

Service Quality Index of Teaching in Physical Education

The First Draft of Its Construction

體育教學服務品質量表建構之初探

Chang-Hung HUNG Jung-Chi SU
National Chinyi-Yi Institute of Technology, TAIWAN

洪彰鴻 蘇榮基
台灣國立勤益技術學院



Abstract

With the upcoming age of quality, the meaning and pursuit of quality has expanded into nonprofit organizations, contributing to a revolution in the education field. Teaching in physical education must integrate itself into the trend in search of the premium teaching quality. The paper, based on 'A conceptual model of Service Quality' introduced by Parasurman, Zeithaml and Berry, evaluates the characteristics of P.E. teaching, and further develops a mode of teaching quality in P.E. teaching. The paper also attempts to construct the perception dimension and intension of P.E. teaching according to the five dimensions of the service quality of P.Z.B. model. The paper aims to explore and measure a new field of teaching quality in physical education, providing it as a reference for the successors.

摘要

隨著品質時代的來臨，品質的意義與追求已拓展至非營利組織，造成教育界改革風潮。體育教學也必須融入此一風潮，追求卓越的教學品質。本研究引用 Parasurman、Zeithaml and Berry 等學者所發表「服務品質概念性模式」，考量體育教學的特性研擬出體育教學服務品質模式，並根據 P.Z.B. 的服務品質五大構面嘗試整理出體育教學的知覺構面與內涵，探索衡量體育教學服務品質新領域，供研究體育教學品質之參考。

一、前言

美國學者 Astine 指出「追求卓越的教育品質是當今教育上最時髦的概念，所以學校及每位教師無不用盡心思，希望能找到促進教育卓越發展的方法，以提升教育產出的品質」（周碩樑，1999）。隨著教育的普及與多元化，如何提升教學品質一直是教育界所關注的焦點，我國行政院教育改革審議委員會（1996）於教育改革總諮議會報告書中即揭示我國教改的五大方向，其中將「提升教育品質」列為國家未來努力的重要方向之一。近年來，教育品質管理的觀念已逐漸普及化的發展，學校教學品質也逐漸成為人們關注的焦點，對於究竟該如何維持教學品質，如何改進教育績效、並如何藉由品質指標來發揮品質控管的功能，確實是要迫切進行深入探討的課題（廖芷好，

2002）。隨著品質時代的來臨，品質的意義與追求已廣泛的受到企業界的重視，現今更是拓展至非營利組織，造成教育界一股新的改革風潮（陳育君，2002）。眾所週知德、智、體、群、美等五育為我國教育的內容，體育隸屬教育的一環，因此，體育教學也必須融入此一風潮，追求卓越的教學品質。

Parasurman、Zeithaml and Berry 等學者（簡稱為 P.Z.B.）於 1985 年發表「服務品質概念性模式」（Conceptual Model of Service Quality），提出實體性（tangibles）、可靠性（reliability）、反應性（responsiveness）、勝任性（competence）、禮貌性（courtesy）、信用性（credibility）、安全感（security）、接近性（access）、溝通性（communication）及了解性（understanding）等十項服務品質知覺構面，以供業者做為衡量

服務品質之參考。他們認為顧客服務品質水準可以由顧客對服務要項的期望及其服務後的實際感受來衡量，也就是從顧客期望服務與知覺服務間的差距來建立顧客服務品質的知覺系統。P.Z.B.於1988年再提出更為精簡的服務品質五大構面為有形性(tangibles)、可靠性(reliability)、反應性(responsiveness)、保證性(assurance)、體貼性(empathy)，由此五大構面發展出可供實證研究的服務品質「SERVQUAL」量表。陳育君(2002)認為，教學是一種師生互動的過程，在以學生為主，教師為輔的教學原則下，藉由P.Z.B.服務品質的理念來探究學生對學校及教師所提供的教學服務的知覺情況，至為適合。吳清山(2001)指出藉由全面品質管理的應用，將教育視為一種「服務」，並把學生視為「顧客」亦即強調學生本位。學生如為顧客，那麼學校所開設的課程則為商品，學校的行政措施應為售後服務。因此，如何藉由服務品質的概念提升「體育教學」的品質以吸引「學生」，讓「體育課程」商品有存在的價值，為「體育教學單位」必須重視的課題。

