

第五章 結論與建議

本章針對本研究之研究結果，提出結論與建議，全章共分為三部分，分別為：第一節根據問卷調查結果作摘述，為本研究之主要研究發現；第二節結論，根據文獻探討、調查研究發現歸納成為結論；第三節依據研究結論分別針對教育行政機關、學校分別提出建議，供作為教育行政機關提升服務品質之參考，並進一步提出後續研究之方向。

第一節 主要研究發現

根據第四章問卷調查結果的分析與討論，摘述本研究主要研究發現，茲分述如下：

壹、學校教育人員對教育行政機關服務之期待

綜合本研究調查研究結果有下列各項主要研究發現：

一、整體填答者對教育行政機關服務之期待程度

- (一) 在整體而言，學校教育人員對教育行政機關服務之期待抱持高度正向之期望。
- (二) 在「有形性」構面上，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)」、「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」、「教育局設置的網站會時常更新」。
- (三) 在「可靠性」構面上，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」、「教育局人員能清楚說明政策(活動)執行的方式」、「在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源」。
- (四) 在「反應性」構面上，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」、「教育局人員會明快處理或回應我的疑問」、「教育局人員的態度使我感到受尊重」。
- (五) 在「保證性」構面上，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」、「教育局人員對於機密資料能保密，以維護當事人的隱私權」、「當我有困難時，教育局人員不會推諉責任」。

- (六) 在「關懷性」構面上，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」、「教育局人員會維護學校的權益」、「教育局會適時鼓勵有表現良好的學校」。
- (七) 整體而言，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」、「教育局人員能清楚說明政策（活動）執行的方式」、「教育局能公平公正地執行學校教育人員的甄選與遷調」、「教育局能提供學校行政業務正確的相關資訊（如手冊）」、「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」。

二、不同背景變項填答者對教育行政機關服務之期待程度

- (一) 不同性別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上，男性與女性填答者之間沒有顯著差異。
- (二) 不同職務之學校教育人員對教育行政機關服務的期望，在整體上無顯著差異；在五構面中「可靠性」、「反應性」與「關懷性」達顯著差異，且校長的期望顯著高於主任。
- (三) 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，在整體上、五構面中「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」均達顯著差異，且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。
- (四) 不同服務年資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上，不同服務年資之間無顯著差異。
- (五) 不同學校類別之學校教育人員對教育行政機關服務的期望，在整體上達顯著水準，且國小教育人員的期望顯著高於高中職、國中教育人員。五構面均達顯著差異，「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。
- (六) 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，在整體上達顯著水準，且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。五構面均達顯著差異，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。

貳、學校教育人員對教育行政機關服務之實際感受

綜合本研究調查研究結果有下列各項主要研究發現：

一、整體填答者對教育行政機關服務之實際感受程度

- (一) 在整體而言，學校教育人員對教育行政機關服務之實際感受抱持正向之感受。
- (二) 在「有形性」構面上，全體填答者對教育行政機關服務之實際感受，得分最高的前三項為：「教育局設置的網站會時常更新」、「教育局人員的穿著及儀容得宜」、「教育局的辦公設備現代化」；而得分最低的為「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」。
- (三) 在「可靠性」構面上，全體填答者對教育行政機關服務之實際感受，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」、「教育局時常舉辦研習會，協助學校教育人員專業成長」、「教育局人員依規定辦理行政服務」；而得分最低的為「教育局人員不會臨時要求我完成交辦事項」。
- (四) 在「反應性」構面上，全體填答者對教育行政機關服務之實際感受，得分最高的前三項為：「教育局人員在上班時間內不會擅離職守」、「教育局人員能仔細聆聽我的需求」、「教育局人員能以親切熱忱的態度回應我的需求」、「教育局人員的態度使我感到受尊重」；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」。
- (五) 在「保證性」構面上，全體填答者對教育行政機關服務之實際感受，得分最高的前三項為：「當我的學校遇到困難時，會尋求教育局的協助」、「教育局人員對於機密資料能保密，以維護當事人的隱私權」、「當有教育局人員到場協助我解決問題時，我會感到安心」；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」。
- (六) 在「關懷性」構面上，全體填答者對教育行政機關服務之實際感受，得分最高的前三項為：「教育局人員會提供方便聯繫的管道（如專線、網路、傳真）」、「教育局會適時鼓勵有表現良好的學校」、「教育局人員與學校教育人員互動良好」；而得分最低的為「教育局人員會定期和學校教育人員交換意見」。
- (七) 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九項為「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)。

