

花蓮縣國民中學學校行政服務品質現況之研究

摘要

本研究旨在了解國民中學學校行政服務品質情形，及分析不同背景變項下的教師，對學校行政服務品質認知的差異情形。本研究採用問卷調查法，研究樣本以花蓮縣國民中學之合格教師為調查對象。主要研究工具為自編的「花蓮縣國民中學學校行政服務品質調查問卷」，根據受試者填答的結果，以 SPSS FOR WINDOWS 12.0 統計套裝軟體進行分析，統計方法以採平均數、標準差、t 考驗、單因子變異數分析等。本研究的結果如下：

- 一、 國民中學教師知覺的學校行政服務品質屬於中等以上程度。
- 二、 不同背景變項的國民中學教師所知覺學校行政服務品質之差異情形，部分達顯著差異。

本研究根據上述的研究結果，提出建議做為教育行政機關、國民中學及未來相關研究的參考。

關鍵字：服務品質、學校行政服務品質、教育行政

A Study on Junior High School Administrative Service Quality in Hualien County

Abstract

This study aimed to investigate school administrative service quality among teachers with different background variables. The self-developed “questionnaire on school administrative service quality among junior high schools in Hualien County” was used in the survey. The survey results were analyzed on SPSS for Windows 12.0 using mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Scheffe multiple comparison correlation methods. The main findings are as follows:

1. The surveyed junior high school teachers perceived an intermediate level of administrative service quality in their schools.
2. Partial significant differences were observed among teachers with different background variables in terms of their perception of school administrative service quality.

Based on the above results, some suggestions were also proposed as a reference for education administrations, junior high schools, and future researchers.

Keywords: service quality, school administrative service quality, educational administration

壹、緒論

二十一世紀是知識經濟的時代，隨著社會快速變遷，從以往的傳統事業發展至現今服務業極受重視的現代，「品質」已是顧客滿意的代言，更是確保企業競爭力的重要因素(巫祥朝，2003)。由此可見，服務品質的提升已成為組織領導者管理的趨勢，為企業是否永續經營的核心。依張萬助(2002)的研究結果顯示，教育品質有關國家人力素質的優劣，直接影響國家整體的競爭力。自1900年代起，全面品質管理(Total Quality Management, TQM)是企業管理界之主流，企業界莫不以實施全面品質管理以提升企業的永續競爭力(吳清山，2000)。有鑒於成功企業的經營模式，皆重視全面品質系統化的管理，提升自我競爭力來面對競爭對手和變遷的環境。然而，教育事業是非營利性事業，因此品質提升的追求不只是在企業上，也應該擴充到教育單位，使教育界興起改革之風潮，這些都是為了讓我國的教育有更高的教育品質。由此可知，教育品質的提升已是國家努力的方向。然而，近年來由於少子化衝擊之影響以及政府十二年國教政策的施行，學校教育在提升自我品牌以及吸引學生就讀方面盡力尋求突破，已是需要正視且刻不容緩的問題。黃振球(1996)指出，教師愉快專注的教學和學生舒適的學習環境，有賴於學校行政服務的支援，學習成果與教育品質自然提高。學校行政與教學是學校教育的兩大主體，學生是學校服務品質的主要消費者，教師是提供服務品質之生產者。對教師而言，行政並非監督教學或與教學對立，應是支援教學，讓教師專心教學發揮所長，提供最好的教學品質，就是對顧客做最好的服務(黃淑美，2004)。總而言之，完善的學校行政服務品質為形塑優秀學校品質文化的後盾，在追求教育績效的今日，了解學校行政服務品質的現況如何，此為本研究之主要動機所在。

基於上述研究動機，茲將本研究之研究目的條列如下：

- (一) 藉由文獻探討來了解學校行政服務品質的意涵與相關理論。
- (二) 了解花蓮縣國民中學學校行政服務品質的現況，並藉由問卷結果分析不同背景變項對學校行政服務品質的覺知情形。
- (三) 根據研究結果，提出具體建議，以作為教育行政機關、學校及未來研究之參考。

貳、文獻探討

本章依據研究動機與目的，蒐集相關文獻，加以歸納、分析與比較，茲敘述如後。

一、服務品質的意涵

蕭佳華(2006)提出服務品質的理念起於企業界，在顧客導向的時代，良好的服務品質是塑造企業形象，達到永續經營的重要因素。服務品質是一抽象的概念，其內涵比實體品質來得多樣複雜，因此在定義上引起許多學者不同的看法。服務品質是顧客對整體事物所做的一種評定，由一群具有代表性的顧客，對某一個服務所知覺到長期且呈穩定性的滿意水準(Olshavsky, 1985；蘇武龍，2000)。洪慶恩(2004)提出，服務品質是指在服務過程裡，由服務者與顧客的互動裡，顧客接受服務後的知覺感受，進而對服務品質整體優勢所下的主觀判斷。而服務品質的優劣為什麼那麼重要呢?因為，服務品質會影響顧客於消費後是否願意再次購買服務的意願和整體態度(Bitner, 1992)。另外，服務品質可分成有形服務與無形服務，前者係指實體輸出的服務，後者則是指服務表現(Wakefield, 2001)。而呂榮堂(2003)則將服務品質分為主觀服務品質與客觀服務品質，主觀服務品質是消費者主觀意識對服務整體優越程度評量，是屬於一種認知的服務品質；客觀服務品質是服務期望與認知服務績效間比較。總而言之，服務品

質是指服務者能配合顧客的需要、消費或負擔等能力，同時讓顧客產生信心，以及提供適時的、適當的滿意服務或產品（楊錦洲，1996）。

綜觀各學者對服務品質的定義，本研究將服務品質定義如下：服務品質是服務品質是顧客對整體事物所做的一種評定，是一種主觀知覺的品質，即服務品質的好壞是由顧客主觀認定，而不是客觀的評估。

二、學校服務品質的特質

學校教育是一種服務，需提供完善的教育品質，以顧客為導向，讓學生有良好的學習環境。吳清基（1999）提出學校服務品質的特質有五項：精緻化、科學化、專業化、調適科層化、民主化。學校行政除了正常運作外，要重視內部的進步，不僅要求量的擴充，更講求質的提升。陳秀江（2004）在家長期望學校服務品質與滿意度之調查研究中將教育服務品質分成四部分：教學與輔導、環境與設備、行政與服務、溝通與關懷。在張慧玲（2004）的研究裡，也將學校服務品質分別以家長、學生的觀點來說明。

綜合各學者闡述之教育品質，研究者認為，學校教育品質可分為教師教學品質與行政服務品質。學校行政的一切作為都是為了達成教學目標，服務與支援教學活動，為了讓教師能提供良好教學品質，必須先致力於提升學校行政服務品質。

