

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

兩岸幼兒教育服務品質認知之比較研究-以深圳市寶安區與 台北縣為例 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型
計畫編號：NSC 98-2410-H-216-010-
執行期間：98年08月01日至99年07月31日
執行單位：中華大學科技管理學系(所)

計畫主持人：李友錚
共同主持人：梁綺華
計畫參與人員：碩士班研究生-兼任助理人員：石紘嘉
碩士班研究生-兼任助理人員：錢軍圳

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 99 年 11 月 03 日

(一) 緒論

1.1 研究背景與動機

中國大陸地區從 1960 年代的鬥爭與飢饉中掙扎過來，隨即迎來了一個生育高峰，這種情況猶如西方國家在二次大戰後出現的嬰兒潮。人口自然增長率快速攀升，使得中國政府從 1971 年開始實施計劃生育，強調「晚、稀、少」，1974 年中國人口高速增長到 9 億，後來迫於人口激增之形勢，於 1980 年開始實行「一胎化」政策(維基百科，2008)。何亞福(博訊文壇網站，2008)撰文指出「一胎化」政策的惡果正在顯露出來：一是人口性別比失衡，二是人口老年化，三是獨子難教。由於父母的愛過分聚焦、期望過高、教養方式不甚科學等原因，相當數量的獨生子女家庭深深受到兒女成才問題的困擾。

台灣地區人口在 1949 年時為 739 萬餘人，同樣受到戰後嬰兒潮及死亡率下降影響，1958 年人口突破 1000 萬人，1964 年全面推行「家庭計畫」，1971 年提出「兩個孩子恰恰好，男孩女孩一樣好」口號。不過從 1984 年開始，台灣人口淨繁殖率卻已經降到人口替換率之下(新華網，2005)。從行政院主計處的資料顯示，台灣地區在 1990 年每戶平均人口為 4 人，之後一路下降，截至 2009 年 12 月止，家戶平均人口數為 2.96 人，也就是以正常家庭來說，每戶只生 1 個小孩(表 1.1)，所以兩岸的家庭現在幾乎都走向「一胎化」的趨勢，只是在中國大陸是想生不能生，在台灣是能生不想生。

表 1.1 台灣地區家戶人口數發展趨勢

年份	戶量 (人/戶)	年份	戶量 (人/戶)
2009(12 月底)	2.96	1980	4.76
2005	3.12	1975	5.27
2000	3.33	1970	5.60
1995	3.67	1965	5.63
1990	4	1961	5.57

資料來源：行政院主計處，本研究整理。

古有諺語「望子成龍，望女成鳳」，這樣的期待在獨生子女的家庭，更為明顯。加上現代婦女就業的需要，以及相關的研究證明，幼年時在生理、心理與腦神經發展狀況，對於人類之後的認知與學習發展所產生的重要影響，促使幼兒家長對於幼兒園所之托育需求日益增加之外，對於園所提供之服務是否能符合與滿足家長送托需求亦成為家長在選擇送托園所之考量(馮燕，1997)。為了滿足父母

醫藥衛生學類	4						1						5
觀光服務學類	5	1											6
其他學類	0					2							2
小計	54	16	15	16	8	9	2	2	1	1	1		125

資料來源：國家圖書館全球資訊網，本研究整理。

1.2 研究目的

綜合上述動機，本研究將以 Kano 二維品質模式探討兩岸父母對於幼兒教育服務品質認知上之差異。本研究之目的包括：

- (1) 探討大陸地區父母對幼兒教育服務品質屬性之歸納及其重視程度。
- (2) 探討台灣地區父母對幼兒教育服務品質屬性之歸納及其重視程度。
- (3) 比較兩者在品質屬性分類與滿意度增（減）量指標上的差異。
- (4) 研究結果提供從事幼兒教育工作者，作為策略規劃與執行之參考。

1.3 研究限制

本研究如同一般學術研究，在研究設計與執行的過程中，仍有許多限制，分述如下：

- (1) 由於兩岸幼兒教育父母之母體樣本數極大，基於財力、物力及時間等因素之限制，因此本研究無法進行所有母體樣本的調查，只能以抽樣方式擇取合適樣本進行分析，為本研究最大限制所在。
- (2) 幼兒父母填答時，有可能來自父母主觀性的標準，或來自於與其他父母或幼兒園的比較心態，因此父母填答時之心理狀態，無法列入本研究之考量。
- (3) 由於以上二點之限制，使本研究的推論性(*generalization*)亦受到某種程度之限制。

(二)重要文獻探討

2.1 深圳市寶安區與台北縣之比較

2.1.1 深圳市寶安區之介紹

深圳市原名寶安縣，1979 年改革開放易名為深圳市。1980 年升格為副省級市，並於靠近香港新界地段設立經濟特區。深圳人口多數來自外地，因此深圳被稱為「移民城市」或「打工城市」。根據深圳市統計局網站公佈資料，2006 年末，全市常住人口 846.43 萬人，其中戶籍人口，196.83 萬人，非戶籍人口約 649.6 萬人，因此深圳市的總人口一般相信超過 1200 萬人。有行政部門稱至 2010 年 5

月，深圳市累計登記流動人口 1200.55 萬人，居住證辦證率 74%，加上現有 246 萬常住人口，深圳目前總人數近 1450 萬人(維基百科，2010)。

深圳市共設 6 個市轄行政區，分別是福田區、羅湖區、南山區、鹽田區、寶安區與龍崗區。6 個區共轄 55 個街道、643 個社區。今天的「寶安」指深圳市的一個區，是原寶安縣的一部分。寶安區位於深圳市西北部。該區於 1992 年 11 月 11 日建制，區人民政府駐新安街道(原寶安縣城)。全區總面積 712.95 平方公里，行政區域東與龍崗區相連，西臨珠江口伶仃洋與中山市相望，南與南山區、福田區和羅湖區接壤，北靠東莞市。深圳寶安國際機場在該區轄區內。下轄新安、西鄉、福永、沙井、松崗、公明、光明、石岩、觀瀾、大浪、龍華和民治 12 個街道、174 個社區。2007 年年末常住人口 3446500 人，其中戶籍人口 433795 人(深圳市政府網站，2010)。台灣製造業龍頭廠商鴻海集團旗下的富士康，其在中國最重要的生產據點就在寶安區的龍華鎮，員工人數約佔全鎮人口的一半。

2.1.2 台北縣之介紹

台北縣位於台灣北端，東北與基隆市為鄰，東南接宜蘭縣，西南鄰桃園縣，中間環繞台北市。台北縣環繞台北市四周及基隆市三面，三者共同形成台北都會區，屬於共同生活圈，並影響鄰近的桃園縣及宜蘭縣。

台北縣是台灣人口最多的縣市，共劃分為 10 市、4 鎮、15 鄉，超過 80% 的台北縣居民居住在 10 個縣轄市當中，其面積大約占台北縣的 6 分之 1。約 28.8% 的台北居民由外縣市移入，台北縣有藍領外籍勞工約 5 萬人，是台灣次多。另有外國專業人員約 5 千人，位居台灣第三。

按區域，台北縣人口集中以下四區域：

- 中和鄉(今中和市與永和市)計 64 萬人/25.8 平方公里。
- 原新莊鎮(今新莊市與泰山鄉)計 47 萬人/38.8 平方公里。
- 板橋市計 54.9 萬人/23 平方公里。
- 原鶯州庄(今三重市與蘆洲市)計 57 萬人/23.7 平方公里。

