

# 序

我們終於完成 99 年度的行動研究了，這是南投縣社會領域國小組的所有夥伴共同努力的成果！

美好的事物之能夠順利完成，是要靠許多助力的挹注始得成全，我們要特別感謝暨南大學張鈿富院長的指導，讓我們得以順利產生社會領域輔導團服務品質缺口之調查正式問卷，以及南投縣政府教育處提供的行政支援，還要感謝我們的夥伴--葉兆祺校長，專司帶領本領域進行課程與教學研究，他從夥伴們專業對話的過程中，找尋研究的主題，探究如何提高輔導團員的專業能力，並提升輔導員到校服務的效能。

縣市層級的輔導團是教育處與學校場域課程與教學面之重要溝通橋樑，而輔導員自九年一貫課程推動以來，更積極規劃各項工作，希望經由輔導團提供之服務，強化教學輔導機制，提升教學品質。

為了讓輔導員在專業發展與提供服務的同時，能夠發揮最大的效能，我們蒐集了 93-98 年到校服務的資料，針對接受社會領域輔導團輔導的對象進行回饋分析，企圖發現誰會主動尋求輔導團協助？授課教師的專長？困擾老師的原因？教師解決教學問題的方式？希望輔導團的協助方式？還有老師的心聲等項目，我們初步發現接受服務的老師普遍肯定輔導團的作為，如《找到教學著力點，回到學習者中心、接受輔導後，由壓力變助力》等，但也提出寶貴的建議，如《希望輔導團提供教學示範輔導模式、結合電子網路資源提供新知》等。

有了第一步的初探，葉兆祺校長又慨然應允帶領大家進行研究，夥伴們互相砥礪，彼此協助，在全縣 147 所國小發下 391 份的調查問卷，回收率 77.2%，其中有效樣本 291 份，佔發出問卷之 74.4%，希望能夠透過這個研究，發現理想的與實際的服務品質之缺口，作為本領域來年行動研究的基礎，透過持續性的精進，提升輔導團的輔導功能。

南投縣國小社會學習領域輔導小組召集人 張麗芳

2011 年 1 月 10 日

## 論文摘要

本研究旨在分析國小教師對社會領域輔導團服務品質的理想期望與實際感受，瞭解其服務落差，並分析教師對社會領域教學困擾與解決途徑，最後提出有效提升南投縣社會領域輔導團服務品質之具體建議。

本研究以問卷調查做為主要之研究方法，以 2010 年南投縣政府所轄公立 147 所國民小學之教師（包括級任、科任、主任或組長），且實際擔任社會領域教學者為研究對象，以研究者自行編製之「社會領域輔導團服務品質缺口之調查問卷」調查結果進行統計分析。問卷回收率 77.2%，其中有效樣本 291 份，占發出問卷之 74.4%。本研究得到結果如下：

- 一、教師對社會領域輔導團服務品質有高的理想期望；
- 二、教師對社會領域輔導團服務品質感受大致滿意；
- 三、教師對社會領域輔導團服務品質存有一些落差；
- 四、教師對社會領域輔導團期待有多元服務方式。

根據以上結論，本研究提出以下建議：

- 一、建立社會領域輔導團服務標準作業流程，符應教師的期待；
- 二、瞭解教師對社會領域輔導團的期望與感受，減少服務的落差；
- 三、採取社會領域輔導團多元服務措施，解決第一線教師教學困擾；
- 四、未來研究結合質性方法，深入瞭解社會領域輔導團服務缺口。

關鍵詞：服務品質缺口 社會領域 輔導團 P.Z.B.

# 第壹章 緒論

本章共分成四節，第一節敘述本研究之動機，第二節羅列研究問題與目的，第三節闡述解釋名詞，第四節則針對研究範圍與研究限制提出說明。

## 第一節 研究動機

在社會快速變遷的知識經濟時代，教師也要隨時調整自身的心態與腳步，避免「以過去的經驗、教現在的學生、去適應未來的社會」，即使師資培育教育再完善，也無法養成教師在漫長的職業生涯中所需要的知識與技能(簡茂發，2002)。社會領域教師若要提昇自身的專業能力，維持教學品質，唯有持續不斷地進修學習，才能達到具備「教學專業能力」的層次。而輔導團扮演激勵士氣與輔導教學的角色，瞭解社會領域教師的需求，並提供創新的服務，乃此一行動研究主要動機。

### 壹、南投縣教育的特殊性

依據教育部(2010)「98年版中華民國師資培育統計年報」顯示，本縣教師具有碩、博士學位人數，達1,695人(碩士1,584人，博士111人)；同時依據教育部(2010)「98年版中華民國教師在職進修統計年報」統計，南投縣在職教師5,154人中有4,998人參與研習，占96.97%，平均研習時數61.97小時，低於全國平均值64.05小時。顯現教師素質提升，但成長動力仍是不足。

目前少子化的趨勢下，各縣市國民中小學新生入學人數普遍遞減，偏遠地區迷你學校之人數亦逐年萎縮，面臨整併或裁撤的狀況，多是小班小校的南投縣亦不例外。尤其台灣原住民由於居住地區的特性，在台灣地區的區域發展與資源使用上受到限制，無法藉由教學資源提升其社會經濟地位，反而因既有居住地的邊緣化與人口大量外流而造成更多的問題(周惠民，2008)。教育機會均等係我政府之一貫政策及教育理想，但目前原住民教育的發展仍深

陷於結構性的劣勢地位，與一般社會比較，不僅差距極為懸殊，且有擴大及惡化的趨勢（童春發，1994）。而服務於原住民偏鄉學校的教師因為交通地理因素，較少有自發性跨校的自我成長機會。

針對南投縣教育的特殊性，包括教師成長動能、小班小校、與偏鄉原住民等因素，社會領域輔導團亟需探討其理想與實際服務的落差。

## 貳、社會領域教師的服務需求

需求的涵義以廣義言之，與驅力、動機兩詞彙相同，都是用來表達個體行為的內在原因或內在動力（張春興，1998）。人本主義者 Maslow(1970)提出的需求層次論，其中「知的需求」、「美的需求」與「自我實現需求」統稱為「成長需求」，同時，需求包含一種差距、想要與不足（Husen & Postlethwaite, 1985）。

南投縣國民小學社會領域輔導團（2010）曾經以 93 至 98 學年到校服務回饋表，分析 61 份回饋表發現：擔任社會領域課程教師中會主動尋求輔導團協助的比例占 47.5%，其中以六班(含)以下(64.7%)、中年級(48.5%)、服務年資在 6 至 15 年(61.1%)及女性(51.4%)比例最高；最主要的困擾依序為「能力指標解讀不易」(43.8%)、「備課時間不足」(39.1%)與「協同教學不易」(37.5%)；社會領域課程教師希望透過研習、到校服務與輔導團網站等途徑獲得社會領域輔導團所提供的服務。

此一回饋表的分析結果讓社會領域輔導團有了新的思索與努力方向，但小樣本的結果仍不足以瞭解南投縣社會領域教師對輔導服務需求的全貌，故增加樣本提高其信效度的研究有其必要。

## 參、社會領域輔導團服務品質的提升

顧客才是品質的最後決定者（張鈿富，2008），Gronroos（1982）指出服務品質包括技術性品質（technical quality）與功能性品質（functional quality）。前者所指的是服務的本質，亦即，顧客從服務本身所獲得的利益程度；後者所指的是服務人員如何提供服務，亦即提供

服務的方式與過程。可知服務品質包含了顧客與服務人員兩方面的互動，社會領域輔導團的服務品質同樣涵蓋輔導員與受輔學校教師之交互作用。

服務品質是相對性的，且在範圍上有三個層次：整體教育制度所提供的教育品質、學校整體運作所提供的教學品質、教師個人的教學品質（饒達欽與鄭增財，1997）。

「品質」一詞盛行於產業界，有不同的定義，可以從產品本身的一致性程度、從顧客需求及使用的適用性三方面說明，整理如下：

（一）品質就是與要求一致的程度。品質是由做對事情及準時第一次就做好之結果(Culp, Smith & Abbott, 1993)，且有品質保證、一致性的承諾、有明確及清晰的標準（Crosby, 1979；Murgatroyd & Morgan, 1994）。

（二）品質就是符合顧客的要求。品質不僅是一種以最經濟的手段，製造出最有用的產品，品質乃是商品或服務能滿足顧客需求之能力(Ackerman, Coleman, Leger, & Macdorman, 1988；Crosby, 1979；Shetty & Ross, 1985；李傳政、張志強，1992；戴久永，1994)，甚至超越顧客的需求與期望，以及持續的改進（Deming, 2000；吳清山與林天祐，1994），或是獲得外在客觀團體的認同與肯定（吳清山與賴協志，2007）。

（三）品質是一種使用上的適用性。品質是一種「適用性」(fitness for use)，品質的好壞是由適用性來決定，適用性是指消費者對產品或服務的滿意程度（Garvin, 1987；Thorpe, 1997），當產品合乎顧客的適用性才會有品質和價值的發生（林天祐，1997）。

從服務品質的角度而言，品質係一產品、需求與顧客滿意程度的總和。社會領域輔導團的服務品質，包括提供教師（顧客）需求的程度、甚至超越教師（顧客）需求程度、及教師（顧客）使用後之滿意程度。

## 第二節 研究問題與目的

本節就研究目的與研究問題分述如下：

### 壹、研究目的

基於上述研究動機，本研究所欲達成之研究目的如下：

- 一、分析教師對社會領域輔導團服務品質的理想期望。
- 二、探討教師對社會領域輔導團服務品質的實際感受。
- 三、比較教師對社會領域輔導團服務品質期望與實際感受的落差。
- 四、分析教師對社會領域教學困擾與解決途徑。

### 貳、研究問題

根據研究目的，本研究旨在探討下列問題：

- 一、教師對社會領域輔導團服務品質的理想期望如何？
- 二、教師對社會領域輔導團服務品質的實際感受如何？
- 三、教師對社會領域輔導團服務品質期望與實際感受的落差如何？
- 四、教師對社會領教學困擾與解決途徑如何？

### 第三節 解釋名詞

本研究所涉及之重要名詞，其概念性及操作性定義如下：

#### 壹、社會領域輔導團

本研究所指社會領域輔導團，係指依據「南投縣國民教育輔導團設置與作業注意事項」第四條，在教育處國民教育輔導團之下組織編組之國民小學社會領域輔導團，並不包括國民中學部分。

#### 貳、服務品質缺口

本研究所指服務品質，係研究者依據 Parasuraman、Zeithaml 與 Berry (1991) 提出的 SERVQUAL 評估服務品質量表修正之「社會領域輔導團服務品質缺口之調查問卷」，包括五個構面：

- 一、有形性：社會領域輔導團提供之實體資源及輔導人員儀表。
- 二、可靠性：社會領域輔導團有正確的及值得信賴的能力去執行所約定的服務。
- 三、反應性：社會領域輔導團人員有迅速協助教師解決問題以及提供即時服務的能力。
- 四、保證性：社會領域輔導團人員具備執行服務所需的知識能力、禮貌以達成完整的任務，及具備可信任能力。
- 五、關懷性：社會領域輔導團人員是關切教師並且能夠給予個別化的服務。

本研究所指服務品質缺口，乃依據 P.Z.B.服務品質缺口模式認為服務品質是由顧客事前期望的服務，與提供服務後實際的感受產生的一個缺口，所謂的缺口 (Gap) 是指期望的服務品質與實際認知的服務品質間之差距。若兩者間的落差越小，則表示該服務有較高的品質服務水準；反之，則服務有較低的品質水準。亦即「社會領域輔導團服務品質缺口之調查問卷」中「理想的」與「實際的」社會領域輔導團之差距。

## 第四節 研究範圍與限制

茲就本研究所納入的範圍與面臨的研究限制說明如下：

### 壹、研究範圍

本研究之研究範圍依據研究對象與研究方法，分述如下：

#### 一、研究對象

本研究係以 2010 年南投縣政府所轄公立 147 所國民小學之教師（包括級任、科任、主任或組長），且實際擔任社會領域教學者為研究對象。

#### 二、研究方法

本研究以問卷調查方式進行，調查實施前由南投縣教育處發函各校說明，並請各校配合。

### 貳、研究限制

本研究之研究限制包括：

#### 一、就研究對象而言：

本研究是以 2010 年南投縣政府所轄公立國民小學實際擔任社會領域教學之教師為研究對象，其他縣市、其他領域、及國民中學社會領域並不在此研究範圍。

#### 二、就研究方法而言：

本研究以問卷調查方式進行，可能因自我防衛或社會期許效應影響，造成測量上可能誤差存在。

## 第貳章 文獻探討

本章分成三節，包括國民教育輔導團的實施、南投縣社會領域輔導團的現況與 P.Z.B. 服務品質缺口模式理論。

### 第一節 國民教育輔導團的實施

本節針對國民教育輔導團的演進與內涵做一闡述，以更進一步瞭解服務內容。

#### 壹、國民教育輔導團的演進

國民教育輔導團最早源自於民國四十七年的「台灣省國民教育巡迴輔導團」，其主要任務為定期巡迴全省各縣市，以實施教學輔導。到了民國五十三年，省政府教育廳為加強改進各縣市國中小學的教學工作，規定各縣市政府得組織縣市國民教育輔導團，除提供國中小教師在職教育外，並透過輔導團所安排的各種活動，提高教師的專業知能並改進其教學方法(謝金城，2004；楊茂壽，1987)。民國九十年實施九年一貫課程，各縣市之國教輔導團乃紛紛改制，進行組織變革，變身為教師的「諮詢者」與「協助者」，以化解教師們對新課程的疑慮，並且協助其專業成長，提高教師素質，落實九年一貫課程之目標。

#### 貳、國民教育輔導團的內涵

依據「直轄市及縣(市)國民教育輔導團組織及運作參考原則」(教育部，2008)，各縣市國民教育輔導團的宗旨在協助課程發展及教學輔導，落實傳達課程政策，以有效提昇國民教育品質，輔導團之工作目標如下：

- (一)協助落實課程與教學政策，以達成政策目標。
- (二)研究發展創新教學方法，提升國民教育品質。
- (三)建立各學習領域教材資源，豐富教師教學內容。
- (四)輔導教師積極研究進修，鼓勵創新，發揮教育功能。
- (五)激勵教師服務熱忱，解答教學疑惑，增進教學效果。

輔導團之運作方式如下：

(一)直轄市政府教育局、縣(市)政府(以下簡稱教育處)每學年開學前召開團務會議，訂定工作計畫。

(二)輔導團之輔導方式如下：

1.團體輔導：專題演講、分區研討、教學演示、成長團體、通訊輔導、參觀活動、實作研習及教學研究心得分享等。

2.個別輔導：教學輔導、教學診斷與演示、諮詢輔導及問題座談等。

3.專案研究：輔導員除本身進行教育相關研究外，並輔導學校進行教學研究。

(三)定期到校服務，傳達課程政策，並適時反映學校推行課程政策之困難，以研提困難解決之策略，且協助教育處辦理各項課程發展與精進教學之相關事宜。

(四)到校輔導時，應以相互研究、交換意見、分享心得及共同參與等多種方式進行，以適宜之輔導態度建立良好互動關係，俾增進輔導效果，並於輔導時推展學習型組織之概念，以引導省思，加速教育改革之進行。

(五)定期辦理教學心得發表及相關教學研討會議，出版教師優良研究作品專輯，並發掘學校教學優良教師，推廣其優良教學方法或事蹟。

(六)結合輔導團及所屬學校、社會資源，成為支援教師教學與專業發展之有效系統，並建置教學資源網站，進行課程設計及教材教法研究，提供教師教學資源、經驗分享、教學諮詢及意見交流之平台，促進教師專業發展、建立學習社群。

(七)每學年度結束時，各輔導小組提出工作成果報告(含前言、輔導狀況、面臨困境、解決策略、結語及附錄-紀錄表)，送交教育處參考。

另，依據「南投縣國民教育輔導團設置與作業注意事項」(南投縣政府，2010)，南投縣國民教育輔導團的宗旨為增強國民中小學之教學、輔導、研究效能，提高國民教育水準，其輔導目標如下：

(一)研究發展創新教學方法，提升國民教育品質。

(二)建立各學習領域教材資源，豐富教師教學內容。

- (三)輔導教師積極研究進修，創新教學，發揮教育功能。
- (四)激勵教師服務情緒，解決教學疑惑，增進教學效果。

南投縣國民教育輔導團輔導本縣公私立國民中小學教學及課程發展事宜，其方式如下：

- (一)定期由輔導員或聘請教學優良教師辦理教學演示觀摩。
- (二)辦理諮詢服務，輔導訪視，協助教師教學成長。
- (三)輔導學校進行教學相關議題之研究。
- (四)定期辦理教學心得發表及相關研討會議，出版教師優良作品專輯。
- (五)發掘學校優良教師，推廣其優良教學方法或事蹟。
- (六)進行教學調查研究，掌握學校教學現況，提供教育行政之參考。
- (七)帶領學校種子團隊進修成長，協助學校培育人才。

