

# 國民小學新生家長 對學校滿意度調查之研究一

## 以台中市一所國民小學為例

林詩猛

### 壹、前言

二十一世紀是個社會快速變遷與少子化的時代，從教育部全球資訊網國民小學歷年暨109~114學年度學生數推估表（表1-1）中可發現，109學年度的新生人數為198,533人，僅110學年度的預測新生人數增為210,228人，自111學年度起即逐年減少，到114學年度時更降至171,044人，四年間足足減少了39,184人。此急速下降的新生人數，可能衍生出的各種教育問題如：班級數減少、超額教師、校園空間閒置、父母管教問題等，將是各國小應重視的焦點。

/表1: 國民小學 109~114學年度學生數推估

學年度	國民小學						單位：人
	學生數計	1年級	2年級	3年級	4年級	5年級	6年級
109	1,171,131	198,533	210,900	213,858	182,346	174,382	191,112
110	1,190,072	210,228	198,448	210,892	213,793	182,321	174,390
111	1,222,296	206,805	210,130	198,441	210,825	213,764	182,331
112	1,236,131	196,342	206,711	210,122	198,380	210,798	213,778
113	1,204,393	182,194	196,256	206,708	210,052	198,375	210,808
114	1,164,498	171,044	182,116	196,256	206,642	210,050	198,390

資料來源：教育部（2020）。國民中小學學生數推估。  
[http://stats.moe.gov.tw/files/important/OVERVIEW\\_M10.pdf](http://stats.moe.gov.tw/files/important/OVERVIEW_M10.pdf)

依照《國民教育法》（2016）第四條第二項規定：「國民小學及國民中學，由直轄市或縣（市）政府依據人口、交通、社區、文化環境，行政區域及學校分佈情形，劃分學區分區設置。」國民中小學的入學方式是以居住地來劃分學區，但現今社會中，家長對孩子的教育關切心提高，再加上家長手中握著教育選擇權（school choice），已從過去被動的接受學區安排，轉變為主動選擇適合孩子的學校。公立國小

不僅要面對學生數減少的社會狀況，還要接受家長們的選擇考驗。各國小單位能否在這樣的衝擊下，免除學區內學童出走造成減班與超額教師的威脅，並在良好的親師互動中贏得家長對學校的信任與肯定，是值得思索的問題。

林詩猛：國立暨南國際大學教育政策與行政學系/  
 博士班研究生、臺中市大明國民小學校長

所謂家長的「教育選擇權」意指家長可以選擇符合其子女性向、興趣及需要的教育環境，也就是說家長們可以擁有選擇公立學校、私立學校以及在家教育的權利。自1980年代以來，國際競爭力已從傳統武力轉變由經濟實力取代，在教育方面也受到經濟理性主義 (economic rationalism) 中重視績效及市場化的影響，此種消費自主權的觀念亦導致教育改革中之權力解構與教育選擇權的提倡 (鄭志隆, 2007)。因此，學校面對手中強力握住孩子教育選擇權的家長，尤其是首次進入校園的新生家長，在他們的孩子進入學校環境初期，從家長的觀點出發，找出家長們心中對學校及教師的期待與看法，就能更了解孩子進入國民小學一年級年級學童的生活適應與課業學習狀況，進而提供學校與教師針對問題，藉以改善行政策略或教學方式來提升教學，增進與家長間的互動與信賴。

探詢過往與國民小學新生適應的相關研究，其方式大多以質性研究為主，例如施郁如 (2013)、曹美華 (2014)、劉秀蘭 (2013)，雖能細細探究標準化測驗觀察不到的現象，但卻難收立即了解問題所在的時效性。是故，應謹慎思索並選擇出一種快速方便且適切的研究方法。目前普遍使用於服務業客戶滿意度的服務品質評鑑的重視度表現值分析法 (Importance-Performance Analysis, IPA)，正符合本研究的需求，透過編製問卷調查，可迅速且清楚分析出新生家長們對學校的重視與滿意程度訊息，讓校方獲得改善家長滿意度的目標與方法。

本研究運用問卷調查法，對象是臺中市一所國民小學於2019年8月入學之一年級九個班級的新生家長。藉由探討該校280位新生家長對於學校及班級教師的重視與滿意程度，以提供學校行政支援與教師改進教學技巧與方向之參考。

本研究期能達成下列目的：

- (一) 探討國民小學新生家長對學校的重視程度。
- (二) 探討國民小學新生家長對學校的滿意程度。
- (三) 運用重視度表現值分析法 (IPA) 探討國民小學新生家長對學校教育各向度須改進的輕重緩急順序。