體育課程滿意度的調查為近來常被用來探討體育教學品質的研究方向，滿意度的調查著重於了解學生對於體育課的事後滿意度，學生對於體育課的期望也就是重視度較少文獻提出。P.Z.B.服務品質概念模式認為顧客服務品質水準可以由顧客對服務要項的期望(重視度)及其服務後的實際感受(滿意度)來

衡量，並根據兩者間的落差來判定其服務品質水準。本研究擬引用P.Z.B.服務品質概念模式，嘗試整理出體育教學的知覺構面與內涵，探索衡量體育教學服務品質新領域，供研究體育教學品質之參考。

二、服務品質概念性模式理論與發展

在服務品質模式中，最具代表性且被採用最廣泛者當屬英國劍橋大學Parasurman、Zeithaml and Berry等學者於1985年發表「服務品質概念性模式」(Conceptual Model of Service Quality)，三位學者利用探索性研究，針對銀行、信用卡公司、證券經紀商、和產品維修等四個行業進行訪談，對有關服務品質的改進步驟及實施高品質服務所面臨的問題進行研究，進而建立一套服務品質概念性模式。

(一) 缺口理論

P.Z.B.於1985年發表「服務品質概念性模式」，此模式主要在強調顧客是服務品質的決定者，服務品質是由服務接受者的期望與實際感受之間的落差來決定，在服務產生與服務傳遞過程中有五個落差存在而形成五個缺口(Gap)(如圖1)。茲將五個缺口之定義、形成原因及提升服務品質降低缺口落差必須考慮的因素說明如下：

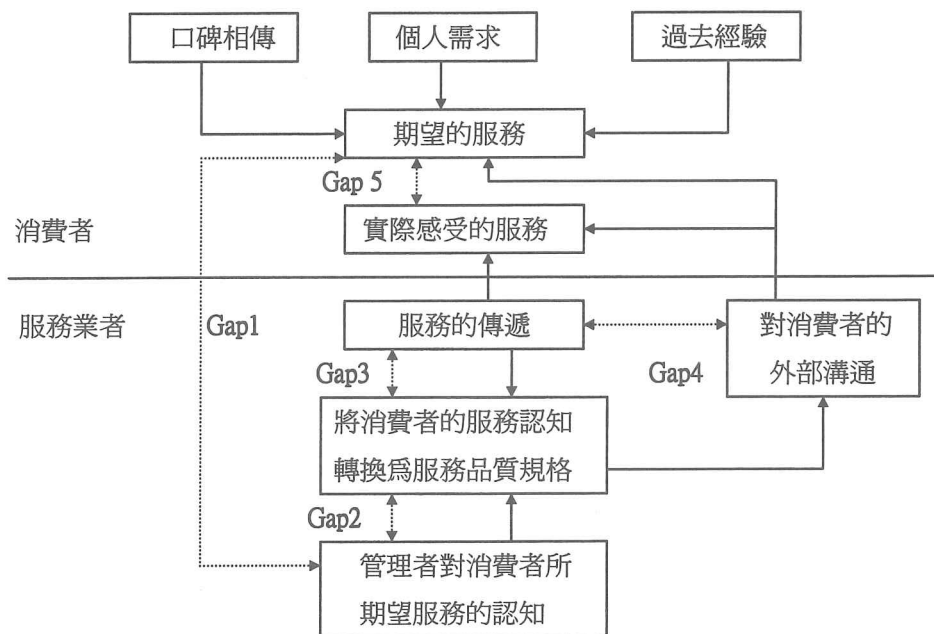


圖 1. P.Z.B. 服務品質模式
(Parasurman、Zeithaml & Berry, 1985, p.44)

