《當代教育研究》季刊
第十五卷第一期 2007 年 3 月　頁 1-38

桃園縣國民中小學教育品質之研究——判斷指標、影響因素及提升途徑

吳清山[1]　賴協志[2]

摘要

本研究旨在了解桃園縣國民中小學教育品質的判斷指標、影響因素、提升途徑及實際的品質表現。為達研究目的，本研究採用問卷調查法，以「桃園縣國民中小學候用校長及主任儲訓班」的 103 名教師為研究樣本；研究工具為自編之「學校教育品質調查問卷」；採描述性統計、Cochran Q 考驗、獨立樣本 t 考驗等統計方法分析資料。研究結論有六：1.「教師教學」、「校長領導」、「學生表現」等向度是判斷國民中小學教育品質的重要指標；2.「教師教學」、「教師素質」、「社會風氣」、「人員士氣」等面向是影響國民中小學教育品質的重要因素；3.「強化教師進修」、「善用社會資源」、「採行品質管理」、「鼓勵學校發展特色」等途徑能有效提升國民中小學教育品質；4.桃園縣國民中小學的整體學校教育品質及教師本身服務學校的整體品質均趨向於中上程度；5.不同性別教師對桃園縣國民中小學及本身服務學校教育品質的看法頗為相近；6.國小教師對桃園縣國民中小學及本身服務學校之「學校整體品質」、「行政服務品質」等方面的評估結果顯著高於國中教師。針對以上結論，提出相關建議，以供參考。

關鍵詞：行政服務品質、教育品質、教育品質指標、教師教學品質

1　吳清山，台北市立教育大學國民教育研究所暨教育行政與評鑑研究所教授
　電子郵件：shan@heeact.org.tw
2　賴協志，台北市立教育大學國民教育研究所博士班研究生
　電子郵件：ericlail66@gamil.com
　投稿日期：2006 年 8 月 26 日；採用日期：2007 年 1 月 25 日

Contemporary Educational Research Quarterly
March, 2007, Vol.15 No.1, pp. 1-38

A Study on Education Quality of Junior High and Elementary Schools in Taoyuan County: Key Indicators, Influential Factors and Effective Solutions

Ching-Shan Wu[1] Hsieh-Chih Lai[2]

Abstract

The purposes of this research are to understand key indicators, influential factors, effective solutions and performances of education quality of junior high and elementary schools in Taoyuan County. To achieve the purposes, this research adopted questionnaire survey. The samples of this research were 103 teachers from the Pre-service Training class of principals and directors of junior high and elementary schools in Taoyuan County. The survey instrument of school education quality questionnaire was developed by the authors. Data were analyzed by using descriptive statistics, Cochran Q test and t-test. The conclusions of this research are as follows: 1.The key indicators of school education quality include "teachers' instruction", "principals' leadership" and "students' performance". 2. The influential factors of school education quality include "teachers' instruction", "teachers' quality", "society's climate" and "members' morale". 3. The effective solutions of school education quality include "providing in-service education to teachers", "utilizing social resources effectively", "adopting quality management" and "encouraging schools to develop characteristics". 4. The degrees of both total and in-service education quality of junior high and elementary schools are at medium high levels in Taoyuan County. 5. There are no significant differences with total and in-

service education quality of junior high and elementary schools because of their genders in Taoyuan County. 6. The teachers who teach in elementary schools have significantly higher valuation than those who teach in junior high schools in dimension "total school quality" and "administrative service quality" . Based on the conclusions, this research puts forth the suggestions in regard to school education quality.

Key words: administrative service quality, education quality, education quality indicators, teachers' instruction quality

1 Ching-Shan Wu, Professor, Graduate School of Educational Administration and Evaluation, Taipei Municipal University of Education
E-mail: shan@heeact.org.tw

2 Hsieh-Chih Lai, Doctoral Student, Graduate School of Elementary Education, Taipei Mnuicipal University of Education
E-mail: ericlail66@gamil.com

Manuscript received: Aug. 26, 2006; Accepted: Jan. 25, 2007

壹、緒論

二十一世紀是一個高度競爭的世紀，世界主要先進國家為取得競爭優勢，紛紛進行一連串的政治、經濟、社會及教育改革，其中教育改革攸關人力素質的良窳，對提升教育品質及國家整體競爭力影響甚深，因此更是備受關注。

二〇〇〇年以來，美、英、日等先進國家相繼提出各項教育改革方案，例如：美國現任總統 Bush 在二〇〇二年一月簽署「別讓孩子落後法」（No Child Left Behind Act）之後，持續提高學習不利兒童的學業成就；英國執政黨於二〇〇四年七月提出「兒童與學習者的五年策略」（Five Year Strategy for Children and Learners），全面診斷教育成效與問題，並找出關鍵的策略，以改善學生的學習品質；日本文部科學省二〇〇一年的「二十一世紀教育改革計畫」（The Education Reform Plan for the 21st Century），提出諸多活化學校、家庭和社區的教育政策，使其整體教育環境在穩健中持續發展。綜觀美、英、日等國的教育改革，都是以提高學生學習表現和學校教育品質為主軸。

各國政府面對瞬息萬變的世局，均警覺到人力資本誠乃國力優劣與否之重要關鍵，故積極對本國教育進行反省與改革，並在追求教育量的擴充與教育機會的均等外，更強調教育品質的提升（黃政傑、翁福元、方志華、張美蓮，1997；游自達，2000）。我國自教育部召開第七次全國教育會議（1994 年 6 月），並由行政院成立「行政院教育改革審議委員會」（1994 年 9 月）以來，便積極對教育進行反省與改革，教改政策如雨後春筍般的大量出現，此由政府所公布的「中華民國教育報告書邁向二十一世紀的教育遠景」（1995 年 2 月）、「教育改革總諮議報告書」（1996 年 12 月）、「教育改革行動方案」（1998 年 5 月）、全國教育發展會議的結論與建議事項，以及教育部（2006）就高等教育、高中職教育、國民教育或幼兒教育等面向，所提出的「教育部九十五年度施政方針」，例如：建立大學評鑑機制，提升高等教育品質；輔導學校建立特色與提升教育品質，促進技職教育多元化與專業化發展；研議延長國民教育年限方案，紓解學生

升學壓力及提升國民素質；建構幼稚園與托兒所整合的可行模式，以建立理想的幼兒教育環境等，可看出國內各項教育革新的理念與作法，當中均以提升學校教育品質，強化學校教育成效為其主要目標。

國民教育為一切教育的基礎，國民中小學教育品質的高低，直接或間接地影響其後的高中職及高等教育的發展。就教育性質而言，國民教育是全民必須接受的免費義務教育，對每一位國民的日常言行及工作，均影響深遠；就組織特性而言，國民中小學不論在學校數量、師生人數或教育總經費上，均高居各級教育之冠，其實施成效對整體教育品質具有指標作用（吳清山、林天祐、黃旭鈞、張正霖，1998）。此外，對於學校教育品質指標、影響因素、改進方式的了解，以及實施現況的評估，能夠有效檢討學校教育的投入、過程與結果，增進社會大眾對當前學校教育之了解，且有助於提升學校教育品質（王保進，1996；張鈿富，1999；Climaco, 1992; Gilmore, 1998; Grygoryev, 2005; Lloyd, Tawila , Clark, & Mensch, 2003; Schumacker & Brookshire, 1990; Wai-Ming, 1999）。因此，國民中小學教育品質相關問題的系列探討，包括：教育品質的判斷指標、影響因素、提升途徑及現況評估等，實為當前重要的研究課題，亦是學校教育品質改進系統的重要內涵。

國內有關學校教育品質的研究，包含學校教育指標建構（白育綺，2004；吳清山、林天祐、黃旭鈞、張正霖，1996；吳清山等人，1998；李怡穎，2001；林美娟，2005；孫志麟，1998；張幼華，2004；張美蓮，1996；游自達，2000；黃建忠，1999；溫惠君 2001；閻自安，1996；劉莉貞，2004）；以及教育品質管理系統（王德芳，2000；林純欣，2001；馬榕曼，2004；翁雅洵，1999；陳姿吟，2005；陳靜雯，2005；郭品泓，2000；莊靜怡，2004；曾家樓，2006）；至於教育品質與其他變項關係之探究，則有張正霖（1997）、劉建生（2001）、李中慧（2003）、李政宏（2004）。綜觀這些研究，偏重於指標建構和品質系統研究，對於教育品質判斷指標、品質影響因素、提升品質途徑，以及實際的品質表現，著墨甚為有限。因此，為了解當前學校教育品質的現況及其重要內涵，本文乃以桃園縣國民中小學為例，進行實證性研究。

