

文章编号: 2095-1663(2013)01-0011-06

研究生教育服务质量管理的实证研究: 基于 SERVQUAL 模型

余天佐¹ 韩映雄²

(1. 上海海事大学高等技术学院, 上海 200136; 2. 华东师范大学高等教育研究所, 上海 200062)

摘要: SERVQUAL 是一种面向顾客的问卷式服务质量评估工具。本文将此工具应用于研究生教育服务质量的管理。通过相关分析显示, 研究生对教育服务质量的评价会影响到其未来的行为选择, 二者间存在显著的负相关关系。研究生对于教育服务的期望与感知之间存在非常显著的差异。在因素上, 研究生对“导师教导”的期望最高, 而对“医疗服务”的感知最低。根据研究生教育服务期望和感知分数绘制的 IPA 图, 可与 SERVQUAL 相辅相成, 相得益彰, 为大学管理者改进教育服务质量提供重要参考。

关键词: SERVQUAL; 研究生教育服务; 研究生教育服务质量

中图分类号: G647 **文献标识码:** A

一、引论

随着高等教育大众化乃至普及化的推进, 后现代主义思潮和“以人为本”为核心的科学发展观思想的深入影响, 以及高等教育成本分担机制的施行, 高校与学生之间的关系发生了重大变化。在学生眼里, 高校是教育服务的提供机构, 其基本理由是他们支付了为数不少的成本。因此, 学生作为高校教学及管理服务质量评价者的呼声越来越高。这客观要求从学生视角出发对高校教育服务质量作出评价。然而, 目前基于学生视野的教育服务质量评价争论的焦点不在于“该不该评”, 而在于“如何评”的问题——即聚焦在具体评价方法的使用上。

目前学界采用较多的教育服务质量评价方法主要有 SERVQUAL 模型、Importance-Performance 模型、SERVPERF 模型和顾客满意度指数(CSI)模

型。相比而言, SERVQUAL 模型更受学界的青睐。

SERVQUAL 模型(俗称“PZB”)最早由帕拉苏拉曼(A. Parasuraman)、隋塞摩尔(Valarie A. Zeithaml)和贝利(Leonard L. Berry)提出, 是一种“建立在顾客感知服务质量相关理论基础之上”^[1]的面向顾客的问卷式服务质量评估工具。其核心是“服务质量差距模型”, 即服务质量取决于用户所感知的服务水平与用户所期望的服务水平之间的差别程度(因此又称为“期望-感知”模型); 其模型为: $SERVQUAL \text{ 分数} = \text{实际感知分数} - \text{期望分数}$, SERVQUAL 分数越高, 表明顾客服务体验与服务预期差距越远, 即顾客感知的服务质量越低, 反之亦然。该模型将服务质量分为有形性、反应性、保证性、移情性、可靠性五个维度, 通过顾客对 22 个项目分别从期望和感知两个方面的回答收集数据, 每个项目的分值介于 1 到 7 之间, 分别代表“完全不同意”至“完全同意”。SERVQUAL 最早来自营销领

收稿日期: 2012-04-28

作者简介: 余天佐(1982-), 男, 甘肃庆阳人, 上海海事大学高等技术学院讲师。

韩映雄(1971-), 男, 宁夏固原人, 华东师范大学高等教育研究所副所长、副教授, 教育学博士。

基金项目: 本研究受上海海事大学科研项目“基于学生视野的教育服务质量评价应用实践研究”(项目编号: 20100103)和“2011年上海市高校选拔培养优秀青年教师科研专项基金”资助。

域并在营利性组织得以广泛应用,而如今随着高等教育服务及其质量思想进一步深入人心, SERVQUAL 逐渐被引入高等教育领域。本文将主要探讨 SERVQUAL 在我国研究生教育服务质量管理中的应用问题。

二、研究方法

本课题以调查研究法来研究确认学生教育服务质量与研究生行为选择之间的关系,进而提出研究生教育服务质量因素为何,诊断研究生教育服务中的问题所在,为研究生教育管理者提升教育服务质量提供参考。现将研究假设、调查问卷设计、抽样设计、问卷试测与修正和资料分析方法详述如下:

