



國小家長檢舉抱怨行為與教師班級經營之研究

顏士程／彰化市南郭國小校長

劉歸寧／彰化市南郭國小教師

摘要

在本研究中，依據國內各學者提出有關教師專業發展評鑑參考規準，歸納班級經營的六大向度，包括建立有效的班級常規、有效掌握時間及教室管理、營造良好的物理、心理環境、學生輔導管教良好、親師溝通與聯繫良好、學生能積極有效學習。並以進取國小六年來家長檢舉抱怨事件進行內容分析。

而在進取國小家長檢舉抱怨事件中，反應年級次數最高者為五年級，其次為一年級，可見家長對於各年級關心之程度。在反應類別中，以關心營造良好的物理、心理環境佔最高比例，其次為學生能積極有效學習，可見家長對於教師能否營造和諧的師生及學習氣氛相當重視。而在反應方式中，選擇將抱怨事項直接反應到校長信箱的佔大多數，可見資訊設備發達，家長已習慣使用網路溝通，既保密又迅速。

由進取國小家長檢舉抱怨事件研究中可以了解，在師資養成教育中如何培養教師對孩子有更多的關懷和耐心，其實是相當重要的。而學校教育的最終目標即是能讓學生積極有效學習。如果教師能建立有效的班級常規、有效掌握時間及教室管理、學生輔導管教得宜、注重親師溝通與聯繫，那必能減少親師之衝突事件發生，檢舉抱怨事件也必能減少於無形，學生方能積極有效的學習。

關鍵字：檢舉抱怨、班級經營、教師專業發展評鑑

Summary

In the study, the researcher concludes six aspects of classroom management, including setting effective classroom rules, managing time and class effectively, establish a good physical and mental environment, appropriate discipline of students, good interaction between parents and teachers, and students' effective learning. He uses the six-year complaints of parents in Jin-Cyu elementary school to do the content analysis.

In these complaints, the most frequent respondents are fifth graders' parents. The first graders come as the second. As to the categories of responding, establishing a good physical and mental environment accounts for the most. The following is students' effective learning. So parents are concerned about teachers' abilities to create a harmonious atmosphere for the students. In the ways of responding, parents mostly send e-mails to the principle. Therefore, it is obvious parents are used to using the Internet due to its privacy and rapidity.

From the study, we know it is important to cultivate the teachers to have more concerns and patience towards the children. Also, the ultimate goal of the school education is to make students learn effectively. If the teacher can set up effective classroom rules, manage the time and class well, discipline students appropriately, value the interaction between parents and teachers, the conflicts between parents and teachers will reduce. The complaints will become less and less. Students



can also learn effectively.

Keyword: complaint, classroom management, Teacher evaluation for profession development

一、前言

隨著後現代主義思潮及教育政策的改變，多元開放的校園生態已儼然成形。

學校正面臨快速社會變遷及高度競爭的經營環境，學校已不再具保護性的組織特性（顏士程，2005）。因此新世紀的學校經營，也面臨前所未有之挑戰；對於教師之班級經營也面臨巨大的衝擊。

教育基本法第八條明定：「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。」，隨著家長教育程度的提升，每位家長對孩子的教育也愈重視，在少子化的社會環境裏，家長過度呵護孩子的情形也越來越普遍。越來越多的家長認為孩子的教育可透過溝通的管道，來尋求了解及建議，並期望給孩子最好的教育環境及內容，也期盼學校以最佳的教育方式來引導學習。隨著教育法令的公布，家長參與學校事務，已是必然的趨勢。

長期以來，由於我國對於師道尊嚴之價值觀根深蒂固，教師常認為孩子交給學校老師即可放心，不用家長多加干預。但新世紀的家長，卻因法令之保障及社會之進步，期望關心孩子的教育，也因此常造成親師間溝通的隔閡及障礙，不僅國內如此，在外國亦經常有類似的例子。

楊巧玲（2001）研究英國的教育體系指出：長久以來學校視家長為問題的來源，學校覺得家長的某些態度或教養方式會妨礙學校教育的成果，老師也常覺得自己每天在對抗不良的家庭環境。此外，有些父母並不重

視自己在學童教育上的貢獻，以為他們把孩子送到學校之後，學校就應該負起所有的教育責任（吳國淳譯，1996）。在教育現場，學校與家長為孩子的教育造成衝突，可說時有所聞！最常見之體罰問題，更已形成若干法院判例，中外教育現場皆然。

本研究有感於近年來在國小階段，家長非常關心孩子的教育，家長與教師常發生班級經營的衝突，家長檢舉抱怨事件有增多趨勢。因此嘗試蒐集進取國小（化名），六年來家長對教師班級經營的檢舉抱怨事項進行研究。張校長（化名）自九十一年八月擔任進取國小校長後，在學校網站設立電子信箱，六年來家長對學校經營提出諸多的檢舉抱怨事項，針對檢舉抱怨事項資料選出有關班級經營部分共35則，以內容分析法進行資料分析，以提供基層教育工作者之參考！

