

東海大學教育研究所

碩士論文

應用 PZB 模式探討台中某一所私立大
學師資培育中心之服務品質與學生
滿意度

A Case Study of Using the PZB Model to
Evaluate Service Quality and Customer
Satisfaction in the Center for Teacher
Education of a Private University in Taichung

研究生：蔡書彰

指導教授：劉子彰 教授

中華民國一〇四年六月

應用 PZB 模式探討台中某一所私立大學師資培育中心之服務 品質與學生滿意度

摘要

本研究以台中某一所私立大學師資培育中心人員提供服務方與接受服務方師資培育學生為對象，主要目的在於探討師資培育中心學生對中心服務品質滿意度之感受。

採用深度訪談法，文獻探討與觀察法進行資料蒐集並分析，希望透過服務品質模式(PZB)來衡量五構面，來探討師資培育中心人員對所給予各方面服務品質的自我評估與師資培育中心學生對於服務期望以及服務後感受間的落差雙方之間的認知缺口。依研究結論可以歸納如下：

一、可靠性構面

在服務效率的方面雙方都是給予正向的看法，在課程充實性有受訪者反映增加實務性課程，減少理論與實務落差。在課程與老師授課方式方面反映屬正面的看法。

二、有形性構面

反映學習氣氛屬正向，教室具整潔度，師們作業的分配合理。師培中心協助充足，但訪談有反映有時服務態度有不佳的情況。教室充足但部分上課教室偏遠，另專用教室桌椅是固定式不方便小組討論。設備上師培行政人員認為足夠，受訪學生則反映設備老舊，且缺少板書練習處。

三、反應性構面

在行政人員回覆速度是滿意，然後態度與溝通上，受訪者反映有待加強。

四、保證性構面

肯定教師與行政人員均有經驗，然有受訪者反映教師授課與教學大綱不同，或行政人員服務方式有待改善。業務上師培中心認為有重視學生權益，然有受訪者反映師培中心回應問題有時無法解答，期待透明公開交代，產生缺口落差。

五、關懷性構面

受訪者肯定學生請假均得教師關心。學生受訪者反映師培中心有時無法理解學生想法，遇問題也互踢皮球，滿意度產生缺口落差。受訪者對於師資培育中心提供考試準備活動與協助則感到滿意。

最後根據研究結果發現師資培育中心提供服務方做為服務品質改善。

關鍵詞：PZB 模式、師資培育中心、服務品質、學生滿意度

A Case Study of Using the PZB model to Evaluate Service Quality and Customer Satisfaction in the Center for Teacher Education of a Private University in Taichung

Abstract

The main purpose of this study is to evaluate student satisfaction and the quality of service of the Center of Teacher Education at a private university in Taichung, which provides services targeting students of teacher education.

Using in-depth interviews, literature review and observation to data collection, and analysis, five dimensions of service quality were measured using the PZB service quality model in order to explore all aspects of administration service quality, service experience, and student expectations for the services at the Center of Teacher Education.

1. Reliability

As to the service effectiveness, both sides turned positive outcomes. Interviewees responded that more practical courses may reduce the gap between theory and practice. There were also positive perspectives on both curriculum and instructions.

2. Tangibles

Learning ambience was positive while the classrooms were clean and tasks were reasonable. The assistance from the Teacher education center met the needs, but some interviewees responded that sometimes the administrators' attitude was poor.

Although the classrooms were enough, but some classrooms were far away and the professional classroom had fix chairs which restrict group discussions. The

administrators from the teacher education center believe that equipment was enough, but student interviewees consider it too old and lack of place for blackboard practicing.

3. Responsiveness

The effective of administration's responses were satisfied, but student interviewees responded the administrators need to improve their attitude and communication.

4. Assurance

Although, interviewees responded that instruction may differ from syllabus, and the administrators' attitude need improve, both professors and administrators showed that they were experienced. Teacher education center administrators considered themselves to value students' rights but some interviewees pointed out that the teacher education center sometimes cannot answer students' questions and expected to have a clear responses that lead to the gap.

5. Empathy

The interviewees showed affirmative response to professors' caring of their absence. Student interviewees responded that the teacher education center sometime cannot understand students' thought, and pass the buck around causing gap for satisfaction. Interviewees are satisfied with the exam preparing and assistant service offered by teacher education center.

Finally, the results of the study can be used to serve as suggestions to improve the service quality of the Center of Teacher Education.

Keywords: PZB model, Center for Teacher Education, Service Quality, Student Satisfaction

目次

中文摘要.....	I
Abstract.....	III
目次.....	i
表次.....	iii
圖次.....	iv
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	2
第二節 研究目的.....	4
第三節 名詞釋義.....	5
第四節 研究範圍與限制.....	6
第二章 文獻探討.....	9
第一節 服務品質概念模式.....	9
第二節 服務品質的定義與師資培育中心服務品質意涵.....	16
第三節 顧客滿意度的意涵.....	27
第四節 PZB 理論對服務品質與滿意度相關研究.....	30
第三章 研究設計與實施.....	39
第一節 研究方法.....	39
第二節 研究對象.....	40
第三節 研究工具.....	42
第四節 研究流程.....	44
第五節 研究資料的整理與分析.....	45
第六節 研究倫理.....	45
第七節 研究信效度.....	46

第四章 研究結果與討論.....	47
第一節 研究分析－可靠性構面.....	47
第二節 研究分析－有形性構面.....	55
第三節 研究分析－反應性構面.....	69
第四節 研究分析－保證性構面.....	73
第五節 研究分析－關懷性構面.....	79
第五章 結論與建議.....	87
第一節 結論.....	87
第二節 建議.....	93
參考文獻.....	99
附錄.....	107

表次

表 2-1 服務品質十構面縮減為五構面與構面定義表	14
表 2-2 PZB 衡量品質五大構面及 22 問項 SERVQUAL 量表	15
表 2-3 服務品質相關研究表格	25
表 2-4 PZB 理論對服務品質與滿意度相關研究表格	32
表 3-1 師培生訪談對象（第一類）	48
表 3-2 師培中心服務人員（第二類）	48
表 5-1 師資培育中心服務建議表	102

圖次

圖 2-1 服務品質概念模式 (PZB 概念模式)	11
圖 2-2 顧客認知服務品質模式	13
圖 3-1 研究流程圖	50

第一章 緒論

本研究以台中某一所私立大學師資培育中心提供服務方（主任、行政人員、授課老師）與學生為二類對象，主要目的在於探討師資培育中心學生對中心服務品質與滿意度之感受。

本章分為四節，第一節將說明本研究的研究背景與動機，由於現今高等教育受到市場導向的影響，服務品質的滿意度已被拿來做為衡量學生對於學校各方面的表現最直接的反應，吳清山（2011）提到隨著全球化時代來臨，各個國家爭取學生到自己的學校就讀學習，教育業已經不僅是一種服務業，更是一種經濟產業，可以刺激國家經濟。學生對學校而言就像消費的顧客，在學校中的教育品質、行政服務、品牌形象皆如同商品是學生們可以感受的服務品質滿意要點。

本研究運用(PZB service quality model)服務品質的概念將顧客與服務人員及管理者的概念代入學生（顧客）、師資培育中心主任（管理者）、師資培育中心老師及行政人員(服務人員)，探討台中某一所私立大學師資培育中心的服務品質，透過師資培育中心學生對於中心的滿意度，可以從師資培育中心學生對學校師資培育中心的滿意度來讓這個孕育教師成長的搖籃有更多進步或建議的空間或方向，也可以更了解師資培育中心學生對於師資培育中心的看法，透過 PZB 服務品質衡量模式的五構面包括可靠性、有形性、反應性、保證性、關懷性擬定訪談大綱做為工具。

第二節為研究目的透過 PZB 服務品質模式擬定兩份訪談大綱來對師培中心服務人員以及師培中心學生進行探討，藉由訪談受服務方學生（顧客）以及提供服務方師資培育中心人員的訪談結果來資料分析，依研究的結果得知的認知差距做評估並且改善師資培育中心現行的服務品質標準與策略方針，提供給師資培育中心如何將缺口一（Gap1）到缺口四（Gap4）的差距縮小，使服務更加進步，創造更好的學生滿意度。並將結果分析做為台中某一所私立大學師資培育中心精

進或改善服務品質的參考意見，了解學生對於師資培育中心的期望，使得師資培育中心提昇自我競爭力並使服務品質滿意度提高。

第三節為名詞釋義透過定義本研究之名詞加以闡述說明。第四節為研究範圍與限制。

第一節 研究背景與動機

在資本主義發達的現今社會，生活中時常會談論到「滿意度」這個名詞。而「滿意度」這個用以表達「滿意」或「不滿意」的詞語，被運用在很多地方，成為判斷好壞準則的一把尺。例如服務業常常喊的口號：顧客至上、服務第一、面面俱到...等等，都是現在「以客為尊」，追求「服務品質」與「滿意度」最明顯的現象。將「滿意度」帶入高等教育學校的師資培育中心這個場域，用服務品質構面查看。筆者認為服務品質的評鑑即是一種指標，大部分評鑑委員透過許多不同的面向去了解各方面的狀況，但這些了解的前提往往是建立在使人滿意與否的效益上。

吳清山(1995)和林順義(2008)提到自台灣 2002 年加入世界貿易組織(World Trade Organization，簡稱 WTO)後，教育也成為服務產業的一員。目前學校所經營的型態則進入了市場化、自由化、競爭化，目前對於教育的衝擊與日俱增，加速國內教育市場機制的強力運作外，學校不再是一個封閉性的學習場域(游玉如，2010)。在中華民國行業標準分類最新的 2011 年 3 月第九次修訂的分類表中 P 大類則為「教育服務業」。所以本研究將教育視為服務業的一種，並且將師資培育中心視為管理方與服務人員，而學生視為顧客來進行此研究。

而在加入 WTO 後教育產業所受到的衝擊，周祝瑛(2003)提到加入 WTO 後教育業開放了四項項目：

一、開放外國人能夠在我國設置高中職以上的學校。

二、開放外國學校遠距教學。

三、開放外國人在我國可設立短期補習班。

四、開放外國人在台設置留學仲介公司。

而在大學這個教育機構內，學生就如同是在高等教育場域消費的顧客，學校的教育品質，學校的行政服務以及學校的品牌形象都儼然學生消費的產品一般；若學生就像是消費者，學校則必須考慮到這一群數量龐大的消費者是否對於學校的種種服務品質是否感到心滿意足，而在師資培育中心也是如此。

「滿意度」顧名思義就是得到滿足，Fornell (1992) 指出顧客滿意度就是顧客在接受到產品或服務後，最直接的消費者知覺反應，可以從消費者的評分得到一個最直接的答案。許士軍 (2005) 則指出滿意度是個人在活動中，事先期望與事後感受的差距，差距越小滿意度就愈高；相反的說，差距越大滿意度就愈低。

本研究提到的師資培育中心服務品質，也就是指師資培育中心學生對於中心的服務滿意度。而師資培育中心的服務品質內也包含像是教育品質、行政服務以及品牌形象等等皆都是服務品質的一個環節。在教育品質的部分，像是透過學生修習課程的自評及觀察，探討學生是否學習到與該課程相符的相關知識，以檢視課程是否在傳授上是否沒有將真正需要教導給學生的知識傳授到位。學習課程的過程中遇到困難授課老師是否可以幫助你解決問題，畢竟在學校學習，老師就像是一位引導者帶領著學生找到方向。或是教師上課是否用心，是否在課堂做當下應該做的事情，是否主動關心學生們...等等。林俊瑩 (2008) 研究發現學校對子女的教育成效對家長與學校滿意度有直接正向的影響。

因此接受服務方，如學生或家長在孩子學習成效的結果上也有可能對於學校產生滿意與否的直接評價，而學生事前的期望與服務後的知覺價值或學業都將與滿意度有正相關。

若提到行政服務的部分則像是學校各處室的行政辦事效率是否良好，若在師資培育中心也就是指中心的行政人員是不是能夠解決學生的問題，可以到中心尋

求幫助。江民瑜（2007）認為透過學校行政人員服務品質和學習成果都是會影響學生對於學校服務品質滿意度的重要效果，尤其是以行政人員服務品質對學校滿意度有較高的影響力。學校的行政服務也是十分重要的，它運作了整個學校系統脈絡，各個行政單位是否待人親切，對於學生不會惡言相向或態度不佳。或者學校的行政單位是否有辦法在第一時間給予你協助。另外談到品牌形象，不外乎就是談到，喜不喜歡自己所學習的場域，像是喜不喜歡這間學校、喜不喜歡這堂課程、喜不喜歡在師資培育中心學習等等，若品牌形象夠好，就會有人推薦其他人來就讀或者更增進學生想進入師資培育中心學習的上進心。

蘇容梅(2012)提到學校的品牌形象是為學生選擇學校就讀的重要因素之一，一間擁有良好品牌形象的學校更能彰顯自己與他校的差異性，是促使學校引發選擇的行為的因素。所以筆者認為在品牌形象的營造良好，大則學校內部形象及外部，小則學校環境、教學、服務...等等，都是讓學生對眾多滿意學校品牌形象的因子，可以讓自己學校的學生就讀於現況學校感到滿足，好的品牌形象也可以促使更多即將進入大學生涯的高中、高職生們來就讀，也能讓所有人對於此學校給予正面評價，本研究的對象師資培育中心亦即如此，在師資培育中心學習的學生若對於自己所在的師資培育中心感受到良好的品牌形象，當進入學校擔任教職時也會讓人認為你是在從一個有口碑且良好的師資培育中心出來的教師。

第二節 研究目的

本研究以「台中某一所私立大學師資培育中心」為研究對象，對象分為兩類有提供服務方（師資培育中心主任、行政人員、老師）和接受服務方（學生）希望透過聚焦於服務品質的意涵與學生滿意度之探討，了解師資培育中心學生對於學校師資培育中心的概況，以期達到以下目的和幫助：

一、探討師資培育中心管理者與服務人員對服務的自我評價與學生對中心服務品

質的期望與服務感受差異，兩者之間的認知缺口。

二、提供師資培育中心管理者思考如何將認知差距的缺口縮小，精進服務品質使學生滿意度更佳。

三、探討影響師資培育中心學生滿意度的原因。

四、利用認知缺口重新定義服務品質的標準，做為改善師資培育中心現行的服務品質標準，促進中心可以更優良。

第三節 名詞釋義

一、滿意度 (The degree of satisfaction)

Hempel (1977) 提到顧客滿意度就是顧客對產品的期望與利益實現的程度，反映了顧客的「預期」與「實際」是否有相符的一致性程度。本研究所指滿意度是師資培育中心的學生在師資培育中心學習教師教導的課程、行政人員的服務、中心對於學生的關懷、中心的教學設備、教師的專業知識...等等，的滿意程度。

二、服務品質 (Service Quality)

劉常勇 (1991) 認為服務品質是由顧客來決定，而顧客滿意是由整體的服務及產品而生。本研究服務品質為 師資培育中心提供各項服務後給師資培育學生的服務感受。

三、師資培育中心 (Center for Teacher Education)

法務部全國法規資料庫 (2014) 師資培育法第 3 條第二點所稱師資培育之大學：指師範校院、設有師資培育相關學系或師資培育中心之大學，師資培育中心為該大學開設師資培育課程供給師培生修習之機構。本研究師資培育中心是指台中某一所私立大學師資培育中心。

第四節 研究範圍與限制

本研究由於研究者所蒐集到的相關資源有限，故在研究範圍及內容方面可能有所限制。茲將本研究之研究範圍及限制，分述如下：

一、研究範圍

(一) 研究對象

本研究之研究對象以台中某一所私立大學師資培育中心為對象，師資培育中心學生共三名（包含大學部與研究所）以及師資培育中心人員共計六名。

(二) 研究內容

本研究以訪談的方式探討台中某一所私立大學師資培育中心學生對於師資培育中心服務品質的滿意度進行探討，並使用 Parasuraman 和 Zeithaml 與 Berry (1988) 提出的 SERVQUAL 量表，運用五構面，可靠性 (Reliability)、有形性 (Tangibles)、反應性 (Responsiveness)、保證性 (Assurance) 與關懷性 (Empathy)，擬定訪談大綱。則五構面內容將於第二章文獻探討第一節服務品質概念模式 (PZB 模式)，清楚說明介紹。

二、研究限制

(一) 研究類推的限制

本研究只以台中某一所私立大學師資培育中心為對象，因礙於人力資源限制，並未對台中所有私立大學師資培育中心進行研究，因此研究結果無法完全推論至其他學校。但因有些部分為每所師資培育中心皆會遇到之問題，所以類推的部分視情況而定有的是相同的。例如：在服務的方面，學生希望行政人員的態度可以較有人情味較為友善。在權益的方面，學生希望在中心學習，在自身權益的部分也是十分重視。

(二) 研究方法的限制

本研究未使用量化調查以質性研究進行半結構式的訪談，因研究台中某一所

私立大學師資培育中心師培生的人數較少且只研究單一所師資培育中心，透過深度訪談可以掌握較深層的資訊，做為改善該所大學師資培育中心是意見，建議若未來有研究者想研究多間大學的師資培育中心，樣本數較大，建議可使用量化研究法或質性與量化研究同時進行研究。

(三) 研究工具的限制

本研究工具透過 PZB 服務品質五構面擬定訪談大綱，可以有效的探討訪談對象對於師資培育中心服務品質的自我評價以及對於服務品質的滿意度，但因 PZB 理論概念多用於服務業，對於教育為服務業的概念代入可以涵蓋的範圍可能不完全像是運用於餐廳服務或銀行服務等等之服務業情況。

(四) 研究假設的限制

本研究運用了新自由主義 (Neoliberalism) 與人文主義 (Humanism) 的教育理念去談教育，在新自由主義中的教育理念，教育商品化和市場化，在我國高等教育的影響已經趨於商品化的面向，教育知識變成販賣物品般，在學生選擇學校與科系的情況也變成了迎合市場或就業的需求，楊益風 (2009) 認為我國近年來的教育已變為教育市場化的情況，學校傾向成為販售知識商品的商店。在新自由主義的影響下，高等教育的經營已經朝向賺錢為目的，不論學校的各類活動或學術活動已經成為學校賺取額外金錢的方法，學校成為營利的機器，校園成為商業櫥窗，學生、教授都成為生產、販售的工具，大學崇高的理想正逐漸消失 (邱天助，2014)。

而在人文主義方面，提倡的教育並非完全販賣行為。吳清山、林天佑 (2004) 認為必須把教育行銷與企業界的行銷做區分，學校行銷的目的是讓家長及社會大眾對教育機構有認同感；而以營利為目標的企業行銷，主要在意的是促成銷售及獲取利潤。因此教育若市場化照著企業走向就會無法，會因教育過度商品化或市場化而偏離教育的本質與意義。

在人文主義中認為教育與醫療這兩行業是擁有精神性的並非冰冷的物品當

作買賣，教育是人性化並非商品化，本研究透過教育服務視為商品此面向，新自由主義雖說可有效率的執行，但是人的本質非冰冷的物品，本研究探討面向可能需要將此層面考慮其中做為限制，但可以透過試想教育服務視為商品去思考如何塑造出建議推動學生協助師資培育中心機構改善人與人在服務互動的過程遇到之問題，使之獲得解決方法。

第二章 文獻探討

本章節之目的在於探討師資培育中心學生對台中某一所私立大學師資培育中心的服務品質滿意度之研究，運用服務品質概念模式作為本研究的理論根據。透過台中某一所私立大學師資培育中心的服務品質資料蒐集並探討該校師培生對師資培育中心的滿意度現況。

以下將分為三個小節陳述說明：第一節介紹服務品質概念模式與服務品質構面；第二節的部分則為服務品質的定義與師資培育中心的服務品質；第三節為顧客滿意度的意涵；第四節為相關研究。

第一節 服務品質概念模式 (PZB service quality model)

本節分為兩個部分，第一先說明服務品質概念模式 (PZB 模式)；第二，則介紹服務品質的衡量構面及 SERVQUAL 量表。

一、服務品質概念模式

服務品質概念模式是由 Parasuraman、Zeithaml 與 Berry (1985) 所提出，透過與四種不同的服務業內部管理人員以及顧客們深入訪談，四種服務業分別是銀行業、信用卡公司、證券商以及產品維修公司。此模式是用來找出顧客們對於服務的事前期望以及實際獲得的服務品質感受差距程度。Parasuraman et al. (1985) 所提出的服務品質概念模式裡顧客就是服務品質的決定者，用以解釋服務業並非如此容易讓顧客滿意，服務品質概念模式的五個缺口存在於服務品質概念模式的各環節中，而可以透過補強這五個缺口來讓顧客感到服務品質較滿意，其中四個缺口 (Gap1, Gap2, Gap3, Gap4) 與服務方有關，剩餘一個缺口 (Gap5) 則與顧客有關係。而 Gap5 又是 Gap1,2,3,4 的函數， $Gap5 = F(Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)$ 。

服務品質的五個缺口分述如下並如圖 2-1 服務品質概念模式 (PZB 概念模式):

(一) 缺口一 (Gap1): 顧客方期望的服務與經營管理方之間的認知缺口 (Consumer expectation-management perception gap)。Gap1 的產生原因是經營管理方沒有讓顧客方獲得滿意的服務而導致在口碑上、顧客需求以及過去的經驗都會受到影響。

(二) 缺口二 (Gap2): 經營管理方對顧客方所期望的服務認知與服務品質規格間的差距 (Management perception-service quality specification gap)。Gap2 此缺口的產生是由於經營管理方即使瞭解了顧客方需要什麼服務但因為資源受限, 無法讓顧客方達到對服務的期望, 而產生了無法將服務認知轉為實際的規格之缺口。

(三) 缺口三 (Gap3): 服務品質規格與服務傳遞間的認知缺口 (Service quality specification-service delivery gap)。Gap3 服務人員未能到達經營管理方所制定的服務標準, 而導致傳遞上的差異性, 服務人員可能因為知識專業是否充足、態度表現的好壞、熟練技術與否... 都有可能影響此缺口, 則導致顧客對於此服務品質的認知。

(四) 缺口四 (Gap4): 服務傳遞和外部溝通的缺口 (Service delivery-external communication gap)。Gap4 通常缺口的產生是因為外部的過度誇大的宣傳或其他與外部溝通之管道運用導致顧客方提昇了服務品質的認知卻又無法在實際接觸後得到原本的知覺感受, 因而大大降低對於經營管理方的服務品質認知。

(五) 缺口五 (Gap5): 顧客方期待的服務與認知服務間的差距 (Expected service-perceived service gap)。Gap5 的產生是由於顧客方對於實際體驗服務的感受與事前期望的服務之間的差距, 且也會根據自己的需求、別人的口碑或傳聞以及自己過去的經驗, 來自己裁定服務品質的好或壞。

消費者

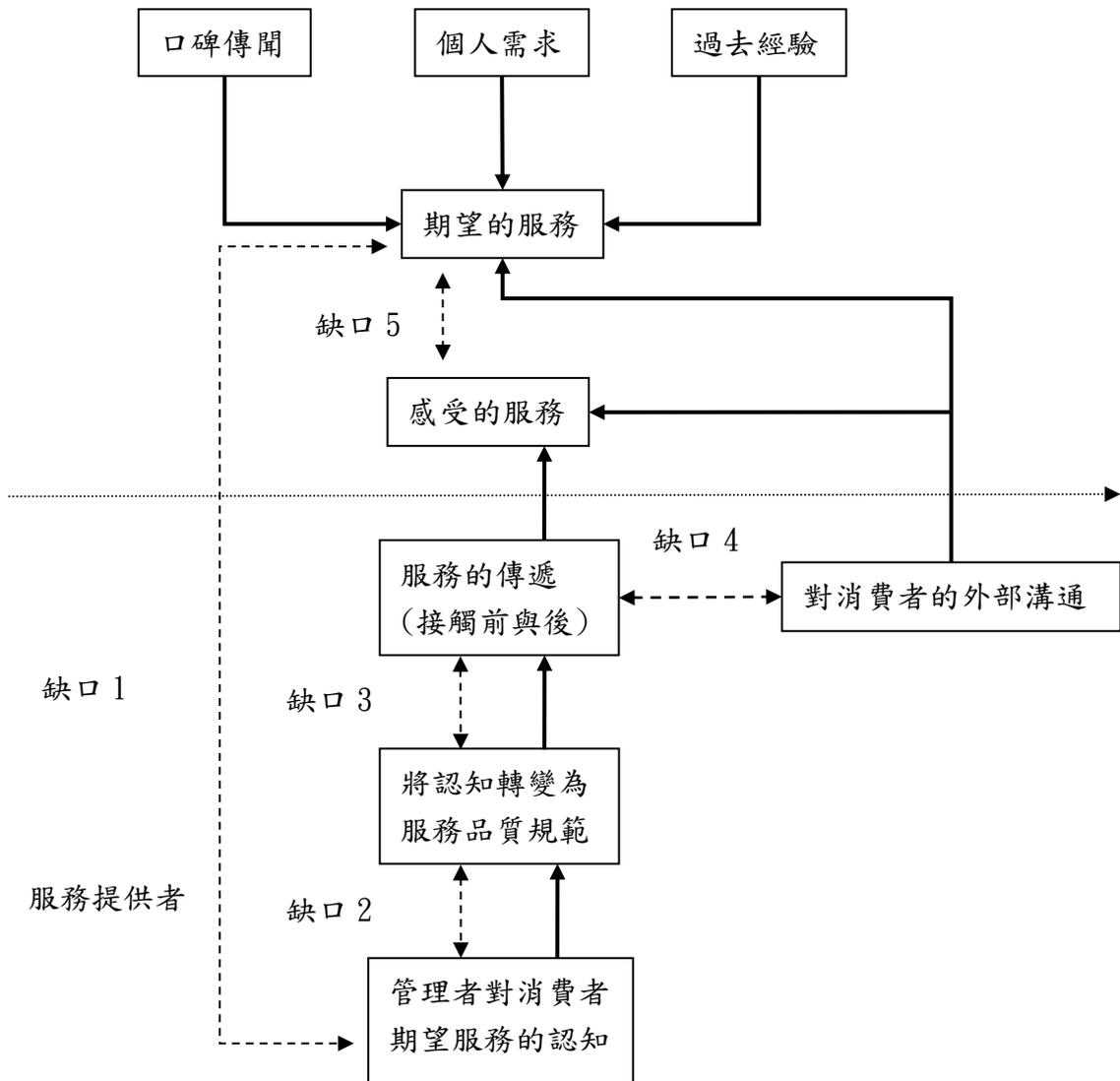


圖 2-1 服務品質概念模式

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, 44, 41-50.

