

南華大學科技學院資訊管理學系

碩士論文

Department of Information Management

College of Science and Technology

Nanhua University

Master Thesis

使用「嘉義市性別平等教育資源中心網站」知覺品質
之研究

A Study on Perceived Quality for Using the "Chiayi City
Gender Equality Education Resource Center Website"

蘇毓軒

Yu-Shiuan Su

指導教授：邱英華 博士

Advisor: Yin-Wah Chiou, Ph.D.

中華民國 107 年 6 月

June 2018

南華大學
資訊管理學系
碩士學位論文

使用「嘉義市性別平等教育資源中心網站」知覺品質之研究
A Study on Perceived Quality for Using the "Chiayi City Gender
Equality Education Resource Center Website"

研究生：蘇毓軒

經考試合格特此證明

口試委員：洪芳菱
沈國成
邱榮華

指導教授：邱榮華

系主任(所長)：陳心波

口試日期：中華民國107年6月22日

南華大學資訊管理學系碩士論文著作財產權同意書

立書人：蘇毓軒之碩士畢業論文

中文題目：

使用「嘉義市性別平等教育資源中心網站」知覺品質之研究

英文題目：

A Study on Perceived Quality for Using the "Chiayi City Gender
Equality Education Resource Center Website"

指導教授：邱英華 博士

學生與指導老師就本篇論文內容及資料其著作財產權歸屬如下：

- 共同享有著作權
- 共同享有著作權，學生願「拋棄」著作財產權
- 學生獨自享有著作財產權

學生：蘇毓軒 (請親自簽名)

指導老師：邱英華 (請親自簽名)

中華民國 107 年 7 月 6 日

南華大學碩士班研究生

論文指導教授推薦函

資訊管理學系碩士班 蘇毓軒 君所提之論文
係由本人指導撰述，同意提付審查。

指導教授



107 年 6 月 22 日

誌 謝

當初要報考南華大學研究所時，對自己不太有信心，甚至懷疑自己的能力，擔憂自己是否能夠在工作之餘仍有餘力應付學業？所幸在研究所求學過程裡，遇到了許多貴人，結交了許多研究所的摯友，在大家的互相討論、勉勵與砥礪下，讓自己在疲憊不堪想要放棄之時能夠重拾信心，並毫無畏懼的努力地走下去，內心除了感動，更是無限的感謝！

首先，感謝我的指導教授邱英華博士，教授無微不至的關心我們，總是細心的指導，引導學生正確的研究架構與方向，並不斷的為論文做內容上的修正，讓本研究最後能夠完整且順利的完成，在此謹向邱英華教授致上誠摯的謝意和崇高的敬意。

其次，還要感謝我的同事兼學姐--瓊惠老師總是一直鼓勵我，在我對自己感到懷疑，不敢踏入研究所之門時，總是溫柔的對我說：「小學妹，不用擔心，你一定可以的！」有了這句話，讓我更有勇氣重拾學生的身分。此外，也要感謝我的老公，兩人白天上班、假日上課，家事一起分工、學業互相討論，在互相體諒與扶持之下，取得家庭、事業及學業的最佳平衡，實屬難得。

最後，我要感謝我的兩個孩子，奕翔和奕涵，這一段日子以來，爸爸、媽媽為了學業，犧牲了好多陪伴你們的時間，讓你們在國中課業最繁忙的這段期間還要學會自己照顧自己，不讓爸媽擔心，真是辛苦你們了，感謝你們讓爸媽心無旁騖地好好衝刺學業，謝謝你們。

蘇毓軒 謹誌

中華民國 107 年 6 月

使用「嘉義市性別平等教育資源中心網站」知覺品質之研究

研究生：蘇毓軒

指導教授：邱英華 博士

南華大學資訊管理學系

摘 要

本研究在探討不同個人背景之嘉義市國中小教師使用「嘉義市性別平等教育資源中心網站」(略稱「嘉義市性平資源網站」)之現況與知覺品質差異情形。

本文採量化研究的問卷調查法，以嘉義市國中小教師為調查對象，並且以「資訊系統成功模型」的資訊品質、系統品質及服務品質三個構面來探討使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形。研究結果，摘述如下：

- 一、教師使用「嘉義市性平資源網站」佔多數為女性、目前不是學校性平會委員、年齡在 41~50 歲、最高學歷為研究所(含)以上畢業、擔任導師、嘉義市教職服務年資為 6~15 年、學校規模為 25~36 班、106 年性平教育研習時數在 8 小時以下。
- 二、教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形屬於中上程度。
- 三、教師在「年齡」、「最高學歷」、「工作職務」、「在嘉義市教職服務年資」、「106 年性平教育研習時數」等不同背景變項對使用網站之知覺品質滿意情形表現具顯著差異。
- 四、教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形在資訊品質、系統品質、服務品質等構面之間，均有顯著相關。

關鍵字： 性平教育、資訊系統成功模型、知覺品質、資訊系統品質

A Study on Perceived Quality for Using the "Chiayi City Gender Equality Education Resource Center Website"

Student: Yu-Shiuan Su

Advisor: Yin-Wah Chiou, Ph.D.

Department of Information Management

Nanhua University

Master Thesis

ABSTRACT

The purpose of this study is to explore the current situation and perceived quality satisfaction for using the "*Chiayi City Gender Equality Education Resource Center*" (CCGEERC) website by National Elementary and Secondary school Teachers in Chiayi city.

In this study, a quantitative questionnaire survey was conducted and the subjects were primary and secondary school teachers. Three domains of information quality, service quality, and system quality of "*Information System Success Model*" were used to explore the perceived quality satisfaction of the CCGEERC website. The results of this study were summarized as follows:

- (1) Most users were female, who were not the members of Gender Equality Committee, aged from 41 to 50, graduated from Normal University, being home-room teachers, with the service length from 6 to 15 years. Moreover, the class numbers of their school were from 25 to 36 and their study hours of Gender Equality Education in 2017 were under 8.
- (2) The degree of overall satisfaction of perceived quality of CCGEERC Website for teachers fell on the upper-middle level.
- (3) Background variables such as "age", "highest degree", "work position", "service years", and "study hours in 2017" showed significant differences.
- (4) Significant correlations were shown among three domains of information quality, system quality, and service quality.

Keywords: Gender Equality Education, Information System Success Model, Perceived Quality, Information System Quality

目 錄

著作財產權同意書	i
論文指導教授推薦函	ii
誌謝	iii
中文摘要	iv
英文摘要	v
目錄	vi
圖目錄	vii
表目錄	viii
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	2
第三節 研究目的	3
第四節 研究流程	3
第五節 研究範圍與限制	4
第二章 文獻探討	5
第一節 「嘉義市性平資源網站」建置緣由	5
第二節 「嘉義市性平資源網站」的發展現況	6
第三節 資訊系統品質	11
第三章 研究方法	17
第一節 研究架構與假設	17
第二節 研究變項進行操作性定義	19
第三節 研究對象	23
第四節 研究工具	24
第五節 資料處理與分析	31
第四章 研究結果與討論	33
第一節 個人基本資料分析	33
第二節 知覺品質滿意情形調查之整體分析	37
第三節 不同背景變項的教師知覺品質滿意調查之差異分析	42
第四節 知覺品質滿意調查量表各構面之相關性分析	55
第五章 結論與建議	56
第一節 結論	56
第二節 建議	59
參考文獻	61
附錄一：專家學者諮詢問卷	63
附錄二：問卷修改情形	67
附錄三：預試問卷	71
附錄四：正式問卷	75

圖 目 錄

圖 2-1、「嘉義市性平資源網站」首頁.....	7
圖 2-2、資訊系統成功模式.....	12
圖 2-3、修正後的資訊系統成功模式.....	13



表 目 錄

表 2-1、「資訊品質」衡量指標	14
表 2-2、「系統品質」衡量指標	15
表 2-3、「服務品質」衡量指標	16
表 3-1、知覺品質滿意情形構面衡量指標	20
表 3-2、「資訊品質」衡量問項	21
表 3-3、「系統品質」衡量問項	22
表 3-4、「服務品質」衡量問項	23
表 3-5、預試問卷項目分析	27
表 3-6、因素分析摘要	29
表 3-7、預試信度分析摘要	30
表 4-1、問卷樣本特性分析	35
表 4-2、資訊品質構面調查量表之平均值與標準差摘要	38
表 4-3、系統品質構面調查量表之平均值與標準差摘要	39
表 4-4、服務品質構面調查量表之平均值與標準差摘要	40
表 4-5、知覺品質滿意調查量表各構面之平均數與標準差摘要	41
表 4-6、不同性別之教師使用網站知覺品質獨立樣本 t 檢定摘要	43
表 4-7、擔任學校性平會委員使用網站知覺品質獨立樣本 t 檢定摘要	44
表 4-8、不同年齡的教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要	47
表 4-9、不同最高學歷的教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要	48
表 4-10、不同工作職務的教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要	49
表 4-11、不同教職服務年資教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要	51
表 4-12、不同學校規模的教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要	52
表 4-13、不同性平研習時數教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要	54
表 4-14、知覺品質滿意情形構面皮爾森相關分析	55

第一章 緒論

本章分為四小節，第一小節說明研究背景、第二小節為探討研究動機、第三小節為研究目的、第四小節為本研究之研究流程及第五小節為研究範圍與限制。

第一節 研究背景

嘉義市政府教育處為了要推動性別平等教育，設置了嘉義市性別平等教育資源中心，由嘉義市玉山國中及嘉義市僑平國小負責國中及國小在性別平等教育資源的整合與運用。嘉義市性別平等教育資源中心學校，每年都必需執行教育部友善校園計畫，項目分別有蒐集推廣性別平等教育資料，與區域內學校分享性別平等教育資源，建立性侵害、性騷擾、性霸凌防治分級人才資料庫，提供區域內學校諮詢服務及橫向資源之整合聯繫功能，辦理跨校性騷擾防治、性侵害防治、性霸凌防治及性別平等教育等相關法令及個案研討會，除此之外，還有性別事件通報處理流程與後續處遇工作之個案研討與宣導，並且要落實推動高級中等以下學校「校園約會暴力事件宣導與防治教育」方案（教育部，2017a）。

嘉義市僑平國小依據友善校園計畫執行項目建置了「嘉義市性別平等教育資源中心網站」，後文簡稱為「嘉義市性平資源網站」，提供全市

教師蒐集性別平等教育相關資源，並藉此落實友善校園計畫。因此，嘉義市各國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質就是本研究所要探討的重要課題。

第二節 研究動機

國中小推動性別平等教育已多年，目前國中小性別平等教育的教學大都是以融入各個教學領域的方式來進行，教師在備課時常會遇到尋找性別平等議題教學資源的困擾，在資訊科技發達的時代，希望透過良好的性別平等教育資源網站，可以讓教師快速及精準的找到想要的教學媒材，讓教師在教學準備上達到事半功倍的效果。

「嘉義市性平資源網站」從 101 年 9 月設立至今已滿五年，希望藉由本研究來瞭解嘉義市教師使用此資訊系統的知覺品質，如果使用者對於此資訊系統的知覺品質有高滿意程度，表示有較高的意願要繼續使用此資訊系統，此結果也可以讓此資訊系統的建置者能持續強化此資訊系統的優點，反之，如果使用者對於此資訊系統的知覺品質滿意程度較低，表示要繼續使用此資訊系統意願較低落，此結果也可以讓此資訊系統的建置者能歸納影響使用者對於此資訊系統的知覺品質滿意程度低落的原因，並將原因提供給此系統建置者參考及改進。所以，本研究就是透過此資訊系統使用者的知覺品質滿意程度調查研究，讓此資訊系統的建置者能改進此資訊系統以提升使用者的意願，為本研究的動機。

第三節 研究目的

本研究主要的目的就是要探討嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形，透過國內外學者研究資訊系統成功模式探討不同構面所建構相關問項，並且以問卷調查的方式，來瞭解使用者使用此資訊系統的知覺品質。故本研究主要目的歸納如下：

