

第二章 文獻探討

本研究旨在探討幼稚園公共關係的推展與學校效能間的關係，在進行實證研究之前，先就相關文獻進行探討，以作為理論的基礎。本章主要在探討公共關係與學校效能相關理論與研究，共分為四節，第一節先就幼稚園的內涵與現況進行瞭解，第二節探討公共關係的理論與相關研究，第三節為學校效能的理論與相關研究，第四節為公共關係與學校效能間的關係。

第一節 幼稚園的內涵與現況

現代幼教新觀念、新趨勢，直接影響二十一世紀幼稚園教育的發展，間接關係到國家未來各級學校教育的扎根。綜觀全球工業先進國家如美、英、德、法及日本等國，非常重視扎根幼教以鞏固國本及壯大國勢的教育政策與措施（王連生，2005）。隨著全球對幼教的重視，國內幼教發展亦應該邁向「全球化」、「國際化」的新取向。本節就國內幼稚園的發展現況進行分析，期望未來研究結論對幼教現場有所助益。

壹、幼兒教育的內涵

幼兒教育包含廣義和狹義的定義，廣義而言，泛指學齡前兒童所接受的各種教育，例如家庭中的親職教育、環境中的生活教育及幼稚園、托兒所的學校教育；而狹義的幼兒教育，則是專指幼稚園和托兒所的學校教育。就學制地位而言，我國的學制由幼稚園至研究所之修業年限約二十二年，但幼稚園教育與國小、國中教育不同，並未列入義務教育中，然而，幼稚園的幼兒教育是教育的起點，亦為國民教育的根本（蔡春美、張翠娥、陳素珍，2003）。

根據教育部 1987 修訂頒佈的現行「幼稚園課程標準」，幼稚教育之實施，應以健康教育、生活教育及倫理教育為主，並與家庭教育密切配合，達成下列目標（教育部，1999）：

- 一、維護兒童身心健康。
- 二、養成兒童良好習慣。

三、充實兒童生活知能。

四、增進兒童倫理觀念。

五、培養兒童合群習性。

依據上述的幼兒教育目標，幼稚園訂有合宜的教育內容，雖然各有特色，但其目的都在提供良好的環境，以啟發幼兒各種能力，茲說明如下（台北市政府教育局，1993）：

一、學習基本生活能力：幼兒在幼稚園中可透過老師安排的活動獲得具體生活經驗，培養正確學習態度及基本生活技能。

二、增進心智與語彙的成長：由於少子化的影響，孩子在家中沒有玩伴，幼稚園有許多年齡相近的玩伴，又有老師有計畫地安排課程，對幼兒心智與語彙的成長有很大的幫助。

三、幫助身心的成熟與穩定：幼稚園內的運動遊樂設施，可以增進幼兒大小肌肉的發展，同時在幼兒彼此相處的過程中，學習如何互動及調適情緒。

四、啟迪獨立自主思考能力：開放教育的觀點下，幼稚園老師鼓勵幼兒凡事追根究底找答案，無形中養成了幼兒獨立自主的思考能力。

五、發展人際社會互動技巧：這個階段的幼兒是自我中心的，但是在幼稚園的群體生活，幼兒之間會互相學習忍讓、禮貌、輪流、合作等社會技巧。

貳、幼稚園行政

幼稚園的行政乃是園、所依據教育與保育原則，運用有效和科學的方法，對園、所內的人、事、財、物等，做最妥善而適當的處理，以增進幼兒健全發展，達成幼兒教育目標的一種歷程。幼稚園行政包含行政組織編制、行政計畫與園所務分掌、各項會議與規程章則、教務工作、保育工作、總務工作等項目，分述如下（蔡春美、張翠娥、陳素珍，2003）：

一、行政組織編制

園所為達教育目標與行政效率，須有系統而適當的行政組織，是其規模之大小、公私立別及人員多寡而定。

二、行政計畫與園所務分掌

幼稚園的行政工作複雜，但人員編制有限，為求行政績效需擬定周密的行政計畫，並明確分工合作，以推動園務之順利進行。

三、各項會議與規程章則

園所的會議可依規模大小做彈性調整，通常有園務會議、教保會議、各類研習與家長會等。規程章則則可依需要訂定，以適應行政需要，讓全體成員有依循準則。

四、教務工作

如招生報名、班級編班分配、建立幼兒資料、訂定生活作息表、規劃幼兒學習評量等工作，尤其在教學品質的提升方面，教務部門需做周詳的規劃。

五、保育工作

保育工作包含導護、校內外活動安排、餐點調配與管理、健康安全與設施規劃等。

六、總務工作

包括文書、圖書、庶務、經費等工作，另外，還有教材、教具、圖書的採買與保管及園所建築、設施的修繕，都是總務所負責的工作。

參、幼稚園人事管理

機構的行政資源可包括：人力、物力、財力、組織結構、科技方法及資訊等。其中以人力資源價值為最高，因此，人事行政管理乃是行政管理的一個重心。人事管理的過程可分為計畫、組織、人員及領導（蔡春美、張翠娥、陳素珍，2003）。一個成功的園所，需兼具周詳的籌備計畫、組織運作、適合的人員及園長有效的領導。

幼稚園的人事分工需要訂定完整的行政組織。通常視園所的規模大小與工作需要而定。以台北市之幼稚園行政組織及職員編制的基準為例，獨立設置的幼稚園 12 班以下設總務組、教保組；獨立設置的幼稚園 13 班以上則設總務組、教務組和保育組；另學校附設幼稚園不設組。在職員編制規定部分，獨立設置幼稚園

可設專任園長一人，不需擔任教學、各組置組長一人，由教師兼任、護士或護理師每園置一人等；學校附設幼稚園則置園長一人，由教師兼任（蔡春美、張翠娥、陳素珍，2003）。綜合上述可知公立幼稚園教師所需擔負的工作包括教學、行政和保育，與中、小學行政與教學分工的方式稍有不同，因而可能公立幼稚園在推行公關工作上，可能較重視內部公共關係的發展。

肆、幼稚園的教學行政與環境規劃

我國幼兒教育課程在開放改革的過程中，參考了許多國外的幼教課程和教學模式，不同的課程模式可能隱含不同的教育哲理和課程理念，但是卻沒有一種課程模式是完全適合每位幼兒的。幼教各課程模式的教育目的雖受其哲學思想所影響而有不同的教育目的，但歸納來看，可以分成兩個顯著不同的傾向：一是傾向於社會化的目的；一是傾向於學業性的目的（簡楚瑛，1999）。幼兒有其個別差異，一個高品質的幼稚園課程模式首應尊重幼兒的個別差異，在健全的環境下給予幼兒全人的發展（林少雀、黃志成，2004；陳淑芳，2007）。幼兒教育在國內不屬於義務教育，幼稚園可以根據其辦學理念、經營條件及師生特質自行發展適合的課程模式，但不論採行哪一種課程模式，都必須包括健康、遊戲、音樂、工作、語文及常識等六大領域，活動設計強調以生活教育為中心的統整性課程（林少雀、黃志成，2004）。

民國 81 年一份關於幼稚園課程類型研究發現指出，當時我國幼稚園所採用的課程類型，大致可區分為八大類型：單元活動設計（有分組角）、單元活動設計（無分組角）、蒙特梭利課程（未結合單元活動設計）、蒙特梭利課程（結合單元活動設計）、皮亞傑課程（未結合單元活動設計）、皮亞傑課程（結合單元活動設計）、開放課程、混合課程（陳淑琴，2005）。雖然各園所都自覺採用某種課程模式，但在實際的實施上卻與課程理論有所落差。由上述研究顯示，民國 80 年前，我國幼教機構多採用單元活動設計課程模式，所謂單元活動設計是採用心理組織法，以學習活動型態統整幼稚園各課程領域，結合幼兒日常生活與學習；但值得注意的是，單元活動設計是以教師為主導的課程模式，教師是課程的主要決

策者，幼兒只是課程被動的參與者（陳淑琴主編，2004）。

80年代後，有些園所發展出適合幼兒身心發展的課程，有些園所則爲了迎合家長的需求與期望，開始引進了許多才藝課程及美語課程，讓幼兒課程的發展產生不同的生態，但是，這些新進的課程是否真的符合以幼兒爲中心的教育理念，值得幼教工作者深思。

幼稚園的環境及空間規劃，配合課程教學模式，有別於國小、國中等其他教育階段。過去傳統的幼兒教育，仍然用整齊的桌椅、制式的教室布置或是死板的教具教材，這些都不適合幼兒的學習環境。幼兒的學習以「遊戲」爲基礎，因此在空間的規劃上，應該給予幼兒適當的活動空間，讓幼兒可以自在輕鬆的在教室中探索。幼稚園的環境及空間規劃應包含動線規劃、空間密度、角落配置、安全性、便利性；等因素，才能夠在符合幼兒個別差異與需求的標準下，提供安全、完善的學習環境（蔡春美、張翠娥、陳素珍，2003）。

幼兒教育是一切教育的基石，近年來，由於社會的需求及對幼兒早年學習的肯定，使得各類型之幼教機構日益興盛，競爭也越顯激烈（林莉娟，2005）。目前在幼教界談經營管理的人已逐漸增加，但對於企業所使用的經營管理策略應該如何運用在要幼稚園的組織仍需有更多的專業知識與經驗。

幼稚園的一群人因爲熱愛幼兒工作，爲共同的目標及理想而努力，經營與管理則可視爲一種過程。由園長和老師共同訂定園的經營方針與發展目標。經過有效的分配園內人力資源，透過考核與檢討，作爲修正經營與管理的依據，成爲幼稚園永續經營的原動力（台北市政府教育局，2000）。台北市政府教育局在台北市幼稚園園務行政手冊中提出如何掌握明確的經營方針及擬定適當的管理策略，作爲幼稚園經營管理的參考，茲說明如下（如圖 2-1-1）：

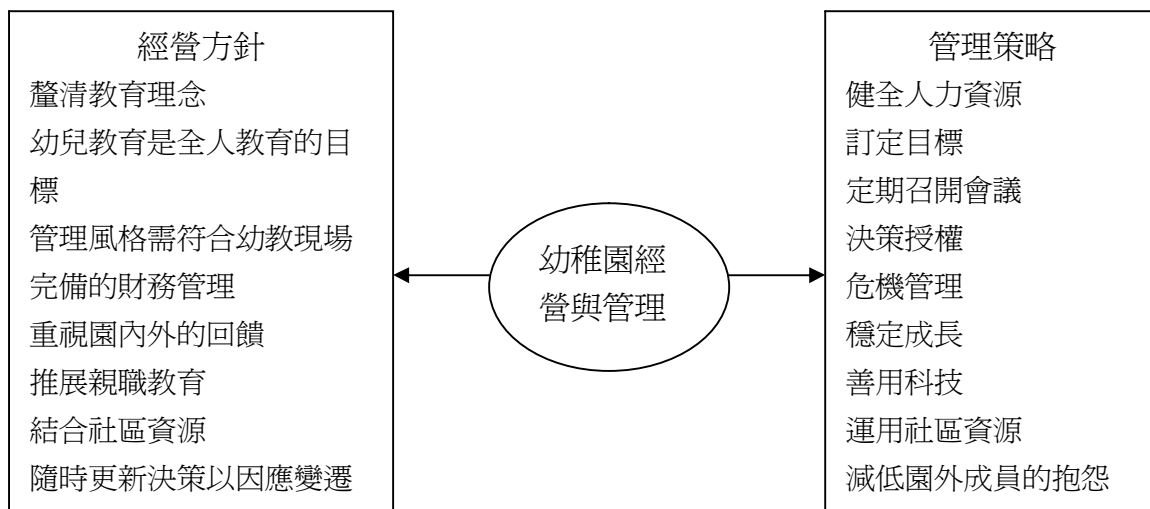


圖 2-1-1 幼稚園經營方針與管理策略

資料來源：研究者整理。根據台北市幼稚園園務行政手冊，2000。

上述經營方針與管理策略是一個園所不能缺少的重要知識，本研究所要探討的幼稚園公共關係與學校效能的層面中，就包含了許多上述的元素，例如：公共關係的推展需要重視園內外成員的意見與回饋，同時亦需要推展並妥善運用社區資源等，以幫助幼稚園建立良好的公共關係；在學校效能方面，妥善的人力配置、訂定明確的目標都是落實學校效能的關鍵因素。