二、研究方法與目的

本研究方法是次級資料分析。次級資料分析法包括：檔案紀錄研究、內容分析、後設分析。本研究在分析類目與分析單位確定後，即進行資料分析，而以詮釋內容分析的方法，經由內容出現的次數、百分比及某一特別內容相對於整體內容出現的比率，利用這些數值，再進一步分析。

本研究根據進取國小六年來家長對教師班級經營的檢舉抱怨事項，進行研究。主要的研究目的有三：

- （一）分析國小卓越班級經營的向度為何？
- （二）了解進取國小六年來家長檢舉抱怨之內容為何？
- （三）了解進取國小六年來家長檢舉抱怨之方式為何？

三、家長檢舉抱怨行為之探討

- （一）影響家長檢舉抱怨的可能因素

家長檢舉抱怨的次數與原因，並不是



每所學校都一致，依學者的研究，可能會因文化與環境、家長個人背景及情境因素而有所差異。以下就三項因素敘述：

1.文化與環境差異

一個組織的文化與環境，對於組織的表現與內部運作，都具有相當程度的影響力（林明地，2001）。若以企業管理的角度言之，消費者不滿的現象在世界各地都會發生，但消費者回應的抱怨行為仍存有極大的差異（賴其助，1997）。由於文化的不同，抱怨行為出現的頻率也會有所差異。

根據實務而言，較都市化學區之學校，由於家長文化資訊較為發達快速，相對會比鄉村型學區之學校，有較多的檢舉抱怨情形。因此都會區的老師及校長，經常會面臨學區家長較大之挑戰。

2.家長個人背景

有研究結果顯示，年紀較輕、教育程度較高、所得較高較會公開抱怨（Moyer,1984）。Bearden與Teel（1980）亦從資源與知覺風險的觀點認為，較高階層者，通常有較多的資訊與自信處理相關的問題，而且其知覺風險性較低，所以較會公開抱怨。

國內情形與外國之研究頗有相似之處。高教育背景或高社經地位之家長，經常自認小學教育，自己曾是過來人，讀小學時也有不錯的成就，因此自詡是專業，對孩子的教育亦應獨到之看法；另者家有特殊孩子之家長，為了爭取自己之權益；民意代表及媒體記者，為了伸張公平正義，也都是較高抱怨之群體。

3.情境因素

Day（1980）主張，對於特定情境（episode-specific）的衡量，是了解消費者為何抱怨的關鍵所在。這些特定情境可能包括：不滿的程度、問題的嚴重性、責任的歸屬、期望的利益等（賴其助，1997）。

家長檢舉抱怨行為，會因不滿的程度、問題的嚴重性而產生，但有些時候或事件，會因家長認知或忍受程度不同，而提出檢舉抱怨行為。某些事情可能是芝麻小事，但由於家長認知或忍受程度不同，家長可能認為相當嚴重而提出檢舉抱怨行為。

（二）家長可能的檢舉抱怨行為

國小家長由於少子化的因素，對孩子的教育大都有極高的期望，因此，檢舉抱怨的行為可說是五花八門。以往的家長對檢舉抱怨比較保留，深怕檢舉抱怨後，自己的孩子被老師標籤、冷落隔離。但近年來，由於資訊管道的暢通，電子信箱一按，今天在教室發生的事，晚上家長可能立即寄電子信箱給學校校長，隔天一早，校長已到該班教室了解事件的原委，一小時後，校長又將處理調查情形，回覆當事人家長。處理速度之快速，讓家長極為方便！

若從企業組織的角度而言，大部分的學者均同意「消費者的抱怨行為」必須包含由消費者知覺不滿的情感或情緒所引起的，以及抱怨行為包括行為與非行為反應等兩種概念（Day,1980）。前者就像謝文龍（1992）的觀點認為，當顧客對於他們一向信賴或高度期待的商品（或企業）產生精神上或物質上的不滿意，就會產生相當的情緒或憤怒，甚至將之表面化，也就是直接產生抱怨；後者將抱怨行為包含行為與非行為兩種，就像洪秀鑾（2001）從企業組織的觀點認為，100個顧客中有3個人抱怨，並不代表其他97個顧客滿意！因為不滿意的顧客不一定會抱怨，也許不會抱怨，也許會用其他形式表現出來（李鴻章、王欽哲，2005）。

家長的檢舉抱怨管道，隨著家長的人際網路及事件的輕重而有所不同，有些家長不想讓事件擴大，可能向親朋好友或同班家長抱怨。而有些家長希望擴大爭論點，可能循求媒體或民意代表檢舉抱怨，甚至有些親師



的溝通爭執，在某些特定團體的渲染支持下，衍生成政治事件，或形成家長欲惡意向學校或老師索賠，則是較為不幸的現象！

（三）家長檢舉抱怨對班級經營的影響

雖然家長的抱怨對於學校而言，是相當令人苦惱的，不過，從另外一個層面來說，它可藉由問題解決的方式，引發組織更多學習的機會，因為學習可以發生在組織經營的任何層面（謝龍發、張根榮，2004）。

