

以需求評估出發運用課程評鑑 探討報關行本位教育課程之規劃

楊俊彥

國立臺北教育大學教育學系教育創新與評鑑研究所研究生

中文摘要

本研究旨在探討如何運用學校本位課程評鑑指標與需求評估模式，找出理想與現實差異，幫助中小企業公司於教育課程規劃過程中，能順利規畫員工在職進修目標，使員工在個人專業成長的促進下，達成公司整體競爭力提升的目的。

本文首先探討需求評估模式的意涵，其次探討學校本位課程評鑑的發展歷程，歸納出可用於報關行本位課程的評鑑指標，作為需求評估法問卷基礎以調查現實與理想差距，過程中問卷對象依需求評估利益關係人分為主管群和員工群。

最後，探討案例中報關業中小企業課程規劃的需求評估進行過程與結果檢視，輔以 IPA (Important-Performance Analysis)重要性與成效分析法，繪製 IPA 圖，解讀並提出建議方案。在本研究案例中，發現評鑑向度中項目「能解決報關問題的能力」，具有理想與現實差距最大的特徵，且雙方利益關係人的 IPA 分析結果顯示該項目皆屬於最需加強（高重要性低成效），若以此項目作為報關行本位課程優先規劃與改進之考量，預期可達到減少資源浪費，讓人才訓練活動具有成本效益。

關鍵詞：需求評估、學校本位課程評鑑指標、IPA、報關行本位教育課程規劃

Based on needs assessment and using curriculum assessment to discuss the planning of customs broker-based education curriculum

Chen-Yen Yang

Department of Education, National Taipei University of Education, Taiwan / Postgraduate

Abstract

The purpose of this study is to explore how to use school-based curriculum evaluation item and needs assessment models. To help small and medium-sized companies complete successfully their on-the-job training goals for employees in planning education courses process. So that employees can achieve the overall company with the promotion of personal professional growth and the purpose of improving competitiveness.

First, we discuss the implications of the needs assessment model, and the development process of school-based curriculum evaluation. Then, we summary the evaluation item that can be used for customs broker-based courses as a questionnaire for the needs assessment method to investigate the gap between reality and ideal. The questionnaire objects were divided into supervisor group and employee group according to the needs assessment.

Finally, it discusses the review of the process and results of the course needs assessment in the case, supplemented by IPA (Important-Performance Analysis). In this case study, it was found that the results the item of the learning performance of the evaluation “ can solve the problem of customs declaration”, has the characteristics of the greatest gap between ideal and reality, and meets the common needs of stakeholders. This item is a priority development for customs-oriented courses in planning and improvement considerations. It will be expected to maximize the benefits of the company's education curriculum.

Keywords : Needs Assessment 、 School-based Curriculum Evaluation Item 、 IPA 、 Customs broker-based Curriculum Planning

壹、研究背景與動機

研究者觀察中小企業資源有限，教育課程訓練規劃安排實施效果不彰，經常產生年度課程計畫低完成率與人員低參與度的現象。長期影響人才教育、員工流動率、同業競爭力、產業競爭力。試想臺灣工商業環境公司型態主要以中小企業為主，在企業內部的教育課程都遭遇到相同問題-資源有限、教育課程不足，而報關產業屬進出口貿易的一環，產業型態特殊，根據交通部統計處（2019）旅運及倉儲業產值調查，報關業家數 1360，平均每家公司員工人數 11，報關業從業員工人數佔旅運及倉儲業結構 3.3%；若以平均每員工總收入衡量員工生產力，報關業平均每員工總收入為 94 萬（旅運及倉儲業平均每員工總收入為 397 萬元）。若以各業平均每員工盈虧數評估企業經營效能，報關業平均每員工盈餘 6 萬（旅運及倉儲業平均每員工盈餘 24 萬元），兩數據顯示報關業相較於旅運及倉儲業整體平均值有段差距，現階段報關業一直處於弱勢，資源有限與相關教育課程不足的現象已習以為常。

回顧教育評鑑理論中，學者曾淑惠（2002）提出有關改善和責任取向的評鑑模式，主要有需求評估模式和回應式評鑑模式兩種。使用回應式評鑑模式是以議題導向，透過利益關係人的觀察與反饋，評鑑者為主導者會隨著議題導向在評鑑過程中不斷發現問題不斷改善，但因場域特性，問題的常常是由許多問題累積而來的，若評鑑者的影響力或功力不足會導致評鑑過程類似一般閉門會議，議題無限發散，一堆問題改善不完，雪球越滾越大，反而離預期效果越來越遠；需求評估模式則是透過需求評估委員會來探索需求（需求評估模式第一階段），透過委員會成員不同觀點收集現狀資料，如此可系統性完整呈現問題、問題背後的問題。所以本研究欲以需求評估模式，找出利益關係人角色（主管群、員工群）並作為資料分群基礎，並運用課程評鑑探索機制與問卷方式，逐步找出不同利益關係人的需求差異性與發覺真正問題，建構規劃報關行本位教育課程的需求項目與優先順序。以達到減少資源浪費，讓人才訓練活動更具有成本效益的目的。基於此目的，本研究問題為以下三點：需求評估對於報關行本位教育課程規劃的影響、課程評鑑對於報關行本位教育課程規劃的影響、如何運用需求評估模式與課程評鑑作為教育課程規劃之參考。

貳、文獻回顧

一、需求評估模式

James（2010）曾指出需求評估是方案規劃的關鍵環節之一，成功的需求評估可以幫助決策者了解方案關係團體的需求為何，並將資源做有效的分配，使方案達到最大功效。需求評估活動勾勒出整體的全貌。包括需求評估的重要概念，

例如何謂需求、需求評估的定義、需求的類型等，並以三階段需求評估模式—「先期評估」、「蒐集資料」、「後期評估」做為需求評估的基礎方法，說明各階段的目的、方法、步驟與產出。需求評估最重要的價值在於組織是否能夠藉由此過程掌握實際需求所在，依據需求的優先順序發展與實施行動計畫，以強化組織的學習與增進未來成功的機會。

以學校規畫教師進修課程為例，學者 Bolam（1982）認為，需求評估需要包括三個層面：1、教師個人：每個教師的需求可分為兩類，一類發生在教室裡，即所任教的科目，期望能跟上時代的潮流；一類與自己未來專業發展與生涯有關。2、學校內的功能團體：老師可能是多個功能性團體的成員，如各科、各年級、各年段等，不同團體的成員便有不同的團體需求。3、學校的整體：未來將有一種需求是超越個人與功能性團體的，而是學校整體所必須考量的。