綜合本節所述有關幼稚園的內涵與發展，對於幼稚園的生態性與特殊性有了簡略的瞭解，進而探討幼稚園在公共關係與學校效能的面向，應該如何推展與運作。

第二節 幼稚園公共關係的理論與相關研究

幼稚園公共關係是學校公共關係的延伸，了解學校公共關係的相關理論基礎及發展，有助於幼稚園公共關係的推展，進一步將公共關係的概念落實在幼稚園中。本節主要探究學校公共關係的定義、理論基礎、功能、目的，並整合現有的學校公共關係研究，期能對研究主題有更深入的了解。

壹、學校公共關係的理論基礎

任何專業化科學領域都需要一套以理論為基礎的知識系統作為論證的基礎架構，學校公共關係亦是如此；學校公共關係是一門科際整合的專業學科，其理

論基礎也牽涉到許多不同學門的領域，從社會學、行政學、教育學、行銷學、傳播學等（汪忠獻，2005；洪啓昌，2001；賴益進，2004），透過對上述理論基礎的了解，將有助於學校公共關係的實際推展，本研究以行政學、傳播學、教育學與行銷學等領域加以探究：

一、學校公共關係的行政學基礎

公共關係是研究組織與其環境關係的一門學科，而系統理論強調組織與外在環境關係的重要，反對科學管理學派與人際關係學派視組織為孤立的實體，偏重組織內部運作的研究。系統理論的萌芽發展，最早在 1960 年代。系統理論的基本假設，視組織為開放系統，強調組織與外界環境關係的重要性，認定組織是大環境的次系統，不能自絕於大環境之外（洪啓昌，2001；賴益進，2004）。

以系統是否與外在環境互動而言，可分為「開放系統」與「封閉系統」二大類別，教育行政人員所管理的組織屬於開放系統，與外在環境產生交互作用，而封閉系統則不與外在環境交互影響（吳定哲，2003）。何麗香（2003）針對學者的研究，將開放系統的特性歸納如下：

（一）具有「投入_i 轉化_i 產出_i」的運作歷程

開放系統與環境產生交互作用，並透過訊息與資源的交換，維持自身的生存。換言之，開放系統由環境獲得「投入_i」，經轉化成「歷程_i」，再將「產出_i」投入環境中以獲得新的投入，如此循環不已。

（二）開放系統重視次級系統的動態關係

開放系統的組織必須重視內部各次級系統間的互動與溝通，應視組織為一個資訊網，從各次級系統的互動與溝通中，獲得決策時所需的各項資訊。

（三）開放系統藉回饋作用維持組織的平衡穩定

開放系統透過自我指導和自我調適的功能維持其穩定的狀態，一個系統是否維持穩定的狀態需透過回饋作用加以瞭解，自我調適功能的發揮主要靠回饋歷程的評鑑與監視。藉由回饋歷程可以消除偏差現象和提供修正的建議。

（四）開放系統強調適應的能力

開放系統必須兼顧內部次級系統間的整合，與外部環境的適應，所以必須將外界壓力與需求的生態面列入考慮。經由組織與外界環境不斷的交互影響，使組織永保活力。

根據謝文全（1989）的看法，開放系統具有以下特性：

- （一）有投入（input）和產出（output）：系統由環境獲得「投入」，經由轉化歷程將「投入」變成「產出」，以換取新的投入。
- （二）能維持平衡穩定狀態
- （三）能自我調適
- （四）能維持次級系統間的動態交互關係
- （五）具有反饋作用：利用內外環境對系統評價的訊息，來調整本身的運作。
- （六）能不斷分化：藉由不斷增加的相互依賴的次級系統，來促進系統運作的效率。
- （七）能不斷機械化：將處理例行事務的方式或手續，加以常規化和固定化。
- （八）具有殊途同歸性：即能運用不同的方式，將不同的投入轉化成類似或相同的產出。
- （九）具有反組織凋零的能力：開放系統與環境交互作用，從環境中吸收新的投入，以補充系統運作所消耗的資源。

綜合上述開放系統的特性，學校是一個開放系統，幼稚園亦是如此，幼稚園包含了內部和外部的次級系統（教師、家長、社區、幼兒等系統），幼稚園必須透過各種方式，與內部和外部次級系統產生互動，彼此合作，經由投入、轉化和產出的歷程，讓幼稚園永續經營。

二、學校公共關係的傳播學基礎

傳播的本質是雙向的，不論是人際傳播或透過媒體的傳播均是如此。學校公共關係的推展，經常以傳播為工具，且需要運用雙向溝通的傳播原理，學校行政人員和教師熟知傳播過程和原理，就能運用傳播的策略有效的推展公共關係（王財源，2004；洪啓昌，2001；汪忠獻，2005；戴安台，2004）。

黃昆輝（1992）提出傳播過程中包含傳播者、訊息、媒介、受播者與回饋作用五項要素，傳播者與受播者透過訊息、媒介和回饋作用的運作，達成傳播的目的，本研究將傳播過程中的流程整理如圖 2-2-1，以幫助了解要素之間的關係：

（一）傳播者：傳播者是傳播行動中的的主導者，即發出訊息的一方，其所發出的訊息是否能被受播者接受，或是會不會改變受播者的態度，都與傳播者的專業程度、可靠性及受歡迎的程度有密切的關係。傳播者的人格特質、專業知識和地位聲望均影響著傳播的成效。

（二）訊息：訊息即是傳播的內容，訊息的表達與傳播的效果關係密切。傳播者將欲傳播的內容，轉化為利於傳播的溝通符號（如文字、圖畫），並做有組織、有意義的安排，以便於傳送，這種安排稱之為訊息表達作用。

（三）媒介：係指傳達訊息的工具，也可說是傳播者與受播者溝通的橋樑；選用媒介時應考慮傳播的目的、訊息內容的多寡以及媒介的各種特性。

（四）受播者：受播者亦可稱為受訊者。受播者的動機、態度、知覺、所屬團體、溝通能力等均會影響傳播的效果。

（五）回饋作用：回饋作用在傳播歷程中是非常重要的，即受播者接收訊息後所採取的反應行動，唯有透過回饋才能產生雙向溝通。教育人員可以利用解說訊息內容、檢查所得概念即實際調查等技巧方法，以確實了解受播者所作之解釋與傳播者之原意是否一致。

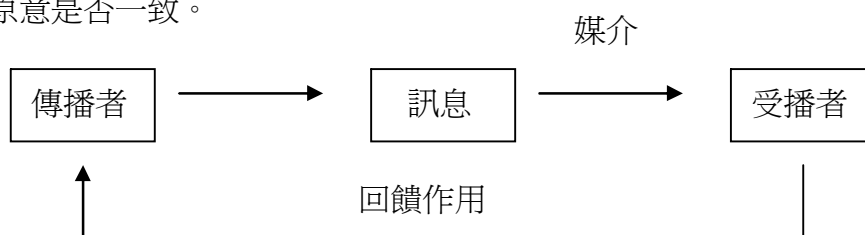


圖 2-2-1 傳播歷程

資料來源：研究者自行整理。根據黃昆輝（1992）。教育行政學。台北：東華。

謝文全（1989）提出的傳播模式如圖 2-2-2 所示，由圖中可知傳播流程如下：發訊者藉著各種媒介將訊息傳播與受訊者，過程中隨時受到環境的影響，受訊者接收訊息後對訊息產生反應，再藉由媒介傳送與原來發訊者，這種反應過程即為

反饋。

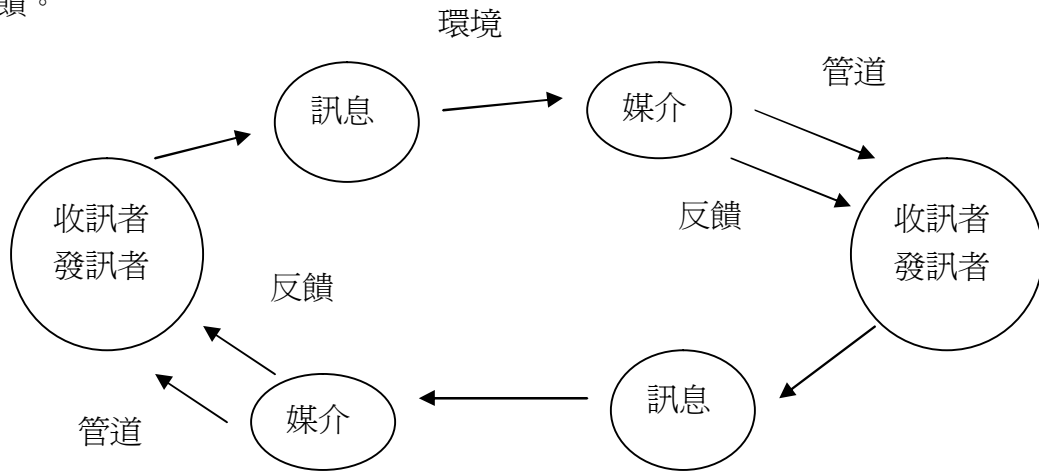


圖 2-2-2 傳播的要素及流程模式

資料來源：謝文全（1989）教育行政理論與實務。台北：文景。

公共關係的建立需仰賴雙向的溝通與互動，因此，幼稚園在推展公共關係時，應將欲傳遞的訊息，透過各種媒介傳遞給園內外成員，並期望藉由內外部成員的回饋作用來獲得更多訊息，以幫助幼稚園的經營與發展。

三、學校公共關係的行銷學基礎

學校行銷（或稱教育行銷，educational marketing）的觀念源自八〇年代的英國與美國，目的在引用企業行銷的觀念，協助學校進行行銷活動。Kotler 和 Fox 指出學校行銷是指學校課程的分析、設計、執行和控制，以促成學生到校學習，達成學校經營的目標（引自 Opatka & Hemsley-Brown, 2004）。行銷與公共關係的意義雖有不同，但二者關係非常密切。公共關係是一個比較大範圍、多面向的公眾活動；而行銷則是針對特定的市場需要和需求的反應（汪忠獻，2005）。

行銷對於教育領域而言，有人認為是交易、手段，也有人認為行銷是商業行為不適用於非營利的教育單位，而行銷學者科特勒曾為行銷下了一個完整的定義：行銷是一種分析、計畫、執行和控制，使現有顧客和企業組織之間進行自動交易活動，以滿足其所需。其後，因為行銷概念的擴大，科特勒進一步將行銷的概念擴展到學校領域，讓屬於非營利組織的學校能經由對行銷概念的認識進而實際應用行銷策略。從 Kotler 的定義可看出，行銷與公共關係有諸多關連，分述如下（引自李永烈，1995）：

- (一) 行銷是一種傳播方式，進行行銷者與顧客的雙向溝通。
- (二) 行銷強調分析、計畫、執行和控制的整體運作過程，與公共關係運作的過程相同。
- (三) 行銷是一種自動的行為，基於雙方樂意與自願的互動。
- (四) 行銷強調目標市場 (target market) 或產品導向，公共關係注重目標群眾 (target audiences) 或媒體導向。
- (五) 行銷活動輔助一個組織，滿足各個區隔市場的需求和慾望；而公共關係活動亦是提供服務，滿足公眾需求，達成組織目標。

陳慧玲 (1990) 指出行銷與公共關係相通之處如下：

- (一) 行銷與公共關係均為組織管理職責所在，包括分析、計畫、執行和控制的步驟。
- (二) 行銷亦強調整體計畫與活動，成功源自長期規劃，而非一時的僥倖。
- (三) 行銷代表目標市場的選擇而非幻想服務於每個市場，而公共關係亦強調目標公眾的選定。
- (四) 行銷的目的，乃是透過有效的服務其市場，而幫助組織能夠生存並保存健康的情況。同樣的，公共關係亦提供各種服務，滿足公眾的要求，圓滿達成預定的目標。
- (五) 行銷和公共關係均強調使用者導向 (公眾導向)，而非賣者導向 (組織導向)。
- (六) 公共關係利用許多方法達成目標，行銷也是利用行銷組合達成目標。

行銷不僅只可運用於企業界，也可運用於非營利機構，學校是一個非營利機構，公共關係與行銷有許多共通處，學校公共關係的推展需要透過行銷的觀念與策略，學校的人員如能善用行銷策略，將教育理念和學校措施介紹相關公眾，將有助於學校公共關係的推展 (汪忠獻，2005)。面對少子化的趨勢，幼稚園應善用行銷的策略，將園方的教育目標和理念傳達給公眾，以建議良好的公共關係。

