

南華大學管理學院企業管理學系管理科學碩士班

碩士論文

Master Program in Management Sciences

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

軍訓教官服務態度與角色行為之滿意度研究

— 以嘉義市高職學生為例

A Study on the High-School Students' Satisfaction to Military
Trainers' Service Attitude and Role Behavior

王柏喬

Bo-Chiao Wang

指導教授：范惟翔 博士

Advisor: Wei-Shang Fan, Ph.D.

中華民國 108 年 6 月

June 2019

南 華 大 學

企業管理學系管理科學碩士在職專班 碩 士 學 位 論 文

軍訓教官服務態度與角色行為之滿意度研究—
以嘉義市高職學生為例

A Study on the High-School Students' Satisfaction to Military
Trainers' Service Attitude and Role Behavior

研究生：王祐喬

經考試合格特此證明

口試委員：范世翔

涂瑞德

蔡進發

指導教授：范世翔

系主任(所長)：郭東昇

口試日期：中華民國 108 年 06 月 13 日

準碩士推薦函

本校企業管理學系管理科學碩士班研究生 王柏喬 君在本系修業 2 年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：王柏喬 君已修滿 36 學分，其中必修科目：研究方法、管理科學 等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：王柏喬 君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：軍訓教官服務態度與角色行為之滿意度研究-以嘉義市高職學生為例

(2)學術期刊：

本人認為 王柏喬 君已完成南華大學企業管理學系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：軍訓教官服務態度與角色行為之滿意度研究-以嘉義市高職學生為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：許世新 簽章

中華民國 108 年 5 月 14 日

誌謝

來到嘉義東吳高職工作後，才開始研究所的進修，然而進修期間，家中第二個小孩也跟著出世，經歷一年休學，在家人支持下得以復學，終於將論文完成，首先要感謝恩師范惟翔博士，每當研究遇到瓶頸時，老師總能不辭辛勞細心指導，並給予口頭勉勵以及支持，加上兩位口試委員涂瑞德教授、蔡進發教授辛勞指導，提供寶貴意見，使本研究更加嚴謹完善。

感謝在學期間，管科所所有老師辛勤指導，感謝所有同學共同勉勵支持，感謝學校同事陳靜玟、許純禎老師於統計方法的指導協助，幫助我順利完成學業。

特別感謝我的父母，犧牲假日時間幫忙照顧兩個可愛的女兒，最重要的是美麗的老婆霏秦全力支持與鼓勵，將家務事扛起，感謝你這些日子的陪伴及鼓勵與包容，讓我能完成學業。再次致上最誠摯的謝意，感謝曾幫助我、關心我的長輩、師長、同學及親愛的家人。謹以此論文獻給家人及所有關心我的朋友。

王柏喬 謹誌

中華民國 108 年 6 月

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

107 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：軍訓教官服務態度與角色行為之滿意度研究—以嘉義市高職學生
為例

研究生：王柏喬

指導教授：范惟翔 博士

論文摘要內容：

本研究的目的欲探討軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、學生滿意度關係之研究。本研究以嘉義市高職學生為研究對象，並採用紙本問卷方式進行調查，回收 107 份，剔除無效問卷 7 份，有效問卷為 100 份，有效問卷回收率 93.45%。本研究所得結論如下：

- (1) 軍訓教官服務態度對生活輔導具有有正向影響。
- (2) 軍訓教官服務態度對校園安全維護有正向影響關係。
- (3) 軍訓教官服務態度對全民國防教育有正向影響關係。
- (4) 軍訓教官服務態度對學生滿意度有正向影響關係。
- (5) 生活輔導對學生滿意度有正向影響關係。
- (6) 校園安全維護對學生滿意度有正向影響關係。
- (7) 全民國防教育對學生滿意度有正向影響關係。

關鍵詞：軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、學生滿意度

Title of Thesis: A Study on the High-School Students' Satisfaction to Military Trainers' Service Attitude and Role Behavior

Department: Master Program in Management Sciences, Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date: June 2019

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Bo-Chiao Wang

Advisor: Wei-Shang Fan Ph.D.

Abstract

The purpose of this study is to explore the relationship between service attitude, life counseling, campus security maintenance, national defense education, and student satisfaction. In this study, high school students in Chiayi City were selected as research subjects, and paper questionnaires were used to investigate, 107 samples were recovered, 7 invalid questionnaires were excluded, 100 valid questionnaires, and the effective questionnaire recovery rate was 93.45%. . The conclusions of this study are as follows:

- (1) Service attitude has a positive impact on life counseling.
- (2) Service attitude has a positive impact on campus security maintenance.
- (3) Service attitude has a positive impact on national defense education for all.
- (4) Service attitude has a positive impact on student satisfaction.
- (5) Life counseling has a positive impact on student satisfaction.
- (6) Campus safety maintenance has a positive impact on student satisfaction.
- (7) National defense education has a positive impact on student satisfaction.

Keywords: Service attitude, life counseling, campus security maintenance, national defense education, student satisfaction

目錄

準碩士推薦函.....	I
誌謝.....	II
論文摘要內容：.....	III
Abstract.....	IV
目錄.....	V
圖目錄.....	VIII
表目錄.....	IX
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究流程.....	3
第二章 文獻探討.....	4
2.1 軍訓的功能改變.....	4
2.2 軍訓教官服務態度本質.....	5
2.3 軍訓教官的角色行為.....	6
2.4 滿意度.....	14
第三章 研究方法.....	15
3.1 研究架構與假設.....	15
3.2 問卷設計.....	16
3.3 問卷抽樣方法.....	16
3.4 資料分析方法.....	17
3.4.1 敘述性統計.....	17
3.4.2 因素分析.....	17

3.4.3 信度分析	17
3.4.4 獨立樣本 t 檢定.....	18
3.4.5 單因子變異數分析.....	18
3.4.6 迴歸分析	18
第四章 實證結果分析	19
4.1 敘述性統計	19
4.2 因素分析與信度分析	20
4.2.1 因素分析	20
4.3 信度分析	25
4.4 獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析	26
4.4.1 獨立樣本 t 檢定.....	26
4.4.2 單因子變異數分析.....	27
4.5 軍訓教官服務態度、教官角色行為與學生滿意度之相關分析	28
4.6 迴歸分析與中介效果驗證.....	29
4.6.1 軍訓教官服務態度對生活輔導迴歸分析.....	29
4.6.2 軍訓教官服務態度對校園安全維護迴歸分析.....	30
4.6.3 軍訓教官服務態度對全民國防教育迴歸分析.....	30
4.6.4 軍訓教官服務態度對學生滿意度迴歸分析.....	31
4.6.5 生活輔導對學生滿意度迴歸分析	32
4.6.6 校園安全維護對學生滿意度迴歸分析.....	33
4.6.7 全民國防教育對學生滿意度迴歸分析.....	34
4.6.8 本研究根據針對以下各構面是否有中介效果進行複迴分析與驗證.....	35
第五章 結論與建議	39

5.1 研究結論	39
5.2 管理意涵	40
5.3 後續研究建議	41
5.4 研究限制	42
參考文獻	43
一、中文部分	43
二、英文部分	45
附錄一 研究問卷	46



圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	3
圖 2.1 各級學校重大緊急校安事件處理流程圖.....	12
圖 3.1 研究架構圖.....	15



表目錄

表 4.1 樣本敘述性統計分析表	19
表 4.2 各構面之 KMO 值與球型檢定結果	21
表 4.3 軍訓教官服務態度之因素分析	22
表 4.4 生活輔導之因素分析	23
表 4.5 校園安全維護之因素分析	23
表 4.6 全民國防教育之因素分析	24
表 4.7 學生滿意度之因素分析	24
表 4.8 信度分析結果	25
表 4.9 獨立樣本 T 檢定表 (性別)	26
表 4.10 各構面單因子變異數表 (年級)	27
表 4.11 各構面相關係數表	28
表 4.12 軍訓教官服務態度與生活輔導之迴歸分析表	29
表 4.13 軍訓教官服務態度與校園安全維護之迴歸分析表	30
表 4.14 軍訓教官服務態度與全民國防教育之迴歸分析表	31
表 4.15 軍訓教官服務態度與學生滿意度之迴歸分析表	32
表 4.16 生活輔導與學生滿意度之迴歸分析表	33
表 4.17 校園安全維護與學生滿意度之迴歸分析表	34
表 4.18 全民國防教育與學生滿意度之迴歸分析表	35
表 4.19 軍訓教官服務態度與生活輔導對學生滿意度之迴歸分析表	36
表 4.20 軍訓教官服務態度與校園安全維護對學生滿意度之迴歸分析表	37
表 4.21 軍訓教官服務態度與全民國防教育對學生滿意度之迴歸分析表	38

第一章 緒論

本章節主要針對本研究之研究背景與動機、目的及流程等加以說明，共分為三節，第一節研究背景與動機、第二節研究目的、第三節研究流程分別說明內容如下。

1.1 研究背景與動機

隨著全球化時代的來臨，面臨民主社會的變遷，引發教育體制的革新。軍訓教育制度及教官退出校園的議題擾攘了多年之後，立法院朝野黨團於 2013 年 06 月 27 日所協商的「高級中等教育法草案」中，民進黨立委訴求訂定「教官迴歸國防體系」的落日條款，在國民黨團、時任教育部長蔣偉寧折衝後，作成附帶決議，要求教育、國防兩部「會商於八年內讓教官迴歸國防體系」，對軍訓教官在總量管制下，採「退多補少」、漸進將訓育、校園安全等各項相關經費，逐年編列聘用專業人員，與國防部會商，於 8 年內讓教官迴歸國防體系，即從 2021 年起，高中職的校園內將不再有軍訓教官（自由時報電子報，2013）。日前行政院公布「各級學校全民國防教育課程內容及實施辦法第八條修正草案」，明定在 2023 年 8 月 1 日前，各級學校全民國防教育人員得以由軍訓教官擔任，明定教官於校園任職之落日時間（自由時報電子報，2018）。

