

# 第一章 緒論

本研究主要探討臺北縣市教育行政機關服務品質的現況，進一步分析臺北縣市教育行政機關服務品質之問題。本章共分四節：第一節說明本研究主要動機，並據以說明研究目的；第二節依據研究動機與目的，具體敘述待答問題與名詞釋義；第三節說明主要研究方法，並析述研究步驟；第四節陳述主要研究範圍與限制。以下分別闡述之：

## 第一節 研究動機與目的

### 壹、研究動機

過去政府組織主要任務在於消極地保障人民生命與財產、維護社會秩序與和諧。從傳統管理觀點來看，政府組織是一科層體制，又是唯一國家提供服務的供應者，人民的選擇權較低，在此僵化保守的氛圍中，政府組織與私人企業相較，往往給人行行政效率不彰、服務品質低落的觀感。二十一世紀的今日，政府組織為取得競爭優勢，深切體認國家競爭力必須以良好的「行政效能」與「服務品質」作為後盾（吳沛峰，2004）。因此，1980年代以降，各國政府無不以「政府再造」作為政府革新的萬靈藥方，將企業管理的理念與技術導入於行政管理上被視為政府必備的新思維。職是之故，政府再造的主要目標之一為師法企業的顧客導向的服務方式（江岷欽，2000）。我國行政院於1996年引進全面品質管理的理念與作法，推動「行政院服務品質獎」，包含落實品質研發、便捷服務程序、重視民情輿情、善用社會資源等四個別獎項，以及上述四項與服務形象均優良的整體「服務品質獎」（行政院研究發展考核委員會，1998），逐步邁向服務型政府。我國行政院研考會為樹立服務品質新標竿，獎勵為為民服務品質管理績效卓著之機關，所設立的「行政院服務品質獎」，乃是以民眾為被服務對象，因此「行政院服務品質獎」所涵蓋的機關（單位）是直接服務民眾的公部門，如警察局、區公所、醫院、社教機構等。目前我國政府各部門以提昇服務品質，達成顧客滿意為目標，服務品質儼然成為衡量行政績效的重要指標之一。是以，提升政府公部門服務品質和以顧客為導向是值得探討的議題，此為本研究的動機一。

有關服務品質研究，早在二十世紀六〇年代，歐美的一些行銷學者發現到，傳統的行銷理論與方法無法適用於服務業的具體情況，因而探索新的行銷理論，最後導出一個新的分支—服務行銷學，並進行長期探索，確認服務的特徵具有無

形性、異質性、不可儲存性及與無法分割性等。至於加速服務品質研究的進行，主要以 Parasuraman、Zeithaml 與 Berry 三位學者（以下簡稱 P.Z.B.）於 1985 年發表之著作最受矚目。Fisk、Bitner 與 Brown 曾對影響服務行銷領域發展的文獻進行系統化的整理，並以問卷訪問居住在美國境內的美國行銷協會會員，就文獻重要性及影響力進行評估，研究結果顯示 P.Z.B. 三位學者於 1985 年發表的「服務品質概念模式及其對未來研究的影響」一文，獲致最高評價，分別在「促進服務行銷學的學術地位」、「對觀念突破性的貢獻」及「刺激學者投身其中」等三項評估標準居於各文獻之前兩名（邱子玲，2003）。P.Z.B. 提出的服務品質概念主要述說服務產生與傳遞的過程中產生五大缺口，在此之前對於服務品質尚未有一個系統化的衡量模式，遂至 1988 年 P.Z.B. 發展出 SERVQUAL 量表來衡量服務品質。國內將「服務品質缺口模式」廣泛應用於服務業之銀行、證券、通信、醫療等私部門，近年應用於公部門逐漸增多，應用於區公所、戶政事務所、警察局等，然而截至目前為止，僅有一篇探討教育行政機關之服務品質，教育行政係為公共行政之一環，且謝文全（2004）指出我國研究偏重學校而忽略教育行政機關行政的研究，乃興起研究者從事相關研究之探討，此為本研究的動機之二。

教育行政機關負責設立並管理各級各類學校與社會教育機構，教育行政工作內容龐雜，服務對象從幼兒到成人，其業務涵蓋高等教育、職業教育、中等教育、國小教育、學前教育、特殊教育、體育衛生保健及社會教育等。廣義來看，教育行政機關以民眾為服務對象，狹義而言，乃以學生為服務對象。教育行政組織包含教育行政體系與學校行政體系，二者均是在支援教學體系，以發揮充分發揮教學效果（林天祐，2000）。從服務的對象觀之，學生是學校教育人員的主要服務對象、教育行政機關的間接服務對象，而學校教育人員則是教育行政人員主要服務對象。教育行政人員的工作乃在規劃與執行教育政策，並指導與協助學校教育人員；學校教育人員則是落實教育政策，二者任務雖不同，但最終目的都是輔助教師教學之運作。因為教育的主體是學生，教育活動中的教學與行政環繞著學生運行。或許因工作環境與身負任務等因素之差異，使得學校教育人員與教育行政人員雙方在互動上容易有所誤解，降低行政效率。在因應「企業型政府」時代的來臨，教育行政人員應重視企業經營中「績效」、「服務」與成本效益的精神，應用於教育行政運作，以提升績效（張明輝，2003）。有鑒於消費者往往根據他所接觸的第一線人員，來認定一家公司服務品質的好壞（王一芝，2005），是以欲從學校教育人員的觀點來探討教育行政機關的服務品質，此為本研究的動機之三。