貳、學校公共關係的定義

隨著社會發展越來越複雜，以及市場高度競爭，加上資訊科技快速發展，公共關係的方式和策略越來越多樣，其受到重視的程度，比以往有過之而無不及，各行各業皆體認到公共關係的重要性與價值性，學校教育機構亦不例外（吳清山、林天祐，2005）。幼稚園公共關係是學校公共關係的一種，而學校公共關係（school public relations）是一門研究學校組織內外成員間互動行為之學問（戴安台，2004）。以下列出國內外學者對學校公共關係的定義，再加以統整歸納出本研究所指之幼稚園公共關係。如表 2-2-1 所示。

表 2-2-1 學校公共關係定義彙整表

研究者 (年代)	學校公共關係的定義
Bagin (1984)	有計畫、有系統之管理功能，它可協助教育組織改善其計畫與服務。它依賴組織與其內、外公眾相互理解的雙向溝通歷程，以刺激公眾對組織的角色、目標、成就及需要有更多的瞭解。
NSPPA (1986)	是學校行政的一部份，藉著雙向溝通的歷程，透過學校公共關係計畫、評估、向公眾解說的態度，並結合公眾的利益，檢視組織的政策和措施，付諸行動，以贏得公眾的瞭解支持、協助，進而促成教育目標的實現。
Holiday (1988)	是在一個學校系統內，每個層級系統性的功能，以之制訂方案，來改善與維持學生學業成就保持在最佳狀態，以建立公眾的支持。
陳慧玲 (1990)	學校行政上重要的一環，透過有系統、有計畫、長期性的雙向溝通活動，結合公眾利益與意見，以獲取內外公眾對學校的支持，共同為增進學生福祉，達成教育目標而努力。
楊如晶 (1993)	學校經有計畫的步驟，利用溝通媒體、參與及資源互惠等方式，與家長及社區民眾建立相互了解及良好關係的歷程，以使學校獲得更多家長及社區民眾的支持與協助，而得以完成學校的教育目標。
顏如玉 (1998)	學校透過各種媒介活動，有計畫且持續的與公眾進行雙向互動的溝通，以增進公眾對學校的信賴與支持，進而完成學校的教育目標。
張明文 (1998)	學校本著教育目標，有計畫且持續的運用各種傳播媒介，從事長期的資源投入，與社區民眾進行雙向溝通，建立彼此相互了解和良好的關係，以獲得所有民眾對學校的信賴、支持與協助，並使學校教育能不斷地進步且適當地呼應社會的需求。

表 2-1-1 (續)

<p>Kowalski (2000)</p>	<p>為一個進化社會科學，利用有記畫的、善意的多媒體方法，增加成員對教育價值的向前態度，擴大學校成員和組織間相互影響和雙向對等溝通，提供公眾與雇員必須有用的訊息，使其作為計畫與做決定的一個重要部分的領導歷程。</p>
<p>劉維奪 (2000)</p>	<p>又稱學校公眾關係，係指學校為達學校教育目的，透過交流、溝通與了解，而與校內外與教育有關之人員暨其他相關人士，所建立之彼此良善互動的友誼關係。</p>
<p>洪啓昌 (2001)</p>	<p>學校以教育目標為前提，有計劃且持續的運用各種傳播媒介，從事長期的資源投入，經常與學生家長、社區民眾、相關機構組織進行互動溝通，營造相互了解、和諧的關係，以獲得所有公眾對學校的信賴，並進一步支持與協助學校，使學校教育能不斷地進步且適當地呼應社會需求。</p>
<p>楊育絲 (2002)</p>	<p>學校透過有系統、有計劃且長期性的雙向溝通活動，來了解內外部公眾並尋求其對學校的支持與好感，共同為達成教育目標而努力的現象。</p>
<p>林進丁 (2002)</p>	<p>運用雙向溝通方式，鼓勵民眾提高參與學校的興趣，以增進或刺激民眾與學校的相互了解，進而有效地合作，建立和諧的互動關係。</p>
<p>賴益進 (2004)</p>	<p>學校有計劃、有系統、長期性的運用各種媒介與活動，與公眾進行雙向溝通的歷程，用以和公眾建立良善關係，使其支持學校的教育發展，完成教育目標。</p>
<p>王材源 (2004)</p>	<p>學校為建立良好形象，促進學校發展，達成學校教育目標，透過計劃性且持續性的與校內外與教育有關人士之社會公眾，進行雙向性的溝通，以建立彼此的瞭解、信任、支持、協助與良善互動之最佳利益關係。</p>
<p>辜明祥 (2004)</p>	<p>學校與社區公眾間雙向溝通的互動歷程，也是一種傳播與運用媒體的學校行政行為，是一種持續、計畫、系統及目標性的學校行政工作，學校公共關係是開放、誠實、溝通、服務的道德表現。</p>
<p>戴安台 (2004)</p>	<p>學校有計劃的透過各種正式或非正式的方式與學校外界人士(如家長、社會大眾等)，及學校內部組織之成員(如教師、學生、行政人員等)建立起良好和諧的互動關係及溝通管道，彼此能滿足各自的需求，並且以學生的利益為前提，以增進學校組織的效能，達成教育目的。</p>
<p>蔡東利 (2004)</p>	<p>學校有計劃且持續的運用各種行政管理行為、溝通媒介服務、行銷策略等信息傳播方式，經由建立校內外公共關係，形成學校、家庭及社會民眾信息雙向回饋、多元交流，促使相互了解、建立和諧關係，以獲得社會民眾的支持、信賴與協助；進而塑造學校良好形象，而有效達成學校教育目標的歷程。</p>

表 2-1-1 (續)

沈振基 (2005)	學校本著教育目標，有計劃且持續的運用各種傳播媒介，所從事的長期資源投入與對校內外人士所作的雙向溝通，期望彼此能建立相互了解之良善關係，而獲得所有校內人士對學校的支持、信賴與協助，並讓學校教育能不斷的進步且適當的回應社會之需求。
汪忠獻 (2005)	學校有組織、有計劃性、有系統且長期性的透過多元的溝通媒介及行銷策略等各種信息傳播管道，進行雙向溝通與多向交流，增進與學校內外部公眾之間的互惠、互利與和諧關係，並藉此尋求認同及支持，提升學校良好形象，促進學校校務發展，達成學校的教育目標。

資料來源：研究者整理。

綜合上述學校公共關係的定義，歸納以下幼稚園在推展公共關係的原則：

一、幼稚園公共關係應是有計劃、有系統的長期性活動。

幼稚園公共關係的推展，應在事前進行規劃，詳細列出推展的策略、執行方式、組成推展公共關係的團隊、可能面臨的困境及後續的檢討等事項，並作為未來園務發展的重要項目之一，進而持續有效的與園內外成員建立關係。

二、幼稚園公共關係應是雙向互動的過程，而非單向傳達訊息。

公共關係的建立講求雙方的互動，幼稚園在推展公共關係時，不能一昧的由園方傳遞訊息，而忽略了幼兒、家長或是社會大眾的需求，應建立雙向的溝通管道，並藉由互動的過程了解彼此的需求，建立互信、互助的關係。

三、幼稚園公共關係應透過不同的策略和多元的管道進行推展。

幼稚園在推展公共關係時，需針對不同的對象採取不同的策略，例如在針對家長時應該主動告知與幼兒有關的訊息，以獲得家長的信任；而針對社區單位，應重視平時的聯繫，而非互不往來。除此之外，公共關係的推展方式多元，可依據不同的需求，以書面、網路、活動等方式進行。

四、幼稚園公共關係應與園內外成員建立互助、互信的和諧關係。

公共關係的對象可區分為園內和園外的相關成員，園內的對象包括教師、幼兒及其他職員，園外則有社區民眾、機關團體、媒體、教育主管機關等。因此，幼稚園在規劃公共關係的推展策略時，應兼顧園內外成員的需求，建立互助、互

信的和諧關係。

五、幼稚園公共關係應以符合幼兒教育目標為前提，提升幼稚園園務發展為目標。

公共關係是一個促進園務發展的良好策略，但在推展的同時，應考量是否符合幼兒教育的目標，不要為了推展公共關係，而忽略了幼兒教育的教育理念。以達成幼兒教育目標為前提之後，公共關係的推展將有助於園務效能的提昇，並促進幼稚園的整體發展。

本研究認為幼稚園公共關係是「幼稚園以達成幼兒教育目標為前提，所進行的一種有計劃、有系統的長期性活動，並透過多元的管道和策略，與園內外成員進行雙向的互動與溝通，以建立互助、互信的和諧關係，進而增進園務發展，並提升幼稚園的整體發展」。

參、學校公共關係的功能與目的

學校公共關係是以行政學、傳播學和行銷學為理論基礎，透過長期且有計劃的活動，運用多元的傳播媒介，建立校內外成員互相了解、支持與信任的關係。為能有效推展公共關係，以達成學校教育目標，以下針對學校公共關係的功能與目的加以說明：

一、學校公共關係的功能

學校公共關係是學校運用媒體溝通、服務及其他活動等方式，與社會民眾建立相互了解與良好關係的歷程，以獲得社會民眾的支持與協助，並使學校教育能符合社會需求（吳宗立，2003）。李永烈（1995）針對教育行政機關公共關係現況之研究，歸納以下三項公共關係活動在行政機關的功能：

（一）政策、政令的傳播：組織的政策、政令往往需透過良好的公共關係活動的計畫宣傳與推動，使目標公眾能明瞭組織的意向，配合組織活動，達成組織目標。

（二）增進內部的協調：組織內部公共關係的運用，可使組織內部爭端減低到最少。將公共關係計畫活動統合組織各部間的公共關係資源與力量，以達到最大效果。

(三)危機事件的處理：平時機關的公共關係負責人員，在機關發生危機事件時，便可將之組成危機事件處理小組，運用迅速即妥適的公共關係策略將危機事件對組織的傷害降低到最小。

因此，幼稚園透過各式媒體的運用推展公共關係，可以幫助園方傳播訊息和知識，且進一步了解外部成員（家長、社區民眾）的需求；同時，針對園內教職員建立內部公共關係，以整合園內教職員的資源與力量，並凝聚教職員對幼稚園的向心力。除此之外，幼稚園的危機事件是不容忽視的，園方應組成公共關係小組，在危機事件發生第一時間做有效的處理。

二、學校公共關係的目的

Jones（1976）認為學校公共關係的目的有下列八項：

- （一）向社區公眾說明學校的教育觀點、目標以及達成這些目標手段。
- （二）向社區公眾說明學校的教育計畫，多鼓勵公眾以學校為榮，並支持學校。
- （三）建立公眾對學校持續的信心。
- （四）讓公眾了解其在教育上所投注的費用是有價值的。
- （五）讓公眾了解學校需要其適當的援助，以促進教育最大的發展。
- （六）向公眾說明教育的趨勢。
- （七）澄清誤會及錯誤。
- （八）協助公眾應為教育品質的提昇而盡一份責任，並了解對教育工作所應承擔的責任。

陳慧玲（1994）指出學校公共關係的目的旨在為學校組織爭取公眾的了解、接納與支持，減少學校教育的障礙或阻力，並藉由大眾對教育的關心與參與，以及學校本身的健全，促進教育目標的達成。

王材源（2004）界定學校公共關係的主要目的在於結合學校和社會的力量，以充分發揮相輔相成的效果，並贏取社會對學校的信任與支持。

吳宗立（1997）認為學校公共關係的目的，在建立關係、促進了解、增強管理績效；透過媒介、運用傳播與行銷策略，進行雙向溝通，使之結合學校與社會

的力量，以充分發揮學校與社會的功能。

黃上生（1997）歸納學校公共關係的十二項目的如下：

- （一）社區與學校的互相了解以建立和諧關係。
- （二）社區對學校的信心與支持。
- （三）學校與社區資源的互惠。
- （四）學校與社區訊息的溝通與交談。
- （五）社區人士與家長參與學校行政與發展。
- （六）建立社區支持學校教育計畫的習慣。
- （七）學校與社區經常性的誠意溝通。
- （八）有益學生教育改革的共識。
- （九）學校與社區活動的交流與參與。
- （十）教育學生為學校與家長共同責任的共識。
- （十一）養成學校與社區互相關心之習慣。
- （十二）學校與社區互相依存可增進彼此的互動關係。

顏麗琴（2001）認為學校內部公共關係的目的有四：

- （一）增進校內成員間，相互的了解、信任與支持。
- （二）建立校內成員間的和諧關係，並加強彼此合作。
- （三）建立學校內部有效的溝通，預防及消弭問題與衝突之發生。
- （四）使學校與成員成爲一個生命的共同體，達成學校及教育目標。

