

# 品質機能展開法在國小課後照顧服務品質之研究：以台中縣為例

蔡美玲、曾清枝

E-mail: 9800776@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究的研究對象是台中縣的低年級學童家長，問卷調查採抽樣的方式進行。本研究共發出問卷329份，問卷回收304，有效問卷285份。本研究透過Parasuraman, Zeithaml, and Berry三位學者所提出的服務品質「SERVQUAL」量表，結果顯示低年級學童家長學生對學校課後照顧期望與實際認知的服務品質有顯著差異存在。這表示學校課後照顧的服務品質仍有改善努力的空間。除了PZB服務品質模式的「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」及「體貼性」5大構面，本研究將服務品質要素導入品質機能展開法，並且把學童家長所需的服務品質需求轉化為國小課後照顧服務品質技術之要求。整合分析結果得知國小課後照顧服務品質之前10項重要品質技術改善項目為：「服務態度」、「專業能力」、「溝通能力」、「反應能力」、「安全舒適的環境」、「活動課程計畫」、「師資進修教育」、「行政協調與溝通」、「行政協助教學與管理」、「宣傳與廣告」。研究結果將可提供台中縣國小課後照顧執行服務定位及改善服務品質管理之參考。

關鍵詞：品質機能展開；服務品質；國小課後照顧

## 目錄

|                                     |     |                                    |     |
|-------------------------------------|-----|------------------------------------|-----|
| 中文摘要                                | iii | 英文摘要                               | iii |
| iv 誌謝辭                              | iv  | 內容目錄                               | vi  |
| vii 表目錄                             | vii | ix 圖目錄                             | ix  |
| x 第一章 緒論                            | 1   | 第一節 研究背景                           | 1   |
| 1 第二節 研究動機                          | 1   | 第三節 研究目的                           | 2   |
| 3 第四節 研究對象與範圍                       | 3   | 第五節 研究流程                           | 3   |
| 3 第二章 文獻探討                          | 5   | 第一節 課後照顧的基本認識                      | 5   |
| 5 第二節 服務品質的基本概念                     | 11  | 第三節 品質機能展開                         | 11  |
| 17 第三章 研究方法                         | 22  | 第一節 研究架構                           | 22  |
| 22 第二節 問卷的調查與設計                     | 23  | 第三節 抽樣設計與資料收集                      | 23  |
| 26 第四節 資料分析方法                       | 27  | 第四章 驗證分析與結果                        | 27  |
| 30 第一節 統計分析                         | 30  | 第二節 服務品質機能展開                       | 30  |
| 41 第五節 結論與建議                        | 54  | 第一節 結論                             | 54  |
| 54 第二節 建議                           | 59  | 參考文獻                               | 59  |
| 62 附錄A 國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準        | 62  | 修正草案                               | 62  |
| 67 附錄B 臺中縣國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準補充規定 | 67  | 格標準補充規定                            | 67  |
| 75 附錄C 研究問卷                         | 75  | 表目錄                                | 78  |
| SERVQUAL量表的構面及意義                    | 14  | 表 2-1                              | 14  |
| 2-3 國內品質機能展開之相關研究                   | 20  | 表 2-2 SERVQUAL量表之構面與認知之項目          | 14  |
| 3-2 修正後問項                           | 24  | 表 3-1 原始問項                         | 23  |
| 4-2 信度分析表                           | 34  | 表 4-1 樣本人口統計變項描述分析表                | 31  |
| 4-4 課後照顧服務品質滿意程度分析表                 | 38  | 表 4-3 學童課後照顧服務品質重要程度分析表            | 37  |
| 4-6 國小課後照顧期望服務品質與認知品質之差異            | 40  | 表 4-5 國小課後照顧知覺服務品質統計分析表            | 39  |
|                                     | 43  | 表 4-7 國小課後照顧服務品質重要程度與滿意程度之評量轉換     | 43  |
|                                     | 45  | 表 4-8 國小課後照顧服務品質要素之滿意態度與差異指數       | 44  |
|                                     | 45  | 表 4-9 國小課後照顧服務品質特性評量原始優先權值與標準化權重轉化 | 45  |
|                                     | 46  | 表 4-10 國小課後照顧服務品質技術                | 46  |
|                                     | 47  | 表 4-11 學校課後照顧品質技術優先順序表             | 47  |
|                                     | 48  | 表 4-12 國小課後照顧品質要素 - 品質技術關係矩陣       | 48  |
|                                     | 50  | 表 4-13 國小課後輔導班服務品質之品質機能展開表         | 50  |
|                                     | 4   | 圖目錄                                | 4   |
|                                     | 16  | 圖 1-1 研究流程                         | 16  |
|                                     | 18  | 圖 2-1 服務品質缺口模式                     | 16  |
|                                     | 18  | 圖 2-2 品質屋                          | 18  |
|                                     | 22  | 圖 3-1 國小課後照顧研究架構                   | 22  |
|                                     | 29  | 圖 3-2 國小課後照顧品質機能展開                 | 29  |