三、學校行政服務品質相關之研究

研究者蒐集國內有關服務品質應用在學校教育的相關研究，且將以教職員為研究對象的研究加以整理，以不同角度觀點來分析，分述如下表所示：

學校服務品質之研究

研究者	研究題目	研究結論
王俊貴	國民小學教師對理想服務	國小教育人員對學校服務品質的實際感受

(2001)	品質與實際服務品質知覺差異之調查研究	會因性別、服務年資、職務不同而有所差異。
吳仁捷 (2001)	大學行政服務品質內部行銷滿意度模式之研究----以義守大學為例	教職員的年齡、性別、服務單位及學歷等變項，對行政服務品質的構面無顯著差異
林素鈺 (2002)	大學校院認證ISO9000 與其行政服務品質	學校教職之性別、服務年資、擔任職務等變項對學校行政服務品質的知覺有顯著差異。
王碧霞 (2003)	全面品質管理對大學校院行政服務品質影響之探討	1.推行全面品質管理學校的教職員生，其滿意知覺明顯高於尚未推行的學校。 2.教職員的學歷、擔任職務、服務年資、學校屬性皆會影響其對行政品質現況的知覺。
張彩珠 (2004)	高級職業學校總務行政服務品質之探討	教職員對學校總務行政服務品質的知覺會因性別、服務年資、教育程度、擔任職務和學校地區等變項而有所差異。
林義豐 (2005)	台南縣國小學校行政服務品質與教師工作滿意度關係之研究	性別、職務、學校規模不同之教師在學校行政服務品質量表的知覺有顯著差異。
鄭秀文 (2007)	國民小學學校服務品質之研究-以台中縣國民小學為例	學校規模不同的教師對學校服務品質滿意度，在關懷性、反應性及有形性構面達顯著差異。
吳有恒 (2007)	屏東縣國民小學教師對教務行政服務品質滿意度之研究	教師在服務年資、擔任職務變項上，對屏東縣國民小學教務行政服務品質的整體滿意度，有顯著差異。
林宣嫻 (2008)	台中市國民小學學校行政服務品質與教師教學效能關係之研究	不同性別、服務年資、職務的教師在知覺學校行政服務品質整體上有差異。

資料來源：研究者自行整理

根據上表有關學校行政服務品質在教育上應用的文獻，研究對象限定在學校教育人員，研究方法多以問卷調查法為主，可從中歸納整理出以下重點：

一、學校行政服務品質文獻的研究範圍以高等教育者居多，國民小學次之，國民中學的部分最少，僅有黃淑美（2004）的「台北縣國中教師對教

務行政品質需求及滿意狀況之研究」一篇。

二、就學校行政服務品質的整體表現而言，教育人員在學校服務品質之知覺程度大多為正向的，對現況之滿意度屬於中等以上的程度（王俊貴，2001；林素鈺，2002；林義豐，2005；張彩珠，2004；林宣嫻，2008）。

三、依本研究需要分別將不同背景變項對知覺學校行政服務品質之差異情形歸納如下：

（一）性別

王俊貴（2001）、林素鈺（2002）、張彩珠（2004）、黃淑美（2004）、林義豐（2005）、林宣嫻（2008）等人的研究發現，不同性別之教育人員在學校行政服務品質整體的知覺程度有顯著差異。

（二）服務年資

從多數文獻發現，服務年資不同的教育人員對行政服務品質現況知覺有顯著差異，尤其以服務年資較長之教育人員對學校行政服務品質的知覺高於服務年資較短的教育人員（王俊貴，2001；王碧霞，2003；吳仁捷，2001；林素鈺，2002；林宣嫻，2008；張彩珠，2004）。

（三）最高學歷

不同教育程度的教師在學校行政服務品質的知覺無顯著差異（王俊貴，2001；吳仁捷，2001；吳有恒，2007；林素鈺，2002；林義豐，2005；林宣嫻，2008；黃淑美，2004；鄭秀文，2007）。但王碧霞（2003）、張彩珠（2004）卻提出較高學歷的教育人員對行政服務品質有較高的知覺程度。

（四）擔任職務

擔任不同職務的教師在學校行政服務品質的知覺有顯著差異。吳有恒（2007）研究中發現，科任教師對教務行政服務品質的整體滿意度高於級任教師。多數學者認為，兼行政職務教師在學校行政服務品質知覺顯著高於未兼行政職務教師（王俊貴，2001；王碧霞，2003；林義豐，2005；林

宣嫻，2008；張彩珠，2004；黃淑美，2004）。

（五）學校規模

多數學者認為，學校規模不同的教師對學校服務品質滿意度有顯著差異，又以學校規模較小的教師對學校行政服務品質存有較高的滿意知覺（林義豐，2005；張彩珠，2004；黃淑美，2004）。

（六）學校地區

教師對行政品質的滿意度會因學校行政區不同而有顯著差異（張彩珠，2004；黃淑美，2004），黃淑美（2004）提出，學校規模較小之教師對學校行政服務品質有較高的滿意度。

參、研究方法

一、研究設計與架構

本研究所採用的方法為文獻分析法、問卷調查法，因受經費、人力、時間之限制，僅以花蓮縣國中教師為對象。文獻分析法主要包括綜合整理國內外相關理論與實證的研究及資料加以分析，歸納出本研究的研究方向。另外，問卷調查法是將研究主題經由預先的題目規劃，經問卷方式調查，且配合蒐集更深入的資料，再經過整理、分析、歸納、印證文獻分析之所得，以達到本研究的目的。

二、研究設計

（一）文獻分析法

文獻分析主要包含整理相關理論與實徵研究及檢核有關的文件。本研究所蒐集的文獻資料包括學校行政服務品質相關之論文、書籍、報告、報

章期刊資訊等，將匯集而來的資料做初步的歸納整理，以做為本研究之理論基礎、發展問卷題目與調查結果解釋之依據。

（二）問卷調查法

本研究經由文獻探討後所建立的理論分析，做為編定調查問卷之依據，針對學校行政服務品質之相關層面來進行題目設計，自編之「花蓮縣國民中學學校行政服務品質調查問卷」為工具，針對花蓮縣國民中學之主任、組長、導師及專任教師為對象進行調查研究，調查後再針對有效問卷歸納提出結論與具體建議，以了解國民中學學校行政服務品質之現況及其相關情形。

（三）研究架構

本研究以教師背景變項為自變項，學校行政服務品質為依變項，欲了解學校行政服務品質之現況，並藉以探討不同背景因素是否導致教師對學校行政服務品質的認知是否有所差異。研究架構主要內容說明如下，如圖 3-1 所示：

