幼兒家長對園所服務品質現況調查之研究

許雅惠

南亞技術學院幼兒保育系

摘要

本研究主要目的在了解家長對於幼稚園服務品質的需求及實際感受，並分析不同家長背景對服務品質的需求與實際感受的差異情形。本研究以桃園縣某私立幼稚園之幼兒家長為研究對象，採立意抽樣，一共發送 100 份問卷，回收 92 份，回收率 92%。問卷結果經由單因子變異數分析、皮爾森積差相關等進行統計分析。研究獲致下列結論：一、家長對於幼稚園教育服務品質的需求，重視程度介於「重視」與「非常重視」之間。二、家長對於幼稚園整體服務品質實際感受，其滿意程度傾向「滿意」，惟相較於理想需求有明顯的落差。三、不同身分的家長對「幼稚園服務品質的需求」在經營管理、教保品質、衛生保健及環境設施的表現上，均無顯著差異。四、家長對於幼稚園服務品質的需求與實際的感受，各層面間均有顯著正相關存在。根據上述研究結果，提出具體建議供相關教育單位與後續研究者參考。

關鍵詞：家長、服務品質

電子郵件地址：yahuei@nanya.edu.tw,　電話：03-4361070 轉 8714,　傳真：03-4368547

Research of Parent's Childcare Quality in Preschool

Ya-Huei Sheu

Nanya Institute Of Technology
Department of Early Childhood Care and Education

Abstract

The main purpose of this research is to get the information of the quality requirement and satisfaction from parents on the kindergarten, as well as to analyze the difference of quality requirements and satisfactions among parents from different backgrounds. The study is conducted by surveying from a private kindergarten in Taoyuan County. The questionnaires are also allocated to parents by random with the ration of the children number studying at the kindergarten. The number of questionnaires totally allocated is 100. The return rate is 92% with 92 questionnaires completed and returned. The statistic methods used in this study include One-way ANOVA, Pearson Product-moment and etc.

The results drawn from this study are:

1. The level of importance of kindergarten childcare quality recognized by parents is estimated in the range from "important" to "very important".
2. The actual satisfactory from parents on the general kindergarten childcare quality provided is perceived as only "satisfactory", with an obvious gap to ideal standard.
3. There is no founding of obvious difference on the requirements of the kindergarten childcare quality from different background parents. Those requirements include "Management", "Childcare", "Healthcare" and "Facilities".
4. Positive correlation is found between the expectation and actual satisfactory from parents.

In the end, this study provided some suggestions for educational institutes and researchers.

Key Words: Parents, Service quality

E-mail：yahuei@nanya.edu.tw,　Tel：03-4361070 Ext.8714,　Fax：03-4368547

壹、緒論

一、研究動機

少子化、高齡化是目前全球的趨勢，台灣狀況尤其明顯，近年來國內生育率每下愈況，因生育率下降導致新生兒數量減少，造成幼教機構面臨重大的危機和競爭。張孝筠（2006）亦指出，少子化效應導致生存危機，因而造成幼兒園經營競爭日劇。

幼稚園在幼兒的成長與教育的過程中，扮演極為重要的角色，而幼稚園的經營管理完善與否也是永續經營的重要因素。管理幼稚園猶如企業管理，從經營理念、教育模式、師資選才、風險管理、親師互動、人事管理、活動辦理、招生方式等，這些都是幼稚園管理中極為重要的課題。面對組織內部煩雜的人事管理制度與組織結構，以及外部同業間的競爭壓力與教育使命感，幼稚園的生存與發展面臨了極大的衝擊與不確定感（李淑幸，1999）。

陳慧津（2004）提出幼兒園經營包括幼兒園願景-共同願景、目標期望、建築設施與教學設備-建築設計、教室規劃與環境營造等、組織與創新管理-園務經營、行政領導、社區參與、行銷管理等、教保活動-創新課程、展能活動等、教師專業發展-人才培訓、待遇福利等與兒童健康與安全-意外處置、疾病預防、幼兒交通車管理等。

楊少明（2004）提出以顧客服務品質為導向的行銷機制和策略性等創新經營；吳曙吟（2004）歸納幼兒園創新內涵，包括專業師資、優質設備、創新課程與幼兒活動展能、發展行銷策略、強化園所特色、符應幼兒園托育功能、減低抱怨衝突家長，提升家長滿意度。

根據 Kontos 及 Fiene（1987）的研究顯示，幼兒園若有經驗豐富的幼教師，幼兒在語言及社會能力上的表現會比較好。Brede Kamp（1989）也認為幼教師的教育程度尤其是幼兒教育上的相關訓練及教育行政上的訓練與幼兒園品質的相關性很大。

此外，Bloom＆Sheerer（1991）則認為，園長在行政領導方面的訓練能提昇全園整體的氣氛，對於教學的品質也有影響。Brede Kamp（1989）更指出園長在幼兒教育方面的豐富訓練是幼兒園品質的重大指標，園長應至少擁有學士或碩士學位。

綜合上述，若要維持幼稚園的品質，使幼兒身心均衡發展、幼稚園得以永續經營，選任教育程度高及經驗豐富的園長及教師是非常重要的，而私立幼稚園要

能永續經營，更必須要有完善的管理制度，以標準化、制度化管理為起點，也透過有效管理才能讓教學工作更有計劃、有組織。

二、研究目的

依據上述的研究動機，本研究目的如下：

（一）探討幼稚園服務品質的意義與內涵以及具體之指標。

（二）探討家長對於幼稚園服務品質之理想期望。

（三）瞭解家長對於幼稚園服務品質之滿意程度。

（四）提供具體建議供相關教育單位與後續研究者之參考。

三、名詞解釋

（一）家長

本研究係指目前就讀於桃園縣某私立幼稚園大、中、小班幼兒的家長而言。

（二）服務品質

服務品質是顧客(消費者)對於整體產品優勢的判斷。主要分為結構面品質、過程形式品質。本研究服務品質係指幼稚園，在「經營管理」、「教保品質」、「衛生保健」及「環境設施」等四個層面，幼稚園所提供的優勢表現。

貳、文獻探討

一、服務之定義與特性

（一）服務之定義

Juran（1986）服務為「服務是為他人完成工作」。Gronroos（1990）服務為一個或一連串的活動，而這些活動是消費者與提供服務者的人員、實體資源互動中，一種能提供滿意感覺的互動關係。kotler（1995）一方提供給另一方不論是活動或利益，它基本上是無形的且無法產生實體所有權。服務的生產可能與某一項實體商品有關也可能無關。楊錦洲（民91）服務是提供者提供其技術、專業、資訊、設備等給顧客，以其為顧客辦理或解決問題（引自邱素薇，2003）。

（二）服務之特性

Parasuraman, Zeithaml and Berry（1985）將服務之本質及特性歸納為無形性（Intangibility）、不可分割性（Inseparability）、異質性（Heterogeneity）及易逝性（Perishable）等四個主要特性，分別說明如下：

1.無形性（Intangibility）

無形性是指服務是一種行為、績效而非實體物品，所以在購買之前，是無法感覺到。由於具備此項特性，使得服務不像實體產品一樣，可以展示給大家看並且明確的衡量其產品品質。因此，消費者如何藉由口碑、企業品牌形象，作為決策之參考減少購買與使用時的風險。