## 貳、國民小學新生家長對學校滿意度現況

本研究將先針對重視度表現值分析法進行探討，以求深入了解其方法內涵與應用方式。接著，雖研究對象為國民小學新生家長，但家長們並非親身參與國小校園生活，其對學校的知覺與感受除了來自參加學校所舉辦之新生入學活動及班親會親師交流之外，最為直接的方式即是從孩子對國小生活的適應狀況來了解。所以，為探詢新生家長對學校之滿意度亦應先從

國小新生適應各種影響之面向多加研究，以確知學童在入學後所面對的學習情境與身心可能出現之狀態。最後更要了解家長滿意度之意涵，並藉由其他研究者的研究資料探究影響家長滿意度的各項因素。

### 一、重視度表現值分析法之意涵與相關研究

重視度表現值分析法 (IPA) 是由Martilla與James在1977年為分析機車工業產品的屬性研究中提出。IPA法是一個簡單有效的分析工具 (Pike & Larkin, 2010)，最初普遍使用於服務業調查客戶滿意度的服務品質評鑑研究，以作為市場決策的參考。這樣的分析方法現今也已廣泛且成功的應用在其他領域，如旅遊導覽、教育評鑑、機關服務品質、醫療服務等方面，並協助相關人員如旅遊導覽者、教育人員、機關決策者、醫療院所人員、評估了解現況，以建構出具有相對吸引力和競爭力之策略，並決定改進問題的優先順序或未來資源投入的方向。教育當局及學校亦曾推動透過調查學生對教師的教學滿意程度，來評估該位教師的教學成效，並以此作為教師改進教學技巧與方向之參考 (陳進春等人, 2008)。是故，現今一片教育改革的聲浪中，在重視回應學生受教訊息與家長認同的前提下，此法應能應用在教學現場中，來評估教師教學成效與學校行政支援情形，以為改進教學技巧和行政作為之參考。

在進行IPA法分析時，必須同時將重視度與表現值列入考慮去作決策與判斷，目前的主流方法論有兩種。其中一個方法是以缺口 (gaps) 的討論為主，缺口係指表現值減去重視度所得的差值。當此差值為正數，則表示此向度屬性的表現是受到認可的。反之，如果此差值為負數，則為有待加強 (Shaw et al., 2002; Skok et al., 2001)。另一個方法是在平面上建立出一個直角座標系，分別以 軸表示表現值，以 軸表示重視度 (代表值對調亦可)。倘若以 軸為表現值時，愈向右表示表現值愈高，愈向左則愈低。以 軸為重視度，愈往上表示重視程度愈高，愈往下則重視程度愈低。接著將重視度與表現值各自所求出之平均值為座標系之原點，此時IPA二維直角座標系會被重視度與表現值所求出之平均值，將平面分為A、B、C、D四個象限 (Four-quadrant)，如圖2-1所示。

四個象限代表意義分別為：

- (一) A象限代表重視度高、表現值低：優先改進 (Concentrate here)。
- (二) B象限代表重視度高、表現值高：繼續保持 (Keep up with the good work)。
- (三) C象限代表重視度低、表現值低：後續改進 (Low priority)。
- (四) D象限代表重視度低、表現值高：過度表現 (Possible overkill)。

依照《國民教育法》(2016)第四條第二項規定：「國民小學及國民中學，由直轄市或縣(市)政府依據人口、交通、社區、文化環境，行政區域及學校分佈情形，劃分學區分區設置。」國民中小學的入學方式是以居住地來劃分學區，但現今社會中，家長對孩子的教育關切心提高，再加上家長手中握著教育選擇權 (school choice)，已從過去被動的接受學區安排，轉變為主動選擇適合孩子的學校。公立國小

/圖1: 重視度滿意度分析

重視度	A 優先改進	A 繼續保持
	A 後續改進	A 過度表現
	滿意度	

最後，將每一個向度屬性的重視度與表現值的平均值分別計算出來後，在IPA座標系上找出相對應的點羅列其上。如此，即可依據每個向度屬性所分布的所在位置，以其所處不同之A、B、C、D象限位置代表意義，提供決策相關人員或學校教師作為決策或改進之參考。

近年來，IPA法應用在教育場景的亦見增多趨勢，如李雅蓉(2017)、曹玉鳳(2008)、莊媽媽(2019)、黃義良(2013)、楊玲惠等人(2012)等。

由上述文獻可知IPA法在現今以服務為取向的社會氛圍中，不僅在商業與服務業中是一種調查服務品質的優良評鑑工具，在教育的場景中，也可做為獲取家長重視與滿意度之意見，讓教育工作者進行對教育問題反思的一種研究方法。

## 二、國民小學新生適應之意涵與相關研究

在孩子的成長過程中，從幼稚園畢業緊接著踏入國小的學習殿堂是一個非常重要的歷程，在這兩個相異的學習階段間，不管是在兒童的生理與心理，都是要歷經一段重大的學習方式與情境的改變與調適，銜接的順暢與否，以及生活的適應情況，均會影響著個體後續之發展。

