

# 第一章 緒論

本章主要說明研究的動機與目的，共分爲四節來說明，第一節敘述研究動機；第二節說明研究目的；第三節爲名詞釋義；第四節則分析研究方法與步驟。茲依各節分述如下：

## 第一節 研究動機

近年來，由於就學人口逐年遞減所引發的教育競爭日益嚴重與激烈，再加上研究者在國民小學擔任行政工作，深深體會到上述問題已影響國民小學的入學人數，使得學校出現減班情形，更因引發國民小學教師出現超額的現象，進而影響校園氛圍與和諧。

學生人數逐年減少既已成爲普遍性的趨勢，學校的經營策略就越顯得重要。因此，致力發展學校特色，利用行銷的概念，將學校成功推銷給社會大眾，爭取家長認同與支持，發展出家長所期待的學校特色，以提高學校整體績效與形象，成爲本研究的第一個動機。

再者，二十一世紀是服務化的社會，國民小學的教育人員絕對不能像過去一樣，認爲教師的職業是一種「鐵飯碗」的工作，反而更要以謙卑服務的態度來面對自己所接觸的人事物，將「服務」的觀念融入我們的教育理念當中。

隨著服務品質觀念的加入，應滿足學校組織成員的期望與需求，包含了全體教職員、學生、家長與社區民眾等。而在「教育基本法」第14條中提到人民享有請求學力鑑定之權利，學力鑑定之實施，由各級主管教育行政機關指定之學校或教育測驗服務機構行之；在第15條文中提到教師專業自主權及學生學習權遭受學校或主管教育行政機關不當或違法之侵害時，政府應依法令提供當事人或其法定代理人有效及公平救濟之管道。以上兩條文之內容已經合法保障了家長參與學校校務權力的依據。所以，爲了因應家長觀念的改變，勢必要發展出以「顧客爲導向」的學校服務品質，以受教育的學生爲主體，並以學生家長的重視度與滿意度導向作爲學校校務永續經營的理念，藉由服務品質滿意

度之提昇，強化學校競爭力，以因應少子化危機所造成的影響。因此，瞭解學校服務品質滿意度之現況並進行分析，此乃本研究第二個動機。

本研究首先參考Martilla and James於1977年提出的重要－表現程度分析(簡稱IPA)及Paresuraman, Zeithaml and Berry(以下簡稱P.Z.B.)於1988年所提的衡量服務品質之五大構面為研究架構，探討學校服務品質滿意度之研究，建構在「家長對學校服務品質滿意度調查問卷」，針對臺中市西區國民小學之學生家長，採用問卷調查法，以進行實證研究，依據研究發現提出具體建議；也同時希望藉由問卷來分析學校服務品質缺口的情形，以便提供相關教育行政機關或學校行政單位之校務運作參考，乃是本研究第三個動機。

## 第二節 研究目的

本研究透過問卷調查法，探討目前臺中市西區國民小學之學生家長對於學校服務品質的重視度和滿意度，希望本研究之發現能作為未來國民小學改善行政服務品質時之參考依據。根據研究動機，本研究的主要研究目的如下：

- 壹、探討不同背景變項之家長，對於國小學校服務品質的重視度和滿意度的差異性。
- 貳、瞭解學校服務品質是否有 P.Z.B.所稱「缺口/落差品質」之存在。
- 參、以 IPA 分析家長對於學校服務品質各向度需改進之輕重緩急次序。
- 肆、根據研究發現，提供國小行政單位作為提升各校服務品質之參考。

## 第三節 名詞釋義

壹、重要－表現程度分析(Importance-Performance Analysis, IPA)

IPA又稱為「重要－績效分析法」，是量表資料分析中有關工具設計與資料呈現的一種方法(林原宏，2009)。最早由Martilla and James(1977)所發展出來的，起源於1970 年的多元歸因模式，首先運用於消費者對汽車銷售公司提供的服務屬性等項目上，他們在

研究中提出IPA的簡單架構，並將表現情形與重要程度的平均分數製圖於一個二維矩陣中；矩陣裡四個象限的位置和軸的尺度可以任意訂定，重點是矩陣中每個不同點的相關位置，分析各落點表現情形與重要程度之間的關聯性，並瞭解各象限內評鑑與績效評估的意義，清楚該問題屬性應如何處理，再進一步提出發展管理策略和行銷建議。

## 貳、重視度

重視度是指受測者對於有關特定行為或論點的期待滿意度(曹玉鳳，2008)。本研究所謂重視度，指的是臺中市西區國民小學之學生家長對其子女所就讀學校重視度之調查，透過研究者自編「家長對學校服務品質重視度問卷調查表」，若重視度量表得分越高，表示學生家長對學校服務品質的重視度越高。本研究問卷包含「教師專業能力」、「學校教學環境」、「學校行政組織」以及「學校的社區公共關係」等四個向度。

換言之，本研究中 IPA 座標圖中縱軸所顯示的「重視度」，即是家長對於學校服務品質的期望而言。

## 參、滿意度

滿意度係指個人感到滿足和愉快的整體感受與評價，即對事物作一種主觀的判斷所帶來正面感受的程度，是與預期心理比較得到的結果，屬於態度或感情的情意取向(許原嘉，2002)。本研究當中所謂滿意度，是指臺中市西區國民小學之學生家長對其子女所就讀學校的滿意度調查，透過研究者自編「家長對學校服務品質滿意度問卷調查表」，若滿意度量表得分越高，表示學生家長對學校服務品質的滿意度越高。問卷包含「教師專業能力」、「學校教學環境」、「學校行政組織」以及「學校的社區公共關係」等四個向度。

換言之，本研究中 IPA 座標圖中橫軸所顯示的「滿意度」，即是家長對於學校服務品質的實際感受狀況而言。

## 肆、服務品質

Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)認為服務品質即期望和實際感受之程度的比較。本研究所謂服務品質為家長對學校所歷經「教師專業能力」、「學校教學環境」、「學校行政組織」以及「學校的社區公共關係」的重視度和滿意度之間的落差值；若重視度和滿意度之差大於各向度之平均差，則是表示滿意學校服務品質；反之，重視度和滿意度之差小於各向度之平均差，即表示不滿意學校服務品質(楊舒雯，2006)。

## 第四節 研究方法與步驟

本研究旨在探討「臺中市西區國小學校家長對於學校服務品質之滿意度」。首先整理相關文獻，以建立本研究之理論基礎，並據以發展本研究之研究架構及研究工具，其次以問卷調查法(questionnaire survey)搜集相關實證資料，作為本研究主題分析討論之依據。以下對研究方法與研究步驟來作說明：

### 壹、研究方法

本研究採用問卷調查法進行，依據文獻探討和研究目的，欲瞭解「臺中市西區國小學校家長對於學校服務品質之滿意度」，在參考相關理論與研究下，本研究以「教師專業能力」、「學校教學環境」、「學校行政組織」以及「學校的社區公共關係」等四個向度來自編「家長對於學校服務品質滿意度問卷調查表」初稿。在與指導教授討論後，修正成為研究之正式問卷，以進行後續的施測及蒐集實證資料。

### 貳、研究步驟

從確定研究主題開始，逐步研究之相關程序，本研究之步驟流程如圖 1-1 所示：

#### 一、確認研究主題

初步閱讀相關文獻，並觀察當前國小服務品質之現況後，確認本研究之方向與主題，作為後續研究之依歸。

#### 二、蒐集相關文獻

蒐集與研究主題相關的文獻資料，整理歸納各研究變項的內涵與層面，作為本研究的理論基礎和問卷編製之參考。

### 三、選擇研究方法

本研究之研究方法為問卷調查法，以問卷方式來蒐集研究之相關實證資料。

### 四、編製研究工具

著手進行編製問卷初稿，與指導教授討論後，進行問卷的修正並完成問卷調查。

### 五、進行問卷調查

本研究以 100 學年度臺中市西區國民小學之學生家長為母群體，經抽樣進行正式問卷的施測。問卷採用書面方式親自送至樣本學校，懇請樣本學校之級任老師將問卷轉交學生家長填答。

### 六、問卷資料整理與分析

問卷回收後逐一剔除無效問卷，再運用 SPSS 之統計套裝軟體進行各項資料之整理與統計分析。

### 七、撰寫研究結論並提出建議

根據資料分析的數據，撰述研究結果，並依據研究動機和目的提出本研究的結論和建議。

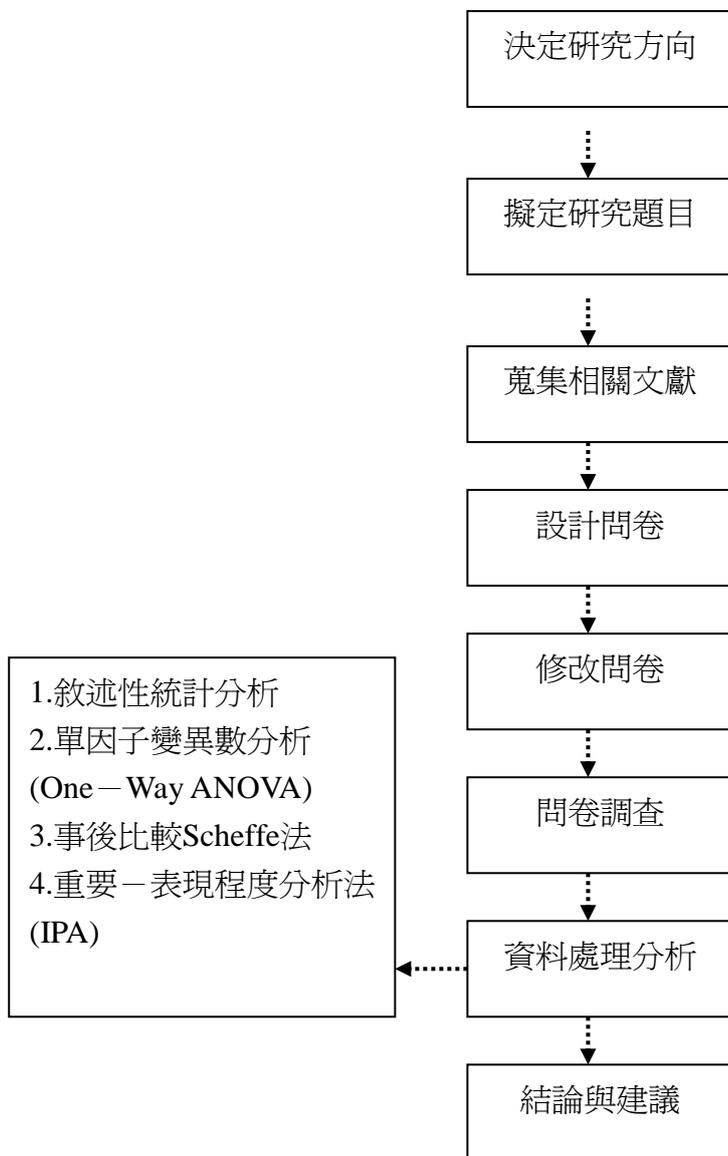


圖 1-1 研究流程圖(研究者自行整理編製)

## 第二章 文獻探討

本章主要探討有關之相關文獻，共分成四節來說明，第一節為學校服務品質及其相關研究；第二節為家長滿意度及其相關研究；第三節為 P.Z.B.服務品質模式之探討；第四節為研究重要－表現程度分析法。茲依各節分述如下：

### 第一節 學校服務品質之相關研究

#### 壹、學校服務品質之意涵

##### 一、服務的定義

西方世界裡，拉丁語的servitium 的意思是「奴隸奉承」，即為「服務」一詞(service)的語源，亦是指勤務的一種；但隨著時代的演進，「服務」的意義也隨著改變(鄭秀文，2006)。杉本辰夫(1986)認為「服務」是直接或間接以某種型態有代價地供給需要者所需之事務。服務是以滿足需要者的需要為前提，為達成企業目的且確保必要利潤而從事之活動。Sasser, Olsen and Wyckoff(1978)認為「服務」的內容具有無形性(intangibility)、易逝性(perishability)、異質性(heterogeneity)及同時性(simultaneity)等四種特性；Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985)將服務的特性歸納為無形性(intangibility)、易逝性(perishability)、異質性(heterogeneity)及不可分割性(inseparability)等四個主要特性。

行銷大師Kotler(1999)認為「服務」係指一個組織為另一群體所提供的任何活動或利益，因為是無形的，故無法產生事物的所有權，服務的產生不一定需要透過實體產品才能完成。他同時彙整了諸多學者的見解並認為服務之所以不同於一般有形的商品，乃是因為服務具有以下四種特性：

- (一)無形性(intangibility)：服務所提供的是無形的產品，無法像實體產品一樣展示給大家看，顧客在購買一項服務前並不易評估其內容與價值。
- (二)不可分割性(inseparability)：服務的生產與消費是同時發生的。有形產品的生產者與消費者可相互獨立，產品經由生產者設計、製造，再經由配送提供給消費

者，但服務的提供者與消費者卻密不可分，在服務的過程中，服務者與顧客必須同時存在，因此，服務人員和顧客之間的互動關係就變得密切且重要。

(三)可變動性(variability)：服務具有高度變化性，同樣的服務常隨服務提供者、提供服務的時間及地點之不同，而有許多不同的結果。由於此種特性，使得服務品質的變異程度很大且難以控制。此外，消費者亦常隨時空變化，而改變其對服務的要求。

(四)易逝性(perishability)：實體產品可儲存以供未來銷售或使用，但服務卻不能以存貨的方式來因應市場供需的變動。所以，如何提高服務品質並透過行銷等手段，維持穩定的客源以降低淡旺季的影響，對於企業的永續經營極為重要。

## 二、品質的定義

「品質」是很通俗的語彙，在日常生活中雖然常會被提到，例如產品品質、生活品質等，但它卻是一個不具體且相當模糊的概念，一般人多會以該產品的好壞、耐用與否等評定的用詞來作定義。Crosby(1979)認為品質是顧客對於所期望的服務與實際知覺的服務相互比較的結果。

Garvin在1984年則彙整了多位專家學者的研究，提出一個較為完整且層次分明的看法，「品質」一詞可以用下列五種方式來定義：

(一)哲學的方式：品質是一種直覺上的優越，無法加以精確的定義，只有透過接觸及經驗才能感受得到。

(二)產品導向法：品質是一個明確且可以衡量的變數，而品質的差異係來自可衡量屬性的差異，產品的某些屬性水準越多或越高，即表示品質越好。

(三)使用者導向法：品質乃取決於使用者，以滿足使用者需求的程度來界定品質的優劣。

(四)製造導向法：品質為符合規格的程度。當產品與規格差距越大，則表示品質越低劣。一切按照規格生產，並且強調第一次就必須是正確的(making it right at the first time)。

(五)價值導向法：係以價格或成本的觀念來界定品質，亦即品質乃在一個可接受的價格或成本範圍內，提供消費者效用與滿足的程度。

### 三、服務品質的定義

「服務品質」是一個抽象且複雜的概念，主要為心理上的感受，無法像產品具有實質的物體進行衡量、管控(王秋雅，2009)。因此，服務的提供者必須體會顧客心目中所需求的服務品質為何，進而能使顧客提高其滿意程度。

Gronroos(1982)認為服務品質是消費者事前期望服務與接受服務後的知覺之比較所產生；消費者在接受服務前有一期望品質(expected quality)，接受服務後則會產生一經驗品質(experiences quality)，將兩者比較之後可得到一個差異值，稱為總體知覺品質(total perceived quality)；如果經驗品質達到期望品質，則總體知覺品質是高的，反之則是低的。Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985)認為服務品質為對服務的一種長期性評估，是一種可以以態度來視之的評價，也是消費者主觀感受與期望間的差距。Bitner(1992)認為服務品質是顧客消費後，是否願意再次購買服務的整體態度。楊錦洲(1996)則指出服務品質是服務的公司、個人或機構能配合顧客的需要、消費或負擔等能力，同時能讓顧客產生信心，以及提供適時的、適當的滿意服務或品質。翁崇雄(1998)將認知服務品質定義為消費者主觀評斷一產品或服務的整體優良或傑出程度。

