

目次

目次.....	i
表次.....	iii
圖次.....	v
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	5
第三節 待答問題與研究假設.....	6
第四節 名詞定義.....	8
第五節 研究範圍與限制.....	9
第二章 文獻探討	11
第一節 高等技職教育發展.....	11
第二節 不同背景大學生之現況研究.....	20
第三節 高等教育行政服務品質之研究.....	27
第四節 高等教育學生滿意度之研究.....	42
第三章 研究方法	53
第一節 研究設計.....	53
第二節 研究樣本.....	54
第三節 研究工具與變項.....	55
第四節 研究程序.....	58
第五節 資料分析.....	59
第六節 時間進度表.....	60
第四章 結果與討論	63
第一節 行政服務品質和學生滿意度現況分析.....	63
第二節 行政服務品質和學生滿意度差異分析.....	66

第三節 行政服務品質和學生滿意度相關分析.....	80
第四節 行政服務品質和學生滿意度預測分析.....	96
第五章 結論與建議.....	111
第一節 研究發現.....	111
第二節 結論.....	119
第三節 建議.....	124
參考文獻.....	129
附錄 2009 學年度大三學生問卷編碼表.....	139

表次

表 2-1：經建發展與技職教育發展關係表	12
表 2-2：技術學院改名科技大學一覽表	14
表 2-3：技專校院弱勢學生就學輔助措施	24
表 3-1：「一所私立科技大學」2009 學年度各系所大三學生問卷回收率	55
表 3-2：行政服務品質構面信度分析	57
表 4-1：受試者在行政服務品質得分之描述性統計摘要表	64
表 4-2：受試者在學生滿意度得分之描述性統計摘要表	65
表 4-3：行政服務品質與學生滿意度描述性統計研究發現	66
表 4-4：不同世代大學生在行政服務品質得分之 t 檢定摘要表(N=377)	66
表 4-5：不同世代大學生在學生滿意度得分之 t 檢定摘要表(N=377)	70
表 4-6：學院別在行政服務品質得分之 ANOVA 摘要表(N=377).....	72
表 4-7：學院別在學生滿意度得分之 ANOVA 摘要表(N=377).....	74
表 4-8：家庭年收入在行政服務品質得分之 ANOVA 摘要表(N=377).....	75
表 4-9：家庭年收入在學生滿意度得分之 ANOVA 摘要表(N=377).....	78
表 4-10：行政服務品質與學生滿意度差異分析研究發現	79
表 4-11：就讀不同學院學生的行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表	81
表 4-12：不同家庭年收入學生的行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表	84
表 4-13：不同世代大學生的行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表	88
表 4-14：行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表(N=377).....	91
表 4-15：行政服務品質與學生滿意度相關分析研究發現	93
表 4-16：商學院學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表	96
表 4-17：管理學院學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表	96
表 4-18：人文與科技學院學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表.....	97
表 4-19：家庭年收入 70 萬以下學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表.....	98

表 4-20：家庭年收入 70-120 萬學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表.....	98
表 4-21：家庭年收入 120 萬以上學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表.....	99
表 4-22：第一世代大學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表	100
表 4-23：第二世代大學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表	101
表 4-24：行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表	102
表 4-25：行政服務品質預測「目前就讀的學校滿意度」之多元迴歸分析摘要表	103
表 4-26：行政服務品質預測「目前就讀的科系滿意度」之多元迴歸分析摘要表	104
表 4-27：行政服務品質預測「自己的大學生活經驗滿意度」之多元迴歸分析摘要表.....	105
表 4-28：行政服務品質與學生滿意度預測分析研究發現	106
表 5-1：研究結果支持研究假設與否摘要表	111

圖次

圖 2-1：收入較低家庭學生就讀公立大專校院之比率	<u>23</u>
圖 2-2：P.Z.B.服務品質模式	<u>32</u>
圖 2-3：Kano 二維品質模式.....	<u>34</u>
圖 2-4：Astin 的 IEO 模式.....	<u>45</u>
圖 2-5：期望失驗的顧客滿意度理論模式	<u>47</u>
圖 3-1：研究架構	<u>53</u>
圖 3-2：甘特圖示擬進行的研究時間進度表	<u>61</u>

第一章 緒論

本章之目的在於透過本研究之研究背景與動機的闡述，以了解本研究之相關背景脈絡與研究的重要性，並透過研究問題的提出，清楚的呈現研究主題與探討方向。本章一共分為五節，第一節為研究背景與動機，第二節為研究目的，第三節為待答問題與研究假設，第四節為名詞定義，第五節為研究範圍與限制。

第一節 研究背景與動機

我們所身處的二十一世紀是一個不斷變動的世代，交通建設、網路科技的發展，突破地理條件的限制，消除了藩籬的隔閡，全世界各國儼然形成了地球村。也因此，高等教育機構的變革與發展，學生彼此流動等等，無不受到全球化的影響。在2002年台灣加入世界貿易組織(World Trade Organization, WTO)之後，教育被歸入服務產業之一。行政院主計處2011年3月第9次修訂的行業標準分類表中的P大類-教育服務業，將其定義為從事正規教育體制內各級學校(含學前教育、小學、中學、職業學校、大專校院及特殊教育)與正規教育體制外各種專業領域之教育服務，以及不具教學性質之教育輔助服務之行業(行政院主計處，2011)。雖然WTO主要是一個側重於經濟貿易方面的協議，但教育作為服務貿易之一項，仍要受到該協定的約束，必須承諾WTO關於服務貿易自由、公平和開放的基本規則，其對於整體教育體制的影響是深遠的、全方位的(林騰蛟，2007)。全球化意識對高等教育造成很大衝擊，高等教育跨國交流頻繁，除了增加彼此間的交流合作，也增強全球競爭關係(教育部，2010a)。各國紛紛致力於教育品質的提升，例如OECD(Organization for Economic Co-operation and Development, 以下簡稱OECD)的高等教育學習成果評估(Assessment of Higher Education Learning Outcomes, AHELO)，以大學實際成果來評估，提供全球學生入學重要參考依據，更可成為各國教育品質指標。美國主要由「高等教育認可評議委員會」(Council for Higher Education Accreditation, CHEA)來扮演重要之認可組織，其中一項特色便是強調

高教機構品質的改進，亦即進行自我研究或自我評鑑(寇健玲，2009)。以及其他各國多有評鑑機構來確保高等教育品質。觀之國內，我國一般大學由財團法人高等教育評鑑中心基金會來辦理。而技專校院則是教育部技術及職業教育司(以下簡稱技職司)委託「台灣評鑑協會」來進行校務評鑑或專案訪視，致力於提昇教育品質，強化學校競爭力。技專校院校務評鑑分為專業類與行政類，其中行政類又可細分為綜合校務、教務行政、學務行政及行政支援4組。大學校院行政的運作，應重視服務品質及提升行政效率，以充分支援教學與研究(教育部，2010a)。行政組織服務品質的好壞會直接反映在教學品質上，教育部重視到高等教育辦學或行政品質的重要性，也鼓勵高等教育機構儘快建立良好的自我評鑑或品質保證之機制，除了提升高等教育的品質外，更可因應全球化帶來的衝擊，增加國際競爭力。因此，了解我國高等教育行政服務品質的現況是本文的研究動機之一。

除了全球化對我國高等教育帶來的衝擊之外，國內高等教育快速擴張，從1994到2009學年度大專校院淨增加了34校，大學校院增加91校，專科學校則大幅減少了57校(教育部，2010b)。2009學年度大學校院總計有164所，其中技專校院計有93所，包含科技大學41所，技術學院37所，專科學校15所(教育部，2010b)。過去四十餘年台灣的高等技職教育歷經相當的制度變革，建立了一貫、獨立的技職教育體制(五專、二專、二技、四技等)，並配合產業升級、經濟發展對人才的需求的變革，以及為符合民眾對學位、文憑的追求，所以，技專校院的升格、改名，一直在醞釀、進行(楊朝祥，2007)。過去學生來源充足穩定，且高等教育數量較少，學校無須擔心來源不足的問題(林俊彥、張惠雯，2010)。但現今受到高等教育的擴增，以及嬰兒出生人口逐年下降的現象，導致大多私立大學或技專校院招生人數均未達到額滿狀態。我國正逐漸面臨少子女化的影響，教育市場供過於求的情況下，未來潛在入學人口數量下滑，高等教育的經營與招生將面臨極大的威脅與挑戰(林俊彥、張惠雯，2010；教育部，2010a)。

我國高等教育已從菁英化轉向普及化，這個改變特別會影響到私立高等教育機構的品質，因私校學生數約佔高等教育整體學生70%(教育部，2010a)。有大多

數的學生就讀於私立高等教育機構，私立學校在台灣地區教育的發展，占有舉足輕重的地位。從前曾有相當長的期間，80%以上的專科生是在私立學校就讀，由此可知私立學校在台灣地位之重要性(楊朝祥，2007)。但受到傳統升學主義及社會大眾刻板印象影響，雖然多數學生就讀於私立學校，若有機會學生大多優先選擇就讀國立普通大學，較輕忽技職教育。社會長期對技職教育的偏見，使技職教育發展受限，原以適性發展為教育宗旨的技職教育也被誤導為次等教育(侯世光、黃進和，2008)。除了受到傳統刻板的偏見之外，現今各私立技專校院招生逐漸困難，教育主管機關嚴格審理私人設校，並且訂定私立學校停辦及解散措施的「退場機制」，期盼透過視導、評鑑的過程，企圖強迫辦學不佳、招生困難的學校停招、退場，私立學校最寒冷的冬天顯然已經到來(楊朝祥，2007)。既然大多數高等教育學生是就讀於私立機構，如果政府希望提升高等教育品質，私人教育無可避免將成為教育改革之主要焦點(教育部，2010a)。台灣技專校院學生人數，私立技專校院佔了八成左右，欲提高技專校院整體辦學素質，就必須由提高私立學校的辦學績效著手(張國保，2010)。因此研究私立高等教育機構為本文的研究動機之二。

國立台灣師範大學教育研究與評鑑中心從台灣高等教育整合資料庫進行大專校院調查統計，發現2005學年度私立大學與私立技專學生，家庭年收入少於50萬元的人數最多，分別為47.2%、56.2%(國立台灣師範大學教育研究與評鑑中心，2006)。楊正誠、陳世佳(2008)針對該年度資料庫做進一步統計分析，發現私立大學家庭年收入少於50萬的大三學生，有接近一半(46.0%)沒有獲得父母或親戚的學雜費經濟協助。台灣的國立大學學費屬於「低學費低補助」模式，但私立學校的學費機制則屬於「高學費低補助」，非OECD會員國普遍的「高學費高補助」(Yang，2010)。統計上來看，國立學校學生的社經背景整體而言優於另外七成就讀於私校的學生(教育部，2010a)。技職教育學生家庭社經背景普遍較普通教育學生為低、抽象學習能力普遍較普通教育學生差、學業成就也普遍低於普通教育學生(教育部，2010c)。Yang(2010)分析台灣高等教育資料庫資料顯示：女性、原住

民、第一世代大學生、東部地區學生有顯著較高的機會，進入私立技專校院就讀。就讀私立技專校院的學生屬於經濟或文化上較為弱勢的一群，學習上更需要被關懷與照顧。Owens(1991)認為應該要肯定每位學生的學習能力，不管學生的種族、性別、家庭、文化背景或是家庭收入等等。學生就讀都應該有同等的待遇，一個人不能因為出生背景(如父母社經地位、文化、區域等)與身分(如性別、殘障)而遭受到不同品質的待遇(彭森明，2005)。Purkey & Smith(1985)認為學生就讀不同的學校確實會影響學生的學業成就，而這些不同點是由學校教職員所控制的(引自Owens,1991)。因此，學校教職員都應該要致力於行政服務品質或教學品質，減少學生因社經背景不同而在學習上有所差距，讓學生獲得同等的教育品質，所以，了解私立技專校院不同社經背景學生對學校的滿意度，是本文的研究動機之三。

高等教育中，服務品質的議題受到重視的程度不斷增加，就如同服務產業的情況一樣(O'Neill & Palmer，2004)。教育市場由賣方市場轉為買方市場，高等教育不再保有賣方優勢，須不斷努力的提升服務品質，增加顧客滿意度。優良的服務品質是學校具有競爭優勢的重要關鍵，也可能影響到學生選擇就讀的意願(LeBlanc & Nguyen，1999)。雖然國內外大環境對私立技專校院極為不利，除了藉助政府的補助及評鑑監督外，更需要靠學校本身的努力來確保服務品質。學生對學校所提供的服務滿意程度對學校經營是相當重要的一環，而且也是學校保持競爭優勢的重要利器。Deming曾指出：「談品質而不提及顧客，則『品質』一詞毫無意義」，因為品質的優劣是由顧客來評定的；Deming亦認為僅僅使顧客滿意仍然不夠，認為顧客只需要產品能符合規格也是不夠的，因為你必須做得比目前更好，才能維持永續經營(引自戴久永，2001)。所以，提升學校服務品質來增進學生滿意度，藉此創造出學校之潛在學生，將是學校提升經營績效與突破教育環境快速變化之良策(李維靈、洪啟東、劉惠慈，2007)。學校以提升服務品質，來增加學生的滿意度，兩者之間的相關程度如何？亦是本研究所欲探討的重點。所以，瞭解私立技專校院的行政服務品質與學生滿意度的相關性是本文的研究動機

之四。

台灣的私立技專校院每個學校的創立背景與發展脈絡都不一樣，本研究之「一所私立科技大學」分為管理學院、商學院以及人文與科技學院共三個學院，創校近50年，行政服務文化以及就讀的學生背景都有其獨特性。且該所科技大學從專科學校升格為技術學院進而改名科技大學，一路發展演進過程，歷經教育部技職教育政策的改革，亦面臨全球化競爭、少子化危機的衝擊，在私立技專校院中具有相當的代表性，故本研究選擇該所私立科技大學為研究對象。

第二節 研究目的

綜合上述研究背景與動機，以「一所私立科技大學」為研究對象，期待透過本研究的分析結果瞭解學校行政服務品質與學生期待滿意之間的差異，並能達到以下目的與貢獻：

- 一、瞭解一所私立科技大學行政服務品質現況。
- 二、比較一所私立科技大學不同背景學生其行政服務品質知覺的差異情形。
- 三、比較一所私立科技大學不同背景學生其學生滿意度知覺的差異情形。
- 四、探討一所私立科技大學不同背景學生的行政服務品質知覺與學生滿意度的關係。
- 五、探討一所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度的關係。
- 六、探討一所私立科技大學不同背景學生的行政服務品質知覺對學生滿意度的預測情形。
- 七、探討一所私立科技大學學生行政服務品質知覺對學生滿意度之預測情形。
- 八、根據研究發現，提出具體可行的建議，以作為未來研究與私立技專校院行政工作之參考。

第三節 待答問題與研究假設

本研究以「一所私立科技大學」為研究對象，依據研究目的提出待答問題與研究假設，分述如下：

一、待答問題

(一)該所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度現況為何？

(二)該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質知覺的差異為何？

1.就讀不同學院的學生其行政服務品質的知覺有差異嗎？

2.不同家庭年收入的學生其行政服務品質的知覺有差異嗎？

3.不同世代大學生其行政服務品質的知覺有差異嗎？

(三)該所私立科技大學不同背景的學生其學生滿意度知覺的差異為何？

1.就讀不同學院的學生其學生滿意度的知覺有差異嗎？

2.不同家庭年收入的學生其學生滿意度的知覺有差異嗎？

3.不同世代大學生其學生滿意度的知覺有差異嗎？

(四)該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度的相關為何？

1.就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度的相關為何？

2.不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度的相關為何？

3.不同世代大學生其行政服務品質知覺與學生滿意度的相關為何？

(五)該所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度之間有相關嗎？

(六)該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度的預測力為何？

1.就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度的預測力為何？

2.不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度的預測力為何？

3.不同世代大學生其行政服務品質知覺對學生滿意度的預測力為何？

(七)該所私立科技大學學生行政服務品質知覺對學生滿意度的預測力為何？

二、研究假設

假設一：該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質知覺有差異。

假設 1-1：就讀不同學院的學生其行政服務品質的知覺有差異。

假設 1-2：不同家庭年收入的學生其行政服務品質的知覺有差異。

假設 1-3：不同世代大學生其行政服務品質的知覺有差異。

假設二：該所私立科技大學不同背景的學生其學生滿意度知覺有差異。

假設 2-1：就讀不同學院的學生其學生滿意度的知覺有差異。

假設 2-2：不同家庭年收入的學生其學生滿意度的知覺有差異。

假設 2-3：不同世代大學生其學生滿意度的知覺有差異。

假設三：該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關。

假設 3-1：就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關。

假設 3-2：不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關。

假設 3-3：不同世代大學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關。

假設四：該所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度之間有相關。

假設五：該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力。

假設 5-1：就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力。

假設 5-2：不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力。

假設 5-3：不同世代大學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力。

假設六：該所私立科技大學學生行政服務品質知覺對學生滿意度具有預測力。

第四節 名詞定義

一、技專校院

本研究所指的技專校院泛指國內高等技職學校，包含專科學校、技術學院與科技大學，主管機關為技職司。

專科學校分為二年制和五年制兩種學制，二年制學制招收高職畢業生；五年制學制招收國中畢業生，兩種學制畢業後可取得副學士學位，並可繼續就讀技術學院或科技大學二年制學制。技術學院和科技大學包含學士班、碩士班和博士班，其中學士班分為二年制與四年制兩種學制，畢業後可取得學士學位、碩士學位或博士學位。

二、行政服務品質

大學生在學期間最常接觸的行政單位分別為系辦公室、教務處、學務處等，這些單位提供學生不同的行政服務，而大學生對行政單位所知覺的服務皆不同。因此本研究對行政服務品質定義為：「一所私立科技大學」學生對校內各單位提供的行政服務所知覺的品質，並以高等教育資料庫中，「一所私立科技大學」2009學年度大三學生填答之高等教育資料庫問卷中學生對學校行政服務品質之整體優劣程度的主觀知覺程度，得分愈高則表示行政服務品質愈好。

三、學生滿意度

本研究所指的學生滿意度是指高等教育資料庫「一所私立科技大學」2009學年度大三學生填答問卷中學生對學校的滿意程度。學生滿意度是學生在接受到學校的服務後，會對服務的優良與否和期望中的服務加以評估，若兩者具有一致性，學生會感到滿意，得分愈高則表示滿意度愈高。

四、第一世代大學生、第二世代大學生

本研究所指第一世代大學生（first-generation college students）是指在「某私立科技大學」2009學年度大三學生的父母均沒有大學學歷，父母只獲得高中職以下的學歷；第二世代大學生（Second-generation college students）指父母至少有

一人獲得大學以上的學歷。

第五節 研究範圍與限制

一、研究範圍

本研究以「一所私立科技大學」2009學年度大三學生針對台灣高等教育資料庫所做的填答資料為研究範圍。

二、研究限制

(一)就研究範圍而言

礙於人力、經費之限制，本研究運用台灣高等教育資料庫「一所私立科技大學」2009學年度大三學生填報資料。只針對「一所私立科技大學」，不包含其他大學。因此在結論上僅限於瞭解「一所私立科技大學」2009學年度大三學生對學校行政服務品質及學生滿意度的情形，無法做全面廣泛性的推論，為本研究的限制之一。

(二)就研究方法而言

本研究利用文獻探討收集相關理論與研究資料，作為擷取台灣高等教育資料庫2009學年度「一所私立科技大學」大三學生相關的研究變項，以瞭解該校不同背景學生對學校行政服務品質與滿意度的情形，並探究變項之間的關係。問卷調查法無法深入瞭解研究參與者與研究變項相關的實際生活脈絡情境，另一方面，採用次級資料的並無法完全與研究問題相符合，學生填答之個人資料亦無法全部公開、資料的正確性需做進一步的檢驗等等，為本研究的限制之二。

第二章 文獻探討

本章之目的為論述技專校院發展過程、所面臨的挑戰以及不同背景學生在高等教育的現況，再來探討本研究之研究變項，行政服務品質與學生滿意度，作為本研究問題之呈現、假設驗證與結果討論之理論基礎。因此，本章之內容分為四節，第一節探討高等技職教育發展，第二節不同背景大學生之現況研究，第三節高等教育行政服務品質之研究，第四節高等教育學生滿意度之研究，分別進行理論與相關研究之探討。

第一節 高等技職教育發展

技職教育早期配合經建計畫發展出充沛的技術人力，隨著產業不斷的發展，技職教育亦不斷改革、提升教育層次，已轉變成與一般高等教育並行的另一條升學國道。但發展至今，對外面臨國際化的競爭，對內少子女化、高等教育競爭、定位模糊等影響，高等技職教育勢必走出自己的路。透過探討高等技職教育發展過程，有助於瞭解技專校院時空、背景的發展脈絡。本節分為高等技職教育發展過程與高等技職教育發展困境二部分，分述如下：

一、高等技職教育發展過程

(一)經建基礎階段(1950-1979)

1950至1970年代，國民黨政府的正當性奠基在美援的基礎上，隨著當時美國的經援，台灣開始擬定一連串的經建計劃，技職教育就是在這樣的時空背景下奠定發展基礎(林大森，2003)。在1950年代，大幅改進了農業生產技術，並且積極發展勞力密集之民生工業，職業學校以農業和商業類科為主(教育部技術及職業教育司，2008，以下簡稱技職司)。到了1960年代，經濟出口擴張，中小企業蓬勃發展，需要大量工商勞動力，以致當時工商職校增加，農業職業學校學生大幅減少(技職司，2008)。1968年實施九年國教，廢除初級職校，高級職校擴張迅速，也為因應產業需求，教育部全面開放專科教育，鼓勵私人興學，為台灣經濟轉型

提供充足的中級人力(技職司，2008；張添洲，2000)。1970年代後，傳統產業走向資本、技術密集產業發展，對經建人力的需求，也從量的擴充邁向質的提升，提高高職學生對高中學生的比例(技職司，2008)。此時教育部全面開放專科教育，卻造成五專膨脹太快，教育部門考慮減緩擴充，於是1973年起限制了高等教育的成長，直到1986年，長達十餘年間，大學只增加五所，專科增減更不超過三個學校(林大森，2003)。在這時期，我國高等技職教育於1974年8月正式創設「臺灣工業技術學院」，為全國第一所技術學院，將技職教育層次提升至與大學平行的地位(巫銘昌、曾國鴻、劉威德，2006；技職司，2008)。技職教育形成高職-專科-技術學院的一貫體系(技職司，2008；張仁家、趙育玄，2005)。

在1970至80年代，台灣最著稱於世界的莫過於技術密集產業的產品，主要的是自1970年以來，在技術密集產業被定調為主力產業後，教育體系的發展方向也隨之轉型，技職教育的發展成為主流，技術學院的設置、專科教育的擴充、以及職業學校學生人數的增加(楊朝祥，2007)。由表2-1可看出我國從經建發展時代背景與教職教育發展的關係，高職與高中學生比例亦是跟隨著經濟發展而有所調整。

表2-1 經建發展與技職教育發展關係表

時代	經建發展	技職教育發展	學生比例 高中：高職
1950 年代	土地改革成功 農業生產提高 勞力密集民生工業萌芽	職業學校自戰後復元 發展工業職業教育	6：4
1960 年代	發展勞力密集民生工業 拓展對外貿易	實施九年國教 擴增職業教育數量	6：4
1970 年代	開發十大建設 發展資本、技術密集工業	改進公職教育及專科教育 開辦技術學院	4：6
1980 年代	發展高科技產業 發展石化工業	全面提升職業教育及專科教育 育質與量	3：7
1990 年代	發展知識經濟產業 籌劃亞太營運中心	增設技術學院 績優專科學校改制技術學院	5：5

		績優技術學院改名科技大學	
		開辦綜合高中	
2000 年代	發展兩兆雙星產業	全面發展技職教育質與量 拓展國際技職教育	5：5

資料來源：技職司(2008)。《台灣技術及職業教育簡介》，第7頁，技職司：台北市。

(二)科技躍進階段(1980-2000)

自1980年代開始，技職體系的高職和五專占整個中等教育人口的七成，但在高等教育層級，技術學院學生占所有大學受教人數僅有個位數的百分比(林大森，2003)。技職學生占了大多數中等教育人口，卻在高等教育的占的比例極少，這都與經建發展息息相關。早期教育部門提出的計畫都是配合產業發展擬定，技術人力資源的需求，配合國家經濟建設計畫，大量擴充職業學校，培育各行業的基礎人力，到了1980後期才漸漸主導技職教育的發展，(技職司，2008；林大森，2003；張添洲，2000)。且1980年代中期以後，我國經濟面臨國際化與自由化的挑戰，高等技職人力需求大幅提升。在1994年「第七次全國教育會議」以及隨後的教育改革議題，都強調「健全技職教育體系」、「暢通技職教育升學管道」，1996年吳京就任教育部長時致力於擴充教育的第二條國道，通過讓績優專科學校得以改制技術學院，具規模之技術學院得以改名科技大學(技職司，2008；林大森，2003；湯堯，2005)。在隨後幾年，技專校院擴充十分迅速，至2009年科技大學有41所，技術學院有37所。而專科學校從1994年的72所降至2009年剩下15所(教育部，2010b)。

過去台灣致力發展技職教育，為青年學子培養了職業技能和獲得生涯發展的機會，也使台灣的經濟發展由勞力密集轉變為技術密集產業，更為台灣的經濟發展創造了世界矚目的「台灣經驗」(湯堯，2005)。隨著台灣產業進入以技術密集產業的出口擴張時代，職業學校培育的「量多、質精、薪水低」的技術人力，才充分發揮了促進台灣產業升級、出口擴張的功能(楊朝祥，2007)。政府歷來對技職教育極為重視，不斷強化技職教育與經建發展的結合，使技職教育對台灣的

經濟發展做出了重大貢獻(技職司，2008)。

教育部於1990年代起，經過10多年的技職教育改革與發展，獲得社會肯定，對其經濟產業發展的貢獻功不可沒。但量的擴充與經濟發展人力供需失調，以及質的培育和就業專業素養能力落差問題等等，不但使整個技職教育面臨極大的衝擊，隨著國內外客觀環境的改變，以及社會大眾對教育改革的期盼，也使得技職教育正面臨著創新求變的關鍵時刻(侯世光、黃進和，2007；張仁家、趙育玄，2005)。

(三)品質提升與邁向國際階段(2001~2010)

高等教職教育發展至二十一世紀，量能明顯增加，但教育品質卻是令人擔憂。於是，教育部為提升及改善技專校院的教育品質，透過評鑑的方式鼓勵各校致力於提升辦學品質，讓符合資格的學校得以升格，因此有多所專科學校及技術學院改制或改名為技術學院及科技大學。「科技大學」制度從1997年開始，依『改制辦法』及『技術學院改名科技大學審核作業規定』等法令，技術學院設立或改制滿三年後，須有十二個系、三個學院，才能申請改名科技大學；且改名時的師資、設備、評鑑等條件都須符合(林大森，2003)。技術學院在申請改名科技大學評鑑時，依『技術學院改名科技大學審核作業規定』行政類應為一等，全校所有受評鑑之系，有十個經評鑑為一等且不得有三等以下。行政方面要近三年校務行政運作正常，並符合私立學校法規定及達到相關行政成效，建立完善健全制度，且未經教育部列有重大行政疏失。如表2-2，至2010年止已有46所技術學院改名科技大學，其中國立科技大學有12所，私立科技大學有34所。

表2-2 技術學院改名科技大學一覽表

學年度	校數	國立技專校院	私立技專校院
1997	5	台灣、台北、屏東、雲林	朝陽
1998	1	高雄第一	
1999	1		南台
2000	4	高雄應用	崑山、嘉南藥理、樹德

2001	1		龍華
2002	3		輔英、明新、弘光
2003	5	虎尾、高雄海洋	萬能、正修、清雲
2004	2		建國、明志
2005	7	澎湖	聖約翰、中國、嶺東、大仁、 中臺、高苑
2006	3		台南*、遠東、元培
2007	5	勤益	中華醫事、景文、德明財 經、東南
2008	1		南開
2009	3		中華、僑光、育達商業
2010	5	台北護理、高雄餐旅	吳鳳、美和、環球
合計	46	12	34

註：台南科技大學於99年10月1日起，更名為「台南應用科技大學」。

資料來源：研究者自行整理。

在改名科技大學之後，教育部繼續加強追蹤教育品質提升，於改名後滿一年辦理追蹤訪視，改名滿二年辦理科技大學評鑑，評鑑結果若不理想，將扣減獎補助、扣減招生名額且不得調高學雜費等措施，以確保科技大學之辦學水準。

在這個階段，除了最基本的軟硬體設施、教育環境、師資、教學品質的提升外，教育部極力鼓勵技專校院與世界各國進行國際交流。2003年起教育部分別赴馬來西亞、越南、新加坡、泰國等國辦理台灣高等技職教育展，多所技專校院參與，並且增加兩岸學術合作交流的機曾(教育部，2011a)。2005年舉辦台韓高等技職教育研討會，2007年發布〈技職校院赴東南亞開設境外專班試辦要點〉，鼓勵各技專校院赴境外開設專班(教育部，2011a)。教育部(2010d)更因應國際化的趨勢，補助技專校院辦理國際合作與提升學生外語能力計畫：補助重點包括招收外籍生、師生取得國際證照、交換師生、學生修習雙學位或部分學分、選送學生出國實習等。並且在2005年成立北、中、南三區英語教學資源中心，整合各區域英文教學軟硬體資源，具體協助各技專校院提升英語教學師資及英語學習品質。鼓勵各校建置雙語國際化環境，並將各校英檢通過率納入相關獎助指標及評鑑參

據。技職教育不僅需要與企業合作，也需要與國際接軌，以因應全球化的產業發展趨勢，培育具備國際競爭能力的人力資源，促成國家經濟發展(侯世光，黃進和，2008)。

二、高等技職教育發展困境

技職教育在過去培育無數的基層技術人才，促進台灣經濟與社會的發展，其貢獻應予肯定。但由於國內產業轉型、少子女化問題、高等技職教育快速擴充，以及全球化的衝擊，高等技職教育面臨了嚴峻的問題與挑戰。透過瞭解私立技專校院發展現況，以確立研究問題的重要性。研究者歸納了田振榮(2004，第十九章)、巫銘昌等人(2006)、吳靖國、林騰蛟(2010)、林大森(2003)、張仁家、趙育玄(2005)、張國保(2010)之相關研究與看法，與教育部(2010a、2010c)之文獻研究說明如下：

(一)傳統觀念

受到士農工商以及教育才能改變地位的傳統觀念影響下，莘莘學子多半選擇升學而就讀一般大學，就業導向的技職教育則是次要選擇。而技職教育似乎也受到文憑主義影響，定位漸與普通大學相似，無法凸顯技職教育特色。是故本部分分為升學主義以及技職教育定位模糊二點探討之：

1.升學主義

台灣社會經過長期的發展，民眾因經濟起飛、生活環境提升，對更高的教育層次以及生活品質的需求，傳統士農工商社會價值觀的影響，以致捨棄技職教育而選擇普通教育，即使是技職學生也以升學為導向，不再以就業技能的培育為主(巫銘昌等人，2006；吳靖國、林騰蛟，2010；張仁家、趙育玄，2005)。高職低報到率留下大量缺額，專科畢業不投入就業市場，轉而插班大學等結構性現象，凸顯技職教育長期以來的弱勢地位(林大森，2003)。而整體社會對技職教育的支持度也不足，導致學生不管自己性向、興趣和能力，優先選擇普通高中或一般大學就讀，學生未能適性選擇(教育部，2010c)。國人通常重視高教體系，將技職體系當作是次等教育不受肯定，不像歐美國家重視培養青年專業技能(湯堯，

2005)。再者，以錄取分數來看，一般人普遍都是以國立大學為優先選擇，私立學校則是次等選擇，由此看來，私立技專校院可說是弱勢中的弱勢。

2.技職教育定位模糊

教育部在2000年提出《追求卓越的技職教育》報告書指出：技職教育與普通教育各有其特色，普通教育學術導向明顯，如高中教育為大學教育的預備基礎教育；技職教育的功能和性質則較為多元，高職教育除了具有專科、技術學院和科技大學的預備教育功能外，本身也具備培養基層技術人才的功能。張國保(2010)亦認為技職教育宜與一般大學進行理論導向之學術研究有所區隔，才能彰顯技職教育特色。

台灣早期的技職教育深具「畢業即就業」的工具性教育目標，但隨著技職教育大幅擴充，教育對象普及化、課程多元化、學制彈性的發展，文憑主義導致技職教育的目標已轉變為以學生個人生涯發展準備為主，與普通教育區隔日益模糊，導致技職校院的功能與定位失去焦點(田振榮，2004，第十九章；巫銘昌等人，2006；湯堯，2005)。技職教育發展至今，多數高職學校多以升學率做為辦學優劣的考量。而當大多數職校學生選擇升學作為畢業進路，而非選擇就業，將使得職業學校與普通高中間的定位模糊化，高等技職教育與普通高等教育的區隔逐漸模糊，並隨著四技學制規模的擴充，更形惡化(教育部，2010c)。在一般人仍存有升學主義的影響之下，技職教育不能明顯的跟普通教育做區隔，將使得技職教育無法展現其特色。

(二)學生因素

近十年來，高等技職教育從專科教育為重心轉變為技術學院、科技大學為主，技專校院面臨結構上的改變，在學校經營方式勢必調整。而技專校院弱勢學生比例高於一般大學，以及國際化程度不足的問題都值得進一步探討。本部分分為學生結構改變、學生社經地位較弱以及國際化程度不足三點探討之：

1.學生結構改變

過去專科教育是台灣技職教育的重心，因應產業轉型及人力素質水準提升，

專科改制為技術學院後，四年制技術學院學生大為增加，而學生志願選擇也先選四技後填二專，使學士級學生取代過去專科學生成為台灣未來產業的重要主力(張國保，2010)。依教育部(2010d)統計，專科學生在10年間(2000年~2009年)減少了335,627人，從2000年的70.37%降至2009年的15.51%；而學士學生(四技、二技)增加了330,945人，從2000年的28.57%增加至2009年的77.78%。學生結構的改變，各技專校院將面臨內部結構上的調整，學校經營除了硬體設備外，規章適法、師資品質、文化形塑更為艱難，除此之外，更需面對高教體系所帶來強烈競爭壓力，這些改制或更名的學校必須積極調整內部結構及提升教學品質(吳靖國、林騰蛟，2010)。

2. 學生社經地位較弱

技專校院學生家庭社經背景、抽象學習能力、學業成就都普遍低於一般大學學生，針對技專校院學生普遍弱勢的現象，技職教育的辦理需有較多資源設備的投入，以有效進行專業教學(教育部，2010c)。Yang(2010)分析台灣高等教育資料庫資料顯示：女性、原住民、第一世代大學生、東部地區學生有顯著較高的機會，進入私立技專校院就讀。私立技專校院在2009學年度學生人數佔總高等教育學生人數將近四成，弱勢學生的比例亦高於一般大學和公立技專校院許多(2010b)。有此可知社經地位較弱的學生較多就讀於私立技專校院。

3. 國際化程度不足

為了因應全球化的挑戰與課題，高等教育機構需培育具備國際視野及國際市場競爭力的公民(教育部，2010a)。我國自2002年加入WTO以後，大開高等教育市場，過去我國技職教育培育的人才較著重技能學科的養成，面對國際化的競爭，技專校院發展著重於技術人才養成，學生國際化程度均較一般大學學生不足，該如何因應時代的需要調整技職教育的目標與功能，以利學生未來職涯發展的需要，是刻不容緩的事情(吳靖國、林騰蛟，2010；教育部，2010c；張仁家、趙育玄，2005；湯堯，2005)。林騰蛟(2007)認為加入WTO後對於教育的最大挑戰，莫過於如何加速體制、機制方面的改革，加速學校課程的調整，大刀闊斧地

