

## 壹、緒論

二十一世紀是知識經濟的時代，隨著社會快速變遷，從以往的傳統事業發展至現今服務業極受重視的現代，「品質」已是顧客滿意的代言，更是確保企業競爭力的重要因素(巫祥朝，2003)。由此可見，服務品質的提升已成為組織領導者管理的趨勢，為企業是否永續經營的核心。依張萬助(2002)的研究結果顯示，教育品質有關國家人力素質的優劣，直接影響國家整體的競爭力。自1900年代起，全面品質管理(Total Quality Management, TQM)是企業管理界之主流，企業界莫不以實施全面品質管理以提升企業的永續競爭力(吳清山，2000)。有鑒於成功企業的經營模式，皆重視全面品質系統化的管理，提升自我競爭力來面對競爭對手和變遷的環境。然而，教育事業是非營利性事業，因此品質提升的追求不只是在企業上，也應該擴充到教育單位，使教育界興起改革之風潮，這些都是為了讓我國的教育有更高的教育品質。由此可知，教育品質的提升已是國家努力的方向。然而，近年來由於少子化衝擊之影響以及政府十二年國教政策的施行，學校教育在提升自我品牌以及吸引學生就讀方面盡力尋求突破，已是需要正視且刻不容緩的問題。黃振球(1996)指出，教師愉快專注的教學和學生舒適的學習環境，有賴於學校行政服務的支援，學習成果與教育品質自然提高。學校行政與教學是學校教育的兩大主體，學生是學校服務品質的主要消費者，教師是提供服務品質之生產者。對教師而言，行政並非監督教學或與教學對立，應是支援教學，讓教師專心教學發揮所長，提供最好的教學品質，就是對顧客做最好的服務(黃淑美，2004)。總而言之，完善的學校行政服務品質為形塑優秀學校品質文化的後盾，在追求教育績效的今日，了解學校行政服務品質的現況如何，此為本研究之主要動機所在。

基於上述研究動機，茲將本研究之研究目的條列如下：

- (一) 藉由文獻探討來了解學校行政服務品質的意涵與相關理論。
- (二) 了解花蓮縣國民中學學校行政服務品質的現況，並藉由問卷結果分析不同背景變項對學校行政服務品質的覺知情形。
- (三) 根據研究結果，提出具體建議，以作為教育行政機關、學校及未來研究之參考。

## 貳、文獻探討

本章依據研究動機與目的，蒐集相關文獻，加以歸納、分析與比較，茲敘述如後。