依「南投縣國民教育輔導團輔導員儲備甄選要點」(南投縣政府，2010)，要成為國民教育輔導團輔導員的基本條件，包括：

- (一)富有教育服務熱忱，對該教學領域有專業知能，且服務滿5年以上為原則。
- (二)服務成績優良有具體事蹟或證明文件者。
- (三)熟悉九年一貫課程之基本理念與相關知能，並具備九年一貫課程各該學習領域所需之專門學科素養及教學輔導知能。
- (四)具備電腦基本素養及能力(文書處理、上網蒐集彙整資料、收發電子郵件、相關教學軟體應用...等)。
- (五)對研發課程與教材教法實務行動研究具有濃厚興趣。

同時明訂國民教育輔導團輔導員的工作內容，包括：

- (一)輔導員應協助策劃、推動該領域年度輔導工作計畫。
- (二)進行課程規劃設計、輔導教學(教學示範、專題演講)、行動研究以及教學視導、巡迴輔導、課程評鑑、諮詢服務，並輔導各校進行教學相關議題之研究。
- (三)發掘學校優良教師，推廣其優良課程、教學、評量或其他事蹟。
- (四)協助設置各領域教學資源網頁，提供教學資源、輔具、最新資訊及疑難問題解答。
- (五)輔導員有選派參與各項進修研習課程及外埠參觀或出國考察之權利與義務。

## 第二節 南投縣社會領域輔導團的現況

本節將就南投縣社會領域輔導團的組織、實施現況、發展特色與其發展優勢與困境做一說明。

### 壹、南投縣社會領域輔導團的組織

南投縣並無設置領域中心學校及專任輔導員，所有成員都屬兼任性質。目前召集人任職竹山鎮鯉魚國小（濁水溪線）、副召集人服務於草屯鎮富功國小（烏溪線），另有研究員4名，輔導員5名，暨南大學教育學院張鈿富院長為本領域指導教授。

南投縣社會領域輔導團的工作目標如下：

- （一）提升輔導團團員專業能力，強化輔導團輔導機制。
- （二）針對教學現場面臨的問題與需求，研擬行動策略。
- （三）增進教師命題能力，推廣多元評量，以提升學生學習成效。
- （四）整合、充實與推廣教學資源，協助教師精進課堂專業能力。
- （五）配合各項行政措施及宣導事項，落實中央及地方政策。

南投縣社會領域輔導團的實施策略如下：

- （一）以多元化方式，落實到校服務、教學演示、對話與分享。
- （二）團員定期研討會、團員增能持續進行，並聘請專家教授提供諮詢與指導。
- （三）持續辦理領域課程與教材教法結合綠色生活地圖之研習，提昇教學能力。
- （四）建置並隨時更新輔導團網站及接受各校提出之申請，提供教學輔導諮詢服務。
- （五）持續與國中組策略聯盟，以主題式的探索，結合社區有教室理念，研發本縣鄉土補充教材。
- （六）發掘優質社會領域教師，邀請加入輔導團，增強輔導團陣容。
- （七）持續配合教研院之計畫，發展南投縣「地理環境」、「歷史發展」之鄉土補充教材。
- （八）規劃輔導團員課室觀察之增能研習，培養輔導員教學觀察及觀摩的能力。
- （九）配合教育部優良試卷甄選計畫，辦理全縣性優良試題競賽，以精進課堂教學品質。

## 貳、南投縣社會學習領域輔導團實施現況

- 一、辦理綠色生活地圖在社會領域教學運用之研習，進行分組實察與綠色生活地圖實作，發表、對話與分享，增進研習教師對鄉土教材的覺察能力。
- 二、辦理輔導員專業增能，進行本土教材轉化教學活動設計與教材研發，並分別於草屯鎮富功國小、竹山鎮延平國小進行三年級試教，提升輔導員教學理論與教學策略對話。
- 三、與國中組策略聯盟，辦理輔導員海洋教育專業增能，參訪台南縣六甲國小海洋教育融入資訊之教材研發，苗栗縣談文國小實地踏查海岸生態與民俗信仰，提昇本團輔導員專業能力，協助現場教師解決問題。
- 四、地方教育輔導實地到校巡迴服務，以入班觀察、專業對話等方式，與學校教師討論現場面臨的教學問題與困境、並協助釐清、解決問題。
- 五、辦理分區輔導員教學演示與教師進行教學專業對話，彙整教師教學疑難問題，提供本團擬訂工作計畫方向之參考。
- 六、針對歷年到校服務及分區教學演示，參與教師之回饋問卷資料，作教學輔導初步問題發現，進行「南投縣社會領域國小組輔導團服務品質缺口之分析」行動研究。
- 七、配合教育部「走讀南投」之計畫，進行鹿谷鄉、國姓鄉及南投市之綠色生活地圖實察與數位化資料整理與網站建置，提供縣內教師鄉土補充教材，以利進行三、四年級教材轉化。

## 參、南投縣社會學習領域輔導團發展特色

- 一、符應中年段社會學習領域之需求，運用鄉土踏查模式，發展本縣鄉土教學資源網絡，精進團員以縣為本位之鄉土資源課程設計與教學能力。
- 二、彙整當地史蹟素材、綠色景點，以「綠色生活地圖」方式進行紮根。
- 三、辦理多元的(海洋教育外埠參訪、本土教材研發、試教、行動研究等)團員增能課程，以強化團員輔導能力。

四、舉辦分區教學演示觀摩會，由輔導員親自擔任教學演示與教學技巧研討，以教學相長的方式，培訓輔導員教學實務與輔導能力。

## 肆、南投縣社會領域輔導團發展的的優勢與困境

### 一、組織的優勢

- (一) 學習型組織的自我成長：透過專業成長及行動研究工作坊、定期會團務討論，進行輔導經驗交流，與新興議題探討。
- (二) 優秀輔導團員的培育與發現：透過各校薦送與自我推薦，廣邀優秀社會領域教學老師加入輔導團員遴選，以達知識與教學經驗傳承之效。研究員與資深輔導員則以鼓勵設計教學實驗、繼續進修深造、主動提出行動研究，發現現場教學問題，培育輔導團員成為精進教學的播種老師。
- (三) 建立知識網絡以達分享之機制：透過每個月最後的週四定時團聚會，彼此分享教學現場的發現與策略，並將實作建置於網路平台或現場教學，建立知識分享機制。
- (四) 主動提供教學資源，解決現場基層教師的教學困境：團員主動尋找教學資源，透過研習、工作坊、到校服務、教學演示等，與全縣基層教師分享。
- (五) 輔導員專長的優勢：本領域的研究員大多為優秀輔導員晉升為校長，故有多年的行政、課程與教學領導經驗，所以在領導風格上總能展現優質的領導風貌。還有專攻教育學的博士研究員，目前在暨南大學兼課，帶領本領域行動研究、論文發表，更具前瞻性。輔導員大多具備優異的資訊專長，對E化運用得心應手。

### 二、行政運作與組織文化

- (一) 民主參與的運作模式：本團由召集人、副召集人、研究員、資深輔導員、輔導員組成，採取民主參與的運作模式發展，團務經由全體討論達成共識後推行。團員皆能充份發揮專才，順利推動輔導工作。
- (二) 專業取向之實務研討：每月定期舉行團員會議，研商團務工作，並於會中進行輔導經驗與心得交流。配合本團近期工作，由召集人、資深輔導員進行規劃報告及工作重點

提示，促進團員提昇能力，傳承優良經驗。

- (三) 賦能務實的成長學習：兼重理論與實務，以行動研究進行專題研究，藉以提昇團員知能，並安排與國中組共同活動，增加對話與交流的機會，強化輔導能力，落實輔導的實際功效。

### 三、組織的困境

- (一) 本團的輔導員全都是主任或是組長，係為一群優秀之教育工作者，在當今教育環境變化快速，團員往往在服務學校的教學與行政上均扮演重要角色，而每週的減課並未使得平日的教學與工作量得以減少，再加上參與各項團務工作，工作量長期處於過量負荷狀態，長此耗損精力，容易澆熄輔導員的熱忱。
- (二) 人力及誘因不足、定位不明、觀念不清，優秀輔導員難覓，有些學校基於本位的考量而無法將優秀人才釋放出來。
- (三) 輔導團員因生涯規劃因素（家庭、學校事務繁忙、考上校長晉升研究員等），造成目前資深輔導員減少，生手輔導員較多，需要規劃基礎的專業培訓。

### 第三節 P.Z.B. 服務品質缺口模式理論

#### 壹、P.Z.B. 服務品質缺口模式

Parasuraman、Zeithaml與Berry（簡稱P.Z.B.）在1985年提出之「P.Z.B.服務品質缺口評估模式」，以顧客就其本身對服務之期望及其對服務結果之實際感受兩者間之差距來衡量服務品質的好壞。此外，P.Z.B.又在1988年提出可供實証運用之「SERVQUAL量表」來衡量服務品質。雖然經過許多學者繼而以之從事相關研究，並提出諸多批評及質疑，P.Z.B.亦於1991年及1994年分別對各家學者的疑問予以答辯，並對「SERVQUAL量表」加以修正。

P.Z.B.服務品質缺口模式認為服務品質是由顧客事前期望的服務，與提供服務後實際的感受產生的一個缺口，所謂的缺口（Gap）是指期望的服務品質與實際認知的服務品質間之差距。P.Z.B.理論以「缺口分析模型」（Gap Analysis Model）解釋服務品質產生缺口的原因，其最早是針對服務品質而提出，主張顧客對服務品質水準的界定決定於比較「期望服務品質水準」和「認知服務品質水準」間之落差大小而定，若兩者間的落差越小，則表示該服務有較高的品質服務水準；反之，則服務有較低的品質水準（Parasuraman、Zeithaml & Berry, 1985）。

此模式將服務視為一種動態過程，服務品質乃決定顧客的滿意程度，其受制於顧客過去經驗與主觀知覺，此模式同時考慮顧客的知覺、心理、社會等因素以及管理者的知覺，進而提出了五個服務品質缺口。服務品質有三項基本主題：

- （一）對於消費者而言，服務品質較實體產品的評估品質難以衡量。
- （二）消費者對於服務品質的知覺，主要來自消費者期望與實際接受服務的比較。
- （三）品質的評估包括了服務的結果及服務的傳遞過程（胡政源，2007）。

P.Z.B.理論的缺口分析模型認為造成顧客期望與對實際獲得之認知間存在著五種缺口，如圖2.1. 所示：

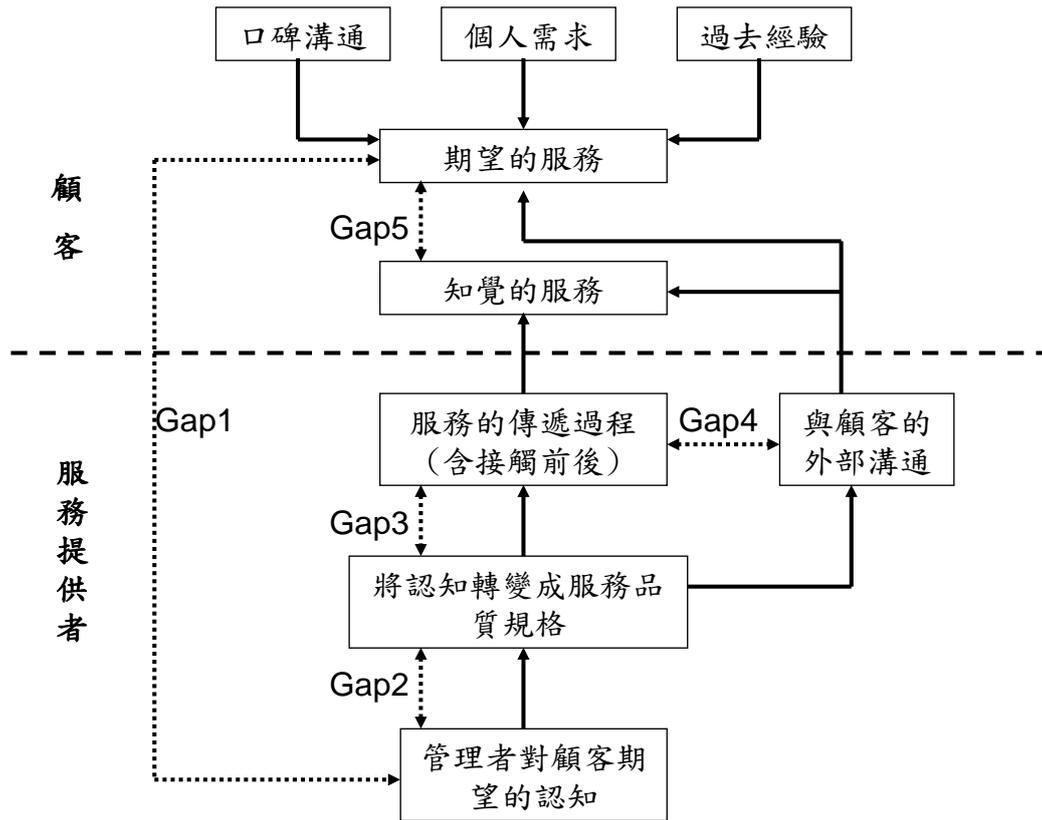


圖2.1. 服務品質的缺口模式

資料來源：Service quality model. Parasuraman, by A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L., 1985. *Journal of Marketing*, 49(1), 44.

從上圖2.1 中可知口碑相傳、個人需求與過去經驗將影響顧客對服務期望的水準。服務品質的的一系列關鍵的缺口環環相扣，均會影響服務品質，為求顧客需求達到滿意，則要縮小這五個缺口的差異。根據此模式，可知缺口一、二、三、四與服務業的組織管理有關，落差五是由顧客的期望與知覺來決定，而缺口五又是缺口一至四的函數，即  $Gap5 = f(Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)$ 。各缺口所代表的意義分別如下：

- (一) 缺口一：「消費者期望」與「管理者認知」的缺口。
- (二) 缺口二：「管理者認知」與「服務品質規格」的缺口。
- (三) 缺口三：「服務品質規格」與「服務傳遞過程」的缺口。
- (四) 缺口四：「服務傳遞過程」與「外部溝通」的缺口。
- (五) 缺口五：「期望服務」與「知覺服務」的缺口。

## 貳、P.Z.B.服務品質延伸模式

1988年Zeithaml、Berry與Parasuraman提出服務品質延伸模式（extended model quality service）（如圖2.2.），更合理地解釋影響服務提供者產生的四個服務缺口之內在因素，主要因素包括（1）在服務組織中管理員工的溝通和控制過程、（2）接觸過程中人員角色明確和角色衝突。服務品質延伸模式中針對影響缺口一至缺口四的組織因素及落差之間的關係加以探討，以說明組織內造成服務差異的原因。以下就服務品質延伸模式中，影響缺口一至缺口四的各項因素予以說明：

### （一）影響缺口一的因素

市場導向研究是了解消費者期望與知覺的工具，市場研究的量越多，則缺口一（消費者與業者期望間的落差程度）便越小。服務業者需仰賴服務人員提供有關消費者的訊息，故缺口一的大小與服務業者與服務人員溝通的品質及效果有關，組織內部的溝通管道越暢通，溝通越容易，服務業者就越能由服務人員獲得有關消費者的訊息，缺口一就愈小。另外，組織內管理階層數目也與缺口一的大小有關，管理階層越多，服務業者與服務人員之間的溝通越困難，服務業者越難由服務人員獲得有關消費者的期望之訊息，則缺口一就越大。

### （二）影響缺口二的因素

缺口二與服務業者對服務品質的承諾有關，承諾越高，投入的資源越多，缺口二也越小。目標設定不僅止於改善組織績效與個人成就，也是增加對組織全面的控制，因此，目標設定會促使落差二縮小。缺口二的大小也與工作本身特性有關。若工作任務是例行性的，標準作業程序能夠有效的訂定與實施，則缺口二會比較小；若工作任務是顧客化的，則標準作業程序難以建立，缺口二也會比較大。另外，服務組織對自己能否達成顧客期望之可行性的評估有關，如果評估認為達成的可行性越高，缺口二會越小。

### （三）影響缺口三的因素

影響缺口三的因素最多，缺口三又稱為服務表現的缺口，當服務人員無法或不願意將管

理者所期望的服務表現出來時缺口即產生。缺口三的大小受團隊工作、員工與工作的適合度、技術與工作的適合度、員工對工作控制程度的知覺、管理控制系統、工作角色衝突、及角色模糊等因素的影響。