長久以來，軍訓教官透過全民國防教育，教導學生認識全民國防教育重要性，教官平時透過學生生活輔導以及校園安全維護等工作，替學生解決各項疑難雜症，對於校園安全維護工作以及學生生活輔導工作有其不可取代性。研究者於民國 102 年自軍職轉任教官後，分別於兩所大型公、私立高中、職校歷練一般教官及生輔組長等角色，對於現行高中軍訓制度有一定之認識與了解，期能透過相關研究了解現行軍訓制度下，學生對於軍訓教官服務態度以及角色行為滿意度如何，真實反映學生對於教官看

法，教官存在校園必要性。爰此，探討軍訓教官服務態度與角色行為之滿意度研究確有其必要性。然而國內研究內容大多偏重軍訓教官如工作滿意度、工作生活品質、領導風格、工作壓力與離職等，較少以軍訓教官服務態度之角度針對軍訓教官角色行為之滿意度進行研究，本研究嘗試藉由相關軍訓教官服務態度以及軍訓教官角色行為的文獻整理，並藉由問卷調查方式，找出軍訓教官服務態度與角色行為滿意度，並將研究結果提供嘉義市軍訓同仁參考運用。

本研究旨在探討軍訓教官服務態度與角色行為之滿意度。基此，本章分為四節，首先陳述研究背景與動機，說明選擇軍訓教官服務態度與角色行為滿意度為研究之原因；接著依據研究的動機，闡述研究目的以及根據研究目的而產生的主要研究問題；其次針對本研究中使用的重要名詞加以釋義；最後則說明本研究的研究範圍。

1.2 研究目的

基於前述之研究背景與動機，本研究以嘉義市私立東吳高職學生為研究對象，進行相關研究分析，本研究具體研究目的如下：

1. 探討軍訓教官服務態度對於生活輔導之影響。
2. 探討軍訓教官服務態度對於校園安全維護之影響。
3. 探討軍訓教官服務態度對於全民國防教育之影響。
4. 探討軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育對於滿意度有無顯著之影響。
5. 依據研究結果，提出初步結論與建議。

1.3 研究流程

本研究流程係研究者依據研究動機確立研究目的，進而收集相關文獻，並依據文獻相關資料擬訂研究架構與研究假設及方法，透過文獻探討設計問卷並發放調查，回收問卷後將所得之問卷資料彙整，進行統計分析與驗證，最後將研究分析結果加以歸納整理成研究結論與建議，將本研究之研究流程如圖 1.1

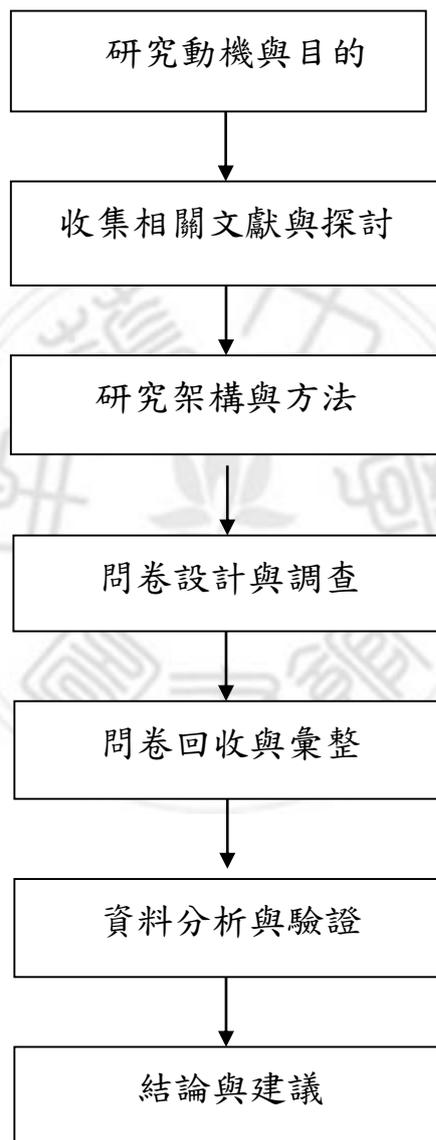


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

第二章 文獻探討

本章節針對探討軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、滿意度等構面進行相關文獻整理，本章節分為四個，分別探討第一節軍訓的功能與改變、第二節軍訓教官服務態度本質、第三節軍訓教官角色行為、第四節滿意度。

2.1 軍訓的功能改變

為實施文武合一教育，行政院特於民國 39 年，召集內政部及教育部兩部會，研究恢復學校軍訓及學校軍訓教官訓練相關事宜；於民國 40 年，由教育部及國防部會頒「臺灣自中等以上學校學生軍訓實施計畫」，再由國防部選拔優秀軍官擔任軍訓教官，以於學校推展軍訓工作；民國 42 年，全省高中全面實施軍訓，民國 43 年，專科以上學校亦開始實施，學生軍訓的重建就此底定；民國 49 年，國家建設發展逐漸步入正軌，政府為使學生軍訓制度化，便於 7 月 1 日明令學生軍訓移歸教育部主管，我國學生軍訓自此正式納入教育體系。

自學生軍訓教育在臺重建後，國家面臨各種外交困境和中共的統戰威脅，加上民主社會的變遷影響，群眾運動開始蓬勃發展，但學校校園始終能保持平靜和諧，部分完全中學教官更需協助國中端學生生活輔導工作，透過各項工作推展促進了社會安定繁榮，進而開創國富民安的局面，可見我國軍訓制度之推行對於校園安寧有其成果及幫助。而後，隨著民主社會的進步，國人的思維以及價值觀趨多元化，民國 76 年政府宣布解嚴，民主思想更為開放自由，在改革的影響下，軍訓制度的存廢問題一直受到各界關注，也受到專家學者的批判，導致軍訓制度變革；民國 89 年政黨輪替後，執政黨認為軍訓教官制度是黨國體制遺留的產物，便積極對軍訓制度進行改革，軍訓教官的角色功能也隨之變化。

軍訓教育制度及教官退出校園的議題擾攘了多年之後，在 12 年國教協商裡，立法院朝野黨團於 2013 年 06 月 27 日所協商的「高級中等教育法草案」中，民進黨立委訴求訂定「教官回歸國防體系」的落日條款，在國民黨團、時任教育部長蔣偉寧折衝後，作成附帶決議，要求教育、國防兩部「會商於八年內讓教官回歸國防體系」，對軍訓教官在總量管制下，採「退多補少」、漸進將訓育、校園安全等各項相關經費，逐年編列聘用專業人員，與國防部會商，於 8 年內讓教官回歸國防體系，即從 2021 年起，高中職的校園內將不再有軍訓教官（自由時報電子報，2013）。日前行政院公布「各級學校全民國防教育課程內容及實施辦法第八條修正草案」，明定在 2023 年 8 月 1 日前，各級學校全民國防教育人員得以由軍訓教官擔任，明定教官於校園任職之落日時間（自由時報電子報，2018）。

2.2 軍訓教官服務態度本質

由於服務屬於無形以及主觀認知的特性，所以，服務態度影響會影響顧客滿意度，然而服務態度無法像產品可藉由一些評估指標(如實用性、美觀度、故障率等)，能夠以客觀方式衡量，服務品質是顧客對於服務態度主觀的感受，不容易以量化方式衡量。然而態度衡量，首先必須具備特定的客體，這個客體可能是人、觀念或是產品。態度的形成是經由特定的教育訓練、社會環境影響甚至是特定情境所形成。且會因為教育訓練、社會環境影響、特定情境不同而改變。

楊錦洲(1996)認為服務品質是指提供服務的公司，能夠滿足顧客需求，進而增進顧客信心，並提供適切的滿意服務或產品。然而對顧客來說，服務品質感受好壞往往來自於服務員工的服務工作態度蔡蕙如（民83）。服務態度為個人對服務時所產生的評價以及感覺，也就是對於該人、事、物或觀念的一種持久取向蔡蕙如（民83）。

Larsen 與Bastiansen (1991) 認為服務態度是「服務人員與顧客服務時，服務人員所展現的行為傾向」，陳孟修 (民88) 則將服務態度定義為「服務人員經由特定的教育、訓練與各種情境下所學習到的服務知識以及技能」，林世民 (民90) 認為「服務態度是在服務進行過程中，服務人員表現態度將會影響到顧客滿意度」。

服務品質滿意度與軍訓教官服務態度間呈現正相關，相對學生滿意度與軍訓教官服務態度亦呈現正相關。軍訓教官服務態度、教官角色行為與學生滿意度有著循環關係。尤其當教官退出校園迫在眉梢之際，軍訓教官服務態度便成為影響學生滿意度關鍵因素。

Katz與Stotland(1959)認為態度是由認知、感覺與行動傾向等三者所組成，且其先後排序以認知最先，感覺次之，行動傾向最後。

本明寬 (民87) 認為同理心是人與人相處非常關鍵的因素之一，且對於服務品質滿意度影響很大。本明寬 (民87) 將人的能力分為：態度能力、智力能力以及技術能力等三種，當企業將公司經營理念定位成顧客導向需求時，態度能力的重要性，便會智力能力以及技術能力二種能力之上。林建山 (民81) 表示服務顧客的過程中，影響最大的莫過於服務人員對顧客的服務態度，以及是否從顧客角度去看問題，以及具備處理的能力。所以軍訓教官在處理學生問題、輔導學生時是否能運用同理心角度去處理，讓學生真實感受到軍訓教官服務態度，甚至透過學生輔導、校園安全維護、全民國防教育之際，確實讓學生感受良好的軍訓教官服務態度。

2.3 軍訓教官的角色行為

軍訓教官在時代變遷中，隨著校園民主化的影響，教官在校園中的角色行為亦須隨時調整，進而滿足學校以及社會上的期待，在學生輔導工作方面，由以前的嚴格的軍事管理，轉變為現今民主人性化的輔導與管教，