2007 年度台北縣社會增加為 16057 人，自然增加 14863 人，兩數據在全台各縣及省直轄市當中皆居成長第一(維基百科，2008)。

2.1.3 寶安區與台北縣之比較

寶安區位於深圳特區外圍，台北縣則緊靠台北市，在地理位置上有相似之處。在人口特色上，總人數相當接近，都是約有 300 多萬人，有許多外來人口為了在

大都會區工作生存。兩者比較表如下(表 3)：

表 2.1 深圳市寶安區與台北縣之比較

深圳市寶安區		台北縣	
區政府駐地	新安街道	政府所在地	板橋市
總面積	712.95 平方公里	總面積	2053 平方公里
總人口		總人口	3889049 人
-戶籍人口	433795 人		
-常住人口	3446500 人		
行政區類別	市轄區	行政區類別	縣(準直轄市)
行政區劃	10 個街道辦事處	行政區劃	10 市、4 鎮、15 鄉
政府網站	深圳市政府網站 www.sz.gov.cn	政府網站	台北縣資訊服務站 (http://tpc.gov.tw)

資料來源：維基百科網站，本研究整理。

2.2 幼兒教育服務品質

2.2.1 服務品質

「品質」已逐漸成為消費者、製造業者與服務提供者間共同關心的話題。長久以來因為產業的不同、著重面互異，以致並無大同所共同認同之定義(洪巧音，2003)。服務品質又不同於品質，因為服務品質的形成，不僅是「結果」而已，還包括服務傳遞的過程及方法。一般從事服務品質研究的人，大都同意 Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) 三人的看法，認為顧客認知的服務品質乃是顧客認知與期望之間差距的方向及大小所決定(蔡樹生，2005)。

有關服務品質的衡量構面，因各學者的切入點不同而顯得相當分歧。金玉珍(1999)彙整國外學者對於服務品質之內涵與構面，表列如下：

表 2.2 服務品質之內涵與構面歸納表

學者(年代)	服務品質構面
Sasser, Olsen & Wyckoff (1978)	服務品質 7 個構面： 1.安全性 2.一致性 3.態度 4.完整性 5.調節性 6.即用性 7.及時性
Rosander (1980)	服務業的服務品質包括： 1.人員績效品質 2.設備品質 3.資料品質 4.決策品質 5.結果品質

Rohrbaugh (1981)	服務品質與三個層次的構面有關 結構：包括實體的設施與人員，是塑造服務時計的有形部分。 過程：及服務提供者與顧客的互動過程以及所作所為。 3.結果：及顧客是否得到其所要求之利益。
Lehtinen (1983)	服務品質決定於： 1.實體品質 2.公司品質 3.互動品質
Armistead (1985)	服務品質五項因素 組織：提供服務的範圍，包括組織形象、位置。 人員：服務提供者的外觀、服務態度、應對。 流程：對顧客的接待、服務時間長短及服務時能否為顧客著想 設備：提供服務所配。 5.物質：為滿足顧客需要所提供的有形器具。
Klaus(1985)	服務品質受制於過去的經驗與主觀的知覺，所有與服務程序有關的屬性都屬於品質的衡量範圍。

資料來源：金玉珍(1999)，洽公民眾對台北市公所服務品質看法之研究，國立政治大學公共行政學系碩士論文。

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)等三位學者則透過問卷調查收集資料，並使用因素分析方法，提出五個主要構面，分別是(黃鴻程，2003)：

- (1) 有形性(tangibles)：包括了所有有形的設備設施、外觀、空間設計、相關的附屬物，以及服務人員穿著儀表等。
- (2) 可靠性(reliability)：該服務事業有能力執行所承諾的服務。
- (3) 反應性(resonponsireness)：服務人員願意主動幫助顧客，並提供快速的服務。
- (4) 保證性(assurance)：顧客相信該服務事業與服務人員具備足夠的服務執行能力。
- (5) 關懷性(empathy)：能夠提供顧客，以及個別化的服務。

2.2.2 幼兒教育服務品質

劉育吟(2006)將服務品質定義為：教育能持續符合眾所認定及期望目標的程度。具體來說教育的內涵包括政策法令、教育目標、教育內容行政與制度、教育過程與教育結果。因此教育服務品質可是為這些內涵可以持續符合大眾所認定及其望的目標程度。

有關幼兒教育服務品質的構面，楊國賜(2002)於全國幼兒教育普查計畫中，將公私立幼教機構生態品質與內涵分成「幼教生態與環境」、「幼教師資專業條件」、

「幼教待遇與福利」、「幼教課程設計與內涵」等構面探討。

蔡樹生(2005)將衡量幼教機構品質因素構面的相關研究，整理如下表(表 2.3)：

表 2.3 衡量幼教機構品質因素構面

研究學者 (年代)	衡量幼教機構具備高品質之因素
Roupp (1979)	教師具專業訓練。 適合兒童之課程 師生之互動關係 設備教具之使用率
Clarke & Gruber (1984)	良好物質環境 低師生比例 小班級人數 良好訓練師資
Howers (1983)	師生比例 專業師生訓練
Vandell & Powers (1983)	專業師資 班級人數
Howers & Olenick (1986)	班級人數少、師生比例適中 教師給予幼兒溫暖與愛的保育 提供幼兒感官與社會之刺激 提供幼兒好品質之活動經驗 適當之團體與個別化之活動計畫
Arnett (1986)	良好的物質環境與保育 結構性與自由開放的綜合性課程 師生互動關係良好，語文溝通多 師生比例適當 教師流動率低
許惠欣 (1991)	班級人數 師生比例 師資訓練 物質環境 課程效果 師生互動關係

資料來源：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碩士論文。

2.2.3 Kano 二維品質模式

Kano 在進行顧客對於電視及裝飾用座燈之需求調查中發現使用者對於品質的意識並非是一維的，而是二維的(Two-Dimension)，若錯估顧客需求，則將難以設計出真正滿足顧客之產品(李友錚、賀力行, 2005)。最早的二維概念始於 1959 年由心理學家 Frederick Herzberg 所提出的二因子理論又稱為激勵-保健理論(Motivation-Hygiene Theory)。其本來的用途是運用在組織行為員工激勵方面。他從研究中發現，導致員工工作滿意與工作不滿意兩者的因素有很大的差別。某些特徵與工作滿意有關，稱之為激勵因子(Motivator)，如晉升、受肯定、承擔責任以及成就感，如果缺少這些因素，員工不會感到不滿意，只是沒有滿意，也就是無法受到激勵；某些則與工作不滿意有關，稱為保健因子或維生因子(Hygiene)，如督導、薪給、公司政策以及工作環境，如果缺少這些因素，員工會感到不滿意，但是當這類因素已獲得相當的滿意，也不能激勵員工，僅能防止員工不滿。

Herzberg 因此發現「滿足」的相反並非一般人所認為的「不滿足」，移除或改變不滿意的工作特徵，未必能使工作更具滿足感。根據這項發現，他提出可能存在一個雙元連續維度(dual continuum)：滿足的相反是「無滿足」，不滿意的相反是「無不滿意」。(圖 2.1)。

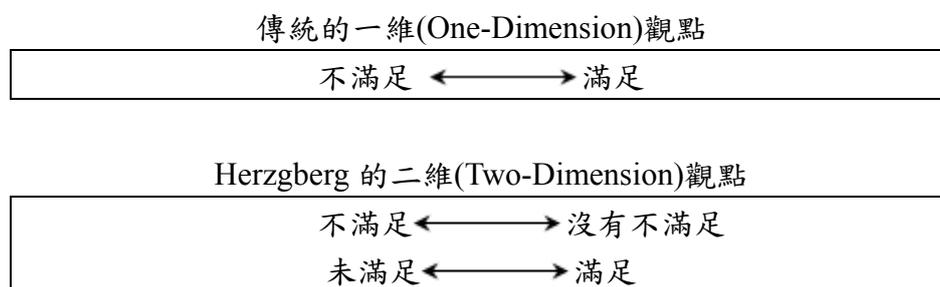


圖 2.1 傳統的一維觀點與 Herzberg 的二維觀點之比較

資料來源：Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B.B. (1959), *The Motivation to Work*, NY: John Wiley.