1. 研究假设

和大多数研究者类似,在利用 PZB 之“期望—感知”模型进行教育服务质量研究时定会涉及教育服务期望与感知间的差异性,以便找出教育服务质量较差的项目。故本研究提出第一个研究假设为:

假设 1: 研究生对教育服务期望与感知间有显著差异性。

沈勇(2008)研究指出,学生对于教育服务质量的评价会影响其今后的行为意图和行为选择。^[2]为佐证此项研究结论是否适用于研究生教育领域,故本研究提出第二个研究假设为:

假设 2: 研究生教育服务质量差距与行为选择间有显著相关关系。

2. 调查问卷设计

本研究以 SERVQUAL 的差距分析思想作为设计问卷的基础。首先,在高等教育服务质量的影响因素上,已有相关文献大致包括:大学(或学院)的设施设备如图书馆、计算机服务^[3],膳宿、运动设施和打印复印^[4-5],校园布局^[6];为学生提供的职业指导^[3,6]、财政资助^[7]、以及学术和个人的方面^[8];若干关涉绩效的方面包括价值观^[9-10]、满意度^[11]和推荐的意愿^[12,7]等等。在此基础上,本研究选取本校 13 名在读硕士研究生参与小组访谈,对他们所提及的影响研究生教育服务质量的因素加以抽取和整理,最终确定本问卷共包含 51 个项目。接着,邀请三位专家学者就该问卷的内容效度进行考量,将问卷中含糊不清、遗漏或错误的表述进行修改和矫正,完成问卷的优化。

完成后的调查问卷的基本架构与 SERVQUAL

一致,包括教育服务期望调查、教育服务感知调查、行为选择、个人资料等四部分。“教育服务期望调查”和“教育服务感知调查”两部分项目的数目和内容完全一致,各为 51 项,从经验上包含了研究生教育服务的六个方面:课程教学、授课教师与导师、图书馆服务、学生管理与支持服务、后勤保障和校园文化氛围。“行为选择”部分共有四个项目,包括“向用人单位推荐毕业生的可能性”、“向亲友推荐就读所读的大学的可能性”、“毕业后向所读大学捐赠的可能性”、“重新选择本校的可能性”。除“个人资料”部分外,问卷采用 Likert 五级尺度——“1”表示“根本不重要”或“根本不满意”,“5”表示“非常重要”或“非常满意”。

3. 抽样设计与问卷试测

本研究调查范围是上海某大学研究生。本研究采用分层抽样和系统抽样相结合的抽样方法,共抽取 305 人。研究对象为研究生一年级学生,并于其入学就读一学期后进行调查,目的在于掌握就读意愿信息。因为在此时间,研究生对崭新环境的期望尚未淡去,同时能够相对准确测度研究生的实际体验。问卷试测在该大学随机抽取的 32 名一年级研究生中进行,共得 32 份试测问卷。之后对问卷中语意含糊之处进行修正。遂成正式调查问卷。

4. 资料分析方法

将回收的有效问卷数据仔细地输入 SPSS13.0 for Windows 软件中,进行整体问卷之项目分析、探索性因素分析和信度分析、研究生对教育服务期望与感知状况之描述统计分析和研究生教育服务质量差距与行为选择间的相关分析。而研究生教育服务质量差距弥合的优先区域之确定则运用重要与绩效分析(Importance-Performance Analysis, IPA)图进行。

5. 问卷信度、效度分析

本研究共发放问卷 305 份,收回 215 份。经核对,有效问卷为 203 份。在计算因素负荷量时采用主成分分析法,在转轴时采取直接转轴法中的最大变异法。经过两次因素分析后,KMO 值为 0.911,表示极适合进行因素分析^[13]。Bartlett 球形检验的卡方值为 7517.681(自由度为 1035),达到显著性水平($p < 0.001$),代表母群体的相关矩阵间有共同因素存在,适合进行因素分析。从转轴后的成分矩阵(见表 1)可以看出,共有八个成分析出。结合高等教育和研究生教育的特征,该八个因素分别命名为

