

# 國民小學品質管理實務與學校行政效能關係之研究

郭志旭、曾耀煌

E-mail: 344780@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究旨在探討彰化縣國民小學教師對品質管理實務與學校行政效能之認知與相關情形，根據上述目的，本研究首先探討國民小學實施品質管理實務之內涵，並探討國民小學品質管理實務對學校行政效能之關係，最後根據研究發現形成結論與建議。本研究採問卷調查法，以彰化縣國民小學教師為母群體。問卷所得資料以次數分配、百分比、平均數、積差相關、因素分析及多元迴歸分析等統計方法進行資料分析。根據資料分析結果歸納出以下幾項結論：一、國民小學品質管理實務之內涵分為基礎品質管理實務及核心品質管理實務兩面向。二、國民小學品質管理實務對學校行政效能之關係有1.基礎品質管理實務對整體核心品質管理實務有顯著正向影響。2.核心品質管理實務對整體學校行政效能有顯著正向影響。3.基礎品質管理實務對整體學校行政效能有顯著正向影響。4.核心品質管理實務在基礎品質管理實務與學校行政效能間有部分之中介效果。根據上述研究結論，提出建議供教育行政機關、學校、教師及未來相關研究之參考。

關鍵詞：基礎品質管理實務、核心品質管理實務、學校行政效能

## 目錄

內容目錄 中文摘要 . . . . .	ii	英文摘要 . . . . .	ii
. . . . . iii 誌謝辭 . . . . .	v	內容目錄 . . . . .	v
. . . . . vi 表目錄 . . . . .	viii	圖目錄 . . . . .	viii
. . . . . xi 第一章 緒論 . . . . .	1	第一節 研究背景與動機 . . . . .	1
. . . . . 1 第二節 研究問題與目的 . . . . .	3	第三節 研究流程 . . . . .	3
. . . . . 3 第四節 研究範圍 . . . . .	7	第二章 文獻探討 . . . . .	7
. . . . . 8 第一節 品質管理實務的理論分析 . . . . .	8	第二節 學校行政效能的理論分析 . . . . .	25
. . . . . 25 第三節 品質管理實務與績效的相關研究 . . . . .	38	第三章 研究方法 . . . . .	38
. . . . . 44 第一節 研究架構與假設 . . . . .	44	第二節 研究變數之操作性定義與衡量 . . . . .	48
. . . . . 48 第三節 問卷設計與抽樣設計 . . . . .	56	第四節 資料分析方法 . . . . .	64
. . . . . 64 第四章 研究結果 . . . . .	66	第一節 描述性統計分析 . . . . .	66
. . . . . 66 第二節 因素與信度分析 . . . . .	69	第二節 相關分析 . . . . .	76
. . . . . 76 第四節 迴歸分析 . . . . .	80	第五節 討論 . . . . .	100
. . . . . 100 第五章 結論與建議 . . . . .	104	第一節 研究結論 . . . . .	104
. . . . . 104 第二節 管理意涵 . . . . .	106	第三節 研究限制與後續研究建議 . . . . .	109
. . . . . 109 中文部份 . . . . .	109	英文部份 . . . . .	116
. . . . . 116 附錄A 預試問卷 . . . . .	119	附錄B 正式問卷 . . . . .	124
. . . . . 124			

## 參考文獻

- 一、中文部份 王如哲、王瑞璦(2003)，教育行政學，高雄：麗文。王文霖(2002)，高級中學全面品質管理與學校效能關係之研究，高雄師範大學教育學系碩士論文。王碧霞(2003)，全面品質管理對大學校院行政服務品質影響之探討，東華大學公共行政研究所碩士論文。江志正(2000)，國民小學團體動力、組織學習、學校發展策略與學校效能關係之研究，高雄師範大學教育研究所博士論文。李俊杰(2004)，組織生涯管理、員工個人生涯規劃、人格特質與工作滿意度之關聯研究，成功大學工業與資訊管理碩士班碩士論文。何瑞薇(2001)，全面品質教育，臺北：元照。邱皓政(2010)，量化研究與統計分析，臺北：五南。吳天方、王瑞(2000)，全面品質管理與學校效能提昇，中等教育，51(5)，33~40。吳宗立(1998)，國民中學組織衝突、外在壓力、行政決策與學校效能關係之研究，國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，臺北市。吳宗立(1999)，國民中學行政人員分享決策與學校效能關係之研究，中學教育學報，6，33~67。吳宗立(1999)，邁向卓越的學校行政-全面品質管理，研習資訊，16(3)，42~50。吳明隆(2000)，SPSS操作應用問卷統計分析實務，台北：五南。吳清山(1992)，學校行政，台北：心理。吳清山(1998)，學校效能研究，台北：五南。吳清山(2000)，學校效能，教育研究月刊，83，138~139。吳清山(2003)，學校效能研究：理念與應用，台灣教育，619，2~13。吳清基(2001)，學校行政新論，台北：師大書苑。吳國

