

桃竹苗區公立幼稚園課後照顧品質與家長滿意度關係之研究 - 以城鄉別為干擾變數

許秀春、洪朝陽, 謝茵如

E-mail: 359024@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要在探討桃竹苗區公立幼稚園家長對課後照顧服務品質與滿意度之差異性與相關性，並分析城鄉別對課後照顧品質與家長滿意度間之干擾情形。本研究依據相關文獻和問卷調查方式，以公立幼稚園的家長為研究對象。共發出問卷510份，回收問卷452份，剔除廢卷46份，有效問卷為406份，有效問卷率89.8%。問卷資料以描述性統計、單因子變異數分析、獨立樣本t考驗、皮爾遜積差相關與階層迴歸等統計方法進行資料分析，研究結果發現：一、課後照顧品質的整體與各子構面對家長滿意度具有正向的顯著關係。二、城鄉別會干擾課後照顧品質與家長滿意度間的關係。城市幼稚園的家長在總構面及各構面對於課後照顧品質的重視及滿意度均高於鄉鎮幼稚園之家長。三、在課後照顧品質各構面中，家長對「合理性 收費與時間」的滿意度是較低的，看法也較為不一致。

關鍵詞：課後照顧、服務品質、家長滿意度

目錄

內容目錄 封面內頁 簽名頁 中文摘要 iii 英文摘要 iv 誌謝辭 v 內容目錄 vi 表目錄 viii 圖目錄 ix 第一章 緒論 1 第一節 研究背景與動機 1 第二節 研究問題與目的 4 第二章 文獻探討 6 第一節 課後照顧服務之意義與相關之研究 6 第二節 課後照顧服務品質之探討 12 第三節 滿意度之探討 21 第四節 家長背景因素對課後照顧的影響 28 第五節 課後照顧服務品質與家長滿意度相關之研究 29 第三章 研究方法 34 第一節 研究架構 34 第二節 研究假設 35 第三節 變數操作性定義與衡量 37 第四節 樣本與資料收集方法 41 第五節 資料分析方法 43 第四章 資料分析與研究結果 45 第一節 問卷發放及回收情形 45 第二節 描述性統計分析 46 第三節 信度分析 52 第四節 因素分析 53 第五節 相關分析 56 第六節 差異分析 57 第七節 階層迴歸分析 61 第五章 結論與建議 68 第一節 結論 68 第二節 建議 73 參考文獻 76 附錄一 86 附錄二 91 表目錄 表2-1 SERVQUAL服務品質構面與衡量問項 17 表3-1 課後照顧品質及家長滿意度量表內容 39 表3-2 課後照顧品質各構面及總構面之Conbach's 信度係數 42 表3-3 家長滿意度各構面及總構面之Conbach's 信度係數 42 表4-1 正式問卷發放及回收情形 45 表4-2 家長背景資料一覽表 48 表4-3 課後照顧品質各構面的平均數分析 49 表4-4 家長滿意度各構面的平均數分析 51 表4-5 問卷之課後照顧品質Conbach's 信度係數 52 表4-6 問卷之家長滿意度Conbach's 信度係數 53 表4-7 課後照顧品質因素分析表 54 表4-8 家長滿意度因素分析表 55 表4-9 課後照顧品質及各子構面與家長滿意度之相關係數表 57 表4-10 家長「背景變項」課後照顧品質單因子變異數分析表 58 表4-11 家長「背景變項」滿意度單因子變異數分析表 59 表4-12 城鄉別於課後照顧品質各構面之差異情形 60 表4-13 城鄉別於家長滿意度各構面之差異情形 60 表4-14 課後照顧品質與家長滿意度之階層迴歸分析表 61 表4-15 課程教學與輔導與家長滿意度之階層迴歸分析表 62 表4-16 環境設備與衛生與家長滿意度之階層迴歸分析表 63 表4-17 行政與服務與家長滿意度之階層迴歸分析表 64 表4-18 溝通與關懷與家長滿意度之階層迴歸分析表 64 表4-19 收費與時間與家長滿意度之階層迴歸分析表 65 表4-20 城鄉對課後照顧品質與家長滿意度的干擾迴歸分析表 67 圖目錄 圖2-1 服務品質的決定要素 15 圖3-1 研究架構圖 34 圖4-1 課後照顧品質各構面排序比較圖 50 圖4-2 家長滿意度各構面排序比較圖 51