並且配合教育部全民國防課程調整，於學校推動全民國防教育。依據高級中等學校軍訓教官職掌介派遣調進修申訴辦法，教官工作職掌如下：

- 一、 推動各級學校全民國防教育及全民國防教育軍事訓練課程。
- 二、 擔任前款相關課程教學或協助教學工作。
- 三、 辦理學生校內外生活輔導相關工作。
- 四、 辦理校園安全維護相關工作。
- 五、 辦理教育服務役役男教育訓練及服勤管理相關工作。
- 六、 依高級中等學校（以下簡稱學校）需求，協助辦理學生事務相關工作。

因此軍訓教官於學校的工作內涵，主要區分為「軍訓教學」、「學生生活輔導」與「維護校園安全」三大部分：

一、 全民國防教育：依「各級學校全民國防教育課程內容及實施辦法」第四條規定，高級中等學校、專科學校五年制前三年及其相當層級之進修學校，其全民國防教育之課程如下：

- （一） 國際情勢：包括國際情勢分析、當前兩岸情勢發展及臺灣戰略地位分析等。
- （二） 國防政策：包括國家安全概念、我國國防政策及國家概念與國家意識等。
- （三） 全民國防：包括全民國防導論及全民心防與心理作戰等。
- （四） 防衛動員：包括全民防衛動員概論、災害防制與應變、基本防衛技能及防衛動員模擬演練等。
- （五） 國防科技：包括國防科技概論及海洋科技與國防等。

我國於民國 99 年 5 月 25 日頒布之〈各級學校全民國防教育課程內容及實施辦法〉，明定全民國防教育五大課程主題為「國際情勢」、「國防政策」、「全民國防」、「防衛動員」及「國防科技」，大學由各校自主規劃實施，

高級中等學校實施全民國防教育課程，國民中、小學全民國防教育採融入式教學，納入現行課程中實施，期培養學生愛國情操以及國際視野，以達到強化國家安全共識、奠定全民國防基礎之目標。黃坤山（民 92）認為：軍訓教官已由最初的管理者角色，轉變為軍訓教學的傳授者、學生生活的輔導者、服務工作的執行者以及兵役行政的推動者四種角色。現代戰爭的型態是全民皆兵的戰爭，而非以往的攻城掠地的型態，可從以色列建軍備戰可見一般，戰爭不再只是軍人的責任；影響戰爭勝負的因素，也不單純靠有形戰力就能決定的；無形的力量更是重要，也就是全民國防的認識與體認，有效結合無形力量與有形力量，進而凝聚出國民保家衛國的必勝信念；正所謂「教育是最廉價的國防」，依據「全民國防教育法」暨「全民防衛動員準備法」，於校園實施學生全民國防課程，強化同學全民國防的知識，增進全民防衛意識，強化整體國防安全的基礎，也唯有支持「全民國防」的政策，才能確保國家安全與生存發展，也唯有強化「全民關注、全民支持、全民參與」的共識，進而對「綜合國力」的提升，發揮最高效益，真正保障國家安全、社會安定與人民幸福。

二、 學生生活輔導：

根據高級中學學生輔導辦法第四條：「校長及全體教職員均負輔導之責任，透過教務、學務、總務與輔導相關人員互助模式，與全體教師、家長及社會資源充分配合，對學生實施輔導工作」；由此可知學生輔導工作由學校各處室通力合作，共同協助學生健全發展，幫助學生解決問題。教官在學生生活輔導工作上，也從以往的威權式管教，轉變為現今的輔導管教，擔任教官人員，均需參加教育部安排輔導知能班 24 學分，將所學運用於學生輔導工作上，現今教官以服務的態度，用愛心與耐心來輔導學生，協助學生解決問題，培養學生良好生活習慣，適應學校生活作息，對於學生食、衣、住、行、安全維護等方面，

提供全方位照顧，協助處理緊急事件等，使學生在學校能夠安心的成長與學習。依照民國 74 年 8 月 17 日教育部公布「高級中等以上學校軍訓教官輔導（服務）學生實施要點」，軍訓教官輔導（服務）學生的「服務觀念」為：

- （一）服務學生是軍訓教官的職責，也是軍訓教官的榮譽。
- （二）服務是奉獻，也是犧牲，沒有條件，沒有代價。
- （三）服務學生，要有父母關愛子女的情懷。
- （四）服務學生，要從開闊、寬厚、遠大處著想。
- （五）服務學生，就是替國家照顧青年。

而軍訓教官輔導（服務）學生的「服務要項」有：

- （一）學生安全教育宣導：利用刊物、廣播、標語、壁報、書法、專題報告、演講等競賽，加強生活教育之宣導。
- （二）生活照顧：對住校生、賃居生及工讀生之輔導與管理，各項生活細節的關懷或生活問題的紓解。
- （三）疾病照料：協助學生意外傷害、緊急事故、生病送醫、慰問等。
- （四）急難救助：學生遭遇家庭發生重大變故或發生重大傷病時，協助申請急難慰助以及尋求社會扶助等。
- （五）情緒疏導：學生學業、感情、情緒、健康及其他困惑等。
- （六）安全維護：如交通事故、山難、溺水、自殺、鬥毆、騷擾及其他意外事件之預防與處理。實施個案追蹤及特殊事件處理反映（對學生特殊重大或意外傷亡事件應妥慎處理，並循「校園事件即時通報」系統，掌握時效，逐級反應）。
- （七）三級預防輔導：與家庭、社會、治安及交通單位密切連繫，以強化輔導功能，配合警方執行春風專案、青春專案，落實校園內外無死角之生活輔導。

(八) 推動防制學生藥物濫用：

- 1.強化師生、家長對毒害、藥物之認識。
- 2.觀察學生，瞭解學生及篩檢評估。
- 3.發現學生行為異常現象，及積極介入協助與輔導。
- 4.落實執行校安事件網路通報作業。
- 5.建立學校與家長溝通管道。
- 6.對已吸毒(菸)或疑似愛滋病學生，應以最大之愛心與關懷，輔導其改過遷善。

(九) 其他：落實「全國教官服務全國學生」之要求，貫徹 24 小時專人勤務及住校輔導工作，以確實做好學生服務工作。

三、 校園安全維護：

依據教育部維護校園安全實施要點，為建構安全、友善、健康之校園，學校應強化高關懷學生輔導，防制學生藥物濫用、校園暴力霸凌與涉入不良組織，及關懷中途輟(離)學學生等工作。另外教育部為有效減少校園安全事件的發生，維護各級校園安全，於 92 年 12 月制訂「構建校園災害管理機制實施要點」，期望學校以災害管理理念，維護校園安全。依據「校園安全及災害防救通報處理中心作業規定」，各校成立校園安全暨災害防救通報處理中心，目的在協助各級學校有效管理校園環境，強化校園安全防護，防範外力入侵校園，維護教職員工生人身安全，適切處理校園災害或意外事件，以減災、整備、應變和復原四個階段作為，提供學生安心家長放心的友善學習環境，有效降低校園災害事件發生可能。方東台(民 90)之研究將學生軍訓教育定位為「國家安全與學生校園安全」。劉崑泉(民 92)將軍訓教官依據軍訓工作四大層面區分為國防教師、學生生活輔導、校園安全

維護、校外輔導等四類角色，研究顯示在角色期望方面，受測對象均希望「校園安全」為教官工作第一要務。然而於校園內二十四小時值勤、學生校內、外意外以及緊急事件處理等工作，這些工作吃力不討好，是學校老師較不願做的工作，所以，軍訓教官的角色功能之一，便是學生能在安全的學習環境中接受教育，讓學生安心、家長放心、老師專心的優質教育環境中，讓學校教育能順利的推動發展，讓學生教育品質最佳化。



