

國立台東大學資訊管理學系

環境經濟資訊管理在職專班碩士論文

In-service Master's Program in Environmental Economics and
Information Management, Department of Information Management,
National Taitung University
Master Thesis

指導教授：謝昆霖 博士

Advisor : Hsieh Kun-LIN. Ph.D

應用 SIPA 方法探討特殊教育學校
總務處工作服務品質

Using SIPA Method to Explore the Quality of Work
Service in the General Affairs Department of Special
Education Schools.

研究生：金智祥 撰

Graduate Student : Jin Chi-hsiang

中華民國一〇九年七月

July 2019

國立台東大學資訊管理學系

環境經濟資訊管理在職專班碩士論文

In-service Master's Program in Environmental Economics and
Information Management, Department of Information Management,
National Taitung University
Master Thesis

應用 SIPA 方法探討特殊教育學校
總務處工作服務品質

Using SIPA Method to Explore the Quality of Work
Service in the General Affairs Department of Special
Education Schools.

研究生：金智祥 撰

Graduate Student : Jin Chi-hsiang

指導教授：謝昆霖 博士

Advisor : Hsieh Kun-LIN. Ph.D

中華民國一〇九年七月

July 2019

國立臺東大學
學位論文考試委員審定書
系所別：環境經濟資訊管理在職專班

本班 金智祥 君

所提之論文應用 SIPA 方法探討特殊教育學校總
務處工作服務品質

業經本委員會通過合於 碩士學位論文 條件

論文學位考試委員會：

趙家民

(學位考試委員會主席)

施能木

謝品毅

(指導教授)

論文學位考試日期：109 年 07 月 12 日

國立臺東大學

附註：1. 本表一式二份經學位考試委員會簽後，正本送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。
2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

國立臺東大學 學位論文授權書

重要事項說明：依著作權法第十五條第二項第三款規定，「依學位授予法撰寫之碩士、博士論文，著作人已取得學位者，推定著作人同意公開發表其著作」。本校圖書資訊館就紙本學位論文之閱覽服務依前開規定，採公開閱覽為原則。如論文涉及專利申請、投稿論文、機密或其他法定事由，需延後公開紙本論文者，請另行填寫本校「學位論文延後公開申請書」。(申請書得自本館網站下載)

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 資訊管理學 系(所)

環境經濟資訊管理碩士在職專班 108 學年度第 2 學期取得 (☒ 碩士 ☐ 博士) 學位之論文。

論文名稱：應用 SIPA 方法探討特殊教育學校總務處工作服務品質

- 一、本人具有著作財產權之上列 (☒ 學位論文 ☐ 書面報告 ☐ 技術報告 ☐ 專業實務報告) 之電子全文(含書目、摘要、圖檔、影音資料、附件等)，依著作權法規定，非專屬、無償授權予下列單位得重製、上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

單位	公開上網時程
本人畢業學校	(依據 108 學年度第一學期第 3 次行政會議決議：研究生畢業論文延後公開上網時程，至多以三年為原則) ☐ 立即公開 ☐ 一年後公開 ☐ 二年後公開 ☒ 三年後公開
國家圖書館	☐ 立即公開 ☐ 一年後公開 ☐ 二年後公開 ☐ 三年後公開 ☒ 不同意公開
與本人畢業學校圖書資訊館簽訂合作協議之資料庫業者	☐ 立即公開 ☐ 一年後公開 ☐ 二年後公開 ☐ 三年後公開 ☒ 不同意公開

- 二、本人 (☒ 同意 ☐ 不同意) 本人畢業學校圖書資訊館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授權第三人進行資料重製。

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，本人同意視同同意授權。

學 號：4310702 (務必填寫)

研究生簽名：金智祥 (親筆正楷)

指導教授簽名：謝品群 (親筆簽名)

日 期：中華民國 109 年 7 月 28 日

本授權書(得自本校圖書資訊館網站下載)請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

謝誌

2 年前老婆美紅說：「走我們去修個碩士回來」，就這樣我開始了為期 2 年的研究所學習訓練課程，首先要感謝我的指導老師謝昆霖教授，老師除了教學授課外還身兼行政職務，即便是在公務繁忙之中，仍然對我的論文內容給予建議及指導，並且協助我準備論文產出所需要的程序，在此，讓我誠摯的說聲謝謝老師；我們這班 109 級環資碩班同就只有 4 位學生相依為命，特別感謝幸信興老師在最後的論文寫作課上的指導及建議，讓我受益良多，尤其是寫作及簡報技巧，還有如何運用 WORD 的功能等等；再來是謝謝王文清老師，這 2 年最喜歡上您的課，輕鬆卻又非常的專業，可以很容易讓我接收到您想表達的課程內容或專業知識，感覺您這 2 年的教導；接下來我要感謝我們的班代偉凌，這 2 年我們班若沒有你的付出及辛勞，我想我們都沒辦如期的畢業，有你真心；再來是茂瑞同學，還好我們班有你，你的認真激發了我們寫論文的動力，若沒有你每週的論文進度報告，我想我跟本都不會動筆寫作文吧，感謝你；在了是與我論文有點難產的政達，還好有你在，讓我的論文不孤單，當那天 7 月 4 日我的論文檔案損毀時，我真想就這樣放棄，但當看到你也還在為 1 週後的口考而努力做最後的掙扎，讓我提起精神，先把既有的資料重新補上，再慢慢補正，謝謝你讓我看到了你的韌性，唯有他們的照顧和支持，我才能夠順利完成學業。

願我的家人、老師、朋友同學及身邊的每一個人都能健康快樂、平平安安、吉祥如意。

智祥 謹誌 2020 年 7 月
於國立臺東大學資訊管理學系

應用 SIPA 方法探討特殊教育學校 總務處工作服務品質

作者：金智祥

國立臺東大學 資訊管理學系 環境經濟資訊管理碩士在職專班

摘要

本研究旨在探討國立臺東大學附屬特殊教育學校(以下簡稱東大附特)總務工作服務品質是否符合教職員的期望,總務處的主要工作業務是支援各種的教學活動及協助各處室之間的業務,提供全校師生有形或無形的服務內容。就像一般的服務業一樣,工作服務品質越高越能得到學校教職員的信任,當取得教職員的信任後,總務處在推行國家政策及學校目標願景時會更加順利,故如何持續提供更好更高更優質的服務品質就相當的重要。在這個研究中將先以文獻探討找出總務行政工作的構面或工作服務的問卷問項,擬定相關問項後製作問卷,利用 Google 電子表單發放給東大附特教職員填寫,回收問卷共計 65 份經歸納整理後運用 IPA(重要度-滿意度分析)工具來分析東大附總務處與教務處、學務處提供的工作服務品質之間的差異如何,在以 SIPA(同步重要度-滿意度分析)找出需改善項目之的順序為何,並擬出改善策略。經本研究結果顯示,東大附特教職員對總務處提供的工作服務品質項目中(本研究共計有 35 項工作服務品質指標),優於教務處、學務處的僅有「處室職員對於短缺或損壞的設施能立即反映或處理」、「若您執行學校事務遇到困難,處室職員會主動關懷、致意並盡力協助您」及「處室職員非常尊重您的意見」等 3 項工作;在急需改善項目中總務處有 5 項,分別為「處室職員深獲您信賴與支持」、「處室職員能針對您的問題,提供完善的服務或解決管道」、「處室職員有危機處理與解決問題的能力」、「處室職員的處事有效率且值得信賴」、「處室職員能積極主動改善行政服務品質」等 5 項,為提高工作服務品質以取得教職員的信任,建議東大附特總務處優先改善此 5 個項目。

關鍵字：總務行政、服務品質、SIPA、IPA

Using SIPA to Explore Work Service Quality of General Affairs Office of Special Schools

Author: Chi-hsiang Jin

In-service Master's Program in Environmental Economics and Information

Management, Department of Information Management, National Taitung University

Abstract

The purpose of this study was to investigate whether the quality of the work service of general affairs at Special School Affiliated with National Taitung University meet the expectations of the faculty and staff. The main work of the Office of General Affairs is to support various teaching activities, assist the operation between the various offices, and provide tangible or intangible service contents. Just like the general service industry, the higher the quality of work services, the more the trust can be gained from the school's teaching and administrative staff. After gaining the trust of the teaching and administrative staff, the Office of General Affairs will be able to implement the national policy as well as school goals and visions more smoothly. Thus, how to continue to provide services of higher and better quality is very important. This study first explored the dimensions of the general administrative work or the questions of the questionnaire of work services via literature review, prepared the questionnaire after developing the relevant questions, used Google electronic worksheet to distribute the questionnaire to the teaching and administrative staff of Special School Affiliated with National Taitung University for filling out. A total of 65 questionnaires were collected. The data were sorted and analyzed with IPA (Importance-Satisfaction Analysis) tool to find the difference between the quality of work services provided by the Office of General Affairs, Office of Academic Affairs and Office of Student Affairs of Special School Affiliated with National Taitung University. SIPA (Synchronous Importance-Satisfaction Analysis) was

used to determine the order of the items that need to be improved, and to formulate improvement strategies. According to the results of this study, the teaching and administrative staff of Special School Affiliated with National Taitung University considered the quality of work services provided by the Office of General Affairs (a total of 35 work service quality indicators in this study) superior to that of the Office of Academic Affairs and the Office of Student Affairs in the following three items only: "The staff of the Office can immediately reflect or deal with the deficient or damaged facilities", "If you encounter difficulties in carrying out school affairs, the staff of the Office will take the initiative to care, greet and try their best to assist you" and "The staff of the Office respect your opinion very much". Five items were in urgent need of improvement in the Office of General Affairs, which were "The staff of the Office are deeply trusted and supported by you", "The staff of the Office can provide perfect service or solution channels for your problems", "The staff of the Office have the capacity for crisis management and solving problems", "The staff of the Office are efficient and trustworthy", "The staff of the Office can proactively improve the quality of administrative services". In order to improve the quality of work services and gain the trust of the teaching and administrative staff, it is recommended that the Office of General Affairs of Special School Affiliated with National Taitung University should give priority to improving these 5 items.

Keywords: general affairs and administration, service quality, SIPA, IPA

目錄

謝誌	i
摘要	ii
Abstract	iii
表目錄	vii
圖目錄	viii
第一章 緒論	1
第一節 研究動機及背景	1
第二節 研究目的	3
第三節 名詞釋義	3
第四節 研究範圍與限制	4
第五節 研究方法與流程	4
第二章 文獻探討	6
第一節 行政的內涵	6
第二節 服務品質的理論模式	6
第三節 服務品質的衡量	8
第四節 IPA（重要度-滿意度分析法）	10
第五節 SIPA（同步重要度-滿意度分析法）	12
第六節 學校服務品質相關文獻	14
第三章 研究方法	16
第一節 研究架構	16
第二節 研究對象與問卷設計	18
第三節 研究工具及分析方法	22
第四章 實證結果	26
第一節 信度與效度分析	26
第二節 敘述性統計分析	27
第三節 運用 IPA 檢視分析總務處工作服務品質	48
第四節 運用 SIPA 分析總務處工作服務品質	50

第五章 結論及建議-----	56
第一節 研究發現-----	56
第二節 結論及建議-----	59
參考文獻-----	61
中文部分-----	61
英文部分-----	64
附錄一 問卷-----	65



表目錄

表 1 PZB 服務品質五項構面說明.....	9
表 2 PZB 服務品質五項構面 22 項目(SERVQUAL)量表.....	9
表 3 SIPA 分析評估表.....	13
表 4 問項修正前後對照表	18
表 5 修正後 SIPA 分析表	25
表 6 PZB 服務品質 5 個構面問項表	26
表 7 本問卷信度與效度.....	26
表 8 性別分布情形.....	27
表 9 年齡分布情形.....	27
表 10 職務分布情形.....	28
表 11 最高學歷分布情形.....	28
表 12 本校服務年資.....	28
表 13 是否曾擔任過行政職務.....	29
表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表.....	30
表 15 三處室工作服務品質五構面滿意度平均值.....	47
表 16 SIPA 分析總務處與教務處、學務處之工作服務品質結果表.....	51
表 17 東大附特總務處、教務處、學務處職員編制表	58

圖目錄

圖 1 研究流程.....	5
圖 2 重要度/滿意度分佈圖(IPA).....	12
圖 3 研究架構圖.....	17
圖 4 本研究修正後 IPA 模型矩陣.....	22
圖 5 總務處-教務處 IPA 分析圖.....	48
圖 6 總務處-學務處 IPA 分析圖.....	49



第一章 緒論

教育為立國之本，亦是國民應享有之權力及應盡之義務，然而學校又屬正式的教育組織，組織的良窳，著實直接或間接影響教育活動的成敗。特殊教育學校為能讓特殊學生於畢業後，能夠融入社會，或能夠自立耕生顧好自己，或更堪為國家、社會帶來更多福利，無論是在課程的安排、或教學內容的選擇，或師資素養的維持與改善，都需要有健全的組織運作為基礎；然而，學校要有好的教育品質，除了堅強的師資外，另還需要厚實的行政組織作為依靠，二者的相輔相成才能讓學校的教育品質更為提昇。然而，學校總務處總是在所扮演幕後的後勤支援角色，為能讓學校教職員盡力、無後顧之憂的執行學校各種面向之策略，總務處提供各種相映的服務不僅為因應學校各處室及各教職員工之需求，也為國家政策提供各項因應措施，故其過程中總務處佔有舉足輕重的關鍵位置；然而，學校教職員對總務處提供的工作服務品質看法，更是督促學校行政機制追求卓越、提升品質的重要因子。因此，本研究旨在探討如何提升國立臺東大學附屬特殊教育學校（以下簡稱東大附特）總務處工作服務品質。

第一節 研究動機及背景

在特殊教育法的施實之後，特殊教育學校組織得依『特殊教育設施及人員設置標準』第八條規定酌設教務處、訓導處、總務處、實習輔導處、研究發展處、輔導室等，並依其各處室特性共同分擔學校校務。其中總務處包含事務組、出納組及文書組等，工作項目包羅萬象，內容繁雜，偏向於後勤支援的工作型態，工作內容主要是在協助各處室執行業務時提供相關服務，如財物管理、採購流程、設備設施營運修繕、環境美化、執行國家政策、節能減碳、場地租用、出納、文書行政等。

為能強化工作績效與工作服務品質，一般企業常會制定各種評鑑制度，用來了解企業的政策施實與獲利目標是否一致，是否有達到預期的效果，進而促使企業本身可以改善自身問題，使企業進步。然而特殊教育學校更有別於一般學校，校內除了一般的教師及行政人員外，另尚有教師助理、語言治療師、職能治療師、物理治療師等參與學校行政或其它的專業服務，甚至志工、學生參與學校行政運作，因此，參與特殊教育學校的行政運作人員日趨多元，使得特殊教育學校的工作效率及品質產生相當的程度的衝擊。教育單位常借鏡企業經驗的評鑑制度來實施校務評鑑，用來進行了解學校各方面的運作情形，進而改善學校工作方略，使學校朝向更好的方向發展，然而，這種校務評鑑制度僅能將明顯可見的成果做為評鑑內容，卻難以呈現總務處行政服務工作品質方面的詳實評估，以往亦有諸多學者探討學校工作服務品質之研究，諸如「學生家長對學校行政服務品質之研究

—以屏東縣 A 國小為例（吳依柔，2017）」、「國民小學學校服務品質評量指標建構之研究（李宣慶，2011）」、「應用 IPA 探討家長對於學校服務品質滿意度之研究-以臺中市西區國小為例（蔡如涵，2012）」、「台中市國民中學學校行政服務品質與學校認同關係之研究（紀貞汝，2011）」、「國民小學總務處績效指標建構與實徵之研究（黃彤芳，2014）」、「高雄市國中教師對學務行政服務品質期望與知覺之研究（鍾潤娣，2015）」、「國民小學行政服務品質指標建構及其應用：以雲林縣為例（葉雅菁，2018）」等，大多是在探討學校服務品質應如何提昇，尚無以學校處室為單位作一個相互的比較，研究者認為處室之間除了有良好的合作關係，彼此間更是良好的競爭對手，並可在彼此競爭中找出處室各自的優劣，進而相互學習才能使學校的服務品質更上一層樓。而本論文便是以東大附特總務處的服務品質為研究對象，並以教務處及學務處提供的服務品質為衡量的標準，籍以提升總務處的服務品質。