“课程教学”、“膳宿”、“导师教导”、“图书馆服务”、“学生管理与支持”、“学术活动”、“文化体育”、“医疗服务”(见表1)。

表1 教育服务质量问卷之因素分析、信度

因素命名	编号	因素负荷量	特征值	解释变异量%	信度	因素命名	编号	因素负荷量	特征值	解释变异量%	信度				
课程教学(1)	11	0.765	17.278	14.266	0.923	导师教导(3)	31	0.815	2.922	11.417	0.916				
	12	0.750					32	0.794							
	13	0.679					33	0.782							
	14	0.677					34	0.775							
	15	0.667					35	0.741							
	16	0.660				36	0.709								
	17	0.630				图书馆服务(4)	41	0.762	2.660	7.495	0.855				
	18	0.617					42	0.737							
	19	0.608					43	0.707							
	110	0.583					44	0.692							
	111	0.582					学生管理与支持(5)	51				0.751	2.203	7.279	0.906
	112	0.540						52				0.734			
	113	0.537						53				0.724			
54	0.518														
膳宿(2)	21	0.810	3.552	11.884	0.916	学术活动(6)	61	0.879	1.657	6.958	0.868				
	22	0.794					62	0.867							
	23	0.769					63	0.723							
	24	0.749				文化体育(7)	71	0.746	1.282	6.158	0.894				
	25	0.654					72	0.724							
	26	0.600					73	0.707							
	27	0.537					74	0.548							
	28	0.515				医疗服务(8)	81	0.756	1.113	5.556	0.904				
	29	0.515					82	0.737							
							83	0.702							

萃取方法:主成分分析
 旋转方法:含Kaiser正态化的Varimax法
 A 转轴收敛于8个迭代

因素分析的意义在于检验问卷的结构效度,即通过因素分析可以考察问卷是否能够测量出研究者设计问卷时假设的某种结构。本研究通过因素分析后,项目数目减少至46个,原有的六个因素被扩充为八个。详加分析可知,有关授课教师的四项与原来“课程教学”之下的九项共同组成“课程教学”,原有的“后勤保障”被分解为“膳宿”和“医疗服务”两个相互独立的因素,原来的“校园文化氛围”被二分为“学术活动”和“文化娱乐”。此八个因素不仅涵盖了原有六个因素的基本内容,而且是在原有六个因素基础上的再次分流和细化,而不是掐头去尾般的重新组合。总之,上述结果显示问卷之结构效度是良好的。

本研究采用克隆巴哈系数(Cronbach's Alpha)考察了问卷的内在信度。如果内在信度系数在0.8以上,则可认为这一组问题有较高的内在一致性。^[14]在对保留的46个项目进行信度检验后得知,整体测验分数为0.962,可以认定此问卷具有高信度。与此同时,八个因素的信度分别是:“课程教学”

为0.923,“膳宿”为0.916,“导师教导”为0.916,“图书馆服务”为0.855,“学生管理与支持”为0.906,“学术活动”为0.868,“文化体育”为0.894,“医疗服务”为0.904,均具有高信度(见表1)。

三、研究结果与分析

1. 研究生对教育服务质量的期望与感知

如表2所示,本研究采用配对样本T检验,来测定研究生对教育服务期望和感知间存在显著差异之假设。根据SERVQUAL的基本原理,感知分数(P)减去期望分数(E)可得研究生教育服务质量的差距。若差距分数为负,则表示教育服务质量不良,反之,则表示教育服务质量良好。而若T检验的P值小于0.01,则表示差异性达到显著程度。经过统计研究发现,所有项目的T值均存在显著性差异($P < 0.001$),可以得出,研究生对教育服务质量的期望与感知之间存在明显差距。也就是说,研究生对学校的各项教育服务期望甚高,而实际感知较低。

