

十二年國民基本教育政策改革對學校服務品質影響之研究

張鈺淇, 林淑萍

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

摘要

為了減輕國中學生的升學壓力、促進教育機會均等，並且提升國民素質及國家競爭力，教育部確定2014年8月正式啟動「十二年國民基本教育」。然在政府推動十二年國民基本教育的改革下，政策的改變對執行服務端的學校而言，該如何提升其服務品質以因應此政策的變革，實為一重要議題，因此本研究之主要目的為探討國一學生及家長、國中教師對於十二年國民基本教育政策的支持程度、感受程度、關心程度和了解程度及對學校服務品質的期望及差異性，並以一個案學校為例，分析國民中學學校服務品質之現況和服務缺口。

本研究以問卷調查方式蒐集資料，並以PZB之服務品質評估模式為基礎，發展學校服務品質需求評估量表，並依教師、家長及學生三個類別進行蒐集，有效教師問卷110份，學生問卷114份及家長問卷76份，且採用成對樣本t-檢定及變異數分析進行資料分析，研究結果顯示，不論是國一學生、家長或國中教師，都很關心十二年國民基本教育，然而，對於此教育改革政策大部分是持不支持及擔心的態度，而且學生、教師及家長對學校品質之需求並不一致，家長主要希望學校能提供高品質之反應性及關懷性，而學生及教師則重視有行性。研究結果期望提供給學校、教育人員在進行政策改革時，改善國民中學學校服務品質項目的參考依據，進而提昇教育品質，培養人才，提高國家競爭力。

關鍵字：十二年國民基本教育、中等教育、學校服務品質、缺口分析