

行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告

臺灣高等教育全面品質管理自我評鑑之實證研究

An Empirical Study of TQM Self-evaluation for Higher Education in Taiwan

計畫編號：NSC 88-2413-H-309-001

執行期限：87 年 8 月 1 日至 88 年 7 月 31 日

主持人/共同主持人：吳泓怡/張純明 長榮管理學院企業管理學系

E-mail : hywu@aries.dyu.edu.tw

一、中文摘要

本研究係從全面品質管理之角度，探討教育品質之內涵，並企圖綜合國內外教育評鑑相關文獻，而以美國針對學校團體，推行教育全面品質管理時，所採用美國馬康包立治國家品質獎教育評鑑架構與原則為主，發展出一套既客觀又符合本土化高等教育，且經濟、有效、便利的教育品質自我評量工具，期能透過實際之問卷調查，替國內已從事全面品質管理活動、或欲計畫開始之學校把脈，藉由診斷結果，協助學校發現其優缺點，並經透徹的成本效益分析，而權衡輕重，取長補短。此外，本研究並進一步探討與分析真正影響學校全面品質管理活動成敗的關鍵因素，同時綜合研究成果，及具體建議，作為我國高等教育部門，在未來推行教育品質保證系統時之借鏡，俾落實高等教育評鑑功能，以臻於改善辦學績效，而達至全面品質教育最終目的—發揮最大的教育功效。

關鍵詞：全面品質管理、教育評鑑、美國馬康包立治國家品質獎、高等教育、全面品質教育

Abstract

This research aims at exploring the nature of education quality in the viewpoint of TQM and attempts to design an economic, effective and efficient TQM self-assessment tool for higher education based mainly on the Malcolm Baldrige National Quality Award

(MBNQA) criteria (for education sector), which are recognized as involving most comprehensive TQM concepts, by synthesized with other relevant literature reviews. Through the TQM survey results, the TQM schools or those wishing to undertake TQM programs are able to diagnose their quality status, identify their strengths and weaknesses, and set action plans after performing a thorough cost-benefit analysis. In addition, this research also do further study and analysis of the critical successful factors (CSFs) affecting TQM activities in educational organizations. The research results are summarized and substantial suggestions are proposed as references for related administrations of higher education institutions. It is hoped that this TQM framework can be incorporated into education quality assurance system while our schools wishing to start their TQM programs for enhancing institutional performance and achieving a final goal of Total Quality Education (TQE) —the highest function of higher education.

Keywords : Total Quality Management (TQM), Education Evaluation, Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), Higher Education, Total Quality Education (TQE)

二、緣由與目的

近年來，隨著「教育自由化」、「教育民主化」、「教育多元化」、「教育本土化」、

和「教育國際化」的呼聲，教育面臨越來越多挑戰。因此，教育改革遂成為社會所關切的課題。教育改革最主要之目的在於提昇教育品質，然而對於教育品質之概念與看法，卻因立場不同而有所分歧。但若從教育消費者－學生、家長和社會的角度來詮釋它的內涵，也許較為大眾所接受。

「十年樹木，百年樹人」－教育事業是百年大計，追求教育品質實是一件艱鉅的教育工程，因為很多的教育措施、行為或活動無法完全滿足學生、家長和社會的需求和期望。有鑑於此，許多英美等國的教育學者於一九九〇年以後，即開始思索如何利用有效的管理方法來提昇教育品質，於是在企業界行之有年，且普遍績效卓著的全面品質管理 (Total Quality Management, TQM) 遂受到教育界所重視，認為它對教育品質的提昇具有實用價值，進而將 TQM 之基本精神與理念融於學校評鑑標準之中。惟推行全面品質教育於學校情境，即所謂實行「全面品質教育」(Total Quality Education, TQE)，不僅須要明確的指導原則、具體的目標與可行的方法，更須從領導者開始，親自實踐，身體力行，帶動全員參與，以激發潛能，並且豎立值得倣效的標竿，方能持續展現廣闊的格局，提昇全面教育品質的目標。

如前所言，為因應社會需要，於教育部開啟大學窄門之際，高等教育之教育品質日益受到重視。職是，本研究旨在探討全面品質管理之架構與理念，在國內高等教育上之應用與實施現況。

