



《書評》

評介《菲律賓高等教育政策與東協整合： 需求與挑戰》

REVIEW OF “HIGHER EDUCATION POLICY IN THE PHILIPPINES AND ASEAN INTEGRATION: DEMANDS AND CHALLENGES.”

陳怡如

I-Ru Chen

壹、前言

1990年代中華民國政府推動臺商海外投資往東南亞轉移，以降低對中國大陸投資的依賴。2002年陳水扁總統進一步提出新南向政策，以因應東協國家的崛起。2016年蔡英文競選總統時，重新將新南向政策列為主要競選政策，勝選後成立「總統府新南向政策辦公室」，其中東協國家即是新南向的重點國家。

東協的全名為東南亞國家協會（The Association of Southeast Asian Nations, ASEAN），於1967年在曼谷成立。東協創始會員國為印尼、馬來西亞、菲律賓、新加坡及泰國五國。其後汶萊、越南、寮國、緬甸和柬埔寨陸續加入，形成目前的東協10國。東協的宗旨與目標在於加速該地區的經濟成長、社會進步與文化發展，並在持續尊重該地區各國家的法律規範，以及固守聯合國憲章的原則下，促進該區域的和平與穩定。東協於2015年提前建立「東協共同體」（ASEAN Community），其中包括「東協政治—安全共同體」（ASEAN Political-

陳怡如，國立暨南國際大學國際文教與比較教育學系副教授

電子郵件：irchen@ncnu.edu.tw

本文評介：Kolawole Samuel Adeyemo (2019). *Higher education policy in the philippines and ASEAN integration: Demands and challenges*. Boston, MA: Brill Sense.

Security Community）、「東協經濟共同體」（ASEAN Economic Community），以及「東協社會—文化共同體」（ASEAN Socio-Cultural Community）三大支柱。共同體的成立使東協國家之間的合作交流進一步深化。1997年時東協曾公告「2020東協願景」（ASEAN 2020），揭示東協發展方向，2015年「東協共同體」成立後，進一步根據三大支柱重新公告「2025東協願景」，確定2025年之前的努力方向（ASEAN, 1997, 2015）。

臺灣過去外國教育研究偏重歐美地區與日本等，對於東南亞國家探討較為缺乏，有鑑於東協的崛起以及台灣近年新南向政策的實施，介紹此書以了解東協進程（ASEAN Agenda）對於個別東南亞國家的影響。本書作者Kolawole Samuel Adeyemo博士為南非學者，研究專長為高等教育品質管理、高等教育系統動態模型、高等教育經濟學與高等教育政策研究。因為曾在菲律賓留學多年，因此對於該國高等教育發展有深入認識。

貳、東協整合脈絡下的東協國家高等教育發展

教育是東協整合的重要一環。東協在2012年所出版的《2011—2015年東協五年教育工作規劃》（ASEAN 5-Year Work Plan on Education 2011-2015）以及2016年出版的《2016—2020年東協教育工作規劃》（The ASEAN Work Plan on Education 2016-2020）中，不難看出區域超國家組織對於高等教育的影響。以《2016—2020年東協教育工作規劃》為例，共有8大目標，該計畫明列各目標的優先工作、相關指標與推動時程，其中如《目標一：經由東南亞歷史與本土知識提倡東協意識》，倡導經由交換方案提升東協學生與年輕人的東協意識，規劃建立《東協學生交換方案》的標準與指引。又如《目標六：經由品質保證機制的實施強化高等教育》，倡導在東協的情境中，協助高教機構發展一致品質保證機制，可以看出東協對於會員國家高等教育發展的重大影響（ASEAN, 2012, 2016）。

面對東協整合的挑戰，會員國高等教育政策如何因應，以及政府與

高等教育機構所面臨的挑戰，值得探討，以菲律賓為例，菲律賓高等教育私有化為其主要特色，2018年公立院校約有兩百餘所，但私立大專院校則接近1,800所（CHED, 2019），有高達七八成的大學生就讀於私立學校。另一方面，海外移工也影響菲律賓高等教育的實施，該國每年派遣百萬移工出國工作，為國家帶來鉅額外匯收入，菲律賓移工特色在於高學歷，出國工作者多半至少具有大學學歷，因為上述因素，出國工作類型影響學子就讀系所的選擇，例如醫療護理工作是移工工作類型的大宗，因此菲國大學生修讀護理專業意願極高，因此也影響大專院校相關系所的開設。但是隨著東協整合的需求，菲律賓高等教育也面臨大幅因應調整。

