

# 學校行政服務品質之探討－以元智大學為例\*

于長禧

育達商業技術學院企業管理系講師  
元智大學工業工程與管理所博士生

張秀珍

育達商業技術學院會計系講師  
國立高雄第一科技大學管理所財金組博士生

## 【摘要】

本研究之主要目的係探討 89 學年度元智大學行政服務品質現況，並進行跨年度與跨單位之比較，以提供擬定元智大學校務發展計畫有關如何推動有效行政管理之參考。同時，對於進行三年之 PZB 模式 SERVQUAL 問卷進行檢討，以因應未來校務發展之需要。

根據資料分析的結果顯示，聯合服務櫃檯成立之後，已儼然成為元智大學教職員生接受服務最頻繁的行政單位。研究問卷中的所有問項，對於聯合服務櫃檯八十九年度與九十年之顧客整體評價間並沒有顯著的差異，由此可知在問卷中所有問項的表現給予顧客的感受，在連續兩年中皆保持著相同的水準。在跨單位行政服務構面分析方面，在服務體貼構面裡，聯合服務櫃檯受到被服務者的評價最高，其次是學務處與總務處；在服務保證構面裡，聯合服務櫃檯受到被服務者的評價最高，其次是學務處與總務處；在服務反應構面裡，聯合服務櫃檯受到被服務者的評價最高，其次是總務處與學務處；在服務實體構面裡，聯合服務櫃檯受到被服務者的評價最高，其次是學務處與教務處。在整體行政服務品質評價方面，聯合服務櫃檯受到被服務者的評價最高。被服務者最重視的行政服務項目前三名依序為：「服務人員正視被服務者所提出的問題」、「服務人員能夠認真的服務」與「服務人員能夠親切的服務被服務者」等三項服務項目。上述各項分析結果所代表之涵意，在本文中有進一步之說明與討論。

關鍵詞：服務品質、服務品質衡量、PZB 模式