改變教學計畫與課程內容，並針對企業需要進行調查，根據企業對人才的具體要求來教導學生，更有效地開發和培養人才的能力，以適應國際化的社會，積極參與國際競爭。

(三)學校資源

我國高等教育中，私立學校學生佔了約七成左右的比例，但教育經費分配到私立高等教育學生身上卻比國立大學學生少很多，整體教育資料分配不均。而私立技專校院在高等教育處於弱勢地位，除了仰賴政府補助外，更須自我改善教育品質，建構良好的教育環境，提升私立技專校院的地位。因此，本部分分為整體教育資源分配不均以及私立技專校院辦學品質待提升二點探討之：

1. 整體教育資源分配不均

依據教育部(2010d)統計我國2008學年度高等教育(含一般大學和技專校院)學生數，私立學校的學生佔了68.4%。雖然私校學生佔了比例比國立學校學生高很多，但若以公私立學校來看每位學生的單位培育成本，依教育部(2010b)統計國立大專校院1994學年度每生培育成本為18.6萬元，2008學年度為18.2萬元；私立大專校院1994學年度每生培育成本為8.4萬元，2008學年度增至10.5萬元，增幅達24.5%。雖然私立大專校院每生培育成本增加但2008學年度與國立大專校院學生相較仍差了七成，顯示公私立學校學生的培育成本仍有極大的差距。根據統計，技職體系學生人數約占中等教育以上學校學生人數60%，年度預算在各級教育經費結構分配比中約占15%，而普通教育體系的高中與大學學生人數則占40%，教育經費結構分配比約22%至25%間。相較之下，技職體系經費之分配有偏低的情形(侯世光，黃進和，2008：197)。

2. 私立技專校院辦學品質待提升

技專校院中，私立學校學生佔了整體約八成左右，因此私立技專校院的辦學品質是需極力重視的一環。私立技專校院的辦學成效，將會關係到整體技職教育的成敗(張國保，2010)。技專校院在快速擴增的過程中，雖充分滿足技職學生接受高等教育的需求，但衍生出教育素質降低、教育經費排擠或學校經營的惡化，

造成畢業生科技應用能力落後先進國家，專業人才質和量失衡(巫銘昌等人，2006)。另一方面，曾瑞譙、張文軫、郭姿秀(2009)以少子化的現象探討到由於學校規模日漸萎縮，學校行政組織該如何精簡又不影響學校行政品質，以及教育資源的調整與再利用，需要發展更為精緻的教育環境，讓教學資源充分運用，以提高辦學品質。

在全球化的趨勢、社會產業快速變遷、招生競爭壓力的多重影響之下，必須自我調整與提升教育品質，才能走出屬於自己的道路來(吳靖國、林騰蛟，2010)。

第二節 不同背景大學生之現況研究

教育機制通常作為協助下一代子女「向上社會流動」的重要力量(沈姍姍，2006；譚以敬、吳清山，2009)。《教育基本法》第四條即載明：人民無分性別、年齡、能力、地域、族群、宗教信仰、政治理念、社經地位及其他條件，接受教育之機會一律平等。對於原住民、身心障礙者及其他弱勢族群之教育，應考慮其自主性及特殊性，依法令予以特別保障，並扶助其發展。每個人雖然來自不同的遺傳與環境，但是都應該要享有公平、合理、均等及優質的教育機會(譚以敬、吳清山，2009)。而依據教育部統計及多位學者(Yang,2010；黃雅容，2008；彭森明，2005)的分析發現：原住民學生、年收入較低家庭學生、第一世代大學生多就讀於私立大學或私立技專校院，屬於社會上弱勢的一群。

教育上所謂的「社會弱勢」應建立在兩個條件(國立教育資料館，2011)：第一個是接近公部門的教育機會可近性低於其他人或取得公部門教育機會成本高於其他人。第二個是所受到的教育品質低或是不適當使得無法將教育所提供的資源轉換成個人的能力。此定義很清楚的點出社會弱勢者因為教育機會受限，較高的教育成本以及較低的教育品質使得他們無法將教育轉換為個人的能力。譚以敬、吳清山(2009)認為弱勢學生本身具有家庭、社經、文化等不利的背景，所以在教育資源取得上，比一般學生居於劣勢，在學習時處境較為不利。因個人社經

及文化背景與個人特殊條件而受限的教育制度與教學措施，以及憑藉本質上就不平等的競爭和標準來決定受教育的機會與品質，都是不公平與不平等的(彭森明，2005)。除此之外，學生的家庭背景深深的影響其學業成就，父母親若有良好的教育程度和經濟狀況，可以從許多方面來幫助子女的教育。所以，瞭解不同背景學生在大學就讀的情況，更能進一步針對問題核心提出完善的策略與建議。以下針對身分背景、家庭經濟背景及父母教育背景的現況加以分析探討：

一、身分背景

我國社會經過長期發展，在人口組成上，已包括多元族群；在文化上，除各原住民族文化、本土文化及中華文化傳統外，也包括新移民文化；是以尊重多元族群及其文化與價值觀，亦是符應國際趨勢(教育部，2011b：18)。在教育中，當少數族群的學生在以漢人為主的环境中受教育，許多學校的政策根據同化理論而忽略特殊文化的影響，只呈現單一的主流群體文化，使得少數族群的學生無法有效學習，亦承受了一連串的偏見與歧視；處於主流文化、優勢地位的主流族群則未能真正認可少數族群文化的價值(劉若蘭、楊昌裕，2009)。依教育部(2010b)統計國內大學階段原住民學生人數，1999年有1,939人，到了2009年增加至14,645人，10年間增幅達6.5倍之多。雖然原住民就讀大學的人口增加，但原住民學生在校園裡的學習狀況是值得探討的議題。李亦園(1983)、許木柱(1992)、謝高橋(1991)認為台灣原住民之教育成就，歷來概有兩種不利的狀況，第一是原住民學生在校之學習表現，普遍不如一般民眾的子女，第二是原住民學生在國中以上階段之升學率，普遍落後於一般民眾之後(引自張建成，2002：125)。大學教育對原住民而言，特別是來自社經地位較為弱勢的原住民甚為重要，他們透過高等教育來改善原住民的社經地位，也是發展原住民文化的重要推手(范麗娟，2009)。依據『原住民族教育法』第十七條指出為發展原住民之民族學術，培育原住民高等人才及培養原住民族教育師資，以促進原住民於政治、經濟、教育、文化、社會等各方面之發展，政府應鼓勵大學設相關院、系、所、中心。但在教育擴展的過程中，各級學校普遍設立，但教育機會的實質分配，未能充分考量家庭背景及

種族因素之間差異，甚至當原住民進入優勢群體設立的教育制度時，還可能陷入一種隔離化與階層化的結構，也就是接受「正規教育」不一定成功，但不接受則註定失敗(張建成，2002)。

面對社會在教育M型化現象的衝擊，追求「公義」是政府的責任，應針對原住民族、新移民與各類特殊教育需求者，以及社會經濟弱勢及偏鄉地區各類教育需求，提供適當相應的教育服務與支援系統(教育部，2011b)。Gay(1979)認為學校應該要為不同背景、身分的學生建構一個適性的教育環境，以達到教育機會均等的理想環境。所以不同族群學生不管是就讀大學或其他階段，學校應該有豐富的教育資源，提供良好的服務品質，讓不同族群學生都能感受到教育機會的均等。

二、家庭經濟背景

2009年9月底低收入戶突破10萬戶，人數近25萬人，分別較2008年同期增加13.5%及14.9%；低收入戶占總戶數比率達1.3%，低收入戶人口占總人口比率亦突破1.0%，主要係因國內社經環境受全球性金融海嘯衝擊、失業率高，並放寬申請條件所致(內政部統計處，2009)。低收入戶係指家庭總收入平均分配全家人口，每人每月在最低生活費以下，且家庭財產未超過中央、直轄市主管機關公告之當年度一定金額者(內政部統計處，2009)。由內政部統計資料可見，我國低收入戶人口有漸增的趨勢。而在高等教育方面，依教育部(2010b)統計收入較低家庭(全戶收入在114萬元以下且申請學雜費貸款之家庭)子女就讀公私立大專校院比率，2008學年度就讀大專校院學生中有338,363人屬於收入較低家庭，佔全體學生25.30%，在這之中就讀公立者有66,220人，僅佔19.57%，較全體學生中就讀公立者之31.61%為低。而2008年就讀私立者佔80.43%，較全體學生較讀私立者還要高12.0%。有此可知，私立大專校院多有收入較低家庭學生，由圖2-1可看出全體學生有31.61%就讀公立大專校院，但僅有19.57%屬於收入較低家庭。

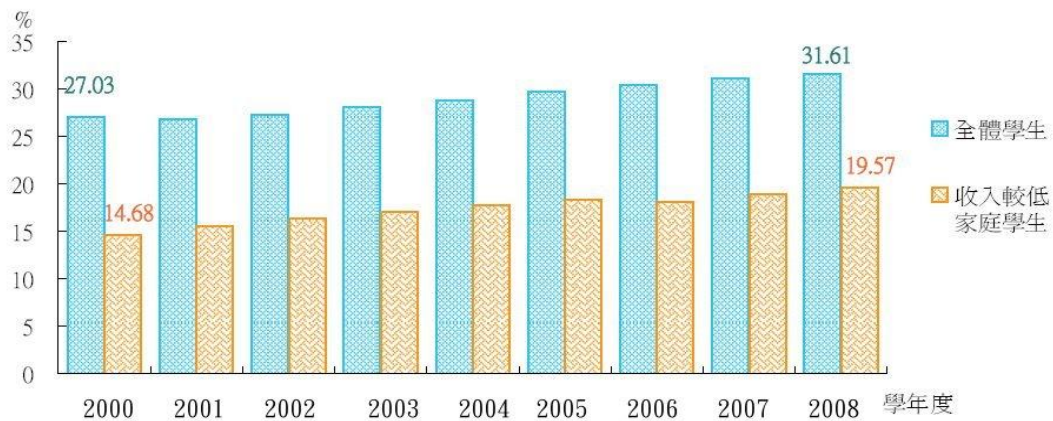


圖2-1 收入較低家庭學生就讀公立大專校院之比率

資料來源：教育部(2010b)。近16年我國教育發展統計(83~98學年度)，第62

頁。2010年12月10日，檢索自：[http :](http://www.edu.tw/files/publication/B0013/16years.pdf)

[//www.edu.tw/files/publication/B0013/16years.pdf](http://www.edu.tw/files/publication/B0013/16years.pdf)

彭森明(2005)根據清華大學高等教育研究中心於2003學年度所做的台灣大專校院一年級學生調查結果發現，家庭年收入低於50萬元的學生，只有11%進入品質優而學費較低的公立大學，而家庭年收入在115-150萬元、151-300萬元、301-500萬元之間的學生，進入公立大學的比率都在20%以上；另外，收入低於50萬元的學生，就讀學費較高的私立技專校院的比率比其他學生還要高。

沈姍姍(2006)探討教育與貧窮的關係中從貧窮的代間延續論述觀點認為大多從家長的教育、經濟位階，以及家庭所能賦予子女物質、文化及社會資本面向著眼，期望教育機制能協助打破貧窮之惡性循環，包括：

- 1.來自高所得家庭的學生會比來自低所得家庭的學生接觸較多與較好的資源。
- 2.高社經地位的父母較能帶給子女文化資本與社會資本，貧窮家庭子女基本上處於文化資本或社會資本缺乏狀況。
- 3.貧窮文化與文化剝奪(貧窮者被主流社會所排拒)往往會延續給下一代。
- 4.貧窮的循環基本上是循以下路徑：貧窮的父母→不當育兒方式→子女遭受精神、社會與知識上的剝奪→學業表現失敗→低階層工作、低收入或失業→不安

定、不滿足的婚姻與家庭生活→貧窮的父母，此即為貧窮循環論。

因此，教育部針對技專校院弱勢學生提供完善就學補助措施，辦理各項學雜費減免，包含身心障礙學生、低收入戶學生等(技職司，2008)。由表 2-3 可看出教育部針對家庭不同年收入學生分別給予不同的補助措施。

表2-3 技專校院弱勢學生就學補助措施

家庭年收入	措施	內容
120萬	就學貸款	年收入超過120萬元者，且家中有2位以上子女就讀高中以上學校者，利息由學生自付。
114萬	就學貸款	年收入114萬元以下者，就學及緩繳期間貸款利息由政府全額補貼，年收入114萬元至120萬元者，由政府半額補貼。
70萬	大專校院弱勢學生助學計畫	針對家庭年收入後40%的學生，依收入多寡給予助學金。
30萬	學雜費減免	包含：低收入戶子女、身心障礙學生或身心障礙人士子女、原住民學生、特殊境遇婦女子女等。

資料來源：技職司(2008)。台灣技術及職業教育簡介，第36頁，台北市：技職司。

教育部有補助措施固然可減輕收入較低家庭的負擔，但若從政策面來調適，讓更多有能力但收入較低家庭學生也能進入好大學。彭森明(2005)認為可借鏡美國的制度，在同一州的體系內，社區學院收費很低，教學型大學次之，研究型大學學費很高，學費最貴的是聲譽好的私立大學，如哈佛、耶魯等名校。另一方面，不論家庭經濟狀況如何，為了讓有能力的學生進入理想的大學，聯邦和州政府以及各學校都有獎助金的辦法，按每個學生的家庭經濟能力，提供助學金以及低息貸款和工讀機會。

雖然教育部對於家庭收入較低學生有經濟上的補助，但就現況看來家庭收入較低的學生進入學費低的公立學校機會較低，學業表現較不佳，反之家庭收入較高的學生進入學費低的公立學校機會較高，獲得的教育資源較豐富，學業表現也較佳。

三、父母教育背景

隨著大學入學機會增加，理應第一代大學生也應該增加，然而，這類學生在台灣尚未受到注意，相關的研究甚為稀少，不知道台灣的第一代大學生是否如美國的第一代大學生，有獨特的價值觀、目標和行為，在受教育的過程中處於劣勢，需要特別的注意和幫助(黃雅容，2008)。為了落實教育機會均等的理念，研究台灣的第一代大學生是有必要的。第一世代大學生(first-generation college students)是指大學生的父母均沒有大學學歷，父母只獲得高中職以下的學歷；第二世代大學生(Second-generation college students)指父母至少有一人獲得大學以上的學歷。

彭森明(2005)根據清華大學高等教育研究中心於2003學年度所做的台灣大專校院一年級學生調查結果發現，以父親教育背景來看，父親教育程度在國小及國中的大一學生，只有9-10%進一般公立大學，而父親教育程度在大學及研究所的大一學生卻有30-40%進一般公立大學，相差了20-30%以上；相對的，父親國小教育程度的學生上私立技專校院的比率比父親研究所教育程度的學生高很多(31%比7%)，顯示父親教育程度較高的學生上一般公立大學的比率要比父親教育程度低的學生高。

陳正昌(2005)也分析清華大學高等教育研究中心於2003學年度所做的台灣大專校院一年級學生調查結果發現：家長教育程度在專科以下，其子女就讀私立技職校院的比例較高，就讀公立大學校院的比例較低；家長教育程度為大學以上者其子女就讀公立大學的比例較高。陳正昌(2005)更進一步以家庭年收入和家長教育程度來分析，結果家長教育程度在專科以下且家庭年收入在114萬以下者，子女多半就讀私立技職校院，家庭年收入在115萬以上者，子女多半就讀公立大學校院；而家長教育程度在大學以上且家庭年收入在114萬以下者，子女就讀私立技專校院較多，家庭年收入在115萬以上者，子女就讀公立大學校院較多。

黃雅容(2008)統計台灣高等教育資料庫94學年度所做的大一新生問卷調查，研究發現如下：

(1)有63.4%的學生屬於第一代大學生，有36.6%屬於第二代大學生。

(2)第一代大學生中女性的比例稍高，有較高比例來自低收入戶，較低比例來自中高收入戶，父親族群屬閩、原住民的比例較高，屬外省人的比例特別低。

(3)在一般教育體系和技職教育體系方面，第一代大學生和其他學生就讀技職教育體系的比例分別是54.4%和30.6%，兩類學生有明顯差距;在公立和私立方面，第一代大學生和其他學生就讀私立學校的比例分別是70.2%和61.2%，兩類學生同樣有明顯差距。

吳旻珊(2007)以臺北科技大學學生來探討個人背景變項對其學習策略與學業成績之影響，其中得到結論為女性、讀書時間越長、父親影響較深以及高家庭社經地位的臺北科大學生在學習策略上表現較好;低家庭社經地位的女生在考試策略的展現上較中高家庭社經地位的女生為弱。

由許多學者(吳旻珊，2007；彭森明，2005；陳正昌，2005；黃雅容，2008)的研究可得知：第一世代大學生有較高的機會進入私立技專校院，且學業成就亦較低；第二世代大學生有較高的機會進入公立大學就讀，其學業成就亦較好。面對一、二世代大學生的差異，教育機構須努力確保教育品質，尤以私立技專校院更需努力提升教育品質，讓第一世代大學生獲得。確保教育公平才能縮小收入差距，降低階級之分，維繫社會安寧康樂，因此確保教育公平是確保社會公平的關鍵(彭森明，2005)。

從社會整體福利來看，若教育機會不平均，很難達到「人盡其才」之理想與目標，假如有些人的才能，被社會因素限制而無法發揮，從而減低了整體社會之事業與創新能量，將是整個社會的損失(彭森明，2005)。教育部(2011b)中華民國教育部告書第三點：「建構公私立大學公平競爭環境，落實社會公平正義」中提到：根據國家整體發展的人才培育政策，需提供充裕高等教育資源投入的環境，並規劃明確適當的分配運用原則，並且擴大對經濟弱勢學生給予的就學協助措施，以降低學生家庭背景差異所帶來的影響，達到高等教育機會均等的理想。

第三節 高等教育行政服務品質之研究

「高等教育」代表著一個國家的學術水準，也象徵一個國家的競爭力，一個國家的高等教育辦的有品質有績效，則可顯現出這個國家的實力和戰力(吳清山，2007：75)。要提升一個學校的辦學品質，行政服務品質則是首要提升的重點。大學行政的運作主要是讓教學、研究與服務三方面能順利進行，因此這三方面需要追求卓越與提升，在行政管理經營方面則需追求效率與效能以確保高等教育機構能永續運轉(湯堯、成群豪，2003)。而行政服務品質的優劣可透過各種方式來衡量，在教育中，以學生觀點來衡量的服務品質是學校經營很重要的參考依據。消費者之高服務價值感受來自於服務提供者能夠傳遞高品質之服務，此種現象明確存在於營利性服務業中，亦存在於非營利性服務業—教育服務業中(Wright & O'Neill, 2002)。張家宜(2000)認為在大學行政服務方面，當服務績效及品質和學生期望產生差距時，便造成學生不滿意及抱怨。不滿意的情況若一再發生而未及時改善，除了加深不滿意的程度外，嚴重時更會影響整個機構的形象及聲望。高等教育當中存在著服務品質，學校行政所提供的服務品質好壞，是學生對於學校滿意度極為重要的影響因素。而服務品質是一個相對概念，學生對於服務品質是否滿意，關係到他事前預期和實際接受到的服務之間的差異，若學校的服務品質符合或高於學生的期望，則學生的滿意度高，若學校服務品質低於學生期望，則學生滿意度低。高等教育對於提升服務品質、改善其教育服務價值是刻不容緩的事(Heck & Johnsrud, 2000)。

所以高等教育服務品質是值得深入探討的重點，本節分為服務品質的定義、高等教育服務品質相關理論與實證研究及技專校院行政服務品質重要構面探討之。

一、服務品質的定義

在瞭解服務品質之前，需先分別對「服務」和「品質」給予定義，再進一步探究「服務品質」的意涵。

(一)服務的定義

品質大師Juran(1986)定義服務為：為他人而完成工作(Work performance for someone else)(引自陳妙曼，2009)。Gronroos(1990)認為許多有關服務之定義雖能描述出服務的一些性質，但都不甚完整且各有其缺點，於是提出了一個綜合性的定義：「服務是一個或一連串的活動，在本質上具有或多或少的無形性，且通常都發生在消費者與提供服務一方的人員、實體資源、物品或系統之互動中，而服務的提供主要是作為消費者問題解決之道」(引自于長禧、張秀珍，2003：148)。在早期的行銷活動中，服務通常被認為是購買商品後的售後服務，讓消費者樂於購買，但隨著產業發展的演變，服務不再是商品的附屬品，服務本身也是一種商品，能單獨營利的一種產品(楊錦洲，2009)。American Marketing Association, AMA (2011)對服務的定義有兩種形式，第一種是產品形式呈現：無形的產品，例如銀行貸款或居家保全。它是從生產者到使用者直接進行交換，不能運送或儲存，也幾乎是不會腐爛。服務性質的產品往往難以定義，因為它們跟購買和消費存在於同一時間。它們包括無形的元素，它們是不可分割的，它們往往需要顧客參與其中，在所有權移轉的概念中，它們沒有所有權也無法出售所有權。然而，現在有大多數產品有部分是有形的但有部分是無形的，這些常見的混合形式，不管他們被稱做產品或服務，有可能定義它的屬性是完全無形的服務。第二種是服務性質呈現：「服務」可被用來形容銷售者活動表現和其他伴隨著產品銷售過程中提供援助在其交易或其利用的過程(例如，鞋配件，融資等)。這種服務性質不是售前或售後的產品補充。如果發生在銷售過程中，它們就被認為是產品的無形部分。

林燈燦(2003)認為服務就是給予他們所企求的，而不是我們要給他們什麼，所以服務是消除顧客的不安、解決顧客的難題、產生顧客的愉快、提供給顧客方便、滿足顧客的希望。楊錦洲(2009)進一步綜合各學者定義服務是服務提供者提供物品、技術、知識、資訊、時間等一系列活動所構成的流程，以產生顧客所需要的價值，如為顧客處理事情、解決顧客問題、讓顧客愉快等。

綜合上述，本研究定義服務是無形的產品，不能運送或儲存，通常購買與消

費發生在同一時間或伴隨在產品銷售過程中，客製化的提供顧客所需，解決顧客問題，讓顧客愉快。

(二)品質的定義

蘇錦麗(1997)認為品質可分為「事實品質」和「知覺品質」，若應用在教育上，前者係由教育單位本身自行訂定與設計符合國家或國家標準局的要求；後者則是由顧客觀點(在教育機構主要是學生)所產生的看法及顧客的滿意程度，作為提供品質良莠的依據。楊錦洲(2009)的看法與蘇錦麗(1997)大致相同，認為品質在事實品質方面應具備應有之功能符合規格、一致性高、適合於使用的、變異非常小、零缺點、優越程度或水準；在知覺品質方面應符合顧客需求、顧客滿意、顧客感到物超所值。許嘉霖(2009)認為品質是存在於我們日常生活的每一個層面，它是人們中的觀念與行為表現，它是以人為本，人才是決定品質成功與否的關鍵因素。我們必須從顧客的角度來定義品質，否則在品質計畫方案中可能會採取錯誤的行動，而無法將資源做正確的投入(方世榮譯，2009)。

由上述品質觀點得知，品質的認知可分為由教育單位的認定和由顧客(學生)來認定兩種，但由學生來認定的品質才是最好的品質認知，因此，本研究定義品質是學生觀點的知覺品質。

(三)服務品質的定義

最早給於服務品質定義的是Levitt(1972)，其認為「服務品質是服務結果能夠符合設定的標準」(引自鄧維兆、李友錚，2007)，是以生產者的角度來定義服務品質。Gronroos(1982)認為服務品質可分為兩種型態，一個是技術品質(technical quality)，它是顧客實際接受服務時的衡量指標，另一個是功能品質(functional quality)，它是服務傳送之方式及服務態度之衡量指標。

Gronroos(1982)又認為要建立與顧客長期良好的關係，最重要的就是知覺服務品質，他主張以顧客對公司期望的服務(expected service)與顧客本身所知覺到的服務(perceived service)作為比較衡量的基準。由Gronroos的定義可看出服務品質需考量到顧客的感受，並以顧客所知覺的服務品質最為重要。Parasuraman,

Zeithaml & Berry(1985)三位學者定義服務品質為「顧客期望服務品質與實際獲得服務後之感受差距，其包括傳遞服務的過程」。服務品質是顧客(消費者)享受消費過程中所得的一種經驗(Lovelock, 1996)。Bitner(1992)認為服務品質是一種顧客(消費者)對服務消費過後，是否有再次購買服務的整體態度而言。Parasuraman, Zeithaml & Berry(1994)又提出服務品質是服務提供者能滿足顧客對服務期望的能力。由此可知，服務品質的衡量注重顧客的期望，而顧客是衡量服務品質的重要指標。

「服務品質」是無形的也無法用眼睛看見，再加上個人主觀上的差異與思考觀念不同，因此很難與一般有形的產品一樣判別為品質的良莠(鄧維兆、張敏慧、蔡志弘，2008)。服務品質具有無形性、異質性、同時性與易逝性等特質，使服務品質不易被明確的界定衡量，加上在服務的過程中有顧客(消費者)介入，必須以顧客(消費者)之觀點來界定與衡量其服務品質，故服務品質的定義必須以使用者的觀點來加以定義(江義平，2000)。優質的服務是指提供服務，以滿足或超過顧客的期望(AMA, 2011)。由上述觀之，雖然服務品質難以明確判別，但若以顧客的觀點來定義及衡量是較佳的衡量方式，因此本研究採用上述學者的看法，定義服務品質為具有無形性、異質性、同時性與易逝性，是直接以顧客(學生)的認知來衡量服務品質。

二、高等教育服務品質相關理論與實證研究

台灣內外研究教育服務品質之文獻甚多，Betz et al.(1970)最先開始研究大學生滿意度來引發大學教育服務品質之議題(鄧維兆、李友錚，2007)。高等教育機構在支援教學系統的行政管理層面其性質很類似服務業，從註冊、選課、膳食、宿舍、交通、圖書設備，以至於課外活動、身心輔導、設備維修及校園安全等(張家宜，2000)。非營利性服務業—教育服務業，也像一般營利性服務業同樣具有服務產品之相關特性，因此「教育服務品質」也一樣可定義為「消費者對於服務的滿意程度決定於實際服務感受與原有期望水準之差異(鄧維兆、李友錚，2007)。Tan & Kek(2004)也認為高等教育服務品質的良莠評價全看大學院校之

教育服務傳遞是否能夠滿足學生的需求與期望。高等教育服務品質的核心，應是促進學生的學習與發展，而了解學生的滿意度，是幫助學校聽到學生的聲音，以著手改善教學、行政與服務的品質(劉若蘭，2006)。因此，本文探討高等教育服務品質相關理論與實證研究，作為支持本研究主題的重要基礎。

(一)P.Z.B.服務品質模式

Parasuraman et al.(1985)三位學者針對銀行業、信卡公司、證券公司之經紀和產品維修業等四種不同類型之服務管理人員及顧客，進行深度訪談與集體訪談，進而發展出一套較詳細之服務品質觀念模式，簡稱「P.Z.B.服務品質模式」。此一模式是針對服務品質問題間所產生的缺口，以解釋服務業在服務品質為何無法滿足顧客需求之原因(鄧維兆等人，2008)。

P.Z.B.服務品質模式中包含五個服務品質缺口，第五缺口是由顧客的服務認知與服務期望差距所造成的，其與缺口一到缺口四有著下列函數關係：缺口五= $f(\text{缺口一、缺口二、缺口三、缺口四})$ 。四個缺口是由服務業者所產生的，與經營管理有關，而第五缺口就是服務品質，服務品質(SQ)之計算為服務感受(P)減服務期望(E)(鄧維兆、李友錚，2007)。第五個服務品質缺口又涵蓋服務品質缺口一至四，其各服務品質缺口如下圖2-2(鄧維兆等人，2008)：

缺口一：是消費者期望的服務與管理者對消費者所認知服務間之差距(Consumer expectation management perception gap)。

缺口二：管理者對消費者所期望之服務認知與服務品質規格間之差距
(Management perception service quality specification gap)。

缺口三：服務品質規格與服務傳遞間之認知差距(Service quality specification service delivery gap)。

缺口四：服務傳遞與外部溝通間之差距(Service delivery external communication gap)。

缺口五：消費者期望服務與認知服務間之差距(Excepted service perceived service gap)。

想要正確的滿足顧客需求，強調在服務傳遞過程中業者與消費者間互動關係，因此必須縮減五個服務品質缺口，才能夠提升服務品質，達到服務品質最佳化(鄧維兆等人，2008)。

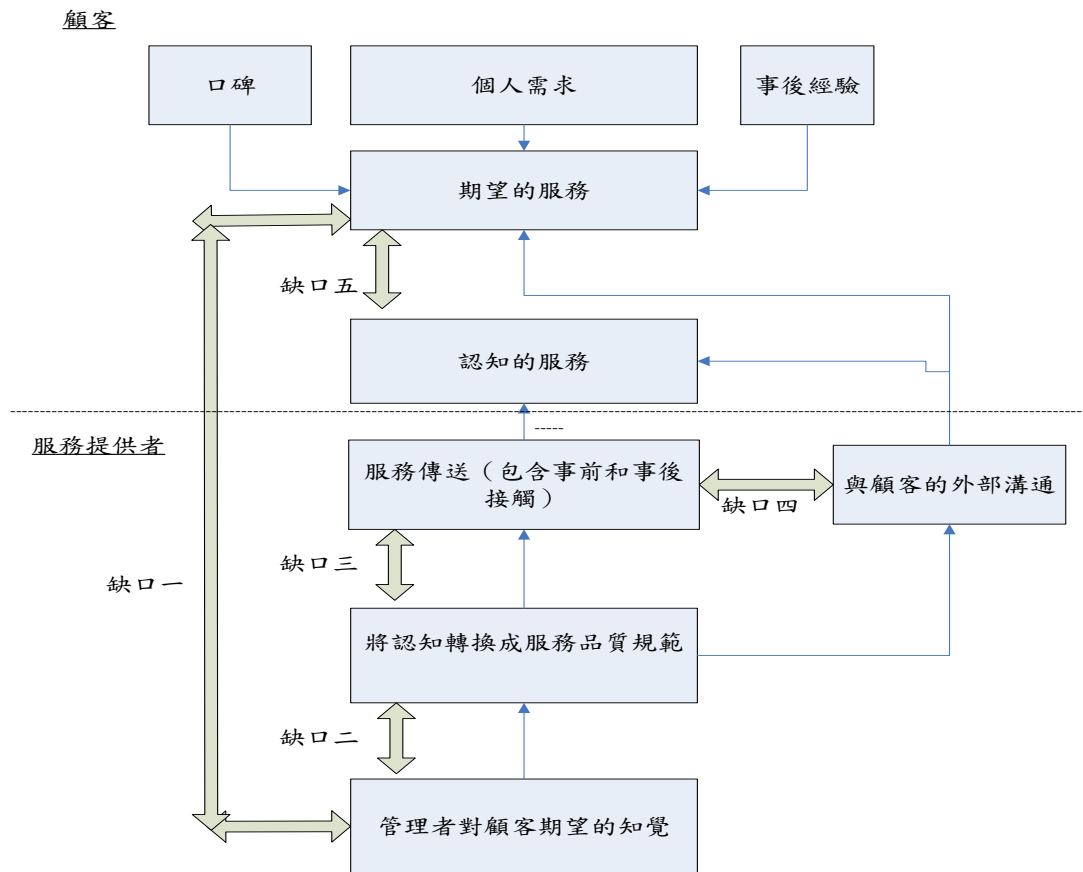


圖2-2 P.Z.B.服務品質模式

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, p.44.