黃瓊慧（2002）綜合學者專家的看法，認為學校公共關係的目的如下：

- （一）發展學校公關能夠即時預警、有效消除誤解。
- （二）落實學校公關能促進雙向溝通、增進教學效能。
- （三）發展學校公關能利己利人、實現社會責任。

鄭彩鳳（2002）針對學校公共關係的定義，歸納並引申出學校公共關係的四項目的如下：

- （一）增進公眾對學校瞭解。

- (二) 廣蒐公眾對學校的意見。
- (三) 獲致公眾對學校支持。
- (四) 促使學校的積極發展。

賴益進（2004）歸納學校公共關係的三項目的如下：

- (一) 增進學校與公眾彼此的瞭解，以建立和諧互賴的關係。
- (二) 爭取公眾的支持，以達成學校的教育目標。
- (三) 使公眾了解教育的重要性及責任。

綜合上述學者的看法，幼稚園公共關係的目的如下：

- (一) 與家長、社區互動，以獲得信任與肯定：家長和社區民眾為幼稚園外部公共關係建立的主要對象，把握與家長和社區溝通互動的管道，以取得家長對幼稚園的信任和增進社區與幼稚園資源互惠的目的。
- (二) 與教職員建立公共關係，以凝聚園內向心力：內部公共關係的建立是幼稚園推展公共關係重要的一環，所謂「安內才能攘外」，即唯有整合園內教職員的資源與力量，並取得園內教職員的支持與信任，才能進一步推展外部公共關係。
- (三) 提升整體效能，達成教育目標：幼稚園公共關係的建立，除了幫助與園內外成員有良好的互動與溝通，危機事件的處理與應對等，也可提升幼稚園在教學、行政的效能，促進幼稚園的整體品質的提升，以達成幼兒教育目標及永續經營的目的。

肆、學校公共關係的相關研究

本研究旨在探討幼稚園公共關係推展與學校效能之關係，因此，一般企業公共關係或是其他組織公共關係的探討不在本研究的範圍內；更由於國內有關幼稚園公共關係的研究甚少，故本研究的文獻蒐集以學校公共關係為主，期望藉由現有的學校公共關係研究，進一步了解幼稚園的公共關係。以下分為研究者、論文題目、研究方法和研究層面加以呈現，如表 2-2-2 所示：

表 2-2-2 學校公共關係相關研究

研究者 (年份)	論文題目	研究方法	研究層面
陳慧玲 (1990)	國民小學推展學校公共關係之理論與實務研究	文獻分析、問卷調查	1.輿論調查 2.計畫決策 3.傳播行動 4.評估校正
楊如晶 (1993)	台北縣市國民中學公共關係之研究	文獻分析、問卷調查	1.實施過程 2.實施方法 3.實施原則 4.整體檢討
林泊佑 (1994)	國民小學公共關係與組織效能之相關研究	文獻分析、問卷調查	1.校內成員 2.學校與學生家長、社區人士 3.學校與社區機構團體 4.學校與教育局 5.學校與市議會
林月盛 (1995)	國民小學公共關係、教師參與程度與學校效能之研究	文獻分析、問卷調查	1.計畫周詳 2.服務滿意 3.溝通訊息 4.公眾支持
顏如玉 (1998)	國民小學公共關係之調查研究(分學校人員及家長)	文獻分析、問卷調查	1.家長參與學校的重要性 2.學校公共關係計畫決定 3.學校公共關係計畫執行 4.學校對內溝通 5.學校與家長溝通 6.學校公共關係評估
張明文 (1998)	國民中小學公共關係研究--以桃園縣為例	文獻分析、問卷調查、訪談	1.教育輸入：經費與設施、推展能力、調查與計畫 2.教育歷程：校園資源共享、外部傳播行動、內部傳播行動 3.教育產出：社區民眾支持、服務滿意度、回饋修正
劉維奪 (2000)	國民小學公共關係與行政決定之研究	文獻分析、問卷調查	1.校內公共關係：規劃與執行、教職員滿意程度、教職員服務士氣 2.校外公共關係：人際與溝通、行銷與回饋、支持與影響
林振中 (2000)	國民小學推展公共關係與學校效能之研究	文獻分析、問卷調查、訪談	1.計畫與決策 2.服務滿意程度 3.訊息與溝通 4.傳播與行銷
顏麗琴 (2001)	臺北市國民中學學校內部公共關係與學校效能關係之研究	文獻分析、問卷調查、訪談	1.成員互動程度 2.意見交流程度 3.參與決定程度 4.訊息傳達程度 5.訊息回饋程度
洪啓昌 (2001)	台北縣國民小學公共關係與學校效能關係之研究	文獻分析、問卷調查、訪談	1.意見互動程度 2.物質支持程度 3.行動參與程度 4.訊息傳播程度 5.結果回饋程度 6.資源互惠程度
楊育絲 (2002)	彰化縣國民小學公共關係與學校效能關係之研究	文獻分析、問卷調查、訪談	1.計畫與決策 2.服務滿意程度 3.訊息與溝通 4.傳播與行銷

表 2-2-2 (續)

王月汝 (2002)	國民小學校長溝通行為與學校公共關係之研究	文獻分析、問卷調查	1.計畫擬定 2.溝通管道 3.公眾支持 4.行銷推廣
林進丁 (2002)	都會型國民小學學校公共關係之研究—以台中市為例	文獻分析、問卷調查	1.學校與家長關係 2.學校公關計畫與決策 3.學校運用資源能力 4.學校內部公關 5.學校外部公關 6.學校公關成效評估 7.學校公關的檢討與修正
黃瓊慧 (2002)	國民小學公共關係之研究---以個案學校為例	深度訪談	1.民意調查 2.溝通參與 3.公關活動 4.行銷策略 5.危機管理 6.評估校正
何麗香 (2003)	花蓮縣國小女性校長學校公共關係之研究	深度訪談、文件分析	1.家長與社區 2.民意代表 3.新聞媒體 4.教育局 5.同級機關 6.校內師生
吳定哲 (2003)	國民小學在職人員對學校公共關係知覺之研究—以台東縣為例	文獻分析、問卷調查、訪談	1.計畫編訂 2.資源參與 3.溝通傳播 4.評估回饋
賴益進 (2004)	台灣省中部地區國民小學學校公共關係調查研究	文獻分析、問卷調查	1.學校公共關係計畫與評鑑 2.學校內部公共關係 3.學校與家長關係 4.學校與社區關係 5.學校與媒體關係 6.學校危機公共關係
王材源 (2004)	國民小學學校公共關係之研究j 以中部四縣市為例	文獻分析、問卷調查	1.計畫決策程度 2.校內公共關係 3.校外公共關係 4.成效回饋程度
辜明祥 (2004)	雲林縣小型國民小學內部公共關係之現況研究	文獻分析、問卷調查	1.溝通表達與成員互動 2.參與決定程度 3.訊息傳達交流 4.學校內部公共關係 5.整體學校內部公共關係
戴安台 (2004)	國民小學公共關係與學校效能相關之研究-以桃園縣為例	文獻分析、問卷調查、訪談	1.公共關係計畫、目標的執行與評鑑 2.通暢學校成員與行政人員之間的溝通管道 3.建立學校與校外溝通的直接或間接管道 4.瞭解組織內外成員對學校公關之態度或意見
汪忠獻 (2005)	臺南縣國民小學學校公共關係實施現況與問題之研究	文獻分析、問卷調查	1、計畫決策 2、校內公關 3、校外公關 4、評估回饋
沈振基 (2005)	台南市國民小學推展公共關係現況之調查研究	文獻分析、問卷調查	1、基本觀念 2、計畫與行動 3、教師滿意度 4、社區、家長與媒體的互動 5、危機管理

由表 2-2-2 學校公共關係相關研究中，研究者發現：

一、就研究的時間而言：有關學校公共關係的研究，由陳慧玲（1990）首開先河，其後，並無明顯的增加，直到 2000 年後，學校公共關係的研究逐漸受到重視，也持續增加中。由此可見，學校公共關係的議題逐漸受到重視。

二、就研究的範圍而言：上述的 22 篇研究中，19 篇是以國民小學的校長、行政人員或是教師為對象進行研究；2 篇是針對國民中學的公共關係推展進行探討；1 篇是以工職學校的教育人員為主要對象。研究者發現，學校公共關係的研究範圍以國民小學居多，可知公共關係的推展在小學受到重視，而幼稚園是與小學接軌的學習環境，應該藉由國民小學推展公共關係的經驗，而建立幼稚園的公共關係。

三、就研究的對象而言：由上述研究發現，學校公共關係研究的對象針對不同的研究目的與問題，施測的對象也會有所不同，如王月汝（2002）的研究以高雄縣國民小學主任、組長、教師等 700 人為樣本。而何麗香（2003）的研究則針對 6 女性校長做深度訪談。

四、就研究方法而言：由上述研究發現，探討公共關係策略、實施現況及教育人員對公共關係的知覺等研究中，較常使用文獻分析法及問卷調查法，其次是問卷調查法，輔以訪談以充實研究的實務內容，另外，也有 2 篇研究（黃瓊慧，2002；何麗香，2003）是以深度訪談為主要的研究方法。

五、以研究層面而言：研究層面是問卷的基礎，根據研究目的、問題及文獻探討，研究者可擬定研究主要的探討層面，大致可分為學校公共關係的實施步驟與程序（林月盛，1995；張明文，1998；陳慧玲，1990；楊如晶，1993）、學校公共關係的對象（何麗香，2003；林泊佑，1993）及公關傳播溝通程度（洪啓昌，2001；顏麗琴，2001），近幾年的文獻則慢慢偏向綜合上述的分類（王材源，2004；吳定哲，2003；黃瓊慧，2002；賴益進，2004）。

在上述相關研究中，研究者依據研究結論分析如下：

一、學校公共關係的整體表現：大部分的研究結果皆顯示公共關係的現況達良好

的程度（王材源，2004；林泊佑，1994；林進丁，2003；洪啓昌，2001；楊育絲，2002）；少數研究結果屬於不佳狀況（陳慧玲，1990；楊如晶，1993；顏如玉，1998），究其原因，對象的不同以及時代背景可能造成差異，因近年來公共關係的概念已漸漸受學校單位重視，因此，公共關係的現況亦趨於良好；而過去並未有探討幼稚園公共關係的文獻，職是之故，幼稚園是否需要推展公共關係及實際成效有待進一步研究。

二、研究對象多為國小校長及教師：國小的公共關係推展，是過去研究所關注的焦點，透過針對校長、教師的問卷調查，了解國民小學在公共關係的推展現況及教育人員知覺的差異情形，研究結果也顯示目前國民小學的公共關係大致良好，且教育人員的知覺上有顯著差異；然而，並沒有將幼稚園列為研究對象的文獻，幼稚園的人員編制與規模大小與國民小學有所差異，在公共關係的推展上，在人力、財務及資源亦有所不同，因此，幼稚園推展公共關係的型態似乎不同於國小。此外，教育人員的知覺上，因幼稚園教師多身兼行政工作，因此，對於公共關係的知覺程度可能沒有專任行政或兼任行政上的差異。

三、研究問題的多樣化：上述研究中都以公共關係為主要研究的議題，但根據研究工具編製的不同，研究結果亦有差異，多數研究都探討了公共關係目前推展的現況，及不同背景的教育人員對於公共關係的知覺是否有差異；另外則有部分研究在探討教育人員的知覺後，進一步了解學校推展公共關係的實際作法與困境。本研究考量幼稚園對於公共關係的了解有限，僅針對幼稚園公共關係的現況及教育人員的知覺程度作探討，期望後續研究可進一步研擬出幼稚園推展公共關係的實際作法及可能的困境。

伍、不同背景變項之學校及教育人員，其學校公共關係之差異

以下針對不同背景變項對學校公共關係之差異情形作探討，以決定哪些變項適合用於探討幼稚園教育人員對學校公共關係的知覺及差異，相關研究如表 2-2-3。

一、年齡方面：林進丁（2003）針對台中市國民小學學校人員的研究中顯示，年

齡愈大的學校人員比年齡愈小的學校人員較肯定學校公共關係目前的成效及對學校公共關係有較高的期望。公共關係的概念在幼稚園仍然不普遍，因此，本研究期望透過問卷的調查，瞭解不同年齡的幼稚園教育人員對公共關係的知覺是否有所不同。

二、服務年資方面：研究顯示服務年資的深淺對學校公共關係的知覺有顯著的差異，年資深者對學校公共關係的知覺與滿意感高於年資淺者（王材源，2004；段立國，2007；張明文，1998）。顏麗琴（2001）的研究發現，年資在 26 年以上的教育人員對學校公共關係的之決程度較高。年資的深淺對於幼稚園公共關係是否有所差異，實為本研究欲探討的假設之一。

