

## 第一章 緒論

本研究旨在探討桃園縣國民教育階段資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度及使用公關策略運作的實踐程度。本章共分四節，第一節是研究背景與動機，第二節是研究目的，第三節是待答問題，第四節是名詞解釋，茲分述如下。

### 第一節 研究背景與動機

隨著社會的變遷，家長及社會大眾對於學校教育的殷切企盼，校園原有的運作模式也有所調整，學校應是一個開放系統，學校必須根據外界的需求與資源，如家長、社區、上級機關、經費補助等，進入學校行政和教學系統，此相關需求及資源進入學校內部系統後，經由學校內部運作轉換，如學校執行各項預算或實施符合公眾要求的教學成效或行政作，最後經由輸出管道將學校執行的成果，傳播給公眾瞭解，當然如無法符合公眾需求時，可透過回饋機制要求公眾提供必要資源，公眾也會提出相關需求要求學校作必要性調整，以符合公眾的期盼（謝文全，1993）。由此可知學校並非封閉性組織，隨著對學校績效的要求，同時基於對社會資源的借助與利用，學校已成為社會大眾重視矚目的焦點。學校不能與世隔絕，自絕於社區之外，反而必須主動出擊與社會融合（林政逸，2003）。

國外，從 1935 年起，美國就有學校公共關係協會（National School Public Relations Association）的國家組織出現（林月盛，1995）。台灣，雖然尚未設立學校公共關係之專責單位，但相關學校公共關係之研究數量逐漸增加，可見公共關係的議題已受到重視，由早期的理論與實務研究、現況調查研究，至現在的組織效能、行政決定等相關研究，顯示出學校公共關係之影響層面頗大。

我國特殊教育的推展，隨著特殊教育相關法令的制定，融合教育思潮的影響，有更多身心障礙學生由隔離的環境中進入學校就讀，而資源教室方案（resource room program）即是在此思潮下因應而生。我國資源教室方案自民國六十七年後逐年廣設，至民國八十二年，各縣市配合教育部「改善發展特殊教育五年計畫」，資源班的設立逐年擴充並漸制度化（王振德，1997）。國中小分散式資源班已增

至特殊教育安置措施中比例最高者（張英鵬，2005），可見資源班已成為身心障礙服務的主要模式。

資源教室方案即是協助特殊教育學生就讀普通學校的一項教育措施，這項方案利用各項資源（人力、物力、時間、空間等）成為普通教育師生與特殊教育學生間的橋樑，提供普通教育師生與特殊教育學生各項支持性服務，資源教室方案具備「橋樑」的角色，服務的對象除了特殊教育學生之外，還有特殊教育學生所有的任課教師、普通同學、學校行政人員等，服務的內涵則均屬「支援」性質（張蓓莉，1998）。

資源教室並非學校中獨立的單位，它需要具備彈性與適應性，資源教師、行政人員、普通班教師與學生家長之間，應存在互動關係，為保證資源方案的成功，建立有效的溝通管道（王天苗，1983）。

由此可知資源教師為資源教室方案執行的樞紐人物，在提供「支援」服務與扮演「橋樑」角色上，資源教師需時常與普通班教師溝通學生問題、尋求學校行政人員的協助，甚至走出校園結合社區資源等，這些均與人際互動相關。如果能建立良好的公共關係，則能獲得大眾的接納與支持，減少阻力，使資源班順利運作（劉冠姣，2007）。因此本研究希望瞭解資源教師對於推展資源班公共關係的看法為何？此為研究動機之一。

桃園縣九十六年度特殊教育評鑑報告中提到，普通班與資源班教師在教學研究會議對話溝通，可相互支援，教學更能產生效果；加強宣導相關特教理念，並主動告知家長相關之福利；排課納入親師諮詢時間，以提供普通班教師及家長相關之服務；結合社會資源，以提供更完整社會福利、資訊等建議。

高令秋（1995）指出資源教師應以一個團隊的形式來運作，應尋找、應用週遭資源，與他人維持良好關係以奠定充分合作的基礎；在任何與公眾相處的場合亦應把握非正式管道、場合介紹特教相關知識與理念，以灌輸公眾相關概念，在推動相關措施時，才能因為有共同的理念而減少執行之阻礙。

由此可知資源教師透過相關正式、非正式管道，使相關人員瞭解資源班的運作、傳達特殊教育的理念，亦提供雙向溝通及回饋意見的管道，可應用公關策略的推展，讓資源教師的角色及資源班功能充分發揮。因此本研究希望探討資源教師對於應用公關策略的重視程度及實務工作經驗中運用程度為何？此為研究動機

之二。

目前，國內有許多關於學校公共關係之研究報告，研究對象大多針對學校行政人員及教師，對資源教師推展資源班公共關係的相關研究非常少，僅藍祺琳（1997）以五個構面資源利用、建立關係、宣導資源班以及與家長、普通班教師聯繫，來建構公共關係，林淑玲（2003）、蘇雅芬（2005）在研究中，將公共關係列為其中一項研究目的來探討；劉冠姩（2007）以訊息溝通、校內互動、校外互動、行銷傳播及公眾支持等五項指標來瞭解高雄縣市資源班公共關係經營情形。因研究者為桃園縣國中資源教師，希望瞭解桃園縣資源班推展資源班公共關係的現況，進而提供相關建議，以供資源教師參考，並希望學校單位及資源教師，能瞭解資源班公關工作的影響及重要性，此為研究動機之三。

## 第二節 研究目的

根據上述問題背景與研究動機，本研究旨在探討桃園縣國民教育階段資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度、使用公關策略運作的實踐程度及兩者之間的差異情形，透過問卷調查與分析，進而比較不同背景變項的資源教師問卷結果之差異。本研究主要目的如下：

- 一、探討資源教師應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度。
- 二、探討資源教師應用公關策略之實踐程度。
- 三、探討資源教師應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度與實踐程度的差異情形。
- 四、探討不同背景變項的資源教師應用公關策略經營資源班公共關係重視程度的差異情形。
- 五、探討不同背景變項的資源教師應用公關策略經營資源班公共關係實踐程度的差異情形。

## 第三節 待答問題

根據以上研究目的，提出下列待答問題：

- 一、資源教師應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度為何？
- 二、資源教師應用公關策略之實踐程度為何？
- 三、探討資源教師應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度與實踐程度是否有差異？
- 四、探討不同背景變項（教育階段、職務、資源班教學年資、特教專業背景、學校特教組長編制、學區特性、學校規模）的資源教師應用公關策略經營資源班公共關係重視程度是否有差異？
- 五、探討不同背景變項（教育階段、職務、資源班教學年資、特教專業背景、學校特教組長編制、學區特性、學校規模）的資源教師應用公關策略經營資源班公共關係實踐程度是否有差異？

## 第四節 名詞解釋

為便於瞭解本研究的主題及使本研究的探討更加的明確清楚，茲將本研究所採用之重要名詞，分別界定如下：

### 壹、資源教師

資源班在國外稱為「資源教室方案」、「資源教室」或「資源方案」。它是種介於特教班與普通班的特殊教育設施，特殊教育學生的學籍設於普通班，只利用部分特定時間到資源班接受學業補救教學及行為輔導（王振德，1987），而資源教師即是任職於前述班級之教師。本研究所指之「資源教師」係指九十六學年度桃園縣國民教育階段身心障礙資源班之教師。

### 貳、公關策略

公關策略即公共關係活動上所運用的策略。本研究所指「公關策略」，則以校內非特教老師（行政人員、普通班教師、普通班家長、普通班學生、資源班學生、資源班家長）為推展公關的對象，資源教師應用資訊中介策略、人際溝通策略、雙向溝通策略、對等溝通策略及社交活動策略，與大家建立支持與信任的互動關係，以利資源班之運作，使學生的教育目標與方案計畫能順利達成。公關策略向度分述如下：

- 一、資訊中介策略：資源教師應用校內、外傳播媒介及資源，如學校公布欄、傳播媒體、書面刊物、資源班網站、出版品，甚至家長會及社區的廣播系統等，傳播特教訊息並尋求瞭解與支持。
- 二、人際溝通策略：資源教師透過親身傳播方式，如面對面、家庭訪問、辦理資源班相關研習、會議、教學觀摩、成果展、座談會等方式，或以電話、書信、便條、E-mail、MSN及利用晨會時間、升旗時間等管道，進行傳播與溝通。
- 三、雙向溝通策略：資源教師利用設計問卷、設置意見箱、網路留言平台、設立危機處理小組、申訴管道或選擇私下訪談、固定時間、諮詢課程等回饋形式，主動調查瞭解並鼓勵大家表達自己的意見及看法，有問題時，亦會向上級行政主管反應或諮詢，暢通雙向溝通管道，達到資訊交換的目的。

四、對等溝通策略：資源教師重視與資源班相關人員間的關係，以雙向平衡的對等關係原則，舉辦活動或共同決策，且會順應以及調整關係，必要時也願意改變自身的立場或作為。

五、社交活動策略：資源教師透過辦理資源班相關活動和主動參與學校組織、社區活動聯繫與大家的感情，並以資源共享、提供協助等方式增進與大家的互動。

## 第二章 文獻探討

本研究旨在探討桃園縣國民教育階段資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度及使用公關策略運作的實踐程度，目前有關資源教師應用公關策略經營資源班公共關係的文獻在國內外均不多，而此研究主題為公共關係及學校公共關係的一環，故本章之文獻探討，乃由公關基本概念與公關策略、學校公關意涵與其相關研究及資源教師角色與資源班公關做綜合探討。

### 第一節 公關基本概念與公關策略

本節在說明公關基本概念及公關策略模式，進而定義應用公關策略經營資源班公共關係的策略面向。

#### 壹、公關基本概念

「公關」概念起源甚早，只是古時候並沒有「公關」一詞，我們可以說有人類開始就有某種形式的公關活動存在（林靜伶、吳宜蓁、黃懿慧，1996）。

由於「公關」定義因不同時代背景及不同人觀念而異，且範圍之廣、面向之多，以下為較具代表性的定義：

公共關係之原文是 Public Relations，簡稱公關或 PR。公共關係的定義有許多不同的說法，由於這個領域涉及的層面甚廣，而其功能眾多，故難以用簡明的字句來界定。簡單的意義，公共關係是：「採取行動促進和大眾的良好關係」、「表現良好，能得到大眾的稱讚」、「一個組織為了覺得群眾的合作，所作的努力」（莊勝雄，1993）。

就字面上來看，「Public」一字可做兩種解釋，第一種意思是，各種公共關係的運作，「Public」的第二種意思則是「公眾」的意思。由第一種意思來看，公共關係強調的是「公開」的特性，也就是公共關係的運作，必須有效應用各種公開的管道；再從第二種意思來看，「公眾」並不是指單一的對象，「公眾」包含任何公關工作所可能面臨的對象等（孫秀蕙，1997）。

臧國仁（1988）指出，公共關係就是溝通，是對不同的組織溝通，以增加相互瞭解，從而減少摩擦，爭取最大互利的論述。

袁自玉(1992)提出，公共關係是一種管理工具、一種傳播工具與行銷工具。公共關係就是採用雙向溝通的方式，使某人或某公司的需求及興趣，能與特定大眾的需求及興趣相互配合、溝通。為達此溝通目的，通常透過大眾傳播媒體或是個人親身接觸的方式為之。

孫秀蕙(1997)認為，公共關係是協助個人或組織，透過多樣且公開的溝通管道與溝通策略，與公眾建立良好關係。

姚惠忠(2006)表示所謂公共關係就是能夠維護組織形象、與組織的策略性公眾(影響組織的公眾以及被組織影響的公眾)建立並維持長期良好關係的一切努力或作為，它包括組織成員對內對外的行為表現規範、與不同類型公眾接觸與溝通、可能對組織營運發生影響的議題管理，以及組織面臨問題或危機時的解決。

美國公共關係通訊(Public Relation News)則指出公共關係是一種管理功能，其功用在評估群眾的態度，使個人或機構政策及程序合乎群眾利益，並規劃及執行行動計畫，目的在爭取群眾的瞭解及接納(Grunig & Hunt, 1984)。

英國公共意見研究所界定公共關係是一種刻意、事先計畫而且用心維持的行為，旨在建立與維持一個組織與其大眾之間的相互諒解(莊勝雄，1993)。

德國公共關係學會所提出的定義，公共關係是基於系統研究基礎上的一種有意識而且合理的努力，企圖在大眾之間達成諒解，以建立和維持互信(莊勝雄，1993)。

Harlow(1976)訪問八十三個公關領袖後，彙整四百多個定義加以分析後所提出，公共關係是一種特殊的管理功能，它幫助組織建立並維持與群眾間的雙向溝通、瞭解、接納及合作；它參與處理組織面臨的各種問題與糾紛；它幫助組織瞭解公眾輿論並作出反應、促進公眾瞭解組織和事實真相；它強調組織為公眾利益服務的責任；它幫助組織隨時掌握並有效利用變化的形勢，預測發展趨勢，使之成為組織的警報系統；它使用有效、正當的傳播技能和研究方法作為主要的工具。

Norris(1984)強調了公共關係的說服效果，指出公共關係是一種計畫性的說服，是為了改變反對的民意，或加強支持的民意而存在，而此一功能將有助於日後政策的推行。

公關的定義相當繁複，臧國仁(1988)建議在討論公關時，可由三個方向著手：



1. 管理：公關是一種管理科學，也是管理單位工作的一部份，透過公共關係對內協助管理階層、對外建立組織聲譽，以達成組織目標。
2. 行銷：公關也是行銷的重要工具或手段，一種非廣告性的推銷策略，有「行銷的左右手」之稱，主要的目的與廣告同為「形象塑造」，在非營利組織亦多常利用公關為宣傳的手法。
3. 溝通：公關的本質就是溝通，溝通的基礎則建立在傳播上，主要應用傳播媒體來做溝通，扮演橋樑的角色。

綜上所述，研究者認為「公關」的重要元素有組織與公眾間的互動關係、互動方式上的溝通策略、著重目標的管理機能、利用媒介的傳播機制和社會責任的功能。研究者認為「公關」是藉著有系統的管理計畫，應用溝通策略及傳播媒介，可建立組織與公眾間的良好關係，進而維護塑造組織形象，並與公眾達成和諧且長期的互動模式。

## 貳、公關策略模式

張在山（2004）提及公共關係當初是由宣傳報導演變而來，在以往一提到公關問題，大眾會立即想到傳播。早期的公共關係沒有策略性，不需要研究，公關只是個傳播工具，重視的是傳播技術及效率的問題，公關活動沒有具體明確的目標，沒有經過完整的規劃，執行的結果也沒有進行衡量。不過近年來這種情形已有改變，公關的管理功能進入大家所公認，它具有策略性。根據企業的策略訂定目標及計畫，執行之後再將各結果與目標互相比較，決定公關活動是否成功。

劉建順（2005）指出，所謂的「公關策略」，係指辦理一項公共關係活動的策略或大計謀而言，是經過深思熟慮、全盤瞭解後，所規劃出來解決問題的最佳方法。所以不但可以解決問題，還可擴大工作效益與單位利益，而公關策略的內涵，繁簡不一，更無特別或硬性規定，但通常包括活動目標與目的、活動目標對象、主要活動策略、主要活動方案、傳播策略、創意策略和媒體策略。

王怡雯（2006）指出所謂「公關策略」，即組織必須先選擇或確定組織的目標受眾，並思考組織希望在這些目標受眾的心目中，佔據什麼樣的位置？進而考慮組織應該傳遞什麼樣的核心訊息，並選擇哪些媒介，將核心訊息傳遞給其目標受眾，從而完成在目標受眾心目中維持良好形象或關係的公關目標。

公關策略相關理論文獻中，西方以 Grunig 的相關研究最多，國內學者黃懿慧以 Grunig 的理論為基礎，加入華人社會特有情境，豐富了公關策略的內涵。

由 Grunig 提出公關策略最早的論述，他主張雙向對等是組織與利害關係人進行溝通、維持良好關係的優越模式 (Grunig, 1984)。在一連串的研究結果，提出了實務界在執行公關時慣用的四個公關策略模式，如表 2-1：

- 一、新聞代理 (Press Agency/Publicity) 模式：此模式以單向且不對等的溝通為主，傳遞訊息以宣傳為目的，組織不主動瞭解或探詢公眾的意見，所傳遞的訊息通常是不完整的。
- 二、公共資訊 (Public Information) 模式：此模式以單向溝通為主，透過對外資訊的傳佈，主要目的為告知公眾，次要目的為說服，很少對公眾意見作深入的研究，本質上偏向對等立場。
- 三、雙向不對等 (Two-Way Asymmetric) 模式：此模式以雙向的溝通為主，組織與公眾之間有相互交流行動，組織深入瞭解公眾的意堅或態度，以做為擬定說服策略的依據，不過溝通的結果僅有利於組織，所以是一種不對等的溝通模式。
- 四、雙向對等 (Two-Way Symmetric) 模式：此模式以雙向溝通為主，以促進共同瞭解為目標，應用科學方法深入瞭解公眾和公眾所欲，以此做為溝通決策的參考，溝通的結果則是以雙方互蒙其惠為主。

表 2-1 公關策略模式

	新聞代理 Press Agency/Publicity	公共資訊 Public Information	雙向不對等 Two-way Asymmetric	雙向對等 Two-way Symmetric
溝通目的	宣傳 (告知) Propaganda	資訊傳佈 (告知) Dissemination of information	科學性說服 Scientific persuasion	相互瞭解 Mutual understading
溝通性質	單向 並非完全事實	單向 盡可能客觀真實	雙向 利益不平衡	雙向 利益平衡
溝通模式	傳播者→接收者	傳播者→接收者	傳播者↔接收者	傳播者↔接收者
適用	複雜度低	複雜度低	複雜度高	複雜度高

	新聞代理 Press Agency/Publicity	公共資訊 Public Information	雙向不對等 Two-way Asymmetric	雙向對等 Two-way Symmetric
組織	規模小 傳統型組織	規模大小皆可 傳統型組織或機械型 組織	規模大 混合型組織	規模小 有機型組織
實務 運用	運動、戲劇性事 件、產品促銷	政府、非營利組織	競爭企業、廣告、公關公 司	受法律規範較多的企 業
任務 導向	1. 說服記者披露組 織的新聞 2. 設法讓組織名稱 出現在媒體 3. 舉辦活動，並且取 得最大的媒介報導 量 4. 避免媒體對組織 的負面報導	1. 扮演組織內部的新 聞記者 2. 瞭解何謂新聞價值 3. 撰寫合乎媒體需要 的新聞稿 4. 對媒體提供客觀而 正確的資訊	1. 扮演組織內部的新聞 記者 2. 瞭解何謂新聞價 值 3. 撰寫合乎媒體需要的 新聞稿公眾	1. 與行動公眾進行協 商 2. 應用衝突解決的理 論 3. 協助高層主管瞭解 公眾所欲 4. 瞭解公眾對組織的 反應方式，作為改進 之參考

資料來源：Gruning & Hunt, 1984；林靜伶等，1996；吳宜蓁，1998；張在山，1999；蔡美瑛，1999；王詩慧，2001。

Huang(2004)以 Grunig 的理論為基礎，建構「公共關係策略量表」(Public Relations Strategy Assessment: PRSA)，並提出公共關係五策略面向，主要包括根據西方理論所發現的四種專業公關策略——「資訊中介策略」、「人際策略」、「雙向策略」、「對等策略」，及加入華人社會特有情境、凸顯東方文化面向上的「社交策略」等五個層面探討公關策略，豐富了公關策略的內涵。以下分述五個公關策略面向：

一、雙向溝通策略 (two-way communication)：首先，單向傳播類似組織對公眾的「獨白」，強調組織單方面發佈訊息；而雙向溝通策略，意即組織與公眾間的「對話」，則重在雙方間的資訊交換，兩者間的區別在於傳播過程是否有「回饋」(feedback)機制。「回饋」可能來自於溝通的任何一方，且可能以眾多形式存在。例如，在大眾傳播裡的回饋形式，可能包括閱聽人的自發的反應，如用信件、傳真、電話進行投訴、讚美、或表達請求，另外新興的回饋形式如：電話叩應 (call-in) 或互動電訊達到閱聽眾參與的型態。再其次，

「同步回饋」(simultaneous feedback)則常發生在面對面或人際溝通情境；此外，傾聽與研究調查也是獲得回饋的一種重要方式。

二、人際溝通和資訊中介傳播(interpersonal communication and mediated communication)：公共關係的運作普遍被認為是採資訊中介傳播進行，主要經由大眾媒體進行傳播與溝通。資訊中介傳播所運用的大眾媒體很廣泛，包括：電視、廣播、報紙、雜誌、或電視台。此外，公共關係作業也常使用人際溝通策略；換言之，即不依賴中介媒體，而以親身傳播方式進行。兩者之間的分別取決於「傳播管道」—公共關係活動是面對面或是透過大眾媒介進行。

三、對等溝通(two-way symmetrical communication)：在不對等溝通中，雙方的溝通地位並不平衡，組織本身並不打算做任何變革，只企圖改變公眾。換言之，持有「不對等」世界觀的組織，將「溝通」視為一種工具，用來改變他人或其他組織的認知、態度及行為。「對等溝通」則重視雙向平衡，並會順應以及調整組織與公眾間的關係。一般而言，對等溝通的要件在於傳播與溝通目的是否對等，換言之，傳播者是否願意改變自身的某些立場或作為。

四、社交活動(social activity)：許多有關東方國家的公共關係運作的研究，都可以看見人際影響/人脈的力量。另外，「社交活動」以及「人際傳播」為彼此相關、但不互屬的兩種面向。黃懿慧定義「人際傳播」為「面對面進行、但以資訊為導向的公共關係作業」，另一方面，雖然社交活動也可能高度仰賴面對面的互動，但在本質上屬於社會或關係導向行為；換言之，「社交活動」反映出東方文化的兩個特色—「關係」、「人情」。傳統華人社會傾向採取關係策略，如以「拉關係」(培養人脈)、或「靠關係」(利用人脈來達成某事)作為彌合社會階層間隔閡的策略。另外人情包括兩種基本的社會行為：第一，人應與其社會網絡內的成員保持聯繫，可能經由禮物交換、招待或定期拜訪等方式；第二，當社會網絡中的成員有發生困難或身陷困境時，應該表示同情、或提供協助，作人情給該成員。

經由上述公關的基本概念及公關策略模式等觀點應用在特教實務中，資源班在學校環境中視為一特教組織，在經營資源班上與重要關係人(如家長、普通班師生及學校行政)等公眾關係密切，亦可透過相關溝通策略及傳播媒介，建立與

大家的良好互動關係，塑造資源教師之專業形象，獲得大家的支持與瞭解，結合校內外資源使資源班能順利運作，最終達成學生的教育目標與方案計畫。

## 第二節 學校公關意涵與其相關研究

本節在探討學校公關意涵與學校公關相關研究，以瞭解學校公關的重要性及學校公關發展的情形，因資源班公共關係為學校組織的一環，其推展學校公關的背景因素可作為資源班公共關係的參考。