在诸因素中,期望和感知差距最为明显地体现在“膳宿”和“医疗服务”上。其中,“饭菜品种的多样性”(-1.51)、“饭菜品种的更新”(-1.42)、“饭菜价格”(-1.42)、“食堂工作人员态度”(-1.08)、“住宿条件”(-1.04)等项目上研究生期望和感知的差距尤为明显。除此之外,“校医的医疗技术”(-1.32)、“校医院医疗设备”(-1.28)、“校医的态度”(-1.11)也是研究生较为不满的项目。

由此可见,研究生对学校的教育服务质量评价主要集中于维持基本生活所需的物质要求层面。之所以如此,也是合乎情理之事。一方面,这符合美国著名人本主义心理学家亚伯拉罕·马斯洛关于人类需要的基本观点——高级需要的满足是以低级需要(包括衣、食、住、行等生理需要)的满足为前提,而且只有低级需要得到满足后,高级需要才能出现。也就是说,研究生将学校提供的膳食、住宿、医疗等作为其主要任务——学术研究这一高级需要实现的基本条件。难以想象当研究生“食不裹腹”、病不能医之时依旧全神贯注于科学研究的情形。另一方面,在当前医患矛盾日益突出的社会大背景下,高校校医院与学生的关系也显得很紧张,在一定程度上,研究生对校医院医疗服务的评价可以看做是社会紧张的医患关系在高校里的反映和延伸。

除此之外,研究生对于“体育娱乐设施”(-1.03)

表 2 研究生教育服务期望与感知的差距之 T 检验

项 目	平均数 P	平均数 E	P-E	T 值	显著性	项 目	平均数 P	平均数 E	P-E	T 值	显著性
11. 课程反映学科前沿	3.70	4.30	-0.60	-7.94	0.000***	32. 参与导师的课题	3.80	4.56	-0.76	-10.23	0.000***
12. 课程紧贴社会需求	3.55	4.29	-0.74	-10.23	0.000***	33. 导师平等对待学生	3.88	4.43	-0.55	-9.078	0.000***
13. 实验设备条件	3.65	4.24	-0.59	-9.08	0.000***	34. 导师的时间保障	3.68	4.44	-0.76	-8.86	0.000***
14. 教室设施设备	3.57	4.23	-0.66	-8.86	0.000***	35. 导师因材施教	3.81	4.44	-0.63	-10.39	0.000***
15. 实践环节	3.52	4.33	-0.81	-10.39	0.000***	36. 导师答疑解惑	3.73	4.22	-0.49	-7.11	0.000***
16. 教学反馈	3.66	4.20	-0.54	-7.11	0.000***	41. 图书馆座位数量	3.34	4.24	-0.90	-6.44	0.000***
17. 教师的专业知识	3.92	4.39	-0.47	-6.44	0.000***	42. 图书馆设施设备	3.82	4.08	-0.26	-8.30	0.001**
18. 教师的授课方式	3.74	4.40	-0.66	-8.30	0.000***	43. 图书借阅便利	3.82	4.45	-0.63	-8.92	0.000***
19. 理论课与实验课的分配	3.58	4.27	-0.69	-8.92	0.000***	44. 馆藏资源	3.51	4.45	-0.94	-7.76	0.000***
110. 小班授课	3.29	4.05	-0.76	-7.76	0.000***	51. 辅导员的指导	3.20	3.82	-0.62	-6.24	0.000***
111. 教学评价	3.88	4.37	-0.49	-6.24	0.000***	52. 辅导员关心学生	3.34	3.95	-0.61	-9.23	0.000***
112. 学术评价体制	3.48	4.23	-0.75	-9.22	0.000***	53. 辅导员深入学生生活	3.33	3.90	-0.57	-6.70	0.000***
113. 选修课程	3.51	4.07	-0.56	-6.70	0.000***	54. 办事程序	3.56	4.38	-0.82	-14.83	0.000***
21. 饭菜品种的更新	2.85	4.27	-1.42	-14.83	0.000***	61. 定期举办学术讲座	3.93	4.39	-0.46	-16.25	0.000***
22. 饭菜品种的多样性	2.80	4.31	-1.51	-16.25	0.000***	62. 学术讲座的内容	4.02	4.52	-0.50	-14.67	0.000***
23. 饭菜的价格	3.06	4.48	-1.42	-14.67	0.000***	63. 校园网站的更新	3.56	4.28	-0.72	-11.80	0.000***
24. 食堂人员的态度	3.16	4.24	-1.08	-11.80	0.000***	71. 文化设施的收费	3.30	4.18	-0.88	-10.15	0.000***
25. 食堂环境	3.27	4.20	-0.93	-10.15	0.000***	72. 体育娱乐设施	3.19	4.22	-1.03	-12.37	0.000***
26. 住宿条件	3.29	4.33	-1.04	-12.37	0.000***	73. 体育文化活动	3.25	4.20	-0.95	-9.88	0.000***
27. 宿舍管理制度	3.54	4.31	-0.77	-9.88	0.000***	74. 校园环境	3.50	4.10	-0.60	-7.10	0.000***
28. 宿管员的的态度	3.74	4.30	-0.56	-7.09	0.000***	81. 校医的医疗技术	3.02	4.34	-1.32	-9.61	0.000***
29. 宿舍的安全性	3.75	4.52	-0.77	-9.61	0.000***	82. 校医的态度	3.20	4.31	-1.11	-5.92	0.000***
31. 导师对学生的评价	3.91	4.35	-0.44	-7.94	0.000***	83. 校医院医疗设备	3.03	4.31	-1.28	-10.06	0.000***