#### （四）影響缺口四的因素

缺口四受水平溝通與服務業的過度承諾有關。水平溝通指的是組織部門間或部門內的橫向資訊流通，其目的為使全體人員達成一致性的目標，因此，為使顧客察知所提供服務的高品質，水平溝通是必要的，顧客才能獲知所期待的服務為何，而缺口四則愈小。而服務業者與顧客的外部溝通也會影響消費者的期望，外部溝通包括：廣告、宣傳單等。缺口四也與外部溝通過程中過度承諾有關，由於服務業的競爭力不斷增加，導致服務業間的競爭力越來越大，產生對顧客過度承諾的傾向，致使在顧客心中形成了不正確的服務期望。

缺口一至缺口四的各項因素皆會影響缺口五，透過缺口五進而影響顧客對服務品質的認知程度，服務品質的五個構面同時影響服務品質。

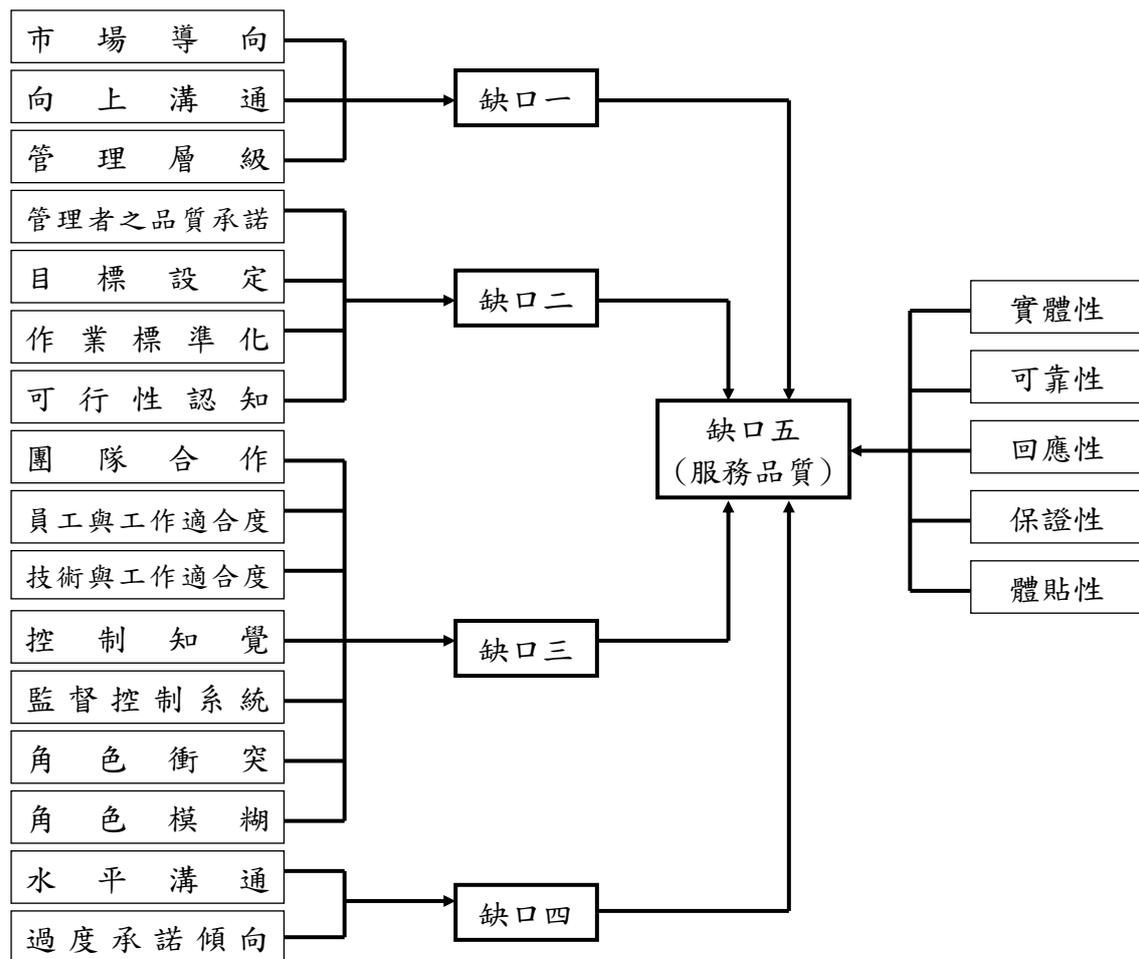


圖2.2. P.Z.B.服務品質延伸模式

資料來源：Extended model quality service. By Zeithaml, V. A., Berry, L.L., & Parasuraman, A., 1988. *Journal of Marketing*, 52, 46.

### 參、P.Z.B. 服務品質評估構面

Parasuraman、Zeithaml與Berry（1985）提出服務品質缺口評估模式，從顧客期望服務與知覺服務間的缺口建立顧客服務品質的知覺系統，並發現評估服務品質的構面（如圖2.3.），分述如下：

- （一）實體性（tangibles）：指服務的實體設備，包含服務場所、設施及人員外觀。
- （二）可靠性（reliability）：指執行的服務水準具有一致性，並能尊重其承諾。
- （三）回應性（responsiveness）：指服務人員能即時提供服務的意願及敏捷度。
- （四）勝任性（competence）：指員工具備提供服務所需的技術或能力。
- （五）禮貌性（courtesy）：指服務人員的禮儀、尊重、體貼及友善程度。

- (六) 信用性 (credibility)：服務人員值得信賴、能重視顧客的權益。
- (七) 安全感 (security)：顧客在接受服務的過程中，可免除危險、風險等。
- (八) 接近性 (access)：指服務易於請求或聯繫。
- (九) 溝通性 (communication)：耐心聆聽顧客的意見，並用適當表達方式交談。
- (十) 瞭解性 (understanding)：努力地去了解顧客的需求。

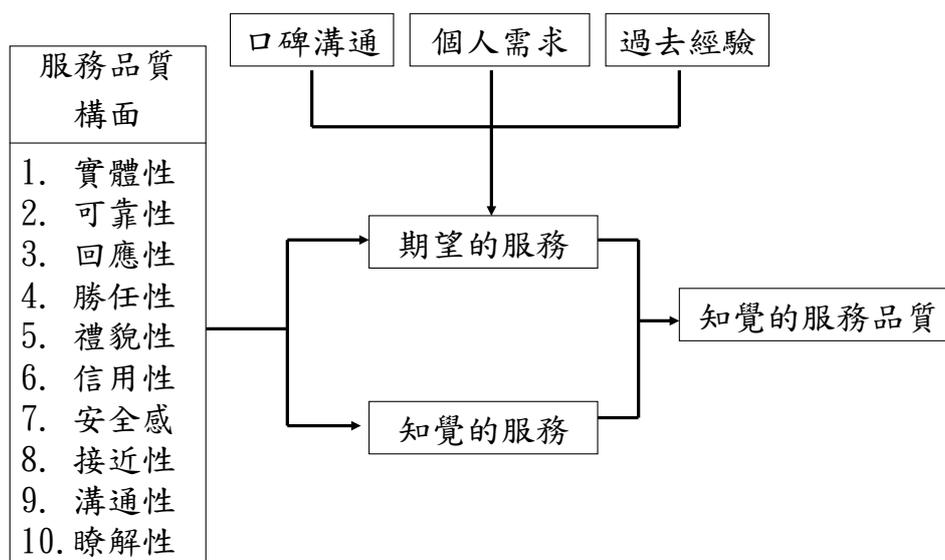


圖2.3. P.Z.B.服務品質構面圖

資料來源：Determinants of perceived service quality, by A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L., 1985. *Journal of Marketing*, 49(1), 48.

Parasuraman、Zeithaml和Berry（1988）再將1985年提出的十個構面精簡成五個構面、22個問項構成評估服務品質之量表，稱為「SERVQUAL」量表，且Parasuraman、Zeithaml與Berry（1991）對SERVQUAL量表提出用詞上的修正。此五項構面如下：

（一）實體性 (tangibles)：指在服務過程中，所需使用的有形物品，顧客可以看到的實體部分，包含實體設施、服務人員的儀表。

問項（1）：具有現代化設備。

問項（2）：服務設施具有吸引力。

問項（3）：服務人員穿著得體。

問項（4）：各項設施與所提供服務性質相協調。

(二) 可靠性 (reliability)：指服務的績效能夠正確達成的能力，即有正確的及值得信賴的能力去執行所約定的服務。

問項 (5)：履行對顧客所做承諾。

問項 (6)：顧客所遭遇問題，能表現關心並提供協助。

問項 (7)：公司讓顧客感覺可靠。

問項 (8)：於承諾時間內提供適當的服務。

問項 (9)：將服務相關的紀錄正確地保存。

(三) 回應性 (responsiveness)：迅速協助顧客解決問題及提供顧客立即的需求。

問項 (10)：確實告訴顧客何時會提供服務。

問項 (11)：公司員工提供適當的服務。

問項 (12)：公司員工樂於協助顧客。

問項 (13)：公司員工從未因太忙而無法提供顧客適當的服務。

(四) 保證性 (assurance)：指服務人員具備執行服務所需的知識能力、禮貌以達成完整的任務，且能激發顧客的信心。

問項 (14)：服務人員是可信賴的。

問項 (15)：從事交易時顧客感到安心。

問項 (16)：服務人員禮貌週到。

問項 (17)：服務人員相互協助以提供更好的服務。

(五) 體貼性 (empathy)：指對顧客提供特別的關心與重視。

問項 (18)：給予顧客不同的服務。

問項 (19)：營業時間能方便所有的顧客。

問項 (20)：有專門的員工給予顧客個人的關照。

問項 (21)：由衷為顧客謀求最大福利。

問項 (22)：員工知道顧客特殊的需求。

#### 肆、P.Z.B. 服務品質缺口模式評估教學品質之相關研究

以P.Z.B.服務品質缺口模式的應用研究文獻大多以醫療、旅館、銀行、證券、速食、通信、郵政、零售等服務業者為主要研究對象，由於近年來教育品質日漸受到重視，國內外利用P.Z.B.服務品質缺口模式評估教育領域相關議題有逐漸增加的趨勢。

國內研究主要以學校服務品質相關為主，如簡君蓉（2002）應用P.Z.B.服務品質缺口模式之概念，藉由對學校服務品質觀念之探討，以SERVQUAL衡量模式，進行國民中學學校服務品質內涵之建構，發展「國民中學學校服務品質問卷」，進行實證調查，發現國民中學學校服務品質衡量構面為「學校環境設備」、「學校行政效率」、「教職員工服務態度」、「教師教學與輔導能力」以及「溝通與關懷」等五構面。國民中學學生對學校服務品質之認知有缺口（落差、差距）的存在，且因背景變項而有所差異。

江義平（2000）依據P.Z.B.所發展的「SERVQUAL 量表」為基礎，配合教學服務品質及各學者對SERVQUAL 量表之批評意見加以修正，建構一適用於衡量學校教學服務品質之模式，並以問卷填答之結果分析現行教育服務品質之組成構面及實施成效。發現教學服務品質係由實體性、能力性及關懷性三因素構面組成；關懷性構面受重要性加權之影響最顯著，顯示教學服務品質之管理應特重之；教師與學生間對教學服務品質之評價具有顯著差異，顯示教師提供之教學服務並未真正符合學生之需求，故在實務管理上應著重師生間對教學服務品質知覺落差之探討。

洪彰鴻（2004）以P.Z.B.服務品質構面，以國立勤益技術學院學生為對象進行測試，以「可靠性」、「反應性」、「實體性」、「保證性」及「親和性」五大構面，建構「體育教學品質量表」。

李銓、黃旭男與黃承昱（1998）利用P.Z.B.服務品質觀念性模式中之差距分析，以分析銘傳大學學生對學校教育服務品質之滿意度。顯示學生在某些服務項目之預期教育品質與實際感受教育品質有顯著的差距，同時在不同的校區與日夜間部學生對教育品質有不同的認知，而學校管理階層與學生對教育品質的認知亦有所不同。經由學生滿意度之差距分析，可提供學校管理階層提昇教育品質之教育發展重點。

揭維恆與張家宜（2007）以P.Z.B.模式的概念與SERVQUAL量表建構程序發展「大學教官服務品質調查問卷」並進行實證研究，以瞭解大學教官的服務品質是否存在缺口五。發現影響大學教官服務品質的因素有六項，分別為「教學與服務」、「溝通與信用」、「反應與態度」、「可靠與信賴」、「主動與關心」和「設備與文書」。大學生在期望與實際感受兩層面上均持正向和較高的看法，且大學生對大學教官服務品質的認知有缺口五存在。

張美香、王麗幸、賀力行與陳坤志（2006）以大學部學生為研究對象，並以服務消費者之角度設計問卷，依學生對教育服務品質的預期感受及實際感受滿意度，發現教育服務品質衡量構面可分為：「舒適的學習空間與充足的設備」、「良好的行政效率與態度」、「良好的師生關係」、「交通便利與生活機能完善」等四個構面。前三大服務品質認知缺口項目為：「所在位置交通便利」、「行政人員有良好的服務態度」、「行政單位行政效率良好」。且不同年級、不同性別的學生對學校的教育服務品質感受存在顯著性差異，一年級學生的服務品質滿意度高於其他年級，男生的服務品質滿意度高於女生。此外，透過逐步迴歸分析成功驗證，大專院校學生對高等教育服務品質的感受與其顧客忠誠度存有正向關連性。

莊荏惠（2006）之研究以高中學生為對象研究衡量學校服務品質，其因素可分為「實體設備」、「關懷性」、「反應性」及「安全性」等四個構面。整體而言，學生滿意度的排名依次為「安全性」、「關懷性」、「反應性」及「實體設備」。其中，「實體設備」及「反應性」的滿意度評價欠佳，不同年級學生群對於關懷性構面存有差異。

針對學校教學品質的研究，例如劉煒仁（2001）以P.Z.B.服務品質缺口模式提出觀念性架構，並透過教學文獻及訪談找出影響教學品質之要素，發現所得之五個構面為：學校提供的教學設施與環境、學校提供的教學與課程服務、教師與學生的互動關係、教師的本質學能、專業訓練與成效，皆屬於二維品質之「無差異品質」，若導入QFD 品質機能展開，結果顯示「決策時，重視學生本身、學習或成績等權益」最重要。

賴幸冠（2004）以P.Z.B.提出之服務品質缺口模式與服務品質調查表，從有形、可靠、反應、保證、關懷五個構面，建構鄉土語言教學品質之缺口模式作為工具，研究提供教育服務的一方（教師），與接受服務的顧客（學生），對於鄉土教學品質的看法差異性做分析研究。

陳育君與謝建全（2002）依據P.Z.B.服務品質模式建構一套評鑑國小資優班「獨立研究」

教學品質之指標，了解資優班獨立研究教學品質的落差情況。歸納國小資優班獨立研究教學品質之評鑑分別為「資源供給」、「可靠性」、「反應力」、「保證性」、「親和力」等五個構面。國小資優班學生對於獨立研究教學品質有高度期望，尤其是「親和力」為最高。但獨立研究教學品質的實際感受不甚佳，「資源供給」、「反應力」及「保證性」等構面，皆不符合學生獨立研究所需，而「保證性」感受最差，有改善的空間。

國外學者以P.Z.B.服務品質缺口模式評估教育領域研究，有Ruby(1996)、Greiner(2000)、Kerlin(2000)、Wright與Oneill(2002)、Clewes(2003)、Tan與Kek(2004)、Woo與Christine(2005)等人，從學生中心觀點評估大學之服務品質五構面，包括實體性、可靠性、回應性、親和性、保證性。而Soutar與McNeil(1996)則從教學與行政兩方面評估大學之服務品質，教學方面包括：有形、可靠、反應、關懷、保證、知識、溝通；而行政包括：有形、可靠、反應、關懷、保證、溝通與系統。

Hill(1997)對英國的大學進行縱貫性探索研究，建構服務品質的內容，項目詳細，有課程內容、教學品質、教學方法、師生互動、教學評量、學生參與課程檢討發展、輔導諮商、工作經驗、電腦設施、圖書服務、學校書店、生涯服務、合作社、獎助學金、保健服務、住宿服務、學生社團、餐廳服務、教學中心、遊學服務。

Galloway與Wearn(1998)從教育行政者的觀點，內部需求與外部顧客的潛在衝突，評估品質的構面，包括工作分配、重要性、正確性、信賴性等。而Wunder(1997)從顧客對學校的服務表現研究學校品質滿意度，其分析構面包含：物理屬性、重視個人需求、教學領導、社區參與及學習結果等。

