

國民中學教育服務缺失辨識與改善設計—IPGA模式之應用

汪欣惠, 蔡明春

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

摘要

現今是一個民主、開放、多元的社會，少子化浪潮、家長教育選擇權的彰顯，十二年國教的實施，整體社會環境急速變遷促進了學校組織大幅的變動，使得學校辦學的壓力提升，學校若不想被時代所淘汰，則必須因應社會脈動，提升本身之競爭優勢條件、塑造強化本身特色與提升學校服務品質，以吸引學生前來就讀。隨著教育服務觀念的日益提升，提升教育服務品質成了各級學校增加競爭力及顧客滿意度的關鍵因素，亦是學校經營者的管理重點。然而在資源有限條件下，如何找出服務品質缺失關鍵因子，提出有效的改善策略，以符合家長期望，便成了教育管理重要的課題。

為達此研究目的，本研究以P. Z. B. SERVQUAL及相關教育服務品質量表為基礎，並融入十二年國教政策，編製成適合現況的國民中學教育服務品質量表，以問卷調查方式，針對台中市山線公立國民中學進行發放，回收有效問卷450份。問卷回收後，本研究採用Lin, Chan and 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，藉以找出待改善服務品質因子的優先順序。分析結果發現，國民中學教育服務品質各因素皆存有「負向缺口」，顯示目前國民中學之教育服務品質均有改善空間，其中有21項因素座落於加強改善象限，且以學校能正常教學、提供適時適當的升學輔導、支援教職員做好工作、具有良好的輔導及銷過制度及具有安全清潔無障礙的環境設施為國民中學教育服務品質的主要待改善因素，後續本研究將針對主要待改善因素進一步探討，期望能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：國民中學、教育服務品質、IPGA、PZB