三、研究方法

(一) 問卷設計

本研究之問卷設計，主要以文獻分析法及專家學者諮詢法為主，建立一套全面品質管理之客觀評量標準。問卷包含兩大部分：第一部份為學校「基本資料」(共 15 題)；第二部份為「全面品質教育指標」，乃以美國「馬康包立治國家品質獎」(MBNQA) 為教育機構評鑑標準訂立之七項指標為構面 (共 40 題)：依序為領導統御 (4 題)、策略性規劃 (3 題)、學生與學

校利害關係人焦點 (7 題)、資訊與分析 (5 題)、教職員工焦點 (8 題)、教育與支援過程管理 (8 題) 及學校績效成果 (5 題)。此問卷之問項主要係參考 MBNQA 指導綱要及過去相關研究，為配合本研究之目的，分別針對各校對於七項全面品質教育指標之「重要程度」(即認知面) 與「實施情形」(即滿意度) 進行調查，並採用 Likert 五點量表編製而成，俾使研究成果更臻完善。

(二) 抽樣方法

1、研究母體

本研究範圍界定於高等教育機構，以台灣地區之各公私立大學院校 (含大學、科技大學、學院及技術學院) 為研究母體。

2、抽樣設計

由於研究樣本有限，故本研究採普查方法進行，以郵寄問卷之方式寄達各大學院校，並配合電話追蹤說明程序，請各校之教務長或其他熟悉學校教育品質工作之專業教職員，針對本研究之構面變項，依其學校之現況與切身經驗，給予寶貴之意見。

(三) 問卷回收與樣本結構

本研究之調查問卷於民國八十八年三月至六月間陸續寄出，合計發 87 所大學院校，並配合電話訪查填答方式，最後扣除無效問卷，共回收 50 份，總回收率達到 57.47%。

(四) 資料分析方法

有關問卷所蒐集之資料，則運用 SAS 套裝軟體進行統計分析，同時對問卷做信度測試 (Reliability test) 與效度測試 (Validity test)。本研究依據研究目的之需要，採用下列三部份之資料分析方法：

1、敘述性統計分析

對於個別變數或因素採用敘述性統計之分析方式，計算各個變數及因素之平均值、標準差與百分比等統計量。

2、為確定衡量構面因素，並檢定問卷之信度及效度，使用之分析方法如下：

(1) 內部一致性分析 (Internal Consistency Analysis)

本研究以 Cronbach's α 係數來檢定問卷信度，即各因素衡量細項間內部一致性， α 值愈大，則顯示該因素內各細項之間的相關性愈大，亦即內部一致性愈高， α 係數之取捨標準，為 α 值大於 0.7 者為高信度，小於 0.35 者為低信度。

(2) 因素分析法 (Factor Analysis)

為進行資料壓縮，對於相關程度較高之變數，採用主成份因素分析方式 (Principle Component Factor Analysis)，萃取主要之構面因素，即建構效度分析 (Construct Validity)。取特徵值 (eigenvalue) 大於 1 的因素，且因素負荷量 (factor loading) 絕對值大於 0.45 為主。

3、為瞭解各構面間之差異性、相關性與互動性，所使用之統計技術如下：

(1) 變異數分析 (ANOVA) 與 T-test

為瞭解各構面因素間之差異性，本研究採用 ANOVA 及 T-test，分別探討不同背景與類型的學校之教育品質狀態，在各主要構面平均值之差異性。

(2) 卡方分析 (Chi-Square Analysis)

以卡方分析之獨立性檢定，檢視性質背景相異之學校，對於不同教育品質特定因素，是否存在顯著性差異。

(3) 複迴歸分析 (Multiple Regression Analysis)

以複迴歸分析方法來檢視各教育品質狀態構面間，是否存在函數關係。

(4) 典型相關分析 (Canonical Correlation Analysis)

