

# 品質機能展開法在國小補校服務品質之研究

林玲朱、曾清枝

E-mail: 342048@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

我國的國小補校早年以提供基礎教育給失學或中途輟學的民眾為主，近年來又有新移民成員加入學習的行列，是我國推展終身教育，建立終身學習社會的重要管道。本研究旨在利用品質機能展開法找出彰化縣國小補校應優先改善之服務品質。採用Parasuraman, Zeithaml, and Berry三人所提出的服務品質「SERVQUAL」量表為理論依據，以彰化縣國小補校學生作為研究對象，探討補校學生對國小補校服務品質的優先改善項目。研究結果如下：一、提出八所國小補校其優先改善之項目，並與補校行政人員訪談，提出改善方法。二、我國與新移民補校學生對於補校服務品質應優先改善項目，都包括「晚上校園的光線充足、設施安全」與「學校提供緊急醫療協助」二項目。三、以品質機能展開法，提出彰化縣補校應優先改善之十個項目與改善方法。

關鍵詞：品質機能展開法、國小補校、服務品質

## 目錄

目錄 中文摘要.....	iii	英文摘要.....	iii
iv 誌謝辭.....	v	內容目錄.....	v
vi 表目錄.....	viii	圖目錄.....	viii
ix 第一章 緒論.....	1	第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	4	第三節 研究範圍.....	4
第四節 研究流程.....	5	第五節 名詞釋義.....	7
第二章 文獻探討.....	8	第一節 國小補校的基本認識.....	8
第一節 國小補校的基本認識.....	13	第二節 服務品質的基本概念.....	13
第二節 服務品質的基本概念.....	23	第三節 品質機能展開.....	18
第三節 品質機能展開.....	23	第三章 研究方法.....	23
第一節 研究架構.....	24	第一節 問卷的調查與設計.....	24
第二節 抽樣設計與資料收集.....	27	第二節 問卷的調查與設計.....	27
第三節 抽樣設計與資料收集.....	27	第四章 驗證分析與結果.....	28
第四章 驗證分析與結果.....	30	第一節 統計分析.....	30
第一節 統計分析.....	33	第二節 補校服務品質重要度與滿意度之差異分析.....	33
第二節 補校服務品質重要度與滿意度之差異分析.....	33	第三節 品質機能展開.....	50
第三節 品質機能展開.....	58	第五章 結論與建議.....	58
第五章 結論與建議.....	58	第一節 結論.....	58
第一節 結論.....	64	第二節 研究限制.....	64
第二節 研究限制.....	64	第三節 建議.....	65
第三節 建議.....	66	參考文獻.....	65
參考文獻.....	66	附錄A 正式問卷.....	71
附錄A 正式問卷.....	71	附錄B B校採品質特性排序評量法之計算總表.....	75
附錄B B校採品質特性排序評量法之計算總表.....	75	附錄C C校採品質特性排序評量法之計算總表.....	77
附錄C C校採品質特性排序評量法之計算總表.....	79	附錄D D校採品質特性排序評量法之計算總表.....	79
附錄D D校採品質特性排序評量法之計算總表.....	83	附錄E E校採品質特性排序評量法之計算總表.....	81
附錄E E校採品質特性排序評量法之計算總表.....	83	附錄F F校採品質特性排序評量法之計算總表.....	83
附錄F F校採品質特性排序評量法之計算總表.....	87	附錄G G校採品質特性排序評量法之計算總表.....	85
附錄G G校採品質特性排序評量法之計算總表.....	87	附錄H H校採品質特性排序評量法之計算總表.....	87
附錄H H校採品質特性排序評量法之計算總表.....	89	附錄I 我國補校學生之品質特性排序評量法計算總表.....	89
附錄I 我國補校學生之品質特性排序評量法計算總表.....	91	附錄J 新移民補校學生之品質特性排序評量法計算總表.....	91
附錄J 新移民補校學生之品質特性排序評量法計算總表.....	9	表目錄 表1-1 民國80至98年的15歲以上人口不識字率.....	2
表目錄 表1-1 民國80至98年的15歲以上人口不識字率.....	9	表2-1 全國80至99學年度國小補校概況表.....	10
表2-1 全國80至99學年度國小補校概況表.....	11	表2-2 彰化縣99學年度國小補校分布概況表.....	10
表2-2 彰化縣99學年度國小補校分布概況表.....	11	表2-3 彰化縣80至99學年度國小補校概況表.....	16
表2-3 彰化縣80至99學年度國小補校概況表.....	17	表2-4 SERVQUAL五個構面與原始十個構面的關係及意義.....	16
表2-4 SERVQUAL五個構面與原始十個構面的關係及意義.....	17	表2-5 SERVQUAL量表之衡量構面及其衡量項目.....	17
表2-5 SERVQUAL量表之衡量構面及其衡量項目.....	31	表3-1 修正後的問項.....	25
表3-1 修正後的問項.....	31	表4-1 樣本基本資料分析.....	25
表4-1 樣本基本資料分析.....	33	表4-2 服務品質重要與滿意程度各構面之Cronbach's 值.....	33
表4-2 服務品質重要與滿意程度各構面之Cronbach's 值.....	33	表4-3 各校受訪人數.....	33
表4-3 各校受訪人數.....	37	表4-4 A校採品質特性排序評量法之計算總表.....	35
表4-4 A校採品質特性排序評量法之計算總表.....	37	表4-5 彰化縣八所國小補校應優先改善服務品質項目.....	37
表4-5 彰化縣八所國小補校應優先改善服務品質項目.....	56	表4-6 應優先改善服務品質項目次數統計.....	38
表4-6 應優先改善服務品質項目次數統計.....	56	表4-7 國小補校服務品質機能展開表.....	56
表4-7 國小補校服務品質機能展開表.....	21	圖目錄 圖 1-1 研究流程.....	6
圖目錄 圖 1-1 研究流程.....	21	圖 2-1 品質屋.....	23
圖 2-1 品質屋.....	21	圖 3-1 研究架構圖.....	23
圖 3-1 研究架構圖.....	21		23