貞(2005), 公立高級中學學校效能之研究, 屏東:屏東科技大學技術及職業教育研究所碩士論文(未出版)。吳萬益(2008), 企業研究方法, 台北:華泰文化。吳耀騰(2008), 國民小學全面品質管理與學校效能關係之研究-以彰化縣為例, 國立彰化師範大學行政管理研究所未出版之碩士論文, 彰化。吳鄭重譯(1994), 裘蘭著, 裘蘭品質領導手冊, 台北市:中國生產力中心。沈翠蓮(1994), 國民小學教師專業成長、教學承諾與學校效能關係之研究, 國立高雄師範大學教育研究所碩士論文, 未出版, 高雄市。林天佑(1998), 全面品質管理與學校行政革新, 教育資料與研究, 22, 19~22。林公孚(1997), TQM之標準與模式, 台北:中華民國品質管制學會。林明地(2003), 教育行政學, 高雄:麗文。徐大偉(1997), 全面品質管理在學校經營與管理上的應用, 教育資料文摘, 39(1), 139~158。徐自強(2004), 流程方程式之稽核軌跡設計, 品質月刊, 40(5), 35~39。高麗鳳(1997), 全面品質管理理論及其在我國國民小學實施可行性之研究, 台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。高麗鳳(1998), 學校企業化經營-談全面品質管理在學校系統之應用, 教育資料與研究, 22, 45~51。許哲文(2006), 國民小學全面品質管理與學校行政效能關係之研究-以屏東縣為例, 國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。許清福(2006), 國民小學行政人員知識管理、組織氣氛與行政效能關係之研究 - 以台中縣為例, 國立彰化師範大學工業教育與技術學系研究所碩士論文。彭瓊瑤(2002), 國民中學全面品質管理與學校效能關係之研究, 淡江大學教育研究所碩士論文。連進福(2006), 台北縣國民小學行政人員時間管理策略與行政效能之相關研究, 國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文, 未出版, 台北。張民雄(2003), 公務人員對「全面品質管理TQM」體系認知之實證研究, 國立臺灣大學國際企業學研究所碩士論文。張家宜、李怡禎(2002), 全面品質管理應用於高等教育行政之實證研究, 教育研究資訊, 10(1), 29~54。張家宜、李怡禎(2002), 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, 教育資料與研究, 44, 77~88。張德銳(1994), 教育行政研究, 台北市:五南。張潤書(1998), 行政學, 修訂新版, 台北市:三民。張慶勳(1996), 國小校長轉化、互易領導影響學校組織文化特性與組織效能之研究, 國立高雄師範大學教育系博士論文, 未出版, 高雄。張銀富、張瑞村、黃瓊蓉、顏若映、陳聰文、吳璧如、黃德祥、張碧娟、趙志揚、彭國樑、郭秋勳、王千倬(2002), 學校行政理論與應用, 台北市:五南。黃久芬(1996), 國民小學全面品質管理與學校組織效能關係之研究, 臺北市立師範學院初等教育研究所碩士論文。黃志中(2004), 高雄市國民小學行政人員團隊學習、組織承諾與學校行政效能關係之研究, 高雄師範大學成人教育研究所碩士班碩士論文。黃宏傑(2009), 臺北縣國民小學創新經營與學校行政效能之研究, 國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士班碩士論文(未出版)。黃秀桃(2007), 大學校院行政人員資訊素養與學校行政效能關係之研究-以高屏地區為例, 屏東:國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文(未出版)。黃坤和(2002), 彰化縣國民小學訓導主任領導型態對行政效能影響之研究, 台中:台中師範學院國民教育研究所碩士論文(未出版)。黃信諺(2006), 桃竹苗地區國民中學校長轉型領導與學校行政效能關係之研究, 台北:國立臺灣師範大學工業教育學系在職進修碩士班碩士論文(未出版)。陳炳男(2000), 全面品質管理學校經營之探討, 學校行政, 9, 18~23。陳郁汝(2002), 行政人員自我導向學習能力、工作投入與學校行政效能之研究, 高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。陳榕榕(1998), 國民小學級任教師全面品質管理特質與班級經營效能之相關研究, 政治大學教育學系未出版之碩士論文。楊忠敬(2003), 全面品質管理在台北縣國民小學校務經營應用之研究, 台北師範學院國民教育研究所碩士論文。楊國信(2005), 學校領導風格的另類思考—僕人領導, 菁莪月刊, 17, 3。楊炳清(2008), 國民小學校長服務領導行為與學校行政效能關係研究, 國立臺北教育大學教育政策管理研究所碩士論文。劉仲成(2001), 從全面品質管理觀點探索學校領導的革新作為, 研習資訊, 16(4), 60~69。劉春榮(1993), 國民小學組織結構、組織承諾與學校效能關係研究, 國立政治大學教育研究所博士論文, 未出版。鄭宏財(1998), 國民小學教師全面品質管理信念與教師效能關係之研究, 臺南師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。鄭春生(2010), 品質管理-現代觀念與實務應用, 台北:全華圖書。鄭彩鳳(1999), 學校行政 - 理論與實務, 高雄:麗文。蔡進雄(2000), 國民中學校長轉型領導、互易領導、學校文化與學校效能關係之研究, 國立台灣師範大學教育研究所博士論文, 未出版, 臺北。蔡建忠(2003), 管理理論對提昇學校行政效能之研究-以國民小學為主, 臺東師範學院教育研究所碩士論文。