如同其他國家，菲律賓近年面臨高等教育需求增加但經費受限的狀況。菲律賓大專院校和政府都希望吸引更多國際學生，但是因為能量有限，相較於其他東協國家，菲律賓招收的國際學生數量偏低。2013年之後，因為義務教育由12年延長為13年，中等教育的擴充也連帶影響高等教育的擴充。加上杜特第總統上台後，在2018年推動「10931號全民高品質第三級教育法」（Universal Access to Quality Tertiary Education Act of 10931），讓公立大專院校教育成為免費，此一新制對私立大學產生極大招生壓力與衝擊。菲律賓大學也和其他國家簽訂合作協議，但是協議內容以交換學生居多，因此對於舒緩大學的學生人數壓力幫助不大。如何因應國內與東協進程需求，增加大學招生能量而不影響教學品質，成為目前菲律賓政府一大挑戰。

參、本書各章大要

本書第一章討論東協整合脈絡下菲律賓高等教育的發展，東協過去在貿易和投資上有更多交流合作，但目前教育逐漸成為關注焦點。東協的整合影響高等教育的發展，在高等教育領域上，支持區域內6,500所高教機構與一千兩百萬學生進行相關研究、學分轉換、學生流動與品保措施的發展至關重要，因此東協國家包括菲律賓都必須對此發展因應措施。

東協高等教育發展和全球化議題密切相關，作者認為全球化與高等教育之間有密切關聯，教育被用來塑造社會並創造穩定與跨文化知識與意識，全球化影響學科的國際化，也增加跨國教學與研究的合作機會。全球化促成大學更重視個人的道德發展與公民意識，全球化也影響教學的方式走向掌握觀念、問題分析與解決能力。

在東協國家，貧富差距是一大問題，富人有充分機會接受高等教育，而主導全球經濟文化的新自由主義也使得各國政府對於教育的補助減少。菲律賓面臨通貨膨脹與大量貧窮人口，因此作者希望檢視當全球化意謂其他東協國家和菲律賓有更多互動、帶來更多資本與想法、不同文化與合作機會時，這些教育合作對於菲律賓教育研究與教育規劃所產生的可能影響。歐盟波隆那歷程有助歐洲國家等教育資歷架構的共同標準和品質，藉此鼓勵不同國家高等教育機構間的學術流動與合作，此一模式正逐漸為其他地區仿效。受歐盟影響，東協不僅進行區域內高等教育的整合、合作、品質保證的夥伴關係以及高等教育一體化（harmonisation）模式，相關合作也涵蓋東協以外和東協具有相同願景的國家，例如東協加三與東協加六國家。

作者認為高等教育被東南亞各國政府用於推動亞洲整體的整合與合作，對於許多東協國家來說，教育的目的在服務經濟需求，是經濟發展的重要工具。以菲律賓來說，此一取向在 1997 年版的「2020 東協願景」以及 2015 年版的「2025 東協願景」中明顯可見（ASEAN 1997, 2015）。作者認為許多區域內的高等教育合作將教育視為達到政治與經濟利益的工具，因為此種思維，導致只有經濟優勢的人才容易取得高等教育機會，因此有必要更系統性地關注不同東協會員國家弱勢群體需求，他指出如果整合（integration）的概念意謂東協國家認為彼此應該要有相當類似性、可對照性或是趨同的作法，這是危險的想法，因為需要將個別會員國家經費補助與政治狀況列入考量，例如發展學分轉換和外國學歷認證等機制時，不能將各國一概而論。

Knight（2012）曾經以功能、組織和政治因素來分析高等教育的區域化，功能論的觀點認為有類似經濟與政治發展的國家才會發展合作，組織面向認為許多制度與設計都是層級化和技術導向的，因此會員國在經費補助、研究、政策發展和規範架構時都傾向以由上到下官僚化的模

