

南華大學社會科學院國際事務與企業學系公共政策研究碩士班

碩士論文

Master Program in Public Policy Studies

Department of International Affairs and Business

College of Social Sciences

Nanhua University

Master Thesis

家長選擇跨區公立幼兒園之因素探討

— 魚池鄉的個案研究

Parents' Choice of Transregional Public Kindergarten:

A Case Study of Yuchi Township

周玲玉

Ling-Yu Chou

指導教授：張子揚 博士

Advisor: Tzu-Yang Chang, Ph.D.

中華民國 109 年 7 月

July 2020

南華大學

國際事務與企業學系公共政策研究碩士班

碩士學位論文

家長選擇跨區公立幼兒園之因素探討—魚池鄉的個案研究

Parents' Choice of Transregional Public Kindergarten:

A Case Study of Yuchi Township

研究生：周玲玉

經考試合格特此證明

口試委員：_____

胡聲平

李佩珊

張子揚

指導教授：張子揚

系主任(所長)：張子揚

口試日期：中華民國 109 年 7 月 9 日

謝 誌

終於走到這一刻，實現了自己年輕時的夢想，或許這份喜悅來得較晚，但也值得，因為曾經努力過，才知道原來獲得的知識是如此珍貴。

在研究所進修過程中，我覺得最艱鉅的是如何產出問題？雖然困難重重，無時無刻都在挑戰、激勵自己的思考模式，但索性自己沒有放棄仍堅持到底，最終完成了這本論文。

這其中要感謝許多貴人，因為有大家的協助、支持、鼓勵，才能成就我順利的拿到碩士學位，首先要感謝張子揚教授，承蒙教授的悉心指教，讓我學會用社會科學的角度去做理性分析，當遇到瓶頸時，總能指點迷津並給予協助，讓我豁然開朗；感謝胡聲平教授及李佩珊教授的建議，讓我的論文更臻完善；感謝劉華宗教授的鼓勵，讓我更有前進的動力；感謝一起上課的同事們，因為有你們的互相討論、協助、加油打氣，讓我不孤單，有你們真好；還要跟我最親愛的先生及家人說，謝謝你們的體諒，讓我能無後顧之憂。

最後想對著天空吶喊：我做到了！我畢業了！

玲玉 謹誌

2020.07

摘 要

早期幼教品質參差不齊，不管在教學、環境、師資或行政體制…等等方面，充斥著各自發展的亂象，政府為因應幼托整合方案，從 2005 年起開始試辦國幼班，屬實驗性質，至 2011 年六月，立法院三讀通過《幼兒教育及照顧法》法案，宣告 2012 年元旦開始實施，將幼稚園及托兒所整合為幼兒園，招收兩歲到六歲的學齡前幼兒；在課程方面擬定新課程綱要等配套措施，由教育部監督管理。

縱觀幼教改革從 2005 年至今 2019 年，歷經十五年的時間，其初為改善部分因社會不利條件或限制（偏遠地區交通不利）無法順利就學之幼童的學習機會，在離島三縣三鄉及原住民鄉鎮市，國小部內增設國幼班（招收 4-6 歲學齡前幼兒，並招考代理幼教師，進駐學校，興建幼兒園教室、充實及改善教學環境，當時魚池鄉（南投縣原住民三鄉-魚池鄉、仁愛鄉、信義鄉）也在國幼班的輔導之下逐漸成長。

其後在 2012 年開始實施《幼兒教育及照顧法》法案，改制為幼兒園，魚池鄉共有八所國小附設幼兒園，近年來由於少子化的衝擊，加上各公私立幼兒園林立，招生變得越來越困難。

統計調查魚池鄉八所公立附設幼兒園，從 2015 年至 2019 年幼生人數的變動，可以發現各所公立附設幼兒園幼生的就學率幾乎都是下降的情況，但唯獨東光國小附設幼兒園的幼生就學率有不降反增的狀況，到底是甚麼原因？

作者所服務的學校，為魚池鄉東光國小附設幼兒園，其中有三分之二是越區就讀的孩子，本研究採用問卷調查法及質性研究法，從文獻探討、調查表及訪談的過程中，了解影響幼兒園家長選擇學校時的資訊來源及考量因素，希望透過家長的角度，了解家長在為幼兒選擇學校時，真正在意的需求，根據訪談結果作綜合歸納統整，並分析與討論，最後提出具體的結論與建議，提供給予幼兒園經營者及教師作為改善之參考。

關鍵詞：幼兒園、少子化、越區就讀、家長選擇權、選校因素

Abstract

The quality of early childhood education varies, regardless of the teaching, environment, teachers or administrative system, etc., which are full of chaos in their respective developments. In response to the integration of child care, the government has started piloting national child care classes since 2005. The nature of the experiment. By the month of 2011, the three courts passed the Early Childhood Education and Care Act, announcing that it will be implemented on New Year 's Day 2012, integrating kindergartens and nurseries into kindergartens, and enrolling pre-school children from 2 to 6 years old. The new curriculum outline and other supporting measures are drawn up and supervised by the Ministry of Education.

Throughout the fifteen years since the reform of preschool education from 2005 to 2019, at the beginning, in order to improve the learning opportunities of some children who could not go to school due to social disadvantages or restrictions (unfavorable transportation in remote areas), they were In townships and aboriginal towns and cities, additional elementary school children (4-6) years old preschool children were recruited in the elementary school, and enrolled acting young teachers, settled in schools, built kindergarten classrooms, enriched and improved the teaching environment. At that time, Yuchi Township (Nantou County) Indigenous three townships-Yuchi Township, Renai Township, and Xinyi Township) have also gradually grown up under the guidance of the National Youth Class.

Since 2012, the "Early Childhood Education and Care Act" has been implemented into a kindergarten. There are eight kindergartens attached to Yuchi Township. In recent years, due to the impact of declining birthrates, and the addition of public and private kindergartens, the enrollment has become more and more It's getting harder.

According to the statistical survey of the eight public kindergartens in Yuchi Township, the change in the number of infants from 2015 to 2019 can be found that the enrollment rate of young public kindergartens in all public kindergartens has almost declined, but only the pupil enrollment rate of the kindergarten attached to Dongguang Elementary School What is the reason why there is no decline but increase?

The school served by the author is a kindergarten attached to Dongguang Elementary School in Yuchi Township, two-thirds of which are children from Yue District. This research uses questionnaire survey and qualitative research methods, from literature discussion, questionnaire and interview process In order to understand the

sources of information and considerations that affect kindergarten parents when choosing a school.

From the perspective of understanding the needs that parents really care about when choosing a school for young children, make a comprehensive summary based on the interview results, analyze and discuss, and finally put forward specific conclusions and recommendations to provide kindergarten operators and teachers as a reference for improvement.

Keywords: kindergarten, declining birthrate, studying outside the district, parental choice, school selection factors



目 錄

謝誌.....	I
摘要.....	III
Abstract.....	V
目 錄.....	VII
表目錄.....	IX
圖目錄.....	X
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究問題與研究假設.....	7
第三節 研究設計.....	10
第四節 研究範圍與限制.....	14
第二章 文獻回顧.....	15
第一節 家長教育選擇權.....	15
第二節 服務品質與口碑之間的相關性.....	24
第三節 家長選擇學校因素與滿意度的相關性.....	25
第三章 研究途徑與研究方法.....	29
第一節 研究途徑.....	29
第二節 研究方法.....	37
第三節 研究資料處理及分析.....	39
第四章 研究分析與發現.....	57
第一節 分析假設一 家長覺得課程有特色，而選擇就讀學校..	57
第二節 分析假設二 家長經由別人的推薦而選擇就讀學校...60	
第三節 分析假設三 家長看到 line 的宣傳效果佳，而選擇	

就讀學校.....	66
第四節 分析假設四 家長覺得環境優美，而選擇就讀學校...	67
第五節 分析假設五 家長覺得設備比別校佳，而選擇就讀 學校.....	68
第五章 結論與建議.....	71
第一節 研究結論.....	71
第二節 研究建議.....	73
參考文獻	75
中文部分.....	75
英文部分.....	79
附錄	85
附錄一 調查問卷.....	85
附錄二 訪談同意書.....	89
附錄三 訪談題綱.....	90
附錄四 訪談逐字稿.....	91