經濟部商品檢驗局(1991), 品質管理與品質保證國際標準手冊。謝文全(2000), 學校行政, 台北:五南。戴久永(1997), 全面品質經營, 台北:中華民國品質管制學會。鐘朝嵩(1984), 品質管制與統計分析, 先鋒企管中心。譚泉清(2001), 品質的祿姆-流程管理, 軟體產業通訊, 37~46。二、英文部份 Ahire, S.(1996) TQM age versus quality: an empirical investigation. *Production and Inventory Management Journal*, 18-23. Anderson, J. Rungtusanatham, M. Schroeder, R. Devaraj, S.(1995). A path analytic model of a theory of quality management underlying the Deming management method: preliminary empirical findings. *Decision Sciences* 26 (5), 637-658. Barnard, C. I.(1971). *Function of Executive*. Cambridge: Harvard University Press. Baron, R. M. and D. A. Kenny. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*. Deming, W. E.(1986) *Out of the crisis*. Melbourne Sydney: Cambridge University Press. Flynn, B. Schroeder, R. Sakakibara, S. ( 1995 ). The impact of quality management practices on performance and competitive advantage. *Decision Sciences* 26(5), 659-692. Hoy, W. K & Miskel, C.G. (1987). *Educational administration : Theory, research, and practice*. New York : McGraw-Hill. Powell, T. ( 1995 ). TQM as competitive advantage: a review and empirical study. *Strategic Management Journal* 16(1), 15-37. Robbins, S.P.(1998). *Organizational Behavior: Controversies , Applications*. New Jersey: Prentice-Hall. Sallis, E.(1993). *Total quality management in education*. Philadelphia, PA: Kogan Page. Saraph, J. Benson, P. Schroeder, R.(1989). An instrument for measuring the critical factors of quality management. *Decision Sciences* 20(4), 810-829. Schenkat(1993). *Quality connections: Transforming cools through total quality management*. Scheerens, J.(1992). *Effective schooling research, theory, and practice*. New York: Cassell. Shewhart(1931). *W.A. Economic Control of Quality of Manufactured Product*. Milwaukee, Wis: American Society for Quality Control. Sousa, R. Voss, C.A.(2002). *Quality management: universal or context dependent?* *Production and Operations Management*. Special Issue on Quality Management. Stoll, L., & Fink, D.(1992). *Effecting school change: The halton approach*. *School Effectiveness and School Improvement*, 3(1), 19-41. University of La Sallis, E. (1993). *Total quality management in education*. London: Kogan Page. Walsh, A., Hughes, H., & Maddox, D. P.(2002). *Total quality management continuous improvement: Is the philosophy a reality ?* *Journal of European Industrial Training*. Xingxing Zu(2009). *Infrastructure and core quality management practices : how do they affect quality?* *International Journal of*

