

國民中學家長因應十二年國民基本教育服務品質需求之探討

賴美錚, 蔡明春

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

摘要

近年來因為社會環境的變遷，人口結構及社會型態也隨之轉變，出生率日益下降，少子化趨勢造成就學人口遞減，加上教育自由化及開放性的時代來臨，家長教育選擇權越來越多元。此外，自103年8月起，將正式實施十二年國民基本教育(以下簡稱十二年國教)。十二年國教著重適性入學，引導國中教學正常化、活化教學，各界亦期待十二年國教能提升中小學教育品質、教學正常化、適性輔導，成就每一個孩子，進而提高國家競爭力。然而在此教育政策的改變下，如何因應教育政策提升學校的教育服務品質成為了家長重要的期望。因此，本研究期望藉由十二年國教實施，來探討家長對國民中學學校教育服務品質之相關需求，以提升家長滿意度及學校競爭力。

為達此研究目的，在研究方法上，本研究以P. Z. B. SERVQUAL為基礎，對應十二年國教政策，設計十二年國教相關的服務品質構面及題項，包含可靠性、反應性、保證性、關懷性及多元學習性等構面。問卷設計完成後，本研究針對國民中學學生家長進行問卷調查，共取得有效問卷450份。資料取得後，本研究運用敘述統計及變異數分析進行實證分析，分析結果發現，整體構面國中家長對於學校之可靠性最為重視，其次為保證性及關懷性。此外，在不同屬性家長的差異性分析中，30歲以下及51歲以上之家長對於反應性及保證性的重視度較低，而年齡越高之家長對於多元學習性的重視度越低；國中以下教育程度之家長對於保證性及多元學習性的重視度較低；職業別為軍公教之家長較重視多元學習性。在滿意程度方面，整體構面國中家長對於學校之可靠性滿意程度最低，其次為多元學習性。此外，製造業及服務業之家長滿意程度較高，而不同性別、年齡及學歷之家長並無顯著性的差異。

最後，在資源有限條件下，為能有效的提供家長與學生主要的服務需求，未來本研究將用DEMATEL專家問卷探討服務品質之間的相關性，以找出關鍵的服務需求，以因應十二年國教家長與學生之服務需求，提供良好之服務品質。

關鍵字：服務品質、十二年國民基本教育、國民中學