從本節對於上面服務品質概念模式（PZB 概念模式）可以得知，要能夠讓顧客們獲得到良好的服務品質以及高滿意度，就必須想辦法解決缺口的產生，而達

到優質的服務。運用於師資培育中心場域可推測中心若要使師培生們對於中心的滿意度高，中心的服務品質就可能因主任的政策，中心的行政人員服務以及教師教學，環境設施...等等。與學生接觸第一線的人員大部分是行政人員以及教師們，不過師資培育中心的管理階層對於中心政策的制定也是一個環節，所以通常行政人員與教師比較屬於與學生直接接觸之服務人員，但他們也是會深受管理階層任何決策的影響，調整整個中心的運作方式，所以若要讓學生對於師資培育中心更加滿意就是要消弭掉缺口的存在。

二、服務品質的衡量構面及 SERVQUAL 量表

Parasuraman et al. (1985) 提出了十個服務品質的衡量構面，對 12 個焦點團體進行深度訪談，認為這十個構面就是影響服務品質的決定因素，圖 2-2 所呈現顧客認知服務品質模式關係圖，服務品質十個衡量構面的意義以下分述說明：

- (一) 接近性 (Access)：客人可以容易的取得服務。
- (二) 溝通性 (Communication)：與顧客溝通有良好的聯繫並樂於傾聽顧客的聲音。
- (三) 勝任性 (Competence)：服務人員具備專業知識與解決問題的能力。
- (四) 禮貌性 (Courtesy)：服務人員有禮貌、懂尊重、善解人意並且待人友好。
- (五) 信用性 (Credibility)：誠信，並使客人信賴，且將顧客權益放置首要。
- (六) 可靠性 (Reliability)：服務水準與相符與給予顧客的承諾有一致性。
- (七) 反應性 (Responsiveness)：樂於幫助顧客並且提供即時的服務。
- (八) 安全性 (Security)：使顧客可以放心並且免於危險。
- (九) 有形性 (Tangibles)：包含實際的實體設備、服務人員儀容。
- (十) 瞭解顧客 (Understanding the customer)：努力的瞭解客人的需求。

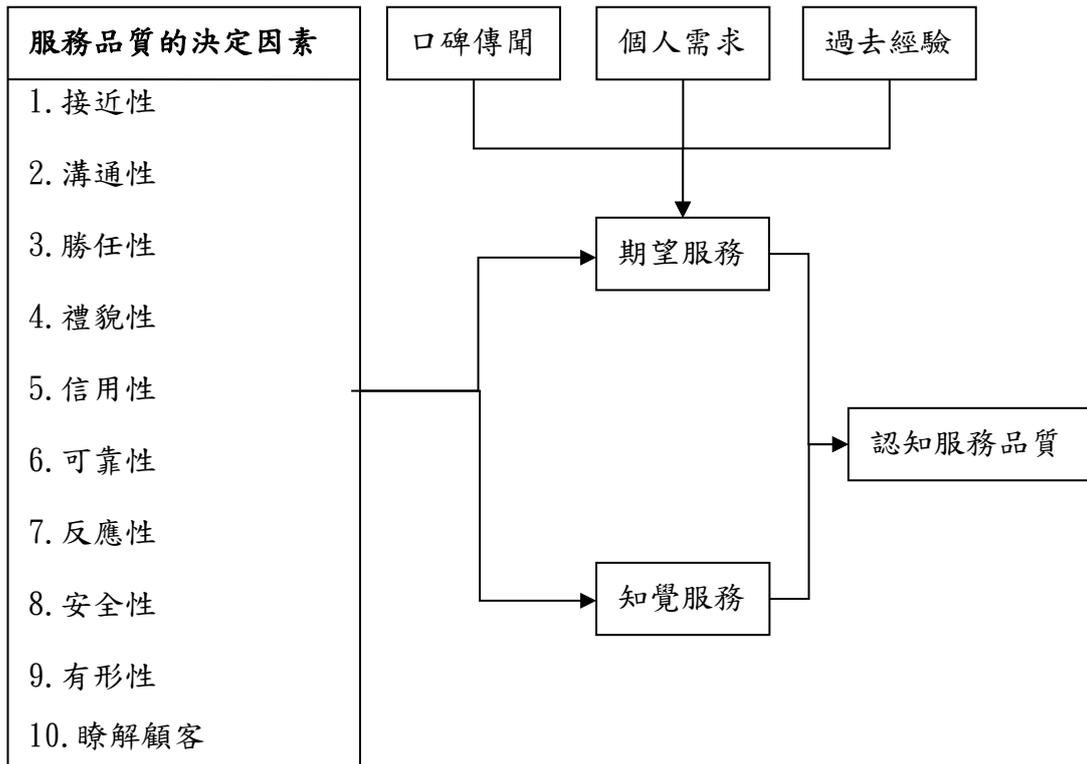


圖 2-2 顧客認知服務品質模式

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, 48, 41-50.

Parasuraman et al. (1988) 發展出 SERVQUAL 量表時常被用於衡量服務品質上。他們認為服務品質就是客人的知覺感受與期待服務品質之差距，也受到許多學者們的贊同。他們將會影響服務品質的十個衡量構面，發展出 97 項問題，透過分析最後將十個構面縮減為五個構面如表 2-1 服務品質十構面縮減為五構面與構面定義表。Parasuraman et al. (1985) 及 (1988) 提出的構面表格，分別是有形性、可靠性、反應性、保證性以及關懷性及表 2-2 PZB 衡量品質五大構面及 22 問項 SERVQUAL。

並以顧客的角度對「服務期望」與「認知服務」缺口來定義服務品質，其公式為 $Q(\text{服務品質}) = P(\text{認知服務}) - E(\text{期望服務})$ 。

Parasuraman et al. (1988) 年提出五構面分述如下：

- (一) 有形性 (Tangibles)：包含實際的實體設備、服務人員儀容。
- (二) 可靠性 (Reliability)：服務水準與相符與給予顧客的承諾有一致性。
- (三) 反應性 (Responsiveness)：樂於幫助客人並且提供即時的服務。
- (四) 保證性 (Assurance)：服務人員之禮儀與專業知識、使顧客信賴之能力。
- (五) 關懷性 (Empathy)：對顧客之關心及照顧程度。

表 2-1

服務品質十構面縮減為五構面與構面定義表

PZB (1985)	PZB (1988)	構面定義
十項品質構面	五項品質構面	
有形性	有形性	包含設施與實際的設備、服務人員儀容。
可靠性	可靠性	公司能夠承諾顧客履行服務。
反應性	反應性	服務人員可以提供即時性的服務。
勝任性		
禮貌性	保證性	服務人員的專業知識與禮儀能使顧客信賴
信用性		相信。
安全性		
溝通性		
接近性	關懷性	公司對於顧客的個別照顧與關懷的重視程
瞭解顧客		度。

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

表 2-2

PZB 衡量品質五大構面及 22 問項 SERVQUAL

有形性	1.公司具有現代化或較新的設備。
	2.公司的實際設施能夠吸引注意。
	3.服務人員穿著整齊合宜。
	4.公司的實際設施與給予他人的服務型態符合。
可靠性	5.公司可以在說定的時間完成顧客的需求。
	6.公司願意保證顧客在遇到問題時給予協助服務。
	7.公司十分可靠，是值得信賴的。
	8.公司必須在承諾的時間提供服務協助。
	9.公司有保存各項服務紀錄。
反應性	10.公司會告知顧客服務何時會執行。
	11.服務人員能即時性的服務顧客。
	12.服務人員將服務顧客視為快樂的事情。
保證性	13.服務人員並不會因為忙碌而不提供服務給顧客。
	14.服務人員是可以值得顧客信賴的。
	15.從事消費行為時服務人員讓顧客可感到安全。
	16.服務人員十分有禮貌且服務是十分周到的。
	17.服務人員應得到公司充分的資源來提供更優質的服務。
關懷性	18.公司對於顧客可以給予個別的關心。
	19.服務人員給予顧客個別的關心。
	20.服務人員可以全面性的瞭解顧客的需求。
	21.公司要替顧客謀求最大的利益。
	22.公司須就顧客的方便來訂定營業時間。

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A

Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

本研究擬定訪談大綱參考上面所提 PZB 服務品質衡量模式五構面而編制訪談大綱用來作為調查師培生對師培中心的服務品質滿意度的工具。

第二節 服務品質的定義與師培中心服務品質意涵與相關研究

本節將分為四個部分，首先瞭解服務的定義與意涵；接著說明品質為何；接著討論師培中心的服務品質；最後為相關研究。

一、服務的定義與意涵

在現今社會，消費者對於提供服務者的服務品質越來越重視了。而對於服務與品質的定義各有所見，首先談到「服務」的定義，最早由經濟學家 Hill (1977)：「所謂服務，係指在某經濟個體同意下，另一經濟單位為前者之財貨或效益所進行之改變。」此一定義係以結果（改變）來解釋服務，但諸如保全服務之目的，旨在「防止改變」，就無法適用該定義。唐富藏（1980）對於服務的定義，言簡意賅的認為服務就是協助他人解決問題。Riddle（1986）與 Nicolaidis（1989）均將服務視為一種「過程」，認為服務是在特定期間內，藉由轉變消費者的現行狀態，以提供消費者時間、空間及形式等效用之經濟活動。因此服務包含三要素：（一）生產者為消費者工作。（二）消費者參與部份活動。（三）消費者及生產者在過程中互動。Kotler（1996）定義服務是一個組織提供另外的一個個體活動或者利益，服務是無形的，也無法產生事物的所有權。林建山（1997）認為服務就是協助他人，是一人或團體代替另一人或團體做事。吳武忠（1999）認為服務就是一種整體性的感受，客人藉由購買東西或互動因而獲得服務感受，公司以及員工的整體表現。陳耀茂（2004）提到所謂的服務不單單指產品供給，還包括了價錢、形象、口碑，提供顧客所期待之服務整體性。Fitzsimmons 與 Fitzsimmons（2004）認為服務是單獨或一連串的活動，服務本身擁有無形性，通常發生在顧客與提供服務的人員、實體資源、或系統互動之中，目的是在解決顧客的問題。

對在服務內涵以及定義的部分，林燈燦（2003）提到服務不單單是行為的付出，是態度的呈現，也是同理心的極致表現。並分述了對於服務內涵的看法：

1 服務是一種態度：高效率的完成事情且動作熟練敏捷，服務不只是動作導向也必須有態度的導向，動作加上態度才是所謂好的服務。服務也要懂得尊重他人、體諒的心態以及接納的態度。

2 服務是一種情緒：服務不僅是花費勞力也是會用到許多心力，更是一種情緒的勞動。

3 服務是一種倫理：服務是一種增進自我人際關係的最佳表現，越懂得溝通和表達的人，人際關係也會越好；而群己倫理就是服務中最好的互動模式，學習在團體中合作成長。

林燈燦（2003）也對服務行為的定義提出五點：

- (1) 服務可用來消除客人的不安。
- (2) 服務可幫助客人解決難題。
- (3) 服務可讓使客人愉悅。
- (4) 服務可給予客人方便。
- (5) 服務可以滿足客人的希望。

Kotler（1991）則將服務的特性歸納出四項特性：

①無形性（intangibility）：

服務是無形的，並不如同實際產品，在購買行為產生之前，顧客無法觸摸到、聽不到、聞不到也感覺不到服務的存在。顧客無法預測服務後的結果，也無法判斷服務品質的好壞。

②不可分割性（inseparability）：

服務的產生與消費都是同時進行的，服務並不像有形產品般，產出後擺出等待顧客來購買；服務的產生和顧客有著不可分割性，是同時發生的。像是演唱會、音樂會、交通運輸、美髮業皆都是，生產過程顧客都需要在現場，若不在現場則無法消費。

③易變性 (variability) :

服務擁有多變性，一項相同或者說一項服務品質的一致性內容，可能會因地點、時間，甚至是服務人員的不同而產生出不同的變化，消費者則會有不同的感受。

④易逝性 (perishability) :

服務是無形的且無法如同有形產品般儲存起來，所以容易消逝或無法儲存，可能會因為無法即時性的給予顧客服務而使得滿意度下降。

綜觀上述，由以上學者所提出對於服務的定義與意涵可以瞭解到，服務雖然是無形的東西，但是在透過服務之後，顧客皆可以感受到服務的顧客滿意度如何，服務是決定顧客滿意度的要點。而服務是發生在顧客與服務提供方的互動之間，可能因為產品的優劣、服務的好壞、價錢的高低、需求的滿足與否...等等，將都會影響服務的感受。所以說好的服務才能讓顧客雋永留心中，增加好感，並且將使顧客可以在需要此間公司時，第一時間就可以聯想到，不僅幫助企業形象優良的提升，更可以建立好口碑。

二、品質的定義

品質 (Quality) 言簡意賅就是指商品或服務的好或壞，美國的國家標準協會 (American National Standards Institute, ANSI) 與美國品質管理學會 (American Society for Quality Control, ASQC) 將品質定義為：一項產品或服務，滿足需求者需要的輪廓或特質。品質管理大師 Deming (1982) 認為品質就是一種以最經濟手段，製作出最有用的產品。而 Juran 認為品質是一種合用性 (Fitness)，合用性的意義就是「讓使用者在使用產品期間獲得滿足」。品質越高，使用者越滿足；反過來也就是說，品質越低，使用者將會不滿足 (吳鄭重譯，1994) 。

Garvin (1984) 從五個角度定義品質：

(一) 卓越定義 (Transcendent definition) :

品質是一種直覺上的良好感受，需要透過經驗才能感受。

(二) 產品基礎法 (Product based definition) :

品質良好的產品不一定是貴的東西。

(三) 消費者基礎法 (User-based definition) :

品質的好壞決定權在於顧客滿意與否。

(四) 製造基礎法 (Manufacturing-based definition) :

符合規格，要求作為衡量品質的依據。

(五) 價值基礎法 (Value-based definition) :

品質是在合理價格內並且符合顧客需求。

由上述學者所提出品質的定義，運用於學校各方面也是十分重要的要項，學校的教學品質、設備品質、服務品質、形象品質等等，只要是說到品質兩個字，就可以去衡量它的好壞，當品質被拿來檢視並定義一間學校的品質的好壞的決定因子，那麼更可以清楚這個場域的品質為何，而縮小範圍至學校的師資培育中心，學生們對於師資培育中心的品質滿意度亦相同。

將服務以及品質合稱「服務品質」，Gronroos (1984) 定義為顧客之服務期望與實際感受服務互相比較後的結果。服務品質不像是實質的貨品，無法實際看見來判斷好壞，服務品質也會因人的主觀想法而各有不同。鐘三益 (2014) 認為將服務品質改善與提升能夠有效的使服務品質口碑與品牌形象深植消費者心中。

Zimmerman (1985) 也提出服務品質應該做到的五項要點：1 合用性(Fitness for use)、2 重複製造的能力(For ability to replicate) 、3 及時性(Timeliness) 、4 最終使用者的滿足(End order satisfaction) 、5 符合既定之規格 (Adherence to prestabilized specification) 。

Parasuraman et al.(1985) 提出決定服務的因素有十項：(1)接近性(Access)、(2)溝通性(Communication)、(3)勝任性(Competence)、(4)禮貌性(Courtesy)、(5)信用性(Credibility)、(6)可靠性(Reliability)、(7)反應性(Responsiveness)、

(8) 安全性 (Security)、(9) 有形性 Tangibles、(10) 瞭解顧客 (Understanding the customer)。Parasuraman et al. (1988) 將原本的十項服務構面濃縮成五項服務構面分別為：可靠性(Reliability)、有形性(Tangibles)、反應性(Responsiveness)、保證性 (Assurance) 與關懷性 (Empathy)。

三、師資培育中心的服務品質

在師資培育中心這個孕育未來教師的場域，當然對於服務品質也是需要高水準的表現，換言之師資培育的學生對於師資培育中心的滿意度當然也是重要的因素。決定顧客滿意度的三大因素為商品、服務以及企業形象 (陳耀茂, 1998)。若帶入學校場域，可以將教育品質視為「商品」，學生能夠從課堂上學習到知識，而行政人員及教師給與學生的服務與教導與「服務」相似，最後「企業形象」如同品牌形象，若學校或師培中心的品牌形象好，則外部對於評價上一定也是較為正面的。

在學校場域之中，教育品質算是十分被重視的主要因素之一，也是學生可以從老師課堂上學到專業的教學知識，獲取收穫的一個重要的學習，且現今除了師範大學以及教育大學以外，擁有師資培育中心的大學不論在學術專業及招考希望進入師培訓練的學生越來越競爭之下，各所培育未來教師的學校都在創新出自己的特色以及精進教學及服務讓自身成為更多元化的學習殿堂。師培中心應該待師培生的關係就像是面對消費者般，讓師培生們可以再師培中心學習教育得以擁有更良善的品質，並以為學生服務為導向前進 (劉若蘭, 2003)。談到了教學品質，對現今的社會來說已經帶入了服務業的概念，在為學生們服務，在教學專業以及品質保證上都有相當程度的要求，讓如同消費者的學生們在學校的孕育下可以學富五車且才華洋溢。而當然一所學校的師資培育中心亦相同，能夠有優質的教育品質來教導未來將成為教師的學生們更多專業的知識且豐富的學習課程，讓未來的教育圈可以更多更優秀的老師誕生。

許多學者們對於教育品質四個字的定義都不盡相同，以下提出幾位學者對教

育品質的定義。林天佑（1997）指出各個文化與社會條件雖然迥異，提出改善品質的方法也不全然相同，其實都是藉由提昇品質來追求更好、更棒。而 Bonstingl（1992）指出教育提供者與顧客關係是密不可分的，他們本身也是某種顧客的身分，顧客也會擔任某種提供者的責任與任務。在學校這個教育殿堂的大環境中，顧客就是學生和家長，而老師，行政工作者以及社區的居民們身兼學校的提供者也是顧客，共同為學校的成長貢獻力量。

Sallis（1993）也提到教育品質包含的事項非常廣闊，包括學校所有的事務，教師的良莠、學校行政人員是否全心全意投入於工作上、學生考試成績以及升學率是否居高不下、學校環境是否安全良好、課程安排是否恰當合宜、社區與企業和學校是否有良好的互動關係、設備資源是否足夠、對於學生關心程度是否令人讚許等因素。而 Brooks（1994）則提到教學品質與教師有效能的教學有關係。

林天佑（1997）認為教學品質的定義指的是教育能夠不間斷的符合大家所期待與認定的目標。黃廷合（1998）指出教育品質是透過有一定累積數量的教育績效，其中包含訓輔、教學、研究、經費、人事與服務等，而最直接可了解教育績效的就是學生表現的部分，學校若想要累積好的績效益可提昇教育品質。

Hoy、Bayne-Jardine 與 Wood（2000）指出教育品質是評鑑教育的過程，提昇顧客成就未來的可能性並開發顧客潛能的過程，建立所期望的績效指標，也在同時使顧客的績效表現提昇。李怡穎認為教育品質是學校以生產者角度培養出符合社會就業市場需求的學生，在學習或研究等方面上教育的成就可以與家長和學生的期許相同，發展學生潛能，來達成教育的目標與希望。

黃燕薇（2000）教育品質指學校在有關教育的所有事務上滿足學生各方面的需求已達到滿意的效果也是累積各方面成效的透視鏡，人民的期望就是追求高品質的教育，也是教育人員所需共同追求的目標。

從上面學者對於教育品質的定義詮釋，可以發現學校與學生的關係可以用顧客與提供服務者的關係，消費產品的好壞也可以從學生的反應或表現來得知，所

以本研究透過一所師資培育中心給予師培生多少的資源、服務、品質也與學生未來發展有著緊密的關係，教育品質也奠定了學生未來發展的無限可能。

在行政服務的部分，首先「行政」這兩字的意義若由中文解釋為，「行政」亦即國家所行之政務；若由英文的行政（administration）一字則可解釋為管理或導引事務。而「服務」兩字的定義，鄭紹成（2005）更清楚的從學者的定義解釋出服務雖是無形的，但過程會附帶有形的產品，但真正強調的部分是業者所提供的服務或人員的表現，能夠對消費者帶來某些利益或價值。

吳清山（2004）提到學校行政的功能也是提供學生在最佳環境之下學習，以達到教學效果，在功能性上歸納以下四點：

- （一）提供學生接受適當的教育。
- （二）協助教師教學活動的進行。
- （三）增進學生學習活動的興趣。
- （四）協助政府社會教育的推動。

若從整個學校的行政服務移轉到師資培育中心的行政服務部分，雖然師培中心只是整個學校大場域的其中一部份，但是學校裡的每個行政處室環節都如同機器的螺絲釘般，若又鬆脫，可能行政運作就會遭逢問題，若全部都鎖緊，學校的行政效能也可以發揮到最良好的狀態。師資培育中心的辦公室行政人員每天也需要與學生接觸，工作內容包括了不僅有服務學生解決所面臨生活上的問題，編排課程時間方便同學修習課程、中心設備的損壞修復、校內獎助學金申請的宣傳...等等。所以由上述說明了師培中心的行政服務絕對是師培生對於師培中心滿意度的一的大指標之一，且回應到顧客滿意度的三大因素中的「服務」部分。

最後談到品牌形象，在公司或機構的部分可以稱為企業形象，若一間餐廳、一間便利商店、一間公司及一所學校，在那麼多相同性質的店家、公司及機構，為什麼總是會在腦海中想到哪一間是最好，最值得推薦或最有口碑，這個很直覺的反應也就是說明了品牌形象品牌與行銷是非常有相關性的，在 1960 年代左