自 1900 年代起，全球的服務業就已非常重視服務品質，進而使用許多服務品質管理的方式來衡量企業自身的服務是否周全，是否完善，是否有更進一步的發展空間，然而全面品質管理（Tatal Quality Management,TQM）即為其主流之一；藉由「力求突破，不斷創新，追求卓越」才能將工作服務品質更推上一層樓，我們期望藉由實施全面的品質管理以提升企業的永續競爭力（吳清山，2014）。全面品質管理（Tatal Quality Management,TQM）是指針對企業組織所有成員在活動過程中加入品質意識的管理策略。大家在有系統的管理策略一起不斷強化改進組織的產品及服務，以期能滿足或超越顧客的需求，俾利組織得以藉由如此的不斷改善精進來達到組織永續發展的目的地。至此可以了解對於服務品質的重要已日漸升高，而楊錦洲（2009）提到服務業與非服務業的區分已經越來越模糊了，若讓我們深入去了解各個行業，可以發現無論何種行業或多或少均具有「服務」的成分在裡面，所以「服務」在未來是各行各業所具備最基本的共通性質。如上所述，近年來亦有許多位學者將服務品質的管理策略導入到校園的相關研究，但少有以各處室之間的比較來評估總務工作服務品質。

東大附特總務處的行政人員除了要滿足學校教職員工各項需求外，也必須完成國家政策之執行，以及依法規命令執行之公務等，故由東大附特總務處的行政人員提供之服務，亦即所制定之行政規則、要點或處理原則常常讓教職員感到困惑，也因此東大附特總務處行政人員與教職員之間的衝突也相映而生，為能讓學校行政及教學事務順遂，期望能降低衝突，提昇行政服務品質為此研究動機。

綜上所述，研究者認為將學校行政視為服務性質之工作，進而運用服務品質理論，提升學校行政服務品質，將更能提升教學品質，精進學校效能；而東大附特總務處的行政人員將學校內教職員視為第一線的顧客，為了能提升學校運作效能而努力達成顧客所需，滿足顧客需求，對教職員而言是增進了對東大附特總務處行政的信任感，也盼能促進團體向心力。本研究就以教務處及學務處作為工作服務品質的衡量標準，來檢示總務處提供的工作服務是否符合學校教職員的需求，利用處處之間的來探討改善工作服務品質；在教育的現場中，因現在的教育越趨

多元，造成最前線的教師工作變得更加繁雜，相對的也間接造成學校行政工作變得多元；又為因應現今社會進步快速以及國家政策方針的不斷改變，因此總務處提供教職員的工作服務內容也相應的在改變，而總務處所給予教職員的行政服務需求，在與教務處及學務處相較之下的情況差異為何？則為本研究的主要探討動機。

第二節 研究目的

根據研究動機，本研究之目的在探討東大附特總務處提供的工作服務品質情形，根據相關文獻的探討與服務品質的相關論文中，發展適當的評量問卷來了解東大附特總務處與教務處、學務處之間的工作服務品質差異情形，並就以教務處、學務處的工作服務品質為衡量標準，提出結果與討論，以作為提升東大附特總務處工作服務品質的依據。研究目的分述如下：

- 一、了解特殊教育學校總務處與教務處、學務處間工作服務品質滿意程度情形。
- 二、以特殊教育學校教務處、學務處工作服務品質滿意程度為衡量標準，來改善總務處工作服務品質。

依研究結果提出建議，以檢討現行總務處所提供之行政工作服務項目，以作為未來改善服務品質之參考。

第三節 名詞釋義

一、服務品質：

依據美國行銷科學協會(Marketing Science Institute)對於服務品質的定義是：「消費者對於企業服務品質是否滿意？乃是消費者對其事前的期望，與接受服務後的實際感受，兩者之間的比較，實際表現高於消費者期望，則消費者滿意度高，屬於高品質服務。」而本研究所指的服務品質是以東大附特教職員對總務處提供之服務具有高水準與高品質的服務。

二、滿意度：

滿意度是指顧客在使用某樣產品或某項服務的過程中，自身的使用經驗經評估後，給予產品的品質或服務的感受是否如他們所期待的或想像中的那麼好，進而形成對產品或服務的整體態度（葉凱莉、喬友慶，2000）。滿意度指的是顧客在接受某一特定交易或服務時，所能感受到的一種合乎我心意的愉悅態度(楊錦洲, 2001)。而本研究所指之滿意度為東大附特教職員對總務處、教務處、學務處提供之服務的實際感受是否符合使用者需求，及是否達到使用者心中的滿意程度。

三、IPA（重要表現分析法）

我們將 IPA 分開來解釋，I 就是 importance 重要，指的是提供的何種資源會產生重大影響的後果；P 是 performance 表現，在本研究中指教職員使用東大附特的行政資源時所呈現的反映滿意程度；而 A 則是 analysis 分析，將本研究的對象整體分為各個部分，分別加以考察。故 IPA 即重要-表現分析法，在本研究的議題就是圍繞在總務處提供的行政服務品質上。然而「重要」有時候會以「期望」、「重視」表示，而「表現」有時候則會以「感受」、「滿意」、「知覺」取而代之，第二章文獻探討將有更為詳細的解說。

四、SIPA（同步重要表現分析法）

因 IPA 的分析模式尚有不足之處，故以往的學者為能填補 IPA 分析法的不足之處，提出了強化的 SIPA，S 就是 Simultaneous，指的是同時或同步化，因此 SIPA（Simultaneous Importance-Performance Analysis）就是具有同時性能力的 IPA 法，主要是能進一步的與競爭對手進行同步化的評比。

第四節 研究範圍與限制

本研究主要探討東大附特教職員對總務處提供之行政服務品質與教務處、學務處之間的差異情況，並將其研究範圍與限制說明如下：

一、研究範圍

（一）本研究對象是指東大附特教職員。

（二）本研究內容以文獻探討與問卷調查所得之資料，了解並分析教職員對總務處所提供之行政服務品質滿意程度，依結果資料分析提出結論與建議。

二、研究限制：本研究僅以東大附特總務處行政服務品質為探討項目，因每間學校所提供之行政項目、規模、分層、校務運行模式不盡相同，因此本研究並無法解釋其它一般學校及特教學校之行政服務品質滿意程度因素，故本研究結果無法類推或解釋至其他學校作為參考依據。

第五節 研究方法與流程

本研究主要是探討東大附特總務處為因應政府政策及提供教職員服務之行政服務流程及所制定的行政規範等服務，與教務處、學務處相比較是否符合本校教職員之期望或滿意。本研究就以文獻分析法及問卷調查為主，首先將所蒐集到的文獻加以整理，以作為建立研究架構及資料分析，然後再用問卷來調查，藉問卷得到的資料作為依據進行分析與討論。研究方法及研究流程詳述如下圖 1。



圖 1 研究流程

第二章 文獻探討

本章節將探討行政服務品質之相關文獻，分別探討主題為「行政的內涵」、「服務品質的理論模式」、「服務品質的衡量」、「行政服務品質的相關研究」、「IPA」、「SIPA」「學校服務品質相關文獻」等，茲分述如下：

第一節 行政的內涵

行政是一個機關利用適當的方式，有效管理人、事、財、物等行為，以達成目標的過程（吳清山，2014）。而學校行政乃是學校機關依據教育原則，運用有效和科學的方法，對於學校內人、事、財、物等業務，做最妥善而適當的處理，以促進教育進步，達成教育目標的一種歷程。

第二節 服務品質的理論模式

一、服務品質的意義

要了解服務品質的意義，首先看看以往的學們者是如何定義服務。服務與有形商品不同的地方在於服務主要包含無形性、異質性、不可儲存性及不可分割性；服務是無形產品，購買前無法做評價；異質性會因為不同的人、事、時、地、物會產生不同的變化，若是同一人所提供的服務，也會因當時情況而差異；服務具有不可儲存性，提供與消費的行為是同時發生；服務的不可分割性，提供者與消費者需要同時在現場才可能提供服務（李鋒津，1994）。服務不單只是指產品的供給而已，它還涵蓋價格、形象及評價等要素在內，亦即提供顧客所期待之內容的整體行為而言（陳耀茂，1997）。服務是有代價地為他人提供一對方所需求的行為（翁崇雄，1998）。服務的本質不僅在於透過天然資源或材料加工、裝配零件等，而是在於透過某種舉動、程序或活動，為服務的對象創造價值（曾光華，2007）。服務並非一件東西，而是一系列的活動或過程，並且在某種程度上其生產與消費是同時發生的，亦同時消滅的（陳思倫，2008）。服務不僅是包括心理的問題，同時亦為具體行動的問題。服務是一種整體的感受、是一種態度、是為顧客做他喜歡或他想要的工作。服務是消除顧客不安的行為、服務是解決顧客難題的行為、服務是產生顧客愉快的行為、服務是提供顧客方便的行為、服務是滿足顧客希望的行為（林燈燦，2010）。服務是屬於無形性，顧客難以用儀器或工具來衡量其價值（紀貞汝，2011）。經多位學者對服務的解釋，所以服務是一種無形的概念，是一種施與得同時運作也同時消逝感覺，而服務是會因不同的人、

事、時、地、物而有不同的感受，也無法用儀器的測量出來，服務沒有一個制式化的標準。

何謂品質，品質是一種能讓消費者或使用者的滿足，並且樂意購買的特質（石川馨，1987）。品質乃為競爭之鑰的意識，是企業創造成功品牌及價值的起點，更是飛越鴻溝遞向藍海優勢之關鍵；品質係指產品或服務的特色與特性之綜合體，具有滿足既定需求之能力（許嘉霖，2009）。認為品質是在第一次就要做到或達到最好，沒有缺失，且能符合消費者之需求與期望，並讓他們滿意（楊錦洲，2009）。讓顧客滿意，是由顧客來衡量的（鍾潤娣，2015）。品質是由消費者來衡量評斷的品質包括有形實體物品和無形的服務且能滿足甚至超越消費者的需求感才是一個好的品質（田雨樹，2018）。品質是符合或超越消費者的期望（Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985）。企業內部所有部門，運作結合產出完完美的產物，此產物最大的作用在於以最經濟的水準，達到完全滿足消費者的需求（Feigenbaum & Freund, 1996）。所以品質是某樣產品或服務符合使用者的需求或期待，且超過使用者對此產品或服務的需求或期待而感到滿意。而一樣的產品或服務，會因不同的使用者而有不同的需求或期待值，所以品質的定義是取決於使用者。又或者，使用者對所使用之產品或其它事物之感受，感受越好則表是品質越高，感受越差則表是品質越低；又查《教育部重編國語辭典修訂版》，品質的意思是產品的質地，因本研究主要探討的是東大附特總務處提供的工作服務品質，故本研究稱之品質為個人主觀上的感受，非物質上的品質。

依前述的服務與品質定義，本研究認為服務品質與一般的產品品質有所不同，一般產品品質是可以摸得著、看得到，是有形性的，而服務品質通常是抽象而無形性的一種概念，難以客觀的方式衡量。所以「服務品質」指的是提供服務者與使用者之間的互動過程中，使用者所感受到的服務程度是否足夠被滿足，並以感受到的滿意程度給予優劣的評價，是使用者很主觀的認知判定，因人而異。而以往的學者門又是如何定義服務品質，任維廉和呂堂榮（2005）認為服務品質是預測消費者行為，使用行為意向衡量較準確預測消費者未來行為。利用服務品質模式對保險業進行專家之決策，找出產險業對於服務品質之重要屬性之權重與排序（蘇文斌、江諸亮、鄒毓營、林韋德、許宏義，2006）。服務品質是消費者購買服務之前，對該服務的預先期望，與體驗該服務的實際表現後之感覺認知的差異程度（陳思倫，2008）。服務品質的優劣，是透過消費者主觀的評判，而非客觀的衡量（Garvin, 1984）。服務品質是一種對服務長期、整體的態度的評估，且服務品質是在傳遞過程及服務提供者和消費者互動的過程中所產生（Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988）。依諸多學者對服務品質之見解，研究者認為服務品質是可作為東大附特總務處的衡量工具。

二、服務品質理論模式

由上述文獻探討服務品質的定義中，研究者發現針對服務品質探討的學者有很多，本研究選用的服務品質模式，是以劍橋大學 Parasuraman、Zeithaml 與

Berry (1985) 等三位教授所提出的服務品質模式，他們所發展出的服務品質概念模式 (A Conceptual Model of Service Quality)，簡稱為「P.Z.B.模式」。近年來運用這三位教授所提出的「P.Z.B 模式」探討服務品質的有「應用 PZB 服務品質模式探討長照 2.0 計畫之居家服務與顧客滿意度-以苗栗地區為例(王瑩芬, 2019)」、「以 PZB 服務品質模式探討食品經銷業物流服務品質之研究(涂偉承, 2018)」、「應用 PZB 模型探討 UBI 車險之研究(林佳怡, 2020)」、「運用 PZB 模式探討績優汽車銷售業務員成功關鍵因素—以 H 公司為例(許月芳, 2019)」、「以 KANO 與 PZB 品質模式研究在教學品質上教師與學生認知差異分析-以某私立科技大學管理學院為例(曾子宣, 2018)」等諸位學者運用服務品質「P.Z.B 模式」衡量各行各業之服務品質良窳；然而運用「P.Z.B 模式」衡量學校服務品質的又有諸如「學生家長對學校行政服務品質之研究—以屏東縣 A 國小為例(吳依柔, 2017)」、「應用 PZB 模式與 TRIZ 創新理論於學校環境教育品質提升之研究—以台南市 A 國小為例(李怡慧, 2016)」、「身心障礙學生家長背景因素與家長對特殊教育學校服務品質滿意度間之關係的探討-以雙北市為例(陳志勝, 2016)」、「運用缺口模式探討學校服務品質認知差異—以某國民小學為例(湯雅惠, 2014)」、「澎湖縣國民小學學校行政服務品質與教師工作滿意度之研究(蔡鈴麟, 2014)」、「學校行政系統服務品質缺口之探討-以馬來西亞獨立中學為例(練智雄, 2012)」、「國小特教班學生家長對學校特教服務品質滿意度之研究(周艾縈, 2011)」等，以往不管是何種行業探討服務品質大都是以「P.Z.B 模式」來研究，又經由上述學者們探討學校服務品質時，也運用「P.Z.B 模式」，是故本研究不免俗的也運用「P.Z.B 模式」探討東大附特總務處工作服務品質。

第三節 服務品質的衡量

服務品質的衡量構面係以顧客為主角，從服務本身，透過經營者提供服務的過程及消費者事後感受的角度，來評價各服務構面指標 (Douthu, 1991; Lehtinen & Lehtinen, 1982; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)。目前具有鑑別度的衡量構面指標仍以 PZB 服務品質理論最為廣泛推崇，主研究是以 Parasuraman、Zeithaml 與 Berry 等三位學者於 1988 年修正早期十項構面後精簡的五項服務構面與 22 項服務屬性的「消費者知覺的服務品質量表 (Service Quality)」，簡稱為 SERVQUAL 量表，具有良好的信度、效度與高品質的衡量工具，更能精確地衡量服務品質水準，其五個服務構面分別為「有形性、可靠性、反應性、保證性及關懷性」，其涵義說明與量表編製探討如表 1 及表 2 如示。

表 1 PZB 服務品質五項構面說明

服務品質構面	涵義
有形性	服務單位提供的室內外環境、軟硬體設備設施、辦公桌椅設備、服務人員儀容及有形的物品等。
可靠性	服務人員滿足顧客的達成率、服務人員的能力獲得顧客的信賴，讓顧客放心等。
反應性	對顧客的需求或問題有相對應對的處理能力，能有效的協助顧客解決問題的能力。
保證性	服務人員具備專業知識及技能，能順利完成承諾顧客交辦的任務及有足夠的能力解決顧客的問題等。
關懷性	服務人員主動關心顧客的需求，有同理心等。

資訊來源：Parasuraman、Zeithaml 與 Berry (1988) 及陳誌文 (2016)

表 2 PZB 服務品質五項構面 22 項目(SERVQUAL)量表

服務品質構面	服務屬性
有形性	1.具有先進的服務設備及辦公環境。 2.服務設施具有吸引力。 3.服務人員穿著得體。 4.公司整體措施外觀與服務性質相對應。
可靠性	5.對你承諾過的事情，都能確實作到。 6.有問題時能設身處地並使人安心。 7.服務是可以信賴的。 8.對於要承諾的服務都能及時完成。 9.保持精確的記錄。
反應性	10.不會精確告知顧客何時提供服務。 11.顧客無法快速得到服務。 12.服務人員並非樂意幫助顧客。 13.服務人員無法及時回應顧客的需求。
保證性	14.服務人員是值得顧客信賴的。 15.服務人員提供服務的過程中讓顧客有安全感。 16.服務人員具有禮貌的服務態度。 17.公司充分支持服務人員做好服務的工作。
關懷性	18.不會針對不同顧客作個別需求、個別考量。 19.服務人員沒有提供顧客特別化服務。 20.服務人員無法知悉你的需求。 21.服務人員沒有將顧客利益放在第一順位。 22.服務時間無法兼顧顧客的需求。