在 1979 年時，狩野紀昭、高橋文夫依據 Frederick Herzberg 的工作動機裡的「激勵-保健因素理論」加以推論，定名為「品質的 M-H 性」，不過對一般人而言此名稱較難親近，所以他重新賦予「魅力品質與必須品質」的名稱。在 1984 年與瀨樂信彥、高橋文夫及新一共同在品質雜誌發表，正式提出了二維品質模式，此為日後 Kano 二維品質模式之完整架構。

Kano 認為品質要素可區分為魅力(Attractive)品質要素、一維(One-dimension)品質要素、必須(Must-be)品質要素、無差異(Indifferent)品質要素與反向(Reverse)品質要素五類。此五類要素是以「品質要素是否充足」與「顧客滿意」的二維空

間表現來表示。在 Kano 模式中，以橫座標表示品質要素所具備的程度，越往右，程度越高，越往左，程度越缺乏；以縱座標表示顧客的滿意程度，越往上面滿意程度越高，越往下面則越不滿意（圖 2.2）。利用橫軸與縱軸的相對關係，將品質屬性分為下列五類：

(1)魅力品質要素(Attractive Quality)：

是指當產品或服務具備該要素時，顧客會獲得滿足，但當產品或服務不具備該要素時，顧客也不會不滿。

(2)一維品質要素(One-dimension Quality)：

是指當產品或服務具備該要素時，顧客會獲得滿足，但當產品或服務不具備該要素時，顧客會有不滿。

(3)必須要素品質(Must-be Quality)：

是指當產品或服務具備該要素時，顧客會視為理所當然，但當產品或服務不具備該要素時，顧客會不滿意。

(4)無差異品質要素(Indifferent Quality)：

是指無論產品或服務是否具備該品質要素，都不會影響顧客的滿意程度。

(5)反向品質要素(Reverse Quality)：

是指當產品或服務具備該要素時，顧客會不滿意，但當產品或服務不具備該要素時，顧客反而會較滿意。



圖 2.2 Kano 的二維品質模式圖

資料來源：Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. and Tsuji, S. (1984), "Attractive quality and must-be quality," Hinshitsu: The Journal of the Japanese Society for Quality Control, pp. 39-48

Kano 為了要探討顧客之需求，設計了正反兩面的問卷，針對任一品質要素詢問顧客喜好的程度。並設計出一項顧客需求評估的分類表。將問卷結果與評估表加以對照比較，即可得到該項目的品質要素屬性，Kano 顧客需求評估表如表

2.4 :

表 2.4 Kano 顧客需求評估表

顧客需求 (Customer requirements)		反向問卷：品質要素不充足 (Dysfunctional)				
		喜歡 (Like)	理所當然 (Must-be)	沒感覺 (Neutral)	可忍受 (Live-with)	不喜歡 (Dislike)
正向問卷：	喜歡 (Like)	Q	A	A	A	O
品質要素充足 (Functional)	理所當然(Must-be)	R	I	I	I	M
	沒感覺 (Neutral)	R	I	I	I	M
	可忍受 (Live-with)	R	I	I	I	M
	不喜歡 (Dislike)	R	R	R	R	Q

註：A： Attractive、O： One-dimensional、M： Must-be、I： Indifferent、

R： Reverse、Q： Questionable

資料來源：CQM (1993), "A Special Issues on Kano's Methods For Understanding Customer-Defined Quality," Center for Quality Management Journal, Vol. 2, pp. 3-35.

Kano 二維品質模式提出後，相關的應用與研究就如雨後春筍般的被發表在許多的期刊中。若將 Kano 二維品質模式的操作分為兩部分，第一部分為辨識品質要素的屬性，第二部分為計算品質對顧客滿意之貢獻。第一部分所採用的方法最早是由 Kano(1984)所提出，他採用五分量表的正反面問卷，由受訪者回答後，取每一品質要素正反面問卷的眾數，然後參照如表 2.4 所示之 5×5 評估表以決定該品質要素之屬性。

當某個品質要素之屬性確認後，就可進行第二部分評估品質要素或品質屬性對滿意度貢獻的計算。這項方法由 CQM(1993)提出，他們建議採用兩個指標來做衡量，即滿意度增量指標(Satisfaction Increment Index, SII)與不滿意度減量指標(Dissatisfaction Decrement Index, DDI)，其計算方程式如下所示。

$$SII = (A + O) / (A + O + M + I)$$

$$DDI = -(O + M) / (A + O + M + I)$$

此兩項指標可表示不同品質要素的增減，將影響顧客滿意程度與顧客不滿意程度。DDI 指標前面加上負號，以刻意強調其對於顧客滿意度之負面影響。SII 指標介於 0-1 之間的範圍；指標愈趨於 1，表示該要素在顧客滿意程度上影響愈大；趨近於 0 表示只有非常小的影響，表示即使不能做到，也不致對顧客滿意度造成太大影響。反之，DDI 指標介於 0 與-1 之間，指標愈趨近於-1，表示該要素對顧客不滿意程度影響愈大。基於以上兩項指標，我們可由此發現何項品質要素對顧客

滿意度影響較大，以加強對此項品質要素之關注(Kuo，2004)。

同時根據 CQM(1993)的研究，當分類結果有二個或二個以上是相同的，例如同一個顧客品質問項結果，有 50%的回答認為是必須品質，有 50%的回答者認為是一維品質，則最後的屬性分類，依其對產品或服務的影響性，也就是我們將投注的注意力是依照以下優先順序原則：必須品質>一維品質>魅力品質>無差異品質(M>O>A>I)。

(三) 研究設計與方法

3.1 研究方法與架構

本研究主要是分別針對海峽兩岸父母對幼兒教育服務品質的認知做調查，並比較其差異。本研究將以 Kano 的正反向服務品質問卷進行調查。所獲資料將分成兩部分進行。首先依照 Kano 二維品質模式之建構與分類方式，將幼兒教育服務品質作一個屬性歸類。然後進行品質要素或品質屬性對滿意度貢獻的計算，計算其滿意度增量指標(SII 值)與不滿意度減量指標(DDI 值)。