DiDomenico與Bonnici(1996)提出評估教育環境的服務構面，包括：接近、溝通、勝任、信用、可靠、禮貌、反應、安全、有形、瞭解。Shank、Walker與Hayes(1996)從跨文化差異下學生的期望，分析學校品質，包括：對學生的尊重、校園環境及教師專業知能等。

由以上P.Z.B.服務品質缺口模式應用於教育的文獻可知，其在教育及教學的應用已愈來愈普遍，但基於教育仍不同於一般服務業的特性，學者均嘗試建構適合於教育場域的教育品質或教學品質的評估模式。

# 第參章 研究方法

本章共四節，分別說明研究架構、研究樣本、研究工具與資料處理，分述如下：

## 第一節 研究架構

依據研究目的與問題，提出本研究之研究架構：

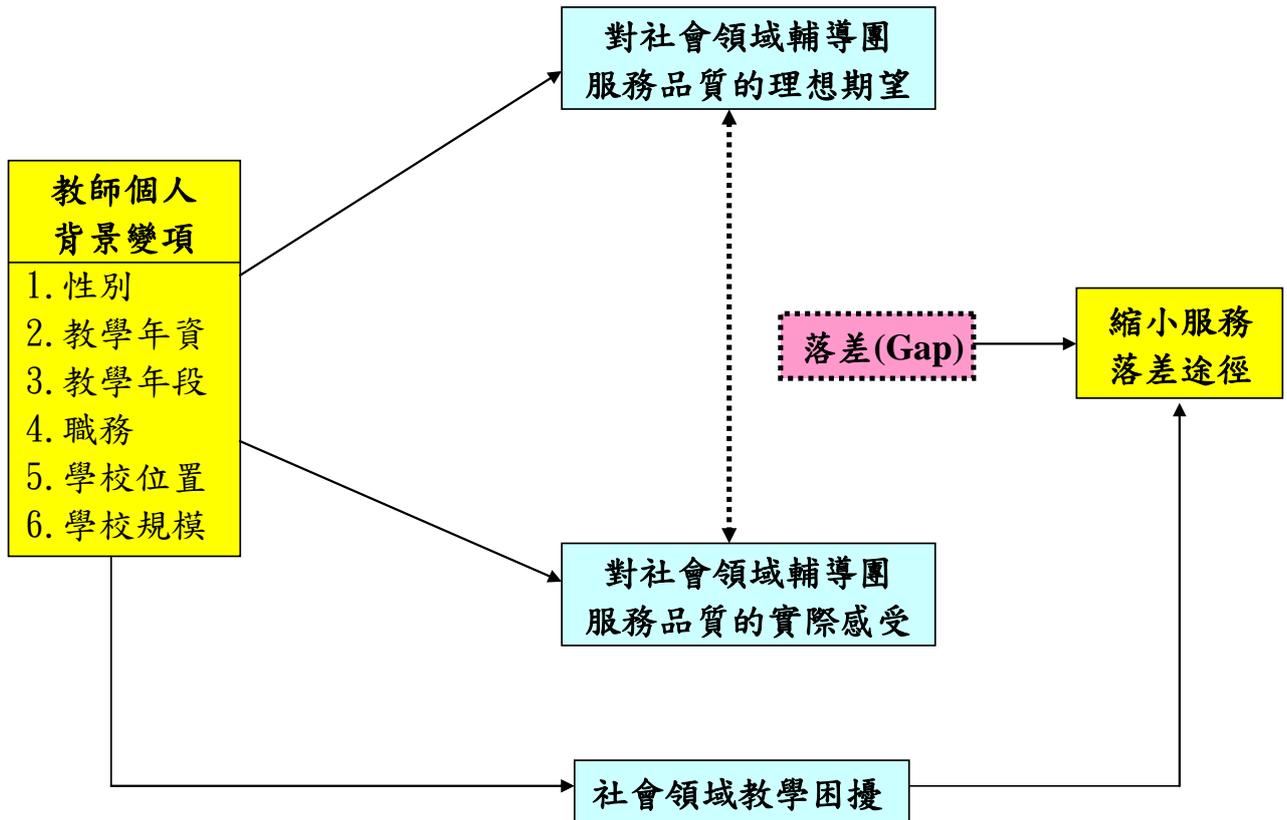


圖3.1. 本研究架構圖

## 第二節 研究樣本

本研究係以 2010 年南投縣政府所轄公立 147 所國民小學實際擔任社會領域教學之教師為研究對象，為使樣本具有代表性並反應母群體特性，於是採取叢集抽樣方式進行。抽樣人數分配如下：學校班級數（不含幼稚園及國幼班）6 班以下每校 2 人，7 至 12 班每校 3 人，13~24 班 4 人，25 班以上 5 人。共發出 391 份，回收 302 份，可用份數 291 份，回收率 77.2%，可用率 74.4%，有效樣本基本資料分布情形如下表：

表 3-1 研究樣本基本資料之分布情形

類別	項目	人數	百分比(%)
性別	男	130	44.8
	女	160	55.2
教學年資	未滿 10 年	90	32.0
	10~19 年	108	38.5
	20 年以上	83	29.5
教學年段	中年級	194	68.1
	高年級	69	24.2
	中高年級	22	7.7
職務	主任兼科任	89	30.6
	組長兼科任	33	11.3
	級任	73	25.1
	科任	96	33.0
學校位置	市鎮	138	47.4
	鄉	102	35.1
	原鄉	51	17.5
學校規模	6 班以下	148	50.9
	7~12 班	57	19.6
	13~24 班	55	18.9
	25 班以上	31	10.7
合計		291	100

### 第三節 研究工具

本研究之調查問卷為研究者自行編製，內容計有四部分：一、個人基本資料；二、國民小學社會領域輔導團服務品質缺口之調查表；三、社會領域教學困擾與解決途徑調查表。茲將研究工具內容分述於後：

#### 壹、個人基本資料

個人基本資料包括性別（男、女）、教學年資（未滿 10 年、10~19 年、20 年以上）、教學年段（中年級、高年級、中高年級）、職務（主任兼科任、組長兼科任、級任、科任）、學校位置（市鎮、鄉、原鄉）和學校規模（6 班以下、7~12 班、13~24 班、25 班以上）等。

#### 貳、國民小學社會領域輔導團服務品質缺口之調查表

##### 一、問卷編製

由於國內並無針對國小社會領域輔導團服務品質編製的現成調查問卷，因此研究者參酌 Parasuraman、Zeithaml 與 Berry（1991）提出的 SERVQUAL 衡量程序及國內外相關文獻，並配合南投縣國小社會領域輔導團服務特質以及服務之相關內涵，加以修訂建構，自編調查問卷，作為國小社會領域輔導團服務品質之評鑑指標及現況分析的研究工具。

##### 二、問卷內容與計分

國民小學社會領域輔導團服務品質缺口問卷共 29 題，包含「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」等 5 部分。依受試者觀點，就題目的敘述，衡量社會領域輔導團的表現情形，每項題目包含兩個部份：「理想的社會領域輔導團」，依據期望在『非常重要、很重要、重要、不重要、極不重要』的空格中勾選一格，分別予以 5、4、3、2、1 分。「實際的社會領域輔導團」，依據實際感受在『非常符合、很符合、符合、不符合、極不符合』的空格中勾選一格，分別予以 5、4、3、2、1 分。為避免混淆，提醒受試者先填「理想的社會領域輔導團」部份，再填選「實際的社會領域輔導團」。

「有形性」層面的題號為 1 至 7 題、「可靠性」層面的題號為 8 至 13 題、「反應性」層面的題號為 14 至 18 題、「保證性」層面的題號為 19 至 24 題、「關懷性」層面的題號為 25

至 29 題。

### 三、專家內容效度

本研究之專家問卷編製完成後，由南投縣社會領域輔導團國小組召集人邀請專家學者及現職社會領域教師進行內容效度審查，以建立本研究之專家內容效度（名單如附錄）。

### 四、信度分析

為考驗的正式問卷的可信性，研究者在進行完施測後，將收集而得的資料作信度分析。如下表所示，該問卷在「理想的社會領域輔導團」各構面的 Cronbach  $\alpha$  係數介於.701 至.944 之間；及「實際的社會領域輔導團」各構面的的 Cronbach  $\alpha$  係數介於.712 至.957 之間，顯示本研究工具的內部一致性高，信度佳。

表 3-2 國民小學社會領域輔導團服務品質缺口問卷信度分析

構面	題目數	信度	
		期望	實際
有形性	7	.938	.811
可靠性	6	.701	.931
反應性	5	.942	.934
保證性	6	.718	.712
關懷性	5	.944	.944
整體	29	.944	.957

### 三、社會領域教學困擾與解決途徑調查表

此一調查表包括：擔任社會領域課程令我困擾的原因（有備課時間不足、協同教學不易、課程統整困難、班級經營困擾、專業知能不足、行政支援不足、欠缺討論機制、能力指標解讀不易），解決社會領域相關困擾途徑（參與進修研習、蒐集網路資源、同儕互相學習、尋求輔導團支援），希望能獲得社會領域輔導團協助的方式（電話諮詢、到校服務、教師研習、輔導團網站、專業對話、電子報、電子郵件、輔導團教學演示）。本量表採 Likert 式五點量表，計分方式依受試者對每一題的看法，並在「非常同意」、「很同意」、「同意」、「不同意」、「極不同意」中，勾選與自己看法最相近的選項，分別予以 5、4、3、2、1 分。

## 第四節 資料處理

本研究的資料係以社會科學統計分析套裝軟體(statistical package for the social science，簡稱為 SPSS) 進行統計分析，以驗證各項假設。茲將所使用的統計方法分別說明如下：

### 壹、信度分析

以信度分析(reliability analysis)來考驗預試量表，藉以選擇適當題目，編製正式問卷。

### 貳、平均數與標準差

以平均數(mean)與標準差(standard deviation)了解教師對社會領域輔導團服務品質之期望、實際感受與落差。

### 參、t 考驗

以 t 考驗來探討不同性別、年段、有無接受社會領域輔導團服務經驗的教師，對社會領域輔導團服務品質之期望、實際感受與落差是否有顯著差異。

### 肆、單因子變異數分析

以單因子變異數分析(one-way ANOVA)來探討在不同教學年資、職務、學校規模、學校地區、學校規模之教師，對社會領域輔導團服務品質之期望、實際感受與落差是否有顯著差異，若統計分析結果達到顯著水準，再以 Scheff'e 法進行事後比較。

## 第肆章 研究結果

本章共分四節，包括教師對社會領域輔導團服務品質期望、實際感受與落差層面之分析，並分析教師對社會領域教學困擾與解決途徑。分述如下：

### 第一節 教師對社會領域輔導團服務品質期望層面之分析

#### 壹、在整體表現的期望分析

##### 一、教師對社會領域輔導團服務品質之期望看法

由表 4-1 顯示，教師對社會領域輔導團服務品質在期望層面的看法，期望之整體平均數為 4.04，其各構面之平均數介於 3.98 至 4.07 之間，表示國小教師對社會領域輔導團服務品質持有頗高的期望。在各構面的重要性次數統計中，其排序依次是「保證性」、「反應力」、「可靠性」，可知「保證性」是教師對社會領域輔導團服務品質中最重要層面。

表4-1 教師對社會領域輔導團服務品質之期望看法

	構面	平均數	標準差	排序
期望構面	有形性	4.02	.67	4
	可靠性	3.98	.79	5
	反應性	4.07	.71	2
	保證性	4.12	.87	1
	關懷性	4.05	.72	3
	整體	4.04	.67	

##### 二、不同背景變項的教師對社會領域輔導團服務品質之期望看法

如表 4-2 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質在期望層面的整體看法，其背景變項中，男性顯著高於女性( $p<.05$ )；主任兼社會科任者顯著高於組長兼社會科任者 ( $p<.05$ )；學校規模在 6 班以下者顯著高於 7~12 班者( $p<.05$ )。

表4-2 教師對社會領域輔導團服務品質「期望看法」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標 準 差	t 檢定		變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較		
性別	男	127	4.14	.62	2.24*						男性>女性
	女	152	3.96	.70							
年段	中	186	4.08	.70							
	高	67	4.01	.57	.72						
接受 服務	無	164	4.00	.70							
	有	112	4.10	.63	-1.21						
教學 年資	未滿10年	87	3.99	.60	組間	.52	2	.26	.57		
	10~19年	103	4.04	.67	組內	122.74	267	.46			
	20年以上	80	4.10	.77	總合	123.26	269				
職務	主任	87	4.19	.62	組間	4.78	3	1.59	3.63*	主任>組長	
	組長	31	3.76	.67	組內	120.50	275	.44			
	級任	67	3.97	.77	總合	125.28	278				
	科任	94	4.04	.59							
學校 地理	市鎮	131	3.96	.70	組間	1.97	2	.98	2.20		
	鄉	97	4.06	.67	組內	123.31	276	.45			
	原鄉	51	4.19	.56	總合	125.28	278				
學校 規模	6班以下	144	4.13	.61	組間	3.55	3	1.18	2.67*	6班以下>7~12班	
	7~12班	55	3.88	.62	組內	121.73	275	.44			
	13~24班	52	4.04	.80	總合	125.28	278				
	24班以上	28	3.86	.74							

\*  $p < .05$

## 貳、在各構面期望表現的分析

研究者以評鑑國小社會領域輔導團服務品質的五個構面，依序探討教師對社會領域輔導團服務品質各構面（有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性）之期望看法，如表 4-3 至表 4-7 所示。

### 一、有形性構面

如表 4-3 所示，教師對社會領域輔導團服務品質「有形性」構面的期望看法，其全部背景變項沒有顯著差異（ $p > .05$ ）；但其平均值皆接近 4.00（很重要），表示教師均認為社會領

域輔導團服務品質「有形性」的重要性。

表4-3 教師對社會領域輔導團服務品質「有形性之期望看法」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標 準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	127	4.09	.60	1.65					
	女	152	3.96	.73						
年段	中	186	4.03	.69	.28					
	高	67	4.01	.62						
接受 服務	無	164	3.98	.713	-.82					
	有	112	4.05	.615						
教學 年資	未滿10年	87	3.97	.63	組間	.63	2	.31	.68	
	10~19年	103	4.00	.69	組內	122.76	267	.46		
	20年以上	80	4.09	.71	總合	123.39	269			
職務	主任	87	4.09	.58	組間	2.57	3	.86	1.91	
	組長	31	3.77	.73	組內	123.44	275	.45		
	級任	67	3.97	.79	總合	126.02	278			
	科任	94	4.05	.62						
學校 地理	市鎮	131	3.97	.73	組間	1.26	2	.63	1.39	
	鄉	97	3.98	.61	組內	124.76	276	.45		
	原鄉	51	4.15	.59	總合	126.02	278			
學校 規模	6班以下	144	4.07	.60	組間	.95	3	.32	.70	
	7~12班	55	3.94	.61	組內	125.06	275	.46		
	13~24班	52	3.98	.81	總合	126.02	278			
	24班以上	28	3.94	.84						

## 二、可靠性構面

如表 4-4 所示，教師對社會領域輔導團服務品質「可靠性」構面的期望看法，男性顯著高於女性( $p<.05$ )；主任兼社會科任者顯著高於組長兼社會科任者 ( $p<.05$ )，其餘皆沒有顯著差異。

表 4-4 教師對社會領域輔導團服務品質「可靠性之期望看法」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標 準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	127	4.11	.83	2.46*					男性>女性
	女	152	3.88	.75						
年段	中	186	4.03	.85	.15					
	高	67	3.93	.61						
接受 服務	無	164	3.91	.71	-1.72					
	有	112	4.08	.90						
教學 年資	未滿10年	87	3.91	.64	組間	1.54	2	.77	1.20	
	10~19年	103	3.96	.70	組內	170.86	267	.64		
	20年以上	80	4.09	1.04	總合	172.40	269			
職務	主任	87	4.16	.89	組間	6.69	3	2.23	3.64*	主任>組長
	組長	31	3.64	.67	組內	168.25	275	.61		
	級任	67	3.92	.83	總合	174.94	278			
	科任	94	3.96	.64						
學校 地理	市鎮	131	3.91	.74	組間	1.83	2	.92	1.46	
	鄉	97	3.99	.93	組內	173.10	276	.627		
	原鄉	51	4.13	.59	總合	174.94	278			
學校 規模	6班以下	144	4.06	.61	組間	4.53	3	1.51	2.44	
	7~12班	55	3.78	.67	組內	170.40	275	.62		
	13~24班	52	4.06	1.21	總合	174.94	278			
	24班以上	28	3.80	.77						