右由 David Ogilvy 所提出的品牌形象論 (Brand Image)，不僅創造了許多成功及優秀的廣告也讓品牌形象與消費者之間的關係有了緊密的關連性，對於產品的價格、內容、歷史性都是人們長期選擇品牌的一個重大指標，消費者購買不僅於物質上的產品而包括一個品牌的承諾與心靈上的效益。對於現今品牌形象已經是消費者行為研究的一個重要環節，這些清楚的概念使消費者可以容易了解這是否是你需要的產品、也可以了解產品的價值以及購買時可能遇見的風險、滿足消費者真正的需要。所以可以說品牌形象影響到一個重要的消費者觀感，品牌形象不僅在回流率、或者推薦給他人、外界的評比都可以獲得正向的效益。

公司的企業形象是根據個人了解一間公司的相關訊息後給予整體性評價。品牌形象好的企業能夠使顧客信任且產生好感，增加對於企業產品或服務的購買意願，企業也應該更花心思去經營企業的整體形象 (陳鈺達，2002)。所以說一所學校中的師資培育中心的形象評價如何，學生對於中心的滿意度也會給予不同的評價與意見，好的品牌形象的樹立不僅可以讓想有心想嘗試考進師培訓練的學生更有一個推力，努力的準備進入的階段性考試。而當師培生去實習或未來通過教師甄試進入一所學校開始教學生涯時，也可能因為你所學習的師資培育中心口碑如何，而讓人有第一印象。

Park、Jaworski 與 Macinnis (1986) 認為品牌形象就是自己產生出品牌的知覺組合(set of perception)，消費者創造出對於品牌形象的感受。Aaker (1991) 把品牌形象定義為消費者對於品牌聯想的集合 (a set of association)，且有三個組成要素分別為：產品屬性 (product attitude)、消費者的利益 (consumer benefit)、以及品牌的人格特質 (brand personality)，也可以說品牌聯想就是當顧客看到一個特定的品牌時，在腦海中的記憶將會產生包括對於此品牌的過去感覺、購買經驗、評價好壞、口碑傳聞...等等，而這些對於品牌形象的感受是會非常深植在消費者心中。Keller (1993) 指出品牌形象為顧客對品牌的知覺感受，會反映在顧客記憶中的品牌聯想上。朱延智 (2010) 認為品牌若深植消費者心中，那麼他的

信譽價值與實用性，就不容易改變。Perry 與 Wisnom (2003) 認為品牌形象其中包括了優缺點、長短處等，不可控制的想法集合體，這些想法是經過每一段時間與品牌直接和間接經驗所產生出來的。Randall (1997) 指出品牌形象是存在消費者心中的東西，是由消費者對品牌整體性的訊息接收，從廣告、口碑、經驗與服務所得到的訊息。

綜觀上述，可以瞭解到師資培育中心的服務品質不僅僅在教學的品質上，行政服務與品牌形象也會帶給學生對於服務品質的滿意度影響，教學品質若做得好學生不但可以學習到許多豐富的知識，也可以奠定中心的口碑，上述也提到教育品質就是一個不間斷且達到期待與目標的歷程，且滿足教育事務對於學生更方面的需求，創造高品質的滿意度。而行政服務的部分若學生可以在行政人員以及老師的協助下，解決所面臨的困境，且受到較良好的服務與彼此的尊重，那也會使得大家相處融洽。行政服務更是影響教育效能達到最佳的一個重要環節，一個行政單位的效能或效率好，更能夠將組織的功效發揮完全。品牌形象的奠定更成為了口碑的直接評價，重要的是心中的品牌若深植心中時，那麼這個公司或機構的品牌形象就是非常成功的建立起來，不僅當你提到此間學校或此間師培中心時，更有可能會是推薦給他人當成第一首選，好的品牌形象也較會有正面的評價。

四、相關研究

服務品質是人很重視的一個環節，無論是到餐館用餐、醫院看病、學校念書、活動參與等等。前面就服務品質以及師資培育中心的服務品質已先行說明，以下將整理出服務品質相關研究如下表 2-3：

表 2-3

服務品質相關研究表格

研究者	年份	研究對象	研究目的	研究發現
張偉群	2010	某國立大學。	透過紮根理論來探討教育服務品質的模式，希望能	教學品質、實體品質、行政品質、互動品質四大構面為教育服務品質之影響

對教育服務品質及其前置與結果變數提出相關命題並發展出解釋性的架構圖。

因子；而教育服務品質同時對服務價值、認知信任、顧客滿意度及企業形象等四個結果變數產生影響。

研究者	年份	研究對象	研究目的	研究發現
蔡雅緣	2011	義守大學陸生 109 位。	蒐集陸生對義守大學服務品質滿意度認知之評分進行分析。	顯示不同的陸生來源學校，對義守大學服務品質之滿意度，在整體上的認知具有顯著性差距。
謝博任	2012	中部某大學學生	本研究以中部某大學為例應用品質機能展開方法，將學生的需求轉換成改善的方法，使學校在利用有限的資源來提高教學品質時，可以獲得最大的效用。	本研究以 Parasuraman, Zeithaml 和 Berry 三位學者所提出的 SERVQUAL 量表，利用 SPSS 軟體來檢定服務品質缺口是否存在，而改善中部某大學的教育服務品質，最後使用品質機能展開方法來找出中部某大學之品質要素，以作為改善之參考依據。
簡均玲	2013	二十三所學校的學生	探討大學教育服務品質並不能全然以企業服務品質的觀點來衡量，仍須顧及到大學的特性，故本研究將大學提供的行政和教育資源稱為大學教育服務品質。	大學教育服務品質包含校園環境與聲譽、教學品質與關照學生、地理位置、教學設備與教室、學習風氣與能力養成共六大構面，且大學教育服務品質對口碑有正向的影響、大學教育服務品質對心理契約有正向的影響、心理契約對口碑有正向的影響以及心理契約在大學教育服務品質對口碑的影響中，存在良好的中介效果。

蔣億春	2014 高中職身心障礙學生家長	本研究旨在探討臺北市高中職身心障礙學生家長對學校特殊教育服務品質之滿意度，同時分析不同背景變項家長對特殊教育服務品質滿意度之差異情形。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺北市高中職身心障礙學生家長對於特殊教育服務品質之整體及各向度感到很滿意。 2. 臺北市高中職身心障礙學生家長對於同理回應性之服務品質滿意度最高，其次為保證可靠性與物體有形性。 3. 臺北市不同子女學校類別、安置型態以及家長性別之高中職身心障礙學生家長，對於特殊教育服務品質之各向度或部分向度的滿意度有顯著差異。 4. 臺北市不同子女性別、就讀年級、障礙類別以及家長教育程度與職業之高中職身心障礙學生家長，對於特殊教育服務品質之各向度的滿意度無顯著差異。
-----	------------------	---	---

資料來源：研究者自行整理。

透過上述教育服務品質相關研究了解到若一間學校的教育服務品質好，滿意度也會跟著向上提升，若滿意度提升口碑也會跟著提升，就此可知教育的服務品質與滿意度以及品牌形象是有緊密相關的（張偉群，2010；蔡雅緣，2011；簡均玲，2013；蔣億春，2014）。在以下研究得知教育的服務品質方面透過 Parasuraman, Zeithaml 和 Berry 三位學者所提出的 SERVQUAL 量表去做量化研究得知學生對於學校教育品質的滿意度以及不同背景變項的情況下有何結果（蔡雅緣，2011；謝博任，2012；蔣億春，2014）。另外，張偉群（2010）的研究發現教學品質、實

體品質、行政品質、互動品質四大構面為教育服務品質之影響因子，而教育服務品質同時對服務價值、認知信任、顧客滿意度及企業形象等四個結果變數產生影響。由以上教育服務品質的研究可以得知教育的服務品質若越好，給予學生或家長的感受就是較為正向的；而服務品質不好，給予學生或家長的感受就是較為負向的，透過改善服務品質來提升滿意度則是不二法門。

第三節 顧客滿意度的意涵

Cardozo (1965) 是最早提出顧客滿意度 (Customer Satisfaction) 概念的學者，認為若將顧客滿意度提高可以增加顧客再次購買的機率，且顧客也可能會購買企業其他的產品。Hempel (1977) 提到顧客滿意度就是顧客對產品的期望與利益實現的程度，反映了顧客的「預期」與「實際」是否有相符的一致性程度。Day(1984)認為顧客滿意度就是顧客在購買產品之後，所產生的知覺感受，於購買前後，產品實際狀況所產生差距時的一種反應。Engel、Blackwell 與 Miniard(1995) 指出顧客滿意的程度取決於顧客使用產品後，對產品本身的績效與購買前信念之間，當兩者的一致性相當，顧客會感受到是滿意的，若有差距，顧客則會感受不到滿意。Kolter (1996) 指出顧客滿意度是顧客對產品的績效和期待所感受的差異程度，是知覺期望與績效的函數。Oliver (1981) 定義顧客滿意度是消費後的一種直接的情緒反應，主要取決於購買產品的經驗所獲得的一種情感上的衡量。而在國內的部分楊錦洲 (2001) 指出顧客滿意度就是顧客在接受一種交易行為或服務行為時，一種期望的愉悅感受。李守蕾 (2007) 認為顧客的滿意度就是決定下次再購買意願的重要因素。曾光華 (2011) 認為顧客滿意度就是顧客購買或消費時所產生的一種愉悅或是失望的程度，無論是長期或個別的消費經驗整體層面 (服務態度、接待流程、產品表現) 皆會被拿出來評論，而後產生的正面或負面情緒就是顧客滿意度。

在 1982 年美國，政府與大型企業的推動並於 1987 年制定國家品質獎；1992 年日本企業的推動並將此年訂定為 CS 元年，將顧客滿意度的概念運用於經營企業中。不僅可以達到顧客滿意的高品牌形象，也可以使員工更敬業於工作，增加企業的競爭力（張百清，1994）。顧客滿意度的正向成長是各個企業公司及大部分的服務行業所追求的，顧客滿意度也是最直接反應服務品質的一面鏡子，經濟的成長使得不再像過去的市場主導權，總是握在提供服務方那邊，現在反過來已轉變為顧客導向，必須滿足顧客所需，轉變為一種顧客滿意的經營模式。

在顧客滿意度越來越被重視下，衛南陽（2001）認為要讓企業更進步，必須拋棄顧客是非理性的，亦即顧客皆為理性，瞭解顧客滿意度對企業的重要性並做出假設，提出顧客滿意的四大前提：

- 一、顧客的想法都是由「滿足自我需求」的自利角度來思考。
- 二、顧客擁有的資源有限，不可任意揮霍。
- 三、顧客心中對於需求的滿足，有著主觀排序的優先順序。
- 四、顧客綜合上述考量，在滿足慾望與購買預算兩者之間取的平衡，並作最有利的妥善安排。

Ostrom 與 Iacobucci（1995）指出顧客滿意度的評量就是消費者對產品或服務的期望與認知績效所造成滿意度的不同程度。換句話說，消費者對企業所提供的產品價格、公司的服務以及效率、服務人員的態度與專業能力、公司整體性的實際表現的整體性評價。Oliver（1981）提出了期望失真模式，顧客在購買產品之前分別會有三種不同的期望狀況：

（一）顧客事前的期望大於實際獲得：當顧客對公司抱著高度的期待，但實際感受後卻無法得到期望的服務水準時，將會得到不滿意的結果，當服務的狀況是一直如此，那麼顧客將會離開轉向其他公司尋求較好的服務。

（二）顧客事前的期望小於實際獲得：當顧客對公司抱著較低的期待，但實際感受後得到超出原本期望的服務水準時，將會得到較滿意的結果，當服務的狀況是

一直如此，那麼顧客將更有可能重複來消費，但並非所有感受滿意的顧客皆會成為忠實的顧客，顧客滿意也只是顧客忠誠度的基礎而已，真正建立出顧客忠誠度才是滿意的長久之計。

(三) 顧客事前的期望等於實際獲得：如果顧客的期待和所得到的期望相等時，顧客會暫時感受不滿意但還可以接受，但當日子久後顧客不滿意的程度漸漸升高後，顧客還是會離開並尋求更好服務的公司。

曾智豐（2012）透過一研究，國小與滿意度之研究發現：

- 1 學生期望對學校整體滿意度有正向影響。
- 2 學生期望對學校服務運作績效知覺有正向影響。
- 3 學生的期望不一致對學校整體滿意度有正向影響。
- 4 學生的績效知覺對知覺價值有正向影響。
- 5 學生知覺價值對學校整體滿意度有正向影響。
- 6 學生的學業表現對學校整體滿意度有正向影響。

綜觀上述，可以瞭解顧客滿意度就是一種消費或服務的事前期待與實際獲得感受後的評估，若顧客滿意度越高則顧客回流率的可能性就比較大，換句話說，這種顧客滿意度的感受就是決定了下一次消費的可能性，而顧客滿意度對於公司企業絕對是一項值得經營的重點。對於學校中的師資培育中而言，學生滿意度則是如同對於公司的顧客滿意度般重要，學生今天對於中心的行政人員的服務、中心課程的安排、對於學生的關懷、中心的教學設備、教師的專業知識...等等，皆都是衡量中心滿意度的環節，若師培生可以在中心得到期望的感受，那麼學習將會是快樂且充實的，當學生滿意度對於學校或師資培育中心的評價是有待改進的，那麼透過學生的意見可以讓學校或師培中心更有進步的空間，若學生感受非常滿意的，那麼也會讓所有人對這個場域豎起大拇指，給予正面及優秀的印象，滿足了顧客的需求後，那麼想要從顧客得到正向的滿意度就不再會是一件難事了。

第四節 PZB 理論對服務品質與滿意度相關研究

本研究係探討台中某一所私立大學師資培育中心之服務品質與學生滿意度，運用 PZB 理論探討師資培育中心與學生滿意度，研究者針對探討 PZB 理論對服務品質與滿意度相關研究整理如表 2-4：

表 2-4

PZB 理論對服務品質與滿意度相關研究表格

研究者	年份	研究對象	研究目的	研究發現
高瑞新	2006	236 位港區從業民眾、53 位高雄港警局管理階層、以及 232 位高雄港警局基層員警。	探討高雄港務警察局之服務品質。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 港區從業民眾對服務的期望與其認知的程度有顯著的差異。 2. 港警局管理階層所認知的從業民眾期望與從業民眾本身的期望兩者之間部份有顯著的差異。 3. 港警局管理階層對港區民眾期望的服務認知與其服務品質標準設計間無差距存在。 4. 港警局的員警有依照上級規定的作業準則及程序提供服務。 5. 港警局對從業民眾的外部溝通工作無差距存在。
陳台屏	2007	以南部體驗過 Hotel SPA 的顧客為研究對象。	顧客對 Hotel SPA 服務品質滿意度的現況，並分析不同背景特性的顧客在 Hotel SPA 服務品質滿意度的差異情形。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客期望與實際認知的服務品質有顯著性差異存在。 2. 知覺服務品質與顧客滿意度有顯著影響存在，知覺服務品質是民眾衡量滿意度的重

				要因素。
陳信汝	2008	醫護與一般行政人員以及病患	提高醫療服務品質不僅能提高病患滿意度，更進一步能提高病患忠誠度，長期持續的良好醫病關係將有助於醫院永續經營的形象與口碑的建立。	針對 PZB 的醫療服務品質構面中的「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」提出具體改善方向，期望醫療服務之提供者能利用研究的結果，找出問題的癥結所在，進而改善醫療服務品質，提高病患滿意度，以增進病患對醫院之忠誠度。
徐崇偉	2009	以 XY 公司員工為對象。	探討「以 P. Z. B. 缺口理論探討資訊委外服務品質與滿意度之關係。」	在各項構面中，以可靠性構面員工之滿意度最高，以有形性構面之滿意度最低。以可靠性構面員工認為其重要度最高，有形性構面重要度最低。
呂俊翰	2009	金門地區受理報案 e 化系統之民眾與員警。	探討金門縣基層警政機關服務品質之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾期望與實際感受的服務品質有顯著差異存在。 2. 單位主管與民眾認知的服務品質有顯著的差異存在。 3. 單位主管與員警認知的服務品質無顯著的差異存在。 4. 員警與民眾認知的服務品質有顯著的差異存在。 5. 警政服務品質的五個構面間存在顯著的正相關。 6. 員警不同個人特質與認知的服務品質有顯著差異存在。
喻雅珠	2010	中部某科技大學之教職員工為研究對象。	探討學校教職員對會計行政服務品質之期望程度、實際感	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教職員對會計單位之行政服務品質具有高度的期望，實際感受

		受程度及探討教職員對會計行政服務品質期望與實際感受二者是否有落差存在。	<p>滿意度屬中等程度。</p> <p>2. 教職員實際感受的服務品質低於期望的行政服務品質，顯示有落差的存在，以反應性構面落差最大。</p> <p>3. 教職員人口統計變項的不同，僅行政職級在整體實際感受行政服務品質達顯著差異，其他則無顯著差異。</p>
林淑芬	2011	高雄市區與郊區二所學校的家長、行政教師及一般教師為個案研究對象。	<p>建構國小教育品質缺口模式，以探討影響國小教育品質缺口的關鍵因素，並找出弭合這些缺口之方法。</p> <p>1. 為了有效提升國小教育品質，除了學校及教師必須率先做起，家長及教育行政當局也必須彼此配合，才可確實消弭國小教育品質各構面的落差。</p> <p>2. 建議教育行政當局應提供學校與教師適時適量的經費挹注，擬定更完善的師資培育計劃與適宜的師生比，並定期舉辦各種研習。</p> <p>3. 行政教師應給予一般教師更多的支持與輔助，並適時修繕改進學校資源設備，強化對家長的宣導與溝通，以進一步行銷辦學特色。藉由辦理各項研習，提升教師專業知能，透過定期自我評鑑以提升國小教育品質。</p> <p>4. 一般教師應主動關</p>

				心，了解學生的個別差異與需求，與家長建立暢通的溝通管道。
鄭晏任	2011	消費者、管理者和服務人員。	探討消費者、管理者和服務人員在不同背景服務品質各構面下，對宅配服務品質認知是否有所差異。運用 PZB 服務品質模式為架構，並經文獻整理來探討郵局宅配服務品質。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消費者、管理者和服務人員在不同背景服務品質各構面上，其認知有顯著差異。 2. 郵局宅配服務品質缺口部份，GAP1A、1B、GAP4、GAP5A、5B、GAP6B 有顯著差異。 3. 郵局宅配服務品質各缺口與服務品質之影響部份，GAP1A、GAP2、GAP3、GAP4 與服務品質缺口有顯著影響關係。 4. 郵局宅配服務品質與 IPA 重要-績效分析部份，GAP1A、1B、GAP2、GAP5A、5B、GAP6A、6B、GAP7 等缺口，郵局須加強改善其缺口以提昇服務品質。 5. 在消費者服務容忍區分析部份，第 1, 2, 4 屬性消費者能容忍較差之服務品質；第 5, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 22 屬性消費者有較高之渴望服務要求。
練智雄	2012	以寬柔中學古來分校各級行政主管與各年級學生為研究對象。	探討寬柔中學古來分校行政服務品質缺口之現況。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學生對行政服務品質之期望認知不會因不同背景變項有所差異。 2. 學生對行政服務品質之實際感受會因不同

性別與科別而有所差異。

3. 學生對行政服務品質之期望與實際感受落差確實存在。
 4. 學生對行政服務品質之落差會因不同年級與科別而有所差異。
 5. 學生與行政主管在學校行政服務品質對於期望認知差距無顯著差異。
-

唐嘉媛	2013	針對高雄地區六所國立大學學生為研究對象。	瞭解國立大學行政服務品質之現況，以及探討不同背景變項的學生對行政服務品質的期望、實際感受及期望與實際感受之間的缺口情形。	<ol style="list-style-type: none">1. 學生對學校行政服務品質期望甚高。2. 學生對學校行政服務品質期望整體上會因不同性別、年級、科系類別、學校屬性而有所差異。3. 學生對學校行政服務品質實際感受屬中等程度。4. 學生對學校行政服務品質實際感受整體上會因不同科系類別而有所差異。5. 國立大學行政服務品質有缺口五（學生對服務事前的期望與實際接受服務後認知間的差異）存在。6. 學生對學校行政服務品質缺口整體上會因不同年級、科系類別而有所差異。7. 一般大學與科技大學的行政服務品質缺口構面排序不同。
-----	------	----------------------	--	--

（續下頁）

蔡鳳美	2013	雲林縣衛生局內部員工及洽公民眾為研究對象。	探討雲林縣衛生機關內部員工及洽公民眾對雲林縣衛生機關服務品質的滿意度及相關衍生性建議。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內部員工對服務品質缺口 1-5 具有顯著差異存在，洽公民眾對服務品質期望與認知程度上亦有顯著差異，而內部員工與洽公民眾在「服務品質」(缺口 5) 的期望 (重要) 與認知 (滿意) 構面間亦具有顯著差異。 2. 顯示在整體構面上皆有期望 (重要) 與認知 (滿意) 的落差因素存在，需進一步檢討改善以縮短差距。
鄧慧妤	2013	中部地區大學生。	本研究欲藉由探討大專校院內學生對於行政服務滿意度之認知情況，及了解學生對學校行政服務品質滿意度之缺口。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各構面預期平均數最高為可靠性，最低為有形性；各構面實際感受平均數最高為同理性，最低為反應性；認知與期望之缺口平均數來看，缺口最大構面為反應性，最小為有形性。 2. 各構面實際感受服務品質對整體服務品質滿意度皆達顯著正向影響，各構面預期與實際感受服務品質皆有顯著差異。 3. 國立學生部分，各構面實際感受對整體服務品質滿意度皆達正向影響，各構面預期與實際感受皆有顯著差異。 4. 私立學生部分，各構面實際感受服務品質有形性、反應性及保證性達顯著正向影響，各構面預期與實際感受服務品質皆有顯著差異。 5. 比較期望與實際感受之服務品質缺口結果表示，不同學校的學生知覺各構面服務品質缺口皆有顯著差異。
傅夢瑛	2014	新竹縣內國民小	運用 PZB 三位學者所提出的	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就學生對美勞教師的教學期望而言：女生的期望高於男生的期望；小型與

學共 86 所學校。	服務品質概念 模式，以及其發 展出衡量服務 品質的 SERVQUAL 量表 為依據，就藝術 與人文領域美 勞教師教學特 質發展出「國小 藝術與人文領 域美勞教學品 質與滿意度評 量表」進行研究 調查。	大型學校高於中型學校；美勞科成績 越好期望越高；非常喜歡與喜歡美勞 的組別顯著優於其他成績的組別。 2. 國小學生對美勞教學具有高的實際感 受與評價，但是都低於對美勞教學期 望，所以不論就整體或 PZB 各構面均 呈現出不滿意的狀態。 3. 學生對美勞領域教師的教學滿意度都 屬於不滿意。其中以有形性構面最不 滿意，其次是關懷性構面。 4. 美勞教學滿意度在不同學校類別變項 間達顯著差異，但不同性別、學業成 績與不同喜愛程度則未達顯著差異 5. 美勞領域教師教學品質滿意度，不因 教師背景變項不同而有所差異。	
朱淑媛 2014	以醫院附 設產後護 理之家入 住之產婦 及服務人 員為研究 對象。	探討產後婦女 對坐月子服 務期望與服 務感受的落 差，比較 產後護理之 家服務人員 對照護品 質自我評 價與入住 產婦對照 護服務感 受二者間 的差距。	1. 護理之家在硬體設施及休閒娛樂 設施，應考量產婦使用的便利性及 坐月子習俗規範。 2. 對於各項服務內容及規定應於產 婦入住時主動告知。 3. 護理專業能力將影響產婦對服務 提供的信任度。 4. 服務人員關懷度應為主動關心，並 對問題處理後成效的追蹤關懷。 5. 重視入住產婦寂寞感，規劃多樣化 的休閒活動，並能藉由活動舉辦增 進產婦間的互動及經驗分享。 6. 重視產婦退住後的追蹤關懷。

(續下頁)