資訊來源：Parasuraman、Zeithaml 與 Berry (1988) 及陳誌文 (2016)

第四節 IPA（重要度-滿意度分析法）

重要-表現程度分析(Importance-Performance Analysis，簡稱 IPA)，是由 Martilla and James (1977) 所提出的一種分析方法，最初是以汽車業者期望要提高顧客忠誠度的一個案例，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 IPA 分析法是一種利用簡單的方法去瞭解消費者所重視的是什麼，讓管理者能快速的瞭解企業組織內的資源是否調配得宜。本 IPA 分析去約在 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。

實務上 IPA 分析又應該如何操作，重要性與表現程度的相關性應是 IPA 分析法的研究假設的核心（Sampson & Showalter, 1999）。一般而言，知覺認定的重視度與知覺感受的表現程度情形是相反關係，亦即當表現程度情形已經獲得足夠時，其重視度便降低。如同馬斯洛的需求理論，當需求被滿足時就不再成為動機之一。另外重要性是表現情形的導因函數，亦即表現程度的改變將會導致重要性的改變。IPA 法提供了雙重評價機制，運用接受產品或服務前期期望程度與實際體驗的感受程度，除了評估消費者對於產品或服務屬性的偏好程度，更評價了生產者在各種產品或服務提供上的表現程度。為了能更理解 IPA 法的理論與方法，以下就 IPA 法的研究步驟做深入探討：

- 一、列出服務的各項屬性，並發展成測驗問卷的形式。
- 二、讓受試者針對產品或服務屬性分別在「重要」與「表現」二方面評定等級。
「重要」是指受試者對各逐項屬性的重視程度，「表現」是指受試者對於接收產品或服務的偏好或滿意程度。
- 三、以重視程度為縱軸，滿意程度為橫軸，將各屬性在重視度與表現程度評定等級為座標，標示在二維空間中。
- 四、以等級中點為分隔點，將二維空間分成四個象限。

本研究之 IPA 法係以滿意度為 Y 軸，重視度為 X 軸(兩者亦可對調)，X 軸愈向右則表示表現值愈高，向左則相反，Y 軸愈向上則重視程度越愈高，向下則相反，本研究係採取學者 Hollenhorst、Olson 與 Fortney (1992) 提出的論點，以重要性-表現程度各自的總平均值為分隔點，比等級中點的模式更有判斷力，較能區隔出改善的輕重緩急的次序。以作為決策或判斷的依據，經過上述的分析步驟，以重視度為表示縱軸，滿意度為橫軸（兩向度代表值可對調），將重視度與滿意度作為各屬性的分數平均定位在二維空間之座標上，接著將重視度與滿意度各自求出之總平均值為座標起點，透過總平均值分隔點將平面分為 I、II、III、IV 四個象限，如圖 4 所示，其各自代表意義分別為：

- 一、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。
- 二、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。
- 三、第 III 象限為「優先序低」(low priority),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。
- 四、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。

在資源有限情況下,第 II 象限及第 IV 象限均列為需要改善區,改善方向以固定重要度指標,分別增加資源或減少資源,使滿意度提升或下降。如第 II 象限為過度供給區,則管制資源以降低滿意度(在固定重要度),如圖 3-2 之 P 點,將多餘資源移轉至第 IV 象限;第 IV 象限則為資源不足區,列為優先改善區,固定重要度指標,增加資源,使滿意度上升,如圖 3-2 之 Q 點。重要度/滿意度分析有助於企業了解消費者對於服務之滿意程度,並針對在有限資源下是否有有效利用的分析工具。

由近幾年的研究文獻可以發現,IPA 分析法的運用越來越成熟,不管是一般的企業、公部門、產品、服務業或學校行政均能看到運用 IPA 分析法進行評鑑和績效評估如:「應用 IPA 法來探討實物銀行的服務品質-以臺東縣為例(侯貴菁, 2019)」、「以 IPA 模式分析曾受山域搜救訓練人員對人員特質、技能及能力評價—以臺東縣消防局為例(陳暉智, 2019)」、「應用 Kano Model 與 IPA 探討勞工健康服務護理人員工作需求認知及工作滿意度(陳慈蕙, 2019)」、「應用 IPA 模式探討醫學檢驗服務品質之研究(庄珊珊, 2019)」、「應用 IPA 模式探討兒少安置機構休閒運動設施之需求-以高雄市某兒少安置機構為例(黃柏庸, 2019)」、「結合 Kano 二維品質模式與 IPA 分析探討觀賞性運動-以 SBL、UBA、HBL 為例(黃窩威, 2019)」、「運用 IPA 探討基層員警對督察人員勤務督導任務之研究-以臺中市政府警察局為例(武香男, 2019)」、「以 IPA 分析新竹縣國中總量管制學校與未總量管制學校家長選校因素之探究(游慎璇, 2018)」、「學校教學環境、教學品質與認同感關係之研究—以高雄市某高級職業學校為例(許心怡, 2018)」、「運用 IPA 模式改善特殊教育學校行政服務品質之研究(梁桂英, 2016)」、「應用 Kano 二維品質模式探討學校服務品質:以臺南市國中學校為例(呂婉寧, 2016)」、「學校午餐食材登錄平台服務品質、滿意度、支持度對學校午餐信任度之影響—以新竹市立光華國中家長觀點為例(紀惠芬, 2016)」、「透過 IPA 模式改善私立小學之學校形象(彭秀蓉, 2013)」、「應用 IPA 探討家長對於學校服務品質滿意度之研究-以臺中市西區國小為例(蔡如涵, 2012)」等諸多學者,故本研究是以 IPA 分析東大附特總務處、教務處、學務處之工作服務項目滿意程度,再將其結果運用 SIPA 分析以便提供東大附特總務處工作服務品質改善之依據。

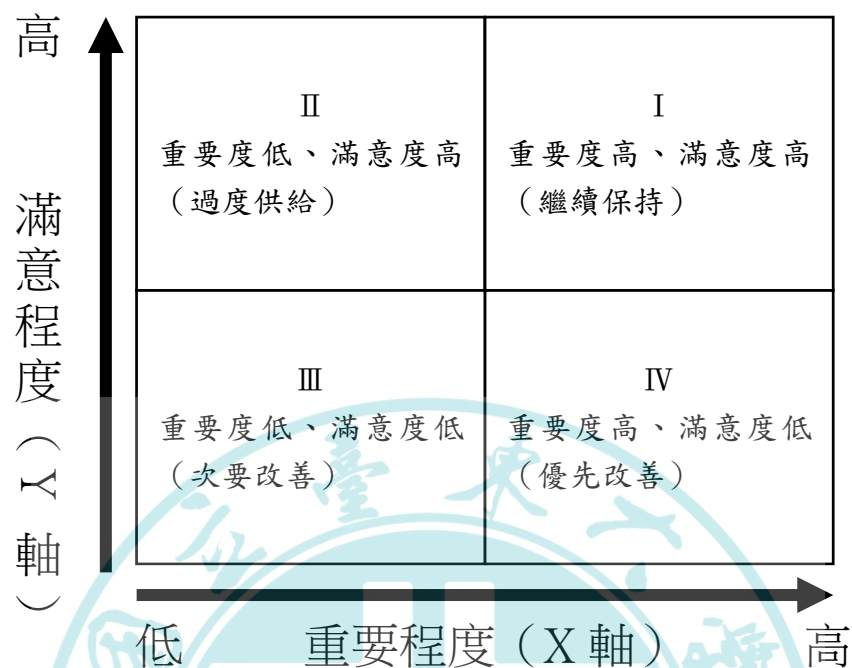


圖 2 重要度/滿意度分佈圖(IPA)

第五節 SIPA (同步重要度-滿意度分析法)

雖然 IPA 模式可以檢示出多數企業與顧客之間的期望與知覺的落差，填補這落差以提高所提供的服務品質，但 IPA 模式僅能獲知同一服務項目的重要度和滿意度程度，無法同時與其他性質相近的競爭業者所提供的服務項目作比較，又 Deng(2007)認為加入競爭者是有助於了解分析企業組織經營的競爭優劣勢，是故本研究為能考慮外在競爭者的表現績效，便依 Burns(1986)提出的 SIPA (Simultaneous Importance-Performance Analysis) 分析法來研究東大附特總務處工作服務品質，與教務處、學務處相比較是否更能符合教職員的期望。

Burns(1986)所提出的 SIPA 法是將各要項的服務品質屬性依對顧客的重要程度、表現滿意程度及競爭對手的表現滿意程度做三方面的評估分析，最後在將其結果依屬性區分為八種分析評估(如表 3)。以下為學者王詠晴(2012)及葉梅芬(2014)針對 SIPA 分析結果的說明：

- 一、競爭優勢：位於本區代表該服務對顧客的重要程度高，而且企業組織的服務表現滿意程度優於競爭者。
- 二、勢均力敵：服務落於本區，代表該服務對顧客的重要程度及企業組織的表現滿意程度均高，表示企業組織不可有任何的疏忽。

- 三、假競爭優勢：這可稱為假議題，因雖然企業組織的服務表現滿意程度較競爭者為高，但因該服務對顧客的重要程度低，代表著顧客對此的服務不太重視，無需投入過多的資源浪費在顧客不太需要的服務上。
- 四、無謂競爭：該服務對顧客的重要程度低，而企業組織的表現滿意程度與競爭者一樣高，就以顧客的觀點來看，這項的服務是不影響顧客意願的無意義競爭。
- 五、低價值機會：該服務對顧客的重要程度低，雖然企業組織的表現滿意程度與競爭者偏低，代表存有競爭的機會。
- 六、假競爭劣勢：該服務對顧客的重要程度低，而企業組織的表現滿意程度雖然較競爭者差，但事實上該服務並不會影響顧客的體驗。
- 七、被忽略的機會：服務項目若落於此處，代表顧客對這項服務要求的重要程度高，但企業組織及競爭者的表現均不高，若能加強改善此服務項目，企業組織就可獲得顧客對此服務表現的滿意程度，進而超越競爭者，可視為最優先的改善項目。
- 八、競爭劣勢：若服務落於此處，代表服務對顧客的重要程度高，但企業組織的表現滿意程度低於競爭者，此為企業組織的劣勢，且為競爭者的優勢。

表 3 SIPA 分析評估表

顧客的重要程度	企業組織的滿意程度	競爭對手的滿意程度	策略
高	高	低	競爭優勢
		高	勢均力敵
低	高	低	假競爭優勢
		高	無謂競爭
低	低	低	低價值機會
		高	假競爭劣勢
高	低	低	被忽略的機會
		高	競爭劣勢

資料來源：修改自王詠晴（2012）、葉梅芬（2014）

第六節 學校服務品質相關文獻

問卷調查是一種搜集資料的研究方法，為了調查瞭解某一現象或為了徵詢某些意見，常會設計一些與欲調查對象有關的問題，並經由書面的形式供人填答，之後在將填答完畢的資料回收後經分析、歸納整理，就能得到原本欲調查對象的有用資訊。本節將探究以往的學者們是如何運用問卷調查法作學校服務品質的研究。

紀貞汝(2011)運用問卷調查法瞭解國民中學教師對學校行政服務品質期望及落差情形與學校認同現況，認為當滿足教師外在的需求後才會有內在心理層面的需求，故學校行政服務除了應優先提供優質的校園環境及協助教師解決教學及班級管理上等外在的問題外，其次就要應該顧及心理層面的行政服務，例如傾聽教師的期望或與教師建立良好的夥伴關係，若學校行政人員無法與教師產生良好的互動關係，就算學校行政人員提供再好的服務品質，但也會因與教師之間的隔閡而被大打折，教師若無法感受到學校行政人員的善意，服務滿意程度就不會有太好的體驗，這就是關懷性。文中也提及若要獲得教師的信賴與支持，學校行政人員應要能夠提供明確的訊息以及如期完成承諾的服務，並且能公正公開適時的做好危機處理，這是可靠性及保證性。本研究認為東大附特總務處提供之工作之服務品質也具有上述之特質，故本研究將參考該文獻問卷中的可靠性、保證性及關懷性部份問項，修正為適合本研究用之問項。

蔡如涵(2012)在探討「家長對於學校服務品質滿意度之研究」中，認為是「教師專業能力」、「學校教學環境」與「學校行政組織」等三個構面無法滿足家長的需求與期望，其中以「學校行政組織」最為需要加強改善之重點，故蔡如涵建議進行服務品質的改善時，應要本著熱心服務的心、加強學校行政人員在服務的熱忱度，這是有形性；增加親師之間的溝通管道，學校行政人員應多徵詢家長教育相關的理念和意見，並即時針對家長的問題，提供完善的服務或解決管道，學校在規劃活動時應重視家長與學生意見，在大型活動籌備時請導師蒐集學生想法並邀請家長參與將雙方提出之可行意見確實納入活動中辦理，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，以作為規劃活動的參考，這是反應性及關懷性；另外因蔡如涵的研究中認為「教師專業能力(保證性)」無法滿足家長的需求與期望，而本研究認為學校行政人員的專業能力也是很重要的服務品質因質，是故本研究將參考該文獻問卷中的有形性、保證性、反應性及關懷性部份問項，修正為適合本研究用之問項。

鍾潤娣(2015)在探討「教師對學務行政服務品質期望與知覺之研究」中認為應該要建立行政職輪調制度，鼓勵專業內容進修，建立多樣化及透明化的溝通方式，不僅可以即時讓教師們了解行政業務內容，也能適時的讓教師們有充分反應其意見的機會，可藉由這些溝通管道公開作業程序，也可以使得學校訊息做最快速的廣播。現今的教育環境因為國家政策的多元化而日漸增加的行政業務，因

多元的溝通管導期能化解行政與教師之間的疑慮，增進良性互動。進而增加教師對學校行政人員在可靠性、保證性與關懷性層面的知覺感受。又認為學校應運用服務品質理論來建立服務導向核心理念，在該研究結果中，服務品質理論各個構面均有產生期望與知覺的落差，表示教師們未能接受到良好的服務品質。是故本研究將參考該文獻問卷中的五個構面問項，修正為適合本研究用之問項。

吳依柔（2017）在探討「學生家長對學校行政服務品質之研究」中認為家長對學校行政服務項目並非全盤了解，所以學校行政的服務過程應該更透明化及應該更加強學校的行銷，讓家長對學校行政服務能有更清楚的了解，以及學校行政人員應傾聽學生和家長的心聲，這是可靠性及關懷性，是故本研究將參考該文獻問卷中的可靠性及關懷性 2 個構面問項，修正為適合本研究用之問項。

葉雅菁（2018）在探討「國民小學行政服務品質指標建構及其應用：以雲林縣為例」時，建議學校行政主管透過這些評估指標進行國民小學行政服務品質績效之評估，因該研究是透過文獻回顧蒐集相關評估指標後，利用 DT 及配合二階段之專家問卷調查，最後在獲取適合評估雲林縣國民小學行政服務品質之五大評估構面及 44 項評估指標。故本研究將參考該文獻的評估指標並修正為適合本研究用之問項。

上述 5 位學者曾使用過的評估指標問項，將於後面的第三章第二節問卷設計中有修正使用之說明。



第三章 研究方法

本研究旨在運用同步重要度－滿意度分析法(SIPA)探討特殊教育學校總務處提供之行政資源服品質良窳及改善策略，本章分成研究架構、研究對象與問卷設計、研究工具，茲分述於下。

第一節 研究架構

本研究主要依據第一章的研究背景、動機、目的和第二章的文獻探討為基礎，並以特殊教育學校總務處工作服務品質為主要研究對象，探討教務處與學務處的競爭優勢變化，其研究架構說明如圖 3。

- 一、針對東大附特總務處工作服務品質做敘述性分析，以了解特殊教育學校總務處工作服務項目之現況。
- 二、將東大附特總務處工作服務品質滿意度與教務處、學務處工作服務品質滿意度分別套入績效評估矩陣 IPA 中，找出東大附特總務處工作服務品質需改善之問項，再加上競爭者教務處及學務處透過同步重要度－滿意度分析法(SIPA)，針對本研究分析結果依據需改善的問項列出改善先後順序，並因此擬定出東大附特總務處工作服務品質提升之後續改善方向與建議，以提供需改善之問項給東大附特總務處參考。為了要能瞭解東大附特總務處工作服務品質，本研究特別利用教務處及學務處做為競爭比較，試圖找出需改善之問項。東大附特總務處與教務處、學務處性質相同之工作服務品質，有如處室間與教職員之溝通、問題決解能力、行政流暢度、危機反應、信賴度、禮貌程度及軟硬體之提供是否能夠滿足教職員們的需求，以利東大附特總務處可以更加準確的提出改善問項順序。