2.不可分割性（Inseparability）

不可分割性是指服務的生產與消費是同時發生進行的，此為服務的不可分割性，使得服務提供的人員和消費者的參與必須在同一時間內、同一地點內，服務才會產生。

3.異質性（Heterogeneity）

異質性是指服務具有高度的變動性，服務的績效或品質之間，常常會因為服務提供者、服務的時間或服務地點、項目、消費者等的不同，致使服務的效果也會有所差異。

4.易逝性(Perishable)

服務具有前述的無形性、不可分割性和異質性， 所以無法像實體貨物一樣，將產品儲存，供未來銷售或使用。因此，消費者可能因無法及時受到服務，而使得服務品質滿意程度降低。

金津孝（民88）現今服務業務之課題由五個觀點加以探討：1.商品之差別是有限度的，因此，應將差別化求諸於服務。2.為擴展銷路，應將重點置於服務上。3.將降低成本之對策求諸服務活動。4.在服務活動中尋求新用途、新產品之構想。5.謀求「服務」本身之商品化。

由上可知，服務品質是一種能提供滿意感覺的互動關係，而現在商品賣的不僅是品質，更重要的是服務的態度，唯有好產品加上優良的服務，才能真正擄獲消費者的心。

二、服務品質之定義

提昇服務品質，是服務業增加競爭力的主要策略，Sasser, Olsen and Wyckoff（1978）以材料、設備和人員三構面來定義服務品質，這一分類表示服務品質不只包括最佳的結果，還包含提供服務的方式。同時他們也認為服務水準和服務品

質有相似的概念，服務水準就是所提供的服務對顧客帶來外在及隱含利益的程度，並且可將其分為期望服務水準與認知服務水準。

Sasser, Olsen and Wyckoff（1978）以材料、設備和人員三構面來定義服務品質，而這一分類暗示服務品質不只包含最後的結果，還包含提供服務的方式。Garrin（1983）服務品質是一種主觀的認知品質， 而非客觀的品質。Behshid and Elshennawy（1989）服務品質是能符合顧客期望的一致性程度。Lewis and Vincent（1990）服務品質定義為，符合消費需要的程度。Zeithaml,Parasuraman and Berry（1990）認為服務品質是服務提供者滿足顧客對服務期望的能力；亦即顧客的知覺，其定義為顧客的期望與知覺間的差異範圍。他們認為顧客的期望會受到下列因素的影響：1.口碑相傳。2.顧客的個人需求。3.顧客過去使用服務的經驗。4.外部溝通（廣告宣傳、手冊等）。5.價格。Bitner（1992）服務品質是消費者接受服務後，是否再次購買服務的整體態度。翁崇雄（民87）將認知服務品質定義為消費者主觀評斷一產品或服務的整體優良或傑出程度。

Parasuraman, Zeithaml & Berry（1985）將服務品質定義為顧客對服務的期望與顧客接受服務後實際知覺到服務之間的差距，認知服務品質是顧客對產品或服務的整體滿意感覺程度的評價，它是一種認知的品質感受，也就是利用顧客期望與顧客認知來定義認知的服務品質，其定義為認知的服務與期望的服務之差距，稱之為認知的服務品質，即服務品質＝期望的服務－認知的服務，若認知的服務水準低於期望的服務水準，則表示服務品質低；反之，若認知的服務水準高於期望的服務水準，則表示服務品質高。

三、學齡前幼兒教育與照顧之重要性

歐洲由於文藝復興、宗教改革、啟蒙運動、科學進步所帶動的民主、人文思潮，到了16世紀，一般民眾的教育已漸次受到重視；「兒童」也從被支配者的次等地位轉為延續文明的重要者。因此，一方面重視兒童的存在，從伸展未來性觀點重視兒童時期教育；另一方面以經濟發展、機器文明發展中壓榨幼童勞力的「保護兒童」觀點，融合成為近代幼兒教育的潮流（翁麗芳，民87）。

史代納（Rudolf Steiner,1860-1925）認為幼兒在六歲前是意志的主要發展期，也是模仿力和想像力的高峰期，幼兒教育就是在於發展幼兒堅強、健康的意志（引自周慧菁，民89）。人的性格塑造，在六歲以前幾乎已經定型且環境因素有絕對性的影響。

周慧菁（民89）根據民國88年天下雜誌的「學齡前兒童養育與親子關係調查」

指出台灣有七成的父母認為O至六歲是孩子一生健全人格最重要的階段，但卻不知如何教養。所以政府應積極協助父母、提供優良的幼兒教育場所，以滿足社會需求。

鄭添益（民90）的研究中提到，人自出生到六歲以前，是生長最快、模仿學習最多的時期，所以幼兒時期的教育與照顧最為重要，該階段教育與照顧將影響其一生，甚至是個人發展的極限，幼年期如未能獲得充分的關切，往往會導致人格成長的病態、心智發展遲鈍。另因幼兒出生率降低，家長對幼兒的期望增高，學齡前幼兒的教育與照顧更顯得重要。具體而言幼兒教育與照顧的重要性歸納如下：

（一）幼兒教育有系統的對幼兒的構造與機能發展、情緒發展、智力發展、社會行為發展、腦部發展、以及遺傳與環境等方面進行研究，根據學理與實驗的結果，運用科學的方法，對幼兒實施正式的教育，以得到正常的發展。

（二）幼兒的成長環境是家庭，但家庭或因父母的教育程度不足，或忙於事業，或不知如何教育幼兒等，致使幼兒失去良好的學習環境，而受影響。加上目前單親家庭及核心家庭增多，更凸顯此問題，益顯學齡前幼兒教育與照顧的重要性。

（三）幼兒生活在社會中，無時無刻均在接受社會化的歷程，發展其人格，幼托機構是經過設計良好的社會環境，具有培養健全國民的教育功能。

（四）兒童進入國民小學，能否順利適應，端視其早期經驗如何為斷，受過正常幼兒教育的兒童，在適應上會有較好的表現，所以，幼兒教育是一切教育的基礎。

由此可知，人從一出生到六歲以前發展對未來有相當大的關連性，零至六歲也是發展的黃金時期，亦說明了學齡前幼兒的教育與照顧，對於奠定成長後的人格發展和孩子的一生將會有著決定性的影響，所以慎選幼兒學習的環境以及對家庭教育的重視都是不容忽視的重點。

四、家長選擇幼稚園機構理由之相關研究

賴清標（民72）對國小附設幼稚園及私立幼稚園的家長，在選擇因素上差異比較研究，發現不一致的現象，前者考慮的因素依次是：1.便於銜接就讀小學、2.教學認真、3.離家近；後者家長考慮因素依次為1.離家近、2.有娃娃車接送、3.教學認真。茲將各國內外的研究學者，研究家長選擇幼兒學校之理由，綜合如表2-1 所示。

表2-1 選擇幼兒學校之考慮因素一覽表

研究學者（年代）	選擇幼兒學校之考慮因素
Auerbach and Fink（1973）	1.教具、2.師生比例、3.良好的督導
Horner（1974）	1.兒童間積極互動關係、2.師生間積極互動關係、3.兒童人格發展之課程
Rodes（1975）	1.專業師資、2.教師愛心、3.乾淨與安全
Suelzle（1978）	1.課程、2.費用、3.地點
Comfort（1985）	1.喜歡兒童、2教師愛心、3.安全環境
許金義（民61）	1.優良師資、2.離家近、3.設備佳
管志明（民70）	1.教的好、2.離家近、3.設備好
賴清標（民72）	公立幼稚園：1.便於銜接就讀小學、2.教學認真。3.離家近；私立幼稚園：1.離家近、2.有娃娃車接送、3.教學認真
張美麗（民74）	1.環境好、設備佳、2.師資優、3.教學活動好、離家近
郭巧俐（民82）	1.注重安全保育、2.環境好、設備佳；3.離家近