表目錄

表 1-1 南投縣魚池鄉 101 年 12 月人口數統計表.....	5
表 1-2 魚池鄉公立附設幼兒園 104-108 年各校人數統計總表.....	6
表 2-1 國外家長選擇學校考量因素相關研究整理.....	17
表 2-2 國內家長選擇學校考量因素相關研究整理.....	20
表 3-1 受訪對象資料及受訪日期.....	45
表 3-2 訪談逐字稿 20200305-A 編碼資料.....	48
表 4-1 資訊取得的方法與過程.....	65



圖目錄

圖 1-1 民國 104 年粗出生率.....	2
圖 1-2 民國 108 年粗出生率.....	3
圖 1-3 研究流程.....	10
圖 1-4 研究架構圖.....	12
圖 1-5 東光社區位置.....	13
圖 1-6 東光社區位置.....	13
圖 3-1 填寫問卷調查表者.....	39
圖 3-2 家長年齡統計.....	40
圖 3-3 家長教育程度.....	40
圖 3-4 家長職業統計圖表.....	41
圖 3-5 家長平均月總收入統計圖表.....	41
圖 3-6 家中子女人數.....	42
圖 3-7 子女就讀學區統計圖.....	43
圖 3-8 全魚池鄉(8所)附幼的問卷調查統計圖表.....	44
圖 3-9 東光附幼問卷調查統計圖表.....	44

第一章 緒論

本論文係從幼兒園家長選擇子女就讀幼兒園的決策取向與歷程及家長對幼兒園服務品質滿意度之間的關係，探討家長選擇幼兒園的決策因素與服務品質滿意度的差異情形之研究，希望以魚池鄉公立附設幼兒園的家長為主要探究對象。本章共分四節，第一節介紹本研究之背景與動機，第二節依據研究背景與動機擬定研究目的和研究問題，第三節定義本研究之重要名詞，第四節則在界定研究範圍及說明研究限制。

第一節 研究背景與動機

壹、幼兒園沿革

幼兒園是現在的幼兒教育、托育機構名稱，在幼托整合前，分為幼稚園、托兒所兩種，其名稱源自日治時期。日治時期出現過「幼稚園」、「託兒所」及「國語保育園」三種幼托機構。「託兒所」即後來之「托兒所」；日治時期襲取當時日本用語，光復後轉「託」為「托」字。國語保育園係日治後期新興的以國／日語保育為目的之類屬托兒所機構。

貳、幼兒教育發展現象

幼兒園在臺灣有逾百年歷史，早期設置幼稚園和托兒所是因應當時時代的家庭和社會型態來設立的，幼稚園為了中上階層家庭小孩提供半日制，因為小孩所需的照顧多由家庭負責；托兒所就以勞工階層家庭小孩為主，讓家長可以專心從事家計勞動，幼稚園以教育功能為主，而托兒所是以社會福利功能為主（教育部，2003）。近年台灣地區正面臨著家庭結構與社會型態的改變，隨著時代的不同，社會快速變動的過程中，資訊傳播媒體的發達、經濟型態的變遷，世界地球村的來臨，連帶衝擊家庭結構與功能，主要是因為夫妻價值觀的改變及養育孩子費用增加，家庭結構以雙薪家庭居多，單親家庭、隔代教養及新住民家庭亦有逐日增加的趨勢，影響到小孩托育與教育問題以及日趨嚴重的少子化問題、教育競爭等背景下，幼托機構的功能逐漸多元，衍生出幼兒才藝班、安親班等新型態機構，

造成幼教費用昂貴，機構內容、品質出現落差現象。

參、少子化的衝擊

臺灣自民國73年開始，總生育率降至2.05人（內政部戶政司，2017），跌破世界經濟合作暨發展組織（Organisation for Economic Co-operation and Development，OECD）指出的人口替換水準2.1人。

近十年來，我國人口結構面臨高齡、少子化趨勢日益嚴重，再加上受到結構性社會變遷的衝擊，婦女的生育率屢創新低，依據內政部戶政司的統計資料顯示，2010年出生嬰兒數只有16,6886人；而2016年出生嬰兒數208,440人，雖有稍提高一些，但到了2019年出生嬰兒數卻又降至177,767人，較2016年減少30,673人；粗出生率為0.53‰，減少0.20個千分點（內政部統計處，2019）。讓民眾有感少子化的壓力。此後臺灣的新生兒，整體而言仍持續下滑。

依據2018年8月國家發展委員會出版的「中華民國人口推估（2018至2065年）」報告所示，未來5~9年間（110~114年）總人口將轉為負成長；總生育率若維持現況，150年出生數將減少一半以上。

