

# 以學童觀點探討學校服務品質改善之研究：以彰化縣A國小為例

陳嘉琳、曾清枝

E-mail: 9901055@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究試圖為國民小學服務品質建立一套初步研究的資料，探討學童對於學校服務品質的重要度及滿意度。以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A國小為研究對象，探討學童對學校服務品質的重視度與滿意度之差異。本研究以問卷調查為研究工具，調查對象為彰化縣A國小之學童。本研究共發出問卷275份，收回271份，有效問卷265份，有效回收率約97.78%。研究結果，也針對學童對學校服務品質的重視度與滿意度之差異提出改善，並透過研究所得的結果，建議該校作為改善學校服務品質的參考

關鍵詞：服務品質；國民小學；孩童

## 目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
ix 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	3	第三節 研究對象與範圍	3
3 第四節 研究流程	4	第二章 文獻探討	5
5 第一節 服務品質	5	第二節 滿意度	12
12 第三章 研究方法	16	第一節 研究架構	16
16 第二節 問卷設計與預試	17	第三節 正式問卷之施測	25
25 第四章 研究結果與分析	28	第一節 國小學童對學校服務品質重要度與滿意度分析	29
29 第二節 國小學童對學校服務品質重要度與滿意度之差異分析	33	第五章 結論與建議	45
45 第一節 結論	45	第二節 建議	48
48 參考文獻	50	附錄 正式問卷	55
55			

## 參考文獻

一、中文部份 王心怡(2007)，社區家長對學校教育服務品質期望與滿意度相關之個案研究，國立彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文。李宗樺(2006)，衡量國民小學學校服務品質缺口以發展差異化服務策略之研究 - 以高雄市國民小學為例，國立臺南大學社會科教育學系未出版之碩士論文。林瓊惠(2004)，台東縣國民小學家長對學校行銷策略與學校滿意度之研究，國立台東大學教育研究所未出版之碩士論文。侯國樑(2001)，政府再進行政機關為民服務品質與績效提升策略之研究，私立義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文。莊哲璋(2004)，國民小學家長知覺學校對家長服務品質現況、問題與改善策略之研究，國立台南師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。曹忠成(2007)，嘉義縣國民小學學校行銷策略運作與家長學校滿意度關係之研究，國立嘉義大學國民教育研究所未出版之碩士論文。曹勝雄(2002)，觀光行銷學(初版)，台北:揚智文化出版社。陳秀江(2004)，家長期望學校服務品質與滿意度之調查研究-以桃園縣國民小學為例，私立元智大學管理研究所未出版之碩士論文。張春興(2002)，張氏心理學辭典，台北:東華書局。張煒嵩(2005)，顧客滿意度分析決策支援系統建立之研究，私立大葉大學工業工程與科技管理碩士班未出版之碩士論文。楊展華(2006)，學校行銷策略認知、服務品質、學校效能與學校滿意度之相關研究，私立佛光大學管理學研究所未出版之碩士論文。葉凱莉，喬友慶(2000)。從管理機會方格看顧客滿意度 - 以百貨公司為例，企銀季刊，23(4)，67-86。葉凱莉，喬友慶(2001)，顧客滿意評量之再探討，管理評論，20(2)，87-111。楊錦洲(2002)，服務業品質管理(初版)，台北:中華民國品質學會發行。楊麗巧(2007)，公私立小學的家長對學校行銷策略認知與對學校滿意度關係之研究 - 以台中縣市為例，私立靜宜大學管理碩士在職專班未出版之碩士論文。蔡美玲(2009)，品質機能展開法在國小課後照顧服務品質之研究，私立大葉大學事業經營碩士班未出版之碩士論文。鄭秀文(2007)，國民小學學校服務品質之研究 - 以台中縣國民小學為例，私立中華大學科技管理研究所未出版之碩士論文。鄭蕙足(2008)，提昇地區行政機關服務品質之研究，私立大葉大學事業經營碩士班未出版之碩士論文。賴正忠(2005)，台中市國小學生家長學校滿意度、參與教育事務態度與其參與教育事務關係之研究，國立臺中教育大學諮商與教育心理研究所未出版之碩士論文。蘇恆斌(2009)，中部某高職機械科學生學習滿意度研究，私立大葉大學

工業工程與科技管理碩士班未出版之碩士論文。蘇武龍(2000)，住院服務品質與病患滿意度之探討 - 以成大、奇美醫院為例，國立成功大學工業管理學系碩士班未出版之碩士論文。

二、英文部份 Alexander, R. S. (1960). *Marketing Definitions, A Glossary of Marketing Association*. Chicago: American Marketing Association. Fournier, S., & Mick, D. G. (1999). Rediscovering Satisfaction. *Journal of Marketing*, 63, 5-23. Gerpott, T. J., Rams, W., & Schindler, A. (2001). Customer retention, loyalty, and satisfaction in the German mobile cellular telecommunications market. *Telecommunications Policy*, 25 (4), 249-269. Juran, J. M. (1989). Universal Approach to managing for quality: The quality trilogy. *Executive Excellence*, May, 35. Kotler, P. (1996). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* (9th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc. Lewis, B. R., & Vincent, M. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 3, 11-17. Martin, C. L. (1988). Enhancing children's satisfaction and participation: Using a predictive regression model of bowling performance norms. *The Physical Educator*, 45(4), 196-209. Merriam-Webster, Inc. (Ed.). (1986). *Webster's Ninth New Collegiate Dictionary*. Springfield, Massachusetts: Merriam-Webster, 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, 41-50. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48. 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. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Service marketing*. New York: McGraw-Hill.