自教育基本法與地方制度法通過、學校本位管理的觀念引進，即正式由中央集權化的時代，逐漸邁向以地方自主管理與學校本位管理。教育部、地方政府教育局與各級學校之間不再只是絕對的上下關係，而兼具有夥伴關係。教育行政機關依層級可分為中央與地方，中央教育行政機關為教育部；地方行政機關又可分為直轄市與縣市政府教育局。臺北市為直轄市，臺北縣為縣轄市，因不同法制地位，使得二者在組織、人事、預算、服務範圍均有所差異。然而臺北縣市比鄰，臺北市為全國首善之區，臺北縣則為全國人口最多的行政區，希冀從臺北縣市整體面來了解其服務品質之現況，此為本研究的動機之四。

## 貳、研究目的

基於前述動機，茲將本研究之目的臚列如下：

- 一、 調查臺北縣市教育行政機關服務品質的現況。
- 二、 探究學校教育人員對教育行政機關服務品質的看法。
- 三、 根據研究結果，對教育行政機關與學校提供改進教育行政機關服務品質之建議。

## 第二節 待答問題與名詞釋義

依據上述研究動機與目的，進一步將本研究之待答問題與名詞釋義分述如下：

### 壹、待答問題

根據上述研究動機與目的，本研究所要探討的問題如下：

- 一、臺北縣市教育行政機關服務品質的整體現況為何？
  - (一) 學校教育人員期望的教育行政機關服務為何？
  - (二) 學校教育人員實際感受的教育行政機關服務為何？
  - (三) 教育行政機關的服務品質為何？
- 二、不同背景變項的學校教育人員對教育行政機關服務品質的看法為何？
  - (一) 不同背景變項的學校教育人員期望的教育行政機關服務是否有差異？
  - (二) 不同背景變項的學校教育人員實際感受的教育行政機關服務是否有差異？
  - (三) 不同背景變項的學校教育人員知覺的教育行政機關服務品質是否有差異？

## 貳、名詞釋義

茲將本研究之重要名詞定義如下：

### 一、教育行政機關

教育行政機關依層級可分為中央與地方，中央教育行政機關為教育部；地方行政機關為直轄市與各縣市政府教育局。本研究所指的教育行政機關為地方教育行政機關，根據「中央行政機關組織基準法」第三條之規定，機關為就法定事務，有決定並表示國家意思於外部，而依組織法律或命令設立，行使公權力之組織。臺北縣市因層級之不同，臺北市政府教育局為行政機關，臺北縣政府教育局則為內部單位。

### 二、服務品質

服務品質是一種由被服務者主觀所判定，服務又可分為「期望的服務」(Expected Service, ES)與「實際感受的服務」(Perceived Service, PS)兩類，二者之差距即為消費者知覺的服務品質 (Perceived Service Quality, SQ)。以 P.Z.B. 三位學者於 1988 年所建構之五大構面 (有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性) 為基準，本研究參考相關文獻與教育行政機關的特性發展「臺北縣市教育行政機關服務品質調查問卷」，衡量學校教育人員知覺的教育行政機關服務品質，當  $PS-ES=0$ ，服務品質是令人滿意的；當  $PS-ES>0$ ，即表示越趨向理想的服務品質，是一種令人驚訝的服務品質表現；反之，當  $PS-ES<0$ ，服務品質低於令人滿意的，亦隨著差距越大，越趨向令人無法接受的服務品質。

## 第三節 研究方法與步驟

本研究為達成研究目的，研究方法採用問卷調查法。茲就研究方法與步驟說明如下：

### 壹、研究方法

本研究採用問卷調查法進行研究，為瞭解臺北縣市教育行政機關服務品質的現況，研究者自編「臺北縣市教育行政機關服務品質調查問卷」，針對臺北縣市立高中職、國中與國小現職的校長、主任為對象，發放問卷以進行調查。用以瞭解學校教育人員對教育行政機關服務的期望以及實際感受之程度，進一步分析學