為探討各全面品質教育指標狀態構面因素間，其自變數「重要程度」（認知層面）與依變數「實施情形」（滿意層面）間所具有之相關顯著水準。

(5) Paired T-test

以 Paired T-test 分析比較各校在全面品質教育指標之重要認知面與實施滿意度上，所呈現之差異性。

四、研究結果與討論

(一) 整體性資料分析

1、基本資料

本研究之回收學校樣本共計 50 所（如表一），大學佔 42%（21 所）、學院佔 58%（29 所），其中公立佔 62%（31 所）、私立佔 38%（19 所）。

受訪者有 75.5% 具教授職位，且九成為各校之三長，其中 56% 任教年資達 15 年以上，而年齡大部份集中於 45 歲以上。受訪學校中之教職員數則以「200~500 人」居多（約佔 46.9%）；學生總人數以「3000 人（含）以下」佔最多約三分之一（34%），其次為「5000~8000 人（含）」約為 24%；而專任助理教授（含以上）佔教師總人數百分比，以「40%~60%」居多約 31.3%，其次為「60%~80%」佔 27.1%。

此外，有專人負責提昇品質工作之學校約佔 46%，仍未過半，顯示教育品質工作在台灣尚未很普及。而各校在教育品質工作實行年數方面，以「3 年以上」者為最多約佔 30.4%，其次為「1~2 年」及「2~3 年」各佔 17.4%。有九成（90.9%）以上學校定期作教育品質成效評量，而各校對其教育品質工作小組滿意度百分比，以「60%~80%（含）」居多佔 36.4%，其次為「40%~60%（含）」佔 31.8%。

2、全面品質教育指標

整體而言，全面品質教育指標平均值均在 3 以上，而各校在認知層面（重要程度）之全面品質教育指標平均值為 3.84~4.58，高於滿意層面（實施情形）之 3.31~4.26 平均值。

(二) 信度與效度分析

1、信度分析 (Reliability Analysis)

本研究在「重要程度」及「實施情形」兩層面之七大指標構面的 Cronbach's α 信

度係數均大於 0.75，且分項對總項相關係數亦超過 0.65，顯示此問卷具可信度。

2、效度分析 (Validity Analysis)

本研究問卷採用美國馬康包立治國品獎七大教育評審標準，並配合國內教育環境與專家學者意見彙整而設計發展出，故其具所謂「內容效度」(Content Validity)。此外為檢測其「建構效度」(Construct Validity)，即將全面品質教育指標之「重要程度」(認知面)與「實施情形」(滿意度)，分別作因素分析。以因素負荷量 (factor loading) 絕對值大於 0.45 作為標準。除「教職員工焦點」構面可分為「教職員獎勵與福利」及「教職員績效評估」兩因素外，其餘六個構面均只萃取出一個因素(如表二)。而在「重要程度」(認知面)上各大構面之累積解釋變異量，除「教職員工焦點」構面之「教職員獎勵與福利」一項因素為 60.78%外，其餘均高於 65%；而「實施情形」(滿意度)之累積解釋變異量，亦除「教職員工焦點」構面之「教職員獎勵與福利」一項為 54.37%外，餘皆超過 60%。此顯示本問卷之各題項均屬於適切構面，且對各構面具相當之解釋能力，即驗證本量表具「建構效度」。

(三) 各類學校於構面之差異性分析

本研究分別就各校之規模大小、教育品質工作實行年數、及對教育品質工作小組滿意度等分組，依各大指標構面之「重要程度」(認知面)與「實施情形」(滿意度)進行變異數分析 (ANOVA)。結果顯示學校規模大小，對各教育指標構面，無論在重要認知面或實施滿意度皆無顯著差異。學校之教育品質工作實行年數，則在重要認知面具顯著水準 ($P < 0.05$)，即教育品質工作實行年數愈久，對教職員工焦點構面之「教職員獎勵與福利」因素、「教育支援過程管理」、及「學校績效成果」品質要求愈高。各校對教育品質工作小組滿意度不同，在前三項指標之重要認知面與實施滿意度皆具顯著水準 ($P < 0.05$)，即學校對小組滿意度愈高者，其愈重視「領導統御」、「策略性規劃」、及「學生與學校