依據上述研究動機，本研究目的有五：

一、了解桃園縣國民中小學教育品質的判斷指標。

二、探討桃園縣國民中小學教育品質的影響因素。

三、探究桃園縣國民中小學教育品質的提升途徑。

四、了解桃園縣國民中小學教育品質評估實際表現。

五、比較不同背景變項（性別、學校等）之教師對桃園縣國民中小學教育品質看法的差異情形。

貳、文獻探討

一、學校教育品質的意涵

「品質」一詞，多數學者從服務對象、過程、產品等觀點來說明（白育綺，2004；吳清山、黃美芳和徐緯平，2002；李怡穎，2001；林天祐，1997，2004；戴久永，1994；Bradley, 1993; Deming, 1986; Downey, Frase, & Peters, 1994; Goetsch & Davis, 1994; Grygoryev, 2005; Pfeffer & Coote , 1991; Rao, et al., 1996; Tenner & Detoro, 1992）；所謂品質，係指判斷服務過程或產品的優劣、好壞，所呈現的一種整體特質；能符合規定，滿足或超越服務對象的需求與期望，或是獲得外在客觀團體的認同與肯定，就表示有好的品質。

「教育品質」的意涵，Crosby（1979）認為教育品質是一種完美的表徵，強調運作過程的零缺點（zero defect）。Juran（1986）認為教育品質係指教育之產出或服務，能達成教育目標或宗旨，符合相關法規命令之要求，並能發揮預期功能。Sallis（1994）指出教育品質應植基於理想與實際表現之符合程度。Cheng（1997）認為教育品質是教育系統中的輸入、歷程和輸出的一系列要素，所提供的服務能完全滿足內外在顧客的期望。Lloyd 等人（2003）認為教育品質是透過教育歷程，獲得良好的教育結果，包括：改善認知能力、提高入學率、達成教育機會均等、提高學生學業成就等。

張明輝（1997）認為教育品質代表學校整體組織運作的結果，包括學校行政系統與教學系統的相互配合。吳明清（1998）指出教育品質的內涵，可從五個方面來構思：1.教育活動能實現教育的目標；2.教育成就能達到既定標準；3.學校教育能滿足家長及學生的需求；4.學校教育活動具有特色；5.學校教育能顯示進步的教育活動與成果。王保進（2001）認為教育品質涉及層面廣，就教育工作的性質而言，它是屬於一種「培育優秀人才」的生產性工作，同時也要提供師生、家長、社區人士優質的服務。吳清山（2001）指出教育品質可以視為教育過程或結果能夠達到一定的水準，具有一定的特色，符合民眾需求或期望的程度，以及達成目標的程度。曾家樓（2006）認為教育品質係指教育體系及教育產品與服務的交付，能符合法規命令，追求卓越與完美表現，以滿足教育實施對象及所有教育相關客戶的期待，進而創造絕佳的客戶滿意度。

結合所述，學校教育品質可界定為：「學校教育的資源投入、運作過程或實施結果能夠符合利害關係人的主觀感受與需求，達成眾所認定及期望的目標之程度。」

二、學校教育品質的判斷指標

所謂判斷指標，係指用以評定學校品質高低的教育指標。透過良好的教育指標（education indicator），可以檢視教育的背景、輸入、歷程與結果，進而協助改善教育的體質，並增進教育從業人員與社會大眾對教育之了解（張鈿富，1999）。Oakes（1986）從輸入、過程和輸出等面向，建構出教育指標系統模式，教育輸入的指標有：財政、物質及其他資源、教師素質和學生特性；教育過程的指標有：學校品質、課程品質、教學品質和教導品質；教育輸出的指標有：學生的成就、參與、中途輟學和態度抱負。Schumacker和Brookshire（1990）指出學校教育基本模式包含輸入、過程、輸出等三個基本要素，輸入方面包含學區、學校可利用的人員和經費資源，過程方面包含教什麼和如何教，亦即教育的實施，輸出方面是學校教育對來自不同背景學生的教育成果。Porter（1991）提出教育系統模式（如圖1），並區分教育品質指標為輸入、過程及輸出三部分；

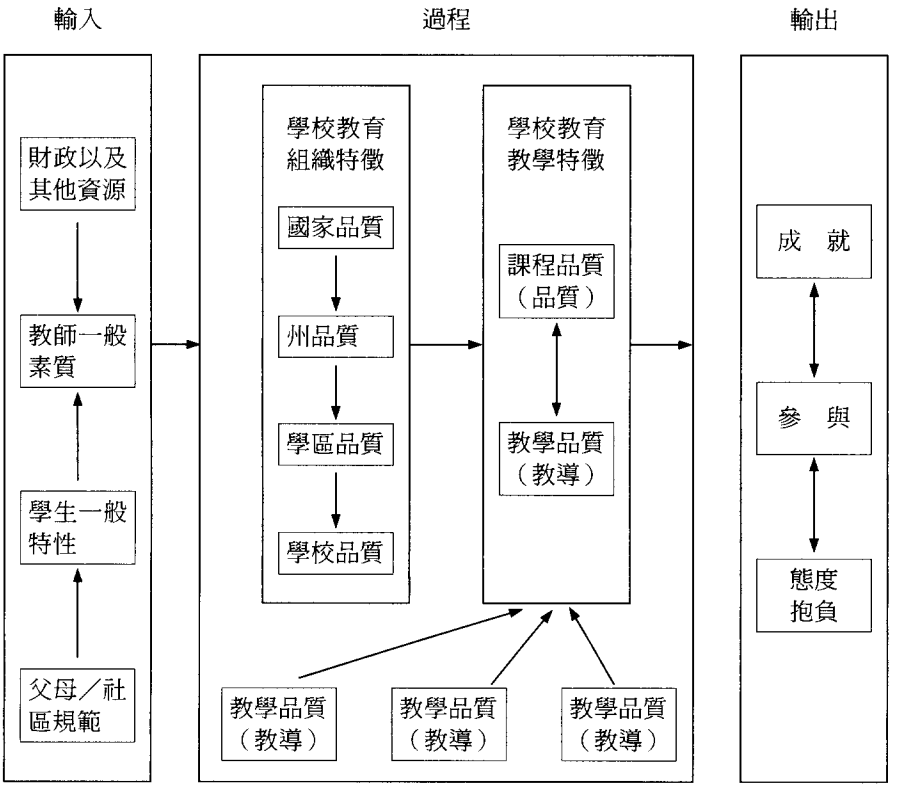

圖 1　教育系統模式

資料來源：Porter（1991: 15）

在輸入部分，包含財政及其他資源、教師一般素質、學生一般特性和父母/社區規範；在過程部分，分為兩個面向，一方面描述學校教育的組織特徵，包含國家品質、州品質、學區品質和學校品質，另一方面則描述學校的教學特徵，包含課程品質和教學品質，而教學品質又受到特定課程資源、教師專業素質和學生非學業活動的影響；在輸出部分，則包含成就、參與和態度抱負。另外，學校教育品質的高低，可由學生學業成就、學習表現、教師教學、學校氣氛、學校聲望、顧客滿意等向度來判斷（Climaco, 1992; Lloyd, et al., 2003; Wai-Ming, 1999）。

孫志麟（1998）提出國民教育指標系統模式，輸入領域以投入教育系統的資

源為主，包含經費資源、人力資源、物理資源和資訊資源等四個層面；在過程領域，涉及學校教育的實際運作，包含行政管理、教學活動、訓輔工作和資源服務等四個層面；輸出領域涵蓋教育機構的成效和學生成就表現二個部分，分為參與機會、學習進展、行為表現和教育滿意等四個層面。黃建忠（1999）採行「輸入——過程——輸出」系統模式的觀點，歸納出我國學校教育品質指標的十三個向度，在輸入層面，有家庭環境、學生資質、教師素質、學校資源等四項；在過程層面，有校長領導、教師教學、行政管理、學校氣氛、專業成長、變革適應等六項；在輸出層面，有學生表現、學校成效、顧客滿意等三項。吳清山等人（1996，1998）根據相關文獻的分析與比較，並參酌我國學校的狀況與特性，歸納九項學校教育品質指標：1.行政領導；2.組織與運作；3.行政計畫；4.資料（訊）管理與運用；5.人力發展；6.教育過程品質；7.教育成果品質；8.服務對象滿意度；9.研究與發展。

綜合上述學者觀點，本研究將學校教育品質的判斷指標分為輸入、過程和輸出等三面向，輸入面向有：「家庭環境」、「學生資質」、「教師素質」、「學校資源」、「硬體環境」等五項；過程面向有：「校長領導」、「教師教學」、「行政管理」、「學校氣氛」、「教師專業成長」、「學校變革適應」等六項；輸出面向有：「學生表現」、「顧客滿意」、「學校聲望」等三項，合計十四項，另為利於填答者表示意見，增列其他一項。