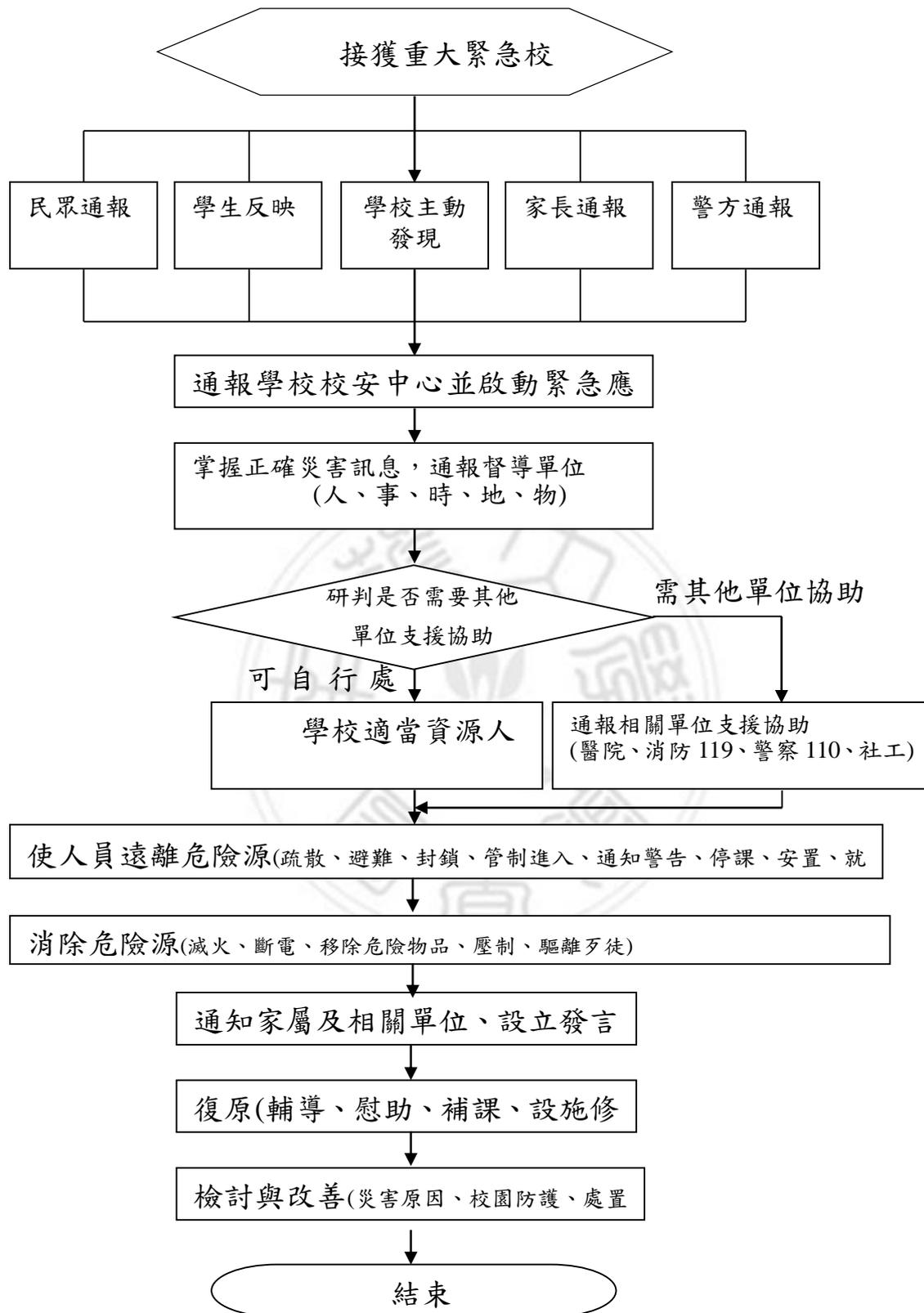


圖 2.1 各級學校重大緊急校安事件處理流程圖

資料來源：是教育部校園防護注意事項

而依據校園安全防護注意事項，軍訓教官校園安全維護的「服務要項」有：

- (一) 安全意識宣導：宣導自我安全意識，並與警政單位合作辦理校園安全相關講座或研習活動。
- (二) 安全防護教育：各校應融入品德教育、人權教育、生命教育、情境教育、性別平等教育及安全教育等時機，教育學生人身安全防護觀念。
- (三) 校安防護訓練：各校應落實教職員工校園安全突發事件危機訓練，熟悉應變處理流程，提升防範危安因子之警覺性。
- (四) 校園門禁管理：加強校園門禁管理，防範可疑危險人員、物品進入校園，以維校園安全。
- (五) 校園安全地圖：查察針對校園安全死角、學生聚集地點、學校出入口及其他安全疑慮處所，規劃安全路線，建立校園安全地圖，預防危安事件發生。
- (六) 校園巡查：針對校園安全疑慮處所，規劃巡查時段及路線，減少危安事件發生。
- (七) 校園環境安全檢查：每學期配合轄區派出所辦理校園環境安全檢核。
- (八) 教育、警政、社政聯合防護機制：依據「維護校園安全支援約定書」執行校園安全防護工作，支援校園危機處理、學生心理諮商、法律諮詢、醫療保護及社會福利服務等。
- (九) 通報聯繫作為：視狀況通報警政、消防、社政及衛政單位等支援網絡。
- (十) 落實安全防護演練：每學年就校園門禁管理、監視及求助系統測試、緊急重大事件應變處理等事項，辦理校園安全防護演練，以強化應變及危機處置能力。

2.4 滿意度

滿意度可以說是現今社會做為衡量產品或服務的關鍵指標，用來評定消費者對於產品或服務的好壞，甚至可以用來評定縣市首長的施政滿意度。Getzels, Lipham and Campbell(1968)認為，「滿意」是個人與組織期望兩者間所生的函數，當個人需要與組織期望達到相同時，滿意度自然也會隨之將達到最高峰，而當個人需要與組織期望無法相同時，則滿意程度隨之降低；Oliver(1997)指出，「滿意」是當消費者在消費過程中，感受到產品或服務帶來的滿足程度；Kotler(1996)認為，滿意度是顧客感受到服務的好壞，來自於個人本身對於產品或服務期待與使用後感受，兩者相互比較後所形成的結果。Cardozo 於 1965 年最先提出顧客滿意度，探討顧客預期結果與實際結果之差距，以及顧客滿意度影響再購意願程度。Kotler 將「顧客滿意」定義為顧客比較服務預期成果以及服務後績效的感覺。滿意度除了是事前期望並從經驗發生出來的一種結果，並受到服務品質的影響外，也受到社會、自然及顧客本身的因素影響，當預期與實際效果一致時，顧客對其滿意度將增高，反之則降低。

學生滿意度可視為顧客滿意度，顧客滿意度係指消費者購買與使用產品或服務後的整體評估，而學生滿意度為學生本身對人、事、物認知或感知之整體評估。黃俊英（民 92）指出顧客滿意度的高低，通常取決於顧客感受的知覺價值與期望的水準，當知覺價值超過期望水準時，顧客會更加滿意；當知覺價值低於期望水準時，顧客會感到不滿意。

軍訓教官在學校服務，最大的責任就是全民國防教育、學生生活輔導以及校園安全維護，本研究旨在瞭解學生對軍訓教官服務態度對角色行為滿意度情形，探討教官在校園功能性及影響。

第三章 研究方法

3.1 研究架構與假設

本研究依據上述相關文獻、研究動機與研究目的之探討軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、學生滿意度關係之研究，研究架構如圖 3.1 所示。

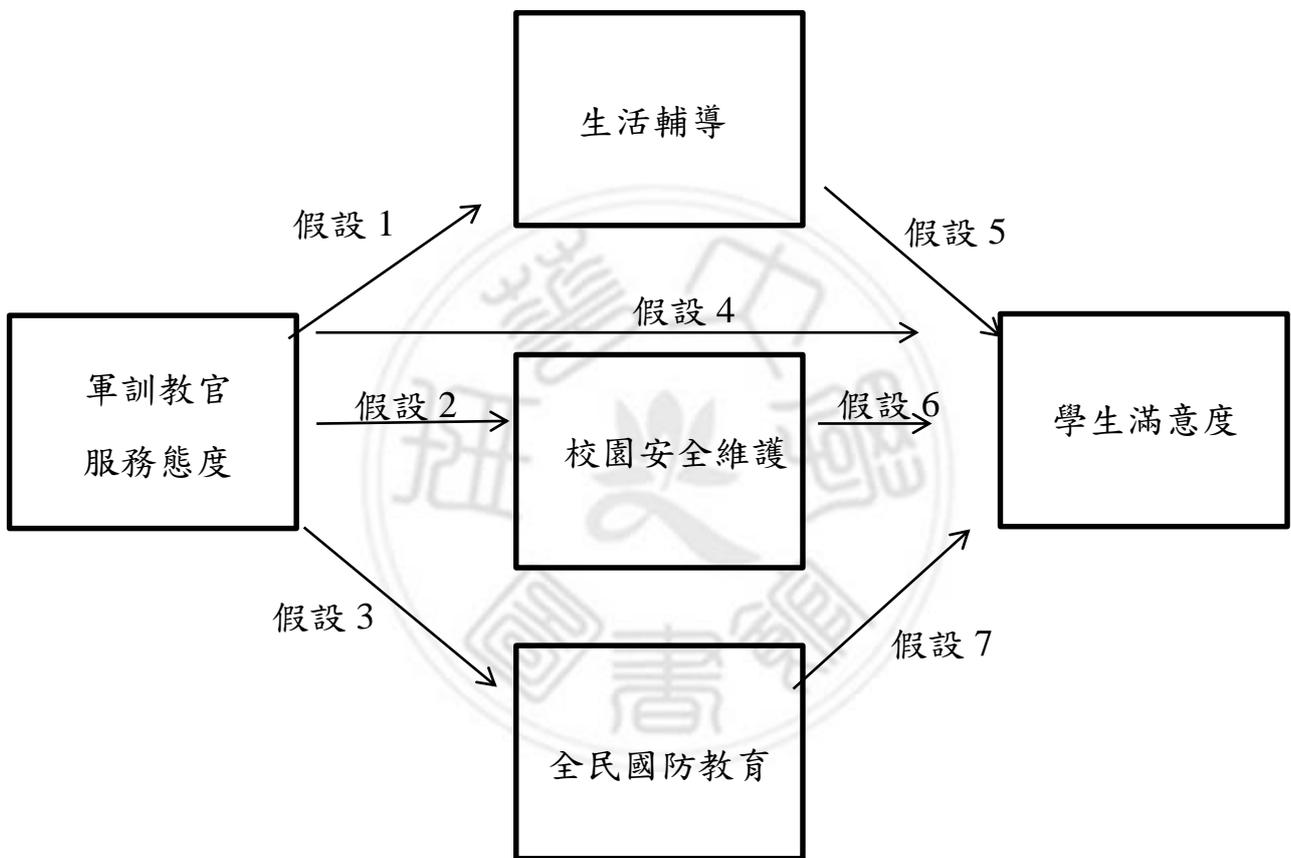


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

本研究經由上述文獻探討軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、學生滿意度關係之研究，進而提出相關假設整理如下：

假設 1：軍訓教官服務態度對生活輔導具有正向影響關係。

假設 2：軍訓教官服務態度對校園安全維護具有正向影響關係。

假設 3：軍訓教官服務態度對全民國防教育具有正向影響關係。

假設 4：軍訓教官服務態度對學生滿意度具有正向影響關係。

假設 5：生活輔導對學生滿意度具有正向影響關係。

假設 6：校園安全維護對學生滿意度具有正向影響關係。

假設 7：全民國防教育對學生滿意度具有正向影響關係。

3.2 問卷設計

本問卷採用紙本問卷調查方式進行，第一部分為調查嘉義市高職學生之基本資料，第二部分為調查軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、學生滿意度關係之研究。本問卷採用李克特(Likert)五點量表來測量，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」分為五個等級，依序給予 1、2、3、4、5 的分數，分數之加總分數越高時，表示受測者的對各量表的同意程度越高。