莊哲瑋(2004)則指出服務品質之重要意義如下：

- (一)服務品質是一種態度或感受，為被服務者對服務狀況的一種心理滿足情況。
- (二)服務品質不僅是服務結果的評估，亦包括接受服務過程的感受。
- (三)服務品質之範圍包括提供服務的人員態度、作法，甚至於設備、資料、決策等。
- (四)服務品質並無絕對的標準，與個人的經驗及認知會有很大的關連性。

本研究根據服務品質定義帶入學校行政與教學現場，則學校服務品質可定義為「學校組織成員(包含了行政人員、教師與學生、家長及社區民眾…等)在學校場域內所發生的互動中，提供了滿足需求的服務，使其心理達到滿意的情況。」

## 貳、學校服務品質衡量構面

「服務品質」是顧客心中的感受與滿意程度，而如何衡量服務品質一直是專家學者們研究的課題，我們該透過哪些的構面(dimensions)、屬性(attribute)來衡量服務品質，本研究對歷年來許多專家學者的研究彙整如表2-1所示：

表2-1 服務品質的構面摘要表

研究者	服務品質的構面
Juran et al.(1974)	1.內部品質 2.硬體品質 3.軟體品質 4.即時反應 5.心理品質
Sasser、Olsenc 、Wyckoff(1978)	1.安全性(security) 2.一致性(consistency) 3.態度(attitude) 4.完整性 (completeness) 5.調節性(condition) 6.即用性(availability) 7.時效性 (timing)
Quelch &	1.消費前所考慮的因素：業者的行號與形象、過去的經驗、朋友 的看法與口碑、商店的聲譽、政府檢查的結果、廣告價格與宣傳績效。
Takeuchi(1983)	2.消費時所考慮的因素：服務的規格與標準、對服務人員的評價、 服務保證條款、服務與維修政策、支援方案、索價。 3.消費後所考慮的因素：使用的便利性、維修、申訴與保證的處理、 零件的即時性、服務的有效性、可靠度、相對績效。
Zimmerman (1985)	1.適用性 2.重複製造的能力 3.即時性 4.最終使用者的滿足5.堅持 預先設計的規格
Martin(1986)	1.服務程序(service procedure)：流程、適時、顧客期望、回饋。 2.人員性格(personality of the staff)：身體語言、機智、敏感度。
Garvin(1987)	1.績效(performance) 2.特質(features) 3.可靠度(reliability) 4.一致性(conformance) 5.耐久性(durability) 6.美學(aesthetics) 7.服務 性(serviceability) 8.認知品質(perceived quality)

表2-1服務品質的構面摘要表(續)

Parasuraman、 Zeithaml and Berry (1985) (1988)	十項因素：1.有形性 2.可靠性 3.反應性 4.勝任性 5.禮貌性6.信用性 7.安全性 8.接近性 9.溝通性 10.瞭解/熟知顧客。 五個構面：有形性、可靠性、反應力、保證性、體貼性
Haywood-Farmer (1988)	1.實體設施、過程與程序 2.服務人員的行為因素和交際能力 3.專業性判斷：誠實、診斷、信任、辨別力、知識、技能。

資料來源：本研究整理

#### 參、學校服務品質之相關研究

本研究範圍屬國民小學服務品質，爲了更瞭解目前國內有關研究學校服務品質的議題中，衡量服務品質時所使用的構面，針對歷年來專家學者的研究彙整如下：

周碩樑(1999)認爲高級工業職業學校的服務品質爲有形性、可靠性、保證性、關懷性及反應性等五個構面。高工學生對學校服務品質之期望頗高，尤其在保證性、有形性兩個構面；高工學生對學校服務品質實際感受層面持正向的感受，尤其在保證性和關懷性構面。

方崑合(2006)利用多層次模式之觀念進行實證分析，認爲學校服務品質可歸納爲課程教學、學校活動、空間環境、設施、福利、學生與職員互動、師生互動、價值與智識能力。

陳秀江(2004)認爲國民小學家長對於學校服務品質的四個衡量構面因素，分別爲「環境與設備」、「行政與服務」、「溝通與關懷」、「教學與輔導」等四構面。

林義豐(2005)認爲國小教師對於學校行政服務品質爲有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性等五個衡量構面。

張慧玲(2004)認爲學校服務品質衡量構面，家長部分分爲學校環境設備、學校行政

效率、教師教學與輔導能力、學校溝通與關懷以及積極服務等五構面；學生部份則分為學校環境設備、學校行政效率、教職員工服務態度以及學校溝通與關懷等四構面。

## 第二節 家長滿意度之相關研究

家長是學校重要的顧客，而顧客滿意度在本研究中即等同於家長滿意度，首先說明家長滿意度之定義，再以相關理論探討如何提升家長滿意度，最後探討家長滿意度之相關研究。

### 壹、家長滿意度之定義

學校組織，是由教師、學生及行政人員等內外部成員所組成的一種組織，在學校組織內的所有成員也都各自有其需求及所扮演的角色，對於學校組織的認同和滿意度的提升，可以說是學校永續發展的重要課題。因此，家長對於學校滿意度可從學生在校內的人際關係好壞、學業成績的表現及家長參與學校事務的程度等等面向，影響其對學校的滿意程度(林俊瑩，2008；傅美蓉，2006；許莉琳，2010)。在學校教育環境中，雖然家長主觀的滿意度並非教育品質的全部，但若全然忽略家長滿意度，在教育品質上的提升終究仍是空談(陳琍芬，2007)。

Kotler(2000)對於滿意度(satisfaction)的定義：「一個人所感覺的愉悅或失望的程度，係源自其對產品性能的知覺與個人對產品的期望，並且認為高的顧客滿意度是企業未來獲利的最佳指標。」

顧客滿意度的研究始於 Cardozo(1965)，Cardozo 是以心理學的理论將顧客滿意分為對比理論(Contrast Theory)及失調理論(Dissonance Theory)。對比理論指的是顧客對於產品的價值低於期望值，其顧客失望會擴大；失調理論是指一個人對於產品價值期待很高而收到的是價值很低的產品時，就會產生認知失調，同時指出滿意的顧客會增加購買的意願(王世維 2008)。顧客滿意度是指顧客在接受互動服務後，所產生的主觀滿意或不滿意的感受，而主觀感受的判斷標準有時也根據一些客觀的事實(徐茂練，2004)。Zeithaml and Bitner(1996)認為顧客滿意度會受到產品品質、服務品質、價格、情境和個人因素的影響，顧客滿意度是對有形及無形產品的一種整體評價。Kotler and Armstrong(2005)則從行銷的觀點認為，顧客滿意度是指顧客比較使用後對產品價值的認知，是否符合購買前的期望；而顧客的期望，則是指消費者在購買前依據舊經驗、朋友的意見、行銷者及

競爭對手的資訊所組成的預期心理。

家長對學校的滿意程度可作下列定義：「學生家長對其子女學校所產生的評價之程度」。所以當學生家長對其子女學校越具有正面積極的評價時，即表示家長對學校的滿意度越高(許莉琳，2009)。林瓊惠(2004)界定家長對學校滿意度為：「在學校推展行銷過程的策略中，家長對於所經歷的一切相關工作性質、情境以及生活經驗做價值判斷後，所產生個人知覺、情感及態度的反應。」曹忠成(2007)則認為是家長在學校推廣校務工作的過程中，將其所經歷的一切相關工作性質、情境以及生活經驗做價值判斷之後，反應在個人主觀的知覺、情感及態度上。

綜上所述，家長滿意度其實指的是，在不同社會文化的脈絡下，家長隨著時間累積對於學校有形、無形的校務推動，所產生一種主觀的整體評價。在國小的學校組織下，家長可能受到區域文化、個人價值觀等因素影響，因而產生不同程度上的滿意度。

## 貳、家長滿意度之相關理論

關於滿意度的論述非常的多，學者眾說紛紜，大多以管理學或是行銷學的角度來分析，綜合多位管理學專家與國內多位研究者(劉育吟，2005；林佑璐，2006；陳琍芬；2006；許秋儂，2008；游琇雲，2008；林惠齡，2009；黃淑儀，2009；黃惠雯，2009)的研究，歸納出以下與家長滿意度相關之論述：

### 一、需求層級理論(Hierarchy of Needs Theory)

Maslow 提出需求層級理論，將人類的需求由低至高依序分為生理需求、安全需求、社會需求、尊重需求和自我實現的需求等五個層級。當某個層級的需求達到一定程度的滿足後，下一個層級的需求就變成主要的支配力量。所以說，個人的需求是沿著層級往上提升。因此，根據該理論論點運用於家長對學校滿意度之需求，學校若想吸引家長選擇，首先即在於要了解家長目前的需求是在哪一個層級，設法滿足該層級或以上層級的需求，但是若如此強調家長需求之滿足則很可能會去忽略學生的需求。

### 二、公平理論(Equity Theory)

Adams(1963)從社會交易觀點(social exchange)，定義出三個影響人們評價知覺的公平，分別是結果公平(distribution justice)、程序公平(procedural justice)和互動公平(interactional justice)。也就是說顧客在服務接觸時，對於所得結果或補償之評判標準(李碧瑜，2003)，又稱為社會比較理論(social comparison theory)。另 Oliver(1981)則認為顧

客滿意度取決於顧客感受到的公平程度。

### 三、期望理論(Expectation Theory)

期望理論是由 Vroom 在 1964 年所提出，認為消費者滿意是指消費者對其目前所獲得之服務與產品時的感受或情緒性反應。消費者願意花多少貨幣或非貨幣成本在服務機構上，取決於本身期望之付出能否達到預期效果與滿足需求。以家長對學校的滿意度而言，家長對學校的期望能否達到預期效果與滿足的需求，取決於家長對其目前所獲得之服務與產品時的感受或情緒性的反應。

期望理論之基本假設如下所述(秦夢群，1998)：

- (一)不同的人有不同的期望、目標和需求，隨著環境變化和個人經驗的增長而改變。
- (二)人在面臨抉擇的時候，常會以理性的態度來處理。
- (三)人會從過去的經驗中學習，做抉擇時會根據過往經驗判斷，會先判斷獲勝機率再進行選擇。

### 四、期望不一致理論(Expectation disconfirmation)

當產品的績效與個人期望一致時，個人的期望亦會被確認。當產品的績效比個人預期的好，會產生正向的不一致。當產品的績效比個人預期的差，則會產生負向的不一致(Oliver, 1981)。因此顧客滿意度取決於產品績效與個人期望的比較結果，當期望與績效產生正向不一致時，顧客會感到滿意；相反的，當期望與績效產生負向不一致時，顧客會感到不滿意。

Anderson(1973)提出四種理論來說明形成期望不一致的主要原因：

- (一)類化理論(assimilation theory)：當顧客對產品與績效產生知覺上的差距時，會形成認知失調，此時顧客會調整他對產品的知覺，以縮減這個差距來消除心理的失調狀態。
- (二)對比理論(contrast theory)：當顧客對產品與績效有知覺上的差距時，顧客會藉由調整他對產品的知覺以誇大這個差距。
- (三)類化－對比理論(assimilation- contrast theory)：顧客對產品與績效有知覺上的差距產生時，顧客的心理存在接受區域與拒絕區域，如果這個差距落在接受區域，顧客會去縮減這個差距；如果這個差距落在拒絕區域，顧客會去誇大這個差距。
- (四)一般否定理論(generalized negativity theory)：當顧客對產品與績效有知覺上的差距產生時，不論這個差距的大小，顧客對該產品會一律採取否定的態度，並且

降低他對產品績效的知覺。

#### 五、歸因理論(Attribution Theory)

Weiner(1978)認為導致產出結果成功或失敗的原因可分成三個面向：(一)因果的焦點；(二)產出的穩定性；(三)可控制性。因果的焦點指的是產出的結果可歸因於內部的因素或是外部的因素。產出的穩定性是指產出結果的因素是否經常發生。可控制性指的是產出結果發生的原因是否能被掌控。

#### 六、差距理論(Discrepancy Theory)

係指 Locke(1969)在針對工作滿意中所倡導的理論，差距理論又稱為「期望差異理論」。假設個人對於工作滿意的程度，乃是由實際所得與預期所得間的差距來判斷，若是差距越小，則感到滿意的程度越高，反之，若差距越大，則滿意程度將越低。就教育觀點而言，家長是學校教育的合夥人，也視同為學校組織成員的一份子，學校在推展各項行政事務的運作與家多會長直接、間接產生關係，所以家長對學校運作的滿意與否是不容忽視的。家長對學校有諸多的期望，當家長的期望與學校的校務工作表現的差距越小，則滿意度就會越高；反之，則會越低(林瓊惠，2004；柯珮婷，2007；黃惠雯，2009)。

#### 參、家長滿意度之衡量

透過衡量家長滿意度可以檢測學校服務品質的優劣，使用哪些衡量工具才能真正測量出家長滿意度？下列就滿意度衡量尺度做進一步的探討(毛曉夫，1997；黃淑儀，2009)：

- 一、簡單滿意尺度(Simple Satisfaction Scale)：「完全滿意」、「非常滿意」到「很少滿意」、「沒有滿意」分成三到七個尺度不等。
- 二、混合尺度(Mixed Scale)：滿意與不滿意是位在連續帶的兩端，從「非常滿意」、「滿意」到「不滿意」、「非常不滿意」分成三個、五個、七個尺度不等。
- 三、期望尺度(Expectational Scale)：顧客透過比較「對產品績效的期望」與「對產品績效實際知覺」來產生滿意度。
- 四、態度尺度(Attitude Scale)：衡量顧客的態度或信仰。從「非常喜歡」、「喜歡」到「不喜歡」、「非常不喜歡」分成三到七個尺度不等。
- 五、情感尺度(Affect Scale)：顧客對該產品產生正面情感，表示對該產品感到滿意；對該產品產生負面情感，則表示對該產品感到不滿意。
- 六、而本研究採用混合尺度(Mixed Scale)來評估家長對學校服務品質的滿意度，採李克

特式(Likert)五點量表，從「非常不重要」、「不重要」、「普通」、「重要」、「非常重要」，分數從 1 分到 5 分，這種計分方式是以等距計分來進行。分數越高表示受試家長的滿意度越高；反之，分數越低則代表受試家長的滿意度越低。

#### 肆、家長滿意度之相關研究

家長對學校的滿意度實際上是對學校整體服務品質之感受。本節將透過家長滿意度相關研究之探討，來瞭解影響家長滿意度之相關因素。

王心怡(2008)研究的主要目的在瞭解社區家長對學校服務品質的期望與滿意度之現況與內涵、家長背景變項對學校服務品質的期望與滿意度之差異性以及找出學校應改善服務品質的構面與因素。

陳秀江(2004)之研究在瞭解桃園縣國民小學家長對學校服務品質的期望與滿意度之現況與內涵、家長背景變項對學校服務品質的期望與滿意度之差異性以及找出國民小學學校應改善服務品質的構面與因素。最後根據研究結果提出具體建議，做為教育行政機關、國民小學教育人員之參考。

鄭秀文(2006)研究以台中縣國民小學之學生家長、教師及校長為研究對象，探討目前國內國民小學教育品質之現況，以提供相關單位及人員參考，最後其結論為未來學校要做改善學校服務品質的規劃時，應該要辦理班親會、增加親師溝通的方式，多向家長徵詢教育相關意見及要求，以增進國民小學的學校服務品質。

從上述家長滿意度的相關研究整理發現，雖然研究的向度有所不同，但大致上來看，學校在行政服務品質的優劣，會影響家長滿意度，至於哪些向度是家長最重視的部份，則值得更進一步的探究。