- 一、瞭解不同背景變項的教師對於「嘉義市性平資源網站」之使用情形。
- 二、分析不同背景變項的教師對於使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質的差異情形並加以探討。
- 三、提出嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」未來可以改進之處及相關建議。

第四節 研究流程

本文整理國內外與性別平等教育及資訊系統相關的文獻與資料，作為理論的基礎及研究架構依據，並且以嘉義市國中小教師為研究對象，進行問卷調查並蒐集資料與資料的統計分析。本文的研究流程有十個步驟，分別為 1.擬定研究方向 2.確立研究動機 3.確立研究目的 4.確定研究主題 5.參閱相關文獻並作為理論依據 6.建立研究架構及研究方法與假設 7.設計問卷及施測 8.回收問卷資料統計與分析整理 9.撰寫研究報告 10.提出結論與建議。

第五節 研究範圍與限制

本研究僅針對嘉義市國民中小學教師做為研究對象，來探討使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質，故研究結果可做為其他縣市參考，但是「嘉義市性平資源網站」是針對嘉義市國中小推動性別平等教育而設置的網站，此系統網站的內容及設計會與其他縣市性別平等教育資源網站不同，所以，其他縣市的研究者可針對該縣市的性平資源網站做知覺品質滿意情形分析及調查。



第二章 文獻探討

本章主要在探討「嘉義市性平資源網站」與資訊系統知覺品質的關係，第一節先探討「嘉義市性平資源網站」建置緣由，第二節探討「嘉義市性平資源網站」的發展現況，第三節探討資訊系統品質。

第一節 「嘉義市性平資源網站」建置緣由

性別平等是一種價值、一種思維，更是一種行動目的。立基於我國性別平等教育法之立法理念，十二年國民教育的性別平等教育實踐，應促進性別地位實質平等及消除性別歧視，並維護人格尊嚴，以及建立性別平等之教育資源與環境（教育部，2017b）。

性別平等教育(gender equity education)，就是希望透過「教育」的歷程和方法，讓不同性別者都能站在公平的立足點上發展自己的潛能，不會因為生理、心理、社會及文化上的性別因素而受到限制，更希望經由性別平等教育，促進不同性別者在社會性別之實質平等(教育部，2008)。

性別平等教育法第二條將性別平等教育的定義為：「以教育方式消除性別歧視，促進性別地位之實質平等。」其意義乃基於為促進性別地位之實質平等，消除性別歧視，維護人格尊嚴，厚植並建立性別平等之教

育資源與環境之理念（教育部，2013）。

嘉義市政府教育處為了要積極推動嘉義市國民中小學性別平等教育，於嘉義市國中及國小各選定一所學校設置嘉義市性別平等教育資源中心，分別由嘉義市玉山國中及嘉義市僑平國小負責國中及國小在性別平等教育資源的整合運用與推動。雖然，嘉義市國中小推動性別平等教育已多年，教師也常常將性別平等教育融入到各個教學領域的方式來進行教學，但是，教師在準備性別平等教育教學時，常常會遇到尋找性別平等教育相關教學資源不足的困擾。

因此，在資訊科技發達的時代，希望透過良好的性別平等教育資源網站，可以讓教師快速及精準的找到想要的教學媒材，讓教師在教學準備上達到事半功倍的效果。所以，嘉義市僑平國小於2012年9月建置了「嘉義市性平資源網站」，此網站把全市各國中小推動性別平等教育的資源整合並提供全市教師可以蒐集性別平等教育相關資源進行教學，並藉此落實友善校園計畫。

第二節 「嘉義市性平資源網站」的發展現況

本節將對「嘉義市性平資源網站」的現況加以介紹與探討，希望能使研究者對此資訊系統網站的相關服務項目及功能可以有更進一步的認識與瞭解，並且藉此研究嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」

的情形及知覺品質為何？

嘉義市性別平等教育資源中心所建置的「嘉義市性平資源網站」(http://www.gpes.cy.edu.tw/web/native/default.asp)是一個針對嘉義市國中小教師搜尋性別平等教育相關的活動及教學資源的網站，其首頁介面如圖 2-1，說明如下：



圖 2-1、「嘉義市性平資源網站」首頁

壹、首頁上方界面

一、最新消息

最新消息的內容同時也在首頁中間呈現，因為最新消息是一般使用者最想知道，同時也是最重要的項目之一，最新消息的內容有性別平等教育公文訊息的傳達，也有性別平等教育相關的最新活動、法規、比賽等訊息。

二、性別平等教育參考法令

性別平等教育參考法令的內容包括性別平等教育法、性別平等教育法施行細則、校園性侵害、性騷擾或性霸凌防治準則、性別工作平等法、性騷擾防治法等法令以及性別事件處理流程相關注意事項等。因此性別平等教育參考法令呈現的內容多是國中小教師常遇到的性別平等相關的法律。

三、校園性別事件專業調查人員

校園性別事件專業調查人員的內容呈現嘉義市公私立國中小教師校園性侵害、性騷擾或性霸凌事件調查專業人員培訓人才庫，以及教育部校園性侵害性騷擾或性霸凌調查專業人員培訓及調查專業人才庫建置要點。校園性別事件專業調查人員是每個學校發生性別事件時，都必需從調查專業人員培訓人才庫聘請專業的調查人員。

四、性別平等教育相關教學資源

性別平等教育相關教學資源主要是以網站連結的方式，讓使用者連結到這些網站，性別平等教育相關教學資源的內容有教育部性別平等教育季刊及書籍，行政院、教育部及衛福部性別平等教育宣導影片，國家教育研究院、教育部及新竹教育大學性別平等教育融入領域教學資源。

五、各國中小性別平等教育成果

各國中小性別平等教育成果主要是彙整嘉義市各國中小每年在各校推行性別平等教育相關活動，這些成果可以提供使用者瞭解嘉義市各國中小實施性別平等教育的情形。

六、各國中小性平活動彙整資料

各國中小性平活動彙整資料就是以每季為單位，利用表列的方式彙整嘉義市各國中小每季各校舉辦性別平等教育相關的活動，各國中小性平活動彙整表也可以提供給各校推動性別平等教育的參考。

七、各國中小校園性侵害、性騷擾或性霸凌防治規定

各國中小校園性侵害、性騷擾或性霸凌防治規定內容分別呈現嘉義市各國中小自訂的校園性侵害、性騷擾或性霸凌防治規定，當各校有性別事件時，則可以依各校自訂的防治規定處理。

八、各國中小教師聘約

各國中小教師聘約內容為嘉義市各國中小教師聘約規定，各校的教師聘約規定由各校自訂，但是應把教師應遵守校園性侵害或性騷擾事件之防治準則第 7、8 條之規定及教師不得觸犯刑法第 227 條之規定，列入到各校的教師聘約。

九、性別平等教育比賽活動

性別平等教育比賽活動主要是嘉義市性別平等資源中心每年都會在暑假舉辦全市性別平等教育相關比賽，所以將相關的比賽辦法及比賽的得獎作品呈現在此網頁中。

十、表單下載

表單下載有許多和性別平等教育相關的表單可提供使用者下載，有性別事件的相關調查表件、流程圖及有關性別平等教育議題的表單等。

十一、性平資源中心性平書籍借閱

嘉義市性別平等教育資源中心每年均會購置新的性別平等教育書籍，因此，為了方便讓全市國中小學校借閱，而把性別平等教育書籍相關書目及介紹建置在網站上，以利全市性別平等教育的推動。

十二、相關問題詢問

以表單的方式，讓使用者利用此表單或電子郵件的方式把要詢問的問題傳送給此網站的建置者，以利回答使用者的問題。

貳、首頁左方界面

首頁左方界面為網站資訊，有此網站的更新日期、到訪人數、本日累積人數等資訊，這些資訊可以讓使用者瞭解此系統網站的使用情形。

參、首頁右方界面

首頁右方界面為相關連結，也就是把性別平等教育相關常用的網站設定連結，讓使用者可以更快、更方便連結想要的網站。

以上敘述為「嘉義市性平資源網站」建置的概況，所以，嘉義市國中小教師能透過「嘉義市性平資源網站」瞭解嘉義市國中小推動性別平等教育的現況，也可以從此系統網站最新消息得到最即時的性別平等教育資訊，更可以利用此系統網站搜尋性別平等教育方面的教材、教學媒材、相關活動、相關表單及相關網站連結等。

第三節 資訊系統品質

國內外學者對於資訊系統使用知覺品質滿意情形的探討很多，資訊系統使用知覺品質滿意情形會影響使用者對於資訊系統的使用程度，如果一個資訊系統能符合使用者需求，則將提高使用者對資訊系統的滿意程度，如果無法符合使用者需求，則滿意程度將減低(Ives et al.,1983; Bailey and Pearson, 1983)。

對於資訊系統成功的概念，是假設某資訊系統具有資訊品質與系統品質兩種特性，當使用者經由使用的動作，進而會影響到該系統的滿意程度，而使用者對該系統的滿意程度也將影響日後使用意圖，經由使用者的使用與使用者的滿意度之後，進而會影響個別使用者在工作的表現，而多個使用者的表現會共同導致對組織的影響(廖淑芬,2013)。

在 1992 年，DeLone & McLean 根據 Shannon & Weaver 在 1949 年發表的論點發展出資訊系統成功模式(Information System Success Model)，資訊系統成功模式包含六個影響資訊系統成功的構面，分別為系統品質、資訊品質、使用程度、使用者滿意度、個人影響及組織影響，如圖 2-2，此六個構面中，系統品質及資訊品質為輸入的部分，而使用者滿意度、系統使用、對個人的影響及對組織的影響為輸出的部分。

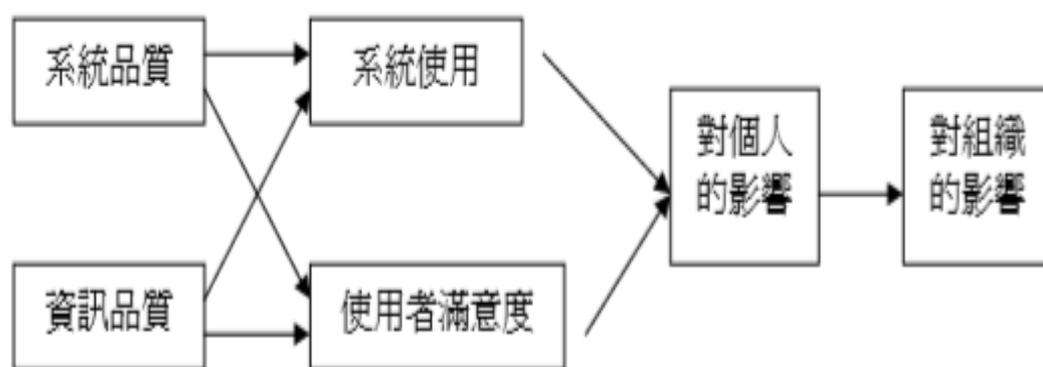


圖 2-2、資訊系統成功模式 (DeLone & McLean,1992)

Pitt et al.(1995)認為衡量資訊系統的成效應朝多面向考量，除產品導向的系統功能與產出內容，也應包含服務產出，他們主張服務品質(service quality) 應包含在系統成功模式中，以反映資訊部門的服務角色。

近年來，隨著網際網路的興起，影響資訊系統使用知覺品質滿意情形的因素也逐漸複雜，而DeLone & McLean在1992年發展的資訊系統成功模式只注重資訊品質與系統品質，無法應對現代組織的需求(Seddon and Kiew,1996)。為了改善原始資訊系統成功模式的缺失，DeLone & McLean在2003年，修改他們在1992年提出來的資訊系統成功模式，納入服務品質(service quality)，並將「對個人的影響」及「對組織的影響」兩個變數合併為「淨利益(net benefits)」。