而從行政組織的觀點「蝴蝶效應」來論，因為家長發現學校辦學及教師班級經營的一些問題，學校及老師更應該抱著「有則改之，無則加勉」的心態，慎重處理檢舉抱怨問題，透過不斷改進的全面品質觀念，形成學校組織進步的最大動力，如此亦不是壞事！

一所有效能的學校，一定會妥善處理家長的檢舉抱怨行為，有的學校甚至會設立抱怨單一窗口，並加列管改進，久而久之，家長將會滿意學校的進步作為，亦可提升學校的向心力與競爭力。

家長的抱怨可能是危機，也可能是另一種轉機。如果抱怨已經發生，學校就要努力使其由危機轉換為轉機，才有可能避免同樣的問題一再地發生，或者嚴重危害到學校組織的存續（李鴻章、王欽哲，2005）。

學校的成員由於學生還是未成熟的個體，難免發生意外或因學生訊息傳達家長錯誤，造成親師的衝突在所難免，但積極的學校行政，會將危機處理轉換成學校進步的動力，應建立處理的標準化流程，減少日後事件之重複發生。

以學校校長實務面而言，每日要應付學校大小事，包括教學、訓輔工作，學校的營繕工作，還有社區公關及家長會事務，要真正關心投注於級任老師的班級經營實在是力有未逮，因此，一年下來，該班如果沒有任何檢舉抱怨，對校長的辦學可說一大助力；

反之，如果該班三兩天就有家長檢舉抱怨，校長就要疲於奔命地窮著應付。

而另一方面，檢舉抱怨事件對教師班級經營亦有莫大的影響。班上家長檢舉抱怨事項，大都與教師的班級經營有關。當檢舉抱怨事件發生後，班級教師必須向校長及行政人員說明事實真相，並對家長進行溝通。如果一再發生，則代表該班老師班級經營的能力不足，如果問題一直無法化解，級任教師往往會被家長要求撤換老師，可能調整為科任教師，也形成學校的科任教師，常抱怨他們是不適任老師的避難所。

由此可見家長的檢舉抱怨行為，將會影響到老師的班級經營的評價，也會影響到老師的班級經營。如果教師的班級經營非常卓越，那麼家長的檢舉抱怨事件就會相對減少。因此每一位教師要勝任工作，必須了解良好班級經營的向度及內容。

四、卓越的班級經營的向度

（一）班級經營的重要性

班級是一個複雜的小社會系統，為學校系統最基層的行政單位。班級組成之要素有學生、教師及環境。班級是師生互動的情境，亦是師生進行教學、學習及共同生活成長之所在（郭明德，2004）。

班級經營在師資養成教育中是非常重要的課程，必須透過課程與實務之實習慢慢累積經驗。國小由於必須包班制，級任教師整天與學生共同生活，對孩子的影響相當的重大。教師在班級教學時須肩負教導學生與班級經營的責任，而班級常規經營更是教師班級經營職責當中非常重要的一環。

一所學校如果每位級任老師都能把自己的班級經營好，那學校行政就可減少許多工作，所以，班級老師的編排對班級經營有極大的影響。每位老師班級經營的良窳，直接會影響到學校的行校與效能，每位學校的經



營者（校長），都將重視到每個班級的經營。

（二）班級經營指標規準

依九十七年教育部補助試辦教師專業發展評鑑實施計畫（教育部，2008）第五條第三項規定：教師專業發展評鑑內容得包括課程設計與教學、班級經營與輔導、研究發展與進修、敬業精神及態度等，其規準由學校

參照選用本部或直轄市、縣（市）政府訂定之教師專業發展評鑑參考規準，自行訂定之。綜合國內各學者提出有關教師專業發展評鑑參考規準，共有潘慧玲、張德銳、張新仁、呂錘卿等四位學者研發出七種教師專業發展評鑑參考規準，以下筆者就班級經營與輔導之項目整理如表1：

表1 教師專業發展評鑑參考規準 / 指標現有各版本彙整表

規準發展者	規準 / 指標系統名稱	適用對象	班級經營與輔導
潘慧玲等	高級中等以下學校教師專業發展評鑑手冊（96年1月）	中小學教師通用	班級經營 1.營造良好互動的班級氣氛 2.營造安全且有助於學習的情境 3.建立有助於學生學習的班級常規 資源管理 1.有效管理個人時間 2.有效運用教學資源 3.有效管理教學檔案
張德銳等（一）	發展性教學輔導系統	較適用於小學教師	班級經營 1.營造和諧愉快的班級氣氛 2.妥善佈置教學情境 3.建立良好的教室常規和程序 4.有效運用管教方法
張德銳等（二）	教學專業發展系統	較適用於中學教師	營造學習環境 1.營造並維持有利學習的班級氣氛 2.建立教室常規 3.有效掌握教學時間
張德銳等（三）	發展性教學檔案系統	中小學教師通用	營造學習環境 1.營造並維持有利學習的班級氣氛 2.妥善佈置教學情境 3.有效掌握教學時間 4.建立有助於學生學習的教室常規
張新仁等（一）	中小學教師教室教學觀察指標	中小學教師通用	掌握有效班級經營 1.教室秩序常規良好 2.妥善運用獎勵技巧 3.學生能積極參與學習 4.有效掌控教學節奏和時間 5.妥善處理學生的不當行為