3.3 問卷抽樣方法

本研究問卷採用紙本問卷調查收集資料，以嘉義市高職學生為受測者，透過各校教官於全民國防課程施測。共回收了 107 份問卷，剔除無效問卷 7 分，針對 100 份問卷之資料進行整理，並進行統計資料分析。

3.4 資料分析方法

本節針對本研究所使用之統計分析套裝軟體 SPSS 18 版，對問卷資料進行數據分析，研究方法說明如下：

3.4.1 敘述性統計

敘述性統計分析是本研究為了瞭解問卷母體樣本結構之特性，針對問卷填答，依序將嘉義市高職的人口統計變數（性別、年級）次數與百分比分配之統計分析與整理，具以瞭解樣本屬性之分佈情形。

3.4.2 因素分析

本研究根據 Kaiser (1974)所提出 KMO 取樣適切性檢定需先大於 0.7 為標準來確定問卷資料是否適合進行因素分析，將軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、滿意度進行因素分析。

3.4.3 信度分析

使用 Cronbach's α 值檢驗問卷的內部一致性，及測量結果的一致性與穩定性，變數間的相關性越大，一致性越佳。而信度指的是量表在衡量構面時，其具備一致性或穩定性之程度。本研究將採用內部一致性信度分析，依據 Guelford (1965)建議 Cronbach's α 係數需大於 0.7，才屬於高信度之標準；Cronbach's α 係數介於 0.35 至 0.7 之間為中信度，即表示此問卷具有可信度；Cronbach's α 係數小於 0.35 時為低信度，即代表該量表可靠性不足以採信，若 Cronbach's α 係數越大則代表內部一致性也就越高，，檢視其 α 值之大小，以衡量問卷是否具有可信度。

3.4.4 獨立樣本 t 檢定

獨立樣本 t 檢定(Independent Sample t Test)是最為常見的檢定問題方法，是在探討比較兩個母體之平均數，透過分析瞭解兩母體之間的顯著差異情形。本研究將藉由獨立樣本 t 檢定，來檢測性別軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育對於滿意度有無顯著差異情形。

3.4.5 單因子變異數分析

單因子變異數分析有別於獨立樣本 t 檢定之處，是在探討兩個以上之母體平均數之間的比較，本研究藉由單因子變異數分析探討不同的年級是否對軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、學生滿意度關係之間有顯著差異情形。

3.4.6 迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)用來探討軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育對於滿意度等構面之關係。

第四章 實證結果分析

本章節使用 SPSS 18 套裝軟體作為問卷資料分析工具，針對已回收之問卷進行彙整與分析，驗證各項構面所建立之研究假設，進而解釋研究結果。本研究以軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、學生滿意度之關係，並針對分析之結果提出結論。

4.1 敘述性統計

本研究首先對所收集到資料樣本進行抽樣人口結構性分析，表 4.1 分別對學校、性別、年級項目等背景變項進行資料結構說明。

表 4.1 樣本敘述性統計分析表

個人特徵	類別	人數	百分比
性別	男	49	49%
	女	51	51%
年級	一年級	35	35%
	二年級	30	30%
	三年級	35	35%

資料來源：本研究整理

1. 性別

本研究回收之有效問卷中，男性有 49 人(49%)，女性有 51 人(51%)，本研究調查對象中由於男女比例差距不大。

2. 年級

本研究回收之有效問卷中，一年級有 35 人(35%)，二年級有 30 人(30%)，三年級有 35 人(35%)，本研究調查由各校教官運用全民國防課程協助填寫問卷。

4.2 因素分析與信度分析

本研究首先進行回收問卷之信度及效度檢測，檢測問卷是否達到良好的信度與效度，並且期望能夠呈現出本研究樣本之特徵。本研究採用因素分析來進行問卷資料的萃取與縮減，其次再透過信度分析來驗證軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、學生滿意度等構面的衡量問卷題項的可靠性，透過以上方法來確立其內部一致性及穩定性。

4.2.1 因素分析

本研究根據 Kaiser (1974)先執行 KMO 取樣適切性量數與 Bartlett 球形檢定後，對軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、學生滿意度之構面，進行資料的萃取與縮減，藉以確保資料縮編的合乎與否，並確立資料進行因素分析時，在因素萃取時，本研究採用主成份分析法，再藉由轉軸法採用最大變異法，按照因素負荷量高低進行排序，以利後續之資料分析整理。因素分析以因素負荷量(Factor Loading)以 0.5 為判定刪題標準，若題項之因素負荷低於 0.5，則代表該問項與構面的關聯性較低或無關聯，因此不需保留該題項。

首先透過 KMO 與 Bartlett 球形檢定分析結果確保資料適合進行因素分析，其結果如表 4.2 所示。表 4.2 顯示軍訓教官服務態度之 KMO 值為 0.743，Bartlett 球形檢定為顯著($p < 0.001$)；生活輔導之 KMO 值為 0.650，Bartlett 球形檢定為顯著($p < 0.001$)；校園安全的可信度之 KMO 值為 0.618，Bartlett 球形檢定為顯著($p < 0.001$)；全民國防教育的可信度之 KMO 值為 0.720，Bartlett 球形檢定為顯著($p < 0.001$)；學生滿意度之 KMO 值為 0.696，Bartlett 球形檢定為顯著($p < 0.001$)；經由上述可發現 KMO 值皆高於 0.6，各構面之 Bartlett 球形檢定皆有顯著性；因本研究各變項之構面

因素負荷量數值均大於 0.5，問卷題目不需刪除，就上述顯示問卷樣本符合因素分析。以下將分述說明軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育、學生滿意度之因素分析結果。

表 4.2 各構面之 KMO 值與球型檢定結果

衡量構面	KMO 值	Bartlett 球型檢定			
		近似卡方分配	自由度	顯著性	解釋變異量
軍訓教官服務態度	0.743	107.256	6	0.000***	59.719
生活輔導	0.650	32.905	6	0.000***	43.058
校園安全	0.618	57.317	6	0.000***	48.114
全民國防教育	0.720	87.881	6	0.000***	56.808
滿意度	0.696	48.147	6	0.000***	48.166

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

1. 軍訓教官服務態度

軍訓教官服務態度構面之題項共有 4 題，各題項之因素負荷量介於 0.717~0.870 之間，軍訓教官服務態度解釋變異量為 59.719%，特徵值為 2.389，分析結果如表 4.3 所示；分析過後得知，衡量之題項具有相當水準之效度。

2. 生活輔導

生活輔導構面之題項共有 4 題，各題項之因素負荷量介於 0.533~0.772 之間，認知有用性解釋變異量為 43.058%，特徵值為 1.722，分析結果，分析結果如表 4.4 所示；分析過後得知，衡量之題項具有相當水準之效度。

3. 校園安全的可信度

校園安全的可信度構面之題項共有 4 題，各題項之因素負荷量介於 0.602~0.812 之間，特徵值為 1.925，其校園安全的可信度總累積解釋變異量為 48.114%，分析結果如表 4.5 所示；分析過後得知，衡量之題項具有相當水準之效度。

4. 全民國防的可信度

全民國防的可信度構面之題項共有 4 題，各題項之因素負荷量介於 0.742~0.765 之間，全民國防解釋變異量為 56.808%，特徵值為 2.272，分析結果如表 4.6 所示；分析過後得知，衡量之題項具有相當水準之效度。

5. 滿意度

滿意度構面之題項共有 4 題，各題項之因素負荷量介於 0.536~0.756 之間，滿意度解釋變異量為 48.166%，特徵值為 1.927，分析結果如表 4.7 所示；分析過後得知，衡量之題項具有相當水準之效度。

表 4.3 軍訓教官服務態度之因素分析

因素	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量 %	累積解釋變異量 %
軍訓教官服務態度	1.教官的專業素養足以勝任國防課程教學。	0.717	2.389	59.719	59.719
	2.教官經常主動關懷學生。	0.719			
	3.教官是願意為學生服務的。	0.870			
	4.學生與教官之間的關係比跟老師間相處更融洽。	0.714			

資料來源：本研究整理

表 4.4 生活輔導之因素分析

因素	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量 %	累積解釋變異量 %
生活輔導	5.教官會與家長溝通及配合，協助輔導學生。	0.772	1.722	43.058	43.058
	6.教官會了解學生心理困難，並給予適當協助與輔導。	0.731			
	7.教官主動了解學生家庭狀況，並協助與解決其困難。	0.734			
	8.教官輔導學生養成良好的生活習慣。	0.533			

資料來源：本研究整理

表 4.5 校園安全維護之因素分析

因素	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量 %	累積解釋變異量 %
校園安全維護誇	9.教官上放學時有維護同學交通安全之責任。	0.618	1.925	48.114	48.114
	10.教官能及時處理校園意外或緊急狀況。	0.721			
	11.教官能妥善處理天然災害事件。	0.602			
	12.教官能有效處理公民訓練或戶外活動等安全維護工作。	0.812			

資料來源：本研究整理

表 4.6 全民國防教育之因素分析

因素	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量 %	累積解釋變異量 %
全民國防教育誇	13.教官具備國防專業知識與學術素養。	0.765	2.272	56.808	56.808
	14.教官會運用教學媒體，引發學生學習興趣。	0.742			
	15.教官會依據實際上課狀況，調整課程與進度。	0.750			
	16.教官能將社會時事以及國際情勢融入教學課程。	0.757			

資料來源：本研究整理

表 4.7 學生滿意度之因素分析

因素	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量 %	累積解釋變異量 %
滿意度誇	17.教官會運用溝通技巧與學生、家長、其他成員互動良好	0.717	1.927	48.166	48.166
	18.當學生發生意外時，教官會立即前往協助處理。	0.744			
	19.我認為教官進入校園對於校園安全的維護是有幫助的。	0.756			
	20.我認為國防課程，對我是有幫助的。	0.536			