本研究之主要研究架構如下：

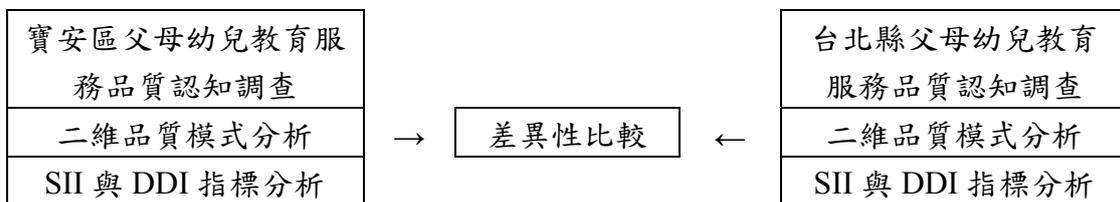


圖 3.1 研究架構圖

3.2 問卷設計與信效度分析

本研究採問卷調查法，參照 Kano 的正反向服務品質問卷題型，及參考相關幼兒教育服務品質研究問卷設計完成，同時基於考量台灣與大陸文化與文字語意用法之差異性，大陸地區問卷為簡體字版，並請多位大陸人士事先對問卷內容與文字提出建議與修飾。問卷內容主要分成三部分：

- (1) 幼兒教育服務品質之正向調查問卷，共 30 題。
- (2) 幼兒教育服務品質之反向調查問卷，共 30 題。
- (3) 填答者基本資料，共 7 題。

問卷信度經檢驗後，Cronbach's Alpha 值皆高於 0.8，表示非常可信。相關數值請見表 3.1。

表 3.1 信度分析

問卷地點	正向問卷	反向問卷
	Cronbach's Alpha 值	Cronbach's Alpha 值
台灣	0.879	0.951
大陸	0.887	0.950

資料來源:本研究整理

3.3 抽樣與資料收集

本研究主題為海峽兩岸父母對幼兒教育服務品質的認知調查與差異性比較，問卷發放對象為台灣地區台北縣與大陸地區深圳市寶安區之父母。本研究於 2010 年 3 至 4 月間進行抽樣調查。由於人力、物力與空間距離之限制，大陸地區透過熟悉與有意願之廠商與個人，針對其大陸員工代為發放與回收問卷；台灣地區則由台北縣之廠商與個人於工廠或公園隨機發放問卷與回收。問卷回收情況如表 3.2：

表 3.2 調查問卷回收概況表

調查對象	發出份數	回收份數			有效 回收率	總回收率
		有效卷	無效卷	總數		
台灣地區	500	421	42	463	84.2%	92.6%
大陸地區	500	286	44	330	57.2%	66.0%

資料來源:本研究整理

填答者基本資料之樣本分布情況，台灣地區整理如表 3.3 所示，大陸地區整理如表 3.4 所示。

台灣地區的樣本結構中，主要以年齡 31-40 歲共計佔了 43.3%，教育程度為大學以下(高中、專科)占 46.10%，大學畢業佔 35.10%，從事服務業最多占 31.80%，其他行業者次之占 21.40%，月總收入為 3-7 萬者共占 50.8%，子女數 1 人者占 33.50%。大陸地區的樣本結構中，主要以年齡 26-35 歲占 68.2%，教育程度以大學以下(高中、專科)占 59.10%，從事其他行業者占 30.40%，從事工業者占 24.90%，月總收入多為人民幣 6000 元以下占 55.90%，加上月總收入為 6000-10000 元人民幣者，共占 84.90%，只生養子女一人者就占了 64.30%。

表 3.3 填答者之樣本結構—台灣地區

基本資料	項目	次數	所占比率
性別	男性	205	48.70%
	女性	216	51.30%
年齡	25 歲以下	49	11.60%
	26 歲至 30 歲	75	17.80%
	31 歲至 35 歲	86	20.40%
	36 歲至 40 歲	97	23.00%
	41 歲至 45 歲	55	13.10%
	45 歲以上	59	14.00%
教育程度	高中以下	28	6.70%
	大學以下	194	46.10%
	大學畢業	148	35.10%
	研究所以上	51	12.10%
職業	農業	11	2.60%
	工業	48	11.40%
	商業	63	15.00%
	教師	18	4.30%
	公務員	19	4.50%
	服務業	134	31.80%
	自由業	38	9.00%
	其他	90	21.40%
月總收入(新台幣)	3 萬以下	82	19.50%
	3-5 萬	128	30.40%
	5-7 萬	86	20.40%
	7-9 萬	50	11.90%
	9-11 萬	47	11.20%
	11-13 萬	12	2.90%
	13 萬以上	16	3.80%
家中子女狀況	尚無子女	110	26.10%
	子女 1 人	141	33.50%
	子女 2 人	134	31.80%
	子女 3 人	32	7.60%
	子女 4 人(含以上)	4	1.00%
是否有兒女正就讀幼兒園	有	123	29.20%
	無	298	70.80%

資料來源:本研究整理

表 3.4 填答者之樣本結構—大陸地區

基本資料	項目	次數	所占比率
性別	男性	109	38.10%
	女性	177	61.90%
年齡	25 歲以下	41	14.30%
	26 歲至 30 歲	117	40.90%
	31 歲至 35 歲	78	27.30%
	36 歲至 40 歲	29	10.10%
	41 歲至 45 歲	9	3.10%
	45 歲以上	12	4.20%
教育程度	高中以下	110	38.50%
	大學以下	169	59.10%
	本科(大學)畢業	6	2.10%
	研究所以上	1	0.30%
職業	農業	12	4.20%
	工業	84	29.40%
	商業	21	7.30%
	教師	26	9.10%
	公務員	6	2.10%
	服務業	32	11.20%
	自由業	18	6.30%
	其他	87	30.40%
月總收入(人民幣)	6000 元以下	160	55.90%
	6001 元至 10000 元	83	29.00%
	10001 元至 14000 元	27	9.40%
	14001 元至 18000 元	5	1.70%
	18001 元至 22000 元	6	2.10%
	22001 元至 26000 元	1	0.30%
	26001 元以上	4	1.30%
家中子女狀況	尚無子女	64	22.40%
	子女 1 人	184	64.30%
	子女 2 人	31	10.80%
	子女 3 人	5	1.70%
	子女 4 人(含以上)	2	0.70%
是否有兒女正就讀幼兒園	有	103	36.00%
	無	183	64.00%

資料來源:本研究整理

(四)研究結果

4.1 幼兒教育服務品質構面分類結果之比較

有關兩岸對於幼兒教育服務品質構面分類結果，詳見表 4.1。在 30 題的題項中有 15 題的分類結果相同，15 題的結果有差異，以下逐項討論。

4.1.1 環境設備

在此構面中，「幼兒園有現代化的設備，如電腦、投影機等」「幼兒園能提供我(或家人)即時影像資訊，以了解孩子的學習情形」在臺灣都被分類為無差異品質，大陸則都認為是一維品質。「幼兒園的戶外及教室(活動室)的空間寬廣」都被分類為一維品質，「幼兒園班級數較多，頗具規模」則都認為是無差異品質。

4.1.2 幼教師資

大陸的調查結果中，「幼兒園教師具有極佳學歷，如大學(含)以上學歷」「幼兒園有聘任外籍教師，教授美語或相關課程」皆被視為魅力品質，台灣則都視為無差異品質。「幼兒園教師的態度親切溫和，具有教學熱忱」台灣視為一維品質，大陸視為必需品質。至於「幼兒園教師具有幼兒園合格教師證」皆認為是必須品質。「幼兒園教師任教多年，具有豐富的教學經驗」「幼兒園教師的專業能力讓我甚具信心」則皆認為是一維品質。