表1 教師專業發展評鑑參考規準 / 指標現有各版本彙整表 (續)

規準發展者	規準 / 指標系統名稱	適用對象	班級經營與輔導
張新仁等 (二)	中小學教師檔案評量指標	中小學教師通用	班級經營與輔導 1.班級規範與獎懲 2.教室情境佈置 3.班級成員工作分配 4.學生輔導紀錄 5.親師聯繫
呂錘卿等	教師專業成長指標	適用小學教師	1.能營造良好之物理和心理環境 2.能建立並維持班級常規 3.能做好學生輔導工作 4.能做好親師關係

資料來源：教師專業發展評鑑網 (2009)。教師專業發展評鑑參考規準 / 指標—現有各版本彙整表。2009年1月11日取自 <http://www.ntnu.edu.tw/fp/teacher/index.htm>

(三) 班級經營的向度

綜合上述各學者提出有關教師專業發展評鑑內容之班級經營評鑑規準，七個版本各

有異同，茲將重複的項目較多者分別列出整理，分析列表如表2：

表2 班級經營評鑑規準整理分析表

分類號	編號	向度說明	列入版本之次數
A	一	建立有效的班級常規	7
B	二	有效掌握時間及教室管理	5
C	三	營造良好的物理、心理環境	4
D	四	學生輔導管教良好	4
E	五	親師溝通與聯繫良好	2
F	六	學生能積極有效學習	2

依據表2的整理分類，歸納出班級經營的指標向度，依序排列如表3，本研究即將六年來進取國小家長之檢舉抱怨事件，依據

各專家研究出班級經營之向度，分成六項，依序歸類整理並進行分析。



表3 班級經營之向度分析表

分類號	向度說明
A	建立有效的班級常規
B	有效掌握時間及教室管理
C	營造良好的物理、心理環境
D	學生輔導管教良好
E	親師溝通與聯繫良好
F	學生能積極有效學習

五、結果與討論

(一) 研究結果

進取國小張校長自九十一年八月到任七年來，進取國小家長之檢舉抱怨至校長處共

35項，研究者蒐集到文件內容，在獲得張校長之同意，並尊重當事人隱私，只針對檢舉抱怨內容，進行整理歸類，獲得以下結果，依時間先後列表如表4：

表4 進取國小近六年家長檢舉抱怨表

編號	反應類別	反應時間	反應方式	年級	反應內容
1	F	91.10.02	校長信箱	一	(1) 音樂課不會看樂譜要罰寫；(2) 電子琴課程太難讓小孩有壓力而想學電子琴，家長無法負擔。
2	F	91.11.03	校長信箱	一	反應期末考卷題目字小且模糊，且監考教師沒有親和力，不願替孩子解決問題。而生活考卷的看圖連連看，圖片模糊不清，無法辨識。
3	D、E、F	91.11.15	議員	一	反應一年級老師：1.精神狀況不佳；2.班級聯絡簿大多由實習老師代為批閱；3.開學兩周班級尚未上軌道；4.沒有按功課表上課；5.課程多由實習老師在上課；6.與家長的互動不佳；7.無法妥善處理學生問題，面對學生哭泣視而不見；8.老師擔任演講評審，經常請假。
4	C、D	91.12.13	校長電話投訴	一	一年級家長反映：1.老師體罰情形嚴重（打手心、擰耳朵）；2.言語污辱（罵學生白痴兼笨蛋）；3.教學方面與學生的互動少，沒有教學熱忱；4.與愛心家長互動不佳，缺乏回饋；5.學生受傷或生病，老師視而不見，反倒讓家長處理。該班家長堅持換老師。



表4 進取國小近六年家長檢舉抱怨表(續)