鐘三益	2014	以連鎖餐廳經營者、服務人員及餐廳顧客為研究對象。	探討餐廳顧客服務期望與服務感受的落差，比較連鎖餐廳經營者、服務人員對服務品質自我評價與餐廳顧客的服務感受二者間的差距 (Gap)。	本研究透過五構面訪談，結果提供連鎖餐飲經營管理者做為服務品質標準改善、提昇及決策之參考，使服務品質口碑及品牌形象深植顧客心中，有效提升顧客滿意度，建立顧客忠誠度，進而做為經營發展重要策略基礎！
柯玉姿	2014	以某銀行之雲林縣分行為研究對象。	提供給雲林地區銀行服務人員做為提昇服務品質的參考，提高銀行整體服務品質滿意度。	服務品質期望程度介於在「重要」與「非常重要」之間，而實際感受程度介於在「同意」與「非常同意」之間，忠誠度問項之同意程度介於「普通」與「同意」之間。個別構面平均數值在服務品質期望方面以「保證性」最高；在實際感受方面最高為「可靠性」；顧客滿意度以「回應性」之差異最大，其次是「保證性」與「有形性」，而在「可靠性」與「關懷性」構面則顯示無差異。
王參壹	2014	以社區住戶為研究對象。	探討國內「社區管理維護」的服務品質是否已經達到住戶的期望水準。	優質的社區管理維護服務品質應為住戶的期望為關鍵的核心，瞭解一般住戶認知服務與期望服務間的差距作為社區管理維護服務管理的關鍵重點，本研究問卷對服務品質呈現具預測能力，因此，透過定期與不定期的調查問卷與分析，能有效提升服務品質的保證。

資料來源：由研究者自行整理

從上述 PZB 理論及服務品質與滿意度相關研究來看可以得知，大部分的 PZB 研究多為探討顧客對於服務品質的預期期待與實際獲得感受間的落差是否產生

認知缺口，而大部分在認知缺口上是有落差或者有顯著差異的（朱淑媛，2014；呂俊翰，2009；唐嘉媛，2013；高瑞新，2006；陳台屏，2007；喻雅珠，2010；鄧慧妤，2013；鄭晏任，2011；練智雄，2012；蔡鳳美，2013；鐘三益，2014）。

而大部分的 PZB 研究使用量化研究，運用 SERVQUAL 量表，藉由五構面的問項量表去作探討，而在此理論上質性研究的運用就較為少數，透過質性研究訪談研究對象，運用五構面的概念擬定訪談大綱，也相同可以找出服務業與顧客間的認知缺口是否有產生落差，並且可以更深層的了解原因藉由產生缺口的因素來做為改善該場域的服務品質。（朱淑媛，2014；林淑芬，2011；鐘三益，2014）。

在 PZB 運用於服務業的研究，上述研究包含警政服務品質與滿意度、飯店的服務品質與滿意度、醫療的服務品質與滿意度、公司的服務品質與滿意度、公家機關的服務品質與滿意度、銀行的服務品質與滿意度、餐廳的服務品質與滿意度、教育業的服務品質與滿意度皆都可以運用此理論去作探討研究，其中上述提到了教育業的服務品質與滿意度部分包含了國小服務品質與滿意度的研究（林淑芬，2011；傅夢瑛，2014）、中學的滿意度與顧客滿意度研究（練智雄，2012）、高等教育的滿意度與顧客滿意度研究（喻雅珠，2010；唐嘉媛，2013；鄧慧妤，2013）。

從上述研究的相關研究，發現到以 PZB 理論探討服務業的主題研究中，大部分的服務業與顧客的認知是有落差，不過透過研究結果可以找出改善服務品質與增加滿意度之建議，大多數探討學校本身的服務品質與滿意度，本研究將範圍聚焦於探討師資培育中心的服務品質與師資培育學生滿意度做為研究，並且希望可以將研究結果做為建議供給師資培育中心參考。

第三章 研究設計與實施

本章節將分為七個小節陳述說明：第一節為研究方法；第二節的部分則為研究對象；第三節為研究工具；第四節為研究流程；第五節為研究資料的整理與分析；第六節為研究論理；第七節為研究信效度。

第一節 研究方法

本研究採用質性研究法中的深度訪談法（in-depth interviews）進行，深度訪談法是指針對一些經過挑選的主題，採用一般的訪談指引作深入探測；帶有目的的且至少進行一個小時的談話（王文科、王智弘，2002）。

質性研究的目的，在於整體地探索變動的社會現象全貌及闡釋社會現象所具有的性質與意義。研究者必須融入研究情境中，應從個人的立場去了解 and 體驗社會現象，研究者必須投入或參與研究對象的生活中，經由觀察或訪問來了解其內心深層的意識（葉重新，2001）。質性研究適用於揭露並解釋一些表面之下鮮為人知的現象，對於一些人盡皆知的事也能採取新鮮又具創意的切入點，對於量化方法所無法鋪陳的一些細緻複雜的情況也能得心應手（徐宗國，1997）。

本研究主要以台中某一所私立大學師資培育中心為研究對象，採用深度訪談法，進行資料蒐集而後做分析，希望透過服務品質衡量五構面：可靠性、有形性、反應性、保證性、關懷性，來探討師資培育中心學生在師資培育中心學習前對服務品質的期望及學習後服務感受的狀況，與師資培育中心管理者與行政人員及老師對所給予各方面服務品質的自我評估，分析師資培育中心學生對於服務期望以及服務感受間的落差與師資培育中心管理者與行政人員及老師的服務品質自我評估，雙方之間的認知缺口。

訪談法的分類方式依對訪談內容結構，可分為「結構式」(封閉式)、「半結構式」(半開放式)及「無結構式」(開放式)等三類訪談法(陳向明, 2002)。Kadushin(1990)則認為「訪談之明確的目的在訊息的汲取，因此其內容與歷程，均經過有意識的安排與控制；在訪談進行過程中，訪問者與受訪者的關係並非對等的，主要是訪問者向受訪者汲取訊息」。綜言之，訪談法是一種以對話為主要的研究方法，研究者與研究對象間以語言為媒介，並且是目標導向的面對面溝通。因為是目標導向的，所以談話的內容會聚焦於特定的主題，主要的目的在瞭解研究對象的特性、經驗、感受及想法等。潘淑滿(2003)指出，半結構式訪談是介於結構式與非結構式訪談之間的一種資料收集方式，筆者在訪談進行之前，根據研究問題與目的，設計訪談大綱，作為訪談指引方向。不過，在整個訪談進行過程，筆者有時會因現場實際訪談狀況彈性調整訪談問題，而未按訪談大綱的順序進行訪問工作。

本研究以半結構式的訪談，研究者透過深度訪談了解台中某一所私立大學師資培育中心的管理者、行政人員、老師與學生間的認知。藉兩者之間的認知缺口做為評價與改善師資培育中心目前服務品質的標準和策略方針的重要指標意見。更進一步的讓師資培育中心服務品質提升，也增強學生對於師資培育中心的滿意度。

第二節 研究對象

本研究採用立意取樣，選擇具有代表性的對象做為訪談樣本，將訪談對象分為兩類，訪談台中某一所私立大學師資培育中心的學生(顧客)為第一類。另第二類則是台中某一所私立大學師資培育中心主任(管理者)、行政人員、老師(服務人員)為第二類。此兩類對象進行主要研究與資料分析，在研究對象選取方面以有在台中某一所私立大學師資培育中心學習的學生以及對於台中某一所私立

大學師資培育中心有一定程度了解的師資培育中心主任、行政人員、老師為對象，經電子郵件的聯繫過後願意接受訪談。人數的部分學生選取了3位台中某一所私立大學師資培育中心的學生作為研究對象；師資培育中心部分則是3位，分別是師資培育中心主任、師資培育中心辦公室行政人員一位、師資培育中心課程老師一位，共計三位。

一、選取範圍

研究者以台中某一所私立大學師資培育中心服務人員與師資培育中心學生為研究對象，研究對象之數量為六位。

二、意願配合

在選取訪談對象的過程，研究對象的意願是很重要的一個條件。研究者在選取對象時，首先寄信詢問訪談意願，並附上訪談邀請函和同意書，以確認研究參與者之意願。

本研究在進行訪談之前，會以研究問題為核心，擬定兩份訪談大綱做為訪談指引，然而在進行訪談時，不完全依照訪談大綱題目順序進行訪談，在訪談過程中保持輕鬆的方式，訪談的問題是較為概括性的問題，目的是讓訪談者有足夠的思考時間對問題作出相關的延伸，期望可以在與訪談對象的交談間得到更深入的內容。

選取對象的策略上，師資培育中心人員以資深與有一定程度了解的三位人員作為訪談對象；在師資培育中心學生的部分則是為了訪談內容的確實性，找了三位較有個人想法可直言建議的學生進行訪談，並且說明訪談內容一律遵守保密原則，更加深研究的確實性。

三、研究參與者基本資料

根據上述選取兩類研究對象之原則，研究對象所選取的研究參與者，其背景資料整理如表 3-1 與 3-2：

表 3-1

師培生訪談對象(第一類)

編號	姓名	訪談日期
S1	小美	20150401
S2	小玉	20150331
S3	小安	20150330

資料來源：本研究整理

表 3-2

師培中心服務人員 (第二類)

編號	姓名	訪談日期
T1	小王	20150330
T2	小亨	20150402
T3	小晴	20150402

資料來源：本研究整理

第三節 研究工具

本研究使用的研究工具有研究者、訪談大綱、錄音器材、訪談同意書、協同研究者，依順序說明如下：

一、研究者角色

研究者為教育研究所學生，在 101 學年度上下學期修習「教育研究法」與「質性研究」，並在課堂期末皆做過小型的研究報告，因此對於質性研究流程有一定的基本認識與瞭解。

研究者在訪談後將訪談內容全部轉錄成文字，以避免詮釋內容上的誤差；完成逐字稿的謄錄後，再進行整理與資料分析。期盼藉由此研究探討台中某私立大學師資培育中心學生滿意度，可給予相關建言，讓師資培育中心更於完善。

二、訪談大綱

本研究訪談大綱是根據服務品質五構面做為題目的設定分別為：可靠性、有形性、反應性、保證性、關懷性。

三、錄音器材：

錄音筆兩支。確保訪談資料的完整性，避免訪談遺漏內容，再進行訪談前，研究者將進行錄音筆的測試，瞭解錄音品質與操作功能上是否正常，訪談時兩支錄音筆將會同時進行錄音，已確保器材可能故障之問題，每次訪談後，立即將資料備份於電腦中，以防錄音資料有所損壞。

四、訪談同意書：

基於研究倫理將準備訪談同意書連同訪談大綱交與研究對象，並且訪談過程全程保密。

五、協同研究者

為避免研究者對於資料分析的觀點涉入個人觀點或詮釋偏頗，邀請一位具有師資培育中心背景之研究生擔任協同研究者，協助本研究相關資料之分析。協同研究者本身有修習完成師資培育之所有課程，在研究所期間亦修習教育研究法以及質性研究的課程，熟稔質性研究資料整理與分析的方式。

研究者於資料分析前告知協同研究者，本研究的研究動機與目的，在資料分析實與協同研究者分別對資料分析，再共同檢核，若遇觀點不同將與協同研究者多次討論並且達到兩人共識。

第四節 研究流程

本研究研究流程(圖 3-1)，根據研究動機與背景、擬定題目、研究目的與範圍。蒐集文獻資料閱讀並且設立研究架構及確認訪談對象，本研究使用半結構式的訪談大綱進行深度訪談，整理內容謄錄成逐字稿，再依據研究目的進行資料分析與討論，最後提出結論與後續研究的建議。

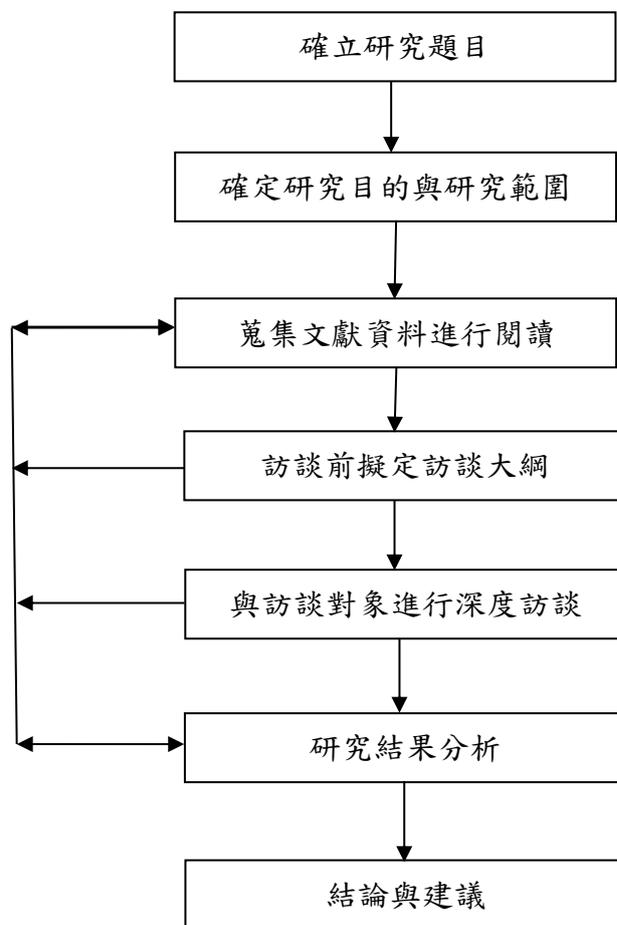


圖 3-1 研究流程圖

第五節 研究資料的整理與分析

質性研究的資料分析，基本上就是一種歸納過程，將資料組織成為類別(categories)，再找出諸類別間的組型(patterns)或關係(relationships)(王文科、王智弘，2002)。

一、資料的整理與編碼

在訪談後聆聽錄音檔並整理訪談內容，在進行整理時也將訪談內容分類以供方便資料分析。若遇到內容的不清楚或者語意不理解可以再與研究參與者進行電話聯繫，瞭解訪談對象想表達的正確概念，並且在聽取內容後將謄錄成逐字稿，基於研究倫理，研究者將每位訪談對象編上代號以匿名方式處理。

編碼方式為：編號－逐字稿頁數－行數。例如：師培生「S1-1-10」代表小美訪談逐字稿第一頁第十行。師培中心管理人員以及老師、行政人員「T1-7-8」代表小王訪談逐字稿第七頁第八行。

二、內容分析

再分析處理資料的過程，將反覆閱讀訪談逐字稿，以中立的態度讓逐字稿原始的呈現於研究。並且在閱讀內容後分類資料的關鍵字，將相同關鍵字的內容放同類形成一個主題類別，分析各個主題類別之間的關係，並且做分析形成本研究之結論。

分析方式透過五構面去做訪談分析，分小節後在以訪談題目做剖析，分析後找出小主題並加以論述，並且於分析的過程中找出學生之需求，以及師資培育中心改善的建議。

第六節 研究倫理

本研究進行前，將以電子郵件之方式，告知受訪者本研究之研究動機，並且讓受訪者瞭解本研究之研究目的，而後透過訪談同意函詳細說明訪談時間、地點、

化名、保密原則等相關事項，在徵得受訪者同意後，才正式進入訪談。

在訪談的過程以中立的立場聆聽受訪者的闡述，若遇到內容不太清楚時會再次追問剛剛不清楚之內容，正確理解，並將訪談內容呈現於逐字稿。為確保受訪者與研究者之保密原則，受訪者將以代號呈現於研究中，且在未經受訪者的同意下請勿將訪談的內容洩漏給他人知曉。

第七節 研究信效度

在本研究中為提高信效度，使用三角檢證中的「分析者」的三角檢證，由不同分析研究者的角度審視研究發現。在蒐集資料與撰寫的過程中，將請訪談對象閱讀研究者的詮釋觀點，並對內容做建議與指正。

研究者再與訪談對象結束訪談，會立即將錄音檔備份至電腦，並且將訪談內容謄錄為逐字稿，若發現其內容較不足夠或訪談內容不清楚時，可以在與訪談對象聯繫，進行第二次的訪談，補強資料的完整性。並且在研究中需要以中立客觀的角度，避免帶入個人的意見導致研究的缺失，並且與協同研究者共同討論訪談資料分析，達到一致性的共識，增強研究的確實性。

第四章 研究結果與討論

第一節 研究結果—可靠性構面

提出 PZB 理論的三位學者認為可以透過比較顧客對服務的預期期待以及事後服務感受的差距，可以了解到服務品質。透過 SERVQUAL 量表之五大構面，可靠性 (Reliability)、有形性 (Tangibles)、反應性 (Responsiveness)、保證性 (Assurance)、關懷性 (Empathy) 之五構面訪談題目整理分析，透過探討師資培育中心人員與師資培育中心學生對於師資培育中心服務品質之看法，了解師資培育中心之服務品質，並且做為師資培育中心提高競爭力與使服務品質滿意度提高，以下針對研究結果可靠性、有形性、反應性、保證性、關懷性分述如下：

Parasuraman et al. (1988) 提出可靠性構面的定義為公司能夠承諾顧客履行服務。例如：公司可以再說定的時間完成顧客的需求、公司願意保證顧客在遇到問題時給予協助服務、公司十分可靠，是值得信賴的…等等。

本構面在此研究著重於師資培育中心在服務效率、課程充實性、教學的進度和教學內容與理論和實務方面是否能夠有相當的服務水準可以給予學生足夠的可靠性並且信賴。

一、行政人員的服務效率

在師資培育中心裡，除了教導課程的老師們，最常接觸到的就不外乎就是中心裡的行政人員了，在師資培育中心學習過程中，時常需要繳交許多身為師培生身分所需要繳交的資料或者遇到許多師資培育相關的問題，像是選課、衝堂、實習，諸如此類的事務，那麼行政人員的處理能力以及效率也將是給予學生服務品質的最直接的感受。

(一) 師資培育中心人員訪談

師培生到師培中心處理業務，都覺得會有時間壓力或者某些衝突和矛盾。所

以他提出的問題感覺上就會有急迫性，基本上來講，我的觀點是覺得在處理這種急迫性上的問題，或者是協調那種不同系所的問題上面，我覺得在整個功能上，目前如果從行政管理的角度來講，是OK，甚至不會比其它的系所差。(T1-1-33)

好，我個人認為所看到，觀察到的應該是有符合學生的這個部份，因為我們在新生剛進入師培的時候就會舉辦所謂的說明會，讓師培的學生能夠瞭解在師培的修課期間應該注意些什麼。那在推展相關活動的時候，也會有透過網路或者是透過各班的班導師再跟學生們在來宣導強調，在師培的行政人員裡面都有顧及到學生在舉辦活動，相關的資訊跟所提供的服務應該是有符合學生的期望的。(T2-1-8)

據我們自己的看法，當然是有，學生的問題我們都是盡我們所能或我知道的回答他。(T3-1-7)

(二) 師資培育中心學生訪談

我覺得行政人員的服務效率是有，對我來說是有符合期望的。那因為通常他們在我們師培的學生如果要做什麼事情或者一些有什麼活動的時候，他們通常都給我們時間上的限制，就是到時間限制之前把作業資料繳出去，他們的deadline，反正就是給我們那個期限。(S1-1-3)

業務的話，其實以速度上來講是算蠻快的。但是我覺得有的時候在態度上可能需要，做些調整。因為有的時候可能是因為忙碌的關係，可以體會大家忙碌的時候臉色都不是太好看。但是我會認為說今天，就是他們在面對學生的時候，如果可以再和顏悅色一點的話，我會覺得這樣子學生也比較不會害怕。(S2-1-13)

我覺得有符合，我覺得效率還算 OK 啦，因為我有提問的話，他們隔天馬上會回信，所以我覺得是算可以。(S3-1-5)

從以上訪談得知，師資培育中心人員小王認為在行政效率的部分是非常充足的甚至覺得師培中心的行政人員效率不會比其他系所辦公室還差。小亨則認為師資培育中心在師培生剛進入時，中心人員就會給予充足且快速的協助，也認為在師培生相關活動以及業務是有所顧及且符合期待。小晴也認為在學生遇到問題時他們會盡他們所能的協助學生。在師培學生方面，小美認為行政人員的服務效率對他來說是非常足夠的，因為行政人員會給予同學們一個期限，作為繳交資料的一個緩衝時間，小玉認為在行政人員在業務的效率上是給予正面的評價，但希望師資培育中心人員不要因為忙碌就遺忘了笑容，這可能會讓學生產生距離感，也可能無法將所遇到的困難去詢問解決，在小安的部分他也正面的認為行政人員的服務效率還可以，不過在效率上師培中心人員以及學生都是給予稱讚的評價。

二、課程內容的充實性

師資培育的課程內容依據教育部規定修習的學分數以及課程外，本研究對象師資培育中心也增添了幾門特色課程，像生命教育課程、多元文化課程，E 檔案課程與服務學習課程，來凸顯台中某私立大學師資培育中心師培生所具備以上素養之特色。

(一) 師資培育中心人員訪談

師培的課程教育部有給架構。去年新的教育部最早只給兩門選修課，是我跑去全國師培主管會議裡面去跟教育部講說，這不合理，你不是說要特色化要精製化，所以教育部後來多給了兩門。那一個必選修的部份，那是教育部規定的，因為他覺得一定只能這樣。那我們現在大概，如果你說課程的，因為你這個課程內容有點，你講單一課程還是整個課程規劃，如果課程規劃的話，我們現在開的選修課是，用選修課來突顯台中某私立大學師培的所謂的培育

特色。比如說服務學習，比如說生命教育，比如說多元文化。那這個是我們很清楚，我們學生出去，他就有多元文化，希望他有多元文化的素養，他就有所謂生命教育的價值跟理念，那他更需要有所謂服務，或者是協助弱勢的這一種理念跟能力。這目前如果你講說整個課程的規劃，特色課程我們是抓的很緊，這就是我們的特色課程。(T1-2-66)

比如我們生命教育課程跟服務學習課程，還有我們的 e 檔案課程，這三個部份來講，應該是我們跟其它師培比較不太一樣的地方。因為我們知道我們台中某私立大學是教會學校，所以在生命教育這一塊對一個人的潛能的關注這一塊也做的蠻完整的。另外就是服務學習，透過課程裡面讓學生在跟教育方面的服務學習，我們除了課程學習之外，還有所謂的志工要求，所以每一位師培生畢業之前都要完成 30 個小時的志工的學習。還有 E 檔案，我們從一開始修課，在第一個學期就建立 E 檔案，透過 E 檔案把學生這兩年所修習的課程能夠做整理，透過整理再做反思，所以這三點是跟其它師培不太一樣的地方。(T2-1-30)

(二) 師資培育中心學生訪談

我覺得師培，有些課程他的那個重複性太高了，因為他可能每一年開的課都是一樣的。那如果我們想要修別的課可能有沒有辦法修到。然後課程內容是有充實性，但是我覺得如果要再實務上面，就是如果我們去學校代課，在現場教學如果要用到一些，譬如說像班級經營或者是要如何跟家長面對問題的時候，我們在師培的課程上面，有的部份比較缺乏。但是因為師培還有一些外面聘請來的老師，譬如說像之前我修過的班級經營還有特殊教育導論或者是一些教材教法實習課，他們會請一些外面現在正在實際在教學現場中的老師來教導我們，那我覺得在這個部份是對我來說是比較有充實性的。(S1-1-12)

師培中心很強調的就是我們 E 檔案的課程，我覺得相較於其它的師資中心，這個應該算是我們的特色。那 E 檔案其實當時在做的時候會覺得有點麻煩，因為那就是從零開始，一直做到完成你個人的一個網頁，像是部落格的那種內容，我會覺得說那個東西，其實在過程中是還蠻辛苦的，但是我覺得在之後，就像老師說他希望我們可以用那個，來讓更多人認識我們，更多人知道我們是誰，到底學了什麼東西，那他其實也同時記錄我們一個學習的歷程。所以我覺得這個東西它算是在我們台中某私立大學師培中心的一個特色，那我覺得老師也都把他們經營的很好，對，只是做得時候蠻辛苦的。(S2-1-28)

我覺得有啦，因為充實性，像我們修的課程，因為我們不是還有規定說，每個領域，不同的領域要修什麼課，所以其實我覺得算，就是修師培中心的課就是每個領域的課程都有修到，所以算是蠻充實的。(S3-1-14)

由以上訪談可知，在師培中心部分，小王認為師資培育並不是單單只按照死板的教育部師培架構，在選修課部分爭取了不同於其他師資培育中心的課程，像是生命教育課程、多元文化課程，來讓學生在特色課程中學習不同的文化素養。小亨則認為除了生命教育課程外，檔案的課程紀錄了師培生從剛開始的學習到修業結束，過程不僅透過反思修正可以使自己進步，並且也是讓師培生記錄自己的一點一滴，而志工服務的部分也是很重要的一个環節。師培學生小美認為，在課程內容充實性上是足夠的，但是比較缺乏實務的教導課程，若談到實務部分就是透過班級經營與特殊教育導論的部分使他學習到不少實務的經驗可以面對教學現場。小玉也提到了小亨說的 E 檔案，因為在學習的過程能夠記錄自己是一件很棒的事情。小安認為在課程充實性上該學習到的都有學習到，所以就課程充實性來說是足夠了。