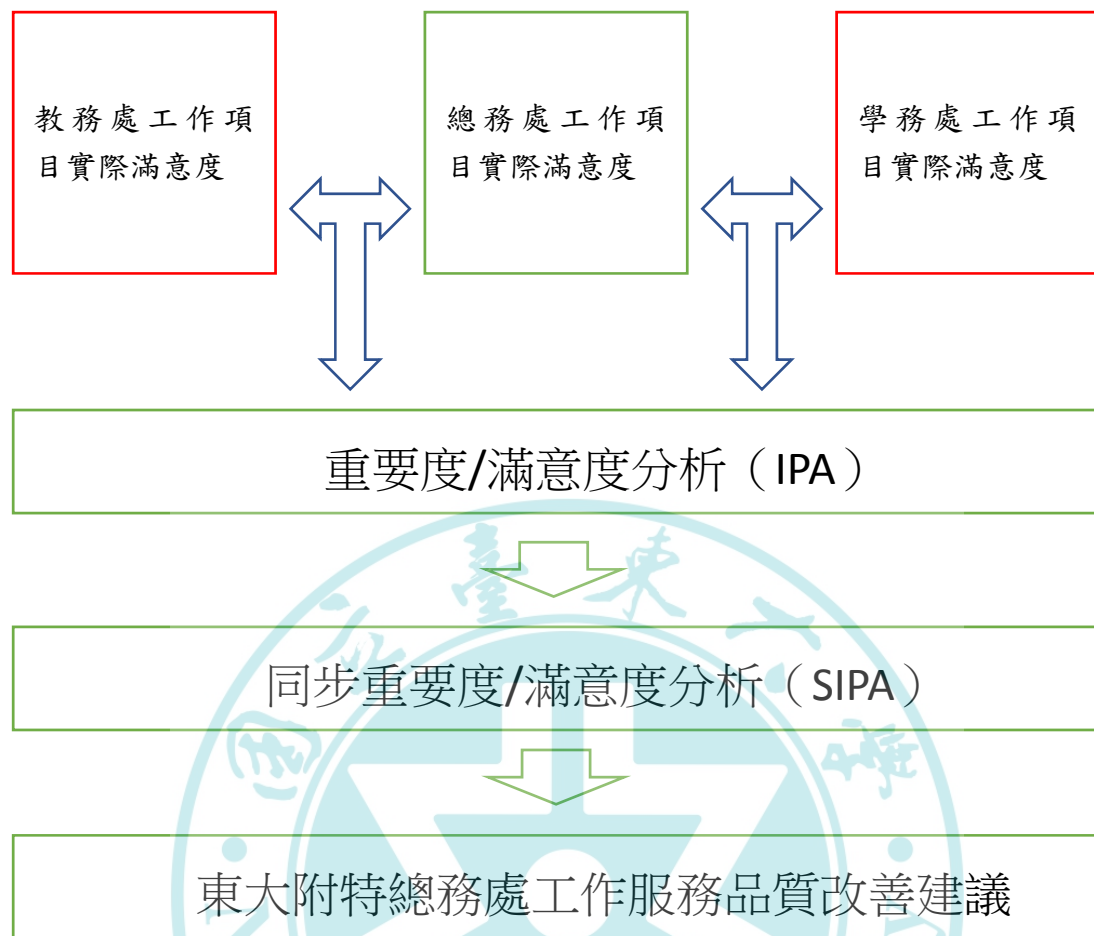


圖 3 研究架構圖

第二節 研究對象與問卷設計

一、研究對象

本研究係以東大附特全體同仁為研究對象及樣本來源，全校教職員約為 70 人，含非編制內人員。

二、問卷設計

問卷分為兩大部分，第一部份則為員工個人基本資料，包含：性別、年齡、現任職務、最高教育程度、學校服務年資及是否曾擔任過行政職務等。第二部分是教職員對東大附特總務處、教務處及學務處的工作服務品滿意度，並採用李克特五點量表計分。分別為「非常滿意」（5 分）、「滿意」（4 分）、「普通」（3 分）、「不滿意」（2 分）與「非常不滿意」（1 分），所獲得的分數越高，表示該題在工作服務品質的感受知覺越高，整份問卷共計 35 題，本研究所運用之問卷問項系參考前人所施測使用過的，故應當有相當水準之可信度，問卷問項出處及修正結果如下表 4。

表 4 問項修正前後對照表

問項 題號	修正前問項	修正後問項	問項出處
1	學校應能提供完善的教學設施給學生使用。	處室提供完善的設備設施供您使用。(如筆、紙、膠水、桌椅等)。	蔡如涵 (2012)
2	本校學務處辦公室的環境整齊清潔。	處室辦公場所的環境整潔性。	鍾潤娣 (2015)
3	行政文書處理流程明確。	處室提供的行政事務處理流程明確易讀。	葉雅菁 (2018)
4	本校學務處各組位置標示清楚。	處室職員位置及業務(服務)項目標示清楚。	鍾潤娣 (2015)
5	學校教師應具有熱忱，與學生互動親密融洽。	您對處室職員的服務熱誠是否滿意。	蔡如涵 (2012)
6	本校學務人員的服裝整齊、儀態良好。	處室職員的服裝整潔、儀態良好。	鍾潤娣 (2015)
7	學校行政人員能公正公開的依法處理行政業務。	處室職員能公正公開的依法處理行政業務。	紀貞汝 (2011)
8	學校訂有定明確行事曆並確實執行。	處室有訂定明確行事曆並確實執行。	紀貞汝 (2011)

表 4 問項修正前後對照表（續一）

問項 題號	修正前問項	修正後問項	問項出處
9	學校會妥善管理學生及家長的個人重要資料。	處室職員能妥善管理您的個人重要資料。	吳依柔（2017）
10	本校學務處各項活動均有完整及明確的計劃。	辦理各項活動均有完整及明確的計劃。	鍾潤娣（2015）
11	學校有完善的制度與法規。	處室訂有完善的制度及法規。	葉雅菁（2018）
12	妥善規劃並提供各項有效的行政作業表格。	提供各項行政作業之表格。	葉雅菁（2018）
13	學校行政人員深獲教師信賴與支持。	處室職員深獲您信賴與支持。	紀貞汝（2011）
14	學校應能針對家長的問題，提供服務或解決管道。	處室職員能針對您的問題，提供完善的服務或解決管道。	蔡如涵（2012）
15	本校學務處會讓教師了解學務行政業務相關法規。	處室職員會有耐心的讓您了解行政業務相關法規。	鍾潤娣（2015）
16	學校行政人員對於短缺或損壞的設施能立即處理。	處室職員對於短缺或損壞的設施能立即反映或處理。	紀貞汝（2011）
17	學校行政人員能彈性的處理行政事務。	處室職員能彈性的處理行政事務。	紀貞汝（2011）
18	本校學務人員服務時具良好的 EQ 表現	處室職員服務時具良好的 EQ 表現。	鍾潤娣（2015）
19	能第一時間內處理偶發事件（學生受傷等）或危機事件。	處室職員能在第一時間內處理緊急偶發事件。	葉雅菁（2018）
20	立即主動協助解決教職員工、學生及家長之問題。	若您執行學校事務遇到困難，處室職員會主動關懷、致意並盡力協助您。	葉雅菁（2018）
21	學校教師應平時能吸收新知，以增進教學能力。	處室職員平時能吸收新知，以增進專業能力。	蔡如涵（2012）

表 4 問項修正前後對照表（續二）

問項 題號	修正前問項	修正後問項	問項出處
22	學校行政人員有危機處理與解決問題的能力。	處室職員有危機處理與解決問題的能力。	紀貞汝（2011）
23	學校行政人員能適時的公告並傳達各項訊息。	處室職員能適時的公告並傳達各項訊息。（利用網頁、電子郵件或 line 等工具）	紀貞汝（2011）
24	學校行政人員能如期完成承諾教師的服務。	處室職員能如期完成承諾您的服務。	紀貞汝（2011）
25	學校行政人員能以兼顧師生權益為優先考量。	處室職員會以您的權益為優先考量。	紀貞汝（2011）
26	學校行政人員具備充分的專業知識足以勝任工作。	處室職員具備充分的專業知識足以勝任工作。	紀貞汝（2011）
27	學校行政人員的處事有效率且值得信賴	處室職員的處事有效率且值得信賴。	吳依柔（2017）
28	學校行政人員能積極主動改善行政服務品質。	處室職員能積極主動改善行政服務品質。	紀貞汝（2011）
29	本校學務人員運用專業知識回應教師問題。	處室職員會運用專業知識回應您的問題。	鍾潤娣（2015）
30	學校行政人員非常尊重教師的意見。	處室職員非常尊重您的意見。	紀貞汝（2011）
31	學校行政人員主動提供教師諮詢服務。	處室職員主動提供您諮詢服務。	紀貞汝（2011）
32	學校應重視家長與學生意見，作為規劃活動的參考。	處室職員會重視您的意見，以作為規劃活動的參考。	蔡如涵（2012）
33	本校學務處能主動邀請教師參與各項計畫之研擬或意見之徵詢	處室職員會主動邀請具有相關職務或相關工作業務的人員參與各項計畫之研擬或意見之徵詢。	鍾潤娣（2015）

表 4 問項修正前後對照表（續三）

問項 題號	修正前問項	修正後問項	問項出處
34	本校學務處會配合或協助其他處室辦理活動。	處室職員會配合或協助其他處室辦理活動。	鍾潤娣（2015）
35	家長容易與學校行政人員（及老師）取得聯繫。	處室職員能容易取得聯繫（如電話、電子郵件、line 等通訊工具）。	吳依柔（2017）



第三節 研究工具及分析方法

本研究之分析方法依序為敘述性統計、績效評估矩陣—重要度/滿意度分析 (IPA) 及同步重要度/滿意度分析法 (SIPA) 其內容說明分別如下。

一、敘述性統計 (descriptive statistics)

次數分配及百分比對基本資料所做的分析，敘述性統計主要是透過資料的彙整去分析，將回收之樣本問卷資料利用次數分配、百分比分配來描述基本資料之意義，本研究則應用於東大附特教職員之基本資料分析，藉此了解東大附特總務處工作服務品質趨勢分佈及特性為何。

二、績效評估矩陣—重要度/滿意度分析(IPA)

本研究之 IPA 模型的 Y 軸由原本的重要度改成總務處工作服務品質提升之目標，也就是競爭者，教務處及學務處的服務品質滿意度表現；X 軸則是總務處的滿意程度表現，原本的 IPA 矩陣模型由圖 2 修正為以下的圖 4；針對本研究問卷的第二部份 35 道問項運用 IPA 方法分析。

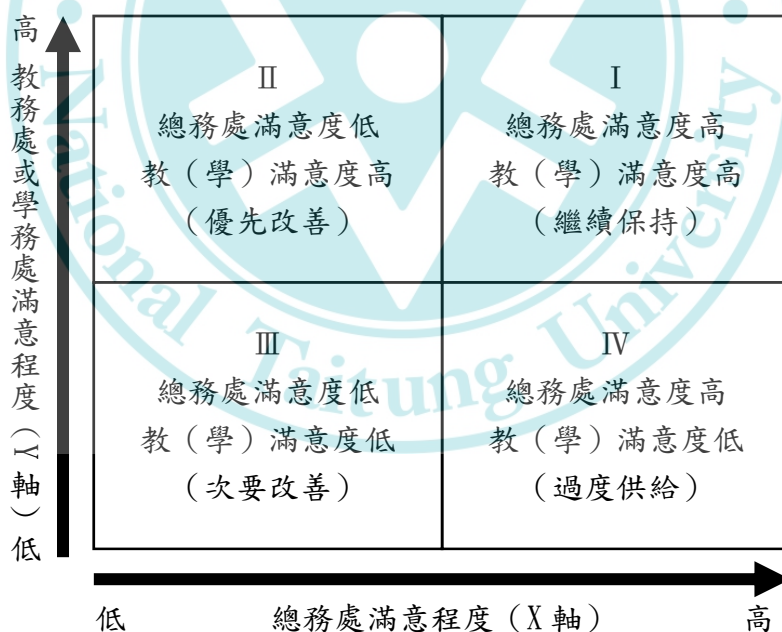


圖 4 本研究修正後 IPA 模型矩陣

三、同步重要度/滿意度分析 (SIPA)

本研究為探討東大附特總務處工作服務品質，特以同校之教務處及學務處作為工作服務品質之競爭對手，以做為總務處提升工作服務品質之借鏡及樣版，故將原本「表 3 SIPA 八大情境分析表」修正為表 5，修正後說明如下：假設總務處工作服務品質滿意度為 (μA) 、教務處工作服務品質滿意度為 (μB) 、學處工作服務品質為滿意度 (μC) ，原本表 3 的策略修正為改善順序。

- (三) 總務處 (μA) 均高於教務處 (μB) 及學務處 (μC) 且 IPA 分析同時落於第 I 象現區塊時， $(\mu A) - (\mu B) > 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) > 0$ ，因具有競爭優勢故本問項可不須改善。
- (四) 總務處 (μA) 、教務處 (μB) 及學務處 (μC) 之 IPA 分析同時落於第 I 象現區塊，但 $(\mu A) - (\mu B) > 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) < 0$ 、 $(\mu A) - (\mu B) < 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) > 0$ 時 $(\mu A) - (\mu B) < 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) < 0$ 或，因問項落於此處之工作服務品質已高於平值，對於使用者教職員的感受要在提升滿意度的幅度不大，且此處之 SIPA 策略為具有競爭優勢或勢均力敵，故可暫時不改善，若真有改善之需求，可參考獲得較高滿意度的處室所提供之服務。
- (五) 總務處 (μA) 、教務處 (μB) 及學務處 (μC) 之 IPA 分析同時落於第 II 象現區塊且 $(\mu A) - (\mu B) > 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) > 0$ ，在原 SIPA 分析表中屬於被乎略的機會，故本研究將之分類為應最優先改善之項目。
- (六) 總務處 (μA) 、教務處 (μB) 及學務處 (μC) 之 IPA 分析同時落於第 II 象現區塊，但 $(\mu A) - (\mu B) < 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) < 0$ 時，原 SIPA 分析表中屬於競爭劣勢，因總務處工作服務品質均劣於教務處及學務處，若即時趕上並超越，可大幅提高教職員們的知覺感受，故本研究認為此處之改善順序為第 1 次要改善項目。
- (七) 總務處 (μA) 、教務處 (μB) 及學務處 (μC) 之 IPA 分析同時落於第 II 象現區塊，但 $(\mu A) - (\mu B) > 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) < 0$ 或 $(\mu A) - (\mu B) < 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) > 0$ 時，應屬於被乎略的機會及競爭劣勢區，故本研究將之列為第 1 次要改善項目，並參考獲得較高滿意度的處室所提供之服務。
- (八) 總務處 (μA) 、教務處 (μB) 及學務處 (μC) 之 IPA 分析同時落於第 III 象現區塊且 $(\mu A) - (\mu B) > 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) > 0$ ，原 SIPA 分析表中屬於低價值機會，代表存有競爭的機會，故本研究將之列為第 2 次要改善項目。
- (九) 總務處 (μA) 、教務處 (μB) 及學務處 (μC) 之 IPA 分析同時落於第 III 象現區塊但 $(\mu A) - (\mu B) < 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) < 0$ 時，原 SIPA 分析表中屬於假競爭劣勢，總務處滿意程度雖然較競爭者差，但事實上該服務並不會影響教職員的體驗，故本研究將之列為第 3 次要改善項目。
- (十) 總務處 (μA) 、教務處 (μB) 及學務處 (μC) 之 IPA 分析同時落於第 III 象現區塊，但 $(\mu A) - (\mu B) > 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) < 0$ 或 $(\mu A) - (\mu B) < 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) > 0$ 時應屬於低價值機會及假競爭劣勢，故本研究將之列為第 3 次要改善項目。

- (十一) 總務處(μA)、教務處(μB)及學務處(μC)之 IPA 分析同時落於第 IV 象現區塊，且 $(\mu A) - (\mu B) > 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) > 0$ 時，原 SIPA 分析表中屬於假競爭優勢，雖總務處的服務表現滿程度較競爭者為高，無需投入過多的資源浪費在改善此服務上，故本研究列為不須改善。
- (十二) 總務處(μA)均高於教務處(μB)及學務處(μC)之 IPA 分析同時落於第 IV 象現區塊，但 $(\mu A) - (\mu B) < 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) < 0$ 時，原 SIPA 分析表中屬於無謂競爭，雖總務處的服務滿意度低於教務處及學務處，但高於平值均，改善此服務對教職員並不會有太大的影響，故本研究列為不須改善。
- (十三) 總務處(μA)均高於教務處(μB)及學務處(μC)之 IPA 分析同時落於第 IV 象現區塊，但 $(\mu A) - (\mu B) > 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) < 0$ 或 $(\mu A) - (\mu B) < 0$ 、 $(\mu A) - (\mu C) > 0$ 時，原 SIPA 分析表中屬於假競爭優勢及無謂競爭，故本研究列為不須改善。