資料來源：引自邱素薇（2003）。

五、幼稚園機構服務品質之相關研究

國內外許多教育學者致力於研究幼兒學校品質的決定變數，並探討其對幼兒學習的影響，Clarke and Gruber（1984）認為高品質應具備良好的物質環境、低師生比例、小班級人數及良好訓練之師資。

表2-2　幼稚園機構服務品質之相關研究一覽表

研究學者（年代）	衡量幼教機構具備高品質之因素
Ruopp（1979）	1.教師具專業訓練、2.適合兒童之課程、3.師生之互動關係、4.設備教具之使用率
Clarke and Gruber（1984）	1.良好物質環境、2.低師生比例、3.小班級人數、4.良好訓練師資
Howes（1983）	1.師生比例、2.專業教師訓練
Vandell and Powers（1983）	1.專業師資、2.班級人數

（續）表2-2　幼稚園機構服務品質之相關研究一覽表

研究學者（年代）	衡量幼教機構具備高品質之因素
Howes and Olenick（1986）	1.班級人數少、師生比例適中、2.教師給予幼兒溫暖與愛的保育、3.提供幼兒感官與社會之刺激、4.提供幼兒好品質之活動經驗、5.適當之團體與個別化之活動計畫
Arnett（1986）	1.良好的物質環境及保育、2.結構性與自由開放的綜合性課程、3.師生互動關係良好，語文溝通多、4.師生比例適當、5.班級人數少、6.教師流動率低
許惠欣（1991）	1.班級人數、2.師生比例、3.師資訓練、4.物質環境、5.課程效果；6.師生互動關係

資料來源：引自邱素薇（2003）

參、研究方法

一、研究架構

根據本研究之目的、研究問題及相關文獻探討的結果，擬定本研究之架構。

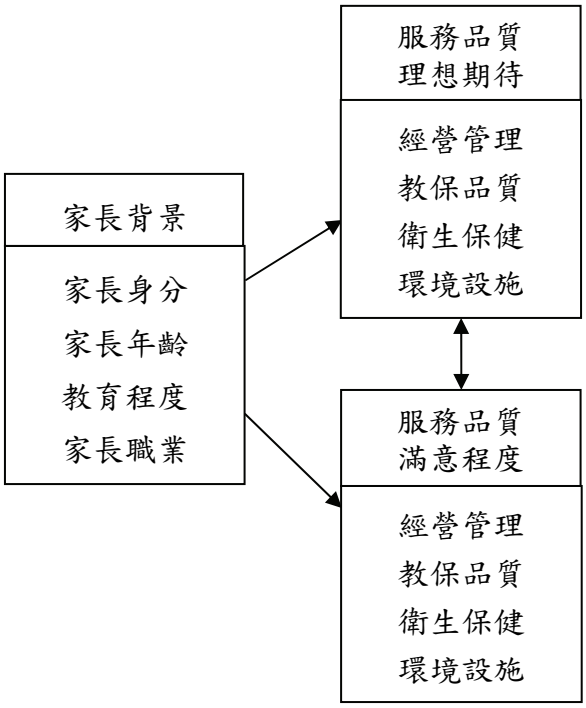

圖 3-1 本研究架構圖

二、研究對象

本研究採取問卷調查法進行研究，旨在探討幼稚園服務品質現況之調查研究，因此在研究對象上，本研究以某私立幼稚園家長為主要研究對象，為尊重填答意願及配合程度，採取立意抽樣方式，本研究一共發送 100 份問卷，回收 92 份，回收率達 92%，剔除無效問卷，有效問卷份數為 84 份，有效率達 84%，詳見表 3-1。

表 3-1　問卷發放及回收情形一覽表

發放班級	實際發放數	回收數量	回收率（%）	有效份數	有效率（%）
大班	40	38	95%	34	85%
中班	35	34	97.1%	31	88.6%
小班	25	20	80%	19	76%

三、研究工具

本研究採以問卷調查法進行，茲分述說明如下：

根據本研究之目的及相關文獻探討的結果，擬定本研究之架構。為了解不同背景之家長，對於該幼稚園服務品質之不同需求以及幼兒家長對於實際就讀機構服務品質之實際感受，進而編製「幼兒家長對園所服務品質現況調查問卷」實際進行調查。

（一）正式問卷

正式調查問卷如附錄一，分為三部份：第一部分為個人基本資料及家庭狀況，第二部份為該幼稚園服務品質現況，第三部份則為開放問題，以下就問卷內容與編製作說明：

1.個人基本資料

a.身分：填答人與幼兒身分之關係，區分為：父親、母親、其他，共三個選項。

b.年齡：填答者的實際年齡，分為：30 歲（含）以下、31~40 歲、41~50 歲、50 歲以上，共四個選項。

c.教育程度：指填答者的最高學歷，依國內的教育體制分：國中(含)以下、高中職、專科、大學、研究所(含)以上共五項。

e.職業：指填答者目前的職業，分為：軍公教、工、商、自由業、服務業、其他共六項。

2.幼稚園服務品質現況

從相關文獻探討，擬定出服務品質之指標，分別為「經營管理」、「教保品質」、「衛生保健」以及「環境設施」四大向度，其中經營管理係指幼稚園的行政管理、師資管理、經營服務等；教保品質係指幼稚園教師之課室管理、及與家長、社區之關係等；衛生保健係指幼稚園的衛生狀況及幼兒健康保健管理，分別有：餐點營養、健康管理、環境衛生等；環境設施係指幼稚園整體環境與設備，包含課室環境、安全設施等。每一向度包含服務品質指標 11~12 題不等，問卷左邊部分為家長選擇幼稚園時對於各項服務品質指標的重視程度；右邊部分則為家長對於目前就讀的幼稚園所提供的服務品質實際感受的滿意程度。

四、資料處理

本研究調查資料利用 SPSS for Windows 12.0 版套裝軟體進行統計分析與資料整理。

（一）問卷部份

1.信度分析

於正式問卷回收之後，進行內部一致性 Cronbach α 係數進行信度分析。

2.描述性統計

採用次數分配、平均數、標準差、百分比等統計以了解幼稚園家長背景及家庭狀況之填答情形。

3.變異數分析與事後多重比較

本研究以家長背景及家庭狀況為自變項，分別以服務品質指標的重視程度、服務品質實際感受的滿意程度為依變項，進行變異數分析，以考驗不同背景的家長及家庭狀況對於幼稚園服務品質的理想期望與實際感受，有無顯著差異。若達顯著水準，則進一步以 **Scheffé** 進行事後多重比較。

