

## 第一章 緒論

新世紀的教育，需要培養更富人性、社會性且具有國際視野的公民(王作榮、饒達欽，民 90)。尤其技職教育是國家經濟建設功臣之一，負有培育人力資源之重責，基層領域之技術人才，更是產業升級原動力之一。也由於社會型態改變、世界潮流的發展，學校已不再是封閉的。因此，提升教育品質已成為技職教育改革的主要訴求之一(李隆盛，民 84)。學校教育工作夥伴應共同努力，以提升學校教育之品質。吳思達(民 89 年)指出職業學校教育的革新方向，一方面要瞭解學校教育的特性，一方面也要運用現代的管理知識，研擬具體可行的方案，方能充分發揮學校教育的目標，也是落實教育革新的重要議題。

1966 年美國的柯爾曼報告書(Coleman Report)中，指出教育機會不均為一存在的事實，並指陳學校並非造成學生學業成就差異的主要因素，致使許多後面研究者提出質疑，並力圖提出駁斥的證據，開始重視學校對學生所產生的正面效果，強調學校的品質會對學生造成差異

(Gillham,2000；Reynolds et al., 2000)。為了改善學校行政品質，全面品質管理理念與方法，近年來被運用在教育行政工作的改善。

全面品質管理成為學校行政革新的助力，1990 年代之後，逐漸擴及職業教育方面之研究與應用(蕭奕志、陳漢陽，民 93)。因此，高級職業學校行政人員知覺全面品質管理情形的研究，深具意義。

本研究採用實證的探究方式，以文獻分析及問卷調查方式，加以彙整，提出研究結論與建議。本章就研究背景與動機、研究目的、待答問題、研究範圍與限制，以及重要名詞釋義等加以闡析陳述。

## 第一節 研究背景與動機

提昇學校教育品質，是所有教育工作者努力之目標，更是落實教育革新的重要課題之一。學校是正式的組織，為了完成特定目的，必須有計畫地分配使用組織中的各項資源，運用管理的知識，採取有效的管理方式，維持組織營運。世界各國為了提升學校教育品質，紛紛從各層面從事學校教育革新的研究。

全面品質管理不僅是一種哲學思想，亦是一套憑藉事實的結果，同時也是一種以持續改善為基礎的指導原則。全面品質管理不但運用了計量與人力資源管理的方法，同時也包括改善產品或服務，以及改善組織內部績效（performance）的一切過程，使顧客的需求得到相當程度的滿足，並孕育出全員參與，追求卓越服務等組織文化的一種策略（Deming, 1986），這正是傳統學校所欠缺的經營理念。良好管理的學校，可以提高教師士氣與學生成就，尤其教師有優異的教學能力，掌握學校的特性、掌控學生同儕影響力，妥善運用社會影響力，塑造優質的學校環境（王文霖，民91）。

近幾年來我國教育生態受到政治與社會變遷的影響，教育改革風潮激盪，學校組織的變革、學校經營型態的轉型乃勢在必行（彭瓊瑤，民91）。行政院教育改革審議會（簡稱教改會）在民國85年12月2日提出的「教育改革總諮議書」中，報告書也對職業教育著墨甚多，因為職業教育是國家經濟之基礎，職業教育的未來不僅關係到我國教育的提升，更關係到台灣工商企業的發展。報告書中主要針對教育現況提出檢討與建議，目的亦是期能增進教育品質，冀求學校教育能持續不斷地發展、精進。

美國科曼（Coleman，1966）提出「教育機會均等」（equality of educational opportunity）報告書以來，全美各州即為了塑建更有效能的學校，陸續提出各項「學校效能方案」（school effectiveness project）。根據研究顯示，有效能的學校，更容易達成學校設置的教育目標（Purkey &

Smith, 1983)。由此可以瞭解，學校管理與學校效能的關係極為密切。而從若干國外文獻中得知，無論是理論的探討或是實證的研究，均證實全面品質管理影響著學校教育之品質(Genck, 1983；Hitt, Middlemist & Mathis, 1986)。全面品質管理的哲學，不但追求卓越與品質，亦強調績效與平等的概念，因此國內若干探討全面品質管理與學校效能關係的研究文獻，亦指出兩者之間確有相關（黃久芬，民85；張正霖，民86；鍾長生，民86；王文霖，民91；彭瓊瑤，民91）。