1. 缺口一：消費者期望的服務水準與管理者對消費者期望認知間的落差。
形成原因：服務業者不能真正了解顧客所期望的服務。
考慮因素：行銷研究的導向、垂直溝通、管理層級數目。
2. 缺口二：管理者對消費者期望認知與管理者將消費者的認知轉換為服務品質規格的落差。
形成原因：由於資源或市場條件限制，使得管理者無法就消費者的認知完全轉換成品質規格。
考慮因素：業者對服務品質的承諾、目標設定、作業標準化程度、可行性的認知。
3. 缺口三：服務品質規格與服務傳遞過程間的落差。
形成原因：員工執行服務的過程，未能達成設定的服務品質規格。
考慮因素：團隊合作、服務人員勝任力、技術與設備配合程度、服務過程的掌控、督導控制系統、服務教色的衝突、服務角色定位模糊。
4. 缺口四：服務傳遞過程與消費者的外部溝通間的落差。
形成原因：廠商有過度承諾的傾向或缺乏傳達提升服務水準的意向。
考慮因素：橫向的溝通、過度承諾傾向。
5. 缺口五：消費者期望的服務水準與實際感受的服務水準間的落差。
形成原因：此缺口來自於消費者對服務品質的認知。
考慮因素：實體性、可靠性、反應性、保證性、體貼性。

根據此缺口模式，不論哪一類性的服務業，如要滿足顧客的需要，就必須滿足此模式中的五道品質缺口。各缺口間的關係為 $Gap5 = f(Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)$ ，其中 $Gap1$ 、 $Gap2$ 、 $Gap3$ 、 $Gap4$ 來自服務提供者，起因於組織內部的問題。 $Gap5$ 是由服務接受者所決定，導因於顧客的期望與實際知覺的落差。要使顧客對服務品質滿意就必須縮小 $Gap5$ 的落差，由 $Gap5$ 可直接衡量服務接受者的期望服務水準與實際感受的服務水準，以了解實際服務品質水準。當期望服務水準高於實際感受的服務水準表示消費者覺得服務品質不高、不滿意；當期望服務水準符合實際感受的服務水準表示消費者覺得服務品質不錯、滿意；當期望服務水準低於實際感受的服務水準表示消費者覺得服務品質很高、很滿意。

(二) 服務品質構面的發展

P.Z.B.於1985年提出服務品質概念性模式，從顧客期望服務與知覺服務間的差距建立顧客服務品質的知覺系統，並找出十項服務品質決定因素，這些因素構成了消費者對服務品質的落差而形成五大缺口：

1. 實體性 (tangibles)：場所、設施及人員穿著。
2. 可靠性 (reliability)：指執行服務的水準具有一致性，並能尊重其承諾。

3. 反應性 (responsiveness)：服務人員能即時提供服務。
4. 勝任性 (competence)：指服務人員所必須具備的知識與能力。
5. 禮貌性 (courtesy)：指服務人員的禮儀、尊重、體貼及友善。
6. 信用性 (credibility)：服務人員值得相信，能重視顧客的權益。
7. 安全感 (security)：讓顧客在接受服務的過程能免於危險及安全上的顧慮。
8. 接近性 (access)：服務易於請求與聯繫。
9. 溝通性 (communication)：樂於傾聽顧客的意見，並用適當的表達方式或文字來交談。
10. 了解性 (understanding)：努力去理解顧客的需求。

P.Z.B. 根據 1985 年提出服務品質概念性模式再進一步實證研究，於1988年發展出一套可供衡量服務品質水準的量表，稱為「SERVQUAL」量表，此量表以 1985 年服務品質模式的十個構面為基礎精簡成五大構面：

1. 實體性 (tangibles)：指在服務過程中，所需使用的有形物品，顧客可以看到的實體部份，包含實體設施、服務人員的儀表。
2. 可靠性 (reliability)：指服務績效能夠正確達成的能力，即有正確及值得信賴的能力去履行所約定的服務。
3. 反應性 (responsiveness)：指迅速協助顧客解決問題及提供顧客立即的需求。
4. 保證性 (assurance)：指服務人員具備執行服務所需的知識能力、禮貌以達成完整的服務，且能激發顧客的信心。
5. 體貼性 (empathy)：指對顧客提供特別的關心與重視。

