

聯合服務中心之服務缺口研究

專題研究學生：941050105 黃國玉 941050110任鍵忠
941050150 梁芷筠

指導教授：葉雲嬰

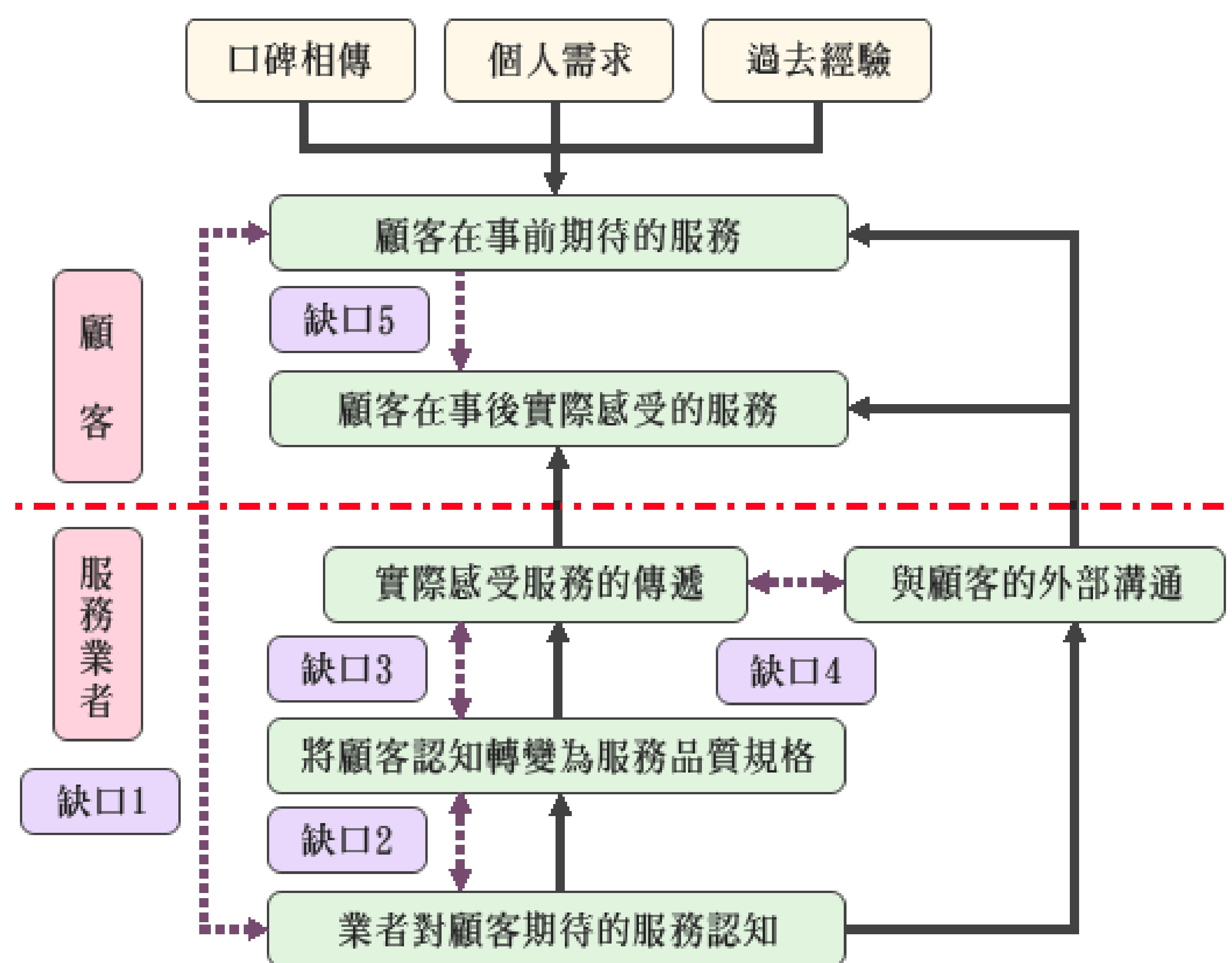
本研究應用PZB服務品質模型概念，藉由本校聯合服務中心個案針對滿意度加以評量，以了解本校學生對服務中心的服務品質之現況與看法，試圖依據服務缺口呈現，提出建議參考。

研究動機與目的

我們希望透過這次研究，以分析了解本校學生對於聯合服務中心的認識落差及使用聯合服務中心後之滿意度所對服務品質的影響。

聯合服務中心的主要目的是提供學生一個多功能的、多管道可與學校溝通的平台。避免學生申辦各項文件而到處奔波，簡化申辦程序以提高行政效能，作業整合化、服務快捷化，乃是各大專院校行政運作的未來趨勢。

服務品質是由顧客所決定的，所以教育體系中之每一位份子，應該體認到自己的工作品質將直接、間接的影響到教育品質，在進行教育活動及教育系統轉換過程中，必須滿足顧客的需要為念，顧客包括學生、教職員、畢業校友，並以滿足顧客需求為目標，瞭解顧客的心聲，為自己的品質負責，持續不斷的改進。



因此我們選擇用P Z B的服務品質衡量模式來分析實驗結果，希望根據研究結果，給予本校聯合服務中心提升服務品質的參考依據及服務方針，進而可以改善成本校學生所期望的服務品質，讓聯合服務中心更有存在價值。