三、課程是否有兼顧理論與實務經驗

師資培育中心的課程有許多教育專業課程與選修課程，在老師教導的過程是否可以傳授給學生書本理論概念以及實務經驗的教導。有些課程透過精彩的設計能夠使學生不單單只學習到理論概念，要能夠活用，在未來面對教學現場的實務經驗也是很重要的部分。

(一) 師資培育中心人員訪談

其實我們這一學年我們跟教育部拿到一個所謂的精進師資培育的一個計畫。那這個計畫其實就是要整合理論跟實務。所以很多同學，他們在修那個教材教法跟教學實習的時候，他們就要參與在今年師培的計畫裡面，他們要入班觀察，他們像 4 月 18 號我們就會有工作坊，那甚至像生命教育科，我跟 A 老師還帶著同學去台中某高中，我們自己去教，那叫作臨床教學，那這個就企圖把實務，理論跟實務整合在一起。(T1-3-93)

有提到說課程的規劃跟設計，裡面有包含基礎方法跟教材教法的部份，那在教材教法當然他就更接近到所謂實務的部份，那即使我們在基礎課程跟方法課程，我們在課堂上面也都會要求課程內容，然後延伸到跟中學實務相關一些學習的部份，比如說有入班觀察，有訪談老師，訪談中學生，或學生的學習輔導，好，這些部份裡面都在說明，我們除了有理論，課堂上面的理論課程，也有從理論延伸到中等教育實務方面的經驗，讓學生不僅在課堂上面學習，也有跟實務，透過跟老師、學生的接觸瞭解中等學校教育的相關問題。(T2-2-40)

我覺得，看起來那些課程應該是有兼顧理論與實務啦。(T3-1-28)

(二) 師資培育中心學生訪談

我覺得要看課程，有的課程是能兼顧的，那有的課程可能比較沒有辦法。那我舉個例子來說好了，譬如說像教育哲學這堂課他就比較難去兼具理論跟實

務的經驗。(S1-2-60)

像一些理論的學習和實務的經驗，基本上在很多堂課都有實際的去執行。尤其是那種像跟實習課程或課程設計有關的那些課程講，除了理論的學習之外，老師也會實際的在期中或期末讓我們設計教案，然後可以將理論還有實務經驗做結合，真正的演示出來給同學們看，對，所以可以同時兼顧理論還有實務的經驗，在這方面來說，我覺得這樣子安排，可以更有助於學習。(S2-2-64)

我覺得比較少，我覺得理論的課就比較偏理論，然後實務的課就比較偏實務。
(S3-2-66)

小王提到透過精進師資培育計畫中的臨床教學來結合理論與實務的部分是目前的規劃，來促使理論與實務的融合性。小亨也提到了透過入班觀察以及與中小學老師與學生的訪談，來結合課程理論以及實際的教學或教材教法課程，並且能夠符合兩者兼具。小晴也認為理論與實務在師培課程上是很有兼顧的。小美則是認為，有些課程比較偏理論，像是教育哲學，在實務的輔助上就比較無法給予真正的幫助。小玉認為很多課程其實都有兼具理論跟實務的部分，也有透過教案的設計來實際運作，在演示的過程達到目的，認為這樣是有助於學習的。小安則與小美相同認為理論的課程就比較偏向理論而在實務的幫助就比較不適應那麼貼切。

四、上課進度與教導課程

在師資培育中心，師培生除了要顧及自己本科的課程學習，也要多花心力完成師培學業，在老師的教導課程內容與進度的方面是不是人人都能夠學習的心滿意足呢？課程進度若循規蹈矩的安排，學生在學習也可以不落人後，在老師上課的內容豐富性更是能夠讓師培學生滿意不滿意的直接感受。

(一) 師資培育中心人員訪談

我們老師會去結合他的教學目標跟學生的核心能力和系所的教育目標，他的學習核心能力，然後加上他的專業的認知，怎麼樣幫助學生在這一門課程上完或者上到某一個程度之後，掌握到獲得到他們所謂的核心能力。(T1-4-140)

這點從我瞭解來講，應該也是肯定的，因為在台中某私立大學或者我們都會做學生對老師的教學意見的反應，那我們師培中心的老師們通常在學校裡面，學生的意見反應裡面成績都是排前面的，從這裡面去看出說，我們所開的課，還有上課的方式安排的設計學生都有很高的滿意度。(T2-2-49)

課程大綱是在每個學期開始之前，學校就會要求老師上去系統去填寫，就是老師都要完成這個課程大綱的部分。(T3-2-44)

(二) 師資培育中心學生訪談

如果是進度方面的話，通常每個老師他都會在剛開始都會針對他們的那個課程表去安排，所以進度是沒有什麼問題的，就每一周需要教的課，跟我們需要完成的一些作業，老師都會按照課綱去走，所以是沒有問題的。(S1-3-83)

進度與教導課程，到目前為止學習上來說，感覺是還蠻充實的。因為每一堂課老師的課程進度安排，還有老師實際在上課的內容，其實都有照老師自己的 schedule 在走，所以在這個方面來講的話，符合學生的期望，基本上我覺得以我來說啦，其實在上一門新的課的時候的期望，就是希望可以從這門課裡面可能學習到以往沒有學到的經驗，或者是一些理論。(S2-2-72)

我覺得不會太趕啦，因為老師他剛開始上課的時候就會排那個課程大綱。然後老師都照課程大綱去走，所以他該教的東西他都已經排好，然後都有學到，

然後都是不一樣的東西。(S3-3-86)

以上的訪談可得知，小王認為師資培育中心的老師是十分用心的，透過課程規劃的核心能力，該讓學生學習到什麼，該讓學生能夠做什麼，老師們在這部分都是十分專業的，透過適當的課程進度推進來協助學生能夠真正在課堂學習到豐富的知識。小亨也與小王認為的一樣，在課程安排設計，在台中某所私立大學師資培育中心的老師都是十分用心，在課程結束期末的滿意度調查，學生也都是給予老師們高分的評價，這就是學生對於老師們的一種肯定。小晴也提到了開授每堂課的老師都會在網路上有課程大綱，通常都是學期開學前就會將大綱放上供學生參考，也是認為老師在事先的進度安排都是非常周全的。在小美、小玉、小安的部分則是認為通常老師都會照著課程大綱走，在進度的方面也都是非常合理的，在學習上都是非常滿意且符合學生期望的。

第二節 研究結果—有形性構面

Parasuraman et al. (1988) 提出有形性構面的定義為包含設施與設備、服務人員儀容。例如：公司具有現代化或較新的設備、公司的設施與給予他人的服務型態相符合、公司的實際設施能夠吸引人注意…等等。

本構面於此研究重於實際的設施物體或實際的氛圍感受，師資培育中心的學習氛圍、教室整潔度以及是否會影響學習、作業量是否合理、師培中心行政人員對學生的協助是否充足、教學設備以及場地、教材內容是否兼顧專業度與實用性，能否給予學生滿足或滿意之感受。

一、學習氛圍

師資培育中心的學生，通常都需要到中心規定的師培專用教室或者師培中心

內教室上課，在學習的氛圍上不僅是一個環境給予的、老師的教學方式、同儕的互相學習上也是會有影響的，一個優良的學習空間或良好的學習氣氛也當然更幫助學生正面積極的向上努力。

(一) 師資培育中心人員訪談

因為我們有 65 位學生，分成 3 班，所以當然老師跟學生的互動應該是蠻密切跟頻繁的。因為我們在課堂上是採小組的合作學習方式，所以同學之間互動，還有同學跟老師之間的互動，都因為這樣的設計來安排，所以師生還有同儕之間的互動都是維持很高的正向關係在裡面。(T2-2-64)

若講學生或整個中心我覺得是還不錯啦，但是有時候會覺得活動太多，就是師培中心一直在辦活動，不過這些活動對學生是有好處的拉。但是學生感覺上會有一些壓力，就會覺得又是額外的時間，因為我們都會辦在禮拜五晚上，就會有許多學生時間無法配合。(T3-2-49)

(二) 師資培育中心學生訪談

我覺得學習氛圍還不錯。因為我們師資培育中心就是除了研究生來修習以外還有大學生，那因為大學生有分來自不同的科系，通常如果分組的話，會跟不同科系的學生分為同一組。那我們，因為每一個科系的學生都有不同的特色。那我覺得他們在學習氛圍上面，是譬如說像我覺得音樂系的學生會比較活潑一點，對，這跟譬如說像數學系啊，或者是一些物理系，或者是一些理科的學生，他們可能沒有，比較沒有那麼活潑。但是如果我們跟音樂系的同學就是混合在一組的話，就是會學習到不同的氛圍。(S1-3-114)

學習氛圍的話，在上課的時候老師大部份是採用分組學習的方式。分組學習的方式的話，這樣子學習氛圍是我個人還蠻喜歡的。因為通過同儕的分享，然後還有每個禮拜的討論，作業的討論，這樣子的學習方式是很喜歡的。

(S2-3-83)

我覺得師培上課的氣氛跟我們系比較不一樣，因為師培這種上課氣氛就是老師問問題學生會回答，就是學生都蠻踴躍的，然後比較注重在討論，我覺得這個還不錯。(S3-3-96)

由以上訪談分析可以得知，小亨提到師培學生不僅分班由導師管理互動，也在課堂上會進行分組的上課方式，這些方式都是可以使得學生老師之間維持正向關係的好方法。小晴提到師資培育中心的學習氛圍不管是在中心環境還是學生自身，所了解到的部分都是非常好的，但是提到了師培中心的活動時間通常辦理在禮拜五的晚上，可能會造成有些學生無法參與，若能夠有所改善的話，可能也將促使學生更積極的參與師資培育中心所舉行之活動。小美跟小玉認為，在學習課程上老師採用的分組方式是很不錯的學習方式，透過不同的科系以及不同的經驗分享，來彼此學習不僅有助於同儕間的進步也讓課程更活潑生動。小安認為師培課程上課的氣氛是非常棒的，不同於系所課程的刻板教學，師培老師通常透過互動詢問問題來讓課程更活潑，透過討論腦力激盪，這是非常棒的上課方式。

二、師培教室整潔度

在學校，不僅要重視整個學校的整潔環境，課堂供給學生使用的眾多教室也是整潔的一個重要區塊，若今天教室的整潔是非常乾淨的，那麼學習的過程也會是讓人覺得舒適的，若一個環境十分髒亂，且若公德心不足環境就會讓人覺得，髒亂而無法將注意力集中學習。

(一) 師資培育中心人員訪談

我們大概每個禮拜會有一個我們的工讀生去幫忙打掃，所以我想 OK，這一年來講，你所謂的整潔，我覺得是 OK 啦。那對教學有沒有影響，這一年來，我覺得整潔是 OK 的，那所以你就不會感覺到有什麼東西。(T1-6-227)

我們目前師培課程有所謂的專用教室，那專用教室他是一個上課起來非常舒適的，他也就是階梯形的，然後有獨立空調的掌控，還有相關的教學科技在這間教室，那這間教室裡面也有固定的時間去安排做打掃。(T2-3-77)

我們師培都在 A 教室上比較多，少部分會在中心這裡。我覺得我都有請我們工讀生同學在掃耶，所以我覺得應該是很 OK，除非是他們自己有製造一些東西，那我就知道了，我們都有定期請我們工讀同學打掃，一週去一次。

(T3-3-86)

(二) 師資培育中心學生訪談

整潔度是沒有到很髒，然後也沒有到很乾淨就是普通這樣子。(S1-4-143)

教室整潔度，基本上其實教室整潔度，我覺得還好。因為上課，我不確定那間教室有沒有人打掃，因為常常可以看到那個垃圾還有灰塵啊。其實我覺得整體來說它算是一個蠻乾淨的教室，但是有的時候上課會看到地上可能累積的灰塵不少，就會分心，說真的。(S2-3-100)

教室整潔度不錯，應該是因為有勞掃會去掃吧，就是勞作生會去掃。(S3-3-110)

在師培教室的整潔度部分，小王以及小亨和小晴都有提到教室是固定請師資培育中心工讀生打掃，在整潔的部分應該是沒有問題的。在學生方面也認為整潔度是不至於影響到上課學習。

三、整潔對學習的影響

對於學習的影響猶如剛剛提到的教室整潔環境，並非完全不影響到學習，若學生都在凌亂的教室學習，那麼學習的效率可能會因為髒亂而分心而失去原本的

成效，在這部分透過訪談，了解對於此部分之看法。

(一) 師資培育中心人員訪談

我想一定會有影響的，就是那個情境的氛圍，那整潔是情境氛圍其中當中一部份，如果一進到教室整個桌椅，環境是零亂的，那上課的情緒就會受影響，所以我這裡相當肯定說，教室的整潔對上課的氛圍是有一定的影響關係存在，所以我們在這個部份裡面也特別注意，讓教室都能夠保持一個整潔，讓上課的情緒跟氛圍維持到一個比較正面的這樣狀態。(T2-3-88)

(二) 師資培育中心學生訪談

如果很髒的話，我可能會不太想要認真去上課，我會覺得周邊的環境很髒。
(S1-4-149)

我覺得會對學習有影響，因為教室如果整潔乾淨的話，其實那個感覺是讓我很舒服的。如果就像我剛剛說，可能上課上到一半，突然看到地上哪裡很髒，我就會分心的去看著那個東西，。所以我覺得其實環境對一個人的學習來講是蠻重要的，主要是心情上的影響。(S2-3-111)

在小亨的部分認為，環境對於學習一定會有影響，情境氛圍影響學生學習的整體氣氛，若能夠讓教室保持一個很整潔乾淨的狀況，那麼老師與學生都可以保持較正向的感受去學習教導。而小美覺得教室若是很髒亂的那麼會影響到他對於學習的狀態，可能較無法專心去聽課，小玉也認為教室若乾淨他會感覺比較舒服，那若教室十分髒亂，到處都是垃圾的時候可能就會受到其他東西的吸引而導致注意力較不集中，也就會影響上課的心情。

四、作業量的合理性

學生常常在修習課程後老師就會給作業來幫助學生增進學習或者說讓學生

可以有更深刻的學習印象，而每堂課的作業量可能因課而異，也會因老師而異，作業量是否是學生能夠負荷還是讓學生覺得是壓力透過以下的訪談作為了解作業量合理性的部分。

(一) 師資培育中心人員訪談

我只能講說，如果是我的作業量我想跟老師們都一樣，作業量我們會考慮到學生這一門課應該學到什麼，第二個部份，他的 loading，我會考慮到這個部份，就是他已經有符合到什麼程度，不要說師培中心啦，其實你們也是一樣啊。(T1-7-243)

我相信每一個老師在給學生的作業裡面他的確有考量到說不會說以為學生只有上自己這門課，他也從老師們在教學上面有一定的時間，所以這個作業量給學生的是在老師特別的考量之下，結合的有實務的部份跟教學內容部份，所以從這個觀點老師們給學生的作業量是學生可以接受的，又從教學意見反應學生也沒有在這個部份裡面去說老師的作業特別的多。(T2-3-101)

(二) 師資培育中心學生訪談

其實到目前為止我覺得老師的作業量，是要看老師因為有的老師可能作業比較多，那有的老師作業比較少，但是其實我覺得大部份都還蠻合理的，因為可能比較多老師覺得我們需要學到比較多的東西，所以我覺得這沒有什麼。(S1-5-155)

作業量來講，其實每個老師的 loading 蠻不一樣的，有些就是每週都有，有些可能就是分組報告，然後加上期中、期末一些報告，這樣子。所以以 loading 來講的話，每個老師是蠻不相同的。那基本上像每週都有作業對於學生來說，可能是非常充實的。(S2-4-117)

合理，我覺得這種事很難講，因為以學院來講，師培中心的老師有一些重理論的課，他給的作業就會要求字數比較多，比如說今天要一份 3000 字的報告，可是理學院的學生來講，3000 字會有一點太多。可是以文學院，他們可能就容易來寫這份作業，所以我覺得作業量是否合理，應該算合理啦，因為有些是一個學期只有一兩份報告，不過我覺得就是字數有點太多。(S3-4-127)

在作業量的部分，師培中心人員小王與小亨認為，老師在作業的部分會讓學生與課程做緊密的連結，並且在讓學生做作業的過程中學習到該學習的東西，也會考慮學生對於學生的負載量，出合理範圍的作業讓學生完成。在小美、小玉與小安方面都認為來修習師資培育就是未來要為人師的人，在做作業的部分都是感覺到非常充實的，當然有些課程的作業可能因老師而異，不過也都認為老師會考量到學生不同的狀況去斟酌作業的狀況。

五、對於學生的協助

在師資培育中心行政人員時常需要處理一些師資培育相關的業務資料，而學生也需要在繳交資料時，常與行政人員互動，而行政人員對於學生的服務與協助更可以讓學生感受到這部分的服務品質。

(一) 師資培育中心人員訪談

每年都有始業式，始業式我們大概將近半天多我們都會跟學生們逐一的說明他課程要怎麼修，然後有哪些特別要注意的。幾乎每一個學期開始我們都會讓師培中心知道這學期會有哪些重要的事情你要做，所以這一個部份我覺得資訊的提供，如果你講資訊的提供，我覺得我們是足夠了。(T1-8-277)

就是說學生對於活動啊，或者是行政人員所提供的服務是有一定的滿意度，當學生有一些繳交資料要繳交的，我們中心行政人員都會一再的提醒，也會在時間上面有適度的考量給予彈性，所以在這一題裡面來講，我還是看到的觀察到的，還是認為說我們行政人員都會細心的叮嚀，提醒哪一些資料應該

要繳交，所以我應該還是肯定行政人員對於學生的協助是充足的。(T2-4-121)

我覺得應該是拉，應該是說非常充足啦，我覺得我們應該已經替他們想的很多了。(T3-3-99)

(二) 師資培育中心學生訪談

其實我覺得那個通常我們如果去找他們，他們是會協助我們啦，但是我覺得他們有的時候態度可能沒有那麼的佳。可能有點不耐煩，就是有時候會這樣子。(S1-6-192)

這方面的話，基本上其實關於課程或者是學分抵免這方面的問題的話，行政人員都有給予最大的幫忙。就是我們如果去問問題的話，那他們其實如果時間上許可，然後也不那麼忙碌的話，他們通常都是在第一時間回覆我們，對。所以在這方面來講，其實是蠻夠的。(S2-4-142)

我覺得算是，因為我自己有時候有問題的時候，我都是馬上問，寄信問，他們都會，他們就算沒有馬上回，也會隔天馬上會，所以我覺得他們的協助算是蠻充足，就是有問必答。(S3-5-157)

在師資培育中心人員的訪談看來，其實三位中心人員皆認為，給予學生在師資培育中心學習的過程是十分充足的照顧的，在學生剛進入師資培育中心時就會有始業式以及師資培育中心的修業規則與活動的介紹，所以在協助上應該可以說是非常充足的。而師培生的部分，三位同學都提到行政人員的協助是足夠的，只是小美提到在協尋服務的過程可能有曾經遇到行政人員的態度不耐煩，就讓人在服務感受方面會評價比較不好一些。

六、場地、教學設備與板書檢定

在本研究對象師資培育中心因校區分配上課場地與中心以及辦理講座之場地也常常會碰到地點不同，距離較遠的問題，而要如何解決這些問題也是需要學校來給予新的配套措施。在師資培育中心的教學設備方面，像是一般的投影機、影音設備、遠端教學、電子白板、電子書之類的。是否充足的可以供給學生使用，可能也需要考慮到設備的新舊，設備的有無，設備的好壞。而在師資培育中心的學習過程，板書的書寫也是非常重要的一塊，這攸關到未來為人師表時，你是否可以讓學生清晰的了解你在黑板或白板上寫的字，透過中心舉辦的講座活動以及檢定活動更可以讓自己了解到哪裡需要加強並補足。

(一) 師資培育中心人員訪談

1 場地

其實我們的場地在各個師培中心來講，我們是 OK，是重點，我想唯一比較，或許講缺憾吧，同學比較不方便的地方就是，我們的師培中心是位在某私立高中樓上，那同學大部份活動空間可能是在另外一邊。(T1-9-305)

學生感覺到比較不便的地方就是因為我們師培中心的辦公室跟圖書館，跟我們台中某私立大學的教學區上面來講是算有一點距離的，那可能就是因為我們中心跟我們上課教室有一點距離，學生的往返來回會比較沒有那麼方便。我想在這一點上面，我們不可否認因為目前學校一個整個規劃，還有空間，所以我們目前被安排在台中某高中，所以在距離上面對上課的地點，跟到中心來講是有一段距離，這一點來講可能是學生比較會沒有那麼滿意，當然如果以後學校有比較大的空間，如果我們能夠搬回到整個校園裡面，大學校園裡面，我想對學生來講他就會覺得更方便。(T2-4-130)

就我們開的課來講應該是足夠了，而且我們的學生學程一加上學程二只有 130

個人。(T3-3-111)

2 教學設備

電子白板這一種我們很早就有。那我們幾乎每年都會從外面找人來做 demo，但是到目前為止，那塊電子白板是很少用。那這裡面就牽涉到，就說老師在規劃那課程的時候，有沒有可能去把他整合進來，你講了電子白板我們很少用，但是我們每年會找外面的廠商進來做 demo，好像過去每年 demo 師培生參與的也很少。開始 demo 是我來了之後就覺得說，電子白板大家要不要來要用，可是好像，講到是我們有電子白板，但是沒有辦法整合，目前沒有整合進課程裡面去使用。(T1-9-324)

可能在比較早期的時候，前幾年的時候老師們使用電子白板教室，電子白板，那隨著現在目前來講的話，電子白板變成不是唯一我們讓學生唯一使用的方式，可能就變成是比較其它的教學科技融入在教學裡面，那電子白板就不見得是變成在目前師培裡面唯一採用的方式，就會有其它教學科技融入在教學裡面做為輔助的方式。(T2-5-160)

3 板書檢定

板書檢定我們會每一年我們都會有一個怎麼樣準備板書的演講，就來講板書要怎麼寫，你要怎麼練習，甚至同學都會上台親自去寫，由那個老師跟你訂正，錄影都錄了，學生可以拿那個錄影帶去看，然後我們會有一個板書檢定，我們就做到可以做一個板書檢定，然後如果你沒通過，那你就明年在做，一年級做，那你一年級沒通過，那你二年級再來做，那是必須的，因為上中學，中學學生特別國中生跟上大學不一樣啊，就這樣寫啊。那個東西教甄的時候你要寫啊，不行的話就被刷掉啊。(T1-18-653)

有關於板書我們師培每一個年度都會舉辦那個板書的檢定比賽。(T2-4-148)

(二) 師資培育中心學生訪談

1 場地

教室是階梯型的。然後如果要分組，就是一組一組討論我們沒有一個空間，讓我們討論，我們可能就是跑來跑去這樣子。然後也沒有像有一些教室可能就是把桌子併在一起我們就可以一起討論，可是那間教室是沒有的。(S1-7-229)

上課的場地其實是階梯式教室，那它也許不那麼適合在做一些活動的時候使用，像是有的時候分組，或者是我們要教學演示的時候，可能需要學生站起來活動，那些課桌椅是固定的話，比較難去進行一些，可能需要站起來活動的那個部份。(S2-4-149)

2 教學設備

像有些設備就是有一點老舊，然後因為我有去過一些別的學校的一些師培中心，我發現他們的教室或者是一些設備都是滿新的，但是我覺得台中某私立大學的可能我們學校的可能還沒有更新這樣子。(S1-6-199)

在教學設備的話，因為我們教室都在 A 教室，所以那裡面的硬體設備都蠻充足的。(S2-4-148)

課堂的教學設備，像我們大部份都在 A 教室上課嘛，就那邊我覺得教學設備是夠的。(S3-5-164)

3 板書檢定

如果我們要練習的話，我們就只能去大學部教室，沒有課的教室我們就會進

去練習，但是沒有一個專門為我們師培中心設的一個板書教室這樣子。

(S1-7-255)