三、服務品質模式在教育之應用

Parasurman、Zeithaml and Berry 等學者於 1985 年所發表「服務品質概念性模式」(Conceptual Model of Service Quality)，乃針對銀行、信用卡公司、證券經紀商、和產品維修等四個行業而建立一套服務品質模式，P.Z.B.又於 1988 年再提出可供實證運用之「SERVQUAL」量表。該模式發表以來已有許多學者引用「服務品質概念性模式」進行相關研究。江義平 (2000) 指出，當企業界及學術界紛紛對「服務品質」進行研究探討時，許多非營利事業亦開始重視此一課題的影響。其中教育機構的服務品質已成為近年來社會大眾的討論焦點之一。教育機構由於負有教化學生之角色與責任，其所提供教育服務品質不僅對於接受教育的學生產生直接的影響，亦由學生與社會之互動過程中產生更廣泛的影響。陳育君 (2002) 指出教育亦屬於服務事業的一種，在「追求卓越，提升品質」的時代訴求下，以服務品質的概念來探討教育品質，實有所需。因此將 P.Z.B. 服務品質中的五種落差與教育活動比較 (如表 1)。

服務業 (P.Z.B.提出)	教育活動 (陳育君提出)
Gap1: 「消費者所期望的服務水準」與「管理者對消費者期望認知」間的差距	「學生期望的教育品質」與「教育主管對學生期望認知」間的差距
Gap2: 「管理者對消費者期望認知」與「管理者將認知轉換為服務品質規格」間的差距	「教育主管對學生期望認知」與「教育主管將教育品質認知轉換為教育目標」間的差距
Gap3: 「服務品質規格」與「服務傳遞過程」間的差距	「教育目標」與「教師服務傳遞 (教學活動)」間的差距
Gap4: 「服務傳遞過程」與「消費者的外部溝通」間的差距	「教師服務傳遞 (教學活動)」與「學生溝通」間的差距
Gap5: 消費者「期望的服務水準」與「實際感受的服務水準」間的差距, 即品質缺口	學生「期望的服務水準」與「實際感受的服務水準」間的差距, 即教育品質缺口

表 1. 服務業及教育活動的五種落差比較 (陳育君, 2001, 頁 26)

四、服務品質模式在體育教學之應用

體育為教育的一環, 更是促進健康之所賴 (朱匯森, 1984)。體育教學是以大肌肉活動為方式的教育, 透過各項身體運動以增進學生的體適能、舒緩情緒促進身心健全發展, 並藉由比賽活動以聯繫情感培養良好的人際關係, 同時隨著運動習慣的建立, 可以養成終身運動習慣, 進而提升生活品質, 可見體育教學品質的良窳直接影響學生身心的發展, 同時也可以為將來享受高品質的生活奠定良好基礎, 因此提升體育教學品質為體育教師必須努力的目標。饒達欽與鄭增財 (1997) 指出要使教學品質的提升可以落實, 必須建立公信力的教學品指標, 並發展出可行的評鑑模式, 其次要探討影響教學品質的因

素及發展出促進教學品質的可行策略並加以落實。本研究以 Parasurman、Zeithaml and Berry「服務品質概念性模式」為主軸, 融入體育教學活動的特質, 嘗試建構「體育教學服務品質模式」, 希望對體育教學品質的提升有所助益。

(一) 體育教學服務品質落差模式

P.Z.B.服務品質概念模式最初乃以銀行、信用卡公司、證券經紀商、和產品維修等四個行業為研究對象所發展出的模式, 本研究引用此一模式, 將服務接受者定位為學生, 服務提供者定位為體育教學單位, 並重新詮釋體育教學服務的產生與傳遞組成的變項, 建構出「體育教學服務品質模式」(圖 2)。