因此本研究期望以改善和責任取向評鑑的需求評估模式，作為報關行教育課程整體規畫的關鍵作業。

二、學校本位課程評鑑

根據張凱元（2004）的研究，學校本位課程從其目的的角度上來下定義，是指每個學校依其本身特色、需要及條件，結合社區家長、教師專長、學生需求等來設計課程，其目的在解決學校獨特問題。換言之，學校本位是一連串動態歷程，整個歷程著重於專業與民主參與，所要彰顯的是適合學校本身主客觀條件的一套課程。根據以往學者（郭昭佑、陳美如，2001）的研究，分為籌畫、設計、實施、評鑑四個面向，當學校教師了解評鑑的意涵與功能，並有評鑑的意願時，即可配合學校的課程發展歷程持續進行評鑑，在評鑑的過程中不斷改進，而評鑑指標的研擬是評鑑過程中非常重要的一環，但是空有評鑑指標，沒有具體的評鑑工具，也是窒礙難行。

因應人口少子化趨勢，國內各地方學校發展學校本位課程來吸引學生與家長的目光，此一環境與現今競爭的商業狀態有異曲同工之處，中小型企業也急需發展該公司的本位課程來增加本身人才的競爭力、吸引力，尤其是服務業，為此，本研究欲以學校本位課程發展的概念，轉化到企業本位課程規劃上，以增加本身競爭力與多元化發展，試圖將學校本位課程評鑑指標配合需求評估模式，探討報關行本位教育課程規劃。

參、研究方法

本研究採取個案研究方式呈現一個臺灣報關行本位課程如何運用需求評估

模式的內涵（如圖 3-1），以下分別就研究過程、研究工具、研究對象、資料分析方式。

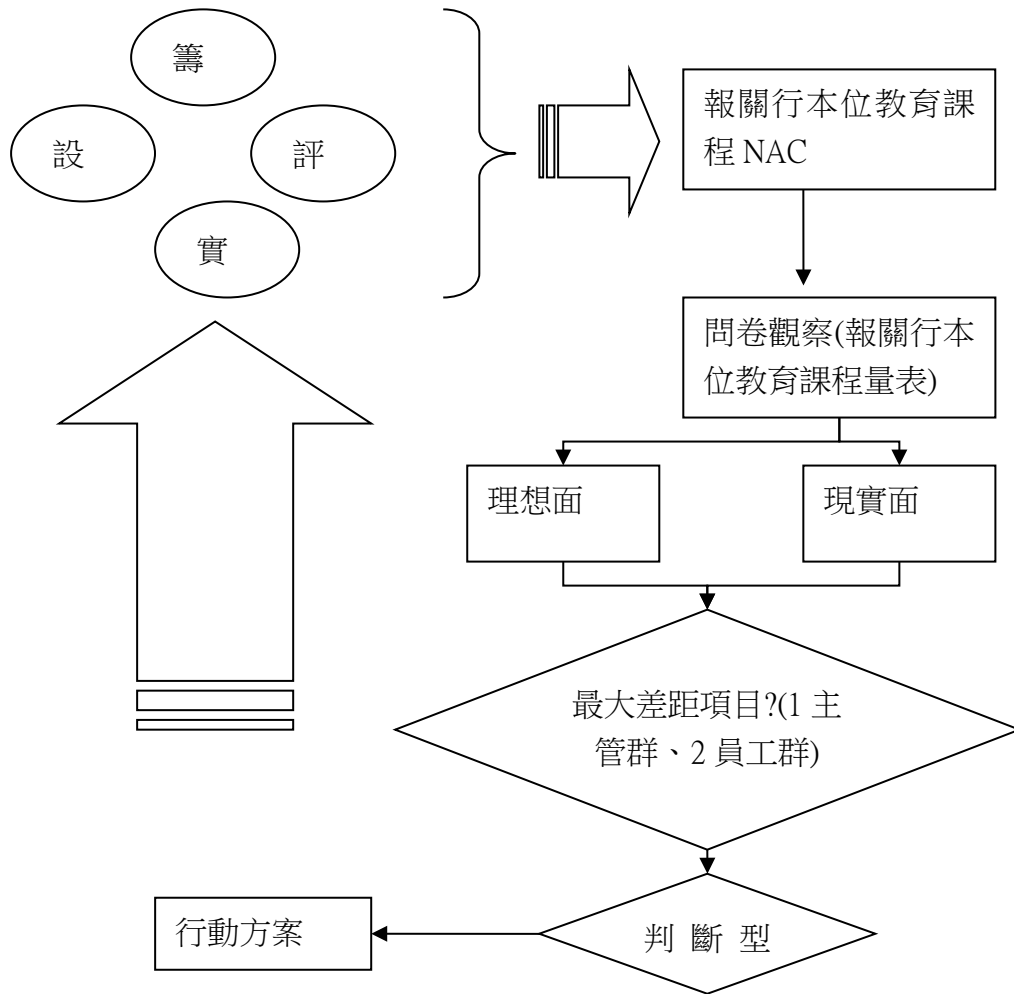


圖 3-1 研究架構

一、研究過程

為了界定需求評估模式中個案中利益相關人對於發展報關行本位課程的差異情況，於是研究者於個案對象中組成需求評估委員會（Needs Assessment committee, NAC）及遴選成員（如表 3-1），經由需求評估委員會討論需本位課程候選指標，接著研究者首先根據學者（郭昭佑等，2001）的研究，運用學校本位課程評鑑指標，並分別就評鑑指標中四個面向挑選 4~5 項評估，提供需求評估委員會作為候選指標，並決定出問卷項目，作為需求評估差異的調查問卷。最後，選定研究對象及蒐集相關資料，根據學校本位課程評鑑指標面向對資料進行編碼、分類與分析。

表 3-1 NAC 委員會成員表

序號	成員(英文名)	職位角色	報關資歷
1	YEN	管理層	8
2	ZOE	績優通關操作人員	4
3	CHRIS	績優通關操作人員	3
4	WEN	業務	19
5	WEI	報關專責人員	18

表 3-2 問卷初稿

問項
1.課程規劃是有趣的
2.上課內容可以引發我本身的積極態度
3.課程可以協助我相關作業的基本操作練習
4.上課過程可以培養建立進出口觀念
5.上課後可以增加工作信心
6.課程可以幫助我「一步一腳印」
7.課程安排具有教育「自我學習」的培育架構，短期、中期、長期
8.課程內容對生涯規劃是有幫助的
9.課程可以幫忙協助取得獨立作業所需條件
10.課程內容可以增進專業能力
11.課程可以協助培養能解決問題的能力
12.課程傳達了肯學肯做的意念
13.上課過程可以了解其他不同工作內容性質
14.課程互動可以協助工作的協調性
15.課程實施可以協助確認學習吸收狀況
16.教育訓練可以達成增廣見聞、觀念養成、培育人才的目的
17.課程規劃與公司願景相輔相成
18.課程主題可以逐步達成公司願景
19.藉由課程能培養學習機會的工作環境
20.課程活動可以增進公司競爭力

