

第五章 結論與建議

本研究旨在探討台北市幼稚園公共關係與學校效能之關係。首先，蒐集公共關係與學校效能的理論及相關研究；再根據文獻探討的結果提出研究架構、編製研究工具、實施問卷調查；最後，將研究結果運用 SPSS 統計軟體分析，並進行討論。本章乃根據研究之主要發現撰寫結論，並提出建議，俾供教育行政機關、幼稚園及後續研究之參考。換言之，本研究在瞭解台北市幼稚園「公共關係」與「學校效能」之現況，不同背景變項在公共關係與學校效能整體及各層面的差異情形，台北市幼稚園「公共關係」與「學校效能」之關係，並分析不同背景變項、公共關係層面對學校效能之影響。

第一節 結論

壹、台北市幼稚園公共關係與學校效能之現況大致良好

一、就整體公共關係而言

整體公共關係之平均數為 3.71，標準差為.572，屬於「中等」程度，顯示台北市幼稚園公共關係之現況良好。以輿論調查的平均數最高（ $M=4.00$ ， $SD=.591$ ），其次依序為訊息溝通（ $M=3.98$ ， $SD=.728$ ）、計畫決策（ $M=3.45$ ， $SD=.715$ ）、成效回饋（ $M=3.40$ ， $SD=.750$ ）。

二、就整體學校效能而言

整體學校效能之平均數為 4.03，標準差為.592，屬於「中上」程度，顯示台北市幼稚園學校效能之現況良好。以教師教學品質的平均數最高（ $M=4.20$ ， $SD=.610$ ），其次依序為管理績效（ $M=4.13$ ， $SD=.647$ ）、園長領導（ $M=4.07$ ， $SD=.754$ ）、溝通與滿意度（ $M=4.00$ ， $SD=.678$ ）、社區家長支持（ $M=3.77$ ， $SD=.744$ ）。

貳、台北市幼稚園之教育人員具有公共關係推展的能力，在輿論調查層面較佳，惟在成效回饋層面有待加強

一、輿論調查是推展公共關係的基礎，幼稚園欲推展公共關係，必須先分析執行前的意見調查及執行後的滿意程度，本研究發現，台北市幼稚園之教育人員在輿

論調查層面約為中上程度；因此可知，目前幼稚園已具備了推展公共關係的正確觀念。

二、成效回饋是指公共關係推展的實際作為，本研究發現，台北市幼稚園在成效回饋層面平均數較低；因此，幼稚園若要推展公共關係，必須重視實際執行的成效及執行後的評估與回饋，俾能建立良好的公共關係。

參、台北市幼稚園之教育人員普遍重視教師教學品質，但對於社區家長的支持仍有努力的空間

一、教師教學品質一直是幼稚園辦學的評鑑標準，教師們多重視教學上的效能，本研究發現，台北市幼稚園之教育人員教師教學品質層面約為中上程度；由此可見，現階段台北市幼稚園在教學效能的品質上已有良好的成效。

二、社區家長支持對於幼稚園學制而言較其他學制重要，因為幼稚園的教學趨於生活化，經常需要社區及家長的資源，且幼稚園的幼兒年紀較小，在生活與學習上也有許多需要親師間的溝通，然而本研究卻發現，台北市幼稚園在社區家長支持的效能上低於其他層面，顯示幼稚園在社區家長支持的實際行動上仍需加強。

肆、不同背景變項之幼稚園教育人員在公共關係知覺上有顯著差異

一、本研究之背景變項中，不同年齡、年資、學歷、職務、屬性之幼稚園教育人員知覺整體公共關係情況並無顯著差異。

二、以不同規模而言，在「訊息溝通」層面達顯著差異 ($F=.492$)，規模 1-2 班及 3-5 班之幼稚園比規模 6 班以上的幼稚園知覺程度較高。研究者認為規模較大的幼稚園，園內的教育人員較多，互動與溝通不多，反觀規模較小的幼稚園，教育人員的人數較少，園務行政繁多，經常需要互相溝通協調，也因為人數較少，訊息傳遞的效率高，溝通互動的時間也多。