式處理。這些沒有驗證過是否有效的管理模式可能會影響政策成敗。而政治因素在於政府是否願意支持高等教育進程。因此作者希望關注上述三個因素可能產生的不平等議題。

第二章主題為檢視菲律賓品質保證制度，本章論及過去20年間，菲律賓高等教育經歷極大擴充，其中主要成長見於私立大專院校，七八成學生就讀於私立學校，私校最多的時候將近兩千所，因此教育品質一直是高等教育發展的一大挑戰。作者檢視政府強化品保措施，特別是私立大專院校，政府期望學校可以提供菲律賓經濟發展與強化全球競爭力所需要的相關技能。

因應東協整合政策發展，菲律賓高教主管機構菲律賓高等教育委員會（The Philippines Commission on Higher Education, CHED）在相關規範上因應調整，為達到東協整合發展來將高等教育國際化，菲律賓對於品質內涵的定義也由對本土競爭力提升到全球競爭力層次，對品質定義的改變直接影響品質保證政策與國外資歷採認。但是因為高等教育課程設計與教學研究的品質不佳，目前菲律賓畢業生品質也有待加強，這也連帶影響大學與產業的鏈結。

菲律賓高等教育品保機制主要依賴認可機構來推動，這些認可機構由CHED加以管理，賦予評鑑的權責，眾多評鑑機構成立總會，如與私立院校評鑑相關的菲律賓評鑑機構聯盟（Federation of Accrediting Agencies in the Philippines, FAAP），與公立院校評鑑相關的國家品保網絡（National Network of Quality Assurance Agencies, NNQAA）來統整相關作法，但是因為認可機構眾多，導致評鑑規範不一，因此也影響菲律賓高教人才培養。特別是私立學校的部分，菲律賓小型私立院校眾多，且認可是採取自願辦理的方式，此種自願性質認可機制對於大學高教品質形成一大挑戰，因此作者認為發展品保國家架構，要求規模未達一定規模的學校整併以達到良好財務基礎與品質是有必要的，甚至進一步可考慮發展國家品質保證機制。

第三章討論東協整合背景下，私立高等教育的品質改善機制。如前述，菲律賓私立大專院校數量極多，且規模相對較小，本章討論私立大專院校如何因應東協整合進行品質提升，本文檢視菲律賓相關品保機制，東協脈絡下發展世界級大學在結構、培訓、資源與政策體系的必須投資，

以及菲國高教主管機構 CHED 所扮演的角色。

高等教育的私有化是全球的現象，菲律賓也不例外。菲律賓私立學校通常規模較小，辦學資金不穩定，只有通過評鑑最高級第四級認可後，才能獲得政府經費補助。因應義務教育的延長，高教經費也配合增加，預計由 2018 年的 110 億菲幣增加到 2019 年的 510 億菲幣，但是私立院校受限於評鑑結果的要求，獲益有限。私立學校的品保不僅沒有強制性，屬自願性質，且通常是在方案層級（program-level），而非學校層級。

在跨國高等教育的發展上，過去外國大專院校進入菲律賓時，被要求必須和本地學校發展某些形式的合作，例如學術聯盟與共同學位，以提升菲律賓高等教育的國際競爭力，但是同時也有許多對於外國學校過度營利考量的擔憂與其他防備。2000 年後，CHED 允許外國大學可以獨立或是與當地院校合作頒發外國學位，但是只有自主型院校在評鑑第二級以上的學校，才能與這些外國學校合作。作者指出菲律賓家長希望子女能夠獲得高等教育以獲得社會流動機會。私立院校具有高度自由市場競爭特性，但此競爭卻無關辦學品質，這也是政府的失能。在菲律賓延長基礎教育到 13 年的同時，高等教育是否能有效因應成為重要議題。因為評鑑認可是屬於自願性質，導致許多私立院校沒有申請評鑑，而評鑑認可所需的大量經費也往往是私校的一大負擔，因此作者認為 CHED 應對私校做更完整的規範。

第四章討論東協進程背景下，「品質管理系統」（Quality Management System, QMS）的運用，作者認為國家對高等教育品質概念的界定和東協進程以及會員國是否有能力實施密切相關，QMS 在東協的實施意謂著對高等教育可信度與服務提供（service delivery）的重視，菲國高等教育評鑑機構通常運用 QMS 歷程於認證中，本文檢視如何運用此一系統以找到可達到東協願景相關的決定因素，以及此一系統如何支持菲律賓高等教育系統與東協整合進程。