## 參考文獻

一、中文部份 水野滋、赤尾洋二（1987），品質機能展開（傅和彥譯），台北：前程企業管理公司出版。水野滋、赤尾洋二、品質機能展開研究小組（1994），品質機能展開法：如何有效握顧客需求，桃園縣：和昌發行。先鋒企業管理發展中心經銷再版。尤哲政（2004），

臺東縣國民補習教育實施現況問題研究與解決方案，國立東華大學教育研究所未出版之碩士論文。李增興（1998），企業管理教育中服務品質之研究 - 利用品質機能展開法，私立淡江大學管理科學研究所未出版之碩士論文。邱秀霜（2006），台南縣市國小補校教育實施現況與問題研究，國立臺南大學教育經營與管理研究所未出版之碩士論文。柯菊華（2009），國小補校教師教學實踐與教師專業發展之研究，私立東海大學教育研究所未出版之碩士論文。胡夢鯨（1995），國民中小學實施成人基本教育的問題與展望，成人教育，28，46-53。教育部統計處，主要統計表〔線上資料〕，來源：[http://www.edu.tw/statistics/content.aspx?site\\_content\\_sn=8869](http://www.edu.tw/statistics/content.aspx?site_content_sn=8869)〔2010〕

教育部（2002），文化組國際網路資訊/教育訊息資料庫，台社（一）字第90188125號函，來源：[http://www.sfmoe.org/asp\\_c/news\\_ltr/0201.htm](http://www.sfmoe.org/asp_c/news_ltr/0201.htm)〔2009,03,02〕

教育部（2004），補習及進修教育法，教育部主管法規查詢系統〔線上資料〕，來源：<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=FL009111&KeyWord=%e8%a3%9c%e7%bf%92%e5%8f%8a%e9%80%b2%e4%bf%ae%e6%95%99%e8%82%b2%e6%b3%95>〔2004〕

教育部（2010），教育部全球資訊網/重大政策/施政方針及計畫〔線上資料〕，來源：[http://www.edu.tw/content.aspx?site\\_content\\_sn=19439](http://www.edu.tw/content.aspx?site_content_sn=19439)〔2010〕

陳慧美（1991），我國國小補校學生學習障礙之研究，國立臺灣師範大學社會教育學系研究所未出版之碩士論文。陳昱至（2009），臺北市國小補校學生學習需求之研究，臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所未出版之碩士論文。陳美蓮（2010），臺中縣國民小學成人基本教育教學服務品質之研究 - 品質機能展開之應用，中臺科技大學文教委經營研究所未出版之碩士論文。黃正治（1994），當前國小附設補校的問題，成人教育雙月刊，20，41-46。黃馨慧、方珍玲、蕭崑杉（1994），成人教育，台北市：農業委員會。黃素型（2007），高雄縣國小補校師生對補校教育現況與功能認知之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。彭木彬（2006），台北縣國小補校師生互動與學習滿意度之研究，國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班未出版之碩士論文。蔡珮娟(2000)，以品質機能展開法探討台北捷運系統之服務品質，國立台北科技大學生產系統工程與管理研究所未出版之碩士論文。蔡樹生(2006)，品質機能展開技術在幼教服務業的應用-以台南市安南幼稚園為例，崑山科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。劉煒仁（2001），品質機能展開應用於教學品質之研究 - 以國防管理學院為例，國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文。盧一帆（2006），利用 QFD 與 FAHP 於養護機構服務品質改善之研究，中華大學資訊管理學系未出版之碩士論文。薛飛源(2001)，以品質機能展開法探討博物館服務品質 - 以國立故宮博物院為例，國立台北科技大學商業自動化與管理學系研究所未出版之碩士論文。

二、英文部份 Alexander,R.S. ( 1960 ). Marketing Definitions, A Glossary of Marketing Association, Chicago : American Marketing Association. Bossert, J. L. ( 1991 ). Quality Function Deployment: A Practitioner ' s Approach,Wisconsin 53203, ASQC Quality Press Inc. Crosby, P. B. ( 1979 ). Quality is Free: The Art of Marketing Quality Certain, New York : New American Library. Churchill, G. A. Jr. & Surprenant C. ( 1982 ). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction , Journal of Marketing Research, 19 ( 4 ) , 491-504. Chakraborty, S. & Dey S. ( 2007 ). QFD-based expert system for non-traditional machining processes selection. Expert Systems with Applications ,32, 1208-1217. Hauser, J.R., & Clausing D. ( 1988 ). The House of Quality. Harvard Business Review,5,63-73. Kotler, P. ( 1991 ). Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, 49 ( 3 ) , 41-50. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. ( 1988a ) , SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, 64(1), 12- 40. Parasuraman,A.,Zeithaml,V.A.,&Berry, L.L. ( 1988b ) , Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, Journal of Marketing, 52 ( 2 ) ,35-48