我們每學期都舉辦板書的比賽，就是要上台寫板書，那我覺得像學生來講，他們並沒有太多的時間可以去練習板書的部份，可能就只是在要考板書之前才會練習。那我之前有看過其中一個學校的做法是，他們在走廊上，把它貼了一面黑板，那個黑板就可以安排師資生，一個月可能輪個一次，然後到那個板書去寫。一方面可以練習自己的字，一方面也就是把它當成是一種裝置藝術，這樣子。所以我覺得如果我們有這樣的空間給學生的話，其實是一個蠻好的練習方法。(S2-5-170)

練習是沒有特別給一個場地，就是你自己找教室練習。(S3-5-174)

在場地的部分，師資培育中心人員認為場地的數量，應該是足夠可以供給學生使用，唯一較為不便的地方是學校主要教學區與師資培育中心是有些距離的，在這部分可能會對於學生造成不方便的狀況。學生方面則提到專用教室的設計為階梯形設計，在分組討論上可能礙於桌椅無法移動的設計而造成一些不便。

在教學設備的部分，師資培育中心人員認為在電子白板的部分，小王提到之前可能有想試著把電子白板整合進去課程中，但是在使用上是比較少使用到的，未來會試著讓電子白板能夠與課程座結合。小亨提到早期可能比較有在使用，現在電子白板確實也較少使用，在課程上面已經有更多科技融入課程的上課方式，所以已經有更多不同的教學方式了。在學生的部分，小美提到設備方面比起其他他去過的其他學校師資培育中心，設備好像偏舊。小玉和小安則認為大部分師培的課都在 A 教室上課，設備的部分皆認為是非常足夠使用的。

在板書檢定部分小王提到師培中心每年會辦理板書檢定的講座請老師來教學以及師培生板書檢定考試，並且認為板書檢定在教師甄試時也是重要的一塊，透過講座的教學以及錄影可以更準確地發現自己的錯誤快速的修正，能感覺到師培中心對於板書檢定的活動辦理的積極性。師培中心的小亨也提到每一年師培中心一定都會舉辦板書檢定與演講的活動來協助師培生學習。小玉在受訪過程也認為板書檢定的比賽是對於師培生學習非常有幫助的一個活動，但是可惜的部分是在師資培育中心沒有一間專門的板書教室供給師資培育學生練習，並且提到某師資培育中心將可貼式黑板提供學生練習不僅可當裝置藝術也更可以讓師培生有練習的空間。

七、教材內容

學生在學習過程中，教材的內容充實與否也是十分重要的，課堂上老師教學除了在眾多的教科書中選擇一本最適用的，也會在教學的過程中補充期刊講義、學術資料以及延伸教材，所以說學生在課堂中的學習不僅要聆聽老師的教導，也需要在課本中學習閱讀。

（一）師資培育中心人員訪談

如果就是在我自己所上的課程裡面來講，我們除了有指定教科書，那我們都還是會把一些比較新的一些期刊論文時事的一些問題裡面，放在我們的教學內容裡面變成我們參考的講義，那把他放在平臺上面，讓同學可以事先去看或者是下載。那除了這一些講義之外，當然有一些是屬於媒體素材的，媒體素材的部份也都會有一些內容的介紹跟提供。(T2-5-178)

（二）師資培育中心學生訪談

如果是站在只有教育心理學，我是覺得因為教育心理學，老師可能那一本是比較就是基礎的，我覺得如果在沒有修過教心這門課然後去修，讀這本，我是覺得還蠻有幫助的。但是如果是站在教育心理學我覺得是沒有什麼問題，但是有的課程，別的課程，我覺得買有一些，老師可能叫我們買一些書對我

來說其實沒有什麼太大的幫助。(S1-8-284)

教材的話，專業度是有的。因為老師用的也都是些該領域比較知名的一些教授老師們，所以在專業度來講是夠的。而且其實每一個老師不只用一本教科書而已，其實大部份老師都會有補充的教材，可能是結合兩三種版本，然後一起學習，這樣就比較不會有所為一些理論壟斷的一些概念在，所以我覺得在這方面來講是處理的蠻好的。實用性來講也是有的，因為通常老師都會希望我們，就是看了課本的理論之後，然後將它跟現在的教育做結合，所以就讓我們學到的不只是在理論方面，你可能會運用到你自己的教學上，所以我覺得在這方面來講，能夠將理論還有我們自己未來教育現場會遇到的狀況做連結，其實是蠻好的。(S2-6-204)

我覺得專業度應該是有，但是實用性我不知道，因為我們上的課比如說上教育心理學嘛，這是必修嘛，那你修這堂課，其實他也大部份是重理論，那會不會實用，可能裡面的例子會實用，或者是我之前修那個班級經營，就是他課本裡面都會有一些例子，可能實用性是在課本裡面的例子吧。(S3-6-195)

小亨提到師資培育中心的課程，通常都會使用教科書來授課，在資料的補充上面也會透過教學平台去給予學生更多學習的機會，提供時事、文獻、期刊資料來讓學生在學習上可以更充實。小美認為在教科書上，有的課程的課本是合適的而有些課程的課本好像不是那麼實用。小玉則認為老師們使用課本教材一定會有他的專業度在，通常使用的書籍也都是知名學者的書，老師也會補充很多額外的教材內容供給學習，在結合各種版本來驗證理論的確實性，實用性上老師也會引導學生將課本理論結合實務運用到未來的教學現場，所以他在這部分是認同的。小安則認為課程上專業性是有，不過實用性可能透過一些實務內容的文章來讓學

生在未來實際現場運用的上。

第三節 研究結果—反應性構面

Parasuraman et al. (1988) 提出反應性構面的定義為服務人員可以提供即時性的服務。例如：服務人員能即時性的服務顧客、服務人員將服務顧客視為快樂的事情、服務人員並不會因為忙碌而不提供服務給顧客…等等。

本構面著重於師資培育中心在反應即時性以及溝通管道上是否提供了學生方便的回應服務。

一、師培行政人員回應學生的即時性

通常在詢問問題時，希望在第一時間得知答案或答覆，在師資培育中心裡學生詢問師資培育中心老師或行政人員問題時能否馬上的給予學生回應，若回應可能是不清楚或者是比較慢，在學生滿意度上可能就會降低滿意度，而若回應速度若是迅速的，在學生滿意度上就會更提升且更高。

(一) 師資培育中心人員訪談

我想一般來講我覺得是 OK 的，因為我們的管道是多元的，你可以打電話、你可以收 e-mail、你可以搜 FB，大概有三個管道。(T1-10-358)

在這個部份瞭解，通常學生有時候會問修課上面的問題，跟師培規定上面不清楚的地方，從我過去理解來講，如果學生在修課上面，比如說原本課程的修課是有邏輯順序的，先修什麼，再修什麼。如果同學在這個部份不清楚的話，當他們有一些問題來問的時候，行政人員都可以適時的給予回答。

(T2-5-188)

就是都有阿，電話或 E-mail，電話我都你們下課時間我才打給你們，就是五

點之後一直到六點那段時間，很多時間都是在打電話，因為白天有時候很難找到人，就是得下課時間。(T3-4-130)

(二) 師資培育中心學生訪談

如果像我去問行政人員，因為我其實不太會問行政人員問題，那有問，其實他們通常都會給予我們回應，但是就像我剛剛講他們有時候可能，比較沒有耐心，或者是態度可能比較沒有那麼好。(S1-8-299)

剛剛先前有提到，在問問題的話，如果行政人員比較不忙碌的話，他們都可以以及時的回覆我們。以自己的經驗來講，在信件的回復上，其實也都是可以在當天收到回信，對，所以在這方面的滿意程度是蠻好的。(S2-6-218)

由上述訪談得知，小王提到師資培育中心與師培生可以給予即時回應的管道包括了三種，有打電話、信件、FB。小亨提到的行政人員通常可以在學生問問題時給予即時的回答。在小晴方面認為，給予學生回覆的即時性是有的，也都會透過許多不同的聯繫管道來提醒學生。而小美認為即時回答是有做到的，不過師培中心人員可能因為忙碌在耐心的部分和態度的部分可能需要在加強改進。在小玉經驗則認為通常可以迅速地得到行政人員的回應，這部分的協助與服務是讓他感受到滿不錯的。

二、提供學生的溝通管道

溝通是人與人之間很重要的一個聯繫，若失去了溝通的管道，人與人的相處會有更多的誤會以及問題存在，透過溝通管道來消彌彼此間的意見分歧。在外面的餐廳，通常在用餐過後會給予意見卡填寫，在聽完演講，也會在結束時給予你一張回饋單做為回饋，在學校，你可以透過校長信箱、老師、行政處室來進行對於學校的溝通，在我們的師培中心也是如此，透過各種不同的溝通管道來搭起師

培生與師培中心的溝通橋樑是非常重要的事情。

(一) 師資培育中心人員訪談

我們幾乎課程有 FB，因為基本上來講我們的老師出席率都非常的高，然後隨時每一個老師辦公室的門都開著，隨時歡迎學生。(T1-10-377)

一樣我就從我自己所理解的部份來回答，因為我們剛剛有提到說，我們課程都會有所謂的教學平臺，那平臺上面當學生有問題的時候，他也可以在那個平臺上面反應他的問題，或者是在課堂上面，或者是經過導師的時間跟導師來做適度反應，也可以利用所謂的老師排的晤談的時間也可以做反應。也就是說，學生只要有任何問題，他不管透過目前在網路上 FB 啊，line 啊，或者是電子郵件啊，他都可以隨時反應，老師也會針對這個部份裡面做適度的回應。(T2-6-205)

有阿，老師們都有說學生隨時都可以找他們阿，就是不管是 E-mail.或課後阿，都 OK 阿，課堂上老師應該也是讓他們提問吧。(T3-4-148)

(二) 師資培育中心學生訪談

因為像之前我遇過修課的問題，那我覺得師培他們好像沒有一個標準，就是在不管是再處理學生的問題，或者是在修課選課的時候，他們可能沒有一個就是沒有一個標準，因為像我之前有修課，然後我遇到問題，然後他都，行政人員可能跟我說，那你要不要去詢問導師，因為我們師培都有，每一個都有自己的導師。那我們去詢問導師之後，就是發現導師他並不知道這個問題怎麼去解決，然後他叫我去，他可能說那你可能要去問一下師培的主任之類的，那我去問了主任，主任又可能叫我去問行政人員，那我會覺得他們在有時候處理學生比較就是學生問題的時候，他們沒有一個共識，然後會讓學生不知道到底要該怎麼辦這樣子。(S1-9-327)

充足的溝通管道，我目前看到的情況比較是學生如果自己本身遇到什麼問題，他們可能會去找一些比較熟識的老師來溝通解決，那我們當然也有導師的，師培導師的一個制度在，其實像我們的導師，他其實會善用那個 FB 的資源，常常會有什麼訊息會 PO 在上面，其實在這樣子的溝通管道下，我覺得是蠻好的。就是老師他一方面也可以知道學生的狀況，另外一方面也可以讓學生在社團裡面，就是有個互動。(S2-6-223)

有阿，老師都會給問問題的時間，或者老師會留信箱啊，或是有問題都可以直接問。(S3-7-230)

在溝通管道的這部分，師培中心方面小王提到現在課程多用網路社群來與學生聯繫且師資培育中心的老師在學校的出席率都是非常高的，通常都在研究室也歡迎學生隨時在遇到狀況或問題時可以和老師們溝通，所以在溝通管道部分師資培育中心可以說是做的非常足夠。小亨則也提到課程部分學校本身就有提供教學平台給學生老師做為一個課後的聯繫或者繳交作業的一個平台，且課堂上老師通常也會給 e-mail 或 Facebook 來做一個聯繫，讓學生可以在遇到問題時第一時間詢問老師們。小晴也提到老師在課堂上都會給予學生聯絡方式，方便學生詢問問題。小美則提到師資培育中心好像在他詢問問題時有踢皮球的狀況，有時候可能因為沒有一個共同的標準或看法，導致每次詢問問題時就又要換去問另一位老師或行政人員，這會使得學生得不到一個明確的回應。小玉則提到 Facebook 對於學生與老師彼此間的聯繫是方便的，且導師的制度也讓師培生能夠在遇到問題時第一時間可以與導師詢問問題，加以解決。小安提到老師在課堂上講完課都會給學生問問題的時間，且也都會留 e-mail 來讓學生有一個可以當作溝通管道的橋樑。

第四節 研究結果—保證性構面

Parasuraman et al. (1988) 提出保證性構面定義為服務人員的專業知識與禮儀能使顧客信賴相信。例如：服務人員是可以值得顧客信賴的、服務人員十分有禮貌且服務是十分周到的、服務人員應得到公司充分的資源來提供更優質的服務、服務人員十分有禮貌且服務是十分周到的…等等。

本構面用於此研究為師資培育中心之人員的專業知識與使顧客信賴的能力，專業能力以及教導周到性、上下課時間是否遵守時間、學生權益與業務能夠處理洽當。

一、師培中心老師與行政人員的專業度與周到性

在師資培育中心中有老師與行政人員，在他們的專業性與周到性，往往是學生可以透過互動感受出的。

(一) 師資培育中心人員訪談

這個我覺得，這裡每一位老師喔，他的專業能力我覺得大概不要說碩士班啦，師培生是沒有問題。因為我們每一位老師都有中小學的任教，包括我是以前就擔任過高中教師，B 老師擔任校長，對不對，C 老師以前是老師，那 D 老師，幾乎每個人都有啊。(T1-11-408)

從老師的一個專業來講，因為老師都是在教育專業上面，甚至有一些有在中小學實務的一些經驗。在中心的老師目前來講，也有一定的服務的一個年資，所以我想在教育上面的掌握，這些老師們，基本上是在專業能力上面是被肯定的。那既然是一個師資培育，所以在中心的老師服務的這些老師們，都有一定的教學熱忱，那也會顧慮到學生的一些需要，所以從老師的角度來講我這邊是很肯定，中心的老師們，在這個專業能力跟服務還教導上面都能夠符合學生的一些期望。那另外的話，從行政人員來講的話也都是，我們有一

位行政人員他在這邊來講也算是大概有十幾年行政的經驗，所以對業務上面的掌握嫻熟，也是都非常的熟悉，所以有，當師資生裡面有這樣相關問題的時候，那都也能夠找到，因為有這樣一個專業的掌握，所以也能夠回應，或者是回答學生可能遇到的一些問題。(T2-7-233)

嗯，就行政人員來講，我覺得是足夠啦。老師的部分更足夠吧，因為他們就是在培育這個，師培生去當老師的這個工作，這個教導，所以我覺得應該是夠的吧。(T3-5-167)

(二) 師資培育中心學生訪談

教導，就是他們其實還蠻認真教學的，對，所以我是覺得是有符合我的期望，但是就像剛剛前面有提到，可能有時候在實務上就是教學現場中，我們可能面對就是有一些問題需要處理的時候，就是跟課程就是理論跟實務是有時候會連接不上的。並不代表他們沒有專業性這樣子。(S1-10-377)

先從師培中心的老師這方面來講好了，老師的專業能力當然是不用懷疑的，老師其實，我覺得他們給學生的東西真的是非常的多。就是用了自己的經驗，還有會分享一些學長姐的經驗來講，我覺得老師他能夠給學生的，他都會在課堂上盡力的給。行政人員的專業能力，老實說我覺得有些需要待加強，就是常常問問題，就是會推說我不清楚或我不知道，然後或者是甚至於就是聽到朋友分享他們的經驗，就是說你不是待的比我久，那你應該會比我清楚等，這些話，那雖然不是我親耳聽到，但是我覺得這些，就是從別人那邊聽到，那當然那個可信度就參考用，但我覺得會有這樣子話語傳出來，其實是不太好的。因為我覺得在行政人員的專業能力上可能有待加強，就是尤其是在遇到可能不太知道要怎麼解決問題的方面那種說話的感覺或者是說話的態度，不要讓人家覺得好像是在推託，對。所以我覺得這方面需要加強。(S2-7-250)

我覺得大部份有，但是我就有遇過有一個老師，他開學的時候有發課程大綱，課程大綱裡面就是也有說可能期中考要教什麼，然後期末教什麼，可是到期中時候他都沒有提到那份報告到底主要內容是什麼，他沒有再多說明。那我們就問他說，期中考那份內容到底是什麼，然後老師感覺不太知道，就是他好像也不太清楚。就讓我們覺得說老師是不是課程大綱不是他寫的。

(S3-7-261)

在師資培育中心訪談的部分，小王提到了師培的老師幾乎都曾經在國中小任教過，在教導上應該是十分充足的，專業能力與實務的教導經驗是非常豐富的。小亨也提到師資培育老師的專業性是非常足夠的，畢竟都是學習教育專業方面的老師，也都有國中小學任教經驗，教導性應該是備受肯定的，在行政人員的部分他們的行政資歷也有一定的時間，所以專業性應該也不需要擔心。小晴認為行政人員在與學生溝通的部分做的非常足夠，且在老師方面一定是更足夠的。小美認為專業性的部分是足夠的，在學習上也感到非常的充足。小玉則提到了老師們的教導專業性是非常棒的，透過學長姐以及老師自己的經驗讓學生理解實務部分，在行政人員的部分則認為需要稍作改進，可以說當學生問題時還是希望行政人員可以協助學生，而不是認為學生怎麼不懂。小安則提到大部分的老師都是依著課程大綱循序漸進的，不過曾經上過一堂課程大綱與課程內容有點出入的課程會讓他感到疑惑。

二、老師上下課時間是否準時

上下課的準時，在教導學習的過程不論是學生、老師、行政人員都要掌握守時的原則，若是在教導課程上超過時間，其實也不一定是件負面的事，不過在課程開始時都還沒到教室的老師就會讓人感受到教學品質是比較低的。

(一) 師資培育中心人員訪談

如果講我有時候我會拖，下課的時候還多上五分鐘，就講我，別人我不知道。
但是我還沒有聽說我們老師會拖拖拉拉，然後該上課沒到，或是怎麼樣。

(T1-12-439)

準時上下課我想這個部份我想應該是會有的。因為學生有時候他下一堂課還要趕到其它的課上去，所以老師們也都會在這個時間上有所掌握，因為常聽到說一個好老師就是要準時上下課，所以這個部份來講，應該都會有顧慮到要準時上下課這樣的一個問題，因為那是基本的一個責任。(T2-7-248)

(二) 師資培育中心學生訪談

我覺得有的還蠻準時上下課，然後有的可能會比較晚一點點下課，對呀。但是我覺得那也不能怪老師，因為老師可能上課比較認真這樣子。(S1-11-401)
這個的話，每個老師其實上課的時間不同嘛，但基本上老師都有準時的上課。那下課的話，因為我們有時候中間不休息，那老師就會可能提早個十分鐘，所以其實在準時上下課這方面，老師們都有達到。(S2-8-271)

有，因為大部份老師都會提前去教室準備，所以準時上下課我覺得都還 OK。
(S3-8-298)

在以上訪談得知，老師在準時上下課的部分都有做得非常確實，遵守了準時不早退原則。

三、學生業務的處理以及學生權益

學生權益以及學生業務都是由學校負責的，在師資培育中心，中心就負責了師培學生的權益以及各項業務繳交，在這部分若作的不是那麼確實可能會造成了

學生在服務品質的感受上不是那麼好的感覺，若掌握了服務好、學生權益都有重視也會讓學生對於服務品質豎起大拇指。

(一) 師資培育中心人員訪談

權益是要有一個東西在那裡，就是有一個所謂的標準在那裡，然後你們按照這個去處理。然後第二個部份遇到困難的時候，有沒有從另外一個角度去思考，有沒有什麼方法協助他的可能。那我覺得我們的標準流程是，第一個，你一進師培中心我們就告訴你，這個標準流程是這樣，那這個標準是除了，即使我們除了師培生手冊，師培生手冊之外，所有的相關辦法網路上都有。那所以如果遇到有一些學生的 extra 的要求，或者他的配合上面有問題，通常我們都會透過協商的方式。(T1-12-452)

當學生問到一些問題的時候，中心的行政人員是能夠及時給予學生相關的協助跟回答。那因為師培學生每一個人進來之後，我們都是非常看重的。(T2-8-277)

有阿，像我們都會按時的提醒，在我的業務部分我都會按時去提醒學生說你要去檢核你自己的學分，要他們不要忘記。(T3-5-177)

(二) 師資培育中心學生訪談

我覺得按時處理學生的業務是有的。對呀，因為有的學生業務其實蠻重要的，他們如果不按時也蠻奇怪的。那重視學生的權益我覺得還好，因為像他們有時候會覺得這件事情很麻煩，或者是很難比較麻煩，他們可能就是會比較先想到自己，就是我在處理行政的時候，我為了要幫助這個學生，那他可能需要增加很多工作這樣。那對他們來說他們可能會覺得麻煩，可是這樣就沒有顧及到學生的權益，有時候會碰到這樣的問題啦。(S1-11-409)

處理學生的業務上來講，就是除了剛剛會推說不太清楚之外。其實先前的那個實習學校分發，那個部份的話，我會覺得說其實我們本身的制度上有一點問題，因為在當時我有接到行政人員寄了一個我的信，上面是寫說依照我目前的條件狀況來看，可能沒有辦法分發到理想中的學校，那我當然會，就是懷疑，就是因為在校成績不算差，那到底是什麼樣子的狀況會發生這樣子的問題。然後我就會，另外還有聽，曾經聽說就是行政人員他們可以安排我們要到哪裡去，所以我會覺得說這方面是不是應該有一個更透明化的一個過程，讓我們學生知道說，我們分發的學校到底依的是什麼樣子的一個標準，而不是好像行政人員說了就算，這樣子。所以我會覺得在這部份，我希望也一個更透明化或更公開的一個方式，讓我們每個人都知道自己到底是怎麼樣被分配的，對。而不是最後只是收到一個結果，這樣子而已。(S2-8-276)

這些業務我覺得業務量應該算是選課吧，我們最常遇到就是選課，這個我覺得還好，不過我覺得我們去填實習學校的時候，就是結果有點慢。(S3-8-303)

由上面訪談得知在學生權益的部分，小王提到在業務的處理與學生權益部分，在師培學生進入師資培育中心時就會給予修業守則，裡面說明了許多學生相關權益，若遇到了權益問題需要額外的討論會透過中心人員與學生協商來處理。小亨提到師資培育中心是非常重視每一位師培學生的，當學生遇到問題時或者需要協助，中心人員也都會給予幫助並且維護學生權益。小晴提到在業務的部分都是非常替學生著想的，都會適時的提醒學生該注意什麼。小美提到，業務的部分中心人員都是很按時處理的，但在重視權益的部分好像會因為學生詢問的問題造成中心人員的工作量增加，而造成學生對於行政人員的反應有較低的服務品質感受。小玉則提到在業務的方面可能有曾遇過詢問時，卻得到了我不清楚、我不了解、或者說推託的狀況，而在學生權益的部分有些關於學生的直接關聯活動，像是實

習選校分配，希望能建議中心更公開更透明的說明。小安則是提到了在實習選校的分發部分，學生的權益與業務的處理速度不是那麼快有結果。

第五節 研究結果－關懷性構面

Parasuraman et al. (1988) 提出關懷性構面定義為公司對於顧客的個別照顧與關懷的重視程度。例如：服務人員可以給予顧客個別的關心、公司對於顧客可以給予個別的關心、服務人員可以全面性的瞭解顧客的需求、公司要替顧客謀求最大的利益…等等。

本構面為關懷性構面，運用於此研究為學校對於學生的個別照顧與關懷重視程度，像是學生請假、老師與學生間的互動、中心對於學生的傾聽能力以及中心對於學生整體的關懷性。

一、學生請假

學生在學校學習若無法到課就需要與老師告知了解，而有些老師也會主動地詢問關心學生是否有到課或者學生是因為什麼原因而無法到課，有時候在學生請假時多一份關懷也會讓學生感受到老師的用心。

(一) 師資培育中心人員訪談

我們就會問，所有老師都會問。但是看狀況，有些就不敢問的很清楚，你要看學生的反應。(T1-13-487)