### 第三節 P.Z.B.服務品質模式之探討

本節將探討P.Z.B.服務品質概念性落差模式及P.Z.B.服務品質模式之衡量。

#### 壹、服務品質概念性落差(缺口)模式

P.Z.B.(1985)三位學者綜合各學者的見解，對企業管理者和顧客實施深度的訪談，

訪談的行業包括零售銀行、信用卡公司、長途電話中心、證券仲介商、電器維修等五種不同的服務業，以找出消費者在評估各個不同的服務業時，所存在共同性的落差構面，同時發展出服務品質的概念性模式，即著名的服務品質缺口理論(Gap Theory)。

研究發現服務品質是顧客整體性的評量態度，服務品質來自於接受服務前的期望與接受服務後的認知之間的差異。其中，顧客的期望主要是受到過去經驗、個人需求、口碑以及外部傳播之影響；至於顧客對實際所感受到的服務時所產生的知覺，則是透過服務提供者的設計、傳送及行銷所影響。

由圖2-1得知，P.Z.B.(1985)三位學者所提出的服務品質概念性模式，有五個可能形成差距的缺口，故又稱為「缺口理論」。其中口碑、個人需求、過去經驗，以及與顧客外部的溝通，將影響顧客所期望的服務；要完全正確的滿足顧客需求，達到顧客滿意的服務品質，必須縮小或消弭缺口5。但缺口5又會受到前面四個缺口的影響，因此缺口5可視為缺口1至缺口4的函數，即 $Gap5=f(Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)$ 。綜上所述，服務業者要做好服務品質，首先必須消弭缺口1到缺口4的差距，這才是解決問題的根本方法。

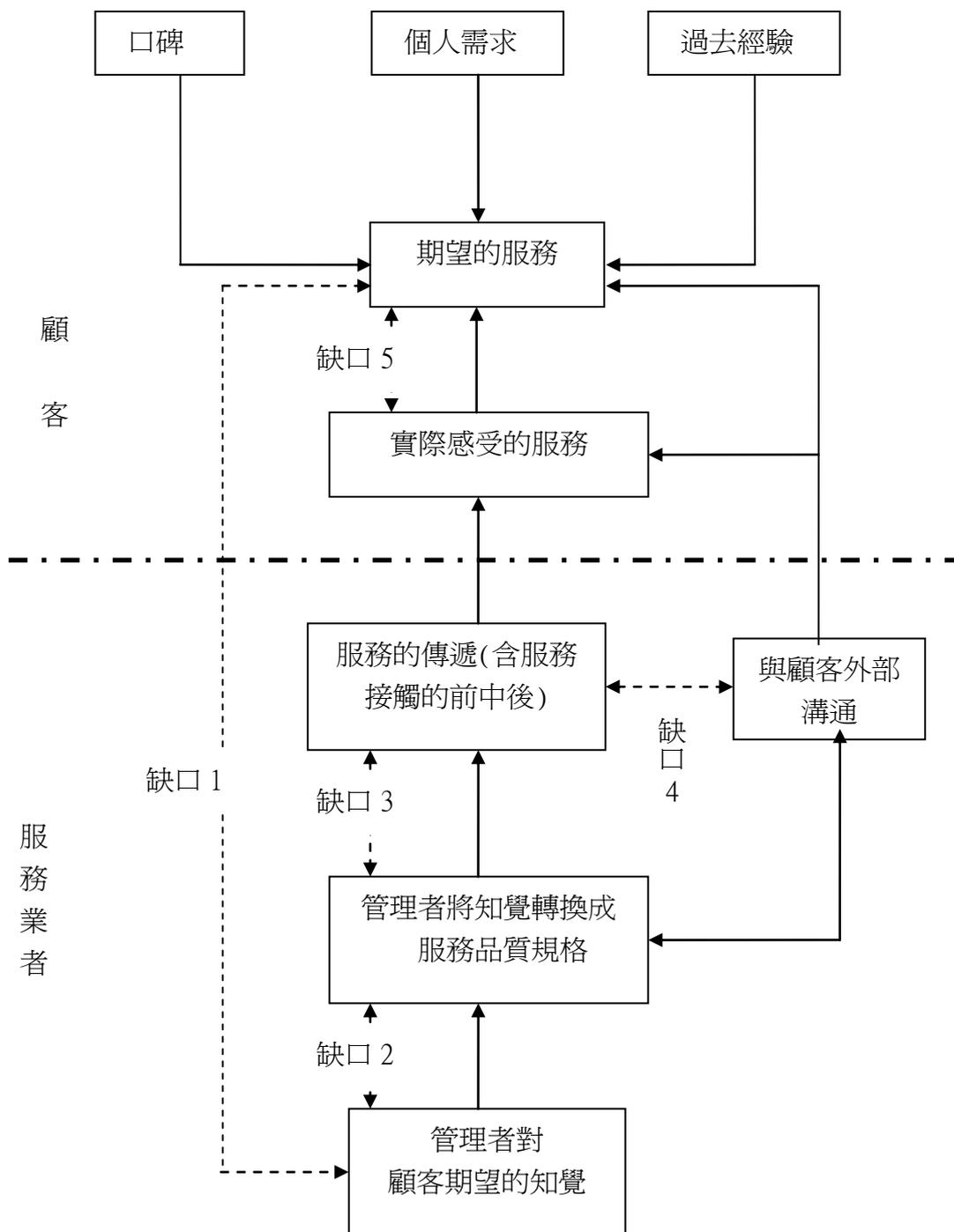


圖2-1 P.Z.B.服務品質概念性模式圖

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

由上圖所示，圖中缺口1至缺口4乃推論自深入訪談的發現，缺口1與缺口5則推論自焦點群體的結果，各缺口的來源分述如下：

缺口1：「顧客所期望的服務」與「管理者對顧客期待的知覺」之間的差距，其發生原因是管理者不能完全瞭解顧客的期望所產生的。

缺口2：「管理者對顧客期望的知覺」與「管理者將知覺轉換為服務品質規格」之間的差距，其發生原因可能管理者沒有能力制訂服務品質的目標水準，以符合顧客的期望並將其轉變成可實行的計畫書，或者覺得符合顧客的期望是不可能的。

缺口3：「管理者將知覺轉換成服務品質規格」與「服務傳遞」的差距，是由於公司員工在傳遞真正的服務時無法達到管理者所設定的目標而產生績效上的差距。

缺口4：「服務傳遞」與「顧客的外部溝通」的差距，發生原因是由於廣告或其他的外部溝通將影響顧客對服務的期望，也同時影響顧客對服務品質的感受。

缺口5：顧客對服務品質的知覺是顧客衡量對服務的期待與實際接受服務的知覺之間的差距，又可稱為「品質落差」。發生的原因是顧客受到本身需求、過去經驗、口碑和溝通的影響，或者是期望太高所導致。由上述模式，可知服務業者若要滿足顧客需求，就必須突破此模式之中的五個缺口。

本研究即是針對缺口5，也就是P.Z.B.所定義的品質落差，亦即「事前所期望的品質和實際感受到的品質兩者之間的差距」做深入的探討。依據缺口5的涵意，本研究可得下列三種關係，如下表所述：

表2-2 期望品質與實際感受品質之間差距關係表

雙方關係	分數	顧客感受
期望品質 > 實際感受品質	品質落差為負分	服務品質不好，不滿意，應加強改善。
期望品質 = 實際感受品質	品質落差為零分	服務品質尚可，滿意，應部分改善。
期望品質 < 實際感受品質	品質落差為正分	服務品質好，很滿意，應繼續保持。

資料來源：研究者整理

## 貳、SERVQUAL服務品質模式

SERVQUAL量表由Parasuraman, Zeithaml and Berry在1988年提出，透過項目分析、因素分析、信效度檢定及問卷調查後，根據顧客的期望服務與實際感受服務之間的落差來衡量服務品質，並將原本十個服務品質向度構面中的7個測量項目，於1988年精簡為五個向度22個屬性項目的「SERVQUAL」量表來衡量服務品質。

目前「SERVQUAL」量表則被廣泛應用於服務品質的衡量。由於該量表具有良好信度及效度，亦可將其擴大應用於不同的服務產業。服務品質構面及其意義，如下表2-3所示：

表2-3 SERVQUAL五個構面與原始十個構面的關係及意義

P.Z.B.十個 原始構面(1985)	SERVQUAL 五個構面(1988)	意義
1.有形性	有形性	提供服務場所的設施、設備及人員。
2.可靠性	可靠性	履行原有約定的品質精確度之能力。
3.反應性	反應性	服務人員快速服務及幫助顧客之意願。
4.勝任性 5.禮貌性 6.信用性 7.安全性	保證性	有禮貌及專業的服務人員，其能力贏得顧客的信任。
8.接近性 9.溝通性 10.瞭解性	關懷性	服務業者對顧客關心、貼心的服務。

資料來源：李宗樺(2007)；林淑錦(2010)

## 第四節 重要—表現程度分析法

重要—表現程度分析(Importance-Performance Analysis, 簡稱 IPA), 又稱為「重要—績效分析」, 是量表工具設計和資料分析呈現的一種方法(林原宏, 2009)。是由 Martilla and James(1977)所提出的一種分析方法, 以汽車業者期望提高顧客忠誠度的一個例子, 透過簡單的分析技術來衡量汽車業者服務品質在消費者心中的重要程度和滿意程度, 利用 IPA 的架構去分析汽車銷售商的服務品質, 並將重要程度和表現程度的平均得分繪製於二維矩陣圖中, 以項目屬性「重要程度」與「表現程度」的中位數(或平均數)為座標軸, 可將項目屬性分成四個區塊, 每個區塊有各自的重要意義。此分析法是一種簡易瞭解消費者所重視觀點之測量法, 使企業家能瞭解其在管理及資源的調配上是否妥當的一種良方(李際萍, 2008)。約在 1970 年末期, 廣泛地被應用在產品、服務、觀念以及零售業等行業的優、劣勢的評估(Chu & Choi, 2000)。Sethna(1982)指出 IPA 對於在辨識服務品質是一個很有效率的方法。

由近幾年的研究文獻可以發現, 在教育行政與管理領域的研究開始採用 IPA 進行評鑑和績效評估的分析(Oh, 2001)。陳勁甫等人(2004)應用 IPA 分析嘉義農場遊客對各項服務品質之評價, 以找出改善嘉義農場服務業品質之重要品質屬性。潘婉茹等人(2007)以 SERVQUAL 量表為問卷架構, 運用修正後 IPA 與統聯客運之滿意度做比較, 建議作為國光客運的改進重點, 以追求更高的服務品質, 增加顧客滿意度。沈進成、蔡奈容(2002)以 IPA 模式檢視西班牙觀光競爭力之重要改善因素, 以作為研擬西班牙觀光策略之參考。李麗卿(2009)探討基隆市國小教師對於海洋教育戶外教學地點之選擇, 利用 IPA 分析法掌握各地點的優、劣勢, 以利海洋教育體驗之推廣。Hanqin, Zhang and Chow(2004)則應用 IPA 來確認改善香港導遊服務績效與改善高等教育服務品質之重點品質屬性。Enright and Newton(2004)應用 IPA 來確認可促使旅遊目的地競爭優勢之品質屬性。在研究上曾建立與 IPA 相同概念的「消費者滿意矩陣(Customer-Satisfaction Matrix)」, 分為關鍵優勢(Critical Strength)、無意義優勢(Insignificant Strength)、潛在威脅(Potential Threat)及風險與機會(Risk and Opportunity)。

IPA 的主要論述在於對任何一項行為或論點, 若僅僅考慮其重視度而忽略表現值, 或者只是考慮表現值卻忽略了重視度時, 分析所得之結論, 都難免有遺珠之憾, 甚至失於偏頗之虞。改進之道, 在於將重視度和表現值二者要同時放在一起考慮(曹玉鳳,

2008)。同時，Sampsons and Showalter(1999)亦提出 IPA 的三項研究假設：

- 一、重要性和表現性是有相關的。
- 二、一般而言，個體所知覺的重要性和所知覺的表現情形是相反關係；也就是說，當表現情形已經足夠時，其重要性便會降低。
- 三、重要性是表現情形的導因，亦即表示表現程度的改變會導致重要性的改變。

而重要－表現分析法可分成下列步驟(Abalo, Varela & Manzano, 2007)：

- (一)依據研究目的，列出評量項目的屬性，發展成問卷形式，例如李克特式量表或模糊語意變數計分形式。
- (二)使用者針對項目屬性分別進行「重要程度」和「表現程度」兩方面的評定。「重要程度」指該項目屬性對於評量的重要性；「表現程度」則指受評者在該項目屬性上所表現的結果。
- (三)分別以「重要程度」和「表現程度」為橫軸與縱軸，將項目屬性的得分製圖成一個二維座標。
- (四)以「重要程度」和「表現程度」的平均數為分隔點，將二維空間劃分成四個象限，如圖2-5所示。

四個象限的評量結果的意義如下(林原宏，2009)：

- 1.第I象限為「繼續保持」(keep up the work)，表示在重要程度與表現程度的評價均高，受評者表現良好。
- 2.第II象限為「加強改善」(concentrate here)，表示在重要程度高但表現程度卻低，受評者須加強改善此象限屬性。
- 3.第III象限為「優先序低」(low prioty)，表示重要程度與表現程度均低，必須改善的優先次序較低，並非必須立即處理改善。
- 4.第IV象限為「過度重視」(possible overkill)，表示重要程度不高，但受評者卻過度練習表現。

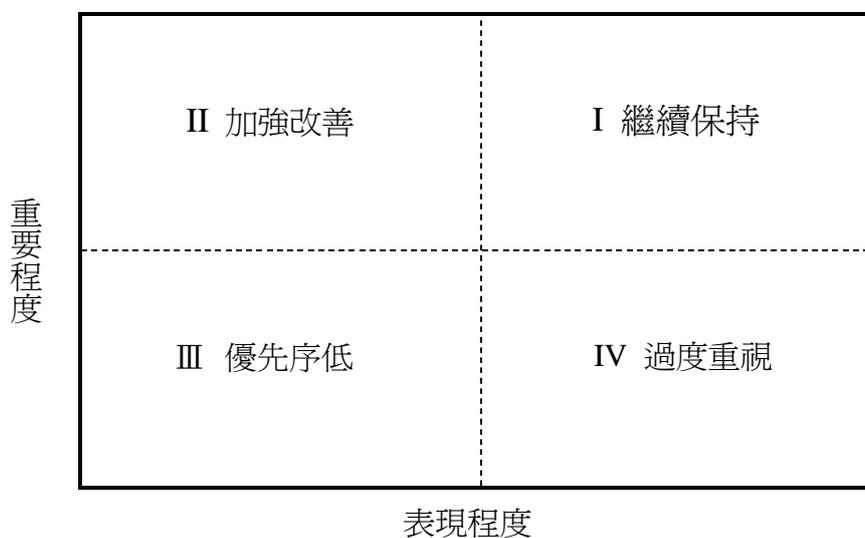


圖2-2 重要表現程度分析座標圖

本研究將以重要－表現程度分析法(IPA)為分析方法，針對臺中市西區國民小學之學校服務品質，包括「教師專業能力、學校教學環境、學校行政組織及學校的社區公共關係」等四大方向加以分析，以瞭解家長背景屬性與學校服務品質重視度與滿意度之間的關係，提供學校做為參考，以作為推動校務工作之依據，如圖 2-3 所示。