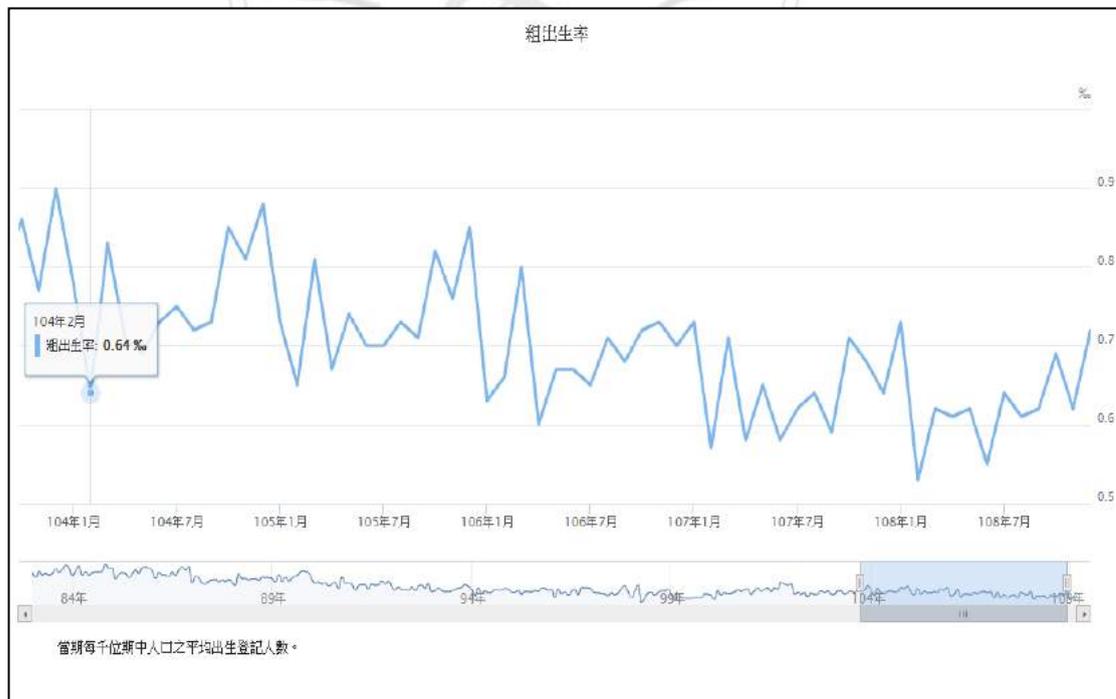


圖1-1 民國104年粗出生率

資料來源：內政部戶政司

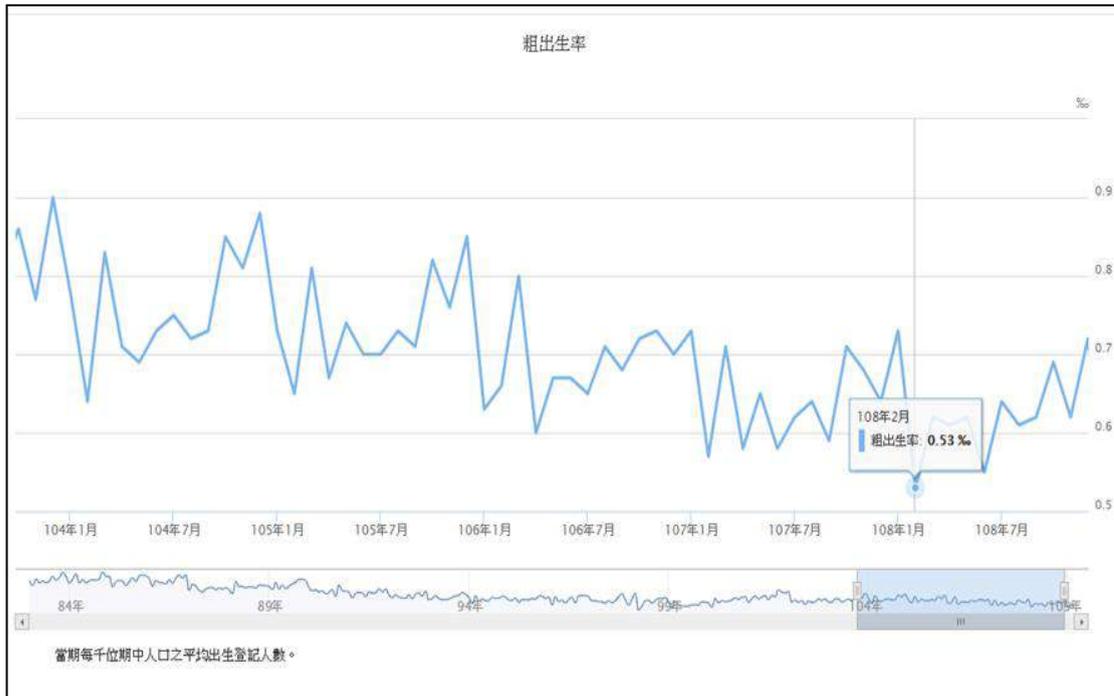


圖1-2 民國108年粗出生率

資料來源：內政部戶政司

肆、幼兒教育政策的轉變

幼兒教育是一切教育發展的根基，聯合國教科文組織(UNESCO，2005)提出六項2000年至2015年的教育目標，其首要目標為「加強對幼兒階段的關注和教育」，幼兒教育儼然成為世界各國教育的重點工作，亦是落實教育目標的基礎。

在國際學前教育及照顧趨勢方面，經濟合作發展組織(OECD)檢視會員國所推動學前幼兒教育與照顧政策後，建議各會員國應朝向「擴大提供」及「普及便利」原則發展，透過中央與地方協調、連結跨部門服務、提升專業性及家長參與等措施，促進幼兒教育及照顧(Early Childhood Education and Care,ECEC)(立法院，2011)，此教育與照顧(Educare)的概念已成為應提供學齡前幼兒教育與照顧兼具之綜合性服務的新興概念。

為解決種種幼兒教育發展現象，政府有義務與幼童家長共同承擔育兒教育的責任，幼兒照顧與教育制度的相關議題也逐漸地受到政府機構的重視。

88學年度，教育部推動教育改革方案，將「普及幼兒教育」列為重點項目；89學年度施行全發放幼兒教育券的措施，93學年度實施「扶持弱勢幼兒及早教育

計畫」，延伸至96學年度並擴大補助範圍的「扶幼計畫」及其他弱勢補助方案(謝子元，2005)，延宕十多年的幼托整合政策也在100年6月在立法院三讀通過(立法院，2011)。

教育部(2011)推動黃金十年教育的發展策略，完成學前教育法制，建立教育與照顧兼具之學前綜合性服務體系，讓幼兒享受平價、多元、就近且優質的學前教保服務，逐步達成學前教育免費，以減輕年輕父母之育兒負擔。在政策上逐步將免費教育的年齡向下延伸，改善部分因社會不利條件或限制無法順利就學之幼童的學習機會，提供完善的托育措施，以符合社會需求(羅鳳珍，2011a)。

因此教育部國民及學前教育署在2004年起，於離島三縣三鄉及原住民鄉鎮市(南投縣原住民人口數約有28,734人。有信義鄉、仁愛鄉及魚池鄉3個原住民族鄉)執行試辦國幼班之補助計畫—(1)增班設園。(2)興建幼兒園教室。(3)充實及改善教學環境設施設備。其中魚池鄉共有八所公立國小附設國幼班，接受政府補助及輔導。

至2010年發布「5歲幼兒免學費與弱勢加額補助計畫」，及公立幼兒園入學優先順序，意在減輕弱勢族群家長經濟負擔，提升幼兒受教機會，建構優質的教保環境，以確保幼兒教育品質。

2011年六月，立法院三讀通過《幼兒教育及照顧法》，宣告2012年元旦法案開始實施，幼稚園及托兒所將整合為幼兒園，招收兩歲到六歲的學齡前幼兒，由教育部監督管理。提振生育率，減輕家長的財務負擔，因應世界潮流，維護社會公平正義是當前以及未來幼兒教育概念及實施原則(教育部，2008；2011)；擬定幼托整合的新政策以及編擬取代舊式之《幼稚園課程標準》的新課程綱要等配套措施，實踐台灣地區幼兒教育機會之均等。

在2012年開始實施《幼兒教育及照顧法》法案中，將各幼教機構名稱改制為幼兒園，為擴展多元教保服務模式，讓家長能放心托育子女，《幼兒教育及照顧法》於106年6月27日公布修正，授予私人企業更多彈性作法，以利提供職場互助教保服務，協助員工就近照顧小孩；為解決我國少子女化問題，107年7月，行政院核定「我國少子女化對策計畫(107-111年)」，完整規劃「0-6歲(入國小前)全面照顧」，以「擴展平價教保服務」及「減輕家長負擔」二大重點，推動「擴大公共

化」、「建置準公共」、「育兒津貼」三大策略；而後又於 2018 年 5 月 16 日召開「我國的少子女化對策 0-5 歲幼兒教育及照顧篇」記者會，提出擴大公共教保服務量、建置準公共化機制、擴大發放 0-4 歲育兒津貼等策略，並以持續加速公共化、減輕家長負擔、改善教保人員薪資、穩定教保服務品質及提升幼兒入園率為政策目標，希望藉此提升我國生育率（行政院全球資訊網）。

綜觀以上政府擬訂的種種措施，雖然是為了提升家長生育率，減輕家長負擔，加強改善設備、擴充優良師資…等等，但卻抵不過在近年來少子化的衝擊，加上各公私立幼兒園林立，招生變得越來越困難。

作者本身服務於南投縣魚池鄉東光國小附設幼兒園，學校所在地理環境位置離魚池市區較遠，屬魚池鄉的郊區，統計調查從 2015 年至 2019 年的新生總生育率，有明顯下降的趨勢，而魚池鄉的幼兒人口數亦逐年減少，調查魚池鄉八所公立附設幼兒園，幼生人數的變動，可以發現各所公立附設幼兒園幼生的就學率幾乎都是下降的情況，唯獨東光國小附設幼兒園的幼生非但不受少子化的影響，反而就學率有上升的狀況，這是甚麼因素？讓東光國小附設幼兒園在同樣是公立附設幼兒園中屹立不搖甚至脫穎而出呢？

據初步統計，東光國小附設幼兒園約有三分之二的學生越區就讀，究竟東光國小附設幼兒園的家長為子女選擇學校的因素有哪些？將以此做為研究動機。

表 1-1 南投縣魚池鄉 101 年 12 月人口數統計表

村別	鄰數	戶數	男	女	合計	%
總計	192	5,779	8,831	7,955	16,786	100
東光村	13	495	803	693	1,496	8.97

資料來源：魚池鄉戶政事務所

表 1-2 魚池鄉公立附設幼兒園 104-108 年各校人數統計總表

幼兒園名稱	104 年 總人數	105 年 總人數	106 年 總人數	107 年 總人數	108 年 總人數
東光附幼	30	31	35	38	33
魚池附幼	20	20	21	26	21
新城附幼	12	12	15	26	16
共和附幼	8	10	12	15	15
伊達邵附幼	20	20	20	20	21
明潭附幼	3	5	8	19	14
頭社附幼	12	15	15	18	18
五城附幼	12	12	12	14	16

