

中文摘要

健康事業管理系的屬性與具實務操作的系所不同，其專業教室大都為電腦教室，每台電腦內建統計相關之軟體，提供教師授課或學生自行練習之用。然因本系的電話訪問室(M60701)已建置相當多年，其電腦相關設備也老舊而不符使用。

教室的配置與各項設備與校園環境氛圍息息相關，本計畫首次以顧客(學生)的觀點來探討目前專業教室所提供的服務，以及學生認知的服務品質與滿意度。

藉由問卷調查來分析各題項表現度與滿意度之關聯性，依據優先改善、次要改善、不必強調、繼續保持這四象限之意涵，分別提出相關管理策略，作為本系未來改善專業教室之參考依據，可讓校務政策之校園環境建置所花之經費皆為學生所需，如此將可讓學校有限資源發揮最大效用。

關鍵詞：專業教室、服務品質、SERVQUAL量表、重視度-滿意度分析