

## 第四章 研究結果分析與討論

本章旨在分析與討論問卷調查之結果，依據研究目的共分四節說明：第一節學校教育人員對教育行政機關服務的期望層面分析；第二節學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受層面分析；第三節教育行政機關服務品質之分析；第四節綜合討論。本章第一至三節對全體填答者之意見分析，係先就整體層面進行分析，再分五構面逐一探討，各節內容詳述如下：

### 第一節 學校教育人員對教育行政機關服務的期望層面分析

本節係為分析臺北縣市各級學校之教育人員對教育行政機關服務之期望層面的意見。本研究在臺北縣市教育行政機關服務品質調查問卷，將服務區分為五個構面，分別為有形性（1~10題）、可靠性（11~21題）、反應性（22~31題）、保證性（32~43題）與關懷性（44~55題）。依據填答者勾選的意見，分析學校教育人員期望的教育行政機關服務之重要程度，其值介於1~6分之間。

#### 壹、全體填答者的意見分析

表 4-1 為學校教育人員對教育行政機關服務的期望層面之整體與五構面看法。整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.36，標準差為 0.39；五構面平均數分別為「有形性」( $M=5.36$ )、「可靠性」( $M=5.38$ )、「反應性」( $M=5.33$ )、「保證性」( $M=5.32$ )、「關懷性」( $M=5.40$ )。其平均數介於 5.32~5.40 之間，標準差介於 0.40~0.46 之間。結果顯示學校教育人員對教育行政機關服務的期望層面得分皆高於 5，亦即不論是整體或是五構面上，學校教育人員對教育行政機關所提供的服務皆有高度的期望。

表 4-1 學校教育人員對教育行政機關服務的期望之整體與五構面意見分析表

項目	題數	$M$	$SD$	排序
有形性	10	5.36	0.41	3
五 可靠性	11	5.38	0.40	2
構 反應性	10	5.33	0.46	4
面 保證性	12	5.32	0.43	5
關懷性	12	5.40	0.46	1
整體	55	5.36	0.39	--

分別對全體填答者在五構面內涵進行深入探討，針對五構面進行逐題分析，分述如下：

### 一、有形性

由表 4-2 統計結果，在「有形性」中，全體填答者對教育行政機關所期待的服務，得分最高的前三項為：「教育局能提供學校行政業務正確的相關資訊（如手冊）」（ $M=5.53$ ）、「教育局訂有學校業務所需要的執行標準或作業流程等規定」（ $M=5.52$ ）、「教育局設置的網站會時常更新」（ $M=5.50$ ）；而得分最低的為「教育局人員的穿著及儀容得宜」（ $M=5.07$ ）。

表 4-2 學校教育人員在「有形性」構面之期望分析

題號	問題內容	$M$	$SD$	排序
1	教育局人員的穿著及儀容得宜。	5.07	0.79	10
2	教育局的洽公路線標示清楚。	5.35	0.68	6
3	教育局的環境佈置在視覺上讓人感到舒適。	5.19	0.60	9
4	教育局的辦公環境保持整齊清潔。	5.28	0.57	8
5	教育局的辦公設備現代化。	5.31	0.60	7
6	教育局周邊停車便利。	5.41	0.60	5
7	教育局設置的網站會時常更新。	5.50	0.58	3
8	教育局訂有學校業務所需要的執行標準或作業流程等規定。	5.52	0.56	2
9	教育局能提供學校行政業務正確的相關資訊（如手冊）。	5.53	0.56	1
10	教育局能提供教育局各單位（人員）的工作業務項目及權責規定。	5.45	0.56	4

### 二、可靠性

由表 4-3 統計結果，在「可靠性」中，全體填答者對教育行政機關所期待的服務，得分最高的前三項為：「教育局能適時地公告或宣佈正確的訊息」（ $M=5.58$ ）、「教育局人員能清楚說明政策（活動）執行的方式」（ $M=5.57$ ）、「在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源」（ $M=5.50$ ）；而得分最低的為「教育局時常提供國內外教育發展相關消息，協助學校教育人員專業成長」（ $M=5.16$ ）。

表 4-3 學校教育人員在「可靠性」構面之期望分析

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
11	教育局人員會在規定的時間內完成對我的服務。	5.36	0.60	6
12	教育局人員會讓我 知道服務將在何時執行。	5.31	0.57	9
13	教育局能適時地公告或宣佈正確的訊息。	5.58	0.52	1
14	教育局人員能清楚說明政策（活動）執行的方式。	5.57	0.53	2
15	教育局人員不會臨時要求我完成交辦事項。	5.26	0.69	10
16	在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源。	5.50	0.52	3
17	教育局時常舉辦研習會，協助學校教育人員專業成長。	5.34	0.59	6
18	教育局時常提供國內外教育發展相關消息，協助學校教育人員專業成長。	5.16	0.63	11
19	教育局人員具有提供業務服務的專業知識。	5.39	0.54	5
20	教育局人員依規定辦理行政服務。	5.42	0.55	4
21	教育局人員提出之建議具有可行性。	5.34	0.59	6

### 三、反應性

由表 4-4 統計結果，在「反應性」中，全體填答者對教育行政機關所期待的服務，得分最高的前三項為：「教育局能提供高效能的行政服務」（ $M=5.47$ ）、「教育局人員會明快處理或回應我的疑問」（ $M=5.41$ ）、「教育局人員的態度使我感到受尊重。」（ $M=5.40$ ）；而得分最低的為「當我到教育局洽公時，會有人主動詢問我的需求。」（ $M=5.15$ ）。

表 4-4 學校教育人員在「反應性」構面之期望分析

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
22	教育局人員會明快處理或回應我的疑問。	5.41	0.53	2
23	當我到教育局洽公時，會有人主動詢問我的需求。	5.15	0.72	10
24	當我有疑問時，教育局人員能立即理解我所表達的意思。	5.28	0.59	8
25	教育局行政處理程序簡便。	5.37	0.55	4
26	教育局能提供高效能的行政服務。	5.47	0.54	1
27	教育局人員讓我等候的時間是在可接受的範圍內。	5.21	0.60	9
28	教育局人員在上班時間內不會擅離職守。	5.36	0.60	5

接下頁

表 4-4 (續)

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
29	教育局人員能仔細聆聽我的需求。	5.32	0.57	7
30	教育局人員能以親切熱忱的態度回應我的需求。	5.34	0.60	6
31	教育局人員的態度使我感到受尊重。	5.40	0.58	3

#### 四、保證性

由表 4-5 統計結果，在「保證性」中，全體填答者對教育行政機關所期待的服務，得分最高的前三項為：「教育局能公平公正地執行學校教育人員的甄選與遷調」( $M=5.55$ )、「教育局人員對於機密資料能保密，以維護當事人的隱私權」( $M=5.52$ )、「當我有困難時，教育局人員不會推諉責任」( $M=5.50$ )；而得分最低的為「教育局人員到校視導時，會讓我感到惶恐不安」( $M=4.09$ )。

表 4-5 學校教育人員在「保證性」構面之期望分析

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
32	教育局人員能完整保存學校所陳報的各種資料或檔案。	5.33	0.65	10
33	教育局人員的服務態度會讓我有信賴感。	5.34	0.58	9
34	教育局人員對於機密資料能保密，以維護當事人的隱私權。	5.52	0.52	2
35	當我的學校遇到困難時，會尋求教育局的協助。	5.48	0.61	4
36	當有教育局人員到場協助我解決問題時，我會感到安心。	5.38	0.65	8
37	當我有困難時，教育局人員不會推諉責任。	5.50	0.56	3
38	教育局人員到校視導時，會讓我感到惶恐不安。(反向記分)	4.09	1.58	12
39	教育局能公平公正地處理陳情案件。	5.47	0.59	5
40	教育局能公平公正地執行學校教育人員的甄選與遷調。	5.55	0.55	1
41	教育局人員不會因為職位身分等特殊因素，而有差別待遇。	5.45	0.58	7
42	教育局人員人事遷調變動性小。	5.20	0.71	11
43	即便教育局人員有所遷調，執行業務仍保持一致性。	5.46	0.58	6

#### 五、關懷性

由表 4-6 統計結果，在「關懷性」中，全體填答者對教育行政機關所期待的服務，得分最高的前三項為：「教育局會關心學校的整體發展」( $M=5.50$ )、「教

育局人員會維護學校的權益」( $M=5.49$ )、「教育局會適時鼓勵有表現良好的學校」( $M=5.46$ );而得分最低的為「教育局舉辦研習會時,會考量參加人員的便利性」( $M=5.27$ )。

表 4-6 學校教育人員在「關懷性」構面之期望分析

題號	問題內容	$M$	$SD$	排序
44	當我有問題時,我能很容易聯繫到教育局人員。	5.39	0.56	7
45	教育局各單位的上下班時間,方便服務學校教育人員。	5.31	0.57	9
46	教育局能針對學校教育人員的建議進行改進。	5.30	0.59	10
47	教育局人員會提供方便聯繫的管道(如專線、網路、傳真)	5.42	0.56	5
48	教育局人員會定期和學校教育人員交換意見。	5.26	0.63	12
49	教育局擬定各項政策時,會聽取學校教育人員的意見。	5.43	0.56	4
50	教育局舉辦研習會時,會考量參加人員的便利性。	5.27	0.64	11
51	教育局人員會維護學校的權益。	5.49	0.57	2
52	教育局會關心學校的整體發展。	5.50	0.54	1
53	教育局會適時鼓勵有表現良好的學校。	5.46	0.58	3
54	教育局人員與學校教育人員互動良好。	5.41	0.58	6
55	教育局人員能站在學校立場來協助學校解決問題。	5.33	0.55	8

## 貳、填答者對教育行政機關服務的期望分析

旨在探討不同背景變項填答者對教育行政機關服務的期望分析,依序分析性別、職務、縣市區域、服務年資、學校類別以及學校地區等變項之整體與五構面之情形,並進行差異性考驗,茲將結果說明如下:

### 一、性別

以獨立樣本  $t$  考驗 ( $t$ -test) 分析不同性別填答者,對教育行政機關服務的期望是否有所差異。由表 4-7 統計結果顯示,男性與女性之填答者對教育行政機關服務的期望情形,分析如下:

#### (一) 男性

男性對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.37,在五構面得分高低依序為「關懷性」( $M=5.42$ )、「有形性」( $M=5.37$ )、「可靠性」( $M=5.34$ )、「反應

性」(M=5.34)、「保證性」(M=5.33)。

(二) 女性

女性對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.34，在五構面得分高低依序為「可靠性」(M=5.38)、「關懷性」(M=5.36)、「有形性」(M=5.34)、「反應性」(M=5.31)、「保證性」(M=5.30)。

由表 4-7 得知，男性與女性之填答者對教育行政機關服務的期望差異在整體和五構面上，*t* 值均未達  $p < .05$  顯著水準，顯示不同性別對教育行政機關服務的期望，不論在整體或五構面上，男性與女性填答者之間沒有顯著差異。

表 4-7 不同性別之填答者對教育行政機關服務的期望差異分析表

項目	性別				<i>t</i>	
	男 (N=364)		女 (N=196)			
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>		
整體	5.37	0.38	5.34	0.40	0.88	
五 構 面	有形性	5.37	0.40	5.34	0.43	0.91
	可靠性	5.34	0.40	5.38	0.40	0.14
	反應性	5.34	0.46	5.31	0.46	0.73
	保證性	5.33	0.41	5.30	0.46	0.70
	關懷性	5.42	0.46	5.36	0.47	1.33

二、職務

以獨立樣本 *t* 考驗 (*t*-test) 分析不同職務填答者，對教育行政機關服務的期望是否有所差異。由表 4-8 統計結果顯示，擔任校長與主任之填答者對教育行政機關服務的期望情形，分析如下：

(一) 校長

校長對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.38，在五構面得分高低依序為「關懷性」(M=5.43)、「可靠性」(M=5.42)、「有形性」(M=5.37)、「反應性」(M=5.36)、「保證性」(M=5.33)。

(二) 主任

主任對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.32，在五構面得分高低依序為「有形性」(M=5.35)、「關懷性」(M=5.35)、「可靠性」(M=5.34)、「保證

性」( $M=5.29$ )、「反應性」( $M=5.28$ )。

由表 4-8 得知，在整體上，擔任校長與主任之填答者對教育行政機關服務的期望差異  $t$  值未達  $p < .05$  顯著水準；在五構面中，「可靠性」( $t=2.19, p < .05$ )、「反應性」( $t=2.12, p < .05$ ) 與「關懷性」( $t=2.15, p < .05$ ) 均達顯著水準，經事後比較分析，發現校長的期望顯著高於主任。

表 4-8 不同職務之填答者對教育行政機關服務的期望差異分析表

項目	職務				$t$	
	校長 ( $N=322$ )		主任 ( $N=238$ )			
	$M$	$SD$	$M$	$SD$		
整體	5.38	0.38	5.32	0.39	1.86	
五 構 面	有形性	5.37	0.42	5.35	0.41	0.70
	可靠性	5.42	0.40	5.34	0.40	2.19*
	反應性	5.36	0.45	5.28	0.47	2.12*
	保證性	5.33	0.42	5.29	0.44	1.05
	關懷性	5.43	0.46	5.35	0.46	2.15*

\* $p < .05$

### 三、縣市區域

以獨立樣本  $t$  考驗 ( $t$ -test) 分析不同縣市區域填答者，對教育行政機關服務的期望是否有所差異。由表 4-9 統計結果顯示，臺北市與臺北縣之填答者對教育行政機關服務的期望情形，分析如下：

#### (一) 臺北市學校教育人員

臺北市學校教育人員對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.31，在五構面得分高低依序為「關懷性」( $M=5.36$ )、「可靠性」( $M=5.34$ )、「有形性」( $M=5.30$ )、「反應性」( $M=5.29$ )、「保證性」( $M=5.26$ )。