編號	反應類別	反應時間	反應方式	年級	反應內容
5	D	92.01.15	校長信箱	五	反應書法老師：1.老師於課堂中間學生手掌的虎口內有什麼東西？學生回答沒有東西，老師斥責亂講說，並要求學生自打耳光，打完後還另外叫到老師面前直接打學生一巴掌。2.書法老師對學生的懲罰方式就直接打學生一巴掌或是拍打學生頭部，對學生管教不當。
6	C	92.04.25	校長信箱	四	反應電腦老師：1.上課時言語總是帶著火藥味上課；2.在教學上沒有耐心。
7	D	92.04.28	校長信箱	三	反應三年級導師：1.老師在上課時以神諭告誡學生，以「不乖唸書會短命、下地獄」恐嚇；2.罰寫作業要跪在講台旁邊罰寫。體罰不當。
8	B	92.04.29	校長信箱	五	家長反應學生書包變重了，因為老師希望學生能整理書包，但因不能放書在教室，書包的重量對學生是負擔，希望請校長側面了解。
9	C	92.06	縣府民意信箱	五	五年級家長反映導師老師課後在校外（導師家中）補習。
10	E	92.09.28	教育局長信箱	其他	家長反映萬聖節時學生要自備一套萬聖節服裝，對家長而言是經濟負擔，為何老師不能在美勞課時指導學生製作萬聖節的道具與服裝呢？
11	B、C	93.03.01	校長信箱	六	反應六年級導師：利用下課時間進行考試的補考，開學三個星期以來除了上廁所外都不能下課，和老師的溝通無效，學生愈來愈不喜歡上學。
12	C	93.08.28	校長信箱	四	反應學校的保健室經常因故關門，學生生病或受傷因而無人處理。
13	C、D、E	93.10.25	校長信箱	一	一年級家長反應該班導師：1.班級規定太過嚴苛；2.終日罰寫與罰站讓孩子不能下課程為常態；3.老師處置學生的方式動輒責罰，小錯重罰；4.學生放學留校罰站在講台前寫聯絡簿，另一位學生跪在地上在講台上寫字，而老師坐在位置上做自己事情；5.教育孩子沒有明確標準：回家打電話問同學回家作業會被老師責罵。
14	C、E	93.11.23	校長信箱	一	新生家長反應一年級老師在分發課本時用丟的方式發課本給學生，並且對於幫忙的家長沒有感激之意。
15	C	94.01.21	縣府民意信箱	五	家長反應校方在開學一星期時更換級任導師，讓學生人心浮動影響教學品質，質疑校方為何不在開學前就處理好。



表4 進取國小近六年家長檢舉抱怨表（續）

編號	反應類別	反應時間	反應方式	年級	反應內容
16	F	94.04.26	校長信箱	五	五年級自然老師要求考卷訂正後仍有錯誤，就要罰寫全張考卷一次，家長認為不合理且無學習意義。
17	C、E	94.05.30	校長信箱	三	三年級某班有家長要求想要轉班，原因是家長認為學生學習不快樂，因為該班導師太嚴厲了！老師與家長溝通，而家長仍認為是老師害小孩不快樂的！
18	A	94.06.27	校長信箱	五	建議學生穿體育服裝時，上衣不用紮進去，才能盡情運動。
19	C、F	94.09.02	校長信箱	一	聽說搬新教室，班上隔壁有舞蹈教室，會吵到班上學生上課。
20	C、E	94.09.02	校長信箱	一	一年級家長反應：學生在學校的學習表現出不適應的狀況，而該班導師沒有耐心、不願與家長溝通學生在校的狀況。家長要求轉班。
21	C、D、E	94.09.26	校長信箱	二	二年級家長反應：導師對班上固定幾位同學做記號，上課表現不好要畫記，畫記後下課要罰站，而每次被畫記的也是固定的學生。導師在上課時，班級經營不佳。在聯絡簿說我孩子有過動傾向，我們去醫院檢查。醫生說一切正常。老師對我孩子有歧視！
22	D	94.10.27	教育局長信箱	一	家長反應一年級導師上課拿棍子打人，有的同學不乖只被罵一罵不會被打，很不公平，讓學生上課都很害怕。連隔壁班的老師都打得很兇。
23	C、D、F	95.09.01	教育局局長信箱	其他	已畢業學生投訴教育局局長：曾擔任他的導師有以下的行為造成身心傷害：1.罰寫的份量永遠寫不完，每次快要寫完時就會增加新的罰寫；2.在學校的時間幾乎都是跪在講台前面罰寫；3.規定全班同學一定要叫他很不雅的綽號；4.午休時間不能睡覺，要拿一張衛生紙拖教室的地板；5.拉他到廁所便斗前用一張衛生紙將小便斗清乾淨；6.要他在同學的排泄物上方做伏地挺身，還用腳壓住頭並辱罵他；7.把作業簿丟到樓下要他下樓去撿起來，撿上來後又被打零分；8.該導師在校外開設補習班；9.該導師會自稱皇帝，女同學為妃子，一些學生是平民，一些學生是奴隸或智障。以上行為讓該生心智受到嚴重創傷，也接受心理治療的課程，失去該有的自信。
24	F	95.09.08	校長信箱	五	五年級家長反應：月考數學題目太艱澀了！讓學生感到學習無力。



表4 進取國小近六年家長檢舉抱怨表(續)