4.1.3 幼教課程

在此構面中，兩岸認知不同者為，「幼兒園能提供繪畫、音樂、舞蹈、電腦等才藝教學」台灣認為是無差異品質，大陸認為是一維品質；「幼兒園能提供英語或外語課程」台灣認為是無差異品質，大陸認為是一維品質；「幼兒園有實施特定的教學法(如：蒙特梭利教學法、方案教學法或主題教學法)」台灣認為是無差異品質，大陸認為是魅力品質；「幼兒園能提供拼音、寫字、數學等課程」台灣認為是一維品質，大陸認為是必需品質；尤其是前三項服務品質項目，台灣都認為是無差異品質，大陸都認為是一維品質。兩岸認知相同者為「幼兒園能使用固定的學習材料(如：課本、輔助教材、習作等)」「幼兒園能指定家庭作業」，皆認為是無差異品質；「幼兒園課程內容適合孩子的需要」皆認為是一維品質。

4.1.4 安全衛生

在此構面中，兩岸認知不同者為，「幼兒園能維持環境整潔衛生良好」「幼兒園的安全性佳」，這兩者台灣都認為是一維品質，大陸都認為是必需品質。認知相同者為「幼兒園如果能提供營養衛生的餐點」，都認為是必需品質。

4.1.5 教育行政

台灣的調查結果將「幼兒園如果能提供接送孩子上下學的服務」分類為魅力品質，大陸則視其為一維品質；「幼兒園如果曾經獲得教育主管單位評鑑為績優的幼兒園」大陸視為魅力需求，台灣視為一維品質；「如果幼兒園已形成品牌，知名度高」，大陸視為魅力需求，台灣視為無差異品質。「幼兒園如果能配合家長時間，提供課後留園的服務」共同認為是一維品質，「如果幼兒園有完善的課程介紹與收費制度資料」共同認為是必需品質。「幼兒園如果能提供學習成長紀錄(例如，DVD、作品、學習紀錄等)，以了解孩子的學習情形」共同認為是魅力品質要素。

4.1.6 親師互動

「幼兒園如果能經常舉辦親子、戶外教學等各項活動」台灣認為是必須品質要素，大陸認為是魅力品質要素。「幼兒園教師能重視並接納我(或家人)的意見」、「幼兒園能經常提供親師互動的機會」、「幼兒園人員不因為忙碌而疏於回應家長」共同認為是一維品質要素。

表 4.1 Kano 二維品質模式幼兒教育服務構面分析結果(台灣 vs. 大陸)

服務品質構面	題目代碼	幼兒教育服務品質要項	Kano 模式的分類結果	
			台灣	大陸
環境設備	D1-16	幼兒園的戶外及教室(活動室)的空間寬廣	O	O
	D1-17	幼兒園班級數較多，頗具規模	I	I
	D1-19	幼兒園有現代化的設備，如電腦、投影機等	I	O
	D1-20	幼兒園能提供我(或家人)即時影像資訊，以了解孩子的學習情形	I	O
幼教師資	D2-13	幼兒園教師具有極佳學歷，如大學(含)以上學歷	I	A
	D2-14	幼兒園教師具有幼兒園合格教師證	M	M
	D2-15	幼兒園有聘任外籍教師，教授美語或相關課程	I	A
	D2-18	幼兒園教師任教多年，具有豐富的教學經驗	O	O
	D2-27	幼兒園教師的態度親切溫和，具有教學熱忱	O	M
	D2-28	幼兒園教師的專業能力讓我甚具信心	O	O
幼教課程	D3-6	幼兒園能提供繪畫、音樂、舞蹈、電腦等才藝教學	I	O
	D3-7	幼兒園能提供拼音、寫字、數學等課程	O	M
	D3-8	幼兒園能提供英語或外語課程	I	O
	D3-11	幼兒園能使用固定的學習材料(如：課本、輔助教材、習作等)	I	I
	D3-12	幼兒園能指定家庭作業	I	I
	D3-21	幼兒園有實施特定的教學法(如：蒙特梭利教學法、方案教學法或主題教學法)	I	A
	D3-26	幼兒園課程內容適合孩子的需要	O	O

D4 安全 衛生	D4-3	幼兒園能維持環境整潔衛生良好	O	M
	D4-10	幼兒園如果能提供營養衛生的餐點	M	M
	D4-22	幼兒園的安全性佳	O	M
D5 教育 行政	D5-1	幼兒園如果能提供接送孩子上下學的服務	A	O
	D5-2	幼兒園如果能配合家長時間，提供課後留園的服務	O	O
	D5-4	幼兒園如果曾經獲得教育主管單位評鑑為績優的幼兒園	O	A
	D5-9	幼兒園如果能提供學習成長紀錄(例如，DVD、作品、學習紀錄等)，以了解孩子的學習情形	A	A
	D5-23	如果幼兒園已形成品牌，知名度高	I	A
	D5-30	如果幼兒園有完善的課程介紹與收費制度資料	M	M
D6 親師 互動	D6-5	幼兒園如果能經常舉辦親子、戶外教學等各項活動	M	A
	D6-24	幼兒園教師能重視並接納我(或家人)的意見	O	O
	D6-25	幼兒園能經常提供親師互動的機會	O	O
	D6-29	幼兒園人員不因為忙碌而疏於回應家長	O	O

資料來源：本研究整理

4.2 Kano 二維品質模式分類結果之比較

有關幼兒教育服務品質之 Kano 品質要素整合分析表，台灣地區結果見表 4.2，大陸地區結果見表 4.3。逐項分析如下：

4.2.1 必須品質要素

台灣的調查結果被分為此要素的有 4 項，大陸有 7 項。「幼兒園教師具有幼兒園合格教師證」、「如果幼兒園有完善的課程介紹與收費制度資料」被共同分類為必須品質要素。

4.2.2 一維品質要素

台灣的調查結果被分為此要素的有 13 項，大陸有 13 項。其中有 8 項的認知是一致的，分別為：「幼兒園的戶外及教室(活動室)的空間寬廣」、「幼兒園教師任教多年，具有豐富的教學經驗」、「幼兒園教師的專業能力讓我甚具信心」、「幼兒園課程內容適合孩子的需要」、「幼兒園如果能配合家長時間，提供課後留園的服務」、「幼兒園教師能重視並接納我(或家人)的意見」、「幼兒園能經常提供親師互動的機會」、「幼兒園人員不因為忙碌而疏於回應家長」。

4.2.3 魅力品質要素

台灣的調查結果被分為此要素的有 2 項，大陸有 7 項。共同項目為「幼兒園如果能提供學習成長紀錄(例如，DVD、作品、學習紀錄等)，以了解孩子的學習

情形」。

4.2.4 無差異品質要素

台灣的調查結果被分為此要素的有 11 項，大陸有 3 項。大陸的 3 個項目，都包含在台灣的 11 個項目中，分別為：「幼兒園班級數較多，頗具規模」、「幼兒園能使用固定的學習材料(如：課本、輔助教材、習作等)」、「幼兒園能指定家庭作業」。

4.2.5 反向品質要素

台灣與大陸在這個部份的調查結果都沒有出現任何項目。

表 4.2 幼兒教育服務品質之 Kano 品質要素整合分析表—台灣地區

Kano 品質要素分類	幼兒教育服務品質要素	NO.
必須品質要素(M)	D2-14, D4-10, D5-30, D6-5	4
一維品質要素(O)	D1-16, D2-18, D2-27, D2-28, D3-7, D3-26, D4-3, D4-22, D5-2, D5-4, D6-24, D6-25, D6-29	13
魅力品質要素(A)	D5-1, D5-9	2
無差異品質要素(I)	D1-17, D1-19, D1-20, D2-13, D2-15, D3-6, D3-8, D3-11, D3-12, D3-21, D5-23	11
反向品質要素(R)		0