三、學校教育品質的影響因素

Climaco（1992）認為影響學校教育品質的因素，包括：1.家庭因素：有家長的教育程度及社會和專業地位；2.教學因素：有教師的穩定性、教師的專業經驗、教師的素質、學習的機會及資源的運用；3.教育環境因素：有凝聚力與參與、學校和社區的互動、教育設施、學校氣氛和福利；4.結果方面：有成就率、成就品質、滿意水準和輟學率。Wai-Ming（1999）認為建築結構、人力資源、政治、文化等經營層面，以及學校背景因素（如潛在目標、學校特質、資深教師的經驗、成員的凝聚力及士氣、成員異動等）會影響學校教育品質。Lloyd 等人

（2003）提出學校品質、個人、家庭、社區等因素，會直接或間接影響學生的考試分數及升級與否，其關係如圖 2 所示，其中影響學校品質的因素，包括：學校環境、設備、教材、教師教學、行為與態度、學生學習時間、師生素質、學校課程、社會文化因素、成員士氣、成員異動、成員參與等。

聯合國教育科學暨文化組織（United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO）於「二〇〇五年全球整體教育監督報告」（EFA Global Monitoring Report 2005）中，提出理解教育品質的架構（如圖 3），此架構採綜合性觀點，說明五個影響教育品質的主要因素，包括：1.學習者特性（learner characteristics）：如學習態度、努力不懈、學校適應、先備知識、學習障礙等；2.情境（Context）：如經濟及勞動力市場的條件、教育知識及基礎設施的支援、師生的哲學觀、國家標準、公眾期望等；3.投入資源（enabling inputs）：如教材、基礎設施、人力資源、學校管理等；4.教與學（teaching and learning）：如學習時間、教學方法、評量、回饋、激勵、班級大小等；5.結果（Outcomes）：讀寫算能力及生活技能、創造力及情緒處理能力、價值觀、社會福利等（UNESCO, 2006）。

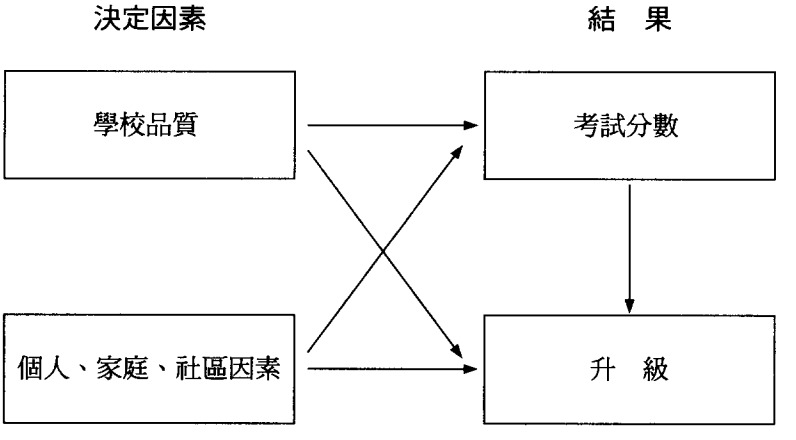

圖 2　學校品質與學校教育結果

資料來源：Lloyd、Tawila、Clark 和 Mensch（2003: 449）

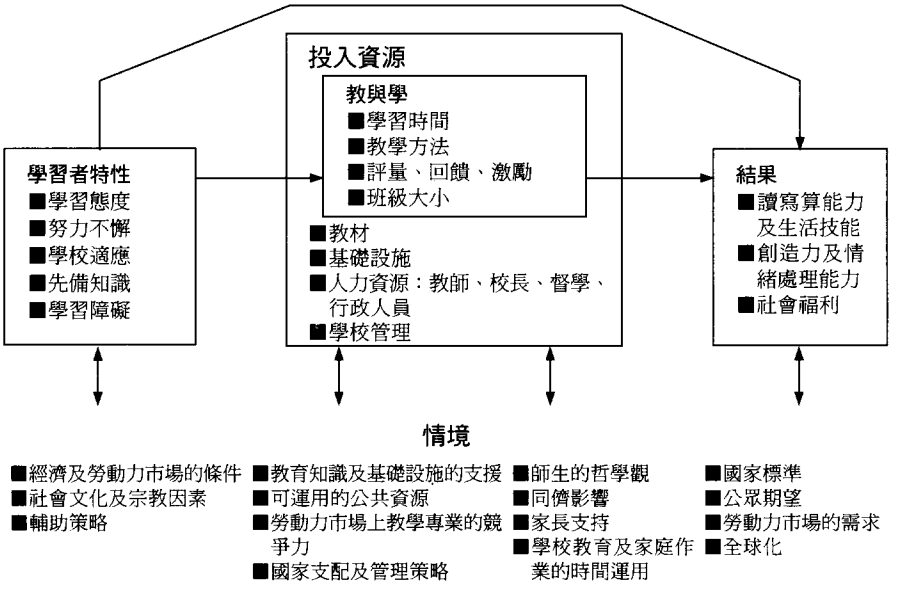

圖 3　理解教育品質的架構

資料來源：United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization（2006）

秦汝炎（1988）指出影響教育品質的因素可由教育投入、教育歷程及教育結果三層面來探討，教育投入的條件包含行政配合、學校環境、家庭環境、教師素質、學生素質及課程設計；教育歷程的因素包含師生互動、教學態度、教材教法、學習態度與方法及學生互動；教育結果的表現包含學生自我實現、社會態度、行為表現、能力發展及學業成就。張明輝（1997）認為學校教育品質的具體特徵，可依照四個面向加以分析：1.學校整體組織效能；2.學生課業及課外活動具體成績表現；3.教育主管機關、社區人士及家長，對於學校教育的評價；4.學校所具有的發展潛能及遠景。林天祐（2004）認為學校經營包括行政與教學兩大領域，從橫向的角度來分析，具體的內涵包括組織與行政、課程與教學、環境與設備、家長與社區，從縱向的角度分析，具體的內涵有願景、目標、策略、方案、執行、評鑑，這些內涵都可以加以品管，以達精緻的效果。

綜上所述，並參酌我國學校教育的現況與特性，本研究將學校教育品質的影響因素，劃分為 1.情境因素：包含「家庭背景」、「學校歷史」、「學校地區」、「社會風氣」、「法令束縛」、「教育改革」等六項；2.教與學：包含「學生素質」、「教師素質」、「教師教學」等三項；3.人員與設備：包含「人員士氣」、「人員異動」、「建築設備」等三項；4.家長與社區：包含「家長參與」、「社區支持」等二項，再加上「其他」，共計十五項。

四、學校教育品質的提升途徑

「教育品質」是社會各界所關注的重要課題，「如何有效提升教育品質，強化學校教育效果」，更是教育界同仁所努力的方向（吳清山，2001）。Dimmock（1990）指出學校教育品質的提升，至少需包括下列三項：1.改進教學的標準及教師的表現；2.改進學習的標準及學生的表現；3.提供更均衡的課程及更適切的教材。Lloyd 等人（2003）指出為提升學校教育品質與成果，學校應投入更多的資源（包含基礎設備、教材及教師數），且能發展學校的特色，改善教師教學及其素質，提供學生更多的學習時間與機會，並營造支持及鼓勵的學校環境系統。此外，減少不當法規的束縛，適時修訂相關法規，並確實推動教育政策與方案，對學生知能發展及教育品質的提升有所助益（Gilmore, 1998; Martinez, 2004）。Grygoryev（2005）指出教育品質的改善有賴資源的有效運用及學校持續的努力，並透過行動計畫的設計、執行，以及成果的評鑑之循環歷程，達成教育目標。

黃建忠（1999）指出為改進學校教育品質，校方不僅應在現有條件予以改進外，在運作過程及成果的層面尤應投注更多心力，針對教師專業知能的成長、行政管理的效率與便捷、學校和諧氣氛的型塑及調適變革能力的增進等面向，予以加強，同時藉由對學校績效與顧客需求不斷評估及改進，建立「品質導向」的學校教育。吳清山（2004）指出為落實全面品質管理，有效提升學校教育品質，可分為四階段來實施：1.計畫階段：校長對於全面品質管理的承諾、成立全面品質管理委員會及訂定全面品質管理實施計畫；2.執行階段：發展全面品質管理推動小組、宣導及溝通全面品質管理做法、實施全面品質管理教育訓練及執行全面品

質管理方案；3.評鑑階段：評估全面品質管理成效、獎勵及表揚推動品質有功人員及單位，以及檢討全面品質管理實施得失；4.持續改進階段：提供成員回饋機會及品質管理內化於每天工作中。林天祐（2004）認為不論是組織與行政、課程與教學、環境與設備或家長與社區，都必須經過系統的規劃、執行與評鑑，才能達到學校經營的目標；而相關參考策略的運用，對學校經營品質的提升有所助益。