資料來源：依據南投縣政府公私立幼兒園名冊，作者彙整。

第二節 研究問題與研究假設

本研究為了深入瞭解家長選擇幼兒園的決策取向與歷程及家長對幼兒園服務品質滿意度之間的關係，以魚池鄉地區八所公立幼兒園家長為主要分析對象，進行問卷調查、資料蒐集，探討其對於幼兒園選擇態度之理解及其偏好，涵蓋機構信念、品牌效應、近便性、師資、收費額度、行銷策略、服務態度、幼教環境、幼兒學習、幼兒才藝、家長理念、社會脈絡、家長選校等層面，思考在相同的區域背景資料與選擇變項之差異情形；同時結合試探性的質性取向研究，採立意抽樣方式選取訪談對象，更深入理解家長對此議題的真實想法，達成研究目的。希望藉由研究，發現家長選擇幼兒園的重要因素，提供建議予幼教相關單位及教師作為從事幼兒園服務機構之規劃、發展與轉型的參考。

綜上所述，本研究主要探討下列問題：

壹、研究問題

為什麼有些幼兒園家長會為子女選擇越區就讀的學校？

貳、研究假設

依據本研究待答問題，提出以下五項研究假設：

假設一：家長覺得課程有特色，而選擇就讀學校

假設二：因為有好口碑，而選擇就讀學校

假設三：家長看到社群網路 line 群組的宣傳效果佳，而選擇就讀學校

假設四：家長覺得環境優美，而選擇就讀學校

假設五：家長覺得設備比別校佳，而選擇就讀學校

參、名詞解釋

為使本研究在進行資料收集與分析的過程中意義明確、範圍清楚，茲就本研究主要名詞界定如下：

一、幼兒園

教育局自 100 年 1 月起，將幼稚園、托兒所等機構統稱幼兒園，一般招收

年齡在 2 歲至 6 歲的學齡前兒童，對幼兒提供教育及照顧之教育機構稱之。幼兒在幼兒園學習適合他們年齡的知識經驗及生活常識，以及生活習慣等。

二、家長教育選擇權

本研究以公立國民小學附設幼兒園為研究範圍，據此定義家長教育選擇權為：父母或法定監護人，基於子女的受教權益及最大利益，能依子女的性向、興趣及需求，自由選擇各公立學校，但不包含選擇班級、師資、課程、教學方式及設備的權利。

三、服務品質

(一) 服務是服務提供者提供物品、勞力、技術、專業、知識、資訊、設施、時間或空間之中的某些項目給顧客的一系列活動所構成之流程，以產生顧客所需之價值(楊錦洲，1996)。

(二) 服務品質的定義，由於環境背景與切入角度的差異，各方學者對服務品質的定義有諸多見解，然各家說法只在遣辭用句略有不同，其精神卻屬相通。

(三) 在服務品質的操作型定義方面，本研究是以 Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)提出之服務品質五個缺口的理論為基礎，定義幼兒園的服務品質是以有形性(含設備及器材等)、可靠性(環境、衛生及課程)、反應性(幼兒園與家長間的互動)、保證型(幼兒園的名聲與形象)及關懷性(園所關心幼兒的各種狀況)五個衡量構面。

四、越區就讀

我國國民中小學乃依據戶籍地分發入學至該學區就讀，家長若想讓子女就讀學區外理想的公立學校，必須將戶籍遷入該學區，但事實上仍居住於學區外。本研究中的越區就讀，是指公立幼兒園學區內的幼兒，沒有就讀該學區的幼兒園，反而讓子女就讀學區外的公立幼兒園。

五、滿意度

(一) 滿意度的定義，是指個人所感覺愉悅或失望的程度，是經由比較其對服務的認知與個人服務的期望兩者而來(Kotler & Keller, 2006)。

(二) 在顧客滿意度的衡量上，已經有許多學者不斷的探討，先前 Czepiel (1976)認為顧客滿意度可視為一整體性的評估，代表顧客對產品不同屬性主觀反應之總和。而 Zeithaml & Bitner (1996)則認為滿意度是多重構面的，

其受到服務品質、產品品質、價格、情境因素與個人因素所影響。

(三) 滿意度的操作型定義方面，廖錫聰（2011）指出對於教育機構而言，滿意度是一個重要的績效指標，這項指標包含了學生的學習成果及對於教育的期望，而本研究即以此為基礎，定義滿意度是以學習成果（幼兒於各科目及身心靈的學習成長）及教育期望（對於幼兒園之課程安排與教育理念）兩個構面衡量。

(四) 家長滿意度是指家長接受幼兒園對孩子教育服務後，所感受到的滿足程度。



第三節 研究設計

壹、研究流程

依據本研究目的，規劃研究步驟以作為研究進行的方向，擬定研究流程如圖1-3 所示。實施程序分述如下：

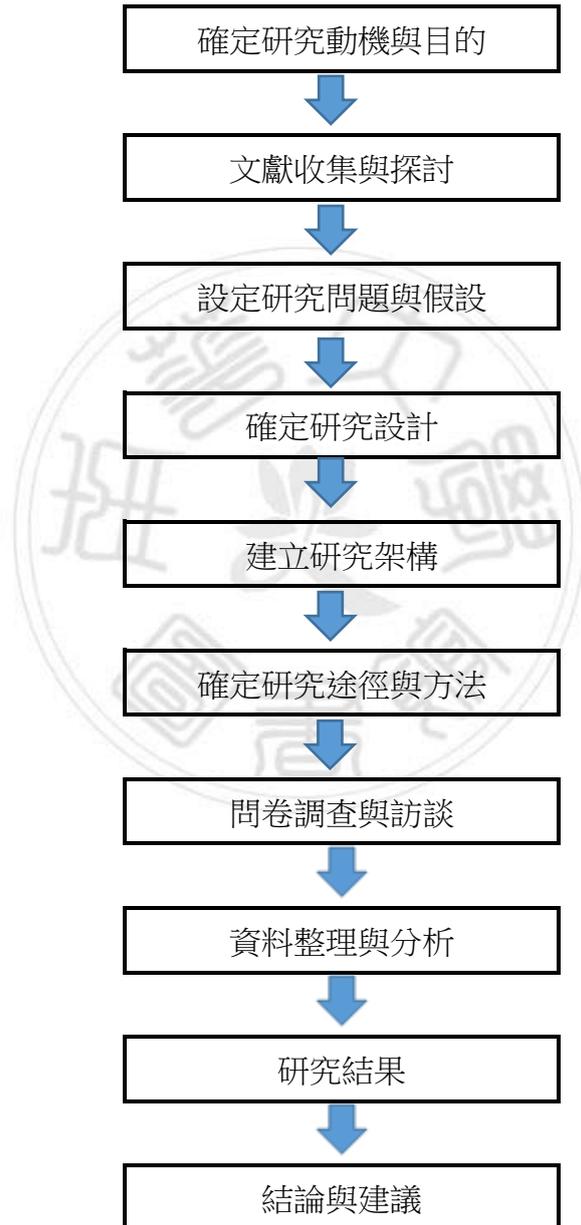


圖1-3研究流程

資料來源：作者整理

一、準備階段

(一) 確定研究動機與目的

作者於教育現場服務，想進一步瞭解家長為幼兒選擇學校的因素，大致確定研究方向後，即開始蒐集與廣泛閱讀相關文獻，並於文獻蒐集期間不斷與指導教授進行討論，經由指導教授多次修改後，確定研究主題為「家長選擇幼兒園的因素探討—以魚池鄉公立幼兒園為例」。

(二) 文獻收集與探討

研究題目確定後，開始蒐集並閱讀與研究國內外相關文獻，文獻內容主要來自於全國博碩士論文、華藝線上圖書館期刊論文、網站資料、教育相關書籍、法令等，本研究著重探討家長選擇學校因素與家長教育選擇之相關理論，進行歸納及整理，以此作為研究架構及問卷編製之依據。