註：幼兒教育服務品質要素內容，詳見表 4.1，此處以題目代碼表示。

資料來源：本研究整理

表 4.3 幼兒教育服務品質之 Kano 品質要素整合分析表—大陸地區

Kano 品質要素分類	幼兒教育服務品質要素	NO.
必須品質要素(M)	D2-14, D2-27, D3-7, D4-3, D4-10, D4-22, D5-30	7
一維品質要素(O)	D1-16, D1-19, D1-20, D2-18, D2-28, D3-6, D3-8, D3-26, D5-1, D5-2, D6-24, D6-25, D6-29	13
魅力品質要素(A)	D2-13, D2-15, D3-21, D5-4, D5-9, D5-23, D6-5	7
無差異品質要素(I)	D1-17, D3-11, D3-12	3
反向品質要素(R)		0

註：幼兒教育服務品質要素內容，詳見表 4.1，此處以代碼表示。

資料來源：本研究整理

4.3 滿意度增量指標與不滿意度減量指標之比較分析

滿意度增量指標(Satisfaction Increment Index, SII)與不滿意度減量指標(Dissatisfaction Decrement Index, DDI)由 CQM(1993)提出，他們建議採用兩個指

標來做衡量，此兩項指標可表示不同品質要素的增減，將影響顧客滿意程度與顧客不滿意程度。本研究之相關計算結果如表 4.4 所示。

在台灣部分，SII 值中的前 5 名，分別為「幼兒園的戶外及教室(活動室)的空間寬廣」、「幼兒園教師任教多年，具有豐富的教學經驗」、「幼兒園如果能提供接送孩子上下學的服務」、「幼兒園如果能配合家長時間，提供課後留園的服務」、「幼兒園如果能提供學習成長紀錄(例如，DVD、作品、學習紀錄等)，以了解孩子的學習情形」。在大陸部分，SII 值中的前 5 名，分別為「幼兒園教師任教多年，具有豐富的教學經驗」、「幼兒園如果能配合家長時間，提供課後留園的服務」、「幼兒園如果曾經獲得教育主管單位評鑑為績優的幼兒園」、「幼兒園如果能提供學習成長紀錄(例如，DVD、作品、學習紀錄等)，以了解孩子的學習情形」、「如果幼兒園已形成品牌，知名度高」。共同項目有三項，分別為：「幼兒園教師任教多年，具有豐富的教學經驗」、「幼兒園如果能配合家長時間，提供課後留園的服務」、「幼兒園如果能提供學習成長紀錄(例如，DVD、作品、學習紀錄等)，以了解孩子的學習情形」。

DDI 值中的前 5 名，在台灣部分，分別為「幼兒園教師的態度親切溫和，具有教學熱忱」、「幼兒園教師的專業能力讓我甚具信心」、「幼兒園課程內容適合孩子的需要」、「如果幼兒園有完善的課程介紹與收費制度資料」、「幼兒園人員不因為忙碌而疏於回應家長」。DDI 值中的前 5 名，在大陸部分，分別為「幼兒園教師的態度親切溫和，具有教學熱忱」、「幼兒園教師的專業能力讓我甚具信心」、「幼兒園課程內容適合孩子的需要」、「幼兒園能維持環境整潔衛生良好」、「幼兒園的安全性佳」。共同項目有三項，分別為：「幼兒園教師的態度親切溫和，具有教學熱忱」、「幼兒園教師的專業能力讓我甚具信心」、「幼兒園課程內容適合孩子的需要」。

表 4.4 幼兒教育服務品質要素之 SII、DDI 數值表(台灣 vs. 大陸)

服務品質構面	服務品質要素	SII		DDI	
		台灣	大陸	台灣	大陸
環境設備 (D1)	D1-16	0.57*	0.60	-0.54	-0.63
	D1-17	0.35	0.49	-0.27	-0.40
	D1-19	0.48	0.64	-0.37	-0.51
	D1-20	0.50	0.57	-0.34	-0.73
幼教師資 (D2)	D2-13	0.49	0.58	-0.40	-0.30
	D2-14	0.46	0.65	-0.64	-0.79
	D2-15	0.52	0.71	-0.34	-0.28
	D2-18	0.56*	0.72*	-0.46	-0.59
	D2-27	0.52	0.46	-0.75*	-0.98*
	D2-28	0.54	0.59	-0.75*	-0.91*

幼教課程 (D3)	D3-6	0.54	0.62	-0.38	-0.72
	D3-7	0.51	0.44	-0.49	-0.84
	D3-8	0.55	0.58	-0.40	-0.63
	D3-11	0.39	0.37	-0.49	-0.60
	D3-12	0.35	0.37	-0.28	-0.35
	D3-21	0.44	0.62	-0.33	-0.32
	D3-26	0.53	0.49	-0.73*	-0.90*
安全衛生 (D4)	D4-3	0.54	0.40	-0.72	-0.96*
	D4-10	0.49	0.38	-0.73	-0.86
	D4-22	0.50	0.40	-0.67	-0.94*
教育行政 (D5)	D5-1	0.61*	0.65	-0.40	-0.62
	D5-2	0.60	0.75*	-0.46	-0.65
	D5-4	0.54	0.76*	-0.72	-0.33
	D5-9	0.60*	0.77*	-0.44	-0.43
	D5-23	0.42	0.72*	-0.31	-0.29
	D5-30	0.48	0.41	-0.77*	-0.85
親師互動 (D6)	D6-5	0.36	0.68	-0.43	-0.44
	D6-24	0.53	0.65	-0.64	-0.79
	D6-25	0.54	0.68	-0.53	-0.50
	D6-29	0.47	0.52	-0.73*	-0.74

註：幼兒教育服務品質要素內容，詳見表 4.1，此處以題目代碼表示。

*表數字之前五名。

資料來源：本研究整理

表 4.5 比較了台灣與大陸幼兒教育服務品質各構面之 Kano 品質要素屬性分類、SII 與 DDI 值。從幼兒教育服務品質構面的屬性分類結果來看，台灣與大陸的分類結果皆不同。不過比較各構面之 SII 值發現，「教育行政」品質構面同時對於台灣與大陸家長的顧客滿意程度影響最大；比較各構面之 DDI 值發現，「安全衛生」品質構面同時對於台灣與大陸家長的顧客不滿意程度影響最大。

表 4.5 幼兒教育服務品質構面之 Kano 品質要素屬性分類、SII 與 DDI 值
(台灣 vs. 大陸)

	屬性分類		SII		DDI	
	台灣	大陸	台灣	大陸	台灣	大陸
幼兒教育服務 品質構面						
環境設備	I	O	0.48	0.58	-0.38	-0.57
幼教師資	O	M/O/A	0.52	0.62	-0.56	-0.64
幼教課程	I	O	0.47	0.50	-0.44	-0.62

安全衛生	O	M	0.51	0.39	-0.71*	-0.92*
教育行政	O	A	0.54*	0.68*	-0.52	-0.53
親師互動	O/A	O	0.48	0.63	-0.58	-0.62