April 16, 2011. Retrieved from : <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/>

Parasuraman et al.(1985)提出完整的服務品質十項構面：可靠性、反應性、勝任性、接近性、禮貌性、溝通性、信用性、安全性、瞭解性、有形性等。Parasuraman et al.於1988年以消費者為研究對象發表SERVQUAL量表，被廣泛的討論與應用在服務品質衡量上。在這個量表中，三位學者將原本的服務品質十個構面予以縮

減為五項構面，分別為：(1)有形性(tangibles)：服務的設施、設備；(2)可靠性(Reliability)：正確和可靠的達成所承諾的服務；(3)反應性(Responsiveness)：提供進一步服務顧客的意願；(4)保證性(Assurance)：具有知識和禮貌的員工有能力提供信任和舒適的服務；(5)關懷性(Empathy)：有愛心的為顧客提供個別的服務。Carman(1990)認為雖然SERVQUAL量表廣為各界採用，然而，不同服務業可能另有其獨特的服務品質構面，研究者可以針對特定服務業實際情況，發展服務品質衡量構面(引自陳建宏、吳明雄，2009)。

很多關於高等教育機構服務品質的研究都採用了P.Z.B.服務品質模式所建構的SERVQUAL量表為研究基礎。于長禧、張秀珍(2003)以P.Z.B.服務品質模式之SERVQUAL量表為基礎，針對元智大學師生為研究對象，研究結果顯示被服務者最重視行政服務項目前三名依序為「服務人員正視被服務者所提出的問題」、「服務人員能夠認真的服務」與「服務人員能夠親切的服務被服務者」，服務人員的服務態度與被服務者的服務感受是影響行政服務品質的關鍵因素。鄧維兆、李友錚(2007)運用P.Z.B.服務品質模式與SERVQUAL量表為設計調查問卷之基礎，以國內七所私立大學大一學生對大學教育服務品質問卷調查分析結果顯示，大學生對大學教育服務中「學校能提供完整充足的教育相關支援(學校設施、教學設備、環境或生活機能)」之品質構面最為期望。七所大學整體大學生對大學教育服務在五大品質構面上或各品質屬性上，期望與認知差距皆達非常顯著差異性。

鄧維兆等人(2008)運用P.Z.B.三位專家學者所提出的SERVQUAL量表作為教育服務品質之準則，以某私立大學學生為研究對象，研究結果顯示，在期望方面，學生對服務品質項目都抱持相當高的期望，其中之周延點名制度並不在學生期望上，資料經由變異數分析結果，服務品質五構面與學生對服務品質滿意度有著非常顯著關係。

由以上的研究結果得知，學生的對服務品質的期望與滿意度，存在著顯著的差異和關係。學校所提供的行政服務品質，應要能滿足學生需求、達到學生所期

望與認知的服務品質，P.Z.B.服務品質模式提供了是本研究的重要學理基礎。

(二)kano二維品質模式

狩野紀昭及其同事於1984年所發表的二維品質模式(Two-Dimensional Quality Model)，最早是應用在產品品質上，但近年來，已有許多學者專家把二維品質模式應用在服務品質上(楊錦洲，2009)。Matzler & Hinterhuber(1998)認為二維品質模式是指顧客對於服務品質屬性或品質條件之滿意度而言。Kano品質模式如圖2-3：

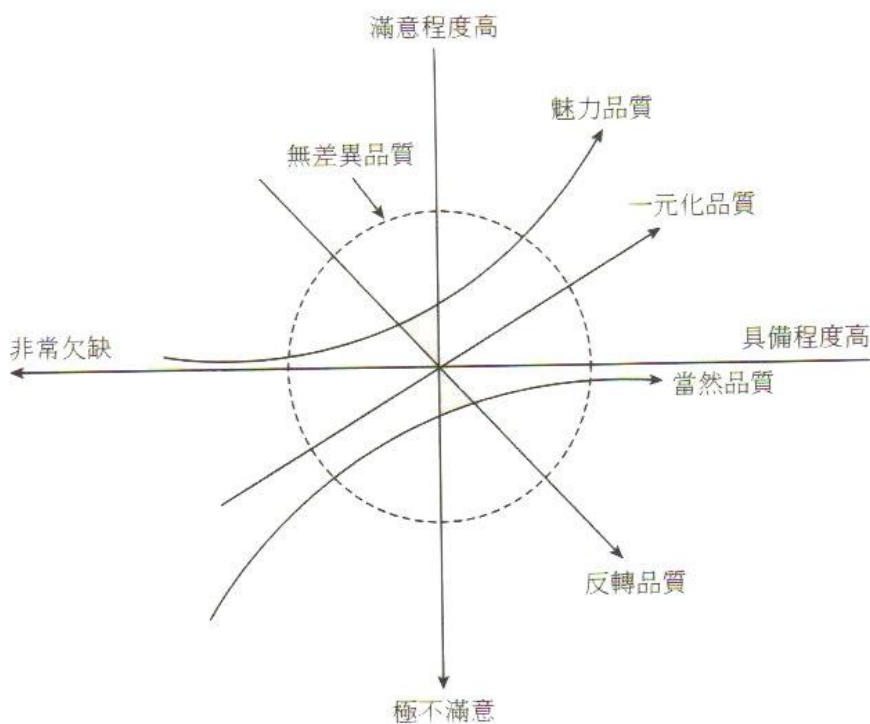


圖2-3 Kano二維品質模式

資料來源：楊錦洲(2009)。服務品質：從學理到運用，第202頁。臺北市：華泰文化。

由圖2-3得知，kano的二維品質模型將橫坐標視為品質要素之具備程度，以愈向右邊具備程度愈高；愈向左邊具備程度愈欠缺。在縱座標則視為顧客的滿意度，以愈向上軸表示愈滿意；愈向下軸表示愈不滿意。利用橫軸與縱軸的相對關

係，Kano及他的同事(1984)利用此二維品質模式來把品質屬性或品質項目歸類為五種類別，分別說明如下(引自楊錦洲，2009)：

1.魅力品質(attractive quality)

當品質屬性具備的話，就會讓顧客滿意；當品質屬性未具備時，顧客也能接受，並不會感到不滿意。

2.一元化品質(one-dimensional quality)

顧客的滿意程度取決於該品質屬性的具備程度。當此品質屬性具備時，則顧客會感到滿意；當具備程度越高，則顧客的滿意度也會越高。反之，若此品質屬性未具備時，則顧客會不滿意，品質屬性欠缺程度越大，顧客不滿意程度也會越大。

3.當然品質(must-be quality)

當品質屬性具備時，顧客會認為是理所當然，因而不會感到更加滿意；但如果此品質屬性欠缺的話，則顧客就會感到不滿意。

4.無差異品質(indifferent quality)

當品質屬性具備時，顧客不會感到更加滿意，而且也不會不滿意；當品質屬性未具備時，顧客不會感到更不滿意，而且也不會感到滿意。亦即當品質屬性不論具備與否，均不會使顧客滿意或不滿意。

5.反轉品質(reverse quality)

當品質屬性具備時，反而會引起顧客的不滿意；反之當此品質屬性未具備時，反而會讓顧客感到滿意。

Kano的二維品質模式透過顧客實際知覺的落差來判定服務品質的高低，高等教育屬於教育服務性質的產業，將學生視為顧客，高等教育行政服務品質亦可以學生的觀點來區分五種類別的品質屬性。藉由kano二維品質模式，瞭解品質屬性的具備程度會造成顧客產生滿意或不滿意，為本研究行政服務品質與學生滿意度具有相關的重要立論基礎。

(三)技專校院校務評鑑-行政類指標

Kells(1984)認為高等教育評鑑乃是一自願性的過程(voluntary process)，透過非官方的機構(nongovernmental agencies)採用同僚評鑑，以檢視被評鑑之校院是

否以達成自我研究(self-study)中自定之目標，並符合評鑑的標準(standards)(引自楊瑩，2008：13)。一直以來，教育評鑑常被用作教育品質檢核與行政管理的重要途徑；然而，其更重要的目的，應在於藉由分析而改善教育機構的發展特色和辦學品質(巫銘昌、林恩賜、廖慧綺，2010)。楊國賜(2009)認為要追求大學的卓越與永續發展，提升學術水準與教學品質，做好自我管制的工作，大學評鑑實為達成此目標的重要途徑，亦為提升與保證大學教學品質的必要措施。

教育部於1975年首度辦理專科學校評鑑，每四年輪評一次，有效改進師資、課程、設備、行政等缺失(周明華，2009)。技專校院校務評鑑分為專業類與行政類，其中行政類又可細分為綜合校務、教務行政、學務行政、行政支援四組。為提升技專校院辦學品質，教育部委託「社團法人台灣評鑑協會」以學校整體為單位辦理評鑑，一次完整辦理綜合校務與各科系評等。每校每四年輪評一次，下一週期起調整為五年，並分別於評鑑一年及二年後，辦理受評三等科系所諮詢輔導訪視及追蹤評鑑。評鑑結果除於評鑑資訊網公布，提供大眾查詢外，並作為核定各校調整學雜費、增減招生名額、與審核獎補助經費之依據(教育部，2010d)。

不同性質的評鑑要採用不同面向的指標，以獲得特定方面的資訊(郭為藩，2004)。由表2-4科技大學(技術學院)評鑑指標權重表(社團法人台灣評鑑協會，2009)可得知，行政類四組評鑑指標涵蓋了技專校院行政方面的重要項目，在綜合校務部分極重視學校校務發展與規劃指標，在綜合校務佔了40%，另外，將科技大學的國際觀培養與國際化成果提升至15%，由此見之，技術學院升格科技大學後，更要有國際視野，致力於國際化發展。教務行政方面分別注重教育行政執行成效、課程與教學、學生學習成效、通識教育、圖書及資訊業務五個面向，各佔了20%。學務行政則重視學務行政執行成效、導師工作制度及落實、社團活動辦理成效、生活輔導及衛生保健執行情形及成效、諮商輔導辦理成效五個面向，亦各佔了20%。而行政支援則注重行政支援組織運作成效以及人事、會計、總務方面的執行成效，四個面向各佔了25%。在四個項目中，綜合校務權重最高，佔了30%；教務行政和學務行政各佔了25%；行政支援較低，佔了20%。

表 2-4 科技大學(技術學院)評鑑指標權重表

行政類		
綜合校務 30%	1.校務發展規劃與成效	40%
	2.研究及產學合作策略及成效	30%
	3.社會服務成果	科技大學 15% 技術學院 20%
	4.國際觀培養與國際化成果	科技大學 15% 技術學院 10%
教務行政 25%	1.教務行政執行成效	20%
	2.課程與教學	20%
	3.學生學習成效	20%
	4.通識教育	20%
	5.圖書及資訊業務	20%
學務行政 25%	1.學務行政執行成效	20%
	2.導師工作制度及落實	20%
	3.社團活動辦理成效	20%
	4.生活輔導及衛生保健執行情形及成效	20%
	5.諮商輔導辦理成效	20%
行政支援 20%	1.行政支援組織運作成效	25%
	2.人事業務執行成效	25%
	3.會計行政執行成效	25%
	4.總務行政執行成效	25%

資料來源：社團法人台灣評鑑協會(2009)。2009-2013學年度科技大學評鑑指標權

重表。2011年4月25日，檢索自：<http://tve-eval.twaea.org.tw/>。

技專校院評鑑評等原為等第制，為因應認可制評鑑已經成為歐美先進國家主要實施方式及重要國際趨勢，因此技職司將於此輪評鑑(2009-2013年)結束後，自2014年下一輪技專校院評鑑開始，全面改為認可制。認可制評鑑最大的精神是以自我改善為前提，並以學生學習成果為導向，它沒有等第與統一標準的概念，而是回過頭來檢視學校是否找到自己的定位與發展目標、付出多少努力、是否就現狀進行改善，因為認可制是自己與自己比，不是與他人比，當與自我比較時，目標清不清楚、指標明不明確、如何達成目標、付出多少努力、有無針對現狀進行改善，都成為評核的重點(李彥儀，2011)。

除了評等方式改變外，評鑑項目也將改變。新修訂的技專校院評鑑項目，行政類評鑑有六項：學校定位與特色、校務治理與發展、教學與學習、行政支援與服務、績效責任、自我改善(李彥儀，2011)。不管是等第制或認可制，或是評鑑

項目的變革，技專校院評鑑最重要的目的就是提升技專校院教育品質，確保達到自我改善，建立品質保證的目標。因此，探究技專校院評鑑指標，可瞭解技專校院行政組織服務品質的重要指標。

三、技專校院行政服務品質重要構面

本研究參考2009-2013年科技大學評鑑指標及相關研究來建立行政服務品質的構面，將綜合校務部分抽取「校務發展」、「國際化」兩構面；將教務行政部分抽取「教務事項」、「通識課程」兩構面。因考量「行政支援」部分是支援學校行政運作，與學生接觸機會不多，學生較難以衡量其服務品質，故刪除「行政支援」構面。再考量到教學單位的行政業務與學生接觸互動的機會頻繁，故增加「系上學習環境」為另一構面。

由上述行政類評鑑指標論述可得知以學生觀點來衡量的技專校院行政服務品質可分為「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」以及「系上學習環境」六個行政服務構面，為以學生觀點來衡量行政服務品質的重要構面，以下分別探討之。

(一)校務發展

為因應全球化的競爭情勢，各大學校院強調建立與眾不同的特色，以及國內大學面臨的發展問題，實有必要進行是當分類與定位(楊國賜，2006)。而大學評鑑除了可提升教育品質，也是大學建立發展特色和自我定位的重要方式之一。推動評鑑工作在於協助各校建立整體目標與定位，檢視發展策略以建立特色，進而提出自我改善機制(谷家恆，2009)。郭為藩(2004)認為大學評鑑是向廣大的高等教育消費者(包含學生及其家長)提供「品質保證」的資訊，確認就讀這所大學可以有一個令人滿意的學習環境，夠水準的師資，而且可以分享學校崇高的學術研究聲望，或至少符合在學生心目中一所好大學的形象。吳清山(2007)亦認為學校經營有品質，才有口碑，一旦獲得學生、家長和社會大眾的滿意，才會吸引優秀的學生前來就讀。在校務發展過程中，評鑑是一個協助學校找尋自我定位、自我成長的方法之一，更重要的是學校應該要積極的提升教育品質、創造良好的聲譽，以獲得社會大眾的肯定。

為維持技專校院教育的品質，全面提升國家競爭力，教育部著手推動教學卓越計畫。透過專案補助金的獎勵，協助技專校院校務發展規劃具有良好成效(技職司，2008：39)：(1)教師教學專業水準的提升。(2)完善健全的課程規劃。(3)

學生學習意願的強化、學習成效的改進及水準的提升。(4)，教學評鑑制度的建立。(5)學校提升教學品質相關制度的建制。除此之外，教育部並以專案補助方式選擇適當學校成立區域教學資源中心(中部為雲林科技大學)，協助區域內各技專校院推動改善教學品質。

由上述探討可得知大學聲譽在社會評價上的重要，而教育部在經費補助及努力提升教育品質下，技專校院也汲汲營營持續進步，提升學校自我價值，建立學校定位與發展特色。

(二)國際化

在 2009-2013 學年度科技大學評鑑指標權重表中的綜合校務第 4 項國際觀培養與國際化成果，技術學院佔了 10%，而科技大學提升至 15%(社團法人台灣評鑑協會，2011)。由此可知，技術學院改名科技大學以後，在國際化方面是需要向上提升的重點。

教育部於1999年成立技職教育國際合作諮詢委員會，指導推動國際合作，同時成立國際合作工作小組，推動及執行技職校院之國際合作及交流業務(技職司，2008：40)。並自2004年起定期召開技專校院推動國際化工作會議，邀請專家學者及學校代表研商推動國際合作，並輔導各校提升學校外語能力，國際合作項目包括交換師生、雙聯學制、國際證照，招收外籍生、國際研討會等(技職司，2008：40)。皆由這些政策推動，技專校院招收外籍學生，由2004學年度的30校招收外籍學生人數238人，到2007學年度增為50校招收1,261人，國際學生交流大幅成長(技職司，2008)。由表2-5可看出從2004年到2006年之間，技職教育的國際表現：

表2-5 2004-2006學年度技職教育國際綜合表現

學年度	交換教師 人次	交換學生 人次	辦理國際學術交流研討會場次	與國外學校建立雙聯學制之合作計畫數
2004	37	292	329	29
2005	160	308	394	34
2006	174	348	413	37

資料來源：修改技職司(2008)。台灣技術及職業教育簡介，第41頁。臺北市：教育部技術及職業教育司。

由表2-5可得知技職教育在交換學生人次、辦理國際學術交流研討會場次、與國外學校建立雙聯學制之合作計畫數等，年年都有顯著的成長。行政單位若能有效支援學校國際事務的推動，將有助於促進學校國際化的成效。

(三)教務事項

為縮短學用落差，加強學校與產業聯繫，強化學生就業競爭力，教育部對技專校院的課程改革十分重視，陸續推出《技專校院學校本位系科課程發展參考手冊》、《系科本位課程發展標準作業程序》、《建立系科本位課程發展機制參考原則及流程圖》等，鼓勵技專校院落實系科本位課程之精神(技職司，2008：37)。教育部鼓勵技專校院落實課程本位精神，在課程方面，可由各校依學校特色與發展方向來自行規劃。所以，教務行政方面，課程的規劃、內容以及教師的教學品質都與學生學習關係密切。巫銘昌等人(2010)三位學者以學生角度出發，認為課程結構的意義在於因應知識建構的結構需要和未來職涯發展的專業之能需要，而開出足以使學生因應社會產業專業需求的課程。

湯堯(2002)認為學校應重視學生的聲音，在方法上可從學生需求調查著手，以了解學生的起點行為與狀況，特別是學校預警制度則能及早發現學生的困難，作預防處理，或是補救教學，在學生困難已發生後進行的補救措施。「預警及補救教學」是指在大學課程進行中的某個階段，針對有多門課程表現不佳的學生提出預警，並進行了解及給予課業輔導或諮商，希望能即時發現學生學習問題，以增強其學習績效，並減少學生因一時疏忽而遭致退學之情事(蕭玉真，2011)。學校對於學生的這些教學事務上的努力，大致可從學生對教學滿意度的調查結果得知，有些學校可能是結合在教師教學評量的內容中，接由學生滿意度調查，可以了解學生學習需求是否有達到滿足，學習目標是否有完成。

(四)通識課程

郭為藩(2004)認為通識教育應該看作一種「人文主義的教育」(Humanistic education)，亦即以人文主義的思想基礎在高等教育裡推動的課程設計，用以培養人文精神，陶冶人文素養。教育部於1995年發表「中華民國教育報告書-邁向二十一世紀的教育願景」，在大學教育部分提到強化通識教育的功能，指出應「打破目前學系僵化的區隔，讓學生在課程的修習方面有更大的彈性-規劃辦理核心通識課程與彈性通識學程之設計、通識教育巡迴講座、編撰通識教育叢書、優良通識教學的獎助、校院通識教育評鑑，以及通識教師的研習與進修等，以期落實

通識教育」(引自郭為藩，2004：147)。除了加強通識教育的課程設計外，教育部近年來改革方向全面加強通識教育，努力將通識教育的精神灌注於一般課程之中(技職司，2008)。在教育部努力於通識教育改革下，李家同(2008)亦認為大學應該重視通識教育，讓學生對史地、哲學及國際觀產生興趣，並加強閱讀、思考及自我表達能力。

(五)學生事務

對大學生的生活而言，主導學生事務的學務處扮演了重要的角色，本著服務與輔導熱忱為同學處理在校園中遭遇到的問題，更藉由許多活動的推行與學生參與來瞭解學生需求，讓學生能在健全及舒適的校園內完成學業(張筵裕，2007)。校園的民主開放程度，對於學生意見表達管道及受重視的程度有很大的影響，越開放的校園，學生參與校園事務的程度越高。學生透過大學多元的社團以及參與服務學習或義工等活動，可培養大學生健全的人格發展。湯堯(2005)認為重視學生的生活教育，推動勞動教育，透過安排學生校內外服務學習，培養學生任勞任怨、主動積極及抗壓性的人格特質。社團活動方面，張同廟(2007)在整合Kuh(1993)；Cooper、Healy & Simpson(1994)以及傅木龍(2000)學者們的觀點後得知大學生參與社團，具有多方面的價值與功能：例如從教育學的觀點，透過社團活動的培育，可以促進學生人格的健全發展；從社會學的觀點，社團成員的互動和社團間的交流與合作，可以促進學生人際關係的良性發展等等。

大學除了需重視學生意見表達及支持社團多元化、開設服務學習課程以外，學校提供的獎助學金或工讀機會多寡，亦會影響學生在學生事務方面的評價高低。

教育部便針對技專校院弱勢學生提供完善就學輔助措施，辦理各項學雜費減免，包含身心障礙學生、低收入戶學生等(技職司，2008)。大學每年也從學雜費提撥一定比例的獎助學金，作為各類獎助學金及工讀金的運用。

(六)系上學習環境

湯志民(2003)認為優質學校環境(quality school environment)係指學校建築所建構的校園環境，具有優良的整體特質，其各項設施能符合或超越使用者的教育、生活和學習需求。這裡指的是有形的建築物或硬體設備所建構的學習環境，如系上的教學設施與專業教室等等。在大學中，系上教師或行政人員與學生在教學或生活上的互動品質，對學生存在著無形的影響，也就是無形的學習環境。楊

國賜(2009)認為教師素質的良窳，會影響教育品質的提升。各系對於不同年級或發展階段的學生，應要提供適當的學習輔導措施，以大三學生來說，提供一個支持性環境，引導大三學生評估自己的學習進度與學業成就，並與教職員建立密切的關係，以協助其澄清未來目標，或得到被推薦的機會(劉若蘭，2006)。在學校裡，學生是學習的主體，教師的教導勢將影響學生的學習態度與學習績效(張國保，2009)。

在高等教育機構中，所提供的服務大多跟學生有關，因此可將服務品質的行為內涵歸納為教師或行政人員對學生課業或生活上的主動關懷，當學生需要幫助時可獲得適時的協助，以及學校人員熱忱服務態度等面向(江民瑜，2007)。技專校院的教師來源除如同一般大學的師資外，另有依「大學聘任專業技術人員擔任教學辦法」聘任具有企業界實務工作經驗的教師(技職司，2008)。對技職教育而言，具有實務經驗的教師除可增加系上師資素質，教學上亦可提供豐富的工作案例分享，讓學生學習更貼近實務。而大學校院應給予系所足夠的教師人力，以提升師資素質，改善師資結構，尤應落實教學評量工作，檢視教學品質，諸如改進上課方式，授課應與教師專長相符(楊國賜，2009)。大學教師應定期參加課程委員會，依據系所設立宗旨及教育目標規畫課程架構和內容；提供學生有關修課輔導的方式，根據師生對課程意見回饋，檢討修正課程規劃與實施情形，確保學生充分瞭解學科之教學目標與內容情形；關心專兼任教師之質與量能否滿足學生之學習需求，並能參與系所空間規劃(如師生研究室)與設備，滿足教學與研究需求(張國保，2009)。

第四節 高等教育學生滿意度之研究

近年來隨著消費者意識高漲及市場競爭的激烈，顧客的滿意度已成為現今企業永續經營的關鍵因素，因此，探討顧客滿意成為重要的議題(李奇勳、蘇瑞蓮，2008)。徐木蘭(1999)認為教育產業是無形的服務業，如果要承認大學須永續經營的話，就絕不能忽略顧客滿意度的目標，而學生、家長和社會大眾就是大學最重要的顧客群，所以高等教育產業的理念之一就是追求顧客滿意，在大學裡各種經營管理措施，就是要達成顧客滿意的目標(引自湯堯、成群豪，2003)。

Wright(1996)也認為高等教育服務之消費者(學生)，他們的需求期望與對高等教育服務的實際感受是當今以「學生導向」進行管理之大學院校最需重視的經營資訊。學校的主體是學生，學校若要提升競爭力，對學生的相關事務處理如稍有不慎，可能危及學校的口碑形象，更會使學生在身心受到損失與傷害(湯堯、成群豪，2003)。在教育市場競爭日益劇烈的情況下，學校應該提供以學生為導向的服務，重視學生的聲音與需求，讓學生得到品質良好的教育。對於學校的主要顧客-「學生」，學校需了解並滿足學生的需求，以提高教育品質，便成為當今高等教育辦學績效評估上相當核心的部分(劉若蘭，2006；謝亞恆、林俊瑩，2007)。學生滿意度對學校行政者而言提供了改進教育品質重要的指標，可透過滿意度的調查來調整施政方向、減低退學率、重新檢視其資源分配；對學生而言可經由調查滿意度的過程，更清楚的瞭解學校(包括施政、校園環境、學校組織與特色等)，並重新檢視其大學生涯的目標(張家宜、高熏芳，1999)。因此，重視學生的意見及滿意度，便是值得深入探究的議題。本節分為學生滿意度的定義、學生滿意度相關理論與實證研究及影響高等教育學生滿意度的重要因素來探討之。

一、學生滿意度的定義

在文獻探討第三節探究了服務品質相關概念，Douthu(1991)認為「顧客滿意」與「服務品質」在結構上有些類似，但還是有所差異，服務品質是整體衡量服務之優越性，但顧客滿意則是顧客在接受服務的過程中所反應出來的一種態度衡量(引自楊錦洲，2009)。Fournier & Mick(1999)認為滿意度是一個人對於某人或某件事感到愉快或失望的程度。Oliver(2010)認為滿意是顧客在得到滿足感之後的反應，顧客在消費的過程中，感覺到產品或服務所帶來愉快程度的判斷和認知。Oliver(2010)將滿意度定義為：顧客獲得滿足的一種反應，感覺到產品或服務的功能的一種判斷，或是在消費過程中，產品或服務本身提供一種愉快程度。由此可以看出，Oliver 將滿意度的定義提升至一種內在心裡的滿足。

由以上的探討可得知，滿意度是一種態度的判斷和認知，若感到愉快則會達

到內心的滿足。若將滿意度運用在大學生對學校的滿意度上，Reed, Lahey, & Downey(1986)定義為學生對生活經驗的情感反應，是一種主觀的看法、個人的經驗、偏好與個人投入的情感(引自張家宜、高熏芳 1999：6)。謝小芬(2005)認為學生滿意度大致指學生對基於自己受教育及校園生活經驗的評價，所發展出來的一種態度，是一種期望與實際表現互動下的結果。江民瑜(2007)認為大學生在經歷過一段校園生活後，會在認知、情感或行為反應上產生對於學校生活經驗包括人、事、物等各方面的主觀性評價之態度，當學生對學校組織的評價愈正面時，表示學生對學校的態度愈積極，滿意度也愈高。

由此可知，學生滿意度是指大學生在經過一段校園生活經驗後，對學校的種種事物，投入個人情感或行為反應的一種主觀性評價。

二、學生滿意度相關理論與實證研究

(一)IEO 模型(IEO model)

Astin早在1977年即重視到學生的感受和評價，因此提出的大學生發展IEO模型：投入input-環境environment-結果output(謝小芬，2005)。Astin(1977,1993)& Jessor(1981)認為學生對學校的感受與評價，可說是學生個人條件與校園教育互動下的結果，反映學生對校園活動與事件的意義感與認同感，其本身便是大學教育成果的重要(引自謝小芬，2005：115)。Astin(1993)認為教育評估應該要在過程和產出之間提供一些因果關聯的理解，準確評估的關鍵是盡量減少錯誤與因果的推論。一個減少這些錯誤的有效的方法就是控制輸入的特徵，即學生一開始的學習經驗特徵。許多教育研究發生在自然環境中，因此，IEO模型旨在解決所有基本方法的問題和社會科學中非實驗的研究，那就是隨機分配的人(學生)到不同環境(大學)的產出結果(Astin & Sax, 1998)。

Bitzer(2003、2004)認為運用 IEO 模式提供了一個很好的理論架構來評估學生發展，嚴謹的組織了發生原因和結果，也關心於學生在大學經驗階段在輸入和結果之間發生了什麼事。有許多其他的評估研究不正確的單獨專注於學生的輸入和結果，例如學生的能力和退學率，在發展學生的才能和技能時，沒有說明學校

的教育影響或成效。在這才能發展概念的基本假設之下，真正的教育卓越是建立在學校有能力去影響它的學生和員工、去提高他們的智力和學術發展和使他們的生活獲得正向的改變。在這個觀點下，最傑出的學校對於學生的知識、技能、態度和個人發展有很大的影響。因此隨著時間進展，品質的評估也需考量到學生團體的改變或改善。Bitzer(2003、2004)認為在 Astin 的學生才能發展觀點，傑出表現是立基於學生學習和發展的質與量。

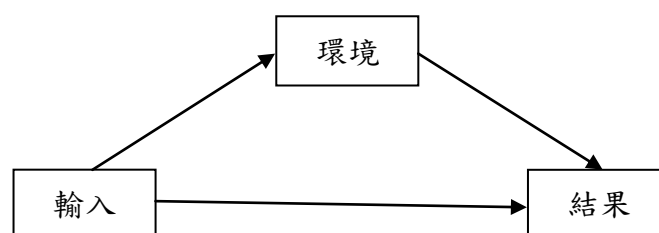


圖 2-4 Astin 的 IEO 模式

資料來源：Strayhorn, T. L. (2008). How College Students' Engagement Affects Personal and Social Learning Outcomes. p3. April 23, 2011. Retrieved from : <http://journals.naspa.org/>

IEO 模式分為輸入、環境與結果。Strayhorn(2008)根據 IEO 模式認為學生的成果(例如學習)是包含兩個因素：輸入(例如不同背景學生)和環境(例如在大學的經驗)。Thurmond & Popkess-Vawter(2001)的依據 IEO 模式提出觀點如下：

1.輸入：

輸入指的是學生最初進入大學教育所擁有的特徵，包含學生最初的進入大學的智能(Astin,1993)，在研究中，輸入也可以被當作是前測的背景變項條件，舉例來說，學生的輸入包含了人口統計資訊、教育背景、政治傾向、行為模式、選擇學校的理由、經濟狀況、健康狀況、職業選擇、主修領域、生活目標和其他上大學的原因等。當使用 IEO 模型，輸入的數據是極為重要的，因為輸入直接影響到環境和產出結果，因此，對於產出結果有雙重的影響，一個是直接影響、一個

是透過環境而間接的影響，如圖 2-4。輸入的數據也可用來檢視學生輸入在環境的影響，這些輸入的數據包含性別、年齡、種族、背景、能力和社經程度。

2.環境：

環境指的是學生在大學階段實際經歷的經驗(Astin, 1993)，環境包含了每件事和任何發生在大學求學階段的事情都會影響到學生本身，因此所以以衡量產生的結果。環境的項目可以包含像是教育經驗、師生關係、學校的文化、作法等。另外，一些環境的因素可能是進入大學前就發生了，例如學校的體制政策。環境因素也可能包含計畫，人員，課程，教師，設施，學校氣氛，課程，教學風格，朋友，室友，課外活動和組織隸屬關係(Astin, 1993)。在做評估研究時，依據研究者如何使用數據的分析(例如，調節變量)，環境的變數可能被認為是干擾結果的變項。定義和評估環境變量可以是一個非常具有挑戰性的努力。

3.結果：

結果指的是我們經過了大學的洗禮，在大學裡發展出的能力(Astin, 1993)。輸出為結果變量，其中可能包括後測，後果，或最終結果。在教育上衡量結果包含分數平均、測驗成績、課業表現、取得學位和整體課程的滿意度。

由 Astin 的 IEO 概念可作為本研究重要的立論基礎之一，IEO 模式說明了學生進度大學前的背景因素是為輸入模式，校園生活過程則是環境模式，在大學裡培養出的能力則可視為結果模式。本研究以學生的族群、家庭年收入與不同世代大學生為背景變項，大學行政服務品質在 IEO 模式可視為環境模式，干擾最終學生滿意度(結果)的變項。

(二)期望失驗理論(expectancy disconfirmation)

Oliver(1977)認為在探討顧客滿意的理論模式中，顧客比較消費產品前的預期績效與消費後的實際績效知覺，兩者差異即為失驗，它描述了期望驗證(失驗)在顧客滿意上的作用，稱為「期望失驗模式」(引自江民瑜，2007：3)。Oliver & Desarbo(1988)提出期望失驗理論用來說明滿意度。期望失驗的認知型態分為三種，分別為：1.正向失驗(positive disconfirmation)：發生在產品或服務表現比顧

客預期好的情況，使顧客感到滿意；2.負向失驗(negative disconfirmation)：發生在產品或服務表現比顧客預期差的情況，將導致顧客不滿意；3.中性失驗(Zero disconfirmation)：發生在產品或服務符合顧客預期的情況。滿意度可以說與失驗經驗的高低有關聯，也與個人一開始的期望、實際績效知覺有關(江民瑜，2007)，由圖 2-5 可看出。

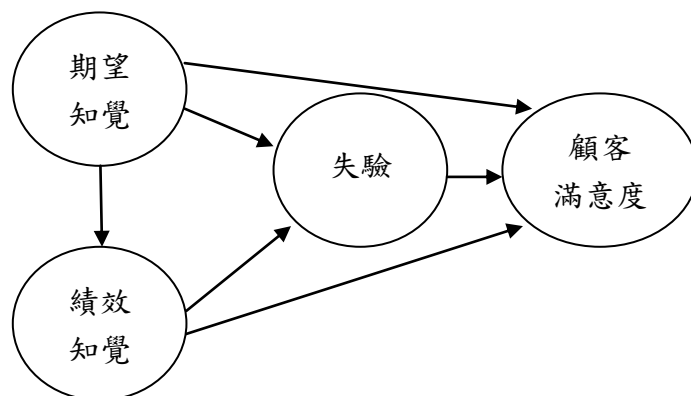


圖 2-5 期望失驗的顧客滿意度理論模式

資料來源：引自江民瑜(2007)。影響大學生學校滿意度相關因素之關係模式探

討：以台灣地區一般大學生為例，第 4 頁。教育政策論壇，10(3)，1-31。

本研究的目的是在於探討學校行政服務品質與大學生滿意度的關聯，並比較不同背景大學生對其就讀學校的主觀評價。上述有關學生知覺滿意程度之期望失驗理論對於本研究有高度支持的立論基礎，學生經歷了學校行政服務品質之後，產生了期望知覺與績效知覺的差異，而對於學校的知覺滿意程度亦可以期望失驗的三種認知型態來評斷，是本研究探究的重點之一。

(三)關係行銷(Relationship Marketing)

關係行銷是近年來行銷界的熱門焦點，原因在於關係行銷強調與顧客維持長期的良好關係，而忠誠顧客的長期意向與持續行為(如口碑推薦、重複購買)是企業永續經營的不二法門(熊哲良、孫錦煌，2010)。Berry(1983)認為在服務傳遞的過程中，吸引到顧客只是行銷過程的中間過程，如何將顧客緊緊抓住，建立其對企業的忠誠才是服務業行銷考慮的重心，因此他將關係行銷定義為「在多重服務

組織中，吸引、維持及提升與顧客關係。」Grönroos(1990)認為關係行銷理論強調，行銷是與顧客建立、維持、及增強關係，使所有涉入的成員都可以達成目標(引自黃識銘、方世榮，2008：5)。關係行銷的特點是整合與顧客的關係與組織目的，與直接或間接影響行銷活動成功的組織或人們，發展深層、持續的關係(林俊彥、張惠雯，2010)。由此見之，關係行銷著重在維持與顧客間的持續性關係，它的獨特性是在於長期的顧客關係而非短期，因此必須以顧客為導向，在意顧客的需求，使顧客的滿意度達到最高。

因此，本研究在於討論學生對學校的滿意度，學校老師、行政人員與學生之間的互動關係，是否能以顧客為導向，建立與維持長期的良性關係，亦是支持本研究的重要理論之一。

三、影響高等教育學生滿意度的重要因素

(一)學校滿意度

在大學院校面臨教育政策逐漸改變及市場競爭日益劇烈的情況下，如何在維持良好教育品質的同時，深入了解大學生對學術、行政及服務的滿意度，以提高學術品質，增進行政績效及生產力，達到滿足甚而超越顧客期望的程度，使學校的資源做最有效的分配運用，高等教育品質的精神更能真正落實(張家宜，2000)。雖然目前很難論定學生滿意度與教育成效之關係，但對學校行政者而言，滿意度調查可提供改進教育品質的重要指標(劉若蘭，2006)。如果學生對於學校滿意度高就表示學生在求學階段享有高品質的認知、感受與經驗(Hearn,1985)。雖然大學並非營利機構，不應完全以取悅學生為目的，但大學需在教學方法、課程設計、活動規劃之前，考慮到學生的需要，教育品質的良窳不只單是滿足教育機構，更應融入學生對教育品質的觀點，以學生的角度作考量，如此才能將教育品質作客觀的評估及改善(張家宜，2000)。高等教育機構可運用內部評鑑的形式，以學生的經驗調查來衡量學生就讀科系的學習滿意度，包括課程設計、教學品質、學習成果、評量學生方式以及教學設備資源等項目，重點在於執行改善建議與提升品質(Becket & Brooks,2005；鄧之卿，2006)。在教育市場競爭日益劇烈的情況下，學校應該提供以學生為導向的服務，讓學生得到品質良好的教育。學校需試著了解並滿足學生的需求，以提高教育品質，促使學校資源作最有效的分配運用(劉

若蘭，2006)。

學校滿意度相關研究(江民瑜，2007；謝小苓，2005；謝亞恆、林俊瑩，2007)均運用「臺灣高等教育資料庫」2003年大三學生問卷調查資料來做分析，分述如下：

江民瑜(2007)探討影響學校滿意度的重要因素，分別為「教職員服務品質」、「學習成果」以及「大學教育期望」。研究結果發現大學教育期望對教職員服務品質、學習成果具有正向直接的影響效果外，亦會透過教職員服務品質、學習成果對學校滿意度產生間接效果；而教職員服務品質和學習成果均會對學校滿意度有正向直接影響效果。

謝小苓(2005)將大學校園教育環境分為十二個向度，探討學生對學校的滿意度，統計分析結果發現，大學生對於學校各面向教育措施的滿意度偏低；若以2.5為滿意度的及格水準，十二個面向中，除師生關係、圖書館、行政態度與校園環境景觀等四項外，其他八個面向都未達及格標準，又以宿舍及校園生活機能兩項最受學生抱怨。

謝亞恆、林俊瑩(2007)的研究分析得到結果為台灣各地區的大學生對於學校滿意度(包含學校、科系、師資與課程)普遍都有正面的評價，其中教學品質愈佳，學生對學校就愈滿意；再以因果檢證發現不同性別、父親職業與家庭年收入的學生，會因為社會網絡關係的好壞，或對學校教學品質的感受不同，而進一步對學校的滿意度有所差異。

(二)學生學習滿意度

大學生對自己學業表現滿意度，受到自己的基礎能力以及教師教學的影響。劉若蘭(2007)認為技專校院學生遭遇學習困難，可能由於學業基礎能力較弱(許多為回流且有職業的成人學生)，但也可能是老師的教學方式沒有配合學生的基礎能力。技專校院升格為技術學院或改名科技大學，許多學校為了達到評鑑標準，大量聘用沒有實務經驗的博士級助理教授，影響到技職教育的發展，許多老師除了感慨學生素質不佳外，是否應該檢討自己的教學方式去適應學生(劉若蘭，

2007)。

劉若蘭(2006)運用台灣高等教育資料庫大三問卷資料進行分析，以校園支持、教學品質、師生互動、合作學習、同儕關係六項來預測教學品質，做各類型學校的比較得知，校園對於學生的支持、教學品質、師生互動、合作學習方面，私立技職的滿意度均高於私立大學、公立大學及公立技職；但私立技職學生在主動學習上，顯著低於其他類型學校的學生。劉若蘭(2007)以該資料進一步分析，發現學生對自己學習成果滿意度，最高為5分，私立技職為2.78分，高於公立大學的2.72分、私立大學的2.69分、公立技職的2.62分。劉若蘭雖認為技專校院學生遭遇學習困難，但私立技專校院學生的學習成果滿意度卻最高，值得進一步研究來驗證。

劉若蘭、楊昌裕(2009)亦運用高等教育資料庫大三學生所做的問卷資料分析，以人際投入(同儕關係、師生互動)和學術投入(積極上課、課業投入)兩變項探討不同背景大學生的學習滿意度，得知原住民學生在人際投入變項與一般生沒有顯著差異；在學術投入方面，一般生積極上課行為顯著高於原住民學生。

Donald(1984)研究高等教育的成果指標，包括教學、學生生活與大學生活相關的方案等，發現高等教育成果，受到組織與個人因素交互作用的影響很顯著，且學生滿意程度，受到教育環境(教育方案、服務與經驗)所影響(引自劉若蘭，2007：2)。