注: ** 表示 $P < 0.01$, *** 表示 $P < 0.001$

的期望与感知的较大差距也反映了其对身体锻炼和娱乐的需求,而这些条件和设施对于研究生的学术研究和科学探究活动起着重要的保障和调节作用,在某种程度上,也可视为研究生为完成其学术使命所需要的物质基础。

2. 研究生教育服务质量差距与行为选择间的关系

如表 3 所示,本研究采用皮尔森相关分析,探讨研究生教育服务质量差距与行为选择之间的关系。研究生教育服务质量差距以服务质量感知减去期望而得($SQ = P - E$),研究生的行为选择则以问卷中之四个项目(即“向亲友推荐母校的可能性”、“向用人单位推荐母校毕业生的可能性”、“重新选择在母校学习的可能性”、“毕业后向母校捐赠的可能性”)分数的平均值来表示,最终计算得出研究生教育服务质量差距与行为选择之间的相关系数为 -0.147 ($P < 0.05$),表明研究生教育服务质量差距与研究生的行为选择间呈负相关,即研究生教育服务质量差距越大,其向亲友推荐母校的可能性越小,向用人单位推荐母校毕业生的可能性越小,重新选择母校进行学习的可能性越小,毕业后向母校捐赠的可能性越小。这一结论进一步证实了沈勇(2008)的研究——学生对于教育服务质量的评价会影响其今后

的行为意图和行为选择。

表 3 服务质量差距与行为选择的相关

	皮尔森相关系数	P 值	样本数
服务质量差距 行为选择	-0.147	.037*	203

注: * 表 $P < 0.05$

这一结论的意义,不仅在于测定研究生未来的行为选择本身,更重要的是指向学校教育服务质量的现实,从新的角度阐释了提高研究生教育服务质量的重要性和迫切性。以研究生为中心提高研究生教育服务质量,刻不容缓,功在当前,利在长远。

3. 研究生教育服务质量差距弥合的优先区域分析

为便于确定研究生教育服务质量改进的优先次序,本研究借鉴了重要与绩效(IPA)图的基本思想。研究中,以研究生的期望作为重要度,并由上至下表示重要度递减;以研究生的实际感受作为绩效,并由左至右表示绩效递增,由此绘制出研究生教育服务质量 IPA 图(见图 1)。当教育服务质量项目位于重要度较高且绩效较低的区域即为“亟待改进区域”,反之,当项目位于不重要且绩效较高的区域则为“无需采取行动区域”。由此看出,亟待改进的是“饭菜品种的多样性”,优先改进的项目有“饭菜价格”、“校医的