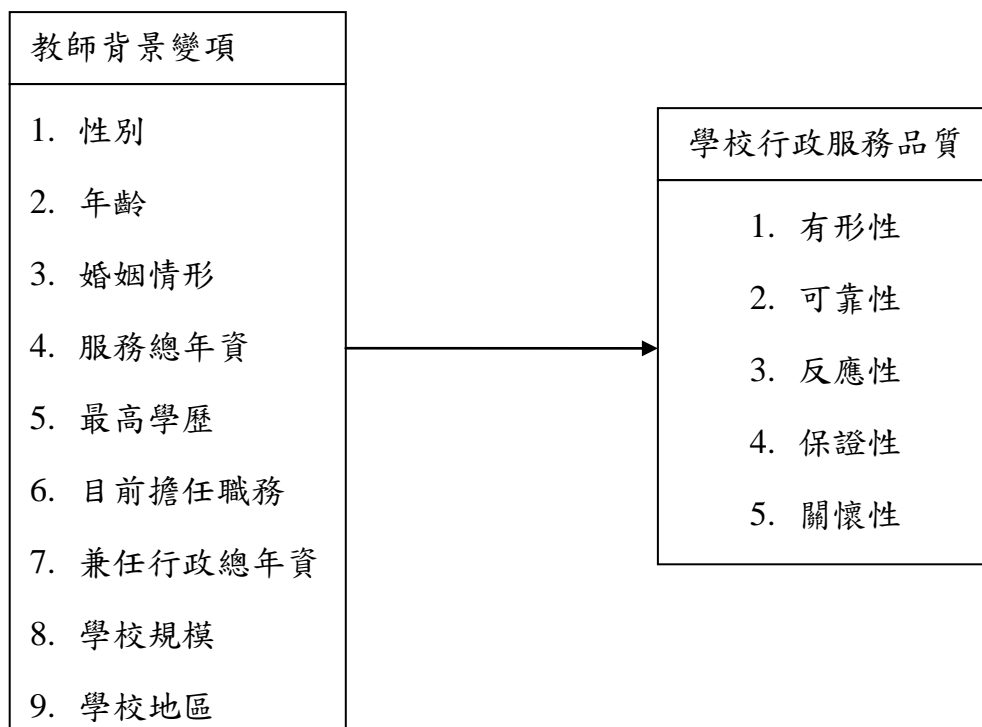


圖 3-1 研究架構圖

三、 研究對象

本研究的研究方法除了文獻探討外，還有問卷調查法，問卷調查對象說明如下：

本研究利用文獻探討分析所得之理論基礎，以「花蓮縣國民中學學校行政服務品質調查問卷」作為研究工具，調查對象主要以花蓮縣九十八學年度國民中學學校編制內的合格教師為問卷調查的研究對象。根據花蓮縣教育處公報（2008）統計，全縣班級數409班（不含體育、特教班），教師約864人（不含特殊教育、專長教師）。而抽樣方法採叢集抽樣，按照學校規模大小隨機抽取人數，研究母群體與研究樣本取樣方式詳述如下：

一、研究母群體：

本研究之母群體以花蓮縣公立國民中學編制內合格教師，包括教師兼

主任、教師兼組長、教師兼導師以及專任教師四種。根據花蓮縣政府教育處（2008）資料顯示，花蓮縣內公立國民中學（不含私立及分校）共 23 所，再將全校普通班班級數分為四類：班級數 6 班（含）以下者有 7 所，7 至 12 班者有 5 所，13 至 24 班的有 5 所，25 班以上的學校有 6 所，整理如表 3-1。

表 3-1 花蓮縣各國民中學學校規模分布

學校規模	學校名稱
6班（含） 以下	萬榮國中、富源國中、三民國中、玉東國中、富北國中、豐濱國中、 東里國中
7-12班	平和國中、壽豐國中、秀林國中、光復國中、富里國中
13-24班	鳳林國中、新城國中、化仁國中、吉安國中、瑞穗國中
25班以上	美崙國中、花崗國中、國風國中、自強國中、宜昌國中、玉里國中

資料來源：研究者自行整理。

二、預試問卷研究對象：

在樣本的選取上，台東縣與花蓮縣同屬東半部，且教育資源不均與城鄉差異大，兩縣市同質性高。因此，本研究的預試問卷以台東縣公立國民中學合格教師為施測對象。為顧及抽樣之公平與均衡，依學校規模分層隨機取樣。首先將母群體區分為 6 班（含）以下、7 至 12 班、13 至 24 班、以及 25 班以上共四類，再從四類學校各抽取一校為預試樣本學校，總計 4 所學校為預試施測學校。

在預試問卷部分，本研究預試問卷在九十九年一月進行問卷預試，發出 75 份問卷，實際回收份數為 65 份，剔除無效問卷 6 份，有效問卷為 59 份，回收率達 87%，有效問卷率為 91%，預試樣本彙整如表 3-2。

表 3-2 問卷預設樣本分配與回收表

學校規模	抽取學校	發出份數	回收份數	有效份數	問卷 回收率	有效問 卷率
6班以下	長濱國中	10	10	10	100%	100%
7-12班	知本國中	15	12	10	80%	83%
13-24班	新港國中	20	18	16	90%	89%
25班以上	東海國中	30	25	23	83%	92%
合計		75	65	59	87%	91%

資料來源：研究者自行整理

三、正式問卷研究對象

根據花蓮縣教育處公報（2009）統計全縣公立國民中學共計 23 所。本研究將國民中學學校規模劃分為 6 班（含）以下、7 至 12 班、13 至 24 班以及 25 班以上四種層次作為分層抽樣之依據，分別取各層次學校總數約二分之一至三分之二做為樣本學校。正式問卷於民國 99 年 3 月寄出，共發出 315 份問卷，至收件截止，實際收回 297 份，刪除填答不完整之無效問卷共 18 份，總計有效問卷為 279 份，佔總樣本數的 88.57%，回收問卷數之 93.94%。

表3-3 正式問卷樣本分配與回收表

學校規模	抽取學校	發出 總份數	回收 份數	有效 份數	問卷 回收率	有效問 卷率
6班以下	玉東、豐濱、三民、東里	40	40	36	100%	90%
7-12班	壽豐、秀林、富里	50	49	49	98%	100%
13-24班	化仁、新城、鳳林、瑞穗	100	87	76	87%	87%
25班以上	國風、宜昌、玉里	125	121	118	97%	98%
合計		315	297	279	94%	94%

資料來源：研究者自行整理

四、研究工具

本研究蒐集相關文獻，研究工具採用研究者自編之「花蓮縣國民中學學校行政服務品質調查問卷」，以國中教師為填答對象。

壹、問卷調查工具

本問卷在學校行政服務品質層面採 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988) 提出衡量服務品質的五大構面：有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性。

針對國民中學教師發出預試問卷75份，回收65份，剔除無效問卷6份，可用份數59份。將有效問卷進行編碼，以SPSS 12.0中文版統計軟體進行資料處理與分析，首先分析預試對象的背景資料，依此結果做為正式問卷修正之參考。再對題項以項目分析、信度分析等統計方法檢視不適合的題目。

依上述所得資料進行整理後，以 Cronbach's α 係數檢測分層面與整體量表之內部一致性。針對各構面計算其 Cronbach's α 係數，若 α 係數為 0.7 為可接受的最小信度。在「學校服務品質調查問卷」的五個層面 α 係數分別為 .777、.816、.871、.842、.814，皆大於 0.7，綜合上述之結果可知，本問卷的內部一致性高，信度良好，測量結果具可靠性，可發展成正式問卷。

五、受試者基本資料分析

本問卷於 99 年 3 月發出 315 份至所抽取的學校，共回收 297 份，剔除無效問卷 18 份，有效問卷 279 份。以下將受試者的基本資料分佈討論於後：

(一) 性別

男性教師占有有效樣本的 41.2%，女性教師則占有有效樣本的 58.8%，由此可看出抽取樣本中女性教師較男性教師多。

（二）年齡

有效樣本中，30歲以下的教師人數較少，只占有效樣本的21.5%，31至40歲的教師占45.9%，40歲以上的教師占32.6%，此代表抽樣教師中，年齡在31至40歲者較多。

（三）婚姻狀況

已婚的教師較未婚的教師多，已婚教師占研究樣本的54.5%，未婚教師則占45.5%。這與目前的社會型態類似，擁有婚姻生活的教師較未婚教師多。

（四）服務總年資

服務5年以下、6至10年、11至15年、16年以上的教師分別占有效樣本的31.9%、27.6%、14.3%和26.2%。抽樣樣本的服務年資以5年以下的教師居多，6至10年的教師次之，11至15年者最少，服務年資10年以下的教師約占研究樣本的六成。