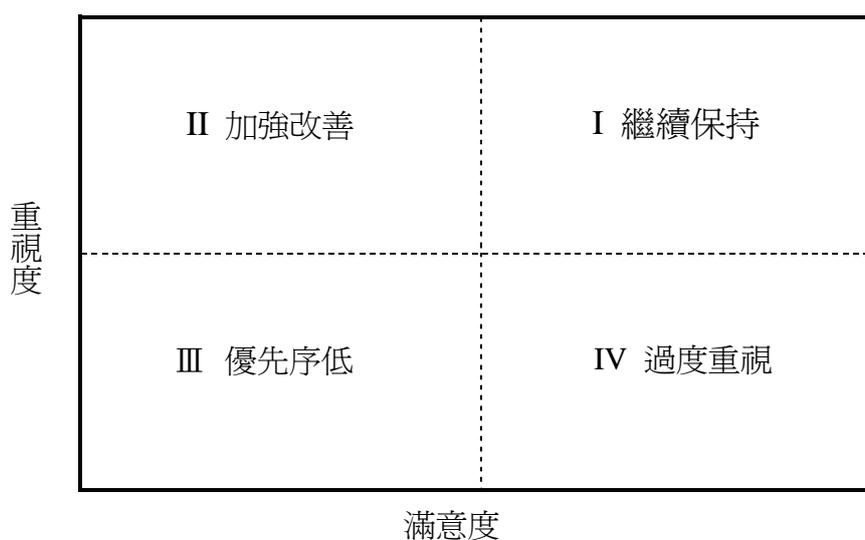


圖 2-3 重視度－滿意度分析模式圖

- 一、若是落在第 I 象限，表示家長對該項服務品質相當重視，而且對學校所提供該項服務品質相當滿意，所以學校行政當局對於該項服務品質應該予以「繼續保持」其服務水準。
- 二、若是落在第 II 象限，表示家長對該項服務品質相當重視，可是目前學校所提供該項服務品質卻令家長很不滿意，所以學校行政當局對於該項服務品質應該列入「加強改善」。
- 三、若是落在第 III 象限，表示家長對該項服務品質重視度不高，而且對學校所提供該項服務品質也不甚滿意，因此學校行政當局在改善該項服務品質應該列入「優先序低」的改善重點。
- 四、若是落在第 IV 象限，表示家長對該項服務品質重視度不高，但實際上學校所提供該項服務品質卻令家長很滿意，因此該項服務品質對於學校行政當局來說是呈現「過度重視」的狀況。

### 第三章 研究設計與實施

本研究旨在探討臺中市西區國民小學學校服務品質之情形。為達成本研究目的，除了探討相關文獻外，也參考SERVQUAL量表所使用之程序予以自編「國民小學學校服務品質」量表，並且進行實際的問卷調查，藉此來蒐集、了解和分析國民小學學校服務品質之現況，並找出落差較大的構面，以做為優先改善國民小學學校服務品質項目之參考依據。本章共分為四節：第一節是研究架構；第二節為研究假設；第三節是研究對象與方法；第四節為資料處理與分析，以下就針對各節說明。

#### 第一節 研究架構

根據研究動機與目的，本研究主要在探討家長對學校服務品質之重視度與滿意度，再依據P.Z.B(1988)提出之「服務品質模式」修改成可應用於學校服務品質的研究架構；如圖3-1 所示。

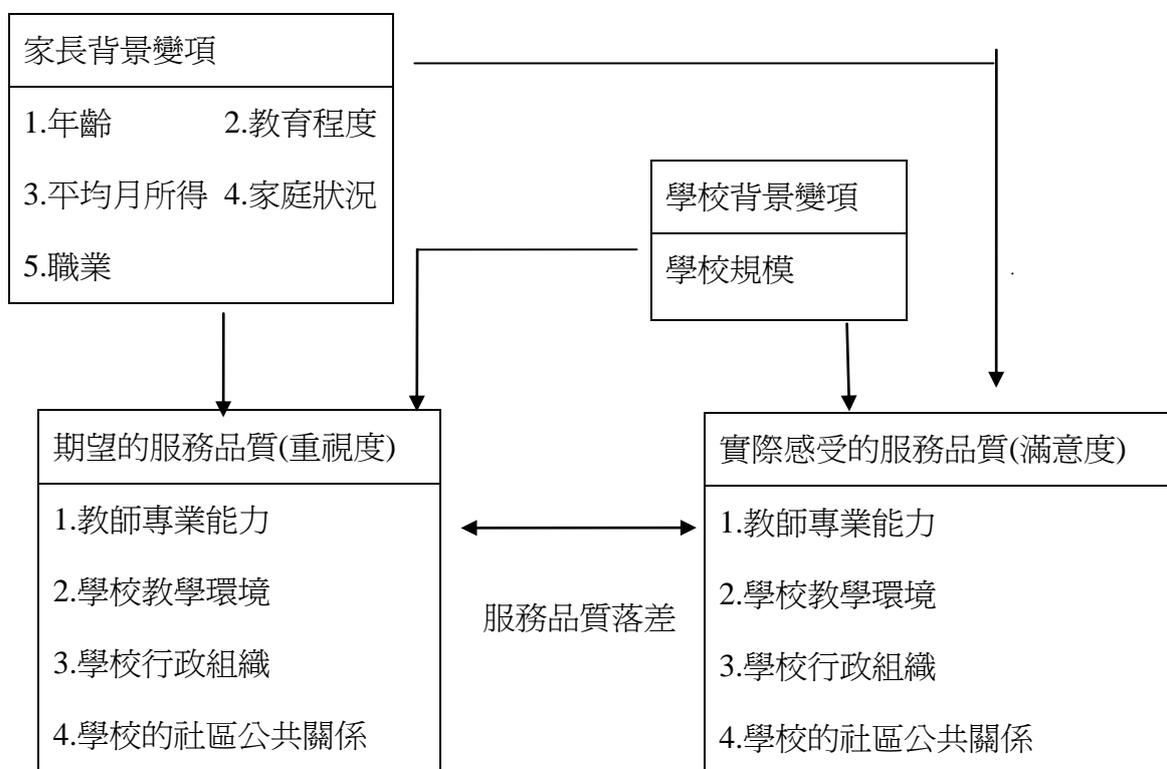


圖 3-1 學校服務品質研究架構圖

從研究架構圖可知，本研究試圖探討國小學生家長，期望學校應該提供之服務品質與實際感受到的程度，以及兩者之間的差距。茲說明本研究的變項如下：

#### 壹、家長背景變項

本研究的家長背景變項包含了年齡、教育程度、平均月所得、家庭狀況以及職業類別，分述如下：

- 一、年齡：共有四種：(1)30 歲以下；(2)31-40 歲；(3)41-50 歲；(4)50 歲以上。
- 二、教育程度：共有四種：(1)國中(小)；(2)高中(職)；(3)大專院校；(4)碩(博)士。
- 三、平均月所得：共有五種：(1)20,000 元以下；(2)20,000~40,000 元；(3)40,000~60,000 元；(4)60,000~80,000 元；(5)80,000 元以上。
- 四、家庭狀況：共有四種：(1)一般家庭；(2)單親家庭；(3)外籍配偶家庭；(4)隔代教養家庭。
- 五、職業：共有六種：(1)服務業；(2)工商業；(3)自由業；(4)軍公教；(5)科技業；(6)其他(含待業、退休)。

#### 貳、學校背景變項

本研究是以臺中市西區國民小學共六間學校為抽樣母群體，學校背景變項採取學校規模，敘述如下：

學校規模：分成三種：(1)18~36 班；(2)37~60 班；(3)61 班以上。

#### 參、期望的服務品質(重視度)

區分為「教師專業能力」、「學校教學環境」、「學校行政組織」及「學校的社區公共關係」等四個構面，在「家長對學校服務品質之期望」的題目中，各構面的重要分數越高，代表該構面在家長的心目中感受越重要。

#### 肆、實際感受的服務品質(滿意度)

區分爲「教師專業能力」、「學校教學環境」、「學校行政組織」及「學校的社區公共關係」等四個構面，在「家長對學校服務品質之實際感受」的題目中，各構面的滿意分數越高，表示家長認爲該構面的表現與目前學校實際狀況的呈現越相符合。

#### 伍、服務品質落差

區分爲「教師專業能力」、「學校教學環境」、「學校行政組織」及「學校的社區公共關係」等四個構面。該構面服務品質落差的分數，是由該構面實際感受和期望服務品質的相互比較；若其得分爲負數，表示家長對該構面的服務品質不滿意，應加強改善。

## 第二節 研究假設

本研究根據研究目的，研究者提出下列的研究假設：

- 1.不同的家長背景變項對「學校服務品質」之重視度有顯著差異。
- 2.不同的家長背景變項對「學校服務品質」之滿意度有顯著差異。
- 3.不同的學校背景變項對「學校服務品質」之重視度有顯著差異。
- 4.不同的學校背景變項對「學校服務品質」之滿意度有顯著差異。

## 第三節 研究對象與方法

本研究之調查研究法，係指以自編的「學校服務品質量表」爲研究工具，以問卷調查方式收集資料，並將資料進行統計分析，以進一步探討學校服務品質。

以臺中市西區國民小學之學生家長爲母群體，共計發出500份問卷。問卷施測過程中，先以電話聯繫受試學校之級任老師，懇請協助調查研究的實施，獲得同意後，以親送方式送交受試學校。爲期許提高問卷回收率及填答之有效性，隨函附上清楚的問卷發放原則；對於超過施測期限而未回收之學校，以電話適時催收問卷。

## 第四節 資料處理與分析

本研究依文獻探討，參考國內外應用P.Z.B.模式於教育服務品質之相關研究，加以整理分析，並與指導教授討論。自編出「家長對於學校服務品質調查問卷」。問卷內容包含學生家長基本資料、家長對學校服務品質之期望，以及家長對學校服務品質之實際感受等三大部分，以蒐集、了解並分析國民小學學校服務品質之現況，以下茲以問卷編製過程予以說明：

### 壹、問卷編製過程及架構

#### 一、基本資料

本問卷在調查國小學生家長的背景變項，包含年齡、教育程度、平均月所得、家庭狀況、職業及學校規模。

#### 二、學校服務品質量表

本問卷的編製係參考Parasuraman、Zeithaml及Berry於1988年所提出衡量服務品質的五個構面，考量國小學校行政實際特性，並參考王世維(2008)、林君懿(2009)及陳幸惠(2011)所編製之問卷，編寫出學校服務品質量表。量表包含了「教師專業能力」、「學校教學環境」、「學校行政組織」及「學校的社區公共關係」等四個構面，共擬定了19題。

#### 三、計分方式

學校服務品質量表的填答方式採李克特氏五點量表計分方式，依受訪者對學校行政所提供服務的重視度(期望)和滿意度(實際感受)，加以填答，其選項分「非常不重要\非常不同意」、「不重要\不同意」、「普通」、「重要\同意」、「非常重要\非常同意」等五個選項。計分時分別給予1分、2分、3分、4分、5分計算，最後分別計算出各構面的分數。問卷得分愈高的構面，則表示受訪者對學校服務品質中該構面有極高的期望和實際感受。

研究者將計算出受訪者各題的重視度與滿意度分數，同時也分別計算出各構面的分數；如果問卷上重視度分數愈高，表示受訪者認為國民小學學校服務品質在該構面上很

重要；反之，受訪者則認為國民小學學校服務品質在該構面上重視度較低。如果問卷上滿意度分數愈高，表示受訪者對於國民小學學校服務品質在該構面上的表現感到很滿意；反之，則表示受訪者對於國民小學學校服務品質在該構面上的滿意度較低。再根據研究架構進行服務品質缺口分析，找出有顯著差異的缺口，並做事後比較。最後進行重視度－滿意度程度分析，以IPA找出需改善的服務品質項目，以作為教育行政機關的參考。

## 貳、信、效度分析

### 一、預試分析

本研究發放預試問卷共30份，有效問卷為26份，回收率為87%。回收問卷後，本研究將進行預試問卷的信、效度分析，將未達顯著水準的題項刪除。在預試結果分析中，如表3-1結果所顯示，在家長重視度和滿意度的各構面中的Cronbach  $\alpha$  係數皆在0.6以上，是在可接受的範圍，表示本問卷在信度部分具有相當高的穩定性和一致性。而在效度分析部分，則藉由指導教授、國小教師與家長檢閱和修訂後的結果以作為效度分析。

表 3-1 預試問卷信度分析

量表向度	題數	Cronbach $\alpha$ 係數
教師專業能力	5	.692
學校教學環境	4	.682
學校行政組織	5	.815
學校的社區公共關係	5	.911

### 二、正式問卷信度分析

本研究發放問卷共500份，有效問卷為427份，有效問卷回收率為90.4%。回收問卷後，將進行問卷的信、效度分析。本研究之學校服務品質問卷所含之變項，係參考P.Z.B.提出衡量服務品質的五個構面，並考量國小學校行政實際特性，經過多次修改，設計出可評估學校服務品質的問卷調查表；研究者擬採用Cronbach's  $\alpha$  值進行信度分析，檢定

學校服務品質各構面的內部一致性程度。一份信度係數佳的問卷，總量表的信度係數最好是在0.8以上，若在0.7至0.8之間，是可接受的範圍；而分量表的信度係數最好是在0.7以上，若在0.6至0.7之間，則是以接受的範圍。本研究顯示在家長重視度與滿意度的各構面皆高於0.7，且整體重視度與滿意度皆高於0.9，可見本研究內部一致性高、信度佳。

表 3-2 正式問卷信度分析

	整體	教師專業能力	學校教學環境	學校行政組織	學校的社區公共關係
重視度	0.933	0.838	0.781	0.854	0.908
滿意度	0.961	0.930	0.890	0.920	0.922

#### 參、問卷正式施測

利用修正後的「家長對學校服務品質滿意度問卷調查表」，請臺中市西區國民小學之學生家長進行問卷調查，共計500名，並將蒐集之資料進行研究分析，根據分析結果提出本研究結論與建議。

#### 肆、資料分析

問卷調查資料回收後，逐一檢視、剔除無效問卷，將有效問卷資料整理編碼、輸入電腦與儲存建檔，並採用SPSS統計套裝軟體，進行各項資料統計分析，採用資料處理及統計分析方式如表3-3所述：

表3-3 問卷分析之統計法

類別	控制變項		依變項	統計方法
家長 背景 變項	年齡	1. 30歲以下	重視度	單因子變異數分析、 事後比較Scheffe法
		2. 31-40歲		
		3. 41-50歲	滿意度	
		4. 51歲以上		

表3-3 問卷分析之統計法(續)

家長 背景 變項	教育程度	1. 國中(小)	重視度 滿意度	單因子變異數分析、 事後比較Scheffe法
		2. 高中(職)		
		3. 大專院校		
		4. 碩(博)士		
	平均月所得	1. 20,000元以下	重視度 滿意度	單因子變異數分析、 事後比較 Scheffe 法
		2. 20,000~40,000元		
		3. 40,000~60,000元		
		4. 60,000~80,000元		
		5. 80,000元以上		
	家庭狀況	1. 一般家庭	重視度 滿意度	單因子變異數分析、 事後比較Scheffe法
		2. 單親家庭		
		3. 外籍配偶家庭		
4. 隔代教養家庭				



## 第四章 研究結果與分析

本章節是以統計方法分析搜集完成的問卷資料。本章節內容可分為：第一節受訪者資料背景分析；第二節學校服務品質缺口分析；第三節家長對於學校服務品質重視度與滿意度之差異性分析；第四節學校服務品質之重要－表現程度分析。茲依各節分述如下：

### 第一節 受訪者背景資料分析

本研究回收問卷之家長基本資料統計如表 4-1 所述，家長背景變項包括年齡、教育程度、平均月所得、家庭狀況、職業。家長滿意度調查問卷共發出 500 份，回收問卷 472 份，問卷回收率為 94.4%，扣除 45 份的無效或漏答問卷後，有效問卷為 427 份，有效問卷回收率為 90.4%。

#### 一、年齡

本研究的受訪者中，年齡方面分配以「41-50 歲」居第一，有 210 人，佔 49.2%；其次為「31-40 歲」189 人，佔 44.3%；第三為「51 歲以上」23 人，佔 5.4%；人數最少為「30 歲以下」5 人，佔 1.2%。

#### 二、教育程度

至於受訪者的教育程度，如表 4-1 資料所示「大專院校」共 224 人，佔 52.5%居第一位；「高(中)職」共 145 人，佔 34%居第二位；「碩(博士)」共 37 人，佔 8.7%居第三位；「國中(小)」共 21 人，佔 4.9%居末位。由此可知，本研究的受訪者教育程度，主要分佈為「大專院校」。