二、不同背景變項填答者對教育行政機關服務之實際感受程度

- (一) 不同性別之學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受，不論在整體或五構面上均達顯著水準，且男性的實際感受顯著高於女性。
- (二) 不同職務之學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受，在整體上、五構面中的「有形性」、「可靠性」、「反應性」與「關懷性」均達顯著水準，且校長的實際感受顯著高於主任。
- (三) 不同縣市區域之學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受，在整體上、五構面中「有形性」和「保證性」均達顯著水準，且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。
- (四) 不同服務年資之學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受，在整體上達顯著差異，且服務年資在 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」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」均達顯著水準，且「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。
- (五) 不同學校類別之學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受，在整體尚未達顯著差異。五構面中「有形性」達顯著水準，且國中和國小教育人員的實踐感受顯著高於高中職教育人員。
- (六) 不同學校地區之學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受，不論在整體或五構面上均達顯著差異，且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。

參、教育行政機關服務品質之情形

綜合本研究調查研究結果有下列各項主要研究發現：

一、全體填答者對教育行政機關服務品質的知覺分析

- (一) 不論在整體或五構面上，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，亦即教育行政機關的服務品質是低於令人滿意的。
- (二) 五構面按服務品質之高低依序為「保證性」、「可靠性」、「關懷性」、「反應性」、「有形性」。
- (三) 在「有形性」構面上，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)。
- (四) 在「可靠性」構面上，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)。
- (五) 在「反應性」構面上，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)。
- (六) 在「保證性」構面上，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)。
- (七) 在「關懷性」構面上，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」($M=-0.77$)。

- (八) 整體而言，教育行政機關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」($M=-1.26$)、「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。」($M=-0.84$)。

二、不同填答者對教育行政機關服務品質的知覺分析

- (一) 不同性別之學校教育人員對教育行政機關服務品質之知覺，在整體和五構面中「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」均達顯著水準，即表示男性對教育行政機關服務期望與實際感受間的一致性高於為女性。
- (二) 不同職務之學校教育人員對教育行政機關服務品質的知覺，在整體上未達顯著差異；五構面中「有形性」和「關懷性」均達顯著水準，即表示校長對教育行政機關服務期望與實際感受間的一致性高於為主任。
- (三) 不同縣市區域之學校教育人員對教育行政機關服務品質的知覺，在整體上未達顯著差異；五構面中「有形性」和「保證性」均達顯著水準，即表示臺北縣學校教育人員對教育行政機關服務期望與實際感受間的一致性高於臺北市學校教育人員。
- (四) 不同服務年資之學校教育人員對教育行政機關服務品質的知覺，在整體上未達顯著差異；五構面中「關懷性」達顯著水準，即表示服務年資 5 年以下者對教育行政機關服務期望與實際感受間的一致性高於服務年資為 26 年以上者。
- (五) 不同學校類別之學校教育人員對教育行政機關服務品質的知覺，在整體上未達顯著差異；五構面中「有形性」達顯著水準，即表示國中教育人員對教育行政機關服務期望與實際感受間的一致性高於高中職教育人員。
- (六) 不同學校地區之學校教育人員對教育行政機關服務品質的知覺，在整體上和五構面中「有形性」、「保證性」均達顯著水準，即表示偏遠地區學校教育人員對教育行政機關服務期望與實際感受間的一致性高於都市地區學校教育人員。