二、設定研究問題與假設

依據相關文獻之原理或研究結果，建立適當的研究問題與假設。

三、確定研究設計

依據參照本研究問題與假設，界定適當的研究範圍與研究對象，設計研究內容。

四、建立研究架構

依據相關研究設計，建立符合研究目的之研究架構。

五、確定研究途徑與方法

訂定研究途徑與方法，進行本研究。

六、問卷調查及訪談

問卷編製完成後，請各校導師代為發放，以魚池鄉國小附設幼兒園108學年度登記在籍之全體幼生家長為問卷調查對象，進行測試，共148人。由學生帶回家給家長填寫，再統一將問卷收回，第二階再訪談越區就讀東光國小附設幼兒園之幼生家長，統整後以進行資料分析。

七、資料整理與分析

問卷回收後刪除無效問卷，進行編碼與數據輸入後，運用統計方法加以分析，並根據統計分析結果進行討論與歸納整理。

八、完成研究報告

(一) 研究結果

根據研究結果進行假設釋義，撰寫本研究之結論。

(二) 結論與建議

將資料分析所得結果與研究目的、研究問題比對後，歸納出研究結果與建議，撰寫研究結論並進一步提供未來研究建議與方向，完成論文。

貳、研究架構

本研究依據研究動機及研究目的確認研究問題，以文獻探討的結果整理與分析而採用問卷調查法及訪談法，訪談的過程中，了解影響越區就讀的幼生家長選擇學校時的資訊來源、及擇校時考量因素和擇校後，對學校的看法。根據訪談結果，作綜合歸納統整，並分析與討論，最後提出具體的結論與建議。茲將研究架構整理如圖 1-4 所示。

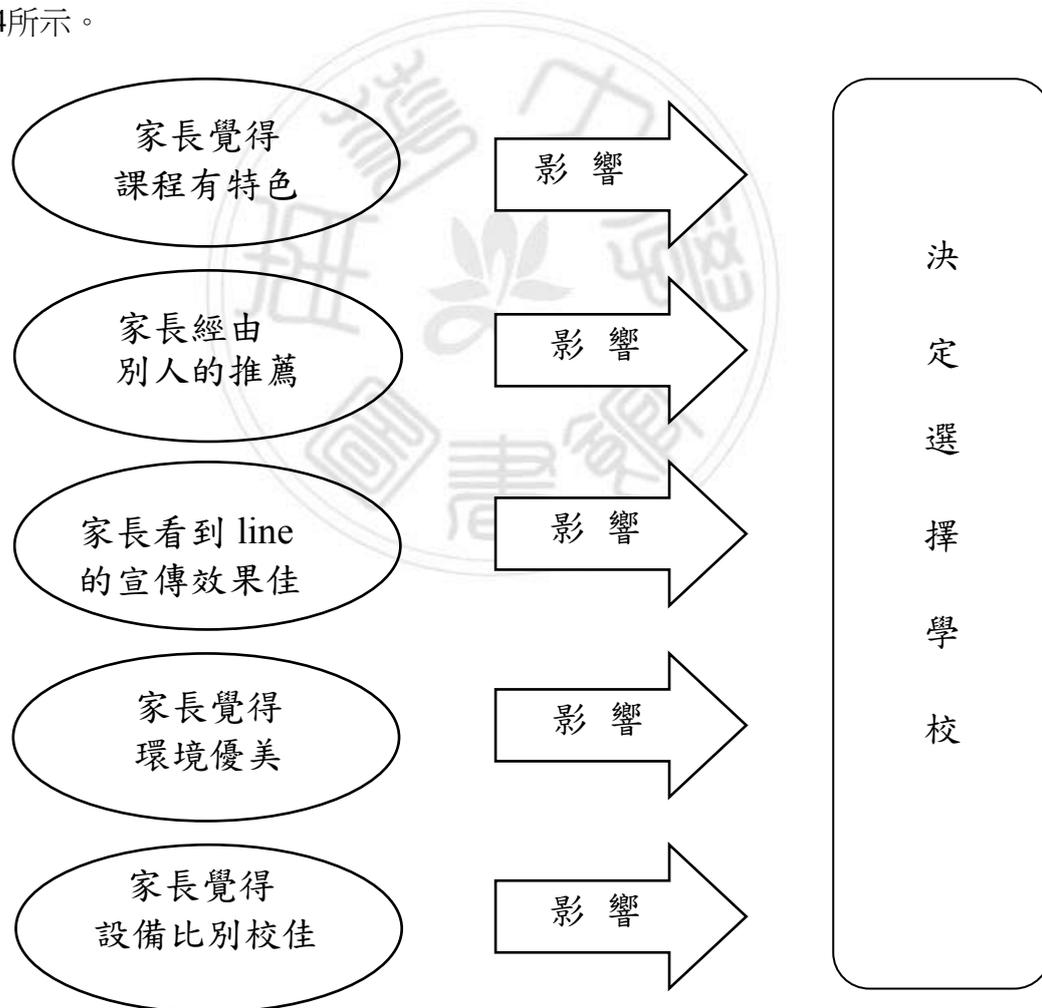


圖 1-4 研究架構圖

資料來源：作者自製

- 一、先以文獻分析法來收集及解析家長選擇學校的考量因素有那些？
- 二、其次以問卷調查法做研究，針對南投縣魚池鄉公立國小附設幼兒園108學年度登記在籍之全體幼兒學生所有家長進行現況調查，藉以瞭解不同背景變項的家長選擇學校的考量因素是否存在顯著差異。
- 三、最後再以訪談法來針對魚池鄉東光國小附設幼兒園三分之二越區就讀之幼兒家長做為訪談對象，探討他們選擇東光國小附設幼兒園的主要因素。

參、研究場域與對象

少子化衝擊之下，學校仍能維持較多的學生數，實屬特殊狀態，因此引起作者產生濃厚研究動機。本節將介紹個案學校並說明研究對象的選擇。

一、研究範圍：個案學校背景介紹

個案學校為魚池鄉東光國小，距離日月潭只有 4 公里，位於南投縣魚池鄉偏遠角落，圖 1-5 為社區位置、範圍及面積，本社區位於魚池鄉東南邊村落-東光（如圖 1-5），全村位於海拔 600 至 750 公尺之間，約北緯 23° 54'，東經 120° 57' 位置，東鄰仁愛鄉，並緊臨過坑山及第 84 林班地(杉木造林地)，南接信義鄉第 78 林班地(杉木造林地)，北為本鄉共和村，西為大林及日月村。全社區範圍（1-6）與東光村之行政劃分重疊，昔日稱木屐囑，位於魚池鄉的東方，後來因陽光由東方升起，故改稱東光村。聚落集中於投 69 道、投 69-2 道與投 69-3 道兩旁，面積約為 15.97 平方公里。



圖 1-5 東光社區位置

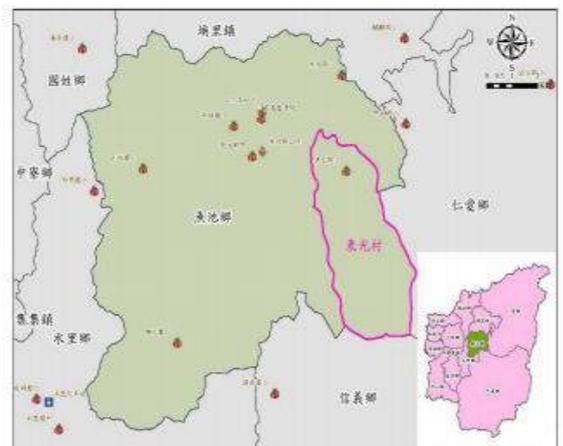


圖 1-6 東光社區位置

資料來源：102.7.29 東光社區農村再生計畫

二、研究對象

本研究是以魚池鄉公立國小附設幼兒園學生家長為研究母群進行現況調查，其範圍包含108學年度登記在籍之全體幼兒學生父母或監護人。最後再以訪談法來針對魚池鄉東光國小附設幼兒園三分之二越區就讀之幼兒家長做為訪談對象，探討他們選擇就讀東光國小附設幼兒園的主要因素。