Hartman & Schmidt(1995)的研究發現學校師長及行政人員與學生之間互動的服務品質影響學生滿意度，教職員愈常關心學生，提供學生適時的幫助，則學生的實際服務品質知覺與期望服務的正向缺口愈大，代表服務品質愈好，有助於提升學生對學校的滿意度。

由以上的研究探討得知，雖然私立技專校院學生學習滿意度高於其他類別的大學，但在學習過程中是遭遇到困難的。學生學習受到校園環境與師生關係等影響，若能夠在這些面向加以提升學生滿意度，勢必能提升學生學習成效。

本章小結：

技專校院因國家經濟建設發展而起，且隨著產業脈動而不斷變化，對經濟發展功不可沒。在私人興學盛行及教育部的改革開放，讓技專校院擴張快速，今日國際化及少子女化的影響下，面對各種困境與挑戰，技專校院更需努力提升教育品質，肯定技職教育的價值，清楚定位在國家發展所扮演的角色並走向屬於自己的道路。

由大學生的現況分析得知經濟及學業表現較弱勢的學生(原住民、家庭年收入較低學生、第一世代大學生)普遍存在於私立技專校院，然而私立技專校院接受教育部補助及以每個學生所得到的教育經費來看卻是偏低的，影響到當私立技專校院的教育品質。教育部致力於改善教育機會不均等的現況，技專校院亦須努力建構一個平等、公義的校園環境。

行政服務品質在高等教育是很重要的議題，它是提升學校教學、研究、服務三方面成效的基石，經由提升學校行政服務品質，會直接或間接影響到學生對學校的滿意度。探討行政服務品質的定義、理論與實證研究後，以學生的觀點來衡量行政服務品質是本文所定義的行政服務品質。行政服務品質重要構面則是參考技專校院校務評鑑行政類所建構的六個面向。學生對此六個行政服務品質滿意度愈高，就具有高服務品質，反之，滿意度愈低，則服務品質愈低。

在瞭解學生滿意度的定義、相關理論與實證研究以及影響學生滿意度的重要因素後，得知大學生在經過一段校園生活後，對於所預期的與實際的所產生的認知差異，就會造成學生滿意度的高低。現今是消費者意識高漲的時代，不能忽視學生的意見與需求，學生對於學校的滿意度高低，是學校經營的重要參考依據，也是本研究衡量學生滿意度的重要指標。

第三章 研究方法

本研究為次級資料研究法，運用大型資料庫的調查資料，提供研究人員研究問題的啟發，並可直接取得優質而又豐富的原始資料，達到省時及降低研究成本，以及供瞭解教育現況及後續研究成果的累積等優點。因此本研究採用「台灣高等教育資料庫」中2009學年度學生問卷調查的資料，並採用「一所私立科技大學」大三學生填答資料為研究樣本，依文獻探討加以選取所需的研究變項，期能透過次及資料的分析以達到研究目的。

本研究分別以學院別、家庭年收入、不同世代大學生為背景變項，以學生對系所學校的看法及其滿意度歸納為行政服務品質及學生滿意度的結果變項。本章分為五節，第一節為研究設計，第二節為研究樣本，第三節為研究工具與變項，第四節為研究程序，第五節為資料分析。

第一節 研究設計

依據研究問題與相關文獻，進一步探討不同背景大學生對於行政服務品質與學生滿意度之相關性，進而分析行政服務品質與學生滿意度之預測力，研究架構如圖3-1。

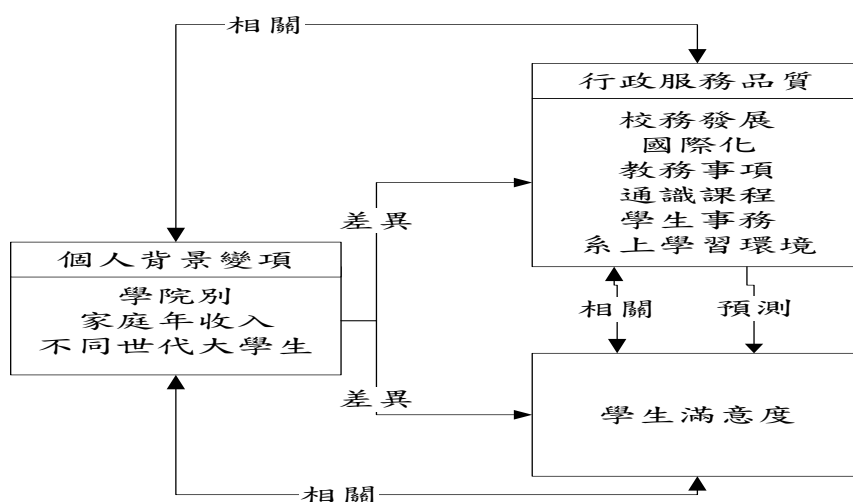


圖3-1 研究架構

資料來源：研究者自行繪製

由圖3-1可得知，研究架構包括了自變項與依變項，茲就研究架構與研究變項說明分述如下：

研究架構包含自變項及依變項兩部分，自變項為不同背景大學生，依變項為行政服務品質及學生滿意度，藉由探討此兩部分變項，以驗證第二、三、四、五項研究假設。

第二節 研究樣本

本研究所採用的資料，乃是台灣高等教育資料庫的一部分。台灣高等教育資料庫在2009學年度針對大三學生(一般大學三年級、四年制技專校院(科技大學、技術學院)三年級)所做的調查。由教育部協助發文至全國各大專校院，匯整各校大三學生基本資料檔。共147所大專校院參加，提供了177,425位學生的資料，作為調查設計之用(王麗雲，2011)。大三學生調查施測期間自2010年4月20日至2010年7月31日止，採用網路問卷形式，台灣高等教育資料庫以電子郵件通知抽樣的學生上網填答問卷，並以電子郵件多次催收未填答學生，或請學校聯絡人協助通知學生上網填答，問卷詳如附錄一。

抽取方式則是依學校、學門(依照教育部統計處標準)、性別分組，然後以分層隨機抽樣的方式抽取大三學生，原則上抽樣比例為50%，但校內各科系人數至少30人，全校總人數至少100人，若母體人數未達此數據時，則全部抽取。此外，為了保障原住民、身心障礙生及師資生能有足夠樣本，以便與一般生比較，因此，原住民、身心障礙生及師資生全部抽取(selection with certainty)，總計抽出104,100人(王麗雲，2011)。

研究者經「一所私立科技大學」同意後，取得「一所私立科技大學」2009學年度大三學生的填答資料，得以將該資料運用於論文研究。「一所私立科技大學」共有3個學院以及13個系，合計抽取了491位大三學生，排除未填答問卷以及填答不完全問卷後，所得有效問卷共回收377份，回收率為76.78%，如表3-1。

表3-1 「一所私立科技大學」2009學年度各系所大三學生問卷回收率

學院別	系所	大三人數	完成填答人數	回收率
管理 學院	企業管理系	30	30	100
	資訊管理系	29	29	100
	工業工程管理系	44	9	20.45
	行銷與流通管理系	49	39	79.59
	環境資源管理系	29	28	96.55
商 學院	會計資訊系	30	27	90
	國際貿易系	47	11	23.4
	財務金融系	48	36	75
	金融與風險管理系	30	28	93.33
人文與 科技學 院	財經法律系	45	36	80
	資訊科技系	48	46	95.83
	應用華語文系	31	27	87.1
	應用英語系	31	31	100
	合計	491	377	76.78%

資料來源：教育研究與評鑑中心(2011)。台灣高教師生問卷填寫狀況查詢系統。

2011年5月1日，檢索自：<https://www.cher.ntnu.edu.tw/hedu/main.php>

第三節 研究工具與變項

本研究採用台灣高等教育資料庫於2009年針對全國大專校院大三學生所做的問卷調查資料，選取「一所科技大學」的資料進行分析。依據研究目的，本研究包含以下變項，各變項從2009學年度大三問卷中分別選取。

一、背景變項

(一)學院別

學院別選項依「一所科技大學」的分類分為：1.管理學院、2.商學院、3.人文與科技學院，三個學院。

(二)家庭年收入

家庭年收入選項從無收入到500萬元以共分為24項，本研究參考技職司(2008)「技專校院弱勢學生就學輔助措施」，將家庭年收入分為：1.70萬以下；2.70萬

~120萬；3.120萬以上，三種選項。

(三)不同世代大學生

本背景變項採用父母親的最高教育程度為依據，父母親的學歷選項從小學(含)以下到博士。將父母教育背景分為：1.父母均沒有大學學歷，父母只獲得高中職以下的學歷(第一世代大學生)；2.父母至少有一人獲得大學以上的學歷(第二世代大學生)。

二、結果變項

根據相關文獻，行政服務品質方面為「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」六個衡量構面。採用台灣高等教育資料庫所做的調查問卷做為衡量「一所私立科技大學」行政服務品質知覺情形的研究工具。「一所私立科技大學」學生在此調查問卷上的得分愈高，表示知覺學校行政服務品質愈高。反之，得分愈低，表示所知覺的行政服務品質愈差。另學生滿意度亦採用高等教育資料庫所做的調查問卷為衡量「一所私立科技大學」學生滿意度知覺情形的研究工具。「一所私立科技大學」學生在此調查問卷上的得分愈高，表示知覺學生滿意度愈高。反之，得分愈低，表示所知覺學生滿意度愈差。

內容大綱經過學生認知訪談、預試，並與教育部業務單位、專家討論後，修正而成(王麗雲，2011：3)，因此，該題目變項具有良好的效度。再來以Crobach's α 值檢驗其內在信度。Crobach's α 係數是屬於內部一致性信度的一種，最常是用於李克特式量表法(Likert scale)，此法由Crobach(1951)年創用，他以 α 係數來代表內部一致性信度， α 係數愈高，代表量表的內部一致性愈佳(吳明隆，2006)。

研究者將行政服務品質選取如表3-2的研究變項，並分為「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」六個分量表。而學生滿意度的研究變項如表3-2。兩者分別分別以SPSS for Windows 12.0版統計軟體做Crobach's α 信度分析，點選「分析」選項後選擇「尺度」裡的「信度分析」，再選取各分量表所包含的變項得到表3-2及表3-3的信度 α 值，由表

3-2可得知，在行政服務品質構面方面， α 值介於.860至.928之間，再以行政服務品質全部變項做Crobach's α 信度分析，得到整體信度 α 值為.961，顯示行政服務品質各構面均有高度的信度，整體信度亦極高。而由表3-3得知，在學生滿意度構面方面， α 值為.738，顯示該構面有不錯的信度。

表3-2 行政服務品質構面信度分析

構面	題目	信度 α 值
校務發展	整體而言，您對學校下列事項的滿意程度如何？ (1)目前就讀大學的聲譽 (2)學校的進步程度 (3)學校定位與特色	$\alpha=.860$
國際化	整體而言，您對下列學校國際化作法的滿意程度如何？ (1)學校外語課程的教學成效 (2)學校提供國外修課或交換學生機會 (3)學校提供與外籍人士或國際社群互動交流的機會 (4)學校外語學習機會與環境(如英語授課、英語聊天室、英語寫作等) (5)學校協助學生瞭解國際文化、風俗、教育、政經等的努力與成效	$\alpha=.920$
教務事項	整體而言，您對下列學校教務事項的滿意程度如何？ (1)選課機制(如公平性、便利性、合理性等) (2)學校實施教學評鑑制度的成效(如學生意見反應、教師教學改進等) (3)學校所提供的學習協助(如教學助教、學習輔導、學習預警等) (4)專業外的學習機會(如跨領域、跨系、院、校修課、學程開設等) (5)教務行政相關服務品質(如效率、專業、創新、親切等)	$\alpha=.877$
通識課程	就讀大專期間，您對所修通識課程的各面向，滿意程度如何？ (1)課程規劃(如選擇性、多元性、適當性) (2)課程內容(如內容充實程度、新穎性) (3)教學品質(如教師教學技巧與態度、對學生的啟發) (4)個人通識素養與視野增進(如多元視野、全人教育、跨學科整合)	$\alpha=.928$
學生事務	整體而言，您對下列學校學生事務相關事項的滿意程度如何？ (1)對學生意見的重視或尊重程度	$\alpha=.904$

	(2)校風的民主開明程度(如校規、制度、文化等)	
	(3)提供的獎助學金或工讀機會	
	(4)同學碰到問題時，學校提供的協助(如輔導、支援等)	
	(5)對學生社團或活動的支持與鼓勵	
	(6)社團的豐富多元程度	
	(7)學校志工或服務學習課程的實施情況(如規劃、成效等)	
	(8)學生事務相關行政工作品質(如效率、專業、創新、親切等)	
	針對系上學習環境，您的滿意程度如何？	
系上學習環境	(1)系上行政人員的服務品質	$\alpha=.868$
	(2)系所師資素質與專長	
	(3)系所教師教學表現(如教學態度、技巧、內容等)	
	(4)系上的空間環境與設備(如空間規劃，整潔、實驗室、學生交誼或讀書場所、電腦等)	
	(5)系上提供的課外學習活動(如演講、實習、活動、參訪或研討會)	
	(6)系上提供給學生的學習協助(如教學助理，學習輔導、預警制度)	
	整體信度	$\alpha=.961$

表3-3 學生滿意度信度分析

構面	題目	信度 α 值
學生滿意度	整體而言，您對下列事項的滿意程度如何？	$\alpha=.738$
	(1)目前就讀的學校	
	(2)目前就讀的科系	
	(3)自己的大學生活經驗	

第四節 研究程序

一、準備階段

依據所蒐集之相關文獻擬出研究架構，與指導教授討論而修正之，確立研究題目、變項與範圍，蒐集相關期刊文獻與論文，加以歸納整理，逐步撰寫研究計畫。

因本研究採用台灣高等教育資料庫之「一所私立科技大學」的調查資料，故向「一所私立科技大學」申請2009學年度大三學生問卷之原始填答資料，取得研究樣本。

二、實施階段

依據研究架構與研究目的，抽取問卷相關變項，該問卷已具有良好的效度，故進行信度分析後，正式進入統計分析階段，根據統計結果進行分析與討論。

三、撰寫報告階段

整理研究結果並撰寫成研究報告，逐一驗證研究目的與研究假設，最後，具體提出本研究的結論與建議。

第五節 資料分析

本研究運用台灣高等教育資料庫針對2009學年度大三學生所做的調查資料，選用「一所私立科技大學」的研究樣本，將所得的資料以SPSS for Windows 12.0版統計軟體進行描述性統計分析、*t*考驗、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關、多元逐步迴歸等統計方法處理。

一、描述性統計分析

針對研究樣本個人背景變項包含學院、家庭年收入、不同世代大學生之次數分配及百分比情形，以平均數與標準差之描述性統計方法，瞭解樣本概況，以回答研究問題一。

二、*t*檢定(*t*-test)

以*t*檢定比較不同背景之「一所私立科技大學」學生在行政服務品質與學生滿意度各層面及整體上之差異情形，用以考驗研究假設一及研究假設二，進而回答研究問題二與研究問題三。

三、單因子變異數分析(one way analysis of variance)

以單因子變異數分析來考驗不同背景的「一所私立科技大學」在行政服務品質與學生滿意度各層面及整體上之差異情形。若變異數分析結果，各組差異*F*值達到顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffe method)進行事後比較，以考驗各組間的差異情形，用以考驗研究假設一及研究假設二，進而回答研究問題二與研究問題三。

題三。

四、皮爾遜積差相關(Pearson product moment correlation)

以皮爾遜積差相關來瞭解「一所私立科技大學」行政服務品質與學生滿意度、不同背景的私立技專學生的行政服務品質知覺與學生滿意度之相關情形，用以考驗研究假設三及研究假設四，進而回答研究問題四與研究問題五。並比較不同學院(管理學院、商學院、人文與科技學院)、不同家庭年收入(70萬以下、70萬~120萬、120萬以上)、不同世代大學生(第一世代大學生、第二世代大學生)之相關情形。

五、多元逐步迴歸分析(multiple stepwise regression analysis)

本研究針對問卷調查結果以多元逐步迴歸進行統計分析，以瞭解「一所私立科技大學」各層面對學生滿意度之預測情形，以考驗研究假設五及研究假設六，進而回答研究問題六與研究問題七。並比較不同學院(管理學院、商學院、人文與科技學院)、不同家庭年收入(70萬以下、70萬~120萬、120萬以上)、不同世代大學生(第一世代大學生、第二世代大學生)之預測情形。

以上各統計分法，為了降低發生第一類型及第二類型錯誤的機會，將顯著水準p值定為.05，凡檢定結果的p值小於.05即視為達到顯著水準。

第六節 時間進度表

時間進度表的擬定，在於促使研究者估計他完成研究所需的時間，一則顧慮研究者本身的能力，二則可督促研究者將自然的拖延減到最低程度，三則可協助研究設計趨向系統化，掌握完成每一部分任務所需的時間(王文科、王智弘，2009)。故以甘特圖法(Gantt chart method)擬定研究時間進度表，如圖3-2。

日期	第1月	第2月	第3月	第4月	第5月	第6月	第7月	第8月
項目	100年3月	100年4月	100年5月	100年6月	100年9月	100年10月	100年11月	100年12月
準備工作	■	tunnal						
蒐集資料	■	■						
撰寫計畫		■	■	■				

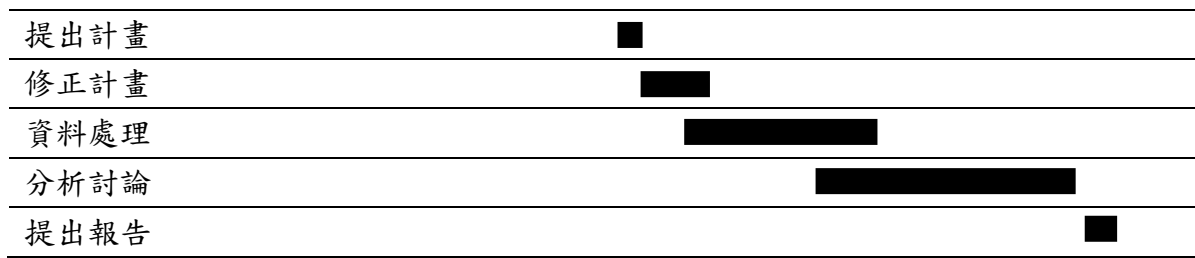


圖3-2 甘特圖示擬進行的研究時間進度表

資料來源：修改自王文科、王智弘(2009)。教育研究法-增訂第13版，第171頁。

臺北市：五南圖書。

第四章 結果與討論

本章根據本研究之研究架構、研究樣本、研究工具與變項，進行統計分析，以驗證研究假設，回答研究問題，得以呈現研究結果，並針對研究結果進行討論。本章分為四節，第一節為行政服務品質和學生滿意度現況分析，第二節為行政服務品質和學生滿意度差異分析，第三節為行政服務品質和學生滿意度相關分析，第四節為行政服務品質和學生滿意度預測分析。

第一節 行政服務品質和學生滿意度現況分析

本節首先針對研究樣本在各變項上的得分進行統計分析，受試者以台灣高等教育資料庫2009學年度「一所私立科技大學」大三學生填答資料為依據。行政服務品質部分分為「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」及「整體行政服務品質」七個衡量構面；學生滿意度則分為「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」及「整體學生滿意度」四個衡量構面，依據本研究方法進行分析，並分別說明探討之。

一、行政服務品質之描述性統計分析

本研究將行政服務品質分為「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」及「整體行政服務品質」七個衡量構面，由於各層面題數不同，故以平均數、標準差等描述性統計分法來瞭解「一所私立科技大學」行政服務品質之現況。該資料庫調查採Likert 4點量表，分別為：「非常滿意」4分、「滿意」3分、「不滿意」2分、「非常不滿意」1分。以4分至1分表示受試者對行政服務品質的知覺程度，因此，平均數愈高，表示受試者知覺的行政服務品質愈高。

表4-1 受試者在行政服務品質得分之描述性統計摘要表

變項	樣本數	最大值	最小值	平均數	標準差	題數
校務發展	377	4.00	1.00	2.618	.617	3
國際化	377	4.00	1.00	2.584	.598	5
教務事項	377	4.00	1.00	2.613	.560	5
通識課程	377	4.00	1.00	2.760	.626	4
學生事務	377	4.00	1.00	2.581	.550	8
系上學習環境	377	4.00	1.00	2.867	.499	6
整體行政服務品質	377	4.00	1.00	2.670	.468	31

由表4-1可分析解釋如下：

- (一)以分層面來看，受試者對行政服務品質的滿意度，依其排序由高到低分別為「系上學習環境」(M=2.867)、「通識課程」(M=2.760)、「校務發展」(M=2.618)、「教務事項」(M=2.613)、「國際化」(M=2.584)、「學生事務」(M=2.581)。以上得分平均值均大於2.500，偏向滿意程度。受試者以「系上學習環境」得分最高，「國際化」及「學生事務」最低。
- (二)以整體行政服務品質來看，得分為2.670，顯示受試者對行政服務品質偏向滿意程度。
- (三)就離散情形比較，標準差以「通識課程」最高(SD=.626)，「系上學習環境」最低(SD=.499)，整體而言，行政服務品質算中等以上。

二、學生滿意度之描述性統計分析

本研究將學生滿意度分為「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」及「整體學生滿意度」四個衡量構面，以平均數、標準差等描述性統計分法來瞭解「一所私立科技大學」學生滿意度之現況。該資料庫調查採Likert 4點量表，以4分至1分表示受試者對學生滿意度的知覺程度，因此，平

均數愈高，表示受試者知覺的學生滿意度愈高。

表4-2 受試者在學生滿意度得分之描述性統計摘要表

變項	樣本數	最大值	最小值	平均數	標準差	題數
目前就讀的學校	377	4.00	1.00	2.621	.666	1
目前就讀的科系	377	4.00	1.00	2.684	.714	1
自己的大學生活經驗	377	4.00	1.00	2.427	.779	1
整體學生滿意度	377	4.00	1.00	2.577	.584	3

由表4-2可分析解釋如下：

(一)以分層面來看，受試者的學生滿意度，依其排序由高到低分別為「目前就讀的科系」(M=2.684)、「目前就讀的學校」(M=2.621)、「自己的大學生活經驗」(M=2.427)。以上得分「目前就讀的學校」與「目前就讀的科系」平均值大於2.5，偏向滿意程度，「自己的大學生活經驗」平均值稍微小於2.5，接近普通程度。受試者以「目前就讀的科系」得分最高，「自己的大學生活經驗」最低。

(二)以整體學生滿意度來看，每題平均得分為2.577，顯示受試者學生滿意度較偏向滿意程度。

(三)就離散情形比較，標準差以「自己的大學生活經驗」最高(SD=.779)，「目前就讀的學校」最低(SD=.666)，整體而言，學生滿意度算中等以上。

三、綜合討論

綜上所述，行政服務品質和學生滿意度皆呈現中等以上知覺滿意程度，行政服務品質以「系上學習環境」得分最高，學生滿意度以「目前就讀的科系」得分最高，研究發現如表4-3：

表4-3 行政服務品質與學生滿意度描述性統計研究發現

研究問題	研究發現
私立科技大學行政服務品質與學生滿意度現況。	1.行政服務品質知覺高低：系上學習環境>通識課程>校務發展>教務事項>國際化>學生事務。 2.學生滿意度知覺高低：目前就讀的科系>目前就讀的學校>自己的大學生活經驗。

第二節 行政服務品質和學生滿意度差異分析

本節旨在探討不同受試者個人背景變項在行政服務品質和學生滿意度上的差異情形。以獨立樣本t檢定來考驗不同世代大學生在行政服務品質和學生滿意度的差異顯著情形，以考驗研究假設1-3、研究假設2-3。以單因子變異數分析來考驗學院別和家庭年收入在行政服務品質和學生滿意度的差異顯著情形，以考驗研究假設1-1、研究假設1-2、研究假設2-1、研究假設2-2。茲將統計分析結果說明如下：

一、不同世代大學生在研究變項上的差異分析

本部分在探討不同世代大學生在行政服務品質和學生滿意度變項上的差異情形，採用獨立樣本t檢定，以檢定各組的差異是否達顯著水準。

(一)不同世代大學生在行政服務品質上的差異

表4-4呈現不同世代大學生在行政服務品質上各向度中之平均數差異比較結果。

表4-4 不同世代大學生在行政服務品質得分之t檢定摘要表(N=377)

變項	世代	N	M	SD	t	η^2	統計考驗力
校務發展	第一世代大學生	262	2.668	.574	2.213*	.015	.662
	第二世代大學生	115	2.504	.696			
國際化	第一世代大學生	262	2.651	.546	3.058**	.029	.913

	第二世代大學生	115	2.431	.681			
教務事項	第一世代大學生	262	2.657	.521	2.139*	.014	.632
	第二世代大學生	115	2.513	.631			
通識課程	第一世代大學生	262	2.778	.597	.799	.002	.125
	第二世代大學生	115	2.722	.688			
學生事務	第一世代大學生	262	2.631	.535	2.684**	.019	.763
	第二世代大學生	115	2.467	.569			
系上學習 環境	第一世代大學生	262	2.905	.478	2.289*	.014	.627
	第二世代大學生	115	2.778	.534			
整體行政 服務品質	第一世代大學生	262	2.715	.437	2.629**	.021	.800
	第二世代大學生	115	2.569	.518			

** $p < .01$, * $p < .05$

1.在「校務發展」方面，Levene檢定的F值達到顯著水準($F=10.251$ ， $p=.001 < .05$)，應拒絕虛無假設，表示兩個母群體的變異數不相等，平均數差異考驗的t值應查看「不假設變異數相等」列的數據，得知 t 值= 2.213 ， $p=.028 < .05$ ，達到顯著水準，表示不同世代大學生在「校務發展」的知覺有顯著差異，從平均數來看，第一世代大學生所知覺的「校務發展」($M=2.668$)顯著高於第二世代大學生($M=2.504$)。吳明隆(2006)認為再效果值和關連強度指數值的判斷上，解釋變異量在6%以下，表示變項間屬於微弱關係；解釋變異量在16%以上，表示變項間屬於強度關係，介於兩者之間，表示變項屬中度關係。本變項效果值 $\eta^2 = .015$ ，表示不同世代大學生可以解釋「校務發展」1.5%的變異量，從效果值的大小來看，不同世代大學生與「校務發展」變項間屬微弱關係，再從統計考驗力數值檢核，上述推論的裁決正確率達66.2%。

2.在「國際化」方面，Levene檢定的F值達到顯著水準($F=11.181$ ， $p=.001 < .05$)，

- 應拒絕虛無假設，表示兩個母群體的變異數不相等，平均數差異考驗的t值應查看「不假設變異數相等」列的數據，得知t值=3.058， $p=.003 < .05$ ，達到顯著水準，表示不同世代大學生在「國際化」的知覺有顯著差異，從平均數來看，第一世代大學生所知覺的「國際化」(M=2.651)顯著高於第二世代大學生(M=2.431)。本變項效果值 $\eta^2=.029$ ，表示不同世代大學生可以解釋「國際化」2.9%的變異量，從效果值的大小來看，不同世代大學生與「國際化」變項間屬微弱關係，再從統計考驗力數值檢核，上述推論的裁決正確率高達91.3%。
- 3.在「教務事項」方面，Levene檢定的F值達到顯著水準($F=7.112$ ， $p=.008 < .05$)，應拒絕虛無假設，表示兩個母群體的變異數不相等，平均數差異考驗的t值應查看「不假設變異數相等」列的數據，得知t值=2.139， $p=.034 < .05$ ，達到顯著水準，表示不同世代大學生在「教務事項」的知覺有顯著差異，從平均數來看，第一世代大學生所知覺的「教務事項」(M=2.657)顯著高於第二世代大學生(M=2.513)。本變項效果值 $\eta^2=.014$ ，表示不同世代大學生可以解釋「教務事項」1.4%的變異量，從效果值的大小來看，不同世代大學生與「教務事項」變項間屬微弱關係，再從統計考驗力數值檢核，上述推論的裁決正確率達63.2%。
- 4.在「通識課程」方面，Levene檢定的F值未達到顯著水準($F=3.625$ ， $p=.058 > .05$)，應接受虛無假設，表示兩個母群體的變異數相等，平均數差異考驗的t值應查看「假設變異數相等」列的數據，得知t值=.799， $p=.425 > .05$ ，未達到顯著水準，表示不同世代大學生在「通識課程」的知覺沒有顯著差異，從平均數來看，雖然第一世代大學生所知覺的「通識課程」(M=2.778)稍微高於第二世代大學生(M=2.722)，但因p值未達顯著水準，表示不同世代大學生所感受到的「通識課程」沒有顯著的不同。
- 5.在「學生事務」方面，Levene檢定的F值未達到顯著水準($F=2.604$ ， $p=.107 > .05$)，應接受虛無假設，表示兩個母群體的變異數相等，平均數差異考驗的t值應查看「假設變異數相等」列的數據，得知t值=2.684， $p=.008 < .05$ ，達到顯著水準，表示不同世代大學生在「學生事務」的知覺有顯著差異，從平均數來看，第一

世代大學生所知覺的「學生事務」(M=2.631)顯著高於第二世代大學生(M=2.467)。本變項效果值 $\eta^2=.019$ ，表示不同世代大學生可以解釋「學生事務」1.9%的變異量，從效果值的大小來看，不同世代大學生與「學生事務」變項間屬微弱關係，再從統計考驗力數值檢核，上述推論的裁決正確率達76.3%。

6.在「系上學習環境」方面，Levene檢定的F值達到顯著水準(F=3.396，p=.066 >.05)，應接受虛無假設，表示兩個母群體的變異數相等，平均數差異考驗的t值應查看「假設變異數相等」列的數據，得知t值=2.289，p=.023 <.05，達到顯著水準，表示不同世代大學生在「系上學習環境」的知覺有顯著差異，從平均數來看，第一世代大學生所知覺的「系上學習環境」(M=2.905)顯著高於第二世代大學生(M=2.778)。本變項效果值 $\eta^2=.014$ ，表示不同世代大學生可以解釋「系上學習環境」1.4%的變異量，從效果值的大小來看，不同世代大學生與「系上學習環境」變項間屬微弱關係，再從統計考驗力數值檢核，上述推論的裁決正確率達62.7%。

7.在整體行政服務品質方面，Levene檢定的F值達到顯著水準(F=6.258，p=.013 <.05)，應拒絕虛無假設，表示兩個母群體的變異數不相等，平均數差異考驗的t值應查看「不假設變異數相等」列的數據，得知t值=2.629，p=.009 <.05，達到顯著水準，表示不同世代大學生在整體行政服務品質的知覺有顯著差異，從平均數來看，第一世代大學生所知覺的整體行政服務品質(M=2.715)顯著高於第二世代大學生(M=2.569)。本變項效果值 $\eta^2=.021$ ，表示不同世代大學生可以解釋國際化2.1%的變異量，從效果值的大小來看，不同世代大學生與整體行政服務品質變項間屬微弱關係，再從統計考驗力數值檢核，上述推論的裁決正確率高達80.0%。

綜合上述研究結果，除了「通識課程」未達顯著外，其餘行政服務品質分層面及整體行政服務品質均能達到顯著差異，可知本研究假設1-3：「不同世代大學生其行政服務品質的知覺有差異。」獲得大部分的支持。

(二)不同世代大學生在學生滿意度上的差異

表4-5呈現不同世代大學生在學生滿意度上各向度中之平均數差異比較結果。

表4-5 不同世代大學生在學生滿意度得分之t檢定摘要表(N=377)

變項	世代	N	M	SD	t	η^2	統計考驗力
目前就讀的學校	第一世代大學生	262	2.683	.615	2.566*	.020	.791
	第二世代大學生	115	2.478	.753			
目前就讀的科系	第一世代大學生	262	2.741	.668	2.164*	.014	.638
	第二世代大學生	115	2.557	.797			
自己的大學生活經驗	第一世代大學生	262	2.462	.756	1.309	.005	.257
	第二世代大學生	115	2.348	.828			
整體學生滿意度	第一世代大學生	262	2.629	.552	2.445*	.018	.732
	第二世代大學生	115	2.461	.638			

* $p < .05$

1.在「目前就讀的學校」滿意度方面，Levene檢定的F值達到顯著水準($F=13.307$ ， $p=.000 < .05$)，應拒絕虛無假設，表示兩個母群體的變異數不相等，平均數差異考驗的t值應查看「不假設變異數相等」列的數據，得知t值=2.566， $p=.011 < .05$ ，達到顯著水準，表示不同世代大學生在「目前就讀的學校」滿意度的知覺有顯著差異，從平均數來看，第一世代大學生所知覺的「目前就讀的學校」滿意度($M=2.683$)顯著高於第二世代大學生($M=2.478$)。本變項效果值 $\eta^2=.020$ ，表示不同世代大學生可以解釋「目前就讀的學校」滿意度2.0%的變異量，從效果值的大小來看，不同世代大學生與「目前就讀的學校」滿意度變項間屬微弱關係，再從統計考驗力數值檢核，上述推論的裁決正確率達79.1%。

2.在「目前就讀的科系」滿意度方面，Levene檢定的F值達到顯著水準($F=9.987$ ，

- $p=.002< .05$)，應拒絕虛無假設，表示兩個母群體的變異數不相等，平均數差異考驗的t值應查看「不假設變異數相等」列的數據，得知t值=2.164， $p=.032< .05$ ，達到顯著水準，表示不同世代大學生在「目前就讀的科系」滿意度的知覺有顯著差異，從平均數來看，第一世代大學生所知覺的「目前就讀的科系」滿意度($M=2.741$)顯著高於第二世代大學生($M=2.557$)。本變項效果值 $\eta^2=.014$ ，表示不同世代大學生可以解釋「目前就讀的科系」滿意度1.4%的變異量，從效果值的大小來看，不同世代大學生與「目前就讀的科系」滿意度變項間屬微弱關係，再從統計考驗力數值檢核，上述推論的裁決正確率達63.8%。
- 3.在「自己的大學生活經驗」方面，Levene檢定的F值未達到顯著水準($F=1.212$ ， $p=.272> .05$)，應接受虛無假設，表示兩個母群體的變異數相等，平均數差異考驗的t值應查看「假設變異數相等」列的數據，得知t值=1.309， $p=.191> .05$ ，未達到顯著水準，表示不同世代大學生在「自己的大學生活經驗」滿意度的知覺沒有顯著差異，從平均數來看，雖然第一世代大學生所知覺的「自己的大學生活經驗」滿意度($M=2.462$)高於第二世代大學生($M=2.348$)，但因p值未達顯著水準，表示不同世代大學生所感受到的「自己的大學生活經驗」沒有顯著的不同的。
- 4.在整體學生滿意度方面，Levene檢定的F值達到顯著水準($F=6.783$ ， $p=.010< .05$)，應拒絕虛無假設，表示兩個母群體的變異數不相等，平均數差異考驗的t值應查看「不假設變異數相等」列的數據，得知t值=2.445， $p=.015< .05$ ，達到顯著水準，表示不同世代大學生在學生滿意度的知覺有顯著差異，從平均數來看，第一世代大學生所知覺的學生滿意度($M=2.629$)顯著高於第二世代大學生($M=2.461$)。本變項效果值 $\eta^2=.018$ ，表示不同世代大學生可以解釋學生滿意度1.8%的變異量，從效果值的大小來看，不同世代大學生與學生滿意度變項間屬微弱關係，再從統計考驗力數值檢核，上述推論的裁決正確率達73.2%。

綜合上述研究結果，除了「自己的大學生活經驗滿意度」未達顯著外，其於學生滿意度分層面及整體學生滿意度均能達到顯著差異，可知本研究假設2-3：

「不同世代大學生其學生滿意度的知覺有差異。」獲得大部分支持。

二、學院別在研究變項上的差異分析

本部分在探討不同學院的學生在行政服務品質與學生滿意度各變項上的差異情形，因有三個變數，故採用單因子變異數分析，以檢定各組的差異是否達顯著水準。

(一)學院別在行政服務品質上的差異

根據表4-6的研究結果顯示，不同學院的學生在行政服務品質各變項各題平均數介於2.531~2.971，在四點量表中介於不滿意與滿意之間，但偏向滿意程度。吳明隆(2006)認為在各組信賴區間估計中，只要一組平均數95%的信賴區間，未包含總平均數這個點，則整體考驗的F值即會達到顯著水準。學院別在行政服務品質方面，「教務事項」(F=3.389, P=.035 < .05)和「系上學習環境」(F=3.097, P=.046 < .05)皆有一組95%信賴區間未包括總平均數這個點，所以變異數分析考驗之F值會達到顯著水準。而「校務發展」、「國際化」、「通識課程」、「學生事務」和整體行政服務品質的95%信賴區間皆包括總平均數這個點，所以變異數分析考驗之F值不會達到顯著水準。