第二節 結論

本節根據文獻探討、調查研究之主要發現，歸納本研究結論如下：

壹、學校教育人員對教育行政機關服務在整體與五構面上持高度正向之期望。

根據調查研究結果發現，學校教育人員對教育行政機關的服務，整體而言持高度正向之期望，且學校教育人員對教育行政機關服務有較高期望之前五項目為「教育局能適時地公告或宣佈正確的訊息」、「教育局人員能清楚說明政策(活動)執行的方式」、「教育局能公平公正地執行學校教育人員的甄選與遷調」、「教育局能提供學校行政業務正確的相關資訊(如手冊)」、「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」。此皆於與學校事務進行有直接相關，顯示學校教育人員對教育行政機關服務的期望偏重於本質的部份。

貳、學校教育人員對教育行政機關服務在整體與五構面上具有正向之實際感受。

根據調查研究結果發現，學校教育人員對教育行政機關的服務，整體而言持正向之實際感受，對照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」、「教育局人員會提供方便聯繫的管道(如專線、網路、傳真)」、「教育局人員的穿著及儀容得宜」、「當我的學校遇到困難時，會尋求教育局的協助」、「教育局能適時地公告或宣佈正確的訊息」。

參、學校教育人員對教育行政機關服務品質為期望高於實際感受。

整體而言，學校教育人員對教育行政機關服務持高度正向之期望，且具有正向之實際感受，然二者間並非完全一致，致使教育行政機關服務品質有缺口五之產生，亦即教育行政機關服務品質是低於令人滿意。根據調查研究結果發現，按教育行政機關服務品質之高低依序為「保證性」、「可靠性」、「關懷性」、「反應性」、「有形性」。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，且其行政品質亦較低，即表示教育行政機關在此項目上仍有進步空間。

肆、男性學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受與服務品質的知覺一致性高於女性。

根據調查研究結果發現，不同性別的學校教育人員在期望層面未達顯著差異，但在實際感受層面，不論整體或五構面上，男性的學校教育人員對教育行政機關服務之實際感受高於女性。而除了「有形性」構面外，女性對教育行政機關服務之期望高於實際感受，且男性對教育行政機關服務品質的知覺一致性高於女性。因此在相同的期望下有不同的感受，是性別所造成的差別待遇，亦或是相同的對待在不同性別有差異性之感受，其可能原因值得進一步探究。

伍、校長對教育行政機關服務的期望和實際感受與服務品質的知覺一致性高於主任。

根據本研究發現，擔任不同職務的學校教育人員對教育行政機關服務之期望與實際感受有所差異，在「可靠性」、「反應性」與「關懷性」構面，校長之期望大於主任，且在整體上，校長之實際感受亦高於主任。而在「有形性」與「關懷性」構面，主任對教育行政機關服務之期望高於實際感受，且校長對教育行政機關服務品質的知覺一致性高於主任。

陸、臺北縣學校教育人員對教育行政機關服務的期望和實際感受與服務品質的知覺一致性高於臺北市學校教育人員。

根據本研究調查結果發現，不同縣市區域之學校教育人員對教育行政機關服務之期望，除「關懷性」外，臺北縣學校教育人員的期望高於臺北市學校教育人員。整體而言，臺北縣學校教育人員之實際感受亦高於臺北市學校教育人員。但在「有形性」與「保證性」構面是臺北縣學校教育人員對教育行政機關服務品質的知覺一致性高於臺北市學校教育人員。

柒、服務五年以下的學校教育人員對教育行政機關服務的實際感受高於其他服務年資。

根據本研究發現，不同年資的學校教育人員對教育行政機關服務之期望未達顯著差異，但實際感受層面中，除「有形性」外，服務年資在 5 年以下的學校教育人員對教育行政機關服務之實際感受高於其他服務年資。對教育行政機關服務