修正後的資訊系統成功模式，資訊品質、系統品質及服務品質會影響使用者的使用意圖及滿意度，而使用意圖及滿意度也會影響整個資訊系統導入的淨利益，同時，淨利益也會影響使用者的使用意圖及使用者滿意度，如圖2-3。

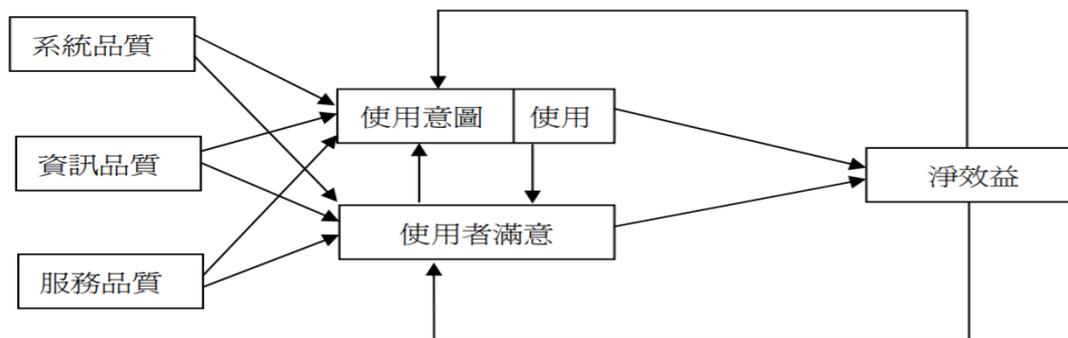


圖 2-3、修正後的資訊系統成功模式 (DeLone & McLean,2003)

本研究利用 DeLone & McLean 的資訊系統成功模式中的資訊品質、系統品質、服務品質三個變項，來衡量嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形調查研究，以下針對此三個變項加以說明。

一、資訊品質(Information Quality)

資訊品質主要是衡量一個資訊系統的輸出品質內容的好壞，衡量資訊品質的指標有使用即時性、完整性、準確性、一致性和相關性等。國內外許多學者專家研究資訊品質衡量指標彙整如表 2-1。

表 2-1、「資訊品質」衡量指標

資訊品質之衡量指標	資料來源
即時性、可靠性、正確性、流通性	陳建忠 (2013)
完整性、流行性、正確性	黃子睿 (2008)
可靠度、即時性、完整性、正確性	吳嘉恩 (2008)
完整性、有用性、即時性、正確性	Wixom & Todd (2005)
完整性、容易瞭解、相關性、個人化	DeLone & McLean (2004)
時效性、正確性、相關性、輸出格式	Seddon & Kiew (1996)
正確性、完整性、相關性、精確性、即時性、可靠度	DeLone & McLean (1992)
輸出內容、輸出格式、即時性、正確性	Doll & Torkzadeh (1988)

資料來源：沈維斌(2014)

二、系統品質 (System Quality)

系統品質是系統在使用上的容易程度，也是衡量資訊系統本身處理能力的好壞，同時，也可以衡量系統本身使用上與設計上的品質，衡量系統品質的指標有適應性、有用性、可靠性、反應時間與可用性等項目。系統品質衡量指標彙整如表 2-2。

表 2-2、「系統品質」衡量指標

系統品質之衡量指標	資料來源
系統穩定性、使用容易性、易學性、完整性	陳建忠 (2013)
有用性、可靠性、有效性、回應時間、整合性	黃子睿 (2008)
使用容易性、系統回應時間、方便存取性、學習容易性、可靠度	吳嘉恩 (2008)
有用性、可靠性、有效性、回應時間、彈性、整合性	林裴妤 (2006)
靈活性、回應時間、易用性、穩定性	Wixom & Todd (2005)
有效性、回應時間、可靠性、正確性	Ahn, Ryu & Han (2004)
有用性、回應時間、有效性、易用性	DeLone & McLean (2004)
即時性、回應時間、可靠性、易用性、完整性、正確性	Hamilton, S. & Chervany, N. L. (1981)

資料來源：沈維斌(2014)

三、服務品質(Service Quality)

近年來，有許多的研究學者已經開始將服務品質作為衡量資訊系統成功模式的重要因素之一，服務品質可視為一種主觀認知，服務是由組織提供另一群體的一種服務行為，若是服務品質滿足使用者所期望，便能提高企業績效及滿意度，衡量服務品質的指標有回應性、可靠性、有效性、關懷性、回應性等項目。服務品質衡量指標彙整如表 2-3。

表 2-3、「服務品質」衡量指標

服務品質之衡量指標	資料來源
瞭解使用者需求、可靠性、態度、關懷	陳建忠 (2013)
安全性、隱私性	楊雅鈞 (2009)
回應性、可靠性、保證性	Ahn,Ryu & Han (2007)
回應性、問與答、保證性、容易操作、存取性、網站設計	Zhang & Prybutok. (2005)
回應性、關懷性、保證性、個人化內容	DeLone & McLean (2003)
確實的、準時的、反應的、即時的、專業性、關懷性	皮世朋(1999)
有效性、有形物、可靠性、關懷性	Parasuraman et al. (1988)
溝通性、確實性、瞭解使用者需求、反應性、謙恭有禮	Parasuraman (1985)

資料來源：沈維斌(2014)

第三章 研究方法

根據本研究目的，以及「嘉義市性平資源網站」的建置、使用現況以及資訊系統品質之相關文獻探討，以問卷調查的方式，研究嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形。

本章共分五節詳細說明本研究的研究架構與假設、研究變項進行操作性定義、研究的對象、研究的工具、資料處理與分析。

第一節 研究架構與假設

壹、研究架構：

本研究架構，主要就是以嘉義市國中小教師八項個人背景變項，分別為性別、目前擔任學校性平會委員、年齡、最高學歷、工作職務、在嘉義市教職服務年資、學校規模、106年性平教育研習時數，來探討教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形。

貳、本研究問卷調查部份之研究假設分述如下：

一、不同個人背景變項教師使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形，具有顯著差異。

假設 1：不同性別之嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形，具有顯著差異。

假設 2：目前是否為學校性平會委員之嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形，具有顯著差異。

假設 3：不同年齡之嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形，具有顯著差異。

假設 4：不同最高學歷之嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形，具有顯著差異。

假設 5：不同工作職務之嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形，具有顯著差異。

假設 6：不同在嘉義市教職服務年資之嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形，具有顯著差異。

假設 7：不同學校規模之嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形，具有顯著差異。

假設 8：不同 106 年性平教育研習時數之嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形，具有顯著差異。

二、「嘉義市性平資源網站」的系統品質、資訊品質和服務品質之間具有顯著相關。

嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形，在系統品質、資訊品質和服務品質之間具有顯著相關。

第二節 研究變項進行操作性定義

本研究變項主要可以分為個人背景及使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形二大項。本節針對個人背景變項進行操作性定義及知覺品質滿意情形衡量問項設計，分述如下：

壹、個人背景構面

- 一、性別：指受訪者的性別，本項目區分為男性或女性。
- 二、目前擔任學校性平會委員：指受訪者目前是否為學校性平會委員。
- 三、年齡：指受訪者的年齡，本項目區分為 30 歲以下、31-40 歲、41-50 歲、51 歲以上。
- 四、最高學歷：指受訪者的教育程度，本項目區分為師範院校(含師專)、一般大學及研究所(含)以上。
- 五、工作職務：指受訪者目前在學校擔任的工作，本項目區分為主任、組長、組長兼導師、導師、科任教師。
- 六、在嘉義市教職服務年資：指受訪者擔任教育人員的年資，本項目區分為 5 年以內、6-15 年、16-25 年、25 年以上。
- 七、學校規模：指受訪者服務的學校總班級數，本項目區分為 24 班以下、25 -36 班、37 -48 班及 49 班以上。
- 八、106 年性平教育研習時數：指受訪者 106 年度參加性別平等教育研習時數，區分為 8 小時以下、9~16 小時、17~24 小時、24 小時以上。

貳、使用者知覺品質滿意情形

使用者知覺品質滿意情形主要是以 Delone 和 Mclean 在 1992 及 2003 年提出的資訊系統成功模式作為本研究探討的主要構面，其包含三構面，分別為資訊品質 (Information quality)、系統品質 (Systems quality)、服務品質 (Service quality)，並且參考國內外專家學者的文獻，最後將各構面衡量指標整理如表 3-1。

表 3-1、知覺品質滿意情形構面衡量指標

構面	衡量指標
資訊品質 Information quality	正確性、即時性、有用性、重要性、完整性、相關性、充足性
系統品質 Systems quality	完整性、反應時間、即時性、易於學習、容易操作性、系統可靠性、系統正確性
服務品質 Service quality	即時性、可靠性、了解使用者需求、回應性及服務人員態度、關懷使用者需求

因此，本研究就根據表 3-1，發展出 8 題資訊品質衡量問項，也就是有關資訊正確性、資訊有用性、資訊相關性、資訊重要性、資訊充足性、資訊即時性、資訊完整性等方面的問項，如表 3-2「資訊品質」衡量問項。

另外發展出 10 題有關系統品質衡量問項，也就是有關系統容易操作性、系統反應時間、系統可靠性、系統正確性、系統完整性、系統即時性、系統穩定性等方面的問項，如表 3-3「系統品質」衡量問項。

表 3-2、「資訊品質」衡量問項

題號	題 目
1	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是正確的。
2	我覺得「嘉義市性平資源網站」能提供最新性平相關資訊。
3	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊對我是有用的。
4	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是我需要的。
5	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是完整的。
6	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊和性別平等是有相關的。
7	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊內容很豐富。
8	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的資訊品質是滿意的。

表 3-3、「系統品質」衡量問項

題號	題 目
9	我覺得「嘉義市性平資源網站」是容易操作的。
10	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的互動訊息很容易理解。
11	我覺得使用「嘉義市性平資源網站」的點選按鈕都是正確的。
12	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的操作介面很人性化。
13	我覺得在操作「嘉義市性平資源網站」時，點選任何介面所需的回應時間是我可以接受的。
14	我覺得使用「嘉義市性平資源網站」的連線速度是快速的。
15	我覺得「嘉義市性平資源網站」操作介面的使用符號和按鈕都很容易理解及使用。
16	我覺得「嘉義市性平資源網站」是穩定且不容易當機的。
17	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的功能是完整的。
18	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的系統品質是滿意的

最後還發展出 7 題有關服務品質衡量問項，也就是有關服務的可靠性、了解使用者需求、服務的即時性、服務的回應性及服務人員態度、關懷等方面的問項，如表 3-4。

表 3-4、「服務品質」衡量問項

題號	題 目
19	「嘉義市性平資源網站」所提供之表單下載是便利的。
20	我對「嘉義市性平資源網站」線上客服能即時回應我的需求感到滿意。
21	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員解決問題的專業能力感到滿意。
22	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員能有效回應我的問題，並獲得解答，感到滿意。
23	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員能了解使用者需求，並解決使用者操作上的困擾而感到滿意。
24	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員的服務態度感到滿意。
25	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的服務品質是滿意的。

第三節 研究對象

本研究主要是針對嘉義市國民中小學的教師為受測對象，以問卷調查的方式進行資料分析研究。首先，由專家學者審視預試問卷，並參酌專家學者對問卷的意見並加以修改後，隨機找嘉義市東區、西區各一所國中及各一所國小測試問卷，將預試問卷回收並將所得之資料進行信度

及效度的分析，修正成為正式問卷，最後再由指導教授審視正式問卷後，發送全嘉義市國中及國小（扣除預試國中及國小），進行問卷調查，藉由問卷探討他們對使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形。

第四節 研究工具

一份好的問卷必需具備良好的信度及效度，本研究的問卷為了要有良好的信度和效度，依據第二章相關文獻探討擬定問卷各構面，並且請專家學者審視問卷的內容及利用統計軟體驗證量表的信度與效度，最後，再整理形成本研究的問卷量表。本節就問卷內容設計、專家學者的諮詢、預試分析方法及結果探討等三部分，說明如下：