資料來源：本研究整理

4.3 信度分析

信度分析是指測量結果的一致性、穩定性及可靠性， α 係數越大其說明研究構面之相關性越大，且內部一致性越高，表示該測驗的結果愈有一致性、穩定性與可靠性。

本研究問卷依據 Guelford (1965) 及葉凱莉、劉依瑜 (2012) 的相關文獻建議 α 係數需大於 0.7，才屬於高信度之標準； α 係數介於 0.35 至 0.7 之間為中信度； α 係數小於 0.35 時為低信度，即代表該量表可靠性不足以採信，若 α 係數越大則代表內部一致性也就越高。分析結果如表 4.8 所示。

表 4.8 信度分析結果

衡量構面	子構面	題數	Cronbach' s α	總 Cronbach' s α
軍訓教官服務態度	軍訓教官服務態度	4	0.781	0.796
角色行為	生活輔導	4	0.789	
	校園安全維護	4	0.740	
	全民國防教育	4	0.738	
學生滿意度	學生滿意度	4	0.734	

資料來源：本研究整理

依據本研究數據分析結果，對於軍訓教官服務態度、角色行為、學生滿意度分析結果顯示軍訓教官服務態度的 Cronbach' s α 為 0.781，生活輔導的 Cronbach' s α 為 0.789，校園安全維護的 Cronbach' s α 為 0.740，全民國防教育的 Cronbach' s α 為 0.738，學生滿意度的可信度的 Cronbach' s α 為 0.734，由此得知表示問卷各構面仍具有良好的內部一致性及穩定性。

4.4 獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析

本章節探討不同學校的受測者填答問卷時，是否會對軍訓教官服務態度、角色行為、學生滿意度是否有顯著的差異，以下將用獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析針對各個不同的研究構面進行分析，並將有所差異部分進行敘述。

4.4.1 獨立樣本 t 檢定

本研究首先檢定性別，是否對軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全、全民國防教育、學生滿意度是否有顯著差異比較，並根據分析結果對有顯著差異的類別加以描述說明。如表 4.9 所示。

表 4.9 獨立樣本 t 檢定表（性別）

構面	性別	個數	平均數	T 值	P 值
軍訓教官 服務態度	A.男	49	3.8700	-2.076	0.046*
	B.女	51	4.2267		
生活輔導	A.男	49	3.8254	-2.509	0.014*
	B.女	51	3.9706		
校園安全	A.男	49	4.1587	-2.579	0.015*
	B.女	51	4.2754		
全民國防 教育	A.男	49	4.1865	-1.125	0.263
	B.女	51	4.3021		
學生 滿意度	A.男	49	4.1905	-1.838	0.069
	B.女	51	4.2807		

註：* $P < 0.05$ ，** $P < 0.01$ ，*** $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

經分析結果由表 4.9 得知「性別」對軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護具顯著差異，女性同學平均數大於男性同學，女性同學更加認同軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護。然而在全民國防教育、學生滿意度均無顯著差異。

4.4.2 單因子變異數分析

本研究使用單因子變異數分析來探討分析年級對本研究之研究構面（軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全、全民國防教育、學生滿意度），以了解不同年級學生的差異程度，並比較其平均數差異，茲將分析結果陳述如下：

年級別經分析結果發現，年級的不同對軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全、全民國防教育、學生滿意度均無顯著差異，如表 4.10 所示。

表 4.10 各構面單因子變異數表（年級）

構面	年級	F 值	P 值
軍訓教官 服務態度	一年級	0.755	0.473
	二年級		
	三年級		
生活 輔導	一年級	0.883	0.417
	二年級		
	三年級		
校園 安全	一年級	1.387	0.255
	二年級		
	三年級		
全民國防 教育	一年級	0.470	0.627
	二年級		
	三年級		
學生 滿意度	一年級	2.812	0.065
	二年級		
	三年級		

註：* $P < 0.05$ ，** $P < 0.01$ ，*** $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.5 軍訓教官服務態度、教官角色行為與學生滿意度之相關分析

本研究係以皮爾森相關分析(Pearson Correlation Analysis)作為研究變項間之相關分析。表 4.11 顯示軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全、全民國防教育、學生滿意度等構面之相關係數矩陣，由表中可看出軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全、全民國防教育、學生滿意度有顯著正相關，即當軍訓教官服務態度提高時，對生活輔導、校園安全、全民國防教育及學生滿意度有上升之情形，據此，可驗證本研究之假設：

- 1、軍訓教官服務態度對生活輔導有顯著相關實證結果成立。
- 2、軍訓教官服務態度對校園安全維護有顯著相關實證結果成立。
- 3、軍訓教官服務態度對全民國防教育有顯著相關實證結果成立。

而生活輔導、校園安全、全民國防教育對學生滿意度亦有顯著正相關，即當生活輔導、校園安全、全民國防教育提高時，學生滿意度有上升的情形，據此可驗證本研究之假設：4、軍訓教官服務態度對學生滿意度有顯著相關實證結果成立。

表 4.11 各構面相關係數表

構面	軍訓教官服務態度	生活輔導	校園安全	全民國防教育	學生滿意度
軍訓教官服務態度	-	0.362**	0.458**	0.384**	0.431**
生活輔導	0.362**	-	0.319**	0.381**	0.407**
校園安全	0.458**	0.319**	-	0.592**	0.546**
全民國防教育	0.384**	0.381**	0.592**	-	0.588**
學生滿意度	0.431**	0.407**	0.546**	0.588**	-

**在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著

資料來源：本研究整理

4.6 迴歸分析與中介效果驗證

本研究藉由線性迴歸分析探討變數之間的因果關係，本研究將進一步藉由複迴歸分析探討軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全、全民國防教育、學生滿意度各構面間的關係，各構面間之關係的解釋及驗證研究假設是否成立。

4.6.1 軍訓教官服務態度對生活輔導迴歸分析

1. 由表 4.12 可知，軍訓教官服務態度對生活輔導迴歸分析結果，有顯著解釋力($F=14.806$ ， $P<0.001$)，調整後 R^2 值為 0.122，表示軍訓教官服務態度可以解釋生活輔導 12.2% 的變異量，亦即預測生活輔導有 12.2% 的解釋力。
2. 軍訓教官服務態度對生活輔導達到極顯著影響，表示軍訓教官服務態度越佳，對生活輔導也會越高。

表 4.12 軍訓教官服務態度與生活輔導之迴歸分析表

自變數	依變數	生活輔導
		β
	常數項	2.754
	軍訓教官服務態度	0.362
	R	0.362
	R^2	0.131
	調整後 R^2	0.122
	F 值	14.806***
	P 值	0.000

註：* $p<0.05$ ，** $p<0.01$ ，*** $p<0.001$

資料來源：本研究整理

4.6.2 軍訓教官服務態度對校園安全維護迴歸分析

1. 由表 4.13 可知，軍訓教官服務態度對校園安全維護迴歸分析結果，有顯著解釋力 ($F=25.955$, $P<0.001$)，調整後 R^2 值為 0.201，表示軍訓教官服務態度可以解釋校園安全維護 20.1% 的變異量，亦即預測校園安全維護有 20.1% 的解釋力。
2. 軍訓教官服務態度對校園安全維護達到極顯著影響，表示軍訓教官服務態度越佳，對校園安全維護也會越高。

表 4.13 軍訓教官服務態度與校園安全維護之迴歸分析表

自變數 \ 依變數	校園安全維護
	β
常數項	2.750
軍訓教官服務態度	0.458
R	0.458
R^2	0.209
調整後 R^2	0.201
F 值	25.955***
P 值	0.000

註：* $p<0.05$ ，** $p<0.01$ ，*** $p<0.001$

資料來源：本研究整理

4.6.3 軍訓教官服務態度對全民國防教育迴歸分析

1. 由表 4.14 可知，軍訓教官服務態度對全民國防教育迴歸分析結果，有顯著解釋力 ($F=16.990$, $P<0.001$)，調整後 R^2 值為 0.139，表示軍訓教官服務態度可以解釋全民國防教育 13.9% 的變異量，亦即預測全民國防教育有 13.9% 的解釋力。
2. 軍訓教官服務態度對全民國防教育達到極顯著影響，表示軍訓教

官服務態度越佳，對全民國防教育也會越高。

表 4.14 軍訓教官服務態度與全民國防教育之迴歸分析表

自變數 \ 依變數	全民國防教育
	β
常數項	2.400
軍訓教官服務態度	0.384
R	0.384
R^2	0.148
調整後 R^2	0.139
F 值	16.990***
P 值	0.000

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.6.4 軍訓教官服務態度對學生滿意度迴歸分析

1. 由表 4.15 可知，軍訓教官服務態度對學生滿意度迴歸分析結果，有顯著解釋力 ($F=22.366$, $P < 0.001$)，調整後 R^2 值為 0.178，表示軍訓教官服務態度可以解釋學生滿意度 17.8% 的變異量，亦即預測學生滿意度有 17.8% 的解釋力。
2. 軍訓教官服務態度對學生滿意度達到極顯著影響，表示軍訓教官服務態度越佳，對學生滿意度也會越高。

表 4.15 軍訓教官服務態度與學生滿意度之迴歸分析表

自變數 \ 依變數	學生滿意度
	β
常數項	2.711
軍訓教官服務態度	0.431
R	0.431
R^2	0.186
調整後 R^2	0.178
F 值	22.366***
P 值	0.000