表4-6 學院別在行政服務品質得分之ANOVA摘要表(N=377)

變項	組別	學院	N	M	SD	F檢定	事後比較
校務發展	1	商學院	102	2.670	.630	1.073	--
	2	管理學院	135	2.558	.593		
	3	人文與科技學院	140	2.638	.630		
國際化	1	商學院	102	2.600	.555	.064	--
	2	管理學院	135	2.572	.599		
	3	人文與科技學院	140	2.584	.630		
教務事項	1	商學院	102	2.733	.517	3.389*	1 > 3

	2	管理學院	135	2.584	.546		
	3	人文與科技學院	140	2.553	.593		
通識課程	1	商學院	102	2.806	.581		
	2	管理學院	135	2.741	.665	.376	--
	3	人文與科技學院	140	2.746	.620		
學生事務	1	商學院	102	2.679	.481		
	2	管理學院	135	2.559	.539	2.311	--
	3	人文與科技學院	140	2.531	.600		
系上學習 環境	1	商學院	102	2.971	.460		
	2	管理學院	135	2.833	.451	3.097*	--
	3	人文與科技學院	140	2.823	.558		
整體行政 服務品質	1	商學院	102	2.743	.441		
	2	管理學院	135	2.641	.448	1.697	--
	3	人文與科技學院	140	2.646	.502		

*p<.05

由上述得知，不同學院別之學生在「教務事項」及「系上學習環境」的知覺上有顯著差異存在，而不同學院別之大學生在「校務發展」、「國際化」、「通識課程」、「學生事務」和整體行政服務品質的知覺上無顯著差異存在。由於三個學院之學生在「教務事項」及「系上學習環境」的F值檢定結果達到顯著，需進一步進行事後比較，以確實得知哪二組間的知覺感受有顯著差異。

經事後比較結果發現在「教務事項」方面商學院大於人文與科技學院(平均差異值等於.180，顯著性 $p=.046<.05$)，在「教務事項」方面商學院與人文與科技學院的平均差異達到顯著，也就是商學院學生所知覺的「教務事項」行政服務品質比人文與科技學院學生所知覺的「教務事項」行政服務品質還佳。「系上學

習環境」經由事後比較發現並未達到顯著，故不同學院學生在「系上學習環境」知覺並無顯著差異。

綜合上述研究結果，可得知研究假設1-1：「就讀不同學院的學生其行政服務品質的知覺有差異。」獲得部分支持。

(二)學院別在學生滿意度上的差異

根據表4-7的研究結果顯示，不同學院別大學生在學生滿意度各變項各題平均數介於2.400~2.736，在四點量表中介於不滿意與滿意之間，稍微偏向滿意程度。不同學院別在學生滿意度方面，三組的95%信賴區間皆包括總平均數這個點，所以變異數分析考驗之F值不會達到顯著水準。

由上述得知，不同學院別的學生在學生滿意度知覺上無顯著差異存在。

表4-7 學院別在學生滿意度得分之ANOVA摘要表(N=377)

變項	組別	學院	N	M	SD	F檢定	事後比較
目前就讀的學校	1	商學院	102	2.628	.579	.113	--
	2	管理學院	135	2.637	.642		
	3	人文與科技學院	140	2.600	.747		
目前就讀的科系	1	商學院	102	2.667	.665	.604	--
	2	管理學院	135	2.644	.674		
	3	人文與科技學院	140	2.736	.783		
自己的大學生活經驗	1	商學院	102	2.422	.776	.201	--
	2	管理學院	135	2.459	.731		
	3	人文與科技學院	140	2.400	.829		
學生滿意度	1	商學院	102	2.572	.540	.006	--
	2	管理學院	135	2.580	.543		
	3	人文與科技學院	140	2.579	.653		

綜合上述研究結果，可得知研究假設2-1：「就讀不同學院的學生其學生滿意度的知覺有差異。」未獲得支持。

三、家庭年收入在研究變項上的差異分析

本部分在探討不同家庭年收入的學生在行政服務品質與學生滿意度各變項上的差異情形，因有三個變數，故採用單因子變異數分析，以檢定各組的差異是否達顯著水準。

(一)家庭年收入在行政服務品質上的差異

根據表4-8的研究結果顯示，不同家庭年收入之學生在行政服務品質各變項各題平均數介於2.415~2.912，在四點量表中介於不滿意與滿意之間，但偏向滿意程度。不同家庭年收入在行政服務品質方面，「校務發展」($F=4.684, p=.010 < .05$)、「教務事項」($F=3.055, p=.048 < .05$)、「學生事務」($F=6.276, p=.002 < .05$)、「系上學習環境」($F=3.757, p=.024 < .05$)和整體行政服務品質($F=4.178, p=.016 < .05$)皆有一組95%信賴區間未包括總平均數這個點，所以變異數分析考驗之F值會達到顯著水準。而「國際化」和「通識課程」二組的95%信賴區間皆包括總平均數這個點，所以變異數分析考驗之F值不會達到顯著水準。

表4-8 家庭年收入在行政服務品質得分之ANOVA摘要表(N=377)

變項	組別	家庭年收入	N	M	SD	F檢定	事後比較
校務發展	1	70萬以下	222	2.695	.573	4.684*	1 > 3
	2	70-120萬	111	2.534	.675		
	3	120萬以上	44	2.439	.630		
國際化	1	70萬以下	222	2.630	.592	1.608	--
	2	70-120萬	111	2.526	.608		
	3	120萬以上	44	2.500	.597		
教務事項	1	70萬以下	222	2.671	.516	3.055*	--

	2	70-120萬	111	2.541	.612		
	3	120萬以上	44	2.500	.611		
通識課程	1	70萬以下	222	2.778	.603		
	2	70-120萬	111	2.766	.680	.669	--
	3	120萬以上	44	2.659	.598		
學生事務	1	70萬以下	222	2.662	.497		1 > 2
	2	70-120萬	111	2.485	.603	6.276*	1 > 3
	3	120萬以上	44	2.415	.599		
系上學習 環境	1	70萬以下	222	2.912	.466		
	2	70-120萬	111	2.844	.552	3.757*	1 > 3
	3	120萬以上	44	2.693	.488		
整體行政 服務品質	1	70萬以下	222	2.725	.438		
	2	70-120萬	111	2.616	.503	4.178*	1 > 3
	3	120萬以上	44	2.534	.488		

*p < .05

由上述得知，不同家庭年收入之學生在整體行政服務品質達顯著差異，而在分層面「校務發展」、「教務事項」、「學生事務」及「系上學習環境」的知覺上有顯著差異存在，而不同家庭年收入之學生在「國際化」和「通識課程」的知覺上無顯著差異存在。由於不同家庭年收入之學生在整體行政服務品質、「校務發展」、「教務事項」、「學生事務」及「系上學習環境」的F值檢定結果達到顯著，需進一步進行事後比較，以確實得知哪二組間的知覺感受有顯著差異。

經事後比較結果發現在整體行政服務品質方面家庭年收入70萬以下大於120萬以上(平均差異值等於.190，顯著性 $p=.047 < .05$)，家庭年收入70萬以下與120萬以上的平均差異達到顯著，也就是家庭年收入70萬以下的學生所知覺的整體行

政服務品質比120萬以上的學生所知覺的整體行政服務品質還佳。

「校務發展」方面家庭年收入70萬以下大於120萬以上(平均差異值等於.256，顯著性 $p=.041 < .05$)，70萬以下與120萬以上的平均差異達到顯著，也就是家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「校務發展」比120萬以上的學生所知覺的還佳。

在「學生事務」方面家庭年收入70萬以下大於70-120萬(平均差異值等於.177，顯著性 $p=.020 < 0.5$)；70萬以下大於120萬以上(平均差異值等於.247，顯著性 $p=.023 < 0.5$)，70萬以下與70-120萬的平均差異達到顯著，且70萬以下與120萬以上亦達到顯著，也就是家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「學生事務」比70-120萬及120萬以上的學生所知覺的還佳。

在「系上學習環境」方面家庭年收入70萬以下大於120萬以上(平均差異值等於.219，顯著性 $p=.028 < .05$)，70萬以下與120萬以上的平均差異達到顯著，也就是家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「系上學習環境」比120萬以上的學生所知覺的還佳。

「教務事項」經由事後比較發現並未達到顯著，故不同家庭年收入的學生在「教務事項」知覺並無顯著差異。

綜合上述研究結果，可得知研究假設1-2：「不同家庭年收入的學生其'行政服務品質的知覺有差異。」獲得部分支持。

(二)家庭年收入在學生滿意度上的差異

根據表4-9的研究結果顯示，不同家庭年收入的學生在學生滿意度各變項各題平均數介於2.296~2.716，在四點量表中介於不滿意與滿意之間，稍微偏向滿意程度。不同家庭年收入在學生滿意度方面，「目前就讀的學校」滿意度($F=4.806$ ， $p=.009 < .05$)有一組95%信賴區間未包括總平均數這個點，所以變異數分析考驗之F值會達到顯著水準。而「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」和整體學生滿意度三組的95%信賴區間皆包括總平均數這個點，所以變異數分析考驗之F值不會達到顯著水準。

表4-9 家庭年收入在學生滿意度得分之ANOVA摘要表(N=377)

變項	組別	家庭年收入	N	M	SD	F檢定	事後比較
目前就讀的學校	1	70萬以下	222	2.698	.597	4.806*	1 > 3
	2	70-120萬	111	2.559	.697		
	3	120萬以上	44	2.386	.841		
目前就讀的科系	1	70萬以下	222	2.716	.69.	.838	--
	2	70-120萬	111	2.667	.755		
	3	120萬以上	44	2.568	.728		
自己的大學生生活經驗	1	70萬以下	222	2.450	.727	.729	--
	2	70-120萬	111	2.432	.870		
	3	120萬以上	44	2.296	.795		
整體學生滿意度	1	70萬以下	222	2.622	.547	2.422	--
	2	70-120萬	111	2.553	.622		
	3	120萬以上	44	2.417	.643		

*p < .05

由上述得知，不同家庭年收入之學生在「目前就讀的學校」達顯著差異，而在「目前就讀的科系」、「自己的大學生生活經驗」和整體學生滿意度的知覺上無顯著差異存在。由於不同家庭年收入之學生在「目前就讀的學校」的F值檢定結果達到顯著，需進一步進行事後比較，以確實得知哪二組間的知覺感受有顯著差異。

經事後比較結果發現在「目前就讀的學校」方面家庭年收入70萬以下大於120萬以上(平均差異值等於.312，顯著性 $p=0.017 < .05$)，家庭年收入70萬以下與120萬以上的平均差異達到顯著，也就是家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「目前就讀的學校」比120萬以上的學生所知覺的還佳。

綜合上述研究結果，可得知研究假設2-2：「不同家庭年收入的學生其學生

滿意度的知覺有差異。」獲得部分支持。

四、綜合討論

綜合本節的分析結果，大學生所知覺的行政服務品質與學生滿意度的差異情形研究發現如表4-10：

表4-10 行政服務品質與學生滿意度差異分析研究發現

項次	研究假設	研究發現
1-1	就讀不同學院的學生其行政服務品質的知覺有差異。	商學院學生所知覺的「教務事項」比人文與科技學院所知覺的還佳。
1-2	不同家庭年收入的學生其行政服務品質的知覺有差異。	1.家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「校務發展」比120萬以上的還佳。 2.家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「學生事務」比70-120萬及120萬以上的還佳。 3.家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「系上學習環境」比120萬以上的還佳。 4.家庭年收入70萬以下的學生所知覺的整體行政服務品質比120萬以上的還佳。
1-3	不同世代大學生其行政服務品質的知覺有差異。	1.「通識課程」未達顯著，其餘均達顯著。 2.第一世代大學生所知覺的行政服務品質均高於第二世代大學生。
2-1	就讀不同學院的學生其學生滿意度的知覺有差異。	變項均未達顯著。
2-2	不同家庭年收入的學生其學生滿意度的知覺有差異。	家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「目前就讀的學校」比120萬以上的還佳。
2-3	不同世代大學生其學生滿意度的知覺有差異。	1.「自己的大學生活經驗」未達顯著，其餘均達顯著。 2.第一世代大學生所知覺的學生滿意度均高於第二世代大學生。

(一)就讀不同學院的大學生在行政服務品質及學生滿意度知覺經由單因子變異

數分析及雪費法事後比較發現商學院學生所知覺的「教務事項」比人文與科

技學院學生所知覺的還佳，可得知研究假設1-1：「就讀不同學院的學生其行政服務品質的知覺有差異。」獲得部分支持，而研究假設2-1：「就讀不同學院的學生其學生滿意度的知覺有差異。」未獲得支持。

(二)不同家庭年收入的大學生在行政服務品質及學生滿意度知覺經由單因子變異數分析及雪費法事後比較發現家庭年收入70萬以下的學生所知覺的整體行政服務品質、「校務發展」、「系上學習環境」比120萬以上的學生所知覺的還佳；家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「學生事務」比70-120萬及120萬以上的學生所知覺的還佳。可得知研究假設1-2：「不同家庭年收入的學生其行政服務品質的知覺有差異。」獲得部分支持。而在學生滿意度知覺部分，家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「目前就讀的學校」比120萬以上的學生所知覺的還佳。可得知研究假設2-2：「不同家庭年收入的學生其學生滿意度的知覺有差異。」獲得部分支持。

(三)由行政服務品質各層面看來，不同父母教育背景的大學生在行政服務品質之差異除了「通識課程」未達顯著水準外，其於行政服務品質分層面均能達到顯著水準，表示不同父母教育背景的大學生在行政服務品質有顯著差異，因此，研究假設1-3：「不同世代大學生其行政服務品質的知覺有差異。」獲得大部分的支持。而不同父母教育背景在學生滿意度亦達顯著差異，可知本研究假設2-3：「不同世代大學生其學生滿意度的知覺有差異。」獲得支持。

第三節 行政服務品質和學生滿意度相關分析

本節旨在探討2009學年度「一所私立科技大學」大三學生行政服務品質與學生滿意度的相關情形，以考驗研究假設三「該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關」及研究假設四「該所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度之間有相關」，並回答研究問題四「該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度的相關為何？」及研究問題五

「該所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度之間有相關嗎？」，透過皮爾遜積差相關求得相關係數以瞭解行政服務品質與學生滿意度的相關情形。

一、不同背景的學生的行政服務品質知覺與學生滿意度的相關情形

(一) 就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度的相關情形

表4-11為不同學院學生的行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表。二個變項之間的相關程度，吳明隆(2006)認為相關係數絕對值在.40以下者為「低度相關」，相關係數絕對值在.70以上者為「高度相關」，相關係數絕對值在.40以上而小於.70之間為「中度相關」。由表4-9中得知，每個變項間的相關均為正相關，其中商學院「教務事項」和「自己的大學生活經驗」滿意度未達顯著，管理學院「系上學習環境」和「自己的大學生活經驗」滿意度的相關係數最小，為.185，以人文與科技學院整體行政服務品質和「目前就讀的學校」滿意度的相關係數最大，為.717。就讀不同學院學生行政服務品質與學生滿意度間的相關分析結果如表4-11：

表4-11 就讀不同學院學生的行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表

行政服務 品質層面	學院別	學生滿意度			
		目前就讀 的學校	目前就讀 的科系	自己的大學 生活經驗	整體滿 意度
1.校務發 展	整體學生	.602**	.448**	.407**	.592**
	商學院	.582**	.318**	.388**	.525**
	管理學院	.523**	.481**	.392**	.581**
	人文與科技學院	.688**	.505**	.440**	.650**
2.國際化	整體學生	.506**	.408**	.309**	.496**
	商學院	.530**	.290**	.294**	.449**
	管理學院	.451**	.389**	.241**	.446**
	人文與科技學院	.540**	.490**	.376**	.561**
3.教務事 項	整體學生	.499**	.377**	.225**	.444**
	商學院	.505**	.367**	.189	.422**
	管理學院	.498**	.491**	.277**	.523**
	人文與科技學院	.506**	.314**	.211*	.408**
4.通識課	整體學生	.472**	.374**	.325**	.476**

程	商學院	.372**	.363**	.276**	.414**
	管理學院	.381**	.408**	.274**	.442**
	人文與科技學院	.614**	.357**	.408**	.550**
5.學生事務	整體學生	.520**	.412**	.330**	.512**
	商學院	.544**	.362**	.290**	.482**
	管理學院	.445**	.420**	.335**	.500**
	人文與科技學院	.570**	.445**	.354**	.545**
6.系上學習環境	整體學生	.493**	.503**	.335**	.541**
	商學院	.423**	.431**	.280**	.462**
	管理學院	.322**	.405**	.185*	.378**
	人文與科技學院	.648**	.621**	.478**	.698**
整體行政服務品質	整體學生	.635**	.514**	.397**	.627**
	商學院	.603**	.429**	.353**	.561**
	管理學院	.555**	.546**	.363**	.607**
	人文與科技學院	.717**	.547**	.455**	.685**

** $p < .01$, * $p < .05$

根據表4-11的統計分析結果發現，不同學院學生的行政服務品質各變項與學生滿意度各變項間的相關係數均為正相關，可分析解釋如下：

- 1.從整體來看，不同學院學生所知覺的行政服務品質與學生滿意度呈現正相關水準，商學院相關係數.561， $p < .01$ ，管理學院相關係數.607， $p < .01$ ，人文與科技學院相關係數.685， $p < .01$ ，以人文與科技學院的相關係數最高，三者均為中度相關。表示不同學院學生所知覺的行政服務品質越高，學生滿意度越高。在各滿意度層面上以人文與科技學院的「目前就讀的學校」最高(相關係數.717， $p < .01$)。
- 2.就「校務發展」來說，不同學院的「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以人文與科技學院「目前就讀的學校」(相關係數.688)為最高，表示不同學院的學生對學校「校務發展」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中人文與科技學院的相關係數

均高於另外二個學院。

- 3.就「國際化」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以人文與科技學院整體學生滿意度(相關係數.561)為最高，表示不同學院的學生對學校「國際化」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中人文與科技學院的相關係數均高於另外二個學院。
- 4.就「教務事項」來說，除商學院的「自己的大學生活經驗」未達顯著相關，以及人文與科技學院的「自己的大學生活經驗」呈現 $p < .05$ 顯著正相關水準外，其餘「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以管理學院整體學生滿意度(相關係數.523)為最高，表示除了商學院的「自己的大學生活經驗」未達顯著相關外，餘不同學院的學生對學校「教務事項」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中在「目前就讀的學校」以人文與科技學院最高，「目前就讀的科系」以及「自己的大學生活經驗」以管理學院最高。
- 5.就「通識課程」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以人文與科技學院「目前就讀的學校」(相關係數.614)為最高，表示不同學院的學生對學校「通識課程」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中在「目前就讀的學校」以及「自己的大學生活經驗」以人文與科技學院最高，「目前就讀的科系」以管理學院最高。
- 6.就「學生事務」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以人文與科技學院「目前就讀的學校」(相關係數.570)為最高，表示不同學院的學生對學校「學生事務」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的

大學生生活經驗」的滿意度就越高，其中人文與科技學院的相關係數均高於另外二個學院。

7.就「系上學習環境」來說，除了管理學院「自己的大學生生活經驗」呈現 $p < .05$ 顯著正相關水準外，其餘「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以人文與科技學院整體學生滿意度(相關係數.698)為最高，表示不同學院的學生對學校「系上學習環境」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生生活經驗」的滿意度就越高，其中人文與科技學院的相關係數均高於另外二個學院。

綜上述研究結果，可得知本研究假設3-1：「就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關」，除了商學院的「教務事項」與「自己的大學生生活經驗」未獲支持外，其餘均獲得支持。

(二)不同家庭年收入學生其行政服務品質知覺與學生滿意度的相關情形

表4-12為不同家庭年收入學生的行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表。由表4-10中得知，每個變項間的相關均為正相關，其中家庭年收入120萬以上學生的「教務事項」和「自己的大學生生活經驗」滿意度、「學生事務」和「自己的大學生生活經驗」滿意度兩者未達顯著相關，家庭年收入70萬以下學生的「教務事項」和「自己的大學生生活經驗」滿意度的相關係數最小，為.216，以家庭年收入70-120萬學生的「校務發展」和「目前就讀的學校」滿意度的相關係數最大，為.758。不同家庭年收入行政服務品質與學生滿意度間的相關分析結果如表4-12：

表4-12 不同家庭年收入學生的行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表

行政服務品質 層面	家庭年收入	學生滿意度			
		目前就讀 的學校	目前就讀 的科系	自己的大學 生活經驗	整體滿 意度
1.校務發展	整體學生	.602**	.448**	.407**	.592**
	70萬以下	.523**	.448**	.334**	.527**

	70-120萬	.758**	.401**	.501**	.679**
	120萬以上	.462**	.559**	.416**	.583**
2.國際化	整體學生	.506**	.408**	.309**	.496**
	70萬以下	.489**	.422**	.295**	.486**
	70-120萬	.502**	.338**	.288**	.458**
	120萬以上	.560**	.508**	.427**	.612**
3.教務事項	整體學生	.499**	.377**	.225**	.444**
	70萬以下	.484**	.357**	.216**	.422**
	70-120萬	.544**	.378**	.254**	.474**
	120萬以上	.403**	.434**	.158	.404**
4.通識課程	整體學生	.472**	.374**	.325**	.476**
	70萬以下	.470**	.343**	.291**	.444**
	70-120萬	.437**	.418**	.357**	.498**
	120萬以上	.580**	.375*	.364*	.544**
5.學生事務	整體學生	.520**	.412**	.330**	.512**
	70萬以下	.480**	.395**	.315**	.480**
	70-120萬	.545**	.469**	.374**	.567**
	120萬以上	.517**	.307*	.250	.444**
6.系上學習環境	整體學生	.493**	.503**	.335**	.541**
	70萬以下	.493**	.438**	.331**	.510**
	70-120萬	.521**	.565**	.313**	.569**
	120萬以上	.371*	.590**	.389**	.545**
整體行政服務品質	整體學生	.635**	.514**	.397**	.627**
	70萬以下	.605**	.494**	.366**	.590**
	70-120萬	.684**	.526**	.434**	.670**
	120萬以上	.584**	.552**	.400**	.627**

**p<.01 , *p<.05

根據表4-12的統計分析結果發現，不同家庭年收入學生的行政服務品質各變項與學生滿意度各變項間的相關係數均為正相關，可分析解釋如下：

1.從整體來看，不同家庭年收入學生所知覺的行政服務品質與學生滿意度呈現正相關水準，家庭年收入70萬以下相關係數.590， $p<.01$ ，家庭年收入70-120萬相關係數.670， $p<.01$ ，家庭年收入120萬以上相關係數.627， $p<.01$ ，以家庭年收入70-120萬的相關係數最高，三者均為中度相關。表示不同家庭年收入學生

- 所知覺的行政服務品質越高，學生滿意度越高。在各滿意度層面上以家庭年收入70-120萬的「目前就讀的學校」最高(相關係數.684， $p < .01$)。
- 2.就「校務發展」來說，不同家庭年收入的「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以家庭年收入70-120萬的「目前就讀的學校」(相關係數.758)為最高，表示不同家庭年收入的學生對學校「校務發展」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中在「目前就讀的學校」以及「自己的大學生活經驗」以家庭年收入70-120萬最高，「目前就讀的科系」以家庭年收入120萬以上最高。
 - 3.就「國際化」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以家庭年收入120萬以上的整體學生滿意度(相關係數.612)為最高，表示不同家庭年收入的學生對學校「國際化」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中家庭年收入120萬以上的相關係數均高於另外二個。
 - 4.就「教務事項」來說，除家庭年收入120萬以上的「自己的大學生活經驗」未達顯著相關，其餘「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以70-120萬的「目前就讀的學校」(相關係數.544)為最高，表示除了家庭年收入120萬以上的「自己的大學生活經驗」未達顯著相關外，餘不同家庭年收入的學生對學校「教務事項」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中在「目前就讀的學校」以及「自己的大學生活經驗」以家庭年收入70-120萬最高，「目前就讀的科系」以家庭年收入120萬以上最高。
 - 5.就「通識課程」來說，除了家庭年收入120萬以上的「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」呈現 $p < .05$ 顯著正相關水準外，其餘「目前就讀的學校」、

「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以家庭年收入120萬以上的「目前就讀的學校」(相關係數.580)為最高，表示不同家庭年收入的學生對學校「通識課程」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中在「目前就讀的學校」以及「自己的大學生活經驗」以家庭年收入120萬以上最高，「目前就讀的科系」以家庭年收入70-120萬最高。

6.就「學生事務」來說，家庭年收入120萬以上的「自己的大學生活經驗」未達顯著相關，家庭年收入120萬以上的「目前就讀的科系」呈現 $p < .05$ 顯著正相關水準，其餘「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以家庭年收入70-120萬的整體學生滿意度(相關係數.567)為最高，表示不同家庭年收入的學生對學校「學生事務」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中家庭年收入70-120萬的相關係數均高於另外二個。

7.就「系上學習環境」來說，除了家庭年收入120萬以上的「目前就讀的學校」呈現 $p < .05$ 顯著正相關水準外，其餘「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以家庭年收入120萬以上的「目前就讀的科系」(相關係數.590)為最高，表示不同家庭年收入的學生對學校「系上學習環境」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中在「目前就讀的學校」以家庭年收入70-120萬最高，「目前就讀的科系」以及「自己的大學生活經驗」以家庭年收入120萬以上最高。

綜上述研究結果，可得知本研究假設3-2：「不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關」，除了家庭年收入120萬以上的「教務事項」與「自己的大學生活經驗」、「學生事務」與「自己的大學生活經驗」未獲支持外，其餘均獲得支持。

(三)不同世代大學生其行政服務品質知覺與學生滿意度的相關情形

表4-13為不同世代大學生的行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表。由表4-13中得知，每個變項間的相關均為正相關，其中第一世代大學生的「教務事項」和「自己的大學生活經驗」滿意度的相關係數最小，為.204，以第一世代大學生的整體行政服務品質和「目前就讀的學校」滿意度的相關係數最大，為.633。不同世代大學生的行政服務品質與學生滿意度間的相關分析結果如表4-13：

表4-13 不同世代大學生的行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表

行政服務品質層面	世代別	學生滿意度			
		目前就讀的學校	目前就讀的科系	自己的大學生活經驗	整體滿意度
1.校務發展	整體學生	.602**	.448**	.407**	.592**
	第一世代	.573**	.444**	.370**	.560**
	第二世代	.629**	.433**	.459**	.627**
2.國際化	整體學生	.506**	.408**	.309**	.496**
	第一世代	.480**	.394**	.297**	.473**
	第二世代	.514**	.401**	.314**	.505**
3.教務事項	整體學生	.499**	.377**	.225**	.444**
	第一世代	.515**	.362**	.204**	.430**
	第二世代	.454**	.380**	.247**	.444**
4.通識課程	整體學生	.472**	.374**	.325**	.476**
	第一世代	.515**	.395**	.320**	.496**
	第二世代	.403**	.333**	.329**	.440**
5.學生事務	整體學生	.520**	.412**	.330**	.512**
	第一世代	.530**	.425**	.288**	.499**
	第二世代	.479**	.362**	.397**	.511**
6.系上學習環境	整體學生	.493**	.503**	.335**	.541**
	第一世代	.443**	.517**	.323**	.520**
	第二世代	.556**	.461**	.345**	.560**
整體行政服務品質	整體學生	.635**	.514**	.397**	.627**
	第一世代	.633**	.522**	.373**	.615**
	第二世代	.618**	.481**	.426**	.628**

**p<.01

根據表4-13的統計分析結果發現，不同世代大學生的行政服務品質各變項與學生滿意度各變項間的相關係數均為正相關，可分析解釋如下：

- 1.從整體來看，不同世代大學生所知覺的行政服務品質與學生滿意度呈現正相關水準，第一世代大學生相關係數.615， $p<.01$ ，第二世代大學生相關係數.628， $p<.01$ ，以第二世代大學生的相關係數最高，二者均為中度相關。表示不同世代大學生所知覺的行政服務品質越高，學生滿意度越高。在各滿意度層面上以第一世代大學生的「目前就讀的學校」最高(相關係數.633， $p<.01$)。
- 2.就「校務發展」來說，不同世代大學生的「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p<.01$ 顯著正相關水準，而以第二世代大學生的「目前就讀的學校」(相關係數.629)為最高，表示不同世代大學生對學校「校務發展」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中在「目前就讀的學校」以及「自己的大學生活經驗」以第二世代大學生最高，「目前就讀的科系」以第一世代大學生最高。
- 3.就「國際化」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p<.01$ 顯著正相關水準，而以第二世代大學生的「目前就讀的學校」(相關係數.514)為最高，表示不同世代大學生對學校「國際化」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中第二世代大學生的相關係數均高於第一世代大學生。
- 4.就「教務事項」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p<.01$ 顯著正相關水準，而以第一世代大學生的「目前就讀的學校」(相關係數.515)為最高，表示不同世代大學生對學校「教務事項」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的

大學生活經驗」的滿意度就越高，其中在「目前就讀的學校」以第一世代大學生最高，「目前就讀的科系」以及「自己的大學生活經驗」以第二世代大學生最高。

- 5.就「通識課程」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以第一世代大學生的「目前就讀的學校」(相關係數.515)為最高，表示不同世代大學生對學校「通識課程」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中在「目前就讀的學校」以及「目前就讀的科系」以第一世代大學生最高，「自己的大學生活經驗」以第二世代大學生最高。
- 6.就「學生事務」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以第一世代大學生的「目前就讀的學校」(相關係數.530)為最高，表示不同世代大學生對學校「學生事務」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中在「目前就讀的學校」以及「目前就讀的科系」以第一世代大學生最高，「自己的大學生活經驗」以第二世代大學生最高。
- 7.就「系上學習環境」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以第二世代大學生的整體學生滿意度(相關係數.560)為最高，表示不同世代大學生對學校「系上學習環境」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中在「目前就讀的學校」以及「自己的大學生活經驗」以第二世代大學生最高，「目前就讀的科系」以第一世代大學生最高。

綜上述研究結果，可得知本研究假設3-3：「不同世代大學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關」，均獲得支持。

二、行政服務品質與學生滿意度的相關情形

表4-14為行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表。二個變項之間的相關程度，吳明隆(2006)認為相關係數絕對值在.40以下者為「低度相關」，相關係數絕對值在.70以上者為「高度相關」，相關係數絕對值在.40以上而小於.70之間為「中度相關」。由表4-14中得知，每個變項間的相關均為正相關，其中以「教務事項」和「自己的大學生活經驗」滿意度的相關係數最小，為.225，以「整體行政服務品質」和「目前就讀的學校」滿意度的相關係數最大，為.635。行政服務品質與學生滿意度間的相關分析結果如表4-14：

表4-14 行政服務品質與學生滿意度的相關係數摘要表(N=377)

行政服務品質層面	學生滿意度			
	目前就讀的學校	目前就讀的科系	自己的大學生活經驗	整體滿意度
1.校務發展	.602**	.448**	.407**	.592**
2.國際化	.506**	.408**	.309**	.496**
3.教務事項	.499**	.377**	.225**	.444**
4.通識課程	.472**	.374**	.325**	.476**
5.學生事務	.520**	.412**	.330**	.512**
6.系上學習環境	.493**	.503**	.335**	.541**
整體行政服務品質	.635**	.514**	.397**	.627**

**p<.01

根據表4-14的統計分析結果發現，行政服務品質各變項與學生滿意度各變項間的相關係數均為正相關，可分析解釋如下：

(一)從整體來看，大學生所知覺的行政服務品質與學生滿意度呈現正相關水準，相關係數.627， $p<.01$ ，為中度相關。表示大學生所知覺的行政服務品質越高，

學生滿意度越高。在各滿意度層面上以「目前就讀的學校」最高(相關係數.635, $p < .01$)。

(二)就「校務發展」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以「目前就讀的學校」(相關係數.602)為最高，表示大學生對學校「校務發展」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中以「目前就讀的學校」為最高。

(三)就「國際化」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以「目前就讀的學校」(相關係數.506)為最高，表示大學生對學校「國際化」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中以「目前就讀的學校」為最高。

(四)就「教務事項」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以「目前就讀的學校」(相關係數.499)為最高，表示大學生對學校「教務事項」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中以「目前就讀的學校」為最高。

(五)就「通識課程」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以「目前就讀的學校」(相關係數.472)為最高，表示大學生對學校「通識課程」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中以「目前就讀的學校」為最高。

(六)就「學生事務」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以「目前就讀的學校」(相關係數.520)為最高，表示大學生對學校「學生事務」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」

的滿意度就越高，其中以「目前就讀的學校」為最高。

(七)就「系上學習環境」來說，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」層面均呈現 $p < .01$ 顯著正相關水準，而以「目前就讀的科系」(相關係數.503)為最高，表示大學生對學校「系上學習環境」所知覺的滿意度越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」的滿意度就越高，其中以「目前就讀的科系」為最高。

綜上述研究結果，可得知本研究假設四：「該所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度之間有相關」獲得全部支持。

三、綜合討論

為探討不同背景以及整體大學生的行政服務品質與學生滿意度二個變項之相關情形，研究者使用皮爾遜積差相關分析二變項之相關，以驗證本研究假設三及研究假設四。綜合本節分析結果，行政服務品質與學生滿意度的相關情形分析如表4-15：

表4-15 行政服務品質與學生滿意度相關分析研究發現

項次	研究假設	研究發現
3-1	就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關。	<ol style="list-style-type: none">1.商學院的「教務事項」和「自己的大學生活經驗」未達顯著，其餘均達顯著。2.相關係數大小：<ol style="list-style-type: none">(1)「目前就讀的學校」以人文與科技學院的「整體行政服務品質」為最大相關；以管理學院的「系上學習環境」為最小相關。(2)「目前就讀的科系」以人文與科技學院的「系上學習環境」為最大相關；以商學院的「國際化」為最小相關。(3)「自己的大學生活經驗」以人文與科技學院的「系上學習環境」為最大相關；以管理學院的「系上學習環境」為最小相關。(4)「整體滿意度」以人文與科技學院的「系

	<p>上學習環境」為最大相關；以管理學院的「系上學習環境」為最小相關。</p>
<p>3-2 不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關。</p>	<p>1.家庭年收入120萬以上的「教務事項」和「自己的大學生活經驗」以及「學生事務」和「自己的大學生活經驗」未達顯著，其餘均達顯著。</p> <p>2.相關係數大小：</p> <p>(1) 「目前就讀的學校」以70-120萬的「校務發展」為最大相關；以120萬以上的「系上學習環境」為最小相關。</p> <p>(2) 「目前就讀的科系」以120萬以上的「系上學習環境」為最大相關；以120萬以上的「學生事務」為最小相關。</p> <p>(3) 「自己的大學生活經驗」以70-120萬的「校務發展」為最大相關；以70萬以下的「教務事項」為最小相關。</p> <p>(4) 「整體滿意度」以70-120萬的「校務發展」為最大相關；以120萬以上的「教務事項」為最小相關。</p>
<p>3-3 不同世代大學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關。</p>	<p>1.各行政服務品質分層變項全部均達顯著。</p> <p>2.相關係數大小：</p> <p>(1) 「目前就讀的學校」以第一世代大學生的「整體行政服務品質」為最大相關；以第二世代大學生的「通識課程」為最小相關。</p> <p>(2) 「目前就讀的科系」以第一世代大學生的「整體行政服務品質」為最大相關；以第二世代大學生的「通識課程」為最小相關。</p> <p>(3) 「自己的大學生活經驗」以第二世代大學生的「校務發展」為最大相關；以第一世代大學生的「教務事項」為最小相關。</p> <p>(4) 「整體滿意度」以第二世代大學生的「整體行政服務品質」為最大相關；以第一世代大學生的「教務事項」為最小相關。</p>
<p>四 該所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度</p>	<p>1.整體行政服務品質全部均達顯著。</p> <p>2.相關係數大小:</p>