壹、問卷內容設計

本研究問卷分為二部分，第一部分為個人基本資料共有 8 題，分別為性別、目前擔任學校性平會委員、年齡、最高學歷、工作職務、在嘉義市教職服務年資、學校規模、106 年性平教育研習時數等八個問項。這 8 題全部為單選題，填答者可依個人實際情況採勾選方式作答。

第二部分為「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形調查量表，採用李克特氏五等量尺(Likert scale)計分來衡量填答者對各問項滿意的程度，分別由「非常不同意」到「非常同意」五個等級各給予 1~5 分進行得分評量，此知覺品質滿意情形調查量表包括資訊品質構面有 8 題問

項，系統品質構面有 10 題問項，服務品質構面有 7 題問項，總共 25 題，全部均為單選題，以勾選方式作答，由受訪者依實際使用「嘉義市性平資源網站」情形，填答其對描述變項的同意程度，從中選填最適合的選項，如果填答的分數越高，則表示使用者對「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意程度越高；如果填答的分數越低，則表示使用者對「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意程度就越不佳。

貳、專家學者諮詢

問卷設計完稿後，為了避免問卷有題意不清或是錯誤的用詞，導致填答者在填答問卷時會有所困難或疑慮，所以，必需委請與本研究相關之專家學者來檢視問卷的內容及設計是否適當，並提供修改的意見，以確認問卷之內容適合衡量嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形之調查。

為了要建立本研究問卷的內容效度，所以委請五位與本研究相關的專家學者來審視問卷，問卷經由專家學者審視後，修改為附錄一：專家學者諮詢問卷。

由五位專家學者針對本研究問卷初稿審視討論後，提供之修改建議彙整如附錄二，研究者根據專家學者提供之修改建議並且與指導教授討論後形成預試問卷，詳如附錄三。

參、預試分析方法及結果探討

本研究預試問卷設計完成後，隨機抽取嘉義市東、西區各一所國中、各一所國小進行嘉義市國民中小學教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查研究問卷，總共回收 39 份問卷，其中可用問卷有 36 份，研究者將回收之問卷整理後，進行預試分析，採用分析方法如下：

一、量表項目分析

利用修正後項目與總分相關法計算每一個題項與分層面總分 Pearson 積差相關係數 (DeVellis, 1998)。本研究問卷題項的修正後項目與量表總分的相關係數須達 0.3 以上則予以保留，如果低於 0.3 以下，則予以刪除 (邱皓政，2006)。

本研究量表項目分析如表 3-5，由表 3-5 預試問卷項目分析，可得知本研究問卷 25 個題目之修正的項目總相關係數均超過 0.3 的標準，故所有題目予以保留。

二、量表測量取樣適當性 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)檢定

此方法是檢驗資料是否適合進行因素分析。如果各構面 KMO 數值低於 0.5，表示完全不適合進行因素分析，0.5 到 0.6 之間是不太適合，0.6 到 0.7 是勉強適合，0.7 到 0.8 之間還算適合，0.8 到 0.9 表示適合，高於 0.9 表示相當適合進行因素分析。(Dzubian,C.D.,& Shirkey,E.C.,1974)

表 3-5、預試問卷項目分析

預試題號	修正的項目總相關	保留或刪除
1	.452	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
2	.571	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
3	.398	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
4	.499	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
5	.612	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
6	.379	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
7	.501	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
8	.716	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
9	.596	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
10	.552	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
11	.487	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
12	.687	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
13	.493	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
14	.447	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
15	.538	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
16	.489	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
17	.632	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
18	.661	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
19	.714	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
20	.529	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
21	.487	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
22	.441	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
23	.367	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
24	.665	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除
25	.487	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除

三、因素負荷量

即題目和因素之間的關聯程度，因素負荷量的大小表示因素對問題的貢獻程度大小，此數值越大表示該因素包含該問題。因此，可以利用主成份分析法（Principle component factor analysis, PCF）萃取各變數間的因素負荷量及解釋變異量來檢驗其效度，因素設定為一個主成分時，各題目具有一定水準的因素負荷量，如果因素負荷量低於 0.3 的題目，可以予以刪除（邱皓政，2006）。

經由 KMO 的取樣適當性之檢定結果，資訊品質構面之 KMO 值為 0.813，系統品質構面 KMO 值為 0.747，服務品質構面 KMO 值為 0.788，各構面變數 KMO 數值均大於 0.7，表示適合進行因素分析。由表 3-6 得知，每個題項的因素負荷量皆在 0.4 以上，資訊品質構面之解釋變異量為 70.146%，系統品質構面之解釋變異量為 78.928%，服務品質構面之解釋變異量為 75.223%，皆達一定水準以上，表示問卷具有高效度。

四、量表 Cronbach's α 係數檢定信度分析：

本研究採用 Cronbach's α 係數衡量各變數之間共同因素的關連性，計算出衡量所得的總變異數與個別變異數，來檢驗問卷題目間的一致性、穩定性。當 α 值低於 0.6 完全不接受； α 值介於 0.6 至 0.65 之間最好不要接受； α 值介於 0.65 至 0.7 為最小接受值； α 值介於 0.7 至 0.8 相當好；介於 0.8 至 0.9 非常好。（Murphy R. K. & Davidshofer O. C.，1998）

表 3-6、因素分析摘要

構面	題號	因素負荷量	保留或刪除	KMO 數值	解釋變異量%
資訊品質	1	.489	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除	.813	70.146
	2	.556	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	3	.472	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	4	.638	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	5	.661	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	6	.693	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	7	.451	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	8	.557	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
系統品質	9	.375	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除	.747	78.928
	10	.581	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	11	.476	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	12	.459	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	13	.447	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	14	.581	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	15	.663	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	16	.745	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	17	.410	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	18	.801	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
服務品質	19	.369	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除	.788	75.223
	20	.377	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	21	.451	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	22	.396	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	23	.478	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	24	.552	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		
	25	.698	<input checked="" type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 刪除		

本研究預試問卷問項共有 25 題，利用 Cronbach's α 係數檢定各因素衡量問項內部一致性結果如表 3-7 預試信度分析摘要，其中資訊品質構面問項的 Cronbach's α 值為 0.899，系統品質構面問項的 Cronbach's α 值為 0.798，服務品質構面問項的 Cronbach's α 值為 0.741，全量表 Cronbach's α 值為 0.871，各構面 Cronbach's α 值均大於 0.7，表示本量表可視為信度理想的量表。

綜合上述量表信度與效度的分析，預試問卷第二部分知覺品質滿意性形構面問項共有 25 題，其項目修正的項目總相關係數與因素負荷量均超過 0.3 的選題標準，故保留所有問項，由以上的信度與效度分析結果，可得知預試問卷具有良好的信度及效度，最後，將修正後之問卷形成正式問卷，詳如附錄四。

表 3-7、預試信度分析摘要

資訊品質構面 Cronbach's α 值=0.899
系統品質構面 Cronbach's α 值=0.798
服務品質構面 Cronbach's α 值=0.742
全量表 Cronbach's α 值=0.871

第五節 資料處理與分析

本研究之研究工具主要採用問卷調查的方式，針對嘉義市國中及國小每校發放 10 份問卷，請教師依自己使用「嘉義市性平資源網站」的情形詳實填答，在問卷回收後逐一檢視，去除無效問卷，同時將有效問卷編碼並且把問卷調查的資料一一登錄，然後採用 SPSS 22.0 中文版統計軟體進行各項資料的統計分析，以下就本研究「資料處理及分析」之方法分別說明。

壹、資料處理

嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查研究問卷回收後，問卷資料可依下列三個步驟處理：

一、資料檢核及確認填答內容

檢視每一份問卷填答情形，若填寫的問卷資料有遺漏、勾選 2 個以上的選項、不齊全或整份問卷都勾選相同的選項者，均可視為無效的問卷，必需予以剔除。

二、資料編碼及登錄

剔除無效問卷後，將有效問卷予以編號，再利用電腦登打並儲存作為以後統計分析的依據。

三、資料核對與確認

檢視電腦檔的資料，再一次核對相關輸入的資料與問卷填答的內容是否符合，使分析資料正確無誤。

貳、資料分析

一、敘述性統計 (Descriptive Statistics)

彙整有效問卷各題目之次數分配、平均數、百分比、標準差等，以進行嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」之現況分析。

二、獨立樣本 t 檢定 (Independent sample t test)

獨立樣本 t 檢定 (t-test) 主要是用來比較兩組分數的平均數是否有顯著的差異。本研究以獨立樣本 t 檢定來分析個人背景資料的性別變項及目前擔任學校性平會委員變項與使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形是否有顯著差異。

三、單因子變異數分析

利用單因子變異數分析法，分析個人背景資料的年齡、最高學歷、工作職務、在嘉義市教職服務年資、學校規模、106 年性平教育研習時數等變項與使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形是否有顯著差異，若達顯著水準以上，再利用雪費法 (Scheffe's method) 做檢定。

四、皮爾森相關分析 (Pearson correlation)

皮爾森相關又稱為積差相關 (product-moment correlation)，主要是用來考驗兩個變項之間是否有顯著的線性 (linear) 相關。本研究利用皮爾森相關分析分別檢驗嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形各構面間之相關情形。

第四章 研究結果與討論

本章主要是根據問卷調查所得到的各項數據，針對本研究之目的進行分析與討論。本章共分為四節來分析與討論，第一節為問卷填答者個人基本資料分析，第二節為知覺品質滿意情形調查之整體分析，第三節為不同背景變項之嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形調查之差異分析，第四節為知覺品質滿意調查量表之系統品質、資訊品質及服務品質三個構面之間的相關性分析。

第一節 個人基本資料分析

本研究正式問卷除了預試問卷填寫學校之外，嘉義市各國民中小學教師每校皆發送正式問卷，總計發出 230 份問卷，回收的問卷如果有資料填答不完全者或固定填答某一個選項者，則視為無效問卷，則不列入資料統計，本次共計回收之有效問卷有 220 份。本節將針對個人基本資料，分別為性別、目前擔任學校性平會委員、年齡、最高學歷、工作職務、在嘉義市教職服務年資、學校規模、106 年性平教育研習時數等 8 個變項之樣本特性做分析與探討。

壹、嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」之個人基本資料樣本特性分析

針對研究對象的個人基本資料，利用敘述性統計將其分布情形整理如表 4-1，由表 4-1 問卷樣本特性分析，可以分析個人基本資料之樣本性，分別論述如下：

一、性別

性別為男性有 53 名，佔 24.1%；女性 167 名，佔 75.9%，由此顯示嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的人員中，女性多於男性。

二、目前擔任學校性平會委員

目前是學校性平會委員的教師有 26 人，佔 11.8%；目前不是學校性平會委員的教師有 194 人，佔 88.2%，由此顯示嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的人員以目前不是學校性平會委員的教師居多。

三、年齡

30 歲以下有 7 人，佔 3.2%；31~40 歲有 83 人，佔 37.7%；41~50 歲有 121 人，佔 55%；51 歲以上有 9 人，佔 4.1%由此顯示嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的年齡以 41~50 歲為主，31~40 歲次之。

表 4-1、問卷樣本特性分析

變項	樣本特性敘述	樣本數	樣本數百分比率
性別	男	53	24.1%
	女	167	75.9%
目前擔任學校性平會委員	是	26	11.8%
	否	194	88.2%
年齡	30 歲以下	7	3.2%
	31~40 歲	83	37.7%
	41~50 歲	121	55.0%
	51 歲以上	9	4.1%
最高學歷	研究所(含)以上	94	42.7%
	師範院校(含師專)	85	38.7%
	一般大學	41	18.6%
工作職務	主任	7	3.2%
	組長	16	7.3%
	組長兼導師	8	3.6%
	導師	143	65.0%
	科任教師	46	20.9%
在嘉義市教職服務年資	5 年以內	8	3.6%
	6~15 年	126	57.3%
	16~25 年	82	37.3%
	26 年以上	4	1.8%
學校規模	12 班以下	18	8.2%
	13~24 班	65	29.5%
	25~36 班	88	40.0%
	37 班以上	49	22.3%
106 年性平教育研習時數	8 小時以下	156	70.9%
	9~16 小時	50	22.7%
	17~24 小時	11	5.0%
	24 小時以上	3	1.4%