伍、不同背景變項之幼稚園教育人員在學校效能知覺上有顯著差異

一、本研究之背景變項中，不同年齡、年資、學歷及規模之幼稚園教育人員知覺整體學校效能情況並無顯著差異。

二、就不同職務而言，在「園長領導」層面 ($t=1.935$) 和「溝通與滿意度」層面

($t=2.490$) 達顯著差異，顯示園長與教師在上述二層面中的知覺程度有差異，不論是在園長領導或是溝通與滿意度，園長的知覺平均數皆高於教師。就不同屬性而言，在「社區家長支持」層面 ($t=2.882$) 達顯著差異，表示公立幼稚園和私立幼稚園在社區家長支持的知覺程度有差異，以平均數來看，公立幼稚園的平均數大於私立幼稚園。研究者認為過去私立幼稚園較需重視社區、家長方面的成效滿意度，獲得家長的支持才能夠吸引家長帶孩子來就讀，然而，本研究結果卻顯示公立幼稚園的教育人員知覺社區家長支持層面較高，推測公立幼稚園隨著少子化的趨勢下，逐漸重視社區家長的支持，因此，園內教育人員對於社區家長支持的成效較為肯定。

陸、幼稚園公共關係與學校效能有密切的關係

公共關係不論是整體或各層面都會影響學校效能，本研究發現，幼稚園公共關係與學校效能有顯著的正相關，換言之，公共關係推展的程度與學校效能的成效有密切的關係。

柒、公共關係各層面對學校效能有顯著的預測作用

分析結果發現，預測變項中，公共關係的輿論調查、訊息溝通與成效回饋對學校效能具有預測力，能解釋學校效能達 70.4%，其中以訊息溝通層面最高，能解釋力為 61.3%。

捌、背景變項與公共關係各層面對學校效能有顯著的預測作用

本研究結果顯示，預測變項中，共有五個變項對學校效能有預測力，依次為訊息溝通、成效回饋、輿論調查、規模及屬性。達顯著之預測變項可解釋學校效能 71.9%的預測力。

第二節 建議

壹、對教育主管機關的建議

一、宜舉辦及宣導公共關係的知能研習，以提升園所的辦學品質。

公共關係在幼稚園階段仍屬於一個新興的議題，甚至有些幼稚園認為公共關

係是應酬、吃飯、聊天，其實不然，根據研究者曾經訪談幼稚園園長的經驗了解，目前幼稚園所實施的許多活動中，有部分已包含公共關係的內涵，惟對於推展公共關係的意義、作法、策略不甚了解，因此，本研究建議教育主管機關可安排例行性的知能研習，請專家學者或在其他領域公共關係已有成效的單位，以專題演講及實際操作的方式，並鼓勵公、私立幼稚園踴躍參與，以了解幼稚園的困境，幫助幼稚園有效建立良好的公共關係。

二、宜補助幼稚園推展公共關係的經費，並輔導幼稚園實際運用。

在本研究當中，雖沒有以開放式的問題了解幼稚園在推展公共關係的困境，但透過題項的填答，發現目前台北市的公、私立幼稚園較少訂定完善的公共關係計畫，也沒有固定的經費作為公共關係的推展之用，研究者推測教育主管機關亦沒有編列相關經費，以利幼稚園推展公共關係。因此，配合知能研習的舉辦，也可以請專人輔導園所如何妥善分配及運用公共關係的經費。

三、宜制訂公共關係的評鑑機制及意見交流平台，並鼓勵園所互相觀摩學習。

台北市政府每年都會抽取幼稚園接受評鑑，評鑑的內容舉凡幼稚園的教學、環境、設備等，建議教育主管機關亦可仿照此項評鑑機制，以鼓勵參與的方式，透過資料的審查及實地的參訪，評估幼稚園公共關係推動的現況是否良好，同時，也可建立一個互動的平台，讓幼稚園間互相交流分享，讓全部的幼稚園都了解公共關係的執行、計畫、評估，以提升整體幼教的辦學品質。