二、研究工具

(一) 工具初稿的題目數與設計的構想

需求評估模式是透過需求評估委員會來探索需求（需求評估模式第一階

段)，透過委員會成員不同觀點收集現狀資料，系統性完整呈現問題、問題背後的問題。初稿根據學著學者 Bolam（1982）提出的三個層面作為分類，分別為個人層面（目前工作、未來專業發展與生涯）、公司內的功能團體層面、公司的整體層面，共列出 20 條作為問卷（如表 3-2）。工具設計構想為使用需求評估模式逐步找出教育課程需求差異與發覺真正問研究題。

（二）問卷信度與專家效度的建構過程

1. 第一次修改

問卷問項信度效度沒經過驗證，缺乏有效性，思考後放棄原本初稿問卷 20 條問項，改採根據學者（郭昭佑等，2001）的學校本位課程評鑑項目研究作為本問卷問項信度之基礎，並針對報關業教育環境選擇適用的評鑑項目。問卷類型採用 4 尺度結構型封閉式問卷。

2. 第二次修改

經過某國立教育大學具備課程設計發展領域專長之副教授指導，刪除重複性、引導性不適當的問項敘述，修正部分問項中措辭與合理性。

三、研究對象

本研究期望能在現今少子化社會狀況與面臨國際競爭力的壓力情況下，能找出符合以中小企業為主為臺灣企業環境的本位課程教育創新方案，所以個案的選擇背後有二點理論取樣考量：一：公認有獨特性的專業行業。二：課程教育資源呈現弱勢。

臺灣為海島國家國際貿易重要性不容置疑，報關業務內容主要是代理貨物進出口海關通關的申報作業。最特殊的點在於報關業為特許行業，需要經過財政部關務署的核可，才能設立營運。報關產業全臺約有 1360 家業者（交通部統計處，2019），平均員工人數 11，根據財政部關務署統計資料，2018 年全年度臺灣進出口總值約新臺幣 17 兆 5551 億，進出口報單數量 745 萬 9974 份（不含快遞貨物簡易報單）（財政部關務署統計資料，2018）。若以每份報單報關費用為新臺幣 1500 元計算，則臺灣一年的報關服務市場規模金額約新臺幣 111 億元。但報關過程牽涉許多與海關業務相關的法律問題，間接造成貨物徵稅與逃漏稅問題，嚴重地誤觸走私法律，所以報關的服務品質在進出口貨品通關效率及進出口廠商權益中，扮演著重要關鍵角色。因此本研究以國際貿易流程中的特許行業：報關服務作為研究對象行業別。

進出口通關區域分為海運：基隆關、臺中關、高雄關，空運：臺北關，基隆

關區為全國進口貨物總金額為四區之首（財政部關務署統計資料，2018），鄰近臺北都會區產業競爭激烈。每年財政部皆會遴選各關區的前三名專責報關業者（主要以報單量與錯單率為遴選標準）公開表揚，所以本研究對象選擇條件以基隆關區，近幾年獲得遴選前三名公開表揚的報關行，且符合公司規模非大型企業（員工人數低於 200）與資源缺乏特性。

四、資料分析方法

問卷資料使用 SPSS 統計軟體分析（IBM SPSS Statistics, version 22.0, IBM, Armonk, NY, USA），統計分析方式使用成對樣本 T 檢定。問卷的信度分析使用 Cronbach's alpha 尺度分析（本問卷 Cronbach 的 Alpha 數值為 0.782）。問卷數總計 18 份，主管群 5 份，員工群 13 份。

重要性與成效分析（Important-performance analysis, IPA）對於透過屬性的測量值來評估產品或服務的重要性與效益是一個有效率工具。重要性是指經驗前的測量值，成效是指完成經驗後的測量值，透過圖示法來呈現（如圖 3-2），重要性為縱軸，成效為橫軸，分割為四個象限，分別代表需加強/適當/忽略/供給過度的概念，本研究將使用 IPA 分析報關行本位課程需求項目，以重要性與成效的平均值來比較主管群與員工群之前的看法差異。

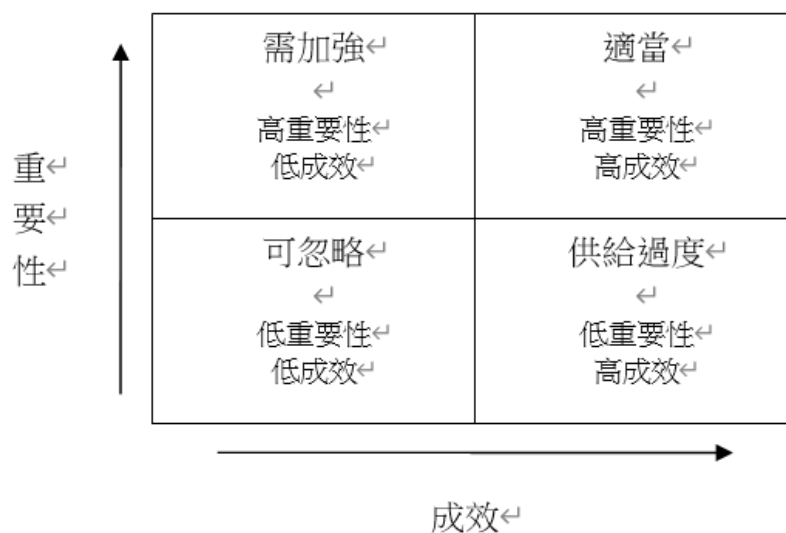


圖 3-2 IPA 示意圖 資料來源：(Chen, K.H.J,2017,p5)