綜合上述學者觀點，並參酌國內學校環境現況，本研究將學校教育品質的提升途徑分為規劃、執行、評鑑三階段來設計：1.規劃階段：應「減少法規束縛」、「善用社會資源」、「改善硬體設備」；2.執行階段：應「採行品質管理」、「強化教師進修」、「落實補救教學」、「擴大家長參與」、「辦理校際觀摩」、「舉辦行政知能研習」、「鼓勵學校發展特色」；3.評鑑階段：應「實施滿意度調查」、「加強教育評鑑」；再加上「其他」，共計十三項。

五、國民中小學教育品質之相關研究

國內有關學校教育品質的研究，截至二〇〇六年六月底止，研究對象為國民中小學的相關研究有 10 篇（國中 1 篇，國小 6 篇，中小學 3 篇）；整理如表 1 所示：

依據表 1 資料發現，在研究主題上，以探討學校教育品質指標及其內涵的研究最多；在研究方法上，有 7 篇採用問卷調查法（其中各有 2 篇兼採焦點團體座談、德懷術），有 2 篇採用文件分析法，有 1 篇採用德懷術及焦點團體座談；在研究結果上，當前整體學校教育品質屬中等或中上程度（李政宏，2004；張正霖，1997），而在學校教育品質判斷指標及內涵層面，多數認為「行政領導與管理」（吳清山等人，1996，1998；孫志麟，1998；曾家樓，2006；游自達，2000；黃建忠，1999）、「教師教學」（林美娟，2005；孫志麟，1998；曾家樓，2006；游自達，2000；黃建忠，1999）、「教師素質」（馬榕曼，2004；曾家樓，2006；游自達，2000；黃建忠，1999）、「學生表現」（孫志麟，1998；曾家樓，2006；游自達，2000；黃建忠，1999）、「顧客滿意」（吳清山等人，1996，1998；李政宏，2004；曾家樓，2006；游自達，2000）等向度的重要性較

表 1　國民中小學學校教育品質相關研究整理表

研究者（年代）	研究主題	研究方法	與本研究相關的結論
吳清山等人（1996）	全面品質教育之研究——以國民小學為例	焦點團體座談、問卷調查	學校教育品質指標分為九項：「行政領導」、「組織與運作」、「行政計畫」、「資料（訊）管理與運用」、「人力發展」、「教育過程品質」、「教育成果品質」、「服務對象滿意度」、「研究與發展」；經研究結果發現，這些指標均獲得證實有效。
張正霖（1997）	國民小學全面品質教育、學校組織氣氛與學校效能之研究——以台北地區為例	問卷調查	國民小學全面品質教育現況屬於中等程度；國民小學全面品質教育與學校組織氣氛、學校效能具有顯著而正向典型相關情形存在；全面品質教育與學校組織氣氛交互作用對學校效能無顯著影響；整體全面品質教育得分可以有效預測學校效能。
吳清山等人（1998）	國民小學教育品質之研究	德懷術、問卷調查	學校教育品質各個內涵以「行政領導」的重要性最高，其次為「組織運作」、「教育過程」和「服務對象滿意」。
孫志麟（1998）	國民教育指標體系的建立與應用	德懷術、問卷調查	國民教育指標系統模式中應重視的層面包括：「經費資源」、「人力資源」、「物理資源」、「資訊資源」、「行政管理」、「教學活動」、「訓輔工作」、「資源服務」、「參與機會」、「學習進展」、「行為表現」和「教育滿意」。
黃建忠（1999）	國民小學教育品質指標之建構	問卷調查	學校教育品質指標內涵的重要性，以「家庭環境」、「校長領導」、「學生資質」、「學生表現」、「教師素質」、「教師教學」等向度得分較高。
游自達（2000）	中小學教育指標建構之研究。	德懷術、焦點團體座談	以背景——輸入——過程——輸出之架構，形成中小學教育指標系統，共發展出三十九項之主要及次要指標項目，以及二十一項之參考指標，包含行政、教學、學生、家長等面向。
李政宏（2004）	台北市國民小學校長轉型領導與學校教育品質管理之研究	問卷調查	國民小學整體學校教育品質管理層面為中上程度，其中以「事先預防」得分較高，其次是「顧客滿意」、「全員參與」、「團隊管理」，得分最低的是「持續改善」。
馬榕曼（2004）	歐洲聯盟義務教育階段教育品質之研究	文件分析	義務教育階段應建立教育品質指標，以檢視教育品質，並重視教育投資與規劃，提升教師資訊素養，以及積極推動資訊科技融入教學。
林美娟（2005）	階層分析法（AHP）在台北市國民中學優質教育指標系統之應用研究	文件分析	教育行政機關應將優質教育指標發展納入長期計畫，積極推動優質教育指標政策之應用，並發展「教師有效教學」綜合性指標為首要。將國民中學學校優質指標列入學校本位校務發展計畫，運用指標提升有效教學、檢視九年一貫學力表現之進展，協助學校朝向優質教育發展。
曾家樓（2006）	國民小學教育品質管理系統之研究——ISO/IWA2在一所小學的應用	焦點團體座談、問卷調查	教育品質的意涵應以教學品質為要，並應強化以學生為主體的學習，同時也要重視教師專業素養的提升，學生及家長的參與，顧客的滿意結果，而課程管理、教學的資源與環境、學校行政管理之品質亦要兼顧，不可偏廢。

資料來源：研究者自行整理。

高；至於學校教育品質的影響因素及提升途徑的重要程度之分析、比較，則缺乏實證性研究。

參、研究方法

本研究主要係採問卷調查的方式進行，分別就研究對象、研究工具與資料處理說明如下：

一、研究對象

本研究對象，係採立意取樣，以「桃園縣國民中小學候用校長及主任儲訓班」的 103 名教師（女性 48 名，男性 55 名；國小教師 67 名，國中教師 36 名）為問卷調查對象（如表 2），發出問卷 103 份，回收問卷 103 份，回收率 100 %，有效問卷亦達 100%。

表 2　問卷調查人數統計表

項目	性別		學校		總計
	女性	男性	國小	國中	
有效問卷	48	55	67	36	103

本研究採用立意取樣的原因，主要係研究者於該班講授「學校教育品質理念與實踐」課程研習，基本上，填答者對學校教育品質內涵有一定程度的了解，才不會造成填答的偏差。

二、研究工具

本研究工具為「學校教育品質調查問卷」，其編製過程除依據文獻探討外，並參酌研究者於「台北市國民小學和國民中學主任研習班」擔任講座時，請參加

研習之主任就「國民中小學學校教育品質的判斷指標、影響因素、提升途徑及評估向度」等問題進行文字敘述，加以歸納整理而成。

調查問卷編製初稿完成後，復經由研習班之二十位主任進行試填，刪除語意不清之文字，並經兩位對於教育品質有了解之教授指正後，最後確立本問卷。

本研究之調查問卷內容分為「基本資料」和「填答內容」二部分，在「基本資料」方面，包含教師的性別及學校；在「填答內容」方面，包含五個題目：1.複選題：您覺得國民中小學學校教育品質的判斷指標，下列哪些項目最為重要？共有 15 個填答選項；2.複選題：您覺得影響當前國民中小學學校教育品質的主要因素有哪些？共有 15 個填答選項；3.複選題：您覺得國民中小學學校教育品質的提升途徑，下列哪些項目最為重要？共有 13 個填答選項；4.單選題：請您評估桃園縣國民中小學的學校教育品質；本題屬性上係為四等分量表，量表中無反向題，填答的答案分「欠佳」、「普通」、「良好」、「優良」四種，依序得分為 1、2、3、4，並以此計算平均數和標準差；5.單選題：請您評估自己服務學校的教育品質；本題屬性上係為四等分量表，量表中無反向題，填答的答案分「欠佳」、「普通」、「良好」、「優良」四種，依序得分為 1、2、3、4，並以此計算平均數和標準差。

為了解本研究問卷的信度，利用問卷調查所蒐集到的資料，進行內部一致性信度分析，分析結果發現，整體學校教育品質之 Cronbach α係數為 0.93；其中各向度之 Cronbach α值分別為：1.行政服務品質為 0.93；2.教師教學品質為 0.93；3.學生學習表現為 0.93；4.家長參與校務為 0.92；5.家長對校滿意為 0.93；6.學校資源運用為 0.93；7.學校社區互動為 0.92；8.學校組織氣氛為 0.92；9.學校硬體品質為 0.92，顯示本問卷整體與各向度之內部一致性高，信度佳。

三、資料處理

本研究所使用的統計方法包括：描述性統計、Cochran Q 考驗和獨立樣本 *t* 考驗，統計過程運用 SPSS 10.0 for Windows 軟體進行資料分析，茲說明如下：