### 壹、學校公關意涵

「公關」是指建立、維持和促進組織與公眾間相互良好的關係，那麼「學校公關」字面拆開來看就是由學校與公關兩個概念組合，意指學校與公眾所建立的良好關係。

美國學校公共關係協會（National School Public Relations Association，簡稱 NSPRA）將學校公共關係（school public relations）定義為「學校公共關係是一個有計畫、有系統的管理功能，用來幫助改善學校的計畫與服務。它依賴與內部和外部公眾廣泛的雙向溝通過程，目的是在促進對組織角色、目標、成就和需求的瞭解。」（NSPRA, 2002）

美國學校行政人員協會（American Association of School Administrators）於 1950 年曾界定學校公共關係不只是「宣傳」或「解釋」而已，而是雙向溝通的過程，透過學校與社區雙向的意見交流，以促進學校與公眾間彼此的瞭解與有效的合作（陳慧玲，1990）。

國內學者對學校公共關係的看法，研究者依年代遠近分述如下：

陳慧玲（1990）認為學校公共關係是學校行政上重要的一環，透過有系統、有計畫、長期性的雙向溝通活動，結合公眾利益與意見，以獲取內外公眾對學校的支持，共同為增進學生福祉，達成教育目標而努力，並提出六個推展學校公共關係時應掌握的原則：1.以民意為基礎；2.必須維持雙向性的傳播；3.必須有計畫、長期性的努力；4.是群體性的活動；5.事實與宣傳並重；6.由內部公共關係做起。

謝文全（1993）提到學校公共關係是學校用媒體溝通、服務及其它活動等方式，與社會民眾建立相互瞭解與良好關係的歷程，以獲得社會民眾的支持與協助，並使學校教育能適當地符合社會的需要。

張明文（1998）指出學校公共關係是學校本著教育目標，有計劃且持續著運用各種傳播媒介，從事長期資源投入，與社區之民眾進行雙向溝通，建立彼此相互了解和良好之關係，以獲得所有民眾對學校的信賴、支持與協助，並使學校教育能不斷地進步且適當地呼應社會之需求。

洪啟昌（2001）認為學校公共關係是指學校以教育目標為前提，有計劃且持續的運用各種傳播媒介，從事長期的資源投入，經常與學生家長、社區民眾、相關機關組織進行互動溝通，營造相互瞭解、和諧的關係，以獲得所有公眾對學校的信賴，並進一步支持與協助學校，使學校教育能不斷地進步且適當地呼應社會需要。

劉維奪（2001）提出學校公共關係意指學校本著教育目標，有計劃且持續的運用各種傳播媒介，所從事的長期資源投入與對校內外人士所做的雙向溝通，期因彼此能建立相互瞭解之良善關係，而獲得所有校內外人士對學校的支持、信賴與協助，並讓學校教育能不斷的進步且適當的回應社會之需求。

林進丁（2003）指出學校公共關係是指學校依其教育目標，有計畫、有系統且持續地透過各種媒體服務及各項活動與社會公眾（校內外人員）進行雙向及真誠溝通，建立彼此良好關係，以增進社會公眾對學校的瞭解、信賴、支持與協助，並促使教育不斷進步，以符合社會公眾的需求，進而達成學校預期的教育目標。

楊孟姍（2007）認為學校公共關係（school public relations）係指一種有計畫，經由長期性、雙向的溝通歷程，運用各種不同的多元管道，建立學校與其公眾之間的瞭解、信任、支持與合作，以增進學校的健全發展。

綜合國內學者對學校公共關係的觀點，研究者認為學校公共關係涵蓋了下列六種性質，整理如下：

- 一、學校公共關係屬於學校行政上重要的一環，是有計畫、系統與長期性歷程。
- 二、學校公共關係的對象包含個人與團體、校內及校外公眾。
- 三、學校公共關係的溝通是一種與公眾雙向溝通的互動歷程。
- 四、學校公共關係的傳播媒介，包含各種媒體與活動。

五、學校公共關係的目的是與公眾建立關係取得支持與信任。

六、學校公共關係是以公眾利益為主，結合校內外各種資源進而達成學校教育目標。

近來由於社會邁向民主開放，學校教育受到民眾的高度關切，學校與社區、家長之間的互動，亦趨頻繁，學校關起門來辦教育的時代已經過去，故學校必須主動的向民眾及家長報導其有關的措施與活動，以增進民眾對學校的瞭解與支持，另一方面，則須提供各種反映意見的管道以獲知民意，把握家長的需求，使學校正常的運作發展。學校公共關係是學校行政上重要的一環，透過有系統、有計畫、長期的雙向溝通活動，結合公眾利益與意見，以獲取校內人員及校外民眾對學校的支持，共同為增進學生利益及達成教育目標而努力。其目的在為學校爭取民眾的瞭解接納與支持，減少學校教育的阻力，並由於公眾對教育的關心與參與，使學校順利的運作，健全的發展（陳慧玲，1994）。學校公共關係隨著時代的演進，其重要性也隨之增加，在社會潮流與教育改革的衝擊下，教育人員也體認到良好公共關係的重要性。

而資源班在學校組織裡面是介於特殊班與普通班間的一環教育措施，然而其因教師角色、學生特質、課程多元等因素，在經營做法上和普通班不甚相同，如果資源教師沒有積極宣導加以說明，校內教職人員與普通班學生很難明白資源班的性質。另外回歸主流與融合教育的特教趨勢下，資源班教師必須主動走出教室接觸普通班教師、行政人員、家長甚至學生等重要關係人，透過媒介使用、溝通策略讓相關人員瞭解資源班的運作，可以減少經營上的阻力並化為助力。

## 貳、學校公關相關研究

目前，國內學校公共關係為主的研究，其研究範圍逐年涵蓋台灣北、中、南各區之學年階段，可見學校公共關係在各地區學校所受到的重視，研究方法則多以問卷調查、文獻分析、訪談為主，研究主題以學校公共關係實踐程度的覺知調查為主，以探討學校公共關係與學校行政、學校效能等相關變相，進而探討二者之差異性為輔。

為瞭解近來國內學校公共關係的發展，研究者整理近年來之研究，依研究層面、研究者及研究結果彙整如表 2-2：

表 2-2 學校公共關係之相關研究彙整表

研究層面	研究者	研究結果
對象層面	郭明堂(1990)	1. 學校公共關係的運作歷程，校長是主要核心人物，主任次之，而教師是最實際的參與者。
	張明文(1998)	2. 學校公共關係的肯定與期望，校長比學校的級任教師、科任教師較肯定學校公共關係目前的成效，而比學校的級任教師、科任教師、警衛及臨時約僱人員對學校公共關係有較高的期望。
	林進丁(2003)	
	王材源(2004)	
	賴益進(2005)	3. 學校公共關係的滿意與感受程度，校長與家長會長整體滿意與感受程度較高，主任及家長委員次之。
步驟層面	陳慧玲(1990)	1. 學校公共關係必須結合輿論調查、計劃決策、傳播行動、評估校正為策略。
	蔡性國(2005)	2. 學校公共關係的推展，以「行銷與回饋」層面推展程度最佳，但在「計畫與決策」層面則仍待加強，其餘依序為「服務滿意」、「訊息溝通」、與「支持參與」。
	楊孟姍(2007)	
活動層面	顏如玉(1998)	1. 學校公共關係推展上，與教師與家長溝通的方式，以「電話聯繫」、「聯絡簿」、「親師面談」為優先。
	林進丁(2003)	2. 學校公共關係推展上，最不理想的溝通方式為「透過校長或行政人員」。
困境層面	陳慧玲(1990)	學校公共關係推展之困境因素如下：
	顏如玉(1998)	1. 缺乏固定經費預算
	吳定哲(2003)	2. 缺乏專責單位、專門人員
	林進丁(2003)	3. 教師工作負擔沉重
		1. 相關人員態度與知能不足

依據表 2-2 分析顯示，研究層面可依學校公共關係對象、步驟、活動、實施困境等向度細分，對象層面可分為校內公關、校外公關、內部公關、外部公關，步驟層面可分為調查、計畫、執行、評鑑與校正，活動層面可分為訊息溝通、行銷傳播、校內互動、校外互動等，困境層面，以缺乏學校公共關係經費、學校缺乏專門人員為主，其他如缺乏長期計畫、教師工作負擔沉重、缺乏態度和知能不足等為推動學校公共關係之困境因素。

而影響學校公共關係的背景因素，常被列為探討的因素如年資、職務、學校位置、學校規模等，整理如下表 2-3 所示：



表 2-3 影響學校公共關係的背景因素彙整表

研究者	陳慧玲	郭明堂	楊如晶	張明文	顏如玉	洪啟昌	劉維奪	吳定哲	林進丁	王材源	賴益進	楊孟姍	段立國
性別		✓		✓					✓	✓	✓		✓
年資	✓			✓			✓	✓	✓	✓	✓		✓
職務	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
學歷				✓			✓		✓	✓	✓		✓
學校位置	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓
學校規模	✓	✓				✓		✓		✓	✓	✓	
學校歷史						✓	✓						
教育階段				✓									

另外，劉冠奴（2007）建議對於資源教師公共關係的後續研究，可選擇或納入更多變項來探討並指出一些較符合特殊教育的背景變項，例如資源班教學年資、是否任教過普通班的背景變項、教師的專業背景、資源班級數量或有無設立特教組等，對於學校地區的建議，認為可再嘗試依據學區特性來細分，如：住宅區、商業區、農村等，能比較不同的社區環境在資源班公共關係的經營是否有差異，以了解資源班公共關係不同變項的差異情形與相關情形。

綜上所述，研究者界定本研究的背景變項為教育階段、職務、資源班教學年資、特教專業背景、學校特教組長編制、學區特性及學校規模，以探討不同背景變項的資源教師在應用公關策略經營資源班公共關係的情形。

### 第三節 資源教師角色與資源班公關

本節從資源教師的角色、資源班相關研究及如何推展資源班公共關係等三方面探討資源班公關的相關理念。

#### 壹、資源教師角色

「資源教室」一詞，「資源」含有支援助和補救之意，這些資源包括教具、電腦輔助教學、視聽媒體、物質資源、人力資源和社區資源，這些資源的充分利用，就是要達成教育目標，以發揮支援助的效果（黃武鎮，1983；洪榮照，1997；王振德，1998）。而資源教師是學校負責推動資源教室方案的核心人物（王天苗，1983；王振德，1987；張蓓莉，1988）。

Wiederholt, Hammil 與 Brown(1983)認為資源班一種教育措施，由特定的人員（尤其是資源教師）提供學生和老師們支持性的服務，資源教師提供學生直接性的教學，教學活動可在普通班或資源教室實施。此外，資源教師需與普通班教師及家長們共同討論學生的問題。資源教室相當有彈性，包含評量、教學與諮詢服務等功能，特別是有關於閱讀、數學、書寫、拼字、語言表達和行為管理的服務，是溝通普通教育與特殊教育的橋樑。

李燕菁（1998）指出面對不同的對象，資源班所扮演的不同角色，在學校行政事務上，資源班的角色有八個：計畫者、協調者、調查者、教學資源整合者、特教理念宣導者、人力資源整合者、評鑑者；對學生而言所扮演的角色有十：鑑定者、篩選者、安置者、教學診斷者、課程設計者、直接教學者、輔導者、學生資料建立者、評量者、追蹤者；對家長而言扮演協助者及諮詢者；對普通班教師而言則扮演分析者、協助者及諮詢者。

藍祺琳（1997）的研究歸納資源班教師五種角色職責分別為：鑑定角色、教學角色、諮詢角色、行政經營與公共關係等五種。為履行五種角色職責，資源班教師應具備相關專業知能，如：診斷鑑定、教學、評量、計畫、管理、諮詢服務、溝通協調及支援合作等。

何佩菁（2000）指出資源班教師應負有下列職責：

1. 在公開場合介紹資源教室的理念與功能，釐清學校行政人員的觀念，瞭解資源教室的運作和所需配合的項目。

2. 定期召開資源教室會議，邀集學校相關人員，由資源班教師主動報告資源教室的推展情形和須支持的業務，在會議中做溝通協調，商討各項可行方法和檢討改進之處。
3. 資源班教師平時應與各處室多聯繫，做好學校的公共關係。
4. 需常和普通班教師聯絡溝通，建立普通教育和特殊教育的橋樑。
5. 主動提供資源教室的各項設備資源，讓學校資源充分運用流通，發揮資源最大的功用。

當一位「全方位的教師」是黃瑞珍（1993）詮釋擔任優秀資源班教師的最佳寫照。

資源班教師除應具備專業知能外，也應考慮下列十四點的要項（張蓓莉，1990）：

1. 具備至少一年普通班教學的經驗，並開設專業學習科目。
2. 瞭解語言、語文的發展，及閱讀、數學的補救教學策略。
3. 瞭解兒童與青少年心理與發展及相關特殊教育法規和概念。
4. 心理輔導實務操作及諮商技巧。
5. 電腦資訊、行政及文書工作的能力。
6. 鑑定安置工作的認識、執行及結果分析的能力，並具備統計的概念。
7. 瞭解各類特殊的學生的特質、鑑定標準及相關問題等。
8. 編輯、組織教材並搭配多元教學策略。
9. 相關學習基本能力和行為問題的評估和指導。
10. 班級經營和行為改變技術的執行。
11. 與普通班教師、家長及學生的溝通能力。
12. 彈性地思維、求變的風格及開放的態度。
13. 在職進修和職業教育的專業知能。
14. 轉介程序和相關專業管道。

由此可知，近年來資源班教師的角色職責趨於多元化，且所需服務的學生人數與類別皆多，再加以諮詢服務的需求量大，常讓資源班教師感到力有未逮，因此，資源班教師必須運用其專業能力，善用校內外各種資源，扮演不同面向之角色，才能符合特殊兒童之特殊需求及特殊教育之推廣。而資源班公共關係是

推動資源教室方案上重要的一環，因此一個成功的資源教師必須「行銷」自己的方案，公共關係即能顯著影響公眾對此方案的認同與執行成效並且視此方案是不可或缺的（Jackson, 1992）。

## 貳、資源班相關研究

目前對於探討資源班公共關係的相關研究，在國內外均尚缺乏有系統的探討與研究，由於資源班公共關係的經營屬於班級經營之一環，因此在資源班的相關調查研究中會有些許提及。

藍祺琳（1997）指出資源班教師在與學校人員的溝通需加強，而資源班教師角色踐行中，以教學與鑑定工作為重點，而諮詢方面的支援服務較為不足。

黃碧玲（2001）指出資源教師與普通教師間的互動，以每星期至少一次佔最多，互動形式主要以聯絡簿互通最多。

劉鉅棟（2001）則建議資源教師要主動與普通班教師溝通以獲得支持，而校長要大力支持與推動資源班各項工作。

劉惠珠（2002）提到資源教師在服務內容上以直接教學最多，建議直接教學與諮詢服務宜並重，另外，資源服務宜整合校內校外人力資源，提供特教學生全面性的多元服務，資源教師應常與相關人員溝通協調有關學生在資源班的學習情況。

李重毅（2003）在研究中提到資源教師重視團隊合作專業知能，而最重要的能力向度為溝通技巧，且須多加強與普通班教師、家長的互動，而互動方式為聯絡單、電話、家長到校等，另外，若校長或主任若有良好的特教理念，更有助於資源班的推展。

陳盈利（2004）提到資源教師與校長、輔導主任、導師、同班搭檔、家長等人員的溝通上，時常產生問題。

蘇雅芬（2005）研界結果顯示，設有兩班的資源班的學校，與家長的互動次數及提供家長與普通班教師諮詢的次數較多，兼任行政工作的資源班教師與普通班教師互動次數較少。

王俊傑（2005）提到資源班教師與普通班教師會定期溝通學生的學習情形，對於普通班教師提出的要求，資源班教師會盡力協助，資源班教師認為與普通班

教師及家長加強互動可以改善資源班運作。

李志光(2005)研究指出部分普通班教師不瞭解特教工作，無法協助學生有效學習，家長雖肯定資源教師教學效果，但溝通多為單向模式。

劉冠奴(2007)提到資源班公共關係的經營困境，包含家長配合度不高、資源班教師與普通班教師雙方繁忙、社會傳統偏見與公眾普遍缺乏特教理念、社區宣導難以突破，部分普通班教師接受度不高、缺乏長期的資源班公共關係計畫。

綜上所述可知，資源教師在角色實踐上，以直接服務的教學與鑑定工作為主，而間接服務的諮詢方面支援服務較為不足；在提供服務上，整合資源宜結合校內外資源，提供全面性的服務；與重要關係人互動上，校內包含校長、行政人員、普通班老師及學生，校外涵蓋家長、社區人士、民間機構、專業團隊、他校資源班、教育主管行政機關、傳播媒體等；與重要關係人的溝通形式上，透過聯絡簿和聯絡單的書面傳遞、合作教學、參與資源班的會議、活動與研習、電話連絡或到校溝通等媒介或方式互動。

### 參、資源班公關工作的推展

資源班公共關係的經營，除了要以主動積極的態度與校內、校外成員間溝通與互動外，還要有公共行銷的概念及善於運用相關資源，讓大家知道資源班的運作與功能(林淑玲，2003)。

Elman(1981)曾提到資源教師做好公共關係的要點，分述如下：

#### 一、利用全體教師會議

- (一) 宣導資源教室的理念與做法：由於資源教室方案在國內推行的較晚，故許多普通班的教師及行政人員，並未充分的瞭解，利用全體教師會議，可向老師做宣導，同時也可以讓大家共同討論資源教室的相關措施，使資源教室成為校務的一部分，而非只是資源教師的事。
- (二) 安排問題解答與討論的時間：在會議結束時，應留有討論問題解答的時間，可以讓新接觸資源教室的教師，對他們關心的問題或不清楚的地方，有機會提問或討論。

## 二、與同事和諧相處

資源教師與普通班教師的協同合作是資源方案必須的，也是方案的一部分。因此，資源教師不可故步自封、閉門造車，而應學會「串門」的工夫，與同事建立和諧的關係。同時，資源教師亦必須學會自己評估同事對他的看法，才能與同事有良好的互動。以下的建議可供參考：

- (一) 把握非正式的會談，討論學生或教學上的各種疑難。
- (二) 與普通班教師共同負起導護、值週等工作。
- (三) 與普通班教師午餐會報，加強彼此的溝通。
- (四) 義務幫助學校的重要活動如校慶、運動會等。
- (五) 參與教師的課外活動如排球隊、花社、書法社等。
- (六) 關心指導資源學生的家庭作業。

## 三、鼓勵並協助家長參與

家長是校外最重要的公眾，許多研究發現：加強學校與家庭的連繫，有助於學生的學業表現及父母的管教態度。近來，更視家長為特殊教育的好幫手。故資源教師有必要伸展其觸角，與家長保持良好的夥伴關係，使家長瞭解資源教室方案，並獲得其支持。具體的做法是：

- (一) 以成功的教學為基礎：家長把子女送來學校最主要的目的，就是希望給予良好的教育。若資源教師能輔助學生在學業、態度各方面有良好的適應，家長自然會肯定老師並支持。
- (二) 經常書面溝通：以家庭聯絡簿告知家長學生在校情形、校內活動，或視實際需要擬問題，徵求家長意見。
- (三) 召開資源班家長會說明資源班成立宗旨、教學方式、對學生的個別化教育計畫、家長可參與的程度、往後的接觸及學校的諮詢管道。
- (四) 舉辦親職活動、教學觀摩：使家長實際瞭解學生受教模式，並修正其管教方式、家庭教育環境及親子互動的內容。
- (五) 家庭訪視：為直接清楚瞭解學生在家狀況，並與父母有面對面的溝通，獲得基本的資料，可解決平日較少與學校接觸的父母的溝通機會。
- (六) 鼓勵家長到校擔任資源教室的義工，有助家長對子女的充分瞭解，並可以

學習適當的教學方法，在家庭中使用。

#### 四、與資源學生建立良好的關係

師生關係是班級經營中重要的一環，良好的師生關係是有效成功的教學基礎。

#### 五、樹立積極主動的形象

表現是公共關係的基本要項，有好的表現，才能贏得別人的稱贊與信任，所謂「一分耕耘，一分收穫」。資源教師經營公共關係的這一步是積極主動的做出績效來，以樹立良好的形象。以下是一些可行的建議：

- (一) 邀請普通班教師或級任教師到資源教室訪問，以開放的方式，呈現你的教材、教具及其他教學成果。
- (二) 徵求學生義工，來幫助資源教室的學生，使普通班的學生也支持關懷特殊學生。
- (三) 舉辦成果展覽，使學校行政人員、普通班教師及家長，瞭解你的努力。
- (四) 致力教學活動，發展資源教室特色。

#### 六、做好校外公共關係

雖然公共關係宜先由校內公關做起，校外公關亦不可忽略，因此資源教師應把握校外公關的對象如社區有力人士、新聞媒體、專業團體、上級主管教育機關等，以做好校外的公共關係：

- (一) 與社區有力人士保持連繫，爭取對特殊教育的關心與支援（如經費或人力方面）。
- (二) 邀請新聞記者，到校採訪資源教室有關活動。
- (三) 協助特教系、中心辦理學生實習或專案研究工作，並爭取諮詢指導的機會。
- (四) 協助教育局辦理教師研習或其他交辦事項，並邀請教育局長官蒞臨指導。

王振德（1998）也提出有效的展開公關工作，資源教師可利用多種管道的傳播媒介：1.文字媒介，如校刊、輔導室通訊、布告、信函、資源班簡介、工作報告、

家長連絡簿等；2.語音媒介，如電話、廣播等；3.活動媒介，如行政會議、家長座談、非正式談話、學生成果展等來宣導溝通資源教室方案的理念與做法。資源教師要做好公共關係，也需加強公共關係的技能包括：1.說寫的技能，如演說、主持會議、撰寫新聞稿、傳單、報告等技能；2.研究發展的技能，如進行調查、方案評估、分析決策的能力；3.人際關係的技能，如接待訪客、爭取合作、勸募捐款等；4.計畫組織的技能，如研訂企畫、舉辦活動的能力；5.創造的技能，如提出點子主意、創造性問題解決。

綜合上述並整理相關文獻，研究者將資源班推展公共關係的方法歸納為以下五種策略，茲分述如下：

### 一、資訊中介策略

指資源班運用大眾媒體進行傳播與溝通，所運用的大眾媒體範圍很廣，包含公布欄、校刊、通訊、簡介手冊、網站和廣播等大眾媒介。主動出版資源班刊物，推廣特殊教育理念，可以讓公眾了解資源班的運作（楊懿容，2003；王俊傑，2005）或者有些資源教師認為宣傳特殊教育最快、最有效的方法是電視廣告（楊懿容，2003）。由於資源班是學校的一環，資源班教師當思考學校、傳播媒體與資源班的關係，如果三者間能取得共識，採用資訊中介傳播進行是宣傳資源班及特殊教育理念的有效管道