利害關係人焦點」等構面品質，且其實施滿意度亦愈高。而「教職員獎勵與福利」因素及「教育支援過程管理」指標，僅於實施滿意度上具顯著差異 ($P < 0.05$)。

此外，本研究亦分別就各校之類別(公私立學校、師範或非師範體系、大學或學院)、指派專人負責教育品質提昇工作與否、及定期進行教育品質成效評量與否，依各大指標構面之「重要程度」(認知面)與「實施情形」(滿意度)進行 T 檢定(如表三)。公私立學校在全面品質教育指標之「重要程度」與「實施情形」上，並無顯著差異。師範與非師範體系學校在全面品質教育指標之「重要程度」，僅對「教育支援過程管理」構面有顯著差異 ($P < 0.1$)，顯示非師範體系學校認為「教育支援過程管理」之重要度高於師範體系；而「實施情形」，則在「策略性規劃」與「教育支援過程管理」兩構面有顯著差異 ($P < 0.05$)，其顯示非師範體系學校認為「策略性規劃」與「教育支援過程管理」之實施滿意度高於師範體系。大學與學院在「重要程度」僅「教育支援過程管理」構面有顯著差異 ($P < 0.1$)，顯示大學認為「教育支援過程管理」之重要度高於學院；在「實施情形」，則無顯著差異，表示大學與學院在實施全面品質教育上沒有任何差異。在學校是否有專人負責教育品質提昇工作對於全面品質教育指標之差異性上，僅於「重要程度」之「策略性規劃」構面有顯著差異 ($P < 0.1$)，顯示有專人負責之學校者，對於「策略性規劃」之重要度高於無專人負責者；而在「實施情形」則無顯著差異。學校是否定期進行教育品質成效評量，只有「實施情形」之「資訊與分析」構面有顯著差異 ($P < 0.1$)，顯示定期進行教育品質成效評量學校，對於「資訊與分析」實施滿意程度高於未定期進行評量者；但在「重要程度」則無顯著差異。

(四) 各構面之獨立性檢定分析

依公立與私立學校、師範體系與非師範體系學校及大學與學院，分別針對是否有專人負責教育品質提昇工作進行獨立性

檢定 (χ^2)。結果發現僅有大學與學院具顯著性差異 ($P < 0.1$)，其顯示大部份之大學有專人負責教育品質提昇工作，而學院則無專人負責教育品質提昇工作者居多。其他公立與私立學校及師範體系與非師範體系學校對此則無顯著差異性。

(五) 各構面之相關性與互動性分析

為探討全面品質教育七大指標間之相關性，以總衡量教育全面品質狀態指標，即「學校績效成果」構面為依變數，其餘六項指標構面為自變數，進行迴歸分析。結果顯示於重要認知面，「策略性規劃」($P < 0.1$)與「教職員工焦點」($P < 0.01$)兩項構面，對「學校績效成果」具良好預測力 ($R^2 = 0.7278$, $P < 0.0001$)；於實施滿意度，則僅「教職員工焦點」一項具顯著水準 ($P < 0.01$)，其預測模式之解釋力達 70.63% ($R^2 = 0.7036$, $P < 0.0001$)。

此外，本研究以全面品質教育各構面指標之「重要程度」(認知層面)為自變數，且以「實施情形」(滿意層面)為依變數，進行典型相關分析，得典型相關係數為 0.9117 ($R^2 = 0.8312$, $P < 0.001$)，且構面間之典型相關(結構)係數，除實施情形之「教職員獎勵與福利」外，其餘係數均為正值，顯示兩層面間具有正相關，即學校一般認為全面品質教育指標重要度高者，其實施滿意度亦較高；反之亦然。

(六) 各構面之重要認知面與實施滿意度差異性分析

依各校在全面教育品質指標之認知層面(重要程度)及滿意層面(實施情形)進行 Paired T 檢定，以確認各校在全面教育品質指標之重要認知層面與實施滿意層面，是否一致(如表四)。結果發現七大構面均有顯著差異 ($P < 0.01$)，其中除僅教職員工焦點構面之「教職員績效評估」因素，其實施滿意度顯著高於重要認知面外，其他領導統御、策略性規劃、學生與學校利害關係人焦點、資訊與分析、教職員工焦點之「教職員獎勵與福利」因素、教育支援過程管理及學校績效成果等構面之各校重要認知度均高於實施滿意度，顯