之間有相關。

- (1) 「目前就讀的學校」與「整體行政服務品質」為最大相關；與「通識課程」為最小相關。
 - (2) 「目前就讀的科系」與「整體行政服務品質」為最大相關；與「通識課程」為最小相關。
 - (3) 「自己的大學生活經驗」與「校務發展」為最大相關；與「教務事項」為最小相關。
 - (4) 「整體滿意度」與「整體行政服務品質」為最大相關；與「教務事項」為最小相關。
-

就研究假設 3-1、3-2、3-3 之考驗，研究結果發現，不同背景大學生所知覺之行政服務品質與學生滿意度，有三層面的行政服務品質與學生滿意度未獲得支持，分別為商學院學生的「教務事項」與「自己的大學生活經驗」、家庭年收入 120 萬以上的「教務事項」與「自己的大學生活經驗」以及家庭年收入 120 萬以上的「學生事務」與「自己的大學生活經驗」未獲支持，其餘在各層面均為顯著正相關，亦即表示不同背景大學生所知覺的行政服務品質越高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」滿意度就越高。因此，研究假設 3-1「就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關」獲得大部分支持；假設 3-2「不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關」獲得大部分支持；假設 3-3「不同世代大學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關」全部獲得支持。可得知研究假設三「該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關」獲得大部分的支持。

就研究假設四之考驗，研究結果發現大學生所知覺之行政服務品質與學生滿意度，不論在各層面或整體上均為顯著正相關。亦即表示大學生所知覺的行政服務品質越高，學生「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」和「自己的大學生活經驗」滿意度就越高。因此，研究假設四「該所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度之間有相關」獲得全部支持。

第四節 行政服務品質和學生滿意度預測分析

本節分為二個部分，分別探討該所私立科技大學不同背景的學生的行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力。(研究假設五)，以及該所私立科技大學行政服務品質知覺對學生滿意度具有預測力。(研究假設六)。

一、該所私立科技大學不同背景的學生的行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力分析

本部分不同背景的學生分別為不同學院(商學院、管理學院、人文與科技學院)、不同家庭年收入(70萬以下、70-120萬、120萬以上)、不同世代學生(第一世代大學生、第二世代大學生)，並比較其預測情形。

(一)就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力

不同學院的學生所知覺的行政服務品質對學生滿意度之預測情形，以行政服務品質變項的六個分層面：「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」為預測變項，以學生滿意度為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，其分析結果如表4-16、表4-17、表4-18：

表4-16 商學院學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加 量R ²	標準化迴歸 係數(β)	F值	共線數統計量	
						CI	VIF
1.校務發展	.525	.276	.276	.390	38.037***	10.314	1.374
2.系上學習環境	.570	.324	.049	.259	23.768***	16.617	1.374

***p<.001

表4-17 管理學院學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加	標準化迴歸	F值	共線數統計量
--------	---	----------------	----	-------	----	--------

			量R ²	係數(β)		CI	VIF
1.校務發展	.581	.337	.337	.487	67.755***	9.138	1.129
2.通識課程	.637	.405	.068	.277	45.007***	11.092	1.129

***p<.001

表4-18 人文與科技學院學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加	標準化迴歸	F值	共線數統計量	
			量R ²	係數(β)		CI	VIF
1.系上學習環境	.698	.487	.487	.475	131.055***	10.365	1.873
2.校務發展	.737	.544	.057	.326	81.642***	15.008	1.873

***p<.001

由表4-16、表4-17、表4-18可解釋如下：

- 1.不同學院的學生對「學生滿意度」具有預測力的變項分別為：商學院有二個達到顯著水準(p<.001)，依次是「校務發展」、「系上學習環境」；管理學院有二個達到顯著水準(p<.001)，依次是「校務發展」、「通識課程」；人文與科技學院有二個達到顯著水準(p<.001)，依次是「系上學習環境」、「校務發展」。
- 2.上述三個學院各為二個預測變項，其多元相關係數分別為：商學院為.570，共可解釋「學生滿意度」32.4%的變異量，其中「校務發展」的 β 係數最大(β =.390)，顯示「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的27.6%。管理學院為.637，共可解釋「學生滿意度」40.5%的變異量，其中「校務發展」的 β 係數最大(β =.487)，顯示「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的33.7%。人文與科技學院為.737，共可解釋「學生滿意度」54.4%的變異量，其中「系上學習環境」的 β 係數最大(β =.475)，顯示「系上學習環境」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的48.7%。

3.在 β 值方面，不同學院的變項中的均為正值，說明不同學院的二個變項對「學生滿意度」有正向影響。

4.上述不同學院的二個變項變異數波動因素VIF值皆小於10(VIF值最大為1.873)，條件指數(CI)皆小於30(CI值最大為16.617)，表示共線性問題並不嚴重。

5.由上述不同學院多元迴歸分析摘要表可得迴歸公式如下：

商學院學生滿意度之標準分數多元迴歸預測公式= $.390 \times$ 校務發展+ $.259 \times$ 系上學習環境；管理學院學生滿意度之標準分數多元迴歸預測公式= $.487 \times$ 校務發展+ $.277 \times$ 通識課程；人文與科技學院學生滿意度之標準分數多元迴歸預測公式= $.475 \times$ 系上學習環境+ $.326 \times$ 校務發展

(二)不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力

不同家庭年收入的學生所知覺的行政服務品質對學生滿意度之預測情形，以行政服務品質變項的六個分層面：「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」為預測變項，以學生滿意度為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，其分析結果如表4-19、表4-20、表4-21：

表4-19 家庭年收入70萬以下學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加 量R ²	標準化迴歸 係數(β)	F值	共線數統計量	
						CI	VIF
1.校務發展	.527	.277	.277	.318	84.395***	12.428	1.539
2.系上學習環境	.584	.341	.063	.223	56.565***	13.604	1.803
3.通識課程	.604	.365	.024	.187	41.698***	19.662	1.461

***p<.001

表4-20 家庭年收入70-120萬學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加	標準化迴歸	F值	共線數統計量
--------	---	----------------	----	-------	----	--------

			量R ²	係數(β)		CI	VIF
1.校務發展	.679	.461	.461	.525	93.092***	9.341	1.491
2.系上學習環境	.713	.509	.048	.267	55.896***	13.644	1.491

***p<.001

表4-21 家庭年收入120萬以上學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加 量R ²	標準化迴歸 係數(β)	F值	共線數統計量	
						CI	VIF
1.國際化	.612	.374	.374	.448	25.089***	10.418	1.416
2.系上學習環境	.662	.438	.064	.302	15.997***	14.365	1.416

***p<.001

由表4-19、表4-20、表4-21可解釋如下：

- 1.不同家庭年收入的學生對「學生滿意度」具有預測力的變項分別為：家庭年收入70萬以下有三個達到顯著水準(p<.001)，依次是「校務發展」、「系上學習環境」以及「通識課程」；家庭年收入70-120萬有二個達到顯著水準(p<.001)，依次是「校務發展」、「系上學習環境」；家庭年收入120萬以上有二個達到顯著水準(p<.001)，依次是「國際化」、「系上學習環境」。
- 2.上述三種家庭年收入類別，其多元相關係數分別為：家庭年收入70萬以下為.604，共可解釋「學生滿意度」36.5%的變異量，其中「校務發展」的 β 係數最大($\beta=.318$)，顯示「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的27.7%。家庭年收入70-120萬為.713，共可解釋「學生滿意度」50.9%的變異量，其中「校務發展」的 β 係數最大($\beta=.525$)，顯示「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的46.1%。家庭年收入120萬以上為.662，共可解釋「學生滿意度」46.8%的變異量，其中「國際化」的 β 係數

最大($\beta=.448$)，顯示「國際化」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的37.4%。

- 3.在 β 值方面，不同家庭年收入的變項中的均為正值，說明不同家庭年收入的預測變項對「學生滿意度」有正向影響。
- 4.上述不同家庭年收入的預測變項變異數波動因素VIF值皆小於10(VIF值最大為1.803)，條件指數(CI)皆小於30(CI值最大為19.662)，表示共線性問題並不嚴重。
- 5.由上述不同家庭年收入多元迴歸分析摘要表可得迴歸公式如下：

家庭年收入70萬以下的學生滿意度之標準分數多元迴歸預測公式= $.318 \times$ 校務發展 $+ .223 \times$ 系上學習環境 $+ .187 \times$ 通識課程；家庭年收入70-120萬的學生滿意度之標準分數多元迴歸預測公式= $.525 \times$ 校務發展 $+ .267 \times$ 系上學習環境；家庭年收入120萬以上的學生滿意度之標準分數多元迴歸預測公式= $.448 \times$ 國際化 $+ .302 \times$ 系上學習環境

(三)不同世代大學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力

不同世代大學生對所知覺的行政服務品質對學生滿意度之預測情形，以行政服務品質變項的六個分層面：「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」為預測變項，以學生滿意度為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，其分析結果如表4-22、表4-23：

表4-22 第一世代大學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加 量R ²	標準化迴歸 係數(β)	F值	共線數統計量	
						CI	VIF
1.校務發展	.560	.314	.314	.331	119.068***	13.025	1.529
2.通識課程	.618	.383	.068	.224	80.223***	13.187	1.452
3.系上學習環境	.645	.416	.033	.229	61.137***	18.148	1.586

*** p<.001

表4-23 第二世代大學生的行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加 量R ²	標準化迴歸 係數(β)	F值	共線數統計量	
						CI	VIF
1.校務發展	.627	.393	.393	.455	73.208***	9.006	1.695
2.系上學習環境	.660	.436	.043	.269	43.250***	14.609	1.695

***p<.001

由表4-22、表4-23可解釋如下：

- 1.不同世代大學生對「學生滿意度」具有預測力的變項分別為：第一世代大學生以下有三個達到顯著水準(p<.001)，依次是「校務發展」、「通識課程」以及「系上學習環境」；第二世代大學生有二個達到顯著水準(p<.001)，依次是「校務發展」、「系上學習環境」。
- 2.上述二個世代的大學生，其多元相關係數分別為：第一世代大學生為.645，共可解釋「學生滿意度」41.6%的變異量，其中「校務發展」的 β 係數最大($\beta=.331$)，顯示「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的31.4%。第二世代大學生為.660，共可解釋「學生滿意度」43.6%的變異量，其中「校務發展」的 β 係數最大($\beta=.455$)，顯示「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的39.3%。
- 3.在 β 值方面，不同世代大學生的變項中的均為正值，說明不同世代大學生的預測變項對「學生滿意度」有正向影響。
- 4.上述不同世代大學生的預測變項變異數波動因素VIF值皆小於10(VIF值最大為1.695)，條件指數(CI)皆小於30(CI值最大為18.148)，表示共線性問題並不嚴重。
- 5.由上述不同世代大學生多元迴歸分析摘要表可得迴歸公式如下：

第一世代大學生的學生滿意度之標準分數多元迴歸預測公式=.331×校務發展+.224×通識課程+.229×系上學習環境；第二世代大學生的學生滿意度之標準分

數多元迴歸預測公式=.455×校務發展+.269×系上學習環境。

二、行政服務品質知覺對學生滿意度及其分層面的學生滿意度預測分析

本部分探討整體大學生的行政服務品質知覺對學生滿意度及其分層面(目前就讀的學校、目前就讀的科系、自己的大學生活經驗)的預測分析。

(一)行政服務品質知覺對學生滿意度的預測分析

大學生所知覺的行政服務品質對學生滿意度之預測情形，以行政服務品質變項的六個分層面：「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」為預測變項，以學生滿意度為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，其分析結果如表4-24：

表4-24 行政服務品質預測學生滿意度之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加 量R ²	標準化迴歸 係數(β)	F值	共線數統計量	
						CI	VIF
1.校務發展	.592	.351	.351	.375	202.566***	12.093	1.623
2.系上學習環境	.640	.409	.058	.234	129.517***	12.562	1.738
3.通識課程	.654	.427	.018	.165	92.689***	17.844	1.518

***p<.001

由表4-24可解釋如下：

- 1.對大學生「學生滿意度」具有預測力的變項有三個達到顯著水準(p<.001)，依次是「校務發展」、「系上學習環境」、「通識課程」。
- 2.上述三個變項，其多元相關係數為.654，共可解釋「學生滿意度」42.7%的變異量，其中「校務發展」的β係數最大(β=.375)，顯示「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的35.1%。
- 3.在β值方面，變項中的「校務發展」、「系上學習環境」、「通識課程」均為

正值，說明上述三個變項對「學生滿意度」有正向影響。

4.上述三個變項變異數波動因素VIF值皆小於10(VIF值最大為1.738)，條件指數(CI)皆小於30(CI值最大為17.844)，表示共線性問題並不嚴重。

5.由上述多元迴歸分析摘要表可得迴歸公式如下：

學生滿意度之標準分數多元迴歸預測公式= $.375 \times \text{校務發展} + .234 \times \text{系上學習環境} + .165 \times \text{通識課程}$

(二)大學生的行政服務品質知覺對學生滿意度之「目前就讀的學校滿意度」的預測分析

大學生所知覺的行政服務品質對學生滿意度的「目前就讀的學校滿意度」層面之預測情形，以行政服務品質變項的六個分層面：「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」為預測變項，以大三學生的學生滿意度之「目前就讀的學校滿意度」為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，其分析結果如表4-25：

表4-25 行政服務品質預測「目前就讀的學校滿意度」之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加 量R ²	標準化迴歸 係數(β)	F值	共線數統計量	
						CI	VIF
1.校務發展	.602	.362	.361	.376	213.233***	12.591	2.040
2.通識課程	.635	.403	.400	.164	126.330***	14.016	1.577
3.系上學習環境	.644	.415	.411	.126	88.317***	16.477	1.799
4.國際化	.649	.422	.415	.111	67.790***	19.938	1.943

***p<.001

由表4-25可解釋如下：

1.對大學生「目前就讀的學校滿意度」具有預測力的變項有四個達到顯著水準(p

- <.001), 依次是「校務發展」、「通識課程」、「系上學習環境」、「國際化」。
2. 上述四個變項，其多元相關係數為.649，共可解釋「目前就讀的學校滿意度」42.2%的變異量，其中「校務發展」的 β 係數最大($\beta=.376$)，顯示「校務發展」對「目前就讀學校滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的36.2%。
 3. 在 β 值方面，變項中的「校務發展」、「通識課程」、「系上學習環境」、「國際化」均為正值，說明上述四個變項對「目前就讀的學校滿意度」有正向影響。
 4. 上述四個變項變異數波動因素VIF值皆小於10(VIF值最大為2.040)，條件指數(CI)皆小於30(CI值最大為19.938)，表示共線性問題並不嚴重。
 5. 由上述多元迴歸分析摘要表可得迴歸公式如下：

目前就讀的學校滿意度之標準分數多元迴歸預測公式= $.376 \times \text{校務發展} + .164 \times \text{通識課程} + .126 \times \text{系上學習環境} + .111 \times \text{國際化}$

(三) 大學生的行政服務品質知覺對學生滿意度之「目前就讀的科系滿意度」的預測分析

大學生所知覺的行政服務品質對學生滿意度的「目前就讀的科系滿意度」層面之預測情形，以行政服務品質變項的六個分層面：「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」為預測變項，以大學生的學生滿意度之「目前就讀的科系滿意度」為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，其分析結果如表4-26：

表4-26 行政服務品質預測「目前就讀的科系滿意度」之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加 量R ²	標準化迴歸 係數(β)	F值	共線數統計量	
						CI	VIF
1.系上學習環境	.503	.253	.251	.366	126.925***	10.493	1.513
2.校務發展	.538	.289	.286	.235	76.158***	15.221	1.513

*** p < .001

由表4-26可解釋如下：

- 1.對大學生「目前就讀的科系滿意度」具有預測力的變項有二個達到顯著水準($p < .001$)，依次是「系上學習環境」、「校務發展」。
- 2.上述二個變項，其多元相關係數為.538，共可解釋「目前就讀的科系滿意度」28.9%的變異量，其中「系上學習環境」的 β 係數最大($\beta = .366$)，顯示「系上學習環境」對「目前就讀學校滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的25.3%。
- 3.在 β 值方面，變項中的「系上學習環境」、「校務發展」均為正值，說明上述二個變項對「目前就讀的科系滿意度」有正向影響。
- 4.上述二個變項變異數波動因素VIF值皆小於10(VIF值最大為1.513)，條件指數(CI)皆小於30(CI值最大為15.221)，表示共線性問題並不嚴重。
- 5.由上述多元迴歸分析摘要表可得迴歸公式如下：

目前就讀的科系滿意度之標準分數多元迴歸預測公式 $= .366 \times$ 系上學習環境
 $+ .235 \times$ 校務發展

(四)大學生的行政服務品質知覺對學生滿意度之「自己的大學生活經驗滿意度」的預測分析

大學生所知覺的行政服務品質對學生滿意度的「自己的大學生活經驗滿意度」層面之預測情形，以行政服務品質變項的六個分層面：「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」為預測變項，以大學生的學生滿意度之「自己的大學生活經驗滿意度」為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，其分析結果如表4-27：

表4-27 行政服務品質預測「自己的大學生活經驗滿意度」之多元迴歸分析摘要表

進入迴歸順序	R	R ²	增加 量R ²	標準化迴歸 係數(β)	F值	共線數統計量	
						CI	VIF
1.校務發展	.407	.165	.163	.325	74.233***	10.495	1.321

2.通識課程	.431	.186	.181	.164	42.638***	10.963	1.321
--------	------	------	------	------	-----------	--------	-------

*** $p < .001$

由表4-27可解釋如下：

- 1.對大學生「自己的大學生活經驗滿意度」具有預測力的變項有二個達到顯著水準($p < .001$)，依次是「校務發展」、「通識課程」。
- 2.上述二個變項，其多元相關係數為.431，共可解釋「自己的大學生活經驗滿意度」18.6%的變異量，其中「校務發展」的 β 係數最大($\beta = .325$)，顯示「校務發展」對「自己的大學生活經驗滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的16.5%。
- 3.在 β 值方面，變項中的「校務發展」、「通識課程」均為正值，說明上述二個變項對「自己的大學生活經驗滿意度」有正向影響。
- 4.上述二個變項變異數波動因素VIF值皆小於10(VIF值最大為1.321)，條件指數(CI)皆小於30(CI值最大為10.963)，表示共線性問題並不嚴重。
- 5.由上述多元迴歸分析摘要表可得迴歸公式如下：

自己的大學生活經驗滿意度之標準分數多元迴歸預測公式= $.325 \times$ 校務發展
 $+ .164 \times$ 通識課程

三、綜合討論

以下就不同背景的學生的行政服務品質知覺對學生滿意度之預測情形以及行政服務品質對學生滿意度之整體層面和分層面之預測情形進行探討，研究發現如表4-28：

表4-28 行政服務品質與學生滿意度預測分析研究發現

項次	研究假設	研究發現
5-1	就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測	1.三個學院各有二個變項進入迴歸。 2.對學生滿意度的預測力： (1)商學院：「校務發展」>「系上學習環境」。

	<p>力。</p> <p>(2) 管理學院：「校務發展」>「通識課程」。</p> <p>(3) 人文與科技學院：「系上學習環境」>「校務發展」。</p> <p>3.相關係數：人文與科技學院>管理學院>商學院。</p> <p>4.可解釋變異量：人文與科技學院>管理學院>商學院。</p>
<p>5-2</p> <p>不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力。</p>	<p>1.家庭年收入70萬以下有三個變項進入迴歸，70-120萬以及120萬以上有二個變項進入迴歸。</p> <p>2.對學生滿意度的預測力：</p> <p>(1) 70萬以下：「校務發展」>「系上學習環境」>「通識課程」。</p> <p>(2) 70-120萬：「校務發展」>「系上學習環境」。</p> <p>(3) 120萬以上：「國際化」>「系上學習環境」。</p> <p>3.相關係數：70-120萬>120萬以上>70萬以下。</p> <p>4.可解釋變異量：70-120萬>120萬以上>70萬以下。</p>
<p>5-3</p> <p>不同世代大學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力。</p>	<p>1.第一世代大學生有三個變項進入迴歸，第二世代大學生有二個變項進入迴歸。</p> <p>2.對學生滿意度的預測力：</p> <p>(1) 第一世代大學生：「校務發展」>「通識課程」>「系上學習環境」。</p> <p>(2) 第二世代大學生：「校務發展」>「系上學習環境」。</p> <p>3.相關係數：第二世代大學生>第一世代大學生。</p> <p>4.可解釋變異量：第二世代大學生>第一世代大學生。</p>
<p>六</p> <p>該所私立科技大學學生行政服務品質知覺對學生滿意度具有預測力。</p>	<p>1.整體行政服務品質有三個變項進入迴歸。</p> <p>2.對學生滿意度的預測力：「校務發展」>「系上學習環境」>「通識課程」。</p>

(一)不同學院學生對「學生滿意度」具有預測力的變項均有二個達顯著水準。人文與科技學院共可解釋「學生滿意度」54.4%的變異量，高於商學院及管理學院，商學院及管理學院均為「校務發展」對「學生滿意度」的預測力最大，人文與科技學院則為「系上學習環境」對「學生滿意度」的預測力最大。由

研究結果可知，大學生對「學生滿意度」的高低，商學院和管理學院的學生在於對學校「校務發展」的滿意度是否很高，而人文與科技學院的學生則在於對「系上學習環境」的滿意度是否很高。

(二)不同家庭年收入學生對「學生滿意度」具有預測力的變項在家庭年收入70萬以下有三個達顯著水準，家庭年收入70-120萬以及家庭年收入120萬以上的有二個達顯著水準。家庭年收入70-120萬共可解釋「學生滿意度」50.9%的變異量，高於家庭年收入70-120萬及家庭年收入120萬以上。家庭年收入70萬以下及家庭年收入70-120萬均為「校務發展」對「學生滿意度」的預測力最大，家庭年收入120萬以上則為「國際化」對「學生滿意度」的預測力最大。由研究結果可知，大學生對「學生滿意度」的高低，庭年收入70萬以下及家庭年收入70-120萬的學生在於對學校「校務發展」的滿意度是否很高，而家庭年收入120萬以上的學生則在於對學校「國際化」的滿意度是否很高。

(三)不同世代大學生對「學生滿意度」具有預測力的變項在第一世代大學生有三個達顯著水準，第二世代大學生有二個達顯著水準。第二世代大學生共可解釋「學生滿意度」43.6%的變異量，高於第一世代大學生。不同世代大學生均為「校務發展」對「學生滿意度」的預測力最大。由研究結果可知，大學生對學生滿意度的高低，不同世代大學生均在於對學校「校務發展」的滿意度是否很高。

(四)整體行政服務品質對「學生滿意度」具有預測力的變項有三個達顯著水準，依次是「校務發展」、「系上學習環境」、「通識課程」，共可解釋「學生滿意度」42.7%的變異量。其中「校務發展」對「學生滿意度」的預測力最大，可解釋全部的35.1%。由研究結果可知，就整體而言，大學生對「學生滿意度」的高低，關鍵在於學生對學校「校務發展」的滿意度是否很高。

整體行政服務品質對「目前就讀的學校滿意度」具有預測力的變項有四個達顯著水準，對「目前就讀的科系滿意度」具有預測力的變項有二個達顯著水準，對「自己的大學生活經驗滿意度」具有預測力的變項有二個達顯著

水準。整體行政服務品質共可解釋「目前就讀的學校滿意度」42.2%的變異量，高於「目前就讀的科系滿意度」以及「自己的大學生活經驗滿意度」。

在進入迴歸順序方面，三個滿意度的分層變項均有「校務發展」，「校務發展」屬於學校整體的形象與發展特色等，學生所知覺的「校務發展」高低，會影響學生滿意度的高低。因此，可得知「校務發展」可預測整體學生滿意度外，亦可預測其分層變項滿意度。在「目前就讀的科系」方面除了「校務發展」外，亦有「系上學習環境」可預測「目前就讀的科系」滿意度，符合一般的定義，也就是學生對於「系上學習環境」的知覺越高，可預測到「目前就讀的科系」滿意度也會越高。在「自己的大學生活經驗」方面除了「校務發展」外，亦有「通識課程」可預測，研究者探究其原因，應是「通識課程」所開設課程涵蓋的面向較廣，以本研究學校而言，包含自然領域、社會領域及人文領域等等，對於學生的大學生活影響較多所致。

綜上述研究分析結果可得知研究假設 5-1「就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力」、研究假設 5-2「不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力」、研究假設 5-3「不同世代大學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力」三個全部獲得支持。可得知研究假設五「該所私立科技大學不同背景學生的行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力。」以及研究假設六「該所私立科技大學學生行政服務品質知覺對學生滿意度具有預測力」全部獲得支持。

第五章 結論與建議

本研究旨在探討大學生所知覺的行政服務品質與學生滿意度之間的相關。本章共分為三節，第一節將呈現重要之研究發現，第二節根據發現結果提出結論，第三節則綜合文獻探討與分析結果與發現提出具體建議，以供相關教育機關及後續研究參考。

第一節 研究發現

綜合第四章的分析結果，將主要研究發現摘要如表5-1，就研究假設與研究結果做摘要陳述，以呈現本研究之重要發現並作為後續討論之用：

表5-1 研究結果支持研究假設與否摘要表

項次	研究假設	研究結果	支持假設
假設一	該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質知覺有差異	不同學院、不同家庭年收入及不同世代別皆有部分達顯著差異，本研究假設獲得部分支持。	※
假設1-1	就讀不同學院的學生其行政服務品質的知覺有差異	在「教務事項」的知覺上達顯著差異，本研究假設獲得部分支持。	※
假設1-2	不同家庭年收入的學生其行政服務品質的知覺有差異	在整體行政服務品質、「校務發展」、「學生事務」及「系上學習環境」的知覺上達顯著差異，本研究假設獲得部分支持。	※
假設1-3	不同世代大學生其行政服務品質的知覺有差異	在整體行政服務品質、「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「學務事項」和「系上學習環境」達到顯著差異，本研究假設獲得大部分的支持。	※
假設二	該所私立科技大學不同背景	不同學院無顯著差異；不	※

	的學生其學生滿意度知覺有差異	同家庭年收入部分達顯著差異；不同世代部分達顯著差異，本研究假設獲得部分支持。	
假設2-1	就讀不同學院的學生其學生滿意度的知覺有差異	均未達顯著差異，本研究假設未獲得支持。	×
假設2-2	不同家庭年收入的學生其學生滿意度的知覺有差異	在「目前就讀的學校」達顯著差異，本研究假設獲得部分支持。	※
假設2-3	不同世代大學生其學生滿意度的知覺有差異	在整體學生滿意度、「目前就讀的學校」和「目前就讀的科系」達到顯著差異，本研究假設獲得大部分支持。	※
假設三	該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關	就讀不同學院及不同家庭年收入部分達顯著相關；不同世代大學生達顯著相關，本研究假設獲得部分支持。	※
假設3-1	就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關	除了商學院的「教務事項」與「自己的大學生活經驗」未達顯著，其餘均達顯著，本研究假設獲得大部分支持。	※
假設3-2	不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關	除了家庭年收入120萬以上的「教務事項」與「自己的大學生活經驗」、「學生事務」與「自己的大學生活經驗」未達顯著外，其餘均達顯著，本研究假設獲得大部分支持。	※
假設3-3	不同世代大學生其行政服務品質知覺與學生滿意度有相關	本研究假設全部獲得支持。	○
假設四	該所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度之間有相關	本研究假設全部獲得支持。	○
假設五	該所私立科技大學不同背景	可預測，本研究假設全部	○

	學生的行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力	獲得支持。	
假設5-1	就讀不同學院的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力	可預測，本研究假設全部獲得支持。	○
假設5-2	不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力	可預測，本研究假設全部獲得支持。	○
假設5-3	不同世代大學生其行政服務品質知覺對學生滿意度有預測力	可預測，本研究假設全部獲得支持。	○
假設六	該所私立科技大學學生行政服務品質知覺對學生滿意度具有預測力	可預測，本研究假設全部獲得支持。	○

註：○表示支持假設，※表示部分支持假設，×表示拒絕假設。

本研究根據研究結果及表 5-1 分別就現況、差異、相關與預測做進一步的摘要陳述如以下六點：

一、該所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度之現況

(一)以整體行政服務品質來看，每題平均得分為2.670，顯示該所私立科技大學的學生所知覺的行政服務品質在中等以上。

(二)大學生所知覺的行政服務品質，以「系上學習環境」為最高，其次由高到低分別為「通識課程」、「校務發展」、「教務事項」、「國際化」、「學生事務」。以上得分均大於平均值2.500，屬中上程度。

(三)以整體學生滿意度來看，每題平均得分為2.577，顯示該所私立科技大學的學生所知覺的學生滿意度在中等以上。

(四)學生所知覺的學生滿意度，依其排序由高到低分別為「目前就讀的科系」、「目前就讀的學校」、「自己的大學生活經驗」。以上得分以「目前就讀的學校」與「目前就讀的科系」平均值大於2.5，屬於中上滿意程度，「自己的大學生活經驗」平均值小於2.5，接近普通滿意程度。

二、該所私立科技大學不同背景的學生其行政服務品質與學生滿意度知覺的差異

(一)不同背景變項的大學生在行政服務品質知覺上的差異情形

- 1.不同學院：不同學院的學生所知覺的行政服務品質在「校務發展」、「國際化」、「通識課程」、「學生事務」、「系上學習環境」以及整體行政服務品質層面無達到顯著差異。在「教務事項」層面達顯著差異，其中商學院學生所知覺「教務事項」的高於人文與科技學院學生。
- 2.不同家庭年收入：不同家庭年收入的學生所知覺的行政服務品質在「國際化」、「教務事項」、「通識課程」層面無達到顯著差異。在整體行政服務品質、「校務發展」以及「系上學習環境」層面達顯著差異，其中家庭年收入70萬以下的學生所知覺的整體行政服務品質、「校務發展」以及「系上學習環境」高於家庭年收入120萬以上的學生。而在「學生事務」層面亦達顯著差異，其中家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「學生事務」高於家庭年收入70-120萬及120萬以上的學生。
- 3.不同世代：不同世代大學生所知覺的行政服務品質在「通識課程」層面無顯著差異。在整體行政服務品質、「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「學生事務」以及「系上學習環境」層面達顯著差異，其中第一世代大學生所知覺的整體行政服務品質、「校務發展」、「國際化」、「教務事項」、「學生事務」以及「系上學習環境」高於第二世代大學生。

(二)不同背景變項的大學生在學生滿意度知覺上的差異情形

- 1.不同學院：不同學院的學生所知覺的行政服務品質在「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」以及整體學生滿意度層面均無顯著差異。
- 2.不同家庭年收入：不同家庭年收入的學生所知覺的學生滿意度在「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」以及整體學生滿意度層面無顯著差異。在「目前就讀的學校」層面達顯著差異，其中家庭年收入70萬以下的學生所知覺的「目前就讀的學校」滿意度高於家庭年收入120萬以上的學生。

- 3.不同世代：不同世代大學生所知覺的學生滿意度在「自己的大學生活經驗」層面無顯著差異。在「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」以及整體學生滿意度層面達顯著差異，其中第一世代大學生所知覺的「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」以及整體學生滿意度高於第二世代大學生。

三、該所私立科技大學不同背景的學生的行政服務品質知覺與學生滿意度的相關

(一)不同學院的學生的行政服務品質知覺與學生滿意度的相關

- 1.從整體來看，不同學院學生所知覺的行政服務品質與學生滿意度呈現正相關。
- 2.「校務發展」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」三個層面呈現正相關。
- 3.「國際化」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」三個層面呈現正相關。
- 4.商學院的學生其「教務事項」與「自己的大學生活經驗」未達顯著相關，其餘「教務事項」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
- 5.「通識課程」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
- 6.「學生事務」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
- 7.「系上學習環境」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。

(二)家庭年收入的學生的行政服務品質知覺與學生滿意度的相關

- 1.從整體來看，不同家庭年收入的學生所知覺的行政服務品質與學生滿意度呈現正相關。
- 2.「校務發展」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
- 3.「國際化」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活

經驗」層面呈現正相關。

4. 家庭年收入120萬以上的「教務事項」與「自己的大學生活經驗」未達顯著相關，其餘「教務事項」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
5. 「通識課程」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
6. 家庭年收入120萬以上的「學生事務」與「自己的大學生活經驗」未達顯著相關，其餘「學生事務」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
7. 「系上學習環境」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。

(三)不同世代大學生的行政服務品質知覺與學生滿意度的相關

1. 從整體來看，不同世代大學生所知覺的行政服務品質與學生滿意度呈現正相關。
2. 「校務發展」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
3. 「國際化」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
4. 「教務事項」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
5. 「通識課程」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
6. 「學生事務」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。
7. 「系上學習環境」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」層面呈現正相關。

四、該所私立科技大學行政服務品質與學生滿意度之間的相關

- (一)從整體來看，大學生所知覺的行政服務品質與學生滿意度呈現正相關。
- (二)「校務發展」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生生活經驗」層面呈現正相關。
- (三)「國際化」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生生活經驗」層面呈現正相關。
- (四)「教務事項」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生生活經驗」層面呈現正相關。
- (五)「通識課程」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生生活經驗」層面呈現正相關。
- (六)「學生事務」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生生活經驗」層面呈現正相關。
- (七)「系上學習環境」與「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「自己的大學生生活經驗」層面呈現正相關。

五、該所私立科技大學不同背景學生其行政服務品質知覺對學生滿意度的預測力

(一)不同學院的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度的預測力

不同學院的學生對「學生滿意度」具有預測力的變項分別為：商學院有二個達到顯著水準，依次是「校務發展」、「系上學習環境」，共可解釋「學生滿意度」32.4%的變異量，其中「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的27.6%。管理學院有二個達到顯著水準，依次是「校務發展」、「通識課程」，共可解釋「學生滿意度」40.5%的變異量，其中「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的33.7%。人文與科技學院有二個達到顯著水準，依次是「系上學習環境」、「校務發展」，共可解釋「學生滿意度」54.4%的變異量，其中「系上學習環境」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的48.7%。

(二)不同家庭年收入的學生其行政服務品質知覺對學生滿意度的預測力

不同家庭年收入的學生對「學生滿意度」具有預測力的變項分別為：家庭年收入70萬以下有三個達到顯著水準，依次是「校務發展」、「系上學習環境」、「通識課程」，共可解釋「學生滿意度」36.5%的變異量，其中「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的27.7%。家庭年收入70-120萬有二個達到顯著水準，依次是「校務發展」、「系上學習環境」，共可解釋「學生滿意度」50.9%的變異量，其中「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的46.1%。家庭年收入120萬以上有二個達到顯著水準，依次是「國際化」、「系上學習環境」，共可解釋「學生滿意度」46.8%的變異量，其中「國際化」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的37.4%。

(三)不同世代大學生其行政服務品質知覺對學生滿意度的預測力

不同世代大學生對「學生滿意度」具有預測力的變項分別為：第一世代大學生以下有三個達到顯著水準，依次是「校務發展」、「通識課程」、「系上學習環境」，共可解釋「學生滿意度」41.6%的變異量，其中「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的31.4%。第二世代大學生有二個達到顯著水準，依次是「校務發展」、「系上學習環境」，共可解釋「學生滿意度」43.6%的變異量，其中「校務發展」對「學生滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的39.3%。

六、該所私立科技大學學生行政服務品質知覺對學生滿意度的預測力

- 1.該所私立科技大學學生對「學生滿意度」具有預測力的變項有三個達到顯著水準，依次是「校務發展」、「系上學習環境」、「通識課程」，共可解釋「學生滿意度」42.7%的變異量，其中「校務發展」有較大的預測力，可解釋全部的35.1%。
- 2.對「目前就讀的學校」滿意度具有預測力的變項有四個達到顯著水準，依次是「校務發展」、「通識課程」、「系上學習環境」、「國際化」，共可解釋「目前就讀的學校滿意度」42.2%的變異量，其中「校務發展」對「目前就讀學校滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的36.2%。