校教育人員對教育行政機關服務的期待與實際感受間一致的程度，藉以了解教育行政機關服務品質之情形。

## 貳、研究步驟

本研究進行之步驟，基於研究動機確立研究目的，蒐集相關文獻並加以探析，掌握研究問題，以擬定研究計畫。

茲將研究步驟分述如下，並參照圖 1-1：

### 一、確立研究目的

根據研究動機，確立本研究之目的，釐清問題，據以執行本研究之進行。

### 二、相關文獻探討

利用圖書館與網際網路等資源，蒐集相關之書籍、論文、期刊以及政府、研究機構出版品等文獻，並蒐集臺北縣市教育行政機關之基本資料與工作服務事項，加以研讀、歸納與整理，建立本研究之理論基礎。

### 三、編製問卷與施測

結合研究目的與文獻探討之結果，編製「臺北縣市教育行政機關服務品質調查問卷」，經由指導教授指正與專家學者提供之意見加以修正，形成正式問卷。依據抽樣選取結果，郵寄問卷至各樣本學校實施問卷調查。

### 四、問卷回收與分析

待問卷回收後，加以分類、檢視資料的適用性，淘汰無效問卷，將問卷予以編碼，以統計套裝軟體進行統計與分析。

### 五、資料分析與討論

彙整問卷分析結果，以綜合探析。

### 六、撰寫論文

根據文獻探討、問卷調查結果加以統整，獲得研究發現與結論，並依此提出建議。

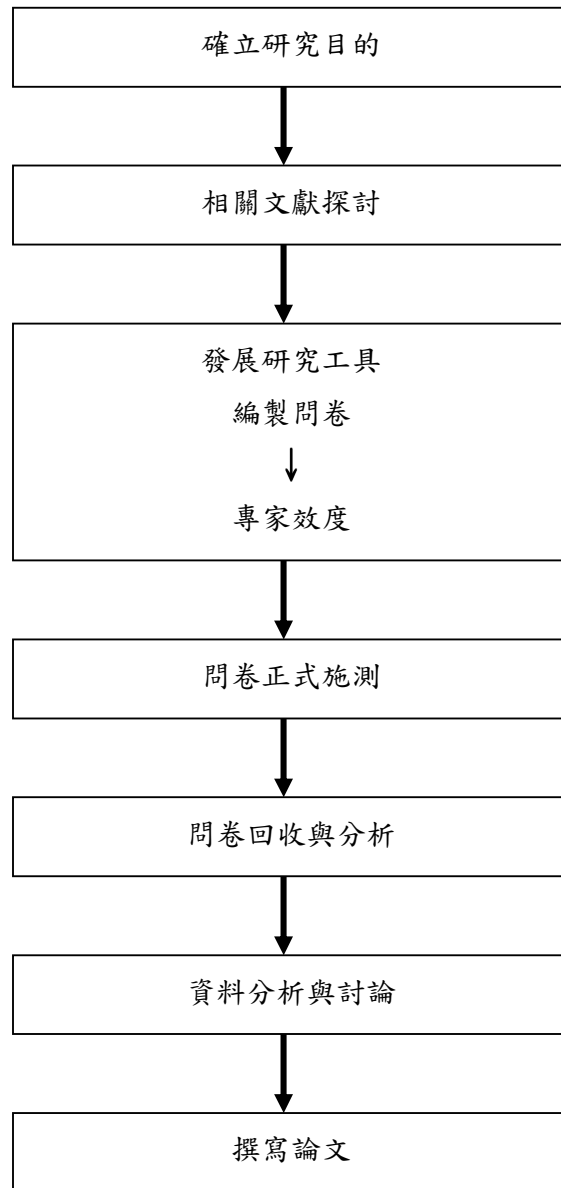


圖 1-1 研究步驟

## 第四節 研究範圍與限制

### 壹、研究範圍

本研究從研究地區、研究對象與研究內容三方面來界定研究的範圍，所下所示：

#### 一、研究地區

本研究範圍以臺北縣市為研究地區。

#### 二、研究對象

本研究以學校教育人員為研究對象。學校教育人員為臺北縣市立高中職（含普通高中、完全中學、綜合高中、高職）、國中與國小現職的校長、主任。

#### 三、研究內容

本研究的內容以學校教育人員為教育行政機關之服務對象，不包含社教機關，探討範圍包含服務品質的意涵與相關理論，瞭解教育行政機關服務品質的現況，以探究教育行政機關服務品質運作之問題。

### 貳、研究限制

本研究囿於人力、時間以及經費等因素，雖力求完整，仍有下列若干限制：

#### 一、研究樣本的限制

本研究之研究樣本係針對研究對象之學校校長進行普查，並委由學校校長代為選擇該校一名主任為研究樣本，不免受個人喜好等因素，使抽樣未必能完全符合抽樣之隨機原則。

#### 二、研究內容的限制

本研究以 P.Z.B. 所發展的服務品質缺口模式為基礎，該模式有五大缺口，本研究僅針對其中一缺口（缺口五：學校教育人員期望的服務與實際感受的服務之差距）進行研究分析。

#### 三、研究推論的限制

本研究的實證資料係為九十五學年度之橫斷資料，因此較不適於推論其他學年度或長期性的教育行政機關服務品質表現。