#### (二) 臺北縣學校教育人員

臺北縣學校教育人員對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.41，在五構面得分高低依序為「關懷性」( $M=5.44$ )、「可靠性」( $M=5.43$ )、「有形性」( $M=5.42$ )、「反應性」( $M=5.37$ )、「保證性」( $M=5.37$ )。

由表 4-9 得知，在整體上，臺北市與臺北縣之填答者對教育行政機關服務的

期望差異  $t$  值 ( $t=2.89, p<.01$ ) 達顯著水準，經事後比較分析，發現臺北縣學校教育人員的期望顯著高於臺北市學校教育人員。在五構面中，「有形性」( $t=3.40, p<.01$ )、「可靠性」( $t=2.80, p<.01$ )、「反應性」( $t=2.05, p<.05$ )、「保證性」( $t=2.93, p<.01$ ) 均達顯著水準，經事後比較分析，發現臺北縣學校教育人員的期望顯著高於臺北市學校教育人員。

表 4-9 不同縣市區域之填答者對教育行政機關服務的期望差異分析表

項目	縣市區域				$t$	
	臺北市 (N=281)		臺北縣 (N=279)			
	$M$	$SD$	$M$	$SD$		
整體	5.31	0.38	5.41	0.39	2.89**	
五 構 面	有形性	5.30	0.42	5.42	0.40	3.40**
	可靠性	5.34	0.41	5.43	0.39	2.80**
	反應性	5.29	0.45	5.37	0.46	2.05*
	保證性	5.26	0.44	5.37	0.40	2.93**
	關懷性	5.36	0.44	5.44	0.48	1.95

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

#### 四、服務年資

以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 考驗不同服務年資填答者，對教育行政機關服務的期望是否有所差異。由表 4-10 統計結果顯示，不同服務年資之填答者對教育行政機關服務的期望情形，分析如下：

##### (一) 5 年以下

服務年資為 5 年以下對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.47，在五構面得分高低依序為「可靠性」( $M=5.52$ )、「關懷性」( $M=5.48$ )、「反應性」( $M=5.47$ )、「有形性」( $M=5.46$ )、「保證性」( $M=5.42$ )。

##### (二) 6-15 年

服務年資為 6-15 年對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.31，在五構面得分高低依序為「關懷性」( $M=5.37$ )、「有形性」( $M=5.32$ )、「可靠性」( $M=5.31$ )、「保證性」( $M=5.29$ )、「反應性」( $M=5.27$ )。

##### (三) 16-25 年

服務年資為 16-25 年對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.34，在五



構面得分高低依序為「可靠性」( $M=5.37$ )、「關懷性」( $M=5.37$ )、「有形性」( $M=5.36$ )、「反應性」( $M=5.32$ )、「保證性」( $M=5.29$ )。

(四) 26 年以上

服務年資為 26 年以上對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.38，在五構面得分高低依序為「關懷性」( $M=5.43$ )、「可靠性」( $M=5.41$ )、「有形性」( $M=5.36$ )、「反應性」( $M=5.35$ )、「保證性」( $M=5.34$ )。

由表 4-10 得知，不同服務年資之填答者對教育行政機關服務的期望差異在整體和五構面上， $F$  值均未達  $p < .05$  顯著水準，顯示對教育行政機關服務的期望，不論在整體或五構面上，不同服務年資之間沒有顯著差異。

表 4-10 不同服務年資之填答者對教育行政機關服務的期望變異數分析表

項目	服務年資	人數	平均數	標準差	變異來源	離均差平方和	自由度	均方值	F 值	Scheffé 事後比較
整體	(1)5 年以下	22	5.47	0.32	組間	0.63	3	0.21	1.40	----
	(2)6-15 年	78	5.31	0.38	組內	83.00	556	0.15		
	(3)16-25 年	224	5.34	0.39	總和	83.63	559			
	(4)26 年以上	236	5.38	0.40						
有 形 性	(1)5 年以下	22	5.46	0.32	組間	0.34	3	0.11	0.67	----
	(2)6-15 年	78	5.32	0.42	組內	94.92	556	0.17		
	(3)16-25 年	224	5.36	0.41	總和	95.26	559			
	(4)26 年以上	236	5.36	0.43						
可 靠 性	(1)5 年以下	22	5.52	0.33	組間	1.09	3	0.36	2.29	----
	(2)6-15 年	78	5.31	0.41	組內	87.83	556	0.16		
	(3)16-25 年	224	5.37	0.39	總和	88.91	559			
	(4)26 年以上	236	5.41	0.40						
反 應 性	(1)5 年以下	22	5.47	0.37	組間	0.93	3	0.31	1.47	----
	(2)6-15 年	78	5.27	0.45	組內	116.34	556	0.21		
	(3)16-25 年	224	5.32	0.45	總和	117.26	559			
	(4)26 年以上	236	5.35	0.48						
保 證 性	(1)5 年以下	22	5.42	0.34	組間	0.52	3	0.17	0.96	----
	(2)6-15 年	78	5.29	0.39	組內	100.60	556	0.18		
	(3)16-25 年	224	5.29	0.44	總和	101.11	559			
	(4)26 年以上	236	5.34	0.43						
關 懷 性	(1)5 年以下	22	5.48	0.44	組間	0.65	3	0.22	1.02	----
	(2)6-15 年	78	5.37	0.45	組內	117.98	556	0.21		
	(3)16-25 年	224	5.37	0.46	總和	118.62	559			
	(4)26 年以上	236	5.43	0.47						

## 五、學校類別

以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 考驗不同學校類別填答者，對教育行政機關服務的期望是否有所差異。由表 4-11 統計結果顯示，不同學校類別之填答者對教育行政機關服務的期望情形，分析如下：

### (一) 高中職教育人員

高中職教育人員對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.28，在五構面得分高低依序為「關懷性」( $M=5.36$ )、「可靠性」( $M=5.31$ )、「保證性」( $M=5.26$ )、「有形性」( $M=5.24$ )、「反應性」( $M=5.21$ )。

### (二) 國中教育人員

國中教育人員對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.26，在五構面得分高低依序為「可靠性」( $M=5.30$ )、「有形性」( $M=5.28$ )、「關懷性」( $M=5.27$ )、「保證性」( $M=5.24$ )、「反應性」( $M=5.22$ )。

### (三) 國小教育人員

國小教育人員對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.41，在五構面得分高低依序為「關懷性」( $M=5.46$ )、「可靠性」( $M=5.43$ )、「有形性」( $M=5.41$ )、「反應性」( $M=5.39$ )、「保證性」( $M=5.35$ )。

由表 4-11 得知，在整體上，不同學校類別之填答者對教育行政機關服務的期望差異  $F$  值 ( $F=6.14, p<.001$ ) 達顯著水準，進一步進行 Scheffé 事後比較，發現國小教育人員的期望顯著高於高中職、國中教育人員。在五構面中，「有形性」( $F=8.38, p<.001$ )、「可靠性」( $F=6.99, p<.01$ )、「反應性」( $F=9.90, p<.001$ )、「保證性」( $F=4.08, p<.05$ )、「關懷性」( $F=9.32, p<.001$ ) 均達顯著水準，進一步進行 Scheffé 事後比較，發現在「有形性」和「反應性」上，國小教育人員的期望顯著高於高中職、國中教育人員；在「可靠性」、「保證性」和「關懷性」上，國小教育人員的期望顯著高於國中教育人員。

表 4-11 不同學校類別之填答者對教育行政機關服務的期望變異數分析表

項目	學校類別	人數	平均數	標準差	變異來源	離均差平方和	自由度	均方值	F 值	Scheffé 事後比較
整體	(1)高中職	60	5.28	0.35	組間	2.65	2	1.33	6.14***	(3)>(1)
	(2)國中	147	5.26	0.34	組內	80.98	557	0.15		(3)>(2)
	(3)國小	353	5.41	0.40	總和	83.63	559			
有 形 性	(1)高中職	60	5.24	0.38	組間	2.78	2	1.39	8.38***	(3)>(1)
	(2)國中	147	5.28	0.36	組內	92.48	557	0.17		(3)>(2)
	(3)國小	353	5.41	0.43	總和	95.26	559			
五 靠 性	(1)高中職	60	5.31	0.37	組間	2.18	2	1.09	6.99**	(3)>(2)
	(2)國中	147	5.30	0.35	組內	86.74	557	0.16		
	(3)國小	353	5.43	0.41	總和	88.91	559			
構 應 性	(1)高中職	60	5.21	0.41	組間	4.03	2	2.01	9.90***	(3)>(1)
	(2)國中	147	5.22	0.42	組內	113.24	557	0.20		(3)>(2)
	(3)國小	353	5.39	0.47	總和	117.26	559			
面 證 性	(1)高中職	60	5.26	0.40	組間	1.46	2	0.73	4.08*	(3)>(2)
	(2)國中	147	5.24	0.42	組內	99.65	557	0.18		
	(3)國小	353	5.35	0.43	總和	101.11	559			
關 懷 性	(1)高中職	60	5.36	0.41	組間	3.84	2	1.92	9.32***	(3)>(2)
	(2)國中	147	5.27	0.42	組內	114.78	557	0.21		
	(3)國小	353	5.46	0.48	總和	118.62	559			

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$  ; \*\*\* $p < .001$

## 六、學校地區

以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 考驗不同學校地區填答者，對教育行政機關服務的期望是否有所差異。由表 4-12 統計結果顯示，不同學校地區之填答者對教育行政機關服務的期望情形，分析如下：

### (一) 都市地區學校教育人員

都市地區學校教育人員對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.31，在五構面得分高低依序為「關懷性」( $M=5.35$ )、「可靠性」( $M=5.34$ )、「有形性」

( $M=5.32$ )、「反應性」( $M=5.28$ )、「保證性」( $M=5.27$ )。

## (二) 鄉鎮地區學校教育人員

鄉鎮地區學校教育人員對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.58，在五構面得分高低依序為「關懷性」( $M=5.64$ )、「可靠性」( $M=5.59$ )、「有形性」( $M=5.57$ )、「反應性」( $M=5.56$ )、「保證性」( $M=5.32$ )。

## (三) 偏遠地區學校教育人員

偏遠地區學校教育人員對整體教育行政機關服務的期望平均數為 5.39，在五構面得分高低依序為「可靠性」( $M=5.45$ )、「關懷性」( $M=5.40$ )、「反應性」( $M=5.38$ )、「保證性」( $M=5.36$ )、「有形性」( $M=5.35$ )。

由表 4-12 得知，在整體上，不同學校地區之填答者對教育行政機關服務的期望差異  $F$  值 ( $F=15.93, p<.001$ ) 達顯著水準，進一步進行 Scheffé 事後比較，發現鄉鎮地區學校教育人員的期望顯著高於都市地區、偏遠地區學校教育人員。在五構面中，「有形性」( $F=11.84, p<.001$ )、「可靠性」( $F=15.11, p<.001$ )、「反應性」( $F=13.33, p<.001$ )、「保證性」( $F=11.56, p<.001$ )、「關懷性」( $F=12.71, p<.001$ ) 均達顯著水準，進一步進行 Scheffé 事後比較，發現在「有形性」、「反應性」和「關懷性」上，鄉鎮地區學校教育人員的期望顯著高於都市地區、偏遠地區學校教育人員；在「可靠性」和「保證性」上，鄉鎮地區學校教育人員的期望顯著高於都市地區學校教育人員。

表 4-12 不同學校地區之填答者對教育行政機關服務的期望變異數分析表

項目	學校地區	人數	平均數	標準差	變異來源	離均差平方和	自由度	均方值	F 值	Scheffé 事後比較
整體	(1)都市地區	416	5.31	0.38	組間	4.52	2	2.26	15.93***	(2)>(1)
	(2)鄉鎮地區	76	5.58	0.33	組內	79.11	557	0.14		(2)>(3)
	(3)偏遠地區	68	5.39	0.42	總和	83.63	559			
有 形 性	(1)都市地區	416	5.32	0.41	組間	3.89	2	1.94	11.84***	(2)>(1)
	(2)鄉鎮地區	76	5.57	0.33	組內	91.38	557	0.16		(2)>(3)
	(3)偏遠地區	68	5.35	0.45	總和	95.26	559			
五 靠 性	(1)都市地區	416	5.34	0.39	組間	4.58	2	2.29	15.11***	(2)>(1)
	(2)鄉鎮地區	76	5.59	0.35	組內	84.34	557	0.15		(2)>(3)
	(3)偏遠地區	68	5.45	0.40	總和	88.91	559			
構 應 性	(1)都市地區	416	5.28	0.45	組間	5.36	2	2.68	13.33***	(2)>(1)
	(2)鄉鎮地區	76	5.56	0.41	組內	111.91	557	0.20		(2)>(3)
	(3)偏遠地區	68	5.38	0.47	總和	117.26	559			
面 證 性	(1)都市地區	416	5.27	0.42	組間	4.03	2	2.02	11.56***	(2)>(1)
	(2)鄉鎮地區	76	5.52	0.36	組內	97.08	557	0.17		(2)>(3)
	(3)偏遠地區	68	5.36	0.44	總和	101.11	559			
關 懷 性	(1)都市地區	416	5.35	0.45	組間	5.18	2	2.59	12.71***	(2)>(1)
	(2)鄉鎮地區	76	5.64	0.39	組內	113.45	557	0.20		(2)>(3)
	(3)偏遠地區	68	5.40	0.54	總和	118.62	559			

\*\*\*  $p < .001$

## 第二節 學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受層面分析

本節係為分析臺北縣市各級學校之教育人員對教育行政機關服務之實際感受層面的意見。本研究在臺北縣市教育行政機關服務品質調查問卷，將服務區分為五個構面，分別為有形性(1~10題)、可靠性(11~21題)、反應性(22~31題)、保證性(32~43題)與關懷性(44~55題)。依據填答者勾選的意見，分析學校教育人員實際感受的教育行政機關服務之符合程度，其值介於1~6分之間。