1.描述性統計：用以回答第 1、2、3、4、5 題。

2.Cochran Q 考驗：用以回答第 1、2、3 題。

3.獨立樣本 t 考驗：用以回答第 4、5 題。

肆、結果分析與討論

本研究旨在了解桃園縣國民中小學教育品質的判斷指標、影響因素及提升途徑，並探析學校教師對桃園縣國民中小學及本身服務學校教育品質的評估情形，茲將研究結果說明如下：

一、國民中小學教育品質的判斷指標之分析

根據表 3 資料顯示，學校教師在國民中小學學校教育品質判斷指標的勾選次數上有顯著差異存在（Cochran Q ＝ 280.21，p <.001），教師勾選各項指標的次數，由高到低依序為：「教師教學」（73 次）、「校長領導」（69 次）、「學生表現」（56 次）、「學校氣氛」（47 次）、「教師專業成長」（45 次）、「教師素質」（44 次）、「行政管理」（44 次）、「學校資源」（39 次）、「顧客滿意」（36 次）、「家庭環境」（20 次）、「學生資質」（20 次）、「學校變革適應」（19 次）、「硬體環境」（10 次）、「學校聲望」（4 次），在「其他」（1 次）方面，為「家長關心」。

有關國民中小學教育品質的判斷指標，在輸入面向較重要的為：「教師素質」和「學校資源」；過程面向為：「教師教學」、「校長領導」、「學校氣氛」、「教師專業成長」和「行政管理」；而輸出面向則為「學生表現」和「顧客滿意」；其中過程面向的「教師教學」、「校長領導」，以及輸出面向的「學生表現」之勾選次數超過半數（52 次），顯示出國民中小學教育品質判斷指標的訂定，應從學校人員著手，需特別重視「教師教學」、「校長領導」和「學生表現」；在「教師教學」方面，與林美娟（2005）、孫志麟（1998）、曾家樓（2006）、游自達（2000）、黃建忠（1999）的研究結論一致；在「校長領導」

表 3　國民中小學教育品質的判斷指標之分析摘要表

項目	勾選次數	百分比（%）	次序	Cochran Q
家庭環境	20	19.42	10	280.21***
學生資質	20	19.42	10	
教師素質	44	42.72	6	
學校資源	39	37.86	8	
校長領導	69	66.99	2	
教師教學	73	70.87	1	
行政管理	44	42.72	6	
學校氣氛	47	45.63	4	
教師專業成長	45	43.69	5	
學校變革適應	19	18.45	12	
學生表現	56	54.37	3	
顧客滿意	36	34.95	9	
學校聲望	4	3.88	14	
硬體環境	10	9.71	13	
其他	1	0.97	15	

***$p < .001$，$df = 14$

方面，與吳清山等人（1996，1998）、孫志麟（1998）、曾家樓（2006）、游自達（2000）、黃建忠（1999）的看法一致；在「學生表現」方面，與孫志麟（1998）、曾家樓（2006）、游自達（2000）、黃建忠（1999）的看法相同。

二、國民中小學教育品質的影響因素之分析

由表 4 資料可知，學校教師在國民中小學教育品質影響因素的勾選次數上有顯著差異存在（Cochran Q = 291.90，$p < .001$），受試者勾選「教師教學」（69 次）和「教師素質」（61 次）的次數最多，其次依序是「社會風氣」（57 次）、「人員士氣」（54 次）、「家長參與」（45 次）、「學生素質」（44 次）、「教育改革」（41 次）、「家庭背景」（40 次）、「社區支持」（36 次）、

表 4　國民中小學教育品質的影響因素之分析摘要表

項目	勾選次數	百分比（%）	次序	Cochran Q
家庭背景	40	38.83	8	291.90***
學生素質	44	42.72	6	
學校歷史	2	1.94	14	
教師教學	69	66.99	1	
學校地區	21	20.39	10	
教師素質	61	59.22	2	
家長參與	45	43.69	5	
社區支持	36	34.95	9	
社會風氣	57	55.34	3	
法令束縛	21	20.39	10	
教育改革	41	39.81	7	
人員士氣	54	52.43	4	
人員異動	11	10.68	12	
建築設備	4	3.88	13	
其他	1	0.97	15	

***$p < .001$，$df = 14$

「學校地區」（21 次）、「法令束縛」（21 次）、「人員異動」（11 次），而較少人勾選的是「建築設備」（4 次）和「學校歷史」（2 次），在「其他」（1 次）方面，則為「校長領導」。

關於國民中小學教育品質的影響因素，在情境方面較重要的是：「社會風氣」、「教育改革」和「家庭背景」；教與學方面是：「教師教學」、「教師素質」和「學生素質」；人員與設備方面是：「人員士氣」；家長與社區方面是：「家長參與」和「社區支持」；其中教與學方面的「教師教學」、「教師素質」，情境方面的「社會風氣」，以及人員與設備方面的「人員士氣」之勾選次數超過半數（52 次），顯示出國民中小學學校教育品質的重要影響因素，包含「教師教學」、「教師素質」、「社會風氣」、「人員士氣」等四項；在「教師教學」方面，與林美娟（2005）、孫志麟（1998）、曾家樓（2006）、游自達

（2000）、黃建忠（1999）的研究結論一致；在「教師素質」方面，與馬榕曼（2004）、曾家樓（2006）、游自達（2000）、黃建忠（1999）的看法一致；在「社會風氣」方面，與Lloyd等人（2003）、UNESCO（2006）所提出的「社會文化因素」相似；在「人員士氣」方面，與 Wai-Ming （1999）、Lloyd 等人（2003）論述的「成員士氣」相一致。

三、國民中小學教育品質的提升途徑之分析

根據表 5 資料得知，學校教師在國民中小學教育品質提升途徑的勾選次數上有顯著差異存在（Cochran Q ＝ 271.56，p <.001），受試者勾選「強化教師進修」（80 次）的次數最多，其次依序是「善用社會資源」（70 次）、「採行品質管理」（59 次）、「鼓勵學校發展特色」（59 次）、「落實補救教學」（47 次）、「加強教育評鑑」（35 次）、「擴大家長參與」（32 次）、「實施滿意

表 5　國民中小學教育品質的提升途徑之分析摘要表

項目	勾選次數	百分比（%）	次序	Cochran Q
加強教育評鑑	35	33.98	6	271.56***
減少法規束縛	21	20.39	10	
強化教師進修	80	77.67	1	
落實補救教學	47	45.63	5	
擴大家長參與	32	31.07	7	
採行品質管理	59	57.28	3	
辦理校際觀摩	25	24.27	9	
善用社會資源	70	67.96	2	
實施滿意度調查	29	28.16	8	
舉辦行政知能研習	18	17.48	11	
鼓勵學校發展特色	59	57.28	3	
改善硬體設備	10	9.71	12	
其他	1	0.97	13	

***p <.001，df = 12

度調查」（29 次）、「辦理校際觀摩」（25 次）、「減少法規束縛」（21 次）、「舉辦行政知能研習」（18 次），而較少人勾選的是「改善硬體設備」（10 次）；在「其他」（1 次）方面，則為「營造適宜的校園氣氛與環境」。

有關國民中小學教育品質的提升途徑，在規劃階段較重要的為：「善用社會資源」；在執行階段，包括：「強化教師進修」、「採行品質管理」、「鼓勵學校發展特色」、「落實補救教學」；而在評鑑階段，則為：「加強教育評鑑」。其中「強化教師進修」、「善用社會資源」、「採行品質管理」和「鼓勵學校發展特色」之勾選次數超過半數（52 次）；此研究結果與吳清山（2004）、林天祐（2004）、黃建忠（1999）、Dimmock（1990）、Gilmore（1998）、Lloyd 等人（2003）、Martinez（2004）的看法有相似之處。

四、教師對桃園縣國民中小學教育品質的評估結果

根據表 6 資料了解，教師對桃園縣國民中小學教育品質的評估結果，在「學校整體品質」（M =2.62）方面，屬於中上程度，與李政宏（2004）、張正霖（1997）的研究結果相似；在各個分項中，以「教師教學品質」（M =2.97）的

表 6　教師對桃園縣國民中小學教育品質的評估結果統計表

項目	教師人數（N= 103）		排序
	M	SD	
行政服務品質	2.90	0.51	2
教師教學品質	2.97	0.49	1
學生學習表現	2.63	0.54	4
家長參與校務	2.26	0.70	9
家長對校滿意	2.60	0.53	6
學校資源運用	2.63	0.58	4
學校社區互動	2.48	0.62	7
學校組織氣氛	2.65	0.68	3
學校硬體品質	2.47	0.54	8
學校整體品質	2.62	0.59	