貳、對幼稚園的建議

一、宜辦理園公共關係知能研習，以提升全體成員公共關係的專業素養。

公共關係的推展，並非園長一個人的職責，需要全體成員的努力，因此，幼稚園的園長可以定期舉辦相關的知能研習，了解園內成員對公共關係的認知，再進一步經由實際的執行成效來提升全體成員公共關係的專業素養，換言之，公共關係的推展不是園長或是行政人員的責任，公共關係的成效需要全員的支持與努力，俾能建立良好的公共關係，提升辦學的績效。

二、宜擬定周詳完整的公共關係計畫，並定期評估公關成效。

因應少子化的教育趨勢，公共關係最實質的成效，就是透過書面、網路及各方面的宣傳，來促使家長對園所的肯定，並選擇讓孩子到園就讀；對於園所而言，招生率雖然是一個數字，卻是一所幼稚園是否能永續經營的因素之一，即便是有理念有熱忱的教育人員，若沒有讓家長知道園所的好，依然不會有家長願意帶孩子來就讀。公共關係就是幫助家長了解園所優缺點的一個好機會，因此，幼稚園應在每學期初召開園務會議時，研擬本學習的公共關係計畫，這些計畫必須有長程、中程和短程的目標，不是盲目的運用經費在不需要的時機，例如：可規劃本學期舉辦幾次親師互動的交流，並明確訂定每次活動的主要目標；建至網路平台，呈現園所教學的成效、辦學的理念等，讓家長和社區民眾了解園所。值得一提的是，公共關係的推展是要按照目標執行的，一定要考慮園所的能力量力而為。

三、宜定期檢核園所在各方面的成效，以落實學校效能的運作。

學校效能的相關研究，大多是在國中、國小，鮮少出現在幼稚園的領域，但並不代表幼稚園不需要重視，幼稚園是學校的一種，一個辦學有成的學校，不論有任何卓越的發展或前瞻的願景，都應該重視學校整體及各方面的效能，例如：教師的教學品質、教材的使用、課程的創新是否達到教學效能；園內行政工作的管理與分配、人員的獎勵等是否能有效提升行政效能。職是之故，園所可擬定評估的機制，鼓勵教師針對園所的不足之處提出建議與改進，才能讓幼稚園整體的效能提升。

四、提升辦學品質才是推展公共關係與學校效能落實的首要關鍵。

公共關係的推展與學校效能的運作是本研究所探討的重點，但回歸到教育的重點，辦學的品質才是最根本的問題，若一個園所的辦學績效不佳，要如何透過公共關係的計畫讓大眾了解呢。公共關係雖然是一個讓大眾了解的管道，卻必須真實的呈現，千萬不可以刻意隱瞞或過度包裝；反之，若一個園所的教學品質好，環境設備好、園長具有幼教理念，只需要簡單的公共關係策略，就可以對幼稚園有很大的助益，同時，也可提升園所的整體效能及辦學績效，以達成永續經營的目標。

參、對未來研究的建議

一、本研究的限制

1、本研究取樣僅探討台北市公、私立幼稚園，因此，研究結果不能推論到其他縣市幼稚園。

2、在抽樣園所時，採用簡單隨機抽樣法，故無法依照行政區的園所比例抽取人數。因此，本研究有效問卷回收的結果，以公立幼稚園的比例略高，因此，研究的結論以公立幼稚園教育人員的看法居多。

二、對未來研究的建議

1、在研究對象方面

本研究係以台北市公、私立幼稚園之教育人員為研究對象。未來研究可擴展到台灣各縣市之公、私立幼稚園，以了解幼稚園在公共關係與學校效能的資料，俾提升幼稚園在公共關係與學校效能的成效。

2、在研究變項方面

本研究的自變項為背景變項及公共關係，而依變項為學校效能。因此，在幼稚園階段，未來研究可加入組織學校、知識管理、資訊科技、園長領導模式等層面作為研究的變項，進一步探討相互的影響。

3、在研究方法方面

本研究以問卷調查法為主，為了深入瞭解公共關係與學校效能的關係，可利用實地觀察、訪談及文件分析等方法，採用質量並行的方式。

4、在研究工具方面

在問卷架構上，本研究之「公共關係量表」和「學校校能量表」的架構均依據相關文獻而來，因此，層面及題項的篩選仍有可補充修改之處。