

兩岸幼教市場家長之服務品質知覺、滿意度對口碑傳播效應影響之研究

黃淑幸、鍾育明

E-mail: 386739@mail.dyu.edu.tw

摘要

以往研究大部份均以台灣區域幼兒園家長做為研究對象，少針對兩岸，因此本研究在探討兩岸幼兒園的家長，對於幼兒園服務品質的知覺、滿意度及口碑傳播效應的關係與影響的互動來進行研究。本研究中之臺灣樣本將以彰化地區幼兒園的家長進行便利取樣。而大陸東莞地區則分別就讀於民辦、集體辦和企業辦幼兒園選擇取樣。利用敘述性統計、信度分析、相關分析、單因子變異數分析、 t 歸分析進行資料分析。結論為（一）在服務品質知覺構面中，類似PZB模型中的關懷性、回應性的構面，在家長心目中，幼兒園的表現較佳。（二）口碑傳播效應的層面，有關於口耳相傳的題項，均值較其他題項為佳。（三）在學歷所造成的差異方面，對於滿意度和口碑傳播效應的主要差異來自於大學和專科學歷的家長，在均值方面都低於其他學歷的家長。

關鍵詞：服務品質知覺、滿意度、簡單滿意尺度

目錄

中文摘要	I	英文摘要	I
II 誌謝辭		III 表目錄	
IV 圖目錄		IV 第一章 緒論	
1 第一節 研究背景與動機	1	1 第二節 研究目的	
3 第三節 研究流程	3	4 第二章 文獻探討	
6 第一節 幼教市場家長之服務品質知覺	6	6 第二節 幼教市場家長之滿意度	
10 第三節 幼教市場家長之口碑傳播效應	10	13 第三章 研究方法	
16 第一節 研究架構	16	16 第二節 研究假設	
17 第三節 研究樣本及資料蒐集	17	17 第四節 統計分析方法	
19 第四章 實證結果分析	19	21 第一節 敘述性統計	
21 第二節 相關與信度分析	21	26 第三節 單因子變異數分析	
27 第四節 服務品質知覺、滿意度、口碑傳播效應之迴歸統計結果	27	29	
第五章 結論與建議	32	32 第一節 研究結論	
32 第二節 建議	32	34 第三節 研究限制	
36 參考文獻（中文）	36	35 參考文獻（英文）	
39 附錄 幼兒園家長選擇讓幼兒就讀學校之決策行為問卷（繁）	39	45 幼兒園家長選擇讓幼兒就讀學校之決策行為問卷（簡）	49

參考文獻

王馨苓(2005)，臺北市府教育局服務品質之研究，臺北市立師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。王如鈺(2010)，服務滿意對顧客重覆購買行為之影響-雙因子理論觀點，萬能商學學報 15 (2010):63-82。史承坤(2010)，幼稚園服務品質提昇之研究-以台中縣A公立幼稚園為例，國立新竹教育大學人力資源發展研究所未出版之碩士論文。向令平(2004)，個人特徵及購買動機對大陸城市地區幼教商品購買行為傾向之研究，大葉大學國際企業管理學系未出版之碩士論文。李茂興(2007)，運用選擇模型探究銀行對企業授信核決之要素，國立中央大學產業經濟研究所碩士在職專班未出版之碩士論文。李麗珍(2003)，臺北市府教育局服務品質之研究，臺北市立師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。林乃馨(2011)，跨兩岸幼兒園經營之比較研究:以平安幼兒園為例，國立屏東教育大學教育行政研究所未出版之博士論文。林展延(2010)，產品知識與網路口碑對網路合購意願之研究，大葉大學管理學院碩士在職專班未出版之碩士論文。林佩蓉(2002)，家長教育選擇權意識之研究「台北市自主學習實驗計畫」家長生命經驗為例的探索，國立政治大學教育學系未出版之碩士論文。林聰哲(2008)，南投縣老年人休閒參與、休閒利益與休閒滿意度之研究，運動休閒管理學報第五卷第一期35-56頁。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未出版之碩士論文。洪順慶(2001)，行銷管理2/E。洪美玉(2008)，服務品質、家長涉入程度與滿意度關係之研究 - 以台中縣公私立幼稚園為例，大葉大學管理學院碩士在職專班未出版之碩士論文。胡馨文(2010)，幼教師使用行銷推廣策略調查之研究 - 以嘉義地區為例，國立嘉義大學幼兒教育學系研究所未出版之碩士論文。徐千惠(2002)，兩岸民辦幼教發展及其相關法規之比較研究，國立政治大學幼兒教育研究所未出版之碩士論文。栗婉容(2007)，高雄

