

Sercice Performance of the Administration of a Private University -----The Case Study of Da-Yeh University Based on Org

楊奕源、沈介文

E-mail: 9000167@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

ABSTRACT This study is to explore the administrative service performance of a private university based on the viewpoints of organizational learning. Through the literature review and the analysis of a case study at Da-Yeh University, the purpose of this study is to extend the theoretical research on organizational learning and provide evidence and documentation as reference for future research on higher education competition and development. Organizational learning is a process of inquiry that results in a learning product. Inquiry does not become organizational unless undertaken by individuals who experience an indeterminate or problematic situation, learn error correction and reach an expected outcome. Through the process of the exploration, staff members may find out strategies and solutions for a change in programming policies which give rise to further progress for both individuals and their organizations. Based on investigations and analyses of case studies, this study measured the inter-relationships among the following variables: customer expectations, administrative policies, exterior inquiry, interior inquiry, performance production, and customer satisfaction. In order to understand how these variables operate together, the study integrated the theoretical structure shown in figure 3-3-1 and provided the results as follows: (1) Administrative strategies are made and modified based on customer expectation. (2) Administrative strategies are influenced by internal and external inquiries. (3) The process of strategy making takes the form of interplay between internal and external inquiries process and appears at any time and place. (4) The power of internal and external inquires may influence the executive decision on administrative strategies and directly affect the production of service performance. (5) The external inquiry may interfere with the process of strategy making because of a customer's negative and defensive feelings aroused by the discrepancy between their expectation and the service that the administration performs. (6) Customers' satisfaction cannot be improved if administration staff displays negative and defensive attitude toward customers' inquires. Organizational inquiry reflects the features of open, reasonable probe and discovery. It leads to learning in positive ways of thinking and acting that enable the improved performance of an organizational task. Key Words : External inquiry、 Internal inquiry

Keywords : External inquiry ; Internal inquiry

Table of Contents

目錄	封面內頁	簽名頁	授權書	iii	簽署人須知	
	iv	中文摘要		v	英文摘要	
	vi	目錄		ix	圖目錄	
	xii	表目錄		xiii	第一章 緒論	
	1	第一節 研究背景		1	第二節 研究動機與目的背	
景	3	第三節 研究範圍		5	第二章 文獻探討	
	8	第一節 組織學習相關文獻		8	壹、組織學習的定義	
	8	貳、組織的探詢	10	參、小結		
	17	第二節 服務品質相關文獻	18	壹、服務的定義	18	貳、
服務的特性	21	參、績效評估之意義及目的	25	肆、小結		
	27	第三節 相關實證文獻	28	壹、學校相關實證文獻		
	28	貳、組織學習	34	參、服務與績效相關實證文獻	38	
第四節 本章總結	43	第三章 研究方法	46			
第一節 研究架構與程序	46	第二節 研究方法	50	壹		
、問卷收集	50	貳、訪談	54	參、觀察法與次		
級資料分析	55	第三節 本章總結	57	第四章 研究結果的分析與		
討論	59	第一節 行政單位人力與績效	59	壹、行政單位人力分析		
	59	貳、大葉大學行政單位之人力狀況	65	參、行政單位因應人力不足之策略		
68	肆、本節小結	73	第二節 行政單位整體服務績效之評估	73	壹、畢業生	

對行政單位服務績效滿意度整體評估	73 貳、	在校生對行政單位服務績效滿意度整體評估	75 參、	本節小結	
	76 第三節	客戶期待與因應策略		76 壹、	客戶的需求
	76 貳、	行政單位策略		79 第四節	外部探詢與內部探詢
89 壹、		探詢力量的來源	90 一、		外部探詢的力量來源
探詢的力量來源			90 二、		內部探詢
	93 貳、	探詢力量的影響		95 一、	外部探詢力量的影響
	95 二、	內部探詢力量		101 參、	探詢轉換：
103 第五節		行政單位績效與探詢模式分析	106 壹、		行政單位的態度與服務績效之分析
、服務績效偏低個案選定與分析			106 貳		
建議	110 參、	本節小結		116 第五章	結論與
	117 壹、	結論		117 貳、	研究建議
	122 一、	對實務上的建議		122 二、	對理論上的建議
125 參、		研究的限制因素	127 參考文獻（中文）		
129 參考文獻（英文）			132 附錄一		訪談、觀察題綱
138 附錄二		問卷	140		