示各校全面品質教育之「實施滿意程度」普遍未及「重要認知程度」，故各校仍須確切加強落實執行全面教育品質工作。

五、結論與建議

由研究結果分析發現，受訪學校中不到五成的學校，有派專人負責提昇教育品質工作，顯見國內大學院校對於全面教育品質管理的重視度仍嫌不足；且經由差異性比較的結果得知，公立與私立學校於指派專人負責提昇教育品質工作上，並無顯著差異，因此可推論「教育品質工作」並非資源分配多寡之議題，而是學校經營領導者對於教育品質重視程度高低的問題。

此外，由於各校全面教育品質指標的「重要程度」均高於「實施情形」(「教職員績效評估」因素除外)，得知目前各校普遍皆能認同全面品質教育理念，或具此方面之訴求，但學校於實際行動面尚未完全符合認知需求，故顯示各校宜再加強落實全面教育品質工作，以提昇學校師生、職員及學校利害關係人之滿意程度。

而本研究亦發現，推廣全面品質教育理念的最佳方式，便是設置適當相關獎勵措施。因此，建議國內有關行政單位能設置公正客觀的「國家教育品質獎」，藉此鼓勵績優學校彼此分享經驗與作法，促使國內各大學院校更能掌握全面教育品質的脈動，而更進一步追求卓越教育績效，俾將國內之高等教育加速推向世界水準。

六、計畫成果自評

本研究之樣本包含國內將近六成之大學院校，且受訪者有九成的職務為各大學院校之教務長、學務長或總務長，因此研究之成果應足可代表臺灣地區之高等教育全面品質實施情形，且由於本研究所設計之全面品質教育自我評鑑問卷，除囊括全面品質管理主要精髓外，更顧及國內教育環境之實際需求與發展，而經實證分析之結果，驗證此份量表之信度與效度均在標準之上。故未來本研究問卷應可成為國內教育機構施行全面教育品質管理自我評量

時之便利檢測工具，以藉此協助各大學校瞭解其目前執行全面教育品質之狀態，並深入分析診斷出其本身之優劣處，作為日後改善教育行動方針之重要參酌依據。

七、參考文獻

(一) 中文部分：

- [1] 高薰芳、周宇超，「高等教育實施全面品質管理體系之研究」，行政院國家科學家委員會（NSC84-2413-H032-001），1995年10月。
- [2] 林清河、周福星、劉漢容、譚伯群，「新開發國家之全面品質管理之研究--臺灣企業現況分析」，行政院國家科學委員會（NSC82-0301-H006-044），1994年2月。
- [3] 劉漢容、林清河、耿伯文，「裝配業的系統化全面品質管理模式」，行政院國家科學委員會（NSC82-0301-H006-051），1994年1月。
- [4] 潘浙楠，「全面品質管理的實行策略和評鑑標準之研究」，成功大學學報，成功大學統計系，28，1993年11月，頁175-184。
- [5] 楊錦洲，「全面品質管理的推行步驟」，品質管制月刊，30(10)，1994年11月，頁816-821。
- [6] 盧淵源、吳雪馥、張存金，「全面品質管理關鍵成功因素之研究」，品質學報，中山大學企管研究所，2(1)，1995年5月，頁77-100。
- [7] 盧淵源、吳雪馥、張存金，「全面品質管理之影響因素及其引進、推行之探討--臺灣製造業之實證研究」，品質學報，中山大學企業管理研究所，2(1)，1995年5月，頁101-121。
- [8] 賴美嬌、蔡武德、陳榮方，「全面品質管理用於教育系統之研究」，高雄工商專校學報，高雄工商專校企業管理科，第24期，1994年12月，頁217-223。
- [9] 閻自安，「臺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，碩士論文，1996年。
- [10] 元智與管科學會研討會，「提昇大學教學品質具體實行方式的專案」，高教簡訊，第三版，1996年11月10日。
- [11] 林金益，「教育品質大家談」，品質管理月刊，1996年1月，頁42-43。
- [12] 林金益，「當前企業品質風氣及其因應之道」，研考雙月刊，19(5)，1993年10月，頁43-49。
- [13] 吳清山、林天佑，「全面品質管理及其在教育上的應用」，初等教育學刊，第三期，1994年，頁1-28。
- [14] 吳清山、黃旭鈞，「提昇教育品質的一股新動力：談全面品質管理及其在教育上的應用」，教育資料與研究，二期，1995年1月，頁74-83。
- [15] 徐業良，「教育品質大家談」，品質管制月刊，1996年1月，頁41-42。
- [16] 財團法人中衛發展中心編，「國家品質獎參考資料(二)」，台北，1991年。
- [17] 淡江大學成立教育發展中心，高教簡訊，第4版，1994年8月10日。
- [18] 張建邦，「TQM走進校園——高教應用TQM管理體系之研究心得」，管理雜誌，第234期，1993年，頁144-145。
- [19] 扶臺興、李端弘譯，「高等教育之整體品質管理校園品質管理之策略」，淡江大學，1993年。
- [20] 黃俊傑，「從日本臨教審談我國教育改革」，教改通訊，第2期，1995年10月30日，頁2-5。
- [21] 陳漢強，「荷蘭高等教育的品質評鑑制度」，評鑑新訊，第3期季刊，1995年12月25日，頁1-3。
- [22] 楊國賜、王國明，「高等教育提昇面面觀」，品質管制月刊，1996年1月，頁38-40。
- [23] 蘇錦麗，「論美國學校評鑑過程對我國的啟示」，國立新竹師範學院教學與學校評鑑研究中心，1993年，頁5-33。
- [24] 蘇錦麗，「國立新竹師範學院教學與學校評鑑研究中心」，教育研究資訊雙月刊，1(2)，1994年3月，頁122-123。

