

壹、前言

近幾十年來，台灣高等教育的改革，自由化與市場機制致使大學數量空前激增，全國從1989年國內只有116所的公私立大學，到2010年累計高達164所（教育部，2010）。大學數目激增，帶來大學教育環境的多樣性，而在多樣性大學的教育中應該重視多樣與多元的目標，方能使大學生在面對全球化的衝擊下，學會各具所需之能力。大學林立已成事實，高等教育正邁入普遍化，高等教育已由單一菁英教育，轉為通才教育、全民教育，拿到大學學歷已非難事。由於量的急速擴充，大學的學業程度篩選機制功能大幅下降，目前大學生素質之下滑已成為普遍現象，根據教育部（2005）發表「大學生學習及生活意向調查報告」，發現我國大學生約有四成的學生有學習困擾的問題。在此背景下，如果放任學生的學習品質不管，將使學生之受教權利受到嚴重剝奪，浪費高等教育資源，低落的教學品質更影響學生未來之職涯發展。也因此學生學習輔導的議題益加顯得是當前大學所必須面臨的新興議題。

事實上，學校在學生未達要求學業水準時，運用品質管理的理念評估學生顧客課程學習需要，也是提供適切課業學習輔導服務品質的重要方式。近年來，學界與實務界在探討產業界服務策略議題時，常使用SERVQUAL模式來探討服務管理策略，消費者之高服務價值感受來自於服務提供者能夠傳遞其所期望之高品質服務，此種現象同時存在於營利性服務業與包含教育服務業在內的於非營利性服務業中（吳泓怡、程貳隆、王銘宗、陳啟明，2008），因此，透過服務業的品質管理模式著手，更有助於建構更具實用性的課業學習輔導服務策略。回顧過去服務品質管理模式的研究，多數研究者使用1991年所提出的SERVQUAL服務品質管理模式（陳郁翔；黃薇莉，2004；吳泓怡等，2008；Cuthbert, 1996; Donaldson & Runciman, 1995; Oldfield & Baron, 2000; O'Neill & Palmer, 2001），對銀行、電器維修業、長途電話公司，證券經紀商和信用卡中心等五種服務產業為研究對象進行信效度分析，獲得一組具有良好信效度與低重複性的服務品質五個管理構面，主要包含有形性，即指在服務過程中，能被顧客直接感知和提示服務信息的有形物；可靠性，即指服務的績效能夠正確達成的能力；反應性，即指迅速協助顧客解決問題及提供顧客立即的需求；保證性，即指服務人員具備執行服務所需的知識能力、禮貌以達成完整的任務，且能激發顧客的信心；體貼性，即指對顧客個人提供特別的關心與重視等五項構面。然而，將其應用在大學生課業學習輔導方面，經過本研究搜尋國家圖書館資料庫所典藏的論文與期刊文獻，發現國內只有湯堯、蘇建洲、徐慧芝（2012）曾發現SERVQUAL模式應用在大學課程學習輔