### 二、人際溝通策略

指資源教師以親身的方式進行傳播與溝通，如資源班與普通班教師、行政人員間的訊息溝通，以定期的文件往來、非正式的面談、召開會議最常見（楊懿容，2003）。電話聯絡、學習聯絡單、各類會議是與家長溝通常見的管道（林淑玲，2003；楊懿容，2003；藍祺琳，1997）。資源班教師如果能進行家庭訪問，不但能達到雙向溝通的目的，更能了解學生的生活環境，將有助於未來的溝通與互動（林淑玲，2003）。

### 三、雙向溝通策略

指資源教師與公眾間的資訊交換，藉由正式或非正式的方法了解公眾對資源班服務的滿意度、信賴度、對特殊教育的了解程度及需求內容、對資源班所抱持



的態度以及了解公眾與資源班彼此間的衝突與溝通不良，藉此預防更大危機的形成，此外，尚須分析資源班所處的大環境，如學校的支持度、社區家長的背景、風俗習慣、法令等（Wiederholt, Hammill, & Brown,1993），以作為推展公共關係時的參考。通常正式的調查包含：問卷、訪談（陳慧玲，1990），非正式的調查指在日常生活中透過許多管道協助資源班得到公眾的意見，如：意見箱、家長座談會、聯絡單、與同事平常的互動溝通、書面及傳播媒體所傳遞的訊息來思考自己資源班的問題等，以上方法均能界定資源班目前所遭受的事實問題，作為發展公共關係的根據。研究者以為，資源班教師應主動、積極與普通班教師、家長聯繫，漸近的讓普通班教師和家長感受到資源班教師的用心與資源班的功能。

#### 四、對等溝通策略

指資源教師重視與公眾間的對等關係，會考慮對方的意見與立場，共同討論以取得共識。如資源班與普通班合作的範圍既廣又深，且雙方應以「平等地位」為合作原則（Voltz ,Elliott, & Cobb,1994）。

#### 五、社交活動策略

指資源教師透過社交活動培養與公眾間的關係，增進情誼的互動活動包含對學生的關懷、與同事間感情與物質的交流、資源教師參與學校事務等（劉冠奴，2007）。另外主動和普通班教師聯繫，讓普通班教師瞭解資源班所能提供的協助與功能，可促進彼此間的良好互動（楊鏗容，2003）。他校資源班及專業團隊的成員是資源班很好的專業交流對象，資源教師若能與鄰近學校資源班建立聯絡支持網，當主動參與，進而把握與其他專業人相處的機會（陳雍容，2001）。教育主管行政機關的規劃督導與支持，對資源班的影響甚大，其有力的支持與督導，能促進學校行政單位對資源班運作的協助，因此，資源班教師如果能主動協助辦理教育局交辦的事項，將能增加溝通的管道（王振德，1998）。

實務工作經驗中，資源教師在經營資源班推行資源教室方案時，或多或少都有應用溝通或媒介策略，只是教師並不自覺。資源班在實施運作的過程中，為發揮其應有的功效，除了要有受過專業訓練的資源教師外，資源的充分利用及公共關係的建立亦甚為重要（王振德，1998）。

因此，研究者認為資源班公共關係的推展有其重要性，且公關策略的應用與專業資源教師兩者都是不可或缺的。

## 第三章 研究方法

本研究旨在探討桃園縣國民教育階段資源教師，對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度、使用公關策略運作的實踐程度，及兩者之間的差異情形，採用問卷調查法，使用「資源教師應用公關策略之調查問卷」作為研究工具，進行量化資料的蒐集，再加以統計分析處理，期能達成研究目的。本章分為五節，第一節研究架構，第二節研究對象，第三節研究工具，第四節研究程序，第五節資料處理，以下分別詳述之。

### 第一節 研究架構

根據前述之文獻探討，綜合有關的理論、研究資料並參酌研究目的與待答問題，研提本研究之研究架構。本研究從背景變項與公關策略向度等兩方面進行探討，其內容分述如下：

#### 壹、背景變項

- 一、教育階段：區分為國民小學、國民中學等兩類。
- 二、職務：區分為兼任組長、資源班導師、專任教師等三類。
- 三、資源班教學年資：區分為1~5年、5~10年、10~15年、15~20年、20年以上共五類。
- 四、特教專業背景：包含特殊教育研究所碩士以上畢業（含四十學分班）；大學院校特教系畢業（含雙主修）；特教學分班畢業；曾修過特教3學分或特教知能研習54小時（含）以上；從未修習過特教學分者；其他。
- 五、學校特教組長編制：分為有、無兩類。
- 六、學區特性：分為市鎮、鄉、偏遠三類。其中市鎮包括桃園市、八德市、中壢市、平鎮市及楊梅鎮之學區學校；鄉包括龜山鄉、復興鄉、大溪鎮、龍潭鄉、新屋鄉、觀音鄉、大園鄉與蘆竹鄉之學區學校；偏遠依據桃園縣政府教育處教育統計資料之96學年度桃園縣偏遠地區國中小名錄，國小偏遠學區學校37所，國中偏遠學區學校7所。
- 七、學校規模：區分為12班以下、13~24班、25~50班、51班以上等四類。

## 貳、公關策略向度

本研究將公關策略分為五個向度，分別為資訊中介、人際溝通、雙向溝通、對等溝通、社交活動。本研究之研究架構如下圖 3-1 所示。

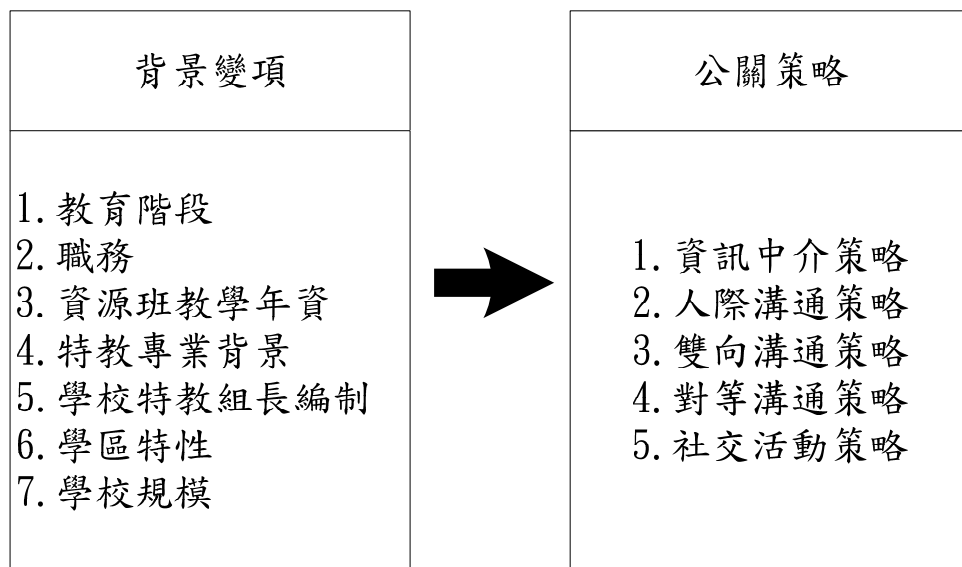


圖3-1 研究架構

## 第二節 研究對象

本研究以桃園縣國民教育階段資源教師為研究母群體，茲就預試樣本、正式樣本說明如下：

### 壹、預試樣本

本研究之預試樣本，依據九十七年桃園縣特殊教育網路通報系統 (<http://www.set.edu.tw/spcs2003/statistic/sta0.asp>) 各類統計表中所公告之「國小不分類身障類資源班老師數統計」（教育部，2008a）、「國中不分類身障類資源班老師數統計」（教育部，2008b）資料得知，國小資源教師 191 名，國中資源教師有 147 名，共計桃園縣國中、小資源教師合計為 338 名。研究者依桃園縣國中、小資源教師之比例隨機抽樣，預計國小抽取 17 位，國中抽取 13 位，共計 30 位資

源班教師，作為預試樣本，寄發預試問卷共 34 份。

預試問卷回收情形，國小階段回收率為 81%，國中階段為 100%，回收問卷之可使用率達 100%。預試施測學校及樣本數如表 3-1。

表 3-1 預試施測學校及樣本數

國小			國中		
教育階段	發出	回收	教育階段	發出	回收
學校名稱	問卷數	問卷數	學校名稱	問卷數	問卷數
東勢國小	2	2	大坡國中	1	1
東門國小	4	4	興南國中	3	3
興仁國小	2	2	平南國中	3	3
新勢國小	3	3	楊梅國中	6	6
北門國小	2	1			
新明國小	6	3			
西門國小	2	2			
合計	21	17	合計	13	13

從 30 份預試施測問卷中，其填答者的背景變項說明如下：在教育階段方面，受測者為屬於國小者共 17 位，屬於國中者共 13 位。在職務方面，以資源班導師居多（21 位），其次為專任教師（6 位）與兼任組長（3 位）。在資源班教學年資方面，以五年內者居多（16 位），其次為 6 至 10 年（12 位）與 11 至 15 年（2 位）。在特殊教育專業背景方面，以大學院校特教系畢業（含雙主修）居多（12 位），特殊教育研究所畢業（含 40 學分班）與特教學分班畢業者同樣為 8 位，而曾修過特教 3 學分或特教知能研習 54 小時（含）以上者與從未修習過特教學分者同樣各為 1 位。在學校特教組長編制方面，有特教組長編制者共 23 位，無特教組長編制者共 7 位。在學校特性方面，屬於市鎮層級的有 29 位，屬於偏遠地區的有 1 位。在學校規模方面，以 25 至 50 班的規模居多共 16 位，其次為 51 班（含）以上的學校規模共 11 位，13 至 24 班的學校規模有 2 位，12 班（含）以下的學校規模有 1 位。預試施測問卷填答者背景變項之人數分配與百分比如下表 3-2 所示。

表 3-2 預試施測問卷填答者背景變項之人數分配與百分比

背景變項	組別	人數	百分比
教育階段	國民小學	17	57.0
	國民中學	13	43.0
職務	兼任組長	3	10.0
	資源班導師	21	70.0
	專任教師	6	20.0
資源班 教學年資	1~5 年	16	53.3
	6~10 年	12	40.0
	11~15 年	2	6.7
	16~20 年	0	0.0
	20 年以上	0	0.0
特殊教育 專業背景	特殊教育研究所畢業 (含 40 學分班)	8	26.7
	大學院校特教系畢業 (含雙主修)	12	40.0
	特教學分班畢業	8	26.7
	曾修過特教 3 學分或特教知能研習 54 小時 (含) 以上	1	3.3
	從未修習過特教學分者	1	3.3
	其他	0	0.0
學校特教 組長編制	有	23	76.7
	無	7	23.2
學校特性	市鎮	29	96.7
	鄉	0	0.0
	偏遠	1	3.3
學校規模	12 班 (含) 以下	1	3.3
	13~24 班	2	6.7
	25~50 班	16	53.3
	51 班 (含) 以上	11	36.7

N=30

## 貳、正式樣本

本研究採分層隨機抽樣法 (stratified random sampling)，國中、小階段各依學校規模分 4 類 (12 班以下、13~24 班、25~50 班、51 班以上)，並依據桃園縣政府教育處教育統計資料，得知桃園縣各國中小班級數，國小階段比例為 7 : 13 : 33 : 28，國中階段比例約為 4 : 7 : 18 : 16，正式樣本約佔母群的 60%，計國小抽取 114 人，國中抽取 86 人，總計抽取 200 人。

表 3-3 正式樣本人數分配表

階段 \ 規模	規模				合計
	12 班以下	13~24 班	25~50 班	51 班以上	
國小	10	18	46	40	114
國中	8	13	34	31	86
合計	18	31	80	71	200

本研究寄發之正式問卷共 200 份，回收問卷數為 186 份，其中有效問卷為 186 份，回收且有效問卷的比率為 100%。正式施測學校及樣本數詳如下表 3-4。

表 3-4 正式施測學校和樣本數

教育階段 國小			教育階段 國中		
學校名稱	發出問卷數	回收問卷數	學校名稱	發出問卷數	回收問卷數
三民國小	2	2	大坡國中	2	2
大坡國小	2	2	永安國中	3	3
大華國小	2	2	富岡國中	3	3
內柵國小	2	2	草漯國中	1	1
頭洲國小	2	2	瑞原國中	3	3
南興國小	2	2	文昌國中	3	3
四維國小	2	2	山腳國中	3	3
上田國小	2	2	新坡國中	3	3
自強國小	2	2	會稽國中	3	3
中埔國小	2	2	東安國中	3	3
高原國小	2	2	石門國中	3	3
觀音國小	2	2	壽山國中	3	3
宋屋國小	2	2	龍岡國中	3	3
龍岡國小	2	2	大有國中	3	3
中壠國小	4	4	大溪國中	3	3
山豐國小	2	2	新明國中	3	3
祥安國小	2	2	凌雲國中	3	3
成功國小	4	4	八德國中	7	7
茄荖國小	4	4	福豐國中	3	3
會稽國小	4	4	青溪國中	3	3
義興國小	2	2	大園國中	4	4
新坡國小	2	2	自強國中	3	3
桃園國小	2	2	慈文國中	3	3
瑞塘國小	2	2	大成國中	5	5
瑞豐國小	2	2	平興國中	3	3
普仁國小	2	2	平鎮國中	3	3
平興國小	2	2	內壠國中	3	3
中平國小	2	2			
北勢國小	2	2			
中原國小	2	2			
慈文國小	2	2			
僑愛國小	4	4			
元生國小	2	2			
內壠國小	2	2			
林森國小	4	4			
華勛國小	4	4			
建國國小	4	4			
大園國小	2	2			
忠貞國小	2	2			
大成國小	4	4			
中山國小	4	3			
合計	102	101		85	85

從 186 份正式施測問卷中，其填答者的背景變項說明如下：在教育階段方面，受測者為屬於國小者共 101 位，屬於國中者共 85 位。在職務方面，以資源班導師居多（108 位），其次為專任教師（69 位）與兼任組長（9 位）。在資源班教學年資方面，以五年內者居多（89 位），其次為 6 至 10 年（81 位），11 至 15 年（13 位），16 至 20 年（2 位），20 年以上（1 位）。在特殊教育專業背景方面，以大專院校特教系畢業（含雙主修）居多（90 位），特殊教育研究所畢業（含 40 學分班）者共 38 位，特教學分班畢業者共 55 位，而曾修過特教 3 學分或特教知能研習 54 小時（含）以上者為 3 位。在學校特教組長編制方面，有特教組長編制者共 69 位，無特教組長編制者共 117 位。在學校特性方面，屬於市鎮層級的有 137 位，屬於鄉層級的有 35 位，屬於偏遠地區的有 14 位。在學校規模方面，25 至 50 班與 51 班（含）以上的學校規模同樣為 72 位，其次為 13 至 24 班的學校規模有 24 位，12 班（含）以下的學校規模有 18 位。正式施測問卷填答者的背景變項之人數分配與百分比，經統計分析如下表 3-5。



表 3-5 正式施測問卷填答者背景變項之人數分配與百分比

背景變項	組別	人數	百分比
教育階段	國民小學	101	54.0
	國民中學	85	46.0
職務	兼任組長	9	4.8
	資源班導師	108	58.1
	專任教師	69	37.1
資源班 教學年資	1~5 年	89	47.8
	6~10 年	81	43.5
	11~15 年	13	7.0
	16~20 年	2	1.1
	20 年以上	1	0.5
特殊教育 專業背景	特殊教育研究所畢業 (含 40 學分班)	38	20.4
	大學院校特教系畢業 (含雙主修)	90	48.4
	特教學分班畢業	55	29.6
	曾修過特教 3 學分或特教知能研習 54 小時 (含) 以上	3	1.6
	從未修習過特教學分者	0	0
	其他	0	0
學校特教 組長編制	有	69	37.1
	無	117	62.9
學校特性	市鎮	137	73.7
	鄉	35	18.8
	偏遠	14	7.5
學校規模	12 班 (含) 以下	18	9.7
	13~24 班	24	12.9
	25~50 班	72	38.7
	51 班 (含) 以上	72	38.7

N=186

### 第三節 研究工具

本研究綜合文獻探討結果，以研究者自編「資源教師應用公關策略之調查問卷」作為研究工具，以問卷調查進行實證研究。問卷編製過程及其內容說明如下：

#### 壹、問卷編製依據

本研究所用之問卷「資源教師應用公關策略之調查問卷」係研究者自編而成，除參考文獻分析其內容，同時也參考劉冠紋(2007)、張耿瑋(2008)與Huang(2004)等相關公共關係與資源班運作之問卷。在編製過程中也經與指導教授和幾位資深特教教師請益後，擬定問卷初稿。

## 貳、預試問卷內容

本調查問卷主要分為二部分，第一部分為填答人之基本資料，第二部分為公關策略向度部分，分述如下：

在基本資料方面，主要以背景變項為主，項目包括含教育階段、職務、資源班教學年資、特殊教育專業背景、學校特教組長編制、學區特性、學校規模。

公關策略向度方面，包括資訊中介策略、人際溝通策略、雙向溝通策略、對等溝通策略及社交活動策略五個向度。

表 3-6 預試試題分配表

向度	預試問卷題號	題數
資訊中介策略	1~7	7
人際溝通策略	8~20	13
雙向溝通策略	21~31	11
對等溝通策略	32~35	4
社交活動策略	36~49	14
合計		49

## 參、預試問卷的填答計分

本研究之問卷第二部分公關策略向度中，採用李克特（Likert Scale）四點量表的形式作答，重視程度部分別有「非常重要」、「重要」、「不重要」、「極不重要」等四個選項，各為四分至一分，每題分別計分，此部分總分得分愈高，表示受試者認同應用公關策略經營資源班公共關係的重要性愈高。實踐程度分別有「非常符合」、「符合」、「不符合」、「極不符合」等四個選項，各為四分至一分，每題分別計分，此部分總分得分愈高，表示受試者對於應用公關策略經營資源班公共關係的實踐程度符合程度愈高。

## 肆、建立專家效度

問卷編製擬定完成之後，為了使問卷更客觀，將經由指導教授推薦七位教授及擔任超過4年的特教實務工作者2位（如表3-7），就問卷試題內容、結構及問

卷用語遣詞適當性提出修正意見，以建構問卷的內容效度。

回收專家學者修正之問卷，整理成專家學者與特教實務工作者的修正意見表（如附錄一），刪除不適當的題項並修正用語，再請指導教授審查修訂，作為預試問卷的內容。

表 3-7 專家學者名單

姓名	單位職稱
杞昭安	國立台灣師範大學特殊教育學系教授
吳訓生	國立彰化師範大學特殊教育學系副教授
林淑莉	國立台灣師範大學特殊教育學系副教授
張昇鵬	國立彰化師範大學特殊教育學系教授
張勝成	僑光技術學院教授
潘裕豐	國立台灣師範大學特殊教育學系副教授
蕭金土	南台科技大學教授
溫淑雯	桃園縣草漯國民中學資源班導師
劉玉君	桃園縣興南國中教師試障巡迴教師

註：姓名順序依姓氏筆劃排序

## 伍、預試問卷的分析

### 一、信度分析

問卷題目分成重視程度與實踐程度兩部分，將 49 題問卷題數進行信度的考驗，以 Cronbach  $\alpha$  係數考驗問卷內部一致性，本研究共分為五個向度：資訊中介策略、人際溝通策略、雙向溝通策略、對等溝通策略、社交活動策略。分別求出各向度之分量表及總量表的內部一致性係數 Cronbach  $\alpha$  值，經由統計資料分析後得到，Cronbach  $\alpha$  係數值在重視程度部分五個分量表的值介於.85 到.94 之間，總量表的 Cronbach  $\alpha$  係數為.96；五個分量表的值介於.79 到.88 之間，總量表的 Cronbach  $\alpha$  係數為.94，由此可表示此量表之內部一致性頗高。就各題的 Cronbach  $\alpha$  值而言，重視程度部分，第 7 和 35 題經刪除後在分量表的 Cronbach  $\alpha$  值與總量表的 Cronbach  $\alpha$  值均會提高；實踐程度部分，第 2 和 32 題亦是相同情況，但因此四題經由計算過後之 Cronbach  $\alpha$  係數均達到 0.7 以上，表示有足夠之信度，且並未在重視程度及實踐程度兩部份皆達刪除標準，故研究者認為此四題仍值得探討，故全部預試題目予以保留。預試問卷信度之分析結果如表 3-8 及表 3-9。

表 3-8 重視程度預試問卷信度之分析結果

問卷向度	題數	分量表 $\alpha$ 係數	題號	該題刪除後 分量表的 $\alpha$ 值	該題刪除後 總量表的 $\alpha$ 值
資訊中介策略	7	.852	1	.84	.96
			2	.84	.96
			3	.82	.96
			4	.81	.96
			5	.83	.96
			6	.81	.96
			7	.86	.96
人際溝通策略	13	.900	8	.89	.96
			9	.89	.96
			10	.90	.96
			11	.90	.96
			12	.90	.96
			13	.90	.96
			14	.89	.96
			15	.89	.96
			16	.90	.96
			17	.89	.96
			18	.89	.96
			19	.90	.96
			20	.89	.96
雙向溝通策略	11	.881	21	.88	.96
			22	.87	.96
			23	.87	.96
			24	.88	.96
			25	.87	.96
			26	.86	.96
			27	.86	.96
			28	.87	.96
			29	.87	.96
			30	.87	.96
			31	.87	.96
對等溝通策略	4	.935	32	.91	.96
			33	.90	.96
			34	.89	.96
			35	.95	.96
社交活動策略	14	.875	36	.88	.96
			37	.87	.96
			38	.86	.96
			39	.87	.96
			40	.87	.96
			41	.87	.96
			42	.87	.96
			43	.86	.96
			44	.86	.96
			45	.86	.96
			46	.85	.96
			47	.86	.96
			48	.87	.96

問卷向度	題數	分量表 $\alpha$ 係數	題號	該題刪除後 分量表的 $\alpha$ 值	該題刪除後 總量表的 $\alpha$ 值
			49	.87	.96
總量表	49	.96			

表 3-9 實踐程度預試問卷信度之分析結果

問卷向度	題數	分量表 $\alpha$ 係數	題號	該題刪除後 分量表的 $\alpha$ 值	該題刪除後 總量表的 $\alpha$ 值
資訊中介策略	7	.792	1	.77	.94
			2	.81	.93
			3	.73	.93
			4	.78	.94
			5	.71	.93
			6	.78	.93
			7	.76	.93
人際溝通策略	13	.858	8	.85	.93
			9	.84	.93
			10	.84	.93
			11	.85	.94
			12	.85	.93
			13	.85	.93
			14	.84	.93
			15	.85	.93
			16	.85	.93
			17	.85	.93
			18	.85	.93
			19	.84	.93
			20	.86	.93
雙向溝通策略	11	.829	21	.82	.93
			22	.81	.93
			23	.81	.93
			24	.83	.94
			25	.82	.93
			26	.81	.93
			27	.81	.93
			28	.81	.93
			29	.82	.93
			30	.81	.93
			31	.81	.93
對等溝通策略	4	.880	32	.89	.93
			33	.82	.93
			34	.77	.93
			35	.89	.94
社交活動策略	14	.798	36	.79	.93
			37	.78	.93
			38	.77	.93
			39	.79	.93
			40	.79	.94
			41	.80	.93