（五）最高學歷

教師的最高學歷以一般大學居多，占59.5%，而擁有研究所以上學歷的教師占40.5%。這與目前國中教師學歷分布相似，根據教育部統計處（2010）的資料顯示，全國國中教師有研究所學歷的教師占26.1%。

（六）目前擔任職務

抽樣樣本中，教師兼任主任的教師比例為8.6%，而教師兼任組長的教師比例為20.4%，教師兼任導師與專任教師所占比例各為47.0%與24.0%。

（七）兼任行政總年資

從未兼任行政工作的教師占有效樣本的39.1%，兼任行政年資5年以下的教師最多，共占43.7%，而兼任行政年資6年以上者較少，為17.2%，其中以未兼任行政年資與兼任行政年資5年以下的教師最多，占研究樣本的八成多。

（八）學校規模

25 班以上的學校，教師樣本最多，占 41.9%，13 至 24 班之學校教師人數有 26.9%，學校數 7 至 12 班的教師人數占 18.3%，而 6 班以下的學校之教師人數最少，只占 12.9%。

(九) 學校地區

學校位於鄉鎮的教師人數最多，占 62.4%，而位於市區之教師有 24.7%，而只有 12.9% 的教師學校位於(特)偏遠或山地地區，抽樣樣本數最少。

肆、研究結果與討論

一、學校行政服務品質現況分析與討論

學校行政服務品質量表共分為有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性五個層面，以統計求其各層面的總分、標準差、題平均數，如表 4-1 所示。

表 4-1 學校行政服務品質整體與各層面之分析表

層面名稱	題數	人數	平均數	標準差	每題平均數	排序
有形性	6	279	18.35	2.98	3.06	2
可靠性	7	279	20.92	3.71	2.99	3
反應性	6	279	17.27	3.41	2.88	5
保證性	5	279	17.57	3.16	3.51	1
關懷性	6	279	17.57	3.16	2.93	4
整體層面	30	279	88.75	14.51	2.96	

資料來源：研究者自行整理

從本研究結果可知，國中教師對學校行政服務品質的知覺程度為正向

屬中等以上程度。這與之前多位研究者的研究結果有相同之處（王俊貴，2001；林素鈺，2002；林義豐，2005；張彩珠，2004；林宣嫻，2008）。

二、不同背景變項在學校行政服務品質之差異分析

（一）不同性別教師對學校行政服務品質各層面之差異情形

以 t 檢定來分析不同性別的國民中學教師在學校行政服務品質之差異情形。在「有形性」的層面中，男性教師的平均數 18.90，高於女性教師的 17.98，其 t 值為 2.56 達顯著差異；在「可靠性」的層面裡，男性教師的平均數 21.66，高於女性教師的 20.40，其 t 值為 2.82，達顯著差異；對「反應性」層面而言，男性教師的平均數為 17.74，女性教的平均數為 16.94，男性教師的平均數高於女性教師，而 t 值是 1.94，未達顯著差異；而「保證性」的層面，男性教師的平均數 18.21，高於女性教師的 17.12，其 t 值為 2.86，有顯著差異；「關懷性」的層面可知，男性教師的平均數 18.21，高於女性教師的 17.12，其 t 值為 2.86，有顯著差異。在整體層面的部分，男性教師的平均數為 91.63，女性教師的平均數為 86.72，其 t 值為 2.82，男性高於女性，有顯著差異。茲將結果列於表 4-2。

表 4-2 不同性別的國民中學教師在學校行政服務品質差異比較摘要表

層面名稱	組別	性別	人數	平均數	標準差	t 值	顯著性	事後比較
有形性	1	男	115	18.90	2.88	2.56*	.011	1>2
	2	女	164	17.98	3.00			
可靠性	1	男	115	21.66	3.54	2.82**	.005	1>2
	2	女	164	20.40	3.75			
反應性	1	男	115	17.74	3.51	1.94	.053	無
	2	女	164	16.94	3.30			
保證性	1	男	115	18.21	3.25	2.86**	.005	1>2
	2	女	164	17.12	3.04			
關懷性	1	男	115	18.21	3.25	2.86**	.005	1>2
	2	女	164	17.12	3.04			
整體層面	1	男	115	91.63	14.41	2.82**	.005	1>2

* $p < .05$; ** $p < .01$

(二) 不同年齡教師對學校行政服務品質各層面之差異情形

不同年齡教師對學校行政服務品質的統計結果如表 4-3 所示。就平均數而言，30 歲以下之教師，在整體與各層面之學校行政服務品質的平均數皆最高，代表所感受的知覺程度較高。在變異數分析中，不同年齡的教師對學校行政服務品質整體層面知覺差異有顯著性，F 值為 4.74。而在「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」的各層面中也達顯著差異，在 F 值的部分，「可靠性」為 4.63、「反應性」為 3.95、「保證性」為 4.65、「關懷性」為 4.65，只有在「有形性」層面裡 F 值為 2.98，未達顯著差異。經事後比較發現，在學校行政服務品質整體層面與「可靠性」、「反應性」中，30 歲以下的教師對學校行政服務品質的知覺差異情形明顯高於 31-40 歲的教師。而在「保證性」與「關懷性」層面，30 歲以下的教師所知覺學校行政服務品質差異情形高於 41 歲以上與 31-40 歲的教師。

表 4-3 不同年齡教師對學校行政服務品質各層面之差異性分析

層面名稱	組別	年齡	人數	平均數	標準差	變異來源	SS	df	MS	F 值	事後比較
有形性	1	30 歲以下	60	19.08	3.14	組間	52.20	2	26.10		
	2	31-40 歲	128	17.96	3.08	組內	2417.67	276	8.76	2.98	無
	3	41 歲以上	91	18.43	2.64	總和	2469.87	278			
可靠性	1	30 歲以下	60	21.93	3.16	組間	124.22	2	62.11		
	2	31-40 歲	128	20.26	3.85	組內	3702.05	276	13.41	4.63*	1>2
	3	41 歲以上	91	21.19	3.69	總和	3826.27	278			
反應性	1	30 歲以下	60	18.32	2.98	組間	89.79	2	44.90		
	2	31-40 歲	128	16.84	3.57	組內	3141.05	276	11.38	3.95*	1>2
	3	41 歲以上	91	17.18	3.34	總和	3230.84	278			
保證性	1	30 歲以下	60	18.65	2.72	組間	90.68	2	45.34		
	2	31-40 歲	128	17.34	3.32	組內	2693.71	276	9.76	4.65*	1>3
	3	41 歲以上	91	17.18	3.09	總和	2784.39	278			
關懷性	1	30 歲以下	60	18.65	2.72	組間	90.68	2	45.34		

	2	31-40 歲	128	17.34	3.32	組內	2693.71	276	9.76	4.65*	1>2
	3	41 歲以上	91	17.18	3.09	總和	2784.39	278			1>3
整體 層面	1	30 歲以下	60	93.60	12.77	組間	1944.27	2	972.13		
	2	31-40 歲	128	86.73	15.37	組內	56598.67	276	205.07	4.74*	1>2
	3	41 歲以上	91	88.37	13.74	總和	58542.93	278			

*p<.05

(三) 不同婚姻狀況的教師對學校行政服務品質各層面之差異情形

由表 4-4 可知，不同婚姻狀況的教師對學校行政服務品質各層面之差異情形。不論在整體與各層面學校行政服務品質部份，未婚教師的平均數都比已婚教師高。「有形性」的 t 值為-1.17，「可靠性」的 t 值為-.75，「反應性」的 t 值為-1.4，「保證性」的 t 值為-1.97，「關懷性」的 t 值為-1.97，整體層面的 t 值為-1.44，都未達顯著差異。