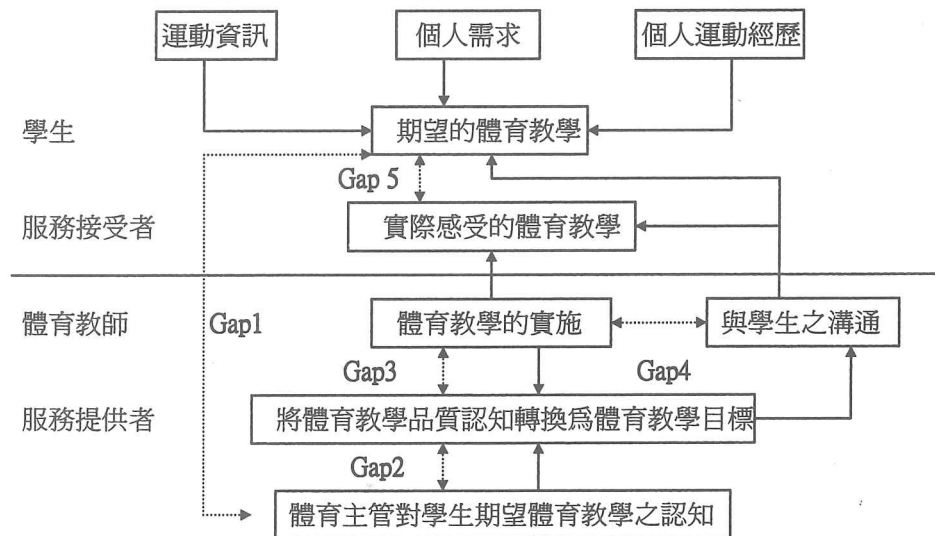


圖 2. 體育教學服務品質模式

(二) 體育教學服務品質缺口與形成原因

依據「體育教學服務品質模式」，說明體育教學服務產生與傳遞間缺口形成的變項，並探討其形成原因並舉例說明如下：

1. 缺口一：「學生期望的體育教學」與「體育主管對學生期望體育教學認知」間的差距。
形成原因：體育主管不能真正了解學生所喜愛的體育教學的期望。
例如：體育課所開設的課程並非學生所期待的運動項目，體育主管認為對於學生體適能的促進最有效果的運動項目，可能不是學生所熱衷的運動項目。
2. 缺口二：「體育主管對學生期望體育教學認知」與「體育主管將學生對體育教學品質認知轉換為體育教學目標」間的差距。
形成原因：由於相關條件的限制，使得體育主管無法就學生對於體育教學的期望轉換成體育教學目標。
例如：學生所期望的體育課程內容，由於學校場地的限制、交通與安全上的考量，而無法列入體育教學課程綱要當中。
3. 缺口三：「體育教學目標」與「體育教學的實施」間的差距。
形成原因：各項體育課程都必須訂定課程授課大綱，體育老師沒有能力或意願依照體育課程授課大綱授課。例如：體育教師的專長無法勝任開課項目，教師授課節數太多，行政業務太過繁重等因素而導致無法或是不願意依課程大綱授課。
4. 缺口四：「體育教學的實施」與「學生溝通」間的差距。
形成原因：學校有過度承諾的傾向或是缺乏提升體育教學品質的意向。例如：學校招生資料標榜有高水準與多樣化的運動設施，但當學生入學後發現事實並非如此，此時外在的溝通已經扭曲學生的期望。
5. 缺口五：「學生期望的體育教學品質水準」與「實際感受的體育教學品質水準」間的差距，也就是體育教學品質缺口。
形成原因：Gap1、Gap2、Gap3、Gap4等一連串的落差所累積成Gap5。

(三) 體育教學品質五大構面

根據P.Z.B.服務品質「SERVQUAL」量表五大構面並考量體育教學的內容與特性，來說明體育教學品質五大構面的內涵如下：

1. 實體性(tangibles)：指在體育教學過程中，學生所使用的運動場館、設備及器材。
2. 可靠性(reliability)：指在體育教學活動中，學生能夠學習正確的運動技能與常識，也就是教師必須具備指導學生運動技能學習的教學方法。
3. 反應性(responsiveness)：指在體育教學過程中，教師能夠迅速協助學生解決問題與立即的需求。
4. 保證性(assurance)：指教師具備在體育教學所需的運動技能與專業知識，能夠以親切的態度來進行教學活動，讓學生在學習過程中有安全感並能夠獲得適時的鼓勵。
5. 體貼性(empathy)：指在體育教學過程中，教師對於學生能夠提供特別的關心，尤其是有特殊需求的學生。