## 壹、全體填答者的意見分析

表 4-13 為學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受層面之整體與五構面看法。整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.69，標準差為 0.61；五構面的平均數分別為「有形性」( $M=4.90$ )、「可靠性」( $M=4.66$ )、「反應性」( $M=4.71$ )、「保證性」( $M=4.45$ )、「關懷性」( $M=4.76$ )。其平均數介於 4.45~4.90 之間，標準差介於 0.58~0.73 之間。結果顯示學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受層面皆高於 4，亦即不論是整體或五構面上學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受皆為正向之感受。

表 4-13 教育行政機關服務的實際感受之整體與五構面意見分析表

	項目	題數	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
五 構 面	有形性	10	4.90	0.58	1
	可靠性	11	4.66	0.69	4
	反應性	10	4.71	0.73	3
	保證性	12	4.45	0.68	5
	關懷性	12	4.76	0.72	2
	整體	55	4.69	0.61	--

分別對全體填答者在五構面內涵進行深入探討，針對五構面進行逐題分析，分述如下：

### 一、有形性

有形性構面平均數為 4.90，由表 4-14 統計結果可知，在「有形性」中，全體填答者對教育行政機關所實際感受的服務，感受較高的前三項為：「教育局設置的網站會時常更新」( $M=5.13$ )、「教育局人員的穿著及儀容得宜」( $M=5.05$ )、「教育局的辦公設備現代化」( $M=4.98$ )；而感受低於平均數且差距較大者為「教育局訂有學校業務所需要的執行標準或作業流程等規定」( $M=4.78$ )、「教育局的環境佈置在視覺上讓人感到舒適。」( $M=4.79$ )。

表 4-14 學校教育人員在「有形性」構面之實際感受分析

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
1	教育局人員的穿著及儀容得宜。	5.05	0.65	2
2	教育局的洽公路線標示清楚。	4.91	0.79	4
3	教育局的環境佈置在視覺上讓人感到舒適。	4.79	0.89	9
4	教育局的辦公環境保持整齊清潔。	4.91	0.80	4
5	教育局的辦公設備現代化。	4.98	0.73	3
6	教育局周邊停車便利。	4.86	1.02	6
7	教育局設置的網站會時常更新。	5.13	0.68	1
8	教育局訂有學校業務所需要的執行標準或作業流程等規定。	4.78	0.84	10
9	教育局能提供學校行政業務正確的相關資訊(如手冊)。	4.80	0.85	7
10	教育局能提供教育局各單位(人員)的工作業務項目及權責規定。	4.80	0.85	7

## 二、可靠性

可靠性構面平均數為 4.66，由表 4-15 統計結果可知，在「可靠性」中，全體填答者對教育行政機關所實際感受的服務，感受較高的前三項為：「教育局能適時地公告或宣佈正確的訊息」( $M=4.99$ )、「教育局時常舉辦研習會，協助學校教育人員專業成長」( $M=4.95$ )、「教育局人員依規定辦理行政服務」( $M=4.95$ )；而感受低於平均數且差距較大者為「教育局人員不會臨時要求我完成交辦事項」( $M=4.00$ )、「教育局時常提供國內外教育發展相關消息，協助學校教育人員專業成長。」( $M=4.40$ )、「在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源。」( $M=4.52$ )。

表 4-15 學校教育人員在「可靠性」構面之實際感受分析

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
11	教育局人員會在規定的時間內完成對我的服務。	4.67	0.85	6
12	教育局人員會讓我 know 服務將在何時執行。	4.66	0.87	7
13	教育局能適時地公告或宣佈正確的訊息。	4.99	0.80	1
14	教育局人員能清楚說明政策(活動)執行的方式。	4.79	0.82	4
15	教育局人員不會臨時要求我完成交辦事項。	4.00	1.20	11

接下頁



表 4-15 (續)

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
16	在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源。	4.52	0.97	9
17	教育局時常舉辦研習會，協助學校教育人員專業成長。	4.95	0.77	2
18	教育局時常提供國內外教育發展相關消息，協助學校教育人員專業成長。	4.40	0.99	10
19	教育局人員具有提供業務服務的專業知識。	4.63	0.90	8
20	教育局人員依規定辦理行政服務。	4.95	0.71	2
21	教育局人員提出之建議具有可行性。	4.72	0.79	5

### 三、反應性

反應性構面平均數為 4.71，由表 4-16 統計結果可知，在「反應性」中，全體填答者對教育行政機關所實際感受的服務，感受較高的前三項為：「教育局人員在上班時間內不會擅離職守」( $M=4.93$ )、「教育局人員能仔細聆聽我的需求」( $M=4.86$ )、「教育局人員能以親切熱忱的態度回應我的需求」( $M=4.85$ )、「教育局人員的態度使我感到受尊重」( $M=4.85$ )；而感受低於平均數且差距較大者為「當我到教育局洽公時，會有人主動詢問我的需求」( $M=4.30$ )、「教育局行政處理程序簡便。」( $M=4.51$ )、「教育局能提供高效能的行政服務。」( $M=4.60$ )。

表 4-16 學校教育人員在「反應性」構面之實際感受分析

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
22	教育局人員會明快處理或回應我的疑問。	4.71	0.87	6
23	當我到教育局洽公時，會有人主動詢問我的需求。	4.30	1.12	10
24	當我有疑問時，教育局人員能立即理解我所表達的意思。	4.67	0.92	7
25	教育局行政處理程序簡便。	4.51	0.98	9
26	教育局能提供高效能的行政服務。	4.60	0.93	8
27	教育局人員讓我等候的時間是在可接受的範圍內。	4.79	0.80	5
28	教育局人員在上班時間內不會擅離職守。	4.93	0.76	1
29	教育局人員能仔細聆聽我的需求。	4.86	0.78	2
30	教育局人員能以親切熱忱的態度回應我的需求。	4.85	0.80	3
31	教育局人員的態度使我感到受尊重。	4.85	0.84	3

#### 四、保證性

保證性構面平均數為 4.45，由表 4-17 統計結果可知，在「保證性」中，全體填答者對教育行政機關所實際感受的服務，感受較高的前三項為：「當我的學校遇到困難時，會尋求教育局的協助」( $M=5.00$ )、「教育局人員對於機密資料能保密，以維護當事人的隱私權」( $M=4.94$ )、「當有教育局人員到場協助我解決問題時，我會感到安心」( $M=4.93$ )；而感受低於平均數且差距較大者為「教育局人員到校視導時，會讓我感到惶恐不安」( $M=3.06$ )、「教育局人員人事遷調變動性小。」( $M=3.22$ )、「即便教育局人員有所遷調，執行業務仍保持一致性。」( $M=4.11$ )。

表 4-17 學校教育人員在「保證性」構面之實際感受分析

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
32	教育局人員能完整保存學校所陳報的各種資料或檔案。	4.53	0.99	9
33	教育局人員的服務態度會讓我有信賴感。	4.73	0.85	6
34	教育局人員對於機密資料能保密，以維護當事人的隱私權。	4.94	0.79	2
35	當我的學校遇到困難時，會尋求教育局的協助。	5.00	0.90	1
36	當有教育局人員到場協助我解決問題時，我會感到安心。	4.93	0.91	3
37	當我有困難時，教育局人員不會推諉責任。	4.65	0.95	7
38	教育局人員到校視導時，會讓我感到惶恐不安。(反向記分)	3.06	1.47	12
39	教育局能公平公正地處理陳情案件。	4.74	0.92	5
40	教育局能公平公正地執行學校教育人員的甄選與遷調。	4.89	0.95	4
41	教育局人員不會因為職位身分等特殊因素，而有差別待遇。	4.63	1.05	8
42	教育局人員人事遷調變動性小。	3.22	1.38	11
43	即便教育局人員有所遷調，執行業務仍保持一致性。	4.11	1.17	10

#### 五、關懷性

關懷性構面平均數為 4.76，由表 4-18 統計結果可知，在「關懷性」中，全體填答者對教育行政機關所實際感受的服務，感受較高的前三項為：「教育局人員會提供方便聯繫的管道（如專線、網路、傳真）」( $M=5.06$ )、「教育局會適時鼓勵有表現良好的學校」( $M=4.93$ )、「教育局人員與學校教育人員互動良好」

( $M=4.92$ )；而感受低於平均數且差距較大者為「教育局人員會定期和學校教育人員交換意見」( $M=4.49$ )、「當我有問題時，我能很容易聯繫到教育局人員。」( $M=4.53$ )、「教育局能針對學校教育人員的建議進行改進。」( $M=4.55$ )。

表 4-18 學校教育人員在「關懷性」構面之實際感受分析

題號	問題內容	$M$	$SD$	排序
44	當我有問題時，我能很容易聯繫到教育局人員。	4.53	0.98	11
45	教育局各單位的上下班時間，方便服務學校教育人員。	4.88	0.84	5
46	教育局能針對學校教育人員的建議進行改進。	4.55	0.94	10
47	教育局人員會提供方便聯繫的管道(如專線、網路、傳真)	5.06	0.74	1
48	教育局人員會定期和學校教育人員交換意見。	4.49	1.00	12
49	教育局擬定各項政策時，會聽取學校教育人員的意見。	4.62	0.96	9
50	教育局舉辦研習會時，會考量參加人員的便利性。	4.66	0.91	8
51	教育局人員會維護學校的權益。	4.87	0.91	4
52	教育局會關心學校的整體發展。	4.84	0.90	6
53	教育局會適時鼓勵有表現良好的學校。	4.93	0.86	2
54	教育局人員與學校教育人員互動良好。	4.92	0.78	3
55	教育局人員能站在學校立場來協助學校解決問題。	4.82	0.90	7

## 貳、填答者對教育行政機關服務的實際感受分析

旨在探討不同背景變項填答者對教育行政機關服務的實際感受分析，依序分析性別、職務、縣市區域、服務年資、學校類別以及學校地區等變項之整體與五構面之情形，並進行差異性考驗，茲將結果說明如下：

### 一、性別

以獨立樣本  $t$  考驗 ( $t$ -test) 分析不同性別填答者，對教育行政機關服務的實際感受是否有所差異。由表 4-19 統計結果顯示，男性與女性之填答者對教育行政機關的服務實際感受情形，分析如下：

#### (一) 男性

男性對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.75，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=4.94$ )、「關懷性」( $M=4.84$ )、「反應性」( $M=4.77$ )、「可靠性」( $M=4.71$ )、「保證性」( $M=4.54$ )。

## (二) 女性

女性對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.58，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=4.83$ )、「關懷性」( $M=4.63$ )、「反應性」( $M=4.59$ )、「可靠性」( $M=4.57$ )、「保證性」( $M=4.29$ )。

由表 4-19 可知，在整體上，男性與女性之填答者對教育行政機關服務的實際感受差異  $t$  值 ( $t=3.31, p<.01$ ) 達顯著水準，進一步進行事後比較，發現男性的實際感受顯著高於女性。在五構面中，「有形性」( $t=2.17, p<.05$ )、「可靠性」( $t=2.31, p<.05$ )、「反應性」( $t=2.71, p<.01$ )、「保證性」( $t=4.15, p<.001$ )、「關懷性」( $t=3.21, p<.01$ ) 均達顯著水準，經事後比較分析，發現男性的實際感受顯著高於女性。

表 4-19 不同性別之填答者對教育行政機關服務的實際感受差異分析表

項目	性別				$t$	
	男		女			
	( $N=364$ )		( $N=196$ )			
	$M$	$SD$	$M$	$SD$		
整體	4.75	0.61	4.58	0.60	3.31**	
五	有形性	4.94	0.60	4.83	0.52	2.17*
構	可靠性	4.71	0.67	4.57	0.71	2.31*
面	反應性	4.77	0.71	4.59	0.73	2.71**
	保證性	4.54	0.65	4.29	0.70	4.15***
	關懷性	4.84	0.71	4.63	0.72	3.21**

\* $p<.05$  ; \*\* $p<.01$  ; \*\*\* $p<.001$

## 二、職務

以獨立樣本  $t$  考驗 ( $t$ -test) 分析不同職務填答者，對教育行政機關服務的實際感受是否有所差異。由表 4-20 統計結果顯示，擔任校長與主任之填答者對教育行政機關服務的實際感受情形，分析如下：

### (一) 校長

校長對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.75，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=4.97$ )、「關懷性」( $M=4.87$ )、「反應性」( $M=4.78$ )、「可靠性」( $M=4.74$ )、「保證性」( $M=4.46$ )。

## (二) 主任

主任對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.60，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=4.81$ )、「關懷性」( $M=4.62$ )、「反應性」( $M=4.61$ )、「可靠性」( $M=4.56$ )、「保證性」( $M=4.45$ )。

由表 4-20 得知，在整體上，擔任校長與主任之填答者對教育行政機關服務的實際感受差異  $t$  值 ( $t=2.90, p<.01$ ) 達顯著水準，經事後比較分析，發現校長實際感受顯著高於主任。在五構面中，「有形性」( $t=3.12, p<.01$ )、「可靠性」( $t=3.12, p<.01$ )、「反應性」( $t=2.72, p<.01$ ) 與「關懷性」( $t=4.04, p<.001$ ) 均達顯著水準，經事後比較分析，發現校長的實際感受顯著高於主任。

表 4-20 不同職務之填答者對教育行政機關服務的實際感受差異分析表

項目	職務				$t$	
	校長 ( $N=322$ )		主任 ( $N=238$ )			
	$M$	$SD$	$M$	$SD$		
整體	4.75	0.59	4.60	0.62	2.90**	
有形性	4.97	0.56	4.81	0.59	3.12**	
五 構 面	可靠性	4.74	0.68	4.56	0.68	3.12**
反應性	4.78	0.71	4.61	0.74	2.72**	
保證性	4.46	0.68	4.45	0.67	0.17	
關懷性	4.87	0.69	4.62	0.74	4.04***	

\*\* $p<.01$ ；\*\*\* $p<.001$

## 三、縣市區域

以獨立樣本  $t$  考驗 ( $t$ -test) 分析不同縣市區域填答者，對教育行政機關服務的實際感受是否有所差異。由表 4-21 統計結果顯示，臺北市與臺北縣之填答者對教育行政機關服務的實際感受情形，分析如下：

