

A Study of Quality on The Service of After-School Care at Elementary Schools by QFD in Taichung County

蔡美玲、曾清枝

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

ABSTRACT

The objective of the research is the householder of lower grade students in Taichung County, and the research adopted a random sampling. 360 questionnaires were issued for the householder of students, 315 copies returned, and 285 copies were effective in them. The research is based on the service quality from Parasuraman, Zeithaml and Berry and refers to SERVOQUAL as its structure. The result demonstrates that the gap between the household's expectation and the supplier's recognition of the administration quality is significantly fall. This exhibits that there are improvements on the service quality of after care school at elementary school. In addition to five constructs-tangible, reliability, responsibility, assurance, and empathy of mode of PZB service quality, the research lead each quality of service construct element in Quality Function Deployment, and transforms the service quality requirement that the householder of students need into quality's technology request for the care service quality of after the class of elementary school. At last the research integrates analyze result hear of the service quality of after school care at elementary schools front ten important quality's technologies ameliorated project for: service attitude, professional skill, communication ability, reaction capacity, safe comfortable environment, the activity curriculum plans, the teacher take advanced courses the education, administrative coordinated and communication, administrative assistance teaching and management, propaganda and advertisement. These findings will supply the service of after school care at elementary schools in Taichung County to execute the reference of service position and service quality administer.

Keywords : quality function deployment ; service quality ; after school care at elementary schools

Table of Contents

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	vi	內容目錄	vi
vii 表目錄	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	2	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 第五章 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		修正草案	
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			
75 附錄C 研究問卷		78 表目錄	表 2-1
SERVQUAL量表的構面及意義	14	表 2-2 SERVQUAL量表之構面與認知之項目	14
2-3 國內品質機能展開之相關研究	20	表 3-1 原始問項	23
3-2 修正後問項	24	表 4-1 樣本人口統計變項描述分析表	31
4-2 信度分析表	34	表 4-3 學童課後照顧服務品質重要程度分析表	37
4-4 課後照顧服務品質滿意程度分析表	38	表 4-5 國小課後照顧知覺服務品質統計分析表	39
4-6 國小課後照顧期望服務品質與認知品質之差異	40	表 4-7 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
	43	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
		表 4-10 國小課後照顧服	

務品質技術	46	表 4-11 學校課後照顧品質技術優先順序表	47	表 4-12 國小課後照顧品質要素 - 品質技術關係矩陣	48	表 4-13 國小課後輔導班服務品質之品質機能展開表	50	圖目錄 圖 1-1 研究流程	4	圖 2-1 服務品質缺口模式	16	圖 2-2 品質屋	18	圖 3-1 國小課後照顧研究架構	22	圖 3-2 國小課後照顧品質機能展開	29
-----------------	----	----------------------------------	----	--	----	--------------------------------------	----	--------------------------	---	--------------------------	----	---------------------	----	----------------------------	----	------------------------------	----

REFERENCES

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 [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.