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.6.5 生活輔導對學生滿意度迴歸分析

1. 由表 4.16 可知，生活輔導對學生滿意度迴歸分析結果，有顯著解釋力 ($F=19.470$, $P < 0.001$)，調整後 R^2 值為 0.157，表示生活輔導可以解釋學生滿意度 15.7% 的變異量，亦即預測學生滿意度有 15.7% 的解釋力。
2. 生活輔導對學生滿意度達到極顯著影響，表示軍訓教官生活輔導越佳，對學生滿意度也會越高。

表 4.16 生活輔導與學生滿意度之迴歸分析表

自變數	依變數	學生滿意度
		β
	常數項	0.407
	生活輔導	0.453
	R	0.407
	R ²	0.166
	調整後 R ²	0.157
	F 值	19.470***
	P 值	0.000

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.6.6 校園安全維護對學生滿意度迴歸分析

1. 由表 4.17 可知，校園安全維護對學生滿意度迴歸分析結果，有顯著解釋力（ $F=41.646$ ， $P < 0.001$ ），調整後 R² 值為 0.291，表示校園安全維護可以解釋學生滿意度 29.1% 的變異量，亦即預測學生滿意度有 29.1% 的解釋力。
2. 校園安全維護對學生滿意度達到極顯著影響，表示軍訓教官校園安全維護越佳，對學生滿意度也會越高。

表 4.17 校園安全維護與學生滿意度之迴歸分析表

自變數	依變數	學生滿意度
		β
	常數項	1.747
	校園安全維護	0.546
	R	0.546
	R ²	0.296
	調整後 R ²	0.291
	F 值	41.646***
	P 值	0.000

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.6.7 全民國防教育對學生滿意度迴歸分析

1. 由表 4.18 可知，全民國防教育對學生滿意度迴歸分析結果，有顯著解釋力（ $F = 51.877$ ， $P < 0.001$ ），調整後 R² 值為 0.339，表示全民國防教育可以解釋學生滿意度 33.9% 的變異量，亦即預測學生滿意度有 33.9% 的解釋力。
2. 全民國防教育對學生滿意度達到極顯著影響，表示軍訓教官全民國防教育越佳，對學生滿意度也會越高。

表 4.18 全民國防教育與學生滿意度之迴歸分析表

自變數	依變數	學生滿意度
		β
	常數項	2.265
	全民國防教育	0.588
	R	0.588
	R ²	0.346
	調整後 R ²	0.339
	F 值	51.877***
	P 值	0.000

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.6.8 本研究根據針對以下各構面是否有中介效果進行複迴分析與驗證。

- 1.生活輔導在軍訓教官服務態度與學生滿意度之間具有部分中介效果
- 2.校園安全維護在軍訓教官服務態度與學生滿意度之間具有部分中介效果
- 3.全民國防教育在軍訓教官服務態度與學生滿意度之間具有部分中介效果

本研究採用 Baron and Kenny (1986)的中介效果驗證方法來檢定變數之間的中介效果，中介效果的成立應滿足下列條件：

- 1.自變數對中介變數具有顯著影響。
- 2.自變數與中介變數分別對依變數具有顯著影響。
- 3.同時選取自變數與中介變數對依變數進行複迴歸分析，若自變數對依變數的影響會因中介變數的存在而減弱，但依舊達顯著水準時，中介變數

即具部分中介效果；若自變數對依變數的影響會因為中介變數的存在而變得不顯著，即為完全中介效果。

由表 4.19 之模式一可知，標準化迴歸係數為 0.362，達到顯著水準，表示軍訓教官服務態度對生活輔導具有顯著的正向影響關係，由模式二可知，標準化迴歸係數 0.431，亦達到顯著水準，表示軍訓教官服務態度對學生滿意度具有顯著的正向影響關係；由模式三可知，標準化迴歸係數 0.407，同樣達到顯著水準，表示生活輔導對學生滿意度有顯著的正向影響關係；因此生活輔導的中介效果成立之前提假設均成立，進一步比較模式二與模式四之結果可得知，軍訓教官服務態度對學生滿意度的影響在加入生活輔導後，標準化迴歸係數由原先 0.431 降低為 0.326，仍達顯著水準，因此生活輔導在軍訓教官服務態度與學生滿意度具有部分中介效果。

表 4.19 軍訓教官服務態度與生活輔導對學生滿意度之迴歸分析表

自變數 \ 依變數	模式一	模式二	模式三	模式四
	生活輔導	學生滿意度	學生滿意度	學生滿意度
	β	β	β	β
常數項	2.754***	2.711***	2.407***	1.826***
軍訓教官服務態度	0.362***	0.431***	-	0.326***
生活輔導	-	-	0.407***	0.289***
R	0.362	0.431	0.407	0.508
R ²	0.131	0.186	0.166	0.258
調整後 R ²	0.122	0.178	0.157	0.243
F 值	14.806	22.366	19.470	16.891
P 值	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.20 之模式一可知，標準化迴歸係數為 0.458，達到顯著水準，表示軍訓教官服務態度對校園安全維護具有顯著的正向影響關係，由模式二可知，標準化迴歸係數 0.431，亦達到顯著水準，表示軍訓教官服務態度對學生滿意度具有顯著的正向影響關係；由模式三可知，標準化迴歸係數 0.548，同樣達到顯著水準，表示校園安全維護對學生滿意度有顯著的正向影響關係；因此校園安全維護的中介效果成立之前提假設均成立，進一步比較模式二與模式四之結果可得知，軍訓教官服務態度對學生滿意度的影響在加入生活輔導後，標準化迴歸係數由原先 0.431 降低為 0.229，仍達顯著水準，因此校園安全維護在軍訓教官服務態度與學生滿意度具有部分中介效果。

表 4.20 軍訓教官服務態度與校園安全維護對學生滿意度之迴歸分析表

自變數 \ 依變數	模式一	模式二	模式三	模式四
	校園安全維護	學生滿意度	學生滿意度	學生滿意度
	β	β	β	β
常數項	2.750***	2.711***	1.747***	1.446***
軍訓教官服務態度	0.458***	0.431***	-	0.229***
校園安全維護	-	-	0.548***	0.441***
R	0.458	0.431	0.548	0.583
R ²	0.209	0.186	0.296	0.340
調整後 R ²	0.201	0.178	0.291	0.326
F 值	25.955	22.366	41.646	24.956
P 值	0.000***	0.000***	0.000***	0.015*

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.21 之模式一可知，標準化迴歸係數為 0.384，達到顯著水準，表示軍訓教官服務態度對生活輔導具有顯著的正向影響關係，由模式二可知，標準化迴歸係數 0.431，亦達到顯著水準，表示軍訓教官服務態度對學生滿意度具有顯著的正向影響關係；由模式三可知，標準化迴歸係數 0.588，同樣達到顯著水準，表示生活輔導對學生滿意度有顯著的正向影響關係；因此生活輔導的中介效果成立之前提假設均成立，進一步比較模式二與模式四之結果可得知，軍訓教官服務態度對學生滿意度的影響在加入生活輔導後，標準化迴歸係數由原先 0.431 降低為 0.240，仍達顯著水準，因此全民國防教育在軍訓教官服務態度與學生滿意度具有部分中介效果。

表 4.21 軍訓教官服務態度與全民國防教育對學生滿意度之迴歸分析表

自變數 \ 依變數	模式一	模式二	模式三	模式四
	全民國防教育	學生滿意度	學生滿意度	學生滿意度
	β	β	β	β
常數項	2.400***	2.711***	2.265***	1.760***
軍訓教官服務態度	0.384***	0.431***	-	0.240***
全民國防教育	-	-	0.588***	0.496***
R	0.384	0.431	0.588	0.629
R ²	0.148	0.186	0.346	0.395
調整後 R ²	0.139	0.178	0.339	0.383
F 值	16.990	22.366	51.877	31.719
P 值	0.000***	0.000***	0.000***	0.006**

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

本章將歸納研究之結果及發現，將結論予以說明並提出研究建議，以供嘉義市高職軍訓教官同仁之參考，並提出後續研究建議，以供未來研究者繼續研究之方向及思考之議題。

5.1 研究結論

本研究以軍訓教官服務態度為例，探討生活輔導、校園安全、全民國防教育、學生滿意度之間是否有顯著關係，並依據研究的架構整理出 7 個研究假設均成立，可看出軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全、全民國防教育、學生滿意度有顯著正相關，即當軍訓教官服務態度提高時，對生活輔導、校園安全、全民國防教育及學生滿意度有上升之情形，以透過紙本問卷收集樣本資料，並以統計分析方法驗證，依據樣本資料分析結果分述如下。

針對不同背景之高職同學，探究在軍訓教官服務態度與角色行為對徐生滿意度關係之研究結果，研究發現簡述如下：

- 1.不同性別之高職同學，在軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護上呈現顯著差異，女性同學認知程度高於男性同學，全民國防教育與滿意度較無顯著差異。
- 2.不同年級之高職同學在軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育與滿意度認知程度均無顯著差異。

針對高職同學之角色行為與軍訓教官服務態度，探究構面間是否存在影響以及中介效果，研究發現簡述如下：

- 1.生活輔導在軍訓教官服務態度與學生滿意度之間具有部分中介效果。
- 2.校園安全維護在軍訓教官服務態度與學生滿意度之間具有部分中介效果。

3.全民國防教育在軍訓教官服務態度與學生滿意度之間具有部分中介效果。

5.2 管理意涵

由本研究結果得知，滿意度會受到軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護以及民國防教育所影響，表示若能提高軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護，即能增加學生滿意度。僅以以下幾點提出建議：

1.軍訓教官服務態度：

軍訓教官在處理學生問題、輔導學生時是否能運用同理心角度去處理事情，站在學生角度去思考問題，了解問題本身，並善用傾聽技巧，讓學生真實感受到教官與學生站在同一線，有效協助學生解決問題，落實輔導同學機制，養成同學良好品德規範，軍訓教官服務態度透過學生輔導、校園安全維護、全民國防教育之際，確實讓學生感受良好的軍訓教官服務態度。