問卷向度	題數	分量表 $\alpha$ 係數	題號	該題刪除後 分量表的 $\alpha$ 值	該題刪除後 總量表的 $\alpha$ 值
			42	.78	.93
			43	.79	.93
			44	.79	.93
			45	.77	.93
			46	.78	.93
			47	.78	.93
			48	.78	.93
			49	.79	.94
總量表	49	.94			

## 二、正式問卷

預試問卷經信度分析後，編成「資源教師應用公關策略之調查問卷」（見附錄）。正式問卷主要包含五個向度「資訊中介策略」、「人際溝通策略」、「雙向溝通策略」、「對等溝通策略」及「社交活動策略」，問卷試題共計 49 題。預試問卷與正式問卷題號之對照，如下表 3-10。

表 3-10 預試問卷與正式問卷題號之對照

向度	預試問卷題號	題數	正式問卷題號	題數
資訊中介策略	1~7	7	1~7	7
人際溝通策略	8~20	13	8~20	13
雙向溝通策略	21~31	11	21~31	11
對等溝通策略	32~35	4	32~35	4
社交活動策略	36~49	14	36~49	14
合計		49		49

## 第四節 研究流程

本研究採用問卷調查法，針對各階段的重點工作分別敘述之，以下為研究流程各階段的說明。

壹、蒐集相關文獻：於確認研究主題後，開始蒐集及閱讀相關文獻。

貳、研擬研究計畫：根據研究內容，整理相關文獻，擬訂研究目的及待答問題後，進行研究計畫的撰寫。

參、編擬研究工具：依研究動機及目的編製「資源教師應用公關策略之調查問卷」。

- 肆、進行問卷預試：抽取三十位任教於桃園縣國民教育階段資源教師填答預試問卷，將回收的預試問卷結果進行問卷的信效度分析，以篩選題目。
- 伍、編製正式問卷：經問卷預試後，確定問卷的題目，編製成正式問卷。
- 陸、實施問卷調查：以桃園縣國民教育階段資源教師為對象，進行抽樣調查。
- 柒、分析統計資料：登錄回收問卷的資料，以SPSS for Windows 12.0版統計套裝軟體進行統計分析，將各項結果製成報表分析討論。
- 捌、撰寫研究論文：根據統計結果進行討論與分析，將分析內容歸納為研究發現與結論，並提出建議。

## 第五節 資料處理

本研究的資料來源為問卷調查資料，先整理回收後的問卷，刪除空白和填答不完全等無法進行統計分析的無效問卷後，得到有效問卷。再將有效問卷編號，登錄在電腦中，運用 SPSS for Windows 12.0 版統計套裝軟體進行資料處理與分析，茲將本研究使用的統計方法說明如下：

### 壹、描述統計

#### 一、次數分配、百分比

分析受試樣本在基本資料上的分佈情形，以瞭解桃園縣國民教育階段資源教師各背景變相的人數及比例。

#### 二、平均數與標準差

列出問卷題項之平均數與標準差，分析桃園縣國民教育階段資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度及使用公關策略運作的實踐程度情形。回答待答問題一、待答問題二。

### 貳、推論統計

#### 一、*t*考驗

獨立樣本 *t* 考驗的功能在比較不同樣本的平均數差異，因此本研究透過獨立

樣本  $t$  考驗，分析背景變項中教育階段及學校特教組長編制，在桃園縣國民教育階段資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度及使用公關策略運作的實踐程度中是否存在差異，以回答待答問題四、待答問題五；以相依樣本  $t$  考驗，分析重視程度與實踐程度之間的差異情形，回答待答問題三。

## 二、單因子變異數分析

本研究利用變異數分析來分析平均數變異情形，進一步分析不同背景變項的桃園縣國民教育階段資源教師在教育階段職務、資源班教學年資、特教專業背景、學區特性、學校規模等，對對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度及使用公關策略運作的實踐程度的差異情形，統計結果若達顯著水準，再進行事後比較考驗，以回答待答問題四、待答問題五。



## 第四章 結果與討論

本研究經由「資源教師應用公關策略之調查問卷」所得的調查資料，經統計分析後，依研究問題將所得之結果分別呈現並加以討論，本章共分為五節，分別為第一節「資源教師應用公關策略之重視程度分析與討論」、第二節「資源教師應用公關策略之實踐程度分析與討論」、第三節「資源教師應用公關策略之重視程度與實踐程度的差異分析」、第四節「不同背景變項資源教師應用公關策略之重視程度分析與討論」與第五節「不同背景變項的資源教師應用公關策略之實踐程度分析與討論」。

### 第一節 資源教師應用公關策略之重視程度分析與討論

本節探討資源教師應用公關策略之重視程度的情形，探討各題、各層面與全量表之填答情形，茲分別說明如下：

#### 壹、資源教師應用公關策略之重視程度的填答情形

本問卷係採李克特四點量表填答方式，分別為「非常重要」代表 4 分、「重要」代表 3 分、「不重要」代表 2 分、「極不重要」代表 1 分，因此得分越高，代表受試者認同應用公關策略經營資源班公共關係的重要性越高；反之得分越低，代表在受試者認同應用公關策略經營資源班公共關係的重要性越低，其得分判斷規準為三等分法，得分 1.33 以下表示重視程度較低，1.33~2.66 表示重視程度中等，2.66 以上表示重視程度高。

根據桃園縣國民教育階段資源教師所填答各題項的情形，重視程度各題平均數與標準差，如表 4-1 所示，並依照各題平均數排序，各題平均數得分介於 2.63~3.44 之間，均高於李克特四點量表平均值以上 ( $M=2.5$ )，占全部的 100%，顯示桃園縣國民教育階段資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度之整體得分平均數在平均值以上，進一步分析，49 題中有 16 題的平均數在 2 與 3 之間，即介於「不重要」至「重要」之間，由此可知，有 67% 的題目被資源教師認為是應用公關策略上的重要項目。

表 4-1 資源教師應用公關策略重視程度之各題平均數與標準差

排序	題號	題目內容	平均數	標準差
1	10	我會利用面對面的溝通方式與大家互動。	3.44	0.52
2	19	我會利用召開資源班相關會議（如：特殊教育推行委員會、個案會議等）與大家溝通及互動。	3.44	0.54
3	36	工作範疇內，我會將大家的隱私列入考量（譬如開會時，有家長列席時會重視家長的隱私）。	3.39	0.50
4	21	與大家互動過程中，我會主動瞭解他們的意見和看法。	3.35	0.49
5	8	我會利用電話聯繫與大家溝通及互動。	3.35	0.53
6	28	有問題時，我會向行政主管反應或諮詢。	3.33	0.55
7	39	我會參與特教教學觀摩及研習。	3.33	0.55
8	35	決策過程中，我會與大家溝通討論以取得共識。	3.32	0.47
9	37	我會主動邀請大家參與資源班所舉辦的活動。	3.31	0.52
10	22	我會鼓勵大家清楚的表達他們的意見和看法。	3.31	0.50
11	41	我會主動接近大家、關懷大家。	3.28	0.51
12	24	我會利用私下訪談的方式，瞭解大家的意見和看法。	3.26	0.53
13	18	我會利用舉辦資源班座談會與大家溝通及互動。	3.26	0.51
14	33	決策過程中，我會考慮大家對資源班的意見和立場。	3.24	0.49
15	14	我會利用辦理特教知能研習與大家溝通及互動。	3.23	0.51
16	34	我會考慮決策結果對大家可能產生的影響。	3.23	0.48
17	27	對於大家的來函或相關諮詢，我能迅速確實答覆。	3.23	0.51
18	32	我會考慮舉辦活動可能對大家所造成的影響。	3.20	0.51
19	48	我會開放資源班資源、設備給大家使用，以期建立良好關係。	3.19	0.49
20	1	我會利用學校公布欄宣導特教理念及訊息。	3.17	0.52
21	3	我會利用校刊、輔導通訊等書面刊物傳播特殊教育訊息。	3.15	0.54
22	2	我會利用資源班專屬網站，增進大家對資源班的瞭解。	3.14	0.53
23	11	我會利用書信、便條傳遞與大家溝通及互動。	3.14	0.57
24	47	我會主動與關鍵人物溝通，以期有助於消息的傳播及謠言的澄清。	3.13	0.52
25	38	我會主動辦理特教研習以增進與大家的互動（塑造良好形象）。	3.11	0.60
26	42	我會參與學校員工聯誼活動，聯繫與大家的感情。	3.11	0.53
27	4	我會在特定活動中分發有助資源班宣傳的出版品（資源班簡介及資源班家長手冊等）。	3.10	0.55
28	9	我會利用諮詢專線與大家溝通及互動。	3.07	0.55
29	13	我會利用家庭訪問與大家溝通及互動。	3.07	0.57
30	20	我會利用參加領域會議或學年會議與大家溝通及互動。	3.06	0.59
31	6	我會利用家長會傳達特殊教育訊息並爭取支持。	3.05	0.56
32	40	我會參與學校教師會，建立與大家的人脈關係。	3.05	0.72

排序	題號	題目內容	平均數	標準差
33	31	本班有設立危機處理小組或申訴管道以因應任何突發狀況。	3.04	0.60
34	46	我會善用社區資源（參觀社區行政單位、邀請社區人士到校演講、捐助經費物品建設資源班）。	2.98	0.65
35	26	我會利用諮詢課程的方式，瞭解大家的意見和看法。	2.96	0.60
36	12	我會利用 E-mail、MSN 與大家溝通及互動。	2.96	0.61
37	15	我會利用辦理教學觀摩與大家溝通及互動。	2.95	0.56
38	5	我會利用學校傳播媒體（電視、廣播等）傳播特殊教育訊息。	2.95	0.66
39	45	我會協助辦理社區教育（親職教育講座、家長成長團體）。	2.93	0.62
45	49	我在籌劃舉辦大型活動或研習時，會建議校長邀請教育局派員蒞校指導。	2.84	0.67
46	23	我會採用填寫問卷的方式，調查大家的意見和看法。	2.81	0.63
47	30	本班有建立網路留言平台以瞭解大家的看法。	2.79	0.67
48	29	本班有設置意見箱以瞭解大家的看法。	2.70	0.69
49	7	我會利用社區廣播系統公告特殊教育訊息給大家。	2.63	0.74

將各題項依平均數排列，由表 4-1 可以得知資源教師應用公關策略之重視程度最高的前五題為第 10 題「利用面對面的溝通方式」、第 19 題「召開資源班相關會議」、第 36 題「會將大家的隱私列入考量」、第 21 題「會主動瞭解他們的意見和看法」及第 8 題「利用電話聯繫」。茲將重視程度最高的前五題之分屬向度說明如下：

#### 一、人際溝通策略

第10題「利用面對面的溝通方式」、第19題「召開資源班相關會議」及第8題「利用電話聯繫」，可見桃園縣資源教師認為與大家的互動方式以面對面、召開會議及電話聯繫的方式進行溝通較重要。「面對面的溝通方式」是最原始、最基本的溝通媒介，其好處在於可提供快速且豐富的訊息，並能迅速地收到來自接收者的回饋；使用「電話」來溝通的好處在於電話式溝通不但能快速的傳送或接收訊息，更能打破空間距離的限制，在時效性上遠高於其他種類的溝通方式，而資源教師服務內容多元，常感時間不夠，也因此資源教師認為選擇較有效率並有立即回饋的溝通方式是重要的。此結果與藍祺琳（1997）、林淑玲（2003）和楊鏗容（2003）指出資源班與普通班教師、行政人員、家長間的訊息溝通，以非正式

的面談、召開會議、電話聯絡為最常見的溝通管道的研究結果相符，亦與鄭月香（2003）指出國中教職員使用的溝通媒介以面對面的溝通最常使用，電話溝通次之之結論相似，另外「召開資源班相關會議」皆有法規明定，資源教師必須依規定召開，會議形式連結相關人員召開學生個案會議來討論教學計畫或輔導等事宜，對資源班的經營有正面的作用，所以也是資源教師覺得作為推展公共關係重要的人際溝通策略之一。

## 二、雙向溝通策略

第21題「會主動瞭解他們的意見和看法」，此結果與劉鉅棟（2001）建議資源教師要主動與普通班教師加強溝通、聯誼，以提昇特教理念及密切合作，加強與家長聯繫、溝通，並希望家長能多支持的研究相符，顯示桃園縣國民教育階段的資源教師覺得亦明白主動去瞭解大家的意見和看法有助於資源班的經營。

## 三、社交活動策略

第36題「會將大家的隱私列入考量」，資源教師在建立與大家關係上需站在對等同理的角度，尤其對於身心障礙者及其家長，個案資料或家庭背景應持尊重及保密原則，避免造成資料外流或間接傷害的結果。

重視程度最低の後五題題項為第 49 題「籌劃舉辦大型活動或研習時，會建議校長邀請教育局派員蒞校指導」、第 23 題「採用填寫問卷的方式」、第 30 題「建立網路留言平台」、第 29 題「設置意見箱」及第 7 題「利用社區廣播系統」。茲將重視程度最低の後五題之分屬向度說明如下：

### 一、雙向溝通策略

第23題「採用填寫問卷的方式」、第30題「建立網路留言平台」、第29題「設置意見箱」，李志光（2005）、楊懿容（2003）的研究指出資源班教師與普通班教師或與家長間的溝通模式多單向模式，資源教師以書面溝通，若只是資源班教師單方面的通知事情，如：學生學習現況、教學進度等，家長或普通班教師亦缺少回應，則書面溝通容易流於形式上的運作，顯示資源教師常以單向的方式進行溝通，忽略可以多元利用問卷、建立網路平台及設置意見箱等方式瞭解大家意見和看法，達到雙向的訊息交流的目的，此3題的標準差介於0.63~0.69之間，表示內部差異較大，資源教師認為雙向溝通的重要性較不一致，反映出此向度在實踐

程度的表現差異性也頗懸殊。

## 二、資訊中介策略

第7題「利用社區廣播系統」，此題標準差為0.74，顯示桃園縣資源教師覺得利用社區廣播系統公告特殊教育訊息的重要性差異頗大，可能資源教師對社區的資源不了解，亦沒時間或是當機會去尋求管道與資源，因此忽略可利用社區相關資源去傳達相關訊息給社區大眾，無論社區資源的豐富與否，資源班教師當多與外界接觸廣納訊息，才能開拓資源管道。

## 三、社交活動策略

第49題「籌劃舉辦大型活動或研習時，會建議校長邀請教育局派員蒞校指導」，此題標準差為0.67，反映出桃園縣資源教師舉辦大型活動或研習時，對於教育主管機關的參與指導需求較不一致，可見資源教師覺知此重要性差異偏大。王振德（1998a）、劉鉅棟（2001）、劉冠紋（2007）均指出教育行政機關、校長的規劃督導與支持會影響資源班的運作，因此資源教師如果在舉辦活動時可以邀請校長及教育局人員，對資源班的運作有相當的影響。

## 貳、資源教師應用公關策略之重視程度的整體分析

由表 4-2 可知，資源教師應用公關策略之重視程度量表的整體平均數為152.04，標準差為16.69，再將平均數除以所有題數49題，得3.10，為四點量表中得分3分的「重要」，高於李克特四點量表平均值以上（ $M=2.5$ ），此顯示資源教師應用公關策略之重視程度屬於「重要」程度。

表 4-2 資源教師應用公關策略重視程度之各向度平均數與標準差

向度	向度總分平均	題數	向度內平均數	標準差
資訊中介策略	21.19	7	3.03	0.46
人際溝通策略	40.78	13	3.14	0.36
雙向溝通策略	33.69	11	3.06	0.39
對等溝通策略	12.99	4	3.25	0.44
社交活動策略	43.38	14	3.10	0.40
全量表	152.04	49	3.10	0.34

N=186

### 參、資源教師應用公關策略之重視程度各向度分析

由表 4-2 可知，資源教師應用公關策略之重視程度在各向度的表現如下：資訊中介策略平均數為 21.19，平均數除以該向度題數得 3.03，標準差為 0.46；人際溝通策略平均數為 40.78，平均數除以該向度題數得 3.14，標準差為 0.36；雙向溝通策略平均數為 33.69，平均數除以該向度題數得 3.06，標準差為 0.39；對等溝通策略平均數為 12.99，平均數除以該向度題數得 3.25，標準差為 0.44；社交活動策略平均數為 43.38，平均數除以該向度題數得 3.10，標準差為 0.40。

進一步分析各向度的平均數得分最高的題項分別為：

- 一、資訊中介策略：第1題，我會利用學校公布欄宣導特教理念及訊息。
- 二、人際溝通策略：第10題，我會利用面對面的溝通方式與大家互動；第19題，我會利用召開資源班相關會議（如：特殊教育推行委員會、個案會議等）與大家溝通及互動
- 三、雙向溝通策略：第21題，與大家互動過程中，我會主動瞭解他們的意見和看法。
- 四、對等溝通策略：第35題，決策過程中，我會與大家溝通討論以取得共識。
- 五、社交活動策略：第36 題，工作範疇內，我會將大家的隱私列入考量（譬如開會時，有家長列席時會重視家長的隱私）。

由上述結果可以發現，資源教師應用公關策略之重視程度量表各向度平均數的得分依序為：「對等溝通策略」、「人際溝通策略」、「社交活動策略」、「雙向溝通策略」、「資訊中介策略」。而無論在整體或是個別向度，資源教師應用公關策略之重視程度均屬於「重要」程度。

「對等溝通策略」向度中的平均得分最高為 3.25，標準差為 0.44，顯示資源教師覺得對等溝通策略較為重要，且內部差異性亦不大，即使「資訊中介策略」與其他向度相比得分較低，其向度中平均得分為 3.03，標準差為 0.46，仍舊被認為是重要的策略。

## 第二節 資源教師應用公關策略之實踐程度分析與討論

本節探討桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略經營資源班公共關係實踐程度的情形，探討各題、各層面與全量表之填答情形，茲分別說明如下：

### 壹、資源教師應用公關策略之實踐程度的填答情形

本問卷係採李克特四點量表填答方式，分別為「非常符合」代表 4 分、「符合」代表 3 分、「不符合」代表 2 分、「極不符合」代表 1 分，因此得分越高，代表應用公關策略經營資源班公共關係的實踐上符合程度越高；反之得分越低，代表在應用公關策略經營資源班公共關係的實踐上符合程度越低，其得分判斷規準為三等分法，得分 1.33 以下表示實踐上符合程度較低，1.33~2.66 表示實踐上符合程度中等，2.66 以上表示實踐上符合程度高。

根據國民教育階段資源教師所填答各題項的情形，實踐程度各題平均數與標準差，如表 4-3 所示，並依照各題平均數排序，各題平均數得分介於 1.83~3.42 之間，49 題有 36 題高於李克特四點量表平均值 ( $M=2.5$ ) 以上，佔全部的 74%，從現況來看，顯示桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度介於「不符合」至「符合」之間。

表 4-3 資源教師應用公關策略實踐程度之各題平均數與標準差

排序	題號	題目內容	平均數	標準差
1	19	我會利用召開資源班相關會議（如：特殊教育推行委員會、個案會議等）與大家溝通及互動。	3.42	0.57
2	10	我會利用面對面的溝通方式與大家互動。	3.38	0.57
3	8	我會利用電話聯繫與大家溝通及互動。	3.28	0.58
4	21	與大家互動過程中，我會主動瞭解他們的意見和看法。	3.27	0.55
5	36	工作範疇內，我會將大家的隱私列入考量（譬如開會時，有家長列席時會重視家長的隱私）。	3.27	0.58
6	39	我會參與特教教學觀摩及研習。	3.24	0.62
7	24	我會利用私下訪談的方式，瞭解大家的意見和看法。	3.23	0.59
8	28	有問題時，我會向行政主管反應或諮詢。	3.22	0.63
9	22	我會鼓勵大家清楚的表達他們的意見和看法。	3.20	0.55
10	35	決策過程中，我會與大家溝通討論以取得共識。	3.17	0.55
11	41	我會主動接近大家、關懷大家。	3.17	0.59
12	33	決策過程中，我會考慮大家對資源班的意見和立場。	3.16	0.53
13	37	我會主動邀請大家參與資源班所舉辦的活動。	3.16	0.65
14	48	我會開放資源班資源、設備給大家使用，以期建立良好的	3.15	0.57



排序	題號	題目內容	平均數	標準差
		關係。		
15	34	我會考慮決策結果對大家可能產生的影響。	3.13	0.51
16	18	我會利用舉辦資源班座談會與大家溝通及互動。	3.12	0.65
17	32	我會考慮舉辦活動可能對大家所造成的影響。	3.08	0.57
18	27	對於大家的來函或相關諮詢，我能迅速確實答覆。	3.04	0.65
19	11	我會利用書信、便條傳遞與大家溝通及互動。	2.99	0.71
20	14	我會利用辦理特教知能研習與大家溝通及互動。	2.96	0.69
21	42	我會參與學校員工聯誼活動，聯繫與大家的感情。	2.94	0.69
22	1	我會利用學校公布欄宣導特教理念及訊息。	2.83	0.67
23	47	我會主動與關鍵人物溝通，以期有助於消息的傳播及謠言的澄清。	2.81	0.64
24	40	我會參與學校教師會，建立與大家的人脈關係。	2.81	0.82
25	20	我會利用參加領域會議或學年會議與大家溝通及互動。	2.78	0.74
26	12	我會利用 E-mail、MSN 與大家溝通及互動。	2.68	0.79
27	2	我會利用資源班專屬網站，增進大家對資源班的瞭解。	2.63	0.70
28	38	我會主動辦理特教研習以增進與大家的互動（塑造良好形象）。	2.63	0.80
29	3	我會利用校刊、輔導通訊等書面刊物傳播特殊教育訊息。	2.62	0.73
30	4	我會在特定活動中分發有助資源班宣傳的出版品（資源班簡介及資源班家長手冊等）。	2.62	0.71
31	26	我會利用諮詢課程的方式，瞭解大家的意見和看法。	2.60	0.75
32	13	我會利用家庭訪問與大家溝通及互動。	2.58	0.77
33	9	我會利用諮詢專線與大家溝通及互動。	2.58	0.72
34	31	本班有設立危機處理小組或申訴管道以因應任何突發狀況。	2.56	0.72
35	25	我會選擇固定時間的方式，瞭解大家的意見和看法。	2.55	0.68
36	15	我會利用辦理教學觀摩與大家溝通及互動。	2.53	0.68
37	16	我會利用辦理資源班成果展與大家溝通及互動。	2.47	0.70
38	45	我會協助辦理社區教育（親職教育講座、家長成長團體）。	2.45	0.75
39	17	我會利用晨會時間、升旗時間與大家溝通及互動。	2.42	0.75
40	43	我會寄送資源班簡訊、刊物或提供稿件給行政主管參閱。	2.40	0.66
41	46	我會善用社區資源（參觀社區行政單位、邀請社區人士到校演講、捐助經費物品建設資源班）。	2.40	0.77
42	23	我會採用填寫問卷的方式，調查大家的意見和看法。	2.35	0.74
43	6	我會利用家長會傳達特殊教育訊息並爭取支持。	2.33	0.77
44	49	我在籌劃舉辦大型活動或研習時，會建議校長邀請教育局派員蒞校指導。	2.31	0.75
45	30	本班有建立網路留言平台以瞭解大家的看法。	2.31	0.78
46	44	我會帶領學生參與社區服務，以增進社區居民的互動。	2.29	0.74
47	5	我會利用學校傳播媒體（電視、廣播等）傳播特殊教育訊息。	2.27	0.76
48	29	本班有設置意見箱以瞭解大家的看法。	2.08	0.62
49	7	我會利用社區廣播系統公告特殊教育訊息給大家。	1.83	0.68