四、最高學歷

研究所(含)以上有 94 人，佔 42.7%；師範院校(含師專)有 85 人，佔 38.7%；一般大學有 41 人，佔 18.6%，由此顯示嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的最高學歷以研究所(含)以上比率最高，師範院校(含師專)次之，一般大學人數最少。

五、工作職務

擔任主任的教師有 7 人，佔 3.2%；擔任組長的教師有 16 人，佔 7.3%；擔任組長兼導師的教師有 8 人，佔 3.6%；擔任導師有 143 人，佔 65.0%；擔任科任教師有 46 人，佔 20.9%，由此顯示嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」人員以導師最多。

六、在嘉義市教職服務年資

5 年以內有 8 人，佔 3.6%；5~15 年有 126 人，佔 57.3%；16~25 年有 82 人，佔 37.3%；26 年以上有 4 人，佔 1.8%，由此顯示嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」以在嘉義市教職服務年資 5~15 年佔大多數。

七、學校規模

12 班以下有 18 人，佔 8.2%；13~24 班有 65 人，佔 29.5%；25~36 班有 88 人，佔 40.0%；37 班以上有 49 人，佔 22.3%，由此顯示嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的學校規模以 25~36 班中型學校最多。

八、106 年性平教育研習時數

106 年性平教育研習時數在 8 小時以下有 156 人，佔 70.9%；9

~16 小時有 50 人，佔 22.7%；17~24 小時有 11 人，佔 5.0%；24 小時以上有 3 人，佔 1.4%，由此顯示嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的教師參加 106 年性平教育研習總時數以 8 小時以下者最多。

貳、綜合討論

由上述資料可知，使用「嘉義市性平資源網站」的人員以女性、目前不是擔任學校性平會委員、年齡在 41~50 歲、最高學歷為研究所(含)以上畢業、在學校擔任導師、在嘉義市教職服務年資在 5~15 年、學校規模 25~36 班、參加 106 年性平教育研習總時數，以 8 小時以下者佔多數。

第二節 知覺品質滿意情形調查之整體分析

本節將分析嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查研究問卷中第二部分各構面調查量表之平均值與標準差結果，並加以探討與比較。

壹、知覺品質滿意調查量表之整體分析

本研究問卷知覺品質滿意調查量表有三個構面，分別為資訊品質構面、系統品質構面、服務品質構面，此三個構面知覺品質滿意調查量表之平均值與標準差分述如下：

資訊品質構面知覺品質滿意調查量表問卷所得之資料，經統計分析

後各題填答之平均數與標準差如表 4-2，根據表 4-2，可以瞭解第 6 題：「我覺得『嘉義市性別平等教育資源中心網站』提供的資訊和性別平等是有相關的」，填答的分數最高，第 4 題：「我覺得『嘉義市性別平等教育資源中心網站』提供的資訊是我需要的」，填答的分數最低。

表 4-2、資訊品質構面調查量表之平均數與標準差摘要

題號	問卷題目	平均數	標準差
1	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是正確的。	4.27	.518
2	我覺得「嘉義市性平資源網站」能提供最新性平相關資訊。	4.03	.642
3	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊對我是有用的。	3.79	.554
4	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是我需要的。	3.37	.708
5	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是完整的。	3.41	.631
6	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊和性別平等是有相關的。	4.63	.622
7	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊內容很豐富。	3.98	.592
8	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的資訊品質是滿意的。	4.14	.438
資訊品質構面滿意度		3.99	.396

系統品質構面知覺品質滿意調查量表問卷所得之資料，經統計分析後各題填答之平均數與標準差如表 4-3 所示，可以瞭解第 12 題：「我覺得『嘉義市性別平等教育資源中心網站』所提供的操作介面很人性化」，填答的分數最高，第 17 題：「我覺得『嘉義市性別平等教育資源中心網站』所提供的功能是完整的」，填答的分數最低。

表 4-3、系統品質構面調查量表之平均數與標準差摘要

題號	問卷題目	平均數	標準差
9	我覺得「嘉義市性平資源網站」是容易操作的。	3.95	.468
10	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的互動訊息很容易理解。	3.87	.574
11	我覺得使用「嘉義市性平資源網站」的點選按鈕都是正確的。	4.01	.521
12	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的操作介面很人性化。	4.10	.473
13	我覺得在操作「嘉義市性平資源網站」時，點選任何介面所需的回應時間是我可以接受的。	3.78	.591
14	我覺得使用「嘉義市性平資源網站」的連線速度是快速的。	3.56	.565
15	我覺得「嘉義市性平資源網站」操作介面的使用符號和按鈕都很容易理解及使用。	3.89	.411
16	我覺得「嘉義市性平資源網站」是穩定且不容易當機的。	3.88	.625
17	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的功能是完整的。	3.54	.571
18	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的系統品質是滿意的	3.79	.547
系統品質構面滿意度		3.84	.487

服務品質構面知覺品質滿意調查量表問卷所得之資料，經統計分析後各題填答之平均數與標準差如表 4-4，可以瞭解第 19 題：「『嘉義市性別平等教育資源中心網站』所提供之表單下載是便利的」，填答的分數最高，第 21 題：「我對『嘉義市性別平等教育資源中心網站』服務人員解決問題的專業能力感到滿意」，填答的分數最低。

表 4-4、服務品質構面調查量表之平均數與標準差摘要

題號	問卷題目	平均數	標準差
19	「嘉義市性平資源網站」所提供之表單下載是便利的。	4.17	.368
20	我對「嘉義市性平資源網站」線上客服能即時回應我的需求感到滿意。	3.15	.486
21	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員解決問題的專業能力感到滿意。	3.01	.549
22	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員能有效回應我的問題，並獲得解答，感到滿意。	3.65	.517
23	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員能了解使用者需求，並解決使用者操作上的困擾而感到滿意。	3.45	.498
24	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員的服務態度感到滿意。	3.26	.508
25	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的服務品質是滿意的。	3.50	.612
	服務品質構面滿意度	3.46	.457

表 4-5、知覺品質滿意調查量表各構面之平均數與標準差摘要

構 面	平均數	標準差
資訊品質	3.99	.396
系統品質	3.84	.487
服務品質	3.46	.457
整 體	3.76	.473

經由統計分析後，本研究問卷各構面知覺品質滿意情形之平均數與標準差如表 4-5，根據表 4-5 可知，各構面知覺品質滿意情形其高低依序分別最高為「資訊品質」構面，平均數為 3.99、其次為「系統品質」構面，平均數為 3.84、第三為「服務品質」構面，平均數為 3.46，各構面之平均數皆高於 3，整體知覺品質滿意調查量表的平均數為 3.76，屬中間偏上，顯示使用本系統網站知覺品質滿意情形為中上程度，大部份的教師都對使用此網站是滿意的。

貳、綜合討論

教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查量表中的平均數為 3.76，屬於中間偏上程度，顯示嘉義市國中小教師對使用此系統網站整體而言是呈現滿意的情形。其中「資訊品質」構面較其他兩個構面的分數高，顯示整體而言，嘉義市國中小教師對此系統網站的「資訊品質」構面呈現較為滿意的情形，在資訊品質構面問項中之題號 1：「我覺得『嘉義市性別平等教育資源中心網站』提供的資訊是正確的」、題號 2：「我

覺得『嘉義市性別平等教育資源中心網站』能提供最新性平相關資訊」、題號6：「我覺得『嘉義市性別平等教育資源中心網站』提供的資訊和性別平等是有相關的」及題號8：「整體而言，我覺得對『嘉義市性別平等教育資源中心網站』的資訊品質是滿意的」，這幾個題項的平均數均高於4，顯示出對此系統網站提供的資訊和性別平等教育是有高度相關的，且大部份都給予高度的滿意與肯定。

在系統品質構面中之題號11：「我覺得使用『嘉義市性別平等教育資源中心網站』時，點選任何介面所需的回應時間是可接受的」、題號12：「我覺得使用『嘉義市性別平等教育資源中心網站』是穩定且不容易當機的」，這幾個題項的平均數均高於4，顯示出對此系統網站提供的系統操作，在系統的回應時間及系統的穩定度，大部份都給予高滿意的肯定。

在服務品質構面中之題號19：「『嘉義市性別平等教育資源中心網站』所提供之表單下載是便利的」，這個題項的填答平均數最高，為4.17，其他題項的平均數皆在3.01至3.65之間，雖然在服務品質構面中各問項的填答分數不高，但是平均數還是有在中間以上的滿意程度，有可能使用此系統網站的教師較少利用客服詢問相關問題，以致於較難回答服務品質構面的問項，所以在答題上可能維持在普通的選項居多數。

第三節 不同背景變項的教師知覺品質滿意調查之差異分析

本節主要在探討不同背景變項的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形是否有顯著性差異，分別就性別、目前擔任學校性平會委員、年齡、最高學歷、工作職務、在嘉義市教職服務年資、學校規模、106年性平教育研習時數等8個變項，進行獨立樣本t

檢定或單因子變異數分析，在進行單因子變異數分析時，如果 F 值達顯著水準，再以雪費法(Scheffe's method)做事後比較(posteriori comparisons)，作為 F 考驗的後續檢驗。

壹、不同背景變項的教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查之差異分析

一、性別變項獨立樣本 t 檢定分析

本變項以獨立樣本 t 檢定來分析不同性別之嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查之差異情形，結果如表 4-6 所示。

表 4-6、不同性別之教師使用網站知覺品質獨立樣本 t 檢定摘要

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值	P 值
資訊品質	男	53	4.021	.432	-2.452	.055
	女	167	3.980	.385		
系統品質	男	53	3.797	.459	-0.396	.381
	女	167	3.854	.496		
服務品質	男	53	3.318	.421	-0.547	.214
	女	167	3.505	.468		
整體	男	53	3.665	.415	-1.057	.116
	女	167	3.790	.491		

根據表 4-6 可知，不同性別之嘉義市國中小教師在資訊品質構面、系統品質構面、服務品質構面與整體表現上顯著性 P 值均大於 0.05，所以不同性別的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意程度並無顯著差異。

二、目前擔任學校性平會委員變項獨立樣本 t 檢定分析

本變項以獨立樣本 t 檢定來分析目前是否擔任學校性平會委員之嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查之差異情形，結果如表 4-7 所示。

表 4-7、擔任學校性平會委員使用網站知覺品質獨立樣本 t 檢定摘要

構面	目前擔任學校性平會委員	人數	平均數	標準差	t 值	P 值
資訊品質	是	26	4.178	.446	-1.335	.157
	否	194	3.965	.389		
系統品質	是	26	3.998	.428	-2.489	.061
	否	194	3.819	.495		
服務品質	是	26	3.324	.504	-0.987	.334
	否	194	3.478	.451		
整體	是	26	3.886	.463	-0.173	.476
	否	194	3.743	.474		

根據表 4-7 可得知，目前是否擔任學校性平會委員之嘉義市國中小教師在資訊品質構面、系統品質構面、服務品質構面與整體表現上顯著性 P 值均大於 0.05，所以嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意程度並無顯著差異。

三、年齡變項單因子變異數分析

本變項以單因子變異數分析來分析不同年齡的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查之差異情形，結果如表 4-8 所示，在資訊品質、系統品質二構面的顯著性 P 值均小於 0.05，表示不同年齡的嘉義市國中小教師在資訊品質、系統品質二構面知覺品質滿意程度的表現上，有顯著差異，進一步以雪費法 (Scheffe's method) 做事後比較檢驗，結果顯示出 30 歲以下和 31~40 歲的嘉義市國中小教師，在資訊品質構面滿意程度明顯高於 51 歲以上的教師；在系統品質構面 31~40 歲的嘉義市國中小教師滿意程度明顯高於 51 歲以上的教師。其次，不同年齡的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意情形在服務品質構面及整體上並沒有顯著的差異。