三、擔任職務方面：在校擔任職務的不同，對於公共關係的知覺與期望有顯著的差異，多數研究皆顯示，校長及擔任行政工作的教育人員對學校公共關係的知覺程度較高（王材源，2004；王月汝，2002；洪啓昌，2001；劉維奪，2001）；林進丁（2003）的研究結果顯示，校長比學校的級任教師、科任教師較肯定學校公共關係目前的成效，而比學校的級任教師、科任教師、警衛及臨時約僱人員對學校公共關係有較高的期望。

四、教育程度（最高學歷）方面：研究者針對不同的變項探討學校教育人員對公共關係的知覺、期望或肯定與否，結果顯示學歷的高低對於公共關係的知覺和期望有顯著差異，林進丁（2003）的研究發現，高中以下畢業之學校人員較肯定學校公共關係的成效，而研究所畢業（含四十學分班）之學校人員對學校公共關係有較高的期望。普遍而言，學歷較高者對於學校公共關係的態度較為肯定，但王材源（2004）的研究中卻發現「師專以下」學歷者對於學校公共關係的知覺較為肯定。

五、學校規模方面：學校規模的大小對於學校公共關係的差異性過去的研究有不同的看法，多數認為學校的規模大小對學校公共關係沒有顯著的差異（洪啓昌，2001；段立國，2007；顏麗琴，2001），即不同規模之學校人員知覺學校公共關係的實際狀況、個人期望狀況均無差異；也有其他研究認為學校規模的大小對公

共關係有顯著差異（王材源，2004；汪忠獻，2005），賴益進（2004）的研究認為，國小教育人員對學校公共關係期望狀況及實際狀況知覺會因學校規模不同而有顯著差異。

表 2-2-3 不同背景變項之學校及教育人員，其學校公共關係之差異

張明文(1998)	論文題目：國民中小學公共關係研究--以桃園縣為例
	研究對象：以桃園縣國民中學、小學校長、主任、組長或專任職員、教師、家長會長及委員 948 人
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 男性在公共關係整體得分與各層面平均數皆高於女性。 2. 國民小學在公共關係整體得分與各層面平均數皆高於國民中學。 3. 鄉鎮地區的學校對推展公共關係工作整體滿意的感受程度較高。 4. 校長、家長會長對推展公共關係工作整體滿意的感受程度較高，主任、家長委員次之。 5. 服務年資長對推展公共關係工作整體滿意的感受程度較高。 6. 研究所畢業（含四十學分班結業）的學校人員對推展公共關係工作整體滿意的感受程度較高。 7. 服務年資較長的家長會人員對推展公共關係工作整體滿意的感受程度較高。 8. 學歷、職業不同的家長會人員在推展公共關係上並無差異。 	
劉維奪(2001)	論文題目：國民小學公共關係與行政決定之研究
	研究對象：高高屏三縣市公立國小為母群體，採分層隨機取樣方式，抽取國民小學校長、主任、組長、教師、職員等共 1043 人為受試者
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學校公關之推展類皆良好、行政決定之運作尚可。 2. 學校公關與行政決定有密切相關。 3. 學校公關的推展，因教職員之職務、服務年資、行政年資、學歷、學校所在地、創校歷史等不同而有顯著差異。 4. 行政決定因教職員之職務、服務年資、行政年資不同而有顯著差異。 5. 學校公關各層面中，以「支持與影響」對整體行政決定之預測力最高。 6. 學校校外公關對整體行政決定之預測力，比校內公關來得高。 	

表 2-2-3 (續)

<p>王月汝(2002)</p>	<p>論文題目：國民小學校長溝通行為與學校公共關係之研究 研究對象：以高雄縣國民小學主任、組長、教師等 700 人為樣本</p>
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學校校長溝通行為、學校公共關係之現況大致良好。 2. 校長溝通行為與學校公共關係有密切相關。 3. 教師對校長溝通行為的知覺，因教師之性別、教育程度、擔任職務、服務年資、學校規模、校長性別的不同有顯著差異。 4. 教師對學校公共關係的知覺，因教師之性別、擔任職務、校長性別的不同有顯著差異。 5. 背景變項中以教師性別、校長性別對整體學校公共關係有預測力。 	
<p>林進丁(2003)</p>	<p>論文題目：都會型國民小學學校公共關係之研究—以台中市為例 研究對象：以台中市國民小學學校人員為研究對象，以「分層立意取樣」方式，抽取 15 所公立國民小學學校人員 569 人進行問卷調查</p>
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學學校人員知覺學校公共關係實際狀況的整體表現屬於中上程度。 2. 國民小學學校人員知覺學校公共關係個人期望狀況的整體表現屬於中上以上的程度。 3. 國民小學學校人員知覺學校公共關係實際狀況尚未能達個人的期望目標。 4. 男性比女性、年齡愈大比年齡愈小、服務年資深比年資淺的學校人員較肯定學校公共關係目前的成效及對學校公共關係有較高的期望。 5. 校長比學校的級任教師、科任教師較肯定學校公共關係目前的成效，而比學校的級任教師、科任教師、警衛及臨時約僱人員對學校公共關係有較高的期望。 6. 高中以下畢業之學校人員較肯定學校公共關係的成效，而研究所畢業（含四十學分班）之學校人員對學校公共關係有較高的期望。 7. 不同規模、不同學區特性、不同學校歷史之學校人員知覺學校公共關係的實際狀況、個人期望狀況均無差異，惟不同學區特性之個人期望狀況「學校內部公共關係」層面，商業區所得平均數顯著高於文教區。 	
<p>吳定哲(2003)</p>	<p>論文題目：國民小學在職人員對學校公共關係知覺之研究—以台東縣為例 研究對象：以台東縣國民小學 57 所 514 位學校人員為樣本，回收有效問卷共計 389 份</p>
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學在職人員知覺的學校公共關係現況屬於中上程度，以溝通傳播層面表現最佳。 2. 國民小學在職人員之性別、學歷、學校位置變項對學校公共關係知覺上無差異性。 3. 不同職務之在職人員對學校公共關係資源參與、溝通傳播層面上，校長的表現比較好。 	

表 2-2-3 (續)

<p>4. 不同服務年資之在職人員對學校公共關係知覺上資深在職人員表現比較好。</p> <p>5. 不同學校規模之在職人員對學校公共關係知覺上中型學校表現比較好。</p> <p>6. 學校公共關係中校長是對外的主要代表，主任次之，教師是最直接的實際執行者。</p>	
王材源(2004)	論文題目：國民小學學校公共關係之研究；以中部四縣市為例
	研究對象：中部四縣市國民小學學校成員為研究對象，以「分層隨機取樣」方式，抽取國民小學學校成員 750 人進行問卷調查
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學學校公共關係之實際狀況屬於中上程度。 2. 國民小學學校成員對整體學校公共關係推展之期望狀況屬於中上程度。 3. 國民小學學校成員對學校公共關係實際狀況與期望狀況知覺，因個人背景變項與學校情境變項不同而有顯著差異。 4. 學校成員對學校公共關係的知覺，因性別、擔任職務、最高學歷與服務年資的不同而有顯著差異情形。 5. 學校公共關係之運作歷程中，校長是主要核心人物，主任次之，而教師是最實際的參與者。 6. 不同學校規模之學校成員對學校公共關係知覺上中小型學校表現比較好。 7. 缺乏固定經費、校務工作負擔沉重、工作重點不明確為國民小學學校推動學校公共關係之三大困境。 	
汪忠獻(2005)	論文題目：臺南縣國民小學學校公共關係實施現況與問題之研究
	研究對象：研究對象為台南縣國民小學教育人員（包括校長、主任、組長、教師），總共發出問卷 723 份，回收 641 份，
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 台南縣國民小學推展公共關係之現況方面屬於「中上」程度，在「校內公共關係」與「校外公共關係」的表現已達「符合」之程度。 2. 不同個人背景變項的國民小學教育人員對學校公共關係推展現況的知覺有顯著差異，其中以性別、職務為最重要影響變項，其次為服務年資與學歷。 3. 不同學校環境變項的教育人員對學校公共關係推展現況的知覺有顯著差異。其中以學校所在位置影響較大，其次為學校規模與創校年數。 	

資料來源：研究者整理。

陸、學校公共關係的層面分析

本研究針對相關文獻的研究工具進行分析，以歸納本研究之研究層面，如表 2-2-4 所示。公共關係的研究層面包含輿論調查、計畫決策、校內公關、校外公關、危機管理、資源互惠等，本研究依據表 2-2-2 文獻探討的結果，以公共關係推展的過程為依據，選擇下列五個層面作為本研究探討幼稚園公共關係的內涵：

- (1) 輿論調查（包含執行前的意見調查和執行後的滿意程度）；
- (2) 計畫決策；
- (3) 校內訊息傳播；
- (4) 校外訊息傳播；
- (5) 評估回饋。

表 2-2-4 公共關係研究層面分析

	基本觀念	輿論調查	計畫決策	校內公關	校外公關	評估回饋	危機管理	資源互惠	行銷推廣	其他
陳慧玲（1990）		◆	◆	◆	◆	◆				
楊如晶（1993）			◆	◆	◆	◆				
林泊佑（1994）				◆	◆					
林月盛（1995）		◆	◆	◆	◆	◆				
顏如玉（1998）			◆	◆	◆	◆				
張明文（1998）			◆	◆	◆	◆				◆
劉維奪（2001）			◆	◆	◆	◆			◆	
林振中（2001）		◆	◆	◆	◆				◆	
顏麗琴（2001）			◆	◆	◆	◆				
洪啓昌（2001）				◆	◆	◆		◆		
楊育絲（2002）		◆	◆	◆	◆					
王月汝（2002）			◆	◆	◆	◆			◆	
林進丁（2002）			◆	◆	◆	◆		◆		
吳定哲（2003）			◆	◆	◆	◆		◆		
賴益進（2004）			◆	◆	◆	◆	◆			
王財源（2004）			◆	◆	◆	◆				
辜明祥（2004）				◆						
戴安台（2004）		◆	◆	◆	◆					
汪忠獻（2005）			◆	◆	◆	◆				
沈振基（2005）	◆	◆	◆		◆		◆			
總計（共 20）	1	6	17	19	19	14	2	3	3	1

資料來源：研究者整理。

第三節 學校效能的理論與相關研究

「效能」一詞在各領域皆有提及，舉凡「組織效能」、「領導效能」及「學校效能」等。學校效能是屬於效能的一環，亦是學校組織中重要的指標，因此，幼稚園要增進整體效能和品質，應由效能的落實與提升開始。本節針對學校效能的內涵、理論模式、及相關研究作分析。

壹、學校效能的內涵

教育的成敗攸關一個國家未來的發展，因此各國的教育改革開始致力於教育品質的提高、追求卓越，並開始關注於各級學校整體效能的情形；學校效能(school effectiveness)又稱學校組織效能，它是學校辦學的核心，亦可確保每個受教者的學習效果(劉焮君，2005；戴安台，2004)。以下列出國內外學者對學校效能的定義：

Purkey 和 Smith (1983) 認為，學校效能除了學生的智育成績表現外，還必須具備校長領導、學校組織氣氛、課程與教學、學校文化與價值等多元特性。

吳清山(1992)將學校效能定義為一所學校在各方面均有良好的績效，它包括學生學業成就、校長的領導、學校的氣氛、學習技巧和策略、學校文化和價值，以及教職員發展等，因而能夠達成學校所預定的目標。

Stoll 和 Fink (1993) 認為有效能的學校包括普遍任務、傳導性學習氣氛及強調學習三個層面，普遍任務層面包含教學領導、清楚的目標、分享的價值與信念；傳導性學習氣氛層面包含學生投入和責任感、物質環境、積極的學生行為、父母和社區的投入與支援；強調學習層面則包含教師發展、教學與課程的重視、時常監督學生的進步等。

戴安台(2004)認為學校效能乃是學校在整體上實際的表現情形。其中包括學生的整體表現、內部成員需求滿足的程度、學校組織目標的達成及內外部之協調等，因而達成學校的教育目標。