### (一) 臺北市學校教育人員

臺北市學校教育人員對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.62，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=4.74$ )、「關懷性」( $M=4.73$ )、「反應性」( $M=4.67$ )、「可靠性」( $M=4.62$ )、「保證性」( $M=4.34$ )。

## (二) 臺北縣學校教育人員

臺北縣學校教育人員對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.77，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=5.07$ )、「關懷性」( $M=4.80$ )、「反應性」( $M=4.74$ )、「可靠性」( $M=4.70$ )、「保證性」( $M=4.56$ )。

由表 4-21 得知，在整體上，臺北市與臺北縣之填答者對教育行政機關服務的實際感受差異  $t$  值 ( $t=2.96, p<.01$ ) 達顯著水準，進一步進行事後比較，發現臺北縣學校教育人員的實際感受顯著高於臺北市學校教育人員。在五構面中，「有形性」( $t=7.00, p<.001$ ) 和「保證性」( $t=3.85, p<.001$ ) 均達顯著水準，經事後比較分析，發現臺北縣學校教育人員的實際感受顯著高於臺北市學校教育人員。

表 4-21 不同縣市區域之填答者對教育行政機關服務的實際感受差異分析表

項目	縣市區域				$t$	
	臺北市 (N=281)		臺北縣 (N=279)			
	$M$	$SD$	$M$	$SD$		
整體	4.62	0.62	4.77	0.60	2.96**	
五	有形性	4.74	0.59	5.07	0.51	7.00***
構	可靠性	4.62	0.70	4.70	0.67	1.28
面	反應性	4.67	0.73	4.74	0.73	1.12
	保證性	4.34	0.66	4.56	0.68	3.85***
	關懷性	4.73	0.71	4.80	0.73	1.31

\*\*  $p<.01$ ；\*\*\*  $p<.001$

## 四、服務年資

以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 考驗不同服務年資填答者，對教育行政機關服務的實際感受是否有所差異。由表 4-22 統計結果顯示，不同服務年資之填答者對教育行政機關服務的實際感受情形，分析如下：

### (一) 5 年以下

服務年資在 5 年以下對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 5.10，在五構面得分高低依序為「關懷性」( $M=5.24$ )、「有形性」( $M=5.20$ )、「反應性」( $M=5.15$ )、「可靠性」( $M=5.05$ )、「保證性」( $M=4.88$ )。

(二) 6-15 年

服務年資在 6-15 年對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.64，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=4.87$ )、「關懷性」( $M=4.68$ )、「反應性」( $M=4.62$ )、「可靠性」( $M=4.57$ )、「保證性」( $M=4.49$ )。

(三) 16-25 年

服務年資在 16-25 年對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.69，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=4.89$ )、「關懷性」( $M=4.76$ )、「反應性」( $M=4.69$ )、「可靠性」( $M=4.67$ )、「保證性」( $M=4.47$ )。

(四) 26 年以上

服務年資在 26 年以上對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.67，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=4.90$ )、「關懷性」( $M=4.76$ )、「反應性」( $M=4.71$ )、「可靠性」( $M=4.65$ )、「保證性」( $M=4.39$ )。

由表 4-22 得知，在整體上，不同服務年資之填答者對教育行政機關服務的實際感受差異  $F$  值 ( $F=3.52, p<.05$ ) 達顯著水準，進一步進行 Scheffé 事後比較，發現服務年資在 5 年以下的實際感受顯著高於服務年資為 6-15 年、16-25 年以及 26 年以上。在五構面中「可靠性」( $F=2.77, p<.05$ )、「反應性」( $F=3.07, p<.05$ )、「保證性」( $F=3.69, p<.05$ )、「關懷性」( $F=3.64, p<.05$ ) 均達顯著水準。進一步進行 Scheffé 事後比較分析，發現「可靠性」為服務年資在 5 年以下的實際感受顯著高於服務年資為 6-15 年；「反應性」為服務年資在 5 年以下的實際感受顯著高於服務年資為 6-15 年、16-25 年；「保證性」為服務年資在 5 年以下的實際感受顯著高於服務年資為 26 年以上；「關懷性」為服務年資在 5 年以下的實際感受顯著高於服務年資為 6-15 年、16-25 年以及 26 年以上。

表 4-22 不同服務年資之填答者對教育行政機關服務的實際感受變異數分析表

項目	服務年資	人數	平均數	標準差	變異來源	離均差平方和	自由度	均方值	F 值	Scheffé 事後比較	
整體	(1)5 年以下	22	5.10	0.39	組間	3.90	3	1.30	3.52*	(1)>(2)	
	(2)6-15 年	78	4.64	0.54	組內	204.99	556	0.37		(1)>(3)	
	(3)16-25 年	224	4.69	0.63	總和	208.90	559			(1)>(4)	
	(4)26 年以上	236	4.67	0.62							
五 構 面	有 形 性	(1)5 年以下	22	5.20	0.41	組間	2.03	3	0.68	2.04	----
		(2)6-15 年	78	4.87	0.58	組內	184.04	556	0.33		
		(3)16-25 年	224	4.89	0.58	總和	186.07	559			
		(4)26 年以上	236	4.90	0.58						
	可 靠 性	(1)5 年以下	22	5.05	0.49	組間	3.89	3	1.30	2.77*	(1)>(2)
		(2)6-15 年	78	4.57	0.68	組內	260.50	556	0.47		
		(3)16-25 年	224	4.67	0.68	總和	264.39	559			
		(4)26 年以上	236	4.65	0.70						
	反 應 性	(1)5 年以下	22	5.15	0.41	組間	4.82	3	1.61	3.07*	(1)>(2)
		(2)6-15 年	78	4.62	0.64	組內	291.18	556	0.52		(1)>(3)
		(3)16-25 年	224	4.69	0.76	總和	296.01	559			
		(4)26 年以上	236	4.71	0.73						
保 證 性	(1)5 年以下	22	4.88	0.54	組間	4.99	3	1.67	3.69*	(1)>(4)	
	(2)6-15 年	78	4.49	0.60	組內	251.14	556	0.45			
	(3)16-25 年	224	4.47	0.66	總和	256.14	559				
	(4)26 年以上	236	4.39	0.71							
關 懷 性	(1)5 年以下	22	5.24	0.42	組間	5.59	3	1.86	3.64*	(1)>(2)	
	(2)6-15 年	78	4.68	0.66	組內	285.11	556	0.51		(1)>(3)	
	(3)16-25 年	224	4.76	0.72	總和	290.71	559			(1)>(4)	
	(4)26 年以上	236	4.76	0.75							

\* $p < .05$



## 五、學校類別

以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 考驗不同學校類別填答者，對教育行政機關服務的實際感受是否有所差異。由表 4-23 統計結果顯示，不同學校類別之填答者對教育行政機關服務的實際感受情形，分析如下：

### (一) 高中職教育人員

高中職教育人員對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.61，在五構面得分高低依序為「關懷性」( $M=4.83$ )、「反應性」( $M=4.67$ )、「有形性」( $M=4.65$ )、「可靠性」( $M=4.52$ )、「保證性」( $M=4.40$ )。

### (二) 國中教育人員

國中教育人員對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.63，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=4.92$ )、「關懷性」( $M=4.64$ )、「可靠性」( $M=4.63$ )、「反應性」( $M=4.62$ )、「保證性」( $M=4.38$ )。

### (三) 國小教育人員

國小教育人員對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.73，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=4.94$ )、「關懷性」( $M=4.81$ )、「反應性」( $M=4.75$ )、「可靠性」( $M=4.70$ )、「保證性」( $M=4.49$ )。

由表 4-23 得知，在整體上，不同學校類別之填答者對教育行政機關服務的實際感受差異  $F$  值未達  $p < .05$  顯著水準。在五構面中，「有形性」( $F=6.54, p < .01$ ) 和「關懷性」( $F=3.03, p < .05$ ) 達顯著水準。進一步進行 Scheffé 事後比較分析，發現「有形性」在國中和國小教育人員的實際感受顯著高於高中職教育人員；但「可靠性」並無顯著差異。

表 4-23 不同學校類別之填答者對教育行政機關服務的實際感受變異數分析表

項目	學校類別	人數	平均數	標準差	變異來源	離均差平方和	自由度	均方值	F 值	Scheffé 事後比較	
整體	(1)高中職	60	4.61	0.57	組間	1.55	2	0.78	2.08	----	
	(2)國中	147	4.63	0.64	組內	207.35	557	0.37			
	(3)國小	353	4.73	0.60	總和	208.90	559				
五 構 面	有 形 性	(1)高中職	60	4.65	0.60	組間	4.27	2	2.13	6.54**	(2)>(1)
		(2)國中	147	4.92	0.53	組內	181.80	557	0.33		(3)>(1)
		(3)國小	353	4.94	0.58	總和	186.07	559			
	可 靠 性	(1)高中職	60	4.52	0.63	組間	1.96	2	0.98	2.08	----
		(2)國中	147	4.63	0.69	組內	262.42	557	0.47		
		(3)國小	353	4.70	0.70	總和	264.39	559			
	反 應 性	(1)高中職	60	4.67	0.62	組間	1.89	2	0.95	1.79	----
		(2)國中	147	4.62	0.83	組內	294.11	557	0.53		
		(3)國小	353	4.75	0.70	總和	296.01	559			
保 證 性	(1)高中職	60	4.40	0.64	組間	1.52	2	0.76	1.66	----	
	(2)國中	147	4.38	0.71	組內	254.62	557	0.46			
	(3)國小	353	4.49	0.67	總和	256.14	559				
關 懷 性	(1)高中職	60	4.83	0.62	組間	3.13	2	1.56	3.03*	----	
	(2)國中	147	4.64	0.81	組內	287.58	557	0.52			
	(3)國小	353	4.81	0.70	總和	290.71	559				

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

## 六、學校地區

以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 考驗不同學校地區填答者，對教育行政機關服務的實際感受是否有所差異。由表 4-24 統計結果顯示，不同學校地區之填答者對教育行政機關服務的實際感受情形，分析如下：

### (一) 都市地區學校教育人員

都市地區學校教育人員對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.61，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=4.82$ )、「關懷性」( $M=4.69$ )、「反

應性」( $M=4.63$ )、「可靠性」( $M=4.59$ )、「保證性」( $M=4.36$ )。

## (二) 鄉鎮地區學校教育人員

鄉鎮地區學校教育人員對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.97，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=5.20$ )、「關懷性」( $M=5.04$ )、「反應性」( $M=4.94$ )、「可靠性」( $M=4.91$ )、「保證性」( $M=4.78$ )。

## (三) 偏遠地區學校教育人員

偏遠地區學校教育人員對整體教育行政機關服務的實際感受平均數為 4.87，在五構面得分高低依序為「有形性」( $M=5.07$ )、「關懷性」( $M=4.93$ )、「反應性」( $M=4.90$ )、「可靠性」( $M=4.83$ )、「保證性」( $M=4.67$ )。

由表 4-24 得知，在整體上，不同學校地區之填答者對教育行政機關服務的實際感受差異  $F$  值 ( $F=15.23, p<.001$ ) 達顯著水準，進一步進行 Scheffé 事後比較，發現鄉鎮地區和偏遠地區學校教育人員的實際感受顯著高於都市地區學校教育人員。在五構面中，「有形性」( $F=18.47, p<.001$ )、「可靠性」( $F=9.64, p<.001$ )、「反應性」( $F=8.37, p<.001$ )、「保證性」( $F=17.75, p<.001$ )、「關懷性」( $F=9.90, p<.001$ ) 均達顯著水準。進一步進行 Scheffé 事後比較分析，發現五構面均是鄉鎮地區和偏遠地區學校教育人員的實際感受顯著高於都市地區學校教育人員。

表 4-24 不同學校地區之填答者對教育行政機關服務的實際感受變異數分析表

項目	學校地區	人數	平均數	標準差	變異來源	離均差平方和	自由度	均方值	F 值	Scheffé 事後比較	
整體	(1)都市地區	416	4.61	0.61	組間	10.83	2	5.42	15.23***	(2)>(1)	
	(2)鄉鎮地區	76	4.97	0.49	組內	198.06	557	0.36		(3)>(1)	
	(3)偏遠地區	68	4.87	0.63	總和	208.90	559				
五 構 面	有 形 性	(1)都市地區	416	4.82	0.58	組間	11.57	2	5.79	18.47***	(2)>(1)
		(2)鄉鎮地區	76	5.20	0.47	組內	174.50	557	0.31		(3)>(1)
		(3)偏遠地區	68	5.07	0.53	總和	186.07	559			
	可 靠 性	(1)都市地區	416	4.59	0.68	組間	8.84	2	4.42	9.64***	(2)>(1)
		(2)鄉鎮地區	76	4.91	0.55	組內	255.55	557	0.46		(3)>(1)
		(3)偏遠地區	68	4.83	0.76	總和	264.39	559			
	反 應 性	(1)都市地區	416	4.63	0.74	組間	8.64	2	4.32	8.37***	(2)>(1)
		(2)鄉鎮地區	76	4.94	0.58	組內	287.37	557	0.52		(3)>(1)
		(3)偏遠地區	68	4.90	0.73	總和	296.01	559			
保 證 性	(1)都市地區	416	4.36	0.67	組間	15.35	2	7.67	17.75***	(2)>(1)	
	(2)鄉鎮地區	76	4.78	0.51	組內	240.79	557	0.43		(3)>(1)	
	(3)偏遠地區	68	4.67	0.74	總和	256.14	559				
關 懷 性	(1)都市地區	416	4.69	0.73	組間	9.98	2	4.99	9.90***	(2)>(1)	
	(2)鄉鎮地區	76	5.04	0.58	組內	280.72	557	0.50		(3)>(1)	
	(3)偏遠地區	68	4.93	0.71	總和	290.71	559				