### (一) 學校適應的意涵

適應是個體與新環境經由一段長時間的互動，逐步建構出個體對環境的合理認知，進而表現出和諧且適當的行為，並能讓個體保持身心平衡的交互作用(施郁如, 2013)。

此外，學校生活適應還應包括學習成就及個人成長(劉秀蘭, 2013)，部份家長或國民小學一年級教師經常會以學童在學業上的成就表現當成學童在學

此外，學校生活適應還應包括學習成就及個人成長(劉秀蘭, 2013)，部份家長或國民小學一年級教師經常會以學童在學業上的成就表現當成學童在學校的適應好壞，這是以成人的眼光標準來論斷適應是否成功，很容易就會忽略了學童在適應的過程中主動參與跟環境互動的努力(施郁如, 2013)。學校適應之焦點應落在學童對學校的感覺和看法，以及學童在學校環境裡的行為表現。所以觀察學童對新的教室是否感到焦慮、課業的學習能否跟上、願不願意參與學校的活動，就能察覺學童是否能適應學校情境。

當兒童進入新環境時，通常會利用不同策略來調整自己與環境的關係，並非積極的融入新環境，也不會只配合遵守新環境的規範。因此兒童是個主動學習者，能克服遇到的困難，也能調整自我以忍受、降低面臨的壓力。學校教育的主角是學童，為使學童能在學校的教育現場中順暢的生活與學習，最好的方式就是透過班級導師或負責學童生活輔導的行政人員不斷的觀察，了解學童的行為表現、傾聽家長的心聲、廣納學童家庭及社區的意見，相信將能有效縮短學童進入新環境的適應磨合期。

### (二) 影響國民小學新生適應的因素

國民小學一年級新生在進入國小學習情境時，會面臨到不同面向的全新挑戰，適應的狀況亦受到諸多因素的交互影響，所以影響適應的因素也是應予關注的部分，其中很重要的一環便是人際關係。對國民小學一年級新生而言，學校生活中最切身關聯的就屬同儕關係與師生關係，除此之外，照顧生活起居的家長和教師間的互動，也深深影響著學童。因此，將分別針對同儕認同、師生關係與親師互動作深入探討。

#### 1. 同儕認同

同儕關係在兒童的學校生活佔有相當程度的重要性，良好的友誼發展會提供給兒童在學校適應時的一個重要媒介。友誼可以提供個體在新的環境的適應過程一個正向而有力的情緒管道，支持個體探新環境的能量。

對國民小學新生而言，從踏入校園走進班級開始，所有的人、事、物都是充滿好奇與新鮮感的，但也容易因全新的環境，讓學童出現喜好遊玩、無法專注或是情緒不安、依賴性重等情況，進而造成一些遊戲受傷、同學間口角紛爭及各種適應不良的現象(劉秀蘭, 2013)。在小學的教室中，常可發覺一種現象，比較守規矩、溫和友善、懂得分享的學童較容易受到同學的歡迎與喜愛，同儕關係良好，因而自我概念與學習即朝著正向發展。相反的，比較好動、愛打小報告、自以為是的學童，就會經常和同學發生爭執，導致同儕關係較差。在缺乏同儕的支持下，關係較差的學童就可能因此失去許多互助學習的機會，甚或讓

童在學校時感受孤單，導致出現不想上學的意願，進而影響此類型學童的學習和發展。

## 2. 師生關係

國民小學一年級的教室裡，班級的氣氛是由學童與同儕、教師之間的互動共同營造出來的，藉由人與人之間交會出的火花，形塑出各式各樣不同且獨特的班級氣氛。一個有良好氣氛、正向班風的班級，教師的教學與學生的學習必定是和諧又愉快，教室內的每一分子也能強烈感受而深受影響。由此可知，教師與學童均扮演著學校情境中極為重要的角色，師生之間的關係影響著學校的生活，國民小學一年級學童的學校適應狀況也因此受到師生互動的影響。

班級中，如果學童與教師之間的關係是密切而正向，彼此之間是相互信任時，國民小學一適應的過程通常會朝正向發展（施郁如，2013）。教師如果能夠運用適當的策略，掌握師生之間的良好關係，必能協助學童盡快適應國民小學一年級的生活。

## 3. 親師互動

親師互動在學童學習過程中扮演極重要的角色，雙方猶如在天平兩端，學童則是在中間的支點上，唯有親師互動良好時，兩端才能達到平衡讓親、師、生在一水平線上，形成三方互惠，對學生的學習方能產生最大助益。如果親師之間的溝通順暢和諧，兒童會感受到家長對學校的認同，也才能在平穩的親師關係中安心進行學習活動。