表 4-4 不同婚姻狀況的教師對學校行政服務品質各層面之差異性分析

層面名稱	組別	性別	人數	平均數	標準差	t 值	顯著性	事後比較
有形性	1	已婚	152	18.16	2.88	-1.17	.244	無
	2	未婚	127	18.58	3.094			
可靠性	1	已婚	152	20.77	3.73	-.75	.457	無
	2	未婚	127	21.10	3.70			
反應性	1	已婚	152	17.00	3.46	-1.4	.150	無
	2	未婚	127	17.59	3.33			
保證性	1	已婚	152	17.23	3.18	-1.97	.050	無
	2	未婚	127	17.98	3.12			
關懷性	1	已婚	152	17.23	3.18	-1.97	.050	無
	2	未婚	127	17.98	3.12			
整體層面	1	已婚	152	87.61	14.29	-1.44	.151	無
	2	未婚	127	90.11	14.72			

(四) 服務總年資不同的教師對學校行政服務品質各層面之差異情形

服務總年資不同的教師對學校行政服務品質的知覺程度如表 4-5 所示。從各層面的平均數而言，在「有形性」層面，以服務總年資 11-15 年的教師最高，但在「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」層面都以服務 5 年以下的教師最高，而各層面都屬服務總年資 6-10 年的教師最低，

代表其所感受的知覺程度較低。在整體層面，總服務年資不同的教師對學校行政服務品質知覺程度有顯著不同，F 值為 3.66，同樣地，其中又以服務 5 年以下的教師知覺感受程度最高，6-10 年的教師最低。在各層面部分，「可靠性」的 F 值為 3.93、「反應性」的 F 值為 3.50、「保證性」的 F 值為 3.06、「關懷性」的 F 值為 3.06，四個層面都達顯著差異。經事後比較可知，在「可靠性」、「反應性」層面，服務總年資 5 年以下的教師對學校行政服務品質的知覺程度明顯高於服務總年資 6-10 年的教師。

表 4-5 服務總年資不同的教師對學校行政服務品質各層面之差異性分析

層面名稱	組別	年齡	人數	平均數	標準差	變異來源	SS	df	MS	F 值	事後比較
有形性	1	5 年以下	89	18.79	2.99	組間	47.49	3	15.83	1.80	無
	2	6 至 10 年	77	17.94	3.17	組內	2422.38	275	8.81		
	3	11 至 15 年	40	18.83	3.04	總和	2469.87	278			
	4	16 年以上	73	18.01	2.67						
可靠性	1	5 年以下	89	21.89	3.61	組間	157.20	3	52.40	3.93**	1>2
	2	6 至 10 年	77	20.05	3.57	組內	3669.07	275	13.34		
	3	11 至 15 年	40	20.30	3.82	總和	3826.27	278			
	4	16 年以上	73	21.00	3.69						
反應性	1	5 年以下	89	18.21	3.20	組間	118.73	3	39.58	3.50*	1>2
	2	6 至 10 年	77	16.70	3.31	組內	3112.11	275	11.32		
	3	11 至 15 年	40	16.88	3.89	總和	3230.84	278			
	4	16 年以上	73	16.93	3.31						
保證性	1	5 年以下	89	18.39	3.16	組間	89.89	3	29.97	3.06*	無
	2	6 至 10 年	77	17.09	3.04	組內	2694.49	275	9.80		
	3	11 至 15 年	40	17.30	3.46	總和	2784.39	278			
	4	16 年以上	73	17.22	3.00						
關懷性	1	5 年以下	89	18.39	3.16	組間	89.89	3	29.97	3.06*	無
	2	6 至 10 年	77	17.09	3.04	組內	2694.49	275	9.80		
	3	11 至 15 年	40	17.30	3.46	總和	2784.39	278			
	4	16 年以上	73	17.22	3.00						
整體層面	1	5 年以下	89	92.76	14.35	組間	2245.74	3	748.58	3.66*	1>2
	2	6 至 10 年	77	85.84	13.99	組內	56297.20	275	204.72		
	3	11 至 15 年	40	87.68	15.45	總和	58542.93	278			

*p<.05 ; **p<.01

(五) 最高學歷不同的教師對學校行政服務品質各層面之差異情形

以 t 檢定來分析不同學歷的國民中學教師在學校行政服務品質之差異情形。在「有形性」的層面中，研究所以以上學歷教師的平均數 17.90，比大學學歷教師的平均數 18.66 低，其 t 值為 -2.10 有顯著差異；在「可靠性」層面的 t 值為 -1.02，「反應性」層面的 t 值為 -1.59，「保證性」層面的 t 值為 -1.68，「關懷性」層面的 t 值為 -1.68，這四個層面都未達顯著差異，茲將結果列於表 4-6。

表 4-6 最高學歷不同的教師對學校行政服務品質各層面之差異性分析

層面名稱	組別	性別	人數	平均數	標準差	t 值	顯著性	事後比較
有形性	1	研究所以以上	113	17.90	3.17	-2.10*	.036	2>1
	2	一般大學	166	18.66	2.81			
可靠性	1	研究所以以上	113	20.65	3.90	-1.02	.308	無
	2	一般大學	166	21.11	3.57			
反應性	1	研究所以以上	113	16.88	3.25	-1.59	.113	無
	2	一般大學	166	17.54	3.50			
保證性	1	研究所以以上	113	17.19	3.26	-1.68	.095	無
	2	一般大學	166	17.83	3.08			
關懷性	1	研究所以以上	113	17.19	3.26	-1.68	.095	無
	2	一般大學	166	17.83	3.08			
整體層面	1	研究所以以上	113	86.88	14.82	-1.78	.076	無
	2	一般大學	166	90.02	14.20			

*p<.05

(六) 不同職務的教師對學校行政服務品質各層面之差異情形

不同職務的教師對學校行政服務品質的知覺程度如表 4-7 所示。就各層面而言，在「有形性」層面，F 值為 4.33，已達顯著水準，其中又以擔任主任之教師顯著高於擔任導師的教師與專任教師；在「可靠性」層面，F 值為 5.82，已達顯著水準，其中又以擔任主任之教師顯著高於擔任導師

的教師與專任教師；在「反應性」層面，F 值為 7.80，已達顯著水準，其中又以擔任主任之教師顯著高於擔任導師的教師與專任教師，擔任組長的教師也顯著高於擔任導師的教師與專任教師；在「保證性」層面，F 值為 10.75，達顯著水準，擔任主任之教師比擔任導師與專任的教師高，擔任組長的教師也比擔任導師的教師高；在「關懷性」層面，F 值為 10.75，達顯著水準，可知知覺程度以擔任主任之教師比擔任導師與專任的教師高，擔任組長的教師又比擔任導師的教師高。

不同職務的教師在整體學校行政服務品質層面的 F 值為 8.56，可知職務的不同對教師對學校行政服務品質的知覺程度有顯著不同，其中又以擔任主任的教師之知覺程度高於擔任導師與專任的教師，且擔任組長的教師比擔任導師者知覺程度為高。