註：*表數值影響最大者。

資料來源：本研究整理

(五)結論與建議

5.1 研究結論

本研究以 Kano 二維品質模式探討台灣地區父母及大陸地區父母對於幼兒教育服務品質認知上之差異。並比較分析兩者在品質屬性分類與滿意度增(減)量指標上的不同處。研究結果提供從事幼兒教育工作者，作為策略規劃與執行之參考。

5.1.1 幼兒教育服務品質要素之歸類結果

有關兩岸對於幼兒教育服務品質構面分類結果，在 30 題的題項中恰好有 15 題的分類結果相同，15 題的結果有差異。兩岸父母歸類相同之幼兒教育服務品質要素彙整於表 5.1。由表中內容可大致看出兩岸父母對於幼兒園有共識處，多是一般或傳統幼兒園所提供之基本服務項目。不過經由本研究發現兩岸父母在分類結果中，差異較大者在「魅力品質要素」與「無差異品質要素」，兩岸分類結果數字統計結果見表 5.2。在 30 個題項中，只有 2 項被台灣父母視為魅力品質，但是被大陸父母認為是魅力品質的有 7 項，進一步分析發現，這 7 項中有 4 項竟被台灣父母歸類為無差異品質要素，1 項被歸類為必須品質要素，1 項被歸類為一維品質要素，只有「幼兒園如果能提供學習成長紀錄(例如，DVD、作品、學習紀錄等)，以了解孩子的學習情形」為兩岸父母共同歸類為魅力品質要素。表 5.3 將大陸父母視為魅力品質要素之題項內容詳列出來，似乎可看出大陸父母比較在意幼兒園之品牌或知名度，以及是否有提供一些特殊之教學服務與方法。

表 5.1 兩岸父母歸類相同之幼兒教育服務品質要素表

Kano 品質要素分類	幼兒教育服務品質要素
必須品質要素(M)	<ul style="list-style-type: none"> 幼兒園教師具有幼兒園合格教師證 如果幼兒園有完善的課程介紹與收費制度資料 幼兒園如果能提供營養衛生的餐點
一維品質要素(O)	<ul style="list-style-type: none"> 幼兒園的戶外及教室(活動室)的空間寬廣 幼兒園教師任教多年，具有豐富的教學經驗 幼兒園教師的專業能力讓我甚具信心

	幼兒園課程內容適合孩子的需要
	幼兒園如果能配合家長時間，提供課後留園的服務
	幼兒園教師能重視並接納我(或家人)的意見
	幼兒園能經常提供親師互動的機會
	幼兒園人員不因為忙碌而疏於回應家長
魅力品質要素(A)	幼兒園如果能提供學習成長紀錄(例如，DVD、作品、學習紀錄等)，以了解孩子的學習情形
無差異品質要素(I)	幼兒園班級數較多，頗具規模
	幼兒園能使用固定的學習材料(如：課本、輔助教材、習作等)
	幼兒園能指定家庭作業

資料來源：本研究整理

表 5.2 兩岸分類結果數字統計表

Kano 品質要素分類	台灣地區分類結果數字統計	大陸地區分類結果數字統計
必須品質要素(M)	4	7
一維品質要素(O)	13	13
魅力品質要素(A)	2	7
無差異品質要素(I)	11	3
反向品質要素(R)	0	0

資料來源：本研究整理

表 5.3 大陸父母歸類為魅力品質要項者與台灣歸類結果比較表

幼兒教育服務品質要素	台灣分類結果	大陸分類結果
幼兒園教師具有極佳學歷，如大學(含)以上學歷	無差異品質要素(I)	魅力品質要素(A)
幼兒園有聘任外籍教師，教授美語或相關課程	無差異品質要素(I)	魅力品質要素(A)
幼兒園有實施特定的教學法(如：蒙特梭利教學法、方案教學法或主題教學法)	無差異品質要素(I)	魅力品質要素(A)
如果幼兒園已形成品牌，知名度高	無差異品質要素(I)	魅力品質要素(A)
幼兒園如果能經常舉辦親子、戶外教學等各項活動	必須品質要素(M)	魅力品質要素(A)
幼兒園如果曾經獲得教育主管單位評鑑為績優的幼兒園	一維品質要素(O)	魅力品質要素(A)
幼兒園如果能提供學習成長紀錄(例如，DVD、作品、學習紀錄等)，以了解孩子的學習情形	魅力品質要素(A)	魅力品質要素(A)

資料來源：本研究整理

5.1.2 幼兒教育服務品質構面屬性之歸類結果

從表 5.4 中可以看出，兩岸父母在幼兒教育服務品質構面屬性之歸類結果上，沒有分類結果完全一致的情況。但是根據 CQM(1993)的研究，當分類結果有二

個或二個以上是相同的，例如同一個顧客品質問項結果，有 50% 的回答認為是必須品質，有 50% 的回答者認為是一維品質，則最後的屬性分類，依其對產品或服務的影響性，也就是我們將投注的注意力是依照以下優先順序原則：必須品質 > 一維品質 > 魅力品質 > 無差異品質 (M > O > A > I)。

有意思的是，如果依照以上之優先順序原則，台灣的幼兒教育服務品質構面分類結果，都在以上的排序順序中，低於大陸的分類結果。不知這也反映了由於台灣的幼兒教育發展比大陸成熟，所以有些服務項目已被視為理所當然而比較不具有吸引力。

表 5.4 幼兒教育服務品質構面之 Kano 品質要素屬性分類表

幼兒教育服務品質構面	屬性分類	
	台灣	大陸
環境設備	I	O
幼教師資	O	M/O/A
幼教課程	I	O
安全衛生	O	M
教育行政	O	A
親師互動	O/A	O

資料來源：本研究整理

5.1.3 滿意度增量指標與不滿意度增量指標之比較結果

從表 5.5 的數字可看出，無論是 SII 值或 DDI 值，大陸的數字都比台灣高很多，也就是這些項目對大陸父母的幼兒教育服務品質的滿意度與不滿意程度，影響性比台灣父母高出很多。其中「幼兒園教師任教多年，具有豐富的教學經驗」、「幼兒園如果能配合家長時間，提供課後留園的服務」、「幼兒園如果能提供學習成長紀錄(例如，DVD、作品、學習紀錄等)，以了解孩子的學習情形」等三個項目，都列在兩岸 SII 值的前五名。而「幼兒園教師的態度親切溫和，具有教學熱忱」、「幼兒園教師的專業能力讓我甚具信心」、「幼兒園課程內容適合孩子的需要」等三個項目，則都列在兩岸 DDI 值的前五名。

表 5.5 兩岸 SII 值與 DDI 值前 5 名比較表

台灣 SII 值前 5 名		大陸 SII 值前 5 名		台灣 DDI 值前 5 名		大陸 DDI 值前 5 名	
題目代碼	數值	題目代碼	數值	題目代碼	數值	題目代碼	數值
D1-16	0.57	D2-18	0.72	D2-27	-0.75	D2-27	-0.98
D2-18	0.56	D5-2	0.75	D2-28	-0.75	D2-28	-0.91
D5-1	0.61	D5-4	0.76	D3-26	-0.73	D3-26	-0.90
D5-2	0.60	D5-9	0.77	D5-30	-0.77	D4-3	-0.96
D5-9	0.60	D5-23	0.72	D6-29	-0.73	D4-22	-0.94