四、最高學歷變項單因子變異數分析

本變項以單因子變異數分析來分析不同最高學歷的嘉義市國中小教

師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查之差異情形，結果如表 4-9 所示，在資訊品質構面的顯著性 P 值小於 0.05，表示不同最高學歷的嘉義市國中小教師在資訊品質構面知覺品質滿意程度的表現上，有顯著差異，進一步以雪費法 (Scheffe's method) 做事後比較檢驗，結果顯示出師範院校(含師專) 及一般大學的嘉義市國中小教師，在資訊品質構面滿意程度明顯高於研究所(含) 以上的教師；而在系統品質構面、服務品質構面及整體上，不同最高學歷的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的滿意程度並沒有顯著的差異。

五、工作職務變項單因子變異數分析

本變項以單因子變異數分析來分析不同工作職務的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查之差異情形，結果如表 4-10 所示，在資訊品質、系統品質二構面的顯著性 P 值均小於 0.05，表示不同工作職務的嘉義市國中小教師在資訊品質、系統品質二構面知覺品質滿意情形的表現上，有顯著差異，進一步以雪費法(Scheffe's method) 做事後比較檢驗，結果顯示出主任和導師，在資訊品質構面滿意程度明顯高於組長兼導師及科任教師；在系統品質構面主任及組長滿意程度明顯高於科任教師。其次，不同工作職務的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意程度在服務品質構面及整體上並沒有顯著的差異。

表 4-8、不同年齡的教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要

構面	代號	年齡	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
資訊品質	A	30 歲以下	7	4.124	.541	7.471***	.000	A, B> D
	B	31~40 歲	83	4.065	.467			
	C	41~50 歲	121	3.966	.322			
	D	51 歲以上	9	3.517	.623			
系統品質	A	30 歲以下	7	3.897	.493	6.967***	.000	B> D
	B	31~40 歲	83	3.963	.587			
	C	41~50 歲	121	3.772	.392			
	D	51 歲以上	9	3.576	.837			
服務品質	A	30 歲以下	7	3.611	.396	3.258	.060	沒有顯著差異
	B	31~40 歲	83	3.543	.449			
	C	41~50 歲	121	3.398	.468			
	D	51 歲以上	9	3.411	.430			
整體	A	30 歲以下	7	3.989	.501	1.543	.259	沒有顯著差異
	B	31~40 歲	83	3.697	.473			
	C	41~50 歲	121	3.785	.475			
	D	51 歲以上	9	3.827	.424			

表 4-9、不同最高學歷的教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要

構面	代號	最高學歷	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
資訊品質	A	研究所 (含)以上	94	3.797	.396	6.912****	.000	B,C>A
	B	師範院校 (含師專)	85	4.112	.413			
	C	一般大學	41	4.180	.387			
系統品質	A	研究所 (含)以上	94	3.744	.441	1.678	.124	沒有顯著差異
	B	師範院校 (含師專)	85	3.969	.500			
	C	一般大學	41	3.793	.566			
服務品質	A	研究所 (含)以上	94	3.331	.523	2.239	.084	沒有顯著差異
	B	師範院校 (含師專)	85	3.567	.418			
	C	一般大學	41	3.534	.387			
整體	A	研究所 (含)以上	94	3.647	.383	3.963	.071	沒有顯著差異
	B	師範院校 (含師專)	85	3.868	.519			
	C	一般大學	41	3.795	.584			

表 4-10、不同工作職務的教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要

構面	代號	工作職務	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
資訊品質	A	主任	7	4.112	.387	7.987***	.000	A,D> C,E
	B	組長	16	3.989	.489			
	C	組長兼導師	8	3.887	.524			
	D	導師	143	4.030	.388			
	E	科任教師	46	3.865	.368			
系統品質	A	主任	7	4.097	.455	5.018**	.002	A,B > E
	B	組長	16	4.114	.523			
	C	組長兼導師	8	3.873	.487			
	D	導師	143	3.896	.501			
	E	科任教師	46	3.526	.436			
服務品質	A	主任	7	3.687	.483	1.479	.184	沒有顯著差異
	B	組長	16	3.504	.574			
	C	組長兼導師	8	3.441	.453			
	D	導師	143	3.359	.432			
	E	科任教師	46	3.727	.491			
整體	A	主任	7	3.812	.554	2.968	.062	沒有顯著差異
	B	組長	16	3.803	.506			
	C	組長兼導師	8	3.519	.413			
	D	導師	143	3.796	.489			
	E	科任教師	46	3.667	.410			

六、在嘉義市教職服務年資變項單因子變異數分析

本變項以單因子變異數分析來分析不同嘉義市教職服務年資的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查之差異情形，結果如表 4-11 所示，在資訊品質、系統品質二構面及整體上的顯著性 P 值均小於 0.05，表示不同嘉義市教職服務年資的嘉義市國中小教師在資訊品質、系統品質二構面及整體上知覺品質滿意程度的表現上，有顯著差異，因此，再進一步以雪費法(Scheffe's method)做事後比較檢驗，結果顯示出嘉義市教職服務年資 6~15 年的教師在資訊品質、系統品質二構面及整體上的知覺品質滿意程度均明顯高於在嘉義市教職服務年資 26 年以上的教師。在服務品質構面上，不同嘉義市教職服務年資的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質滿意程度並沒有顯著的差異。

七、學校規模變項單因子變異數分析

本變項以單因子變異數分析來分析不同學校規模的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查之差異情形，結果如表 4-12 所示，在資訊品質、系統品質、服務品質三構面及整體上的顯著性 P 值均大於 0.05，表示不同學校規模的嘉義市國中小教師在資訊品質、系統品質、服務品質三構面及整體上知覺品質滿意程度的表現上，沒有顯著差異。

表 4-11、不同教職服務年資教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要

構面	代號	嘉義市教職服務年資	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
資訊品質	A	5 年以內	8	3.875	.483	5.742**	.001	B> D
	B	6~15 年	126	4.074	.427			
	C	16~25 年	82	3.893	.341			
	D	26 年以上	4	3.563	.373			
系統品質	A	5 年以內	8	3.741	.516	6.885***	.000	B> D
	B	6~15 年	126	3.904	.473			
	C	16~25 年	82	3.776	.509			
	D	26 年以上	4	3.334	.419			
服務品質	A	5 年以內	8	3.567	.514	3.008	.070	沒有顯著差異
	B	6~15 年	126	3.487	.433			
	C	16~25 年	82	3.412	.4872			
	D	26 年以上	4	3.379	.587			
整體	A	5 年以內	8	3.680	.491	5.563**	.001	B> D
	B	6~15 年	126	3.812	.450			
	C	16~25 年	82	3.707	.510			
	D	26 年以上	4	3.368	.403			

表 4-12、不同學校規模的教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要

構面	代號	學校規模	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
資訊品質	A	12 班以下	18	3.874	.454	3.168	.074	沒有顯著差異
	B	13~24 班	65	3.978	.398			
	C	25~36 班	88	4.021	.445			
	D	37 班以上	49	3.993	.284			
系統品質	A	12 班以下	18	3.746	.521	1.153	.150	沒有顯著差異
	B	13~24 班	65	3.886	.488			
	C	25~36 班	88	3.787	.426			
	D	37 班以上	49	3.909	.583			
服務品質	A	12 班以下	18	3.412	.613	3.878	.068	沒有顯著差異
	B	13~24 班	65	3.336	.493			
	C	25~36 班	88	3.687	.479			
	D	37 班以上	49	3.234	.312			
整體	A	12 班以下	18	3.870	.453	1.538	.117	沒有顯著差異
	B	13~24 班	65	3.873	.493			
	C	25~36 班	88	3.782	.501			
	D	37 班以上	49	3.530	.404			

八、106 年性平教育研習時數變項單因子變異數分析

本變項以單因子變異數分析來分析不同 106 年性平教育研習時數的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查之差異情形，結果如表 4-13 所示，在系統品質、服務品質二構面及整體上的顯著性 P 值均小於 0.05，表示不同 106 年性平教育研習時數的嘉義市國中小教師在系統品質、服務品質二構面及整體上知覺品質滿意程度的表現，有顯著差異。

因此，再進一步以雪費法 (Scheffe's method) 做事後比較檢驗，結果顯示出 106 年性平教育研習時數在 24 小時以上嘉義市國中小教師在系統品質構面的滿意程度明顯高於 106 年性平教育研習時數 9~16 小時的教師，其次，106 年性平教育研習時數在 24 小時以上嘉義市國中小教師在服務品質構面的滿意程度明顯高於 106 年性平教育研習時數 8 小時以下的教師，最後，在整體表現上，106 年性平教育研習時數在 24 小時以上嘉義市國中小教師的滿意程度明顯高於 106 年性平教育研習時數 8 小時以下以及 9~16 小時的教師。

表 4-13、不同性平研習時數教師使用網站知覺品質單因子變異數分析摘要

構面	代號	106 年性平教育研習時數	人數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
資訊品質	A	8 小時以下	156	3.931	.386	.249	.445	沒有顯著差異
	B	9~16 小時	50	4.142	.455			
	C	17~24 小時	11	4.116	.285			
	D	24 小時以上	3	4.063	.340			
系統品質	A	8 小時以下	156	3.845	.463	7.432**	.000	D > B
	B	9~16 小時	50	3.769	.534			
	C	17~24 小時	11	3.998	.638			
	D	24 小時以上	3	4.184	.398			
服務品質	A	8 小時以下	156	3.391	.471	5.334**	.002	D > A
	B	9~16 小時	50	3.643	.428			
	C	17~24 小時	11	3.501	.423			
	D	24 小時以上	3	3.848	.337			
整體	A	8 小時以下	156	3.689	.455	8.568***	.000	D > A,B
	B	9~16 小時	50	3.897	.513			
	C	17~24 小時	11	4.017	.593			
	D	24 小時以上	3	4.226	.302			

第四節 知覺品質滿意調查量表各構面之相關性分析

本節主要利用皮爾森相關分析法 (Pearson correlation) 來探討及分析嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形，在資訊品質、系統品質、服務品質這三個構面彼此間的相關性。

從下表4-14知覺品質滿意情形構面皮爾森相關分析表，「資訊品質」構面和「系統品質」構面的相關係數 $r=0.519$ ；「資訊品質」構面與「服務品質」構面的相關係數 $r=0.585$ ；「系統品質」構面與「服務品質」構面的相關係數 $r=0.638$ ，因此，嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意調查三個構面之間相關係數顯著性(雙尾) p 值均 $<.05$ ，表示兩兩構面之間有達到顯著相關水準。

研究結果發現，嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形三個構面，資訊品質、系統品質、服務品質相互間均有顯著的相關性，且均屬於中度以上正相關。

表4-14、知覺品質滿意情形構面皮爾森相關分析

構 面	資訊品質	系統品質	服務品質
資訊品質	1	.519**	.585**
系統品質	.519**	1	.638**
服務品質	.585**	.638**	1

顯著性(雙尾)* $P<.05$,** $P<.01$,*** $P<.001$

第五章 結論與建議

本章結論與建議分成二小節，第一節是將本研究的結果統整歸納而成為本研究的結論；第二節則為研究者依據本研究發現提供給設置此系統網站的教育主管機關或學校以及未來想研究性別平等相關議題的研究者參考意見，茲分述如下。

第一節 結論

研究根據第四章所得之研究結果，歸納相關結論如下：

壹、嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」現況

目前嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」以女性、目前不是學校性平會委員、年齡在 41~50 歲、最高學歷為研究所（含）以上畢業、擔任導師、在嘉義市教職服務年資在 6~15 年、學校規模在 25~36 班、106 年性平教育研習時數在 8 小時以下居多數。