學校管理的良好與否，直接影響到整個學校的發展，以及教育品質的良窳。為了提高學校教育的品質，從學校管理方式的改善著手，確為一種具體可行的途徑。所以，學校應審慎思考如何應用全面品質管理哲學或理念，以提昇學校教育品質，或是依據學校之特性，採取不同的管理途徑，以期增進學校行政運作品質。

國內有關全面品質管理應用在教育範疇的研究有：以「全面品質管理」建構教育行政機關評鑑指標之研究（陳啟榮，民92）。屬於大學或高等教育的研究有：教育創新的推廣與組織氣氛關係的研究-以淡江大學實施「全面品質管理」體系之個案為例（王令宜，民85）；大學「全面品質管理」課程設計之研究（曾崇凱，民85）；大學院校高階主管「全面品質管理」態度與學校組織文化關係之研究（柯麗蓉，民88）；從校園品質現況探討「全面品質管理」應用於高等教育之可行策略-以輔仁大學為例（簡大為，民88）；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（王德芳，民89）；高等教育行政人員「全面品質管理」教育訓練課程內涵之研究（李怡禎，民90）；我國科技大學實施「全面品質管理」策略之研究（林宜玄，民90）；高階主管「全面品質管理」信念之研究-以推行品質保證之大學校院為例（王雅慧，民91）；「全面品質管理」應用於警察教育之可行性研究-以中央警察大學為例（許煜凡，民91）。

屬於高中職的研究有：高級工、商業職業學校行政主管「全面品質管理」態度與學校組織與學校關係之研究（李春安，民 83）；高級職業學校「全面品質管理」系統建構之研究（吳思達，民 89）；高級中學「全面品質管理」與「學校效能」關係之研究（王文霖，民 91）；高職實施「全面品質管理」教學與教學成效之關係研究（陳清煌，民 93）。

國中小部份有：國民小學教育人員「全面品質管理」信念之研究（黃旭鈞，民 84）；國民小學「全面品質管理」與學校組織效能關係之研究（黃久芬，民 85）；「全面品質管理」理論及其在我國國民小學實施可行性研究；國民小學教師「全面品質管理」信念與教師效能關係之研究（鄭宏財，民 87）；國民中學教師人口變項、學校規模、「全面品質管理」文化與教師組織承諾之相關研究（李彥蓁，民 87）；國民小學級任老師「全面品質管理」特質與班級經營效能之相關研究；嘉義市公、私立中小學實施「全面品質管理」可行性之研究；「全面品質管理」在國民小學班級經營適用性之研究（黃誌坤，民 87）；國民小學學校行政人員輔導工作「全面品質管理」信念研究-以台北市為例（陳櫻桃，民 91）；國民中學「全面品質管理」與「學校效能」關係之研究（彭瓊瑤，民 91）；「全面品質管理」在國民中學學校行政應用之研究（張萬助，民 91）；國民中學施行「全面品質管理」之可行性研究（陳志嘉，民 92）；國民小學特殊教育「全面品質管理」與資源班教師教學自我效能之研究（陳昭銘，民 92）；國民中學學校行政實施「全面品質管理」之個案研究（楊振隆，民 93）；「全面品質管理」與教師自我效能相關之研究-以國民中學為例（蔡東呈，民 93）。為提高學校教育品質，在高級職業學校方面，有關知覺全面品質管理情形的研究尚付之闕如，乃為本研究之主要動機。

品質的提昇已成為組織經營管理的趨勢，也是企業成功的關鍵因素（戴久永，民 83）。提昇高職學校的教育品質，是邁入廿一世紀所進行的高職學校教育改革中，重要的事情之一。而高職學校教育品質的提昇首賴

高職學校教育的成功，成功的高職學校教育，應該表現在符合社會相關需求的滿意度上，如此才是教育革新的真正意義。

本研究從知覺「全面品質管理」情形的調查分析，輔以文獻分析及實證研究，期望透過此研究瞭解台北市立高級職業學校內部組織實況及運作效能，希望藉此研究結果作為學校行政經營之參考，及提供行政學務措施之參考，這是本研究的第二個主要動機。