\*\*\*  $p < .001$

### 第三節 教育行政機關服務品質之分析

P.Z.B. (1985) 所提出的服務品質模式，認為服務的提供與傳遞的過程中有缺口的存在，影響所衡量的服務品質。P.Z.B.對服務品質的定義為被服務者「期望的服務」與「實際感受的服務」之相互比較，當二者之間產生不一致，其差距稱之為缺口五。本節係為分析臺北縣市教育行政機關服務品質的現況，進一步分析學校教育人員知覺的教育行政機關服務品質之差異情形。本研究在臺北縣市教

育行政機關服務品質調查問卷，將教育行政機關服務品質分為期望的服務與實際感受的服務，茲將「實際感受的教育行政機關表現得分」減「期望的教育行政機關表現得分」之得分作為判斷教育行政機關服務品質表現，並運用統計分析，探討學校教育人員知覺的教育行政機關服務品質之差異情形。

## 壹、全體填答者知覺的教育行政機關服務品質之分析

表 4-25 呈現學校教育人員對教育行政機關服務品質的知覺情形，即為學校教育人員對教育行政機關所提供的服務之期望與實際感受間的差距。教育行政機關服務品質的整體平均數為-0.67，標準差為 0.58；五構面平均數介於-0.46~-0.86 之間。結果顯示學校教育人員對教育行政機關服務品質差距不論是整體或是五面上皆為負值，亦即學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受低於其對教育行政機關服務的期望。進一步以單一樣本 *t* 檢定考驗整體及五構面服務品質是否有缺口五存在，結果顯示不論在整體或五構面上均達顯著水準，表示學校教育人員對教育行政機關服務之期望與實際感受間並不一致，即表示教育行政機關服務品質有缺口五之存在。由表 4-25 可知不論整體或五構面所得數值為負數，表示教育行政機關服務品質低於令人滿意的，且隨著差距越大，愈趨向於令人無法接受的服務品質。五構面按服務品質高低依序為「有形性」( $M = -0.46$ )、「反應性」( $M = -0.62$ )、「關懷性」( $M = -0.63$ )、「可靠性」( $M = -0.72$ )、「保證性」( $M = -0.86$ )。

表 4-25 教育行政機關服務品質之整體與五構面之平均數與標準差摘要表

項目	題數	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i> 值	排序	
有形性	10	-0.46	0.55	-25.55***	1	
五 構 面	可靠性	11	-0.72	0.67	-20.26***	4
反應性	10	-0.62	0.73	-20.26***	2	
保證性	12	-0.86	0.68	-29.99***	5	
關懷性	12	-0.63	0.69	-21.83***	3	
整體	55	-0.67	0.58	-19.88***	--	

\*\*\*  $p < .001$

分別對全體填答者在五構面內涵進行深入探討，針對五構面進行逐題分析，分述如下：

## 一、有形性

以單一樣本  $t$  檢定考驗「有形性」中各題，由表 4-26 統計結果顯示，僅第一題未達顯著水準，表示學校教育人員在「教育局人員的穿著及儀容得宜」之期望與實際感受的看法一致；而其餘各題均達顯著水準，表示學校教育人員的期望與實際感受的看法並不一致，亦即第二至九題有缺口五之存在。按教育行政機關服務品質之高低，服務品質最高的為「教育局人員的穿著及儀容得宜。」( $M = -0.02$ )；服務品質較低的前三項：「教育局訂有學校業務所需要的執行標準或作業流程等規定」( $M = -0.73$ )、「教育局能提供教育局各單位(人員)的工作業務項目及權責規定」( $M = -0.69$ )、「教育局能提供學校行政業務正確的相關資訊(如手冊)」( $M = -0.65$ )。

表 4-26 教育行政機關服務品質在「有形性」構面之分析

題號	問題內容	$M$	$SD$	$t$ 值	排序
1	教育局人員的穿著及儀容得宜。	-0.02	0.85	-0.50	1
2	教育局的洽公路線標示清楚。	-0.44	0.85	-12.23***	6
3	教育局的環境佈置在視覺上讓人感到舒適。	-0.40	0.92	-10.34***	5
4	教育局的辦公環境保持整齊清潔。	-0.36	0.79	-10.86***	3
5	教育局的辦公設備現代化。	-0.33	0.79	-9.83***	2
6	教育局周邊停車便利。	-0.55	1.08	-12.05***	7
7	教育局設置的網站會時常更新。	-0.36	0.69	-12.50***	3
8	教育局訂有學校業務所需要的執行標準或作業流程等規定。	-0.73	0.88	-19.77***	10
9	教育局能提供學校行政業務正確的相關資訊(如手冊)。	-0.65	0.93	-18.63***	8
10	教育局能提供教育局各單位(人員)的工作業務項目及權責規定。	-0.69	0.89	-17.36***	9

\*\*\*  $p < .001$

## 二、可靠性

以單一樣本  $t$  檢定考驗「可靠性」中各題，由表 4-27 統計結果顯示，各題均達顯著水準，表示學校教育人員的期望與實際感受的看法並不一致，亦即第十一至二十一題有缺口五之存在。按教育行政機關服務品質之高低，服務品質最高的為：「教育局時常舉辦研習會，協助學校教育人員專業成長」( $M = -0.39$ )；服務

品質較低的前三項：「教育局人員不會臨時要求我完成交辦事項」( $M = -1.26$ )、「在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源」( $M = -0.98$ )、「教育局人員能清楚說明政策（活動）執行的方式」( $M = -0.78$ )。

表 4-27 教育行政機關服務品質在「可靠性」構面之分析

題號	問題內容	$M$	$SD$	$t$ 值	排序
11	教育局人員會在規定的時間內完成對我的服務。	-0.69	0.93	-17.71***	6
12	教育局人員會讓我 know 服務將在何時執行。	-0.65	0.88	-17.28***	5
13	教育局能適時地公告或宣佈正確的訊息。	-0.58	0.80	-17.11***	3
14	教育局人員能清楚說明政策（活動）執行的方式。	-0.78	0.87	-21.02***	9
15	教育局人員不會臨時要求我完成交辦事項。	-1.26	1.37	-21.80***	11
16	在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源。	-0.98	1.01	-22.96***	10
17	教育局時常舉辦研習會，協助學校教育人員專業成長。	-0.39	0.76	-12.08***	1
18	教育局時常提供國內外教育發展相關消息，協助學校教育人員專業成長。	-0.75	1.00	-17.85***	8
19	教育局人員具有提供業務服務的專業知識。	-0.76	0.91	-19.85***	7
20	教育局人員依規定辦理行政服務。	-0.47	0.75	-14.81***	2
21	教育局人員提出之建議具有可行性。	-0.62	0.82	-17.73***	4

\*\*\*  $p < .001$

### 三、反應性

以單一樣本  $t$  檢定考驗「反應性」中各題，由表 4-28 統計結果顯示，各題均達顯著水準，表示學校教育人員的期望與實際感受的看法並不一致，亦即第二十二至三十一題有缺口五之存在。按教育行政機關服務品質之高低，服務品質最高的為「教育局人員讓我等候的時間是在可接受的範圍內」( $M = -0.41$ )；服務品質較低的前三項為「教育局能提供高效能的行政服務」( $M = -0.87$ )、「教育局行政處理程序簡便」( $M = -0.86$ )、「當我到教育局洽公時，會有人主動詢問我的需求」( $M = -0.84$ )。

表 4-28 教育行政機關服務品質在「反應性」構面之分析

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i> 值	排序
22	教育局人員會明快處理或回應我的疑問。	-0.69	0.89	-18.39***	7
23	當我到教育局洽公時，會有人主動詢問我的需求。	-0.84	1.09	-18.43***	8
24	當我有疑問時，教育局人員能立即理解我所表達的意思。	-0.62	0.95	-15.29***	6
25	教育局行政處理程序簡便。	-0.86	1.06	-19.36***	9
26	教育局能提供高效能的行政服務。	-0.87	1.00	-20.53***	10
27	教育局人員讓我等候的時間是在可接受的範圍內。	-0.41	0.89	-10.98***	1
28	教育局人員在上班時間內不會擅離職守。	-0.43	0.79	-12.80***	2
29	教育局人員能仔細聆聽我的需求。	-0.46	0.84	-13.02***	3
30	教育局人員能以親切熱忱的態度回應我的需求。	-0.49	0.85	-13.64***	4
31	教育局人員的態度使我感受到尊重。	-0.55	0.88	-14.73***	5

\*\*\*  $p < .001$

#### 四、保證性

以單一樣本 *t* 檢定考驗「保證性」中各題，由表 4-29 統計結果顯示，各題均達顯著水準，表示學校教育人員的期望與實際感受的看法並不一致，亦即第三十二至四十三題有缺口五之存在。按教育行政機關服務品質之高低，服務品質最高的為「當有教育局人員到場協助我解決問題時，我會感到安心」( $M = -0.46$ )；服務品質較低的前三項「教育局人員人事遷調變動性小」( $M = -1.97$ )、「即便教育局人員有所遷調，執行業務仍保持一致性」( $M = -1.35$ )、「教育局人員到校視導時，會讓我感到惶恐不安」( $M = -1.03$ )。



表 4-29 教育行政機關服務品質在「保證性」構面之分析

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i> 值	排序
32	教育局人員能完整保存學校所陳報的各種資料或檔案。	-0.80	1.04	-18.11***	7
33	教育局人員的服務態度會讓我有信賴感。	-0.61	0.89	-16.20***	4
34	教育局人員對於機密資料能保密，以維護當事人的隱私權。	-0.58	0.82	-16.83***	3
35	當我的學校遇到困難時，會尋求教育局的協助。	-0.48	0.86	-13.18***	2
36	當有教育局人員到場協助我解決問題時，我會感到安心。	-0.46	0.83	-13.02***	1
37	當我有困難時，教育局人員不會推諉責任。	-0.85	1.00	-20.12***	9
38	教育局人員到校視導時，會讓我感到惶恐不安。 (反向記分)	-1.03	1.75	-13.93***	10
39	教育局能公平公正地處理陳情案件。	-0.73	0.99	-17.28***	6
40	教育局能公平公正地執行學校教育人員的甄選與遷調。	-0.66	1.02	-15.42***	5
41	教育局人員不會因為職位身分等特殊因素，而有差別待遇。	-0.83	1.13	-17.38***	8
42	教育局人員人事遷調變動性小。	-1.97	1.65	-28.26***	12
43	即便教育局人員有所遷調，執行業務仍保持一致性。	-1.35	1.24	-25.79***	11

\*\*\*  $p < .001$

### 五、關懷性

以單一樣本 *t* 檢定考驗「關懷性」中各題，由表 4-30 統計結果顯示，各題均達顯著水準，表示學校教育人員的期望與實際感受的看法並不一致，亦即第四十四至五十五題有缺口五之存在。按教育行政機關服務品質之高低，服務品質最高的為「教育局人員會提供方便聯繫的管道（如專線、網路、傳真）」( $M = -0.36$ )；服務品質較低的前三項為「當我有問題時，我能很容易聯繫到教育局人員」( $M = -0.85$ )、「教育局擬定各項政策時，會聽取學校教育人員的意見」( $M = -0.82$ )、「教育局人員會定期和學校教育人員交換意見」( $M = -0.77$ )。

表 4-30 教育行政機關服務品質在「關懷性」構面之分析

題號	問題內容	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i> 值	排序
44	當我有問題時，我能很容易聯繫到教育局人員。	-0.85	1.07	-18.89***	12
45	教育局各單位的上下班時間，方便服務學校教育人員。	-0.43	0.85	-11.93***	2
46	教育局能針對學校教育人員的建議進行改進。	-0.75	0.98	-18.08***	9
47	教育局人員會提供方便聯繫的管道(如專線、網路、傳真)	-0.36	0.70	-12.02***	1
48	教育局人員會定期和學校教育人員交換意見。	-0.77	1.04	-17.57***	10
49	教育局擬定各項政策時，會聽取學校教育人員的意見。	-0.82	1.02	-19.04***	11
50	教育局舉辦研習會時，會考量參加人員的便利性。	-0.62	0.92	-15.84***	5
51	教育局人員會維護學校的權益。	-0.62	0.90	-16.25***	5
52	教育局會關心學校的整體發展。	-0.66	0.89	-17.55***	7
53	教育局會適時鼓勵有表現良好的學校。	-0.53	0.81	-15.28***	4
54	教育局人員與學校教育人員互動良好。	-0.49	0.78	-14.96***	3
55	教育局人員能站在學校立場來協助學校解決問題。	-0.71	0.91	-18.61***	8

\*\*\*  $p < .001$

## 貳、填答者知覺的教育行政機關服務品質之差異分析

旨在探討不同背景變項填答者知覺的教育行政機關服務品質之差異分析，即探討填答者對教育行政機關服務的期望與實際感受間的一致性，依序分析性別、職務、縣市區域、服務年資、學校類別以及學校地區等變項之整體與五構面之情形，並進行差異性考驗，茲將結果說明如下：

### 一、性別

以獨立樣本 *t* 考驗 (*t*-test) 分析不同性別填答者，對教育行政機關服務品質的知覺是否有所差異。由表 4-31 統計結果顯示，教育行政機關服務品質在男性與女性填答者的知覺差異情形分析如下：

### (一) 男性

男性對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.62，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M = -0.43$ )、「反應性」( $M = -0.57$ )、「關懷性」( $M = -0.58$ )、「可靠性」( $M = -0.67$ )、「保證性」( $M = -0.79$ )。

### (二) 女性

女性對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.76，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M = -0.51$ )、「反應性」( $M = -0.72$ )、「關懷性」( $M = -0.73$ )、「可靠性」( $M = -0.81$ )、「保證性」( $M = -1.01$ )。

由表 4-31 得知，在整體上，男性與女性之填答者對教育行政機關服務品質之知覺差異  $t$  值 ( $t = 2.89, p < .01$ ) 達顯著水準，經事後比較分析，發現不同性別知覺的教育行政機關服務品質，男性期望與實際感受之間的一致性高於女性。五構面中，「可靠性」( $t = 2.31, p < .05$ )、「反應性」( $t = 2.24, p < .05$ )、「保證性」( $t = 3.49, p < .01$ )、「關懷性」( $t = 2.38, p < .05$ ) 均達顯著水準，經事後比較分析，發現不同性別知覺的教育行政機關服務品質，男性期望與實際感受之間的一致性高於女性。