(二) 英文部分：

- [1] Aderson, L. D., "Total Quality Management (TQM) as the Procedure for Management of Integrated Academics", (ERIC Document Reproduction Service No. ED 368067), 1993.
- [2] Carnevale, A. P. & Porro, J. D., "Quality Education: School reform for the New American Economy", Office of Educational Research and Improvement, U. S. Department of Education, 1994.
- [3] Chizmar, J. F., "Total Quality Management of Teaching and Learning", Journal of Economic Education, pp. 179-190, Spring, 1994.
- [4] Corneskey, R., S. McCool, L. Byrnes & Weber, R., "Implementing Total Quality Management in Higher Education", Magna Publication, Inc., 1991.
- [5] Davis, B., & Ellison, L., "Improving the Quality of Schools: Ask the Clients?", School Organization, 15, pp. 5-12, 1995.
- [6] Drake, P., "Quality Assurance in Education: Current Debates", Scotland, U. K.: Scottish Office Education Dept, pp. 57-74, 1992.
- [7] Sallis, E., "The National Quality", England, Blagdon, the Staff College, 1990.
- [8] Greenwood, M. S., & Gaunt, H. J., "Total Quality Management for Schools", London: Cassell, 1994.
- [9] Hart, C., & Schlesinger, S., "Total Quality Management and the Human Resource Professional: Applying the Baldrige Framework to Human Resources", Human Resource Management, 30(4), pp. 436-448, 1991.
- [10] Jablonski, J. R., "Implementing Total Quality Management: Competing in the 1990s", albuquerque, New Mexico: Technical Management Consortium, 1991.

- [11] McKenzie, K., "Schools Adapting Business Method", Commercial Appeal, pp. 10-27, December, 1991.
- [12] Missouri Quality Award Board (MQAB), Missouri Quality Award Application Forms and Criteria (for Education Category), 1995.
- [13] National Institute of Standards and Technology (NIST), Application Guidelines for Malcolm Baldrige: National Quality Award (for Education), 1996.
- [14] Melvin, C. A., "Translating Deming's 14 Points for Education", the School Administrator, 48(9), pp. 19-20, 1991.
- [15] Murgatroyd, S., "A New Frame for Managing Schools: Total Quality Management (TQM)", School Organization, 12(2), pp. 175-200, 1992.
- [16] Omachonu, V. K., & Ross, J. E., Principles of Total Quality, London: Kogan, 1995.
- [17] Petry, J. R., Efficiency vs. Effectiveness: Can W. E. Deming's can Education. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 355- 641, 1992.
- [18] Ross, J. E., Total Quality Management: Text, Cases and Readings, Longdon: St. Lucie, 1994.
- [19] Sallis, E., Total Quality Management in Education, London: Kogan-Page, 1993.
- [20] Senge, P. M., The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization, New York: Doubleday, 1990.
- [21] Shalala, D. E., "TQM Applications in Education. Executive Excellence", 10, pp. 6-7, 1993.