參考文獻

一、中文部分 內政部戶政司（2011），歷年人口出生統計資料[線上資料]，來源：<http://www.ris.gov.tw/ch4/static/y2s100000.xls>[2011,July 15]。王秋華（2001），網路教學之學生學習行為與學習滿意度及學習績效的關係，大葉大學資訊管理研究所碩士論文。全國幼教資訊網（2011），教育部補助公立幼稚園辦理課後留園服務作業要點[線上資料]，來源：http://www.ece.moe.edu.tw/help_stay.html[2011,September 15]。李新民（2001），課後托育理論與實務，高雄：麗文。李新民（2003），課後托育機構整合國小課程之初探，幼兒保育學刊，1，19-38。李翠齡（2004），學童課後托育服務滿意度之研究-以台北市YMCA為例，中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。李青芬（2004），家長對幼兒托育滿意度之探討 - 以臺北縣市公私立托兒所為例，中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。李亦欣（2008），臺北市國小低年級家長選擇課後托育機構消費行為之研究，臺北市立教育大學社會科教育學系碩士班碩士論文。呂慧珍（2005），國民小學實施課後托育之個案研究 - 以台中縣偏遠地區一所國民小學為例，靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。吳曙吟（2005），家長選擇幼兒園決策取向與其對幼兒園服務品質滿意度之研究，國立花蓮師範學院幼兒教育學系碩士班碩士論文。吳明隆（2008），SPSS操作與應用 - 問卷統計分析實務，台北：五南。何姿嫻（2008），影響國小學童家長送子女參加課後補習之相關因素研究，國立中央大學/學習與教學研究所碩士論文。邱皓政（2010），量化研究與統計分析 - SPSS資料分析範例解析，台北：五南。邱定雄（2001），國小學生課後安親班服務市場消費行為之研究，大葉大學事業經營研究所

