

家長對幼兒園服務品質需求之探討

陳幸宜, 蔡明春

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

摘要

由於社會型態及家庭結構的改變，傳統大家庭漸漸由小家庭取代，雙薪家庭也隨之增加，在家庭照顧幼兒的能力下降情況下，需借助幼兒園機構提供服務，減輕照顧幼兒的壓力，因此幼兒園成為協助年輕家長照顧幼兒重要的學習環境。然而自2001年起，「少子化」現象首先影響學前教育機構，在僧多粥少競爭激烈的環境中，家長對於幼兒園所提供的服務及其服務品質的要求愈來愈高，因此幼兒園必需不斷改善其服務品質，爭取家長認同，以提高競爭力。因此本研究以服務品質需求的觀點，探討家長對幼兒園服務品質的需求，以提升家長滿意度及幼兒園競爭力。

本研究問卷以P. Z. B. SERVQUAL的問卷題項為基礎，並參考相關教育服務品質量表，編製成適合現況的幼兒園服務品質量表，以問卷調查方式，針對台中市海線私立非連鎖幼兒園進行發放，回收有效問卷332份。問卷回收後，本研究運用描述性統計和單因子變異數進行實證分析，研究結果發現，整體家長最重視服務品質中的反應性，其次是保證性和可靠性。而女性家長較男性家長重視可靠性及反應性；年紀輕及年紀大的家長較重視有形性；學歷在國中以下的家長最重視可靠性；從事

服務業的家長對保證性之重視程度較低。

最後，在資源有限條件下，為能有效的提供家長的服務需求，未來本研究將用DEMATEL專家問卷探討服務品質之間的相關性，以找出關鍵的服務需求，以因應家長之服務需求，提供良好之服務品質，以符合家長的需求，提供幼兒園經營管理之參考。

關鍵字：幼兒園、服務品質、服務需求