得分最高，其次依序為「行政服務品質」（*M*=2.90）、「學校組織氣氛」（*M*=2.65）、「學生學習表現」（*M*=2.63）、「學校資源運用」（*M*=2.63）、「家長對校滿意」（*M*=2.60）、「學校社區互動」（*M*=2.48）、「學校硬體品質」（*M*=2.47），而「家長參與校務」（*M*=2.26）的得分最低；各個分項的評估結果多數趨向於良好，其中也以「教師教學品質」和「行政服務品質」的得分較高，顯示受試者對桃園縣國中小的教學系統與學校行政系統的滿意程度較高；而對「學校社區互動」、「學校硬體品質」及「家長參與校務」的評估結果得分較低；由此可知，桃園縣國中小在「學校社區互動」、「學校硬體品質」、「家長參與校務」等方面有待改善。

五、教師對本身服務學校教育品質之評估結果

從表 7 資料可知，教師對本身服務學校教育品質之評估結果，在「學校整體品質」（*M*=2.61）方面，趨向於普通（*M*=2）與良好（*M*=3）之間，屬於中上程度；在各個分項方面，以「教師教學品質」（*M*=2.89）的得分最高，其次依

表 7　教師對本身服務學校教育品質之評估結果統計表

項目	教師人數（*N*= 103）		排序
	M	*SD*	
行政服務品質	2.84	0.61	2
教師教學品質	2.89	0.54	1
學生學習表現	2.54	0.65	6
家長參與校務	2.23	0.82	9
家長對校滿意	2.65	0.65	5
學校資源運用	2.66	0.69	3
學校社區互動	2.54	0.75	6
學校組織氣氛	2.66	0.76	3
學校硬體品質	2.47	0.62	8
學校整體品質	2.61	0.69	

序為「行政服務品質」（M=2.84）、「學校資源運用」（M=2.66）、「學校組織氣氛」（M=2.66）、「家長對校滿意」（M=2.65）、「學生學習表現」（M=2.54）、「學校社區互動」（M=2.54）、「學校硬體品質」（M=2.47），而「家長參與校務」（M=2.23）的得分最低；各個分項的評估結果多數趨向於良好，其中又以「教師教學品質」和「行政服務品質」的得分較高，顯示受試者對本身服務學校的教學系統與學校行政系統的滿意程度較高；而對「學校硬體品質」、「家長參與校務」的評估結果得分較低，顯示出教師本身服務學校的硬體設施品質及家長參與校務的情形有待加強。

六、不同性別教師對桃園縣國民中小學教育品質之看法

根據表 8 資料了解，經由 t 考驗結果，不同性別教師對桃園縣國民中小學教育品質之「學校整體品質」，以及各個分項（包括：「行政服務品質」、「教師教學品質」、「學生學習表現」、「家長參與校務」、「家長對校滿意」、「學校資源運用」、「學校社區互動」、「學校組織氣氛」、「學校硬體品質」等）

表 8　不同性別教師對桃園縣國民中小學教育品質看法之差異性分析摘要表

項目	女性（N= 48）		男性（N= 55）		t值
	M	SD	M	SD	
行政服務品質	2.88	0.53	2.93	0.50	-0.51
教師教學品質	2.96	0.46	2.98	0.53	-0.24
學生學習表現	2.71	0.50	2.56	0.57	1.36
家長參與校務	2.35	0.70	2.18	0.70	1.25
家長對校滿意	2.63	0.57	2.58	0.50	0.41
學校資源運用	2.69	0.59	2.58	0.57	0.93
學校社區互動	2.56	0.62	2.40	0.63	1.32
學校組織氣氛	2.71	0.68	2.60	0.68	0.80
學校硬體品質	2.48	0.55	2.45	0.54	0.23
學校整體品質	2.66	0.58	2.58	0.57	0.62

的看法，都無顯著差異，可見男女教師的看法頗為一致。

七、不同性別教師對本身服務學校教育品質之看法

根據表 9 資料可知，經由 t 考驗結果，不同性別教師對本身服務學校之「學校整體品質」，以及各個分項（包括：「行政服務品質」、「教師教學品質」、「學生學習表現」、「家長參與校務」、「家長對校滿意」、「學校資源運用」、「學校社區互動」、「學校組織氣氛」、「學校硬體品質」等）的看法，均無顯著差異，可見女性教師和男性教師的看法頗為相近。

表 9　不同性別教師對本身服務學校教育品質看法之差異性分析摘要表

項目	女性（N= 48）		男性（N= 55）		t 值
	M	SD	M	SD	
行政服務品質	2.75	0.64	2.91	0.59	-1.32
教師教學品質	2.83	0.52	2.95	0.56	-1.05
學生學習表現	2.60	0.61	2.49	0.69	0.88
家長參與校務	2.27	0.79	2.20	0.85	0.44
家長對校滿意	2.58	0.65	2.71	0.66	-0.98
學校資源運用	2.69	0.59	2.64	0.78	0.37
學校社區互動	2.69	0.72	2.42	0.76	1.84
學校組織氣氛	2.65	0.73	2.67	0.79	-0.18
學校硬體品質	2.42	0.61	2.51	0.63	-0.75
學校整體品質	2.61	0.66	2.61	0.71	0.14

八、國中小教師對桃園縣國民中小學教育品質之看法

根據表 10 資料了解，經由 t 考驗結果，國小和國中教師在桃園縣國民中小學之「學校整體品質」、「行政服務品質」、「學生學習表現」、「學校資源運用」、「學校組織氣氛」、「學校硬體品質」等方面的看法有顯著差異，國小教

表 10　國中小教師對桃園縣國民中小學教育品質看法之差異性分析摘要表

項目	國小教師（N= 67）		國中教師（N= 36）		t值
	M	SD	M	SD	
行政服務品質	2.99	0.51	2.75	0.50	2.26*
教師教學品質	3.01	0.48	2.89	0.52	1.23
學生學習表現	2.73	0.48	2.44	0.61	2.46*
家長參與校務	2.33	0.68	2.14	0.72	1.32
家長對校滿意	2.64	0.48	2.53	0.61	1.04
學校資源運用	2.73	0.57	2.44	0.56	2.48*
學校社區互動	2.55	0.63	2.33	0.59	1.71
學校組織氣氛	2.76	0.63	2.44	0.73	2.19*
學校硬體品質	2.61	0.49	2.19	0.52	3.94***
學校整體品質	2.71	0.55	2.46	0.59	2.08*

*p <.05　**p <.01　***p <.001

師的評估結果均顯著高於國中教師的看法；其中原因可能是國小受到升學因素的影響比國中為少，所表現出的教育品質較能符合社會期望所致；而在「教師教學品質」、「家長參與校務」、「家長對校滿意」、「學校社區互動」等方面的看法則無顯著差異。

九、國中小教師對本身服務學校教育品質之看法

根據表 11 資料得知，經由 t 考驗結果，國小和國中教師在本身服務學校之「學校整體品質」、「行政服務品質」、「家長參與校務」、「家長對校滿意」、「學校資源運用」、「學校社區互動」、「學校組織氣氛」、「學校硬體品質」等方面的看法有顯著差異，國小教師的評估結果均顯著高於國中教師；其中原因可能是國中受限於升學主義，所表現出的教育品質常不太符合社會大眾期許所致；而在「教師教學品質」、「學生學習表現」等方面的看法則無顯著差異。

表 11　國中小教師對本身服務學校教育品質看法之差異性分析摘要表

項目	國小教師（N= 67）		國中教師（N= 36）		t值
	M	SD	M	SD	
行政服務品質	2.93	0.59	2.67	0.63	2.03*
教師教學品質	2.93	0.56	2.83	0.51	0.82
學生學習表現	2.63	0.65	2.39	0.64	1.78
家長參與校務	2.36	0.81	2.00	0.79	2.17*
家長對校滿意	2.76	0.65	2.44	0.61	2.46*
學校資源運用	2.79	0.69	2.42	0.65	2.74**
學校社區互動	2.69	0.76	2.28	0.66	2.84**
學校組織氣氛	2.79	0.73	2.42	0.77	2.40*
學校硬體品質	2.63	0.57	2.17	0.61	3.73***
學校整體品質	2.72	0.66	2.40	0.65	2.33*

*p <.05　**p <.01　***p <.001

伍、結論與建議

根據上述的研究結果分析與討論，歸納如下的結論：

一、「教師教學」、「校長領導」、「學生表現」等向度是判斷國民中小學教育品質的重要指標

根據研究結果可知，在判斷國民中小學教育品質的指標中，以過程面向的「教師教學」、「校長領導」，以及輸出面向的「學生表現」為最重要，教師勾選此三項指標的次數超過半數，其他的指標依重要性高低依序為：「學校氣氛」、「教師專業成長」、「教師素質」、「行政管理」、「學校資源」、「顧客滿意」、「家庭環境」、「學生資質」、「學校變革適應」、「硬體環境」，