表 4-31 不同性別之填答者對教育行政機關服務品質的知覺差異分析表

項目	性別				$t$	
	男		女			
	( $N = 364$ )		( $N = 196$ )			
	$M$	$SD$	$M$	$SD$		
整體	-0.62	0.55	-0.76	0.62	2.89**	
五 構 面	有形性	-0.43	0.55	-0.51	0.55	1.58
	可靠性	-0.67	0.63	-0.81	0.72	2.31*
	反應性	-0.57	0.70	-0.72	0.78	2.24*
	保證性	-0.79	0.63	-1.01	0.75	3.49**
	關懷性	-0.58	0.66	-0.73	0.73	2.38*

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

## 二、職務

以獨立樣本  $t$  考驗 ( $t$ -test) 分析不同職務填答者，對教育行政機關服務品質的知覺是否有所差異。由表 4-32 統計結果顯示，教育行政機關服務品質在擔任

校長與主任填答者的知覺差異情形分析如下：

(一) 校長

校長對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.63，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M = -0.40$ )、「關懷性」( $M = -0.57$ )、「反應性」( $M = -0.59$ )、「可靠性」( $M = -0.66$ )、「保證性」( $M = -0.87$ )。

(二) 主任

主任對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.72，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M = -0.53$ )、「反應性」( $M = -0.67$ )、「關懷性」( $M = -0.73$ )、「可靠性」( $M = -0.78$ )、「保證性」( $M = -0.85$ )。

由表 4-32 得知，在整體上，擔任校長與主任之填答者對教育行政機關服務品質之知覺差異  $t$  值未達  $p < .05$  顯著水準。五構面中，「有形性」( $t = 2.75, p < .01$ )、「關懷性」( $t = 2.71, p < .01$ ) 均達顯著水準，經事後比較分析，不同職務填答者知覺的教育行政機關服務品質，校長期望與實際感受之間的一致性高於主任。

表 4-32 不同職務之填答者對教育行政機關服務品質的知覺差異分析表

項目	職務				$t$	
	校長 (N=322)		主任 (N=238)			
	$M$	$SD$	$M$	$SD$		
整體	-0.63	0.55	-0.72	0.61	1.81	
五 構 面	有形性	-0.40	0.52	-0.53	0.57	2.75**
	可靠性	-0.66	0.68	-0.78	0.67	1.89
	反應性	-0.59	0.70	-0.67	0.76	1.38
	保證性	-0.87	0.67	-0.85	0.70	-0.47
	關懷性	-0.57	0.65	-0.73	0.73	2.71**

\*\*  $p < .01$

三、縣市區域

以獨立樣本  $t$  考驗 ( $t$ -test) 分析不同縣市區域填答者，對教育行政機關服務品質的知覺是否有所差異。由表 4-33 統計結果顯示，教育行政機關服務品質在臺北市與臺北縣填答者的知覺差異情形分析如下：

(一) 臺北市學校教育人員

臺北市學校教育人員對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.70，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M = -0.56$ )、「反應性」( $M = -0.62$ )、「關懷性」( $M = -0.64$ )、「可靠性」( $M = -0.71$ )、「保證性」( $M = -0.92$ )。

(二) 臺北縣學校教育人員

臺北縣學校教育人員對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.64，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M = -0.35$ )、「反應性」( $M = -0.63$ )、「關懷性」( $M = -0.63$ )、「可靠性」( $M = -0.73$ )、「保證性」( $M = -0.81$ )。

由表 4-33 得知，在整體上，臺北市與臺北縣之填答者對教育行政機關服務品質之知覺差異  $t$  值未達  $p < .05$  顯著水準。五構面中，「有形性」( $t = 4.64, p < .001$ )、「保證性」( $t = 1.98, p < .05$ ) 均達顯著水準，進行事後比較發現不同縣市區域學校教育人員知覺的教育行政機關服務品質，臺北縣學校教育人員期望與實際感受之間的一致性高於臺北市學校教育人員。

表 4-33 不同縣市區域之填答者對教育行政機關服務品質的知覺差異分析表

項目	縣市區域				$t$	
	臺北市 ( $N = 281$ )		臺北縣 ( $N = 279$ )			
	$M$	$SD$	$M$	$SD$		
整體	-0.70	0.58	-0.64	0.58	1.18	
五	有形性	-0.56	0.57	-0.35	0.50	4.64***
構	可靠性	-0.71	0.65	-0.73	0.68	-0.34
面	反應性	-0.62	0.70	-0.63	0.75	-0.17
	保證性	-0.92	0.68	-0.81	0.67	1.98*
	關懷性	-0.64	0.67	-0.63	0.70	0.06

\* $p < .05$ ；\*\*\* $p < .001$

四、服務年資

以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 考驗不同服務年資填答者，對教育行政機關服務品質的知覺是否有所差異。由表 4-34 統計結果顯示，教育行政機關服務品質在不同服務年資填答者的知覺差異情形分析如下：

(一) 5 年以下

服務年資在 5 年以下對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.37，五構面按服務品質之高低為「關懷性」( $M= -0.24$ )、「有形性」( $M= -0.26$ )、「反應性」( $M= -0.33$ )、「可靠性」( $M= -0.48$ )、「保證性」( $M= -0.55$ )。

(二) 6-15 年

服務年資在 6-15 年對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.67，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M= -0.45$ )、「反應性」( $M= -0.64$ )、「關懷性」( $M= -0.69$ )、「可靠性」( $M= -0.74$ )、「保證性」( $M= -0.80$ )。

(三) 16-25 年

服務年資在 16-25 年對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.65，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M= -0.47$ )、「關懷性」( $M= -0.61$ )、「反應性」( $M= -0.62$ )、「可靠性」( $M= -0.70$ )、「保證性」( $M= -0.83$ )。

(四) 26 年以上

服務年資在 26 年以上對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.71，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M= -0.47$ )、「反應性」( $M= -0.64$ )、「關懷性」( $M= -0.67$ )、「可靠性」( $M= -0.76$ )、「保證性」( $M= -0.95$ )。

由表 4-34 得知，在整體上，不同服務年資的學校教育人員對教育行政機關服務品質之知覺差異  $F$  值未達  $p < .05$  顯著水準。五構面中，「保證性」( $F=3.27, p < .05$ )、「關懷性」( $F=2.88, p < .05$ ) 均達顯著水準，進一步進行 Scheffé 事後比較分析，發現不同服務年資的學校教育人員知覺的教育行政機關服務品質，服務年資在 5 年以下之學校教育人員期望與實際感受之間的一致性高於服務年資在 26 年以上學校教育人員；但「保證性」並無顯著差異。

表 4-34 不同服務年資之填答者對教育行政機關服務品質的知覺變異數分析表

項目	服務年資	人數	平均數	標準差	變異來源	離均差平方和	自由度	均方值	F 值	Scheffé 事後比較
整體	(1)5 年以下	22	-0.37	0.39	組間	2.29	3	0.76	2.28	----
	(2)6-15 年	78	-0.67	0.55	組內	186.35	556	0.34		
	(3)16-25 年	224	-0.65	0.60	總和	188.64	559			
	(4)26 年以上	236	-0.71	0.59						
有 形 性	(1)5 年以下	22	-0.26	0.46	組間	0.91	3	0.30	1.02	----
	(2)6-15 年	78	-0.45	0.59	組內	166.02	556	0.29		
	(3)16-25 年	224	-0.47	0.53	總和	166.93	559			
	(4)26 年以上	236	-0.47	0.55						
可 靠 性	(1)5 年以下	22	-0.48	0.50	組間	1.77	3	0.59	1.34	----
	(2)6-15 年	78	-0.74	0.66	組內	245.84	556	0.44		
	(3)16-25 年	224	-0.70	0.67	總和	247.61	559			
	(4)26 年以上	236	-0.76	0.67						
反 應 性	(1)5 年以下	22	-0.33	0.52	組間	2.04	3	0.68	1.29	----
	(2)6-15 年	78	-0.64	0.66	組內	293.70	556	0.53		
	(3)16-25 年	224	-0.62	0.77	總和	295.74	559			
	(4)26 年以上	236	-0.64	0.72						
保 證 性	(1)5 年以下	22	-0.55	0.51	組間	4.49	3	1.50	3.27*	----
	(2)6-15 年	78	-0.80	0.64	組內	254.46	556	0.46		
	(3)16-25 年	224	-0.83	0.66	總和	258.95	559			
	(4)26 年以上	236	-0.95	0.71						
關 懷 性	(1)5 年以下	22	-0.24	0.39	組間	4.05	3	1.35	2.88*	(1)>(4)
	(2)6-15 年	78	-0.69	0.72	組內	259.97	556	0.47		
	(3)16-25 年	224	-0.61	0.68	總和	264.02	559			
	(4)26 年以上	236	-0.67	0.70						

\* $p < .05$

## 五、學校類別

以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 考驗不同學校類別填答者，對教育行政機關服務品質的看法是否有所差異。由表 4-35 統計結果顯示，教育行政機關服務品質在不同學校類別填答者的知覺差異情形分析如下：

### (一) 高中職教育人員

高中職教育人員對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.67，五構面按服務品質之高低為「反應性」( $M = -0.54$ )、「關懷性」( $M = -0.54$ )、「有形性」( $M = -0.58$ )、「可靠性」( $M = -0.78$ )、「保證性」( $M = -0.86$ )。

### (二) 國中教育人員

國中教育人員對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.64，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M = -0.37$ )、「反應性」( $M = -0.60$ )、「關懷性」( $M = -0.63$ )、「可靠性」( $M = -0.68$ )、「保證性」( $M = -0.87$ )。

### (三) 國小教育人員

國小教育人員對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.68，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M = -0.48$ )、「反應性」( $M = -0.64$ )、「關懷性」( $M = -0.65$ )、「可靠性」( $M = -0.73$ )、「保證性」( $M = -0.86$ )。

由表 4-35 得知，在整體上，不同學校類別之填答者對教育行政機關服務品質的知覺差異  $F$  值未達  $p < .05$  顯著水準。五構面中，「有形性」( $F = 3.75, p < .05$ ) 達顯著水準，進一步進行 Scheffé 事後比較分析，發現不同學校類別教育人員知覺的教育行政機關服務品質，國中教育人員期望與實際感受之間的一致性高於高中職教育人員。



表 4-35 不同學校類別之填答者對教育行政機關服務品質的知覺變異數分析表

項目	學校類別	人數	平均數	標準差	變異來源	離均差平方和	自由度	均方值	F 值	Scheffé 事後比較
整體	(1)高中職	60	-0.67	0.57	組間	0.18	2	0.09	0.26	----
	(2)國中	147	-0.64	0.58	組內	188.46	557	0.34		
	(3)國小	353	-0.68	0.58	總和	188.64	559			
有形性	(1)高中職	60	-0.58	0.57	組間	2.22	2	1.11	3.75*	(2)>(1)
	(2)國中	147	-0.37	0.47	組內	164.71	557	0.29		
	(3)國小	353	-0.48	0.57	總和	166.93	559			
可靠性	(1)高中職	60	-0.78	0.65	組間	0.57	2	0.29	0.64	----
	(2)國中	147	-0.68	0.63	組內	247.04	557	0.44		
	(3)國小	353	-0.73	0.68	總和	247.61	559			
反應性	(1)高中職	60	-0.54	0.66	組間	0.64	2	0.32	0.61	----
	(2)國中	147	-0.60	0.77	組內	295.10	557	0.53		
	(3)國小	353	-0.64	0.72	總和	295.74	559			
保證性	(1)高中職	60	-0.86	0.69	組間	0.00	2	0.00	0.00	----
	(2)國中	147	-0.87	0.72	組內	258.95	557	0.47		
	(3)國小	353	-0.86	0.66	總和	258.95	559			
關懷性	(1)高中職	60	-0.54	0.63	組間	0.67	2	0.33	0.70	----
	(2)國中	147	-0.63	0.73	組內	263.35	557	0.47		
	(3)國小	353	-0.65	0.68	總和	264.02	559			

\* $p < .05$

## 六、學校地區

以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 考驗不同學校地區填答者，在對教育行政機關服務品質的知覺是否有所差異。由表 4-36 統計結果顯示，教育行政機關服務品質在不同學校地區填答者的知覺差異情形分析如下：

### (一) 都市地區學校教育人員

都市地區學校教育人員對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.70，五五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M = -0.51$ )、「反應性」( $M = -0.65$ )、「關懷性」( $M = -0.67$ )、「可靠性」( $M = -0.75$ )、「保證性」( $M = -0.91$ )。

## (二) 鄉鎮地區學校教育人員

鄉鎮地區學校教育人員對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.61，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M = -0.37$ )、「關懷性」( $M = -0.60$ )、「反應性」( $M = -0.63$ )、「可靠性」( $M = -0.68$ )、「保證性」( $M = -0.73$ )。

## (三) 偏遠地區學校教育人員

偏遠地區學校教育人員對整體教育行政機關服務品質的平均數為-0.51，五構面按服務品質之高低為「有形性」( $M = -0.28$ )、「關懷性」( $M = -0.47$ )、「反應性」( $M = -0.48$ )、「可靠性」( $M = -0.61$ )、「保證性」( $M = -0.69$ )。

由表 4-36 得知，整體上不同學校地區之填答者對教育行政機關服務品質的知覺差異  $F$  值 ( $F = 3.58, p < .05$ ) 達顯著水準，進一步進行 Scheffé 事後比較分析，發現對教育行政機關服務品質為偏遠地區學校教育人員的期望與實際感受間的一致性高於都市地區學校教育人員。五構面上「有形性」( $F = 6.39, p < .01$ )、「保證性」( $F = 4.73, p < .01$ ) 均達顯著水準，進一步進行 Scheffé 事後比較分析，發現對教育行政機關服務品質，偏遠地區學校教育人員的期望與實際感受間的一致性高於都市地區學校教育人員。