家長參與學校各項活動有助於學生的學習成效，從幼稚園至高中不同學級的家長中，國小階段是家長參與程度最高的，其參與的方式也最多元，學校應運用多方技巧，提高家長的參與意願，吸引家長進入校園（吳璧如，2013）。但隨著家長權力日益擴大，教師更應採取開放和透明化的溝通策略，傾聽家長們的意見，以幫助教師獲得更多的支持（Addi-Raccah & Arviv-Elyashiv, 2008）。也能讓學校與教師了解家長對教學與學習環境等各面向的重視程度與滿意狀況，從而協助國民小學一年級新生早日適應學校生活以及訂立努力之目標。

## 三、家長滿意度之意涵與研究

二十一世紀可說是以消費者為導向的時代，在全球化與自由化的開放思潮下，非營利組織的行銷概念已被廣泛應用到教育上，學校必須審慎思考教育行銷的定位（陳惠芬與黃雁鈴，2013），如何應用行銷管理來提升辦學績效，創造競爭優勢，以爭取更多學生就讀，成為了各校改革發展的重要課題之一。學校雖然屬於非營利單位，沒有財務利潤上的壓力，但在面對「望子成龍、望女成鳳」且掌握「教育選擇權」的家長時，學校的辦學理念與教師的教學能力是否能夠符合家長的期望，滿足學生需求，自然就成為其為自己子女選擇就讀學校的依據。學校面臨這樣的競爭環境，真的要審慎思索是否該放下傳統象牙塔式的管理模式，效法企業界「顧客為中心」的經營方式，深入了解顧客（家長）需求、重視顧客（家長）滿意度，才能創造雙贏局面（曾智豐，2010）。

### （一）家長滿意度的意涵

《教育基本法》（2013）第八條第三項規定：「國民教育階段內，家長負有輔導子女之責任；並得為其子女之最佳福祉，依法律選擇受教育之方式、內容及參與學校教育事務之權利。」顯示學生家長擁有法定自主空間，為其子女選擇受教方式之權利。學校屬於公部門，但兼具有服務業的特徵（Daft, 2004），學生和家長就是進行消費的顧客。「顧客導向」致使學生與家長的眼光聚焦於學校教育品質的成果，此成果品質的優劣，關係著家長對學校辦學績效之滿意度，也影響家長對學校的支持度（蔡金田，2013）。現代企業界已體認留住既有顧客，開發新市場才是永續經營的不二法門。同屬服务型組織的學校，自然要明瞭該項特質以提供滿足消費者需求的客製化服務。就國小而言，服務的主要對象為學生，但國小階段學生年紀較小、身心均不夠成熟，能為其代言的非家長莫屬。所以家長對學校的滿意度，可說是由家長經由自己或孩子與學校接觸後，依據實際的經歷感受所產生的知覺情感與反應（曾智豐，2010）。因此學校不能僅從學生方面了解辦學績效之訊息，應該想法取得家長方面的意見資訊，才能更完整的評鑑出學校運作的成效並提供改進的訊息（謝亞恆與林俊瑩，2011）。

### （二）探討影響家長滿意度的因素

在教育的場域中，「學校滿意度」（school satisfaction）代表教育顧客（學生與家長）對校園內的師資、課程、教學品質、學習成果、環境設備與行政服務等各項措施所產生之主觀認知評價（謝亞恆與林俊瑩，2011）。

### （三）探討家長重視度的因素



對於孩子剛進入國小就讀的新生家長來說，他們的心情大多是既期待又緊張，期待的是孩子就要開啓一段新的學習階段，是否能遇到一位專業優良的啟蒙老師，協助孩子盡快適應小學生活；緊張的是面對現今各種新的學習方式和課程，自己是否能在各方面給予孩子適當的協助與指導？

教師若能成功扮演家長賦予的角色期待，且對其期待有深切的認識，如此才能營造良好的親師關係與師生關係，進而得到家長的支持和配合，親師合作無間，必能發揮教育之最大功效。國小新生家長重視小一教師應具備的教師角色期待，包括：具包容力的心靈平復者、多元正向的溝通促發者、適度協助的生活照顧者、適當鼓勵的學習促進者、建立信心的才能啟發者、情緒穩定的行為指導者、教養觀念的資訊分享者以及教師專業的信念堅定者（萬鍾盈，2013）。

由此可見，教師的教學與輔導、親師生的關係與溝通、學校設備、環境及行政服務與管理等層面，普遍受到家長的關注與重視。學校若能強化這些因素的成效與品質，透過此研究，明確了解家長真正期望的觀點也就是重視度為何，進而建立與教育顧客之間的良好關係，將會是學校永續發展的重要關鍵。本研究綜合家長重視度與滿意度之相關因素，擬採下列五個向度為探究國小新生家長對學校的重視度與滿意度之構面，調查家長們的意見與想法，作為改善教學成效品質以增進新生家長對學校滿意度之參考。