- 3.對「目前就讀的科系」滿意度具有預測力的變項有二個達到顯著水準，依次是「系上學習環境」、「校務發展」，共可解釋「目前就讀的科系滿意度」28.9%的變異量，其中「系上學習環境」對「目前就讀學校滿意度」有較大的預測力，可解釋全部的25.3%。
- 4.對「自己的大學生活經驗」滿意度具有預測力的變項有二個達到顯著水準，依次是「校務發展」、「通識課程」，共可解釋「自己的大學生活經驗」滿意度18.6%的變異量，其中「校務發展」對「自己的大學生活經驗」滿意度有較大的預測力，可解釋全部的16.5%。

第二節 結論

本研究根據主要研究發現，歸納出以下十二點結論，並將所得結論作為建議之主要依據：

- 一、大學生對該所私立科技大學所知覺的行政服務品質在中等以上，以「系上學習環境」為最高，以「學生事務」為最低

從該所私立科技大學學生所知覺的行政服務品質來看，「系上學習環境」高於「通識課程」、「校務發展」、「教務事項」、「國際化」和「學生事務」，表示大學生所知覺的行政服務品質最滿意系上的學習環境方面。可能與該所學校系辦公室或相關專業教室設置與學生上課教室距離很近，學生若有相關需求常可在系辦公室得到支援，系上的行政人員亦給與良好的反應與回饋所致。

- 二、大學生對該所私立科技大學所知覺的學生滿意度在中等以上，以「目前就讀的科系」最高，以「自己的大學生活經驗」為最低

從該所私立科技大學學生所知覺的學生滿意度來看，「目前就讀的科系」高於「目前就讀的學校」和「自己的大學生活經驗」，表示大學生所知覺得學生滿意度最滿意目前就讀的科系。本結論可延續第一點結論（大學生較滿意系上的學

習環境)，因較滿意系上學習環境，所以也對於目前就讀的系科滿意度亦高於其他項滿意度。

三、商學院或家庭年收入70萬以下或第一世代大學生對於行政服務品質的感受最高

從該所私立科技大學學生所知覺的行政服務品質來看，在學院、家庭年收入和不同世代大學生皆有達到顯著差異，其結果為：商學院學生所知覺的「教務事項」顯著高於人文與科技學院；家庭年收入70萬以下學生所知覺的「校務發展」、「系上學習環境」、「整體行政服務品質」顯著高於120萬以上，家庭年收入70萬以下學生所知覺的「學生事務」高於70-120萬和120萬以上；第一世代大學生所知覺的行政服務品質高於第二世代大學生。在研究樣本中，商學院102名受試者屬於第一世代大學生且家庭年收入70萬以下的學生佔了50%的比例，高於管理學院(135名，44%)與人文與科技學院(140名，41%)。因此可得知，大學生對於行政服務品質的感受高低，受到就讀學院或是家庭經濟因素或是父母親教育程度的影響。就讀商學院的學生或是家庭經濟較弱的學生或是父母親就讀過大學的學生對於行政服務品質的感受最高。

四、家庭年收入70萬以下或第一世代大學生的學生對於學生滿意度的感受最高

從該所私立科技大學學生所知覺的學生滿意度來看，除了在學院變項沒有達到顯著差異，在家庭年收入及不同世代大學生在學生滿意度皆有顯著差異。其結果為：家庭年收入70萬以下學生所知覺的「目前就讀的學校」顯著高於120萬以上；第一世代大學生所知覺的學生滿意度顯著高於第二世代大學生。這表示大學生對於學生滿意度的感受高低，受到家庭經濟因素或是父母親教育程度的影響，家庭經濟較弱的學生或是父母親都未曾就讀過大學的學生對於學生滿意度的感受最高。就讀學院的不同不會影響大學生對學生滿意度的感受高低。

五、人文與科技學院的「整體行政服務品質」和「目前就讀的學校」有最大相關性；人文與科技學院的「系上學習環境」和「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」、「整體滿意度」有最大相關性。

本研究發現，該所私立科技大學不同學院的學生其行政服務品質知覺與學生滿意度呈現顯著正相關，代表不管任何一個學院的大學生所知覺的行政服務品質越高，其學生滿意度也就越高。其中，在各滿意度層面上人文與科技學院的學生對「整體行政服務品質」知覺愈高，「目前就讀的學校」所產生的滿意度就會高於其他學院的學生。人文與科技學院的學生對「系上學習環境」知覺愈高，「目前就讀的科系」、「自己的大學生活經驗」、「整體滿意度」所產生的滿意度就會高於其他學院的學生。

六、家庭年收入70-120萬的「校務發展」和「目前就讀的學校」、「自己的大學生活經驗」、「整體滿意度」有最大相關性；120萬以上的「系上學習環境」和「目前就讀的科系」有最大相關性。

本研究發現，該所私立科技大學不同家庭年收入的大學生其行政服務品質知覺與學生滿意度呈現顯著正相關，代表不管其家庭年收入如何，其所知覺的行政服務品質越高，其學生滿意度也就越高。其中，在各滿意度層面上家庭年收入70-120萬的學生對「校務發展」的知覺愈高，「目前就讀的學校」、「自己的大學生活經驗」、「整體滿意度」所產生的滿意度就會高於其他家庭年收入的學生。而家庭年收入120萬以上的學生對「系上學習環境」知覺愈高，「目前就讀的科系」所產生的滿意度就會高於其他家庭年收入的學生。

七、第一世代大學生的「整體行政服務品質」和「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」有最大相關性；第二世代大學生的「校務發展」與「自己的大學生活經驗」有最大相關性；第二世代大學生的「整體行政服務品質」與「整體滿意度」有最大相關性。

本研究發現，該所私立科技大學不同世代大學生其行政服務品質知覺與學生滿意度呈現顯著正相關，代表不管是哪一世代的大學生，其所知覺的行政服務品質越高，其學生滿意度也就越高。其中，在各滿意度層面上第一世代大學生對「整體行政服務品質」的知覺愈高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」所產生的滿意度就會高於第二世代大學生。第二世代大學生對「校務發展」知覺愈高，「自己的大學生活經驗」所產生的滿意度就會高於第一世代大學生。第二世代大學生對「整體行政服務品質」知覺愈高，「整體滿意度」所產生的滿意度就會高於第一世代大學生。

八、「整體行政服務品質」和「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「整體滿意度」有最大相關性；「校務發展」與「自己的大學生活經驗」有最大相關性。

本研究發現，該所私立科技大學學生其行政服務品質知覺與學生滿意度呈現顯著正相關，代表大學生所知覺的行政服務品質越高，其學生滿意度也就越高。其中，在各滿意度層面上大學生對「整體行政服務品質」的知覺愈高，「目前就讀的學校」、「目前就讀的科系」、「整體滿意度」所產生的滿意度是最高的。大學生對「校務發展」知覺愈高，「自己的大學生活經驗」所產生的滿意度是最高的。

九、商學院及管理學院以「校務發展」最能預測學生滿意度；人文與科技學院以「系上學習環境」最能預測學生滿意度。

本研究發現，該所私立科技大學商學院及管理學院學生所知覺的行政服務品質以「校務發展」對學生滿意度最具有預測力；人文與科技學院學生所知覺的行政服務品質以「系上學習環境」對學生滿意度最具有預測力。因此，商學院和管理學院的學生所知覺的行政服務品質層面「校務發展」，或人文與科技學院的學生所知覺的行政服務品質層面「系上學習環境」很高時，代表其所知覺得學生滿

意度也很高。

十、家庭年收入70萬以下及70-120萬以「校務發展」最能預測學生滿意度；120萬以上以「國際化」最能預測學生滿意度。

本研究發現，該所私立科技大學家庭年收入在70萬以下和70-120萬的學生所知覺的行政服務品質以「校務發展」對學生滿意度最具有預測力；家庭年收入120萬以上的學生所知覺的行政服務品質以「國際化」對學生滿意度最具有預測力。因此，家庭年收入在70萬以下和70-120萬的學生所知覺的行政服務品質層面「校務發展」，或家庭年收入120萬以上的學生所知覺的行政服務品質層面「國際化」很高時，代表其所知覺得學生滿意度也很高。家庭年收入較高的學生所知覺的國際化越高時，越能預測學生滿意度，有可能是因為家庭環境較好，常可接觸到來自世界各地的事物或是常有機會到國外遊歷所致。

十一、第一世代大學生及第二世代大學生均以「校務發展」最能預測學生滿意度。

本研究發現，該所私立科技大學第一世代大學生和第二世代大學生所知覺的行政服務品質以「校務發展」對學生滿意度最具有預測力。因此，第一世代大學生和第二世代大學生所知覺的行政服務品質層面「校務發展」很高時，代表其所知覺得學生滿意度也很高。

十二、整體而言，大學生所知覺的「校務發展」最能預測學生滿意度

本研究發現，該所私立科技大學學生所知覺的行政服務品質以「校務發展」最具有預測力。因此，大學生所知覺的行政服務品質層面「校務發展」很高時，代表其所知覺得學生滿意度也很高。

第三節 建議

本研究依據上述結論，提出以下之建議，以作為技專校院行政人員、學校單位、政府及教育相關單位以及後續研究者之參考。

一、對行政人員的建議

(一)主動協助學生生活輔導

由本研究結果可得知，學生滿意度方面「自己的大學生活經驗」知覺滿意度低於對學校及系科的滿意度。因此，建議可在學生生活各方面多給予協助與鼓勵；例如學生校外居賃訪查，關心學生在校外居住品質與安全。舉辦工讀座談，讓學生瞭解打工時相關勞工法令以及工作應有的權利、義務等等。萬一遇到學生辦理休學、退學時，應請輔導中心介入適時瞭解學生狀況，主動提供學校可給予的協助，消除學生在生活上的不安與難題。這樣一來除可增加學生對學校的滿意度，更可經由行政人員的協助來提高學生本身的大學生活滿意度。

(二)開設貼近學生生活之課程

由本研究結果可得知，「通識課程」可有效預測「自己的大學生活經驗」滿意度，因此若能在通識課程方面開設貼近學生生活之課程，例如：「壓力情緒管理」、「生涯規劃」、「投資理財」、「職場工作與安全」等等課程，幫助學生進入大學後能適應各種大學生活不同的面向與挑戰，增加自己的大學生活經驗滿意度。

(三)關懷不同社經背景學生

由本研究文獻可得知社經地位較弱的學生較多就讀於私立技專校院。而在本研究樣本中，家庭年收入70萬以下的學生佔了59%，第一世代大學生佔了69%，比例極高。再由研究結果得知，學生所知覺的「學生事務」的行政服務品質，在本研究結果是相對較低的項目，可見學生比較不滿意「學生事務」方面的行政服務品質。進一步比較，不同家庭年收入以及不同世代大學生對於行政服務品質與學生滿意度的知覺皆存在有顯著差異。而且家庭年收入70萬以下學生的感受前兩

者變項高於家庭年收入120萬；第一世代大學生的感受前兩者變項高於第二世代大學生。研究者探究其原因，應是社經背景較為弱勢的學生常有機會申請就學獎補助或就學貸款、校內工讀等助學措施，而在申請的過程中得到良好的回應所致。由於不同成長背景，社經背景較高的學生較不需煩惱食衣住行的問題，因此要提升此類學生的行政服務品質知覺與學生滿意度建議可從豐富的社團活動、志工服務學習、同學意見表達與受重視程度來進行。

二、對學校單位的建議

(一)定期舉辦行政服務品質競賽

由本研究結果可得知，行政服務品質能有效預測學生滿意度，因此提升行政服務品質，便能增加學生的滿意度。建議學校可定期舉辦行政服務品質競賽，由學生來進行評分，並且將學生的建議列為重要的改進依據。當各單位的行政服務品質進步後，就能逐漸提升學校整體的行政服務品質，並且可藉由競賽，不斷的自我檢視與精進服務品質，提升行政單位的榮譽心，表現優良的行政單位，並可成為其他單位經驗分享的對象，讓所有的行政單位都能建立與學生良好的互動模式，增加學生滿意度。

而在處理學生建議方面，建議學校可建立各項良好的溝通管道，例如校園留言版、學生意見電子信箱或是學校主管與學生座談等方式，暢通學生與學校的溝通管道，讓學生理解學校的經營理念，也讓學校瞭解學生的想法，透過溝通讓問題得以解決。而在與學生承諾的事項，一定不可失信於學生，建立起與學生良好的互動關係。

(二)擬定提升行政服務品質相關計畫

高等教育產業的理念之一就是追求顧客滿意，在大學實施各項經營管理措施就是要達成顧客滿意的目標(湯堯、成群豪，2003)。由本研究結果得知，不論是不同學院、不同家庭年收入或不同世代大學生所知覺的行政服務品質越高，其學生滿意度越高，因此要達成增加學生滿意度的目標，提升行政服務品質的計畫便是大學經營的重要策略之一。

(三)創造學校更高的聲譽與評價

由本研究結果得知，行政服務品質與學生滿意度呈現顯著正相關，且對學生滿意度具有顯著預測力，表示行政服務品質高低，會影響學生滿意度，亦能預測學生滿意度。本研究進一步發現商學院、管理學院、家庭年收入70萬以下、家庭年收入70-120萬、第一世代大學生、第二世代大學生均以「校務發展」最能預測學生滿意度。校務發展包含了學校的聲譽、特色與進步程度等等，都會影響到學生的滿意度。由此可知，學校除了整體行政服務工作要不斷的精進提升外，要增加學生滿意度，從提升學校整體的聲譽與評價、發展學校特色等等方面來著手，更能達到目的。若社會大眾肯定學校辦學，對學校評價極高，校內學生也會覺得與有榮焉，學生滿意度就會增加。

(四)致力營造學習平等的環境

由本研究結果得知，家庭年收入70萬以下或第一世代大學生對於行政服務品質和學生滿意度的感受最高。社經背景較弱的大學生除可申請學校的助學補助方案，協助維持學生在經濟上的平等。若是成績優異，比起社經背景較高的同學，更有機會可申請到不錯的獎學金。雖然社經背景較弱，但透過政府、學校與自身的努力，讓所有的學生都能擁有同樣的受教權，進而達到相同的學習環境。在這個過程之中，良好的行政服務品質就是達成此理想不可或缺的條件之一。

三、對政府及教育相關單位的建議

(一)重視學校與學生互動的情形

本研究的行政服務品質與學生滿意度是以學生所知覺的滿意度為衡量工具，沒有學生來就讀，學校便無法繼續經營下去。因此，以學生為導向的行政服務是極為重要的事。學生若有意見表達，經常透過學校的留言板、電子信箱等溝通管道向學校反應，若無法得到滿意的答覆，甚至進而投書至教育部長信箱或上新聞版面，對學校的形象造成極大的傷害。而若是在行政服務或其他部分發生了問題或瑕疵，學校就應該檢討改進，切莫欲蓋彌彰或再讓事端擴大。藉由學生的反應，讓教育主管單位及社會來關注學校與學生的互動，讓學校產生重視學生意

見的壓力，未嘗不是讓學校重視行政服務品質的方式之一。

(二)促進高等教育就學機會的均等

在本研究中，不同背景變項的大學生所知覺的行政服務品質越高，學生滿意度也越高；以及不同背景變項的大學生所知覺的行政服務品質均能預測學生滿意度。整體而言，不管學生社經背景高低或所就讀的學院不同，良好的行政服務品質均能有效提升學生滿意度。而政府單位對於公、私立大學的各項資源補助是否公平，往往會影響到各大學是否能提供一樣的服務品質與學習環境。在本研究文獻探討得知，大多社經背景較弱的學生多就讀於私立技專校院。教育部(2011b)於中華民國教育報告書中促進高等教育轉型與發展的發展策略第三點提到要建構公、私立大學公平的競爭環境，落實社會公平正義。因此，政府應該要持續針對公、私立大學提供做不同的資源投入，擴大對經濟弱勢的學生就學補助，以促進高等教育就學機會均等。若能達到公、私立大學教育機會均等，私立大學學生透過學校良好的行政服務來感受到政府對私校學生的用心，當學校的行政服務品質越好，學生對於學校的滿意度也會越高。

四、對後續研究的建議

(一)在研究變項方面

本研究採用該所私立科技大學大三學生在台灣高等教育資料庫所做的問卷結果為研究資料，針對該所私立科技大學學生的填答狀況來探討三個背景變項(學院、家庭年收入、父母教育程度)以及兩個研究變項(行政服務品質、學生滿意度)的關係，得到了預期的研究結果，對於後續研究者的研究變項建議如下：

1.背景變項

目前台灣高等教育資料庫因「個人資料保護法」暫無對外釋出全國性的統計資料，將來若可取得全國大專校院的統計資料，可進一步針對大學屬性(國立大學、私立大學、國立技職、私立技職)、區域(北、中、南、東)，或是垂直比較不同年度變項的差異性等，增加研究的豐富性，產出更多研究成果。

2.中介變項

本研究僅探討行政服務品質與學生滿意度兩個變項的關係，並針對這兩個變項的分層變項作深入探究，得到豐富的研究結果，但考量到教育環境的多樣性，有許多的因素都會影響到研究變項。日後研究者若可加入其他中介變項，例如學校組織氣氛、學生學習參與行為、同學的交友情形、師生關係等等，瞭解這些中介變項對於研究的影響情形，並做進一步的討論，應可得到不同的研究結果。

(二)在研究方法方面

本研究採用該所私立科技大學大三學生在台灣高等教育資料庫所做的問卷結果為研究資料，該資料庫建立出嚴謹的問卷結構與抽樣方式，提供研究者一個最佳的研究工具。但一般問卷調查法，普遍性會遇到受試者在填答時，可能自我保護、隨意填答或無法明白題意而影響填答結果，以致資料可能部分失真。量化資料的處理，僅能針對統計數量來做解釋，無法深入探究結果形成的原因，例如在本研究中，低社經背景的學生對學校滿意度較高，而高社經背景的學生對學校的滿意度較低；人文與科技學院以「系上學習環境」最能預測學生滿意度，與其他學院以「校務發展」最能預測學生滿意度不一樣；家庭年收入120萬以上的學生以「國際化」最能預測學生滿意度，與其他家庭年收入以「校務發展」最能預測學生滿意度不一樣。這些差異性若能透過研究對象的深入訪談，增加質性研究方法，來補充量化研究的不足，必能增加研究的完整性，使研究內容更加豐富。

(三)在研究對象方面

本研究受限於人力、財力及時間，僅以該所科技大學作為研究對象，因此在研究推論與解釋上受到限制。台灣高等教育資料庫為因應「個人資料保護法」而暫停資料申請服務，日後若開放申請，可考慮擴大樣本，以全國大專校院的資料作為研究樣本來抽樣調查，以獲得更全面性的結果，並可廣泛推論至國內各大專校院，使研究更符合台灣整體大學行政服務品質與學生滿意度現況。

參考文獻

一、中文部分：

- 于長禧、張秀珍(2003)。學校行政服務品質之探討-以元智大學為例。**育達研究叢刊**，4，147-162。
- 王麗雲(2011)。臺灣高等教育整合資料庫：98學年度高等教育師生問卷調查-大三學生【調查分析報告】。教育研究與評鑑中心【管理、釋出單位】。2011年5月2日，檢索自：<https://www.cher.ntnu.edu.tw/hedu/main.php>
- 王文科、王智弘(2009)。教育研究法-增訂第13版。臺北市：五南圖書。
- 方世榮(譯)(2009)。服務行銷與管理(原作者：Gronroos, C.)。臺北縣：普林斯頓國際。
- 內政部統計處(2009)。內政統計通報-九十八年第四十九週(98年1-9月社會救助概況)。2011年3月30日，檢索自：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>
- 田振榮(2004)。教育改革。載於江文雄、王義智(主編)，兩岸技職教育(397-404頁)。臺北市：師大書苑。
- 江民瑜(2007)。影響大學生學校滿意度相關因素之關係模式探討：以台灣地區一般大學生為例。**教育政策論壇**，10(3),1-31。
- 江義平(2000)。教學服務品質衡量模式建構及分析之研究。**亞太管理評論**，5(1)，95-115。
- 行政院主計處(2011)。行業標準分類-分類系統表。2011年3月18日，檢索自：<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=28854&ctNode=5479>
- 吳旻珊(2007)。國立臺北科技大學學生個人背景變項對學習策略與學業成績影響之研究(未出版之碩士論文)。國立臺北科技大學，臺北市。
- 吳明隆(2006)。spss統計應用學習實務：問卷分析與應用統計-三版。臺北市：知城數位科技。
- 吳清山(2007)。內憂外患轉新機：高等教育現況之SWOT分析。載於國立台灣大學研究發展處(主編)，任務與願景：我國高等教育論壇(74-105頁)。臺北市：國立臺灣大學。

- 吳靖國、林騰蛟(2010)。台灣高等技職教育發展的理論性反思。**教育資料集刊**，**47**，1-24。
- 巫銘昌、林恩賜、廖慧綺(2010)。技術學院教務行政現象分析-評鑑的綜合反思。**評鑑雙月刊**，**27**，30-34。
- 巫銘昌、曾國鴻、劉威德(2006)。我國技術學院校務經營之分析研究。**教育研究集刊**，**52(2)**，95-123。
- 谷家恆(2009)。科技大學評鑑工作改進建議。**評鑑雙月刊**，**17**，23-24。
- 李奇勳、蘇瑞蓮(2008)。服務品質、知覺價值、滿意度及遊後行為意圖關係之探討-以休閒旅遊業為例。**顧客滿意學刊**，**4(2)**，1-26。
- 李維靈、洪啟東、劉惠慈(2007)。建國科技大學學習資源服務品質與學生滿意度之研究。**建國科大學報：人文類**，**26(2)**，頁 53-86。
- 沈姍姍(2006)。貧窮與教育關係之探討：兼論我國相關之教育政策。**教育研究與發展期刊**，**2(3)**，35-62。
- 社團法人台灣評鑑協會(2009)。**2009-2013 學年度科技大學評鑑指標權重表**。2011年4月25日，檢索自：<http://tve-eval.twaea.org.tw/>。
- 周明華(2009)。教育品質的推手、中立客觀的裁判-從提升技職校院評鑑委員評鑑之能談起。**評鑑雙月刊**，**17**，25-27。
- 林大森(2003)。**高等技職教育轉型的社會學分析：以「專科改制技術學院」為例**。嘉義縣：南華大學教育社會學研究所。
- 林俊彥、張惠雯(2010)。我國高等技專校院行銷管理模式之建構。**學校行政雙月刊**，**65**，1-15。2011年3月8日，檢索自：<http://www.ceps.com.tw/ec/ecjnlarticleView.aspx?jnlcattype=1&jnlptype=2&jnltype=465&jnliid=346&issueiid=92372&atliid=1909169>
- 林燈燦(2003)。**服務品質管理**。臺北市：品度。
- 林騰蛟(2007)。加入WTO對我國高等教育的影響及對策。**技術及職業雙月刊**，**72**。2011年3月17日，檢索自：http://w3.sce.pccu.edu.tw/tveb_20070326/68-73web/72thweb/index.htm
- 侯世光、黃進和(2007)。我國技職教育之發展與展望。**教育資料集刊**，**35**，49-70。2011年3月18日，檢索自：<http://>

- //192.192.169.230/edu_paper/data_image/g0000218/0n35/20070900/p0000049.pdf
- 侯世光、黃進和(2008)。第五章技術及職業教育。中華民國教育年報。2011年4月8日，檢索自：http://192.192.169.230/edu_paper/data_image/g0000306/97n0/20091100/p0000171.pdf
- 范麗娟(2009)。台灣原住民族高等教育發展策略。教育資料與研究雙月刊，86，1-14。
- 國立台灣師範大學教育研究與評鑑中心(2006)。大學生如何選校選系。台灣高等教育研究電子報，1。2011年3月4日，檢索自：<https://www.cher.ntnu.edu.tw/epaper/items/nindex2.php?no=5>
- 國立教育資料館(2011)。健全社會弱勢者教育政策。2011年3月30日，檢索自：http://3d.nioerar.edu.tw/2d/revolute/student/student_0201.asp
- 寇健玲(2009)。美國高等教育評鑑制度新書出版。評鑑雙月刊，21，55。2011年3月16日，檢索自：<http://epaper.heeact.edu.tw/archive/2009/09/01/1792.aspx>
- 張仁家、趙育玄(2005)。學校經營與管理：技職校院的創新-策略-卓越。臺北市：全華科技圖書。
- 張同廟(2007)。學生社團組織溝通、工作滿意、組織承諾對工作績效之關聯性探討—以大學社團幹部為例。崑山科技大學學報，4，167-194。2011年5月3日，檢索自：<http://ir.lib.ksu.edu.tw/handle/987654321/12219>
- 張建成(2002)。批判的教育社會學研究。學富文化：臺北市。
- 張家宜(2000)。大學學生滿意度之實證研究。淡江人文社會學刊，6，2-26。2011年4月22日，檢索自：<http://www2.tku.edu.tw/~tkjour/paper/chin/no6.htm>
- 張家宜、高熏芳(1999)。大學教育品質管理與學生滿意度之實證研究。[教育政策與領導研究所]研究報告，1-56。2011年5月3日，檢索自：<http://tkuir.lib.tku.edu.tw:8080/dspace/handle/987654321/8086>
- 張國保(2009)。大學教師在系所評鑑中的角色與任務。評鑑雙月刊，17，19-22。
- 張國保(2010)。近十年台灣技職教育發展談招收中國大陸學生來台就學之問題與策略。高等教育，5(1)，1-35。
- 張添洲(2000)。技術職業教育發展。臺北市：五南文化。

- 張添洲(2003)。學校經營與行政。臺北市：五南文化。
- 張筵裕(2007)。台北大學學生事務處滿意度之相關因素分析。學校行政雙月刊，52，208-230。2011年4月22日，檢索自：<http://140.128.103.17:2608/hypage.cgi?HYPAGE=search/index.hpg>
- 教育部(2010a)。高等教育類型、功能與發展。2011年3月15日，檢索自：http://www.edu.tw/files/people_join_classify/B0010/990719-5.pdf
- 教育部(2010b)。近16年我國教育發展統計分析(83~98學年度)。2010年12月10日，檢索自：<http://www.edu.tw/files/publication/B0013/16years.pdf>
- 教育部(2010c)。技職教育再造方案手冊。2011年3月18日，檢索自：http://www.edu.tw/tve/publication.aspx?publication_sn=1677&pages=0
- 教育部(2010d)。中華民國高等教育簡介2010。2011年3月27日，檢索自：<http://www.tve.edu.tw/Publish.asp?CatID=8&item=>
- 教育部(2011a)。中華民國教育部部史。2011年3月9日，檢索自：<http://history.moe.gov.tw/worldhistory.asp>
- 教育部(2011b)。中華民國教育報告書全文版。2011年4月30日，檢索自：<http://140.111.34.34/main/common/index.php?z=583&zzz=583>
- 教育部技術及職業教育司(2008)。台灣技術及職業教育簡介。台北市：教育部技術及職業教育司。
- 教育研究與評鑑中心(2011)。台灣高教師生問卷填寫狀況查詢系統。2011年5月1日，檢索自：<https://www.cher.ntnu.edu.tw/hedu/main.php>
- 許嘉霖(2009)。提升服務品質的思維與作法。品質月刊，45(2)，29-37。
- 郭為藩(2004)。轉變中的大學：傳統、議題與前景。臺北市：高等教育。
- 陳正昌(2005)。社會階層背景與大學入學機會。2011年4月9日，檢索自：<http://cclearn.npue.edu.tw/tuition/ccchen-web/6-2.pdf>
- 陳妙曼(2009)。技專校院教學服務品質之研究：以南開科技大學為例(未出版之碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義市。
- 陳建宏、吳明雄(2009)。技職院校服務品質對學生滿意度及忠誠度影響模式之研究。教育與心理研究，32(3)，79-113。
- 陳曼玲(2011年3月)。103年起技專校院評鑑改採認可制—專訪教育部技職司長李彥儀。評鑑雙月刊，30，1-3。

- 彭森明(2005)。台灣高等教育如何進一步落實公平化的理念？。教育研究月刊，137，5-15。2011年3月17日，檢索自：<http://www.edujournal.com.tw/menu/137/005.pdf>
- 曾瑞譙、張文軫、郭姿秀(2009)。少子化對技專校院經營管理壓力與因應策略之分析。教育研究與發展期刊，5(3)，175-208。
- 湯志民(2003)。優質學校環境規劃與問題探析。2011年5月1日，檢索自：<http://nccur.lib.nccu.edu.tw/handle/140.119/15055>
- 湯堯(2002)。論述高等教育經營策略分析以內部品保系統與外部標準系統之建立為例。教育研究資訊，10(5)，1-27。
- 湯堯(2005)。大學學問大：改善高等教育的27計。臺北市：天下遠見。
- 湯堯、成群豪(2003)。高等教育經營。高等教育文化：臺北市。
- 黃芮琪(2008年9月19日)。李家同：大學應該重視通識教育。政大校園新聞。2010年5月12日，檢索自：http://www.nccu.edu.tw/news/detail.php?news_id=571
- 黃雅容(2008)。台灣第一代大學生的背景和特質：台灣和美國的發現一樣嗎？。師大學報：教育類，53(2)，111-130。
- 黃識銘、方世榮(2008)。服務補救策略的研究－關係行銷的觀點。管理與系統，15(1)，1-31。2011年4月24日，檢索自：<http://140.128.103.17:2608/hypage.cgi>
- 楊正誠、陳世佳(2008)。台灣高等教育的學費變遷與學生學費來源。台灣高等教育研究電子報，27。2011年3月19日，檢索自：<https://www.cher.ntnu.edu.tw/epaperi/topics/nindex2.php?no=52>
- 楊國賜(2006)。高等教育的藍海策略：明確定位、有效治理。高等教育，1(1)，1-23。
- 楊國賜(2009)。細節成就品質-參加大學評鑑工作的一些觀察。評鑑雙月刊，17，15-18。
- 楊朝祥(2007)。台灣技職教育變革與經濟發展。財團法人國家政策研究基金會教文(研)094-018號國政研究報告。2011年3月16日，檢索自：<http://www.npf.org.tw/post/2/1733>
- 楊瑩(2008)。緒論。載於楊瑩(主編)，歐盟高等教育品質保證制度(1-34頁)。臺北市：高教評鑑中心。

- 楊錦洲(2009)。服務品質：從學理到運用。臺北市：華泰文化。
- 熊哲良、孫錦煌(2010)。從關係行銷的觀點探討加油站的企業形象與服務品質對關係品質及顧客忠誠度之影響—以嘉義市加油站為例。創新研發學刊，77-88。2011年4月24日，檢索自：<http://140.128.103.17:2608/hypage.cgi>
- 劉若蘭(2006)。大學生如何成功的學習？—從大學生對學習成果與學校的滿意度談教育品質的提昇。台灣高等教育研究電子報，4。2011年4月22日，檢索自：<http://www.cher.ntnu.edu.tw/epaperi/topics/documents/s4/download.php?file=1.pdf>
- 劉若蘭(2007)。技職教育施良方、提升學生競爭力。評鑑雙月刊，6，27-29。
- 劉若蘭、楊昌裕(2009)。不同身分背景大學生校園經驗與學習成果滿意度之關係模式研究。新竹教育大學教育學報，26(2)，1-21。
- 鄧之卿(2006)。台灣高等餐旅教育學生學習滿意度之研究。餐旅暨家政學刊，3(2)，153-167。
- 鄧維兆、李友錚(2007)。高等教育關鍵服務品質屬性之研究。中華管理評論國際學報 10(3)，2011年4月15日，檢索自：<http://cmr.ba.ouhk.edu.hk/cmr/webjournal/v10n3/CMR127C06.pdf>
- 鄧維兆、張敏慧、蔡志弘(2008)。高等教育服務品質之研究-以某私立大學為例。品質月刊，44(6)，22-29。
- 蕭玉真(2011)。提升學生學習成效—淺談大學教學卓越計畫。評鑑雙月刊，31。2011年5月26日，檢索自：<http://epaper.heeact.edu.tw/archive/2011/05/01/4374.aspx>
- 戴久永(2001)。追求五贏的品質新義。品質月刊，37(1)，27-29。
- 謝小苓(2005)。以學生為中心的大學評鑑大三學生對學校滿意度的探討。通識教育季刊，12(4)，113~140。
- 謝亞恆、林俊瑩(2007)。社會網絡、學校教學品質與學校滿意度之關聯性：以台灣地區大學生為例。台東大學教育學報，18(1)，107-139。
- 譚以敬、吳清山(2009)。臺北市弱勢學生教育政策的現況及其未來因應措施之研究。教育行政與評鑑學刊，8，77-94。
- 蘇錦麗(1997)。高等教育評鑑：理論與實際。臺北市：五南文化。

二、英文部分：

- American Marketing Association (2011). *AMA Dictionary*. April 15, 2011. Retrieved from : http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=S
- Astin, A. W. (1993). *Assessment for excellence : The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education*. Phoenix : April 15, 2011. Retrieved from : <http://www.google.com/>
- Astin, A. W., & Sax, L. J. (1998). *How undergraduates are affected by service participation*. April 17, 2011. Retrieved from : <http://www.google.com/>
- Berry, L. L. (1983). *Relationship marketing in emerging perspectives on services marketing*. Chicago : American marketing Association.
- Bitner, M.J. (1992), Services capes : The impact of physical Suring'son customers and employees. *Journal of Marketing*, 5, 57-71.
- Bitzer, E. (2003). *Assessing students' changing perceptions of higher education*. April 23, 2011. Retrieved from : <http://academic.sun.ac.za/chae/bitzer/SAJHE%202003.%20Assessing%20students%20changing%20perceptions.pdf>
- Bitzer, E. (2004). *The effect of factors related to prior schooling on student persistence in higher education*. April 23, 2011. Retrieved from : <http://academic.sun.ac.za/>
- Becket, N., & Brookes, M.(2005). *Analysing Quality Audits in Higher Education*. April 22, 2011. Retrieved from : http://bejlt.brookes.ac.uk/vol1/volume1issue2/academic/becket_brookes.pdf
- Donald, J. G. (1984). Quality indices for faculty evaluation. *Assessment and Evaluation ih Higher education*, 9(2), 41-52.
- Fournier, S., & Mick, D. G. (1999). Rediscovering satisfaction. April 16, 2011. Retrieved from : <http://www.jstor.org/pss/1251971>
- Gay,G (1979). Changing conceptions of multiculture education. In H.P.Baptiste & M.L.Baptiste(Eds). *Developing the multicultural process in classroom instruction : Competencies for teachers* (Vol.1,pp18-27). Washington, D.C. : University Press of America.
- Gronroos, C. (1982). An applied service marketing theory. *European Journal of Marketing*. April 25, 2011. Retrieved from : <http://www.emeraldinsight.com/>

- Hartman, D. E., & Schmidt, S. L. (1995). *Understanding student/alumni satisfaction from a consumer's perspective : The effects of institutional performance and program outcomes*. April 16, 2011. Retrieved from : [http : //www.springerlink.com/content/um2t77r53x102815/](http://www.springerlink.com/content/um2t77r53x102815/)
- Hearn, J. C. (1985). Determinants of college student's overall evaluations of their academic program. *Research in Higher Education*, 23(4),413-437.
- Heck, R. H., & Johnsrud, L. K. (2000). Administrative effectiveness in higher education : Improving assessment procedures. *Research in Higher Education*,41(6), 663-685.
- LeBlanc, G. and N. Nguyen (1999), "*Listening to the customer's voice : examining perceived service value among business college students*". April 1, 2011. Retrieved from : [http : //www.emeraldinsight.com/](http://www.emeraldinsight.com/)
- Lovelock, C.H. (1996). *Service Marketing(3rd ed)*, New Jersey NJ : Prentice- Hall.
- Matzler, K. & Hinterhuber, H. H. (1998). How to make Product Development Projects More Successful by Integrating Kano's Model of Customer Satisfaction into Quality Function Deployment. *Technovation*, 18(1), 25-38. April 25, 2011. Retrieved from : [http : //www.sciencedirect.com/](http://www.sciencedirect.com/)
- Oliver R. L. (1977). Effect of Expectation and Disconfirmation on Postexposure Product Evaluations - an Alternative Interpretation. April 16, 2011. Retrieved from : [http : //psycnet.apa.org/journals/apl/62/4/480/](http://psycnet.apa.org/journals/apl/62/4/480/)
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer (2nd ed.)*. Retrieved from [http : //books.google.com/](http://books.google.com/)
- Oliver, R. L., & Desarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgements. April 16, 2011. Retrieved from : [http : //www.jstor.org/pss/2489156](http://www.jstor.org/pss/2489156)
- O'Neill, M. A. and A. Palmer (2004). *Importance-performance analysis : a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education*. April 1, 2011. Retrieved from : [http : //www.deepdyve.com/](http://www.deepdyve.com/)
- Owens, R. G. (1991). *Organization behavior in education*. Englewood Cliff : Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. April 16, 2011. Retrieved from : [http : //areas.kenan-flagler.unc.edu/](http://areas.kenan-flagler.unc.edu/)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : A*

- Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
 April 16, 2011. Retrieved from : [http : //areas.kenan-flagler.unc.edu/](http://areas.kenan-flagler.unc.edu/)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality : Implications for future research. *Journal of Marketing*, 59, 111-124.
- Strayhorn, T. L. (2008). *How College Students' Engagement Affects Personal and Social Learning Outcomes*. April 23, 2011. Retrieved from : [http : //journals.naspa.org/](http://journals.naspa.org/)
- Thurmond V. A.& Popkess-Vawter, s. (2001). *Examination of A Middle Range Theory : Applying Astin's Input-Environment-Outcome (I-E-O) Model to Web-Based Education*. April 23, 2011. Retrieved from : [http : //ojni.org/7_2/thurmond.htm](http://ojni.org/7_2/thurmond.htm)
- Tan, K. C., & Kek, S. W. (2004). Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in Higher Education*, 10(1), 17-24.
- Wright, C., & O'Neill, M. (2002). Service quality evaluation in the higher education sector : An empirical investigation of students' perceptions. *Higher Education Research & Development*, 21(1), 23-39.
- Wright, R. E. (1996). Quality factors in higher education : The student's viewpoint. *College Student Journal*, 30, 269-272.
- Yang, C. C. (2010). *College Access, Equity, and Student Success in the context of higher education Expansion and Differentiation in Taiwan*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of California, Los Angeles.