而「學校聲望」的勾選次數最少。

二、「教師教學」、「教師素質」、「社會風氣」、「人員士氣」等面向是影響國民中小學教育品質的重要因素

根據研究結果發現，在影響國民中小學教育品質的因素中，以教與學方面的「教師教學」、「教師素質」，情境方面的「社會風氣」，以及人員與設備方面的「人員士氣」為最重要，教師勾選這四項因素的次數超過半數，其他的因素依重要性排序，由高至低分別為：「家長參與」、「學生素質」、「教育改革」、「家庭背景」、「社區支持」、「學校地區」、「法令束縛」、「人員異動」，而「建築設備」和「學校歷史」的勾選次數最少。

三、「強化教師進修」、「善用社會資源」、「採行品質管理」、「鼓勵學校發展特色」等途徑能有效提升國民中小學教育品質

根據研究結果得知，超過五成的教師認為國民中小學教育品質的有效提升途徑是「強化教師進修」、「善用社會資源」、「採行品質管理」和「鼓勵學校發展特色」；超過四成的教師認為有效的提升途徑是「落實補救教學」；而三成以上的教師認為有效的提升途徑則有「加強教育評鑑」和「擴大家長參與」。

四、桃園縣國民中小學的整體學校教育品質及教師本身服務學校的整體品質均趨向於中上程度，而以「教師教學品質」和「行政服務品質」為最佳

根據研究結果發現，桃園縣國民中小學的整體學校教育品質（M =2.62）及教師本身服務學校的整體品質（M =2.61）均趨向於中上程度；在各個分項的品質中，以「教師教學品質」和「行政服務品質」的得分最高；此外，評估結果趨

向於良好的有：「學校組織氣氛」、「學校資源運用」、「學生學習表現」、「家長對校滿意」等，而「學校社區互動」、「學校硬體品質」及「家長參與校務」的得分較低。

五、不同性別教師對桃園縣國民中小學及本身服務學校教育品質的看法頗為相近

根據研究結果得知，不同性別教師對桃園縣國民中小學及本身服務學校之「學校整體品質」，以及各個分項（包括：「行政服務品質」、「教師教學品質」、「學生學習表現」、「家長參與校務」、「家長對校滿意」、「學校資源運用」、「學校社區互動」、「學校組織氣氛」、「學校硬體品質」等）的看法，均無顯著差異，可見男女教師的看法頗為相近。

六、國小教師對桃園縣國民中小學及本身服務學校之「學校整體品質」、「行政服務品質」、「學校資源運用」、「學校組織氣氛」、「學校硬體品質」等方面的評估結果顯著高於國中教師

根據研究結果發現，國小和國中教師在桃園縣國民中小學及本身服務學校之「學校整體品質」、「行政服務品質」、「學校資源運用」、「學校組織氣氛」、「學校硬體品質」等方面的看法有顯著差異，國小教師的評估結果顯著高於國中教師。在桃園縣國民中小學學校教育品質方面，國小教師對「學校整體品質」、「行政服務品質」、「學生學習表現」、「學校資源運用」、「學校組織氣氛」、「學校硬體品質」等方面的評估結果顯著高於國中教師；而在「教師教學品質」、「家長參與校務」、「家長對校滿意」、「學校社區互動」等方面的看法則無顯著差異；在教師本身服務學校方面，國小教師對「學校整體品質」、「行政服務品質」、「家長參與校務」、「家長對校滿意」、「學校資源運用」、「學校社區互動」、「學校組織氣氛」、「學校硬體品質」等方面的評估

結果顯著高於國中教師；而在「教師教學品質」、「學生學習表現」等方面的看法則無顯著差異。

依據上述結論，提出以下建議：

一、強化教師在職教育，提升教師教學能力

根據研究結論指出，教師教學是判斷國民中小學教育品質最重要指標，亦是影響國民中小學教育品質最重要因素；且強化教師進修是受試者認為提升國民中小學教育品質最重要的途徑。因此，要提升國民中小學教育品質，教師教學居於關鍵性因素，所以強化教師在職教育，以提升教師教學能力，顯然有其重要性，茲提出下列具體作法，以供參考：

1.規定每位教師在每一學年度至少必須參加十八小時的教育專業課程研習。
2.訂定教師在職進修獎勵辦法，獎勵或補助從事在職進修具有成效之教師。
3.鼓勵各校教師成立各類讀書會，營造專業成長社群，培養教師專業成長動力及知能。
4.每學年度辦理學校本位教師在職進修評鑑，以增進學校本位教師在職進修效果。

二、辦理校長研習活動，增強校長領導知能

根據研究結論指出，校長領導是判斷國民中小學教育品質重要指標之一。因此，要提升一所學校教育品質，校長領導扮演著關鍵性角色。「一位有品質校長，才能營造一所有品質的學校」，由此可見校長對於學校發展的長遠影響。從實際場域來看，一所學校換了不同校長，常常可以看出不同績效，此正可看出校長企圖心和領導知能的重要性。為了強化校長領導知能，參與各種研習活動，誠屬有效途徑之一。茲提出下列做法，以供參考：

1.教育行政機關每學期辦理為期三天的「校長領導知能研習班」，要求所有校長一律參加。

2.鼓勵和補助校長專業團體辦理校長專業成長活動，彼此分享辦學經驗，並強化辦學能力。

3.培養校長反思能力，以改進領導缺失和擴大領導效果。

三、建立適當評量系統，提高學生表現

根據研究結論指出，學生表現是判斷國民中小學教育品質重要指標之一。因此，要提升一所學校教育品質，不能忽略學生表現的重要性。基本上，一所有品質的學校，學生在認知、情意和技能的表現，都有一定水準，所以不同品質學校所培養出來的學生，其氣質也不一樣。學生表現，實在是決定一所學校品質的關鍵要素。為了提升學生表現，茲提出下列做法，以供參考：

1.建立學校本位學生評量系統，以符合所屬學生需求的評量內容和方式。

2.提供校內競賽或活動，讓學生有展現能力機會，並鼓勵學生參與校外競賽或活動。

3.針對低成就學生，開設各類資源班，有效實施補救教學，以提升學生基本能力。

四、爭取社會資源，厚植教育品質條件

根據研究結論顯示，「善用社會資源」是教師認為國民中小學教育品質的有效提升途徑之一。由於各校環境和條件不一，有些學校本身條件甚佳，不太依賴校外社會資源；但有些學校則不一樣，亟需引進校外資源，幫助學校改善軟硬體設備，以提升品質。其實，不管學校本身資源和條件如何，倘能有效爭取校外社會資源，常常是提升教育品質的一股助力。茲提出下列做法，以供參考：

1.學校列出校外有那些資源可以爭取，並排列優先次序，分別指定適當人員從事爭取校外資源任務。

2.學校校長、教師和社區，以及各類機構和社團保持密切聯繫，以利資源取得。

3.學校應該根據本身條件和需求，擬定爭取資源計畫，才能有效爭取社會資源。

4.學校應善用所爭取資源，使資源發揮最大效益，並以書面方式將效益告知資源提供者。

五、善用品質管理，提升學校教育品質

根據研究結論顯示，「採行品質管理」是教師認為國民中小學學校教育品質的有效提升途徑之一，透過有效的品質管理，對提升教育品質是有其積極效果，茲提出下列做法，以供參考：

1.辦理品質管理理論及實務研習活動，或鼓勵和獎勵成員參加校外所舉辦的品質管理進修活動，以充實學校成員品管知能和責任。

2.學校定期辦理服務對象滿意度調查，以了解各單位服務狀況，必要時，亦可辦理各單位服務態度評比。

3.學校可依本身實際需求，建立行政、教師教學和學生服務標準化作業流程（standard operating procedure, SOP），以確保行政、教學和服務品質。

六、透過政策引導，鼓勵學校發展特色

根據研究結論顯示，「鼓勵學校發展特色」是教師認為國民中小學學校教育品質的有效提升途徑之一，學校經營有特色，才能展現辦學績效。基本上，各校之資源和環境不盡相同，教育行政機關宜透過政策引導，幫助各校建立其特色。茲提出下列做法，以供參考：

1.要求各校進行背景分析或SWOT分析，並針對學校本身環境，評估成員需求，以作為建立學校特色依據。

2.編列「學校特色發展基金」，提供各校申請。

3.要求各校發展特色，列入中長期校務發展計畫，並公布於學校網站。

4.學校每學年度應彙整並公布學校特色成果，提供家長參考。

七、調整國中體質，提高國中教育品質

根據研究結論顯示，國小教師對「學校整體品質」、「行政服務品質」、「學生學習表現」、「學校資源運用」、「學校組織氣氛」、「學校硬體品質」等方面的看法顯著高於國中教師的看法。這項結論，與社會普遍看法相類似。基本上，國中受限於升學主義、學生素質、教師素質和學校環境，所表現出的教育品質常常不太符合社會期望。為了提高國中教育品質，除了制度和觀念改變外，當務之急，就是調整國中體質，茲提出下列做法，以供參考：