4.皮爾森積差相關

本研究以皮爾森積差相關分析以了解幼稚園服務品質的理想期望與實際感受各向度之相關情形。

肆、研究結果

一、樣本資料描述分析

本研究的有效樣本為 84 份，詳見表 4-1，茲將結果分述如下：

表 4-1 個人基本資料一覽表（n＝84）

變項名稱		次數	百分比
您是幼兒的	1.爸爸	17	20.24
	2.媽媽	63	75.00
	3.其他	4	4.76
您的年齡是	1.30 歲(含)以下	10	11.90
	2.31~40 歲	63	75.00
	3.41~50 歲	9	10.71
	4.50 歲以上	2	2.38
您的教育程度	1.國中(含)以下	7	8.33
	2.高中職	21	25.00
	3.專科	14	16.67
	4.大學	40	47.62
	5.研究所(含)以上	2	2.38
您的職業是	1.軍公教	13	15.48
	2.工	22	26.19
	3.商	14	16.67
	4.自由業	9	10.71
	5.服務業	16	19.05
	6.其他	10	11.90

（一）原始基本資料分析：

1.您是幼兒的誰：

由表 4-1 得知，您是學童的誰分配上。以「媽媽」64 人（75％）所佔人數為最多，其次為「爸爸」17 人（20.24％），依分布情形來看，本研究以媽媽所佔比例最高。

2.您的年齡是：

由表 4-1 得知，受試者在年齡的分配上。以「31~40 歲」63 人（75％）所佔人數為最多，其次為「30 歲(含)以下」10 人（11.9％），再其次為「41~50 歲」9 人（10.71％），年齡「50 歲以上」僅 2 位(2.38%)，比例最低。

3.您的教育程度是：

由表 4-1 得知，受試者教育程度的分配上。以「大學」40 人（47.62％）所佔人數為最多，其次為「高中職」「專科」21 人（25％），再其次為「專科」14 人（16.7％），教育程度「研究所(含)以上」僅 2 位(2.38%)，比例最低。

4.您的職業是：

由表 4-1 得知，受試者在職業的分配上。以「工」22 人（26.19％）所佔人數為最多，其次為「服務業」16 人（19.05％），再其次為「商」14 人（16.67％），職業「自由業」僅 9 位(10.71%)，比例最低。

二、幼稚園品質現況調查之理想期望結果分析

（一）調查結果的量化分析

「幼稚園服務品質現況調查問卷」為採 Likert 五點量尺方式作答計分，每題最高分 5 分，最低分 1 分，由表 4-2 中得知：「幼稚園服務品質現況調查」之理想期望分為「經營管理」、「教保品質」、「衛生保健」及「環境設施」四個層面中，每一層面的平均得分在 4.24 ~ 4.43 之間，同意程度在重視層面，詳細數據見表 4-2。依據得分高低依序為：理想期望經營管理(M=4.43)、理想期望衛生保健(M=4.37)、理想期望環境設施(M=4.35)、理想期望教保品質(M=4.24)。

所有題項當中以「幼稚園對於幼兒安全有高度警覺性，讓人很放心」獲得理想期望程度最高(M=4.65)，而「幼稚園的老師服裝儀容整潔，穿著合宜」則獲得理想期望程度最低(M=3.92)。

在經營管理方面，以「幼稚園對於幼兒安全有高度警覺性，讓人很放心」、(M=4.65)為最多，其次是「幼稚園的教職員服務態度親切良好」、「幼稚園的教職員都能與家長保持良好互動」、「幼稚園對於家長反應的問題，能立即妥善的處理」(M=4.58)，得分最低為「幼稚園收費合理」(M=4.11)。

在教保品質方面，以「幼稚園的老師主動告知家長幼兒學習及生活情形」(M=4.60)為最多，其次是「幼稚園園長（負責人）具有合格幼教學歷及專業知能」、「幼稚園教室內有豐富之教具與教材，數量足夠。」(M=4.36)，得分最低為「幼稚園的老師服裝儀容整潔，穿著合宜」(M=3.92)

在衛生保健方面，以「幼稚園老師具敏感性能察覺學童身體之不適並做適當之處理」(M=4.51)為最多，其次是「幼稚園會讓幼兒的寢具定期帶回家清洗」(M=4.46)，得分最低為「幼稚園定期公告菜單給家長」(M=4.11)。

在環境設施方面，以「幼稚園教室內燈光充足，採光良好」(M=4.57)為最多，其次是「幼稚園整體環境衛生、安全、舒適」(M=4.44)，得分最低為「幼稚園於明顯處張貼逃生避難圖，且符合幼兒身高」(M=4.11)。

表 4-2「幼稚園服務品質現況調查」之理想期望描述分析一覽表

項目	平均數	標準差	排序
一、經營管理	**4.43**	**0.35**	**1**
1.幼稚園收費合理。	4.11	0.56	
2.幼稚園的教師與幼兒人數比例適合(1：15)。	4.26	0.56	
3.幼稚園有良好的教育理念。	4.57	0.50	

（續）表 4-2「幼稚園服務品質現況調查」之理想期望描述分析一覽表

項目	平均數	標準差	排序
4.幼稚園的收托時間能配合我的上下班時間，彈性安排。	4.33	0.70	
5.幼稚園的教師流動率低。	4.40	0.66	
6.幼稚園能提供幼兒愉快的學習經驗。	4.52	0.57	
7.幼稚園的教職員服務態度親切良好。	4.58	0.52	
8.幼稚園的教職員都能與家長保持良好互動。	4.58	0.56	
9.幼稚園每學期訂有學期行事曆，並且公告家長參考。	4.36	0.67	
10.幼稚園與附近醫院簽有特約醫療服務。	4.25	0.74	
11.幼稚園對於家長反應的問題，能立即妥善的處理。	4.58	0.56	
12.幼稚園對於幼兒安全有高度警覺性，讓人很放心。	4.65	0.48	
二、教保品質	**4.24**	**0.42**	**4**
1.幼稚園園長（負責人）具有合格幼教學歷及專業知能。	4.36	0.65	
2.幼稚園聘請具有合格幼教學歷及專業知能的幼教老師。	4.44	0.59	
3.幼稚園的老師主動告知家長幼兒學習及生活情形。	4.60	0.49	
4.幼稚園教室內有豐富之教具與教材，數量足夠。	4.36	0.53	
5.幼稚園內設有圖書區並提供多元圖書。	4.33	0.59	
6.幼稚園的老師服裝儀容整潔，穿著合宜。	3.92	0.71	
7.幼稚園會安排符合幼兒發展需要之動靜態活動。	4.33	0.52	
8.幼稚園具有現代化的教學設備。	4.01	0.70	
9.幼稚園會透過家長手冊，提供相關訊息，以加強學校與家庭之間之連繫。	4.31	0.60	
10.幼稚園會定期辦理親師活動。	4.23	0.52	
11.幼稚園會定期舉辦戶外活動。	4.08	0.59	
12.幼稚園能充分利用社區資源。	3.94	0.68	
三、衛生保健	**4.37**	**0.44**	**2**
1.幼稚園定期公告菜單給家長。	4.11	0.68	
2.幼稚園餐點符合幼兒的營養及需要。	4.26	0.56	
3.幼稚園廚房餐具殺菌、衛生處理良好。	4.45	0.57	
4.幼稚園老師具敏感性能察覺幼兒身體之不適做適當之處理。	4.51	0.55	
5.幼稚園內幼兒備有個人寢具。	4.21	0.68	
6.幼稚園會讓幼兒的寢具定期帶回家清洗。	4.46	0.59	
7.幼稚園廁所馬桶數量足夠且乾淨無味。	4.43	0.54	