附錄 2009學年度大三學生問卷編碼表

98 學年度大三學生問卷編碼表 98junior_codebook

基本資料欄位

題號	題目	SPSS 欄位	資料庫欄位	值與選項	備註
	流水號		cid		
	學校代碼 98		uid		
	科系		udepcode		
	科系中文名稱		udepname		
	學制別		stdschoolsys	1'一般大學' 2'大學二年制技術系' 3'二專' 5'二技' 6'四技'	
	填答頁數		page		

第一部分、 作息、生活與交友

題號	題目	SPSS 欄位	資料庫欄位	值與選項	備註
1	本學期的上課日，您每天通常幾點起床？		JC1N01	1'早上 4 點前' 2'早上 4 點-5 點' 3'早上 5 點-6 點' 4'早上 6 點-7 點' 5'早上 7 點-8 點' 6'早上 8 點-9 點' 7'早上 9 點-10 點' 8'早上 10 點-11 點' 9'早上 11 點-12 點' 10'中午 12 點以後'	下拉式選單
2	本學期的上課日，您每天晚上通常幾點就寢？		JC1N02	1'晚上 9 點前' 2'晚上 9 點-10 點' 3'晚上 10 點-11 點' 4'晚上 11 點-12 點' 5'凌晨 12 點-1 點' 6'凌晨 1 點-2 點' 7'凌晨 2 點-3 點' 8'凌晨 3 點-4 點' 9'凌晨 4 點以後'	下拉式選單
3	本學期，您每天（不含週末）平均花多少小時從事下列活動？				
	來回通勤上學		JC1N0301	1'0 小時' 2'0.5 小時以下' 3'0.5-1 小時' 4'1-2 小時' 5'2-3 小時' 6'3-4 小時' 7'4 小時以上'	下拉式選單
	預習、複習功課或完成作業		JC1N0302	1'0 小時' 2'0.5 小時以下' 3'0.5-1 小時' 4'1-2 小時' 5'2-3 小時' 6'3-4 小時' 7'4-5 小時'	下拉式選單

	上網 (不含掛網)	JC1N0303	8'5-6 小時' 9'6 小時以上' 1'0 小時' 2'0.5 小時以下' 3'0.5-1 小時' 4'1-2 小時' 5'2-3 小時' 6'3-4 小時' 7'4-5 小時' 8'5-6 小時' 9'6-7 小時' 10'7-8 小時' 11'8-9 小時' 12'9-10 小時' 13'10 小時以上'	下拉式選單
4	本學期, 您一星期 (七天) 總共約花多少時間從事下列的活動?			
	1.閱讀課外書籍	JC1N0401		13 項和不得超過 168 小時
	2.閱讀報章雜誌	JC1N0402		
	3.運動或從事戶外活動 (如爬山)	JC1N0403	1'0 小時'	
	4.參加校外補習或培訓活動	JC1N0404	2'不滿 1 小時'	
	5.校內工作賺錢 (如助理、工讀等)	JC1N0405	3'1 到 3 小時'	
	6.校外工作賺錢 (如打工、投資、家教等)	JC1N0406	4'3 到 5 小時'	
	7.參加校內社團或學會活動	JC1N0407	5'5 到 7 小時'	
	8.參加校外社團或組織的活動	JC1N0408	6'7 到 10 小時'	
	9.休閒娛樂 (如唱 KTV、逛街、看電視電影等)	JC1N0409	7'10 到 15 小時'	
	10.從事志工活動	JC1N0410	8'15 到 20 小時'	
	11.參加宗教性活動	JC1N0411	9'20 小時以上'	
	12.與家人聊天、通電話、一起活動	JC1N0412		
	13.去圖書館	JC1N0413		
5	這學期, 您每星期上課的總時數為幾小時? (包含學期間因課程要求而到企業或機構見習或實習的時間)	JC1N05	1'10 小時(含)以下' 2'11 到 15 小時' 3'16 到 20 小時' 4'21 到 25 小時' 5'26 到 30 小時' 6'31 到 35 小時' 7'36 到 40 小時' 8'40 小時以上'	下拉式選單
7	您目前的住宿情形?	JC1N07	1'與家人同住' 2'住親友家' 3'住學校宿舍' 4'自己住外面 (含與不認識的人合租)' 5'與朋友合住' 6'其他 (請說明)'	選 1 者跳答至第 10 題; 選 3 者填完第 8 題後跳答至第 10 題

8	您目前沒有住在家裏最主要原因是什麼?	JC1N08	1'在外地求學' 2'節省上下學時間' 3'家人的意見' 4'自己希望離家生活' 5'希望和朋友一起住' 6'學校規定住宿' 7'其他 (請說明)' 8'無需填答'	
9	您目前沒有住在學校宿舍, 最主要的原因是什麼?	JC1N09	1'學校沒有宿舍' 2'未能或不能申請到學校宿舍' 3'家人的意見' 4'不喜歡宿舍內外環境或規定' 5'希望和朋友一起住' 6'希望獨立生活' 7'宿舍離學校太遠' 8'其他 (請說明)' 9'8 無需填答'	
10	您滿意您目前的居住環境嗎?	JC1N10	1'非常不滿意' 2'不滿意' 3'滿意' 4'非常滿意'	
11	您目前有幾位經常聯絡或來往的朋友?	JC1N1101	1'無'	子題人數不得大於母題
	這幾位朋友中有幾位是您非常要好的朋友?	JC1N1102	2'1-2 位'	
	這幾位朋友與您同校不同系的有幾位?	JC1N1103	3'3-4 位'	
	這幾位朋友有幾位是其他學校的?	JC1N1104	4'5-6 位'	
	這幾位朋友有幾位是目前沒有唸大學的?	JC1N1105	5'7-10 位'	
	這幾位朋友有幾位是網友?	JC1N1106	6'11-15 位' 7'16-20 位' 8'21-25 位' 9'26 位以上'	
12	您和您經常聯絡或來往的朋友通常一起從事哪一些活動?			
	1.運動或戶外活動 (如爬山)	JC1N1201		1'極少或沒有' 2'偶爾' 3'有時' 4'經常'
	2.見面聊天或休閒 (如逛街、唱歌、打牌、吃飯、看電視等)	JC1N1202		
	3.讀書或討論功課、作業	JC1N1203		
	4.工作賺錢或合作創業	JC1N1204		
	5.上網打連線遊戲 (含種菜、養魚等)	JC1N1205		
	6.上網聊天或交換訊息 (如 MSN, SKYPE、即時通、Facebook、噗浪等)	JC1N1206		
	7.參加補習	JC1N1207		
	8.參加宗教活動	JC1N1208		

	9.參加校內社團或學會活動		JC1N1209		
	10.參加校外社團或組織的活動		JC1N1210		
13	下列關於校內同儕關係的描述，是否符合您的情況？				
	1.我在校內有更好的朋友		JC1N1301	1'非常不符合'	
	2.我在校內有一起用功讀書的朋友		JC1N1302	2'不符合'	
	3.我在校內常常得到同學的協助		JC1N1303	3'符合'	
	4.我在校內有一起參加各種活動的朋友		JC1N1304	4'非常符合'	
14	本學期中，您在課堂外會與其他人（同學、朋友、家人、師長）討論或聊到下列內容嗎？				
	1.政治議題（如國家認同、兩岸關係、選舉）		JC1N1401	1'沒有' 2'偶爾' 3'有時' 4'經常'	
	2.社會議題（如社會福利、人口、貧富、性別議題）		JC1N1402		
	3.經濟議題（如產業現況、就業問題、投資理財）		JC1N1403		
	4.倫理議題（如黑心商品、師生倫理、死刑、道德）		JC1N1404		
	5.環境議題（如全球暖化、環境保護）		JC1N1405		
	6.國際關係議題（如貿易、國際衝突、國際政治）		JC1N1406		
	7.科學或科技發展（如科學新知、科技產品）		JC1N1407		
	8.藝文（如文學、繪畫、戲劇、音樂）		JC1N1408		
	9.不同文化、習俗、生活方式（如不同地區、族群、宗教等差異）		JC1N1409		
	10.個人思想、價值觀、宗教信仰、心靈等相關議題		JC1N1410		
	11.生涯規劃（如升學、就業、家庭等）		JC1N1411		
	12.娛樂生活（如休閒、旅遊、體育、線上遊戲）		JC1N1412		
15	您目前最常在哪裡上網？			JC1N15	1'家中' 2'學校宿舍' 3'學校其他場所（如圖書館、系館、計算機中心等）' 4'網咖' 5'租屋處' 6'其他地點'
16	本學期，您一星期（七天）總共花多少小時上網（不包括掛網時間）做下列事情？				
	1.上網找課業相關資料或做作業		JC1N1601	1'0 小時'	11 項和不得超過 168 小
	2.上網交友、聊天（如 Facebook、MSN、即時通等）		JC1N1602	2'不滿 1 小時'	

	3.上網打連線遊戲（含種菜、養魚等）		JC1N1603	3'1 到 3 小時'	時	
	4.上網買賣		JC1N1604	4'3 到 5 小時'		
	5.收發 e-mail		JC1N1605	5'5 到 7 小時'		
	6.看情色相關網站		JC1N1606	6'7 到 14 小時'		
	7.搜尋、欣賞音樂、影片、看網路電視		JC1N1607	7'14 到 21 小時'		
	8.撰寫個人網路日誌或部落格（如 Facebook）		JC1N1608	8'21 到 35 小時'		
	9.搜尋財經相關訊息或投資理財		JC1N1609	9'35 到 49 小時'		
	10.瀏覽或參與討論區（如 BBS 分類看板、論壇）		JC1N1610	10'49 小時以上'		
	11.看新聞或雜誌		JC1N1611			
17	進入大學以來，您參加過校內哪一類社團？(可複選)					
	自治性、綜合性(如系學會、學生會、校友會等)		JC1N1701	0'未勾選' 1'勾選'		
	服務性（如童軍社、慈幼社等）		JC1N1702	0'未勾選' 1'勾選'		
	體育性、康樂性（如球隊、劍道隊、電影社等）		JC1N1703	0'未勾選' 1'勾選'		
	學藝性（如音樂社、舞蹈社、書法社、棋藝社、橋牌社、漫畫社、辯論社、蛋糕社等）		JC1N1704	0'未勾選' 1'勾選'		
	學術性（如生物研究社、天文社、自然科學研究社等）		JC1N1705	0'未勾選' 1'勾選'		
	宗教性（如佛學社、聖經社等）		JC1N1706	0'未勾選' 1'勾選'		
	都沒有(若勾選此選項者，則其他選項需被清除)		JC1N1707	0'未勾選' 1'勾選'		
18	進入大學以來，您曾有下列經驗嗎？					
	1.酒醉		JC1N1801	1'沒有' 2'偶爾' 3'有時' 4'經常'		
	2.卡債問題		JC1N1802			
	3.與師長或學校行政人員發生嚴重衝突		JC1N1803			
	4.與同學朋友發生嚴重衝突		JC1N1804			
	5.不安全的性行為		JC1N1805			
	6.賭博(指涉及財、物、點數輸贏者)		JC1N1806			

第二部分、課程與學習經驗

題號	題目	SPSS 欄位	資料庫欄位	值與選項	備註
1	以下人、事、物影響您選課的程度如何？				
	1.個人興趣		JC2N0101	1'沒影響' 2'略有影響' 3'有影響' 4'非常有影響'	
	2.個人能力、條件		JC2N0102		
	3.課業負擔		JC2N0103		
	4.同學、朋友		JC2N0104		
	5.師長的意見		JC2N0105		
	6.家庭成員 (如父母、兄姐)		JC2N0106		
	7.上課時段		JC2N0107		
	8.授課老師的風評(如學長姐建議、網路評價)		JC2N0108		
	9.老師給分情況		JC2N0109		
10.課程的實用性(如配合證照或國家考試的需求、未來工作需求)		JC2N0110			
2	上大學以來，您的學習情況如何？				
	1.預習課程		JC2N0201	1'極少或沒有' 2'偶爾' 3'有時' 4'經常'	
	2.專心上課 (如認真聽講、作筆記)		JC2N0202		
	3.積極參與課堂討論、發問		JC2N0203		
	4.蒐集、閱讀課程相關的補充或參考資料		JC2N0204		
	5.翹課或缺課		JC2N0205		
	6.作業缺交、抄襲或應付了事		JC2N0206		
	7.考試作弊		JC2N0207		
	8.和同學討論課程或作業上的問題		JC2N0208		
9.積極參與小組討論或工作		JC2N0209			
3	上大學以來，您發生下列情況的頻率如何？				
	1.覺得抓不到老師上課的重點		JC2N0301	1'極少或沒有'	

	2.要讀的東西太多，總覺得讀不完		JC2N0302	2'偶爾'	
	3.碰到課業問題，不知如何處理		JC2N0303	3'有時'	
	4.即使很努力，也沒辦法獲得理想成績		JC2N0304	4'經常'	
	5.找不到有效學習方法		JC2N0305		
	6.覺得上課內容無聊，不感興趣		JC2N0306		
	7.要修的學分數太多，無法好好學習		JC2N0307		
	4	上大學以來，您修的課程中，老師用下列方式上課的情況如何？			
1.單向講解課本或講義			JC2N0401	1'極少或沒有' 2'偶爾' 3'有時' 4'經常'	
2.要求事先閱讀相關教材			JC2N0402		
3.使用媒體輔助教學(如使用投影機或上機實作)			JC2N0403		
4.進行案例、例題或影片分析			JC2N0404		
5.小組合作學習			JC2N0405		
6.進行問答、討論或辯論			JC2N0406		
7.進行專題報告、發表或展演			JC2N0407		
8.校外教學或實地參訪			JC2N0408		
9.請業界師資或學者專家授課、演講		JC2N0409			
5	上學期您成績總平均是多少？(四捨五入)		JC2N05	1'90分以上' 2'85-89' 3'80-84' 4'75-79' 5'70-74' 6'65-69' 7'60-64' 8'不到60分'	
6	請問您上學期在班上的平均學業成績如何？		JC2N06	1'前15%' 2'中上(約16%-35%)' 3'中間(約36%-65%)' 4'中後(約66%-85%)' 5'後15%'	
7	整體而言，您到目前為止所修的課，同學上課是否符合下列情況？				
	1.上課不認真(如翹課、遲到、睡覺、做別的事)		JC2N0701	1'沒有或極少同學如此' 2'少部份同學如此' 3'約半數同學如此' 4'大部份同學如此'	
	2.常熱烈討論、發表演見		JC2N0702		
	3.作業經常抄襲、遲交或缺交		JC2N0703		
	4.對學習不感興趣		JC2N0704		
	5.彼此不認識、關係疏離		JC2N0705		

8	整體而言，您到目前為止所修課程的授課老師，是否符合下列情況？			
	1.不關心同學的學習狀況		JC2N0801	1'沒有或極少老師如此' 2'少部份老師如此' 3'約半數老師如此' 4'大部份老師如此'
	2.樂意協助學生課業問題		JC2N0802	
	3.不認識班上多數同學		JC2N0803	
	4.樂意在課餘時間與學生互動		JC2N0804	
	5.專業學識豐富		JC2N0805	
	6.實務經驗不足		JC2N0806	
	7.傑出優秀		JC2N0807	
	8.課程講解清楚		JC2N0808	
	9.對教學相當熱衷		JC2N0809	
	10.讓我收穫很多		JC2N0810	
11.對我有正面重要影響		JC2N0811		
9	下列描述是否符合您上大學以來和教師相處的經驗？			
	1.與老師討論學業、報告、專題或選課事宜		JC2N0901	1'極少或沒有' 2'偶爾' 3'有時' 4'經常'
	2.與老師討論您的生涯規劃及抱負		JC2N0902	
	3.獲得老師的回饋與鼓勵，更努力學習		JC2N0903	
	4.受到老師的指正或批評，而有收穫成長		JC2N0904	
	5.努力達成老師的期望和標準		JC2N0905	
	6.課外時間和老師聊天、互動		JC2N0906	
7.向老師請教或分享生活、交友、或心理上的問題或感受		JC2N0907		
10	下列敘述是否符合您大學時的學習情況？			
	1.對某一領域有興趣而學習		JC2N1001	1'非常不符合' 2'不符合' 3'符合' 4'非常符合'
	2.為求成績能過關而學習		JC2N1002	
	3.為求高分而學習		JC2N1003	
	4.用理解的方法學習		JC2N1004	
5.用記憶背誦的方法學習		JC2N1005		

	6.會針對課程相關知識廣泛涉獵，延伸學習		JC2N1006	
	7.只講講義、筆記以及考試要考的內容		JC2N1007	
11	上大專以來，除了修課以外，您是否曾參加下列校內外的活動？			
	1.正式社交活動（如舞會、聯歡、聯誼、餐會）		JC2N1101	1'沒有' 2'偶爾' 3'有時' 4'經常'
	2.學術演講（如專題演講、研討會）		JC2N1102	
	3.生涯講座（如升學、就業或留學博覽會）		JC2N1103	
	4.通俗或一般演講（如生活講座、感情講座、心靈講座）		JC2N1104	
	5.文化活動（如音樂會、戲劇或舞蹈表演、藝文展演）		JC2N1105	
6.運動競賽（如系盃、院盃、校際盃、大專盃）		JC2N1106		
12	上大學以來，您對下列項目感到擔心或困擾程度如何？			
	1.個人基礎能力不足（如英文、數學、國文能力）		JC2N1201	1'完全不擔心/困擾' 2'不太擔心/困擾' 3'擔心/困擾' 4'非常擔心/困擾'
	2.因經濟壓力致無法完成學業		JC2N1202	
	3.因打工或兼職而影響課業		JC2N1203	
	4.因社團或課外活動影響課業		JC2N1204	
	5.畢業後償還就學貸款的壓力		JC2N1205	
	6.畢業後能否順利就業		JC2N1206	
	7.畢業後能否找到理想的工作		JC2N1207	
	8.家中需要自己幫忙負擔家計		JC2N1208	
	9.時間管理不佳，無法做好該做的事		JC2N1209	
	10.交友與人際關係		JC2N1210	
	11.感情問題（如良好親密關係的建立與維持）		JC2N1211	
	12.身材、外貌		JC2N1212	
13.台灣的前景與發展		JC2N1213		
13	整體而言，您對下列事項的滿意程度如何？			
	1.目前就讀的學校		JC2N1301	1'非常不滿意'
	2.目前就讀的科系		JC2N1302	2'不滿意'

	3.自己學業表現		JC2N1303	3'滿意'	
	4.自己的大學生活經驗		JC2N1304	4'非常滿意'	
14	您常閱讀下列書刊嗎? (含紙本與電子型式)				
	1.新聞、報紙		JC2N1401	1'極少或沒有' 2'很少' 3'有時' 4'經常'	
	2.雜誌		JC2N1402		
	3.現代或古典文學		JC2N1403		
	4.學術期刊、書籍		JC2N1404		
	5.通俗小說、暢銷書		JC2N1405		
	6.漫畫		JC2N1406		
	7.大眾新知(如勵志、生活、科普)		JC2N1407		

第三部分、經費來源與支出

題號	題目	SPSS 欄位	資料庫欄位	值與選項	備註
1	您這學期學雜費(不含住宿費)的來源為何?請勾選來源				
	主要來源是		JC3N0101	1'父母家人或親戚支付' 2'自行支付(個人存款或工作收入)' 3'獎學金(因成績或特殊優異表現)' 4'助學金(因家裡經濟狀況或特定身份)' 5'就學貸款' 6'其他'	
	次要來源是		JC3N0102	1'無次要來源' 2'父母家人或親戚支付' 3'自行支付(個人存款或工作收入)' 4'獎學金(因成績或特殊優異表現)' 5'助學金(因家裡經濟狀況或特定身份)' 6'就學貸款' 7'其他'	
2	您每月生活費用(不含租屋)的來源為何?請勾選主要來源				
			JC3N02	1'父母家人或親戚支付' 2'自行支付(個人存款或工作收入)' 3'其他'	
3	您目前在下列各項的支出?				
	1.學期中,您平均每每月支出的生活費(不含租屋),如吃飯、交通、娛樂、通訊等,約多少元?		JC3N0301	1'不滿1,000元' 2'1,001-3,000元' 3'3,001-5,000元' 4'5,001-7,000元' 5'7,001-10,000元' 6'10,001-15,000元' 7'15,001-20,000元' 8'20,001-25,000元' 9'25,001-30,000元' 10'30,001元以上'	下拉式選單
	2.學期中,平均每月住宿費用(若住學校宿舍者請填學校平均每月)		JC3N0302	1'無'	下拉式選單

	宿舍費)			2'500 元以下'	
	3.本學年上、下學期修課所用之教科書及講義(包含材料費)		JC3N0303	3'501-1,000 元'	
	4.本學期每月平均補習費		JC3N0304	4'1,001-2,000 元' 5'2,001-3,000 元' 6'3,001-4,000 元' 7'4,001-5,000 元' 8'5,001-7,000 元' 9'7,001-9,000 元' 10'9,001-11,000 元' 11'11,001-13,000 元' 12'13,001-15,000 元' 13'15,001 元以上'	
4	本學期,您靠自己工作(如家教、傳銷、創業、理財等),每月的平均收入大概是多少?		JC3N04	1'無' 2'2,000 元以下' 3'2,001-4,000 元' 4'4,001-6,000 元' 5'6,001-8,000 元' 6'8,001-10,000 元' 7'10,001-15,000 元' 8'15,001 元以上'	下拉式選單

第四部分、對自我的看法與意見

題號	題目	SPSS 欄位	資料庫欄位	值與選項	備註
1	以下人生目標對您的重要程度?				
	1.成為某一領域的專家、達人		JC4N0101	1'不重要' 2'有點重要' 3'重要' 4'非常重要'	
	2.對社會人群有貢獻		JC4N0102		
	3.經營事業有成		JC4N0103		
	4.在社會上享有權力地位		JC4N0104		
	5.擁有一個幸福的家庭		JC4N0105		
	6.享有富裕的物質生活		JC4N0106		
	7.享有優質的精神生活		JC4N0107		
2	與自己在大一剛入學的時候作比較,您覺得學校與系上所提供的環境與學習機會,對您這兩、三年在下列各面向上的成長與進步,幫助情況如何?				
	1.寫作能力		JC4N0201	1'沒有幫助' 2'略有幫助' 3'有幫助' 4'很有幫助'	
	2.溝通表達能力		JC4N0202		
	3.外語能力		JC4N0203		
	4.自我學習能力		JC4N0204		
	5.發掘及解決問題的能力		JC4N0205		
	6.批判思考能力		JC4N0206		
	7.創造力		JC4N0207		
	8.將想法付諸執行的能力		JC4N0208		
	9.團隊合作能力		JC4N0209		
	10.領導能力		JC4N0210		
	11.自我管理能力(有效率、有規劃性的工作)		JC4N0211		
	12.情緒管理與抗壓力		JC4N0212		
	13.職涯規劃能力		JC4N0213		
	14.人際關係經營能力		JC4N0214		

15.自我了解(如興趣、性向)		JC4N0215	
16.自信心		JC4N0216	
17.快樂程度		JC4N0217	
18.對社會議題的關懷與瞭解		JC4N0218	
19.國際視野(如國際社會、文化的瞭解)		JC4N0219	
20.通識與跨領域素養		JC4N0220	

第五部分、對系所學校的看法

題號	題目	SPSS 欄位	資料庫欄位	值與選項	備註
1	針對系上學習環境，您的滿意程度如何？				
	1.系上行政人員的服務品質		JC5N0101	1'非常不滿意' 2'不滿意' 3'滿意' 4'非常滿意'	
	2.系所師資素質與專長		JC5N0102		
	3.系所教師教學表現(如教學態度、技巧、內容等)		JC5N0103		
	4.系上的空間環境與設備(如空間規劃、整潔、實驗室、學生交誼或讀書場所、電腦等)		JC5N0104		
	5.系上提供的課外學習活動(如演講、實習、活動、參訪或研討會)		JC5N0105		
6.系上提供給學生的學習協助(如教學助理、學習輔導、預警制度)		JC5N0106			
2	就讀大專期間，您對所修通識課程的各方面，滿意程度如何？				
	1.課程規劃(如選擇性、多元性、適當性)		JC5N0201	1'非常不滿意'	
	2.課程內容(如內容充實程度、新穎性)		JC5N0202	2'不滿意'	
	3.教學品質(如教師教學技巧與態度、對學生的啟發)		JC5N0203	3'滿意'	
4.個人通識素養與視野增進(如多元視野、全人教育、跨學科整合)		JC5N0204	4'非常滿意'		
3	整體而言，您對下列學校教務事項的滿意程度如何？				
	1.選課機制(如公平性、便利性、合理性等)		JC5N0301	1'非常不滿意' 2'不滿意' 3'滿意' 4'非常滿意'	
	2.學校實施教學評鑑制度的成效(如學生意見反應、教師教學改進等)		JC5N0302		
	3.學校所提供的學習協助(如教學助教、學習輔導、學習預警等)		JC5N0303		
	4.專業外的學習機會(如跨領域、跨系、院、校修課、學程開設等)		JC5N0304		
5.教務行政相關服務品質(如效率、專業、創新、親切等)		JC5N0305			
4	整體而言，您對下列學校學生事務相關事項的滿意程度如何？				
	1.對學生意見的重視或尊重程度		JC5N0401	1'非常不滿意'	
	2.校風的民主開明程度(如校規、制度、文化等)		JC5N0402	2'不滿意'	
3.提供的獎助學金或工讀機會		JC5N0403	3'滿意'		

	4.同學碰到問題時·學校提供的協助(如輔導、支援等)	JC5N0404	4'非常滿意'
	5.對學生社團或活動的支持與鼓勵	JC5N0405	
	6.社團的豐富多元程度	JC5N0406	
	7.學校志工或服務學習課程的實施情況(如規劃、成效等)	JC5N0407	
	8.學生事務相關行政工作品質(如效率、專業、創新、親切等)	JC5N0408	
5	整體而言·您對下列學校國際化作法的滿意程度如何?		
	1.學校外語課程的教學成效	JC5N0501	1'非常不滿意'
	2.學校提供國外修課或交換學生機會	JC5N0502	2'不滿意'
	3.學校提供與外籍人士或國際社群互動交流的機會	JC5N0503	3'滿意'
	4.學校外語學習機會與環境(如英語授課、英語聊天室、英語寫作等)	JC5N0504	4'非常滿意'
	5.學校協助學生瞭解國際文化、風俗、教育、政經等的努力與成效	JC5N0505	
6	整體而言·您對學校下列事項的滿意程度如何?		
	1.目前就讀大學的聲譽	JC5N0601	1'非常不滿意'
	2.學校的進步程度	JC5N0602	2'不滿意'
	3.學校定位與特色	JC5N0603	3'滿意'
			4'非常滿意'

第六部分、基本資料

題號	題目	SPSS 欄位	資料庫欄位	值與選項	備註
1	請問您目前信仰什麼教?		JC7N01	1'無宗教信仰' 2'佛教' 3'道教' 4'一貫道' 5'民間信仰(如關公、媽祖)' 6'天主教' 7'基督教' 8'回教' 9'其他宗教(請說明)'	
2	除了您以外·您家裡目前還有哪些成員?(可複選)				
	祖父母		JC7N0201	0'未勾選' 1'勾選'	
	外祖父母		JC7N0202	0'未勾選' 1'勾選'	
	親生父親		JC7N0203	0'未勾選' 1'勾選'	
	繼父或養父		JC7N0204	0'未勾選' 1'勾選'	
	親生母親		JC7N0205	0'未勾選' 1'勾選'	
	繼母或養母		JC7N0206	0'未勾選' 1'勾選'	
	兄		JC7N0207	0'未勾選' 1'勾選'	
	兄:人數		JC7N020701	1'1位' 2'2位' 3'3位' 4'4位' 5'5位以上' 8'無需填答'	上題選 1'勾選'者填寫
	姐		JC7N0208	0'未勾選' 1'勾選'	
	姐:人數		JC7N020801	1'1位' 2'2位' 3'3位' 4'4位' 5'5位以上' 8'無需填答'	上題選 1'勾選'者填寫
	弟		JC7N0209	0'未勾選' 1'勾選'	
	弟:人數		JC7N020901	1'1位' 2'2位' 3'3位' 4'4位' 5'5位以上' 8'無需填答'	上題選 1'勾選'者填寫
	妹		JC7N0210	0'未勾選' 1'勾選'	
	妹:人數		JC7N021001	1'1位' 2'2位' 3'3位' 4'4位' 5'5位以上' 8'無需填答'	上題選 1'勾選'者填寫
	太太或先生		JC7N0211	0'未勾選' 1'勾選'	
	兒子		JC7N0212	0'未勾選' 1'勾選'	

	兒子：人數	JC7N021201	1'1位' 2'2位' 3'3位' 4'4位' 5'5位以上' 8' 無需填寫'	上題選 1'勾選'者填寫
	女兒	JC7N0213	0'未勾選' 1'勾選'	
	女兒：人數	JC7N021301	1'1位' 2'2位' 3'3位' 4'4位' 5'5位以上' 8' 無需填寫'	上題選 1'勾選'者填寫
	公婆或岳父母	JC7N0214	0'未勾選' 1'勾選'	
	其他	JC7N0215	0'未勾選' 1'勾選'	
	其他：人數	JC7N021501	(文字填寫，請設數字 1~20)	上題選 1'勾選'者填寫
	以上都沒有	JC7N0216	0'未勾選' 1'勾選'	勾選此選項者，前述答案均為 0'未勾選'
3	在您成長過程中，父母親或主要照顧者會做下列事情嗎？			
	1.和您談升學、就業、或生涯規劃的事	JC7N0301	1'非常不符合' 2'不符合' 3'符合' 4'非常符合'	
	2.耐心傾聽與瞭解您的主張或想法	JC7N0302		
	3.和您聊學校或朋友發生的事	JC7N0303		
	4.看您的作業、考卷、瞭解您的學習狀況	JC7N0304		
	5.參加您學校的活動，或擔任家長會委員或義工	JC7N0305		
	6.為您安排課外補習、才藝課程、老師或學校	JC7N0306		
	7.對您的學業成績要求高	JC7N0307		
	8.對您的職業有明確的期待	JC7N0308		
	9.對您的生活作息與紀律要求嚴格	JC7N0309		
	10.大小事都幫您安排好，不用您自理	JC7N0310		
	11.要求您協助處理家務、分擔工作	JC7N0311		
4	整體而言，您父母親間的關係如何？	JC7N04	1'很不好' 2'不好' 3'好' 4'很好' 5'不適用'	
5	整體而言，您和父母親間彼此的關係如何？	JC7N05	1'很不好' 2'不好' 3'好' 4'很好' 5'不適用'	

6	整體而言，您和兄弟姐妹關係如何？	JC7N06	1'很不好' 2'不好' 3'好' 4'很好' 5'不適用'	
7	您父母親與您自己屬於下列哪種族群？			
	父親	JC7N0701	1'閩' 2'客' 3'外省' 4'原住民' 5'其他'	
	母親	JC7N0702	1'閩' 2'客' 3'外省' 4'原住民' 5'其他'	
	自己	JC7N0703	1'閩' 2'客' 3'外省' 4'原住民' 5'其他'	
	如您自己為原住民，請問您是屬於原住民中的哪一族？	JC7N0704	1'太魯閣族' 2'布農族' 3'卑南族' 4'邵族' 5'阿美族' 6'泰雅族' 7'排灣族' 8'雅美族(達悟族)' 9'鄒族' 10'撒奇萊雅族' 11'魯凱族' 12'噶瑪蘭族' 13'賽夏族' 14'賽德克族' 98'無需填寫'	上題選 4'原住民'者填寫
8	父母親的最高教育程度？			
	父親	JC7N0801	1'小學(含)以下' 2'國(初)中、初職' 3'高職' 4'高中'	
	母親	JC7N0802	5'專科學校' 6'技術學院、科技大學' 7'一般大學' 8'碩士' 9'博士'	
9	您父母親目前工作狀況如何？			
	父親	JC7N0901	1'全職工作' 2'兼職工作' 3'正式退休'	
	母親	JC7N0902	4'家管(純家庭主婦或主夫)' 5'待業中(尋找工作，尚未找到)' 6'不適用(去世或不清楚)'	
10	父、母親主要工作類型(若已退休、去世、待業或失業者請以最後一份工作為準)			

	父親	JC7N1001	1'民意代表、行政主管、企業主管及經理人員' 2'高層專業人員' 3'一般專業人員' 4'中小學、特教、幼稚園教師(含實習老師)' 5'技術員及助理專業人員' 6'事務工作人員' 7'服務及買賣工作人員'	
	母親	JC7N1002	8'農、林、漁、牧工作人員' 9'技術工' 10'機械設備操作工及裝配工' 11'非技術工及體力工' 12'職業軍人：軍官' 13'職業軍人：士官兵' 14'從未工作'	
11	請問您全家各項收入合計(包括房租和利息、退休金)·每年平均總收入大約是多少?	JC7N11	1'無收入' 2'20萬元以下' 3'20-30萬元(不含)' 4'30-40萬元(不含)' 5'40-50萬元(不含)' 6'50-60萬元(不含)' 7'60-70萬元(不含)' 8'70-80萬元(不含)' 9'80-90萬元(不含)' 10'90-100萬元(不含)' 11'100-110萬元(不含)' 12'110-120萬元(不含)' 13'120-130萬元(不含)' 14'130-140萬元(不含)' 15'140-150萬元(不含)' 16'150-160萬元(不含)' 17'160-170萬元(不含)' 18'170-180萬元(不含)' 19'180-190萬元(不含)' 20'190-200萬元(不含)' 21'200-300萬元(不含)' 22'300-400萬元(不含)' 23'400-500萬元(不含)' 24'500萬元以上'	下拉式選單
12	在您就讀國中、高中(職)與五專階段·家中的經濟狀況大致如何?	JC7N12	1'相當困難' 2'有些困難' 3'小康' 4'富裕'	