第四節 研究範圍與限制

本研究針對南投縣魚池鄉公立國小附設幼兒園之學生家長，採文獻分析、問卷調查與立意抽樣方式選取訪談對象，受訪者以東光附幼三分之二越區就讀之幼生家長為主要對象，而研究方法，因受研究者自身的時間、人力限制，研究能力及客觀因素之影響，仍不免有以下限制：無法針對南投縣所有國小附設幼兒園及其他縣市的學校進行研究，故本研究之對象僅限於魚池鄉研究範圍小。

因此研究結果僅能解釋研究對象或條件相似之學校，不適用於其他縣市及私立學校以及私人教育機構，故研究結論與建議不宜作過度的推論。

希望藉由研究，發現家長選擇幼兒園的重要因素，提供建議予幼教相關單位及教師作為從事幼兒園服務機構之規劃、發展與轉型的參考。

第二章 文獻回顧

本章旨在探討家長教育選擇、服務品質、滿意度之相關理論與文獻。以下將分別就其相關理論與文獻進行回顧與探討，最後將這些文獻的回顧與理論加以彙整，形成本研究相關變數之觀念與理論基礎，及架構與問卷設計之依據。

第一節 家長教育選擇權

壹、家長教育選擇權的意涵

陳寶鈺（2002：19）從過去研究中可知，家長教育選擇權在國內外已有非常多的討論，採用的名詞也不盡相同，其中包含教育選擇權（educational choices）、學校選擇權（school choices）、父母選擇權（parental choices）、家庭選擇權（family choices）、家長學校選擇權（parental choice of schools）、家長教育選擇權（educational choice of parents）等。

國內學者最常使用「教育選擇權」、「家長教育選擇權」二詞，也有交互使用的情況，儘管名稱不同，但實質意義皆在探討教育方面選擇權的行使。

以下說明國內外學者對家長教育選擇權的定義或解釋。

Dronkers（1995）認為教育選擇權是教育政策上的一個主要議題，是促進學校改善教學品質、減少教育資源浪費及打破擁有固定學生來源的科層體制的一種競爭方式（吳清山，1999：7）。卡內基（Carnegie）基金會將教育選擇權定義為兩方面：一為家長有權為子女選擇學校，另一為學校有改革教育的自由（school choice = parental choice + the freedom to innovate）（吳清山、黃久芬，1995：2）。楊思偉（2000：254-5）認為所謂的家長教育選擇權，是指家長對小孩的就學學校擁有選擇權，而這在民主國家而言，就是「自由」、「民主」理念的一種表現。這些研究者多將家長教育選擇權定義在家長有為子女選擇學校的權利。而吳清山、黃久芬（1995：2）則認為教育選擇權是指一項複雜的學生分派計畫，其目的在使每一個家長和學生都有選擇學校的自由與權利。其選擇學校的主體更包含了學生。吳清山、林天祐（2003：106）認為教育選擇權（school choice），是一個複雜的權力分

配的問題，它涉及層面包括政府、學校、教師、家長和學生的權利運作，但是目前所談的「教育選擇權」，仍大都以家長教育選擇權為主；也就是指家長或學生在義務教育階段內，有選擇學校的自由與權利。劉世閔、吳育偉（2004：21）也定義家長教育選擇權為家長或學生在義務教育階段內，有權利選擇公立學校、私立學校以及在家教育的自由，但是範圍並不擴及家長選擇教師、課程與班級的權利。郭雙平（2007：24）綜合國內學者的說法，定義家長教育選擇權為家長或學生在義務教育階段內，基於子女最佳受教權益之整體性考量，不受學區的限制，有權利選擇公立學校間的自由，但是範圍並不擴及家長選擇教師、課程與班級的權利。

此外，也有研究者認為家長教育選擇權的範圍不只有選擇學校的權利，如鄭新輝（1997：391）指出家長教育選擇權是指家長擁有為其子女選擇符合其性向、興趣及需要的學區、學校及教育內容的權利。就教育選擇的內容而言，舉凡學校、師資、設備等軟硬體設施皆屬之。王欽哲（2006：10）也提出教育選擇權的內涵包括學校區域、規模類型、班級類別，甚至是教育內容的選擇。

郭雙平（2007：22-23）將教育選擇權以學區、教育型態、教育內容的選擇進行分類，以涵蓋家長教育選擇權的相關概念。家長教育選擇權學區選擇部份可分為學區內的學校選擇、跨學區的學校選擇。教育型態選擇部份分為學校型態的選擇以及非學校型態的選擇，其中學校型態的選擇是指公立學校間的選擇和私立學校的選擇兩種。教育內容選擇部份，則包括班級、師資、課程、教學方式、設備。

綜合以上各家說法，家長教育選擇權乃父母或法定監護人，基於子女的受教權益及最大利益，依子女的性向、興趣及需求，擁有選擇學區、教育型態及教育內容的權利。因此，本研究依據所設定之研究範圍，定義家長教育選擇權為：父母或法定監護人，基於子女的受教權益及最大利益，能依子女的性向、興趣及需求，自由選擇各公立學校，但不包含選擇班級、師資、課程、教學方式及設備的權利（陳又華：2017）。

貳、家長教育選擇權的發展

家長教育選擇權的緣起，應從教育券（voucher）構想的提出開始。最早於 1776 年，由經濟學之父—亞當史密斯（Adam Smith）所發表的《國富論》中，即主張政府應發放經費給父母，使父母有權去選擇所需的教育方式（吳清山，1999：8）。

而近代教育選擇權的概念源於 1950 年代，美國經濟學家佛利曼(Milton Friedman) 提出「教育券」的構想，他批評當時美國公立學校教育品質低落，產生許多弊端：1.老師認為教學環境及氣氛不佳。2.家長抱怨子女接受的教育品質很差，越來越多的危機侵入兒童的心靈。3.納稅者抱怨稅的負擔越來越重。4.學校無法提供學生解決生活問題的必要技能。5.中小學階段，學校品質的差異甚巨。郊區的學校提供健康富裕的環境，但主要城市內的教育品質則非常糟糕。6.政府的管理降低了學校教育的品質和多樣性發展（吳清山、黃久芬，1995：3）。因此佛利曼認為應透過自由市場的競爭原則，在教育系統內提供教育券給家長為其子女選擇學校的就讀費用，以改進公立學校教育品質低劣之問題，這種論點受到教育界的重視，所以家長教育選擇的呼聲日益增高（吳清山、林天祐，2003：106）。

參、國外家長選擇學校因素相關研究

國外研究家長選擇學校因素的時間約從 1990 年後開始，曾進行此主題研究的國家以英、美與經濟合作暨發展組織(OECD)會員國為主，研究目的以政策面、經濟面考量為主，亦有以宗教為目的者。研究方法方面，大多數以訪談、問卷調查與歸納前人研究等方式為主，研究範圍包含個案、學區內、市區、縣、國家與一個宗教信仰地區等。可見國外在家長選擇學校考量因素之研究上，在時間、對象、目的、範圍與研究方法等構面，已有較完整的研究成果(黃哲豪，2013：18-20)。本研究針對國外家長選擇學校考量因素之研究整理如下表 2-1：

表 2-1 國外家長選擇學校考量因素相關研究整理

研究者 (年份)	研究題目	研究結果
Adler et al. (1989)	Parental choice and educational policy	<ol style="list-style-type: none"> 1. 子女在該校就讀會感到快樂。 2. 子女的兄弟姐妹也在該校就讀。 3. 學校常規秩序良好。 4. 學校離家較近。
Maddaus(1990)	The 22nd annual gallup poll of the public' s attitude toward the public schools	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教師的素質。 2. 學校常規秩序的維持。 3. 學校所提供的課程。 4. 班級的大小。 5. 學生的學業成就。 6. 學校規模大小。