#### 三、平均月所得

本研究的受訪者中，平均月所得以「20,000~40,000 元」佔 42.6%，共有 182 人；「40,000~60,000 元」有 119 人，佔 27.9%；「20,000 元以下」有 47 人，佔 11%；「60,000~80,000 元」位居第四，共有 46 人，佔 10.8%；佔最低比例為「80,000 元以上」共有 33 人，佔 7.7%。從以上結果顯示，受訪者以一般中產階級為主。

#### 四、家庭狀況

受訪者的家庭狀況，以「一般家庭」共 360 份，佔 84.3%居第一位；「單親家庭」則是佔 10.8%居第二位，共有 46 份；「外籍配偶家庭」共 18 人，佔 4.2%居第三位；居末位的是「隔代教養家庭」共有 3 人，佔 0.7%。

#### 五、職業

本研究的受訪者中，以「服務業」共 165 人，佔 38.6%位居第一位；「工商業」共 115 人居第二位，佔 26.9%；第三位是「軍公教」共 47 人，佔 11%；「其他（含代業、退休）」有 42 人，佔 9.8%居第四位；居第五位是「自由業」共 38 人，佔 8.9%；居末位的是「科技業」有 20 人，佔 4.7%。

表 4-1 家長基本資料統計

項目	類別	人數	百分比 %
年齡	30 歲以下	5	1.2
	31-40 歲	189	44.3
	41-50 歲	210	49.2
	51 歲以上	23	5.4
教育程度	國中(小)	21	4.9
	高(中)職	145	34.0
	大專院校	224	52.5
	碩(博)士	37	8.7
平均月所得	20,000 元以下	47	11.0
	20,000~40,000 元	182	42.6
	40,000~60,000 元	119	27.9
	60,000~80,000 元	46	10.8
	80,000 元以上	33	7.7

表 4-1 家長基本資料統計(續)

職業	服務業	165	38.6
	工商業	115	26.9
	自由業	38	8.9
	軍公教	47	11.0
	科技業	20	4.7
	其他(含待業、退休)	42	9.8
家庭狀況	一般家庭	360	84.3
	單親家庭	46	10.8
	外籍配偶家庭	18	4.2
	隔代教養家庭	3	0.7

## 第二節 學校服務品質缺口分析

學校服務品質缺口差異性分析為檢定家長對學校服務品質之「重視度」與「滿意度」間，是否有顯著差異；即衡量服務品質是否有品質落差之存在，檢定結果如表 4-2 所示：

表 4-2 學校服務品質缺口分析

面向	家長重視度			家長滿意度			T 值
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序	
(一)教師專業能力	4.607	0.422	1	4.260	0.602	1	11.689***
(二)學校教學環境	4.202	0.592	3	4.019	0.610	2	5.637***
(三)學校行政組織	4.257	0.541	2	3.965	0.639	3	9.324***
(四)學校的社區公共關係	3.926	0.664	4	3.897	0.632	4	1.027

註：\*p<.05    \*\*p<.001    \*\*\*p<.001

在四項服務品質的面向中，教師專業能力、學校教學環境和學校行政組織等三項都具有顯著差異。缺口的存在，除了表現本研究之研究假設成立外，更可顯示出家長對學校的服務品質有所期待，但學校本身傳達給家長的服務品質，家長卻是不滿意的。也就是說，學校所做的服務品質無法達到家長的要求，也有可能是學校並不重視；假若學校與家長之間沒有暢通的溝通管道，家長不滿的意見無法反應給學校，學校的服務品質就沒有改善之依據。

根據本研究結果發現，家長在「教師專業能力」及「學校的社區公共關係」這兩個面向中的重視度及滿意度均達一致性看法；相對的，在「學校教學環境」及「學校行政組織」這兩個面向的重視度及滿意度的看法呈現落差，即表示學校在該面向需要再與家長達成有效溝通，以作為學校未來經營方向的依據。

### 第三節 家長對於學校服務品質重視度與滿意度之差異性分析

#### 壹、家長對於學校服務品質重視度之差異性分析

本節利用變異數分析與 T 檢定來檢定家長之「家長背景變項」在各項學校服務品質項目之「重視度」與「滿意度」是否有顯著差異存在。

##### 一、依年齡分析

表 4-3 家長對學校服務品質重視度差異性檢定—依年齡分析

面向	背景變項—年齡	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
教師專業 能力	30 歲以下	5	4.080	0.729	3.427*	2 > 3
	31-40 歲	189	4.626	0.427		3 > 4
	41-50 歲	210	4.615	0.397		4 > 1
	51 歲以上	23	4.487	0.466		

表 4-3 家長對學校服務品質重視度差異性檢定－依年齡分析(續)

學校教學 環境	30 歲以下	5	3.900	0.741	0.782	
	31-40 歲	189	4.206	0.572		
	41-50 歲	210	4.219	0.590		
	51 歲以上	23	4.087	0.737		
學校行政 組織	30 歲以下	5	4.040	0.712	1.299	
	31-40 歲	189	4.306	0.530		
	41-50 歲	210	4.229	0.533		
	51 歲以上	23	4.147	0.647		
學校的社 區公共關 係	30 歲以下	5	3.960	0.712	0.886	
	31-40 歲	189	3.958	0.657		
	41-50 歲	210	3.920	0.658		
	51 歲以上	23	3.926	0.776		

註：\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\* $p < .001$

由表 4-3 顯示出不同年齡層的家長對學校服務品質在重視度各面向的看法。結果顯示出不同年齡層的家長在「教師專業能力」此面向的重視度，達顯著差異水準；經事後比較，發現在 30 歲以下這個年齡層的家長對「教師專業能力」此面向的重視度，顯著低於 31-40 歲、41-50 歲以及 51 歲以上等另外三組年齡層的家長，研判可能因為在這個年齡區間的受訪者只有 5 位，樣本數代表性略顯不足，故詮釋上宜保守。

## 二、依教育程度分析

表 4-4 家長對學校服務品質重視度差異性檢定－依教育程度分析

面向	背景變項－教育程度	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
	國中(小)	21	4.485	0.516	2.385	
	高(中)職	145	4.673	0.351		

表 4-4 家長對學校服務品質重視度差異性檢定－依教育程度分析(續)

教師專業能力	大專院校	224	4.589	0.436	2.385	
	碩(博)士	37	4.524	0.506		
學校教學環境	國中(小)	21	4.095	0.634	2.485	
	高(中)職	145	4.303	0.548		
	大專院校	224	4.141	0.596		
	碩(博)士	37	4.236	0.669		
學校行政組織	國中(小)	21	4.123	0.556	1.631	
	高(中)職	145	4.326	0.517		
	大專院校	224	4.219	0.536		
	碩(博)士	37	4.286	0.628		
學校的社區公共關係	國中(小)	21	3.752	0.771	2.977*	2 > 4
	高(中)職	145	4.049	0.634		4 > 3
	大專院校	224	3.858	0.644		3 > 1
	碩(博)士	37	3.956	0.776		

註：\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\* $p < .001$

由表 4-4 顯示出不同教育程度的家長對學校服務品質在重視度各面向的看法。結果顯示出不同教育程度的家長在「學校的社區公共關係」此面向的重視度，達顯著差異水準；經事後比較，發現學歷為國中(小)的家長對「學校的社區公共關係」的重視度顯著低於學歷為高(中)職、大專院校、碩(博)士的家長。研究者認為，受訪家長本身所受教育有限，其關注只集中在孩子的課業上面，較不重視學校對外的活動；而其他學歷較高的家長，明白教育的全方位發展，包含課業以及課後社團等活動對孩子的重要性，因此會比較重視學校在此面的表現。

### 三、依平均月所得分析

表 4-5 家長對學校服務品質重視度差異性檢定－依平均月所得分析

面向	背景變項－月所得	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
教師專業能力	20,000 元以下	47	4.514	0.485	0.988	
	20,000~40,000 元	182	4.607	0.407		
	40,000~60,000 元	119	4.601	0.439		
	60,000~80,000 元	46	4.660	0.397		
	80,000 元以上	33	4.607	0.422		
學校教學環境	20,000 元以下	47	4.101	0.658	0.986	
	20,000~40,000 元	182	4.204	0.570		
	40,000~60,000 元	119	4.178	0.585		
	60,000~80,000 元	46	4.255	0.650		
	80,000 元以上	33	4.202	0.551		
學校行政組織	20,000 元以下	47	4.102	0.585	1.662	
	20,000~40,000 元	182	4.236	0.547		
	40,000~60,000 元	119	4.305	0.506		
	60,000~80,000 元	46	4.295	0.550		
	80,000 元以上	33	4.363	0.525		
學校的社區公共關係	20,000 元以下	47	3.778	0.768	1.015	
	20,000~40,000 元	182	3.912	0.639		
	40,000~60,000 元	119	3.963	0.629		
	60,000~80,000 元	46	3.952	0.690		
	80,000 元以上	33	4.054	0.733		

註：\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

由表 4-5 顯示出不同月所得收入的家長對學校服務品質在重視度各面向的看法。結

果顯示不同月所得收入的家長在重視度的各面向並未達顯著差異水準；但在「學校的社區公共關係」此面向顯示出，月所得收入在「80,000元以上」的家長平均數遠大於另外四組月所得收入的家長，本研究認為月所得收入在「80,000元以上」的家長大多屬於高社經背景，希望藉由參與學校在社區的公開活動，以提高知名度或增加自我的能見度。

#### 四、依家庭狀況分析

表 4-6 家長對學校服務品質重視度差異性檢定－依家庭狀況分析

面向	背景變項－家庭狀況	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
教師專業能力	一般家庭	360	4.624	0.413	1.673	
	單親家庭	46	4.530	0.475		
	外籍配偶家庭	18	4.511	0.407		
	隔代教養家庭	3	4.266	0.642		
學校教學環境	一般家庭	360	4.216	0.595	1.099	
	單親家庭	46	4.059	0.589		
	外籍配偶家庭	18	4.291	0.537		
	隔代教養家庭	3	4.166	0.577		
學校行政組織	一般家庭	360	4.258	0.548	0.038	
	單親家庭	46	4.239	0.536		
	外籍配偶家庭	18	4.255	0.438		
	隔代教養家庭	3	4.333	0.503		
學校的社區公共關係	一般家庭	360	3.917	0.669	0.908	
	單親家庭	46	4.034	0.657		
	外籍配偶家庭	18	3.911	0.602		
	隔代教養家庭	3	3.466	0.503		

註：\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

由表 4-6 顯示出不同家庭狀況的家長對學校服務品質在重視度各面向的看法。結果顯示不同家庭狀況的家長在重視度的各面向皆未達顯著差異水準，表示不管家長的家庭狀況為何，對孩子的教育都是一樣重視的，對學校的服務品質都是一致的要求。

#### 五、依職業分析

表 4-7 家長對學校服務品質重視度差異性檢定－依職業分析

面向	背景變項－職業	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
教師專業能力	服務業	165	4.612	0.390	0.377	
	工商業	115	4.603	0.433		
	自由業	38	4.584	0.488		
	軍公教	47	4.672	0.461		
	科技業	20	4.570	0.379		
	其他(含待業、退休)	42	4.561	0.440		
學校教學環境	服務業	165	4.183	0.541	1.619	
	工商業	115	4.226	0.603		
	自由業	38	4.342	0.521		
	軍公教	47	4.303	0.683		
	科技業	20	4.062	0.720		
	其他(含待業、退休)	42	4.041	0.619		
學校行政組織	服務業	165	4.220	0.512	1.897	
	工商業	115	4.307	0.535		
	自由業	38	4.336	0.526		
	軍公教	47	4.370	0.545		
	科技業	20	4.230	0.599		
	其他(含待業、退休)	42	4.076	0.612		

表 4-7 家長對學校服務品質重視度差異性檢定－依職業分析(續)

學校的社區公共關係	服務業	165	3.910	0.606	1.775	
	工商業	115	3.949	0.688		
	自由業	38	4.094	0.662		
	軍公教	47	4.034	0.684		
	科技業	20	3.810	0.732		
	其他(含待業、退休)	42	3.714	0.735		

註：\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

由表 4-7 顯示出不同職業的家長對學校服務品質在重視度各面向的看法。結果顯示不同職業的家長在重視度的各面向皆未達顯著差異水準，表示不管家長的職業為何，對孩子的教育都是一樣重視的，對學校的服務品質都是一致性的要求。然而平均數多大於 4，表示不同職業的家長對學校服務品質會抱持較高的重視度。

#### 六、依學校規模分析

表 4-8 家長對學校服務品質重視度差異性檢定－依學校規模分析

面向	背景變項－學校規模	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
教師專業能力	18~36 班	91	4.604	0.451	0.961	
	37~60 班	142	4.570	0.460		
	61 班以上	194	4.635	0.377		
學校教學環境	18~36 班	91	4.252	0.596	0.462	
	37~60 班	142	4.200	0.614		
	61 班以上	194	4.180	0.575		
學校行政組織	18~36 班	91	4.281	0.556	0.257	
	37~60 班	142	4.269	0.565		
	61 班以上	194	4.237	0.516		

表 4-8 家長對學校服務品質重視度差異性檢定－依學校規模分析(續)

學校的社 區公共關 係	18~36 班	91	3.984	0.703	0.807	
	37~60 班	142	3.947	0.701		
	61 班以上	194	3.884	0.617		

註：\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\* $p < .001$

由表 4-8 顯示出學校規模的家長對學校服務品質在重視度各面向的看法。結果顯示不同學校規模的家長在重視度的四個面向皆未達顯著差異水準。

依上述研究結果分析，家長會因年齡和教育程度的不同而對學校服務品質的重視度表現出顯著差異，如在「教師專業能力」這個面向就可看出；而月所得、家庭狀況、職業與學校規模並不會影響家長對學校服務品質重視度的看法。

## 貳、家長對於學校服務品質滿意度之差異性分析

### 一、依年齡分析

表 4-9 家長對學校服務品質滿意度差異性檢定－依年齡分析

面向	背景變項－年齡	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
教師專業 能力	30 歲以下	5	4.320	0.843	0.389	
	31-40 歲	189	4.286	0.588		
	41-50 歲	210	4.228	0.619		
	51 歲以上	23	4.313	0.518		
學校教學 環境	30 歲以下	5	4.100	0.741	0.586	
	31-40 歲	189	4.056	0.593		
	41-50 歲	210	3.979	0.626		
	51 歲以上	23	4.054	0.583		

表 4-9 家長對學校服務品質滿意度差異性檢定－依年齡分析(續)

學校行政 組織	30 歲以下	5	4.160	0.792	0.699	
	31-40 歲	189	4.007	0.630		
	41-50 歲	210	3.925	0.641		
	51 歲以上	23	3.947	0.685		
學校的社 區公共關 係	30 歲以下	5	4.080	0.769	1.054	
	31-40 歲	189	3.951	0.612		
	41-50 歲	210	3.849	0.637		
	51 歲以上	23	3.843	0.721		

註：\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\* $p < .001$

由表 4-9 顯示出不同年齡的家長對學校服務品質在滿意度各面向的看法。結果顯示不同年齡的家長在重視度的四個面向皆未達顯著差異水準。而「41-50 歲」這個年齡層的家長在學校服務品質四個面向的滿意度都是偏低。由此可知，該年齡層的家長對於服務品質的滿意程度要求會比較高。

## 二、依教育程度分析

表 4-10 家長對學校服務品質滿意度差異性檢定－依教育程度分析

面向	背景變項－教育程度	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
教師專業 能力	國中(小)	21	4.428	0.607	3.345*	1 > 2
	高(中)職	145	4.344	0.530		2 > 3
	大專院校	224	4.224	0.627		3 > 4
	碩(博)士	37	4.048	0.650		

表 4-10 家長對學校服務品質滿意度差異性檢定－依教育程度分析(續)