\*  $p<.05$

### 三、反應性構面

如表 4-5 所示，教師對社會領域輔導團服務品質「反應性」構面的期望看法，主任兼社會科任者顯著高於組長兼社會科任者 ( $p<.05$ )，其餘皆沒有顯著差異。

表4-5 教師對社會領域輔導團服務品質「反應性之期望看法」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標 準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	127	4.13	.64	1.37					
	女	152	4.01	.77						
年段	中	186	4.10	.73	.42					
	高	67	4.06	.65						
接受 服務	無	164	4.03	.73	-.92					
	有	112	4.11	.69						
教學 年資	未滿10年	87	4.02	.69	組間	.25	2	.12	.237	
	10~19年	103	4.09	.73	組內	138.75	267	.52		
	20年以上	80	4.08	.74	總合	139.00	269			
職務	主任	87	4.21	.63	組間	5.28	3	1.76	3.54*	主任>組長
	組長	31	3.74	.72	組內	136.83	275	.50		
	級任	67	4.02	.81	總合	142.12	278			
	科任	94	4.07	.67						
學校 地理	市鎮	131	4.00	.76	組間	2.01	2	1.00	1.98	
	鄉	97	4.07	.66	組內	140.10	276	.51		
	原鄉	51	4.23	.64	總合	142.11	278			
學校 規模	6班以下	144	4.16	.65	組間	3.90	3	1.30	2.59	
	7~12班	55	3.88	.67	組內	138.21	275	.50		
	13~24班	52	4.06	.81	總合	142.11	278			
	24班以上	28	3.91	.81						

\*  $p<.05$

### 四、保證性構面

如表 4-6 所示，教師對社會領域輔導團服務品質「保證性」構面的期望看法，男性顯著高於女性( $p<.05$ )；主任兼社會科任者顯著高於組長兼社會科任者 ( $p<.05$ )，學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者( $p<.05$ )。

表4-6 教師對社會領域輔導團服務品質「保證性之期望看法」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標 準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	126	4.23	.99	2.06*					男>女
	女	152	4.02	.74						
年段	中	185	4.17	.96	1.08					
	高	67	4.04	.61						
接受 服務	無	164	4.10	.99	-.22					
	有	111	4.13	.65						
教學 年資	未滿10年	87	4.07	.64	組間	.59	2	.30	.39	
	10~19年	102	4.09	.71	組內	204.79	266	.77		
	20年以上	80	4.18	1.23	總合	205.38	268			
職務	主任	86	4.33	1.11	組間	6.81	3	2.27	3.09*	主任>組長
	組長	31	3.86	.76	組內	201.16	274	.73		
	級任	67	4.02	.79	總合	207.97	277			
	科任	94	4.06	.62						
學校 地理	市鎮	131	4.01	.72	組間	2.73	2	1.36	1.83	
	鄉	96	4.19	1.11	組內	205.25	275	.75		
	原鄉	51	4.22	.61	總合	207.97	277			
學校 規模	6班以下	143	4.24	.95	組間	6.01	3	2.00	2.72*	6班以下>24班以上
	7~12班	55	3.92	.68	組內	201.97	274	.74		
	13~24班	52	4.06	.80	總合	207.97	277			
	24班以上	28	3.90	.72						

\* p< .05

## 五、關懷性構面

如表 4-7 所示，教師對社會領域輔導團服務品質「關懷性」構面的期望看法，男性顯著高於女性(p<.05)；主任兼社會科任者顯著高於組長兼社會科任者 (p<.05)，學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者(p<.05)，服務於原鄉學校師顯著高於市鎮者。

表4-7 教師對社會領域輔導團服務品質「關懷性之期望看法」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標 準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	126	4.14	.65	2.20*					男性>女性
	女	152	3.95	.76						
年段	中	185	4.07	.75	.49					
	高	67	4.02	.60						
接受 服務	無	164	3.97	.74	-1.89					
	有	111	4.14	.69						
教學 年資	未滿10年	87	3.99	.69	組間	.37	2	.18	.35	
	10~19年	102	4.08	.71	組內	141.24	266	.53		
	20年以上	80	4.05	.79	總合	141.61	268			
職務	主任	86	4.21	.65	組間	4.99	3	1.66	3.27*	主任>組長
	組長	31	3.81	.75	組內	139.44	274	.51		
	級任	67	3.93	.83	總合	144.43	277			
	科任	94	4.04	.65						
學校 地理	市鎮	131	3.93	.75	組間	3.76	2	1.88	3.68*	原鄉>市鎮
	鄉	96	4.08	.70	組內	140.67	275	.51		
	原鄉	51	4.25	.62	總合	144.43	277			
學校 規模	6班以下	143	4.15	.67	組間	5.79	3	1.93	3.82*	6班以下>24班以上
	7~12班	55	3.89	.67	組內	138.64	274	.51		
	13~24班	52	4.06	.82	總合	144.43	277			
	24班以上	28	3.72	.73						

\* p< .05

不同背景變項的教師對社會領域輔導團服務品質之期望看法彙整如表 4-8：

表4-8 不同背景變項教師對社會領域輔導團服務品質期望之比較

構面	性別	年段	接受服務	教學年資	職務	學校地理	學校規模
有形性	-	-	-	-	-	-	-
可靠性	男性>女性	-	-	-	主任>組長	-	-
反應性	-	-	-	-	主任>組長	-	-
保證性	男性>女性	-	-	-	主任>組長	-	6班以下>24班以上
關懷性	男性>女性	-	-	-	主任>組長	原鄉>市鎮	6班以下>24班以上
整 體	男性>女性	-	-	-	主任>組長	-	6班以下>7~12班

## 第二節 教師對社會領域輔導團服務品質實際感受層面之分析

### 壹、在整體表現的實際感受分析

#### 一、教師對社會領域輔導團服務品質之實際感受

由表 4-9 顯示，教師對社會領域輔導團服務品質的實際感受，期望之整體平均數為 3.41，其各構面之平均數介於 3.37 至 3.48 之間，表示國小教師對社會領域輔導團服務品質實際感受大致滿意。在各構面的重要性次數統計中，其排序依次是「保證性」、「關懷性」、「反應力」，可知「保證性」是教師對社會領域輔導團服務品質中最滿意的層面，而「有形性」的感受最差，急需改進。

表4-9 教師對社會領域輔導團服務品質之實際感受

	構面	平均數	標準差	排序
實 際 構 面	有形性	3.37	.71	5
	可靠性	3.38	.68	4
	反應性	3.47	.73	2
	保證性	3.48	.80	1
	關懷性	3.41	.74	3
	整 體	3.41	.66	

#### 二、不同背景變項的教師對社會領域輔導團服務品質之實際感受

如表 4-10 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質在實際感受的整體看法，其背景變項中，男性顯著高於女性( $p<.001$ )；曾經接受社會領域輔導團服務者顯著較高( $p<.01$ )；教授社會領域其職務為主任者顯著高於級任者 ( $p<.01$ )；學校位於原鄉者顯著高於市鎮者( $p<.05$ )；學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者，7~12 班者顯著高於 24 班以上者( $p<.01$ )。

表4- 10教師對社會領域輔導團服務品質「實際感受」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標 準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	129	3.61	.65	4.70***					男性>女性
	女	154	3.25	.63						
年段	中	188	3.43	.68	.81					
	高	68	3.35	.61						
接受 服務	無	163	3.31	.64	-3.16**					有經驗>無經驗
	有	117	3.56	.67						
教學 年資	未滿10年	89	3.37	.55	組間	.72	2	.36	.82	
	10~19年	106	3.41	.66	組內	119.31	273	.44		
	20年以上	81	3.50	.74	總合	120.03	275			
職務	主任	88	3.57	0.70	組間	6.31	3	2.10	5.02**	主任>級任
	組長	32	3.30	0.55	組內	116.85	279	.42		
	級任	71	3.20	0.66	總合	123.16	282			
	科任	92	3.47	0.62						
學校 地理	市鎮	134	3.32	0.67	組間	3.06	2	1.53	3.56*	原鄉>市鎮
	鄉	100	3.45	0.65	組內	120.10	280	.43		
	原鄉	49	3.60	0.64	總合	123.16	282			
學校 規模	6班以下	146	3.51	0.64	組間	6.74	3	2.25	5.39**	6班以下>24班以上
	7~12班	54	3.51	0.65	組內	116.41	279	.42		7~12班>24班以上
	13~24班	53	3.25	0.57	總合	123.1	282			
	24班以上	30	3.08	0.78						

\*\* p< .01, \*\*\* p<.001

## 貳、在各構面實際感受的分析

研究者以評鑑國小社會領域輔導團服務品質的五個構面，依序探討教師對社會領域輔導團服務品質各構面（有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性）之實際感受，如表 4-11 至表 4-15 所示。

一、有形性構面

如表 4-11 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質在有形性之實際感受的看法，其背景變項中，男性顯著高於女性( $p<.001$ )；高年級教師顯著高於中年級教師( $p<.01$ )；教授社會領域其職務為主任者顯著高於級任者，科任顯著高於級任者 ( $p<.01$ )；學校位於原鄉者顯著高於市鎮者( $p<.05$ )；學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者，7~12 班者顯著高於 24 班以上者，7~12 班者顯著高於 13~24 班者( $p<.01$ )。

表4-11 教師對社會領域輔導團服務品質「有形性之實際感受」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	129	3.53	.68	3.50***					男性>女性
	女	154	3.24	.719						
年段	中	188	3.39	.75	1.24					高年級>中年級
	高	68	3.27	.61	-2.84**					
接受 服務	無	163	3.27	.66						
	有	117	3.51	.76						
教學 年資	未滿10年	89	3.34	.62	組間	.71	2	.36	.70	
	10~19年	106	3.36	.75	組內	138.58	273	.51		
	20年以上	81	3.46	.75	總合	139.30	275			
職務	主任	88	3.53	0.82	組間	7.51	3	2.50	5.14**	主任>級任
	組長	32	3.27	0.58	組內	135.87	279	.49		科任>級任
	級任	71	3.12	0.65	總合	143.38	282			
	科任	92	3.44	0.64						
學校 地理	市鎮	134	3.26	0.68	組間	3.66	2	1.83	3.67*	原鄉>市鎮
	鄉	100	3.43	0.76	組內	139.72	280	.50		
	原鄉	49	3.55	0.66	總合	143.38	282			
學校 規模	6班以下	146	3.43	0.66	組間	7.96	3	2.66	5.47**	6班以下>24班以上
	7~12班	54	3.58	0.82	組內	135.42	279	.49		7~12班>24班以上
	13~24班	53	3.20	0.54	總合	143.38	282			7~12班>13~24班
	24班以上	30	3.03	0.86						

\*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$

## 二、可靠性構面

如表 4-12 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質在可靠性之實際感受的看法，其背景變項中，男性顯著高於女性( $p<.001$ )；曾經接受社會領域輔導團服務者顯著較高( $p<.01$ )；教授社會領域其職務為主任者顯著高於級任者( $p<.05$ )；學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者 ( $p<.01$ )。

表4-12 教師對社會領域輔導團服務品質「可靠性之實際感受」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	129	3.58	.68	4.71***					男性>女性
	女	153	3.21	.64						
年段	中	187	3.37	.70	.19					
	高	68	3.36	.61						
接受 服務	無	162	3.28	.64	-2.84**					有經驗>無經驗
	有	117	3.51	.71						
教學 年資	未滿10年	89	3.35	.57	組間	.25	2	.13	.27	
	10~19年	105	3.38	.68	組內	125.27	272	.46		
	20年以上	81	3.43	.77	總合	125.52	274			
職務	主任	88	3.50	0.71	組間	3.82	3	1.27	2.82*	主任>級任
	組長	32	3.28	0.58	組內	125.84	278	.45		
	級任	70	3.20	0.67	總合	129.66	281			
	科任	92	3.42	0.67						
學校 地理	市鎮	133	3.30	0.69	組間	1.79	2	.90	1.96	
	鄉	100	3.41	0.66	組內	127.87	279	.46		
	原鄉	49	3.52	0.67	總合	129.66	281			
學校 規模	6班以下	146	3.46	0.68	組間	5.92	3	1.97	4.43**	6班以下>24班以上
	7~12班	53	3.48	0.60	組內	123.75	278	.45		
	13~24班	53	3.22	0.56	總合	129.66	281			
	24班以上	30	3.06	0.84						

\*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$

### 三、反應性構面

如表 4-13 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質在反應性之實際感受的看法，其背景變項中，男性顯著高於女性( $p<.001$ )；曾經接受社會領域輔導團服務者顯著較高( $p<.01$ )；教授社會領域其職務為主任顯著高於組長，主任顯著高於級任( $p<.01$ )；學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者 ( $p<.01$ )。

表4-13 教師對社會領域輔導團服務品質「反應性之實際感受」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	129	3.65	.74	3.93***					男性>女性
	女	152	3.32	.69						
年段	中	186	3.48	.75	.45					
	高	68	3.43	.71						
接受 服務	無	162	3.37	.69	-2.76**					有經驗>無經驗
	有	116	3.61	.77						
教學 年資	未滿10年	88	3.40	.58	組間	1.17	2	.59	1.11	
	10~19年	105	3.48	.77	組內	143.27	271	.53		
	20年以上	81	3.57	.79	總合	144.44	273			
職務	主任	88	3.68	0.82	組間	7.32	3	2.44	4.77**	主任>組長
	組長	31	3.25	0.55	組內	141.85	277	.51		主任>級任
	級任	70	3.30	0.72	總合	149.17	280			
	科任	92	3.48	0.66						
學校 地理	市鎮	133	3.40	0.71	組間	1.95	2	.98	1.84	
	鄉	99	3.48	0.76	組內	147.22	278	.53		
	原鄉	49	3.64	0.70	總合	149.17	280			
學校 規模	6班以下	145	3.58	0.73	組間	6.52	3	2.17	4.22**	6班以下>24班以上
	7~12班	53	3.55	0.65	組內	142.65	277	.52		
	13~24班	53	3.27	0.70	總合	149.17	280			
	24班以上	30	3.19	0.79						

\*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$

#### 四、保證性構面

如表 4-14 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質在保證性之實際感受的看法，其背景變項中，男性顯著高於女性( $p<.001$ )；曾經接受社會領域輔導團服務者顯著較高( $p<.01$ )；教授社會領域其職務為主任顯著高於級任( $p<.01$ )；學校位於原鄉者顯著高於市鎮者( $p<.05$ )；學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者 ( $p<.01$ )。

表4-14 教師對社會領域輔導團服務品質「保證性之實際感受」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	128	3.69	.90	4.16***					男性>女性
	女	153	3.30	.66						
年段	中	186	3.51	.86	1.04					
	高	68	3.39	.69						
接受 服務	無	162	3.35	.67	-3.00**					有經驗>無經驗
	有	116	3.64	.94						
教學 年資	未滿10年	89	3.39	.59	組間	1.39	2	.70	1.07	
	10~19年	104	3.50	.94	組內	176.69	271	.65		
	20年以上	81	3.57	.81	總合	178.08	273			
職務	主任	87	3.60	0.77	組間	5.90	3	1.97	3.12*	主任>級任
	組長	32	3.36	0.62	組內	174.47	277	.63		
	級任	70	3.26	0.70	總合	180.37	280			
	科任	92	3.57	0.92						
學校 地理	市鎮	133	3.36	0.72	組間	4.94	2	2.47	3.91*	原鄉>市鎮
	鄉	99	3.52	0.68	組內	175.44	278	.63		
	原鄉	49	3.72	1.13	總合	180.37	280			
學校 規模	6班以下	145	3.61	0.86	組間	8.74	3	2.91	4.70**	6班以下>24班以上
	7~12班	53	3.52	0.71	組內	171.63	277	.62		
	13~24班	53	3.30	0.64	總合	180.37	280			
	24班以上	30	3.09	0.77						

\*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$

## 五、關懷性構面

如表 4-15 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質在關懷性之實際感受的看法，其背景變項中，男性顯著高於女性( $p<.001$ )；曾經接受社會領域輔導團服務者顯著較高( $p<.05$ )；教授社會領域其職務為主任顯著高於級任( $p<.01$ )；學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者 ( $p<.01$ )。

表 4-15 教師對社會領域輔導團服務品質「關懷性之實際感受」之 t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F 值	多重比較	
性別	男	128	3.62	.70	4.53***					男性>女性
	女	153	3.23	.73						
年段	中	186	3.42	.77	.79					
	高	68	3.34	.70						
接受 服務	無	162	3.32	.73	-2.34*					有經驗>無經驗
	有	116	3.52	.74						
教學 年資	未滿10年	89	3.37	.66	組間	.51	2	.25	.46	
	10~19年	104	3.40	.70	組內	148.58	271	.55		
	20年以上	81	3.48	.85	總合	149.09	273			
職務	主任	87	3.58	0.76	組間	6.23	3	2.08	3.90**	主任>級任
	組長	32	3.32	0.67	組內	147.36	277	.53		
	級任	70	3.19	0.77	總合	153.59	280			
	科任	92	3.44	0.68						
學校 地理	市鎮	133	3.33	0.76	組間	2.18	2	1.09	2.00	
	鄉	99	3.43	0.74	組內	151.41	278	.55		
	原鄉	49	3.57	0.66	總合	153.59	280			
學校 規模	6班以下	145	3.50	0.74	組間	6.80	3	2.27	4.28**	6班以下>24班以上
	7~12班	53	3.50	0.70	組內	146.79	277	.53		
	13~24班	53	3.25	0.66	總合	153.59	280			
	24班以上	30	3.05	0.82						