		7. 學校離家近、方便上下學。 8. 課外活動設計。
West et al. (1994)	Choosing schools-The consumer' sperspective.	1. 學校離家的遠近，所佔比率超過 33%。 2. 學校聲譽的良好，所佔比率超過 31%。 3. 有無親友在該校就讀或服務，所佔比率超過 29%。
Bauch, Goldring(1995)	Parent Involvement and School Responsiveness: Facilitating the Home-school connection in schools of choice.	1. 學業成就。 2. 學校常規秩序。 3. 學校的道德教育。 4. 學校的發展。 5. 學校離家較近。
Bradley(1996)	Parental choice of school in an area containing grant-maintained schools.	1. 子女喜歡該校。 2. 認為子女會感到快樂。 3. 學校在校規秩序上有好聲譽。 4. 學校擁有良好的設備。 5. 上下學方便。 6. 學校擁有良好的學業成績。 7. 子女的朋友將在校就讀。 8. 學校督促學生更加用功。 9. 該校提供廣泛的課程。 10. 學校要求學生穿制服。

資料來源：修改自黃哲豪（2013：18-20）。

此外，OECD 於 1994 年針對會員國家進行教育選擇權的研究，報告中指出，瑞典、法國、英國及美國四個國家的家長其為子女選擇學校的因素雖然有共同點，如均注重教師素質與教學品質、上下學便利性、校園環境是否友善；但因國情不同，選擇學校的因素仍有很大的差異。

從國外研究成果可知，家長在為子女選擇學校時，主要會考量上下學的交通是否便利、學校是否具備正向的風氣與氛圍、教學品質及課程多樣性、教育人員素質、學校（班級）規模與硬體設備、學生的學習成效以及學校聲譽，除此之外，也重視子女的喜好及感受、親友是否一同就讀等等。

肆、國內家長選擇學校因素相關研究

隨著教育鬆綁、教育選擇權意識抬頭，才逐漸有選擇學校因素的研究出現，研究範圍包括以各縣市的公私立國中小或個案學校，研究對象擴及家長、學生、教師、教育人員，20 研究方法包羅萬象，多採問卷調查及訪談，質化、量化分析兼具。以下就國內具代表性研究探討之。

陳明德（2000）藉由分析世界主要國家國民教育階段實施家長教育選擇權之現況，及調查新北市（原臺北縣）國民小學學校人員與家長對教育選擇權之看法，進而瞭解臺北縣國民小學實施家長教育選擇權之可行性。其調查對象包括教育行政人員、校長、主任、教師及學生家長，進行問卷調查及訪談。研究發現臺北縣家長教育選擇權的實施事實早已存在，並將逐漸受到重視；學校的教學品質是家長為子女選擇學校時最主要考量的因素，其他依序為學校校園的安全性、學校的設備與環境、學校的辦學特色、學校的教師素質等。

范瑞祝（2001：169）經由訪談教育行政人員、學者專家、學校行政人員、教師、家長的方法，瞭解家長教育選擇的因素。其將結果歸納成四個層面：

- 一、家長層面有家庭的經濟因素、家長的時間。
- 二、學校層面有學校的硬體環境、軟體設施及各項周圍環境；學校的辦學績效，如學生表現；學校特色、學校校風；校長理念。
- 三、教師層面有教師年齡、素質、人格、熱誠及敬業態度。
- 四、學生層面有同儕關係、學童需求。

周生民（2002）以臺南市四所公立國民小學之越區就讀學生及其家長、級任導師為研究對象，用問卷調查及半結構式訪談方式，瞭解臺南市國小學童越區就讀之情況。研究結果發現，大多數的學生是從一年級開始越區就讀，且越區就讀的考量，會因家長的教育程度而有不同。越區就讀的主要考慮因素依序是學校教師的素質、學校的校風及傳統、交通或接送子女的方便性、學校的辦學特色及學校的設備與環境。陳寶鈺（2002）針對臺北市越區就讀人數較多的三所大學區學校，合計十位家長進行訪談。研究結果發現，家長選擇學校時，通常先衡量自己本身的需求及可行性，在選擇學校的過程中，比較重視教師專業、學校環境及交通方便等因素。而家長在做決定之前，多經過夫妻共同討論，最後幾乎都是母親做決定。高介仁（2007）探討雲林縣國民小學學生家長對於家長教育選擇權的認

知、教育選擇行為與影響選擇因素，並比較不同背景變項的家長差異情形。以雲林縣公立國民小學學生家長為母群體，自編問卷為研究工具，對雲林鄉、鎮、市進行分層抽樣，蒐集十三所學校、有效樣本約 1000 份，發現影響家長選擇之最重要影響因素之排序為：學校環境、交通狀況、學校風評、學生表現、課程安排。郭雙平（2007）則是以 96 學年度台中縣公立國民小學入學的一年級新生家長為研究對象，依鄉鎮市及學校規模進行分層抽樣，蒐集近 700 份樣本，研究發現台中縣家長選擇學校之最重要向度依序為課程教學取向、子女因素取向、教育理念取向、專業師資取向、生活便捷取向。陳明慧（2012）針對台北市大安區某國小一年級至六年級之 228 位家長，進行「台北市國小家長選擇學校的考量因素之調查問卷」，並深入訪談其中 6 位家長。研究發現，家長選擇學校最重視的三個向度是子女偏好取向、教育理念取向與課程教學取向，而最重視的因素是孩子是否能在快樂學習。茲將國內家長選擇學校考量因素相關研究整理如下表 2-2：

表 2-2 國內家長選擇學校考量因素相關研究整理

研究者 (年份)	研究題目	研究結果
陳明德 (2000)	國民小學實施家長教育選擇權 可行性之研究-以台北縣為例	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學校教學品質。 2. 校園的安全性。 3. 學校設備與環境。 4. 學校的辦學特色。 5. 學校的師資素質。 6. 校長的辦學理念。 7. 學校的校風。 8. 子女學習的快樂程度。 9. 學校管教方式。 10. 交通或接送子女的方便性。
范瑞祝 (2001)	國民小學階段實施家長教育選 擇權之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學校的硬體環境。 2. 軟體設施與各項周圍環境。 3. 學校辦學績效。 4. 學校校風、校長理念。 5. 教師年齡、素質。 6. 人格、熱誠與敬業態度。

周生民 (2002)	台南市國小學童越區就讀與其 相關問題之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.學校教師的素質。 2.學校的校風與傳統。 3.交通或接送子女的方便性。 4.學校的辦學特色。 5.學校的設備與環境 6.為未來升學做準備。 7.對學區學校缺乏信心。 8.子女學習的快樂程度。 9.學校校園的安全性。 10.學校的課程安排。
陳寶鈺 (2002)	台北市大學區國小越區就讀學 生家長教育選擇行為之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.教師專業、敬業與教學。 2.學校環境、設備與課程。 3.交通及接送的方便性。 4.校長的辦學理念。 5.學校的傳統、校風。
陳昌熙 (2005)	家長選擇學校之研究-以兩所國 小為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.交通安全維護。 2.教師教學經驗與教學動力。 3.學生人數多寡。 4.學校設備。
王欽哲 (2006)	國民小學家長教育選擇權及學 區劃分之研究~以嘉義縣市為 例	<ol style="list-style-type: none"> 1.生活便捷取向。 2.學習成就取向。 3.校舍空間取向。 4.專業師資取向。 5.學校特色取向。 6.公共關係取向。
李春滿 (2007)	台北市文山區家長教育選擇權 之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.交通方便。 2.教師的教學品質。 3.課程設計。 4.學校設備。 5.學校特色。 6.兄弟姐妹共讀同校。
高介仁 (2007)	國小學生家長教育選擇權認知 與教育選擇行為之研究-以雲 林縣國民小學為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.學校環境。 2.交通狀況。 3.學校風評。 4.學生表現。 5.課程安排。
郭雙平	臺中縣公立國民小學家長為子	<ol style="list-style-type: none"> 1.課程教學。

