

國小課後托育機構服務缺失辨識與服務改善設計

張秋蓮, 蔡明春

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

摘要

近年來社會環境的快速變遷，使得台灣進入少子化時代，孩子生得少，家長願意投資在教育的所得比例也增加了，另外女性就業比率逐年上升，職業婦女無法照料學齡兒童放學之後的時間，加上台灣社會家庭型態從混合家庭轉變為核心家庭或單親家庭，以前大家庭間相互看顧兒童的互助功能逐漸消失，這種種因素造成國小學童課後托育需求的增加，而家長對課後托育的重視程度也顯著提升。然而課後托育的服務內容並沒有相關規範，使得課後托育機構在提供服務時，並無明確的依據可遵行，有鑑於此，本研究期望藉此建立課後托育機構服務品質量表，探討目前課後托育機構的服務品質，並進而運用Lin, Chan and Tsai整合重要性-績效分析(IPA)及缺口分析(GA)所發展的重要性-績效-缺口分析(IPGA)模式，探討課後托育機構服務品質主要待改善因素及優先改善順序為何，希望能在資源有限的前提下，進行課後托育服務缺失改善設計，以提供相關業者進行服務品質管理之參考。

在研究方法上，本研究之問卷主要參考P. Z. B. SERVQUAL及相關研究問卷加以設計編製而成，針對臺中市海線地區課後托育機構（包含國小課後照顧班、安親班及幼兒園附設托育服務）家長進行問卷調查，共取得有效問卷383份。資料回收後，運用IPGA進行實證分析，研究結果發現，課後托育服務品質各因素皆存有「負向缺口」，顯示目前課後托育之服務品質均有改善空間，在IPGA矩陣中，有23項因素座落於加強改善象限，其中以「消防設備數量足夠且防災規劃完善」、「教室通風、採光及照明設備良好」、「安親班是合法立案」為主要加強改善項目，後續本研究將針對主要待改善因素進一步深入探討，期望能提出有效具體的改善措施，以提供教育單位改善服務品質之參考。

關鍵字：課後托育、服務品質、IPGA