

國民小學教育服務品質缺失辨識與服務改善設計

王時霖, 蔡明春

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

摘要

近年來，臺灣人口的生育率逐漸下降，社會結構出現了少子化的型態，學生人數的銳減已對教育現場造成衝擊，加上家長對教育選擇權的彰顯，已影響未來學校經營的走向，這也代表著以家長為導向的學校服務時代來臨，因此各級學校無不設法提升自我競爭力，而教育服務品質乃是影響家長滿意度的關鍵因素，因此如何改善教育服務品質為重要的課題。Lin、Chan & Tsai整合重要性-績效分析(IPA)及缺口分析(GA)所發展的重要性-績效-缺口分析(IPGA)模式，突破了IPA及GA設計上的限制。因此本研究擬運用IPGA模式，探討改善國民小學教育服務品質之主要待改善因素，並將研究結果提供給國民小學管理者及相關單位作為擬定改善教育服務品質策略之參考。在研究方法上，本研究問卷主要參考P. Z. B. SERVQUAL及相關教育服務品質量表加以設計編製，並以有形性、可靠性、反應性、保證性及關懷性五大構面為基礎，針對臺中市山線公立國民小學家長進行問卷調查，共取得有效問卷506份。資料取得後，本研究運用IPGA進行實證分析，研究結果顯示，國民小學教育服務品質各因素皆存有「負向缺口」，顯示目前國民小學之教育服務品質均有改善空間，其中有16項因素座落於加強改善象限，且以緊急醫療協助、危機事件處理、圖書資源及教師專業能力為主要加強改善項目，後續本研究將針對主要待改善因素進一步利用DEMATEL及QFD方法進行探討，以提出服務缺失改善設計，期望在資源有限條件下提出有效具體的改善措施，以提供教育單位改善教育服務品質之參考。

關鍵字：國民小學、教育服務品質、IPGA、PZB