編號	反應類別	反應時間	反應方式	年級	反應內容
25	B、C、D、F	95.10.02	寫信投訴校長	五	五年級學生反應：1.被老師罰寫不能下課；2.考卷被老師改得亂七八糟，老師也不說是哪裡有錯；3.老師把它的作業改成錯誤的；4.老師用不當方式威脅他，也害他和同學的感情不好；5.考卷或功課有不會的地方，老師只叫他回家問爸媽，不肯指導他；6.月經來時，上課老師不准上廁所，因為是男老師，不好意思啟齒；7.要求校長讓她轉班到女老師班級。
26	E、F	95.10.04	校長信箱	五	五年級家長反應：五年級月考平均分數不及格，而此次出題教師有在校外補習，考試前一天還請學生回班加強輔導，考試範圍與出題的標準不合理，對沒有錢補習的學生非常不公平，出題教師抱著要考倒學生的心態，希望日後公開各科平均分數。
27	E、F	95.11.25	校長信箱	五	五年級家長反應：班導師在校外補習，沒有好好經營班級，學生做錯事接受處罰，卻也因這些處罰剝奪上正規課程的權利。
28	C、F	95.12.19	校長信箱	五	五年級家長反應：質疑品學兼優獎的公正性，五名得獎學生中有三名同學在當學期的月考作弊，作弊事件一個月後，學業不頂尖的他們仍得到品學兼優獎，希望能有合理的交代，並建議校長；1.明定品學兼優獎的標準；2.每學期末頒發學業成績優良獎。
29	A、C、D、E、F	96.01.22	校長信箱	四	四年級家長反應該班導師：1.課堂上將學生的聯絡簿中親師溝通的內容唸給全班聽；2.處罰學生以拉、捏耳朵，並說這對學生穴道有益；3.老師在教室內摔學生的玩具；4.老師於開學初說要提倡語文教育，但卻不見任何作為；5.教學上多用傳統講述法，學生常上課不專心，學習效果不佳；6.寒暑假作業常常延遲未發回；7.班級經營上多處罰而少鼓勵，常常有罰寫、罰站、打手心、捏耳朵，學生上課秩序不佳；8.親師互動不良，老師不願與家長良善溝通；9.老師本身吃素，而影響學生的飲食狀況，影響營養狀況。
30	C	96.10.02	校長信箱	五	家長反應：教室燈光不足，燈具排列不平均、數量不理想，家長擔心影響學生視力健康，請求校長協助處理教室照明問題。



表4 進取國小近六年家長檢舉抱怨表（續）

編號	反應類別	反應時間	反應方式	年級	反應內容
31	C、F	97.05.21	校長信箱	四	家長反應該班三年級時導師是代課老師，返校日時是另一位老師接任，升上四年級開學後又更換另一位代課老師，家長不滿學校行政。另外，功課表的體育課變成書法課，也引起家長的不滿，也擔心學生運動量不足。
32	F	97.08.24	校長信箱	其他	學校網站有試題大補帖，但近幾年的試題卻未放在網站上提供下載，希望能改進以提供家長、學生參考。
33	C	97.10.16	校長信箱	二	二年級家長反應：小朋友的教室在二樓，在下課時小朋友因為好奇都趴在陽台上，非常危險！希望校方能種植植物或是另外處理，以避免意外發生。
34	C	97.11.25	校長信箱	一	中午放學前，校門口的鐵門尚未開啟，以致有學生家長或小朋友靠在鐵門上張望，甚至小朋友就爬上鐵門玩耍，到了快放學時間，鐵門突然啟動，導致在鐵門旁的家長和小朋友受到驚嚇，甚至還有小朋友在鐵門上，十分危險，而這是因為替代役男在遠在一百公尺的地方就使用遙控開門，開啟後也沒注意安全性，就先行離開，建議校方能多注意這方面的安全考量。
35	F	97.12.07	校長信箱	五	因為現在小孩發育過早，運動量又不足，建議校方能提倡跳繩，讓學生能有充分運動的機會。

（二）討論

由上述六年來進取國小家長之檢舉抱怨事件35項，以下依年級、類別、年度、反應方式依序進行分析討論如下：

1.家長檢舉抱怨年級分析

六年來進取國小家長之檢舉抱怨事件，反應年級各有不同，如表5：

表5 家長檢舉抱怨年級分布分析表

反應年級	一	二	三	四	五	六	其他	合計
反應次數	10	2	2	4	13	1	3	35
百分比	29%	6%	6%	11%	37%	3%	8%	100%



從表5可以了解：反應年級次數最高者為五年級，共有12次，其次為一年級，共有10次；反應次數最低者為六年級，僅有一次的反應次數。五年級與一年級的家長抱怨次數較多的原因可能是：

五年級的學生，因剛升上高年級，即將升上國中，有些家長希望孩子考私中或甄試國中資優班，五年級的家長常希望老師多加強課業，能加深加廣。由於升上高年級，課程也比中年級艱深，因此，對孩子的教育又會加以關心，每次一開學，檢舉抱怨事件就