表 4-1 關鍵利益關係人對於重要性與成效感受的平均值

報關行本位課程規劃評鑑項目	IPA 圖 示 代 號	主管群		員工群	
		重要性	成效	重要性	成效
		平均 數 a	平均 數 b	平均 數 a	平均 數 b
1 規劃向度		3.44	2.44	3.27	2.77
1-1 公司有健全的課程規劃組織架構。	1	3.75	2.5	3.31	2.77
1-2 課程定期集會研討與觀念溝通。	2	3.5	2.25	3.38	3
1-3 公司課程規劃背景與課程架構分析。	3	3.25	2.5	3.15	2.77
1-4 課程能呼應公司願景與目的。	4	3.25	2.5	3.23	2.54
2 設計向度		3.34	2.81	3.46	2.65
2-1 課程目標兼顧認知、情意、技能。	5	3.25	2.75	3.38	2.38
2-2 課程內容實用。	6	3.25	3	3.69	2.77
2-3 課程有考量時間與經費需求。	7	3.25	2.75	3.23	2.38
2-4 課程注重學習動機引發。	8	3.5	2.75	3.38	2.69
2-5 課程影響生涯規劃。	9	3.25	3	3.46	2.38
課程注重能力培養。	10	3.25	3.25	3.69	2.92
2-6 合作學習氣氛的營造。	11	3.75	2.25	3.62	2.92
2-7 了解報關其他不同工作內容性質。	12	3.25	2.75	3.23	2.77
3 實施向度		3.17	2.5	3.05	2.51
3-1 檢核課程材料與原設計的差距。	13	3.25	2.5	2.85	2.38
3-2 檢核課程方法與原設計的差距。	14	3.25	2.75	2.92	2.62
3-3 檢核課程支援與原設計的差距。	15	3.25	2.5	3	2.23
3-4 課程因應個人從業需求做調整。	16	3.25	2.25	3.23	2.77
3-5 回饋課程方案設計小組以修正課程。	17	2.75	2.5	3.23	2.46
3-6 回饋課程規劃小組以修正全公司整體課程計畫。	18	3.25	2.5	3.08	2.62
4 評鑑向度		3.63	2.46	3.62	2.82
4-1 學習表現的成果。	19	3.75	2.25	3.38	2.77
4-2 能解決報關問題的能力。	20	3.75	2.5	3.69	2.54
4-3 參與學習。	21	3.75	2.5	3.62	2.77
4-4 合作學習風氣的養成。	22	3.5	2.25	3.69	3
4-5 講師教學能再學習與專業成長。	23	3.5	2.75	3.54	2.62
4-6 課程給予適當的負荷。	24	3.5	2.5	3.77	3.23

a: Mean scale: 1 (least important) to 4 (most important)

b: Mean scale: 1 (worst performance) to 4 (most performance)

肆、研究發現

本研究運用需求評估模式進行個案報關行本位課程的評鑑分析，試圖提供報

關行本位課程的評鑑應用，研究結果的分析及發現分述如下。

一、報關行本位課程的需求差異

經過成對樣本 T 檢定後的結果（如表 4-1，重要性欄位代表需求評估中的理想值，成效欄位為需求評估中的現實值），可以發現本位課程項目中，員工群中認為課程理想與現實需求有明顯差異特別是在設計的向度，75%的項目明顯有差異（如表 4-2）；主管群和員工群對於評鑑的向度，50%的項目明顯有差異。所以根據 SPSS 成對樣本 T 檢定方法，可以得知課程項目是否有顯著差異，如表 4-3 列出兩個群體經過需求差異 SPSS 成對樣本 T 檢定結果顯著的比較，兩群差異最大前二名項目如箭號所標示，其中交集的為評鑑向度中的子項目「學習表現的成果」、「能解決報關問題的能力」，再根據該向度的項目表現出有差異的項目百分比來推斷目前的狀況，即目前研究對象在報關行本位課程員工群認為在課程設計向度上，有 75%評鑑項目理想與現實狀況不符；主管群和員工群皆認為在課程評鑑向度上，有 50 評鑑項目理想與現實狀況不符。

表 4-2 根據成對樣本 T 檢定後的本位課程項目需求明顯差異百分比

課程評鑑向度	本位課程項目需求明顯差異百分比	
	主管群	員工群
籌畫	1/4= 25%	1/4= 25%
設計	1/8=12.5%	6/8= 75%
實施	0/6= 0%	2/6= 33%
評鑑	3/6= 50%	3/6= 50%

Note:明顯差異百分=(該向度評鑑項目經 T 檢定顯著數目)/(該向度評鑑項目總數目)

二、報關行本位課程需求 IPA 分析

表 4-4 呈現了關鍵利益關係人主管群和員工群對於重要性與成效感受的 IPA 相對象限位置，IPA 圖中作為分割四個象限的 X 軸為評鑑項目「重要性」平均數的總平均，Y 軸為評鑑項目「成效」平均數的總平均，23 個問卷項目以座標方式（項目重要性平均, 項目成效平均）呈現在 IPA 圖中，如圖 4-1 為主管群全部項目的呈現（圖 4-1 中代號請參照表 4-1 IPA 圖示代號欄位），圖 4-2 為員工群資料。IPA 圖中的四個象限是根據重要性和成效的平均值的比率分別為四個區域：適當、忽略、供給過度、加強（如圖 3-2）。以下歸納有關圖 4-1 與圖 4-2 象限代表的一些有意義的見解，並整理於表 4-4。

（一）適當（Keep up the good work）

在主管群中有 2 個課程子項目位於此象限（如圖 4-1），這特徵符合利益關係人的需求和實際情況相同，「課程注重學習動機引發（Item2-4，IPA 圖示代號 8）」

和「講師教學能再學習與專業成長（Item4-5，IPA 圖示代號 23）」，座標位置在 IPA 象限圖的右上方，可以解讀為對主管群利益關係人來說，這兩個子項目是最重要的和成效最好的。但是在不同的利益關係人卻有不同結果，在員工群中有 9 個課程子項目位於此象限（如圖 4-2），其中「課程給予適當的負荷（Item4-6，IPA 圖示代號 24）」是最重要的和成效最好的。「合作學習風氣的養成（Item4-4，IPA 圖示代號 22）」居次。這結果也清楚證明角色不同，所注重的觀點也隨之差異。在規劃報關行本位課程時，順水推舟是最事半功倍的，後續的行動方案可將課程負荷和合作風氣養成列為優先考量關鍵。此外「注重學習動機引發」子項目是本研究中兩群利益關係人同時出現在此象限，也可在行動方案中做為另一方向，考量課程設計需要能引發學習動機。

（二）忽略（Low Priority）

在主管群中有 6 個課程子項目位於此象限（如圖 4-1），但是分布的情況看不出來最需要忽略的子項目；在員工群中有 7 個課程子項目位於此象限（如圖 4-2），檢核課程材料與原設計的差距（Item3-1，IPA 圖示代號 13）和檢核課程支援與原設計的差距（Item3-3，IPA 圖示代號 15），相對其他項目而言，是最不重要的和成效最不好的。這結果有點出乎意料，透過訪談發現利益關係人對於「課程材料和支援和原設計的差距」這名詞陌生，可能是導致結果的一大主因，不過也因為結果如此，可以將這幾項子項目先擱置，不須逆風而行浪費資源。

（三）供給過度（Possible overkill）

在主管群中有 7 個課程子項目位於此象限在員工群中有 4 個課程子項目位於此象限（如圖 4-2），此結果和象限（二）忽略（Low Priority）類似。主管群的子項目課程內容實用（Item2-2，IPA 圖示代號 6）和課程影響生涯規劃（Item2-5，IPA 圖示代號 9）（如圖 4-1）；員工群的子項目中在此象限沒有明顯不重要卻成效很好的。