學校教學 環境	國中(小)	21	4.035	0.537	6.201***	2 > 1
	高(中)職	145	4.182	0.589		1 > 3
	大專院校	224	3.946	0.598		3 > 4
	碩(博)士	37	4.019	0.670		
學校行政 組織	國中(小)	21	3.691	0.571	6.522***	2 > 1
	高(中)職	145	4.136	0.584		1 > 3
	大專院校	224	3.898	0.652		3 > 4
	碩(博)士	37	3.708	0.662		
學校的社 區公共關 係	國中(小)	21	3.723	0.584	4.935**	2 > 3
	高(中)職	145	4.051	0.615		3 > 4
	大專院校	224	3.840	0.635		4 > 1
	碩(博)士	37	3.735	0.605		

註：\* $p < .05$     \*\* $p < .001$     \*\*\* $p < .001$

由表 4-10 顯示出不同教育程度的家長對學校服務品質在滿意度各面向的看法。結果顯示不同教育程度的家長在「教師專業能力」、「學校教學環境」、「學校行政組織」和「學校的社區公共關係」四大面向的滿意度均達顯著差異水準。

經事後比較發現，在「教師專業能力」的構面中，學歷為國中(小)的家長在滿意度顯著大於另外三組教育背景的家長，可見學歷較低的家長比較會認同老師的專業能力，完全信任教師的專業能力，不容易去質疑教師在教學與班級經營的策略；反觀，學歷較高的家長有較多的媒介與管道去接觸教育新知，導致容易與教師進行教育議題的溝通，無形中往往會有干涉或質疑教師的專業能力。

而在「學校教學環境」、「學校行政組織」和「學校的社區公共關係」三個構面中，教育背景屬高(中)職的家長在滿意度上顯著高於另外三組教育背景的家長。

### 三、依平均月所得分析

表 4-11 家長對學校服務品質滿意度差異性檢定－依平均月所得分析

面向	背景變項－月所得	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
教師專業 能力	20,000 元以下	47	4.093	0.616	2.299	
	20,000~40,000 元	182	4.316	0.586		
	40,000~60,000 元	119	4.273	0.603		
	60,000~80,000 元	46	4.104	0.617		
	80,000 元以上	33	4.351	0.595		
學校教學 環境	20,000 元以下	47	4.026	0.632	1.651	
	20,000~40,000 元	182	4.072	0.578		
	40,000~60,000 元	119	4.014	0.638		
	60,000~80,000 元	46	3.815	0.599		
	80,000 元以上	33	4.015	0.634		
學校行政 組織	20,000 元以下	47	3.961	0.596	1.476	
	20,000~40,000 元	182	4.028	0.615		
	40,000~60,000 元	119	3.910	0.662		
	60,000~80,000 元	46	3.808	0.690		
	80,000 元以上	33	4.042	0.657		
學校的社 區公共關 係	20,000 元以下	47	3.923	0.660	1.216	
	20,000~40,000 元	182	3.949	0.634		
	40,000~60,000 元	119	3.887	0.603		
	60,000~80,000 元	46	3.730	0.669		
	80,000 元以上	33	3.836	0.623		

註：\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

由表 4-11 顯示出不同月所得收入的家長對學校服務品質在滿意度各面向的看法。結果顯示不同月所得收入的家長在滿意度的四個面向皆未達顯著差異水準；然而在「學校的社區公共關係」此一面向，所得到的平均數都低於 4。由此可知，不同月所得收入的家長對於學校在「社區公共關係」此面向的滿意程度均偏低。

#### 四、依家庭狀況分析

表 4-12 家長對學校服務品質滿意度差異性檢定－依家庭狀況分析

面向	背景變項－家庭狀況	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
教師專業能力	一般家庭	360	4.235	0.613	1.447	
	單親家庭	46	4.391	0.528		
	外籍配偶家庭	18	4.366	0.536		
	隔代教養家庭	3	4.600	0.529		
學校教學環境	一般家庭	360	3.992	0.612	1.832	
	單親家庭	46	4.130	0.536		
	外籍配偶家庭	18	4.277	0.605		
	隔代教養家庭	3	4.000	1.145		
學校行政組織	一般家庭	360	3.935	0.643	2.156	
	單親家庭	46	4.121	0.548		
	外籍配偶家庭	18	4.211	0.591		
	隔代教養家庭	3	3.800	1.311		
學校的社區公共關係	一般家庭	360	3.856	0.634	3.490*	N.S.
	單親家庭	46	4.104	0.583		
	外籍配偶家庭	18	4.188	0.462		
	隔代教養家庭	3	3.866	1.205		

註：\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

由表 4-12 顯示出不同家庭狀況的家長對學校服務品質在滿意度各面向的看法。結果顯示不同家庭狀況的家長在「學校的社區公共關係」此面向的滿意度達顯著差異水準；但經事後比較發現，各構面並無顯著差異。

#### 五、依職業分析

表 4-13 家長對學校服務品質滿意度差異性檢定－依職業分析

面向	背景變項－職業	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
教師專業 能力	服務業	165	4.233	0.617	0.428	
	工商業	115	4.259	0.585		
	自由業	38	4.336	0.696		
	軍公教	47	4.340	0.553		
	科技業	20	4.570	0.550		
	其他(含待業、退休)	42	4.561	0.590		
學校教學 環境	服務業	165	4.183	0.557	0.644	
	工商業	115	4.226	0.642		
	自由業	38	4.342	0.630		
	軍公教	47	4.303	0.641		
	科技業	20	4.062	0.628		
	其他(含待業、退休)	42	4.041	0.664		
學校行政 組織	服務業	165	4.220	0.593	0.739	
	工商業	115	4.307	0.683		
	自由業	38	4.336	0.610		
	軍公教	47	4.370	0.642		
	科技業	20	4.230	0.742		
	其他(含待業、退休)	42	4.076	0.671		

表 4-13 家長對學校服務品質滿意度差異性檢定－依職業分析(續)

學校的社區公共關係	服務業	165	3.910	0.598	0.479	
	工商業	115	3.949	0.685		
	自由業	38	4.094	0.596		
	軍公教	47	4.034	0.622		
	科技業	20	3.810	0.706		
	其他(含待業、退休)	42	3.714	0.635		

註：\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\* $p < .001$

由表 4-13 顯示出不同職業的家長對學校服務品質在滿意度各面向的看法。結果顯示不同職業的家長在滿意度的四個面向皆未達顯著差異水準。在「學校行政組織」與「學校的社區公共關係」這兩個面向，所得到的平均數都偏低。由此可知，學校仍然有需要努力改進的地方，以提高這兩個面向的家長滿意度。

#### 六、依學校規模分析

表 4-14 家長對學校服務品質滿意度差異性檢定－依學校規模分析

面向	背景變項－學校規模	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
教師專業能力	18~36 班	91	4.257	0.687	0.084	
	37~60 班	142	4.245	0.572		
	61 班以上	194	4.272	0.583		
學校教學環境	18~36 班	91	4.123	0.666	2.342	
	37~60 班	142	3.947	0.586		
	61 班以上	194	4.023	0.595		
學校行政組織	18~36 班	91	4.004	0.699	0.375	
	37~60 班	142	3.978	0.606		
	61 班以上	194	3.938	0.636		

表 4-14 家長對學校服務品質滿意度差異性檢定－依學校規模分析(續)

學校的社區公共關係	18~36 班	91	3.964	0.656	0.940	
	37~60 班	142	3.908	0.620		
	61 班以上	194	3.856	0.629		

註：\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\* $p < .001$

由表 4-14 顯示出不同學校規模的家長對學校服務品質在滿意度各面向的看法。結果顯示不同學校規模的家長在滿意度的四個面向皆未達顯著差異水準；而在「學校的社區公共關係」的面向，所得到的平均數都低於 4，由此可知，不管學校規模為何，在社區的經營及公共關係上，都有需要努力改進的地方。

#### 第四節 學校服務品質之重要－表現程度分析

本研究將利用重要－表現程度分析法(IPA)來分析家長對學校服務品質之重視度與滿意度，期望藉由 IPA 分析出各構面中所有題項的落點，並能分析結果中提出具體建議以作為國小未來改善服務品質之參考依據。

表 4-15 學校服務品質重視度與滿意度分析表

題項	家長重視度			家長滿意度		
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序
(一)教師專業能力						
1.學校教師應有良好班級經營的能力。	4.648	0.533	2	4.288	0.630	1
2.學校教師的教學品質應該非常優良。	4.615	0.524	3	4.257	0.660	3
3.學校教師應具有熱忱，與學生互動親密融洽。	4.709	0.494	1	4.259	0.735	2
4.學校教師應能迅速明確地處理家長反應的意見。	4.545	0.581	4	4.236	0.707	5
5.學校教師應時常吸收新知，以增進教學能力。	4.515	0.574	5	4.257	0.670	3

表 4-15 學校服務品質重視度與滿意度分析表(續)

(二)學校教學環境						
1.學校應能提供完善的設施給學生使用。	4.503	0.614	6	4.084	0.683	7
2.學校應維持整體教學場地的整潔性。	4.391	0.612	8	4.159	0.637	6
3.學校應爭取特色發展專案經費,努力充實學校設備。	4.098	0.847	12	3.911	0.767	14
4.校園規劃應能夠和整體校舍配合,具有整體感。	3.817	0.924	19	3.922	0.719	12
(三)學校行政組織						
1.學校辦理的活動,應深獲家長與社區大眾的支持。	4.114	0.714	11	3.911	0.709	14
2.學校行政人員應熱心服務。	4.384	0.622	9	4.025	0.723	8
3.校長應常向家長或各界人士介紹學校經營之理念與活動。	4.028	0.765	13	3.918	0.728	13
4.學校行政人員應能針對家長的問題,提供完善的服務或解決管道。	4.433	0.602	7	4.016	0.755	9
5.學校應重視家長與學生意見,作為規劃活動的參考。	4.325	0.684	10	3.957	0.755	10
(四)學校的社區公共關係						
1.學校應邀請社區家長參與,與外界建立良好關係。	3.955	0.744	14	3.892	0.720	18
2.學校應重視家長會、志工隊等組織,並善用這些組織為學校宣傳。	3.932	0.782	16	3.948	0.720	11
3.校園應能和社區結合,提供社區居民方便使用。	3.899	0.811	18	3.896	0.727	16
4.學校應能充分利用社區場所,進行教學或展演活動。	3.941	0.780	15	3.852	0.724	19
5.學校應辦理家長參觀教學或座談會,使家長走入校園。	3.906	0.769	17	3.894	0.728	17
平均	4.25			4.04		

由表 4-15 顯示出,在學校服務品質的重視度中,平均數最高的是:「學校教師應具有熱忱,與學生互動親密融洽」(平均數 4.709);平均數最低的是:「校園規劃應能夠和整體校舍配合,具有整體感」(平均數 3.817)。

而學校服務品質的滿意度,平均數最高的是:「學校教師應有良好班級經營的能力」

(平均數 4.288)；平均數最低的是：「學校應能充分利用社區場所，進行教學或展演活動」(平均數 3.852)。

進一步分析，在「教師專業能力」此面向的重視度與滿意度囊括前五名，這表示家長極為重視此面向，而學校表現也符合家長期待；相反的，在「學校的社區公共關係」該面向中，家長的重視度與滿意度均偏低，表示學校在此方面尚有努力空間。

本研究所提出學校服務品質的題項共有 19 題，將各題項的滿意度和重要度的平均數視為該題項的 XY 座標值，點在 IPA 的座標圖上；而滿意度的總平均值為 4.04，重視度的總平均值為 4.25，以此兩點為中點將 X、Y 軸切割為四個象限，如圖 4-1 所示：



圖 4-1 學校服務品質 IPA 圖

分析方式將以教師專業能力、學校教學環境、學校行政組織與學校的社區公共關係等四個面向作為分類，其敘述如下：

(一)教師專業能力

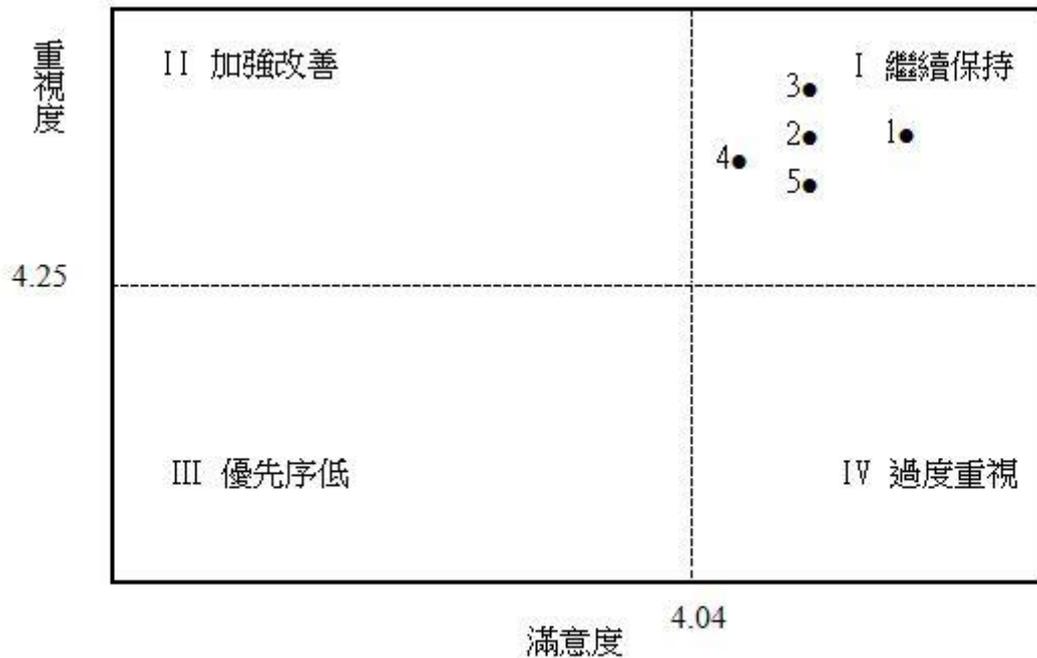


圖 4-2 教師專業能力 IPA 圖

由圖 4-2 可得出五個座標，落於第 I 象限，屬性為「繼續保持」的有 1、2、3、4 和 5 等五個服務品質題項，也就是說在「教師專業能力」的服務品質面向中，其「學校教師應有良好班級經營的能力」(4.288、4.648)、「學校教師的教學品質應該非常優良」(4.257、4.615)、「學校教師應具有熱忱，與學生互動親密融洽」(4.259、4.709)、「學校教師應能夠迅速明確地處理家長反應的意見」(4.236、4.545) 以及「學校教師應平時能吸收新知，以增進教學能力」(4.257、4.515) 這五個項目，都要繼續保持現有的服務品質。