- (一) 向度一：教師班級經營
- (二) 向度二：課程與教學安排
- (三) 向度三：與同儕的互動
- (四) 向度四：親師溝通
- (五) 向度五：學校行政支援

## 參、研究設計與實施

本研究應用重視度表現值分析法，係採用Likert五點量表方式編製問卷調查新生家長對學校的重視與滿意程度。為使家長們能清楚分辨問卷焦點，特別將重視度與滿意度問卷分開，並採不同顏色紙張印製。除此之外，為了讓家長能卸下心理防如實填寫意見，特別在問卷上說明採不記名方式，期能避免家長擔心填下較差的評語會影響孩子在老師心中的看法。

在開學八週後，針對臺中市的一個國國民小學一年級年級九個班級的280位學生家長，以問卷方式調查家長對教師班級經營、課程與教學安排、與同儕的互動、親師溝通、學校行政支援等五個向度的滿意度與重視度的訊息。首先利用各題項與各向度之平均數及標準差，運用描述統計分析了解國小新生家長對學

校的重視與滿意程度之現況。再依問卷獲取之各題項的平均值，據此畫出「重視度×滿意度」之座標圖，提供班級教師及學校行政單位更加了解家長的心聲，並給予需要改進的輕重緩急次序之訊息。

IPA的分析方法一般可將之分為四個步驟（陳進春等人，2008），研究者依據本研究之需求，將其做了部分調整：

- 一、列出國小新生入學後面臨的特定事項，並發展成問卷的題項。
- 二、請家長針對這些題項，分別在「重視度」與「滿意度」二方面評定等級。
- 三、以「重視度」為縱軸，「滿意度」為橫軸，並以各題項的評定等級平均數為座標，將各個題項標示在此二維空間中。以「重視度」、「滿意度」各自的平均值為分隔點，將空間分為四個象限（如圖2）。
- 四、據此畫出IPA圖，說明落在不同象限的各題項所需改進之輕重緩急次序。

此IPA圖將平面分為A、B、C、D四個象限（Four-quadrant）。這個訊息將分別提供給班級教師與學校行政人員，作為研究教學改進與調整學校行政措施之參考：A象限反映「重視度高，滿意度差」，落入該象限之題項，教學者與行政人員應該特別關切，列為優先改進目標。B象限反映「重視度高，滿意度好」，教學者與行政人員可繼續保持。C象限反映「重視度低，滿意度差」，教學者與行政人員仍須保持關注，於優先改進題項完成後立即著手修正。D象限反映「重視度低，滿意度好」，教學者與行政人員應考量是否有過度表現之虞。

本研究是以一個學校一年級的家長為研究對象，一個學童家庭一份，計發出280份問卷，回收之有效問卷269份，回收率96%。問卷資料先用Microsoft Excel為工具統計後，再以SPSS統計軟體進行資料計算分析處理並繪製各向度、題項之IPA座標圖。本研究問卷在重視度的Cronbach's  $\alpha$  係數值為 .858；滿意度的Cronbach's  $\alpha$  係數值為 .895，均大於 .85，由此可知本問卷具有良好之信度。而效度則採用專家意見來作評估修正。

## 肆、研究結果分析與討論

### 一、重視度與滿意度之描述統計分析

經由問卷調查資料，獲取新生家長對每一題項之重視程度與滿意程度分數。所得分數愈高，表示重視

或滿意程度愈高；反之，所得分數愈低，表示重視或滿意程度愈低。再依據所得原始分數，利用各題項與各向度之平均數及標準差，了解國小新生家長對學校的重視與滿意程度之現況。

### （一）國小新生家長對學校的重視程度

根據所得數據結果顯示，向度二：「課程與教學安排」中各題項的平均數介於4.74分至4.89分，向度所得平均數最高，達4.81分，向度標準差為.39，變異程度最小，顯示新生家長對此向度表達出一致的高重視程度。其他各向度的重視程度依序為「教師班級經營」、「與同儕的互動」、「親師溝通」、「學校行政支援」。在這些向度中，向度五：「學校行政支援」不僅向度平均數偏低，為4.45分，其向度標準差更為所有向度中之最，為.85分，反映出國小新生家長對此向度的重視程度看法分歧。