（續）表 4-2「幼稚園服務品質現況調查」之理想期望描述分析一覽表

項目	平均數	標準差	排序
8.幼稚園廁所地板乾淨不濕滑，有加設防滑墊。	4.39	0.54	
9.幼稚園洗手台高度適合幼兒使用。	4.45	0.55	
10.幼稚園備有足夠並具安全時效的醫療急救用品。	4.40	0.60	
11.幼稚園能定期為幼兒做各種檢查和保健活動，並紀錄幼兒學習發展情形。	4.37	0.55	
四、環境設施	**4.35**	**0.41**	**3**
1.幼稚園的教室空間專門為幼兒規劃。	4.26	0.56	
2.幼稚園教室空間充足，不會顯得擁擠。	4.31	0.58	
3.幼稚園教室內燈光充足，採光良好。	4.57	0.52	
4.幼稚園教室通風良好且室溫合宜。	4.36	0.51	
5.幼稚園教室空間的規劃適合多樣性的活動。	4.29	0.53	
6.幼稚園教室內動線規劃流暢，符合安全。	4.40	0.49	
7.幼稚園課桌椅大小及高低適合幼兒身材。	4.37	0.51	
8.幼稚園整體環境衛生、安全、舒適。	4.44	0.52	
9.幼稚園教室內空間設備安全無虞。	4.42	0.52	
10.幼稚園於明顯處張貼逃生避難圖，且符合幼兒身高。	4.11	0.69	
11.幼稚園每學期實施消防安全、地震之訓練。	4.29	0.55	
12.幼稚園避難逃生設備齊全。	4.33	0.59	

三、幼稚園服務品質現況調查之實際感受結果分析

（一）調查結果的量化分析

「幼稚園服務品質現況調查問卷」為採 Likert 五點量尺方式作答計分，每題最高分 5 分，最低分 1 分，由表 4-3 中得知：「幼稚園服務品質現況調查」之實際感受分為「經營管理」、「衛生保健」、「教保品質」及「環境設施」四個層面中，每一層面的平均得分在 4.05 ~ 4.32 之間，同意程度在重視層面，詳細數據見表 4-3。依據得分高低依序為：實際感受經營管理(M=4.32)、實際感受衛生保健(M=4.31)、實際感受教保品質 (M=4.25)、實際感受環境設施(M=4.05)。

所有題項當中以「幼稚園會讓幼兒的寢具定期帶回家清洗。」。獲得實際感受程度最高(M=4.57)，而「幼稚園收費合理」則獲得實際感受程度最低(M=3.73)。

在經營管理方面，以「幼稚園對於家長反應的問題，能立即妥善的處理」(M=4.54)為最多，其次是「幼稚園的教職員服務態度親切良好」、「幼稚園的教職員都能與家長保持良好互動」(M=4.50)，得分最低為「幼稚園收費合理」(M=3.73)。

在教保品質方面，以「幼稚園聘請具有合格幼教學歷及專業知能的幼教老師」(M=4.54)為最多，其次是「幼稚園園長（負責人）具有合格幼教學歷及專業知能」(M=4.50)，得分最低為「幼稚園能充分利用社區資源」(M=3.90)

在衛生保健方面，以「幼稚園會讓幼兒的寢具定期帶回家清洗」(M=4.57)為最多，其次是「幼稚園老師具敏感性能察覺幼兒身體之不適做適當之處理」(M=4.48)，得分最低為「幼稚園餐點符合幼兒的營養及需要」(M=4.11)。

在環境設施方面，以「幼稚園教室內燈光充足，採光良好」(M=4.31)為最多，其次是「幼稚園課桌椅大小及高低適合幼兒身材」(M=4.29)，得分最低為「幼稚園教室空間充足，不會顯得擁擠」(M=3.80)。

表 4-3「幼稚園服務品質現況調查」之實際感受描述分析一覽表

項目	平均數	標準差	排序
一、經營管理	**4.32**	**0.44**	**1**
1.幼稚園收費合理。	3.73	0.94	
2.幼稚園的教師與幼兒人數比例適合(1：15)。	3.90	0.84	
3.幼稚園有良好的教育理念。	4.38	0.62	
4.幼稚園的收托時間能配合我的上下班時間，彈性安排。	4.31	0.78	
5.幼稚園的教師流動率低。	4.42	0.70	
6.幼稚園能提供幼兒愉快的學習經驗。	4.37	0.62	
7.幼稚園的教職員服務態度親切良好。	4.50	0.63	
8.幼稚園的教職員都能與家長保持良好互動。	4.50	0.53	
9.幼稚園每學期訂有學期行事曆，並且公告家長參考。	4.43	0.57	
10.幼稚園與附近醫院簽有特約醫療服務。	4.43	0.59	
11.幼稚園對於家長反應的問題，能立即妥善的處理。	4.54	0.67	
12.幼稚園對於幼兒安全有高度警覺性，讓人很放心。	4.38	0.66	
二、教保品質	**4.25**	**0.43**	**3**
1.幼稚園園長（負責人）具有合格幼教學歷及專業知能。	4.50	0.67	
2.幼稚園聘請具有合格幼教學歷及專業知能的幼教老師。	4.54	0.59	
3.幼稚園的老師主動告知家長幼兒學習及生活情形。	4.44	0.61	

（續）表 4-3「幼稚園服務品質現況調查」之實際感受描述分析一覽表

項目	平均數	標準差	排序
4.幼稚園教室內有豐富之教具與教材，數量足夠。	4.11	0.62	
5.幼稚園內設有圖書區並提供多元圖書。	4.40	0.62	
6.幼稚園的老師服裝儀容整潔，穿著合宜。	4.12	0.72	
7.幼稚園會安排符合幼兒發展需要之動靜態活動。	4.27	0.52	
8.幼稚園具有現代化的教學設備。。	3.92	0.76	
9.幼稚園會透過家長手冊，提供相關訊息，以加強學校與家庭之間之連繫。	4.44	0.63	
10.幼稚園會定期辦理親師活動。	4.27	0.59	
11.幼稚園會定期舉辦戶外活動。	4.13	0.60	
12.幼稚園能充分利用社區資源。	3.90	0.72	
三、衛生保健	**4.31**	**0.46**	**2**
1.幼稚園定期公告菜單給家長。	4.45	0.68	
2.幼稚園餐點符合幼兒的營養及需要。	4.11	0.64	
3.幼稚園廚房餐具殺菌、衛生處理良好。	4.21	0.68	
4.幼稚園老師具敏感性能察覺幼兒身體之不適做適當之處理。	4.48	0.67	
5.幼稚園內幼兒備有個人寢具。	4.23	0.70	
6.幼稚園會讓幼兒的寢具定期帶回家清洗。	4.57	0.57	
7.幼稚園廁所馬桶數量足夠且乾淨無味。	4.23	0.73	
8.幼稚園廁所地板乾淨不濕滑，有加設防滑墊。	4.21	0.73	
9.幼稚園洗手台高度適合幼兒使用。	4.44	0.59	
10.幼稚園備有足夠並具安全時效的醫療急救用品。	4.23	0.68	
11.幼稚園能定期為幼兒做各種檢查和保健活動，並紀錄幼兒學習發展情形。	4.27	0.66	
四、環境設施	**4.05**	**0.53**	**4**
1.幼稚園的教室空間專門為幼兒規劃。	4.04	0.67	
2.幼稚園教室空間充足，不會顯得擁擠。	3.80	0.88	
3.幼稚園教室內燈光充足，採光良好。	4.31	0.66	
4.幼稚園教室通風良好且室溫合宜。	4.11	0.69	
5.幼稚園教室空間的規劃適合多樣性的活動。	3.93	0.76	
6.幼稚園教室內動線規劃流暢，符合安全。	4.08	0.66	
7.幼稚園課桌椅大小及高低適合幼兒身材。	4.29	0.57	
8.幼稚園整體環境衛生、安全、舒適。	4.26	0.56	
9.幼稚園教室內空間設備安全無虞。	4.17	0.53	
10.幼稚園於明顯處張貼逃生避難圖，且符合幼兒身高。	3.82	0.81	
11.幼稚園每學期實施消防安全、地震之訓練。	3.93	0.86	
12.幼稚園避難逃生設備齊全。	3.92	0.82	