品質之知覺，僅「關懷性」構面是服務年資在 5 年以下者的知覺一致性高於服務年資在 26 年以上者。

捌、任職國小教育人員對教育行政機關服務之期望高於高中職與國中教育人員。

根據本研究發現，不論在整體或五構面上，任職於國小教育人員對教育行政機關服務之期望高於任職於高中職和國中教育人員。實際感受層面中僅在「有形性」構面是高中職與國中教育人員有較高的實際感受。且對教育行政機關服務品質之看法，任職國小教育人員的於「有形性」構面中，有較高期望與較低實際感受。

玖、鄉鎮地區與偏遠地區學校教育人員對教育行政機關服務的期望與實際感受高於都市地區學校教育人員，且偏遠地區學校教育人員對教育行政機關服務品質的知覺一致性高於都市地區學校教育人員。

根據本研究調查結果發現，不論整體或五構面，鄉鎮地區學校教育人員對教育行政機關之期望高於都市地區學校教育人員，而鄉鎮地區和偏遠地區學校教育人員之實際感受均高於都市地區學校教育人員。且偏遠地區學校教育人員對教育行政機關服務品質的知覺一致性高於都市地區學校教育人員。

第三節 建議

本研究根據研究結果，並參考相關文獻，分別針對教育行政機關、學校及未來研究等方面，提供具體建議以供參考，茲分述如下：

壹、對教育行政機關的建議

一、設置網站以建立服務品質回饋機制

我國政府各部門在評鑑機制方面，數多透過縣市政府網站縣市長信箱，待回覆後提供回饋，藉此了解民眾之意見與想法。教育行政機關服務對象除民眾外，亦包含學校教育人員，因此，教育行政機關應建立服務品質評鑑機制，定期且客觀的進行評鑑，並可了解學校教育人員對教育行政機關之期望。根據研究結果顯示學校教育人員對教育行政機關設置的網站有較高之實際感受，故可透過網站設置回饋機制，以拓展溝通管道。

二、運用延續管理來保持業務的一致性

根據本研究調查結果發現，教育行政機關服務品質在「保證性」構面上得分較低，又以「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」較為嚴重，顯示教育行政機關的人事變動性較大，然而人事變動屬較不可控制性，受公務員之生涯規劃等因素考量，是以，教育行政機關可運用延續管理有效地將組織的業務轉移與傳承，以保持業務一致性。

三、保留執行的彈性時間以減少臨時交辦事項之發生頻率

教育行政機關與學校致力於達成教育目標，在繁雜的教育事務中往往因時間的緊迫性使得教育局人員恐有臨時要求學校教育人員完成交辦事項之情況，此可能造成學校教育人員無法如期達成交辦事項，亦或因匆促而草草了事，更可能在溝通的過程中造成學校教育人員不好的感受，增加二者間衝突的可能性。因此，教育行政機關在計畫事務時應保留執行的彈性時間，使學校教育人員有更充裕時間完成事務，以減少臨時交辦事情之情況發生。

四、簡化行政程序提升行政效能

學校教育人員對教育行政機關能提供高效能的行政服務是具有高期待但較低的實際感受，教育行政機關基於依法行政所有事情都遵循一定規則，無形中造成事務繁文縟節，降低行政效率。因此，教育行政機關可以將程序性事務予以簡化，並將相關流程刊載於網站以公布週知，進而提升行政效能。

五、提供教育行政人員教育訓練以提升其服務品質

教育行政機關應重視與學校教育人員接觸的第一線公務人員，因其能確實掌握學校教育人員與第一線接觸的真實狀況，同時亦是影響學校教育人員對教育行政機關服務的觀感。是以，教育行政機關應重視教育行政人員的教育訓練，提供服務品質課程，可與外面企業結合，了解企業如何協助員工教育優質服務，使教育行政人員能以同理心了解學校教育人員之需求，進而提升其服務品質。此外，教育行政機關亦應重視第一線公務人員的參與和意見，讓第一線公務人員能確實了解活動之目標與內容，使活動訊息能確實傳達，並藉此了解學校教育人員的需求與期望，使教育行政機關與學校教育人員之意見能相互交流。