表 5 修正後 SIPA 分析表

IPA 區塊	總務處與 教務處滿 意度比較 $(\mu A)-(\mu B)$	總務處與 學務處滿 意度比較 $(\mu A)-(\mu C)$	改善順序
I	+	+	不須改善。
I	+	-	暫不改善，若要改善參考學務處提供之服務。
I	-	+	暫不改善，若要改善參考教務處提供之服務。
I	-	-	暫不改善，可參考獲得較高滿意度的處室所提供之服務。
II	+	+	最優先改善項目。
II	+	-	第 1 次要改善項目。
II	-	+	第 1 次要改善項目。
II	-	-	第 1 次要改善項目。
III	+	+	第 2 次要改善項目
III	+	-	第 3 次要改善項目
III	-	+	第 3 次要改善項目
III	-	-	第 3 次要改善項目
IV	+	+	不須改善。
IV	+	-	不須改善。
IV	-	+	不須改善。
IV	-	-	不須改善。

第四章 實證結果

本研究的問卷是參考以往學者使用過的問項，並揀選較適合臺東大學附屬特殊教育學校的服務品質的問項而設計，再將統計結果加以分析探討及說明。本問卷的個人基本資料共計有 6 題，對學校總務處、教務處及學務處工作服務品質滿意度，依 PZB 服務品質 5 個構面分別設計，共計有 35 道題如下表 6：

表 6 PZB 服務品質 5 個構面問項表

有形性	6 題
可靠性	7 題
反應性	7 題
保證性	9 題
關懷性	6 題
共計	35 題

本研究問卷是利用 Google 電子表單統計，開放填寫時間自 109 年 5 月 25 日至 109 年 6 月 4 日止共計 11 日，總問卷填具數量為 60 份，東大附特教職員工約 70 人，問卷填寫率為 85.71%。

第一節 信度與效度分析

本文信度是採用 SPSS 12 中文視窗版的信度分析所產出的係數 Cronbach's Alpha 值來作為本問卷之信度是否妥當。吳明隆（2006）認為 Cronbach's Alpha 值應該在 0.7 以上，Nunnally（1978）又規定，他建議信度的標準 Cronbach's Alpha 值最好能夠大於 0.7；因此本研究用的問卷經 SPSS 12 中文視窗版信度分析檢測後所得的整體 Cronbach's Alpha 值為 0.995，大於上述標準的 0.7，如表 7，由此可見整體問卷量表衡量出來的結果具有一致性及穩定性，並不管是總務處、教務處或學務處分別檢測均大於 0.7 的標準，故本問卷的信度與效度是無庸置疑的可以信任。

表 7 本問卷信度與效度

本問卷信度與效度	Cronbach's Alpha 值	題數
整體	0.995	105
總務處	0.986	35
教務處	0.987	35
學務處	0.989	35

問卷的內容信度與效度是反映問卷本身內容的妥適性，因本研究問卷是透過文獻和相關研究蒐集而來的，大多數的問項也都經過了前人的驗證，因此本研究問卷所能涵蓋的內容主題程度更可以符合內容效度(content validity)的要求，也因為經過了多次的驗證，所以本問卷的問項也具有相當程度的代表性。

第二節 敘述性統計分析

將 Google 電子表單所得的基本資料整理分析之後得到以下結果，有填問卷的教職員統計分析如後：

一、基本資料

(一) 性別：以女性員工較多，如表 8。

表 8 性別分布情形

性別	人數	百分比
男	18	30%
女	42	70%

資料來源：本研究整理

(二) 年齡：其中以 30~39 歲最多，然後依序為 40~49 歲、20~29 歲、50~59 歲，最少的為 60 歲以上，18 以上未滿 20 則為 0 人，如表 9。

表 9 年齡分布情形

年齡分佈	次數	百分比
20~29 歲	12	20%
30~39 歲	23	38.3%
40~49	15	25%
50~59	9	15%
60 歲以上	1	1.7%

資料來源：本研究整理

(三) 職務：以教師最多，在依序為行政人員（含單位主管）、教師助理員、其它、住管員及警衛並列，隨車人員最少，如表 10。

表 10 職務分布情形

職務名稱	人數	百分比
教師	23	38.30%
教師助理員	9	15%
行政人員 (含單位主管)	18	30%
住管員	2	3.35%
隨車人員	1	1.70%
警衛	2	3.35%
其它	5	8.30%

資料來源：本研究整理

(四) 最高學歷：大專（大學、專科）（61.7%）最多，研究所以上（30%）次之，高中職較少，國中（含）以下則無，如表 11。

表 11 最高學歷分布情形

學歷	次數	百分比
高中職	5	8.3%
大專（大學、專科）	37	61.7%
研究所以上	18	30%

資料來源：本研究整理

(五) 本校服務年資：以 5 年以下（65%）較多，如表 12。

表 12 本校服務年資

年資	次數	百分比
5 年以下	39	65%
6 年以上	21	35%

資料來源：本研究整理

(六) 是否曾擔任過行政職務則各半 (50%)，如表 13。

表 13 是否曾擔任過行政職務

	次數	百分比
是	30	50%
否	30	50%

資料來源：本研究整理

二、總務處、教務處及學務處等三處室滿意度統計：

本研究問卷對東大附特三個處室滿意度問項共有 35 題，分別區分為「有形性」6 題、「可靠性」7 題、「反應性」7 題、「保證性」9 題、「關懷性」6 題，敘述性統計及排序如表 10。受訪者對總務處的「問項 1.處室提供完善的設備設施供您使用。（如筆、紙、膠水、桌椅等）。」滿意度平均值最高 4.03，也是 3 個處室中唯一超過 4，達到很滿意的標準，其中「問項 4.處室職員位置及業務（服務）項目標示清楚。」是 3 個處室中滿意度平均最低的 3.30，故總務處的工作服務品質滿意度問項平均分數落於 3.30~4.03 間，滿意度介於「普通滿意」至「很滿意」。滿意度總平均分數為 3.5151，故總務處整體的工作服務品質約達「普通滿意」的程度，如表 14。

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表

服務工作品質五構面		問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
有形性	1. 處室提供完善的設備設施供您使用。(如筆、紙、膠水、桌椅等)。	非常滿意		20	17	18
				33.3%	28.3%	30%
		很滿意		22	26	4
				36.7%	43.3%	6.7%
		普通滿意		18	16	38
				30%	26.7%	63.3%
		不滿意		0	0	0
				0	0	0
		非常不滿意		0	1	0
				0	1.7%	0
		滿意度平均值		4.03	3.97	3.67
	2. 處室辦公場所的環境整潔性。	非常滿意		21	21	21
				35%	35%	35%
		很滿意		5	5	5
				8.3%	8.3%	8.3%
		普通滿意		32	33	34
				53.4%	55%	56.7%
		不滿意		2	0	0
				3.3%	0	0
		非常不滿意		0	1	0
				0	1.7%	0
		滿意度平均值		3.75	3.75	3.78

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 1）

服務工作品質五構面		問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
有形性	3. 處室提供的行政事務處理流程明確易讀。	非常滿意		12	12	13
				20%	21.7%	21.7%
		很滿意		2	6	6
				3.3%	10.0%	10%
		普通滿意		42	38	40
				70%	63.3%	66.6%
		不滿意		4	3	1
				6.7%	5%	1.7%
		非常不滿意		0	0	0
				0	0	0
		滿意度平均值		3.37	3.48	3.52
	4. 處室職員位置及業務（服務）項目標示清楚。	非常滿意		12	13	14
				20%	21.7%	2.3%
		很滿意		2	4	4
				3.3%	6.7%	6.7%
		普通滿意		39	41	41
				65%	68.3%	68.3%
		不滿意		6	2	1
				10%	3.3%	1.7%
		非常不滿意		1	0	0
				1.7%	0.0	0
		滿意度平均值		3.30	3.47	3.52

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 2）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
有形性	5. 您對處室職員的服務熱誠是否滿意。	非常滿意	14 23.3%	17 28.3%	16 26.7%
		很滿意	4 6.7%	5 8.3%	6 10%
		普通滿意	41 68.3%	35 58.4%	38 63.3%
		不滿意	1 1.7%	3 5%	0 0
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.52	3.60	3.63
	6. 處室職員的服務整潔、儀態良好。	非常滿意	17 28.3%	18 30%	16 26.7%
		很滿意	4 6.7%	5 8.3%	5 8.3%
		普通滿意	39 65%	37 61.7%	39 65%
		不滿意	0 0	0 0	0 0
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.63	3.68	3.62

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 3）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
可靠性	7. 處室職員能公正公開的依法處理行政業務。	非常滿意	18 30%	15 25%	15 25%
		很滿意	4 6.7%	4 6.7%	5 8.3%
		普通滿意	36 60%	38 63.3%	39 65%
		不滿意	1 1.65%	3 5%	1 1.7%
		非常不滿意	1 1.65%	0 0.0	0 0
		滿意度平均值	3.62	3.52	3.57
	8. 處室有訂定明確行事曆並確實執行。	非常滿意	15 25%	16 26.7%	15 25%
		很滿意	4 6.7%	4 6.7%	4 6.7%
		普通滿意	40 66.7%	38 63.3%	41 68.3%
		不滿意	1 1.6%	2 3.3%	0 0
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.55	3.57	3.57

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 4）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
可靠性	9. 處室職員能妥善管理您的個人重要資料。	非常滿意	18 30%	15 25%	16 26.7%
		很滿意	4 6.7%	4 6.7%	4 6.7%
		普通滿意	38 63.3%	39 65%	39 65%
		不滿意	0 0	2 3.3%	1 1.6%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.67	3.53	3.58
	10. 辦理各項活動均有完整及明確的計劃。	非常滿意	13 21.7%	14 23.3%	15 25%
		很滿意	3 5%	2 3.3%	4 6.6%
		普通滿意	40 66.7%	43 71.7%	40 66.7%
		不滿意	4 6.6%	1 1.7%	1 1.7%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.42	3.48	3.55

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 5）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
可靠性	11. 處室訂有完善的制度及法規。	非常滿意	15 25%	13 21.7%	13 21.7%
		很滿意	6 10%	6 10%	6 10%
		普通滿意	34 56.7%	37 61.6%	39 65%
		不滿意	3 50%	4 6.7%	2 3.3%
		非常不滿意	2 3.3%	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.48	3.47	3.50
	12. 提供各項行政作業之表格。	非常滿意	12 20%	15 25%	14 23.3%
		很滿意	3 5%	3 5%	3 5%
		普通滿意	42 70%	40 66.7%	42 70%
		不滿意	3 5%	2 3.3%	1 1.7%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.40	3.52	3.50

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 6）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
可靠性	13. 處室職員深獲 您信賴與支持。	非常滿意	13 21.6%	14 23.3%	16 26.7%
		很滿意	3 5%	4 6.7%	6 10%
		普通滿意	42 70%	39 65%	38 63.3%
		不滿意	1 1.7%	3 5%	0 0
		非常不滿意	1 1.7%	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.4	3.5	3.63
		非常滿意	13 21.7%	16 26.7%	16 26.7%
		很滿意	3 5%	4 6.7%	4 63.6%
		普通滿意	42 70%	38 63.3%	39 65%
		不滿意	2 3.3%	2 3.3%	1 1.7%
反應性	14. 處室職員能針 對您的問題，提供 完善的服務或解 決管道。	非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.45	3.57	3.58

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 7）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
反應性	15. 處室職員會有耐心的讓您了解行政業務相關法規。	非常滿意	13 21.7%	14 23.4%	13 21.6%
		很滿意	5 8.3%	5 8.3%	6 10%
		普通滿意	37 61.7%	39 65%	39 65%
		不滿意	5 8.3%	2 3.3%	1 1.7%
		非常不滿意	0 0	0 0	1 1.7%
		滿意度平均值	3.43	3.52	3.48
	16. 處室職員對於短缺或損壞的設施能立即反映或處理。	非常滿意	15 25%	15 25%	12 20%
		很滿意	5 8.3%	5 8.3%	5 8.3%
		普通滿意	37 61.7%	38 63.4%	41 68.4%
		不滿意	3 5%	2 3.3%	2 3.3%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.53	3.55	3.45

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 8）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
反應性	17. 處室職員能彈性的處理行政事務。	非常滿意	14 23.3%	11 18.3%	13 21.7%
		很滿意	1 1.7%	5 8.3%	5 8.3%
		普通滿意	41 68.3%	41 68.4%	41 68.3%
		不滿意	4 6.7%	3 5%	1 1.7%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.42	3.40	3.50
	18. 處室職員服務時具有良好的 EQ 表現。	非常滿意	17 28.3%	16 26.6%	17 28.3%
		很滿意	4 6.7%	4 6.7%	4 6.7%
		普通滿意	38 63.3%	36 60%	39 65%
		不滿意	1 1.7%	3 5%	0 0
		非常不滿意	0 0	1 1.7%	0 0
		滿意度平均值	3.62	3.52	3.63

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 9）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
反應性	19. 處室職員能在第一時間內處理緊急偶發事件。	非常滿意	14 23.3%	18 30%	20 33.3%
		很滿意	4 6.7%	5 8.3%	5 8.3%
		普通滿意	42 70%	36 60%	35 58.4%
		不滿意	0 0	1 1.7%	0 0
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.53	3.67	3.75
	20. 若您執行學校事務遇到困難，處室職員會主動關懷、致意並盡力協助您。	非常滿意	17 28.3%	14 23.3%	14 23.3%
		很滿意	3 5%	3 5%	4 6.7%
		普通滿意	39 65%	40 66.7%	40 66.7%
		不滿意	1 1.7%	3 5%	2 3.3%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.60	3.47	3.50

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 10）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
保證性	21. 處室職員平時能吸收新知，以增進專業能力。	非常滿意	15 25%	14 23.3%	15 25%
		很滿意	4 6.7%	5 8.3%	5 8.3%
		普通滿意	39 65%	40 66.7%	39 65%
		不滿意	2 3.3%	1 1.7%	1 1.7%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.53	3.53	3.57
	22. 處室職員有危機處理與解決問題的能力。	非常滿意	15 25%	16 26.7%	16 26.7%
		很滿意	4 6.7%	6 10%	6 10%
		普通滿意	38 63.3%	35 58.3%	37 61.6%
		不滿意	2 3.3%	3 5%	1 1.7%
		非常不滿意	1 1.7%	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.50	3.58	3.62

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 11）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
保證性	23. 處室職員能適時的公告並傳達各項訊息。（利用網頁、電子郵件或 line 等工具）	非常滿意	18 30%	20 33.3%	19 31.7%
		很滿意	4 6.7%	4 6.7%	5 8.3%
		普通滿意	37 61.6%	36 60%	36 60%
		不滿意	1 1.7%	0 0	0 0
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.7	3.73	3.72
	24. 處室職員能如期完成承諾您的服務。	非常滿意	14 23.3%	17 28.3%	15 25%
		很滿意	6 10%	6 10%	6 10%
		普通滿意	40 66.7%	37 61.7%	39 65%
		不滿意	0 0	0 0	0 0
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.57	3.67	3.60

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 12）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
保證性	25. 處室職員會以您的權益為優先考量。	非常滿意	12 20.0%	10 16.7%	11 18.3%
		很滿意	6 10%	8 13.3%	8 13.3%
		普通滿意	38 63.3%	38 63.3%	38 63.4%
		不滿意	4 6.7%	4 6.7%	3 5%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.43	3.40	3.45
	26. 處室職員具備充分的專業知識足以勝任工作。	非常滿意	12 20%	14 23.3%	14 23.4%
		很滿意	7 11.7%	6 10%	5 8.3%
		普通滿意	39 65%	39 65%	39 65%
		不滿意	2 3.3%	1 1.7%	2 3.3%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.48	3.55	3.52

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 13）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
保證性	27. 處室職員的處事有效率且值得信賴。	非常滿意	10 16.7%	14 23.3%	14 23.3%
		很滿意	6 10%	6 10%	6 10%
		普通滿意	41 68.3%	40 66.7%	40 66.7%
		不滿意	3 5%	0 0	0 0
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.38	3.57	3.57
	28. 處室職員能積極主動改善行政服務品質。	非常滿意	11 18.3%	15 25%	14 23.3%
		很滿意	4 6.7%	6 10%	7 11.7%
		普通滿意	41 68.3%	37 61.7%	38 63.3%
		不滿意	4 6.7%	2 3.3%	1 1.7%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.37	3.57	3.57