四、不同背景變項對「幼稚園理想期望」之差異分析

為了解不同背景變項對「幼稚園理想期望」造成差異影響，本研究以與單因子變異數分析的差異情形。

（一）家長對「幼稚園理想期望」之差異分析

在本研究中將您是幼兒的誰分為「爸爸」、「媽媽」及「其他」三組，用以了解不同對象之差異分析情形；其不同對象對「幼稚園理想期望」的樣本數、平均差、標準差與單因子變異數分析，由表 4-4 可得知，不同對象在「經營管理」及「環境設施」的表現上，無顯著差異，如下表 4-4 所示。

表4-4 家長對「幼稚園理想期望」之差異分析一覽表

向度	您是幼兒的	樣本數	平均數	標準差	*F*值	*P*值
經營管理	1.爸爸	17	4.53	0.32	0.799	0.453
	2.媽媽	63	4.41	0.36		
	3.其他	4	4.38	0.42		
教保品質	1.爸爸	17	4.35	0.40	0.741	0.480
	2.媽媽	63	4.22	0.43		
	3.其他	4	4.15	0.37		
衛生保健	1.爸爸	17	4.42	0.37	0.421	0.658
	2.媽媽	63	4.35	0.46		
	3.其他	4	4.52	0.55		
環境設施	1.爸爸	17	4.40	0.41	0.652	0.524
	2.媽媽	63	4.32	0.40		
	3.其他	4	4.52	0.55		

（二）不同年齡層對「幼稚園理想期望」之差異分析

在本研究中將不同年齡層分為「30 歲(含)以下」、「31~40 歲」、「41~50 歲」及「50 歲以上」四組，用以了解不同年齡層之差異分析情形；其不同年齡層對「幼稚園理想期望」的樣本數、平均差、標準差與單因子變異數分析，由表 4-5 可得知，不同年齡層在「經營管理」、「教保品質」、「衛生保健」及「環境設施」，無顯著差異，如下表 4-5 所示。

表4-5　年齡對「幼稚園理想期望」之差異分析一覽表

向度	年齡	樣本數	平均數	標準差	*F*值	*P*值
經營管理	1.30歲(含)以下	10	4.41	0.42	0.768	0.515
	2.31~40歲	63	4.44	0.35		
	3.41~50歲	9	4.49	0.33		
	4.50歲以上	2	4.08	0.24		
教保品質	1.30歲(含)以下	10	4.22	0.55	0.128	0.943
	2.31~40歲	63	4.25	0.40		
	3.41~50歲	9	4.28	0.42		
	4.50歲以上	2	4.08	0.47		
衛生保健	1.30歲(含)以下	10	4.54	0.47	0.626	0.600
	2.31~40歲	63	4.34	0.44		
	3.41~50歲	9	4.36	0.41		
	4.50歲以上	2	4.50	0.71		
環境設施	1.30歲(含)以下	10	4.50	0.46	0.781	0.508
	2.31~40歲	63	4.33	0.39		
	3.41~50歲	9	4.24	0.46		
	4.50歲以上	2	4.50	0.71		

（三）不同教育程度對「幼稚園理想期望」之差異分析

在本研究中將教育程度區分為「國中(含)以下」、「高中職」、「專科」、「大學」及「研究所(含)以上」這五組，用以了解不同教育程度之差異分析情形；其不同教育程度的樣本數、平均差、標準差與單因子變異數分析，由表 4-6 可得知，其不同教育程度在「經營管理」、「教保品質」、「衛生保健」及「環境設施」，無顯著差異，如下表 4-6 所示。

表4-6 不同教育程度對「幼稚園理想期望」之差異分析一覽表

向度	教育程度	樣本數	平均數	標準差	***F***值	***P***值
經營管理	1.國中(含)以下	7	4.32	0.27	0.591	0.670
	2.高中職	21	4.50	0.34		
	3.專科	14	4.36	0.43		
	4.大學	40	4.45	0.33		
	5.研究所(含)以上	2	4.33	0.59		
教保品質	1.國中(含)以下	7	4.10	0.37	1.241	0.300
	2.高中職	21	4.41	0.45		
	3.專科	14	4.17	0.45		
	4.大學	40	4.21	0.38		
	5.研究所(含)以上	2	4.21	0.65		
衛生保健	1.國中(含)以下	7	4.64	0.20	0.835	0.507
	2.高中職	21	4.39	0.44		
	3.專科	14	4.29	0.50		
	4.大學	40	4.34	0.45		
	5.研究所(含)以上	2	4.27	0.39		
環境設施	1.國中(含)以下	7	4.38	0.36	0.093	0.984
	2.高中職	21	4.38	0.44		
	3.專科	14	4.35	0.45		
	4.大學	40	4.32	0.41		
	5.研究所(含)以上	2	4.29	0.41		

（四）職業不同對「幼稚園理想期望」之差異分析

在本研究中將職業區分為「軍公教」、「工」、「商」、「自由業」、「服務業」及「其他」這六組，用以了解職業不同之差異分析情形；其職業不同的樣本數、平均差、標準差與單因子變異數分析，由表 4-7 可得知，其職業不同在「經營管理」、「教保品質」、「衛生保健」及「環境設施」，無顯著差異，如下表 4-7 所示。

表4-7　不同職業對「幼稚園理想期望」之差異分析一覽表

向度	職業	樣本數	平均數	標準差	*F*值	*P*值
經營管理	1.軍公教	13	4.32	0.29	0.890	0.492
	2.工	22	4.45	0.34		
	3.商	14	4.40	0.44		
	4.自由業	9	4.54	0.37		
	5.服務業	16	4.54	0.34		
	6.其他	10	4.33	0.31		
教保品質	1.軍公教	13	4.15	0.35	0.441	0.818
	2.工	22	4.28	0.42		
	3.商	14	4.15	0.46		
	4.自由業	9	4.35	0.53		
	5.服務業	16	4.29	0.39		
	6.其他	10	4.23	0.44		
衛生保健	1.軍公教	13	4.31	0.35	0.298	0.912
	2.工	22	4.43	0.36		
	3.商	14	4.29	0.54		
	4.自由業	9	4.33	0.48		
	5.服務業	16	4.44	0.55		
	6.其他	10	4.36	0.41		
環境設施	1.軍公教	13	4.22	0.35	0.456	0.808
	2.工	22	4.41	0.42		
	3.商	14	4.33	0.43		
	4.自由業	9	4.37	0.49		
	5.服務業	16	4.41	0.43		
	6.其他	10	4.28	0.41		