本研究將各題項依平均數排列，由表 4-3 可以得知桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度最高前五題為第 19 題「召開資源班相關會議」、第 10 題「利用面對面的溝通方式」、第 8 題「利用電話聯繫」、第 21 題「會主動瞭解他們的意見和看法」、第 36 題「會將大家的隱私列入考量」。茲將實踐程度最高的前五題之分屬向度說明如下：

- 一、人際溝通策略：第 19 題「召開資源班相關會議」、第 10 題「利用面對面的溝通方式」及第 8 題「利用電話聯繫」。
- 二、雙向溝通策略：第 21 題「會主動瞭解他們的意見和看法」。
- 三、社交活動策略：第 36 題「會將大家的隱私列入考量」。

此結果與本研究重視程度最高的前五題相同，僅第 19 題與第 10 題，資源教師認為重視程度的第一順位是第 10 題「利用面對面的溝通方式」，而實踐程度中是第 19 題「召開資源班相關會議」符合實踐程度最高，由此可顯示資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係上的實踐程度與重視程度相呼應。

實踐程度最低後五題為第 30 題「建立網路留言平台」、第 44 題「會帶領學生參與社區服務，以增進社區居民的互動」、第 5 題「學校傳播媒體」、第 29 題「設置意見箱」及第 7 題「利用社區廣播系統公告特教訊息給大家」。茲將實踐程度最低的後五題之分屬向度說明如下：

- 一、雙向溝通策略：第 30 題「建立網路留言平台」、第 29 題「設置意見箱」，此 2 題的標準差為 0.78、0.62，表示內部差異大，資源教師認為雙向溝通的實施現況較不一致，與重要程度間頗能相呼應，故資源教師認為雙向溝通的重要性，也許是影響實施的因素之一，其實雙向溝通方式選擇很多，涉及資源教師主觀需求及具備相關能力與否，譬如資源教師覺得設立意見相需求度不高即不會選擇此方式，或者資源教師本身資訊能力較弱，可能選擇其他方式代替網路留言平台，由此可知，除了須教師重視此策略外，尚要資源教師具備相關能力的配合，因此本題的得分偏低。
- 二、社交活動策略：第 44 題「會帶領學生參與社區服務，以增進社區居民的互動」屬於，劉冠奴（2007）訪談資料發現教師若常與外界接觸，可能會增加與校

外公眾的互動及增加資源班的知名度，但是並非資源班教師都會如此，顯示在拓展校外公共關係，資源教師的個人特質可能是影響原因，也可能忽略學生利用社區服務不僅可以增加與社區的互動，以可讓學生從中學習服務的技能，其實是兩全其美的策略。

三、資訊中介策略：第5題「學校傳播媒體」、第7題「利用社區廣播系統公告特教訊息給大家」，該學校及社區是否具備傳播媒體設備，直接影響資源教師應用該策略，另外資源教師主觀覺得是否有此需求也是主因之一。

## 貳、資源教師應用公關策略之實踐程度的整體分析

由表 4-4 可知，資源教師應用公關策略之實踐程度量表的整體平均數為 136.31，標準差為 16.63，再將平均數除以所有題數 49 題，得 2.78，高於李克特四點量表平均值以上（ $M=2.5$ ），以三等分法得分判斷規準，接近四點量表中得分 3 分的「符合」。因此，桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度傾向「符合」程度。

表 4-4 資源教師應用公關策略實踐程度之各向度平均數與標準差

向度	向度總分平均	題數	向度內平均數	標準差
資訊中介策略	17.15	7	2.45	0.47
人際溝通策略	37.19	13	2.86	0.38
雙向溝通策略	30.41	11	2.76	0.39
對等溝通策略	12.54	4	3.13	0.48
社交活動策略	39.02	14	2.79	0.40
全量表	136.31	49	2.78	0.34

N=186

## 參、資源教師應用公關策略之實踐程度各向度分析

由表 4-4 可知，桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度在各向度的表現為，資訊中介策略平均數為 17.15，平均數除以該向度題數得 2.45，標準差為 0.47；人際溝通策略平均數為 37.19，平均數除以該向度題數得 2.86，標準差為 0.38；雙向溝通策略平均數為 30.41，平均數除以該向度題數得 2.77，標準差

為 0.39；對等溝通策略平均數為 12.54，平均數除以該向度題數得 3.14，標準差為 0.48；社交活動策略平均數為 39.02，平均數除以該向度題數得 2.79，標準差為 0.40。

進一步分析各向度的平均數得分最高的題項分別為：

- 一、資訊中介策略：第1題，我會利用學校公布欄宣導特教理念及訊息。
- 二、人際溝通策略：第19題，我會利用召開資源班相關會議（如：特殊教育推行委員會、個案會議等）與大家溝通及互動。
- 三、雙向溝通策略：第21題，與大家互動過程中，我會主動瞭解他們的意見和看法。
- 四、對等溝通策略：第35題，決策過程中，我會與大家溝通討論以取得共識。
- 五、社交活動策略：第36題，工作範疇內，我會將大家的隱私列入考量（譬如開會時，有家長列席時會重視家長的隱私）。

由上述結果可以發現，桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度量表各向度平均數的得分依序為：「對等溝通策略」、「人際溝通策略」、「社交活動策略」、「雙向溝通策略」、「資訊中介策略」。整體來看，桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度傾向「符合」程度，各別向度上，對等溝通策略、人際溝通策略、社交活動策略、雙向溝通策略均屬於傾向「符合」程度，僅資訊中介策略傾向「不符合」程度。

「對等溝通策略」向度中的平均得分最高為 3.13，標準差為 0.48，顯示資源教師應用對等溝通策略在實踐程度尚符合程度高，且內部差異性亦不大，可見桃園縣資源教師在「對等溝通策略」的實踐程度與重視程度頗能呼應，僅「資訊中介策略」與其他向度相比得分較低，其向度中平均得分為 2.45，標準差為 0.47，在實踐程度尚符合程度中等。

### 第三節 資源教師應用公關策略之重視程度與實踐程度的差異分析

本節所要探討的是資源教師應用公關策略之重視程度與實踐程度之差異情形，以及探討各向度的差異狀況，茲分別說明如下。

表 4-5 資源教師應用公關策略重視程度與實踐程度之相依樣本統計量

向度	構面	平均數	標準差	平均數的標準誤
資訊中介策略	重視程度	3.03	0.46	0.03
	實踐程度	2.45	0.47	0.03
人際溝通策略	重視程度	3.14	0.36	0.03
	實踐程度	2.86	0.38	0.03
雙向溝通策略	重視程度	3.06	0.39	0.03
	實踐程度	2.76	0.39	0.03
對等溝通策略	重視程度	3.25	0.44	0.03
	實踐程度	3.13	0.48	0.04
社交活動策略	重視程度	3.10	0.40	0.03
	實踐程度	2.79	0.40	0.03
全量表	重視程度	3.10	0.34	0.02
	實踐程度	2.78	0.34	0.02

N=186

表 4-6 資源教師應用公關策略重視程度與實踐程度之相依樣本 t 考驗

向度	相依樣本考驗	
	相關	t 值
資訊中介策略	0.35*	14.77*
人際溝通策略	0.57*	10.94*
雙向溝通策略	0.58*	11.52*
對等溝通策略	0.65*	3.98*
社交活動策略	0.63*	12.33*
全量表	0.61*	14.65*

N=186

\*表示  $p < .05$

由表 4-5、4-6 可知，本研究以相依樣本  $t$  考驗進行各向度與全量表的考驗。經由統計分析結果顯示， $t$  值皆大於 1.96，顯示無論是分向度與整體層面重視程度與實踐程度間均達顯著差異，表示五個向度的重視程度與實踐程度間在 95% 顯著水準下具顯著性，由此可知，桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之重要程度與實踐程度間有顯著差異存在。

經平均數比較，各分向度與整體層面的重視程度均顯著高於實踐程度，即桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略經營資源班公共關係的現況尚未達到認同的標準，表示現實與理想間有明顯差距存在，因此資源班教師在應用資訊中介策略、人際溝通策略、雙向溝通策略、對等溝通策略、社交活動策略各方面均還有進步的空間，以符合自己的認同標準。

#### 第四節 不同背景變項資源教師應用公關策略之重視程度分析與討論

本節旨在探討不同背景變項，包含資源教師之教育階段職務、資源班教學年資、特教專業背景、學校特教組長編制、學區特性、學校規模等七個變項，在重視程度上的差異情形。考驗方法乃以七個背景變項為自變項，而以資源教師應用公關策略之重視程度為依變項，進行獨立樣本  $t$  考驗或單因子變異數分析，探討平均得分之顯著差異性。若經單因子變異數分析之  $F$  值達到 90% 顯著水準時，再進行事後比較，以解釋組間之差異情形。

##### 壹、不同教育階段資源教師應用公關策略之重視程度上的差異分析

為了瞭解不同教育階段的資源教師應用公關策略之重視程度上的差異，將樣本依國中、國小區分為兩組進行獨立樣本  $t$  考驗。

表 4-7 不同教育階段資源教師應用公關策略重視程度之差異摘要表

因素名稱	教育階段	人數	平均數	標準差	$t$ 值
資訊中介策略	(1) 國小	101	20.46	3.14	-3.49**
	(2) 國中	85	22.07	3.15	
人際溝通策略	(1) 國小	101	40.03	4.33	-2.40*
	(2) 國中	85	41.67	4.99	
雙向溝通策略	(1) 國小	101	33.08	4.12	-2.17*
	(2) 國中	85	34.42	4.30	
對等溝通策略	(1) 國小	101	13.01	1.80	0.13
	(2) 國中	85	12.98	1.73	
社交活動策略	(1) 國小	101	42.64	5.74	-1.97*
	(2) 國中	85	44.25	5.28	
全量表	(1) 國小	101	149.22	15.80	-2.55*
	(2) 國中	85	155.39	17.18	

\*表示  $p < .05$ ；\*\*表示  $p < .01$

不同教育階段的資源教師應用公關策略之重視程度，經由獨立樣本  $t$  考驗分析後的結果，如表 4-7 所示，發現在全量表 ( $t=-2.55, p<.05$ ) 在 95% 顯著水準下具顯著性，顯示整體層面上資源教師應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度，「國中」的資源教師高於「國小」的資源教師；在「資訊中介策略」( $t=-3.49, p<.05$ )、「人際溝通策略」( $t=-2.40, p<.05$ )、「雙向溝通策略」( $t=-2.17, p<.05$ )、「社交活動策略」( $t=-1.97, p<.05$ ) 等四個因素層面達顯著差異水準，即「國中」的資源教師在這四個層面重視程度高於「國小」的資源教師；在「對等溝通策略」因素層面未達顯著水準，顯示資源教師在對等溝通策略層面的重視程度上，任教於「國小」的資源教師並無不同於任教「國中」的資源教師。

本研究結果與劉冠奴 (2007) 指出不同教育階段的資源班教師覺知公共關係重要程度的整體層面上無顯著差異的研究結果有所不同，可能原因為研究者所調查地區及研究樣本不同所致。另外國中資源教師對於「資訊中介策略」、「人際溝通策略」、「雙向溝通策略」、「社交活動策略」之重視程度高於國小的資源教師，其原因可能是國中的組織型態為科任制度，使得國中資源教師需要接觸更多的人、事、物，亦需要花費心思溝通，故國中資源班老師較能感受到應用此四個策略對於經營資源班公共關係的重要性。而「對等策略」則不因教育階段不同而有所差異，顯示國中、小資源教師與相關人員的互動關係是平等的。

## 貳、不同職務資源教師應用公關策略之重視程度上的差異分析

不同職務的資源教師應用公關策略之重視程度之得分經單因子變異數分析後，結果如表 4-8 所示，發現在全量表的重視程度上，不同職務的資源教師，其重視程度並未達顯著差異水準；在「資訊中介策略」、「人際溝通策略」、「雙向溝通策略」、「對等溝通策略」、「社交活動策略」等五個因素層面均未達顯著差異水準，顯示整體層面及量表的各個層面中，不同職務的資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度的看法並無不同，此結果與劉冠奴 (2007) 研究結果一致，表示資源教師的職務不影響其重視程度，由於資源班是二或三位資源教師共同經營，因此無論擔任什麼職務，資源教師們能互相協助與合作，故均能感受到公共關係的重要性。

表 4-8 不同職務資源教師應用公關策略重視程度之差異摘要表

因素 名稱	職務	人 數	變異數分析				
			變異來源	離均差 平方和	自由度	均方	F 值
資中訊介 策略	1. 兼任組長	9	組間	4.28	2	2.14	0.20
	2. 資源班導師	108	組內	1930.75	183	10.55	
	3. 專任教師	69	總和	1935.03	185		
	總和	186					
人溝際通 策略	1. 兼任組長	9	組間	7.46	2	3.73	0.17
	2. 資源班導師	108	組內	4082.50	183	22.31	
	3. 專任教師	69	總和	4089.96	185		
	總和	186					
雙溝向通 策略	1. 兼任組長	9	組間	9.99	2	5.00	0.28
	2. 資源班導師	108	組內	3323.54	183	18.16	
	3. 專任教師	69	總和	3333.53	185		
	總和	186					
對溝等通 策略	1. 兼任組長	9	組間	6.16	2	3.08	0.99
	2. 資源班導師	108	組內	568.84	183	3.11	
	3. 專任教師	69	總和	574.99	185		
	總和	186					
社活交動 策略	1. 兼任組長	9	組間	62.00	2	31.00	1.00
	2. 資源班導師	108	組內	5687.65	183	31.08	
	3. 專任教師	69	總和	5749.66	185		
	總和	186					
全量表	1. 兼任組長	9	組間	253.57	2	126.79	0.45
	2. 資源班導師	108	組內	51265.16	183	280.14	
	3. 專任教師	69	總和	51518.74	185		
	總和	186					

### 參、不同資源班教學年資資源教師應用公關策略之重視程度上的差異分析

不同資源班教學年資的資源教師應用公關策略之重視程度之得分經單因子變異數分析後，結果如表 4-9 所示。

不同資源班教學年資的資源教師在重視程度上，無論在整體層面上或是在量表的各個層面均未達到顯著差異，顯示不同資源班教學年資的資源教師對於重視程度的看法並無不同，本研究所採之變項係以資源班教學年資分類，惟就本研究所回顧的相關文獻尚無相關之研究可供比較分析。

表 4-9 不同資源班教學年資資源教師應用公關策略重視程度之差異摘要表

因素名稱	資源班教學年資	人數	變異數分析				
			變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值
資訊 中介 策略	1.1~5年	89	組間	79.78	4	19.94	1.95
	2.6~10年	81	組內	1855.26	181	10.25	
	3.11~15年	13	總和	1935.03	185		
	4.16~20年	2					
	5.20年以上	1					
	總和	186					
人際 溝通 策略	1.1~5年	89	組間	111.01	4	27.75	1.26
	2.6~10年	81	組內	3978.95	181	21.98	
	3.11~15年	13	總和	4089.96	185		
	4.16~20年	2					
	5.20年以上	1					
	總和	186					
雙向 溝通 策略	1.1~5年	89	組間	78.55	4	19.64	1.09
	2.6~10年	81	組內	3254.98	181	17.98	
	3.11~15年	13	總和	3333.53	185		
	4.16~20年	2					
	5.20年以上	1					
	總和	186					
對等 溝通 策略	1.1~5年	89	組間	14.96	4	3.74	1.21
	2.6~10年	81	組內	560.04	181	3.09	
	3.11~15年	13	總和	574.99	185		
	4.16~20年	2					
	5.20年以上	1					
	總和	186					
社交 活動 策略	1.1~5年	89	組間	32.85	4	8.21	0.26
	2.6~10年	81	組內	5716.80	181	31.58	
	3.11~15年	13	總和	5749.66	185		
	4.16~20年	2					
	5.20年以上	1					
	總和	186					
全量表	1.1~5年	89	組間	1169.20	4	292.30	1.05
	2.6~10年	81	組內	50349.54	181	278.17	
	3.11~15年	13	總和	51518.74	185		
	4.16~20年	2					
	5.20年以上	1					
	總和	186					

#### 肆、不同特教專業背景資源教師應用公關策略之重視程度上的差異分析

不同特教專業背景的資源教師應用公關策略之重視程度之得分經單因子變異數分析後結果，如表 4-10 所示。



表 4-10 不同特教專業背景資源教師應用公關策略重視程度之差異摘要表

因素名稱	特教專業背景	人數	變異數分析				
			變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值
資訊 中介 策略	1. 特教研究所	38	組間	64.84	3	21.61	2.10*
	2. 特教系（雙主修）	90	組內	1870.19	182	10.28	
	3. 特教學分班	55	總和	1935.03	185		
	4. 曾修3學分 或研習54小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					
	6. 其他	0					
	總和	186					
人際 溝通 策略	1. 特教研究所	38	組間	124.08	3	41.36	1.90
	2. 特教系（雙主修）	90	組內	3965.89	182	21.79	
	3. 特教學分班	55	總和	4089.96	185		
	4. 曾修3學分 或研習54小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					
	6. 其他	0					
	總和	186					
雙向 溝通 策略	1. 特教研究所	38	組間	71.32	3	23.77	1.33
	2. 特教系（雙主修）	90	組內	3262.21	182	17.92	
	3. 特教學分班	55	總和	3333.53	185		
	4. 曾修3學分 或研習54小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					
	6. 其他	0					
	總和	186					
對等 溝通 策略	1. 特教研究所	38	組間	25.89	3	8.63	2.86**
	2. 特教系（雙主修）	90	組內	549.10	182	3.02	
	3. 特教學分班	55	總和	574.99	185		
	4. 曾修3學分 或研習54小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					
	6. 其他	0					
	總和	186					
社交 活動 策略	1. 特教研究所	38	組間	110.55	3	36.85	1.19
	2. 特教系（雙主修）	90	組內	5639.10	182	30.98	
	3. 特教學分班	55	總和	5749.66	185		
	4. 曾修3學分 或研習54小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					
	6. 其他	0					
	總和	186					
全量表	1. 特教研究所	38	組間	1630.97	3	543.66	1.98
	2. 特教系（雙主修）	90	組內	49887.77	182	274.11	
	3. 特教學分班	55	總和	51518.74	185		
	4. 曾修3學分 或研習54小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					
	6. 其他	0					
	總和	186					

\*表示  $p < .05$ ；\*\*表示  $p < .01$

不同特教專業背景的資源教師對於重視程度，在全量表中未達到顯著差異水準；在「對等溝通策略」（ $F=2.86$ ， $p < .05$ ）層面上，不同特教專業背景的資源教師的重視程度達顯著差異水準，經事後比較進一步分析，並未發現顯著差異，與劉冠姘（2007）採用以不同學歷，即為本研究所稱之特教專業背景為變相一致，

其研究結果亦相同，代表不同特教專業背景的資源教師不影響其對公共關係的看法，因此不同特教專業背景的資源教師應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度是趨於一致的。

#### 伍、不同學校特教組長編制資源教師應用公關策略之重視程度上的差異分析

不同學校特教組長編制的資源教師應用公關策略之重視程度上的差異，經由進行獨立樣本  $t$  考驗分析後的結果，如表 4-11 所示。

表 4-11 不同學校特教組長編制資源教師應用公關策略重視程度之差異摘要表

因素名稱	學校特教組長編制	人數	平均數	標準差	$t$ 值
資訊中介策略	(1) 有	69	21.10	3.54	-0.30
	(2) 無	117	21.25	3.05	
人際溝通策略	(1) 有	69	40.29	4.88	-1.09
	(2) 無	117	41.07	4.59	
雙向溝通策略	(1) 有	69	33.06	3.88	-1.57
	(2) 無	117	34.07	4.42	
對等溝通策略	(1) 有	69	12.74	1.39	-1.52
	(2) 無	117	13.15	1.94	
社交活動策略	(1) 有	69	42.28	5.58	-2.09*
	(2) 無	117	44.03	5.49	
全量表	(1) 有	69	149.46	15.49	-1.62
	(2) 無	117	153.56	17.24	

\*表示  $p < .05$

由表 4-11 中發現，在全量表中未達顯著差異水準 ( $t = -1.62$ ,  $p < .05$ )，顯示對於重視程度在不同學校特教組長編制上看法並無不同；在「資訊中介策略」、「人際溝通策略」、「雙向溝通策略」、「對等溝通策略」等四因素層面未達顯著水準，顯示資源教師應用公關策略之重視程度上，在此整體層面及四因素層面上，不同學校特教組長編制方面無顯著差異存在；而在「社交活動策略」( $t = -2.09$ ,  $p < .05$ )層面上達顯著差異水準，即「無特教組長編制」的資源教師在重視程度上高於「有特教組長編制」的資源教師，研究者推估原因可能是，「有特教組長編制」的學校，特教的班級數較多、規模較大，特教行政事務有業務承辦人負責，而「無特教組長編制」的學校，特教班級數為一班，雖有資料組長編制，但仍需要資源教師大量協助配合推動特教行政業務，且需要人力、物力的支援也較多，

因此「無特教組長編制」資源教師在平時與相關人員的互動上會較為重視「社交活動策略」，以建立良好的的人際關係網絡，共同合作運作資源班事務。

### 陸、不同學區特性資源教師應用公關策略之重視程度上的差異分析

不同學區特性的資源教師應用公關策略之重視程度之得分經單因子變異數分析後，結果如表 4-12 所示。

不同學區特性的資源教師在重視程度上，無論在整體層面或是在量表的各個層面均未達到顯著差異，顯示不同學區特性的資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度看法並無不同，與劉冠姝（2007）研究結果相同，可見資源教師無論是處在市鎮、鄉或偏遠地區，不會因資源分配之不同或社區型態不同而影響其對公共關係的重視程度。