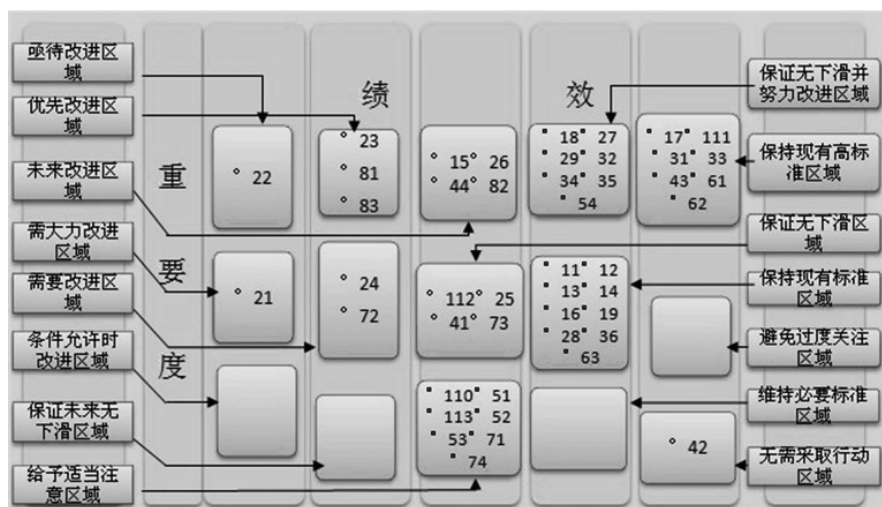


图1 研究生教育服务质量 IPA 图

医疗技术”、“校医院的医疗设备”,需大力改进的是“饭菜品种的更新”,需要未来改进的项目包括“课程的实践环节”、“住宿条件”、“馆藏资源”、“校医的态度”、“食堂人员的态度”和“体育娱乐设施”。总体来说,自左上至右下,研究生教育服务质量呈现出提高的趋势——越向左上方向,研究生教育服务要求改进的迫切性越强烈,反之,越往右下方向,其改进的诉求就越微弱。例如“图书馆设施设备”一项就处于“无需采取行动的区域”,意指只要维持现有标准即可。

四、研究结论与建议

根据前面的假设和 SERVQUAL 在研究生教育服务质量管理中应用的研究,可以得出如下结论:

第一,研究生教育服务期望与感知之间具有非常显著的差距。这为学校正视这些差距并采取适当措施弥合此类差距提供了统计学上的科学依据。

第二,研究生教育服务质量与其行为选择间具有显著的负相关关系,即研究生教育服务期望和感知间的差距越大,他们“向用人单位推荐毕业生”、“向亲友推荐就读所读的大学”、“毕业后向所读大学捐赠”、“重新选择本校”的可能性越小。

第三, SERVQUAL 在研究生教育服务质量管理中的应用,可配以 IPA 图,以增强 SERVQUAL 的魅力和有效性。具体而言, SERVQUAL 以其服务质量差距的思想,便于收集研究生教育服务质量管理所需的数据,而 IPA 图则在分析确定服务质量改进优先次序方面具有出色的表现。

同时,根据前述研究结果,特提如下建议:

第一,研究生教育服务期望的管理。首先,研究结果显示,研究生对于教育服务期望总体较高(平均数为 4.28,“课程教学”的期望平均数是 4.26、“膳宿”为 4.33、“导师教导”为 4.41、“图书馆服务”为 4.31、“学生管理与支持”为 4.01、“学术活动”为 4.40、“文化体育”为 4.18、“医疗服务”为 4.32)。其中,研究生对“导师教导”期待最高,而在导师教导中,研究生对“参与导师课题研究机会”的期望最高,与此同时,对“导师平等对待学生”、“导师的时间保障”、“导师因材施教”、“导师答疑解惑”、“导师对学生的评价”等均有着较高的期望。鉴于此,学校应该重视导师在研究生教育培养中的主导作用,加强对导师的考核并发挥考评在导师管理中的“指挥棒”作用,将导师的注意力转归到教书育人的核心任务上来。