REFERENCES

- 參考文獻（中文）
1. 大葉大學，1993.6，中程校務發展計畫，（八十一至八十五學年度），彰化:大葉大學。
 2. 大葉大學，1998.6，中程校務發展計畫，（八十五至八十九學年度），彰化:大葉大學。
 3. 盧淵源譯，1986，事物、營業、服務的品質管制，台北:中興管理顧問公司。
 4. 王櫻美，1995，影響私立高職經營績效因素之探討，彰化:大葉大學事業經營所碩士論文。
 5. 王鵬翔，1998，企業因應綠色衝擊在策略管理面之探討，彰化:大葉大學事業經營所碩士論文。
 6. 李賢，1996，我國新銀行經營競爭能力與行銷策略之研究，彰化:大葉大學事業經營所碩士論文。
 7. 許是祥譯，1989，企業管理，台北:中興管理顧問公司。
 8. 李茂興譯，1990，人事管理，台北:曉園出版社公司。
 9. 朱成，1986，在在外資企業職員績效評估制度之研究----以十一家外商公司為例，台北:政大企業管理研究所碩士論文。
 10. 吳雅芳，1994，企業績效評估制度、成效與文化特徵差異之研究-以國內美商日商和臺商企業為實證，桃園:中原大學企業管理研究所碩士論文。
 11. 林震霆，1992，新籌策略與企業策略類型之配合成效，台北:政治大學企管研究所碩士論文。
 12. 林惠蓮，1995，私立學校行政人員績效評估制度之研究-以個案大學為例，台北:銘傳管理學院管理科學研究所碩士論文。
 13. 邱慶德，1992，企業管理策略，組織結構與績效關係之研究，台北:淡江大學管理科學研究所碩士論文。
 14. 邱惟明，1996，顧客滿意、顧客不滿意與顧客轉移態度之研究-以速食店產業為例，彰化:大葉大學事業經營所碩士論文。
 15. 沈介文，1993，工作可察性、工作特性與社會賦閒效果關係之研究，台北:淡江大學管理研究所管理科學碩士論文。
 16. 沈介文，2000，台灣科技公關公司核心能力之個案研究，彰化:大葉大學。
 17. 李仁芳，1995，7-ELEVEN 統一超商縱橫台灣 - - 厚基組織論，台北:遠流出版公司。
 18. 吳思華，1996，策略九說，台北:麥田出版公司。
 19. 柯文珍，1994，組織核心能力與競爭優勢--資訊科技之策略性運用，台北:政治大學企業管理研究所碩士論文。
 20. 許士軍，1994，「贏得市場的企業特色競爭」，世界經理文摘，第96頁，頁38-50。
 21. 莊素玉，1999，「TSMC緊鑼密鼓知識管理」，遠見雜誌156期，P58。
 22. 曾榮昭，1991，人力資源發展，台北:師大書苑。
 23. 陳建宏，1995，組織學習理論應用於行政革新之研究，台北:政治大學公共行政研究所碩士論文。
 24. 陳添旺，1997，以行銷導向提昇學校競爭力之探索性研究---以私立高職為例，彰化:大葉大學事業經營所碩士論文。
 25. 郭進隆譯，1994，第五項修鍊:學習型組織的藝術與實務，台北:天下。
 26. 黃英忠，1989，現代人力資源管理，台北:華泰書局。
 27. 黃進德，1996，人力資源規劃策略配合之研究，彰化:大葉大學事業經營研究所碩士論文。
 28. 黃振球，1989，「校長如何增進學校績效，碩造積極學校氣氛」，師大中等教育，第41卷期，師大教育研究所期刊，第31輯，頁21。
 29. 劉水深著，1981，產品規劃與策略運用，台北:華泰書局。
 30. 劉可屏，1994，「結合社區資源推動大學生攻讀計畫」，訓育研究，第三十三卷，第二期，頁51。
 31. 謝安田，1991，人事管理，台北:著者發行。
 32. 謝昀樺，1998，廠商核心能力累積與未來資源投入之相關性研究 - - 以台灣資訊電子業為例，花蓮:國立東華大學國際企業研究所碩士論文。
 33. 潘明宏譯，1998.9，社會科學研究方法，台北:韋伯文化。
 34. 蘇崇禧，1994，「職前導入與員工訓練」，引自胡國強、吳宗啟、王瑞煌編著，人力資源管理之理論與實務，高雄:中山大學學術研究中心。