### （二）國小新生家長對學校的滿意程度

根據所得數據結果顯示，向度二：「課程與教學安排」中各題項的平均數介於4.67分至4.78分，向度所得平均數最高，達4.73分，向度標準差為.47，變異程度最小，顯示新生家長對此向度表達出較為一致的滿意感受。其他各向度的滿意程度依序為「教師班級經營」、「與同儕的互動」、「學校行政支援」、「親師溝通」。在這些向度中，向度四：「親師溝通」向度平均數最低，為4.36分，其向度標準差雖較向度高，為.78分，但仍反映出國小新生家長對此向度的滿意程度較差，且家長間對親師溝通的滿意感受亦存在較大的差異。

### （三）綜合討論

#### 1. 就國小新生家長對學校的重視程度而言

綜合重視度向度平均數而言，得分情形介於4.45分至4.81分之間，顯示新生家長們對於學校之「教師班級經營」、「課程與教學安排」、「與同儕的互動」、「親師溝通」、「學校行政支援」五個向度均表示其「重要」及「非常重要」特徵。

研究對象之國小新生家長對於向度二：「課程與教學安排」的重視度平均數最高，向度標準差最小，在逐題重視度中以第5題：「我能感受級任老師的教學態度與教育熱忱」平均數最高，畢竟，「好的開始，是成功的一半」，國小新生入學後行為之養成，經常會影響孩子未來一生的學習生涯，所以最貼近新生的班級教師在教師專業上的表現，不僅影響新生的學習成效，更成為家長們重視的目標。因此新生在入學前，經常會有家長們積極探詢接任一年級的班級教師是誰？並以此做為是否進入該校就讀之參考。此研究結果與劉秀蘭（2013）及萬鍾盈（2013）提出新生家長對國小新生的角色期望之見解相符。

其次為向度一：「教師班級經營」，向度的重視

平均數為4.69分，此結果顯示家長對於一位教師是否能運用有效的班級經營策略，全心投入照顧學生及營造友善與良好的學習環境，並且擁有適切的管理班級事務能力，也是家長重視的因素。

在「學校行政支援」向度的重視度平均數為4.45分，雖然介於「重要」與「非常重要」之間，但在五個向度中卻最低，且該向度標準差為.85，也是所有向度中之最，顯示家長們對該向度之重視程度差異頗大，也表達出家長對於教師的教學與班級經營的重視程度遠大於學校的環境與行政支援的現象。

#### 2. 就國小新生家長對學校的滿意程度而言

綜合滿意度向度平均數，得分情形介於4.36分至4.73分之間，顯示國小新生家長們對於學校之「教師班級經營」、「課程與教學安排」、「與同儕的互動」、「親師溝通」、「學校行政支援」五個向度均表達出「滿意」及「非常滿意」的態度。

新生家長們對學校的滿意度前二名依序為向度二：「課程與教學安排」與向度一：「教師班級經營」，與家長的重視度排序相同。雖然研究對象之學校教師在「課程與教學安排」與「教師班級經營」二個向度擁有家長的肯定，但向度四：「親師溝通」向度平均數卻是整份問卷的最低分。然就向度標準差來看，向度四：「親師溝通」所得分數為.78，可見得家長們對「親師溝通」滿意程度感受差異較大。推測是班級教師在新生初入校園的這段時間，將大部分的精力傾注在關懷新生的校園生活適應上，僅與部分需要加強溝通之家長有較多聯繫，造成家長間對親師溝通的差異感受。第二低分者為向度五：「學校行政支援」，同樣有著向度標準差為.81分的高度差異。

## 二、重視度與滿意度之IPA分析

### （一）國民小學新生家長對學校之重視度表現值分析

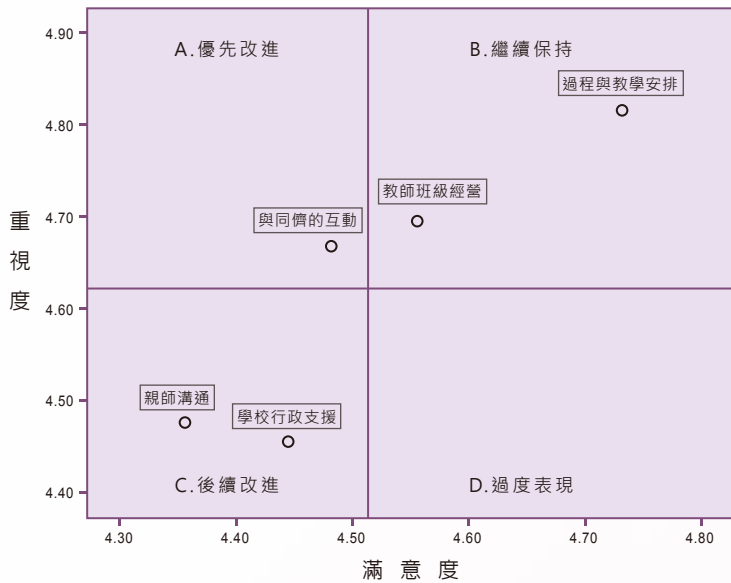
由問卷調查資料，求出新生家長對每一向度之重視度及滿意度平均數，詳如表2。

表2：國民小學新生家長對學校的重視度與滿意度

	重視度	滿意度
【向度一：教師班級經營】	4.6944	4.5556
【向度二：課程與教學安排】	4.8148	4.7315
【向度三：與同儕的互動】	4.6667	4.4815
【向度四：親師溝通】	4.4741	4.3556
【向度五：學校行政支援】	4.4537	4.4444
整體	4.6111	4.5074