第二,研究生教育服务感知的管理。在教育服务感知部分,相比期望部分而言,研究生对各项教育服务的感知分数总体较低,总体均值为 3.48。其中,“饭菜品种多样性”、“饭菜品种的更新”两项的分数最低。与此同时,研究生对“学术讲座内容的新颖性”的感知最为满意。在因素层面,研究生对“医疗服务”的感知分数最低。因此,学校应着力提高“医疗技术”,改进“医疗设备”,改善“医生的态度”。

第三,研究生教育服务质量差距弥合的优先次序管理。在研究生教育服务质量差距弥合的优先次序部分,由图 1 可知,“饭菜品种的多样性”处于亟待改进区域,“饭菜价格”、“医疗设备”、“医疗技术”处于优先改进区域,“教学的实践环节”、“住宿条件”、“图书馆馆藏资源”、“校医的服务态度”等则处于未

来改进区域,“饭菜品种的更新”、“食堂工作人员的态度”、“体育娱乐设施设备”等则处于大力改进区域。如此的优先次序,便于学校管理者在研究生教育服务质量改进时参考。

参考文献:

- [1] Lisa J. & Morrison C. Measuring service quality A review and critique of research using SERVQUAL [J]. *International Journal of Market Research*. 2004, 46(4): 479-497.
- [2] 沈勇. 教育服务管理——基于学生满意的视角[M]. 北京:知识产权出版社,2008:159-160.
- [3] Hill F M. Managing service quality in higher education; the role of the student as primary consumer [J]. *Quality Assurance in Education*, 1995, 3(3): 10-20.
- [4] Cuthbert P. Managing service quality in HE; is SERVQUAL the answer [J]. *Managing Service Quality*. 1996, 6(2): 11-16.
- [5] Aldridge S. & Rowley J. Measuring customer satisfaction in higher education [J]. *Quality Assurance in Education*, 1998, 6(4): 197-205.
- [6] Ford J B. , Joseph M. & Joseph B. Importance-performance analysis as a strategic tool for service marketers; the case of service quality perceptions of business students in New Zealand and the USA [J]. *The Journal of Services Marketing*, 1999, 13(2): 171-181.
- [7] Pariseau S E. & Mcdaniel J R. Assessing service quality in schools of business [J]. *The International Journal of Quality and Reliability Management*, 1997, 14(3): 204-215.
- [8] Vidal J. , Diez G. & Vieira M J. Guidance services in Spanish universities [J]. *Tertiary Education and Management*, 2003, 9(4): 267-280.
- [9] Oldfield B M. & Baron S. Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty [J]. *Quality Assurance in Education*, 2000, 8(2): 85-94.
- [10] Schmidt R. A student's initial perception of value when selecting a college; an application of value added [J]. *Quality Assurance in Education*, 2002, 10(1): 37-39.
- [11] Long P. , Tricker T. , Rangecroft M. et al. Measuring the satisfaction gap: education in the market place [J]. *Total Quality Management*, 1999, 10(4/5): 772-778.
- [12] O'neill M. & Palmer A. Survey timing and consumer perceptions of service quality; an overview of empirical evidence [J]. *Managing Service Quality*, 2001, 11(3): 182-190.
- [13] 吴明隆. SPSS 统计应用实务:问卷分析与应用统计[M]. 北京:科学出版社,2003:67.
- [14] 高尔. 教育研究方法导论[M]. 许庆豫,等译,南京:江苏教育出版社,2002:216.

A SERVQUAL-based Study of Service Quality Management in Postgraduate Education

YU Tian-zuo¹, HAN Ying-xiong²

(1. College of High Technologies, Shanghai Maritime University, Shanghai 200136;

2. Institute of Higher Education, East China Normal University, Shanghai 200062)

Abstract: SERVQUAL, a service quality assessment tool, is used in this study to investigate service quality management in postgraduate education. Results show that there is a negative correlation between students' assessment of education service quality and their future behavioral choices. It is found that students generally have the highest expectations of guidance from supervisors and lowest recognition of medical service. Related IPA charts together with the SERVQUAL model may provide useful information for university administrators in their efforts to improve education service quality.

Keywords: SERVQUAL; postgraduate education service; service quality