## 參考文獻

一、中文部分 王士元(1997), 品質機能展開運用之探討 - 以北區A連鎖便利商店之服務品質為例, 國立台灣科技大學管理技術研究所未出版之碩士論文。水野滋, 赤尾洋二(1987), 品質機能展開(傅和彥譯), 台北:前程企業管理公司出版。赤尾洋二(1992), 品質展開法-品質表之作成與演習, 台北:聯經出版事業。李新民(2001), 課後托育理論與實務, 高雄:麗文文化公司。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, 6(1), 19-38。呂惠珍(2004), 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, 靜宜大學兒童福利學系研究所未出版之碩士論文。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系研究所未出版之碩士論文。涂慧琴(2001), 母親工作因素對子女問題行為的影響, 靜宜大學青少年兒童福利學系研究所未出版之碩士論文。教育特刊(2006, November 22), 天下雜誌(教育特刊), 2, 11-3。張春興(1997), 教育心理學, 台北:東華書局。張春桂(2004), 國小學童課後補習狀況與家長決策行為之探討 - 以台南市為例, 國立台南大學教師在職進修社會學系研究所未出版之碩士論文。曾華源, 胡慧瑩(1997), 家庭功能變遷與兒童少年福利政策之導向, 家庭與兒童保護期刊, 6, 183-212。陳雅萍(2004), 台中縣市國小實施課後照顧服務調查, 朝陽科技大學幼兒保育學系研究所未出版之碩士論文。陳慧鴻(2000), 以品質機能展開進行盲人點字機之改良研究。大葉大學工業工程與管理學系研究所未出版之碩士論文。曾榮祥, 吳貞宜(2004), 課後托育理論與實務(初版), 台北:藤文化股份有限公司。劉瑞美(2006), 教育中不可忽視的新勢力與家庭外的替代親職功能:從教師的觀點看安親班, 台灣教育學報, 64(3), 43-46。簡楚瑛(2003), 幼兒教育與保育之行政與政策(歐美澳篇), 台北:心理出版社。鄭博文, 林尚平(1996), 以品質機能展開法設計醫院之整體服務品質, 行政院國家科學委員會企業專題研究計畫(國科會, No. NSC05-3150-H-112-780, pp.156-187), 台北:行政院國家科學委員會。鄭芬蘭, 籃慧珠, 林芊妤, 陸瓊如(2000)課後托育學童快樂情緒之分析研究, 醫護科技學刊, 2(3), 32-35。鄧飛揚(2000), 品質機能展開於國內航空公司經營策略應用之研究, 國立中山大學企業管理學系未出版之碩士論文。游達榮(2003), 品質機能展開技術在餐飲服務業的應用 - 以高雄市布拉格西餐廳為例, 國立東華大學觀光暨遊憩管理學系研究所未出版之碩士論文。葉修帆(2005), 以品質機能展開法探討電視購物的服務品質 - 以東森購物為例, 朝陽科技大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。楊世瑩(2006), SPSS統計分析實務, 台中:旗標出版股份有限公司。薛飛源(2001), 以品質機能展開法探討博物館服務品質 - 以國立故宮博物院為例, 國立台北科技大學商業自動化與管理學系研究所未出版之碩士論文。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, 朝陽人文社會學報, 3, 173-223。內政部(2007), 中華民國台灣地區人力資源調查統計[線上資料], 來源: [http://www.ed.gov/pubs/After School Programs](http://www.ed.gov/pubs/After_School_Programs) [2007, July 31]。行政院主計處(2003), 女性就業率來源[線上資料], 來源: <http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=835&xtNode=3259> [2007, July 31]。內政部統計處(2007), 統計年報 - 離婚率[線上資料], 來源: <http://www.moi.gov.tw/stat/year.aspx> [2007, July 31]。內政部統計處(2003), 統計年報 - 托育人數統計[線上資料], 來源: <http://www.moi.gov.tw/stat/year.aspx> [2007, February 31]。

二、英文部分 Bossert, J. L. (1991). Quality Function Deployment-A Practitioner's Approach. New York: ASQC Quality Press Inc. Conti, T. (1989). Process Management and Quality Function. New York: ASQC Quality Press Inc. Hauser, J. R., & Clausing, D. (1988). The House of Quality. Harvard Business Review, 5(7), 63-73. Juran, J. M. (1986). Quality Planning and Analysis: From Product Development Through Use (2th ed.). New York: McGraw-Hill. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 17-23. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Quality counts in service. Business Horizon, 31(2), 41-50. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. Journal of Marketing, 4(1), 12-25. Zeithaml, V. A., Mary J., & Bitner, L. (1996). Service Marketing. New York: McGraw-Hill.