五、不同背景變項對「幼稚園實際感受」之差異分析

為了解不同背景變項對「幼稚園實際感受」造成差異影響，本研究以與單因子變異數分析的差異情形。

（一）家長對「幼稚園實際感受」之差異分析

在本研究中將您是幼兒的誰分為「爸爸」、「媽媽」及「其他」三組，用以了解不同對象之差異分析情形；其不同對象對「幼稚園理想期望」的樣本數、平均差、標準差與單因子變異數分析，由表 4-8 可得知，不同對象在「經營管理」及「環境設施」的表現上，無顯著差異，如下表 4-8 所示。

表4-8 家長對「幼稚園實際感受」之差異分析一覽表

向度	您是幼兒的	樣本數	平均數	標準差	*F*值	*P*值
經營管理	1.爸爸	17	4.39	0.54	0.505	0.606
	2.媽媽	63	4.32	0.41		
	3.其他	4	4.15	0.57		
教保品質	1.爸爸	17	4.35	0.50	0.543	0.583
	2.媽媽	63	4.23	0.42		
	3.其他	4	4.29	0.17		
衛生保健	1.爸爸	17	4.41	0.49	0.547	0.581
	2.媽媽	63	4.28	0.47		
	3.其他	4	4.36	0.20		
環境設施	1.爸爸	17	4.33	0.45	3.519	0.034
	2.媽媽	63	4.00	0.54		
	3.其他	4	3.75	0.51		

（二）不同年齡層對「幼稚園實際感受」之差異分析

在本研究中將不同年齡層分為「30 歲(含)以下」、「31~40 歲」、「41~50 歲」及「50 歲以上」四組，用以了解不同年齡層之差異分析情形；其不同年齡層對「幼稚園實際感受」的樣本數、平均差、標準差與單因子變異數分析，由表 4-9 可得知，不同年齡層在「經營管理」、「教保品質」、「衛生保健」及「環境設施」，無顯著差異，如下表 4-9 所示。

表4-9 年齡對「幼稚園實際感受」之差異分析一覽表

向度	年齡	樣本數	平均數	標準差	*F*值	*P*值
經營管理	1.30歲(含)以下	10	4.23	0.56	2.152	0.100
	2.31~40歲	63	4.33	0.41		
	3.41~50歲	9	4.52	0.46		
	4.50歲以上	2	3.71	0.29		
教保品質	1.30歲(含)以下	10	4.18	0.47	0.327	0.806
	2.31~40歲	63	4.25	0.43		
	3.41~50歲	9	4.37	0.49		
	4.50歲以上	2	4.17	0.12		
衛生保健	1.30歲(含)以下	10	4.22	0.50	0.800	0.497
	2.31~40歲	63	4.30	0.47		
	3.41~50歲	9	4.53	0.45		
	4.50歲以上	2	4.23	0.06		
環境設施	1.30歲(含)以下	10	4.18	0.57	1.435	0.239
	2.31~40歲	63	4.03	0.55		
	3.41~50歲	9	4.20	0.31		
	4.50歲以上	2	3.42	0.47		

（三）不同教育程度對「幼稚園實際感受」之差異分析

在本研究中將教育程度區分為「國中(含)以下」、「高中職」、「專科」、「大學」及「研究所(含)以上」這五組，用以了解不同教育程度之差異分析情形；其不同教育程度的樣本數、平均差、標準差與單因子變異數分析，由表 4-10 可得知，其不同教育程度在「經營管理」、「教保品質」、「衛生保健」及「環境設施」，無顯著差異，如下表 4-10 所示。

表4-10　不同教育程度對「幼稚園實際感受」之差異分析一覽表

向度	教育程度	樣本數	平均數	標準差	*F*值	*P*值
經營管理	1.國中(含)以下	7	4.32	0.65	1.543	0.198
	2.高中職	21	4.36	0.49		
	3.專科	14	4.17	0.45		
	4.大學	40	4.39	0.36		
	5.研究所(含)以上	2	3.75	0.24		
教保品質	1.國中(含)以下	7	4.48	0.48	2.537	0.046
	2.高中職	21	4.43	0.42		
	3.專科	14	4.15	0.51		
	4.大學	40	4.18	0.37		
	5.研究所(含)以上	2	3.79	0.41		
衛生保健	1.國中(含)以下	7	4.66	0.47	2.027	0.099
	2.高中職	21	4.37	0.53		
	3.專科	14	4.34	0.43		
	4.大學	40	4.23	0.41		
	5.研究所(含)以上	2	3.82	0.51		
環境設施	1.國中(含)以下	7	4.46	0.65	2.921	0.026
	2.高中職	21	4.17	0.62		
	3.專科	14	3.90	0.60		
	4.大學	40	4.01	0.38		
	5.研究所(含)以上	2	3.29	0.29		

（四）職業不同對「幼稚園實際感受」之差異分析

在本研究中將職業區分為「軍公教」、「工」、「商」、「自由業」、「服務業」及「其他」這六組，用以了解職業不同之差異分析情形；其職業不同的樣本數、平均差、標準差與單因子變異數分析，由表 4-11 可得知，其職業不同在「經營管理」、「教保品質」、「衛生保健」及「環境設施」，無顯著差異，如下表 4-11 所示。

表4-11 不同職業對「幼稚園實際感受」之差異分析一覽表

向度	職業	樣本數	平均數	標準差	*F*值	*P*值
經營管理	1.軍公教	13	4.31	0.37	0.517	0.763
	2.工	22	4.33	0.49		
	3.商	14	4.39	0.47		
	4.自由業	9	4.45	0.49		
	5.服務業	16	4.31	0.42		
	6.其他	10	4.15	0.40		
教保品質	1.軍公教	13	4.12	0.36	0.765	0.578
	2.工	22	4.32	0.49		
	3.商	14	4.27	0.51		
	4.自由業	9	4.42	0.35		
	5.服務業	16	4.16	0.43		
	6.其他	10	4.27	0.35		
衛生保健	1.軍公教	13	4.22	0.35	0.883	0.497
	2.工	22	4.36	0.50		
	3.商	14	4.30	0.48		
	4.自由業	9	4.47	0.34		
	5.服務業	16	4.16	0.56		
	6.其他	10	4.45	0.41		
環境設施	1.軍公教	13	3.92	0.36		
	2.工	22	4.26	0.64	1.145	0.344
	3.商	14	4.10	0.48		
	4.自由業	9	4.05	0.51		
	5.服務業	16	3.91	0.65		
	6.其他	10	3.95	0.22		

六、幼稚園服務品質理想期望及實際感受之相關情形

為探討幼稚園服務品質理想期望及實際感受之間的相關，進行皮爾森積差相關分析，來了解幼稚園服務品質理想期望及實際感受的關係。

由表 4-12 可知，幼稚園服務品質理想期望及實際感受之間的相關如下：

一、幼稚園服務品質現況調查問卷中「期望經營管理」的得分和「實際經營管理」、「實際教保品質」、「實際衛生保健」及「實際環境設施」間有顯著正相關存在，r 值在.36 至.61 之間。

二、幼稚園服務品質現況調查問卷中「期望教保品質」的得分和「實際經營管理」、「實際教保品質」、「實際衛生保健」及「實際環境設施」間有顯著正相關存在，r 值在.27 至.50 之間。

三、幼稚園服務品質現況調查問卷中「期望衛生保健」的得分和「實際經營管理」、「實際教保品質」、「實際衛生保健」及「實際環境設施」間有顯著正相關存在，r 值在.27 至.38 之間。

四、幼稚園服務品質現況調查問卷中「期望環境設施」的得分和「實際經營管理」、「實際教保品質」、「實際衛生保健」及「實際環境設施」間有顯著正相關存在，r 值在.28 至.40 之間。