表 4-7 不同職務的教師對學校行政服務品質各層面之差異性分析

層面名稱	組別	年齡	人數	平均數	標準差	變異來源	SS	df	MS	F 值	事後比較
有形性	1	教師兼主任	24	20.13	2.68	組間	111.42	3	37.14	4.33**	1>3 1>4
	2	教師兼組長	57	18.67	3.00	組內	2358.45	275	8.58		
	3	教師兼導師	131	18.23	3.02	總和	2469.87	278			
	4	專任教師	67	17.70	2.75						
可靠性	1	教師兼主任	24	23.50	2.40	組間	228.56	3	76.19	5.82**	1>3 1>4
	2	教師兼組長	57	21.46	3.24	組內	3597.71	275	13.08		
	3	教師兼導師	131	20.30	3.76	總和	3826.27	278			
	4	專任教師	67	20.76	3.97						
反應性	1	教師兼主任	24	19.54	2.43	組間	253.27	3	84.42	7.80***	1>3 1>4 2>3 2>4
	2	教師兼組長	57	18.32	2.73	組內	2977.57	275	10.83		
	3	教師兼導師	131	16.74	3.41	總和	3230.84	278			
	4	專任教師	67	16.60	3.72						
保證性	1	教師兼主任	24	20.08	2.38	組間	292.20	3	97.40	10.75***	1>3 1>4 2>3
	2	教師兼組長	57	18.63	2.60	組內	2492.19	275	9.06		
	3	教師兼導師	131	16.88	3.16	總和	2784.39	278			
	4	專任教師	67	17.12	3.22						
關懷性	1	教師兼主任	24	20.08	2.38	組間	292.20	3	97.40	10.75***	1>3

	2	教師兼組長	57	18.63	2.60	組內	2492.19	275	9.06		1>4
	3	教師兼導師	131	16.88	3.16	總和	2784.39	278			2>3
	4	專任教師	67	17.12	3.22						
<hr/>											
	1	教師兼主任	24	99.75	10.22	組間	4999.86	3	1666.62		1>3
整體	2	教師兼組長	57	92.68	12.43	組內	53543.08	275	194.70	8.56***	1>4
層面	3	教師兼導師	131	86.18	14.44	總和	58542.93	278			2>3
	4	專任教師	67	86.46	15.27						

p<.01; *p<.001

(七) 兼任行政年資不同的教師對學校行政服務品質各層面之差異情形

從表 4-8 可知，兼任行政年資不同的教師對學校行政服務品質的知覺程度。就整體層面而言，F 值為 3.98，其結果已達顯著水準，並由事後比較結果，兼任行政年資 6 年以上的教師之平均數顯著高於未兼任行政的教師與兼任 5 年以下的教師。從各層面來看，「有形性」層面的 F 值為 3.46，其結果已達顯著水準，但由事後比較發現，各組並顯著不同。在「可靠性」層面，F 值為 2.21，在「反應性」層面，F 值為 2.53，兩層面皆未達顯著水準，可知各組間都沒有顯著差異。在「保證性」、「關懷性」層面，F 值皆為 4.76，其結果已達顯著水準，且兼任行政年資 6 年以上的教師的平均數顯著高於未兼任行政的教師與兼任 5 年以下的教師。

表 4-8 兼任行政年資不同的教師對學校行政服務品質各層面之差異性分析

層面名稱	組別	年齡	人數	平均數	標準差	變異來源	SS	df	MS	F 值	事後比較
有形性	1	無	109	18.14	3.19	組間	60.34	2	30.17	3.46*	無
	2	5 年以下	122	18.15	2.81	組內	2409.53	276	8.73		
	3	6 年以上	48	19.38	2.76		2469.87	278			
可靠性	1	無	109	20.75	3.89	組間	60.26	2	30.13	2.21	無
	2	5 年以下	122	20.67	3.84	組內	3766.01	276	13.65		
	3	6 年以上	48	21.94	2.72		3826.27	278			
反應性	1	無	109	16.92	3.61	組間	58.23	2	29.11	2.53	無
	2	5 年以下	122	17.20	3.47	總和	3172.61	276	11.50		
	3	6 年以上	48	18.23	2.57		3230.84	278			
保證性	1	無	109	17.27	3.30	組間	92.90	2	46.45	4.76**	3>1

	2	5 年以下	122	17.34	3.16	組內	2691.49	276	9.75		3>2
	3	6 年以上	48	18.83	2.55		2784.39	278			
	1	無	109	17.27	3.30	組間	92.90	2	46.45		3>1
關懷性	2	5 年以下	122	17.34	3.16	組內	2691.49	276	9.75	4.76**	3>2
	3	6 年以上	48	18.83	2.55		2784.39	278			
	1	無	109	87.39	15.40	組間	1640.04	2	820.02		3>1
整體	2	5 年以下	122	87.88	14.45	組內	56902.89	276	206.17	3.98*	3>2
層面	3	6 年以上	48	94.04	11.31		58542.93	278			

*p<.05；**p<.01；***p<.001

(八) 不同學校規模的教師對學校行政服務品質各層面之差異情形

不同學校規模的教師對學校行政服務品質的知覺程度如表 4-9 所示。在整體層面而言，F 值為 3.29，其結果已達顯著水準，並由事後比較結果，各組間達顯著不同，規模 6 班以下的教師之平均數顯著高於 13 至 19 班的教師。就各層面而言，在「有形性」層面的 F 值為 2.08，未達顯著水準，所以各組所感受的知覺程度並無顯著不同；在「可靠性」層面，F 值為 4.74，在「反應性」層面，F 值為 3.57，在此兩層面都已達顯著水準，各組間達顯著不同，其中都以 6 班以下的教師之顯著高於 13 至 19 班的教師；在「保證性」和「關懷性」層面，F 值皆為 4.93，已達顯著水準，各組達顯著不同，即 6 班以下的教師在此兩層面都比 7 至 12 班、13 至 19 班、25 班以上的教師平均數來得高。

表 4-9 不同學校規模的教師對學校行政服務品質各層面之差異性分析

層面名稱	組別	年齡	人數	平均數	標準差	變異來源	SS	df	MS	F 值	事後比較
有形性	1	6 班以下	36	19.00	3.17	組間	54.76	3	18.254	2.08	無
	2	7 至 12 班	51	18.41	2.84	組內	2415.11	275	8.782		
	3	13 至 19 班	75	18.76	2.63	總和	2469.87	278			
	4	25 班以上	117	17.87	3.14						
可靠性	1	6 班以下	36	22.58	2.85	組間	187.95	3	62.649	4.74**	1>3
	2	7 至 12 班	51	20.53	4.08	組內	3638.32	275	13.230		
	3	13 至 19 班	75	19.95	3.93	總和	3826.27	278			

	4	25 班以上	117	21.21	3.45							
反應性	1	6 班以下	36	18.75	3.19	組間	121.09	3	40.364			
	2	7 至 12 班	51	17.27	3.05	組內	3109.75	275	11.308	3.57*	1>3	
	3	13 至 19 班	75	16.52	3.71	總和	3230.84	278				
	4	25 班以上	117	17.29	3.30							
保證性	1	6 班以下	36	19.36	2.58	組間	142.13	3	47.376			1>2
	2	7 至 12 班	51	17.20	3.23	組內	2642.26	275	9.608	4.93**	1>3	
	3	13 至 19 班	75	17.07	3.53	總和	2784.39	278				1>4
	4	25 班以上	117	17.50	2.89							
關懷性	1	6 班以下	36	19.36	2.58	組間	142.13	3	47.376			1>2
	2	7 至 12 班	51	17.20	3.23	組內	2642.26	275	9.608	4.93**	1>3	
	3	13 至 19 班	75	17.07	3.53	總和	2784.39	278				1>4
	4	25 班以上	117	17.50	2.89							
整體 層面	1	6 班以下	36	95.44	12.34	組間	2026.55	3	675.518			
	2	7 至 12 班	51	88.00	14.58	組內	56516.38	275	205.514	3.29*	1>3	
	3	13 至 19 班	75	86.52	15.09	總和	58542.93	278				
	4	25 班以上	117	88.44	14.3							