\*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$

不同背景變項的教師對社會領域輔導團服務品質之實際感受彙整如表 4-16：

表4-16 不同背景變項教師對社會領域輔導團服務品質實際感受之比較

構面	性別	年段	接受服務	教學年資	職務	學校地理	學校規模
有形性	男性>女性	高>中	-	-	主任>級任	原鄉>市鎮	6班以下>24班以上
					科任>級任		7~12班>24班以上
							7~12班>13~24班
可靠性	男性>女性	-	有>無	-	主任>級任	-	6班以下>24班以上
反應性	男性>女性	-	有>無	-	主任>組長	-	6班以下>24班以上
					主任>級任		
保證性	男性>女性	-	有>無	-	主任>級任	原鄉>市鎮	6班以下>24班以上
關懷性	男性>女性	-	有>無	-	主任>級任	-	6班以下>24班以上
整 體	男性>女性	-	有>無	-	主任>級任	原鄉>市鎮	6班以下>24班以上
							7~12班>24班以上

### 第三節 教師對社會領域輔導團服務品質落差層面之分析

#### 壹、在整體表現的品質落差分析

##### 一、教師對社會領域輔導團服務品質之落差

由表 4-17 顯示，教師對社會領域輔導團服務品質的實際落差，落差之整體平均數為-.62，其各構面之平均數介於-.58 至-.63 之間，表示國小教師對社會領域輔導團服務品質實際感受普遍低於理想期望，但落差並不大。在各構面的重要性次數統計中，其落差排序依次是「有形性」、「關懷性」、「保證性」，可知「有形性」是教師對社會領域輔導團服務品質中落差最大的層面，急需改進。

表4-17 教師對社會領域輔導團服務品質之落差

	構面	平均數	標準差	排序
落 差 構 面	有形性	-.63	.80	1
	可靠性	-.60	.86	4
	反應性	-.58	.80	5
	保證性	-.63	1.06	3
	關懷性	-.63	.82	2
	整 體	-.62	.75	

##### 二、不同背景變項的教師對社會領域輔導團服務品質落差之分析

如表 4-18 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質落差的看法，其背景變項中，學校規模在 13 班以上者顯著高於 7~12 班 ( $p<.01$ )。

表4-18 教師對社會領域輔導團服務品質落差之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標 準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	126	-.53	.73	1.89					
	女	146	-.70	.76						
年段	中	180	-.64	.77	.27					
	高	66	-.67	.76						
接受 服務	無	158	-.67	.81	-1.48					
	有	111	-.54	.66						
教學 年資	未滿10年	86	-.59	.61	組間	.03	2	.02	.03	
	10~19年	101	-.61	.80	組內	145.31	262	.55		
	20年以上	78	-.61	.80	總合	145.35	264			
職務	主任	86	-.64	.84	組間	2.82	3	.94	1.70	
	組長	30	-.43	.69	組內	147.97	268	.55		
	級任	65	-.76	.84	總合	150.79	271			
	科任	91	-.56	.57						
學校 地理	市鎮	127	-.65	.76	組間	.23	2	.11	.20	
	鄉	96	-.59	.75	組內	150.56	269	.56		
	原鄉	49	-.59	.71	總合	150.79	271			
學校 規模	6班以下	142	-.62	.72	組間	4.82	3	1.61	2.95*	13~24班>7~12班
	7~12班	53	-.38	.63	組內	145.97	268	.54		24班以上>7~12班
	13~24班	50	-.77	.86	總合	150.79	271			
	24班以上	27	-.77	.77						

\* p< .05

## 貳、在各構面落差的分析

研究者以評鑑國小社會領域輔導團服務品質的五個構面，依序探討教師對社會領域輔導團服務品質各構面（有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性）之落差，如表 4-19 至表 4-23 所示。

## 一、有形性構面

如表 4-19 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質有形性落差的看法，其背景變項中，學校規模在 24 班以上顯著高於 7~12 班者 ( $p < .01$ )。

表 4-19 教師對社會領域輔導團服務品質「有形性落差」之 t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標 準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F 值	多重比較	
性別	男	126	-.56	.73	1.46					
	女	146	-.70	.85						
年段	中	180	-.62	.84	1.04					
	高	66	-.75	.77						
接受 服務	無	158	-.69	.80	-1.55					
	有	111	-.54	.81						
教學 年資	未滿10年	86	-.60	.65	組間	.04	2	.02	.04	
	10~19年	101	-.62	.93	組內	164.71	262	.63		
	20年以上	78	-.63	.74	總合	164.75	264			
職務	主任	86	-.57	.92	組間	3.70	3	1.23	1.96	
	組長	30	-.48	.75	組內	168.97	268	.63		
	級任	65	-.83	.86	總合	172.67	271			
	科任	91	-.59	.61						
學校 地理	市鎮	127	-.71	.81	組間	1.66	2	.83	1.30	
	鄉	96	-.54	.80	組內	171.01	269	.64		
	原鄉	49	-.60	.76	總合	172.67	271			
學校 規模	6班以下	142	-.64	.71	組間	7.00	3	2.33	3.78*	24班以上>7~12班
	7~12班	53	-.35	.85	組內	165.67	268	.62		
	13~24班	50	-.74	.86	總合	172.67	271			
	24班以上	27	-.92	.90						

\*  $p < .05$

## 二、可靠性構面

如表 4-20 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質可靠性落差的看法，其背景變項中，學校規模在 13~24 班顯著高於 7~12 班者 ( $p < .01$ )。

表4-20 教師對社會領域輔導團服務品質「可靠性落差」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	126	-.53	.92	1.26					
	女	145	-.66	.80						
年段	中	179	-.64	.92	-.42					
	高	66	-.59	.78						
接受 服務	無	157	-.62	.79	-.48					
	有	111	-.57	.96						
教學 年資	未滿10年	86	-.52	.65	組間	1.00	2	.50	.69	
	10~19年	100	-.57	.81	組內	188.89	261	.72		
	20年以上	78	-.68	1.06	總合	189.89	263			
職務	主任	86	-.68	1.07	組間	3.65	3	1.22	1.67	
	組長	30	-.34	.72	組內	194.81	267	.73		
	級任	64	-.70	.89	總合	198.47	270			
	科任	91	-.54	.61						
學校 地理	市鎮	126	-.62	.78	組間	.13	2	.07	.09	
	鄉	96	-.57	.99	組內	198.33	268	.74		
	原鄉	49	-.62	.79	總合	198.47	270			
學校 規模	6班以下	142	-.60	.74	組間	7.87	3	2.62	3.67*	13~24班>7~12班
	7~12班	52	-.30	.59	組內	190.60	267	.71		
	13~24班	50	-.83	1.26	總合	198.47	270			
	24班以上	27	-.75	.83						

\*  $p < .05$

### 三、反應性構面

如表 4-21 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質反應性落差的看法，其背景變項中，學校規模在 13~24 班顯著高於 7~12 班者 ( $p < .01$ )。

表 4-21 教師對社會領域輔導團服務品質「反應性落差」之 t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F 值	多重比較	
性別	男	126	-.48	.73	1.89					
	女	144	-.66	.86						
年段	中	178	-.60	.81	.21					
	高	66	-.62	.84						
接受 服務	無	157	-.63	.84	-1.48					
	有	110	-.49	.75						
教學 年資	未滿10年	85	-.59	.68	組間	.34	2	.17	.27	
	10~19年	100	-.58	.89	組內	162.94	260	.63		
	20年以上	78	-.51	.77	總合	163.27	262			
職務	主任	86	-.55	.83	組間	1.35	3	.45	.70	
	組長	29	-.44	.75	組內	171.25	266	.64		
	級任	64	-.68	.89	總合	172.60	269			
	科任	91	-.57	.73						
學校 地理	市鎮	126	-.58	.84	組間	.02	2	.01	.01	
	鄉	95	-.57	.75	組內	172.58	267	.65		
	原鄉	49	-.59	.81	總合	172.60	269			
學校 規模	6班以下	141	-.59	.78	組間	5.47	3	1.82	2.90*	13~24班>7~12班
	7~12班	52	-.32	.66	組內	167.13	266	.63		
	13~24班	50	-.76	.94	總合	172.60	269			
	24班以上	27	-.68	.79						

\*  $p < .05$

#### 四、保證性構面

如表 4-22 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質保證性落差的看法，其背景變項中，沒有接受過社會領域輔導團服務經驗者顯著高於有經驗者 ( $p < .01$ )。

表 4-22 教師對社會領域輔導團服務品質「保證性落差」之 t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F 值	多重比較	
性別	男	125	-.53	1.29	1.37					
	女	145	-.71	.82						
年段	中	178	-.65	1.18	.08					
	高	66	-.66	.86						
接受 服務	無	157	-.74	1.16	-1.98*					無經驗>有經驗
	有	110	-.48	.91						
教學 年資	未滿10年	86	-.65	.68	組間	.19	2	.09	.08	
	10~19年	99	-.59	1.10	組內	298.91	260	1.15		
	20年以上	78	-.62	1.35	總合	299.10	262			
職務	主任	85	-.74	1.36	組間	4.63	3	1.54	1.37	
	組長	30	-.46	.78	組內	299.41	266	1.13		
	級任	64	-.76	.89	總合	304.05	269			
	科任	91	-.49	.93						
學校 地理	市鎮	126	-.65	.83	組間	1.04	2	.52	.46	
	鄉	95	-.66	1.26	組內	303.00	267	1.13		
	原鄉	49	-.50	1.20	總合	304.05	269			
學校 規模	6班以下	141	-.63	1.25	組間	3.72	3	1.24	1.10	
	7~12班	52	-.42	.72	組內	300.33	266	1.13		
	13~24班	50	-.75	.90	總合	304.05	269			
	24班以上	27	-.80	.80						

\*  $p < .05$

#### 五、關懷性構面

如表 4-23 所示，不同變項的國小教師對社會領域輔導團服務品質關懷性落差的看法，其背景變項中，女性教師顯著高於男性教師 ( $p < .01$ )。

表4-23 教師對社會領域輔導團服務品質「關懷性落差」之t 檢定及變異數分析摘要表

變項類別	人 數	平 均 數	標準 差	T 檢定	變異數分析摘要表					
				t 值	離均差 平方和 (SS)	自由度 (df)	均方值 (MS)	F值	多重比較	
性別	男	125	-.52	.77	2.03*					女>男
	女	145	-.72	.85						
年段	中	178	-.64	.84	.45					
	高	66	-.70	.86						
接受 服務	有	157	-.64	.88	-1.00					
	無	110	-.63	.73						
教學 年資	未滿10年	86	-.59	.72	組間	.40	2	.20	.30	
	10~19年	99	-.67	.89	組內	175.70	260	.68		
	20年以上	78	-.60	.84	總合	176.10	262			
職務	主任	85	-.66	.85	組間	2.06	3	.69	1.03	
	組長	30	-.45	.72	組內	177.60	266	.67		
	級任	64	-.75	.98	總合	179.66	269			
	科任	91	-.58	.68						
學校 地理	市鎮	126	-.62	.87	組間	.12	2	.06	.09	
	鄉	95	-.63	.76	組內	179.54	267	.67		
	原鄉	49	-.67	.80	總合	179.66	269			
學校 規模	6班以下	141	-.65	.79	組間	4.09	3	1.36	2.07	
	7~12班	52	-.41	.69	組內	175.57	266	.66		
	13~24班	50	-.80	.94	總合	179.66	269			
	24班以上	27	-.67	.89						

\* p < .05

不同背景變項的教師對社會領域輔導團服務品質之落差彙整如表 4-24：

表4-24 不同背景變項教師對社會領域輔導團服務品質落差之比較

構面	性別	年段	接受服務	教學年資	職務	學校地理	學校規模
有形性	-	-	-	-	-	-	24班以上>7~12班
可靠性	-	-	-	-	-	-	13~24班>7~12班
反應性	-	-	-	-	-	-	13~24班>7~12班
保證性	-	-	-	無>有	-	-	-
關懷性	女>男	-	-	-	-	-	-
整體	-	-	-	-	-	-	13~24班>7~12班 24班以上>7~12班

## 第四節 教師對社會領域教學困擾與解決途徑之分析

### 壹、接受社會領域輔導團服務情形

本研究中有接受過社會領域輔導團服務經驗的教師 157 人（占 58.4%），接受服務的方式以到校服務最多（65 人，占 41.4%），其次研習活動（46 人，占 29.3%），網頁資料查詢（10 人，占 6.4%）和電話諮詢（8 人，占 5.1%）最少。

表 4-25 接受社會領域輔導團服務情形表（複選）

服務項目	人數	百分比	排序
到校服務	65	41.4%	1
研習活動	46	29.3%	2
網頁資料查詢	10	6.4%	3
電話諮詢	8	5.1%	4
其他	4	2.5%	5
合計	157		

### 貳、社會領域課程困擾之原因

整體而言，本研究發現社會領域教師在教學歷程中最感困擾的原因，主要為協同教學不易（ $M=2.88$ ）、欠缺討論機制（ $M=2.74$ ）與能力指標解讀不易（ $M=2.71$ ），班級經營、行政支援與專業知能困擾較少。

表 4-26 社會領域課程困擾原因表

困擾原因	平均數	排序
備課時間不足	2.59	5
協同教學不易	2.88	1
課程統整困難	2.65	4
班級經營困擾	2.37	8
專業知能不足	2.47	6
行政支援不足	2.39	7
欠缺討論機制	2.74	2
能力指標解讀不易	2.71	3

至於接受社會領域輔導團服務後，教學歷程困擾的差異情形，由表 4-27 發現：有接受社會領域輔導團服務者，其困擾普遍降低（除備課時間不足），特別是專業知能不足之困擾，有接受社會領域輔導團服務者顯著高於沒有者( $p < .05$ )。

表4-27 教師對社會領域課程困擾之t 檢定分析摘要表

	接受服務	個數	平均數	標準差	t值	比較
備課時間不足	無	169	2.58	.761	-.25	
	有	116	2.60	.812		
協同教學不易	無	169	2.91	.823	.69	
	有	117	2.84	.928		
課程統整困難	無	169	2.69	.886	.88	
	有	117	2.60	.881		
班級經營困擾	無	169	2.40	.861	.78	
	有	117	2.32	.786		
專業知能不足	無	169	2.55	.809	2.10*	無>有
	有	117	2.36	.675		
行政支援不足	無	169	2.44	.793	1.19	
	有	117	2.33	.743		
欠缺討論機制	無	169	2.75	.866	-.00	
	有	118	2.75	.886		
能力指標解讀不易	無	168	2.74	.877	.63	
	有	118	2.67	.943		

\*  $p < .05$

### 參、解決社會領域相關困擾之途徑

研究顯示，當社會領域教師面臨前述相關困擾時，所採取之途徑主要為「蒐集網路資源」，其次「同儕互相學習」，很遺憾的，「尋求輔導團支援」是最少採取的途徑。分析教師之背景變項發現，有接受社會領域服務經驗者，在採取「參與進修研習」及「同儕互相學習」途徑上，顯著高於未曾接受社會領域服務經驗者；原鄉教師在採取「蒐集網路資源」途徑上，顯著高於在市鎮服務者；主任在各項途徑上均高於級任，在尋求輔導團支援也高於科任。其餘背景變項沒有顯著差異。

表4-28 教師對解決社會領域相關困擾途徑之檢定分析摘要表

解決途徑	平均數	排序	接受服務	學校位置	職務
參與進修研習	3.45	3	有>無(p<.05)		主任>級任(p<.05)
蒐集網路資源	3.67	1		原鄉>市鎮(p<.05)	主任>級任(p<.05)
同儕互相學習	3.55	2	有>無(p<.05)		主任>級任(p<.05)
尋求輔導團支援	3.31	4			主任>級任(p<.001) 主任>科任(p<.001)

#### 肆、期望社會領域輔導團協助方式

研究顯示，教師期望社會領域輔導團協助方式主要為「輔導團網站」，其次「教師研習」、「輔導團教學演示」，而「專業對話」、「電話諮詢」與「到校服務」是排序之最後三者。分析教師之背景變項發現，有接受社會領域服務經驗者，在「教師研習」方式上，顯著高於未曾接受社會領域服務經驗者；男性教師在「電話諮詢」與「電子郵件」方式的期望顯著高於女性；原鄉教師在「輔導團網站」與「電子郵件」方式的期望顯著高於在市鎮服務者；主任在「電話諮詢」、「到校服務」、「教師研習」、「專業對話」、「電子報」與「電子郵件」均高於級任。其餘背景變項沒有顯著差異。