CHED 認為高教機構應該藉由教學、研究和社區服務歷程的管理達到東協整合的目標，但是作者指出這個規劃忽略了瞭解政府高等教育政策是否符合菲律賓社會經濟與政治狀況，以及高等教育的規模。同時 ISO 國際標準認證需要大量經費以及專業諮詢，這些是菲律賓私立院校很難負擔的。舉例來說，為了確保符合東協整合目標，CHED 品保歷程

強調教學應符合學生需求，以及運用大量資訊科技於教學上，但是這也造成資源不夠的大專校院因應困難。作者也歸結 QMS 的運用上，行政人員的教育成就（是否具博士學位）與是否具備管理專業知能被認為是預測實施良好與否的主要決定因素。

第五章探討全面品質保證管理（Total Quality Management, TQM）與東協技能發展進程（ASEAN skill development agenda）的關聯。過去數十年 TQM 在產業界被廣為實用，毀譽參半，但多數研究著重於 TQM 在產業的實施，而非在高等教育發展上的運用。因為東協期待教育有助於改善勞動人口參與率，因此作者探討研究如何運用於 TQM 於東協技能發展進程上，瞭解菲律賓高教活動如何配合 TQM 實施以使勞動人口具備全球競爭力。

作者指出 CHED 所發展的機構品質保證管理系統（Institutional Quality Assurance Management, IQuAM）是根據 TQM 精神所發展出的，目的在於評估個別大專院校畢業生技能是否符合市場需求。政府主管機構技術教育與技能發展署（Technical Education and Skills Development Authority, TESDA）也運用 TQM 發展技能訓練規範與確認職能單元、表現指標以及菲律賓基於經濟發展和全球競爭力所需的重要知識和技能，因此技職學生就讀人數由 2014 年的 203.3 萬快速增加到 2016 年的 226.9 萬，其中資通訊相關證書文憑課程的增加尤為顯著。但上述擴充是否真的有益於菲律賓國家發展？值得探究。

高等教育「影響評估調查」（Impact Evaluation Survey）顯示，菲律賓高等教育主要培養高端（high-end）技能和低端（low-end）技能，前者主要由 CHED 主管的大專院校提供，後者主要由 TESDA 主管的技職院校提供，後中等教育階段技職課程要比高教機構具備更高的勞動市場相關性與適應性，雖然因為海外移工等因素，菲律賓對於低端技術人才仍有極大需求，但因應知識經濟需求，更有必要培養高端技術人才。

作者指出 TQM 被東協，特別是菲律賓的大學行政人員，廣泛運用，目的在於希望以有限資源達到組織目標，但他也對 TQM 是否能用於測量教學、研究與服務提出質疑。目前菲律賓部分頂尖大學並沒有使用 TQM，因此作者建議 TESDA 跟 CHED 可以比較運用 TQM 精神於教學、研究和服務的學校，以及沒有使用 TQM 的學校，以更全面了解 TQM 運

用於大學可能的模式與問題。也因為如此，作者強調大學領導的重要性，主張大學領導者應該是受過管理與行政培訓的學術人員，如此才能發展符合組織目標的品質文化。

第六章探討東協高等教育研究表現的測量，作者希望透過運用服務品質量表（SERVQUAL）來檢視並評估東協領導者如何因應對於東協願景的期待以確保大學研究可以達到相關目標。此一量表是由 Parasurman、Zeithaml 與 Berry（1985）等人所發展出。

因為東協研究表現期待是和東協社會經濟發展密切結合，因此作者將高等教育研究表現視為服務的一環，希望由：1. 留才；2. 攬才；3. 研究與訓練機會；4. 研究與發展佔 GDP 比例（2005—2012 年間）以及 5. 全職研究人員佔百萬人口比例等面向來了解菲律賓高等教育研究表現。這五個面向也剛好符合量表的五個面向：可靠性（Reliability）、確實性（Assurance）、有形性（Tangibles）、同理心（Empathy）與回應性（Responsiveness）。研究結果顯示菲律賓研究發展上面臨的挑戰和其他東協國家如印尼與泰國類似，菲律賓新設學校在研究表現評量的規劃上通常面臨更大挑戰，而技術能力（technical capacity）跟文化通常是關於品質測量相關討論中不可缺的一環。