六、善用知識管理以傳遞專業知識給學校教育人員

學校教育人員應獲取獲取國內外教育資訊相關訊息以提升專業知能，除自身需多加留意外，亦需要教育行政機關給予相關資訊，學校教育人員對「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。」具有高期望與低實際感受。知識管理既是將資訊和人做有效的管理和整合，教育行政機關可運用知識管理有效管理國內外教育重要資訊，並透過網站、研習或紙本資料傳遞給學校教育人員。

七、在公平合理機制下有效分配教育資源

教育行政機關為提供服務之機關，以達成教育目標為前提，應以學校教育人員之期望與實際感受為意見，努力創造教育行政機關服務品質。根據本研究調查結果發現「在合理範圍內，教育局能提供學校所需資源。」其服務品質較低，亦即具有高期待與低實際感受。然而教育資源有限，而無法滿足大眾之期望，教育行政機關應協助學校教育人員有合理之期待，應事先說明有限資源之範圍，以及取得資源的符合條件，在一公平機制下有效分配教育資源，滿足最大多數人之需求。

貳、對學校的建議

一、校長應為學校教育人員與教育行政機關之溝通橋樑

根據本研究調查發現，校長比主任有較高之期望與實際感受，而校長知覺的教育行政機關服務品質的一致性高於主任，此或許與校長較主任有較多的行政經歷與教育行政機關接觸之機會有關。因此，校長可作為學校與教育行政機關之間的溝通橋樑，鼓勵學校成員與教育行政機關互動，同時了解學校成員之需求與想法，藉此傳達、溝通與澄清。

二、鼓勵學校成員輪流擔任學校行政事務

學校成員以學校行政人員較易與教育行政機關互動，不同職務處理事務皆不盡相同，與教育行政機關人員之互動亦有所差異。是以學校可採輪調制度，鼓勵學校成員輪流擔任學校行政事務，增加學校成員與教育行政機關之交流，可避免學校成員僅透過他人口耳相傳形塑教育行政機關服務品質的印象。

參、對未來研究的建議

本研究採用調查研究法，針對臺北縣市教育行政機關服務品質之研究進行探究，雖力求研究論文得以臻於至善，但因若干考量仍未盡完美，因此，以下將提出數點研究上之意見，以供未來研究之參考。分述如下：

一、在研究對象方面

本研究僅以臺北縣市立高中職、國中小之學校教育人員為本研究之研究對象，因而在研究結果的推論上會有所限制。因此後續研究可分為二方面，其一，教育行政機關所服務之對象除學校教育人員外，亦包含學生、家長、社會大眾等，可針對教育行政機關所服務之全體對象進行研究。其二，可擴大研究其他縣市之學校教育人員為研究對象，藉此比較分析不同研究對象對教育行政機關之意見差異。

二、在研究內容方面

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。可進一步針對教育行政機關內部進行研究，即探討教育行政機關服務品質缺口一至缺口四進行量化研究與分析，以深入探討其對缺口五之影響。

因臺北縣政府已於 96 年 10 月 1 日升格為準直轄，使臺北縣政府教育局轉變為行政機關，在縣長提倡之服務升格後，將會逐年增加教育經費。則未來研究可進一步探討臺北縣教育行政機關服務品質於改制後之情形，藉此比較分析改制前後教育行政機關服務品質之差異。。

三、在研究方法方面

由於國內對教育行政機關服務品質進行探討的研究並不多見，本研究係以 P.Z.B. 所定義的服務品質模式及其所建構的 SERVQUAL 量表為基礎，後續有關公共服務品質之研究可採用不同的理論模式或不同構面和量表，進行比較研究。此外，本研究以問卷調查研究為主，對於學校之具體意見無法做深入之研究，因此後續的研究可增加結構式的訪談進行研究。