表 4-12 不同學區特性資源教師應用公關策略重視程度之差異摘要表

因素名稱	學區特性	人數	變異數分析				
			變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值
資中訊介策略	1. 市鎮	137	組間	37.97	2	18.99	1.83
	2. 鄉	35	組內	1897.06	183	10.37	
	3. 偏遠	14	總和	1935.03	185		
	總和	186					
人溝際通策略	1. 市鎮	137	組間	18.49	2	9.24	0.42
	2. 鄉	35	組內	4071.47	183	22.25	
	3. 偏遠	14	總和	4089.96	185		
	總和	186					
雙溝向通策略	1. 市鎮	137	組間	37.70	2	18.85	1.05
	2. 鄉	35	組內	3295.83	183	18.01	
	3. 偏遠	14	總和	3333.53	185		
	總和	186					
對溝等通策略	1. 市鎮	137	組間	5.17	2	2.58	0.83
	2. 鄉	35	組內	569.83	183	3.11	
	3. 偏遠	14	總和	574.99	185		
	總和	186					
社活交動策略	1. 市鎮	137	組間	130.37	2	65.18	2.12
	2. 鄉	35	組內	5619.29	183	30.71	
	3. 偏遠	14	總和	5749.66	185		
	總和	186					
全量表	1. 市鎮	137	組間	777.40	2	388.70	1.40
	2. 鄉	35	組內	50741.33	183	277.28	
	3. 偏遠	14	總和	51518.74	185		
	總和	186					

## 柒、不同學校規模資源教師應用公關策略之重視程度上的差異分析

不同學校規模的資源教師應用公關策略之重視程度之得分經單因子變異數分析後，結果如表 4-13 所示。

由表 4-13 中可發現，在全量表的重視程度上，不同學校規模的資源教師，其重視程度並未達顯著差異水準；在「資訊中介策略」、「人際溝通策略」、「雙向溝通策略」、「對等溝通策略」、「社交活動策略」等五個因素層面均未達顯著差異水準，顯示無論在整體層面或是在量表的各個層面，不同學校規模的資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度看法並無不同，與劉冠姣（2007）研究結果相符，可見資源教師無論處於大型學校、中型學校或小型學校，不會因組織成員的多寡或行政組織的不同，而影響其對公共關係的重視程度。

表 4-13 不同學校規模資源教師應用公關策略重視程度之差異摘要表

因素名稱	學校規模	人數	變異數分析				
			變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
資訊 中介 策略	1. 12 班以下	18	組間	28.98	3	9.66	0.92
	2. 13~24 班	24	組內	1906.06	182	10.47	
	3. 25~50 班	72	總和	1935.03	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					
人際 溝通 策略	1. 12 班以下	18	組間	34.70	3	11.57	0.52
	2. 13~24 班	24	組內	4055.26	182	22.28	
	3. 25~50 班	72	總和	4089.96	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					
雙向 溝通 策略	1. 12 班以下	18	組間	30.37	3	10.12	0.56
	2. 13~24 班	24	組內	3303.17	182	18.15	
	3. 25~50 班	72	總和	3333.53	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					
對等 溝通 策略	1. 12 班以下	18	組間	3.44	3	1.15	0.37
	2. 13~24 班	24	組內	571.56	182	3.14	
	3. 25~50 班	72	總和	574.99	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					
社交 活動 策略	1. 12 班以下	18	組間	31.61	3	10.54	0.34
	2. 13~24 班	24	組內	5718.04	182	31.42	
	3. 25~50 班	72	總和	5749.66	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					
全量表	1. 12 班以下	18	組間	498.93	3	166.31	0.59
	2. 13~24 班	24	組內	51019.81	182	280.33	
	3. 25~50 班	72	總和	51518.74	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					

## 第五節 不同背景變項資源教師應用公關策略之實踐程度分析與討論

### 壹、不同教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度上的差異分析

為了瞭解不同教育階段之桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度上的差異，將樣本依國小、國中區分為兩組進行獨立樣本  $t$  考驗。

表 4-14 不同教育階段的資源教師應用公關策略實踐程度之差異摘要表

因素名稱	教育階段	人數	平均數	標準差	$t$ 值
資訊中介策略	(1) 國小	101	16.69	3.19	-2.09*
	(2) 國中	85	17.69	3.34	
人際溝通策略	(1) 國小	101	37.05	5.36	-0.43
	(2) 國中	85	37.36	4.36	
雙向溝通策略	(1) 國小	101	30.29	4.64	-0.42
	(2) 國中	85	30.55	3.77	
對等溝通策略	(1) 國小	101	12.44	2.01	-0.78
	(2) 國中	85	12.66	1.86	
社交活動策略	(1) 國小	101	38.91	6.16	-0.29
	(2) 國中	85	39.15	4.95	
全量表	(1) 國小	101	135.38	18.04	-0.84
	(2) 國中	85	137.42	14.81	

\*表示  $p < .1$

不同教育階段之桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度，經由獨立樣本  $t$  考驗分析後的結果，如表 4-14 所示。由表 4-14 中發現，在全量表中未達顯著差異水準，顯示桃園縣資源教師應用公關策略之實踐程度上在不同教育階段並無不同；在「人際溝通策略」、「雙向溝通策略」、「對等溝通策略」、「社交活動策略」等因素層面未達顯著水準，顯示整體層面或是此四個因素層面上，不同教育階段之資源教師應用公關策略之實踐程度，任教於「國小」的資源教師並無不同於任教「國中」的資源教師，整體層面與劉冠奴（2007）研究結果相同；而在「資訊中介策略」（ $t=-2.09$ ,  $p < .1$ ）因素層面達顯著差異水準，即「國中」的資源教師在實踐程度上高於「國小」的資源教師，其原因可能是國中沒有同國小一般每週有固定的晨會時間，能將全校老師聚集起來報告或討論重要事項，使得集合所有成員的時機更少，因此國中資源教師更需把握各種媒介以便傳達相關特教訊息。

## 貳、不同職務資源教師應用公關策略之實踐程度上的差異分析

不同職務的桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度之得分經單因子變異數分析後，結果如表 4-15 所示。

發現在全量表的實踐程度中，不同職務的資源教師應用公關策略經營資源班公共關係的其實踐程度並未達顯著差異水準；在「資訊中介策略」、「人際溝通策略」、「雙向溝通策略」、「社交活動策略」等四個因素層面未達顯著水準，顯示整體層面及此四個因素層面上，不同職務之桃園縣國民教育階段資源教師並未顯著影響其應用公關策略經營資源班公共關係；而在「對等溝通策略」( $F=2.95$ ,  $p<.1$ ) 層面上，不同職務資源教師的實踐程度達顯著差異水準，經事後比較進一步分析，「兼任組長」的資源教師現況符合程度高於「資源班導師」與「專任教師」的資源教師，此結果與劉冠姮(2007)研究結果不同，其可能原因是兼任組長的資源教師因職務性質的不同，會接觸到較多的人，也會因業務上需求關係與相關人員溝通的機會多，因此在對等關係上更為重視。

表 4-15 不同職務資源教師應用公關策略實踐程度之差異摘要表

因素名稱	職務	人數	變異數分析					事後比較
			變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	
資中 訊介 策略	1. 兼任組長	9	組間	21.94	2	10.97	1.01	
	2. 資源班導師	108	組內	1979.84	183	10.82		
	3. 專任教師	69	總和	2001.78	185			
	總和	186						
人溝 際通 策略	1. 兼任組長	9	組間	20.20	2	10.10	0.41	
	2. 資源班導師	108	組內	4456.83	183	24.35		
	3. 專任教師	69	總和	4477.03	185			
	總和	186						
雙溝 向通 策略	1. 兼任組長	9	組間	0.21	2	0.10	0.01	
	2. 資源班導師	108	組內	3352.74	183	18.32		
	3. 專任教師	69	總和	3352.95	185			
	總和	186						
對溝 等通 策略	1. 兼任組長	9	組間	21.73	2	10.87	2.95*	
	2. 資源班導師	108	組內	674.50	183	3.69		
	3. 專任教師	69	總和	696.24	185			
	總和	186						
社活 交動 策略	1. 兼任組長	9	組間	14.97	2	7.48	0.23	
	2. 資源班導師	108	組內	5840.95	183	31.92		
	3. 專任教師	69	總和	5855.91	185			
	總和	186						
全量表	1. 兼任組長	9	組間	246.00	2	123.00	0.44	
	2. 資源班導師	108	組內	50921.91	183	278.26		
	3. 專任教師	69	總和	51167.91	185			
	總和	186						

\*表示  $p<.1$



### 參、不同資源班教學年資資源教師應用公關策略之實踐程度上的差異分析

不同資源班教學年資的桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度之得分經單因子變異數分析後，結果如表 4-16 所示。

表 4-16 不同資源班教學年資資源教師應用公關策略實踐程度之差異摘要表

因素名稱	資源班教學年資	人數	變異數分析				
			變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值
資訊 中介 策略	1.1~5 年	89	組間	8.04	4	2.01	0.18
	2.6~10 年	81	組內	1993.75	181	11.02	
	3.11~15 年	13	總和	2001.78	185		
	4.16~20 年	2					
	5.20 年以上	1					
	總和	186					
人際 溝通 策略	1.1~5 年	89	組間	26.62	4	6.65	0.27
	2.6~10 年	81	組內	4450.42	181	24.59	
	3.11~15 年	13	總和	4477.03	185		
	4.16~20 年	2					
	5.20 年以上	1					
	總和	186					
雙向 溝通 策略	1.1~5 年	89	組間	31.99	4	8.00	0.44
	2.6~10 年	81	組內	3320.96	181	18.35	
	3.11~15 年	13	總和	3352.95	185		
	4.16~20 年	2					
	5.20 年以上	1					
	總和	186					
對等 溝通 策略	1.1~5 年	89	組間	1.03	4	0.26	0.67
	2.6~10 年	81	組內	695.21	181	3.84	
	3.11~15 年	13	總和	696.24	185		
	4.16~20 年	2					
	5.20 年以上	1					
	總和	186					
社交 活動 策略	1.1~5 年	89	組間	44.56	4	11.14	0.35
	2.6~10 年	81	組內	5811.35	181	32.11	
	3.11~15 年	13	總和	5855.91	185		
	4.16~20 年	2					
	5.20 年以上	1					
	總和	186					
全量表	1.1~5 年	89	組間	366.59	4	91.65	0.33
	2.6~10 年	81	組內	50801.33	181	280.67	
	3.11~15 年	13	總和	51167.91	185		
	4.16~20 年	2					
	5.20 年以上	1					
	總和	186					

不同資源班教學年資的資源教師在實踐程度上，無論在整體層面或是在量表的各個層面均未達到顯著差異，顯示不同資源班教學年資之桃園縣國民教育階段資源教師並未顯著影響其應用公關策略經營資源班公共關係，本研究所採之變項係以資源班教學年資分類，惟就本研究所回顧的相關文獻尚無相關之研究可供比

較分析，但此結果與本研究重視程度上認知情形可相呼應，所以可能原因為資源教師其重視程度影響實踐程度的執行，可見不同資源班教學年資的資源教師在實踐程度上，並未影響應用公關策略經營資源班公共關係上。

#### 肆、不同特教專業背景資源教師應用公關策略之實踐程度上的差異分析

不同特教專業背景的桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度之得分經單因子變異數分析後結果，如表 4-17 所示。

表 4-17 不同特教專業背景資源教師應用公關策略實踐程度之差異摘要表

因素名稱	特教專業背景	人數	變異數分析				
			變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
資訊 中介 策略	1. 特教研究所	38	組間	25.56	3	8.52	0.78
	2. 特教系（雙主修）	90	組內	1976.23	182	10.86	
	3. 特教學分班	55	總和	2001.78	185		
	4. 曾修 3 學分 或研習 54 小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					
	6. 其他	0					
	總和	186					
人際 溝通 策略	1. 特教研究所	38	組間	37.65	3	12.55	0.51
	2. 特教系（雙主修）	90	組內	4439.38	182	24.39	
	3. 特教學分班	55	總和	4477.03	185		
	4. 曾修 3 學分 或研習 54 小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					
	6. 其他	0					
	總和	186					
雙向 溝通 策略	1. 特教研究所	38	組間	32.25	3	10.75	0.59
	2. 特教系（雙主修）	90	組內	3320.69	182	18.25	
	3. 特教學分班	55	總和	3352.95	185		
	4. 曾修 3 學分 或研習 54 小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					
	6. 其他	0					
	總和	186					
對等 溝通 策略	1. 特教研究所	38	組間	21.61	3	7.20	1.94
	2. 特教系（雙主修）	90	組內	674.62	182	3.71	
	3. 特教學分班	55	總和	696.24	185		
	4. 曾修 3 學分 或研習 54 小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					
	6. 其他	0					
	總和	186					
社交 活動 策略	1. 特教研究所	38	組間	23.49	3	7.83	0.24
	2. 特教系（雙主修）	90	組內	5832.42	182	32.05	
	3. 特教學分班	55	總和	5855.91	185		
	4. 曾修 3 學分 或研習 54 小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					



因素名稱	特教專業背景	人數	變異數分析				
			變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值
	6. 其他	0					
	總和	186					
全量表	1. 特教研究所	38	組間	430.85	3	143.62	0.52
	2. 特教系(雙主修)	90	組內	50737.07	182	278.78	
	3. 特教學分班	55	總和	51167.91	185		
	4. 曾修3學分 或研習54小時	3					
	5. 從未修過特教學分	0					
	6. 其他	0					
	總和	186					

不同特教專業背景的資源教師對於實踐程度，在全量表中未達到顯著差異水準；各個因素層面的實踐程度亦未達到顯著差異，顯示不同特教專業背景的資源教師對於實踐程度的符合程度相近，可見不同特教專業背景的資源教師不會影響公共關係經營整體層面及五個因素層面，其原因可能是公共關係觀念係來自於企業管理界，在教育界也多用於行政，而特殊教育教師在求學過程中，除非有跨系所修習相關課程，否則多未曾接觸，因此特教專業背景並未明顯影響資源教師應用公關策略經營資源班公共關係上，此結果與劉冠姝（2007）研究結果相同。

#### 伍、不同學校特教組長編制資源教師應用公關策略之實踐程度上的差異分析

不同學校特教組長編制之桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度上的差異，經由進行獨立樣本  $t$  考驗分析後的結果，如表 4-18 所示。

由表 4-18 中發現，在全量表中未達顯著差異水準（ $t=-1.43$ ， $p<.05$ ），顯示對於實踐程度在不同學校特教組長編制上並無不；在「人際溝通策略」、「雙向溝通策略」、「對等溝通策略」、「社交活動策略」等四因素層面未達顯著水準，顯示整體層面及此四個因素層面上，桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度上，於不同學校特教組長編制方面無顯著差異存在；而在「資訊中介策略」（ $t=-2.35$ ， $p<.05$ ）層面上達顯著差異水準，即「無特教組長編制」的資源教師在實踐程度上高於「有特教組長編制」的資源教師，其可能原因無特教組長編制的學校，特教班級數為一班，特教業務雖有資料組長協助辦理，但實際執行傳達特教理念及訊息的重責大任則落入資源教師身上，而在資源教師繁忙

多元的工作量中，需善用資訊媒體為中介管道，也因此「無特教組長編制」在藉由「資訊中介策略」經營資源班的實踐程度上，高於「有特教組長編制」的資源教師。

表 4-18 不同學校特教組長編制資源教師應用公關策略實踐程度之差異摘要表

因素名稱	學校特教組長編制	人數	平均數	標準差	t 值
資訊中介策略	(1) 有	69	16.42	2.92	-2.35*
	(2) 無	117	17.58	3.43	
人際溝通策略	(1) 有	69	37.00	5.06	-0.41
	(2) 無	117	37.31	4.85	
雙向溝通策略	(1) 有	69	30.03	3.50	-0.93
	(2) 無	117	30.63	4.65	
對等溝通策略	(1) 有	69	12.38	1.62	-0.87
	(2) 無	117	12.63	2.11	
社交活動策略	(1) 有	69	38.22	5.22	-1.50
	(2) 無	117	39.50	5.82	
全量表	(1) 有	69	134.04	14.83	-1.43
	(2) 無	117	137.65	17.53	

\*表示  $p < .05$

#### 陸、不同學區特性資源教師應用公關策略之實踐程度上的差異分析

不同學區特性的桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度之得分經單因子變異數分析，結果如表 4-19 所示。

不同學區特性的資源教師對於實踐程度，在全量表中未達到顯著差異水準；在「人際溝通策略」、「雙向溝通策略」、「對等溝通策略」、「社交活動策略」等四因素層面未達顯著水準，顯示整體層面及此四個因素層面上，桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度上，於不同學區特性並無明顯不同；在「資訊中介策略」( $F=2.78, p < .05$ )層面上，不同學區特性的資源教師的實踐程度達顯著差異水準，經事後比較進一步分析，學區位於「鄉」的資源教師現況符合程度高於學區位於「市鎮」的資源教師。此結果與楊如晶(1993)、張明文(1998)研究結果相似。

表 4-19 不同學區特性資源教師應用公關策略實踐程度之差異摘要表

因素名稱	學區特性	人數	變異數分析					事後比較
			變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值	
資中訊介策略	1. 市鎮	137	組間	58.96	2	29.48	2.78*	2>1
	2. 鄉	35	組內	1942.82	183	10.62		
	3. 偏遠	14	總和	2001.78	185			
	總和	186						
人溝際通策略	1. 市鎮	137	組間	11.37	2	5.69	0.23	
	2. 鄉	35	組內	4465.66	183	24.40		
	3. 偏遠	14	總和	4477.03	185			
	總和	186						
雙溝向通策略	1. 市鎮	137	組間	16.18	2	8.09	0.44	
	2. 鄉	35	組內	3336.77	183	18.23		
	3. 偏遠	14	總和	3352.95	185			
	總和	186						
對溝等通策略	1. 市鎮	137	組間	11.69	2	5.85	1.56	
	2. 鄉	35	組內	684.55	183	3.74		
	3. 偏遠	14	總和	696.24	185			
	總和	186						
社活交動策略	1. 市鎮	137	組間	75.35	2	37.67	1.19	
	2. 鄉	35	組內	5780.56	183	31.59		
	3. 偏遠	14	總和	5855.91	185			
	總和	186						
全量表	1. 市鎮	137	組間	564.47	2	282.24	1.02	
	2. 鄉	35	組內	50603.44	183	276.52		
	3. 偏遠	14	總和	51167.91	185			
	總和	186						

\*表示  $p < .05$

### 柒、不同學校規模資源教師應用公關策略之實踐程度上的差異分析

不同學校規模的桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度之得分經單因子變異數分析後，結果如表 4-20 所示。

由表 4-20 中可發現，在全量表的實踐程度上，不同學校規模的資源教師，其實踐程度並未達顯著差異水準；在「資訊中介策略」、「人際溝通策略」、「雙向溝通策略」、「對等溝通策略」、「社交活動策略」等五個因素層面均未達顯著差異水準，顯示整體層面及五個因素層面上，不同學校規模的資源教師對應用公關策略經營資源班公共關係的實踐程度情形並無明顯不同，此結果與劉冠妉（2007）研究結果相同，原因可能為不同學校規模的資源班在溝通管道與特教宣導的方式幾乎是大同小異，且校內、校外關係的發展已具固定模式、變化不大，不會因學校規模不同、學校行政組織不同而影響資源班教師所需面對的人、事、物等，故服務於不同學校規模的資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係的實踐程度上並無明顯差異。

表 4-20 不同學校規模資源教師應用公關策略實踐程度之差異摘要表

因素名稱	學校規模	人數	變異數分析				
			變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
資訊 中介 策略	1. 12 班以下	18	組間	11.74	3	3.91	0.36
	2. 13~24 班	24	組內	1990.04	182	10.93	
	3. 25~50 班	72	總和	2001.78	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					
人際 溝通 策略	1. 12 班以下	18	組間	40.49	3	13.50	0.55
	2. 13~24 班	24	組內	4436.54	182	24.38	
	3. 25~50 班	72	總和	4477.03	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					
雙向 溝通 策略	1. 12 班以下	18	組間	22.39	3	7.46	0.41
	2. 13~24 班	24	組內	3330.56	182	18.30	
	3. 25~50 班	72	總和	3352.95	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					
對等 溝通 策略	1. 12 班以下	18	組間	8.08	3	2.69	0.71
	2. 13~24 班	24	組內	688.15	182	3.78	
	3. 25~50 班	72	總和	696.24	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					
社交 活動 策略	1. 12 班以下	18	組間	81.04	3	27.01	0.85
	2. 13~24 班	24	組內	5774.88	182	31.73	
	3. 25~50 班	72	總和	5855.91	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					
全量表	1. 12 班以下	18	組間	557.47	3	185.82	0.67
	2. 13~24 班	24	組內	50610.44	182	278.08	
	3. 25~50 班	72	總和	51167.91	185		
	4. 21 班以上	72					
	總和	186					

## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討桃園縣國民教育階段資源教師對於應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度及使用公關策略運作的實踐程度及兩者之間的差異情形。研究方法採問卷調查法，以自編之「資源教師應用公關策略之調查問卷」為研究工具，進而比較不同背景變項的資源教師問卷結果之差異。綜合本研究所得之研究結果，歸納成以下各項結論，並提出相關建議，以作為資源教師、教育行政單位與未來研究之參考，本章共分二節，第一節為結論，第二節為建議。

### 第一節 結論

就本研究之回收問卷資料，經統計分析後，所得結果發現如下：

#### 壹、資源教師應用公關策略之重視程度屬於「重要」程度

資源教師應用公關策略之重視程度量表之平均數為 3.10，高於四點量表平均值以上（ $M=2.5$ ），顯示資源教師應用公關策略之重視程度屬於「重要」程度。

各個向度的得分高低依序為：「對等溝通策略」、「人際溝通策略」、「社交活動策略」、「雙向溝通策略」、「資訊中介策略」。桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略經營資源班公共關係在「對等溝通策略」方面的重視程度較高且較一致，「資訊中介策略」得分較低，平均得分為 3.03，標準差為 0.46，顯示仍被認為是重要的策略且差異性亦不大。

#### 貳、資源教師應用公關策略之實踐程度傾向「符合」程度

桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度量表之平均數為 2.78，高於李克特四點量表平均值以上（ $M=2.5$ ），以三等分法得分判斷規準，接近四點量表中得分 3 分的「符合」，顯示桃園縣國民教育階段資源教師應用公關策略之實踐程度傾向「符合」程度。

各個向度的得分高低依序為：「對等溝通策略」、「人際溝通策略」、「社交活動策略」、「雙向溝通策略」、「資訊中介策略」。桃園縣國民教育階段資

源教師應用公關策略經營資源班公共關係在「對等溝通策略」方面的實踐程度傾向「符合」程度且較一致，「資訊中介策略」得分較低，平均得分為 2.45，標準差為 0.47 顯示在實踐程度尚符合程度中等。

