

壹、前言

全面品質管理自1990年在美國教育界成為熱門話題後，台灣也開始注意此項議題。近年來，受到WTO的影響、兩岸教育政策的變革及國內少子化的社會現象，國內的高等教育市場，面臨更嚴苛的經營環境。在教育改革的浪潮中，除了教學品質的提升外，如何提升學校行政的效率與效能也是重要課題。

教學活動是達成教育目標的過程與途徑，而教師是教學活動的主要靈魂人物，對於教學品質的提升，除了教師本身的專業知能與態度外，學校行政所扮演教學支援之角色也是不可或缺。學校行政人員若能竭盡所能地支援教師的教學活動，才能讓教師專心於教學並進而提升學生學習成效。因此，提升學校行政服務品質對於教師的教學與學生的學習有其實質的助益，因此提升學校內部之行政服務品質，實有其必要性，此乃本研究的動機之一。

護理是以人為主導的服務業，隨著人口老化、多元文化、疾病結構與健康問題型態的改變，護理教育必須能因應多變的社會醫療需求，才能培養專業的護理人員。不同於一般的學科領域，護理教學所培育出之護理人員除了需具備護理專業知識外，並應以熟練的技術執行各項醫療與護理技術。醫護系統在92年經SARS的洗禮後有很大變化，尤其是護士離職與汰換率的徒增，使醫療品質受到挑戰，再加上近來一些醫院發錯藥、打錯針之憾事，益發突顯醫護人員養成教育之重要性（莊荏惠，2009）。臨床實習課程是護理教育非常重要的一環，它提供學生將課室所學的理论與技術運用於護理臨床實務中，進而取得臨床照護的職前經驗。由於技職教育是培育我國醫療體系護理人力之重要來源，因此，如何提升技專校院護理臨床實習課程之教學品質與學習成效，此乃本研究之動機之二。

過去有關行政服務品質的相關研究（蔡政和，1998；周碩樑，1999；王俊貴，2001；陳銘漢，2002；林素鈺，2002；王碧霞，2003；楊添火，2004；洪慶恩，2004；黃淑美，2004；連清唐，2004；林義豐，2005；王詩惠，2007；林宣嫻，2008；吳晉同，2008；廖文榮，2008；張永坤，2009；陳金宏，2010；鄭玟茹，2011），其研究主題多著墨在以教師、學生或家長觀點來探討影響學校行政服務品質滿意度的重要因素，或實證調查學校行政服務品質現況並提出改進的作法，這些研究含蓋國中小至大專校院層級，且多著墨於學校整體的行政服務品質，針對學校單一系（科）、所（學術單位）為研究對象的研究則略顯不足，更遑論護理系（科）的研究。既然護理技職教育是我國培育醫療體系護理人力之重要來源，而護理臨床實習課程在護理養成教育中又扮演著重要的角色。因此，本研究以護理臨床教師為研究對象，找出學校護理系（科）實習處在護理臨床實習