(四) 衡量體育教學品質組成變項

根據體育教學品質五大構面的內涵，針對體育教學活動的實施，也就是服務傳遞的過程，分析其組成的變項如下：

1. 實體性 (tangibles)：
 - a. 體育運動場館多樣化。
 - b. 體育運動器材充足。
 - c. 運動場館的環境清潔。
 - d. 運動場館附屬設施完善。
 - e. 運動設施與器材定期保養。
2. 可靠性 (reliability)：
 - a. 師會在學期初介紹課程大綱，並與學生交換意見。
 - b. 老師會運用不同的教學法，幫助學生學習運動技巧。
 - c. 老師對運動規則或技巧都能夠清解說或示範。
 - d. 老師會與學生討論有關運動的相關技術與專業知識。
 - e. 老師會與同學一起打球運動切磋球技。
3. 反應性 (responsiveness)：
 - a. 學校開設多樣化體育課程以符合學生的需求。
 - b. 老師會將學生的學習意見納入課程內容。
 - c. 老師會注意學生的體能反應，立即修正教學方式與內容。
 - d. 老師察覺學生的運動技巧不佳會立即給予修正。
 - e. 老師對於學生的問題能即時解決。

4. 保證性 (assurance) :

- a. 老師會示範正確運動技巧以幫助學生學習正確的運動技巧。
- b. 老師會將最新的運動趨勢與觀念融入教學活動當中。
- c. 老師教學態度認真，內容豐富。
- d. 透過老師的指導學生容易抓住運動的要領。
- e. 老師會安排分組比賽，讓學生能體驗比賽臨場經驗。

5. 體貼性 (empathy) :

- a. 對於特殊身心狀況的學生能夠開設特別班。
- b. 老師對學習效果不佳的學生能給予關心與協助。
- c. 老師對學習優良的學生會給適當的讚揚。
- d. 老師會營造良好的學習氣氛。
- e. 老師會尊重學生的意見並給予適時的鼓勵。

五、結 論

隨著教育的普級與多元化，如何提升教學品質一直是教育界所關注的焦點。體育為教育的一環，體育教學也必須追求卓越的教學品質。品質的提升為企業界尤其是服務業界增加競爭力的目標，有關服務品質衡量的工具，最具代表性且被採用最廣泛者為 Parasurman、Zeithaml and Berry 等學者所發表「服務品質概念性模式」。此概念已普遍運用於服務業及非營利組織，但運用於體育教學領域的文獻不多，尤其是體育教學方面。

本研嘗試以P.Z.B.的服務品質模式，參酌應用於教育領域的相關文獻，考量體育教學的特性研擬出體育教學服務品質模式，並根據P.Z.B.的服務品質五大構面條列出影響體育教學服務品質的構面內容。當然本文只是將P.Z.B. 服務品質模式作新的嘗試與應用，所以P.Z.B.的服務品質模式及五大構面是否適用於體育教學？其構面的組成與內涵是否適切或需要調整，仍有待後續研究。期待本文的拋磚引玉，能引起更多人關心體育教學和提升體育教學品質。

參考文獻

- 朱匯森 (1984)。體育大辭典序。台灣商務印書館發行。
- 江義平 (2000)。教學品質衡量模事建構及分析研究。亞太管理評論，5期1卷，96頁。
- 周碩樑 (1999)。高級工業職業學校服務品質內涵建構與實證調查研究。國立台灣師範大學工業教育系碩士論文。未出版，1。
- 陳育君 (2001)。邁向高品質的資優教育—以PZB模式探討國小資優生獨力研究課程。台東特教，14期，23-29頁。
- 陳育君 (2002)。應用PZB服務品質模式在國小資優班獨立研究教學品質評鑑之研究。國立台東師範學院教育研究所碩士論文，26-36頁。
- 廖芷好 (2002)。我國高職專業科目教師教學品質指標之建構。國立台灣師範大學工業教育研究所碩士論文，2頁。
- 饒達欽、鄭添財 (1997)。談教師教學品質。技術及職業教育雙月刊，42期，7-11頁。
- 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. (1988). SERVQUAL: multiple-item scale for measure consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Correspondence :

Chang-Hung HUNG 洪彰鴻
National Chin-Yi Institute of Technology
Address : Office of Physical Education
35, Lane 215, Section 1,
Chung-Shan Road, Taiping City,
Taichung County, 411 Taiwan, R.O.C
E-mail : hongjh@chinyi.ncit.edu.tw