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 14）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
保證性	29. 處室職員會運用專業知識回應您的問題。	非常滿意	13 21.7%	13 21.6%	14 23.3%
		很滿意	5 8.3%	6 10%	6 10%
		普通滿意	41 68.3%	39 65%	38 63.4%
		不滿意	1 1.7%	1 1.7%	2 3.3%
		非常不滿意	0 0	1 1.7%	0 0
		滿意度平均值	3.50	3.48	3.53
		非常滿意	14 23.3%	12 20%	12 20%
		很滿意	6 10%	5 8.3%	7 11.7%
		普通滿意	39 65%	40 66.7%	40 66.6%
		不滿意	1 1.7%	3 5%	1 1.7%
關懷性	30. 處室職員非常尊重您的意見。	非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.55	3.43	3.50

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 15）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
關懷性	31. 處室職員主動提供您諮詢服務。	非常滿意	11 18.3%	10 16.7%	10 16.6%
		很滿意	7 11.7%	7 11.7%	7 11.7%
		普通滿意	38 63.3%	41 68.3%	42 70%
		不滿意	4 6.7%	2 3.3%	1 1.7%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.42	3.42	3.43
	32. 處室職員會重視您的意見，以作為規劃活動的參考。	非常滿意	12 20%	13 21.7%	12 20%
		很滿意	5 8.3%	5 8.3%	7 11.7%
		普通滿意	40 66.7%	41 68.3%	41 68.3%
		不滿意	3 5%	1 1.7%	0 0
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.43	3.50	3.52

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 16）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
關懷性	33. 處室職員會主動邀請具有相關職務或相關工作業務的人員參與各項計畫之研擬或意見之徵詢。	非常滿意	11 18.4%	12 20%	12 20%
		很滿意	5 8.3%	5 8.3%	4 6.7%
		普通滿意	42 70%	41 68.4%	42 70%
		不滿意	2 3.3%	2 3.3%	2 3.3%
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.42	3.45	3.43
	34. 處室職員會配合或協助其他處室辦理活動。	非常滿意	13 21.7%	15 25%	15 25%
		很滿意	4 6.7%	5 8.3%	5 8.3%
		普通滿意	36 60%	35 58.4%	38 63.4%
		不滿意	5 8.3%	5 8.3%	2 3.3%
		非常不滿意	2 3.3%	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.35	3.50	3.55

資料來源：本研究整理

表 14 總務處、教務處、學務處服務工作品質五構面統計表（續 17）

服務品質五構面	問項	滿意程度	總務處	教務處	學務處
關懷性	35. 處室職員能容易取得聯繫。（如電話、電子郵件、line 等通訊工具）	非常滿意	20 33.3%	21 35%	20 33.3%
		很滿意	3 5%	3 5%	4 6.7%
		普通滿意	36 60%	35 58.3%	36 60%
		不滿意	1 1.7%	1 1.7%	0 0
		非常不滿意	0 0	0 0	0 0
		滿意度平均值	3.70	3.73	3.73

資料來源：本研究整理

總務處、教務處、學務處服務品質五構面滿意度平均值如表 15。受訪者對總務處工作服務品質的滿意度均低於教務處及學務處，僅就總務處滿意度來看，其中「有形性」滿意度最高，其次依序為「可靠性」並列「反應性」，再其次為「保證性」，最後為「關懷性」。

表 15 三處室工作服務品質五構面滿意度平均值

PZB 5 構面	總務處	教務處	學務處
	滿意度平均值		
有形性	3.6	3.66	3.62
可靠性	3.51	3.51	3.56
反應性	3.51	3.53	3.56
保證性	3.49	3.56	3.57
關懷性	3.48	3.51	3.53

第三節 運用 IPA 檢視分析總務處工作服務品質

本節就以 IPA 的方法來探討東大附特總務處工作服務品質滿意度情形，因本研究問項是參照前人學者已驗證過其重要程度，本研究就不再另作驗證，故本研究之 Y 軸由原本的重要度改成總務處工作服務品質提升之目標，也就是競爭者，教務處及學務處的服務品質滿意度表現；X 軸則是總務處的滿意程度表現；針對本研究問卷的第二部份 35 道問項運用 IPA 方法分析，以總務處及教務處、學務處滿意度平均值為中心點分別畫出 2 套四個象限的 IPA 分析如下圖 5、圖 6：

一、總務處與教務處工作服務品質滿意度分析（IPA）：

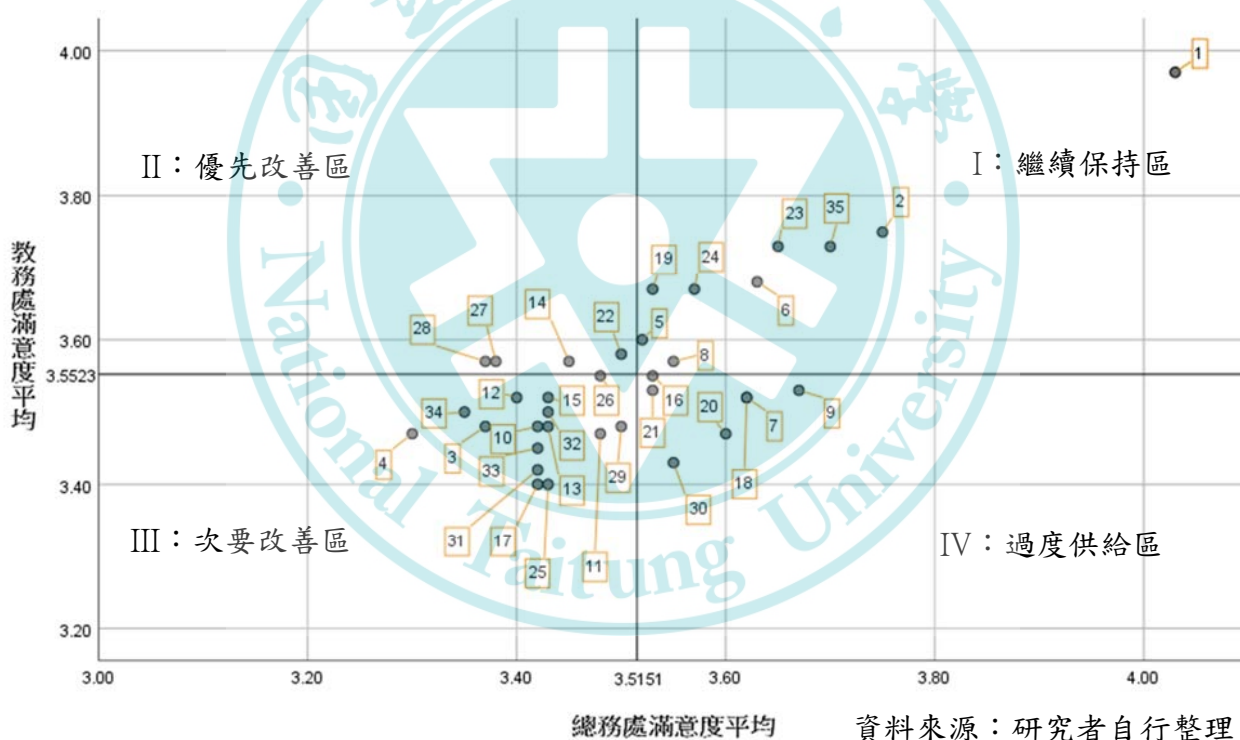


圖 5 總務處-教務處 IPA 分析圖

由圖 5 所示，總務處與教務處工作服務品質滿意度之比較分析如下：

第I象限：總務處與教務處均具有優勢且應當繼續保持的項目有第 1、2、5、6、8、19、23、24、35 等 9 個問項。

第II象限：總務處劣於教務處應列為優先改善項目的有第 14、22、27、28 等 4 個問項，表示總務處這 3 項的服務品質滿意度與教務處相比有待加強的空間。

第III象限：總務處及教務處提供之服務品質均低於平均值，次要改善區的項目有第3、4、10、11、12、13、15、17、25、26、29、31、32、33、34等15個問項，表示受訪者對此15項的服務品質滿意度皆不高，待優先改善項目修正完成後再行改善。

第IV象限：總務處服務品質滿意度優於教務處，屬過度提供區的有第7、9、16、18、20、21、30等7項，總務處此7項工作服務品質相較教務處，屬於強項，應當繼續保持，但不宜在投入太多的資源，避免資源浪費。

二、總務處與學務處工作服務品質滿意度分析（IPA）：

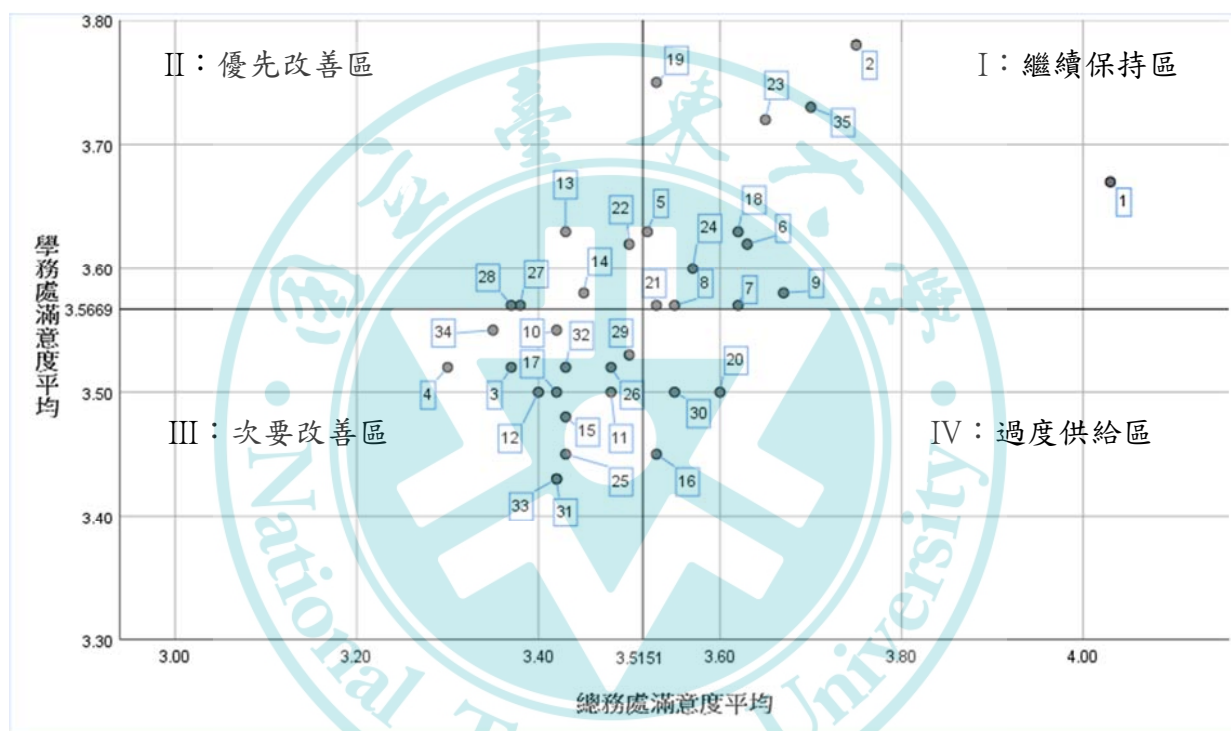


圖 6 總務處-學務處 IPA 分析圖 資料來源：研究者自行整理

由圖 6 所示，總務處與學務處工作服務品質滿意度之比較分析如下：

第I象限：總務處與學務處均具有優勢且應當繼續保持的項目有第1、2、5、6、7、8、9、18、19、21、23、24、35等13個問項。

第II象限：總務處劣於學務處應列為優先改善項目的有第13、14、22、27、28等5個問項，表示總務處這5項的服務品質滿意度與學務處相比有待加強的空間。

第III象限：總務處及學務處提供之服務品質均低於平均值，次要改善區的項目有第3、4、10、11、12、15、17、25、26、29、31、32、33、34、等14個問項，表示受訪者對此14項的服務品質滿意度皆不高，待優先改善項目修正完成後再行改善。

第IV象限： 總務處服務品質滿意度優於學務處，屬過度提供區的有第16、20、30等3項，總務處此3項工作服務品質相較學務處，屬於強項亦可作為東大附特總務處工作服務品質特色，應當繼續保持，但不宜在投入太多的資源，避免資源浪費。

第四節 運用 SIPA 分析總務處工作服務品質

將上節2張IPA分析整理得到表16，其中X軸表總務處滿意度（ μA ），Y軸分別表競爭者的教務處滿意度（ μB ）及學務處滿意度（ μC ），首先分析不急於改善的部份，由表16可知，東大附特總務處-教務處及總務處-學務處的IPA分析同時落在第IV象限的有16、20、30等3個問項，屬於過度供給區，也是總務處工作服務品質優於其它2處室的強項，應持續做好但不須再投入更多的資源；另總務處-教務處IPA分析落在第IV象限且總務處-學務處的IPA分析落在第I象限的同時有7、9、18、21等4項，此4項優於教務處並與學務處相當，故研究者認為可繼續保持暫不需要改善。

再來看看總務處應優先改善的部份，分析表16中總務處與教務處、學務處IPA分析同時落在第II象限的問項有13、14、22、27、28等5項，總務處的這4項工作服務品質分別為「13.處室職員深獲您信賴與支持」、「14.處室職員能針對您的問題，提供完善的服務或解決管道」、「22.處室職員有危機處理與解決問題的能力」、「27.處室職員的處事有效率且值得信賴」、「28.處室職員能積極主動改善行政服務品質」等均落後教務處及學務處，這表示東大附特的受訪者們均認為總務處在這5項服務工作方面應在加強，其中問項的第13項屬服務品質5構面之「可靠性」，這顯示了東大附特的受訪者們認為總務處的服務是無法被信賴；的第14項屬服務品質5構面之「反應性」，也就是對顧客的需求或問題要有相對應的能力處理或想其它辦法協助顧客解決問題，若無法提完解決問題的管道，就會讓顧客認為不夠專業，無法滿足需求；第22、27、28項是屬於服務品質五大構面之「保證性」，保證性是要讓顧客感到服務人員是值得信賴的，且服務人員在服務的過程中可以讓顧客有安全感的，這及其重要，因為縱使總務有較好的專業能力人才或專業團隊，一旦去了顧客的信賴及安全性，就算想法再好，也都很難發揮，更不可能創造良好的工作服務品質；所以研究者認為東大附特總務處應首要優先處理改善這4項的工作服務品質。綜上所述，研究者認為第13、14、22問項因（ $\mu A - \mu C$ ）的絕對值較（ $\mu A - \mu B$ ）的絕對值大，故可將學務處設定為學習目標來改善，而問項第27、28項因（ $\mu A - \mu B$ ）的絕對值較（ $\mu A - \mu C$ ）的絕對值相等，故改善學習目標設定教務處、學務處均可。

再來是次改善項目的第III象限，在這象限中不管是總務處、教務處或學務處的工作服務品質均低於平均值，落在此象限中的有3、4、10、11、12、15、17、25、26、29、31、32、33、34等共計14項，因此本研究設定的2個競爭者，同樣的問項也落在此象限中，故本研究者不建議將它們設定為學習目標。

再來分析表 16，其中總務處與教務處、學務處 IPA 分析同時落在第 I 象限的有 1、2、5、6、8、19、23、24、35 等 9 項，東大附特的受訪者們普遍認為總務處提供的工作服務品質與教務處及學務處相當，但除了問項 1 ($\mu A - \mu B$) 及 ($\mu A - \mu C$) 均 >0 外，其餘 8 個問項的 ($\mu A - \mu B$) 及 ($\mu A - \mu C$) 均 <0 ，故研究者認為雖應當繼續保持外，若有機會應在做改善以提高總務處的服務品質，可作為東大附特總務處工作服務品質最後的里程碑。

表 16 SIPA 分析總務處與教務處、學務處之工作服務品質結果表

象限	問項	總務處 (μA)	教務處 (μB)	學務處 (μC)	($\mu A - \mu B$)	($\mu A - \mu C$)	改善 優先 順序
I	1. 處室提供完善的設備設施供您使用。(如筆、紙、膠水、桌椅等)。	4.03	3.97	3.67	0.06	0.36	不須改善
	2. 處室辦公場所的環境整潔性。	3.75	3.75	3.78	0.00	-0.03	暫不改善
	5. 您對處室職員的服務熱誠是否滿意。	3.52	3.60	3.63	-0.08	-0.11	暫不改善
	6. 處室職員的服裝整潔、儀態良好。	3.63	3.68	3.62	-0.05	0.01	暫不改善
	8. 處室有訂定明確行事曆並確實執行。	3.55	3.57	3.57	-0.02	-0.02	暫不改善
	19. 處室職員能在第一時間內處理緊急偶發事件。	3.53	3.67	3.75	-0.14	-0.22	暫不改善