第七章闡述東協整合政策實施的文化障礙，在東協整合的脈絡下，CHED 型塑高教機構品質相關概念的文化，比起東協中心導向的目標，菲律賓大學更重視本土經濟發展以及國家的競爭力，這也反映在課程和學校文化上。東協期待菲律賓推動一系列措施如師生交流、學分轉換、英語作為教學語言、資歷互認與社會整合等措施來參與東協高等教育的整合，在菲律賓的脈絡下，國家主義、他加祿語（Tagalog）在學校的廣泛使用、CHED 的政策以及機構文化等政策，導致文化障礙的產生。而其中作者認為語言是主要的文化障礙。

反對東協高等教育流動者擔心上述措施可能會導致人才的外流，例如菲律賓交換學生可能畢業後決定留在該國，而作者認為雖然國內是否有適當的就業機會是重要原因，仍應該鼓勵學生返國貢獻所學，但部分學生回國後本國文化適應不良的問題也必須加以關注。文化障礙影響學術流動，作者認為馬來西亞和泰國是相關政策較完備的國家，因此菲律賓政府應該仿效如何建立一個開放國際高等教育文化，讓高等教育從國

家競爭力的追求轉向全球化，致力追求國家主義和亞洲中心兩個端點間的平衡，但是最終決定仍是要看菲律賓高等教育的目標為何，以及高等教育區域化型式如何更適切地因應全球化要求。

最後一章第八章總結東協整合對於菲律賓高等教育的啟示，作者檢視東協整合政策對於菲律賓高等教育政策、品質保證措施與勞動市場的影響。他認為菲律賓的高等教育政策制定往往由非常高階的政治人物主導，但政策的執行卻常常是落在一線人員，而且這些人通常是學校行政人員與技術人員，因此形成極大的落差。另一方面，高等教育中品質的內涵往往跟社會經濟與國家發展密切關連。作者也發現因為東協整合進程成為菲律賓高等教育的主軸，菲律賓大專校院中品質教育的政治元素都已經被有效地去除，因此品質內涵減少了社會文化與歷史偏見，並納入更多技術元素。

作者認為因應東協整合目標產生的變革對於政策決策和政策實施的啟示是兩個不同議題，政策制定在國家層級，但機構的實施往往是涉及地區（省分）與機構層級。這種由上到下的作法產生了忽略在地脈絡的問題，Ball（1994）指出政策意向、政策文本的詮釋以及反應之間的關係都具相當複雜性。因此政策的脈絡和改變的歷程都應該加以強調。甚者，作者指出菲律賓品質保證政策對教學與課程發展方面的強調是不適當的，因為在東協整合的脈絡下，教學、學習與課程發展著重特定領域的技能短缺，品質應該被視為個人、社群和國家的核心，而不只是東協的進程。因此作者認為受限於東協整合進程，導致菲律賓高等教育政策產出和實施缺乏效能，並提出以下四面向的分析。

首先，在流動議題上，亞洲中韓日等國致力於爭取外國與本國優秀學生，但是菲律賓高等教育發展未必要循同樣模式，反而更需考量東協脈絡下本國的政經發展需求，目前菲律賓許多公立大專院校的課程雖然都有所改善，但過去學習社群以科學家興趣為主的供給導向研究發展模式應該轉為考量多元利害關係人的需求導向模式。其次是國際學生議題，目前菲國國際生普遍比例偏低以及大學是否能容納更多國際生是菲律賓的一大挑戰。第三是技職教育議題，菲律賓政府有必要經由東協得到更多勞動市場訊息，以便重新調整技職教育方向，目前菲國技能的缺口使多數菲律賓海外移工從事於不需要批判思考、決策能力和強大溝通

能力的工作，此一問題需要加以因應。最後是高等教育在技能發展上扮演的角色，作者認為菲律賓追求高等教育國際化的決心僅次於馬來西亞與泰國，因此高等教育機構有必要由追求國家與區域的競爭力，提升到全球的層次。在品質保證政策與資歷架構互認的發展上，菲律賓的發展僅次於馬來西亞與越南，因此也前景看好。在東協議題上，作者認為相關文件顯示如菲律賓等整合政策實施的失敗導因於資源的缺乏以及設計不佳，這部分需要更多關注。