## (二)學校教學環境

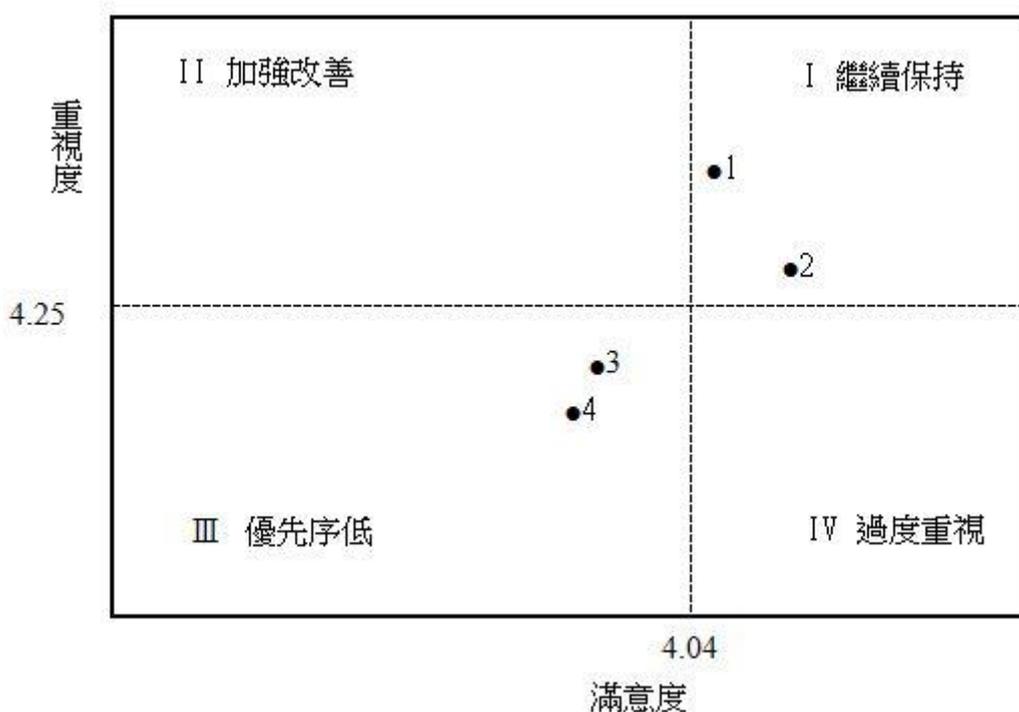


圖 4-3 學校教學環境 IPA 圖

由圖 4-3 可得出四個座標，落於第 I 象限屬性為「繼續保持」的是題項 1：「學校應能提供完善的設施給學生使用」(4.084、4.503)與題項 2：「學校應維持整體教學場地的整潔性」(4.159、4.391)；落於第 III 象限屬性為「優先序低」的是題項 3：「學校應爭取特色發展專案經費，努力充實學校設備」(3.911、4.098)與題項 4：「校園規劃應能夠和整體校舍配合，具有整體感」(3.922、3.817)。

而落於第 III 象限的是「學校應爭取特色發展專案經費，努力充實學校設備」與「校園規劃應能夠和整體校舍配合，具有整體感」，家長對於此兩項的重視度不高、滿意度也不高，在改善服務品質的優先順序上，是屬於「優先順序較低」的項目，未來學校可以改善這些服務品質的項目，以期提升學校的競爭力。

(三)學校行政組織

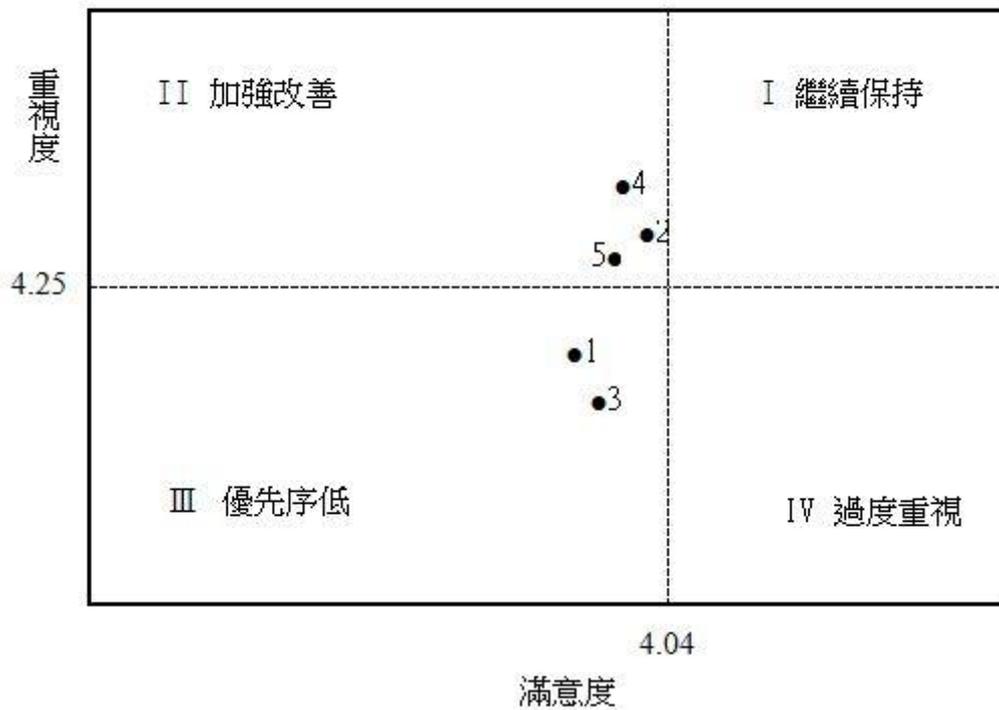


圖 4-4 學校行政組織 IPA 圖

由圖 4-4 可知，落於第 II 象限的題項有 2：「學校行政人員應熱心服務」(4.025、4.384)；題項 4：「學校行政人員應能針對家長的問題，提供完善的服務或解決管道」(4.016、4.433) 以及題項 5：「學校應重視家長與學生意見，作為規劃活動的參考」(3.957、4.325) 等共三項目。落於第 II 象限的三個題項是家長非常重視的，但是學校卻未能符合家長需求的服務品質，學校必須深入探討問題的所在，以求改進的方法，進而提高家長的滿意程度。

落於第 III 象限的是題項 1「學校辦理的活動，應深獲家長與社區大眾的支持」(3.911、4.114) 與題項 3「校長應常向家長或各界人士介紹學校經營之理念與活動」(3.918、4.028)，這兩項顯示家長不太重視，自然不太要求學校在此方面的表現。

#### (四)學校的社區公共關係

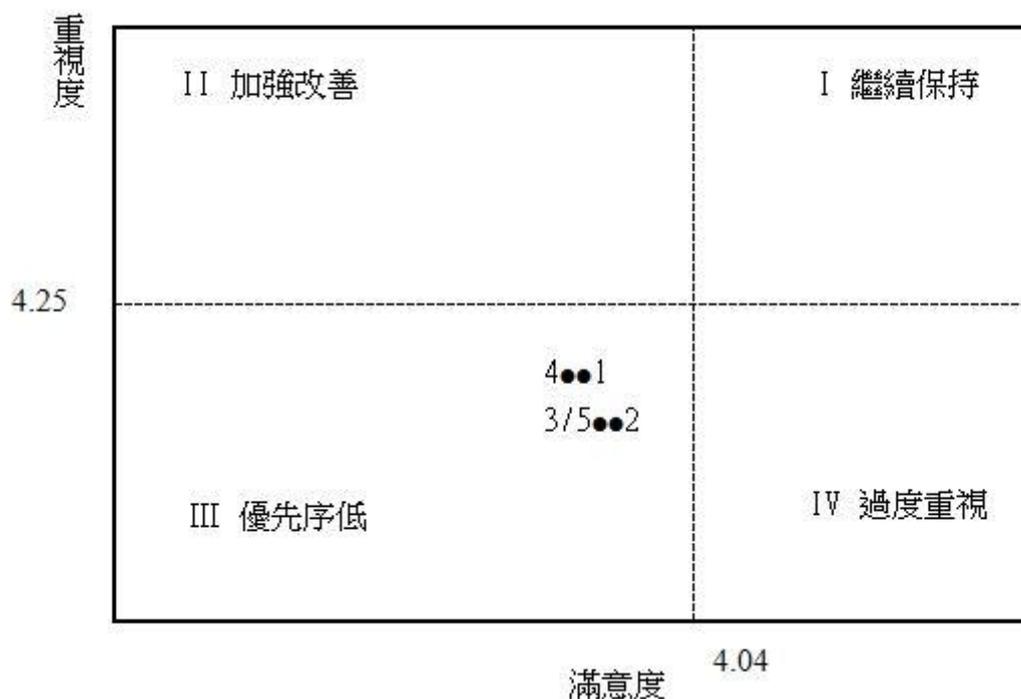


圖 4-5 學校的社區公共關係 IPA 圖

由圖 4-5 可以得到五個座標，而這五個座標點完全是落於第 III 象限的屬性內，也就是說這五個服務品質的項目，並沒有迫切需要改善，可以先維持目前服務品質的現況。這五個項目是「學校應邀請社區家長參與，與外界建立良好關係」(3.892、3.955)、「學校應重視家長會、志工隊等組織，並善用這些組織為學校宣傳」(3.948、3.932)、「校園應能夠和社區結合，提供社區居民方便使用」(3.896、3.899)、「學校應能充分利用社區場所，進行教學或展演活動」(3.852、3.941)、「學校應辦理家長參觀教學或座談會，使家長走入校園」(3.894、3.906)。

綜合上述研究結果發現，19 項的學校服務品質裡有 7 項落在繼續保持的位置，有 9 項落在優先序低的位置，有 3 項是落在加強改善的位置。而落在繼續保持的位置只有 7 項而已，數量相對較少，顯示出學校在服務品質上的努力還不夠；落在優先序低和加強改善的有 12 項，代表著學校的服務品質無法滿足家長們的要求，或是學校方面還不清楚家長們的真正需求。所以，學校當局在未來進行服務品質的改善計畫時，應該要增加親師溝通的管道、多向家長徵詢教育相關的理念和意見，來增進國小的學校服務品質。

## 第五章 結論與建議

本研究主要探討家長對國民小學學校服務品質情況。透過相關文獻探討，以及專家教授的指導，編製出「家長對於學校服務品質調查問卷」，對家長進行問卷調查來蒐集所需資料，透過敘述性統計分析、單因子變異數分析和 IPA 分析等統計方法，找出服務品質的缺口。本節將依據研究目的與分析結果撰寫結論，並且提出相關建議予以學校當局制定相關校務計畫以及提供後續學者未來研究方向之參考依據。

### 第一節 研究結論

根據本研究的研究目的與結果，提出以下幾點結論：

#### 壹、家長對學校服務品質之重視度

- 一、不同年齡層的家長對學校服務品質重視度，在「教師專業能力」的構面上有顯著差異，其餘的構面未達顯著差異；經事後比較發現在這個構面裡 31-40 歲的家長重視度顯著大於另外三組年齡層的家長。
- 二、不同教育程度背景的家長對學校服務品質重視度，在「學校的社區公共關係」的構面上有顯著差異，其餘的構面未達顯著差異；經事後比較發現在這個構面裡學歷為高中(職)、大專院校、碩(博)士的家長重視度顯著大於學歷為國中(小)的家長。
- 三、不同平均月所得收入的家長對學校服務品質重視度，在各構面未達顯著差異。
- 四、不同家庭狀況的家長對學校服務品質重視度，在各構面未達顯著差異。
- 五、不同職業的家長對學校服務品質重視度，在各構面未達顯著差異。
- 六、不同學校規模的家長對學校服務品質重視度，在各構面未達顯著差異。

#### 貳、家長對學校服務品質之滿意度

- 一、不同年齡層的家長對學校服務品質滿意度，在各構面未達顯著差異。
- 二、不同教育程度背景的家長對學校服務品質滿意度，在各構面上皆具有顯著差異；經

事後比較發現學歷為高中(職)的家長，在「學校教學環境」、「學校行政組織」及「學校的社區公共關係」等三個構面中所得到的平均數是最高的。

三、不同平均月所得收入的家長對學校服務品質滿意度，在各構面未達顯著差異。

四、不同家庭狀況的家長對學校服務品質滿意度，在「學校的社區公共關係」的構面有達到顯著差異；但經事後比較後卻發現該面向各構面均未達到顯著差異。

五、不同職業的家長對學校服務品質滿意度，在各構面未達顯著差異。

六、不同學校規模的家長對學校服務品質滿意度，在各構面未達顯著差異。

#### 參、學校服務品質缺口之檢定結果

經由檢定結果發現，「家長對學校服務品質之重視度」與「家長對學校服務品質之滿意度」兩者之間有顯著差異，表示是存在著缺口，尤其是「教師專業能力」、「學校教學環境」與「學校行政組織」等三個構面是有顯著差異，也代表著這三個構面在現階段無法滿足家長的需求與期望。

#### 肆、學校服務品質 IPA 分析

經由研究結果發現，19 項的學校服務品質項目裡有 7 項落在繼續保持的位置，有 9 項落在優先序低的位置，有 3 項是落在加強改善的位置。而落在繼續保持的位置只有 7 項而已，數量過少，顯示出學校在服務品質上的努力還不夠；落在優先序低和加強改善的有 12 項，代表著學校的服務品質無法滿足家長們的要求，或是學校方面還不清楚家長們的需求在哪？所以，學校當局未來在進行服務品質的改善計畫時，應該要本著熱心服務的心、增加親師溝通的管道、多向家長徵詢教育相關的理念和意見，來增進國小的學校服務品質。

## 第二節 研究建議

本研究根據研究結果與上述所提出的結論，針對教育主管單位及後續研究，提供以下相關建議：

### 壹、對教育主管單位的建議

#### 一、研訂推動學校行銷的具體辦法

透過本研究中的「服務品質缺口」及「IPA 分析」，針對校園規劃及學校對外的社區經營方面再做加強，增強學校與社區間的連結，使家長可透過學校舉辦的相關活動得以走入社區，以提高此面向的家長滿意度。此外，亦建議教育主管單位可將本研究所檢測出的缺口及 IPA 落點轉化為具體辦法，提供學校推動相關經營之策略，以有效落實學校行銷之推行。

透過本研究 IPA 落點發現「學校行政組織」此一面向是家長認為最需要加強改善的一環，因此根據進一步的分析，提出以下三點建議：

- (一)加強學校行政人員在服務的熱忱度，使家長能有受到重視的感覺。
- (二)學校行政人員應即時針對家長的問題，提供完善的服務或解決管道；並建立處理家長需求的 SOP 流程，以供學校行政人員處理相關情況使用。
- (三)學校在規劃活動時應重視家長與學生意見，在大型活動籌備時即請導師蒐集學生想法並邀請家長與會，將雙方提出之可行意見確實納入活動辦理；而在事後檢討會時亦應邀請相關人員與會，針對活動辦理之現況提出建議。

#### 二、引導學校經營策略，整合內外溝通管道

根據本研究結果顯示，「學校行政組織」及「學校的社區公共關係」等面向的家長滿意度未臻理想，故建議教育行政單位應促使學校辦學公開化及透明化、暢通內部溝通管道；加強行政組織能力、多重視家長及學生意見，以作為規劃活動的參考；並要能適時針對家長的問題與需求，提供完善的服務及解決管道。

就本研究的 IPA 落點分析，活絡學校行政團隊進而提昇其服務品質，並正視對外行

銷及公關活動、靈活媒體運用，藉由對外活動的舉辦，使家長產生參與感及對學校辦學的正面評價。

## 貳、對後續研究的建議

### 一、精確母群體取樣數

本研究在母群體的取樣方面因家長的基本資料取得不易而有所限制，為改善此一狀況，因此建議在未來的研究中，可參考學校學雜費中的「家長會費」的實際收取人數(不含補助)進行抽樣。由於家長會費只向學校中每戶家庭的最年幼學生進行收取，因此無論每戶家庭共有幾位學生就讀，每戶都只收取一人費用，所以更能有效預估家長人數，亦可提高母群體的抽樣代表性。

### 二、擴大問卷題目面向，增列家長具體意見

校長的領導往往影響學校經營甚鉅，建議納入「校長領導風格」作為問卷裡的面向，並加入家長對學校經營的具體看法，將這些看法區隔、分類並統計，進一步找出更精確的建議方向，作為學校改善與未來經營策略的依據。

# 參考文獻

## 中文部份

### 一、專書

盧淵源譯(1996)。事務、營業、服務的品質管制，杉本辰夫。臺北：中興管理顧問公司。

徐茂練(2004)。顧客關係管理。臺北：全華科技圖書。

秦夢群(1998)。教育行政：理論部份。臺北：五南。

### 二、期刊論文

林原宏(2009)。重要-表現程度分析法。教育研究月刊，2，118-121。

林俊瑩(2008)。家長對學校滿意度因果模型之建構與檢驗。教育與社會研究，15，23-52。

陳勁甫、吳劍秋、王宏智(2004)。應用IPA在休閒農場服務品質測量之研究－以嘉義農場為例。環境與管理研究，5(2)，79-98。

翁崇雄(1998)。期望服務與服務績效影響服務品質評量之研究。台大管理論叢，9(1)，153-176。

楊錦洲(1996)。影響服務品質的特性。品質管制月刊，29(2)，25-29。

### 三、研討會論文

沈進成、蔡奈容(2002)。西班牙觀光競爭力－IPA模式之應用。第二屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營學術研討會。高雄：國立高雄餐旅學院。