在我的課堂上的確有學生因為有一些事情沒辦法來，那我當然也就會問他說是什麼樣的原因，因為我們都要求學生一定要準時到課，因為之後要當一個老師就是應該要做到這個部份，所以他到底什麼樣的原因沒有來上課，那任課老師是會做這方面的一個瞭解跟要求的。(T2-9-316)

我覺得應該是會吧，一般的老師應該都會吧。(T3-6-196)

(二) 師資培育中心學生訪談

這部份還蠻滿意的。因為老師他們都會規定說，其實大部份老師都會規定，如果學生要請假，都一定要寫信告知老師，或者是請同學幫忙傳達，那老師都會詢問學生的請假原因，所以我覺得這滿意度是還 OK，沒有什麼太大問題。

(S1-12-432)

請假的話，老師們都會要求學生寄 Email 給老師，一方面是確認學生他們的狀況，而不是請朋友口頭帶到而已，所以老師，可能是像一些臨時身體不舒服的話，你可以請同學先跟老師報備一聲，但是事後老師都會要求要寫 E-mail 跟老師說一聲，這樣也是留一個檔案、留一個證明這樣子。所以我覺得在這方面，老師不太會特別去詢問真正的一些，可能有些人的真的原因是什麼，但是至少知道這個學生請假，那他有寫 Email 給老師報備過。(S2-9-306)

在以上訪談得知，師資培育中心人員部分小王提到了學生若請假，中心的老師在第一時間都會去了解，學生是因什麼原因而缺席，但當然學生願意說原因，老師們也十分願意聽，不過學生若不願意說也會適時地停止詢問，尊重他人隱私。小亨則說到對於學生請假也會適時地詢問，畢竟未來師培生都是要為人師表，在這部分學生要去了解。小晴也說到老師們都會去詢問學生請假原因的。在學生的部分小美與小玉都提到在這部分是滿意的，請假時老師也都會詢問原因給予關心且也會給 E-mail 讓學生遇到一些緊急或突發狀況需要請假時做一個與師培中心的聯繫。

二、老師與學生的上課互動

人與人的互動也是一種溝通與關心的方式，上課時學生常常與老師會有互動，

透過互動學生不僅了解老師關心學生的多寡，也能讓老師們了解學生的學習狀況。

(一) 師資培育中心人員訪談

我覺得我們老師的互動應該基本上都還不錯，或許某一些個別的同学，我覺得應該會有一些不同的觀點，極少數的，我自己都遇到過。(T1-14-520)

如果學生對老師的教學滿意度的話都蠻好的，那又提到說，一個老師他已經對班上的同學有一定程度上的掌握，還有班上的上課的一個氛圍，都是屬於正面的話，那就可以得知到說，其實師培的老師們跟師培的學生們維持一個非常高的互動的這樣一個狀態，也就是說學生對老師滿意，老師也會適度讓學生知道說，應該怎麼樣做，應該怎麼樣上課，上課應該用什麼樣的態度來上課，因為之後就是要為人師表。所以在這個部份裡面，平常在上課的時候，當然就可以去體會說，當老師怎麼樣在課堂上面，以後他自己要教課帶班，怎麼樣維持到一個比較正向的氛圍，所以在這個部份來講，師生之間一個互動來講，都是一個非常肯定的。(T2-9-334)

(二) 師資培育中心學生訪談

課堂上互動還不錯啦，就是因為我本身跟老師沒有很熟，但是有的學生他可能他跟老師比較熟，那我看他們的互動好像蠻良好的。(S1-12-442)

老師大部份都是讓同學，就是以組別的方式進行小組分組的上課方式，那這樣子的方式，除了小組在溝通之外，老師都會在最後給予回饋，所以在課堂互動上，針對於我們的報告也好或者是分享也好，老師都會適時的給予我們一些建議，然後這樣子的互動方式其實是蠻好的。(S2-9-321)

課堂上的互動，就討論性多啊，所以互動也還不錯。(S3-9-333)

由以上的訪談得知，小王認為師培中心的老師與學生的互動大部分都很好，只有少部分幾個特例，觀點不同的。小亨則提到若學生對於老師的教學滿意度是正面的，那麼班上上課的氛圍也是比較正向的。在學生方面小美則提到在課堂上老師與學生的互動都是不錯的。小玉則提到老師在課堂會讓學生試著去報告再給予回饋，這樣的互動對於學習是十分有幫助的，且互動良好。小安認為大多數的課程討論性多，互動良好。

三、行政人員的傾聽能力

傾聽這件事情是一種對他人的尊重，在傾聽的過程我們可以試著去了解他人的想法或理念，當然並非所有傾聽的內容都是正確的，不過很多時候透過傾聽我們可以有更多討論的空間，在師培中心學生也會希望老師以及行政人員可以多傾聽他們的想法。

(一) 師資培育中心人員訪談

行政人員要面對學生的問題，要確實瞭解，學生遭遇的困難我們有需要有某種程度的同理心。(T1-15-570)

師培中心的行政人員是不是能夠適度的給學生上面的協助。那剛剛前面的答覆當然都是比較肯定的。也就是說，師培他面對是人的一個工作，那麼在師培服務的老師們或職員們，他們也能夠體會到他是跟人一個互動的工作，那跟人互動的工作我們都自己會秉持或保持一定的，我們就說一方面是立即回應或考量學生的一些問題，因為他把人的工作裡面他已經掌握到這樣的特性，所以當學生遇到問題的時候，他也會換個角度，或者我們講同理心站在學生的一個角度上面讓學生知道，那如果同學們在回覆上面沒有那麼立即答覆的話，他們也會讓學生知道說，為什麼這件事情會是這樣做，可能是因為教育部或者是其它什麼樣的考量，儘量用一個比較理性的一個部份讓學生理解，為什麼這樣不行，或不妥，那不會用一個比較是不合理，或者單方面要求的

方式，讓學生感受到比較不是那樣好的一個回應方式。(T2-10-352)

會拉，他們有時候會有一些問題會想要諮詢的時候其實我們也會鼓勵他們。

(T3-6-206)

(二) 師資培育中心學生訪談

因為我覺得其實就像我剛剛講到修課的問題，可能有時候我們去問行政人員，行政人員不知道，他可能就會叫我們去問老師，那老師可能不知道，又會叫我們去問行政人員。那會讓學生無所適從，到底我們不知道到底要怎麼去解決，那因為這種事情，就是不管是學生遇到什麼問題都會有這樣的情形發生。我個案的經驗，我應該是有發生過兩三次這樣子。那因為我像我剛剛講的，他們可能沒有一個一套的標準，就是沒有制定一個標準，就是當學生有問題要他們要怎麼去處理，對呀，就沒有一個共識，大家可能他們的理念都不一樣。(S1-13-475)

傾聽學生的問題，我覺得這倒還好，因為有的時候就是反應事情並沒有得到很及時的回饋，然後所以我覺得在傾聽學生聲音這個部份，似乎沒有一個管道讓我們去做。就是像這一題的話，就是我覺得主要的問題是，我們沒有一個管道可以讓行政人員聽到學生的聲音，對，是缺少這個部份。給予不同學科背景的適切幫助，那個個別化幫助，我覺得這個可能也需要再加強。

(S2-9-339)

在以上訪談得知，小王提到學生若遇到問題行政人員也會有同理心的去替學生著想。小亨則提到師培中心的工作是面對人的工作，所有的人員都會有同理心去關懷他人，也會讓學生了解回覆速度的狀況可能需要時間來處理，也都會用不合理的方式給予他人感受不好。小晴提到在學生詢問問題時，也會給予幫助及鼓勵。

在這部分師培學生想法和中心人員有不同看法，小美提到了，在師培中心詢問問題，人員詢問完似乎會有踢皮球的狀況，這會讓學生無所適從，且遇過的狀況也不止一次，希望師培中心有一個共識來給學生回應。小玉則提到傾聽學生的部分好像有待加強，因為有時反應了卻無法給予回應，且中心好像缺少了一個讓中心人員聽到學生聲音的管道。

四、師培中心對於學生的關懷

在關懷性部分，師培中心對於師培學生的關心成了一個學生對於服務品質評分的直覺感受。餐廳的業主關懷客人的感受、醫院的醫生關心病人的健康、學校能夠重視服務品質並且關心學生的一切那麼在關懷的部分做的足夠，好的服務品質也會讓學生有所感受。

(一) 師資培育中心人員訪談

考場服務也有，教檢也有啦。然後他們在選擇實習學校的時候，我們都會去跟同學講你最好選哪一類的學校，以我們對你的認知，因為老師們都上，那都小班嘛，上教材教法、上教學實習都知道你大概是什麼樣的狀況，我們還會跟同學講，說你大概就選什麼樣的學校，他聽不聽就當另外一會事情。

(T1-17-614)

可能就會提供一些目前，在任教的學長姐的一個經驗，作為他們參考。因為提到說少子化，所以不見得每一位同學在修完師培實習完之後就能夠馬上找到一個正式的一個教職。那也會從學長姐他們考上，或者再回來分享去給他們打氣，加油，如果他們真的要走上這一條路的話，不是說不可能，而是要看你的堅持度跟持續，你看持續的人，他最終可以找到正式的教職工作，就像某某學長姐，他們也都是這樣的路走過來，以這樣的方式鼓勵他們，如果他們心裡面確定是要走教職這一條路的話，心裡面要有這個預備，工作不見得馬上有，可是如果你真的很有心的話，那是會有一天會輪到你。(T2-11-382)

(二) 師資培育中心學生訪談

其實在我沒有進來師培中心之前，我覺得跟我現在進來修課兩年多之後，我覺得我的認知是有落差的，就是我的期待是有落差的。就像我剛剛講的可能在行政人員他們的態度啦，還有一些我們修課需要幫助的時候，可能不知道到底要去尋求誰的幫忙。那有的課，可能有時候根本沒有開過，但是我們必須要去修這個課，那我們就不知道到底要怎麼辦啊。(S1-13-491)

我覺得師培中心都一直有在幫助學生，因為從一些實習的學長姐的活動來看，其實他們每個月回學校的那個座談，都會安排一些活動或請講員來講跟實習相關，或者是教檢相關的一些講座，我覺得這個非常的有幫助。因為對於實習生來說，他可能或在準備的時候，同時要實習要準備教檢可能會非常的茫然，但是在這一塊有請講員來講，或者是請一些學長姐回來分享，我覺得在這方面來講的話，就是會幫助學生有更清楚的一些概念。(S2-10-353)

由師培中心是否關懷學生這題的訪談可以得知師培中心對於學生的關心與用心是不間斷的，小王提到在學生考試時會提供考場服務幫學生打氣加油並且在中心也會舉辦模擬考來加強學生的競爭力，另外在實習選校也會給予學生最大的意見。小亨提到在師培生朝著夢想前進的路上，會以學長姐的成功經驗來給予勉勵，並且給予學生正向的能量朝夢想加油。小美則提到在進入師資培育中心前與進入後，認知感受是有所落差的。小玉則認為師培中心確實在關心的部分作的不錯，像是會讓學長姐分享經驗或者舉辦一些活動以及請專業的教檢老師來辦講座，在這方面則讓他可以感受到中心對於學生的關懷。

第五章 結論與建議

本章節依據研究資料的分析與發現，歸納結果並提出具體建議，第一節為研究結論，係依據五構面為架構，歸納第四章之研究發現；第二節為針對研究結論提出具體建議。

第一節 結論

本研究主要目的在探討台中某所私立大學師資培育中心服務品質的缺口，運用深度訪談法與師資培育中心人員與學生訪談，並了解兩方上的認知缺口，透過 SERVQUAL 量表之五大構面，可靠性、有形性、反應性、保證性、關懷性來擬訂題目進行訪談，並且提出改善建議給予台中某私立大學師資培育中心的服務品質來提升學生滿意度。透過師資培育中心的服務品質改善，使學生滿意度提高並且提高顧客忠誠度，Parasuraman et al. (1985)認為顧客忠誠度是指除了本身的再購行為之外，也包含願意向他人推薦並給予正面口碑之行為。透過服務品質符合學生的滿意度創造學生對於學校的顧客忠誠度，增強學生對於學校的忠誠度以及向他人推薦自身學校的好處。服務就是一種人與人互動的行為模式，透過溝通與幫助去了解對方的需要，並加以協助使接受服務方獲得滿意的服務過程。

本研究透過三位師資培育中心人員以及三位師資培育中心學生深度訪談、整理、歸納對於師資培育中心服務品質之看法，依構面順序為「可靠性構面」、「有形性構面」、「反應性構面」、「保證性構面」、「關懷性構面」，依訪談內容整理結論如下：

一、可靠性構面

在可靠性構面的部份，行政人員的行政服務效率在師資培育中心人員與師資培育中心學生雙方的認知缺口(Gap)並無落差，在服務效率的方面雙方都是給予正向的看法，認為服務效率不比其他系所辦公室差，可以給予學生快速的協助解決問題，而有師培生提到希望改進的部分為行政服務人員一天業務量較大，坐在辦公室中從事行政工作時，可能因忙碌忘記笑容，但在服務的過程笑容是十分重要的，那是一種親切的感受，可以拉近人與人之間的距離。

在課程充實性的部分，台中某私立大學師資培育中心在課程的部分十分用心，師資培育中心人員除了基本的師資培育課程外，增加了多元文化課程、生命教育課程、服務學習課程來當作本師資培育的特色課程，培養學生這三方面的素養，並且透過E檔案課程紀錄師培生從剛入中心到結業的辛苦點滴。課程充實性方面師培中心人員一致認為課程的充實是足夠的，但在學生小美的方面則認為課程內容雖然充實，但是實務性課程有增加的必要性，運用於實務經驗會在面對未來教學現場更有幫助，希望師資培育中心可以在這一環節做加強。

在課程是否有兼顧理論與實務的部分，透過訪談了解到了，並非所有課程都可以滿足理論與實務的結合，但小王提到若能夠結合一定會想辦法讓課程兩者兼具，但有些課程執行有難度。小美與小安認為在理論與實務的結合好像沒有那麼貼切，大部分的課程都是比較著重於理論，希望中心方面可以讓每堂課盡量的都能夠結合兩者，在此部份雙方的認知是有落差的。

在師資培育中心課程的進度與老師教導課程的方式方面，師資培育中心人員與學生皆認為老師都是認真授課，對於學生的進度也是循序漸進，也不會有進度速度混亂的問題，在部分雙方在認知缺口的部分，一致為正面的看法，並無落差。

二、有形性構面

在有形性的部分，首先談到了學習氣氛，在台中某所私立大學師資培育中心的學習氛圍，師資培育中心人員認為整個學習氛圍是很棒的，中心是非常有條理

的管理學生，透過導師的制度方便分配學生讓老師與學生的互動更佳，並且也提供許多相關活動讓中心的氛圍更好更緊密，透過學生分組的上課方式讓同儕彼此成長，老師也會以詢問問題的方式來加強學生對於課堂的知識學習，在此部分兩者間的認知缺口是沒有落差。

在師培中心所提供的教室整潔度來說，雙方皆認為教室的整潔度是有一定的水平的，並不會是髒亂的，在整理方面也都是有請學生去做整潔的工作，雙方並無認知上的落差。

在整潔對於學習上的影響，有時候一個環境的氛圍是會影響到新情感上的，在訪談中可以得知，教室若是雜亂不堪或者五味雜陳的，通常在學習時就會容易分心於其他事物上，乾淨時反而可以保持正向正面的心情去度過一堂課，心境也可以是比較舒服專心凝神的。

在師資培育中心學習的過程不僅要顧及自己本科的內容也要額外學習師資培育的知識，透過課堂結束的作業來加深學習印象以及課堂知識的延伸，師資培育中心的老師們也會考量學生的承受量，去進行作業的分配，學生也可以透過作業讓自己更充實的完整學習，在合理性上是非常足夠的，雙方之間的認知也並無落差。

在師資培育中心中學生若遇到問題通常都會需要行政人員以及老師們的協助，在師資培育中心人員的部分，給予學生第一線的幫助是必要的，師培生在中心學習成長，他們時時刻刻都是給予無微不至的照顧，在修習師培之前也都會發修業手冊來讓學生也有自我解決問題所遇到問題之獨立態度，若遇到的事情是需要師培人員協助，他們也會盡他們所能的幫助，協助方面是非常足夠的。但師培生認為在協助上雖是足夠，但是協尋過程有時常常碰到師培中心人員的態度因忙碌而不佳或者講話口氣些許不耐煩，在這方面的服務就會造成學生感受上比較不佳，在這方面雙方的認知缺口是有所落差的。

在場地的部分，教室的數量是足夠供給師資培育中心使用，也設有專用教室

進行教學，學生較為不滿意的部分為師資培育中心的區域地離平時上課的教室較為偏遠，在交通上較為不方便，這部分是事前並未料及的，有時候會造成學生往返的不便，透過訪談了解學生對於這部分的滿意度是較低的。在教室方面因為課程幾乎固定使用一間專用教室，但教室中的桌椅屬不可移動階梯形，再進行分組討論時往往是會造成討論上的不便。而教學設備的部分，師培中心的人員皆是認為十分足夠的，不過在學生的部分認為在設備上比起其他的師資培育中心，有些較為舊式的設備希望可以換新，在此認知缺口是有所落差的。另外再辦理板書檢定的活動部分，在檢定的講座與考試十分豐富，不過師培中心並無滿足學生提供板書教室練習的地點，而是請學生們有時間在空教室練習，在此部分學生認為若能構有一間專門的板書教室或者師培中心提供一個地點供給黏貼式黑板不僅可以美化中心當裝置藝術還可以讓學生輪流練習，在此部分雙方的認知缺口是有落差的。

教材內容的專業性與實務度方面，師資培育中心的老師通常都是除了課堂教科書以外，也都會準備講義的補充，在專業度上都是非常足夠的，而實務性的幫助也會透過引導例子來幫助學生在教育現場所遇到的狀況該如何處理，此部分，雙方並無認知缺口上的落差。

三、反應性構面

在反應性構面的部份，在行政人員回應的即時性部分，通常中心人員的協助不僅可以透過電話還可以透過 E-mail 與 FB 來讓學生作為聯繫，通常都可以給予學生快速的回應，但是學生的訪談部分認為師資培育中心的人員再回覆速度是非常快的，但是在服務的態度上與耐心的容忍上可能需要再加強，但是在得到回覆的速度上學生是感到滿意的，在此部分雙方的認知缺口是沒有落差的。

在溝通的管道部分，在師培中心人員的部分談到了許多中心所提供的溝通管道，像是老師們的 Office hour 與師培辦公室，課堂上也有 E-mail 或課後也有 Facebook 可以做詢問不用擔心當遇到問題時手足無措的狀況，不過在學生訪談

中有提到曾經在師資培育中心遇到過詢問問題卻沒辦法得到幫助的狀況，師資培育中心老師、行政人員給予的回覆皆不同，沒有回覆共識的狀況會讓學生感覺是滿意度較低的情況，在這裡雙方就會產生認知上的差異與缺口。

四、保證性構面

在保證性構面的部份，經由訪談得到的結論如下，在師資培育中心的老師們都具有專業的教學知識，有的老師當過校長、國小老師、中等教育的老師，在教學的專業性與周到性應該是非常能夠勝任的，行政人員的部分也是擁有多年的行政服務經驗，在某位同學的經驗曾經遇過老師的課堂大綱與授課內容有點出入使他對於此堂課程的老師感受教導周到性是較低的，可能在彼此的認知上會有些許的落差，而另外在行政人員的部分學生提到了希望可以得到幫助並非反問學生為什麼不會或不懂，希望可以在此部分做為改進與加強，在此部分雙方產生了認知缺口的落差。在老師上下課時間是否準時的部分，了解老師們都十分準時的授課教導，學生們在此部分也是十分滿意的，雙方並無認知上的落差。

在學生業務的幫助與權益的維護上，對於師培生一開始修業就會設立說明會讓學生了解，師資培育中心方面認為給予學生的業務處理速度並無怠慢，且在權益的部分也是十分重視，但在學生的部分了解到，曾經在中心詢問問題而得到了不清楚或不知道的答案這部分則會讓學生感覺權益受損，並且在許多學生自身權益的部分希望可以更透明化、更公開化的交代，此部分師培學生與師資培育中心人員雙方間的認知缺口是有落差的。

五、關懷性構面

在關懷性構面的訪談部分，得到以下結論，在學生請假的部分，老師們都會在第一時間給予關心，並且注意課堂上學生是否缺席，並會主動詢問學生原因，而學生也認為師資培育中心的關心是很足夠的，雙方在此部分的認知一致。老師與學生的互動在課堂上是非常重要的一个環節，透過課堂上的老師問，學生答來讓課堂更增加豐富性，在師資培育中心老師與學生互動的部分雙方皆認為互動良

好，且收穫滿滿，並沒有產生認知缺口上的落差。

通常在與他人互動相處時，往往都需要傾聽他人的感受，透過傾聽去了解，行政服務或教學是一種人對人的互動，在師資培育中心老師與行政人員必須與學生接觸，相反的學生們也是需要和老師與行政人員接觸，師資培育中心方面認為當學生遇到問題會盡量用同理心去了解學生需要，但是在這部分學生則認為，中心並非完全理解學生想法，遇過了詢問問題得到了踢皮球的狀況，這則會讓學生滿意度下降且感受較為無助，這此部分產生了雙方認知的缺口。

在中心修習師資培育，透過訪談了解學生是否能感受到師資培育中心的關心，在師資培育中心方面認為給予學生最大的協助與關懷，像是考試會提供考場服務，在中心也會提供模擬考試來加強學生的能力，而有學生認為在修習過程與進入師資培育中心所想的是有落差感受的，但大致上都還算滿意，也有學生提到在中心活動中也會辦理一些考試的講座，這些對於他們的學習都算是受用無窮。

本研究旨在了解師資培育中心人員與師培生，在師資培育中心學習的過程中，對於師資培育中心服務品質五構面方面的滿意度與認知缺口。研究發現在可靠性構面的行政人員服務效率部份以及課程是否有兼顧理論與實務經驗雙方是有認知缺口的產生。在有形性的部分，在學生的協助部分、以及場地、教學設備與板書檢定中的教學設備與板書檢定，雙方是有認知缺口的產生。在反應性構面的部分提供學生溝通管道，雙方是有產生認知缺口。在保證性的部分，師培中心的老師與行政人員專業度和周到性、學生業務的處理以及學生權益的部分雙方有認知缺口的產生。在關懷性的部分，行政人員的傾聽以及師培中心對學生的關懷部分，雙方是有認知缺口的產生。透過研究，了解到師資培育學生的期望服務品質與實際感受的服務品質在五構面上皆有顯示有落差存在。

第二節 建議

一、對師資培育中心的建議

根據研究結果發現，雖然師資培育中心的服務效率或者處理業務能力是讓學生感到滿意的，但是不滿意的部分卻是人與人相處溝通這一塊，以及一些事前預期的期望與實際感受而產生的落差的缺口讓學生感到滿意度較低，但師資培育中心面對學生時，教育這個行業並非要像是其他服務業要做到百分之百的以客為尊，但是若能夠多一些人情的親切和彼此的尊重，不僅能讓雙方感受良好，也可以讓學生與中心人員少了距離感，為師資培育中心增添和樂感，讓師資培育學生在被師資培育中心人員服務幫助時感到滿意，另外建議在行政人員的教育訓練或許也可以把這部分納入，提供意見能讓師資培育中心可以越來越好。

在課程的方面，若可以盡量的滿足結合理論與實務這一部分，再透過老師們課堂上的詮釋來讓課程不要單單只是理論來講解，若可以透過一些實務的詮釋，這部分則會讓學生對於課程感到更加滿意。像是目前師資培育中的實地學習時數也可透過實際去課堂觀課，了解到課堂教學現場所面對的狀況，更精進自己的教學經驗。在對於學生協助時，希望可以多一點耐心，即使中心對於學生的協助是足夠的，不過學生還是希望再尋求幫助時可以得到笑臉迎人的中心人員幫助，而不是態度不佳或不耐煩的中心人員。場地方面，因師資培育中心教室大部分都在同一間專用教室，因為教室呈現階梯狀且桌椅不可移動，反而侷限了某些討論課程的機會，造成不便，若師資培育中心可以依課程的屬性去做教室的分配將會使學生在這部分的感受更滿意，另外在設備的部分，而設備的部分若太舊希望可以換新，或者在修繕方面希望師資培育中心可以更積極，不要拖延了很久還未修繕，這部分也會讓學生的滿意程度感受較低。而當學生詢問問題時，若無法得到一個共識的答案且還需要去詢問多方人員，造成踢皮球的現象，則會讓學生無所適從，也會讓學生對於中心的滿意度感受不佳，而中心應該也要有更透明化的，更明白