1.針對體質欠佳學校，要求學校提出改進方案，倘若需要經費支持，則教育行政機關給予適切補助。

2.教育行政機關結合學者專家、退休校長和督學成立「校務輔導小組」，針對品質欠佳學校，定期訪視和輔導，直到品質改善為止。

3.定期表揚具有卓越績效學校，以激勵學校追求更高品質。

參考文獻

中文部分

王保進（1996）。教育指標基本概念之分析。**教育研究資訊，4**（3），1-17。

王保進（2001）。國民中小學校務評鑑模式之內涵分析。**教育研究，91**，52-62。

王德芳（2000）。**我國高等教育品質保證系統的規劃與設計——引用全面品質管理之觀念**。私立元智大學工業工程研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

白育綺（2004）。**幼兒園教育品質指標體系建構之研究**。國立政治大學幼兒教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

吳明清（1998）。鬆綁後的學校教育改革課題。**教師天地，95**，8-14。

吳清山（2001）。**教育發展研究**。台北市：元照。

吳清山（2004）。**學校行政研究**。台北市：高等教育。

吳清山、林天祐、黃旭鈞、張正霖（1996）。**全面品質教育之研究——以國民小學為例**。行政院國家科學委員會專題研究成果報告（編號：NSC 85-2413-H-133-006），未出版，台北市。

吳清山、林天祐、黃旭鈞、張正霖（1998）。**國民小學教育品質之研究**。行政院國家科學委員會專題研究成果報告（編號：NSC 86-2745-H-133-002R），未出版，台北市。

吳清山、黃美芳、徐緯平（2002）。**教育績效責任研究**。台北市：高等教育。

李中慧（2003）。**高級中等學校教育品質與價格管制政策關係之探討**。國立中正大學國際經濟研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

李怡穎（2001）。**建構我國科技大學專業系組教育品質指標模式之研究**。國立台北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

李政宏（2004）。**台北市國民小學校長轉型領導與學校教育品質管理之研究**。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

林天祐（1997）。學校經營與教育品質。載於國立教育資料館（主編），**現代教**

育論壇（三）（頁 240-244）。台北市：國立教育資料館。

林天祐（2004）。學校經營品質管理策略。**教師天地，128**，23-29。

林美娟（2005）。**階層分析法（AHP）在台北市國民中學優質教育指標系統之應用研究**。私立淡江大學教育政策與領導研究所碩士論文，未出版，台北縣。

林純欣（2001）。**以 2000 年版 ISO 9000 建構高等教育品質管理系統之研究**。私立元智大學工業工程研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

孫志麟（1998）。**國民教育指標體系的建立與應用**。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，台北市。

秦汝炎（1988）。資優教育品質及其影響因素探討。**教育研究集刊，30**，23-72。

翁雅洵（1999）。**台灣生物科技產業人力資源教育品質——以國內生技相關研究所專業教育品質為例**。國立成功大學企業管理學系碩士班論文，未出版，台南市。

馬榕曼（2004）。**歐洲聯盟義務教育階段教育品質之研究**。國立暨南國際大學教育政策與行政學系碩士班論文，未出版，南投縣。

張正霖（1997）。**國民小學全面品質教育、學校組織氣氛與學校效能之研究——以台北地區為例**。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

張幼華（2004）。**應用智慧資本觀點於軍事教育指標之研究——以國防大學為例**。國防管理學院國防財務資源研究所碩士論文，未出版，台北市。

張明輝（1997）。學校組織的變革與教育品質。載於國立教育資料館（主編），**現代教育論壇（三）**（頁 258-261）。台北市：國立教育資料館。

張美蓮（1996）。**我國大學教育指標建構之研究**。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

張鈿富（1999）。**教育政策與行政——指標發展與應用**。台北市：師大書苑。

教育部（2006）。**教育部九十五年度施政方針**。2006 年 6 月 28 日，取自 http://www.edu.tw/EDU_WEB/EDU_MGT/SECRETARY/EDU8559001/guide/95guide.htm

莊靜怡（2004）。**應用品質機能展開於教育品質之研究——以華梵大學工業管理**

學系為例。私立華梵大學工業管理學系碩士班論文，未出版，台北縣。

郭品泓（2000）。**以 ISO 9000 為基礎之大學教育品質管理系統之架構設計**。私立中原大學工業工程學系碩士班論文，未出版，桃園縣。

陳姿吟（2005）。**ISO/IWA2 國際教育品質管理系統應用於我國大學評鑑標準之研究**。私立開南大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

陳靜雯（2005）。**運用平衡計分卡建立全面教育品質之策略性績效管理系統——以某科技大學為例**。國立中正大學會計與資訊科技研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

曾家樓（2006）。**國民小學教育品質管理系統之研究——ISO/IWA2 在一所小學的應用**。國立台北教育大學教育政策與管理研究所博士論文，未出版，台北市。

游自達（2000）。中小學教育指標建構之研究。**國民教育研究集刊，8**，33-59。

黃建忠（1999）。**國民小學教育品質指標之建構**。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

黃政傑、翁福元、方志華和張美蓮（1997）。我國教育指標系統整合型研究之規劃。**科學發展月刊，26**（6），671-681。

溫惠君（2001）。**融合教育指標及其特殊教育績效之探討——以智障學生為例**。國立台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

劉建生（2001）。**地方公共教育品質與家庭背景對高等教育之影響**。國立政治大學財政學系碩士班論文，未出版，台北市。

劉莉貞（2004）。**技職教育指標多準則評估體系之建構與應用**。私立銘傳大學管理科學研究所博士論文，未出版，台北市。

閻自安（1996）。**台北地區高級中學全面品質教育指標建構之研究**。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

戴久永（1994）。**品質管理**。台北市：三民。

西文部分

Bradley, L. H. (1993). *Total quality management for schools*. Lancaster, PA: Technical

Publishers.

Cheng, Y. C. (1997). *A framework of indicators of education quality in Hong Kong primary schools: Development and application.* (ERIC Document Reproducation Service No. ED 407729)

Climaco, C. (1992). Getting to know schools using performance indicators: Criteria, indicators and processes. *Educational Review, 44*(3), 295-308.

Crosby, P. B. (1979). *Quality is free.* New York: Mentor Executive Library.

Deming, W. E. (1986). *Out of crisis.* Boston, MA: MIT.

Dimmock, C. (1990). Managing for quality and accountability in Western Australian education. *Educational Review, 42*(2), 197-206.

Downey, C. J., Frase, L. E., & Peters, J. J. (1994). *The quality education challenge.* Monica, CA: Corwin.

Gilmore, D. R. (1998). *An analysis of the politics of the policy implementation environment of Connecticut's Public Act 93-263: An act improving educational quality and diversity.* Unpublished dissertation, The University of Connecticut, Connecticut.

Goetsch, D. L., & Davis, S. (1994). *Introduction to total quality: Quality, productivity, competitiveness.* New York: Macmillan.

Grygoryev, K. (2005).*Systems approach to managing educational quality in the engineering classroom.* Unpublished dissertation, University of Alberta, Canada.

Juran, J. M. (1986). A universal approach to managing for quality. *Quality Process, 12*, 19-24.

Lloyd, C. B., Tawila, S. E., Clark, W. H., & Mensch, B. S. (2003). The impact of educational quality on school exit in egypt. *Comparative Education Review, 47*(4), 444-467.

Martinez, C. A. (2004).*Development of student's self-knowledge and decision taking at obligatory secondary school according to the Spanish law of educational quality .* Unpublished dissertation, Universidad de Castilla - La Mancha, Spain.

Oakes, J. (1986). *Educational indicators: A guide for policymakers.* Madison, WI: The

University of Wisconsin- Madison.

Pfeffer, N., & Coote, A. (1991). *Is quality good for you?* London: Institute of Public Policy Research.

Porter, A. C. (1991). Creating a system of school process indicators. *Educational Evaluation and Policy Analysis, 13*(1), 13-29.

Rao, A., Carr, L. P., Dambolena, I., Kopp, R. J., Martin, J., Rafii, F., & Schlesinger, P. F. (1996). *Total quality management.* New York: John Wiley & Sons.

Sallis, E. (1994). From systems to leadership: The development of the quality movement in future education. In G. D. Doherty (Ed.), *Developing quality systems in education* (pp. 226-241). London: Routledge.

Schumacker, R. E., & Brookshire, W. K. (1990). *Defining quality indicators.* (ERIC Document Reproduction Service No. ED317568)

Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). *Total quality management: Three steps to continuous improvement.* Reading, MA: Addison-Wesley.

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2006). *EFA global monitoring report 2005.* Retrieved June, 28, 2006, from http://www.unesco.org/education/gmr_download/ chapter1.pdf

Wai-Ming, T. F. (1999). *A study of multi-models of school education quality from organizational perspectives.* Unpublished dissertation, Chinese University of Hong Kong, Hong Kong.