吳國貞(2005)發現，學校效能的範疇廣博，舉凡牽涉到學校運作的內部和外部因素，可測量及不可測量的學校表現，都是學校效能討論的範圍。

劉佩君（2005）指出學校效能是一所學校在各方面都有良好的績效表現，而各個方面包含了行政表現、教師表現、幼兒與學校整體表現、組織氣氛與公共關係等方面。

段立國（2006）綜合國內外研究學者對「學校效能」定義之分析及看法，將學校效能歸納為：學校中的成員包括校長及教職員工生，為達成其預定的教育目標而產生教學、行政預期的結果，在各方面均有良好的成效；包含「環境規劃配置」、「校長領導表現」、「教師教學與學生學習」、「成員工作滿足」、「學校溝通協調」、「社區家長支持」六個層面，並能滿足組織成員需求之程度。

王朝貞（2006）綜合學者所提出的概念，將學校效能的內涵歸納為：

- 1、行政效能：係指明確的學校目標與校務計畫、校長的領導能力與表現、行政溝通協調良好、訂定人性化的規章制度、並能有效地支援教師教學。
- 2、教師效能：指教師能持續專業成長、有效的親師溝通與班級經營、善用現代化的教學媒體、編擬適性教材、運用靈活的教學技巧、增進學生學習成果。
- 3、學生效能：學生效能係指學生學習與行為的綜合表現，而學生是學校教育的主體對象。
- 4、環境效能：指校園規劃與建築有利於學生學習、教學設備新穎而充實且能符合教師教學需求、環境設施之管理與維護良好。
- 5、公關效能：學校組織氣氛和諧融洽、與家長或社區保持良好的互動、獲得認同與肯定、樂於提供各項資源並積極協助推動校務。

隨著現代社會快速變遷及科技的進步，國人對學校教育品質的需求，逐步增加。職是之故，學校教育必須加速革新、提升效能，才能符應社會大眾對教育的需求，促進社會發展（張德銳，1994）。綜合上述，學校效能的範疇廣博，包括行政運作、教師效能、以及學生效能等，而欲達成彼等效能，則需透過有計劃、有系統的方法與步驟，以達成高品質的學校效能（張奕華，1997）。本研究將幼稚園學校效能定義為：「幼稚園整體發展的表現情形，其中包含行政效能、教師教學、幼兒表現、園所氣氛、園長領導、環境規劃等部份，進而達成幼稚園的目

標」。

貳、學校效能理論模式

學校與其他正式組織有所差別，評量效能的模式仍可藉用其他效能的評量模式，整體而言，學校效能的評量模式可分為下列四種（如表 2-3-1）：目標中心模式（goal-centered model）、系統資源模式（system-resource model）、參與滿意模式（participant-satisfaction model）及整合模式（integrated goal-resource system model）。

表 2-3-1 學校效能評量模式

	目標中心模式	系統資源模式	參與滿意模式
組織的結果	學生在基本能力上的成就	組織的健康和生存	成員的滿意程度
評量	常模或效標參照成就測驗	士氣、共識、革新、適應能力	學校效能的感受量表
效能層面	1.安全和諧的環境 2.明確的學校任務 3.教學的領導 4.高度的期望 5.學生學習的時間 6.教學課程的協調 7.家庭學校間的關係	1.教職員的素質 2.整個教學課程 3.心理氣氛 4.組織氣氛 5.人際關係 6.溝通過程 7.決定過程 8.資源和設備 9.學區和社區的支持	1.學生教育上的滿意程度 2.學生學術上的發展 3.學生生涯的發展 4.學生個人的發展 5.教學和行政人員工作上的滿意程度 6.教育人員的素質和專業上的發展 7.系統開放的程度以及和社區之間的互動關係 8.獲取資源的能力 9.組織的「健康」情況

資料來源：吳清山（1992）。學校效能研究。台北：五南。

以下針對各模式的基本假定分別說明如下（盧彥賓，2006）：

一、目標中心模式

目標中心模式的基本假定為：（一）組織中有一群理性的決策者，其心中存有一套意圖追求的目標；（二）目標的訂定必須具體可行，使參與者完全的瞭解並依循目標而執行，簡言之，組織會主動去追求一套目標。

二、系統資源模式

目標中心模式將組織視為一個理性的封閉系統，忽視組織的動態性質，因此，學者提出系統資源模式。系統資源模式的基本假定為：（一）組織是一個利

用其外部環境的開放系統；(二) 當組織在達到一個規模之前，其所面臨的需求已極為複雜，因此，不可能以少數幾個項目來訂定有意義的組織目標。

三、參與滿意模式

在人群關係學派中，將組織成員視為「社會人」而非「經濟人」；人之所以貢獻其心力於組織，主要原因是組織能夠給他最大的滿足，故組織的生存與發展必須先確定其成員的滿足。參與滿意模式的基本假定為：(一) 組織靜態結構的改善，並不能使組織發揮其最大成效，必須同時對「人」方面的問題有所改善，因為組織是人的集合體，所以是人在做決策，而不是組織在做決策，組織目標只有在幫助成員滿足其需求時才有意義；(二) 組織的活動必須有益於成員的福利，組織所追求的目標才有意義。

四、整合模式

整合模式是一個具有時間層次、不同的組織層次、多樣的組成份子、與多樣的效標四種特性：(一) 時間層次：時間在組織效能上的影響，可視為從短程經由中程以至長程一系列成功的連續體；就學校而言，短程效能指標包括學生學習成就、士氣、工作滿足和忠誠度，中程效能指標包括學校組織和教學方案的適應性與發展、教育人員的生涯進程，以及畢業學生的成就；長程的指標則為組織的生存。(二) 不同的組織層次：組織效能的分析單位是「組織」不是「個人」，因此組織層次可分為個人、教室、學校、學區。(三) 多樣的組成份子：就教育情境而言，包含學者、家長、學生、教師、政客、政府官員、納稅人，可以說是各種不同的利益團體的組合。(四) 多樣的效標：所有組織要成長與發展，必須滿足適應力、目標達成、整合與潛在因素四大層面。

幼稚園學校效能是效能的一環，妥善運用整合模式，透過園長的領導、教師的參與和自我學習、公共關係的建立、資源的運用、決策的制定等歷程，發展出具有辦學績效的幼稚園。

參、學校效能的特徵

茲將國內外學者有關學校效能特徵的看法，分述如下，藉以對學校效能有深入的瞭解。

Purkey 和 Smith（1983）認為有效能學校的特徵是：

1、學校場所的管理；2、教學的領導；3、教職員穩定性；4、課程銜接和組織；5、整個學校教職員的發展；6、家長的支持與參與；7、學術成功的認可；最大的學習時間；9、學區的支持。

Clark、Lotto 和 Astuto（1984）在「有效能學校與學校改革」一文中，認為學校效能應包括領導（leadership）、效力（efficacy）與效率（efficiency），並分別從核心要素（core elements）和輔助要素（facilitating elements）兩方面探討。

1、領導（leadership）

（1）核心要素：積極的氣氛、清晰的目標、教師導向的教室管理、教師在職進修以促進有效的教學。

（2）輔助因素：價值觀與目標的一致、長程的計畫與協調、教師流動率低及學生對學校改革的支持。

2、效力（efficacy）

（1）核心因素：高度的成就期望、教室中合作的活動與團體互動、全體教師參與學校改革、學術成就的獎勵、適度的學習難度及師生的和諧關係。

（2）輔助因素：績效責任的確立、學生的獎勵措施、不強調嚴格的能力分班及重視家庭作業。

3、效率（efficiency）

（1）核心要素：有效地運用教學時間、持續不斷的檢討、評鑑與回饋、安全有秩序且有紀律的環境、結構完整的教室活動等。

（2）輔助要素：個別化學習工作的機會及學習機會的多寡與方式。

Scheerens（1990）認為學校效能的特徵如下：

1、穩定、有次序性的學校氣氛；2、學生成就的高度期望及學校政策的成就；3、

教育領導；4、學生學習過程的定期評估；5、建立基本技能的明確目標；6、教師之間的一致與和諧。

肆、學校效能的相關研究

本研究旨在探討幼稚園公共關係推展與學校效能之關係，目前針對幼稚園學校效能探討的文獻甚少，因此，本研究搜尋國小、國中之學校效能研究及探討及他變項與學校效能關係之研究，期望藉由過去文獻的分析，歸納出研究的架構與層面，作為幼稚園學校效能運作現況的評估指標。以下分為研究者、論文題目、研究方法和研究層面加以呈現，如表 2-3-2 所示：

表 2-3-2 學校效能相關研究

研究者	論文題目	研究方法	研究層面
張奕華 (1997)	國民小學組織學習與學校效能之研究	文獻分析、問卷調查	1.校長效能 2.行政效能 3.教師效能 4.學生效能 5.社區效能
林婉琪 (1999)	國民小學教師士氣與學校效能關係之研究- 以台灣北部地區三縣為例	文獻分析、問卷調查	1.教師教學品質 2.學生學習表現 3.教師工作滿足 4.師生互動關係 5.社區家長支持 6.行政溝通協調
戴振浩 (2000)	國民小學男女校長領導特質對學校效能影響之研究	文獻分析、問卷調查	1.學校發展 2.學校設備 3.校園環境 4.績效管理 5.學校氣氛 6.課程設計 7.教師教學 8.學生學習 9.師生關係 10.社區關係
楊進成 (2000)	國民小學校長營造學習型組織與學校效能關係之研究-以台北縣為例	文獻分析、問卷調查	1.環境設備 2.行政領導 3.教師教學 4.學生表現 5.社區支持 6.學校氣氛
王慧秋 (2001)	桃園縣國民小學學校效能之研究	文獻分析、問卷調查	1.學生成就 2.校長領導與學校氣氛 3.教師教學 4.社會關係 5.學校資源
辛武男 (2003)	國民小學校長行政溝通行為、衝突管理策略與學校效能關係之研究	文獻分析、問卷調查	1.學校環境規劃 2.校長領導表現 3.教師教學品質 4.學生學習表現 5.學校家庭關係
陳慶雲 (2004)	家長會組織運作對學校效能影響之研究 以桃園縣立竹圍國民中學為樣本	文獻分析、問卷調查、訪談	1.行政管理 2.學校與家長關係 3.教學品質 4.學生表現

表 2-3-2 (續)

王欽洲 (2006)	國民小學行政人員工作壓力 與學校效能之研究	文獻分析、問 卷調查	1.行政管理 2.教學品質 3.學生表 現 4.家長認同
劉瑞梅 (2006)	台南縣市國民小學校長領導 風格、行政溝通與學校效能 關係之研究	文獻分析、問 卷調查	1.教師教學品質 2.行政績效 3.學 生學習表現 4.學校社區關係 5.組 織氣氛
許皓婷 (2006)	澎湖縣國民小學女性校長領 導型態與學校效能關係之研 究	文獻分析、問 卷調查	1.學校環境規劃 2.行政溝通協調 3.學校課程安排 4.教師教學品質 5.教師工作滿意 6.學生行為表現 7.學生學習表現 8.家長社區參與

資料來源：研究者整理。

綜合上述有關學校效能的研究，泰半是以文獻探討及問卷調查為主要的研究方法；而依據不同的研究主題，有不同的研究對象，例如戴振浩（2000）以校長作為研究對象，探討不同性別的校長之領導特質，對學校效能的影響。陳慶雲（2004）針對家長會組織的調查中，除了校內的教師外，亦加入了家長和社區人士。上述研究中皆是探討國民中、小學在學校效能上的成效，對於幼稚園的效能鮮少被提及，對於幼兒教育的關注焦點，大多落在幼兒的發展、課程、教學、師資等方面，關於提升學校效能的提升與評估，未能充分研究。提升效能和學校的品質息息相關，因此，幼稚園在整體效能的表現，影響著園所辦學的品質與績效。

伍、不同背景變項之學校及教育人員，其學校效能之差異

學校效能的研究中，探討學校教育人員的背景變項包含性別、年齡、年資、教育程度（最高學歷）、擔任職務、學校所在地區、學校歷史、學校規模及創校歷史等，研究的結果不盡相同，以下針對年齡、年資、最高學歷、職務、規模等變項分析相關研究之結果。

一、年齡：探討不同年齡教育人員對學校效能的研究並不多，楊進成（2000）的研究中，顯示不同年齡的教師對學校效能有顯著差異，且年齡高者對學校效能面向較為肯定；劉瑞梅（2006）的研究亦發現台南縣市的國民小學教師，年齡較高者對於學校效能的之決程度較高。目前相關研究甚少，無法判定不同年齡教育人員對學校效能是否有差異性。