的說明在許多學生權益部分，避免造成學生對於權益部分有疑慮。

師資培育學生對於台中某一所私立大學師資培育中心大部分的服務品質，大多是認同且感到滿意，那也代表師資培育中心對於學生的關懷是十分充足的，可建議師資培育中心可以提供一個師資培育中心信箱讓學生可以反映想法或意見，傾聽學生的心聲，讓學生對於師資培育中心的滿意度更高，當然在學生方面也希望可以擁有同理心去了解中心人員是否因為忙碌而少了微笑，彼此體諒來讓師資培育中心的氣氛更好。

以下依條列式整理出對師資培育中心的服務建議表 5-1

表 5-1

師資培育中心的服務建議表

服務方面
1.服務效率或者處理業務能力是讓學生感到滿意的。
2.人與人相處溝通這一塊卻是不滿意的部分。
3.事前預期的期望與實際感受而產生的落差的缺口也讓學生感到滿意度較低。
4.服務時多一點人情味與親切以及彼此的尊重，使彼此更拉近距離，讓被服務的學生可以更加滿意。
5.建議在行政人員的教育訓練可以把人與人的互動溝通這一塊放置其中。
6.可建議師資培育中心可以提供一個師資培育中心信箱讓學生可以反映想法或意見，傾聽學生的心聲。
課程方面
1.課程盡量的滿足結合理論與實務。
2.實地學習時數也可透過實際去課堂觀課，了解到課堂教學現場所面對的狀況，更精進自己的教學經驗。

協助方面

- 1.對於學生的協助是足夠的，多一點耐心。
 - 2.尋求幫助時可以得到笑臉迎人的中心人員幫助，而不是態度不佳或不耐煩的中心人員，在學生方面也希望可以擁有同理心去了解中心人員是否因為忙碌而少了微笑，彼此體諒來讓師資培育中心的氣氛更好。
-
-

場地方面

- 1.階梯狀教室桌椅不可移動，反而侷限了某些討論課程的機會。
 - 2.師資培育中心可以依課程的屬性去做教室的分配將會使學生在這部分的感受更滿意。
-
-

設備方面

- 1.太舊就設備希望可以換新。
 - 2.在修繕方面希望師資培育中心可以更積極，若拖延了很久還未修繕，這部分也會讓學生的滿意程度感受較低。
-
-

詢問方面

- 1.若無法得到一個共識的答案且還需要去詢問多方人員，造成踢皮球的現象，則會讓學生無所適從，也會讓學生對於中心的滿意度感受不佳。
 - 2.中心應該要讓政策更透明化的，更明白的說明在許多學生權益部分，避免造成學生對於權益部分有疑慮。
-
-

資料來源：研究者自行整理

二、對未來研究的建議

本研究以台中某所私立大學師資培育中心人員與師資培育學生為研究對象，透過質性訪談了解該中心之服務品質與學生滿意度找出雙方認知上的缺口，因研究對象僅此為台中某所一私立大學師資培育中心，研究結果並無法代表全台所有師資培育中心的現況，僅可了解台中某一所私立大學師資培育中心的服務品質與學生滿意度，未來若繼續研究者建議可以研究兩所或兩所以上師資培育中心或者研究師範體系加以比較，了解師資培育中心彼此間是否有相同需要改進之處，也可以朝師資培育中心和師範體系之間的差異方向去做研究。

在研究的方法上因只研究一所師資培育中心採用質性研究，透過 PZB 五大構面擬定訪談大綱，深度訪談了解台中某一所私立大學師資培育中心服務品質與學生滿意度現況。在本研究理論 PZB 的研究大部分為量化研究僅以少數為質性研究，建議若要研究多間師資培育中心因樣本數較大可以加入 SERVQUAL 量表進行問卷調查，可以質性研究與量化研究並用，更增加研究內容的豐富程度使研究價值提高。

三、研究者反思

雖然本研究將教育視為服務業，在這個一樣如同他行服務業的面對人的工作，但是並非遵守著以客為尊的服務，重的則是彼此尊重，教育是在培養學生，讓學生可以在學校學習到該學的技能、做人處事的道理以及未來在社會上的競爭力，也可以說教育業花費的心力不會少於其他服務業。

新自由主義的教育商品化部分，我認為將師資培育中心的各項服務視為商品而讓學生來購買或使用以及實際感受這個概念對於一間師資培育中心的服務品質與學生滿意度是有幫助的，甚至運用到大範圍的學校行政體系與學生滿意度。雖然人文主義認為教育或教導並非冰冷的買賣行為，但是透過學生的訪談了解提升他們滿意度更需要的是什麼部分、師資培育中心可以改進什麼部分、可以將哪些部分納入當作未來改善中心的建議。

師資培育中心的服務包括課程的安排、業務的處理、傾聽的能力、活動的豐富、設備的好壞，不僅是師培中心人員對於中心的努力發展使得進步，師資培育學生的意見想法也是非常重要的一個環節，人與人之間更在乎的是互相尊重以及同理心與傾聽。對於學生來說是對於服務品質的好壞就是反映滿意度一個滿重要的借鏡，今天師培生都是來自各個系所，聚集在師資培育中心後成為師培生，大多給予師培中心人員的服務效率都是正面的評價，但是不單單是速度與效率，在師培中心的人員們的態度以及耐心更是學生也在乎的一塊，有時候因忙碌而忘記微笑的中心人員，其實平時也是十分辛苦的處理學生事務但是若能常保笑容不僅也能降低學生造成的誤解，使彼此更沒有距離。在設備、場地的部分，若能夠建議可以使用可貼式黑板在師培教室，解決師培學生在板書練習的需求，教室的部分若能增加桌椅可以移動方便分組討論的教室，也可以使師培生更方便學習。在回應速度的即時性學生與師培中心人員自我評價都是正面的看法，也代表了師培中心是十分重視師培生在遭逢問題時的解決處理。

在師資培育中心現階段的服務品質大部分都是正向的看法，也代表師資培育中心各方面的服務是值得令人肯定的，透過學生的聲音使師資培育中心更進步，了解雙方認知上的落差在哪些部分，也透過改進使師資培育學生對於中心的滿意度更滿意。

參考文獻

一、中文部分

王文科、王智弘(譯)(2002)。質的教育分析-概念分析(第五版)(J. H. McMillan & S. Schumacher 著)。臺北市：師大書苑(原著作出版於2001年)。

王參壹(2014)。以 PZB 模式探討社區管理維護服務品質之研究(未出版之論文)。開南大學，桃園市。

全國法規資料庫(2014)。師資培育法。檢索自

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0050001>

朱延智(2010)。品牌管理。臺北市：五南圖書出版股份有限公司。

朱淑媛(2014)。應用 PZB 模式探討產後護理之家顧客滿意度—以彰化市某產後護理之家為例(未出版之論文)。東海大學，臺中市。

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學生為例。教育政策論壇，10(3)，1-31。

行政院主計總處(100年3月)。行業標準分類。檢索自

<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=28854&ctNode=5479&mp=1>

邱天助(2014)高等教育市場化與產業化的隱憂。《通識在線》，44。

吳武忠(1999)，餐旅服務品質之管理與控制。高雄餐旅學報，(2)。高雄餐旅學院，21。

吳清山(2004)。學校行政(第六版)。臺北市：心理出版股份有限公司。

吳清山、林天佑(2004)。教育名詞：行銷管理。教育研究月刊，118，146。

吳清山(2011)。發展優勢教育產業。國家教育研究院電子報。取自

http://epaper.naer.edu.tw/index.php?edm_no=9&content_no=236

吳鄭重(譯)(1994)。裘蘭品質領導手冊(初版)(Juran on leadership for quality)(1989)。臺北市：中國生產力出版，5。

呂俊翰(2009)。基層警察機關服務品質之研究—以金門縣警察局為例(未出版之

- 論文)。銘傳大學，桃園市。
- 李守蕾 (2007)。補教業服務品質、企業形象、價格認知與顧客滿意度關係之研究-以才藝補習班為例 (未出版之碩士論文)。樹德科技大學，高雄縣。
- 李怡穎 (2001)。建構我國科技大學專業系組教育品質指標模式之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺北科技大學，臺北市。
- 周祝瑛 (2003)。加入 WTO 對兩岸高等教育的影響。銘傳校刊，51。
- 林天佑 (1997)。學校經營與教育品質。教育資料與研究，19，28-32。
- 林俊瑩 (2008)。家長對學校滿意度因果模型之建構與檢驗。教育與社會研究，15，23-52。
- 林建山 (1997)。現代服務業行銷學。臺北市：環球經濟社商略印書館。
- 林婉如 (2006)。臺北市推動優質學校教育政策之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林淑芬 (2011)。國小教育品質缺口之探討 (未出版之論文)。義守大學，高雄市。
- 林燈燦 (2003)。服務品質管理。臺北市：品度股份有限公司。
- 柯玉姿 (2014)。運用 PZB 模式探討銀行之服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度—以雲林某銀行為例 (未出版之論文)。虎尾科技大學，雲林縣。
- 唐富藏 (1980)。服務業發展政策與經營政策，本文原文刊載於《台灣經濟預測與政策》，21(2)。
- 唐嘉媛 (2013)。大學生對行政服務品質知覺之探討 (未出版之論文)。國立高雄第一科技大學，高雄市。
- 高瑞新 (2006)。以〔PZB 服務品質缺口模型〕探討警察服務品質之研究—以高雄港務警察局為例 (未出版之論文)。國立高雄第一科技大學，高雄市。
- 秦夢群 (2006)。教育行政—理論部分。臺北市：五南。
- 張百清 (1994)。顧客滿意萬歲，臺北市：商周出版社
- 張偉群 (2010)。教育服務品質前因後果之研究:以某國立大學為例 (未出版之論文)。國立東華大學，花蓮縣。

- 許士軍 (1977)。工作滿意、個人特徵與組織氣候—文獻探討與實證研究 (未出版之碩士論文)，**政治大學學報**，**35**，13-56。
- 陳台屏 (2007)。顧客對 Hotel SPA 服務品質滿意度之研究 (未出版之論文)。高雄餐旅學院，高雄市。
- 陳向明 (2002)。社會科學質的研究。臺北市：五南。
- 陳信汝 (2008)。利用 PZB 缺口模式檢視醫療服務品質與病患滿意度對病患忠誠度之影響 (未出版之論文)。國立中山大學，高雄市。
- 陳鈺達 (2002)。企業形象、服務補救期望與補救後滿意度之研究 (未出版之碩士論文)。中國文化大學，臺北市。
- 徐崇偉 (2009)。以 P.Z.B.缺口理論探討資訊委外服務品質與滿意度之關係---以 XY 公司為例 (未出版之論文)。元智大學，桃園市。
- 陳耀茂 (1998)。顧客滿意經營成功秘訣。臺中市：陳耀茂出版兼發行。
- 陳耀茂 (2004)。服務行銷與管理。臺北市：高立圖書有限公司。
- 曾光華 (2011)。服務業行銷與管理-品質提升與價值創造。臺北市：前程文化事業有限公司。
- 曾智豐 (2012)。知覺價值、學業成就期望不一致對校滿意度之研究—以國小學童為例。**教育理論與實踐學刊**，**25**，29-56。
- 游育如 (2010)。學校內部行銷的概念與意義。檢索自 <http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/87/a65.htm>。
- 黃廷合 (1998)。迎接二十一世紀談技職教育品質。**技術及職業教育**，**47**，10-14。
- 黃薇燕 (2000)。高職學校顧客關係管理、教育品質、學生滿意度與學校形象關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 楊益風 (2009)。2008 十大教育新聞解讀：大學學雜費調漲。**台灣立報**，8。
- 楊錦洲 (2001)。顧客服務創新價值-如何做好服務品質。臺北市：中衛出版社。
- 喻雅珠 (2010)。技專校院行政服務品質之研究—以某科技大學會計室為例 (未

- 出版之論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 傅夢瑛 (2014)。應用 PZB 模式探討國小藝術與人文領域美勞教學品質與滿意度之研究 (未出版之論文)。大葉大學，彰化縣。
- 鄧慧妤 (2013)。中部地區大學生對學校行政服務品質滿意度之研究 (未出版之論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 鄭晏任 (2011)。以 PZB 服務品質缺口模型探討宅配服務品質之研究-以台南縣新營郵局責任中心為例 (未出版之論文)。南臺科技大學，台南市。
- 練智雄 (2012)。學校行政系統服務品質缺口之探討-以馬來西亞獨立中學為例 (未出版之論文)。樹德科技大學，高雄市。
- 蔡雅緣 (2011)。大陸學生對臺灣的大學教育服務品質滿意度之研究-以義守大學為例 (未出版之論文)。義守大學，高雄市。
- 蔡鳳美 (2013)。衛生機關服務品質的研究-以雲林縣為例 (未出版之論文)。雲林科技大學，雲林縣。
- 劉若蘭 (2003)。從學生滿意度談大學教學成果的提昇。學生事務 42(1)，22-33。
- 劉常勇 (1991)。服務品質的觀念模式。台北市銀行月刊，22(9)，2~16。
- 蔣億春 (2014)。臺北市高中職身心障礙學生家長對特殊教育服務品質滿意度之研究 (未出版之論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 鄭紹成 (2005)。服務行銷與管理：亞太案例·本土思維。臺北市：雙葉書廊有限公司。
- 謝博任 (2012)。應用品質機能展開於教育服務品質以中部某大學為例 (未出版之論文)。靜宜大學，臺中市。
- 簡均玲 (2013)。大學教育服務品質對口碑的影響-探討心理契約的中介效果 (未出版之論文)。國立聯合大學，苗栗縣。
- 鐘三益 (2014)。應用 PZB 模式探討連鎖餐廳之服務品質與顧客滿意度-以連鎖餐飲 T 公司為例 (未出版之論文)。東海大學，臺中市。
- 蘇容梅 (2012)。大學關係行銷對學生行為意向之影響—學校品牌知名度的調節效果，臺北市立教育大學學報，43(1)，1-26。
- 徐宗國 (譯) (1997)。質性研究概論。(Strauss, Anselm & Corbin, Juliet 合著)

臺北市：巨流。

二、英文部分

- Abdullah, M., Nasser, A.D., and Husain, N. (2000). Evaluating functional relationship between image, customer satisfaction and customer loyalty using general maximum entropy. *Total Quality Management and Business Excellence*, 11, 826-829.
- Bonstingl, J. J. (1992). *Schools of quality*, Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Brooks, K. (1994). *Total Quality Teaching: Microanalysis of Effective Teaching Practice*. Texas: Dallas.
- Cardozo, R. N. (1965). An Experimental Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 2, 244-249.
- David A. A. (1991). *Managing Brand Equity*. NY: The Free Press.
- David A. G. (1984). What Does 'Product Quality' Really Mean. *Sloan Management Review*, 26(1), 25-43.
- Day, R. (1984). Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction. *Association for Consumer Research*, 1(11), 496-499.
- Deming, W. E. (1982). *Out of the Crisis*. Cambridge: MIT Center for Advanced Engineering Study.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). Consumer Behavior, Chicago: Dryden Press. Experience, *Journal of Marketing*, 56, 6-21.
- Fitzsimmons, J. A. & M. J. Fitzsimmons. (2004). *Service Management: Operations Strategy and Information Technology*, 4th ed.. N.Y. : McGraw Hill/Irwin.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish experience. *Journal of Market*, 56, 403-412.

- Gronroos, C. (1984). A Service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hempel, J. D. (1977). *Consumer satisfaction with the home buying process : conceptualization and measurement*, The conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction, Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.
- Hill, T. P. (1977). On Goods and Services, *Review of Income and Wealth*, 315-338.
- Hoy, C., Bayne-Jardine, C., & Wood, M. (2000). *Improving quality in education*. NY: Garland Inc.
- Hunt, H. K. (1977). CS/D-Overview and Future Research Directions, *In Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, H.K. Hunt (ed.), Cambridge, Ma: Marketing Science Institute, 455-458.
- Kadushin, A. (1990). *The Social Work Interview: A Guide for Human Service Professionals*. New York: Columbia University Press, 3rd. ed.
- Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, Measuring, Managing Customer-Based Brand, *Journal of Marketing*, 57(1), 1-23.
- Kotler, P. (1996). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control(9th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Nicolaides, P. (1989). *Liberalizing Service Trade: Strategies for Success*, London: Routledge for the Royal Institute of International Affairs.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings, *Journal of Retailing*, 57, 25-48.
- Ostrom, A. & D. Iacobucci. (1995). Consumer Trade-Offs and the Evaluation of Service. *Journal of Marketing*, 59(1), 17-30.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*,

49, 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Perry, A., & Wisnom, D. (2003). *Before the Brand: Creating the Unique DNA of an Enduring Brand Identity*, Boston, MA: McGraw-Hill.
- Park, C. W., Jaworski, B. J. and Macinnis, D. J. (1986). Strategic brand concept-image management. *Journal of Marketing*, 50, 4.
- Randall, G. (1997). *A practical guide to branding*, NY: The Free Press.
- Riddle, Dorothy I. (1986). *Service-Led Growth: The Role of the Service Sector in World Development*, New York : Praeger.
- Sallis, E. (1993). Total quality management in education. London: Kogan Page.
- Services, *Journal of Marketing*, 59(1), 17-28.
- Zimmerman, C. (1985). *Quality: Key to Service Productivity*, Quality Progress, 32-35.

附錄

附錄一 研究參與者同意書

「應用 PZB 模式探討台中某一所私立大學師資培育中心服務品質與學生滿意度」

研究參與者同意書

您好：

非常感謝您願意參與「應用 PZB 模式探討台中某一所私立大學師資培育中心服務品質與學生滿意度」研究(以下簡稱本研究)，這份同意書(以下簡稱本同意書)主要是要向您充分的說明有關本研究的相關資訊，以便於您決定是否要參加本研究。

本研究計畫的研究人員是蔡書彰，目前是東海大學教育研究所的研究生，負責本計畫的規劃與執行；本研究計畫的指導教授劉子彰博士。本研究之目的是想透過了解師資培育中心之學生對於師資培育中心的服務品質與學生滿意度找出服務的事前期望與事後實際感受之間的認知缺口 (Gap)，並且透過建議與改善縮小缺口 (Gap) 的存在，改善師資培育中心能夠更符合學生期望，提升學生滿意度。

本研究採質性研究法。擬邀請目前於台中某一所私立大學師資培育中心主任、行政人員、授課教師和學生參與本研究之訪談，若在參與研究過程中所討論的某些問題可能會使您在心理上感到不舒服或困擾，您可以隨時向研究人員表示，並當場拒絕回答問題、隨時退出當次的討論或退出整個研究。您的退出不會因此引起任何不愉快、產生任何不良後果，或影響到您任何其他方面的權益。

本研究將把任何可辨識您身分之紀錄與您的個人隱私資料視為機密來處理，不會對外公開，也不會向與本研究無關的人員透露。所有研究的原始資料在經由分析之後，將被審慎加鎖保管在研究人員之檔案櫃，並在研究結束、撰寫成論文在學術研討會或學術期刊上發表後，原則上為研究結束後三年加以銷毀。

如果您決定參與本研究，請在這一份同意書上簽名以代表您同意參與本研究。若是您在這

份同意書上簽名同意參與研究後，想法有所改變，您仍然可以隨時退出本研究而不需要任何的理由。若您有關於本計畫的事項有任何的疑問，歡迎您隨時向研究人員提出來，與蔡書彰聯繫（電話：_____；E-mail：_____），本研究人員將為您做詳細的說明和回答。

您的投入對本研究有極大的意義與幫助，在此，再一次謝謝您的心力投入！

東海大學教育研究所 劉子彰 博士

研究生 蔡書彰 敬邀

研究人員正楷姓名：蔡書彰

簽名：_____

簽署日期：西元_____年____月____日

研究參與者正楷姓名：_____

簽名：_____

簽署日期：西元_____年____月____日

附錄二 師資培育中心服務品質與學生滿意度訪談大綱

(一) 師資培育中心學生部分

一、可靠性

1. 師資培育中心的行政人員服務效率是否符合學生的期望？您的滿意程度如何？為什麼？
2. 師資培育中心所開設之課程內容充實性是否能滿足師培生？為什麼？
3. 師資培育中心所安排之課程是否能兼顧理論學習與實務經驗？為什麼？
4. 師資培育課程的進度與教導課程是否有符合學生期望？為什麼？

二、有形性

5. 您認為師資培育中心的學習氛圍如何呢？為什麼？
6. 您認為師資培育中心的課程教室整潔度是否良好？對您的學習有無影響？為什麼？
7. 您認為師資培育中心老師給予的作業量是否合理呢？為什麼？
8. 您認為行政人員對於學生的協助是否充足呢？為什麼？
9. 您認為師資培育中心的教學設備和場地等有符合學生期望嗎？為什麼？
10. 您認為師資培育中心的教材內容是否兼顧專業度與實用性？您的滿意程度如何？為什麼？

三、反應性

11. 您認為師資培育中心行政人員可以在學生詢問問題時給予即時的回應嗎？您的滿意程度？
12. 師資培育中心老師有提供學生充足的溝通管道嗎？您的滿意程度如何？

四、保證性

13. 您認為師資培育中心的老師及行政人員的專業能力、服務或教導的周到性是否滿足學生的期望呢？為什麼？

14. 師資培育中心的老師是否有準時上下課呢？您的滿意程度如何？

15. 師資培育中心行政人員是否按時處理學生業務且重視學生各種權益？為什麼？您的滿意程度如何？

五、關懷性

16. 師資培育中心老師是否會在學生請假時詢問原因？您的滿意程度如何？為什麼？

17. 您認為師資培育中心老師在課堂上是否有良好的互動？您的滿意程度如何？為什麼？

18. 您認為師資培育中心行政人員是否能傾聽學生的問題，並給予不同學科背景學生適切的個別差異化幫助？您的滿意程度如何？為什麼？

19. 您認為師資培育中心是否有關懷學生的感受，並協助規劃職涯發展？您的滿意程度如何？為什麼？

(二) 師資培育中心人員部分

一、可靠性

1. 師資培育中心的行政人員服務效率是否有符合學生的期望？為什麼？
2. 師資培育中心所開設之課程內容充實性是否能滿足師培生？為什麼？
3. 師資培育中心所安排之課程是否能兼顧理論學習與實務經驗？為什麼？
4. 師資培育課程的進度與教導課程是否有符合學生期望？為什麼？

二、有形性

5. 您認為師資培育中心的學習氛圍如何呢？為什麼？
6. 您認為師資培育中心的課程教室整潔度是否良好？對您的教學有無影響？為什麼？
7. 您認為師資培育中心老師給予的作業量是否合理呢？為什麼？
8. 您認為行政人員對於學生的協助是否充足呢？為什麼？
9. 您認為師資培育中心的教學設備和場地等有符合學生期望嗎？為什麼？
10. 您認為師資培育中心的教材內容是否兼顧專業度與實用性？您的滿意程度如何？為什麼？

三、反應性

11. 您認為師資培育中心行政人員可以在學生詢問問題時給予即時的回應嗎？您的滿意程度？
12. 師資培育中心老師有提供學生充足的溝通管道嗎？您的滿意程度如何？

四、保證性

13. 您認為師資培育中心的老師及行政人員的專業能力、服務或教導的周到性是否滿足學生的期望呢？為什麼？
14. 師資培育中心的老師是否有準時上下課呢？您的滿意程度如何？
15. 師資培育中心行政人員是否按時處理學生業務且重視學生各種權益？為什麼？

您的滿意程度如何？

五、關懷性

16. 師資培育中心老師是否會在學生請假時詢問原因？您的滿意程度如何？為什麼？

17. 您認為師資培育中心老師在課堂上是否有良好的互動？

18. 您認為師資培育中心行政人員是否能傾聽學生的問題，並給予不同學科背景學生適切的個別差異化幫助？您的滿意程度如何？為什麼？

19. 您認為師資培育中心是否有關懷學生的感受，並協助規劃職涯發展？您的滿意程度如何？為什麼？