根據表2的結果，透過IPA圖將五個向度呈現於四個象限上，詳見圖2。如圖所示，國小新生家長在孩子入學八週後，面對學校各方面的關注與感受程度中，向度一：「教師班級經營」與向度二：「課程與教學安排」落在重視度高滿意度佳的B象限內，可繼續保持；向度三：「與同儕的互動」落在重視度高但滿意度稍低的A象限內，為需要優先改進的向度。向度四：「親師溝通」、向度五：「學校行政支援」則雙雙落在C象限，雖滿意度偏低，但因家長的重視度不高，所以為後續改進的向度。

/圖2：國小新生家長對學校各向度的重視度與滿意度分析



(二) 綜合討論

綜合全部資料的分析後，在重視度與滿意度平均數「教師班級經營」、「課程與教學安排」、「與同儕的互動」、「親師溝通」、「學校行政支援」五個向度均表達出「滿意」及「非常滿意」的態度，與（曾智豐，2010）一致，此結果應是家長對學校教育給予肯定與信賴。

就各向度的IPA圖來看，優先改進的先後順序依次為：「與同儕的互動」、「親師溝通」、「學校行政支援」、「教師班級經營」、「課程與教學安排」，與曾智豐（2010）研究結果剛入學新生家長對學生表現滿意度權重會隨時間稍微下降，其他面向隨時間稍微升高現象一致。而最需優先改進的「與同儕的互動」因其滿意度偏低此結果可能顯示新生家長擔心孩子在新學校生活適應問題，這表示教師在課程進行中，宜運用各種技巧與時機，增加學童認識並記住同學姓名的機會。

其次，「親師溝通」位居後續改進的區塊，此結果與曾智豐（2010）的研究結果，剛入學新生家長對親師溝通等因素關注度低於學生學習表現結果一致，但是在一段時間後則結果相反時間，顯示著教師除了關注在校內課程教學的進行，與建立新生教室內的生活常規之外，更應利用各種方式，多與每一位家長聯繫溝通，現今網路通訊便利，教師可藉由班級網頁的用心經營，將學童在校的課程活動以文字或照片方式呈現，更可設置教師理念分享或親師交流區，一方面讓家長藉由班級網頁內容了解孩子在校進行的課程



或活動點滴，一方面又能多一種管道與教師交流。讓每位家長皆能迅速方便的了解自己初上小學的孩子在學校的生活適應與課程學習狀態，並對學校及老師有更深一層的了解，進而得到家長的支持與配合。

落在C象限的題項中，除了上述已討論的向度三：「親師溝通」，另一屬於向度五：「學校行政支援」。研究者透過與多位新生家長的訪談中發現，家長們在帶著孩子來參加入學典禮時，目光聚焦在孩子與孩子的班級教師身上，以致對學校各處室在入學典禮時的工作報告與宣導未能加以留意。對於學校網頁部分，大部分家長對學校推行的事項，仍多仰賴班級教師或學校所發回的通知資料單張，並未有主動查看學校網頁的習慣。造成此面向家長的重視程度不高，滿意程度也較低。

最後，值得注意的是向度四：「親師溝通」中五個題項的滿意度皆在平均值之下，教師在致力教學與班級經營之餘，建議可多加善用各種與家長的溝通方式，建立起學校與家庭之間的橋樑，讓正向且互動良好的親師關係，共同協助學童儘快適應國小這個新的學習環境。

## 伍、結語

本研究以臺中市一所公立國民小學之新生家長為研究對象，透過問卷調查方式來了解新生家長對學校「教師班級經營」、「課程與教學安排」、「與同儕

的互動」、「親師溝通」、「學校行政支援」等五個向度的重視度與滿意值。首先以描述統計方式分析家長對學校各向度的重視與滿意程度現況，接著透過IPA法分析繪製「重視度×滿意度」之座標圖。研究結果發現，依據IPA圖顯示最需要優先改進的向度是「與同儕互動」，其次依序為「親師溝通」、「學校行政支援」、「教師班級經營」、「課程與教學安排」。其中，「課程與教學安排」在重視度與表現值均受到家長的高度關注與滿意，顯現在少子化的現今，學校不僅要確實落實課程的教學，更應著力發展出學校特色。