資料來源：研究者自行整理

表 16 SIPA 分析總務處與教務處、學務處之工作服務品質結果表 (續 1)

象 限	問 項	總務處 (μA)	教務處 (μB)	學務處 (μC)	(μA - μB)	(μA - μC)	改善 優先 順序
I	23. 處室職員能適時的公告並傳達各項訊息。(利用網頁、電子郵件或 line 等工具)	3.65	3.73	3.72	-0.08	-0.07	暫不改善
	24. 處室職員能如期完成承諾您的服務。	3.57	3.67	3.60	-0.10	-0.03	暫不改善
	35. 處室職員能容易取得聯繫。(如電話、電子郵件、line 等通訊工具)	3.70	3.73	3.73	-0.03	-0.03	暫不改善
II	14. 處室職員能針對您的問題，提供完善的服務或解決管道。	3.45	3.57	3.58	-0.12	-0.13	優先改善
	22. 處室職員有危機處理與解決問題的能力。	3.50	3.58	3.62	-0.08	-0.12	
	27. 處室職員的處事有效率且值得信賴。	3.38	3.57	3.57	-0.19	-0.19	優先改善
	28. 處室職員能積極主動改善行政服務品質。	3.37	3.57	3.57	-0.20	-0.20	
III	3. 處室提供的行政事務處理流程明確易讀。	3.37	3.48	3.52	-0.11	-0.15	次要改善
	4. 處室職員位置及業務(服務)項目標示清楚。	3.30	3.47	3.52	-0.17	-0.22	次要改善

資料來源：研究者自行整理

表 16 SIPA 分析總務處與教務處、學務處之工作服務品質結果表 (續 2)

象 限	問項	總務處 (μA)	教務處 (μB)	學務處 (μC)	(μA - μB)	(μA - μC)	建議 改善 優先 順序
III	10. 辦理各項活動均有完整及明確的計劃。	3.42	3.48	3.55	-0.06	-0.13	次要 改善
	11. 處室訂有完善的制度及法規。	3.48	3.47	3.50	0.01	-0.02	次要 改善
	12. 提供各項行政作業之表格。	3.40	3.52	3.50	-0.12	-0.10	次要 改善
	15. 處室職員會有耐心的讓您了解行政業務相關法規。	3.43	3.52	3.48	-0.09	-0.05	次要 改善
	17. 處室職員能彈性的處理行政事務。	3.42	3.40	3.50	0.02	-0.08	次要 改善
	25. 處室職員會以您的權益為優先考量。	3.43	3.40	3.45	0.03	-0.02	次要 改善
	26. 處室職員具備充分的專業知識足以勝任工作。	3.48	3.55	3.52	-0.07	-0.04	次要 改善
	29. 處室職員會運用專業知識回應您的問題。	3.50	3.48	3.53	0.02	-0.03	次要 改善
	31. 處室職員主動提供您諮詢服務。	3.42	3.42	3.43	0.00	-0.01	次要 改善
	32. 處室職員會重視您的意見，以作為規劃活動的參考。	3.43	3.50	3.52	-0.07	-0.09	次要 改善

資料來源：研究者自行整理

表 16 SIPA 分析總務處與教務處、學務處之工作服務品質結果表（續 3）

象 限	問 項	總務處 (μA)	教務處 (μB)	學務處 (μC)	(μA - μB)	(μA - μC)	建議 改善 優先 順序
III	33. 處室職員會主動邀請具有相關職務或相關工作業務的人員參與各項計畫之研擬或意見之徵詢。	3.42	3.45	3.43	-0.03	-0.01	次要 改善
	34 處室職員會配合或協助其他處室辦理活動。	3.35	3.50	3.55	-0.15	-0.20	次要 改善
IV	16. 處室職員對於短缺或損壞的設施能立即反映或處理。	3.53	3.55	3.45	-0.02	0.08	不須 改善
	20. 若您執行學校事務遇到困難，處室職員會主動關懷、致意並盡力協助您。	3.60	3.47	3.50	0.13	0.10	不須 改善
	30. 處室職員非常尊重您的意見。	3.55	3.43	3.50	0.12	0.05	不須 改善
教 IV、 學 I	7. 處室職員能公正公開的依法處理行政業務。	3.62	3.52	3.57	0.10	0.05	不須 改善
	9. 處室職員能妥善管理您的個人重要資料。	3.67	3.53	3.58	0.14	0.09	不須 改善
	18. 處室職員服務時具有良好的 EQ 表現。	3.62	3.52	3.63	0.10	-0.01	不須 改善
	21 處室職員平時能吸收新知，以增進專業能力。	3.53	3.53	3.57	0.00	-0.04	不須 改善

資料來源：研究者自行整理

表 16 SIPA 分析總務處與教務處、學務處之工作服務品質結果表（續 4）

象 限	問 項	總務處 (μA)	教務處 (μB)	學務處 (μC)	(μA - μB)	(μA - μC)	改善 優先 順序
教 III、 學 II	13. 處室職員深 獲您信賴與支 持。	3.4	3.5	3.63	-0.05	-0.20	急需 改善

資料來源：研究者自行整理



第五章 結論及建議

本研究宗旨在主探討在探討東大附特（以下簡稱東大附特）總務處工作服務品質是否足以滿足現職人員之需求，並以東大附特教職員對教務處、學務處 2 處的工作服務品質滿意度作為衡量的標準，以為改善東大附特總務處工作服務品質之參考依據。經對東大附特教職員進行問卷調查並收集相關資料後進一步分析，本章將歸納分析結果後彙整出結論及建議。

第一節 研究發現

一、受訪者對東大附特總務處工作服務滿意程度較高的項目有第 16、20、30 等 3 項，說明如下：

由第四章第四節所分析的第 16 項「處室職員對於短缺或損壞的設施能立即反映或處理」、第 20 項「若您執行學校事務遇到困難，處室職員會主動關懷、致意並盡力協助您」、第 30 項「處室職員非常尊重您的意見」等 3 問項優於另外 2 個處室，研究者認為主要是因總務處設備保管人或維修人員具有以下幾個特質：

- （一）設備維修人員具有專業能力，可以在短的時間內修復完成，若無法修復也能給設備使用人好的建議，提供使用人後續的處理方向。
- （二）處室職員在提供維修服務時表現熱誠，常會主動詢問是否還有其它項目需要協助幫忙。
- （三）在規畫設計設備設施時會傾聽使用人的建議，並帶入設備設施的設計中，倘若其建議與設備之特性無法相容或匹配時，便會建議其它可行的計畫或方案。

二、受訪者對東大附特總務處工作服務滿意程度與教務處、學務處相當的項目有第 1、2、5、6、8、19、23、24、35 等 9 項，說明如下：

受訪者對東大附特總務處的第 1 項「處室提供完善的設備設施供您使用（如筆、紙、膠水、桌椅等）」、第 2 項「處室辦公場所的環境整潔性」、第 5 項「您對處室職員的服務熱誠是否滿意」、第 6 項「處室有訂定明確行事曆並確實執行」、第 8 項「處室職員能在第一時間內處理緊急偶發事件」、第 19 項「處室職員能在第一時間內處理緊急偶發事件」、第 23 項「處室職員能適時的公告並傳達各項訊息。（利用網頁、電子郵件或 line 等工具）」、第 24 項「處室職員能如期完成承諾您的服務」、第 35 項「處室職員能容易取得聯繫（如電話、電子郵件、line 等通訊工具）」等 9 項與教務處、學務處均有較好的工作服務品質

體驗，因這 9 項在表 5 修正後 SIPA 分析表中屬暫不改善項目中，所以不急於改善，未資源若較為充沛時在改善以提高整體工作服務品質表現。

三、東大附特總務處工作服務滿意程度需優先改善的項目有 13、14、22、27、28 等 5 項，說明如下：

由第四章第四節所分析的第 13 項「處室職員深獲您信賴與支持」、第 14 項「處室職員能針對您的問題，提供完善的服務或解決管道」、第 22 項「處室職員有危機處理與解決問題的能力」、第 27 項「處室職員的處事有效率且值得信賴」、第 28 項「處室職員能積極主動改善行政服務品質」等 5 項均屬於亟需改善項目，原因為滿意程度均落後於教務處及學務處，分別敘述如下：

- (一) 第 14 項處室職員能針對您的問題，提供完善的服務或解決管道：研究者認為，雖東大附特總務處有事務、文書、出納等 3 個組，但主要且直接提供教職員服務的是事務組，然事務組編制有組長、技士、書記等 3 人，其中書記流動率大，業務量多且繁雜，故在處理行政業務時，常會因經驗不足或業務及相關法令、規則不熟悉等因素，而無法提供東大附特教職員本問項較好的工作服務品質，從而影響到教職員的體驗。
- (二) 第 13 項處室職員深獲您信賴與支持、第 22 項處室職員有危機處理與解決問題的能力、第 27 項處室職員的處事有效率且值得信賴及第 28 項處室職員能積極主動改善行政服務品質：研究者認為，因總務處成員除一級主管是由教師兼任外，其餘成員及二級主管是經由國家考試合格、訓練結束後派任的一般公務人員，而教務處及學務處雖也有一般公務人員的派任，但大多數的成員及一、二級主管均由教師或其它專業人員擔任，如表 17。就以各處室組織成員編制的背景來看，總務處大多數成員是由一般公務人員擔任，而公務人員在危機處理與解決問題時，總是先想到要如何依法行政，有沒有上級規定的標準操作程 (sop)，所以總給人冥頑不靈、食古不化、剛復自用等刻板印象，進而影響了信賴及效率等方面的問項，是故總務處此 4 個問項的滿意度會偏低；相對的來看看學務處，需具公務人員資格者僅佔 18.19%，大多數成員是由專業人員擔任，得以讓學務處在危機處理與解決問題時，總能以最專業的眼光處理事務，故學務處在此問項中獲得較高之滿意度。

表 17 東大附特總務處、教務處、學務處職員編制表

(包含未處理業務之技工、友) 民國 109 年 6 月

處室	需具公務人員資格之職務	非具公務人員資格或可由教師兼任之職	需具公務人員資格職務之百分比
總務處	組長*3、技士*1、書技*1 共 5 人。	主任*1	83.33%
教務處	幹事*1、辦事員*1、技佐*1 共 3 人	主任*1、組長*3 共 4 人	42.86%
學務處	幹事*1、社工*1 共 2 人	主任*1、組長*3、專團*5 共 9 人	18.19%

資料來源：東大附特提供、研究者整理

四、東大附特總務處工作服務滿意程度次改善的項目共計有 14 項，說明如下：

在本研究中不管是總務處、教務處或學務處的工作服務品質均低於平均值須列為次改善項目的有 3、4、10、11、12、15、17、25、26、29、31、32、33、34 等共計 14 項，以下研究者依 PZB 服務品質 5 構面以總務處之觀點分述。

- (一) 有形性：分別為第 3 項的「處室提供的行政事務處理流程明確易讀」及第 4 項的「處室職員位置及業務（服務）項目標示清楚」，東大附特教職員認為這 2 項尚須要強化，研究者認為這部份雖有作但不夠完善，無法讓使用者無立即了解服務業務的流程及服務項目，服務流程的部份主要原因應是處室的服務業務流程是參考它校的業務而制定的，及服務項目沒有明確的標示清楚等。
- (二) 可靠性：第 10 項「辦理各項活動均有完整及明確的計劃」、第 11 項「處室訂有完善的制度及法規」及第 12 項「提供各項行政作業之表格」，其實也是和上述的第 3 項相呼應，原因也是建校之初為了能快速的執行上級交辦的活動，以及制訂校園規定，制作作業表格，而參考其它學校的相關作法，然而這樣倉促制定的活動計劃、校園規定及作業表格並不符合東大附特教職員之期待。
- (三) 反應性：第 15 項「處室職員會有耐心的讓您了解行政業務相關法規」及第 17 項「處室職員能彈性的處理行政事務」，在反應性 7 道問項中這 2 項低於滿意度平均值的原因，研究者認為應是總務處業務多樣且繁雜，每個人對每樣工作均有先後處理之原則，故總務處服務人員在作回應時，可能與被服務人有期待上的落差，故影響了工作服務品質體驗。
- (四) 保證性：第 25 項「處室職員會以您的權益為優先考量」、第 26 項「處室職員具備充分的專業知識足以勝任工作」及第 29 項「處室職員會運用

專業知識回應您的問題」等 3 項，研究者認為這就如同前述，總務處職員在處理行政業務上均是以依法行政為處理事務的優先可量，故教職員第 25 項的體驗便會受到影響；而第 26、29 項，研究者則認為也如同前述，因總務處事務組的書記流動性大，常因經驗不足或學校的業務及相關法令、規則不熟悉等，讓教職員認為總務處職員專業知識不足，無法提供較好的專業回應，故影響了這 2 項工作服務品質的體驗。

- (五) 關懷性：第 31 項「處室職員主動提供您諮詢服務」、第 32 項「處室職員會重視您的意見，以作為規劃活動的參考」、第 33 項「處室職員會主動邀請具有相關職務或相關工作業務的人員參與各項計畫之研擬或意見之徵詢」及第 34 項「處室職員會配合或協助其他處室辦理活動」，研究者認為，這是因為總務處辦理的活動須要較高的專業知識及技能，如地震、消防、防颱、安檢等演練活動，而這些活動基本上都會有相關的行政規則及命令，並有專責的主管機關督導，故很難將非本職專業的參考意見納入活動計畫中而影響了教職員在這 4 項中的工作服務品質體驗。

第二節 結論及建議

本研究之工作服務品質滿意程度，除了問項 1 有達到很滿意的水準外，其餘的 34 個問項皆屬普通滿意至很滿意之間，以下就依本研究之目的分述結論及建議：

由第本章第一節可知，東大附特總務處工作服務品質優於教務處、學務處的有「16、20、30」等 3 項，雖此 3 項總務處的工作服務品質已優於另 2 處，不需改善以提高教職員體驗的滿意度，但研究者建議若其它需改善項目已改善完成，且總務處的資源充足，可持續發展此 3 項工作服務品質成東大附特總務處工作服務項目中的指標或特色。

在工作服務品質問項中的「1、2、5、6、7、8、9、18、19、21、23、24、35」等 13 項滿意程度，東大附特的受訪者門認為總務處與教務處、學務處相當，故研究者建議這 13 項工作服務品質可暫不改善。

上述的 16 項總務處工作服務品質與教務處、學務處比較有較好或相當的滿意度程度，其餘的 19 項工作服務品質均低於教務處、學務處，以下將提供改善建議。

若以教務處、學務處工作服務品質滿意程度為衡量標準，總務處有 5 項急需改善項目，分別是第 13、14、22、27、28 項，其中第 13 項「處室職員深獲您信賴與支持」、第 14 項「處室職員能針對您的問題，提供完善的服務或解決管道」、第 22 項「處室職員有危機處理與解決問題的能力」等 3 項因學務處滿意程度較高，故建議東大附特總務處可將學務處的此 3 項工作服務作為改善之參考依據，而第 27 項處室職員的處事有效率且值得信賴及第 28 項處室職員能積極主動改善行政服務品質項因教務處、學務處滿意程度相當又均優於總務處，故總務處此

2 項工作服務品質均可向教務處或學務處學習，建議總務處職員應加強工作職掌的專業能力，不只要對法規命令深入瞭解，也要知悉學校其它教職員的需求然後靈活的改變現行的規則，在國家政策的法規命令下設法滿足學校教職員的需求，另外也建議總務處加強與教職員的之間的溝通與協調，因為良好且順暢的溝通才能知曉教職員們的需求及期望，當滿足了教職員的需求及期望，除了可以提升教職員對總務處的信賴外，也能提高總務處的工作服務品質。為強化總務處溝通協調能力，建議總務處單位主管可利用一點時間，每個月召開處室的小型會議 1 至 2 次，不須要太正式，輕鬆就好，主要目的是讓處室內職員可以充份表達工作上遇有什麼問題，有什麼事情需要協助，主動的協調處室內成員的困擾，或瞭解是否與其他教職員之間有溝通障礙，並適時給予協助或指導，敝竟學校內教職員多且每個人面對事情的處理方式或看待事情的思考模不盡相同，這些差異有可能就會產生溝通上的障礙，因此尊重包容、智慧學習是很重要的。

在來看看 3 個處室的工作服務品質均低於平均值被列為次改善項目的有 3、4、10、11、12、15、17、25、26、29、31、32、33、34 等 14 項，因此 14 項工作服務品質均低於平均值，故研究者不建議將教務處及學務處視為學習參考之依據，本研究建議東大附特總務處可依本章第一節的第四點參酌改善。

本研究主要探討東大附特總務處工作服務品質，由研究結果來看，該校總務處的工作服務品質尚屬普通，未來總務處若能提昇工作服務品質以強化學校行政效能，未來更能提供學校競爭優勢。