肆、評述與代結語

本書顯示菲律賓人口和經濟前景對其高等教育形成挑戰，因為基礎教育改革與東協整合進程，菲律賓高等教育也面臨如何提升能量接受更多學生，而不影響辦學品質的挑戰。本書作者認為基於區域化和全球化進程需求，菲律賓高等教育機構和政府部門有責任找出適切方式來協助菲律賓和東協以及全球經濟體競爭，同時也要符合亞洲脈絡，如此菲律賓高等教育才能為經濟發展做出貢獻。菲律賓大專校院應該優先滿足國家內部發展需求，其次才是履行東協成員國義務，同時相關資源也應該到位。他認為菲律賓高教機構如果能滿足在地人口需求，將能對東協整合做出更大貢獻，並建議政策形成過程中，利害關係人應該理解高教機構應該將國家、區域和全球的標準都納入考慮。

由臺灣的視角觀看東協高等教育的發展，可以發現配合東協進程方向與內涵，會員國教育政策都不免因應調整，高等教育尤為如此。相較於歐盟的組成，東協國家在政治體制、社會宗教文化以及經濟發展的差距更大，這些差距也成為東協各國高等教育政策在回應東協進程時的一大挑戰。另一方面，如本書作者所言，東協國家普遍將教育視為經濟發展的工具，高等教育尤為如此，因此在品質保證運作上，商業品保機制例如 TQM、ISO 國際標準認證和 QMS 等機制的運用相當普遍，也因此這些商業品保機制對國家高等教育產生極大影響。但以臺灣而言，雖然畢業生就業狀況也是高等教育政策的關注重點，但近年政府對高等教育的定位並未如此偏重教育對於經濟發展的助益，例如一系列大學社會責

任相關政策的推動可見一般。

由本書可以了解東協進程轉化為各國相關高等教育政策時，必須要處理各國對於東協整合概念的解讀，以及各國因應在地政經社會脈絡，如何形成與實施相關高等政策，而政策實施不僅涉及學校的公私立屬性與相關利害關係人，也涉及中央、地方與機構層級的運作，同時政策也需要在本土需求以及區域或是國際競爭力上找到平衡點。

菲律賓高等教育高度私有化，政府過去對於高教經費投注有限，因為品質管控機制運作不彰，影響高等教育機構教育品質。因應東協進程的目標，菲律賓在高等教育發展上，面臨必須因應國家發展需求與東協整合進程的挑戰，如何有效整合上述兩者，並列出優先順序，是一大挑戰。

臺灣雖然非區域超國家組織如歐盟與東協的成員國，但是高等教育發展上同樣面臨本土社會需求與發展國際競爭力的壓力，例如過去各校普遍規劃英語畢業門檻的政策，即是偏重培養人才的國際競爭力，但是否本土社會有比英語能力更迫切的技能需求，也引發許多討論。了解東協會員國面對東協整合的挑戰，不僅有助於臺灣與東協國家高等教育的合作交流，也有助於臺灣進一步檢視本國高等教育政策的核心目標與因應策略。

參考文獻

- ASEAN (1997). *ASEAN vision 2020*. Retrieved from https://asean.org/?static_post=asean-vision-2020
- ASEAN (2012). *ASEAN 5-year work plan on education (2011–2015)*. Retrieved from <https://www.asean.org/wp-content/uploads/images/2012/publications/ASEAN%205-Year%20Work%20Plan%20on%20Education.pdf>
- ASEAN (2015). *ASEAN vision 2025*. Retrieved from <https://www.asean.org/wp-content/uploads/images/2015/November/aec-page/ASEAN-Community-Vision-2025.pdf>
- ASEAN (2016). *The ASEAN work plan on education 2016-2020* (Endorsed by the 11th ASEAN SOM-ED and adopted by 9th ASED, 23 and 25 May 2016, Malaysia Version as of 18 May 2016 as presented to the 11th SOM-ED). Retrieved from https://www.aseanrokfund.com/lib/upload/files/resources/31_-_ASEAN_20Work_20Plan_20on_20Education_202016-2020.pdf
- Ball, S. J. (1994). Some reflections on policy theory: A brief response to Hatcher and Troyna. *Journal of Education Policy*, 9(2), 171-182.
- CHED (2019). *Higher education statistical data*. Retrieved from <https://ched.gov.ph/statistics/>
- Knight, J. (2012). A conceptual framework for the regionalization of higher education in Asia. In J. Hawkins, K. Mok, & D. Neubauer (Eds.), *Higher education regionalization in Asia Pacific: Implications for governance, citizenship, and university transformation* (pp.17-35). London, England: Routledge.
- Parasurman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.