*p<.05；**p<.01

(九) 不同學校地區的教師對學校行政服務品質各層面之差異情形

位於不同學校地區的教師對學校行政服務品質的知覺程度如表 4-10 所示。在整體層面而言，F 值為 11.00，其結果已達顯著水準，並由事後比較結果，各組間達顯著不同，位於鄉鎮與(特)偏遠或山地地區的教師在此層面的知覺程度顯著高於位於市區的教師。就各層面而言，在「有形性」層面的 F 值為 19.67，已達顯著水準，經事後比較發現各組的知覺程度有顯著不同，位於鄉鎮與(特)偏遠或山地地區的教師在此層面的知覺程度顯著高於位於市區的教師；在「可靠性」層面，F 值為 4.51，已達顯著水準，由事後比較可知，各組之間有顯著不同，位於(特)偏遠山地地區之教師在此層面知覺程度顯著高於位於市區和鄉鎮的教師；「反應性」層面的 F 值為 7.41，已達顯著水準，經事後比較發現各組的知覺程度有顯著不同，位於鄉鎮與(特)偏遠或山地地區的教師在此層面的知覺程度顯著高於位於市

區的教師；而在「保證性」和「關懷性」兩層面，F值皆為11.00達顯著水準，各組之間達顯著不同，經事後比較得知，位於(特)偏遠山地地區之教師知覺程度顯著最高，位於鄉鎮的教師次之，位於市區的教師最低。

表 4-10 不同學校地區的教師對學校行政服務品質各層面之差異性分析

層面名稱	組別	年齡	人數	平均數	標準差	變異來源	SS	df	MS	F 值	事後比較
有形性	1	市區	69	16.52	2.85	組間	308.11	2	154.06	19.67***	2>1 3>1
	2	鄉鎮	174	18.95	2.70	組內	2161.75	276	7.83		
	3	(特)偏遠或山地地區	36	19.00	3.17	總和	2469.87	278			
可靠性	1	市區	69	20.41	3.47	組間	121.18	2	60.59	4.51*	3>1 3>2
	2	鄉鎮	174	20.78	3.88	組內	3705.09	276	13.42		
	3	(特)偏遠或山地地區	36	22.58	2.85	總和	3826.27	278			
反應性	1	市區	69	16.17	3.24	組間	164.54	2	82.27	7.41**	2>1 3>1
	2	鄉鎮	174	17.40	3.40	總和	3066.30	276	11.11		
	3	(特)偏遠或山地地區	36	18.75	3.19	總和	3230.84	278			
保證性	1	市區	69	16.43	2.73	組間	205.51	2	102.76	11.00***	3>2>1
	2	鄉鎮	174	17.65	3.26	組內	2578.88	276	9.34		
	3	(特)偏遠或山地地區	36	19.36	2.58	總和	2784.39	278			
關懷性	1	市區	69	16.43	2.73	組間	205.51	2	102.76	11.00***	3>2>1
	2	鄉鎮	174	17.65	3.26	組內	2578.88	276	9.34		
	3	(特)偏遠或山地地區	36	19.36	2.58	總和	2784.39	278			
整體層面	1	市區	69	82.97	13.59	組間	4058.49	2	2029.24	11.00***	2>1 3>1
	2	鄉鎮	174	89.65	14.54	組內	54484.45	276	197.41		
	3	(特)偏遠或山地地區	36	95.44	12.34	總和	58542.93	278			

*p<.05；**p<.01；***p<.001

伍、結論與建議

一、結論

本研究根據研究結果，加以分析探討後，綜合歸納成研究結論，茲分別敘述如下：

- (一) 國民中學教師知覺的學校行政服務品質屬於中等以上程度
- (二) 不同背景變項的國民中學教師所知覺學校行政服務品質之差異情形
 1. 不同性別的國民中學教師知覺的整體學校行政服務品質有顯著差異，其中以男性教師高於女性教師。在「有形性」、「可靠性」、「保證性」及「關懷性」層面裡，性別會影響教師對服務品質的知覺情形，皆以男性教師高於女性教師。
 2. 不同年齡的國民中學教師知覺的整體學校行政服務品質有顯著差異，其中又以 30 歲以下的教師所感受的知覺程度顯著高於 31-40 歲的教師。
 3. 婚姻情形不同的國民中學教師知覺的學校行政服務品質，在整體層面沒有顯著差異。
 4. 服務總年資不同的國民中學教師知覺的整體學校行政服務品質隨年資不同而有顯著差異，其中又以服務總年資 5 年以下的教師知覺程度最佳，6 至 10 年的教師知覺程度較差。
 5. 最高學歷不同的國民中學教師知覺的學校行政服務品質，在整體層面沒有顯著差異，即最高學歷不同不會影響國中教師對學校行政服務品質的看法。
 6. 兼任不同職務的國民中學教師知覺的整體學校行政服務品質隨兼任職務不同而有顯著差異，其中又以兼任主任的教師知覺程度最佳，兼任導師的教師知覺程度較差。
 7. 兼任行政年資不同的國民中學教師知覺的整體學校行政服務品質有顯著差異，其中又以兼任行政年資 6 年以上的教師所感受的知覺程度最佳。

- 8.學校規模不同的國民中學教師知覺的整體學校行政服務品質有顯著差異，其中又以規模 6 班以下的教師知覺程度最佳，13 至 19 班的教師知覺程度較差。
- 9.不同學校地區的國民中學教師知覺的整體學校行政服務品質有顯著差異，其中又以(特)偏遠或山地地區的教師知覺程度最佳，市區的教師知覺程度較差。

二、建議

根據本研究所提出的研究結果和結論，提出幾項建議，以提供教育行政機關、國民中學與未來的研究者作參考。

(一) 提供充裕的教育經費，補助學校教學設備

國民中學為基礎教育的最後一環，除了人格養成外，也是充實基本能力最重要的階段。然而花蓮縣地處台灣後山，先天教育資源落後，在城鄉差距明顯的同時，必須有完善的設備讓學校行政團隊的服務、教師的教學無後顧之憂。行政支援教學是教學第一線教師共同的體認，故如要持續維持較高的行政滿意度，應多充實教學設備支援教學使用。

(二) 開設學校行政人員專業課程，充實基本知能

學校行政人員的輪替是學校正常運作下常發生的現象，尤其在 6 班以下的小學校，教師流動率高，更有此現象。對於新上任的行政人員，要在八月份一上任便開始辦理業務，雖然之前有新舊人員業務交接，但要適應新的業務仍會花費一段時間，這也是學校行政服務品質稍嫌不佳的時候。為避免類似情形，建議教育機關可辦理各行政業務之相關課程或研習，教導各行政業務的內容與一整年的待辦業務，以提高行政工作的效率。