表 4-36 不同學校地區之填答者對教育行政機關服務品質的知覺變異數分析表

項目	學校地區	人數	平均數	標準差	變異來源	離均差平方和	自由度	均方值	F 值	Scheffé 事後比較
整體	(1)都市地區	416	-0.70	0.60	組間	2.39	2	1.20	3.58*	(3)>(1)
	(2)鄉鎮地區	76	-0.61	0.49	組內	186.25	557	0.33		
	(3)偏遠地區	68	-0.51	0.56	總和	188.64	559			
有形性	(1)都市地區	416	-0.51	0.56	組間	3.74	2	1.87	6.39**	(3)>(1)
	(2)鄉鎮地區	76	-0.37	0.45	組內	163.19	557	0.29		
	(3)偏遠地區	68	-0.28	0.52	總和	166.93	559			
五靠性	(1)都市地區	416	-0.75	0.67	組間	1.16	2	0.58	1.31	----
	(2)鄉鎮地區	76	-0.68	0.58	組內	246.45	557	0.44		
	(3)偏遠地區	68	-0.61	0.71	總和	247.61	559			
構應性	(1)都市地區	416	-0.65	0.74	組間	1.61	2	0.80	1.52	----
	(2)鄉鎮地區	76	-0.63	0.62	組內	294.14	557	0.53		
	(3)偏遠地區	68	-0.48	0.75	總和	295.74	559			
面證性	(1)都市地區	416	-0.91	0.70	組間	4.32	2	2.16	4.73**	(3)>(1)
	(2)鄉鎮地區	76	-0.73	0.57	組內	254.63	557	0.46		
	(3)偏遠地區	68	-0.69	0.63	總和	258.95	559			
關懷性	(1)都市地區	416	-0.67	0.72	組間	2.37	2	1.18	2.52	----
	(2)鄉鎮地區	76	-0.60	0.54	組內	261.65	557	0.47		
	(3)偏遠地區	68	-0.47	0.63	總和	264.02	559			

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

#### 第四節 綜合討論

本節根據第一節至第三節問卷調查結果，並參酌相關文獻，以下分為二部分加以探討：全體填答者對教育行政機關服務品質之看法；不同背景變項填答者對教育行政機關服務品質之看法。

##### 壹、全體填答者對教育行政機關服務品質之看法

經上述的統計分析，茲將學校教育人員對教育行政機關服務品質之看法整理

如表 4-37，並將各題之期望、實際感受與服務品質層面之總排序整理如表 4-38。  
茲將結果依期望、實際感受與服務品質層面敘述如后。

表 4-37 全體填答者對教育行政機關服務品質看法一覽表

構面	期望層面			實際感受層面			服務品質層面		
	M	SD	排序	M	SD	排序	M	SD	排序
有形性	5.36	0.41	3	4.90	0.58	1	-0.46	0.55	1
可靠性	5.38	0.40	2	4.66	0.69	4	-0.72	0.67	4
反應性	5.33	0.46	4	4.71	0.73	3	-0.62	0.73	2
保證性	5.32	0.43	5	4.45	0.68	5	-0.86	0.68	5
關懷性	5.40	0.46	1	4.76	0.72	2	-0.63	0.69	3
整體	5.36	0.39	--	4.69	0.61	--	-0.67	0.58	--

表 4-38 教育行政機關服務各層面的總排序彙總表

構面	題號	問題內容	總排序		
			期望層面	實際感受層面	服務品質層面
有形性	1	教育局人員的穿著及儀容得宜。	54	3	1
	2	教育局的洽公路線標示清楚。	32	14	11
	3	教育局的環境佈置在視覺上讓人感到舒適。	51	27	7
	4	教育局的辦公環境保持整齊清潔。	44	15	5
	5	教育局的辦公設備現代化。	40	6	2
	6	教育局周邊停車便利。	22	19	20
	7	教育局設置的網站會時常更新。	7	1	4
	8	教育局訂有學校業務所需要的執行標準或作業流程等規定。	5	30	37
	9	教育局能提供學校行政業務正確的相關資訊(如手冊)。	4	25	29
	10	教育局能提供教育局各單位(人員)的工作業務項目及權責規定。	17	26	34

接下頁

表 4-38 (續)

構 面	題 號	問題內容	總排序		
			期望 層面	實際感受 層面	服務品質 層面
可 靠 性	11	教育局人員會在規定的時間內完成對我的服務。	30	35	33
	12	教育局人員會讓我知道服務將在何時執行。	41	37	28
	13	教育局能適時地公告或宣佈正確的訊息。	1	5	22
	14	教育局人員能清楚說明政策(活動)執行的方式。	2	28	42
	15	教育局人員不會臨時要求我完成交辦事項。	47	53	53
	16	在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源。	8	47	51
	17	教育局時常舉辦研習會，協助學校教育人員專業成長。	33	7	6
	18	教育局時常提供國內外教育發展相關消息，協助學校教育人員專業成長。	52	50	39
	19	教育局人員具有提供業務服務的專業知識。	26	40	40
	20	教育局人員依規定辦理行政服務。	20	7	14
	21	教育局人員提出之建議具有可行性。	34	33	27
反 應 性	22	教育局人員會明快處理或回應我的疑問。	23	34	32
	23	當我到教育局洽公時，會有人主動詢問我的需求。	53	51	46
	24	當我有疑問時，教育局人員能立即理解我所表達的意思。	45	36	26
	25	教育局行政處理程序簡便。	29	48	49
	26	教育局能提供高效能的行政服務。	13	43	50
	27	教育局人員讓我等候的時間是在可接受的範圍內。	49	29	8
	28	教育局人員在上班時間內不會擅離職守。	31	10	10
	29	教育局人員能仔細聆聽我的需求。	39	20	13
	30	教育局人員能以親切熱忱的態度回應我的需求。	35	21	17
	31	教育局人員的態度使我感到受尊重。	25	21	19

接下頁

表 4-38 (續)

構 面	題 號	問題內容	總排序			
			期望	實際感受	服務品質	
			層面	層面	層面	
保 證 性	32	教育局人員能完整保存學校所陳報的各種資料或檔案。	37	45	43	
	33	教育局人員的服務態度會讓我有信賴感。	36	32	23	
	34	教育局人員對於機密資料能保密，以維護當事人的隱私權。	6	9	21	
	35	當我的學校遇到困難時，會尋求教育局的協助。	12	4	15	
	36	當有教育局人員到場協助我解決問題時，我會感到安心。	28	11	12	
	37	當我有困難時，教育局人員不會推諉責任。	9	39	48	
	38	教育局人員到校視導時，會讓我感到惶恐不安。 (反向記分)	55	55	52	
	39	教育局能公平公正地處理陳情案件。	14	31	36	
	40	教育局能公平公正地執行學校教育人員的甄選與遷調。	3	16	31	
	41	教育局人員不會因為職位身分等特殊因素，而有差別待遇。	18	41	45	
	42	教育局人員人事遷調變動性小。	50	54	55	
	43	即便教育局人員有所遷調，執行業務仍保持一致性。	15	52	54	
	關 懷 性	44	當我有問題時，我能很容易聯繫到教育局人員。	27	46	47
		45	教育局各單位的上下班時間，方便服務學校教育人員。	42	17	9
		46	教育局能針對學校教育人員的建議進行改進。	43	44	38
47		教育局人員會提供方便聯繫的管道(如專線、網路、傳真)	21	2	3	
48		教育局人員會定期和學校教育人員交換意見。	48	49	41	
49		教育局擬定各項政策時，會聽取學校教育人員的意見。	19	42	44	
50		教育局舉辦研習會時，會考量參加人員的便利性。	46	38	25	
51		教育局人員會維護學校的權益。	11	18	24	
52		教育局會關心學校的整體發展。	10	23	30	
53		教育局會適時鼓勵有表現良好的學校。	16	12	18	
54		教育局人員與學校教育人員互動良好。	24	13	16	
55		教育局人員能站在學校立場來協助學校解決問題。	38	24	35	

### 一、學校教育人員對教育行政機關服務之期望分析

由表 4-37 顯示，學校教育人員對教育行政機關服務的期望，無論是整體或五構面之平均分數，在六等量尺平均數介在 5.32~5.40 之間，表示學校教育人員所期望的教育行政機關服務抱持高度正向之期望。

由表 4-38 顯示，學校教育人員對教育行政機關服務有較高期望之前五題依序為「教育局能適時地公告或宣佈正確的訊息」( $M=5.58$ )、「教育局人員能清楚說明政策(活動)執行的方式」( $M=5.57$ )、「教育局能公平公正地執行學校教育人員的甄選與遷調」( $M=5.55$ )、「教育局能提供學校行政業務正確的相關資訊(如手冊)」( $M=5.53$ )、「教育局訂有學校業務所需要的執行標準或作業流程等規定」( $M=5.52$ )。此皆與學校教育人員處理學校事務時有直接相關性，根據日本服務管理專家近藤隆雄的說法(陳耀茂譯，2000)將主要服務稱為核心服務或本質服務，其與顧客利用的目的有關，而顧客對核心服務的實踐視為理所當然；附隨核心服務的是表層服務，如親切禮貌、服裝儀容等。由此可知，學校教育人員對教育行政機關服務之期望偏重於服務的本質。

P.Z.B. (1990) 認為影響顧客對「期望的服務」的因素有口碑與溝通、個人需求、過去經驗與業者對顧客的外部溝通等。學校教育人員對教育行政機關的期望可能來自於自己與教育行政人員的接觸互動、前輩經驗傳承、教育機關給予過多承諾，亦或是依據自己的需求等因素，因而加深對教育行政機關服務的期待。這種過高的期待，根據 Carmon (1990)、Cronins 和 Taylor (1992) 的看法，認為當過度的外部行銷，易促使填答者產生不正確的期望，或是在填答者未完全了解自己需求的情況下，填答問卷的試題將誤導填答者產生過高的期望。

進一步對照相關，在公部門以及學校教育機構中顯示被服務者的期望分數有偏高之趨勢(金玉珍，2000；邱子玲，2003；簡君蓉，2003)。其中，金玉珍(2003)研究結果顯示出民眾對區公所服務以保證性與關懷性較為重視；簡君蓉(2003)研究結果指出國中生對校服務之期望以教職員工服務態度較為重視；邱子玲(2003)研究結果表示大學生對學校服務之期待以可靠性構面最高。此說明不同的消費者對於其所接受到的服務可能有不同的期待，若以 P.Z.B. (1993) 所提出的擴大績效與期望差距模式來解釋，不同的顧客有不同的容忍區，而對於同一顧客而言，在不同的服務情境中亦有不同的容忍區。此外，被服務的次數也影響著對服務的期待，與第一次服務相比，日後再次服務的期望可能會更高，容忍區會更小(崔立新，2004)。

## 二、學校教育人員對教育行政機關服務之實際感受分析

由表 4-37 顯示，學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受，無論是整體或五構面之平均分數，在六等量尺平均數介在 4.45~4.90 之間，表示學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受抱持正向之肯定。

由表 4-38 顯示，學校教育人員對教育行政機關服務有較高實際感受之前五題依序為「教育局設置的網站會時常更新」( $M=5.13$ )、「教育局人員會提供方便聯繫的管道（如專線、網路、傳真）」( $M=5.06$ )、「教育局人員的穿著及儀容得宜」( $M=5.05$ )、「當我的學校遇到困難時，會尋求教育局的協助」( $M=5.00$ )、「教育局能適時地公告或宣佈正確的訊息」( $M=4.99$ )。

值得注意的是整體而言，學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受較低的前十項為「教育局人員到校視導時，會讓我感到惶恐不安。」( $M=3.06$ )、「教育局人員人事遷調變動性小。」( $M=3.22$ )、「教育局人員不會臨時要求我完成交辦事項。」( $M=4.00$ )、「即便教育局人員有所遷調，執行業務仍保持一致性。」( $M=4.11$ )、「當我到教育局洽公時，會有人主動詢問我的需求。」( $M=4.30$ )、「教育局時常提供國內外教育發展相關消息，協助學校教育人員專業成長。」( $M=4.40$ )、「教育局人員會定期和學校教育人員交換意見。」( $M=4.49$ )、「教育局行政處理程序簡便。」( $M=4.51$ )、「在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源。」( $M=4.52$ )、「當我有問題時，我能很容易聯繫到教育局人員。」( $M=4.53$ )。顯示學校教育人員對教育行政機關這此方面有較低的實際感受。

茲以相關研究對照，周碩樑（1999）的研究結果指出高職學生對學校服務之感受持正向的感受（五等量表實際感受之平均值為 3.29）；簡君蓉（2002）的研究結果顯示國中生對學校服務之實際感受持正向的感受（五等量表實際感受之平均值為 3.47）；揭維恆（2004）的研究結果顯示大學生對軍訓服務之實際感受持正向的感受（六等量表中實際感受之平均值為 4.68）；吳沛峰（2004）的研究結果指出民眾對勞工局服務之實際感受持（五等量表中實際感受之平均值為 3.87）；金玉珍（2003）的研究結果表示民眾對區公所服務之實際感受（五等量表中實際感受之平均值為 4.18）。上述研究結果與本研究有相似之處均持有正向之實際感受，若以心理學的觀點來看，人際知覺中有一種普遍性的偏差，即傾向對他人有正向評價。根據 Boucher 和 Osgood 所提出的波麗安娜原則（Pollyanna principle），又稱為仁慈效應（Leniency effect），在使用七點量表研究人的知覺時，一般人對別人總是給在平均之上的評價（四點以上），可能是由於一般人（指美國人）生活條件美好所造成的態度（張滿玲譯，1999）。

值得注意的是，李麗珍（2003）曾以 SERVPERF 量表探討國小學校行政人



員對教育局服務品質之感受，研究結果發現學校行政人員對教育局整體服務品質感受為普通，其中以禮貌性為最滿意，以反應性地滿意度最低。究其原因，可能是因為研究對象之差異，亦或是問卷題目編排順序之差異，造成填答者與前後題比較之心理因素所造成。