### **參、資源教師應用公關策略之重視程度高於實踐程度**

桃園縣資源教師應用公關策略經營資源班公共關係在各分向度與整體層面的重視程度均高於實踐程度，顯示重視程度與實踐程度之間存在著顯著的差異，代表現實與理想間有明顯差距存在，因此資源教師在資訊中介策略、人際溝通策略、雙向溝通策略、對等溝通策略、社交活動策略各方面均還有進展的空間。

### **肆、部分背景變項的資源教師應用公關策略之重視程度具顯著差異**

- 一、不同教育階度的資源教師，在整體層面上以及「資訊中介策略」、「人際溝通策略」、「雙向溝通策略」與「社交活動策略」這四個層面，「國中」資源教師對應用公關策略經營資源班公共關係的重視程度高於「國小」資源教師。
- 二、不同學校特教組長編制的資源教師，在「社交活動策略」層面，「無特教組長编制」的資源教師在重視程度高於「有特教組長编制」的資源教師。

### **伍、部分背景變項的資源教師應用公關策略之實踐程度具顯著差異**

- 一、不同教育階度的資源教師，在「資訊中介策略」層面上，「國中」資源教師對應用公關策略經營資源班公共關係的實踐程度高於「國小」資源教師。
- 二、不同職務的資源教師，在「對等溝通策略」層面上，「兼任組長」的資源教師在實踐程度符合程度高於「資源班導師」與「專任教師」的資源教師。
- 三、不同學校特教組長編制的資源教師，在「資訊中介策略」層面，「無特教組長编制」的資源教師在實踐程度符合程度高於「有特教組長编制」的資源教師。
- 四、不同學區特性  
不同學區特性的資源教師，在「資訊中介策略」層面，學區位於「鄉」的資源教師實踐程度符合程度高於學區位於「市鎮」的資源教師。

## 第二節 建議

### 壹、資源教師

#### 一、事先擬定計畫以利推展資源班

本研究結果得知，資源教師應用公關策略經營資源班公共關係上，重要程度均顯著高於實踐程度，表示現實與理想間有明顯差距存在。

因此建議做好事先的規劃，將理想付諸於實際工作中，於期末建立下個學年度，具體可行的特教宣導目標及資源班活動於資源班行事曆中，且在計畫時應讓學校教職員工有參與研擬、充分溝通的機會，亦可依據社區的組織特性進行規劃，並列入處室年度計畫中，安排負責之相關人員、編列相關的活動經費，以利於資源班公共關係的推展。

#### 二、增進溝通技巧塑造專業形象

本研究結果發現，資源教師在「雙向溝通策略」的重視程度與實踐程度上僅高於「資訊中介策略」，不同職務的背景變項中，兼任組長的資源教師在實際現況中，應用此策略的程度高於資源班導師與專任教師的資源教師。

目前桃園縣國中小學校有資源班編制的有 116 所，僅一班資源班無其他特教班的有 80 所，可看出大部份的學校並無特教組及特教組長編制，因此推行特教業務、傳達特教理念及訊息的主要執行者為資源教師，所以資源教師在與相關人員互動上，除需具備專業知識外，還須具備有效的溝通技巧，學習多方面的觀點去考量，要瞭解及尊重他人的專業及立場，良善的溝通技巧將有助於雙方達成共識。另外，專業形象的提升將使得相關人員更加信服，資源教師可以提供諮詢服務，協助普通班老師、學校行政人員、家長解決身心障礙學生的相關問題，如此將有效建立資源教師專業角色與地位，更有助資源班公共關係的推展。

#### 三、加強資訊能力善用大眾媒體

本研究結果得知，資源教師在「雙向溝通策略」、「資訊中介策略」上重視程度較其他策略向度低但仍屬於重要，但在實踐程度應用上較弱，題項中亦顯示資源教師在利用網路留言平、問卷、意見箱台、學校傳播媒體及社區廣播系統等

媒介上較為忽略。

資訊時代到來，大眾媒體的傳播能力不容忽視，因此資源教師應加強資訊能力的培養及善用大眾媒體，開創多元且雙向的溝通管道，幫助特教訊息的傳播並促進大家對資源班認同與瞭解。其可行策略包括：

- (一) 積極參加教育局或學校辦理之相關資訊課程研習。
- (二) 與資訊組長合作在學校網站中，設置屬於資源班的專屬網站。
- (三) 資源班網站中開闢留言平台並定期更新、回應，達到訊息交流的目的。
- (四) 於學年度期末時，設計問卷或意見表，收集相關人員對資源班的看法與建議，作為下個年度調整的依據。
- (五) 特教宣導計劃實施時，依活動需求，善用學校設備及社區資源，如影片宣導時可利用學校多媒體、大型活動宣導可利用社區廣播系統。

## 貳、學校行政人員與普通班教師

### 一、提供學校資源協助特教發展

本研究結果得知，資源教師在應用學校傳播媒介並不普行，若學校行政人員可以提供良好的行政支持體系，對於資源教師舉辦特教研習或各項活動上的需求，給予支持並有效支援，主動提供學校場地、教學設備、教具教材等軟硬體設施，且多方面關懷教師及給予鼓勵肯定，相信對特教推行有大大的協助，讓資源教師經營資源班公共關係也更為得心應手。

### 二、協助連結建立社區資源網絡

本研究結果發現，資源教師較少與社區互動建立關係，社區資源也較少運用，資源班在學校組織中單位較小，學校行政人員可協助連結與家長和社區人士之間的溝通，適度開放學校設備及設施或爭取社區認同及資源，建立良好學校與社區互動關係，以促進資源班公共關係之推展。其可行策略包括：

- (一) 建立多元接觸管道，透過書面管道如家庭聯絡簿、校刊及媒體管道如建置網站、專線電話、宣傳影帶等正式與非正式管道保持平時接觸。
- (二) 透過協助社區活動或舉辦資源班與社區的聯合性活動，藉活動宣傳資源班績效與形象，以促彼此的瞭解，適時引入家長與社區的資源和支援。



### 三、參與特教研習健全特教觀念

本研究結果得知，資源教師在經營資源班公共關係上，「對等溝通策略」重要性最高、符合實踐程度也最高，代表與相關人員合作是重要且平等的，在推動資源班運作上，校內主要對象為普通班教師及學校行政人員，若行政人員與普通班教師能主動瞭解特教相關理念，在與資源教師共同解決學生的問題時，更可以站在對方的角度思考，會更易達成共識並有效協助身心障礙學生。

## 參、未來研究

### 一、研究對象的建議

本研究的母群體是桃園縣市國民教育階段資源教師，對於未來的研究，建議研究區域可擴及其他縣市甚至全台，在推論上將更廣，研究階段可擴及高級中學、大專院校，以增加不同教育階段的比較，研究對象可再納入普通班教師、學校行政人員、家長、學生等進行雙向的調查更能客觀屬實，使研究結果更具完整性。

### 二、研究變項的建議

公共關係的內涵廣泛，其影響因素不僅本研究背景變項中的教育階段、職務、資源班教學年資、特教專業背景、學校特教組長編制、學區特性及學校規模，可能還有如教師人格特質、溝通技巧、專業形象、團隊組織能力等，因此建議後續研究可選擇或納入更多變項來探討，以瞭解資源班公共關係不同變項的差異情形與相關情形。

### 三、研究方法的建議

本研究是採用問卷調查法，針對問卷取得的大量資料，進行量化的分析，然而受限於問卷內容及篇幅，難以讓受試者充份表達較多及深入的觀點，只能就「數據」作初步的分析與討論，建議在未來的研究方法上，可採用質性研究，使用訪談或在問卷中加入自陳式的半開放意見陳述，以補量化研究的不足。

#### 四、研究結果的建議

本研究結果顯示，桃園縣資源教師應用公關策略在各分向度與整體層面的重視程度均高於實踐程度，但兩者間的落差原因未深入探討，建議可納入未來研究中討論。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 王天苗 (1983)：國中小資源實施狀況之調查研究。特殊教育季刊，10，14-24。
- 王材源 (2004)：國民小學學校公共關係之研究—以中部四縣市為例。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 王怡雯 (2006)：台灣公關學者對公關策略及其考慮因素看法之研究。大葉大學人力資源暨公共關係學研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 王俊傑 (2005)：高雄市國民小學資源班運作現況研究。國立中山大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 王振德 (1987)：我國資源教室實施現況及其成效評鑑。臺北市：國立臺北市立師範學院。
- 王振德 (1987)：國民中小學資源班經營參考手冊。臺北市：國立臺灣師範大學特殊教育學系。
- 王振德 (1997)：臺灣省國民中小學資源班實施現況與改進策略之研究。竹師特殊教育學報，2，44-72。
- 王振德 (1998)：資源利用與公共關係：資源教室經營的兩個要項。特殊教育，69，32-38。
- 王振德 (1999)：資源教室方案。臺北：心理。
- 王詩慧 (2001)：非營利組織公共關係運作之研究—以醫療類基金會為例。國立政治大學公共行政學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 何佩菁 (2000)：淺析資源教室的學校行政支援服務。特教園丁，16 (2)，1-6。
- 吳定哲 (2003)：國民小學在職人員對學校公共關係知覺之研究—以臺東縣為例。國立臺東師範學院教育研究所碩士論文，未出版，臺東縣。
- 吳宜蓁 (1998)：議題管理—企業公關的新興課題。臺北市：正中。
- 吳錦章 (2004)：國民小學身心障礙資源班教師教學支援之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系所碩士論文，未出版，彰化縣。

- 李燕菁 (1998)：資源班的角色與功能。載於行政院國家科學委員會：跨越心靈的鴻溝：智障、情障、學障的問題與對策研討會，46-54。
- 李志光 (2005)：高雄市國民小學不分類資源班實施成效之研究。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 汪文聖 (2004)：高雄縣市國民小學身心障礙資源班實施現況及其成效之研究。國立高雄師範大學特殊教育系碩士論文，未出版，高雄市。
- 林政逸 (2003)：學校公共關係推展策略之研究。教育趨勢導報，3，27-30。
- 林進丁 (2003)：都會型國民小學學校公共關係之研究—以臺中市為例。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 林靜伶、吳宜蓁、黃懿慧 (1996)：公共關係。臺北：空中大學。
- 林淑玲 (2003)：高雄市國小資源班實施現況調查研究。國立臺東教育大學特殊教育教學碩士論文，未出版，臺東縣。
- 姚惠忠 (2006)：公共關係學 (初版)。臺北：五南。
- 段立國 (2007)：中部地區國民小學學校公共關係現況與學校效能之關係研究。國立臺中教育大學教育學系碩士論文，未出版，臺中市。
- 洪啟昌 (2001)：臺北縣國民小學公共關係與學校效能關係之研究。國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 洪榮照 (1997)：資源班的經營方向。特教新知通訊，5 (2)，1-5。
- 孫秀蕙 (1997)：公共關係：理論、策略與研究實務。臺北：正中。
- 桃園縣教育處特幼科：桃園縣國民中小學身心障礙資源班實施計畫。2008 年 4 月 10 日，取自 <http://media.tyc.edu.tw/eduskd/newweb/spcedu/index.htm>。
- 袁自玉 (1992)：公共關係，臺北：前程。
- 高令秋 (1995)：資源教室功能之探討。特殊教育季刊，56，5，11-15。
- 張在山 (2004)：公共關係學。臺北：五南。
- 張明文 (1998)：國民中小學公共關係研究—以桃園縣為例。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
- 張英鵬 (2005)：屏東縣九十三學年度身心障礙新生融合狀況的初步研究。屏師

特殊教育，10，30-37。

張耿瑋（2007）：**我國大學公關策略與公眾關係推動現況之研究**。國立臺灣師範大學體育學系研究所碩士論文，未出版，臺北市。

張蓓莉（1990）：**特殊班和資源班與普通班之溝通與交流**。特殊教育季刊，35，1-8。

張蓓莉（1991）：**國民中學資源班實施手冊**。國立臺灣師大特教中心。

張蓓莉（1998）：**資源教室方案應提供的支援服務**。特殊教育季刊，67，1-5。

教育部（2008a）：**國小不分類身障類資源班老師數統計**。2008年4月11，取自 <http://www.set.edu.tw/spcs2003/statistic/sta0.asp>。

教育部（2008b）：**國中不分類身障類資源班老師數統計**。2008年4月11，取自 <http://www.set.edu.tw/spcs2003/statistic/sta0.asp>。

教育部統計處：**96學年度各類特教班級數概況**。2008年4月11，取自 [http://140.111.34.54/statistics/content.aspx?site\\_content\\_sn=8869](http://140.111.34.54/statistics/content.aspx?site_content_sn=8869)。

教育部統計處：**96學年度桃園縣偏遠地區國中小名錄**。2008年4月11，取自 [http://www.tyc.edu.tw/files/statistical\\_data/](http://www.tyc.edu.tw/files/statistical_data/)。

莊勝雄（1993）：**公共關係：策略與戰術**。臺北：授學。

郭明堂（1990）：**高雄市國民小學學校公共關係之調查研究**。教育文摘，147，122-154。

陳宇杉（2004）：**國民小學身心障礙資源班教師教學信念、社會支持與教學行為關係之研究**。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。

陳昭銘（2003）：**國民小學特殊教育全面品質管理與資源班教師教學自我效能之研究**。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。

陳盈利（2004）：**國民小學特殊教育資源整合可行途徑之研究—以臺北市中正區身心障礙資源班為例**。國立臺灣師範大學政治學研究所在職進修碩士班碩士論文，未出版，台北市。

陳雍容（2002）：**國民小學身心障礙資源班行政支援需求之研究**。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。

陳慧玲（1990）：**國民小學推展學校公共關係之理論與實務研究**。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。

- 陳慧玲 (1994)：學校公共關係。台北：師大書苑。
- 游玉芬 (2007)：臺中市國民小學身心障礙資源班實施現況之研究。國立新竹教育大學人資處學校行政碩士班碩士論文，未出版，新竹縣。
- 辜明祥 (2004)：雲林縣小型國民小學內部公共關係之現況研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 黃上生 (1997)：臺北市工職學校推展學校公共關係實施策略與現況調查研究。國立臺灣師範大學工業教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 黃武鎮 (1983)：臺灣省實施資源教室的現況及展望。輯於高雄市政府教育局主編：高雄市國中資源班教學觀摩會參考資料，23-28。
- 黃深勳、鄭自隆、孫秀蕙、王方平 (1997)：企業公共關係。台北：國立空中大學。
- 黃慈雲 (2005)：中部地區國民中學身心障礙資源班實施現況調查研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，彰化縣。
- 黃瑞珍 (1993)：資源教室的經營與管理。臺北：心理。
- 黃碧玲 (2001)：國民小學身心障礙資源班實施現況之研究。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 黃瓊慧 (2002)：國民小學公共關係之研究—以個案學校為例。國立台東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺東縣。
- 黃懿慧 (1999a)：西方公共關係理論學派之探討—90 年代理論典範的競爭與辯論，**廣告學研究**，12，1-38。
- 黃懿慧 (1999b)：公共關係理論發展之回顧與展望—理論典範與研究主題之探討，**廣告與公關研討會論文**，臺北：國立政治大學廣告系。
- 黃懿慧 (2001)：公共關係之「關係」研究—研究方向的省思與展望，**廣告學研究**，17，21-44。
- 黃懿慧 (2003)：臺灣公共關係學門及研究：1960-2000年之回顧，**廣告學研究**，20，13-50。
- 黃懿慧，林穎萱 (2004)。公共關係之關係策略模式初探：在地與文化的觀點，**新聞學研究**，79，135-195。
- 楊如晶 (1993)：臺北縣市國民中學公共關係之研究。國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。

- 楊孟姍 (2007)：國民小學學校公共關係與學校效能之研究—以彰化縣為例。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 楊鏗容 (2003)：雲林縣國小身心障礙資源班實施現況之研究。南華大學教育社會學研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 葉佳榔 (2005)：國小校長學校公共關係經營之研究—以嘉義縣為例。國立嘉義大學國民教育研究所，未出版，嘉義縣。
- 葉秀香 (2003)：高雄縣國小身心障礙資源方案運作現況之調查研究。國立臺東大學教育研究所特殊教育教學碩士班論文，未出版，臺東縣。
- 鄒小蘭 (2001)：國民小學特殊教育行政組織及其運作之研究。國立臺灣師範大學特教系碩士論文，未出版，台北市。
- 熊源偉 (2002)：公共關係學。臺北：揚智。
- 臧國仁 (1988)：公關手冊：公關原理與本土經驗，孔誠志主編。臺北，商周文化。
- 劉冠玟 (2007)：高雄縣市身心障礙資源班教師公共關係覺知研究。國立屏東教育大學特殊教育學系碩士論文，未出版，屏東縣。
- 劉建順 (2005)：現代公共關係學—整合傳播與公共報導導向，臺北：智勝。
- 劉維奪 (2001)：國民小學公共關係與行政決定之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 劉惠珠 (2002)：臺北市田園小學身心障礙資源班運作之調查研究。國立臺灣師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 劉鉅棟 (2001)：高雄市國民中學資源班實施現況之調查研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 蔡性國 (2005)：國小校長轉型領導行為與學校公共關係之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 蔡美瑛 (1999)：公共關係：理論與實務 (初版)。臺北：亞太。
- 賴明莉 (2002)：國小身心障礙資源班教師工作滿意之研究。國立彰化師範大學特殊教育系碩士論文，未出版，彰化縣。
- 賴益進 (2004)：臺灣省中部地區國民小學學校公共關係調查研究。國立嘉義大學教育行政與政策發展研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 謝文全 (1991)：教育行政。臺北：文景。

- 謝文全 (1993)：教育行政—理論與實務。臺北：文景。
- 藍祺琳 (1997)：國民小學身心障礙資源班教師角色期望與角色踐行之調查研究。國立臺灣師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 闕淑如 (1999)：我國大專校院公關負責人與媒介關係之研究。銘傳大學傳播管理研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 顏如玉 (1998)：國民小學公共關係之調查研究。國立臺中師範學院國民教育研究所，未出版，臺中市。
- 顏朱吟 (2003)：與平面媒體互動關係之公關策略研究—以高雄地區大學為例。國立中山大學傳播管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 顏麗琴 (2001)：臺北市國民中學學校內部公共關係與學校效能關係之研究。國立臺北師範學院國民教育研究所，未出版，臺北市。
- 蘇雅芬 (2005)：宜蘭縣國小資源班實施現況調查研究。國立臺東大學教育研究所碩士論文，未出版，臺東縣。

## 二、英文部分

- Elman, N. M. (1981). *The Resource Room Primer*. New Jersey : Prentice Hall.
- Grunig, J. E. (1984). Organizations, environments, and models of public relations. *Public Relations Research And Education*, 1(4), 6-29.
- Grunig, J. E.(2001). Two-way Symmetrical Public Relations: Past, Present, and Future. In R. L. Heath, *Handbook of public relations*( pp. 11-30 ). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Grunig, J. E., & Repper, F. C. (1992). Strategic Management, Public, and Issues. In J. E. Grunig, *Excellence in Public Relations and Communication Management*. (pp. 285-325) . Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Harlow R.F.(1976). *Precision Public Relations*. N.Y. : Long man.
- Harris & Schutz (1986).*The special education resource program*. Columbus: Merrill publishing, Co.
- Huang, Y. H.(2000). The personal influence model and gao guanxi in taiwan chinese



- public relations. *Public Relations Review*, 26 ( 2 ) , 216-239.
- Huang, Y. H.(2001a). OPRA: A cross-cultural, multiple-item scale for measuring organization-public relationships. *Journal of Public Relations Research*, 13 ( 1 ) , 61-91.
- Huang, Y. H.(2001b). Values of public relations: effects on organization-public relationships mediating conflict resolution. *Journal of Public Relations Research*, 13 ( 4 ) , 265-301.
- Huang, Y. H.(2004). PRSA: Scale development for exploring the impetus of public relations strategies. *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 81 ( 2 ) , 307-326.
- Jackson, M. Y.(1992). *Resourcing: Handbook for Special Education Resource Teachers*. ERIC Document Reproduction Service No. ED 349772.
- National School Public Relations Association. (2002). Raising the Bar for School PR: New Standards for the School Public Relations Profession. Retrieved December 12, 2008 from: <http://www.nspr.org/StandardsBooklet.pdf>
- Norris, J.S.(1984). *Public Relations*. Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall.
- Nunnally, J. C.(1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill Press.
- Voltz, D. L., Elliott, R. N., & Cobb, H . B. (1994).Collaborative Teacher Roles: Special and General Educators. *Journal of Learning Disabilities*. 27(8), 527-535.
- Wiederholt, J. L., Hammill, D. D. &Brown, V. L.(1978). *The Resource Teacher: a Guide to Effective Practices*. Boston: Allyn and Bacon
- Wiederholt, J. L., Hammill, D. D. & Brown, V. L. (1983). *The Resource Teacher* (2nd ed.). Boston : Allyn and Bacon.
- Wiederholt, J. L., Hammill, D. D. & Brown, V. L. (1993). *The Resource Program: Organization and Implementation*. Texas, Austin: PRO-ED, Inc.
- Wiederholt, J. L., Hammill, D. D. &Brown, V. L.(1993). *The Resource Program : Organization and Implementation*. TX: PRO-ED.
- Wilcox, D. L., Ault, P. H., & Agee, W. K.(1998). *Public Relations: Strategies and Tactics*. New York: Longman.
- Wortzel, R.(1979). New Life Style Determinants of Women's Food and Shopping Behavior. *Journal of Marketing*, 43, 28-29.