會增加許多。

另外，國小一年級的新生，踏入校門，是一生中學習的開始。由於一年級是孩子進入學習階段的開始，所以家長非常關注班級事務，主動與老師溝通的可能性也較高，因此，檢舉抱怨事件亦多！

2.家長檢舉抱怨類別分析

六年來進取國小家長之檢舉抱怨事件，反應類別可以看出家長對於班級經營重視的向度和重點，如表6：

表6 家長檢舉抱怨反應類別項目分析表

反應類別	A	B	C	D	E	F	合計
反應次數	1	5	18	8	8	14	52
百分比	1%	6%	34%	15%	15%	26%	100%

在家長檢舉抱怨事件中，反應類別因為有重複，所以總事件以52件計算。其中以反應類別C「營造良好的物理、心理環境」佔最高比例35%，共18件。而反應類別A「建立有效的班級常規」比例最低，僅佔1%，只有1件。以下茲就反應類別可能之原因探討之：

從反應的內容，可以了解家長普遍對教師在教室的物理環境意見並不多，如p30家長之反映：

教室燈光不足，燈具排列不平均、數量不理想，家長擔心影響學生視力健康，請求校長協助處理教室照明問題。

p33、34家長之反映：

小朋友的教室在二樓，在下課時小朋友因為好奇都趴在陽台上，非常危險！希望校方能種植植物或是另外處理，以避免意外發生。

而更多數的家長，更關心教師是否能營造一個營造良好的心理環境。反應次數則比物理的環境多出許多。

如P4家長之反映：

教學方面與學生的互動少，沒有教學熱忱，與愛心家長互動不佳，缺乏回饋，學生受傷或生病，老師視而不見，反倒讓家長處理。

如P17家長之反映：

家長認為學生學習不快樂是因為該班導師太嚴厲了！老師與家長溝通，而家長仍認為是老師害小孩不快樂的！

如P25家長之反映：

月經來時，上課老師不准上廁所，因為是男老師，不好意思啟齒；要求校長讓她轉



班到女老師班級。

上述之反應可以瞭解：家長覺得他孩子在教室是恐懼不快樂的，教師並沒有營造一個良好的心理環境。其次許多家長也非常在意老師對他的孩子是否不公平待遇？在學習的基礎上，是否因歧視而影響到學習。

反應次數次高者為F「學生能積極有效學習」，佔最高比例27%，共14件。表示家長對於學生的學習是否有成效亦非常在乎與重視，也經常成為家長檢舉抱怨的事項。如P24家長之反映：

五年級家長反應：月考數學題目太艱澀了！讓學生感到學習無力。

如P28家長之反映：

質疑品學兼優獎的公正性，五名得獎學生中有三名同學在當學期的月考作弊，作弊事件一個月後，學業不頂尖的他們仍得到品學兼優獎，希望能有合理的交代。

上述之檢舉抱怨內容，其實都頗為嚴重。有些可能是學生與家長都無法處理的問題，才會尋求校長協助。換言之，如果只是較輕微之問題，家長可能不會檢舉抱怨，一定是覺得非常嚴重，才會向校長投訴。這結果與文獻探討之情境因素之研究相互吻合。

3.家長檢舉抱怨年度分析

六年來進取國小家長之檢舉抱怨事件，反應年度如表7：

表7 家長檢舉抱怨年度件數分析表

反應年度	91	92	93	94	95	96	97	合計
反應次數	4	6	4	8	6	2	5	35
百分比	11%	17%	11%	23%	17%	6%	14%	100%

在家長檢舉抱怨分析當中，以94年度的反應比例最高，共有8件，占23%。

而96年度的反應比較最低，僅6%，共有2件。從表七中可以看出：除了94學年度

稍有增多外，其餘並無明顯差異。

4.家長檢舉抱怨分析反應方式

六年來進取國小家長之檢舉抱怨事件，反應方式如表8：

表6 家長檢舉抱怨來源管道分析表

反應方式	校長信箱	校長電話	縣府民意信箱	教育局局長信箱	民意代表	合計
反應次數	28	1	2	3	1	35
百分比	80%	2%	5%	8%	2%	100%

在家長檢舉抱怨的反應方式中，選擇將抱怨事項直接反應到校長信箱的佔最多數，共28件，高達全部比例的80%。而現今由於家長程度提升，進取國小家長素質極高，因

此也較有檢舉抱怨的事件發生。這結果與文獻探討：「較高階層者，通常有較多的資訊與自信處理相關的問題，而且其知覺風險性較低，所以較會公開抱怨。」相符合。



其他反應方式如縣府民意信箱、教育局局長信箱、民意代表，次數相當少，可能因為進取國小校長開放電子信箱，讓家長能將欲傳遞的訊息直接反映給校長，因此家長由於社經水準高，應用較為方便，而張校長能立即回應。反之如果利用上級之信箱反應，教育局之督學還是會交到校長來處理，反而更麻煩。因此進取國小之家長普遍習慣用校長電子信箱，這是非常進步、創新的作法，值得各校校長學習。