（四）加強（Concentrate Here）

在主管群中有 8 個課程項目子項目位於此象限（如圖 4-1），在員工群中有 4 個課程項目子項目位於此象限（如圖 4-2），這分布很奇妙，主管群認為課程子項目需要加強的數目是員工群的 2 倍，唯一利害關係人共同認為只有能解決報關問題的能力（Item4-2）此一子項目是需要加強。至於主管群感覺最重要成效卻差的，不意外屬於合作學習氣氛的營造（Item2-6）和學習表現的成果（Item4-1）。

表 4-3 SPSS 成對樣本 T 檢定需求差異結果與需求差異分類

向度	代號	需求項目	主管群 t 值	員工群 t 值
<籌畫>	A1	公司有健全的課程發展組織架構。	-5.000*	-2.501*
<設計>	A5	課程目標兼顧認知、情意、技能。		-3.122**
	A6	課程內容實用。		-3.860**
	A8	課程注重學習動機引發。		-2.635*
	A8-1	課程影響生涯規劃。		-6.062**
	A9	課程注重能力培養。		-3.825**
	A10	合作學習氣氛的營造。	-5.196*	-2.920*
	A13	檢核課程支援與原設計的差距。		-3.333**
<實施>	A15	回饋課程方案設計小組以修正課程。		-2.993*
<評鑑>	A17	學習表現的成果。	-5.196*	-2.551*
	A17-1	能解決報關問題的能力。	-5.000*	-4.215**
	A18	參與學習。	-5.000*	-3.811**
**P<.01				
*P<.05				