碩士論文。邱素薇(2002), 公私立幼稚園整體服務品質之比較研究 - 以桃園縣為例, 長榮大學經營管理研究所碩士論文。邱永富(2002), 補習班之服務品質 - 以屏東縣某立案補習班為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。邱乾國(2009), 國小學童課後照顧之家長滿意度調查, 國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。林俊瑩(2001), 國小學生家長的子女教育期望、民主參與態度與參與學校教育行為關連性之研究, 臺東師範學院教育研究所碩士論文。林震岩(2010), 多變量分析 - SPSS的操作與應用, 台北:智勝。林璟斐(2005), 家長工作時間與學童課後托育需求彈性化之研究, 臺灣大學國家發展研究所碩士論文。林義豐(2005), 臺南縣國小學校行政服務品質與教師工作滿意度關係之研究, 國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文。林佑璐(2006), 家長對兒童課後照顧服務品質與滿意度之研究?以台北市公立國小低年級為例, 中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文。林麗美(2007), 國小學童家長選擇課後托育服務機構與對課後托育服務品質評價之研究:以台北市信義區為例, 中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。林惠齡(2009), 國小低年級學童參與學校課後照顧班家長滿意度之研究-以台中縣為例, 朝陽科技大學幼兒保育系碩士論文。林美惠(2002), 地區醫院服務品質與滿意度之研究 - 以屏東育生醫院為例, 義守大學管理科學研究所碩士論文。洪巧音(2004), 幼托園所家長托育服務品質需求與滿意度之研究, 朝陽科技大學幼兒保育系研究所碩士論文。苗栗縣政府教育處學前教育科[電洽, 2011, September 25]。桃園縣政府教育處特幼科[電洽, 2011, September 25]。桃園縣公立幼稚園課後留園服務實施要點[線上資料], 來源:http://www.tycg.gov.tw/main/law_detail.aspx?is_search=1&keyword=&law_property=04&law_type=1&sn=861[2011, September 15]。高巾婷(2008), 學齡兒童家長對課後托育服務品質需求及滿意度之研究 以台北縣蘆洲市國小中低年級為例, 中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。翁麗芳, 邱瓊慧, 洪福財, 林曜聖, 劉毓秀, 徐于婷, 高玲瑄(2009), 開拓兒童教養領域-臺北市公立幼稚園課後留園現況之研究, 98 年度國立台北教育大學發展學校重點特色計畫。徐于婷(2011), 新北市公幼家長對於課後留園服務品質滿意度之調查研究, 國立臺北教育大學幼兒與家庭教育學系碩士論文。張燕紅(2007), 台北市私立課後托育機構服務品質需求與家長滿意度之研究, 中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。許秋儂(2008), 國民小學辦理兒童課後照顧服務與其家長滿意度調查研究, 國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。陳玉玲(2008), 嘉義市公立幼稚園辦理課後照顧之研究, 國立嘉義大學幼兒教育學系研究所碩士論文。陳建明(2006), 國小安親班之行銷策略研究 - 以蘭陽地區高年級生為例, 佛光人文社會學院管理學研究所碩士論文。陳琍芬(2007) 國小校長對行銷策略重要程度的認知與家長滿意度之研究, 國立嘉義大學教育行政與政策發展研究所碩士論文。陳滢尹(2010), 高高屏地區公立幼稚園教師對實施「課後照顧服務」之態度調查研究, 國立屏東教育大學幼兒教育學系碩士論文。陳郁文(2010), 中部地區公立幼稚園實施課後照顧服務之現況、家長需求及滿意度之調查研究, 國立臺中教育大學幼兒教育學系碩士班碩士論文。郭麗玲(2009), 屏東地區家長對課後托育滿意度之研究 - 以公立幼稚園課後留園服務為例, 屏東科技大學幼兒保育系所碩士論文。黃怡瑾(2000), 台南市國小學齡兒童課後托育情形之初探, 國立台南師範學報, 33, 233-262。黃薈樺(2004), 國小學童與家長對課後托育服務之看法, 朝陽科技大學幼兒保育系碩士論文。黃美瑛(2008), 幼稚園實施課後留園活動現況調查及成效評估之研究, 臺北市立教育大學幼兒教育學系碩士論文。黃淑儀(2009), 私立幼稚園行銷活動與家長滿意度關係之研究 - 以桃園市為例, 國立臺北教育大學幼兒與家庭教育學系碩士論文。馮燕(1996), 我國社會托育政策的展望理論與政策, 10, 4, 40, 111-130。馮燕(1997), 托育服務 - 生態觀點的分析, 台北市:巨流。曾智豐(2010), 公立國民小學家長對學校滿意度之動態研究以一所國民小學為例, 教育與多元文化研究期刊, 3, 101-138。楊孟娟(2004), 大台南都會區幼教服務業服務品質滿意度研究, 國立成功大學企業管理學系碩士論文。新竹縣政府教育處特殊教育科[電洽, 2011, September 30]。新竹市教育處特殊與學前教育科[電洽, 2011, September 30]。葉天相(2007), 家長對幼兒園的選擇行為與幼兒園整體服務品質之研究, 亞洲大學經營管理學系碩士班碩士論文。葉劉文彬(2007), 母親對安排國小子女課後照顧考慮選項影響程度差異之調查—以桃園縣為例, 玄奘大學社會福利學系碩士論文。葉郁菁(2006), 托育服務, 臺北:心理。鄧顯華(2003), 內部行銷、組織承諾與服務品質關係之探討 - 以海軍某修護工廠為例, 國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文。蔡美淑(2010), 國小學童家長對課後托育服務品質與服務滿意度之研究 - 以台中縣沙鹿鎮內國小為例, 大葉大學管理學院碩士在職專班碩士論文。鄭芬蘭(2001), 課後托育學童快樂情緒模式之驗證, 屏東師院學報, 15, 231-258。劉佳蕙(1987), 學校課後活動與鑰匙兒, 父母親月刊, 17, 31-34。劉翠華(2007), 托育服務概論, 台北:揚智。劉淑雯(2003), 私立課後托育教師專業能力、工作滿意與教師效能研究, 臺南師範學院教師在職進修社會碩士學位班碩士論文。賴玫卿(2011), 國小低年級學童課後安親班家長消費決策之研究 - 以苗栗縣為例, 育達商業科技大學企業管理系碩士論文。錢得龍(2003), 台中縣國小資源班家長對資源班教育意見之研究, 彰化師範大學特殊教育學系碩士論文。鍾榮中(2003), 幼教服務市場消費者行為之研究, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。謝安田(2006), 企業研究方法論(三版), 台北:著者發行。簡梅英(2007), 安親班服務品質滿意度之研究 - 以嘉義市為例, 國立中正大學企業管理系碩士論文。簡君蓉(2002), 國民中學學校服務品質缺口模式問卷發展與應用之研究, 國立暨南國際大學教育政策與行政研究所碩士論文。蘇秀枝(2005), 國小學童課後托育、補習才藝與學業成就、行為適應之關係 - 以台中縣大里市為例, 朝陽人文社會學刊, 173-223。蘇玟夙(2005), 基隆市托兒所所長領導風格、托兒所組織氣氛與托育服務品質之相關研究, 中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。二、英文部分 Anderson, E. W., Formell, C. D., & Lehmann, D. R. (1993). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58 (3), 53-66. Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1985). Quality Counts in Service, *Business Horizon*, 31, 41-50. Bitner, M. J. (1992). Services capes: The impact of physical setting on Customers and Employees, *American Journal of Marketing*, 5, 57-71. Cronin, J. J., Jr. and Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: An examination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68. Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56 (1), 6-21. Garrin, D.A. (1983). Quality on the line. *Harvard Business Review*, 61, 65-73. Haywood-Farmer, J. (1988). A conceptual model of service quality. *Journal of Operations & Production Management*, 8(6), 19-29. Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis, planning implementation and control* (7th ed.), New York: Prentice-Hall. Lewis, B. R., & Vincent, W. M. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence and Planning*, 18, 11-17.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Quality Counts in Service Business *Horizon*, 31, 41-50. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Communication and control process in the delivery of service quality *Journal of marketing*, 52, 12-46. Sasser, E. W., Olsen, P. R., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operation*. New York:Allyn and Bacon. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Service marketing*. New York : Free Press.