表三 各類學校於構面之差異性分析

T 值 構 面		類別	師範/ 非師範 (n=42/8)	大學/ 學院 (n=21/29)	專人負責 (是/否) (n=23/27)	定期評量 (是/否) (n=20/30)
LF：領導統御		重要	0.9608	0.3539	1.2974	0.0588
		實施	0.7933	0.2533	1.2529	1.6700
SF：策略性規劃		重要	1.3968	1.3786	1.7032*	-0.5463
		實施	2.2088**	0.4782	0.9228	0.9269
FF：學生與學校 利害關係人 焦點		重要	0.9850	0.1682	0.8967	0.6490
		實施	1.5125	-0.1284	0.3559	1.1939
IF：資訊與分析		重要	1.2979	-0.0327	1.5449	0.9143
		實施	0.9527	-0.6416	0.6665	1.7802*
PF：教職 員工 焦點	PF1： 教 職 員 獎 勵 與 福 利	重要	1.2247	0.0684	1.6333	1.0647
		實施	0.7298	-0.8475	0.6125	1.0050
	PF2： 教 職 員 績 效 評 估	重要	0.4919	1.2247	0.9198	0.0540
		實施	0.2877	1.2943	0.1891	0.5560
EF：教育支援過程管理		重要	1.7340*	1.7093*	1.0726	0.3802
		實施	2.1257**	1.2796	0.0543	0.2368
RF：學校績效 成果		重要	0.0525	0.5532	1.0532	0.5491
		實施	0.6218	0.5662	-0.4832	0.5190

註：* $p < 0.1$ ，** $p < 0.05$ ，*** $p < 0.01$

表一 回收樣本之學校類別分佈情形

大學	綜合 大學	師範 大學	科技 大學	空中 大學	警察 大學	合計
樣本 個數	14	2	4	1	0	21
百分 比數	28%	4%	8%	2%	0%	42%
學院	藝術/ 體育 學院	師範 學院	醫學院	理工/ 管理 /人文 學院	技術 學院	合計
樣本 個數	3	7	4	3	12	29
百分 比數	6%	14%	8%	6%	24%	58%

表二 品質教育指標重要程度與實施情形因素分析

構 面 / 因 素		重要程度		實施情形	
		特徵值	累積解釋 %	特徵值	累積解釋 %
LF：領導統御		2.635	65.87	2.621	65.53
SF：策略性規劃		2.611	87.03	2.557	85.23
FF：學生與學校利害關係人焦點		5.207	74.39	4.572	65.32
IF：資訊與分析		3.662	73.25	3.149	62.98
PF：教職員工焦點	PF1：教職員獎勵與福利	4.862	60.78	4.350	54.37
	PF2 教職員績效評估	1.186	75.61	1.253	70.04
EF：教育支援過程管理		6.052	75.64	4.797	59.96
RF：學校績效成果		3.977	79.55	3.975	79.51

表四 各構面重要認知面與實施滿意度差異性分析

構 面 / 因 素		d Mean	Std E	T 值	P 值
LF：領導統御		0.490	0.114	4.291	0.0001***
SF：策略性規劃		0.627	0.134	4.692	0.0001***
FF：學生與學校利害關係人焦點		0.500	0.123	4.053	0.0002***
IF：資訊與分析		0.356	0.094	3.789	0.0004***
PF： 教職 員工 焦點	PF1：教職員獎勵與福利	0.690	0.155	4.448	0.0001***
	PF2 教職員績效評估	-0.442	0.130	-3.408	0.0013***
EF：教育支援過程管理		0.429	0.105	4.084	0.0002***
RF：學校績效成果		0.564	0.134	4.225	0.0001***

註：*** $p < 0.01$