六、結論與建議

在少子化的現代教育環境，由於家長重視孩子的教育環境與教育內容方式，因此家長以企業顧客的角度，提出對學校教育內容方式的關心、質疑與看法，已是時代的趨勢。

在本研究中，依據國內各學者提出有關教師專業發展評鑑參考規準，歸納班級經營的六大向度，並以進取國小六年來家長檢舉抱怨事件進行內容分析，得到以下結論：

(一) 研究結論

- 1.而在進取國小家長檢舉抱怨事件中，反應年級次數最高者為五年級，其次

為一年級，可見家長對於各年級關心之程度。

- 2.在反應類別中，以關心營造良好的物理、心理環境佔最高比例，其次為學生能積極有效學習，可見家長對於教師能否營造和諧的師生及學習氣氛相當重視。
- 3.而在反應方式中，選擇將抱怨事項直接反應到校長信箱的佔大多數，可見資訊設備發達，家長已習慣使用網路溝通，既保密又迅速。

(二) 建議

由進取國小家長檢舉抱怨事件研究結論中，提出以下建議：

- 1.在師資養成教育中，應該培養教師對孩子有更多的關懷和耐心，其實是相當重要的。
- 2.教師班級經營的目的是要讓學生積極有效學習。因此教師必須透過建立有效的班級常規、掌握時間及教室管理、學生輔導管教得宜、注重親師溝通與聯繫，進行有效的教學，學生方能有效的學習。

參考文獻

- 余坤東、諸承明（2003）。組織變革推動者之情境之決與變革策略之關聯。台大管理論叢，13（2），199-232。
- 吳清山（1996）。追求高品質班級經營與輔導。學生輔導，45，24-31。
- 吳國淳譯（1996）（Kellaghan, T., Sloane, K., Alvarez, B., & Bloom, B.S. 著）。家庭環境與學校學習。台北：五南。
- 李鴻章、王欽哲（2005）。國中小家長抱怨行為對學校組織的影響與因應策略。教育論壇，46：4，44-55。
- 林明地（2001）。精練學校行政，實際塑造學校文化。學校行政雙月刊，16，17-25。
- 洪明洲譯（2000）（Quinn, J. B., Baruch, J. J. & Zien, K. A. 著）。知識管理與創新。台北：商周。
- 洪秀鑾（2001）。優質服務：抱怨是最好的禮物。台北：平安文化。
- 郭明德（2004）。教師作好班級常規經營的有效策略。校園e世代，12，70-78。
- 教師專業發展評鑑網（2009）。教師專業發展評鑑參考規準/指標現有各版本彙整表。2009年1月



- 11日取自<http://www.ntnu.edu.tw/fp/teacher/index.htm>.
- 教育部（2008）。教育部補助試辦教師專業發展評鑑實施計畫。
- 教育部（2009）。教育基本法。2009年1月11日取自<http://www.edu.tw/>。
- 顏士程（2005）。學校經營如何突破精進。學校行政雙月刊，37，162-170。
- 楊巧玲（2001）。家長參與學校教育的社會學分析：英、美與台灣的教育改革策略之比較。教育學刊，17，199-217。
- 賴其助（1997）。消費者抱怨行為、抱怨後行為及其影響因素之研究。未出版之博士論文，國立台灣大學，台北。
- 謝文龍譯（1992）（中村卯一郎著）。抱怨處理讀本—化抱怨為企業利潤的法則。台北：遠流。
- 謝龍發、張根榮（2004）。創新觀點之企業競爭策略與競爭力之相關研究。管理資訊學報，9，89-112。
- Bearden, W. O., & Teel, J. (1980). An investigation of personal influences on consumer complaining. *Journal of Retailing*, 56(3), 3-20.
- Day, R. L. (1980). Research perspectives on consumer complaining behavior. In C. Lamb & P. Dunne (Eds.), *Theoretical developments in marketing*. Chicago, IL: American Marketing Association.
- Hughes, M., Wikeley, F. & Nash, T. (1994). *Parents and their children's schools*. Oxford: Blackwell.
- Kolter, P. (2002). *Marketing management: Analysis, planning, implementation & control*. NJ: Prentice-Hall.
- Mishra, A. K. (1996). Organization responses to crisis: The centrality of trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp261-287). Thousand Oask, CA: Sage.
- Moyer, M. (1984). Characteristics of consumer complainants: Implications for marketing and public policy. *Journal of Public Policy and Marketing*, 3,67-84.
- Reichheld, F. F. (1996). Learning from consumer defections. *Harvard Business Review*, 74(1), 56-69.
- Singh, J. & Pandya, S. (1991). Exploring the effects of consumers' dissatisfaction level on complaint behaviors. *European Journal of Marketing*, 25(9), 7-21.
- Wanous, J. P., Reicherd, A. E., & Austin, J. T. (2000). Cynicism about organizational change: Measurement, antecedent, and correlates. *Group & Organizational Management*, 25(2), 132-153.



專 論