二、服務年資：不同服務年資的教育人員在學校效能面向上是否有差異存在，相關研究的結果顯示，較資深的教育人員對學校效能的知覺高於資淺的教育人員（段立國，2007；張奕華，1997；楊進成，2000；劉瑞梅，2006），顏麗琴（2001）的研究更具體說明年資在 26 年以上的教育人員對於學校效能的知覺度較高。但也有部分研究者的研究顯示，年資的不同並不會影響教育人員對學校效能的差異（許皓婷，2006）。

三、最高學歷：不同的學歷對學校效能的差異情形，相關研究有不同的看法，許皓婷（2006）、楊進成（2000）及劉瑞梅（2006）的研究皆顯示，學歷的不同對學校效能沒有顯著的差異；而其他相關研究則發現學歷的高低對學校效能有顯著差異，段立國（2007）認為學歷越高者對學校效能的知覺較高，張奕華（1997）的研究則發現學歷較低者對學校效能的知覺程度較高。不同學歷是否影響對學校效能的知覺，有待研究。

四、擔任職務：教育人員所擔任職務對學校效能的影響，大部分的研究都認為職務的不同對學校效能的知覺與期望有顯著的差異，以學校教育人員而言，校長對於學校效能的知覺高於其他教育人員，而主任、組長及兼任行政工作的教師對學校效能的知覺亦高於級任教師或科任教師（洪啓昌，2001；段立國，2007；張奕華，1997；楊進成，2000；顏麗琴，2001；劉瑞梅，2006）。

五、學校規模：學校規模的大小對於學校效能是否有差異，多數研究認為學校的規模大小對學校效能有顯著的差異（王欽洲，2006；辛武男，2003；林婉琪，1999；洪啓昌，2001；顏麗琴，2001），且研究結果皆顯示規模中、小型之學校對於學校效能的知覺程度較高，戴振浩（2001）及楊進成（2000）更具體指出規模在 12 班以下的學校，對於學校效能的知覺明顯高於其他規模。

表 2-3-3 不同背景變項之學校及教育人員，其學校效能之差異

張奕華（1997）	論文題目：國民小學組織學習與學校效能關係之研究
	研究對象：以台灣省九個縣市的現職國小教師為取樣範圍，採取分層隨機取樣，抽取組長，級任，及科任教師 1245 人為受試者，有效問卷為 942 份

表 2-3-3 (續)

<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學組織學習之現況尚可，學校效能之現況大致良好。 2. 國民小學組織學習與學校效能會因教師人口變項與學校情境變項的不同而有差異。 3. 組織學習與學校效能有密切關係，即組織學習愈好，學校效能也愈佳。 4. 組織學習各層面中，以系統性思考最能解釋並預測學校效能。 5. 所有學校效能的預測變項中，以系統性思考最具有預測力，其次為團隊學習觀念，全面品質管理，服務年資，學校地區。 	
林婉琪 (2000)	論文題目：國民小學教師士氣與學校效能關係之研究- 以台灣北部地區三縣為例
	研究對象：北部地區三縣(台北縣、桃園縣、新竹縣)之公立國民小學教師，抽樣調查 89 所公立國民小學 926 位教師
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學教師士氣與學校效能皆屬高程度的表現。 2. 國民小學學校效能因學校環境變項的不同而有差異。 3. 教師士氣與學校效能整體和各層面具有中度正相關。 4. 教師士氣愈高，學校效能也愈佳。 5. 國民小學教師士氣對學校效能整體與各層面具有中度的解釋力。 	
戴振浩 (2000)	論文題目：國民小學男女校長領導特質與學校效能影響之研究
	研究對象：台北縣、桃園縣各 50 所公立國民小學，選出 1000 個樣本
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學教師所知覺的男校長學校效能中，以校園環境最高，績效管理最低。 2. 國民小學教師所知覺的女校長學校效能中，以校園環境最高，以學校氣氛較低。 3. 專科畢業的教師對於校長學校效能中的學校設備評價高於大學（學院）畢業的教師。 4. 教師兼主任對於校長學校效能中的學校發展、學校設備、學校氣氛、教師教學、社區關係的評價，高於級任教師。 5. 學校規模低於 12 班以下的教師，對於校長學校效能中的學校發展、學校氣氛的評價，高於學校規模在 13-24 班的教師。同時在課程設計的評價亦高於學校規模在 72 班以上的教師。 6. 學校歷史在 10 年以下之教師，對於校長學校效能中的課程設計、績效管理的評價高於學校歷史在 21-30 年的教師。 	
楊進成 (2000)	論文題目：國民小學校長營造學習型組織與學校效能關係之研究 — 以台北縣為例

表 2-3-3 (續)

	<p>研究對象：以台北縣之公立國民小學現任校長、主任、組長、級任及科任教師為範圍，依學校數及規模比例採取分層叢集取樣，共回收有效問卷 689 份</p>
<p>研究結論：</p>	<p>一、教師部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 不同「年齡」、「最高學歷」、「服務年資」、「現任職務」、「學校歷史」、「學校所在地區」、「學校規模」的教師在學校效能上的差異皆達顯著水準。 2. 就整體而言，營造學習型組織與學校效能間呈顯著正相關，亦即營造學習型組織得分較高的國小教師，其學校效能的得分也較高，換言之，其學校效能的實施情形也較好。 3. 低、中、高三組教師在整體營造學習型組織及其各向度與整體學校效能、及其各向度上的差異皆達顯著水準。 <p>二、校長部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 不同「最高學歷」、「校長年資」、「學校所在地區」的校長在整體營造學習型組織及其各向度上的差異皆達顯著水準；不同「最高學歷」校長在「系統性思考」向度上的差異亦達顯著水準。 2. 不同「性別」校長在學校效能的「環境設備」上，不同年齡校長在學校效能的「行政領導」上的差異皆達顯著水準。 3. 就整體而言，營造學習型組織與學校效能間呈顯著正相關，亦即營造學習型組織較高的國小校長，其學校效能的得分也較高，換言之，其學校效能的實施情形也較好。 4. 低、中、高三組校長在整體營造學習型組織及其各向度與學校效能及其各向度上的差異皆達顯著水準。
<p>辛武男 (2003)</p>	<p>論文題目：國民小學校長行政溝通行為、衝突管理策略與學校效能關係之研究</p> <p>研究對象：以高雄縣市公立國小教師為對象，依學校規模及所在地區分層隨機取樣，抽取 117 所國小，共 1010 位受試者進行調查</p>
<p>研究結論：</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高學歷校長、中小型規模及校齡較短的學校，其在學校效能上的表現較佳。 2. 校長的行政溝通行為與學校效能有密切的關連。 3. 校長運用合作及妥協的衝突管理策略，與學校效能的關連性較高。 4. 校長的行政溝通行為、衝突管理策略對學校效能的解釋力，以合作策略為最高。
<p>王欽洲 (2006)</p>	<p>論文題目：國民小學行政人員工作壓力與學校效能之研究</p> <p>研究對象：以嘉義縣市國民小學之主任、組長為調查對象，共發出 290 份問卷，實際回收 265 份，有效樣本 258 份</p>

表 2-3-3 (續)

<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 嘉義縣市國小行政人員在整體學校效能的知覺上，屬於中上程度，在四個層面中，以「教學品質」層面為最高，「行政管理」層面最末。 2. 不同學校規模與學校地區的嘉義縣市國小行政人員在學校效能的知覺上，有顯著差異。 3. 低壓力組的嘉義縣市國小行政人員在學校效能的知覺上大於中壓力組。 4. 嘉義縣市國小行政人員工作壓力對學校效能不具有預測力。 	
劉瑞梅 (2006)	<p>論文題目：台南縣市國民小學校長領導風格、行政溝通行為與學校效能之關係研究</p>
	<p>研究對象：以台南縣、市國民小學教師為研究對象，依學校規模比例分層，採分層隨機抽樣，共抽取 65 所公立國民小學，教師 750 人進行問卷調查，共回收 691 份，有效問卷為 669 份</p>
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學校長領導風格的表現情形尚佳，國小校長行政溝通行為與學校效能的表現情形皆屬中上程度。 2. 不同背景變項在校長領導風格、行政溝通行為及學校效能上大部分具有顯著差異。 3. 國民小學校長領導風格、行政溝通行為與學校效能達顯著正相關。 4. 國民小學校長領導風格、行政溝通行為能有效預測學校效能。 	
許皓婷 (2006)	<p>論文題目：澎湖縣國民小學女性校長領導型態與學校效能關係之研究</p>
	<p>研究對象：以澎湖縣 7 所國民小學女性校長學校之 71 位教師為研究對象，以普查的方式進行調查，有效問卷 66 份</p>
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 澎湖縣國民小學教師普遍知覺到學校效能的概況，其中知覺較高的是「教師教學品質」層面，而對「學生學習表現」層面的知覺則較低。 2. 不同性別、服務年資、教育程度、擔任職務及學校地區之國民小學教師在學校效能知覺上皆無顯著差異存在。 3. 國民小學教師所知覺的女性校長領導型態與學校效能具有顯著的正相關，教師知覺女性校長關懷與倡導行為程度愈高，則學校效能愈佳。 4. 國民小學女性校長領導型態對學校效能具有預測作用，其中倡導行為最能夠預測學校課程安排，關懷行為能夠有效預測行政溝通協調。 	

資料來源：研究者整理。

伍、學校公共關係的層面分析

就研究的層面而言，本研究將上述有關學校效能研究層面，並加入以學校公共關係與學校效能之相關研究，進行研究層面的分析，如表 2-3-4 所示。

表 2-3-4 學校效能研究層面分析

	校長、園長領導	教師教學品質	學生成就表現	師生互動關係	學校氣氛	社區家長支持	學校環境設備	行政管理與績效	行政溝通協調	資源運用	工作滿意、認同感
林月盛(1995)		◆	◆	◆		◆					◆
張奕華(1997)	◆	◆	◆			◆		◆	◆		
林婉琪(1999)		◆	◆	◆		◆			◆		◆
戴振浩(2000)		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆			
楊進成(2000)	◆	◆	◆		◆	◆	◆				
王慧秋(2001)	◆	◆	◆		◆	◆				◆	
林振中(2001)		◆				◆		◆			◆
顏麗琴(2001)				◆	◆				◆		◆
陳郁汝(2002)	◆					◆		◆	◆	◆	
楊育絲(2002)	◆	◆	◆		◆	◆	◆				
辛武男(2003)	◆	◆	◆			◆	◆				
張淑敏(2004)	◆				◆	◆			◆	◆	
陳慶雲(2004)		◆	◆			◆		◆			
許哲文(2005)	◆				◆		◆	◆			◆
王欽洲(2006)		◆	◆			◆		◆			
劉瑞梅(2006)		◆	◆		◆	◆		◆			
許皓婷(2006)		◆	◆			◆	◆		◆		◆
總和	8	13	12	4	8	15	6	8	6	3	6

資料來源：研究者整理

研究者依據上述文獻的探討，學校效能層面包括校長領導、教師教學品質、學生成就表現、學校氣氛、社區家長支持、學校環境設備、行政管理與績效、行政溝通協調與工作滿意和認同感等。研究者考量幼稚園實際現況，並符合研究所需，未納入學生成就表現，因幼稚園的幼兒與國中、小的學生不同，年齡較小，學習的內容亦不同，因此，無法評量幼稚園的幼兒之表現。綜合上述層面選取六層面作為本研究學校效能的內涵：(1) 園長領導；(2) 教師教學品質；(3) 社區家長支持；(4) 行政管理與績效；(5) 行政溝通與協調；(6) 工作滿意與認同感。

第四節 幼稚園公共關係與學校效能之關係

幼稚園公共關係以達成幼兒教育目標為前提，提升幼稚園品質為目的，而幼稚園公共關係與學校效能間是否存在關係，實有探討的必要。本節以學校公共關係與學校效能的研究作分析，分別以在不同背景變項之學校，其學校公共關係與學校效能之差異情形；最後，針對學校公共關係與學校效能之間的關係進行分析，並以研究對象區分為國民小學與國民中學，期望將分析結果延伸至幼稚園領域。