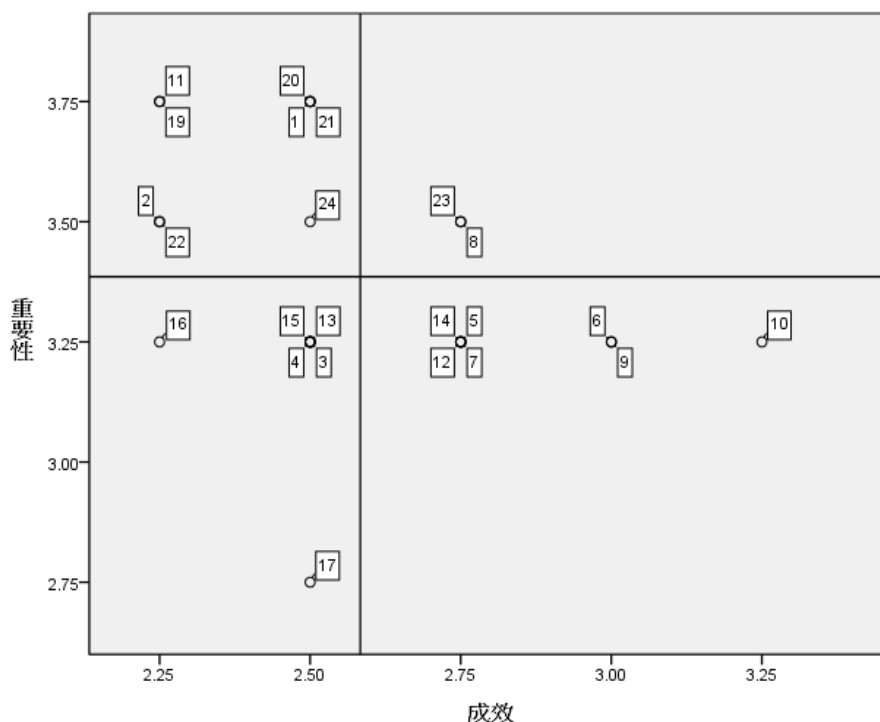


圖4-1 主管群評鑑子項目 IPA分析

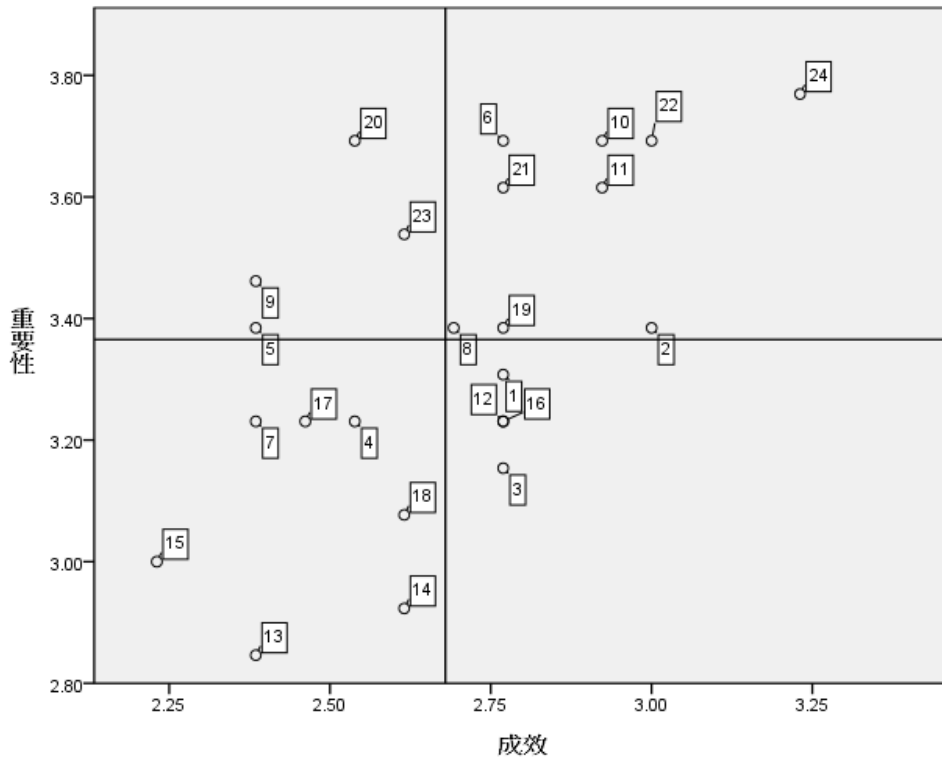


圖4-2 員工群評鑑子項目IPA分析

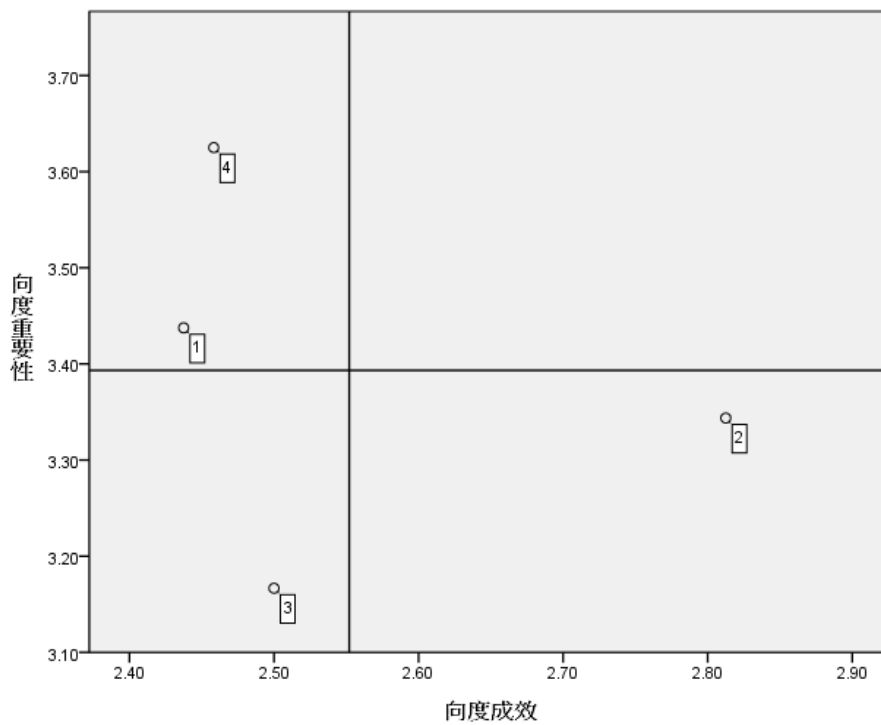


圖 4-2 主管群向度 IPA 分析(向度成效平均線=2.55,向度重要性平均線=3.39)

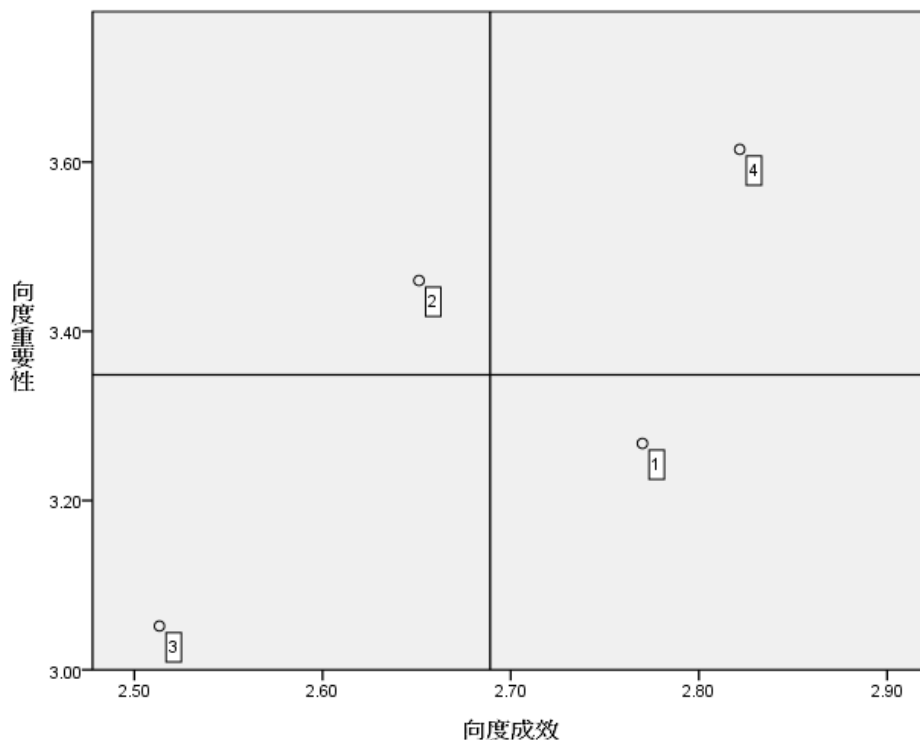


圖 4-3 員工群向度 IPA 分析（向度成效平均線=2.69, 向度重要性平均線=3.35）

三、報關行本位課程的理想與現實

從課程向度角度可以發現在主管與員工不同角色的觀點之間，只有對於「實施」有共同看法，位於 IPA 圖中的「可忽略」象限，表示最不需優先考量（如圖 4-2、圖 4-3）。對於最重要且成效差的部分，有著不同觀感，主管群認為是「評鑑」、「規劃」，員工群認為是「設計」。

從細項項目中，關鍵利益關係人對於重要性與成效感受的 IPA 象限位置呈現的結果，發現共有 7 個項目主管群和員工群的觀感是相同的，分別是「需加強」1 項、「適當」1 項、「過度供給」1 項、「可忽略」4 項（如表 4-4 粗體字部分）。

表 4-4 關鍵利益關係人對於重要性與成效感受的 IPA 象限位置

報關行本位課程規劃評鑑項目	IPA 圖 示代號	主管群		員工群	
		象限	代表意義	象限	代表意義
1 規劃向度					
1-1 公司有健全的課程規劃組織架構。	1	H	需加強	O	供給過度
1-2 課程定期集會研討與觀念溝通。	2	H	需加強	G	適當
1-3 公司課程規劃背景與課程架構分析。	3	L	可忽略	O	供給過度
1-4 課程能呼應公司願景與目的。	4	L	可忽略	L	可忽略
2 設計向度					
2-1 課程目標兼顧認知、情意、技能。	5	O	供給過度	H	需加強
2-2 課程內容實用。	6	O	供給過度	G	適當
2-3 課程有考量時間與經費需求。	7	O	供給過度	L	可忽略
2-4 課程注重學習動機引發。	8	G	適當	G	適當
2-5 課程影響生涯規劃。	9	O	供給過度	H	需加強
課程注重能力培養。	10			G	適當
2-6 合作學習氣氛的營造。	11	H	需加強	G	適當
2-7 了解報關其他不同工作內容性質。	12	O	供給過度	O	供給過度
3 實施向度					
3-1 檢核課程材料與原設計的差距。	13	L	可忽略	L	可忽略
3-2 檢核課程方法與原設計的差距。	14	O	供給過度	L	可忽略
3-3 檢核課程支援與原設計的差距。	15	L	可忽略	L	可忽略
3-4 課程因應個人從業需求做調整。	16	L	可忽略	O	供給過度
3-5 回饋課程方案設計小組以修正課程。	17	L	可忽略	L	可忽略
3-6 回饋課程規劃小組以修正全公司整體課程計畫。	18			L	可忽略
4 評鑑向度					
4-1 學習表現的成果。	19	H	需加強	G	適當
4-2 能解決報關問題的能力。	20	H	需加強	H	需加強
4-3 參與學習。	21	H	需加強	G	適當
4-4 合作學習風氣的養成。	22	H	需加強	G	適當
4-5 講師教學能再學習與專業成長。	23	G	適當	H	需加強
4-6 課程給予適當的負荷。	24	H	需加強	G	適當

a: Mean scale: 1 (least important) to 4 (most important)

b: Mean scale: 1 (worst performance) to 4 (most performance)