表4-29 教師期望社會領域輔導團協助方式之檢定分析摘要表

期望方式	平均數	排序	接受服務	性別	學校位置	職務
電話諮詢	3.17	7		男>女(p<.01)		主任>級任(p<.05)
到校服務	3.14	8				
教師研習	3.62	2	有>無(p<.05)			
輔導團網站	3.75	1			原鄉>市鎮(p<.05)	主任>級任(p<.05)
專業對話	3.33	6				主任>級任(p<.01)
電子報	3.35	5				主任>級任(p<.05)
電子郵件	3.38	4		男>女(p<.05)	原鄉>市鎮(p<.05)	主任>級任(p<.05)
輔導團教學演示	3.59	3				

## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討國民小學教師對社會領域輔導團服務品質的理想期望、實際感受與其落差，並分析教師對社會領域教學困擾與解決途徑。為達研究目的，首先蒐集相關理論與文獻，加以分析與探討，作為本研究架構的基礎，並藉由問卷調查方式進行本研究實徵部分的資料蒐集。本章就研究結論與建議闡述。

### 第一節 結論

根據第肆章的研究結果分析，提出將本研究結論：

#### 壹、教師對社會領域輔導團服務品質有高的理想期望

國小教師對社會領域輔導團服務品質持有頗高的期望，而「保證性」是教師對社會領域輔導團服務品質中最重要層面。整體而言，男性顯著高於女性，主任顯著高於組長，學校規模在 6 班以下者顯著高於 7~12 班者。

在各構面之期望分析，有形性構面上，不同背景變項並沒有顯著差異；在可靠性構面上，男性顯著高於女性，主任顯著高於組長；在反應性構面上，主任顯著高於組長；在保證性構面上，男性顯著高於女性，主任顯著高於組長，學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者；在關懷性構面上，男性顯著高於女性，主任顯著高於組長，學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者，服務於原鄉學校師顯著高於市鎮者。

#### 貳、教師對社會領域輔導團服務品質感受大致滿意

教師對社會領域輔導團服務品質的實際感受大致滿意。在各構面中「保證性」是教師對社會領域輔導團服務品質中最滿意的層面，而「有形性」的感受最差，急需改進。整體而言，男性顯著高於女性；曾經接受社會領域輔導團服務者顯著較高；主任者顯著高於級任；學校位於原鄉者顯著高於市鎮者；學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者，7~12 班者顯著

高於 24 班以上者。

在各構面實際感受之分析，在有形性構面上，男性顯著高於女性；高年級教師顯著高於中年級教師，主任者顯著高於級任者，科任顯著高於級任者；原鄉教師者顯著高於市鎮者，學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者，7~12 班者顯著高於 24 班以上者，7~12 班者顯著高於 13~24 班者；在可靠性構面上，男性顯著高於女性；曾經接受社會領域輔導團服務者顯著較高；主任者顯著高於級任者，學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者；在反應性構面上，男性顯著高於女性；曾經接受社會領域輔導團服務者顯著較高；主任顯著高於組長，主任顯著高於級任，學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者；在保證性構面上，男性顯著高於女性；曾經接受社會領域輔導團服務者顯著較高；主任顯著高於級任，原鄉教師顯著高於市鎮者，學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者；在關懷性構面上，男性顯著高於女性；曾經接受社會領域輔導團服務者顯著較高；主任顯著高於級任，學校規模在 6 班以下者顯著高於 24 班以上者。

### **參、教師對社會領域輔導團服務品質存有一些落差**

國小教師對社會領域輔導團服務品質實際感受普遍低於理想期望，但落差並不大，「有形性」是教師對社會領域輔導團服務品質中落差最大的層面，急需改進。整體而言，學校規模在 13 班以上者顯著高於 7~12 班。

在各構面落差的分析，在有形性構面上，學校規模在 24 班以上顯著高於 7~12 班者；在可靠性構面上，學校規模在 13~24 班顯著高於 7~12 班者；在反應性構面上，學校規模在 13~24 班顯著高於 7~12 班者；在保證性構面上，沒有接受過社會領域輔導團服務經驗者顯著高於有經驗者；在關懷性構面上，女性教師顯著高於男性教師。

### **肆、教師對社會領域輔導團期待有多元服務方式**

本研究中有接受過社會領域輔導團服務經驗的教師以到校服務最多，其次研習活動，網頁資料查詢和電話諮詢最少。

社會領域課程困擾之原因主要為協同教學不易、欠缺討論機制與能力指標解讀不易；班級經營、行政支援與專業知能困擾較少。

至於接受社會領域輔導團服務後，教師教學困擾普遍降低，特別是專業知能不足之困擾。當社會領域教師面臨前述相關困擾時，所採取之途徑主要為「蒐集網路資源」，其次「同儕互相學習」，而「尋求輔導團支援」最少。分析教師之背景變項發現，有接受社會領域服務經驗者，在採取「參與進修研習」及「同儕互相學習」途徑上，顯著高於未曾接受社會領域服務經驗者；原鄉教師在採取「蒐集網路資源」途徑上，顯著高於在市鎮服務者；主任在各項途徑上均高於級任，在尋求輔導團支援也高於科任。其餘背景變項沒有顯著差異。

教師期望社會領域輔導團協助方式主要為「輔導團網站」，其次「教師研習」、「輔導團教學演示」。有接受社會領域服務經驗者，在「教師研習」方式上，顯著高於未曾接受社會領域服務經驗者；男性教師在「電話諮詢」與「電子郵件」方式的期望顯著高於女性；原鄉教師在「輔導團網站」與「電子郵件」方式的期望顯著高於在市鎮服務者；主任在「電話諮詢」、「到校服務」、「教師研習」、「專業對話」、「電子報」與「電子郵件」均高於級任。

## 第二節 建議

根據以上結論，研究者提出以下建議：

### 壹、建立社會領域輔導團服務標準作業流程，符應教師的期待

研究顯示，國小教師對社會領域輔導團服務品質持有頗高的期望，但實際感受卻普遍低於理想期望，建議依據本研究建構之社會領域輔導團服務品質缺口理論，建立一套標準作業流程，在有形性方面，表列社會領域輔導團提供之實體資源並公佈於網頁，及訓練輔導人員儀態表達；在可靠性方面，設立申請服務表件與網路預約制度，並執行所約定的服務內容；在反應性方面，編製社會領域教學 Q&A，且對接受案件能迅速協助教師解決問題；在保證性方面，訂立社會領域輔導團人員進用、訓練、晉升及評核機制，強化社會領域專業知識能力，並能以禮貌周全態度達成任務，成為值得教師信任教學夥伴；在關懷性方面，能關切教

師需求並且能夠給予個別化的服務。

## **貳、瞭解教師對社會領域輔導團的期望與感受，減少服務的落差**

研究結果發現不同學校類型與教師背景對社會領域輔導團的期望與實際感受有所差異，男性教師、學校規模在 6 班以下及主任，對社會領域輔導團期望較高；服務於原鄉學校教師特別在關懷性方面有較高期待。男性教師、曾經接受社會領域輔導團服務、學校規模較小、主任及服務於原鄉的教師，對社會領域輔導團服務品質的實際感受也較高，顯見原鄉、小校及主任有較高期望，也有較高滿意感受。

但在落差分析上，大型學校（13 班以上）在有形性、可靠性與反應性構面較大，沒有接受過社會領域輔導團服務經驗者在保證性構面落差較大，女性教師則認為關懷性構面落差較大，未曾接受過社會領域輔導團服務經驗的教師在保證性構面上則有落差。

故建議針對女性及服務於原鄉的教師，社會領域輔導團應多給予關切，並提供個別化的服務；大型學校因為班級學生數比小型學校多，遭遇問題較為複雜，選派（或自願）參加社會領域輔導團活動機會反而少，可能在服務中反而被忽略，這類學校大都位於市鎮或鄉的中心學校，應多辦理各項到校服務或分區研習、座談。其中，可喜的現象是曾經接受社會領域輔導團服務有較高的滿意度，服務落差也比較小，故應持續辦理相關服務，讓未曾參與教師接受各項服務。

## **參、採取社會領域輔導團多元服務措施，解決第一線教師教學困擾**

研究顯示教師在社會領域教學困擾的原因主要為協同教學不易、欠缺討論機制與能力指標解讀不易，且在輔導團服務後，教學困擾普遍降低，特別是專業知能不足方面。但，很可惜的，會主動尋求輔導團支援的教師比例不高，而接受過社會領域輔導團的服務方式常以到校服務與研習活動等。所以，提高社會領域輔導團服務品牌形象，鼓勵教師遇到問題能尋求輔導團支援，即使沒有問題，也能與輔導團互動、主動參與。

由研究結果知道，教師期望社會領域輔導團協助方式主要為網站輔導、教師研習及輔導團教學演示；另，男性可能因熟悉電腦操作，原鄉教師可能因交通不便等因素，較願意採電子郵件、輔導網站或電話諮詢。所以，社會領域輔導團除了例行到校服務與辦理教師研習外，應建置豐富多元，且具有互動之輔導網站，提供教師以電子郵件或電話管道之立即諮詢服務；尤其教學現場因社會變遷快速，新的議題更迭不斷，輔導團可採專業對話模式，瞭解教師教學困境與思潮，並能針對新式教學法進行教學演示。唯有不斷提升服務品質、提供創新服務，社會領域教學才能日新又新。

研究中發現，學校主任對於社會領域輔導團服務具有關鍵角色，對社會領域輔導團服務是高期望，也是高滿意者，並願意接受輔導團的服務。這是一批帶領教師群走過課程改革的尖兵，具有教學與課程領導的能力，所以社會領域輔導團可以藉助其專業，提供系統性專業成長，使其成為輔導團的學校服務種子。

#### **肆、未來研究結合質性方法，深入瞭解社會領域輔導團服務缺口**

本研究主要採取量化調查研究，對於社會領域輔導團服務品質普遍性問題做一概括性探究，未來研究方法上，可以結合質的研究相輔相成，對於本研究發現之現況與結果以質性訪談等方式，以瞭解與闡說社會領域輔導團服務品質缺口其中的深層意義，真正掌握現象的主觀性。

## 參考文獻

### 壹、中文部分

- 江義平(2000)。教學服務品質衡量模式建構及分析之研究。**亞太管理評論**，5(1)，95-115。
- 吳清山與林天祐(1994)。全面品質管理及其在教育上的應用。**初等教育學刊**，3，1-28。
- 吳清山與賴協志(2007)。桃園縣國民中小學教育品質之研究—判斷指標、影響因素及提升途徑。**當代教育研究**，15(1)，1-38。
- 李傳政與張志強(1992)。品質的趨勢，載於全面品質管理組(主編)，**全面品質保證手冊**(頁3-8)。台北：中國生產力中心。
- 李銓、黃旭男與黃承昱(1998)。銘傳大學學生滿意度之差距分析：PZB 模式之應用。**銘傳學刊**，9(1)，1-22。
- 周惠民(2008)。**臺灣原住民社會變遷與政策評估**。2011年1月2日，擷取自  
[http://tips.sinica.edu.tw/tips/plan\\_02.html#TIPS\\_P2\\_1](http://tips.sinica.edu.tw/tips/plan_02.html#TIPS_P2_1)
- 林天祐(1997)。學校經營與教育品質。**教育資料與研究**，10，28-32。
- 南投縣政府(2010)。**南投縣國民教育輔導團設置與作業注意事項**。南投：作者。
- 南投縣政府(2010)。**南投縣國民教育輔導團輔導員儲備甄選要點**。南投：作者。
- 洪彰鴻(2004)。以 PZB 服務品質構面編製體育教學品質量表。**勤益學報**，22(1)，71-82。
- 胡政源(2007)。**顧客關係管理—創造顧客價值**。台北：新文京開發。
- 張春興(1998)。**教育心理學(初版九刷)**。台北：東華。
- 張美香、王麗幸、賀力行與陳坤志(2006)。大專院校學生教育服務品質、顧客滿意度與忠誠度關連分析。**中華管理學報**，7(1)，125-142。
- 張鈿富(2008)。**教育概論(二版)**。台北：三民。
- 教育部(2008)。**直轄市及縣(市)國民教育輔導團組織及運作參考原則**。台北：作者。
- 教育部(2010)。**98年版中華民國師資培育統計年報**。台北：作者。
- 教育部(2010)。**98年版中華民國教師在職進修統計年報**。台北：作者。
- 莊荏惠(2006)。學校推動 ISO 品保認證對行政服務品質影響之個案研究。**學校行政**，46，115-134。
- 陳育君與謝建全(2002)。國小資優班獨立研究教學品質之評鑑--以 PZB 服務品質模式應用為例。**資優教育研究**，2(2)，23-50。

- 揭維恆與張家宜 (2007)。PZB 模式應用於大學教官服務品質之研究。淡江人文社會學刊，**31**，67-94。
- 童春發 (1994)。原住民教育的情況--淺談制定原住民教育法之意義。2011 年 1 月 2 日，擷取自 <http://www.sinica.edu.tw/info/edu-reform/farea8/j17-18/54.html>
- 楊茂壽 (1987)。臺灣省縣市國民教育輔導團制度之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 劉煒仁 (2001)。品質機能展開應用於教學品質之研究-以國防管理學院為例。國防管理學院資源管理研究所碩士論文，未出版，台北。
- 賴幸冠 (2004)。鄉土語言教學滿意度之研究—以國小台語為例。中華大學科技管理研究所碩士論文，未出版，新竹。
- 戴久永 (1994)。全面品質經營。台北：中華民國品質管制學會。
- 謝金城 (2004)。臺北縣國民教育輔導團組織再造之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 簡君蓉 (2002)。國民中學學校服務品質缺口模式問卷發展與應用之研究。國立暨南國際大學教育政策與行政研究所碩士論文，未出版，南投。
- 簡茂發 (2002)。國民中小學教師教學專業發展之研究。台北：李連教育基金會。
- 饒達欽與鄭增財 (1997)。談教師教學品質。技術及職業教育雙月刊，**42**，7-11。

## 貳、英文部分

- Ackerman, R., Coleman, R., Leger, E., & Mac Dorman, J. (1988). *Process quality management & improvement guidelines*. Indianapolis: AT&T Bell Laboratories
- Clewes, D. (2003). A student-centred conceptual model of service quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 9(1), 69-85.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hall.
- Culp, G., Smith, A., & Abbott, J. (1993). Implementing TQM in consulting engineering firm. *Journal of Management in Engineering*, 9(4), 340-356.
- Deming, W. E. (2000). *Out of the crisis*. Cambridge: MA
- DiDomenico, E., & Bonnici, J. (1996). Assessing service quality within the educational environment. *Chula Vista*, 116(3), 353-356.
- Galloway, R. L., & Wearn, K. (1998). Determinants of quality perception in educational administration: Potential conflict between the requirements of Internal and external customers. *Educational Management and Administration*, 26(1), 35-48.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimension of quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101-109.
- Greiner, K. R. (2000). *A study of academic service quality and instructional quality in a midwestern higher education environment*. Unpublished doctoral dissertation, Drake University, Iowa.
- Gronroos, C. (1982). *Strategic management and marketing in service sector*. MA: Marketing Science Institute
- Hill, F. (1997). The implication of service quality theory for British higher education: An exploratory longitudinal study. *The Journal General Education*, 46(3), 27-231.
- Husen, T. & Postlethwaite T. N. (1985). *The international encyclopedia of education*. New York: Pergamon Press .
- Kerlin, C. A. (2000). *Measuring student satisfaction with the service processes of selected student educational support services at Everett community college* (Washington). Unpublished doctoral dissertation, The Oregon State University, Oregon.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(1), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(1), 420-450.
- Ruby, C. A. (1996). *Assessment of student satisfaction with selected student support services using the SERVQUAL model of customer satisfaction*. Unpublished doctoral dissertation. Ohio University, OH.
- Shank, M. D., Walker, M., & Hayes, T. (1996). Crosses-cultural difference in student expectations. *Journal of Marketing for Higher Education*, 7(1), 17-32.
- Shetty, Y. K., & Ross, J. E. (1985). Quality and its management in service business. *Industrial Management*, 27(6), 7-12.
- Soutar, G., & McNeil, M. (1996). Measuring service quality in a tertiary institution. *Journal of Educational Administration*, 34(1), 72-82.
- Tan, K., & Kek, S. (2004). Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in Higher Education*, 10(1), 17-24.
- Woo, K. S., & Christine, T. E. (2005). Measuring business-to-business professional service quality and its consequences. *Journal of Business Research*, 58(1), 1178–1185.
- Wright, C., & Oneill, M. (2002). Service quality evaluation in the higher education sector: an empirical investigation of students' perceptions. *Higher Education Research & Development*, 21(1), 23-39.
- Wunder, W. L. (1997). *School quality satisfaction survey: Development of an instrument to measure customer satisfaction with schools' service performance*. Unpublished doctoral Dissertation, The Pennsylvania State University, Pennsylvania.