縣市家長選擇托兒所決策考量因素與決策行為之調查研究，朝陽科技大學幼兒保育系碩士班未出版之碩士論文。翁儷禎(2009)，新竹地區私立幼兒園所行銷策略與內容之研究，國立新竹教育大學幼兒教育學系碩士班未出版之碩士論文。張美麗(1985)，幼兒家長老師專家對幼兒教育的意見與期望比較研究，國立臺灣師範大學家政教育研究所未出版之碩士論文。張敏慧(2005)，提升學生就讀意願之教育服務品質競爭優勢強化研究 - 以七所私立大學為例，私立中華大學科技管理研究所未出版之碩士論文。莊易倫(2008)，服務品質、競爭優勢和顧客滿意之相關研究 - 以某幼兒園為例，大葉大學事業經營研究所碩士在職專班未出版之碩士論文。許庭彰(2009)，網路口碑正負面訊息之抵銷效果對於消費者產品評價之影響 - 以來源可信度作為干擾變數，國立台北科技大學商業自動化與管理研究所未出版之碩士論文。許嘉霖(2009)，智慧型自行車旅遊導覽及PDA系統之研製，國立成功大學電機工程學系碩博士班未出版之碩士論文。郭彥谷(2008)，服務品質、企業形象、顧客滿意度對顧客忠誠度關聯性之研究—以高等海事教育機構為例，國立臺灣海洋大學航運管理學系未出版之博士論文。陳文琮(2010)，幼稚園服務品質與顧客滿意度之研究 - 以某幼稚園為例，大葉大學工業工程與科技管理學系未出版之碩士論文。黃志聰(2008)，組織文化、領導型態對服務品質提昇影響之研究 - 以南投縣信義鄉公所為例，大葉大學事業經營研究所碩士在職專班未出版之碩士論文。黃麗卿(2005)，幼稚園專業服務行銷之個案研究，臺北市立教育大學兒童發展研究所教師在職進修幼教教學未出版之碩士論文。楊?琿(2010)，幼兒園的行銷策略對家長滿意度與忠誠度的影響~以宜蘭縣為例，國立東華大學幼兒教育學系未出版之碩士論文。熊自力(2010)，公立托兒所家長對服務品質需求與滿意度之研究-以大園鄉立托兒所為例，中國文化大學青少年兒童福利研究所未出版之碩士論文。管志明(1981)，台北市幼教活動的空間組織，國立台灣師範大學地理學系研究所未出版之碩士論文。劉育吟(2005)，台北市公私立幼稚園家長對教育服務品質需求與滿意度之調查研究，臺北市立教育大學兒童發展研究所 教師在職進修幼教教學未出版之碩士論文。劉鈴子(2009)，幼兒家長知覺托育服務品質、親師互動、品牌形象和其續讀意向之關係研究-以台北縣某加盟托育機構為例，中國文化大學青少年兒童福利研究所未出版之碩士論文。蔡樹生(2005)，品質機能展開技術在幼教服務業的應用 - 以台南市安南幼稚園為例，崑山科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。鄭華清(2003)，行銷管理，台北:全華科技圖書股份有限公司。賴清標(1983)，國民小學附設幼稚園之調查研究，台中師專學報，9，55-98。蘇小萍(2009)，品牌形象、口碑效應與購買意願關係之研究 - 以幼兒繪本為例，大葉大學管理學院碩士在職專班未出版之碩士論文。蘇武龍(2000)，住院服務品質與病患滿意度之探討 - 以成大、奇美醫院為例，國立成功大學工業管理學系研究所未出版之碩士論文。