2.生活輔導：

由於民主社會的發展，校園氛圍已朝向多元化發展，重視學生權益，不同於以往威權式管教，而改採「輔導」觀念來推展學生生活輔導工作。軍訓教官在處理學校各項事務時，應提升服務態度，才能有效推展各項軍訓工作，以提升服務態度滿意度。軍訓教官在學校是校規的執法者，讓學生了解其是非對錯，養成良好品德操守，藉由與學生良好溝通，進而讓學生思考問題，找到正確解決問題方式，養成守法守紀觀念以及學習待人處事之道，並透過主動關懷學生，讓學生感受到教官的服務熱忱，增加彼此信任關係。

3.校園安全維護：

高中生常常為了追求刺激感，而發生危險情事，師長以及教官需透過平常上課以及校園巡查時機，掌握學生狀況，並與同學建立信賴關係，使同學

遇問題無法解決時，能主動向教官求救或是反映，並教育同學發揮同儕互助功用，透過彼此間互相提醒，相互規勸，共同協助維護學生安全。透過全民國防課程時機，教導同學安全教育，讓學生了解安全重要性，另外配合每學期的防災教育宣導及防災演練，強化學生安全意識。

4.全民國防教育：

全民國防課程透過多元化、生動活潑方式呈現，較能吸引學生注意，教官透過各項研習時機，分享彼此教學經驗，有助於提升教學技能。近日流行的學思達教學方式，是針對學生學習所設計的教學法，訓練學生自「學」、閱讀、「思」考、討論、分析、歸納、表「達」、寫作等等能力。透過製作全新的以問題為導向的講義、透過小組之間「既合作又競爭」的新學習模式、將講臺還給學生、讓老師轉換成主持人、引導者，讓學習權完全交還學生。促進學生學習興趣、增加學生各種能力、增進學生閱讀、思考、表達、寫作等綜合能力，可作為增進學生學習動機教學法。

5.3 後續研究建議

本研究之研究對象為高職同學對軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育與滿意度之知覺情形，有效樣本為 100 人，調查以嘉義市高職同學為例，由於本研究並未全面涵蓋所有研究因素，在樣本收集上較為狹隘，因此對於研究有些許影響，未來研究者欲探討教官軍訓教官服務態度與角色行為時，可進行嘉義市全體高中職老師或家長做為研究調查對象。本研究屬於純量化的研究方式，無法完全深入了解學生、家長、老師對於教官角色行為滿意度，建議後續研究者可在量化研究中加入質性訪談部分，利用深度訪談等方式，將能有更完整以及深入的看法以及想法，將可更充實研究結果的呈現以及嚴謹度。

5.4 研究限制

本研究因人力限制及經費限制，主要採用橫斷面研究法進行探討高職同學在軍訓教官服務態度、生活輔導、校園安全維護、全民國防教育與滿意度，透過紙本問卷調查方式進行，由於橫斷面研究之缺點僅針對同一時期進行研究分析，缺乏長時間具延續性的研究相關資料，研究資料內容缺少深度探討，又受測者來自不同學校、不同的性別、不同年級，或受其他因素影響填答內容，可能會出現問卷調查結果與實際情況不符合之現象，即為本研究之限制。



參考文獻

一、中文部分

1. 楊錦洲(民85),「服務業的品質保證」,品質管制月刊,第29卷,第2期,16-26頁。
2. 蔡蕙如(民83),員工工作生活品質與服務態度之研究—以百貨公司、便利商店、速食店、餐廳之服務人員為例,碩士論文,中山大學人力資源管理研究所。
3. 陳孟修(民88),零售業員工的人格特質與工作生活品質對組織承諾、工作投入、服務態度與工作績效的影響之研究,博士論文,中山大學企業管理學系。
4. 本明寬著,沈永嘉譯,「第三種標準」,上旗文化,1998。
5. 各級學校全民國防教育課程內容及實施辦法。教育部。
6. 自由時報電子報,電子報,2013。
7. 自由時報電子報,電子報,2018。
8. 何舉鵬(民88)「從憲法上之教育論學校軍事教育」,台北,國防管理學院法律學研究所碩士論文。
9. 李宗藩(民91)我國學生軍訓制度之變革與發展,台灣大學國家發展研究所未出版碩士論文。
10. 李美枝(民80),社會心理學—理論研究與應用,大洋出版社,台北,324頁。
11. 林建山(民81),「現代服務業行銷學」,環球經濟社,459-508頁。
12. 高級中等以上學校軍訓教官輔導(服務)學生實施要點
13. 高級中等以上學校軍訓教官輔導(服務)學生實施要點。教育部。
14. 高級中等學校軍訓教官職掌介派遷調進修申訴辦法。教育部。
15. 教育部維護校園安全實施要點,教育部,民國101年。

16. 黃坤山 (民 92) 社會變遷中的軍訓教官—以嘉南藥理科技大學為例，中正大學政治學研究所碩士論文。
17. 黃俊英 (民 92)，行銷學的世界，台北：天下文化。
18. 黃蕙如 (民 83)，「員工工作生活品質與軍訓教官服務態度之研究—以百貨公司、便利商店、速食、餐廳之服務人員為例」，中山企業管理研究所未發表碩士論文。
19. 楊宗威 (民 84)，「態度對服務品質及滿意度的影響—以台灣南部地區超市為實証」，成功大學企研所未發表碩士論文。
20. 楊國樞等 (民 80)，「社會及行為科學研究法上下冊」，東華書局，台北。
21. 劉松澧 (民 86)，「軍訓教官服務態度管理之研究」，靜宜大學管理科學研究所未發表碩士論文，第 77 頁。

二、英文部分

1. Campbell, R. P.(1968). Educational administration as a social process .New York: Harper & Row.
2. Consumer Research, Vol.4, No.1, p.149-154.
3. Day, R. L.(1977), “Extending the Concept of Consumer Satisfaction” ,
Advances in
4. Fitzsimmons, J. A. and Fitzsimmons, M. J. (1994). Service Management for Competitive Advantage. New York:McGraw-Hill. pp.161-187. Getzels, J. W.; Lipham, J. M.,&.
5. Katz, D. and Stotland, E., (1959). Psychology: A Study of a Science. Vol. 3, McGraw-Hill
6. Kotler, P. (1996), Marketing Management:Analysis, Planning Implementation and Control:Prentice-Hall Inc.
7. Martin, W. B. (1986). “Defining What Quality Service Is for You.” Cornell Hotel andRestaurant Administration Quarterly. pp.32-38
8. Oliver, R.L. (1981), Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings. Journal of Retailing, Vol.57, pp.25-48.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L., A “Concept model of service quality and its implications for future research.” Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41-50, 1985.

附錄一 研究問卷

親愛的同學，你好：

非常感謝你在課業繁忙之中抽空填寫本問卷，這是一份關於教官對於學生生活輔導之研究，研究結果將有助於未來教官本務之參考。本研究採不記名方式進行，請你確實依照自身情況作答，問卷內容純作為學術研究之參考，不做個別探究，並基於研究倫理，絕不對外公開個人基本資料，敬請安心逐一填寫。你的意見相當寶貴，對於本研究將會提供相當大的幫助。

私立南華大學企業管理系管理科學研究所

指導教授：范惟翔 博士

研究生：王柏喬 敬啟

中華民國 107 年 3 月

第一部分：本部份問題是有關你的個人基本資料，所有資料僅供分析之用，絕不對學校或其他人公布，請你安心於適當空格中打「√」。

1. 你的性別：男女
2. 你的年級：一年級 二年級三年級

第二部分：下列問題主要是想請教你對於**教官軍訓教官服務態度**之敘述，請你就認同程度與自身感受，逐項勾選你認為最適當的選項，在空格中打「√」。

	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1.教官的專業素養足以勝任國防課程教學。	<input type="checkbox"/>				
2.教官經常主動關懷學生。	<input type="checkbox"/>				
3.教官是願意為學生服務的。	<input type="checkbox"/>				
4.學生與教官之間的關係比跟老師間相處更融洽。	<input type="checkbox"/>				

第三部分：下列問題主要是想請教你對於**軍訓教官角色行為**之敘述，請你就認同程度與自身感受，逐項勾選你認為最適當的選項，在空格中打「√」。

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.教官會與家長溝通及配合，協助輔導學生。	<input type="checkbox"/>				
2.教官會了解學生心理困惱，並給予協助與輔導。	<input type="checkbox"/>				
3.教官主動了解學生家庭狀況，並協助解決其困難。	<input type="checkbox"/>				
4.教官輔導學生養成良好的生活習慣。	<input type="checkbox"/>				
5.教官上放學時有維護同學交通安全之責任。	<input type="checkbox"/>				
6.教官能及時處理校園意外或緊急狀況。	<input type="checkbox"/>				
7.教官能妥善處理天然災害事件。	<input type="checkbox"/>				
8.教官能有效處理公民訓練或戶外活動等安全維護工作。	<input type="checkbox"/>				
9.教官具備國防專業知識與學術素養。	<input type="checkbox"/>				
10.教官會運用教學媒體，引發學生學習興趣。	<input type="checkbox"/>				
11.教官會依據實際上課狀況，調整課程與進度。	<input type="checkbox"/>				
12.教官能將社會時事以及國際情勢融入教學課程。	<input type="checkbox"/>				
<p>第四部分：下列問題主要是想請教你對於教官角色行為滿意度認知之敘述，請你就認同程度與自身感受，逐項勾選你認為最適當的選項，在空格中打「√」。</p>					
	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.本校教官會運用溝通技巧與學生、家長、其他成員互動良好	<input type="checkbox"/>				
2.當學生發生意外時，教官會立即前往協助處理。	<input type="checkbox"/>				
3.教官進入校園對於校園安全的維護是有幫助的	<input type="checkbox"/>				
4.我認為國防課程對我是有幫助的。	<input type="checkbox"/>				

本問卷到此結束，感謝你耐心填寫！祝福你求學愉快，學業進步！