## 附錄一：「社會領域輔導團服務品質缺口之分析」專家意見調查表

敬愛的教育先進：您好！

為了建立本研究的專家效度，懇祈您針對問卷的內容，惠賜卓見。這份問卷是在了解目前國小社會領域輔導團的服務品質，研究者以社會領域教師為主要顧客，主張從教師的角度來評鑑社會領域輔導團的服務品質，設計此調查問卷作為收集資料之研究工具。

本問卷主要是參考Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard L.等學者（1988）提出的五個服務品質衡量構面為依據，此份問卷一共包含五個構面，分別為「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」，共29題。

以下是各構面之意涵描述與問卷題目，請您在閱讀完問卷後，就每一題目是否適用於該向度，進行問卷的評鑑。若有修正意見亦請您不吝指教，直接書寫於該題之下，以做為修改之參考。特此勞煩，不勝感激。敬祝

教安

南投縣社會領域輔導團 敬啟

中華民國九十九年三月

### 【補充說明一】本問卷衡量構面之意涵描述與問卷題目

構面名稱	題數	意涵描述
有形性	7	社會領域輔導團提供之實體資源及輔導人員儀表。
可靠性	6	社會領域輔導團有正確的及值得信賴的能力去執行所約定的服務。
反應性	5	社會領域輔導團人員有迅速協助教師解決問題以及提供即時服務的能力。
保證性	6	社會領域輔導團人員具備執行服務所需的知識能力、禮貌以達成完整的任務，及具備可信任能力。
關懷性	5	社會領域輔導團人員是關切教師並且能夠給予個別化的服務。

### 【補充說明二】專家意見說明

\*適合者請在題目後的「適合欄」內打v

\*整題刪除者請在題目後的「刪除欄」內打v

\*需修改者請在題目後的「修改欄」內打v，並煩請寫下修改意見。

\*遺漏者請在「各部分其他補充說明」之處，寫下補充意見。

## 社會領域輔導團服務品質缺口之調查問卷

各位敬愛的教育先進：您好！

感謝你在繁忙的教學中填寫本問卷，本問卷想要瞭解你對「社會領域輔導團服務品質」的看法，請你依每項题目的敘述，勾填你的看法，你所填寫之資料，僅供本團未來服務改進之參考，個人資料絕對保密，敬請安心填答，感謝您提供寶貴的意見，由衷的感謝您。  
敬祝 教學順利

南投縣社會領域輔導團 敬啟

中華民國九十九年三月

### 一、基本資料：

1. 服務學校位置：南投市 草屯鎮 埔里鎮 竹山鎮 集集鎮 中寮鄉 國姓鄉  
仁愛鄉 名間鄉 水里鄉 魚池鄉 鹿谷鄉 信義鄉
2. 服務學校規模(不含幼稚園)：6班(含)以下 7~12班 13~24班 24~36班 37班以上
3. 性別：男 女
4. 服務年資：\_\_\_\_年
5. 目前擔任社會領域教學年級(可複選)：一年級 二年級 三年級  
四年級 五年級 六年級
6. 學校職務(可複選)：主任 組長 級任 科任
7. 曾經接受社會領域輔導團服務：否  
是 (到校服務 電話諮詢 研習活動 網頁資料查詢)

### 二、問卷內容與填答說明：

本問卷之「服務品質」，是請你以**自己的觀點**，就题目的敘述，衡量**社會領域輔導團**的表現情形，每項题目包含兩個部份：

(一) **【理想的社會領域輔導團】**：在這部分题目所敘述的內容，它所應表現的重要性，請依據你心目中的期望在『非常重要、很重要、重要、不重要、極不重要』的空格中勾選一格。

(二) **【實際的社會領域輔導團】**：在這部分题目所敘述內容的表現，請依據你現在的實際感受在『非常符合、很符合、符合、不符合、極不符合』的空格中勾選一格。

※請先填左邊**【理想的社會領域輔導團】**部份，在填選右邊**【實際的社會領域輔導團】**部份，以避免混淆。

## 問卷初稿

構面一：有形性

指社會領域輔導團提供之實體資源及輔導人員儀表。

理想的 社會領域輔導團	實際的 社會領域輔導團	專家意見
非 很 重 不 極 常 重 重 重 不 重 重 重 重 重 要 要 要 要 要  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	非 很 符 不 極 常 符 符 符 不 符 合 合 合 符 合  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	適 修 刪 合 改 除  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1. 社會領域輔導團能提供溝通交流的網路平台		
修改說明：		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2. 社會領域輔導團能提供豐富的教學資源	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3. 社會領域輔導團人員親切有禮、儀容整潔	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4. 社會領域輔導團能提供簡單有效的教學資源 管道	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5. 社會領域輔導團能提供多元的輔導活動	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6. 社會領域輔導團能提供獨立研究的教學協助	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	7. 社會領域輔導團能給予呈現研究成果的機會	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		

※針對【有形性】部分的其他補充說明：

---



---



---



---

構面二：可靠性		
指社會領域輔導團有正確的及值得信賴的能力去執行所約定的服務。		
理想的 社會領域輔導團	實際的 社會領域輔導團	專家意見
非 很 重 不 極 常 重 重 重 不 重 要 要 要 重 要 要 要 要 要	非 很 符 不 極 常 符 符 符 不 符 合 合 合 符 合 合 合 合 合	適 修 刪 合 改 除
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 8. 社會領域輔導團能適時提供心理支持與 實際教學資源	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 9. 社會領域輔導團能提供各項通知及教學 活動的日期時間且確實執行與檢討	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 10. 社會領域輔導團能適時公告或宣布正確 訊息	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 11. 社會領域輔導團具有領域教學與研究的 專業性	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 12. 社會領域輔導團能準時到校提供服務	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 13. 社會領域輔導團能完整保存輔導歷程紀 錄	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
修改說明：		

※針對【可靠性】部分的其他補充說明：

---



---



---



---

理想的 社會領域輔導團		實際的 社會領域輔導團	專家意見										
非 常 重 要	很 重 要	重 要	不 重 要	極 不 重 要	非 常 符 合	很 符 合	符 合	不 符 合	極 不 符 合	適 合	修 改	刪 除	
<input type="checkbox"/>	14. 社會領域輔導團人員能聯絡受服務學校					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
修改說明：													
<input type="checkbox"/>	15. 社會領域輔導團人員能提供教師適當的教學服務					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
修改說明：													
<input type="checkbox"/>	16. 社會領域輔導團人員能以合適的態度回應教師的問題					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
修改說明：													
<input type="checkbox"/>	17. 教師遇到困難時能及時得到輔導團人員協助與回應					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
修改說明：													
<input type="checkbox"/>	18. 社會領域輔導團能經常更新網路平台及教學資源					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
修改說明：													

※針對【反應性】部分的其他補充說明：

---



---



---



---

理想的 社會領域輔導團		實際的 社會領域輔導團	專家意見										
非 常 重 要	很 重 要	重 要	不 重 要	極 不 重 要	非 常 符 合	很 符 合	符 合	不 符 合	極 不 符 合	適 合	修 改	刪 除	
<input type="checkbox"/>	19. 社會領域輔導團人員能主動了解教師意見 做為輔導改進之參考				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
修改說明：													
<input type="checkbox"/>	20. 社會領域輔導團人員是值得信賴的				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
修改說明：													
<input type="checkbox"/>	21. 社會領域輔導團人員在教學現場會讓我感 到輕鬆自在				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
修改說明：													
<input type="checkbox"/>	22. 社會領域輔導團人員能提供專業知識，以解 答問題				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
修改說明：													
<input type="checkbox"/>	23. 社會領域輔導團人員以親切和藹的態度指 導				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
修改說明：													
<input type="checkbox"/>	24. 社會領域輔導團人員能及時並詳細的予以 答覆				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
修改說明：													

※針對【保證性】部分的其他補充說明：

---



---



---



---

構面五：關懷性												
指社會領域輔導團人員是關切教師並且能夠給予個別化的服務												
理想的 社會領域輔導團					實際的 社會領域輔導團					專家意見		
非 常 重 要	很 重 要	重 要	不 重 要	極 不 重 要	非 常 符 合	很 符 合	符 合	不 符 合	極 不 符 合	適 合	修 改	刪 除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25. 社會領域輔導團人員能針對不同的問題提供服務	<input type="checkbox"/>						
修改說明：												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26. 社會領域輔導團人員會主動詢問教師需求，並提供所需服務	<input type="checkbox"/>						
修改說明：												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27. 社會領域輔導團人員提供的服務時間能符合所有老師需求	<input type="checkbox"/>						
修改說明：												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28. 社會領域輔導團人員聯繫容易，時間很有彈性	<input type="checkbox"/>						
修改說明：												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23. 社會領域輔導團人員以親切和藹的態度指導	<input type="checkbox"/>						
修改說明：												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29. 社會領域輔導團人員把教師的利益列為優先考量	<input type="checkbox"/>						
修改說明：												

※針對【關懷性】部分的其他補充說明：

---



---



---

## 附錄二：社會領域輔導團服務品質缺口之調查正式問卷

各位敬愛的教育先進：您好！

感謝您在繁忙的教學中填寫本問卷，本問卷想要瞭解您對「社會領域輔導團服務品質」的看法，請您依每項题目的敘述，勾填您的看法，您所填寫之資料，僅供本團未來服務改進之參考，個人資料絕對保密，敬請安心填答，感謝您提供寶貴的意見，由衷的感謝您。  
敬祝 教學順利

南投縣社會領域輔導團國小組 敬啟  
中華民國九十九年四月

### 一、基本資料：

- 服務學校位置：南投市 草屯鎮 埔里鎮 竹山鎮 集集鎮 中寮鄉 國姓鄉  
仁愛鄉 名間鄉 水里鄉 魚池鄉 鹿谷鄉 信義鄉
- 服務學校規模(不含幼稚園)：6班(含)以下 7~12班 13~24班 24~36班 37班以上
- 性別：男 女
- 服務年資：\_\_\_\_年
- 目前擔任社會領域教學年級(可複選)：三年級 四年級 五年級 六年級
- 學校職務(可複選)：主任 組長 級任 科任
- 曾經接受社會領域輔導團服務：否  
是(到校服務 電話諮詢 研習活動 網頁資料查詢 其他\_\_\_\_)(可複選)

### 二、問卷內容與填答說明：

本問卷之「服務品質」，是請您以**自己的觀點**，就题目的敘述，衡量社會領域輔導團的表現情形，每項题目包含兩個部份：

(一) **【理想的社會領域輔導團】**：在這部分题目所敘述的內容，它所應表現的重要性，請依據您心目中的期望在『非常重要、很重要、重要、不重要、極不重要』的空格中勾選一格。

(二) **【實際的社會領域輔導團】**：在這部分题目所敘述內容的表現，請依據您現在的實際感受在『非常符合、很符合、符合、不符合、極不符合』的空格中勾選一格。

※請先填左邊**【理想的社會領域輔導團】**部份，再填選右邊**【實際的社會領域輔導團】**部份，以避免混淆。

#### 填答範例：

理想的 社會領域輔導團						實際的 社會領域輔導團				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
極 不 重 要	不 重 要	重 要	很 重 要	非 常 重 要		極 不 符 合	不 符 合	符 合	很 符 合	非 常 符 合
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. 社會領域輔導團能提供溝通交流的網路平台	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 三、【理想的】與【實際的】社會領域輔導團服務品質感受

理想的 社會領域輔導團						實際的 社會領域輔導團				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
極 不 重 要	不 重 要	重 要	很 重 要	非 常 重 要		極 不 符 合	不 符 合	符 合	很 符 合	非 常 符 合
<input type="checkbox"/>	1. 社會領域輔導團能提供溝通交流的網路平台	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	2. 社會領域輔導團能提供豐富的教學資源	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	3. 社會領域輔導團人員親切有禮、儀容整潔	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	4. 社會領域輔導團能提供簡單有效的教學資源管道	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	5. 社會領域輔導團能提供多元的輔導活動	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	6. 社會領域輔導團能提供獨立研究的教學協助	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	7. 社會領域輔導團能給予呈現研究成果的機會	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	8. 社會領域輔導團能適時提供心理支持與實際教學資源	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	9. 社會領域輔導團能提供各項通知及教學活動的日期時間且確實執行與檢討	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	10. 社會領域輔導團能適時公告或傳達正確訊息	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	11. 社會領域輔導團具有領域教學與研究的專業性	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	12. 社會領域輔導團能準時到校提供服務	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	13. 社會領域輔導團能完整保存輔導歷程紀錄	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	14. 社會領域輔導團人員能聯絡受服務學校	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	15. 社會領域輔導團人員能提供教師適當的教學服務	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	16. 社會領域輔導團人員能以合適的態度回應教師的問題	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	17. 教師遇到困難時能及時得到輔導團人員協助與回應	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	18. 社會領域輔導團能經常更新網頁訊息及教學資源	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	19. 社會領域輔導團人員能主動了解教師意見做為輔導改進之參考	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	20. 社會領域輔導團人員是值得信賴的	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	21. 社會領域輔導團人員在教學現場我不會感到有壓力	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	22. 社會領域輔導團人員能提供專業知識並解答問題	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	23. 社會領域輔導團人員能以親切和藹的態度服務	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	24. 社會領域輔導團人員能及時並詳細的予以答覆	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	25. 社會領域輔導團人員能針對不同的問題提供服務	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	26. 社會領域輔導團人員會主動詢問教師需求，並提供所需服務	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	27. 社會領域輔導團人員提供的服務時間能配合老師需求	<input type="checkbox"/>								

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	28. 社會領域輔導團人員容易聯繫，時間有彈性	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	29. 社會領域輔導團人員把教師的利益列為優先考量	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

#### 四、社會領域教學困擾與解決途徑

以下請回答您在社會領域教學所遭遇困擾，而您認為可以解決社會領域相關困擾的途徑為何？

	1	2	3	4	5
	極	不	同	很	非
	不	同	意	同	常
	意	意	意	意	同
	意				意
1. 擔任社會領域課程令我困擾的原因是「備課時間不足」	<input type="checkbox"/>				
2. 擔任社會領域課程令我困擾的原因是「協同教學不易」	<input type="checkbox"/>				
3. 擔任社會領域課程令我困擾的原因是「課程統整困難」	<input type="checkbox"/>				
4. 擔任社會領域課程令我困擾的原因是「班級經營困擾」	<input type="checkbox"/>				
5. 擔任社會領域課程令我困擾的原因是「專業知能不足」	<input type="checkbox"/>				
6. 擔任社會領域課程令我困擾的原因是「行政支援不足」	<input type="checkbox"/>				
7. 擔任社會領域課程令我困擾的原因是「欠缺討論機制」	<input type="checkbox"/>				
8. 擔任社會領域課程令我困擾的原因是「能力指標解讀不易」	<input type="checkbox"/>				
9. 「參與進修研習」可以解決社會領域相關困擾	<input type="checkbox"/>				
10. 「蒐集網路資源」可以解決社會領域相關困擾	<input type="checkbox"/>				
11. 「同儕互相學習」可以解決社會領域相關困擾	<input type="checkbox"/>				
12. 「尋求輔導團支援」可以解決社會領域相關困擾	<input type="checkbox"/>				
13. 我希望能採取「電話諮詢」的方式獲得社會領域輔導團協助	<input type="checkbox"/>				
14. 我希望能採取「到校服務」的方式獲得社會領域輔導團協助	<input type="checkbox"/>				
15. 我希望能參加「教師研習」的方式獲得社會領域輔導團協助	<input type="checkbox"/>				
16. 我希望能使用「輔導團網站」的方式獲得社會領域輔導團協助	<input type="checkbox"/>				
17. 我希望能參加「專業對話」的方式獲得社會領域輔導團協助	<input type="checkbox"/>				
18. 我希望能訂閱「電子報」的方式獲得社會領域輔導團協助	<input type="checkbox"/>				
19. 我希望能使用「電子郵件」的方式獲得社會領域輔導團協助	<input type="checkbox"/>				
20. 我希望能觀摩「輔導團教學演示」的方式獲得社會領域輔導團協助	<input type="checkbox"/>				

您若有任何對社會領域輔導團的建議或心得，可寫在以下空白處（或背面）：

若您願意進一步提供本團服務意見，或得到本調查研究結果，歡迎留下您的 E-mail：

我的 E-mail：

謝謝您的填答！