本研究未將各處室單位主管納入服務品質之評分指標中，但研究者認為單位主管的領導風格也可能是影響工作服務品質重要的因子，未來若能增加單位主管這項因子，應更能窺見學校行政服務品質的要因，真正影響到教職員對工作服務的體驗是哪些因子。

參考文獻

中文部分

1. 王詠晴 (2012)。應用 SIPA 與 DANP 法探討機場服務品質缺口之研究-以機場餐飲服務為例。淡江大學運輸管理學系碩士班碩士論文，新北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/295p7f>
2. 王瑩芬 (2019)。應用 PZB 服務品質模式探討長照 2.0 計畫之居家服務與顧客滿意度-以苗栗地區為例。國立聯合大學管理碩士在職學位學程碩士論文，苗栗縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/mm62j3>
3. 田雨樹 (2018)。中高齡者對溪頭自然教育園區服務品質之重視度與滿意度之研究。發展與前瞻學報，25 期，P1-27。
4. 石川馨 (1987)。品質管制。臺北市：三民書局。
5. 任維廉、呂堂榮 (2005)。應用多重期望於服務品質屬性之改善排序與改善方案之擬定—以汽車客運業為例。運輸學刊，17(4)，頁 423-448。
6. 庄珊珊 (2019)。應用 IPA 模式探討醫學檢驗服務品質之研究。中山醫學大學醫學檢驗暨生物技術學系碩士論文，台中市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/e7hawd>
7. 吳依柔 (2017)。學生家長對學校行政服務品質之研究—以屏東縣 A 國小為例。美和科技大學企業管理系經營管理碩士班碩士論文，屏東縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/8k5u4k>
8. 吳明隆 (2006)。SPSS 操作與應用問卷統計分析實務。台北市：五南圖書。
9. 吳清山 (2014)。學校行政。台北市：心理。
10. 呂婉寧 (2016)。應用 Kano 二維品質模式探討學校服務品質：以臺南市國中學校為例。國立臺南大學教育學系教育行政碩士在職專班碩士論文，台南市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/ntktznz>
11. 李怡慧 (2016)。應用 PZB 模式與 TRIZ 創新理論於學校環境教育品質提升之研究—以台南市 A 國小為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
12. 李宣慶 (2011)。國民小學學校服務品質評量指標建構之研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
13. 李鋒津 (1994)。服務行銷在銀行業運用之實證研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
14. 周艾縈 (2011)。國小特教班學生家長對學校特教服務品質滿意度之研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
15. 林佳怡 (2020)。應用 PZB 模型探討 UBI 車險之研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。

16. 林燈燦 (2010)。服務品質管理。臺北市：五南圖書出版公司。
17. 武香男 (2019)。運用 IPA 探討基層員警對督察人員勤務督導任務之研究——以臺中市政府警察局為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
18. 侯貴菁 (2019)。應用 IPA 法來探討實物銀行的服務品質-以臺東縣為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
19. 紀貞汝 (2011)。台中市國民中學學校行政服務品質與學校認同關係之研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
20. 紀惠芬 (2016)。學校午餐食材登錄平台服務品質、滿意度、支持度對學校午餐信任度之影響——以新竹市立光華國中家長觀點為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
21. 涂偉承 (2018)。以 PZB 服務品質模式探討食品經銷業物流服務品質之研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
22. 翁崇雄 (1998)。期望服務與服務績效影響服務品質評量之研究。臺大管理論叢，9 (1)，頁 153-176。
23. 梁桂英 (2016)。運用 IPA 模式改善特殊教育學校行政服務品質之研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
24. 許心怡 (2018)。學校教學環境、教學品質與認同感關係之研究——以高雄市某高級職業學校為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
25. 許月芳 (2019)。運用 PZB 模式探討績優汽車銷售業務員成功關鍵因素——以 H 公司為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
26. 許嘉霖 (2009)。提升服務品質的思維與作法。品質月刊，2 (45)，頁 29-37。
27. 陳志勝 (2016)。身心障礙學生家長背景因素與家長對特殊教育學校服務品質滿意度間之關係的探討-以雙北市為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
28. 陳思倫 (2008)。服務品質管理。臺北縣：前程文化。
29. 陳慈蕙 (2019)。應用 Kano Model 與 IPA 探討勞工健康服務護理人員工作需求認知及工作滿意度 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
30. 陳暉智 (2019)。以 IPA 模式分析曾受山域搜救訓練人員對人員特質、技能及能力評價——以台東縣消防局為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
31. 陳誌文 (2016)。以 IPA 研究法與 PZB 模式應用在行政部門編製服務品質測驗之研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
32. 陳耀茂 (1997)。服務品質管理手冊。臺北市：遠流。
33. 彭秀蓉 (2013)。透過 IPA 模式改善私立小學之學校形象 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
34. 曾子宣 (2018)。以 KANO 與 PZB 品質模式研究在教學品質上教師與學生認知差異分析-以某私立科技大學管理學院為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。

35. 曾光華 (2007)。服務業行銷：品質提升與價值創造。台北：前程企業管理有限公司。
36. 游慎琰 (2018)。以 IPA 分析新竹縣國中總量管制學校與未總量管制學校家長選校因素之探究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
37. 湯雅惠 (2014)。運用缺口模式探討學校服務品質認知差異～以某國民小學為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
38. 黃彤芳 (2014)。國民小學總務處績效指標建構與實徵之研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
39. 黃柏庸 (2019)。應用 IPA 模式探討兒少安置機構休閒運動設施之需求-以高雄市某兒少安置機構為例 (碩士論文)。
40. 黃騫威 (2019)。結合 Kano 二維品質模式與 IPA 分析探討觀賞性運動-以 SBL、UBA、HBL 為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
41. 楊錦洲 (2001)。顧客服務創新價值：如何做好服務品質。臺北市：中衛發展。
42. 楊錦洲 (2009)。服務品質：從學理到應用。臺北市：華泰文化。
43. 葉梅芬 (2014)。應用 SIPA 模式分析國內休閒農場之服務品質 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
44. 葉凱莉、喬友慶 (2000 年 4 月)。從管理機會方格看顧客滿意度—以百貨公司為例。企銀季刊，23(4)。頁 67-86。
45. 葉雅菁 (2018)。國民小學行政服務品質指標建構及其應用：以雲林縣為例 (博士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。取自臺灣博碩士論文系統。
46. 練智雄 (2012)。學校行政系統服務品質缺口之探討-以馬來西亞獨立中學為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
47. 蔡如涵 (2012)。應用 IPA 探討家長對於學校服務品質滿意度之研究-以臺中市西區國小為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
48. 蔡鈴麟 (2014)。澎湖縣國民小學學校行政服務品質與教師工作滿意度之研究。(碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
49. 鍾潤娣 (2015)。高雄市國中教師對學務行政服務品質期望與知覺之研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。
50. 蘇文斌、江諸亮、鄒毓營、林韋德、許宏義 (2006)。產險業服務品質重要屬性之實證研究一層級程序分析法之應用。興國學報，5，頁 53-74。

英文部分

1. Burns, A. (1986). Generating marketing strategy Priorities Bases on Relative Competitive Position. *Journal of Consumer Marketing*, 49-51.
2. Deng, W. (2007). Using a revised importance-performance analysis approach: The case of Taiwanese hot springs tourism. *Tourism Management*, 28(5), 1274-1284.
3. Douthu, N. (1991). Quality control in services industry. *Journal of Professional Services Marketing*, 7, 31-55.
4. Feigenbaum, J. A., & Freund, P. G. (1996). Discrete scale invariance in stock markets before crashes. *International Journal of Modern Physics B*, 10(27), 3737-3745.
5. Garvin, D. A. (1984). "What Does Product Quality' Really Mean?". *Sloan Management Review*, 26, 25-43.
6. Hollenhorst, S., Olson, D., & Fortney, R. (1992). Use of Importance Performance Analysis to Evaluate State Park Cabins: The Case of the West Virginia State Park system. 10(1), 1-11. *Journal of Park and Recreation Administration*.
7. Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. Helsinki:Service Management Institute, Unpublished working paper. Finland,OY.
8. Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marking*, 41(1), 77-79.
9. Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
10. Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1985). Conceptual model of service quality and its implications for furthur research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
11. Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumerperceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
12. Sampson, S., & Showalter, M. (1999). The Performance-Importance Response Function:Observations and Implications. *The Service Industries Journal*, 19(3), 1-25.

附錄一 問卷

應用 SIPA 方法探討特殊教育學校總務處工作服務品質調查問卷

敬愛的教育工作伙伴您好：

首先，誠摯的感謝您撥冗協助填答本問卷，本問卷之研究目的，在於應用 SIPA 方法探討特殊教育學校（僅限國立臺東大學附屬特殊教育學校）總務處工作服務品質的現況及作為未來提昇服務品質之建意參考依據，對於您所填答的資料不做任何的個別探討，僅做整體分析，並保證對您所填答的問卷謹慎保密，敬請安心填答。

本問卷採不記名的方式填答，請您依實際情形、經驗或個人感受填答；問卷共分 2 個部份，第壹部份為基本資料，第貳部份為服務品質相關問項，填答完後煩請送交貴校問卷回收人員，希望能透過您提供的資料及協助，得使本研究更具有實值性及可用性，在此，對您的支持與協助，致上最誠摯的謝意。

恭請 教安 健康如意

國立台東大學資訊管理學系

指導教授 謝昆霖 博士

研究生 金智祥 敬啟

中華民國 109 年 5 月

注意事項：若已填過 Google 表單的伙伴請勿重複填紙本問卷，謝謝。

壹、基本資料

1. 性別：☐ (1) 男 ☐ (2) 女
2. 年齡：☐ (1) 18~20 歲 ☐ (2) 21~29 歲
☐ (3) 30~39 歲 ☐ (4) 40~49 歲
☐ (5) 50~59 歲 ☐ (6) 60 歲以上
3. 職務：☐ (1) 教師 ☐ (2) 教師助理員
☐ (3) 行政人員（含單位主管）
☐ (4) 住管員 ☐ (5) 駕駛員
☐ (6) 隨車人員 ☐ (7) 警衛
☐ (8) 其它
4. 最高學歷：☐ (1) 國中（含）以下
☐ (2) 高中職
☐ (3) 大專（大學、專科）
☐ (4) 研究所及以上
5. 本學校服務年資：☐ (1) 5 年以下 ☐ (2) 6 年以上
6. 是否曾擔任過行政職務：☐ (1) 是 ☐ (2) 否

貳、 應用 SIPA 方法探討特殊教育學校總務處工作服務品質調查量表

填答說明:本問卷所要量測的「工作服務品質」，是請您就目前在學校實際感受到的行政服務內容選擇最符合您的滿意程度選項，共計有 35 個題目，每道題目均分為總務處、教務處、學務處三個處室的知覺感受，並分別依各處室的實際感受回答（三個處室的滿意知覺都要填答）。

請您勾選對於各問項之評分： 5 分表示「非常滿意」 4 分表示「很滿意」 3 分表示「普通滿意」 2 分表示「不滿意」 1 分表示「非常不滿意」				
P. Z. B 服務品質五構面	問項	總務處	教務處	學務處
有形性	1. 處室提供完善的設備設施供您使用。(如筆、紙、膠水、桌椅等)。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐
	2. 處室辦公場所的環境整潔性。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐
	3. 處室提供的行政事務處理流程明確易讀。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐
	4. 處室職員位置及業務(服務)項目標示清楚。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐

請您勾選對於各問項之評分： 5 分表示「非常滿意」 4 分表示「很滿意」 3 分表示「普通滿意」 2 分表示「不滿意」 1 分表示「非常不滿意」				
P.Z.B 服務品質五構面	問項	總務處	教務處	學務處
有形性	5. 您對處室職員的服務熱誠是否滿意。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
	6. 處室職員的服裝整潔、儀態良好。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
可靠性	7. 處室職員能公正公開的依法處理行政業務。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
	8. 處室有訂定明確行事曆並確實執行。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
	9. 處室職員能妥善管理您的個人重要資料。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐

請您勾選對於各問項之評分： 5 分表示「非常滿意」 4 分表示「很滿意」 3 分表示「普通滿意」 2 分表示「不滿意」 1 分表示「非常不滿意」				
P.Z.B 服務品質五構面	問項	總務處	教務處	學務處
可靠性	10. 辦理各項活動均有完整及明確的計劃。	5□ 4□ 3□ 2□ 1□	5□ 4□ 3□ 2□ 1□	5□ 4□ 3□ 2□ 1□
	11. 處室訂有完善的制度及法規。	5□ 4□ 3□ 2□ 1□	5□ 4□ 3□ 2□ 1□	5□ 4□ 3□ 2□ 1□
	12. 提供各項行政作業之表格。	5□ 4□ 3□ 2□ 1□	5□ 4□ 3□ 2□ 1□	5□ 4□ 3□ 2□ 1□
	13. 處室職員深獲您信賴與支持。	5□ 4□ 3□ 2□ 1□	5□ 4□ 3□ 2□ 1□	5□ 4□ 3□ 2□ 1□
反應性	14. 處室職員能針對您的問題，提供完善的服務或解決管道。	5□ 4□ 3□ 2□ 1□	5□ 4□ 3□ 2□ 1□	5□ 4□ 3□ 2□ 1□

請您勾選對於各問項之評分： 5 分表示「非常滿意」 4 分表示「很滿意」 3 分表示「普通滿意」 2 分表示「不滿意」 1 分表示「非常不滿意」				
P.Z.B 服務品質五構面	問項	總務處	教務處	學務處
反應性	15. 處室職員會有耐心的讓您了解行政業務相關法規。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
	16. 處室職員對於短缺或損壞的設施能立即反映或處理。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
	17. 處室職員能彈性的處理行政事務。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
	18. 處室職員服務時具有良好的 EQ 表現。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
	19. 處室職員能在第一時間內處理緊急偶發事件。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐

請您勾選對於各問項之評分： 5 分表示「非常滿意」 4 分表示「很滿意」 3 分表示「普通滿意」 2 分表示「不滿意」 1 分表示「非常不滿意」				
P.Z.B 服務品質五構面	問項	總務處	教務處	學務處
反應性	20. 若您執行學校事務遇到困難，處室職員會主動關懷、致意並盡力協助您。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐
保證性	21. 處室職員平時能吸收新知，以增進專業能力。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐
	22. 處室職員有危機處理與解決問題的能力。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐
	23. 處室職員能適時的公告並傳達各項訊息。（利用網頁、電子郵件或 line 等工具）	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐
	24. 處室職員能如期完成承諾您的服務。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐

請您勾選對於各問項之評分： 5 分表示「非常滿意」 4 分表示「很滿意」 3 分表示「普通滿意」 2 分表示「不滿意」 1 分表示「非常不滿意」				
P.Z.B 服務品質五構面	問項	總務處	教務處	學務處
保證性	25. 處室職員會以您的權益為優先考量。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
	26. 處室職員具備充分的專業知識足以勝任工作。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
	27. 處室職員的處事有效率且值得信賴。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
	28. 處室職員能積極主動改善行政服務品質。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
	29. 處室職員會運用專業知識回應您的問題。	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐

請您勾選對於各問項之評分： 5 分表示「非常滿意」 4 分表示「很滿意」 3 分表示「普通滿意」 2 分表示「不滿意」 1 分表示「非常不滿意」				
P.Z.B 服務 品質五構面	問項	總 務 處	教 務 處	學 務 處
關懷性	30. 處室職員非常尊重您的意見。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐
	31. 處室職員主動提供您諮詢服務。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐
	32. 處室職員會重視您的意見，以作為 規劃活動的參考。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐
	33. 處室職員會主動邀請具有相關職 務或相關工作業務的人員參與各 項計畫之研擬或意見之徵詢。	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐
34. 處室職員會配合或協助其他處室 辦理活動。	5 ☐	5 ☐	5 ☐	
	4 ☐	4 ☐	4 ☐	
	3 ☐	3 ☐	3 ☐	
	2 ☐	2 ☐	2 ☐	
	1 ☐	1 ☐	1 ☐	

請您勾選對於各問項之評分： 5 分表示「非常滿意」 4 分表示「很滿意」 3 分表示「普通滿意」 2 分表示「不滿意」 1 分表示「非常不滿意」				
P.Z.B 服務 品質五構面	問項	總 務 處	教 務 處	學 務 處
關懷性	35. 處室職員能容易取得聯繫。(如電話、電子郵件、line 等通訊工具)	5 ☐	5 ☐	5 ☐
		4 ☐	4 ☐	4 ☐
		3 ☐	3 ☐	3 ☐
		2 ☐	2 ☐	2 ☐
		1 ☐	1 ☐	1 ☐

問卷到此結束，感謝您的耐心填答。