### 三、教育行政機關服務品質之分析

P.Z.B.對服務品質的定義為被服務者「期望的服務」與「實際感受的服務」之相互比較，當二者之間產生不一致，其差距稱之為缺口五。由表 4-37 顯示，教育行政機關服務品質的整體得分為-0.67，五構面平均分數介於-0.46~-0.86 之間，即教育行政機關服務品質不論在整體或五構面上皆為負值。進一步以單一樣本 *t* 檢定考驗，結果顯示教育服務品質存在缺口五之差距，意即教育行政機關服務品質是低於令人滿意的。在五構面中按服務品質高低依序為「有形性」、「反應性」、「關懷性」、「可靠性」、「保證性」。

由表 4-38 顯示，按教育行政機關服務品質之高低，服務品質較低的前十項分別為「教育局人員人事遷調變動性小」( $M=-1.97$ )、「即便教育局人員有所遷調，執行業務仍保持一致性」( $M=-1.35$ )、「教育局人員不會臨時要求我完成交辦事項」( $M=-1.26$ )、「教育局人員到校視導時，會讓我感到惶恐不安」( $M=-1.03$ )、「在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源」( $M=-0.98$ )、「教育局能提供高效能的行政服務。」( $M=-0.87$ )、「教育局行政處理程序簡便。」( $M=-0.86$ )、「當我有困難時，教育局人員不會推諉責任。」( $M=-0.85$ )、「當我有問題時，我能很容易聯繫到教育局人員。」( $M=-0.85$ )、「當我到教育局洽公時，會有人主動詢問我的需求。」( $M=-0.84$ )。

由於本研究結果顯示學校教育人員對教育行政機關所提供之服務一般傾向高期待與高實際感受，但二者之間有些許的差距，使教育行政機關服務品質低於令人滿意的情況。進一步將上述教育行政機關服務品質較低之項目與學校教育人員較低實際感受之項目相對照，可發現「教育局人員不會臨時要求我完成交辦事項」、「在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源」、「當我到教育局洽公時，會有人主動詢問我的需求。」、「教育局行政處理程序簡便。」、「教育局人員到校視導時，會讓我感到惶恐不安」、「教育局人員人事遷調變動性小」、「即便教育局人員有所遷調，執行業務仍保持一致性」、「當我有問題時，我能很容易聯繫到教育局人員。」等項目為學校教育人員對教育行政機關服務有較低實際感受，且其服務品質亦較低，即表示教育行政機關在此項目上仍有進步空間。

另，本研究所使用的研究工具「臺北縣市教育行政機關服務品質調查研究」，

其中第 38 題(期望層面  $M=4.09$ 、 $SD=1.58$ ;實際感受層面  $M=3.06$ 、 $SD=1.47$ ;服務品質層面  $M=-1.03$ 、 $SD=1.75$ )原設計為反向記分題,該題與第 36 題(期望層面  $M=5.38$ 、 $SD=0.65$ ;實際感受層面  $M=4.93$ 、 $SD=0.91$ ;服務品質層面  $M=-0.46$ 、 $SD=0.83$ )係屬於同一性質,探討學校教育人員對教育行政機關之信賴程度,但研究呈現此二題有較大落差,可能原因為第 38 題設計不當,致使該題在各層面之標準差較大,得分較分散,使平均數之代表性顯為薄弱。

茲以相關研究對照,丁國璽(2003)的研究結果指出飯店業服務品質存在有缺口五;張文湘(2002)的研究結果顯示稅務行政機關服務品質存在有缺口五;吳沛峰(2004)的研究結果顯示勞工局服務品質存在有缺口五;黃鵬飛和高瑞新(2006)的研究結果指出警察局服務品質存在有缺口五和缺口一;周碩樑(1999)的研究結果指出高職學生對學校服務品質之期望與實際感受間有缺口五之產生;王俊貴(2001)的研究結果顯示國小教育人員對學校服務品質有缺口五產生。不論在私部門、公部門及學校教育機構的研究皆與本研究有相似的結果。

## 貳、填答者對教育行政機關服務品質之看法

經由前述的分析結果,進一步彙整不同學校教育人員對教育行政機關服務之看法,參照相關研究發現不同填答者之背景變項對服務之期望、實際感受和服務品質有所差異(邱子玲,2003;金玉珍,2000;張文湘,2002;陳景森,1995;蔡志榮,1998;簡君蓉,2003),以下將依不同學校教育人員的背景變項(性別、職務、縣市區域、服務年資、學校類別、學校地區)分析其對教育行政機關服務的期望、實際感受與對教育行政機關服務品質的知覺,分析結果敘述如下:

### 一、性別

由表 4-39 可知,不同性別在期望層面均未達顯著水準,但在實際感受層面,不論是整體或五構面均是男性大於女性,即男性對教育行政機關服務的實際感受有較正向之感受。對教育行政機關服務品質之看法,五構面中除「有形性」未達顯著水準外,不論整體或其他構面均顯示對教育行政機關服務品質的知覺,男性的期望與實際感受間的一致性高於女性。

表 4-39 不同性別之填答者對教育行政機關服務品質看法一覽表

構面 \ 層面 性別	期望	實際感受	服務品質
整體		男 > 女	男 > 女
有形性		男 > 女	
可靠性		男 > 女	男 > 女
反應性		男 > 女	男 > 女
保證性		男 > 女	男 > 女
關懷性		男 > 女	男 > 女

## 二、職務

由表 4-40 可知，不同職務的學校教育人員在期望層面，「可靠性」、「反應性」、「關懷性」均達顯著水準，且擔任校長職務者之期望大於主任。由於影響事前期待的因素會受到個人經驗、需求、外在資訊提供（如親友口耳相傳、業者提供承諾、企業形象等），因此造成校長之期望大於主任，可能原因為職務上的需求，亦或是過去經驗所致。而在實際感受層面，除「保證性」構面外，其餘均達顯著水準，且擔任校長職務者之實際感受大於主任。不同職務填答者對教育行政機關服務品質的知覺，整體尚未達顯著差異，但在「可靠性」、「關懷性」構面上達顯著水準，即表示對教育行政機關服務品質的知覺，校長的期望與實際感受間的一致性高於主任。

表 4-40 不同職務之填答者對教育行政機關服務品質看法一覽表

構面 \ 層面 職務	期望	實際感受	服務品質
整體		校長 > 主任	
有形性		校長 > 主任	校長 > 主任
可靠性	校長 > 主任	校長 > 主任	
反應性	校長 > 主任	校長 > 主任	
保證性			
關懷性	校長 > 主任	校長 > 主任	校長 > 主任

### 三、縣市區域

由表 4-41 得知，不同縣市區域之學校教育人員對教育行政機關服務的期望，除了「關懷性」外，其餘均達顯著水準，且臺北縣學校教育人員的期望均高於臺北市學校教育人員。在實際感受層面上，「整體」、「有形性」、「關懷性」均達顯著水準，且為臺北縣學校教育人員的實際感受高於臺北市學校教育人員。但對教育行政機關服務品質的知覺，僅「有形性」、「保證性」達顯著差異，即表示對教育行政機關服務品質的知覺，臺北縣學校教育人員期望與實際感受的一致性高於臺北市學校教育人員。

根據文獻可知，臺北縣市因隸屬不同行政層級，使其法制、組織、人事、經費與服務對象等有所差異。在不同基準點下，不易比較二者對教育行政機關服務品質看法之差異原因，整體而言，臺北市教育行政機關擁有較多資源，但其所服務對象亦較為眾多。然而，研究發現臺北縣學校教育人員的期望與實際感受的一致性高於臺北市學校教育人員，究其原因可能與臺北縣教育局之人員有較多為借調校長（教師），臺北縣之填答者可能曾經於臺北縣教育局服務，了解其生態環境，使其期望與實際感受間的落差較小。

表 4-41 不同縣市區域之填答者對教育行政機關服務品質看法一覽表

層面 縣市 構面 區域	期望	實際感受	服務品質
整體	北縣 > 北市	北縣 > 北市	
有形性	北縣 > 北市	北縣 > 北市	北縣 > 北市
可靠性	北縣 > 北市		
反應性	北縣 > 北市		
保證性	北縣 > 北市	北縣 > 北市	北縣 > 北市
關懷性			

### 四、服務年資

由表 4-42 可知，不同服務年資在期望層面均未達顯著水準。但在實際感受層面，不同服務年資的整體感受達顯著水準，事後比較結果為服務年資 5 年以下者的實際感受高於服務年資 6-15 年、16-25 年、26 年以上；「可靠性」構面為服務年資 5 年以下者的實際感受高於服務年資 6-15 年；「反應性」構面為服務年資 5 年以下者的實際感受高於服務年資 6-15 年、16-25 年；「保證性」構面為服務

年資 5 年以下者的實際感受高於服務年資 26 年以上；「構面性」構面為服務年資 5 年以下者的實際感受高於服務年資 6-15 年、16-25 年、26 年以上。不同服務年資填答者對教育行政機關服務品質的知覺，僅「關懷性」達顯著水準，即表示對教育行政機關服務品質的知覺，事後比較分析為服務年資 5 年以下的期望與實際感受的一致性高於服務年資 26 年以上者。

表 4-42 不同服務年資之填答者對教育行政機關服務品質看法一覽表

層面 服務 構面	年資	期望	實際感受	服務品質
整體			(1) > (2) (1) > (3) (1) > (4)	
有形性				
可靠性			(1) > (2)	
反應性			(1) > (2) (1) > (3)	
保證性			(1) > (4)	
關懷性			(1) > (2) (1) > (3) (1) > (4)	(1) > (4)

(1):5 年以下；(2):6-15 年；(3):16-25 年；(4):26 年以上

## 五、學校類別

由表 4-43 可知，不同學校類別之學校教育人員在期望層面，不論是整體或五構面均達顯著水準，經事後比較分析，「整體」、「有形性」、「反應性」上國小教育人員期望均高於國中、高中職教育人員，而「可靠性」、「保證性」、「關懷性」上國小教育人員期望均高於國中教育人員。在實際感受上僅「有形性」達顯著水準，經事後比較分析，國中和高中職教育人員之期望顯著高於國小教育人員。對教育行政機關服務品質的知覺，僅「有形性」達顯著水準，經事後比較分析，國中教育人員期望與實際感受的一致性高於高中職教育人員。

表 4-43 不同學校類別之填答者對教育行政機關服務品質看法一覽表

層面 學校 構面 類別	期望	實際感受	服務品質
整 體	(3)>(1) (3)>(2)		
有形性	(3)>(1) (3)>(2)	(2)>(1) (3)>(1)	(2)>(1)
可靠性	(3)>(2)		
反應性	(3)>(1) (3)>(2)		
保證性	(3)>(2)		
關懷性	(3)>(2)		

(1):高中職；(2):國中；(3):國小

#### 六、學校地區

由表 4-44 得知，不同學校地區之學校教育人員對教育行政機關服務的期望，不論在整體或五構面均達顯著水準，經事後比較分析，在整體而言，都市地區學校教育人員的期望顯著高於鄉鎮地區和偏遠地區學校教育人員；在「有形性」、「反應性」、「關懷性」上，都市地區學校教育人員的期望顯著高於鄉鎮地區和偏遠地區學校教育人員；在「可靠性」、「保證性」上，都市地區學校教育人員的期望顯著高於鄉鎮地區學校教育人員。在實際感受層面，不論在整體或五構面均達顯著水準，經事後比較分析，整體和五構面上，鄉鎮地區和偏遠地區教育人員的實際感受均顯著高於都市地區教育人員。不同學校區域填答者對教育行政機關服務品質的知覺，在「整體」、「有形性」、「保證性」上達顯著水準，經事後比較分析，偏遠地區學校教育人員的期望與實際感受間的一致性顯著高於都市地區學校教育人員。

值得注意的是，不同學校地區之填答者依臺北縣市區域區分，在 281 名臺北市之填答者中，都市地區有 278 人，其餘 3 人為偏遠地區；在 279 名臺北縣之填答者中，都市地區有 138 人、鄉鎮地區有 76 人、偏遠地區有 64 人，是以鄉鎮地區與偏遠地區之填答者多為臺北縣之填答者。因此二者分析結果有部分相似之處，將表 4-41 與表 4-44 相比較，在期望層面與實際感受層面上，整體與部分構面中，臺北縣學校教育人員均高於臺北市學校教育人員，而鄉鎮地區學校教育人

員均高於都市地區學校教育人員，部分為偏遠地區學校教育人員高於都市地區學校教育人員。對教育行政機關服務品質之知覺，「有形性」與「保證性」構面均是臺北縣學校教育人員期望與實際感受間的一致性高於臺北市學校教育人員，而學校地區中均為臺北縣學校教育人員期望與實際感受間的一致性高於臺北市學校教育人員。然而，由於都市地區學校教育人員同時兼具不同縣市區域之學校教育人員，是以無法將不同縣市區域與不同學校地區之分析結果一概而論。

表 4-44 不同學校地區之填答者對教育行政機關服務品質看法一覽表

學校 構面	層面	期望	實際感受	服務品質
	地區			
整 體	(2) > (1)	(2) > (1)	(2) > (1)	(3) > (1)
	(2) > (3)	(3) > (1)	(3) > (1)	
有形性	(2) > (1)	(2) > (1)	(2) > (1)	(3) > (1)
	(2) > (3)	(3) > (1)	(3) > (1)	
可靠性	(2) > (1)	(2) > (1)	(2) > (1)	
		(3) > (1)	(3) > (1)	
反應性	(2) > (1)	(2) > (1)	(2) > (1)	
	(2) > (3)	(3) > (1)	(3) > (1)	
保證性	(2) > (1)	(2) > (1)	(2) > (1)	(3) > (1)
		(3) > (1)	(3) > (1)	
關懷性	(2) > (1)	(2) > (1)	(2) > (1)	
	(2) > (3)	(3) > (1)	(3) > (1)	

(1):都市地區；(2):鄉鎮地區；(3):偏遠地區