

國民小學家長對學校行政服務滿意度之研究

賀力行, 張永坤

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

摘要

本研究目的旨在瞭解國小學童家長對學校行政服務之滿意度的研究，比較家長背景變項對學校行政服務品質與滿意度的知覺差異情形。

本研究以彰化縣某國小學生家長為對象，共發出150份，回收率達97%。調查所得資料以SPSS 12.0 版統計套裝軟體進行敘述性統計、t考驗、單因子變異數分析等統計方法處理，本研究發現如下：

- 一、父、母親對學校行政滿意度無明顯差異。
- 二、家長對學校行政服務品質的現況屬中上程度，以「保證性」的知覺程度最高。
- 三、家長對學校行政滿意度的現況屬中上程度。
- 四、家長對學校行政服務品質與滿意度有顯著正相關，亦即學校行政服務品質愈高，其家長滿意度就愈高。

最後，根據研究結果提出建議，以供教育行政機關、學校及未來研究之參考。

關鍵字：行政服務品質、滿意度