陸、參考文獻

一、中文部分

- 王俊貴 (2001)。國民小學教師對理想服務品質與實際服務品質知覺差異之調查研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 王碧霞 (2003)。全面品質管理對大學校院行政服務品質影響之探討。國立東華大學公共行政研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
- 吳仁捷 (2002)。大學行政服務品質內部行銷滿意度模式之研究----以義守大學為例。義守大學管理科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 吳有恒 (2007)。屏東縣國民小學教師對教務行政服務品質滿意度之研究。國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 吳清山 (2000)。全面品質管理在教育評鑑上的應用。北縣教育，35，27-31。
- 吳清基 (1999)。教育與行政。台北：師大書苑。
- 呂榮堂 (2003)。國道客運業服務品質、顧客滿意度與移轉障礙對行為意向之影響。國立交通大學運輸科技與管理研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 巫祥朝 (2003)。從人文素養看品質這條路。品質月刊，39(11)，31-32。
- 林宣嫻 (2008)。台中市國民小學學校行政服務品質與教師教學效能關係之研究。國立台中教育大學教育學系碩士論文，未出版，台中市。
- 林義豐 (2005)。台南縣國小學校行政服務品質與教師工作滿意度關係之研究。國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 林素鈺 (2002)。大學校院認證ISO9000 與其行政服務品質。國立暨南大學教育政策與行政研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 花蓮縣教育處 (2008)。花蓮縣教育處公報，20，20-25。

- 洪慶恩（2004）。國民中學學校行政服務品質之研究—以台北縣某國民中學為例。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 張彩珠（2004）。高級職業學校總務行政服務品質之探討。國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 張萬助（2002）。全面品質管理在國民中學學校行政應用之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 張慧玲（2004）。中等教育消費者選校考量與學校服務滿意之研究—以中壢市公私立國民中學為主。元智大學管理研究所碩士論文，未出版，中壢市。
- 陳秀江（2004）。家長期望學校服務品質與滿意度之調查研究—以桃園縣國民小學為例。元智大學管理研究所碩士論文，未出版，中壢市。
- 黃振球（1996）。學校管理與績效。台北市：師大書苑。
- 黃淑美（2004）。台北縣國中教師對教務行政品質需求及滿意狀況之研究。國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 鄭秀文（2007）。國民小學學校服務品質之研究-以台中縣國民小學為例。中華大學科技管理學研究所，未出版，新竹市。
- 楊錦洲（1996）。影響服務品質的特性。品質管制月刊，29（2），25-29。
- 蕭佳華（2006）。台灣社區大學的行銷策略與服務品質關係之研究。國立台中教育大學國民教育研究所博士論文，未出版，彰化縣。
- 蘇武龍（2000）。住院服務品質與病患滿意度之探討—以成大、奇美醫院為例。國立成功大學工業管理研究所碩士論文，未出版，台南市。

二、英文部分

- Bitner, M. J. (1990). The effect of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.

- Olshavsky, R. W.(1985). *Perceived quality in consumer decision making* :
An integrated theoretical perspective . In J. Jacoby & J. Olson(Eds.),
 Perceived quality(pp. 3-29). Lexington, MA : Lexington
- Wakefield, R. L. (2001). Service quality. *The Cpa Journal*, 71(8), 58-60.

附錄一

花蓮縣國民中學學校行政服務品質正式調查問卷

【基本資料】請各位老師就您個人及服務學校實際狀況，在適當的□內打「V」。

- 1、性別：男 女
- 2、年齡：30 歲以下 31-40 歲 41 歲以上
- 3、婚姻狀況：已婚 未婚
- 4、服務總年資：5 年以下 6 至 10 年 11 至 15 年 16 年以上
- 5、最高學歷：研究所以上（含四十學分班）
一般大學（含學士後教育學分班）
- 6、目前擔任職務：教師兼主任 教師兼組長 教師兼導師 專任教師
- 7、兼任行政總年資：無 5 年以下 6 年以上
- 8、學校規模：6 班以下 7 至 12 班 13 至 24 班 25 班以上
- 9、學校地區：市區 鄉鎮 (特)偏遠或山地地區

【學校行政服務品質量表】

本量表旨在了解國民中學教師對學校行政服務的知覺程度。請您依照貴校的實際情形或實際感受，在每題選項中圈選適當的一個數字。1 表示「非常不符合」；2 表示「不符合」，3 表示「符合」；4 表示「非常符合」

非	符	不	非
常	合	符	常
符		合	不

	合		符
			合
層面一：有形性			
1. 學校設有安全的運動設施或用具。	4	3	2 1
2. 學校有符合教學使用的視聽教學設備。	4	3	2 1
3. 學校的飲水機安全衛生並有廠商定期檢修。	4	3	2 1
4. 學校有充足的專科教室供教學使用。	4	3	2 1
5. 學校有良善的的廁所、洗手台。	4	3	2 1
6. 學校有完備的醫療設施，如健康中心或保健室。	4	3	2 1

非 符 不 非
常 合 符 常
符 符 符 符
合 合 合 合
合 合 合 合

層面二：可靠性

7. 學校會訂定明確的行事曆且確實執行。	4	3	2 1
8. 學校各處室的職務有明確的分工。	4	3	2 1
9. 學校提供的公告及宣佈事項是合理的。	4	3	2 1
10. 對會議所做的決議，學校能徹底執行。	4	3	2 1
11. 學校能妥善保管師生的個人資料。	4	3	2 1
12. 學校行政人員處事態度深得教師的肯定與信任。	4	3	2 1
13. 學校具有優良的校風和口碑。	4	3	2 1

非 符 不 非
常 合 符 常
符 符 符 符
合 合 合 合

層面三：反應性

14. 學校行政人員做事積極有效率。.....	4	3	2	1
15. 對教師提出的建議，學校行政人員能做最快的回應。.....	4	3	2	1
16. 學校行政人員能明確迅速回應校外人員的意見。.....	4	3	2	1
17. 學校行政人員對於短缺或損壞的設施能立即妥善處理。...	4	3	2	1
18. 學校行政人員會主動支援教學與解決教師教學上的問題。	4	3	2	1
19. 學校行政人員能在第一時間將偶發事件順利處理。.....	4	3	2	1

非 符 不 非
常 合 符 常
符 合 合 不
合 不 符 符
合 合 合 合

層面四：保證性

20. 學校行政人員具有勝任工作的專業知能。.....	4	3	2	1
21. 學校行政人員的操守值得信賴。.....	4	3	2	1
22. 學校行政人員會以全體教職員工生的權益作優先考量。...	4	3	2	1
23. 學校行政人員能持續檢討與改善服務品質的具體做法。...	4	3	2	1
24. 學校行政人員非常重視教師所提供的意見。.....	4	3	2	1

非 符 不 非
常 合 符 常
符 合 合 不
合 不 符 符
合 合 合 合

層面五：關懷性

25. 學校行政人員樂意傾聽教職員的心聲。.....	4	3	2	1
26. 學校行政人員能依教師需求規畫辦理活動。.....	4	3	2	1
27. 學校各處室的服務方式能依不同對象做適度的調整。.....	4	3	2	1
28. 學校行政人員會利用各種管道與教職員工溝通。.....	4	3	2	1

29. 教師及家長很容易聯繫到學校行政人員。 4 3 2 1
30. 學校能提供服務的專線電話、信箱或網路資源。 4 3 2 1