貳、教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形

嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質整體滿意程度平均得分數為 3.76，屬於中上程度，顯示嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」整體而言是呈現滿意的情形。其中「資訊品質」構面平均得分數為 3.99，最高，「服務品質」構面平均得分數為 3.46，最低。

參、不同背景變項的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」的知覺品質調查差異情形

不同背景變項的嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查之差異分析探討如下：

一、沒有顯著差異：性別、目前擔任學校性平會委員、學校規模等三個變項。

二、有顯著差異：

(一)、年齡

不同年齡的嘉義市國中小教師對使用「嘉義市性平資源網站」在資訊品質、系統品質二個構面知覺品質滿意情形表現有顯著差異，尤其是51歲以上這一組在資訊品質構面的滿意程度明顯低於30歲以下及31～40歲的教師，51歲以上這一組在系統品質構面的滿意程度明顯低於31～40歲。

(二)、最高學歷

不同最高學歷的嘉義市國中小教師對使用「嘉義市性平資源網站」在資訊品質構面知覺品質滿意情形有顯著差異，尤其是最高學歷為師範院校(含師專)及一般大學的嘉義市國中小教師在使用「嘉義市性平資源網站」的滿意程度在資訊品質構面明顯高於的研究所(含)以上教師。

(三)、工作職務

不同工作職務的嘉義市國中小教師對使用「嘉義市性平資源網站」在資訊品質、系統品質二個構面知覺品質滿意情形表現有顯著差異，主任及導師在資訊品質構面的滿意程度，明顯高於組長兼導師及科任教師；主任及組長在系統品質構面的滿意程度，明顯高於科任教師。

(四)、在嘉義市教職服務年資

在嘉義市教職服務年資不同的嘉義市國中小教師對使用「嘉義市性平資源網站」在資訊品質、系統品質二個構面及整體的知覺品質滿意情形均有顯著差異，尤其是在嘉義市教職服務年資6~15年的教師，在資訊品質構面、系統品質構面及整體上均明顯高於26年以上的教師。

(五)、106 年性平教育研習時數

106年性平教育研習時數不同的嘉義市國中小教師對使用「嘉義市性平資源網站」在系統品質、服務品質二個構面及整體知覺品質滿意情形均有顯著差異，尤其是106年性平教育研習時數在24小時以上的嘉義市國中小教師，在系統品質構面的滿意程度明顯高於9~16小時的教師；在服務品質構面的滿意程度明顯高於8小時以下的教師；在整體上的滿意程度明顯高於8小時以下及9~16小時的教師。

肆、皮爾森相關分析各構面知覺品質滿意情形相關性

嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形在資訊品質、系統品質、服務品質等構面之間，均有顯著相關。

第二節 建議

壹、對設置「嘉義市性平資源網站」的教育單位之建議

根據本研究結果顯示，年齡在 51 歲、科任教師、在嘉義市教職服務年資在 26 年以上，106 年性平教育研習時數在 16 小時以下的教師，在此系統網站的知覺品質滿意情形是比較低的，因此，建議相關單位可以針對這些老師開設一些操作此系統網站的研習，或請各國中小在學校能推廣並介紹使用此系統網站，讓這些老師對此系統網站的內容能更瞭解也能更熟悉此系統網站的操作，進而更樂於使用此系統網站。

貳、對未來想研究性別平等教育相關議題的研究者之建議

「嘉義市性平資源網站」是針對嘉義市國中小推動性別平等教育而設置的網站，此系統網站的內容及設計會與其他縣市性別平等教育資源網站不同，所以，其他縣市的研究者可針對該縣市的性平資源網站做知覺品質滿意情形分析及調查。

其次，本研究是以 DeLone & McLean 資訊系統成功模式中的資訊品

質、系統品質、服務品質三個構面來探討嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形調查，建議未來研究者，除了資訊品質、系統品質、服務品質三個構面外，應該還可以根據國內外相關的文獻，以及各縣市教師實際狀況，找到其他衡量資訊系統知覺品質滿意情形的構面，做更深入的研究及探討。而且，要瞭解使用網站知覺品質滿意情形，應不僅止於本研究所列的個人背景變項，其他如使用者本身資訊能力、使用網站習慣或電腦設備等均可列入研究中，以強化研究的架構。

最後，本研究利用問卷調查的量化研究方式，針對嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意情形的現況進行調查研究，雖然可以利用問卷蒐集到許多相關的資料，但受測者對問卷內容可能瞭解程度不一，或不確實做答，或受個人主觀因素等影響，都可能導致蒐集到的資料失真，也容易影響到研究結果，因此建議未來之研究者，如果時間許可，也可以利用行動研究、個案訪談或其他質性方式進行調查研究，並與量化結果進行比較驗證，如此將可以更深入瞭解嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質滿意的實際情形。

參 考 文 獻

一、中文部份

1. 皮世朋(1999)。影響資訊系統服務品質的因素研究。中央大學資訊管理研究所博士論文。
2. 沈維斌(2014)。教育部全國閱讀推動與圖書管理系統網使用之現況與滿意度調查研究以嘉義縣國中為例。南華大學資訊管理系碩士論文。
3. 吳嘉恩(2008)。「校務行政系統使用者滿意度之研究—以吳鳳技術學院為例」。南華大學資訊管理研究所碩士論文。
4. 林裴妤(2006)。「網站品質、網站權益與使用者效益之研究—以購物網站為例」。大葉大學資訊管理學系碩士論文。
5. 邱皓政(2006)。量化研究與統計分析，五南。
6. 教育部（2008）。國民中小學九年一貫課程綱要。
7. 教育部（2013）。性別平等教育法。
8. 教育部（2017a）。地方政府 107 年度友善校園學生事務與輔導工作。
9. 教育部（2017b）。十二年國民教育課程綱要。
10. 陳建忠(2013)。「圖書管理人員使用教育部全國閱讀推動與圖書管理系統網」之現況與滿意度調查研究—以雲林縣國小為例。南華大學資訊管理系碩士論文。
11. 黃子睿(2008)。「以 D&M 模型探討資訊系統使用者滿意度與使用意圖」。大葉大學資訊管理系碩士論文。
12. 楊雅鈞(2009)。「線上博弈網站服務品質、正向情緒與網站滿意度」，東海大學管理碩士論文。
13. 廖淑芬(2013)。國中教師使用數位學習服務平台之研習成效評估—以雲林縣為例。南華大學資訊管理學系碩士論文。

二、西文部份

1. Ahn, T., Ryu, S., & Han, I. (2007), "The impact of Web quality and playfulness on user acceptance of online retailing," *Information and Management*, 44(3), 236-275.
2. Bailey, J. E. and Pearson, S. W. (1983), "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction" , *Management Science*, Vol. 29, Iss. 5, pp. 530-545.
3. Dzubian, C.D., & Shirkey, E.C. (1974), "When is a correlation matrix appropriate for factor analysis," *Psychological Bulletin*, 81(6), 358-361.
4. Doll, WJ, & Torkzadeh, G. (1988), "The measurement of end-user computing satisfaction.," *Journal of MIS Quarterly*, 259-274.
5. DeLone, W. H. and E. R. McLean (1992), "Information systems success: The quest for the dependent variable," *Journal of Management Information System*, 3(1), 60-95.
6. DeVellis R. F. (1998), "*Scale Development: Theory and Applications*," CA: Sage.
7. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003), "The DeLone and McLean Model of Information System Success: a Ten-Year Update," *Journal of Management Information System*, 19(4), 9-30.
8. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2004), "Measuring E-commerce Success: Applying the DeLone & McLean Information System Success Model," *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31-47.
9. Hamilton, S., & Chervany, N. L. (1981) , "Evaluating Information System Effectiveness, Part I: Comparing Evaluation Approaches," *MIS Quarterly*, 5(3), 55-69.
10. Ives, B. and Olson, M. H. and Baroudi, J. J. (1983), "The Measurement of User Information Satisfaction" , *Communication of the ACM*, Vol. 26, Iss. 10, pp. 785-793.
11. Murphy R. K. & Davidshofer O. C. (1998), "*Psychological Testing*," NJ: Prentice-Hall.
12. Pitt, L. E., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995), "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness," *MIS Quality*, 19(2), 173-187.
13. Parasuraman, A. (1985), "Problems and Strategies in Services Marketing ," *Journal of Marketing*, 49, Spring, 33-46.
14. Parasuraman, Zeithaml , Berry.(1988), "SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality.," *Journal of Retailing*, 12-40.
15. Seddon, P., & Kiew, M. Y. (1996), "A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success," *Journal of Information Systems*, 4(1), 90-109.
16. Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005), "A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance," *Journal of Information Systems*, 16(1), 85-102. 25
17. Zmud, R. (1978), "Concepts, Theories and Techniques: an Empirical Investigation of the Dimensionality of the Concept of Information," *Decision Sciences*, Vol.9, No.2, pp. 187-195.
18. Zhang, X., & Prybutok, V. R. (2005), "A Constumer Perspective of e-service Quality," *IEEE Transactions on Engineering Management*, 52(4), 461-477.

附錄一：【專家學者諮詢問卷】

嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查研究問卷

敬愛的教育先進您好：

感謝您協助填寫「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查研究問卷，令後學不勝感激！

目前後學正在進行嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查之研究，希望研究結果能做為以後「嘉義市性平資源網站」以及其他縣市性別平等教育資源網站網改進的參考。

所以，你的填答非常重要，請您就個人的實際情況回答即可。本問卷所得的資料僅供本研究之用，絕對保密。請您放心填寫，謝謝您。

敬祝

教安 喜樂

南華大學資訊管理研究所碩士班
指導教授 邱英華 博士
研究生 蘇毓軒 敬上

中華民國 107 年 1 月

第一部份 個人基本資料(請依您實際狀況在內打勾,1~8題皆為單選)

- 1、性別：①男②女
- 2、學校性平會委員：①是②否
- 3、年齡：①30歲以下②31~40歲③41~50歲④51歲以上
- 4、最高學歷：①師範院校(含師專)②一般大學③研究所(含)以上
- 5、工作職務：①主任②組長③導師④科任教師
- 6、教職服務年資：①5年以內②6~15年③16~25年
④26年以上
- 7、學校規模：①24班以下②25~36班③37~48班④49班以上
- 8、性平教育研習時數①8小時以下②9~16小時③17~24小時
④24小時以上

第二部分：知覺品質滿意情形調查量表

【填答說明】：本問卷是想瞭解您對使用「嘉義市性平資源網站」後，對其各項品質的知覺品質滿意情形。請您就實際使用狀況，在□擇一勾選符合您心中程度最適合答案。

一、資訊品質： 指有關資訊正確性、即時性、有用性、重要性、完整性、相關性、充足性等方面的問題。		非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是正確的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
2	我覺得「嘉義市性平資源網站」能提供最新性平相關資訊。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
3	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊對我是有用的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
4	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是我有需要的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
5	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是完整的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
6	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊和性別平等是有相關的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
7	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊內容很豐富。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
8	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的資訊品質是滿意的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>

二、系統品質：		非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
	指有關係統完整性、反應時間、即時性、易於學習、容易操作性、系統可靠性、系統正確性等方面的問題。					
9	我覺得「嘉義市性平資源網站」是容易使用的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
10	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的互動訊息很容易理解。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
11	我覺得使用「嘉義市性平資源網站」的點選按鈕都是正確的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
12	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的操作介面很人性化。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
13	我覺得在操作「嘉義市性平資源網站」時，點選任何介面所需的回應時間是不會延遲的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
14	我覺得使用「嘉義市性平資源網站」的連線速度是快速的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
15	我覺得「嘉義市性平資源網站」操作介面的使用符號和按鈕都很容易理解及使用。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
16	我覺得「嘉義市性平資源網站」是穩定且不容易當機的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
17	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的功能是完整的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
18	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的系統品質是滿意的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>