Note: G=適當, L=可忽略, O=供給過度, H=需加強

伍、結論與建議

一、研究結論

中小型企業的教育課程規畫在資源有限的情況下，有不同的變通作法，最常見的方案即是做中學，但是老是在救火的狀況一再發生，若想好好規畫教育課程又遇到理想與實際總是兩回事，在需求評估模式的協助下，的確可找出相關利益關係人，針對不同的利益關係人作調查，了解並量化不同利益關係人理想與現實的差距。

但在調查的過程中，遇到信度與效度的驗證問題，如何得知調查的本身具有說服力？所以借用同樣是發展課程工具的學校課程評鑑項目（郭昭佑等，2001）經驗，作為調查報關行本位教育課程的完整檢視，從四個面向來了解哪些項目理想與現實差異情況。

本研究展示於中小型企業人員弱勢規模下，以學校本位課程評鑑項目（郭昭佑等，2001）作為評估需求理想與現實差異的項目，運用需求評估模式，找出利益關係人雙方都認為理想與實際差異最大向度，本研究案例中為課程設計和課程評鑑，作為報關行本位教育課程規劃的基礎方針。最後透過統計分析工具成對樣本 T 檢定與 IPA 分析，找出 7 個項目利益關係人雙方觀感是相同的，分別是「需加強」1 項、「適當」1 項、「過度供給」1 項、「可忽略」4 項，作為規劃報關行本位教育課程之參考。（如圖 5-1）

重要性 ↑	<p>「需加強」</p> <p>能解決報關問題的能力</p>	<p>「適當」</p> <p>課程注重學習動機引發</p>
	<p>「可忽略」</p> <p>課程能呼應公司願景與目的</p> <p>檢核課程材料與原設計的差距</p> <p>檢核課程支援與原設計的差距</p> <p>回饋課程方案設計小組以修正課程</p>	<p>「過度供給」</p> <p>了解報關其他不同工作內容性質</p>
	成效 →	

圖 5-1 關鍵利益關係人對於重要性與成效感受相同項目(研究發現整理)

二、研究建議

本研究中利益關係人對於報關行本位課程的評鑑向度中（如表 5-1），主管群對於規劃、設計、實施、評鑑向度分別呈現需加強、供給過度、可忽略、需加強；員工群對於規劃、設計、實施、評鑑向度分別呈現供給過度、需加強、可忽略、適當。研究發現有一點詭異之處，雙方對於「實施向度」，感受到的都是低成效與低重要性，經 IPA 分析列為可忽略。這可解讀為相對教育課程之規劃、設計、實施、評鑑四個向度，「實施」的確在雙方利益關係人的感受可忽略。反思，個案中目前不是「實施」的問題，而是教育課程的規劃、設計、評鑑方面出了問題。建議若出現類似個案中分析結果，應先檢視教育課程的規劃、設計、評鑑是否到位？

研究的初衷是想透過簡單的問卷調查法，找出目前教育課程資源規畫的方針，從研究發現（如圖 5-1）有 7 項可作為後續資源調度規畫之參考，建議首先將「過度供給」的項目資源調整到「需加強」的項目，達到平衡。如想投入資源儲備競爭力，可對於「適當」項目作更進一步的資源投入，可發揮資源與效率最佳化結果。呼應學者 Gay（1991）曾指出課程是發展出來的，非設計出來的，具有五個特徵：人際過程、政治過程、社會互動過程、協作合作過程、漸進式。藉由調查時空背景的結果，協調利益關係人理想與現實感受，達到目標一致，調配教育課程資源，達到資源有效利用效益最佳化。

關於需加強項目「學習表現的成果項目-能解決報關問題的能力」，適當項目「課程注重學習動機引發」。建議的行動方案，首先，將課程目標增加「問題為主的探索學習」，預期可達到引發學習動機的效果；第二，課程設計以學習地圖方式呈現，預期可連結生涯規劃，進而強化學習動機的效果；第三，課程形式少說多做，增加分組合作情境研討，預期效果為合作學習分享學習成果進而提升解決報關問題能力；第四，將官方公開的實務問題案例作為高階報關能力的培養資訊，累積自身客戶完整案例與分析做為初級報關能力的養成資訊，預期效果能累積資源作為行動方案 3 之教案。（如表 5-2）

此外，本研究因研究對象為小企業（人數 20 人以下），對於人數 50~100 的企業或以上可能有不同環境變數影響，建議可於操作此模式發展課程後，進一步作後設評鑑。

表 5-1 關鍵利益關係人對於四個向度重要性與成效感受的 IPA 象限位置

報關行本位課程規劃評鑑項目	IPA 圖 示代 號	主管群		員工群	
		象 限	代表意義	象 限	代表意義
1 規劃向度	1	H	需加強	O	供給過度

2	設計向度	2	O	供給過度	H	需加強
3	實施向度	3	L	可忽略	L	可忽略
4	評鑑向度	4	H	需加強	G	適當

表 5-2 建議的行動方案

行動方案		預期效果
1.	將課程目標增加「問題為主的探索學習」	引發學習動機。
2.	課程設計以學習地圖方式呈現	連結生涯規劃，進而強化學習動機。
3.	課程形式少說多做，增加分組合作情境研討	合作學習分享學習成果進而提升解決報關問題能力。
4.	將官方公開的實務問題案例作為高階報關能力的培養資訊，累積自身客戶完整案例與分析做為初級報關能力的養成資訊	累積資源作為行動方案 3 之教案

參考文獻

- 王巧媛（2003）。國民中學推動學校本位課程評鑑之研究—以一所國民中學為例。國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/n9497v>
- 交通部統計處（2019）。107 年旅運及倉儲業產值調查。取自 <https://www.motc.gov.tw/ch/home.jsp?id=56&parentpath=0,6>
- 翁雅純（2017）。運用需求評估取徑於國中高關懷班方案發展之研究。國立臺北教育大學教育學系教育創新與評鑑碩士班在職專班碩士論文，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/44cz9c>
- 財政部關務署統計資料（2018）。海關進出口統計。取自 <https://portal.sw.nat.gov.tw/APGA/GA29>
- 張世宗（2004）。「達竿」統整課程設計模式初探。國立臺北師範學院學報，10(2)，79-104。
- 張凱元（2004）。學校本位課程的詮釋。師友，441，40-42。
- 郭昭佑、陳美如（2001）。學要本位課程發展評鑑指標建構初探。師大學報，46(2)，193-212。
- 曾淑惠（2002）。教育方案評鑑。臺北：師大書苑。