資料來源：本研究整理

5.2 研究建議

根據本研究之結果顯示，兩岸父母對於幼兒教育服務品質要素之認知與歸類存在著部分的差異。台灣地區也許對於幼兒教育的研究與推動，時間比較久，發展的也比較成熟，因此台灣父母對於幼兒教育服務品質的某些項目已很熟悉，甚至認為理所當然，因此這些服務品質要素對於台灣父母的滿意度與不滿意程度之影響比較不是非常強烈而明顯。相對的，大陸地區過去經濟情況不好，對於幼兒教育的研究與推動可能沒有台灣地區發展的成熟，但是近年來經濟快速發展，加上「一胎化」政策之推波助燃，大陸父母對於幼兒教育服務品質的重視程度更甚於以往，相較之下，某些服務品質要素對於大陸父母的滿意度與不滿意程度之影響就比較強烈而明顯。因此，對於大陸的幼兒園來說，如果能推出一些較具特色甚至有噱頭的服務品質項目，可能會非常吸引大陸父母的注意，對於滿意度的提升可能會有明顯的影響。

本研究之主要目的是以 Kano 二維品質模式探討台灣地區父母及大陸地區父母對於幼兒教育服務品質認知上之差異。並比較分析兩者在品質屬性分類與滿意度增（減）量指標上的不同處。但是由於人力、物力、時間等多方面之限制，所以研究調查的對象與範圍，有所限制。或許後續研究者可再做更大規模之研究。過去對於服務品質已有許多相關之研究並發展出新方法，或許可嘗試以新方法做相關之研究，並將結果做比較分析。本研究之初步結果提供目前從事幼兒教育工作者或有意至中國大陸從事幼兒教育相關工作者，作為策略規劃與執行之參考。

參考文獻

李友錚、賀力行(2005)，品質管理-整合性思維，台北：前程出版社。

何亞福(2008)，「“一胎化”政策的由來及影響」，傳訊文壇網站。
http://www.boxun.com/hero/wiyouzhiguang/73_1.shtml

金玉珍(1999)，洽公民眾對台北市公所服務品質看法之研究，國立政治大學公共行政學系碩士論文。

洪巧音(2003)，幼托園所家長托育服務品質需求與滿意度之研究，朝陽科技大學幼兒保育系碩士班論文。

陳佳宜(2005)，我國高等技職校院教師教學品質認知之研究，國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文。

國家圖書館全球資訊網(2010), www.ncl.edu.tw

深圳市政府網站(2010), www.sz.gov.cn

黃鴻程(2003), 服務業經營, 台中: 滄海書局。

馮燕(1997), 托育服務－生態觀點的分析, 修訂版。台北: 巨流圖書公司。

新華網(2005), 「台人口政策發生巨大轉變: 從節育變為鼓勵生育」。

http://big5.xinhuanet.com/gate/big5/news.xinhuanet.com/tai_gang_ao/2005-11/14/content_3777000.htm

維基百科(2010),

<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E4%BA%BA%E5%8F%A3%E5%8F%B2>

楊國賜、蔡榮貴、蔡春美、盧美貴、江麗莉、周淑惠、張孝筠、郭碧金、楊淑朱、吳光名、鄭瑞菁、高傳正(2002), 全國幼兒教育普查計畫, 教育部委託專案計畫成果報告。

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碩士論文。

劉育吟(2006), 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, 台北市立教育大學兒童發展研究所教師在職進修幼教教學碩士學位班碩士論文。

謝佩芬 (2007), 運用二維觀點探討高雄市北區高中生對網路遊戲軟體環境設計之激勵機制需求, 國立屏東教育大學教育科技研究所碩士論文。

Armistead, C. G.,(1985), Design of service operations: operations management in service industries and the public sector. New York: John Wiley & Sons, Inc.

CQM (1993), "A special issues on Kano's methods for understanding customer-defined quality," Center for Quality Management Journal, Vol. 2, pp. 3-35.

Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B.B. (1959), The motivation to work, NY: John Wiley.

Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. and Tsuji, S. (1984), "Attractive quality and must-be quality," Hinshitsu: The Journal of the Japanese Society for Quality Control, pp. 39-48

Klaus, P. (1985), Quality epiphenomenon. The conceptual understanding of quality in face-to –face service encounters. In the Service Encounter, Czepiel J. et al., eds. Lexington MA: A. Lexington Books: pp.17-33.

Kuo, Y. (2004), “Integrating kano’s model into web-community service quality,” Total Quality Management, Vol. 15, No. 7, pp. 925-939.

Lehtinen, J. R.,(1983), Customer oriented service system. Working paper , Service Management Institute, Helsinki Finland.

Rohrbaugh, J. (1981). Operationalizing the competing value approach : measuring performance in employment service . Public Productivity Review, 5(2). pp.41-59

Rosander A. C.(1980) Service industry QC-is the challenge being me . Quality Progress, 23.pp.34-35

Schvaneveldt, Shane J.Takao Enkawa and Masami Miyakawa,"Consumer evaluation perspectives of service quality: evaluation factors and two-way model of quality," Total Quality Management, Vol.2, 1991, pp.149-161

無衍生研發成果推廣資料

98 年度專題研究計畫研究成果彙整表

計畫主持人：李友錚		計畫編號：98-2410-H-216-010-					
計畫名稱：兩岸幼兒教育服務品質認知之比較研究-以深圳市寶安區與台北縣為例							
成果項目		量化			單位	備註（質化說明：如數個計畫共同成果、成果列為該期刊之封面故事...等）	
		實際已達成數（被接受或已發表）	預期總達成數（含實際已達成數）	本計畫實際貢獻百分比			
國內	論文著作	期刊論文	0	1	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	1	100%		
		研討會論文	0	1	100%		
		專書	0	0	100%		
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力（本國籍）	碩士生	0	2	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		
國外	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	0	0	100%		
		專書	0	0	100%		章/本
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力（外國籍）	碩士生	0	0	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		

<p>其他成果 (無法以量化表達之成果如辦理學術活動、獲得獎項、重要國際合作、研究成果國際影響力及其他協助產業技術發展之具體效益事項等，請以文字敘述填列。)</p>	<p>無</p>
--	----------

	成果項目	量化	名稱或內容性質簡述
科 教 處 計 畫 加 填 項 目	測驗工具(含質性與量性)	0	
	課程/模組	0	
	電腦及網路系統或工具	0	
	教材	0	
	舉辦之活動/競賽	0	
	研討會/工作坊	0	
	電子報、網站	0	
	計畫成果推廣之參與(閱聽)人數	0	

國科會補助專題研究計畫成果報告自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現或其他有關價值等，作一綜合評估。

1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估

達成目標

未達成目標（請說明，以 100 字為限）

實驗失敗

因故實驗中斷

其他原因

說明：

2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形：

論文： 已發表 未發表之文稿 撰寫中 無

專利： 已獲得 申請中 無

技轉： 已技轉 洽談中 無

其他：（以 100 字為限）

3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）（以 500 字為限）

本研究之主要目的是以 Kano 二維品質模式探討台灣地區父母及大陸地區父母對於幼兒教育服務品質認知上之差異。並比較分析兩者在品質屬性分類與滿意度增（減）量指標上的不同處。但是由於人力、物力、時間等多方面之限制，所以研究調查的對象與範圍，有所限制。或許後續研究者可再做更大規模之研究。過去對於服務品質已有許多相關之研究並發展出新方法，或許可嘗試以新方法做相關之研究，並將結果做比較分析。本研究之初步結果提供目前從事幼兒教育工作者或有意至中國大陸從事幼兒教育相關工作者，作為策略規劃與執行之參考。