表 2-4-1 學校公共關係與學校效能相關研究

林泊佑(1994)	<p>論文題目：國民小學公共關係與組織效能之相關研究</p> <p>研究對象：台北市公、私立國民小學，1005 位教育同仁（包含校長、主任、組長及教師）</p>
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 台北市國小整體公共關係的推展是偏向積極的。 2. 台北市國小整體組織效能尚稱良好。 3. 在整體公共關係的推展上，公立國小比私立小學積極。 4. 不同創校歷史的國小，其公共關係的推展並無顯著差異。 5. 不同學校規模的國小，其公共關係的推展有顯著差異；以小規模學校最積極。 6. 不同學區特性的國小，其公共關係的推展並無顯著差異。 7. 私立小學的組織效能優於公立國小。 8. 不同創校歷史的國小，其組織效能並無顯著差異。 9. 不同學校規模的國小，其組織效能有顯著差異；以小規模學校最好。 10. 不同學區特性的國小，其組織效能有顯著差異；唯經多重比較結果，並未發現任何兩組間差異達顯著水準。 11. 台北市國小推展公共關係的積極度與組織效能的高低有顯著的正相關存在。 12. 台北市國小推展公共關係的積極度對組織效能的高低具有預測作用。 	
林月盛(1995)	<p>論文題目：國民小學公共關係、教師參與程度與學校效能關係之研究</p> <p>研究對象：以台灣省公立國民小學為母群體，採叢集隨機取樣的方式，抽取教師 1134 人為受試者，進行調查</p>
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學公共關係、教師參與程度與學校效能之現況大致良好。 2. 學校公共關係與學校效能有密切的相關。 3. 學校公共關係、教師參與程度與學校效能因背景變項的不同而有差異。 4. 學校公共關係愈好或教師參與程度愈高，其學校效能也愈好。 5. 所有預測變項中以服務滿意對學校效能最具有預測力。 	
林振中(2000)	論文題目：國民小學推展公共關係與學校效能之研究

表 2-4-1 (續)

	研究對象：以高雄市國民小學學校教育工作人員，包括主任、組長、教師、職員等 1200 人為樣本
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學推展公共關係，與學校效能之現況頗為良好。 2. 學校推展公共關係成效越好，學校效能也越好。 3. 在推展學校公共關係知覺方面，以男性教師、兼任行政人員、越高學歷、資深教師、小型學校等表現比一般教師為優。 4. 在學校效能知覺方面，以小型學校、越高學歷、資深教師、兼任行政人員等表現比一般教師好。 5. 背景變項中，以教師服務年資、擔任職務兩層面，對發展學校效能具有顯著的預測力。 6. 學校推展公共關係各層面，對發展學校效能各層面均具有顯著的預測作用。 	
洪啟昌(2000)	論文題目：台北縣國民小學公共關係與學校效能關係之研究
	研究對象：台北縣公立國民小學之學校人員（包括：校長、主任、組長、學年主任），抽樣調查 72 所公立國民小學 859 位人員，取得有效樣本 748 份
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 台北縣國民小學以「高」公共關係類型的學校為最多，約佔五成。 2. 台北縣國民小學公共關係與學校效能皆屬「中高」程度的表現。 3. 台北縣國民小學公共關係因學校環境、人口變項不同而有差異。 4. 台北縣國民小學學校效能因學校環境、人口變項不同而有差異。 5. 不同程度的學校公共關係在學校效能的表現上不同，高公關學校相對有高學校效能表現。 6. 學校公共關係與學校效能整體與各層面具有中高度正相關。 7. 學校公共關係與學校效能各層面有四個典型相關因素存在。 8. 學校公共關係各層面對整體學校效能具有高度解釋力，其中以「意見互動程度」具有主要預測作用。 	
顏麗琴(2001)	論文題目：臺北市國民中學學校內部公共關係與學校效能關係之研究
	研究對象：臺北市公立國民中學之校長、主任、組長、教師、幹事及工友，抽樣調查 21 所公立國民中學 557 位
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 目前國民中學學校內部公共關係之現況良好。 2. 目前國民中學學校效能之現況良好。 3. 國民中學學校應重視各項會議的功能，增加學校同仁資訊的獲得；並應順應時代的趨勢強化電子資訊媒介的功能。 4. 不同「性別、年齡、服務年資及職務」的學校成員，在國民中學學校內部公共關係量表的得分，達到顯著差異。 5. 不同「性別、年齡、服務年資及職務」的學校成員，在國民中學學校效能量 	

表 2-4-1 (續)

<p>表的得分，達到顯著差異。</p> <p>6. 學校內部公共關係與整體學校效能及各層面具有高度密切的正相關。亦即學校內部公共關係表現程度愈高，學校的效能也愈佳。</p> <p>7. 學校內部公共關係的「成員互動程度」、「訊息回饋程度」、「參與決定程度」及「訊息傳達程度」對於整體學校效能具有高度預測作用。</p>	
楊育絲(2002)	論文題目：彰化縣國民小學公共關係與學校效能關係之研究
	研究對象：彰化縣國民小學之校長、主任、教師，抽樣調查 58 所學校，共回收有效問卷 686 份
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 彰化縣國民小學公共關係的推展現況良好。 2. 不同環境人口變項中，以不同職務、不同服務年資、不同學校位置的教育人員，在整體學校公共關係的知覺達顯著差異。 3. 彰化縣國民小學學校效能的現況良好。 4. 不同環境人口變項中，以不同職務、不同服務年資的學校教育人員，在整體學校效能的知覺達顯著差異。 5. 彰化縣國民小學學校公共關係與學校效能整體與各層面具有中高度正相關。 6. 學校公共關係各層面對整體學校效能具有高度解釋力，其中以「服務滿意程度」具有主要之預測作用。 	
戴安台(2004)	論文題目：國民小學公共關係與學校效能相關之研究-以桃園縣為例
	研究對象：桃園縣國民小學之校長、主任或組長、教師，抽樣調查 59 所學校，共回收有效問卷 731 份
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 桃園縣國民小學公共關係的現況屬中上程度。 2. 不同個人背景變項中，以不同性別、職務、不同學校位置的教育人員，在整體學校公共關係的差異情形達顯著水準。 3. 桃園縣國民小學學校效能的現況良好。 4. 不同個人背景變項中，以不同性別、不同職務、不同服務年資、不同學校規模、不同學校位置的人員，在整體學校效能的知覺達顯著差異。 5. 桃園縣國民小學公共關係與學校效能整體與各層面具有中高度正相關。 	
陳冠蓉(2005)	論文題目：國民小學公共關係與學校效能之研究
	研究對象：基隆市國民小學校長、主任、組長
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學校公共關係之家長參與層面得分最高。 2. 學校效能之教師工作滿意得分最高。 3. 不同性別、服務年資及職務的學校成員，學校公共關係達顯著差異。男性成員高於女性；服務年資愈久的成員得分愈高；擔任行政工作者，所知覺的學校公共關係高於教師。 4. 不同服務年資及職務的學校成員，學校效能達顯著差異。服務年資愈久的成 	

表 2-4-1 (續)

<p>員得分愈高。不同職務的學校成員，所知覺的學校效能有顯著差異；擔任主任者在各個層面抑或總量表的表現上，皆為得分較高者。</p> <p>5. 學校公共關係與整體學校效能呈正相關，亦即學校公共關係的得分愈高，學校效能的得分也愈高。</p> <p>6. 學校公共關係的「意見溝通層面」、「成員合作層面」及「家長參與層面」，對於「學校效能整體」、「學校氣氛凝聚」、「教師工作滿意」、「行政溝通能力」等四個層面具有預測作用。</p> <p>7. 學校公共關係的「成員合作層面」及「家長參與層面」，對於學校效能的「學生行為表現」具有預測作用。但「意見溝通層面」則對「學生行為表現」不具預測作用。</p>	
段立國(2006)	論文題目：中部地區國民小學學校公共關係現況與學校效能之關係研究
	研究對象：台中市、台中縣、南投縣、彰化縣的國民小學當中抽取 815 樣本，整理出有效樣本 722 個進行研究
<p>研究結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國民小學的學校公共關係現況與學校效能屬高程度的表現。 2. 不同變項的學校成員知覺學校公共關係現況和學校效能具有顯著差異。 根據本研究結果發現，在不同變項中，不同性別、不同職務、不同服務年資、不同最高學歷、不同學校地區的學校成員知覺學校公共關係現況與學校效能有顯著差異；僅不同學校規模、不同學校歷史的學校成員知覺學校公共關係現況與學校效能無顯著差異。 3. 學校公共關係現況與學校效能具有高度之正相關。 4. 學校公共關係現況與學校效能之間有典型相關存在。 5. 學校公共關係對學校效能有顯著之預測解釋力。 	

資料來源：研究者整理。

根據表 2-4-1，學校公共關係與學校效能之相關研究，就研究對象而言，可分為二個方面探討，一為以國民小學為對象的研究，二則是以國民中學為對象的研究，分述如下：

一、國民小學相關研究

林泊佑（1994）以台北市國民小學為研究對象，探討台北市國民小學學校公共關係實況及其與學校效能的關係，發現台北市國小推展學校公共關係的積極度，與組織效能的高低有顯著的正相關存在，顯示推展公共關係的積極度，對組織效能的高低有預測作用。

林月盛（1995）以台北縣市國民小學為研究對象，研究顯示學校公共關係與

學校效能有密切的關係，學校公共關係越好或教師參與程度越高，其學校效能也越好，在學校公共關係的變項中，以「服務滿意度」對學校效能最具有預測力。

林振中（2000）以高雄市國民小學學校教育工作人員為研究對象，研究顯示學校推展公共關係成效越好，學校效能也越好，學校推展公共關係各層面，對學校效能各層面均具有顯著的預測作用。林振中進一步提出學校應擬定長期具體的公共關係推展計畫，以發揮公關效用，發展學校效能。此外，增進學校教育工作人員公共關係的知能，以發揮公關效果，藉以提升學校效能。

洪啓昌（2001）以台北縣公立國民小學之學校人員為研究對象，研究發現不同程度的學校公共關係在學校效能的表現上不同，高度公關學校相對具有高度學校效能表現。因此，學校公共關係與學校效能整體與各層面具有中高度正相關而學校公共關係各層面對整體學校效能亦具有高度解釋力，其中以「意見互動程度」具有主要預測作用。

楊育絲（2002）以彰化國民小學之校長、主任與教師為研究對象，研究指出學校公共關係與學校效能整體與各層面具有中高度正相關，且學校公共關係各層面對整體學校效能具有高度解釋力，其中以「服務滿意程度」具有主要之預測作用。

戴安台（2004）在桃園縣國民小學公共關係與學校效能之現況及其關係的研究中，以桃園縣國民小學之校長、主任或組長、教師為研究對象，提出桃園縣國民小學公共關係與學校效能整體與各層面具有中高度正相關，並依據此結論，建議教育行政機關有效規畫學校規模以利公關推展，提升學校效能。

陳冠蓉（2005）以問卷及訪談的方式，探討基隆市國民小學公共關係與學校效能之關係，研究顯示學校公共關係與整體學校效能呈正相關，亦即學校公共關係的得分愈高，學校效能的得分也愈高。學校公共關係的「意見溝通層面」、「成員合作層面」及「家長參與層面」，對於「學校效能整體」、「學校氣氛凝聚」、「教師工作滿意」、「行政溝通能力」等四個層面具有預測作用。

段立國（2006）以中部四縣市的國民小學為研究對象，學校公共關係現況與

學校效能具有高度之正相關。根據研究結果發現，學校公共關係現況與學校效能具有高度之正相關($r=.802$)，且達非常顯著水準；學校公共關係現況的各層面與整體學校效能亦有中高度正相關，顯示學校公共關係越佳，其學校效能也會愈高；反之亦然。此研究顯示：學校公共關係對整體學校效能之預測作用，具有高度解釋力。

二、國民中學相關研究

顏麗琴(2001)在探討國民中學學校內部公共關係與學校效能之關係的研究發現，學校內部公共關係與整體學校效能及各層面具有高度密切的正相關。亦即學校內部公共關係表現程度愈高，學校的效能也愈佳。學校內部公共關係的「成員互動程度」、「訊息回饋程度」、「參與決定程度」及「訊息傳達程度」對於整體學校效能具有高度預測作用。

綜合上述學校公共關係與學校效能的研究，不同背景變項的教育人員對於公共關係和學校效能有顯著差異，研究者參酌專家學者的理論與看法，且衡量當前幼稚園的實際現況，本研究以年齡、服務年資、擔任職務、學歷及學校規模作為背景變項，另外針對幼稚園為研究範圍增加園所屬性，以瞭解公、私立幼稚園在公共關係與學校效能上是否有差異。此外，就整體而言，學校公共關係的推展是否良好，與學校的整體效能有明顯的關係，亦可說有高度的相關和預測力。由此觀之，學校公共關係與學校效能的關係密切。而在全球少子化的趨勢下，為維繫幼稚園的永續經營，擬定公共關係策略，並落實在園務行政中，以有效提升學校效能，進而促進幼稚園的整體發展和幼教品質的提升。