三、服務品質： 指有關即時性、可靠性、了解使用者需求、回應性及服務人員態度、關懷等方面的問題。		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
19	「嘉義市性平資源網站」所提供之表單下載是便利的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
20	我對「嘉義市性平資源網站」線上客服能即時回應我的需求感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
21	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員解決問題的專業能力感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
22	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員能有效回應我的問題，並獲得解答，感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
23	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員能了解使用者需求，並解決使用者操作上的困擾而感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
24	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員的服務態度感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
25	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的服務品質是滿意的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>

<問卷到此結束，再次感謝您的協助>

附錄二：【嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查研究問卷修改情形】

附錄一問卷初稿設計完成後，為了避免問卷有錯誤的用詞或是題意不清，導致受測者在填答時會有所困難或疑慮，所以，必需委請五位與本研究相關之專家學者檢視問卷的內容設計是否恰當，這五位學者專家的代號分別為 A-E。基本資料專家學者的建議如下：

第一部份 基本資料

題 號	題目內容	審查結果		
		不用修改	部份修改	本題刪除
2	學校性平會委員：① <input type="checkbox"/> 是② <input type="checkbox"/> 否	不用修改	部份修改	本題刪除
專家學者修改建議	A：如果改成「目前擔任學校性平會委員」是否會較明確		V	
	B：無	V		
	C：無	V		
	D：無	V		
	E：無	V		
最後修改結果	與其他專家學者討論後，將原題目學校性平會委員改為「目前擔任學校性平會委員」。			

題 號	題目內容	審查結果		
5	工作職務：① <input type="checkbox"/> 主任② <input type="checkbox"/> 組長③ <input type="checkbox"/> 導師④ <input type="checkbox"/> 科任教師	不用修改	部份修改	本題刪除
專家學者修改建議	A：無	V		
	B：建議多一個「組長兼導師」選項		V	
	C：建議多一個「組長兼導師」選項		V	
	D：建議多一個「組長兼導師」選項		V	
	E：無	V		
最後修改結果	因為有許多較小的學校工作職務會有「組長兼導師」，所以修改多一個選項「組長兼導師」			

題 號	題目內容	審查結果		
6	教職服務年資：① <input type="checkbox"/> 5年以內② <input type="checkbox"/> 6~15年③ <input type="checkbox"/> 16~25年④ <input type="checkbox"/> 26年以上	不用修改	部份修改	本題刪除
專家學者修改建議	A：因為本研究是針對嘉義市性別平等教育資源中心網站做滿意度調查,所以,改為在嘉義市教職服務年資會比較聚焦。		V	
	B：無	V		
	C：無	V		
	D：無	V		
	E：無	V		
最後修改結果	教職服務年資改為在嘉義市教職服務年資			

題 號	題目內容	審查結果		
8	性平教育研習時數① <input type="checkbox"/> 8 小時以下② <input type="checkbox"/> 9~16 小時③ <input type="checkbox"/> 17~24 小時④ <input type="checkbox"/> 24 小時以上	不用修改	部份修改	本題刪除
專家學者修改建議	A：性平教育研習時數要有統計的時間範圍，建議以一學年為統計		V	
	B：無	V		
	C：建議改為 106 年,因為如果改為學年度，會比較不好統計		V	
	D：無	V		
	E：無	V		
最後修改結果	各位專家學者討論後，將性平教育研習時數改為「106 年性平教育研習時數」			

第二部分：知覺品質滿意情形調查量表

題 號	題目內容	審查結果		
3	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊對我是有用的。	不用修改	部份修改	本題刪除
專家學者修改建議	A：無	V		
	B：無	V		
	C：無	V		
	D：無	V		
	E：第 3 題資訊對我是有用的和第 4 題資訊是我有需要的，題意會不會太接近，是否要刪一題或修改題目		V	
最後修改結果	經過專家學者討論後，認為第 3 題有用的資訊，是好的，但不一定馬上需要，第 4 題資訊是我有需要的，會比較急需在教學的意思，而且是必要的。因此，最後決定不修改			

題 號	題目內容	審查結果		
9	我覺得「嘉義市性平資源網站」是容易使用的。	不用 修改	部份 修改	本題 刪除
專家學者 修改 建議	A：建議容易使用改為容易操作		V	
	B：無	V		
	C：無	V		
	D：無	V		
	E：無	V		
最後修改 結果	此題目修改為：我覺得「嘉義市性平資源網站」是容易操作的。			

題 號	題目內容	審查結果		
13	我覺得在操作「嘉義市性平資源網站」時，點選任何介面所需的回應時間是不會延遲的。	不用 修改	部份 修改	本題 刪除
專家學者 修改 建議	A：回應時間是不會延遲的，比較沒有一個標準，建議改為回應時間是我可以接受的		V	
	B：無	V		
	C：無	V		
	D：無	V		
	E：無	V		
最後修改 結果	此題目修改為：我覺得在操作「嘉義市性平資源網站」時，點選任何介面所需的回應時間是我可以接受的。			

附錄三：【預試問卷】

嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查研究問卷

敬愛的教育先進您好：

感謝您協助填寫「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查研究問卷，令後學不勝感激！

目前後學正在進行嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查之研究，希望研究結果能做為以後「嘉義市性平資源網站」以及其他縣市性別平等教育資源網站網改進的參考。

所以，你的填答非常重要，請您就個人的實際情況回答即可。本問卷所得的資料僅供本研究之用，絕對保密。請您放心填寫，謝謝您。

敬祝

教安 喜樂

南華大學資訊管理研究所碩士班
指導教授 邱英華 博士
研究生 蘇毓軒 敬上

中華民國 107 年 1 月

第一部份 個人基本資料(請依您實際狀況在□內打勾,1~8題皆為單選)

- 1、性別：①男②女
- 2、目前擔任學校性平會委員：①是②否
- 3、年齡：①30歲以下②31~40歲③41~50歲④51歲以上
- 4、最高學歷：①師範院校(含師專)②一般大學③研究所(含)以上
- 5、工作職務：①主任②組長③組長兼導師④導師⑤科任教師
- 6、在嘉義市教職服務年資：①5年以內②6~15年③16~25年
④26年以上
- 7、學校規模：①24班以下②25~36班③37~48班④49班以上
- 8、106年性平教育研習時數①8小時以下②9~16小時③17~24
小時④24小時以上

第二部分：知覺品質滿意情形調查量表

【填答說明】：本問卷是想瞭解您對使用「嘉義市性平資源網站」後，對其各項品質的知覺品質滿意情形。請您就實際使用狀況，在□擇一勾選符合您心中程度最適合答案。

一、資訊品質： 指有關資訊正確性、即時性、有用性、重要性、完整性、相關性、充足性等方面的問題。		非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是正確的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
2	我覺得「嘉義市性平資源網站」能提供最新性平相關資訊。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
3	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊對我是有用的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
4	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是我有需要的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
5	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是完整的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
6	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊和性別平等是有相關的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
7	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊內容很豐富。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
8	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的資訊品質是滿意的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>

二、系統品質：		非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
9	我覺得「嘉義市性平資源網站」是容易操作的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
10	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的互動訊息很容易理解。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
11	我覺得使用「嘉義市性平資源網站」的點選按鈕都是正確的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
12	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的操作介面很人性化。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
13	我覺得在操作「嘉義市性平資源網站」時，點選任何介面所需的回應時間是我可以接受的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
14	我覺得使用「嘉義市性平資源網站」的連線速度是快速的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
15	我覺得「嘉義市性平資源網站」操作介面的使用符號和按鈕都很容易理解及使用。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
16	我覺得「嘉義市性平資源網站」是穩定且不容易當機的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
17	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的功能是完整的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
18	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的系統品質是滿意的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>

三、服務品質： 指有關即時性、可靠性、了解使用者需求、回應性及服務人員態度、關懷等方面的問題。		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
19	「嘉義市性平資源網站」所提供之表單下載是便利的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
20	我對「嘉義市性平資源網站」線上客服能即時回應我的需求感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
21	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員解決問題的專業能力感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
22	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員能有效回應我的問題，並獲得解答，感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
23	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員能了解使用者需求，並解決使用者操作上的困擾而感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
24	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員的服務態度感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
25	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的服務品質是滿意的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>

<問卷到此結束，再次感謝您的協助>

附錄四：【正式問卷】

嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查研究問卷

敬愛的教育先進您好：

感謝您協助填寫「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查研究問卷，令後學不勝感激！

目前後學正在進行嘉義市國中小教師使用「嘉義市性平資源網站」知覺品質調查之研究，希望研究結果能做為以後「嘉義市性平資源網站」以及其他縣市性別平等教育資源網站網改進的參考。

所以，你的填答非常重要，請您就個人的實際情況回答即可。本問卷所得的資料僅供本研究之用，絕對保密。請您放心填寫，謝謝您。

敬祝

教安 喜樂

南華大學資訊管理研究所碩士班
指導教授 邱英華 博士
研究生 蘇毓軒 敬上

中華民國 107 年 3 月

第一部份 個人基本資料(請依您實際狀況在□內打勾，1~8 題皆為單選)

- 1、性別：①男②女
- 2、目前擔任學校性平會委員：①是②否
- 3、年齡：①30 歲以下②31~40 歲③41~50 歲④51 歲以上
- 4、最高學歷：①師範院校(含師專)②一般大學③研究所(含)以上
- 5、工作職務：①主任②組長③組長兼導師④導師⑤科任教師
- 6、在嘉義市教職服務年資：①5 年以內②6~15 年③16~25 年
④26 年以上
- 7、學校規模：①24 班以下②25~36 班③37~48 班④49 班以上
- 8、106 年性平教育研習時數①8 小時以下②9~16 小時③17~24 小時
④24 小時以上

第二部分：知覺品質滿意情形調查量表

【填答說明】：本問卷是想瞭解您對使用「嘉義市性平資源網站」後，對其各項品質的知覺品質滿意情形。請您就實際使用狀況，在□擇一勾選符合您心中程度最適合答案。

一、資訊品質： 指有關資訊正確性、即時性、有用性、重要性、完整性、相關性、充足性等方面的問題。		非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是正確的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
2	我覺得「嘉義市性平資源網站」能提供最新性平相關資訊。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
3	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊對我是有用的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
4	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是我有需要的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
5	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊是完整的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
6	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊和性別平等是有相關的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
7	我覺得「嘉義市性平資源網站」提供的資訊內容很豐富。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
8	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的資訊品質是滿意的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>

二、系統品質：		非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
9	我覺得「嘉義市性平資源網站」是容易操作的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
10	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的互動訊息很容易理解。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
11	我覺得使用「嘉義市性平資源網站」的點選按鈕都是正確的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
12	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的操作介面很人性化。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
13	我覺得在操作「嘉義市性平資源網站」時，點選任何介面所需的回應時間是我可以接受的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
14	我覺得使用「嘉義市性平資源網站」的連線速度是快速的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
15	我覺得「嘉義市性平資源網站」操作介面的使用符號和按鈕都很容易理解及使用。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
16	我覺得「嘉義市性平資源網站」是穩定且不容易當機的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
17	我覺得「嘉義市性平資源網站」所提供的功能是完整的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
18	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的系統品質是滿意的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>

三、服務品質： 指有關即時性、可靠性、了解使用者需求、回應性及服務人員態度、關懷等方面的問題。		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
19	「嘉義市性平資源網站」所提供之表單下載是便利的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
20	我對「嘉義市性平資源網站」線上客服能即時回應我的需求感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
21	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員解決問題的專業能力感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
22	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員能有效回應我的問題，並獲得解答，感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
23	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員能了解使用者需求，並解決使用者操作上的困擾而感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
24	我對「嘉義市性平資源網站」服務人員的服務態度感到滿意。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>
25	整體而言，我覺得對「嘉義市性平資源網站」的服務品質是滿意的。	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>	⑤ <input type="checkbox"/>

<問卷到此結束，再次感謝您的協助>