## 第二節 研究目的與待答問題

### 壹、研究目的

基於上述研究動機，本研究的主要目的有四：

- 一、探討台北市立高級工業職業學校行政人員對學校全面品質管理之知覺情形。
- 二、瞭解不同個人背景變項對學校全面品質管理知覺情形之差異。

### 貳、待答問題

根據研究目的一，列舉待答的問題如下：

- 一、台北市立高級工業職業學校行政人員對學校全面品質管理知覺情形為何？
  - 1-1 校長對學校全面品質管理知覺情形為何？
  - 1-2 教師兼任行政者對學校全面品質管理知覺情形為何？
  - 1-3 一般行政（職員）對學校全面品質管理知覺情形為何？

本研究中，學校行政人員包括校長、教師兼任行政（主任、組長）及一般行政（職員）為對象。

根據研究目的二，列舉待答的問題如下：

- 二、不同個人背景變項對學校全面品質管理知覺情形是否有顯著差異？
  - 2-1 不同性別之行政人員對學校全面品質管理知覺情形是否有顯著差異？
  - 2-2 不同年齡之行政人員對學校全面品質管理知覺情形是否有顯著差異？
  - 2-3 不同服務年資之行政人員對學校全面品質管理知覺情形是否有顯著差異？
  - 2-4 不同教育程度之行政人員對學校全面品質管理知覺情形是否有顯著差異？

著差異？

2-5 不同現任職務之行政人員對學校全面品質管理知覺情形是否有顯

著差異？

### 第三節 基本假定與研究限制

本研究首先針對全面品質管理之相關文獻與研究深入探討與彙整，並以台北市立高級工業職業學校行政人員為研究對象，據以進行嚴謹之研究方法，但仍有下列研究限制和基本假定。

#### 壹、基本假定

各校均在執行校務行政品質改善，然並非全然以全面品質管理之方法或名稱做執行依據或號召。

#### 貳、研究限制

##### 一、就研究樣本而言

本研究以台北市立高級工業學校行政人員為研究對象，推論範圍限於台北市立高級工業學校，無法進一步推論至其他縣市高級職業學校，為本研究限制之一。

##### 二、就研究方法而言

本研究僅以問卷瞭解受試者知覺情形，然受主觀因素之影響，各行政人員的知覺亦不盡相同，且知覺並非與真實現況能完成相符，故有其限制。

##### 三、就研究工具而言

本研究係國內有關高級工業職業學校方面的首次實證性的研究，難免有所闕漏，企待後續研究，予以補充與驗證。本研究針對工業職業學校行政人員知覺全面品質管理情形提出建議，將來高級職業學校正式推行全面品質管理時可做為參考之用。



## 第四節 重要名詞釋義

為使本研究之特定術語在全文中能具有一致性之定義，茲將重要名詞加以詮釋如下：

### 壹、高級工業職業學校

本研究中針對台北市立高級工業職業學校，共 5 所（台北市教育局，民 94）。由於時間及經濟因素，本研究樣本僅以台北市立高級職業學校為限，不包含高中附設職業類科。

### 貳、知覺

知覺（perception）是一種程式，經由此程式，將感官接收的印象加以組織和解釋，以使外在的環境具有意義。個體的知覺與客觀事實常出現差異，造成知覺差異的因素包括知覺者本身、知覺目標物及形成知覺時的情境（Robbins, 1992）。本研究中認為知覺是屬於認知過程，對環境刺激產生的感覺過程，加以選擇，並將感官印象組織並解釋，賦予意義且表現在個人的想法與生活經驗中。

### 參、全面品質管理

全面品質管理（Total Quality Management, TQM）係組織永續經營的一套管理原則，為國家政府開啟了成功之門，是提升管理組織追求卓越、永續發展的經營管理的活動。

本研究在職業學校系統所指稱的全面品質管理，係指學校為追求卓越及永續發展，以滿足師生及社區家長的期望為目的，而由學校中所有同仁及單位形成的工作團隊，利用科學的技術以及資料分析的方法，全面參與改善教學及提昇行政服務品質的管理過程（吳思達，民 89）。