面臨全球化競爭的挑戰，要讓孩子在未來的社會中勝出，競爭力的學習與培養將是重要關鍵。現今教育場域之氛圍已轉變為消費者導向的型態，新生家長不再受限於學區的規劃，如何為自己的子女尋求最佳的學習環境已是多數新生家長關注的焦點，教師應體認自身角色需隨著新生家長的期望而有所調整。透過IPA法的分析，教師能藉由IPA圖快速且明確了解家長對教師以及學校在教學輔導和行政推行中各項目的看法與感受。當該題項被家長視為高度重視，但滿意度卻明顯偏低時，教師或學校得要立即改善；反之，當該題項的重視度低，但卻有很高的滿意表現時，則需思考是否傾注過多心力的問題。教師與學校唯有深切明瞭家長所賦予的角色認知，才能成功營造良好的教學氛圍與親師關係，如此必能發揮教育之最大功效。

### 參考文獻：

- 吳璧如 (2013)。落實家長的教育參與。臺灣教育評論月刊，2(10)，77-79。
- 李雅蓉 (2017)。大學生對於教師教學品質重視度及滿意度之調查研究—以中部某科技大學為例 (未出版碩士論文)。國立臺中教育大學。
- 施郁如 (2013)。小學一年級兒童學校適應之研究 (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學。
- 國民教育法 (2016)。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0070008
- 教育基本法 (2013)。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0020045
- 教育部 (2020)。國民中小學學生數推估。http://stats.moe.gov.tw/files/important/OVERVIEW\_M10.pdf
- 曹玉鳳 (2008)。重視度表現值分析法在提升身心障礙學生家長對融合教育滿意度上的應用。身心障礙研究季刊，6(4)，261-272。
- 曹美華 (2014)。學校幼小銜接與兒童適應探討：國民小學一年級教師的觀點 (未出版碩士論文)。國立屏東教育大學。
- 莊媽媽 (2019)。重視度表現值分析法在提升現任國小教師幸福感上的應用研究：以臺中市某國小為例 (未出版碩士論文)。國立臺中教育大學。
- 陳進春、鄭百成與曾瑞謙 (2008)。重視度表現值分析法在發展教師教學效能上的應用。測驗統計年刊，16，85-92。
- 陳蕙芬與黃雁鈴 (2013)。學校行銷的創新意涵：以某私立小學為例 (未出版碩士論文)。國立臺北教育大學。
- 曾智豐 (2010)。公立國民小學家長對學校滿意度之動態研究—以一所國民小學為例。教育與多元文化研究期刊，3，101-138。
- 黃義良 (2013)。幼兒教師個人品牌的現況及其「重要-表現程度」分析。幼兒教保研究期刊，11，65-92。
- 楊玲惠、何光明與周鈺凱 (2012)。技術校院餐飲管理系教育品質屬性之個案研究 - Kano二維品質模式與IPA方法的應用分析。技術及職業教育學報，4(3)，1-39。
- 萬鍾盈 (2013)。都會區國小新生家長對小一教師的角色期待。國教新知，60(3)，128-136。
- 劉秀蘭 (2013)。國小新生班級經營生活適應策略之研究 (未出版碩士論文)。國立臺東大學。
- 蔡金田 (2013)。國民小學教育品質理論層面建構與實證分析之研究。嘉大教育研究學刊，31，1-33。
- 鄭志隆 (2007)。美、英中小學家長教育選擇權之比較及啟示。教育與發展，24(3)，57-63。
- 謝亞恆與林俊瑩 (2011)。學校永續經營的關鍵-家長對學前幼兒就讀園所忠誠度的影響因素分析。教育與社會研究，23，1-40。
- Addi-Racah, A., & Arviv-Elyashiv, R. (2008). Parent empowerment and teacher professionalism: Teachers' perspective. *Urban Education*, 43(3), 394-415. https://doi.org/10.1177/0042085907305037
- Daft, R. L. (2004). *Organization theory and design*. West Publishing Company.
- Pike, S., & Larkin, I. (2010). Longitudinal Evaluations of Student Satisfaction With a Postgraduate Unit Using Importance-Performance Analysis. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 10(3), 215-231. https://doi.org/10.1080/15131220.2010.503531
- Shaw, N., DeLone, W., & Niederman, F. (2002). Sources of dissatisfaction in end user support: An empirical study. *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, 33(2), 41-56. https://doi.org/10.1145/513264.513272
- Skok, W., Kophamel, A., Richardson, I. (2001). Diagnosing information systems success: importance-performance maps in the health club industry. *Source: Information & Management*, 38(7), 409-419.