表 4-12 幼稚園服務品質理想期望及實際感受之相關一覽表

	期望經營管理	期望教保品質	期望衛生保健	期望環境設施	實際經營管理	實際教保品質	實際衛生保健	實際環境設施
期望經營管理	1.00							
期望教保品質	0.69 ***	1.00						
期望衛生保健	0.61 ***	0.70 ***	1.00					
期望環境設施	0.67 ***	0.73 ***	0.83 ***	1.00				
實際經營管理	0.61 ***	0.36 **	0.27*	0.36 **	1.00			
實際教保品質	0.47 ***	0.50 ***	0.29 **	0.40 ***	0.73 ***	1.00		
實際衛生保健	0.44 ***	0.33 **	0.38 ***	0.38 ***	0.70 ***	0.79 ***	1.00	
實際環境設施	0.36 **	0.27 *	0.27 *	0.28 **	0.56 ***	0.66 ***	0.72***	1.00

*P<0.05,**P<0.01, ***P<0.001

由表 4-12 可知，在幼稚園服務品質理想期望及實際感受有顯著高相關。

伍、結論與建議

一、結論

（一）家長對於該幼稚園服務品質的需求，重視程度介於「重視」與「非常重視」之間。重視程度依得分高低依序為：經營管理、衛生保健、教保品質、環境設施，惟差距有限，可見家長對於服務品質的重視程度是全面性的。

（二）家長對於該幼稚園整體服務品質的實際感受，其滿意程度傾向「滿意」，相較於理想期望有些許落差。

（三）不同身分的家長對「幼稚園服務品質的需求」在經營管理、教保品質、衛生保健及環境設施的表現上，無顯著差異。填答者，從基本資料的統計發現以「媽媽」所佔人數為最多，相較於爸爸或其他身分的家長對於幼稚園服務品質經營管理及環境設施也有較高的期望。

（四）家長對於幼稚園服務品質的需求與實際的感受，各層面間均有顯著正相關存在，幼稚園服務品質需求愈高，其實際感受的服務品質滿意度也較高。

二、建議

（一）重視服務品質的每一個層面，進行全方位的管理與改進。

研究結果顯示家長對於幼保機構服務品質的理想期望，每一層面的平均數雖有高低之分，惟差距不大，可見家長對於服務品質的重視程度是全面性的，幼保機構必須重視服務品質的每一個層面。

（二）鼓勵家長多參與幼兒的活動。

研究發現「媽媽」相較於爸爸或其他身分的家長對於幼保機構服務品質經營管理及環境設施有較高的期望。家長多參與孩子的學習，對於幼保機構才有基本的了解，相對的，對於幼保機構的服務品質才有合適的需求與期望，進而透過實際的感受，來提供具體的建議，督促機構服務品質的提升，其次應鼓勵家長多參與幼保機構的各項親職活動，尤其是幼兒的父親，園所方面亦可以協助父親瞭解父職角色參與之重要性，善盡父職角色。

（三）在課程的部份，宜多元化。

研究發現，在開放問題的部份，家長希望能增加一些音樂與律動相關的課程，因為透過這些課程，幼兒可以發展自己的自信心，在音樂活動中去傾聽、觀察、感受、操作、嘗試、體驗；激發幼兒的聯想反應與想像能力，發揮創造性力。音樂律動遊戲課程，老師可以以遊戲的方式，透過肢體動作反應音樂中的各種要素，讓幼兒感受音樂中的節奏變化，以豐富原本的課程內容。

陸、參考文獻

一、中文部份

王靜珠，1999，〈我國托育機構的演進及未來發展途徑〉。《幼兒教育年刊》。11：167-190。

王靜珠，2000，《托育機構管理與實務》。台北：華騰文化。

李紋玲，2009，《網路書店服務品質對滿意度及購買意願之關係–以台北市網路書店為例》。台北：大同大學事業經營研究所碩士論文（未出版）。

李淑幸，1999，〈幼稚園的經營與管理〉。《幼教資訊》。100：39-43。

邱素薇，2003，《公私立幼稚園整體服務品質之比較研究-以桃園縣為例》。台南：長榮大學經營管理研究所碩士論文（未出版）。

邱志鵬，1999，〈論台灣幼稚園及托兒所跨世紀的定位問題（二）從歷史的軌跡中尋找幼托功能混淆的由來〉。《幼教資訊》。104：45-53。

吳曙吟，2004，《家長選擇幼兒園決策取向與其對幼兒園服務品質滿意度研究》。花蓮：國立花蓮師範學院幼兒教育系碩士論文（未出版）。

金津孝，1999，《營業的TQM 營業人員的品管入門》。桃園：和昌出版社。

黃宜貌，1995，《光復以來台灣幼兒教育發展之研究（*1954-1981*）》。台北：台灣師範大學歷史研究所碩士論文（未出版）。

周慧菁，民89，〈師共奠幼教基石《從0歲開始》〉。《天下雜誌》。45。

翁崇雄，民87，〈期望服務與服務績效影響服務品質評量之研究〉。《台大管理論叢》，第九卷第一期：153-176。

翁麗芳，民 87，《幼兒教育史》。台北市：心理。

洪福財，民87，〈變遷社會中的幼兒教育〉。《國民教育》，38（3）：63-75 。

洪福財，民89，《臺灣地區幼兒教育歷史發展及未來義務化政策之探討》。台北：臺灣師範大學教育研究所博士論文，未出版。

張孝筠，2006，〈我國少子化效應對幼保生態之影響〉。《幼教資訊》。187：21-27。

陳慧津，2004，《幼托整合方案下幼兒園評鑑指標建構之研究》。南投：國立暨南大學教育政策與行政研究所碩士論文，未出版。

鄭添益，民90，《國民小學一年級教師對幼兒教育義務化看法之研究》。台中：致遠管理學院教育學系碩士論文，未出版。

楊少明，2004，《幼兒園定位及經營策略分析研究》。台北：輔仁大學管理研究所碩士論文，未出版。

二、英文部份

Bredekamp, S., 1989, *Regulating Child Care Quality: Evidence from NAEYC'S accreditation systems.* Washington, D.C: NAEYC.

Behshid, F., and A. K. Elshennawy, 1989, "Defining Service Quality Is Difficult for Service and Manufacturing Firm." *Industrial Engineering*, 21:17-19.

Gronroos, C., 1983, *Strategic Management and Marketing in Service Sector.* MA: Marketing Science Institute.

Jorde-Bloom, P. and Sheerer, M., 1991, "The effect of Head Start leadership training on program quality." *Early Childhood Research Quarterly*, 7:579-94.

Kontos, S. and Fiene, R., 1987, "Child care quality, compliance with regulations, and children's development: The Pennsylvania Study." 57-79 in *Quality in child care: What does the research tell us*, Deborah Phillips(ed.). Washington, D.C: NAEYC.

Lewis, B. R., and W. M. Vincent, 1990, "Defining and Measuring the Quality of Customer Service," *Marketing Intelligence and Planning*, 18:11-17.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research." *Journal of Marketing*, 49:44-49.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry, 1985, "Quality Counts in Service, Too," *Business Horizons*, 28:44-53.

Sasser, W. E., R. P. Olsen, Jr. and D. D. Wyckoff, 1978, *Management of Service Operations: Text and Cases*. Boston: Allyn & Bacon.