- 廖晟堃(2006)。以工作分析為本位的訓練需求評估。品質月刊, 42(1), 71-73。
- 潘慧玲(2003)。從學校評鑑談到學校本位課程評鑑。北縣教育, 46, 32-36。
- 閻自安(2007)。學校教師在職進修課程的規劃：組織需求評估的觀點。初等教育學刊, 28, 33-56。
- 蘇錦麗(2005)。評鑑模式：教育及人力服務的評鑑觀點。臺北：高等教育文化。
- Bolam, R. (1982). *School-focussed in-service training*. London: Heinemann.
- Chen, G. H. J. (2017). Contextual influence on evaluation capacity building in a rapidly changing environment under new governmental policies. *Evaluation and Program Planning*, 65, 1-11. doi: 10.1016/j.evalprogplan.2017.06.001
- Gay, G. (1991). Culturally diverse students and social studies. In J. P. Shaver (Ed), *Handbook of research on social studies teaching and learning* (pp. 145-156). New York: Macmillan.
- James W. Altschuld. (2010). *Needs Assessment Kit*. USA: Sage Publications
- Stufflebeam, D. L., Madaus, G. F. & Gellaghan, T. (2000)(Eds.) *Evaluation models: Viewpoints on educational and human services evaluation (2nd Ed.)*. Boston, MA: Gluwer.
- Stufflebeam, D.L. & Shingfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models, & applications*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Yarbrough, D. B., Shulha, L. M., Hopson, R. G., & Caruthers, F. A. (2011). *The program evaluation standards: A guide for evaluators and evaluation users (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.



附錄 1-理想中的報關行本位課程量表

主題：需求評估於報關行本位課程規劃與評鑑 理想中的報關行本位課程量表 ----問卷類型:4 尺度結構型封閉式問卷		非常 同意	同 意	不 同 意	非 常 不 同 意
問卷向度	問卷題目				
<籌畫>					
1.健全的課程發展組織架構	我對於公司有健全的課程發展組織架構感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
2.定期集會研討與觀念溝通	我對於定期集會研討與觀念溝通感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
3.公司課程發展背景與架構分析	我對於公司課程發展背景與架構分析感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
4.呼應公司願景與教育目的	我對於課程能呼應公司願景與教育目的感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
<設計>					
5.目標兼顧認知、情意、技能	我對於課程目標兼顧認知、情意、技能感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
6.內容適當且實用	我對於課程內容適當且實用感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
7.考量時間與經費需求	我對於有考量時間與經費需求感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
8.注重學習動機引發	我對於課程注重學習動機引發感到期待。				

<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
	我對於課程影響生涯規劃感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
9.注重基本能力培養	我對於課程注重能力培養感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
	我對於課程培養建立進出口觀念感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
10.合作學習氣氛的營造	我對於合作學習氣氛的營造感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
	我對於了解其他不同工作內容性質感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
<實施>					
11 檢核教學材料實施與原設計的差距	我對於檢核課程材料與原設計的差距感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
12 檢核教學方法實施與原設計的差距	我對於檢核課程方法與原設計的差距感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
13 檢核教學支援實施與原設計的差距	我對於檢核課程支援與原設計的差距感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
14 因應個人需求個別調整課程設計	我對於課程因應個人需求做調整感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					

修改內容：					
15 回饋予課程方案設計小組以修正課程	我對於回饋課程方案設計小組已修正課程感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
16 回饋予課程發展委員會以修正全公司整體課程計畫	我對於回饋課程發展委員會已修正全公司整體課程計畫感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
<評鑑>					
17 學員學習表現的成果	我對於學習表現的成果感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
	我對於能解決問題的能力感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
18 學員學習的意願和態度	我對於學習「一步一腳印」感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
19 合作學習風氣的養成	我對於合作學習風氣的養成感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
20 講師教學的再學習與專業成長	我對於講師教學的再學習與專業成長感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
21 課程給予學員負荷情形	我對於培養肯學肯做的意念感到期待。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					

附錄 2-報關行本位課程的滿意度量表

主題：需求評估於報關行本位課程發展與評鑑 報關行本位課程的滿意度量表 ----問卷類型:4 尺度結構型封閉式問卷		非常 同意	同 意	不 同 意	非 常 不 同 意
問卷向度	問卷題目				
<籌畫>					
1.健全的課程發展組織架構	我對於公司有健全的課程發展組織架構感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
2.定期集會研討與觀念溝通	我對於定期集會研討與觀念溝通感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
3.公司課程發展背景與架構分析	我對於公司課程發展背景與架構分析感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
4.呼應公司願景與教育目的	我對於課程能呼應公司願景與教育目的感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
<設計>					
5.目標兼顧認知、情意、技能	我對於課程目標兼顧認知、情意、技能感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					

6.內容適當且實用	我對於課程內容適當且實用感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
7.考量時間與經費需求	我對於有考量時間與經費需求感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
8.注重學習動機引發	我對於課程注重學習動機引發感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
	我對於課程影響生涯規劃感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
9.注重基本能力培養	我對於課程注重能力培養感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
	我對於課程培養建立進出口觀念感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
10.合作學習氣氛的營造	我對於合作學習氣氛的營造感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					

	我對於了解其他不同工作內容性質感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
<實施>					
11 檢核教學材料實施與原設計的差距	我對於檢核課程材料與原設計的差距感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
12 檢核教學方法實施與原設計的差距	我對於檢核課程方法與原設計的差距感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
13 檢核教學支援實施與原設計的差距	我對於檢核課程支援與原設計的差距感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
14 因應個人需求個別調整課程設計	我對於課程因應個人需求做調整感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
15 回饋予課程方案設計小組以修正課程	我對於回饋課程方案設計小組已修正課程感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
16 回饋予課程發展委員會以修正全公司整體課程計畫	我對於回饋課程發展委員會已修正全公司整體課程計畫感到滿意。				

<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
<評鑑>					
17 學員學習表現的成果	我對於學習表現的成果感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
	我對於能解決問題的能力感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
18 學員學習的意願和態度	我對於學習「一步一腳印」感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
19 合作學習風氣的養成	我對於合作學習風氣的養成感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
20 講師教學的再學習與專業成長	我對於講師教學的再學習與專業成長感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					
21 課程給予學員負荷情形	我對於培養肯學肯做的意念感到滿意。				
<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 需修訂					
修改內容：					