潘婉茹、吳信宏、謝俊逸(2007)。應用IPA模式檢視國光客運乘客之服務品質需求。中華民國品質學會第43屆年會暨第13屆全國品質管理研討會。臺北市：台大集思會議中心。

### 四、學位論文

- 王心怡(2008)。社區家長對學校教育服務品質期望與滿意度相關之個案研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化。
- 王世維(2008)。國小外部行銷對家長滿意度之影響：互動行銷的干擾效應。國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士班碩士論文，未出版，臺南。
- 王秋雅(2009)。桃竹苗四縣市小型學校行銷策略與服務品質之研究。國立新竹教育大學教育學系碩士班碩士論文，未出版，新竹。
- 方崑合(2006)。國民中學學校服務品質學生覺知之研究。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。
- 李宗樺(2007)。衡量國民小學學校服務品質缺口以發展差異化服務策略之研究—以高雄市國民小學為例。國立臺南大學社會科教學碩士班碩士論文，未出版，臺南。
- 李際萍(2008)。漁村婦女參與漁會家政推廣教育學習滿意度之研究--以高雄縣市為例。國立高雄海洋科技大學漁業生產與管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 李碧瑜(2003)。以公平觀點理論探討網路商務模式之服務補救-以網路購物退換貨為例。逢甲大學企業管理所碩士論文，未出版，臺中。
- 李麗卿(2009)。基隆市國小教師海洋教育戶外教學地點滿意度及再遊意願之研究。國立臺灣海洋大學環境生物與漁業科學學系碩士論文，未出版，基隆。
- 林佑璐(2006)。家長對兒童課後照顧服務品質與滿意度之研究~以台北市公立國小低年級為例。中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文，未出版，臺北。
- 林君懿(2009)。國民小學行銷作為對學校品牌和家長滿意度關係之研究—以臺北市某學區為例。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，臺北。
- 林淑錦(2010)。學校組織效能與服務品質滿意度之研究—以穀保家商為例。國立臺灣師範大學工業教育學系碩士論文，未出版，臺北。
- 林惠齡(2008)。國小低年級學童參與學校課後照顧班家長滿意度之研究~以台中縣為例。朝陽科技大學幼兒保育系碩士班碩士論文，未出版，臺中。

- 林義豐(2005)。台南縣國小學校行政服務品質與教師工作滿意度關係之研究。國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，臺南。
- 林瓊惠(2004)。台東縣國民小學家長對學校行銷策略與學校滿意度之研究。國立臺東大學教育研究所碩士論文，未出版，臺東。
- 周碩樑(1999)。高級工業職業學校服務品質內涵建構與實證調查研究。國立臺灣師範大學工業教育研究所碩士論文，未出版，臺北。
- 柯珮婷(2007)。科技大學不同校區學生校園投入經驗與學校滿意度之研究-以北部某科技大學為例。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，臺北。
- 陳秀江(2004)。家長期望學校服務品質與滿意度之調查研究-以桃園縣國民小學為例。元智大學管理研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 陳琍芬(2007)。國小校長對行銷策略重要程度的認知與家長滿意度之研究。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。
- 陳幸惠(2011)。國民小學學校特色行銷與家長滿意度關係之研究—以南投縣二所小型國民小學比較為例。暨南國際大學公共行政與政策學系碩士論文，未出版，南投。
- 許原嘉(2002)。國民中學身心障礙資源班教師工作滿意度調查研究。彰化師範大學特殊教育學系在職進修專班特殊教育學系在職進修專班碩士論文，未出版，彰化。
- 許秋儂(2008)。國民小學辦理課後照顧服務與其家長滿意度調查研究。國立臺北教育大學教育政策與管理研究碩士論文，未出版，臺北。
- 許莉琳(2009)。臺東縣國民小學學校行銷策略、學校形象與家長滿意度之關係研究。國立臺東大學教育研究所碩士論文，未出版，臺東。
- 莊哲瑋(2004)。國民小學家長知覺學校對家長服務品質現況、問題與改善策略之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺南。
- 曹玉鳳(2008)。高雄市國民小學特殊學生家長對融合教育重視度及滿意度研究。國立臺中教育大學教育測驗統計研究所碩士論文，未出版，臺中。

- 曹忠成(2007)。嘉義縣國民小學學校行銷策略運作與家長學校滿意度關係之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 游琇雲(2008)。臺北市公立國民小學附設幼稚園教師專業發展與家長滿意度之研究。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，臺北。
- 傅美蓉(2006)。高雄縣國民中學家長對學校行銷策略之認知與學校滿意度之研究。國立臺東大學教育研究所碩士論文，未出版，臺東。
- 黃淑儀(2009)。私立幼稚園行銷活動與家長滿意度關係之研究—以桃園市為例。國立臺北教育大學幼兒與家庭教育學系碩士論文，未出版，臺北。
- 黃惠雯(2009)。以動態的觀點探討國民小學家長滿意度的決定因素—以學生的年級為干擾變項。國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士班碩士論文，未出版，臺南。
- 楊舒雯(2006)。自行車道遊客特性與遊憩服務品質之研究—以台中縣東豐自行車綠廊為例。國立體育學院休閒產業經營學系碩士班碩士論文，未出版，桃園。
- 鄭秀文(2006)。國民小學學校服務品質之研究—以台中縣國民小學為例。中華大學科技管理學系(所)碩士論文，未出版，桃園。
- 劉育吟(2005)。台北市公私立幼稚園家長對教育服務品質需求與滿意度之調查研究。臺北市立教育大學兒童發展研究所碩士論文，未出版，臺北。
- 賴正忠(2005)。台中市國小學生家長學校滿意度、參與教育事務態度與其參與教育事務關係之研究。國立臺中教育大學諮商與教育心理研究所碩士論文，未出版，臺中。

##### 五、網路等電子化資料

全國法規資料庫－教育基本法，101年2月19日，取自：

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0020045>

## 英文部份

### 一、Books

Crosby, P. (1979). *Quality is Free*. New York : McGraw-Hill.

Juran, J. M. (1974). *Quality Control Handbook*, 3<sup>rd</sup> ed. New York: McGraw-Hill Book Co.

Kotler, P. (1999). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall Inc.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management*, 3<sup>rd</sup> ed. NJ.: Prentice Hall Inc.

Kotler, P. & Armstrong, G (2005). *Marketing: An Introduction*, 7<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, NJ.: Prentice-Hall.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper.

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.

Zeithaml, Valarie A. & Mary Jo Bitner (1996). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill.

### 二、Periodicals

Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2007). Importance Values for Importance-Performance Analysis: An Formula for Spreading out Values Derived from Preference Rankings. *Journal of Business Research*, 60, 115-121.

Anderson, R. E. (1973). Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance. *Journal of Marketing Research*, 10(2). 38-44.

Bitner, M. J. (1992). Services Capes: The Impact of Physical Suring's on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 5, 57-71.

Barsky & Richard Labagh (1992). A Strategy for Customer Satisfaction. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 16(1), 51-73.

Chu, K. S., & Choi, T. (2000). An Importance-Performance Analysis of Hotel Selection

- Factors in the Hong Kong Hotel Industry: A Comparison of Business and Leisure Travelers. *Tourism Management*, 21, 363-377.
- Enright, M. J., & Newton, J. (2004). Tourism Destination Competitiveness: A Quantitative Approach. *Tourism Management*, 25, 777-778.
- Garvin, D. A. (1984). What Does 'Product Quality' Really Mean *Sloan Management Review*, 26, 25-43
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101-109.
- Gronroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16, 30-41.
- Hanqin, Q., Zhang, H. Q., & Chow, I. (2004). Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence from Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong, *Tourism Management*, 25, 81-91.
- Haywood-Farmer, J. (1988). A Conceptual Model of Service Quality. *Journal of Operations & Production Management*, 8(6), 19-29.
- Locke. (1969). Toward a Theory of Task Motivation and Incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3(1), 57-89.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41 (1), 77-79.
- Martin, W. B. (1986). Defining What Quality Service is For You. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 26, 32-38.
- Oliver, R. L.(1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting. *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.
- Oh, H. (2001). Revisiting Importance-Performance Analysis. *Tourism Management*, 22, 617-627

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing* 49 (3), 41-50.
- Quelch, J. A. & H. Takeuchi. (1983). Quality is More Than Making A Good Product. *Harvard Business Review*, 139-145.
- Sampson, S. E. & Showalter, M. J. (1999). The Performance-Important Response Function: Observations and Implications. *The Service Industries Journal*, 19(3) , 1-25.
- Sasser, W. E., Olsen, R. P. & Wyckoff, D. D. (1978) *Management of Service Operation-Text Cases and Readings*. Allyn and Bacon, 12-17.
- Sethna, B. N. (1982). Extensions and Testing of Importance-Performance Analysis. *Business Economics*, 28-31.
- Weiner, B. (1978). An Attributional Theory of Achievement Motivation and The Emotion, *Psychological Review*, 92(4), 548-573.
- Zimmerman, C. D. (1985). Quality: Key to Service Productivity. *Quality Progress*, 32-35.



## 家長對於學校服務品質滿意度問卷調查表

親愛的家長，您好：

非常感謝您百忙之中，惠允撥冗填寫本問卷。這是一份有關家長對於學校服務品質滿意度的問卷調查，旨在瞭解您對學校服務品質的認知與感受。您所填寫的問卷無須具名，其內容只作綜合性分析，不做個別探討，僅供學術研究使用，因此請放心填答。

您的意見非常寶貴，將是影響本研究成功與否的重要因素，請您詳閱填答說明後，逐題作答。衷心感謝您的支持與協助，在此謹獻上萬分謝意。

謹此 敬祝

事事順心 身體健康

東海大學公共事務碩士專班

指導教授：傅恆德博士

研究生 蔡如涵 敬啓

中華民國 101 年 3 月

### 第一部份：基本資料

【填答說明】此部份是有關您個人的基本資料，請您將適當的選項以打“√”方式，填在答案前的□裡。

一、年 齡：①□30 歲以下 ②□31-40 歲 ③□41-50 歲 ④□51 歲以上

二、教育程度：①□國中(小) ②□高中(職) ③□大專院校 ④□碩(博)士

三、平均月所得：①□20,000 元以下 ②□20,000~40,000 元 ③□40,000~60,000 元

④□60,000~80,000 元 ⑤□80,000 元以上

四、家庭狀況：①□一般家庭 ②□單親家庭 ③□外籍配偶家庭 ④□隔代教養家庭

五、職 業：①□服務業 ②□工商業 ③□自由業 ④□軍公教 ⑤□科技業

⑥□其他（含待業、退休）

六、學校規模：①□18~36 班 ②□37~60 班 ③□61 班以上

☞ 請翻頁繼續作答，謝謝您！ ☜

第二部份：家長對於學校服務品質之重視度（期望）

【填答說明】請依照您個人之重視度（期望），每題分別有「非常重要、重要、普通、不重要、非常不重要」的五種選項，請勾選出一個答案。謝謝您的費心！

	非 常 重 要	重 要	普 通	不 重 要	非 常 不 重 要
<b>（一）教師專業能力</b>					
1. 學校教師應具有良好班級經營的能力。	<input type="checkbox"/>				
2. 學校教師的教學品質應該非常優良。	<input type="checkbox"/>				
3. 學校教師應具有熱忱，與學生互動親密融洽。	<input type="checkbox"/>				
4. 學校教師應能夠迅速明確地處理家長反應的意見。	<input type="checkbox"/>				
5. 學校教師應平時能吸收新知，以增進教學能力。	<input type="checkbox"/>				
6. 學校教師都應具備碩士以上學位。	<input type="checkbox"/>				
<b>（二）學校教學環境</b>					
1. 學校應能提供完善的教學設施給學生使用。	<input type="checkbox"/>				
2. 學校應打造成無圍牆校園，拉近與社區距離。	<input type="checkbox"/>				
3. 學校應維持整體教學場地的整潔性。	<input type="checkbox"/>				
4. 學校應爭取特色發展專案經費，充實學校設備。	<input type="checkbox"/>				
5. 校園規劃應能夠和整體校舍配合，具有整體感。	<input type="checkbox"/>				
<b>（三）學校行政組織</b>					
1. 學校辦理的活動，應深獲家長與社區大眾的支持。	<input type="checkbox"/>				
2. 學校行政人員應熱心服務。	<input type="checkbox"/>				
3. 校長應常向家長及外界介紹學校經營之理念與活動。	<input type="checkbox"/>				
4. 學校應能針對家長的問題，提供服務或解決管道。	<input type="checkbox"/>				
5. 學校應重視家長與學生意見，作為規劃活動的參考。	<input type="checkbox"/>				
6. 學校行政人員應依據校務計畫辦理相關活動。	<input type="checkbox"/>				
<b>（四）學校在社區公共關係</b>					
1. 學校應邀請社區家長參與活動，與外界建立良好關係。	<input type="checkbox"/>				
2. 學校應重視並善用家長會、志工隊等組織為學校宣傳。	<input type="checkbox"/>				
3. 校園應能夠和社區結合，提供社區居民方便使用。	<input type="checkbox"/>				
4. 學校應能充分利用社區場所，進行教學或展演活動。	<input type="checkbox"/>				
5. 學校應定期辦理家長日或座談會，使家長走入校園。	<input type="checkbox"/>				

☞ 請翻頁繼續作答，謝謝您! ☞

第三部份：家長對於學校服務品質之滿意度（實際感受）

【填答說明】請依照您個人之滿意度（實際感受），每題分別有「非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意」的五種選項，請勾選出一個答案。謝謝您的費心！

非常  
同意

同  
意

普  
通

不  
同  
意

非  
常  
不  
同  
意

（一）教師專業能力

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 學校教師已經具有良好班級經營的能力。    | <input type="checkbox"/> |
| 2. 學校教師已具有非常優良的教學品質。     | <input type="checkbox"/> |
| 3. 學校教師極具有熱忱，與學生互動親密融洽。  | <input type="checkbox"/> |
| 4. 學校教師能夠迅速明確地處理家長反應的意見。 | <input type="checkbox"/> |
| 5. 學校教師平時能吸收新知，以增進教學能力。  | <input type="checkbox"/> |

（二）學校教學環境

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 學校能提供完善的教學設施給學生使用。    | <input type="checkbox"/> |
| 2. 學校的教學場地在整體上是整潔的。      | <input type="checkbox"/> |
| 3. 學校能爭取特色發展專案經費，充實學校設備。 | <input type="checkbox"/> |
| 4. 校園規劃能夠和整體校舍配合，具有整體感。  | <input type="checkbox"/> |

（三）學校行政組織

- |                            |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 學校辦理的活動，能夠深獲家長與社區大眾的支持。 | <input type="checkbox"/> |
| 2. 學校行政人員能夠熱心服務。           | <input type="checkbox"/> |
| 3. 校長應常向家長及外界介紹學校經營之理念與活動。 | <input type="checkbox"/> |
| 4. 學校應能針對家長的問題，提供服務或解決管道。  | <input type="checkbox"/> |
| 5. 學校能重視家長與學生意見，作為規劃活動的參考。 | <input type="checkbox"/> |

（四）學校的社區公共關係

- |                             |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 學校常邀請社區家長參與活動，與外界建立良好關係。 | <input type="checkbox"/> |
| 2. 學校能重視並善用家長會、志工隊等組織為學校宣傳。 | <input type="checkbox"/> |
| 3. 校園能夠和社區結合，提供社區居民方便使用。    | <input type="checkbox"/> |
| 4. 學校能充分利用社區場所，進行教學或展演活動。   | <input type="checkbox"/> |
| 5. 學校能定期辦理家長日或座談會，使家長走入校園。  | <input type="checkbox"/> |

☺ 謝謝您的熱心協助，煩請再次檢查是否均已填寫，感謝您 ☺

資料來源：研究者自編