## 附錄一 專家意見彙整表

問卷內容	專家意見
<p><b>名詞釋義</b></p> <p>一、公關：此指資源班教師應用公關策略，與大家建立支持與信任的互動關係，以利資源班之運作，使學生的教育目標與方案計畫能順利達成。</p> <p>二、大家：此指資源教師公共關係推展的對象，包含校內非特教老師(行政人員、普通班教師、普通班家長、普通班學生、資源班學生、資源班家長)。</p>	<p><b>名詞釋義</b></p> <p>一、適合無需更改。</p> <p>二、「大家」建議附註「大家(眾)」。另一建議改為「相關人員」。</p>
<p><b>基本資料</b></p> <p>1.服務階段：<input type="checkbox"/>國民小學<input type="checkbox"/>國民中學</p> <p>2.職務：<input type="checkbox"/>兼任組長<input type="checkbox"/>資源班導師 <input type="checkbox"/>專任教師<input type="checkbox"/>其他</p> <p>3.資源班教學年資：<input type="checkbox"/>1~5年<input type="checkbox"/>5~10年 <input type="checkbox"/>10~15年<input type="checkbox"/>15~20年</p> <p>4.特教專業背景：<input type="checkbox"/>特殊教育研究所畢業(含四十學分班) <input type="checkbox"/>大學院校特教系畢業(含雙主修) <input type="checkbox"/>特教學分班畢業 <input type="checkbox"/>曾修過特教3學分或特教知能研習54小時(含)以上 <input type="checkbox"/>從未修習過特教學分者 <input type="checkbox"/>其他，請說明_____</p> <p>5.特教組長編制：<input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無</p> <p>6.學區特性：<input type="checkbox"/>城市(省縣轄市)地區 <input type="checkbox"/>鄉鎮地區<input type="checkbox"/>偏遠地</p> <p>7.學校規模：<input type="checkbox"/>12班以下<input type="checkbox"/>13-24班 <input type="checkbox"/>25-50班<input type="checkbox"/>51班以上</p>	<p><b>基本資料</b></p> <p>1. 適合無需更改。</p> <p>2. 填答對象為資源班教師，建議「其他」刪除。</p> <p>3. 「5」~10年改為「6」~10年，「10」~15年改為「11」~15年，「15」~20年改為「16」~15年，加上20年以上。或改填充題可直接填寫年資，再用電腦統計調整即可。</p> <p>4. 「研究所」後面加上「碩士以上」。分項宜再合併，細格越多，人數分佈越不一致，統計量可能違背變異同質性</p> <p>5. 請在「特」前面加上「學校」。</p> <p>6. 桃園沒有省轄市，可以分成市鎮、鄉、偏遠。</p> <p>7. 適合無需更改。</p>
<p><b>一、資訊中介策略</b></p> <p>1. 我會利用學校公布欄宣導特教理念及訊息</p> <p>2. 我會設置資源班專屬網站，增進大家對資源班的瞭解</p> <p>3. 我會使用校刊、輔導通訊等書面刊物傳播訊息</p> <p>4. 我會在特定活動中送出有助資源班宣傳的出版品(資源班簡介及資源班家長手冊等)</p> <p>5. 我會利用學校傳播媒體(電視、廣播等)傳播訊息</p> <p>6. 我會利用家長會傳達訊息並爭取支持</p> <p>7. 我會利用社區廣播系統公告訊息給大家</p>	<p><b>一、資訊中介策略</b></p> <p>1. 適合無需更改。</p> <p>2. 「設置」請改為「利用」。</p> <p>3. 「使用」請改為「利用」。請在訊息前面加上「特殊教育」。</p> <p>4. 「送出」請改為「分發」。</p> <p>5. 請在「訊息」前面加上「特殊教育」。</p> <p>6. 請在「訊息」前面加上「特殊教育」。</p> <p>7. 請在「訊息」前面加上「特殊教育」。「給大家」建議刪除。</p>

---

## 問卷內容

### 二、人際溝通策略

1. 我會以電話聯繫的方式來與大家溝通及互動
2. 我會以諮詢專線的方式來與大家溝通及互動
3. 我會以面對面的方式來與大家溝通及互動
4. 我會以家庭訪問的方式來與大家溝通及互動
5. 我會以主辦特教知能研習的方式與大家溝通及互動
6. 我會以主辦教學觀摩的方式與大家溝通及互動
7. 我會以主辦資源班成果展的方式與大家溝通及互動
8. 我會利用晨會時間、升旗時間與大家溝通及互動
9. 我會以舉辦資源班座談會的方式與大家溝通及互動
10. 我會以召開資源班相關會議的方式與大家溝通及互動
11. 我會以參加領域會議或學年會議的方式與大家溝通及互動
12. 我會以書信傳遞的方式與大家溝通及互動
13. 我會以E-mail的方式與大家溝通及互動

## 專家意見

### 二、人際溝通策略

(順序：第4、5、6、7、8、9、10、11題所指的是地點。第12、13題調整至第4、5題屬於溝通方式。)

1. 「以」請改為「利用」。「來」為贅字，可刪除。
  2. 「以」請改為「利用」。「的方式」建議刪除。
  3. 「以」請改為「利用」。請在「方式」前面加上「溝通」。後面「溝通及」三字建議請刪除。
  4. 「以」請改為「利用」。「的方式」建議刪除。
  5. 「以」請改為「利用」。「主辦」請改為「辦理」。
  6. 「以」請改為「利用」。「主辦」請改為「辦理」。
  7. 「以」請改為「利用」。「主辦」請改為「辦理」。
  8. 適合無需更改。
  9. 「以」請改為「利用」。
  10. 「以」請改為「利用」。在相關會議後面括號，舉例說明相關會議係指何種會議？
  11. 「以」請改為「利用」。
  12. 「以」請改為「利用」。「書信」後面請加上「便條」。
  13. 「以」請改為「利用」。建議可加入「MSN」。
-

---

## 問卷內容

## 專家意見

---

### 三、雙向溝通策略

1. 與大家互動過程中，我會主動試著瞭解他們的意見和看法
2. 我會鼓勵大家清楚的表達他們的意見和看法
3. 我會採用填寫問卷的方式調查大家的意見和看法
4. 我會利用私下訪談的方式去瞭解大家的意見和看法
5. 我會選擇一個固定時間的方式，來瞭解大家的意見和看法
6. 我會安排一堂諮詢課程的方式，藉此瞭解大家的意見和看法
7. 對於大家的來函或相關諮詢，我能迅速確實答覆
8. 有問題時，我會向教育行政主管機關反應或諮詢
9. 本班有設置意見箱，以瞭解大家的意見和看法
10. 本班有建立網路留言平台，以瞭解大家的意見和看法
11. 本班有設立危機處理小組或申訴管道以因應任何突發狀況

### 四、對等溝通策略

1. 舉辦會議或活動前我會考慮可能對大家所造成的影響
2. 決策過程中，我會考慮大家及資源班的意見和立場
3. 我會考慮決策結果對大家可能產生的負面影響
4. 決策過程中，我會與受影響者溝通討論以取得共識

### 三、雙向溝通策略

1. 「試著」建議刪除。
2. 適合無需更改。
3. 適合無需更改。
4. 適合無需更改。
5. 「一個」建議刪除。
6. 「安排一堂」建議修改為「利用」。「藉此」建議刪除。
7. 適合無需更改。
8. 「教育」、「機關」建議刪除。
9. 「意見和」建議刪除。
10. 「意見和」建議刪除。
11. 適合無需更改。

### 四、對等溝通策略

(本向度題數過少，建議增加或與其他向度合併。)

1. 適合無需更改。
  2. 「及」建議改為「對」。
  3. 「負面」建議刪除。
  4. 適合無需更改。
-

---

## 問卷內容

## 專家意見

### 五、社交活動策略

1. 工作範疇內，我會將大家的面子問題列入考量(譬如開會時，有家長列席時會重視家長的隱私)
2. 我會主動邀請大家參與資源班所舉辦的活動
3. 我會主動辦理全縣特教研習以增進與大家互動(塑造良好形象)
4. 我會參與特教績優學校所辦理的教學觀摩及研習
5. 我會參與學校教師會，建立與大家的人脈關係
6. 我會主動走出辦公室接近大家、關懷大家
7. 我會盡量參與學校員工聯誼活動，聯繫與大家的感情
8. 我會寄送資源班簡訊、刊物或提供稿件予上級教育行政單位
9. 我會帶領學生舉辦社區服務，以增進與社區大家的互動
10. 我會協助辦理社區教育(親職教育講座、家長成長團體)
11. 我會善用社區資源(參觀社區行政單位、社區人士到校演講、捐助經費物品資源班建設)
12. 我會主動與關鍵溝通人物交流，以期有助於消息的傳播及謠言的澄清
13. 本班會開放資源班資源、設備給大家使用，以期建立良好關係
14. 本班舉辦大型活動或研習時，會主動邀請教育局派員蒞校指導

### 五、社交活動策略

1. 「面子」請改為「隱私」。
2. 「舉」後面少了「辦」字。
3. 不一定要全縣。
4. 不一定要績優學校。
5. 適合無需更改。
6. 「走出辦公室」請刪除。
7. 「盡量」請刪除。
8. 「予」請改為「給」。「單位」後面請加上「參閱」。
9. 「舉辦」建議修改為「參與」。「與」贅字請刪除。「大家」建議修改為「居民」。
10. 適合無需更改。
11. 適合無需更改。
12. 「關鍵溝通人物交流」用詞過於繁複，建議修改為「關鍵人物溝通」即可。
13. 前面各題均用「我會」，建議一致改為「我會」。
14. 「本班」建議修改為「我在籌畫」。「主動」請修改為「建議校長」。

---

## 其他建議

### 主題調整

1. 題目中的「資源教師」可再詳細訂為：「國民教育階段資源班教師公關策略與實施現況調查研究」似乎題意較為明確。
2. 「國立台灣師範大學特殊教育研究所」建議改為「國立台灣師範大學特殊教育學系」。

### 格式調整

1. 重視程度與實踐程度中間請加上一條虛線，以區隔兩種問題；另外建議重視程度與實踐程度對調，先瞭解現況，再詢問受訪者所認為的重視程度可能較佳。
  2. 重視程度與實踐程度中間建議加大行距。
  3. 注意各分測題數，宜一致。
  4. 每題題目描述結束後加上句點。
-

## 附錄二 問卷初稿

### 資源教師應用公關策略調查問卷

親愛的老師：

首先非常感謝您於公務繁忙之餘，惠賜卓見！

這是一份關於桃園縣資源班教師應用公關策略經營資源班公共關係上的實踐程度調查，本問卷的目的在瞭解資源教師對於經營資源班公共關係之重視程度，及所使用的公關策略為何，以作為資源班經營公共關係之參考。

煩請您在百忙中撥冗填寫本問卷，回收問卷所得結果，僅提供學術研究使用，填寫內容將不對外公開。

本問卷填完之後，請與其他老師的問卷一起收齊，放入信封寄回，最後對於您的支持與協助，在此致上十二萬分的敬意與謝意。

敬祝

教安！

研究生：鄭如潔 敬上97年10月  
國立台灣師範大學特殊教育研究所  
指導教授：杞昭安 博士  
e-mail：ifj12@yahoo.com.tw  
聯絡電話：0937623xxx

#### 【名詞釋義】

- 一、公關：此指資源班教師應用公關策略，與大家建立支持與信任的互動關係，以利資源班之運作，使學生的教育目標與方案計畫能順利達成。
- 二、大家：此指資源教師公共關係推展的對象，包含校內非特教老師（行政人員、普通班教師、普通班家長、普通班學生、資源班學生、資源班家長）。

#### 第一部份：基本資料

填答說明：請您依個人實際情況，在適當的方格內打V

- 1.服務階段：國民小學國民中學
- 2.職務：兼任組長資源班導師專任教師其他
- 3.資源班教學年資：1~5年5~10年10~15年15~20年
- 4.特教專業背景：特殊教育研究所畢業（含四十學分班）  
大學院校特教系畢業（含雙主修）  
特教學分班畢業  
曾修過特教3學分或特教知能研習54小時（含）  
以上  
從未修習過特教學分者  
其他，請說明\_\_\_\_\_
- 5.特教組長編制：有無
- 6.學區特性：城市（省縣轄市）地區鄉鎮地區偏遠地
- 7.學校規模：12班以下13-24班25-50班51班以上

## 第二部份 問卷內容

說明：本問卷旨在瞭解資源班教師應用公關策略經營資源班公共關係之重視程度及實踐程度，共分為二部分，茲說明如下：

陳述句的右側重視程度上有「非常重要」、「重要」、「不重要」、「極不重要」四個選項，請根據您個人的重視程度看法，在適當的選項上打「v」。另一部份實踐程度上有「非常符合」、「符合」、「不符合」、「極不符合」四個選項，請根據您的實施現況，在適當的選項上打「v」。

	重視程度				實踐程度			
	非 常 重 要	重 要	不 重 要	極 不 重 要	非 常 符 合	符 合	不 符 合	極 不 符 合
<b>一、 資訊中介策略</b>								
1 我會利用學校公布欄宣導特教理念及訊息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 我會設置資源班專屬網站，增進大家對資源班的瞭解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 我會使用校刊、輔導通訊等書面刊物傳播訊息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 我會在特定活動中送出有助資源班宣傳的出版品（資源班簡介及資源班家長手冊等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 我會利用學校傳播媒體（電視、廣播等）傳播訊息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 我會利用家長會傳達訊息並爭取支持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 我會利用社區廣播系統公告訊息給大家	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	重視程度				實踐程度			

## 二、人際溝通策略

	重視程度				實踐程度			
	非 常 重 要	重 要	不 重 要	極 不 重 要	非 常 符 合	符 合	不 符 合	極 不 符 合
<b>二、人際溝通策略</b>								
1 我會以電話聯繫的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 我會以諮詢專線的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 我會以面對面的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 我會以家庭訪問的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 我會以主辦特教知能研習的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 我會以主辦教學觀摩的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 我會以主辦資源班成果展的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 我會利用晨會時間、升旗時間與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 我會以舉辦資源班座談會的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 我會以召開資源班相關會議的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 我會以參加領域會議或學年會議的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 我會以書信傳遞的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 我會以E-mail的方式來與大家溝通及互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	重視程度				實踐程度			

## 三、雙向溝通策略

	重視程度				實踐程度			
	非 常 重 要	重 要	不 重 要	極 不 重 要	非 常 符 合	符 合	不 符 合	極 不 符 合
<b>三、雙向溝通策略</b>								
1 與大家互動過程中，我會主動試著瞭解他們的意見和看法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |    |                            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|----|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2  | 我會鼓勵大家清楚的表達他們的意見和看法        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我會採用填寫問卷的方式調查大家的意見和看法      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4  | 我會利用私下訪談的方式去瞭解大家的意見和看法     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5  | 我會選擇一個固定時間的方式，來瞭解大家的意見和看法  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6  | 我會安排一堂諮詢課程的方式，藉此瞭解大家的意見和看法 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7  | 對於大家的來函或相關諮詢，我能迅速確實答覆      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8  | 有問題時，我會向教育行政主管機關反應或諮詢      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9  | 本班有設置意見箱，以瞭解大家的意見和看法       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 本班有建立網路留言平台，以瞭解大家的意見和看法    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 本班有設立危機處理小組或申訴管道以因應任何突發狀況  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

重視程度

實踐程度

#### 四、對等溝通策略

- |   |                         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   |                         | 非<br>常<br>重<br>要         | 重<br>要                   | 不<br>重<br>要              | 極<br>不<br>重<br>要         | 非<br>常<br>符<br>合         | 符<br>合                   | 不<br>符<br>合              | 極<br>不<br>符<br>合         |
| 1 | 舉辦會議或活動前我會考慮可能對大家所造成的影響 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 決策過程中，我會考慮大家及資源班的意見和立場  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 我會考慮決策結果對大家可能產生的負面影響    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 決策過程中，我會與受影響者溝通討論以取得共識  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

重視程度

實踐程度

#### 五、社交活動策略

- |    |  |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|    |  | 非<br>常<br>重<br>要         | 重<br>要                   | 不<br>重<br>要              | 極<br>不<br>重<br>要         | 非<br>常<br>符<br>合         | 符<br>合                   | 不<br>符<br>合              | 極<br>不<br>符<br>合         |
| 1  | 工作範疇內，我會將大家的面子問題列入考量（譬如開會時，有家長列席時會重視家長的隱私） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 我會主動邀請大家參與資源班所舉的活動                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我會主動辦理全縣特教研習以增進與大家互動（塑造良好形象）               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4  | 我會參與特教績優學校所辦理的教學觀摩及研習                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5  | 我會參與學校教師會，建立與大家的人脈關係                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6  | 我會主動走出辦公室接近大家、關懷大家                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7  | 我會盡量參與學校員工聯誼活動，聯繫與大家的感情                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8  | 我會寄送資源班簡訊、刊物或提供稿件予上級教育行政單位                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9  | 我會帶領學生舉辦社區服務，以增進與社區大家的互動                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 我會協助辦理社區教育（親職教育講座、家長成長團體）                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 我會善用社區資源（參觀社區行政單位、社區人士到校演講、捐助經費物品資源班建設）    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 我會主動與關鍵溝通人物交流，以期有助於消息的傳播及謠言的澄清             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 本班會開放資源班資源、設備給大家使用，以期建立良好關係                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 本班舉辦大型活動或研習時，會主動邀請教育局派員蒞校指導                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

非常感謝您的協助，請再檢查是否有漏答，完畢後裝進信封袋郵寄出，感謝！



## 附錄三 正式問卷

### 資源教師應用公關策略調查問卷

親愛的老師：

首先非常感謝您於公務繁忙之餘，惠賜卓見！

這是一份關於桃園縣資源班教師應用公關策略經營資源班公共關係上的實踐程度調查，本問卷的目的在瞭解資源教師對於經營資源班公共關係之重視程度，及所使用的公關策略為何，以作為資源班經營公共關係之參考。

煩請您在百忙中撥冗填寫本問卷，回收問卷所得結果，僅提供學術研究使用，填寫內容將不對外公開。

本問卷填完之後，請與其他老師的問卷一起收齊，放入信封寄回，最後對於您的支持與協助，在此致上十二萬分的敬意與謝意。

敬祝

教安！

研究生：鄭如潔 敬上97年10月  
國立台灣師範大學特殊教育研究所  
指導教授：杞昭安 博士  
e-mail：ifj12@yahoo.com.tw  
聯絡電話：0937623xxx

#### 【名詞釋義】

- 一、公關：此指資源班教師應用公關策略，與大家建立支持與信任的互動關係，以利資源班之運作，使學生的教育目標與方案計畫能順利達成。
- 二、大家：此指資源教師公共關係推展的對象，包含校內非特教老師（行政人員、普通班教師、普通班家長、普通班學生、資源班學生、資源班家長）。

#### 第一部份：基本資料

《填答說明》：請您依個人實際情況，在適當的方格  內打V。

- 1.服務階段：國民小學國民中學
- 2.職務：兼任組長資源班導師專任教師
- 3.資源班教學年資：1~5年 6~10年 11~15年16~20年20年以上
- 4.特教專業背景：特殊教育研究所碩士以上畢業（含四十學分班）  
大學院校特教系畢業（含雙主修）  
特教學分班畢業  
曾修過特教3學分或特教知能研習54小時（含）以上  
從未修習過特教學分者  
其他，請說明
- 5.學校特教組長編制：有 無
- 6.學區特性：市鎮 鄉 偏遠
- 7.學校規模：12班以下13~24班 25~50班 51班以上

## 第二部份 問卷內容

《填答說明》：本問卷旨在瞭解資源班教師應用公關策略經營資源班公共關係上重視程度及實踐程度，共分為二部分，茲說明如下：  
 陳述句的右側重視程度上有「非常重要」、「重要」、「不重要」、「極不重要」四個選項，請根據您個人的重視程度看法，在適當的選項上打「v」。  
 另一部份實踐程度上有「非常符合」、「符合」、「不符合」、「極不符合」四個選項，請根據您學校的實踐程度，在適當的選項上打「v」。

	重視程度				實踐程度			
	非 常 重 要	重 要	不 重 要	極 不 重 要	非 常 符 合	符 合	不 符 合	極 不 符 合
<b>一、資訊中介策略</b>								
1. 我會利用學校公布欄宣導特教理念及訊息。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我會利用資源班專屬網站，增進大家對資源班的瞭解。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我會利用校刊、輔導通訊等書面刊物傳播特殊教育訊息。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我會在特定活動中分發有助資源班宣傳的出版品（資源班簡介及資源班家長手冊等）。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我會利用學校傳播媒體（電視、廣播等）傳播特殊教育訊息。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我會利用家長會傳達特殊教育訊息並爭取支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我會利用社區廣播系統公告特殊教育訊息給大家。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>二、人際溝通策略</b>								
8. 我會利用電話聯繫與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我會利用諮詢專線與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我會利用面對面的溝通方式與大家互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我會利用書信、便條傳遞與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我會利用 E-mail、MSN 與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我會利用家庭訪問與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我會利用辦理特教知能研習與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我會利用辦理教學觀摩與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 我會利用辦理資源班成果展與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我會利用晨會時間、升旗時間與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我會利用舉辦資源班座談會與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

尚未作答完畢，請接下頁！

		重視程度				實踐程度			
		非 常 重 要	重 要	不 重 要	極 不 重 要	非 常 符 合	符 合	不 符 合	極 不 符 合
<b>二、人際溝通策略</b>									
19.	我會利用召開資源班相關會議（如：特殊教育推行委員會、個案會議等）與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	我會利用參加領域會議或學年會議與大家溝通及互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>三、雙向溝通策略</b>									
21.	與大家互動過程中，我會主動瞭解他們的意見和看法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	我會鼓勵大家清楚的表達他們的意見和看法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	我會採用填寫問卷的方式，調查大家的意見和看法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	我會利用私下訪談的方式，瞭解大家的意見和看法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	我會選擇固定時間的方式，瞭解大家的意見和看法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	我會利用諮詢課程的方式，瞭解大家的意見和看法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	對於大家的來函或相關諮詢，我能迅速確實答覆。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	有問題時，我會向行政主管反應或諮詢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	本班有設置意見箱以瞭解大家的看法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	本班有建立網路留言平台以瞭解大家的看法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	本班有設立危機處理小組或申訴管道以因應任何突發狀況。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>四、對等溝通策略</b>									
32.	我會考慮舉辦活動可能對大家所造成的影響。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	決策過程中，我會考慮大家對資源班的意見和立場。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	我會考慮決策結果對大家可能產生的影響。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	決策過程中，我會與大家溝通討論以取得共識。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>五、社交活動策略</b>									
36.	工作範疇內，我會將大家的隱私列入考量（譬如開會時，家長列席時會重視家長的隱私）。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	我會主動邀請大家參與資源班所舉辦的活動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	我會主動辦理特教研習以增進與大家的互動（塑造良好形象）。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	我會參與特教教學觀摩及研習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

尚未作答完畢，請接下頁！

	重視程度				實踐程度			
	非 常 重 要	重 要	不 重 要	極 不 重 要	非 常 符 合	符 合	不 符 合	極 不 符 合
<b>五、社交活動策略</b>								
40.	我會參與學校教師會，建立與大家的人脈關係。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41.	我會主動接近大家、關懷大家。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42.	我會參與學校員工聯誼活動，聯繫與大家的感情。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43.	我會寄送資源班簡訊、刊物或提供稿件給行政主管參閱。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44.	我會帶領學生參與社區服務，以增進社區居民的互動。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45.	我會協助辦理社區教育（親職教育講座、家長成長團體）。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.	我會善用社區資源（參觀社區行政單位、邀請社區人士到校演講、捐助經費物品建設資源班）。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.	我會主動與關鍵人物溝通，以期有助於消息的傳播及謠言的澄清。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48.	我會開放資源班資源、設備給大家使用，以期建立良好關係。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.	我在籌劃舉辦大型活動或研習時，會建議校長邀請教育局派員蒞校指導。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

☺非常感謝您的協助，請再檢查是否有漏答，完畢後裝進信封袋郵寄出，謝謝！