(2007)	女選擇就讀學校因素研究	2.子女因素。 3.教育理念。 4.專業師資。 5.生活便捷。
王慧娟 (2010)	影響國小學童越區就讀相關因素之研究	1.學校環境與設備 2.學校特色與辦學績效。
陳明慧 (2012)	國小學童家長選擇學校之考量因素－以台北市大安區某國小為例	1.子女偏好。 2.教育理念。 3.課程教學。 4.設備與環境。 5.專業師資。
李沐庭 (2016)	新北市額滿學校家長選校因素及其滿意度調查之研究	1.教學與輔導。 2.學生學習。 3.校園環境。 4.行政領導。 5.學校形象。

資料來源：作者整理。

綜合上述文獻，回顧國內外研究，發現家長選擇學校因素大致相同，影響家長選擇學校的因素可歸納為：

- (一)離家近、方便接送、配合工作、上課時間具彈性等。
- (二)提供寬廣的活動空間、環境優美、設備豐富且具安全性、清潔等學習環境之規劃。
- (三)培養幼兒良好的生活習慣、受良好的教保、適應學校生活等課程內容與教育目標之考量。
- (四) 教師的學經歷、教師的態度、親職活動的安排等師資與親師溝通的因素。
- (五)提供相關訊息，便於他人對該園之評價、評鑑等選擇資訊。
- (七)家長對幼教之期待、個人經驗等特殊需求（例如：特色課程、雙語教學、才藝課程等），亦為影響幼兒家長選擇幼教機構的因素等等。
- (六)對學校的感受。

以上的因素會因研究地區及對象的不同，而排序也會隨之變化。但無論家長

選擇學校的考量因素為何，依據子女的性向、興趣及需求，選擇適合就讀的學校，才能讓子女快樂學習與成長。



第二節 服務品質與口碑之間的相關性

服務是服務提供者提供物品、勞力、技術、專業、知識、資訊、設施、時間或空間之中的某些項目給顧客的一系列活動所構成之流程，以產生顧客所需之價值。品質並不是個體賦予產品或服務的東西，而是顧客自產品或服務得到的東西(楊錦洲，1996)，即期望與實行結果的比較 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1994)，符合或超越顧客的期望。它是一個抽象和模糊的架構，源於下列三種獨特的特徵：不可把握性，異質性，和製造與消費的不可分割性(Parasuraman et al., 1988)。

服務品質是一種長期整體知覺，可以以態度來評估，因此 Parasuraman et al. (1985) 指出：服務品質相似於態度，是一種整體服務優越性的評價，是屬於長期性可以態度來評估。服務品質更深層的定義是服務傳遞的過程，及服務提供者和消費者互動過程中所產生的服務優劣程度，而且服務品質是由消費者來決定而非由提供者評定之。

Parasuraman et al. (1985；1988)發展出五個服務品質觀念模式，分別為有形性 (Tangible) 指包含實體設施、人員儀容及提供服務的工具與設備以及服務人員的儀態等方面，提供顧客服務時的所產生之認知。可靠性 (Reliability) 指服務人員之可靠且正確提供服務承諾及執行的能力。衡量服務人員是否能在提供服務的過程中能準時地、一致地、無失誤地完成服務工作並達到顧客的期望。反應性 (Responsiveness) 指服務人員提供服務顧客的意願及提供快速服務的能力以及在服務工作所展現的積極參與程度來衡量。保證性 (Assurance) 指服務人員對提供服務所具備專業知能、態度以及服務執行結果能獲得顧客信賴的能力來做衡量。關懷性 (Empathy) 指對顧客提供的關心注意、個別服務及尊重顧客的權益。並進而發展出服務品質的衡量量表—SERVQUAL，雖然受到一些質疑，但許多服務品質的研究者均是以其為基礎根據，再加以修正或調整。

如果服務品質得到信賴，則會影響口碑給人的信任度，因此它是一種長期的經營所創造出來的感受，會影響選擇的結果。

第三節 家長選擇學校因素與滿意度的相關性

壹、滿意度

顧客在使用某產品或服務的過程中,對產品或服務的品質、價值等不同方面的感覺及是否與想像的期待相吻合的程度,以導致對該產品或服務的後續行為(比如是否願意繼續購買)等因素的綜合評估值,將家長滿意度作為幼兒園經營理念哲學,才能引領幼兒園走向成功的未來。

所以我們必須找出家長需要,然後滿足他。使用最直接深入顧客內心的方法,尋找出家長對幼兒園、成效、老師的期望,並以最快速、最直接的方法來符合家長的期望與需要;不斷改善此過程以持續獲得家長信任。滿意度可被視為是在某種購前的預期心理之下,對於產品品質所做的購後評估;也是消費者以先前的期望與購後實際對產品表現知覺之間,所產生知覺差異的評估與反應。滿意度是評估雙方經驗後,所做的情感性敘述。Kolter 則認為滿意度是一個人所感覺的愉悅程度高低,這種愉悅程度來自顧客對產品知覺績效和對產品的期望所形成的。(邱彩鳳, 2004)。Oliver (1999) 為滿意度所下的定義,是指對未來某種更佳產品或服務產生再購買或再消費的行為與喜好程度,滿意度是對於產品或服務再購買意向的評估。

貳、期望失驗理論

另外,消費者會因為消費的態度而對商品產生期望,因而影響其購買行為,然而購買後商品的品質與期望是否一致,此即對商品或服務品質的評估,這可能會影響到顧客的滿意度,及進一步的消費者的再購意願稱為期望失驗理論

(repurchase intention) (Churchill & Surprenant, 1982; Oliver, 1997, 1999)。倘若對於商品或服務的實際表現,低於事前對商品預期品質的期望,兩者之間便會形成一種差距,此種差距即稱為失驗 (disconfirmation)。當商品的品質或服務超過期望時,即是正向失驗(positive disconfirmation),消費者容易有較高度滿意的評價;反之,商品的品質或服務低於期望時則為負向失驗(negative disconfirmation),顯示消費者對商品滿意度可能不高;如果當品質與期望一致時便是零失驗(neutral disconfirmation)(廖則竣、江志卿, 2005; Churchill & Surprenant, 1982; Parasuraman,

Zeithaml, & Berry, 1988; Oliver, 1997)。從此理論來看，維持商品或服務的高品質，讓顧客不產生負向失驗，應是提高其滿意度的不二法門，且有可能進一步左右顧客的忠誠度。同樣的道理，可以運用於幼教行業來印證家長之滿意度。

參、滿意度的重要性

顧客滿意度的觀念並不限於營利事業，目前已有許多相關領域的應用研究，包含醫院及學校組織。Willis (2002) 就以顧客滿意度的觀點訪問了家長，顧客滿意度可因為對幼兒園的認同感和信任而提升；方世榮(1994)、Crosby 等人(1990)認為信任或認同感的程度會影響到顧客的滿意度。所以應用幼兒教育方面有良好的信任與認同代表家長可以藉由持續的與園所互動，產生對園所的高度愛好，而提高家長的滿意度。

因此，滿意度高的顧客認同該公司的產品及服務，導致能自發性的為公司做宣傳，並影響他人及給予他人正面的口碑。在滿意度的評估上，主要可以區分為三個方向：(1) 顧客再購買意願：顧客願意再次購買產品或服務的意願；(2) 基本行為：指發生重複購買的行為，其包括顧客最近一次的購買時間、購買次數、購買的數量等；(3) 衍生行為：主要是探討顧客主動向親朋好友推薦的行為，包括顧客願意公開推薦、主動介紹、品牌口碑等 (Jones & Sasser, 1995)。滿意的顧客群將是企業競爭優勢的主要來源 (Suh & Yi, 2006)，因此增加家長滿意度對幼兒園經營者來說，是相當重要的任務，對於學前教育機構而言，最主要的是對家長提供相關的教育服務，若能得到家長的高度擁護對學前教育機構的存續有著重要性。

幼兒園成功的關鍵，不只是在追求專業與教學方法上的精進而已，更重要的是要提供優良的服務品質，並且能與家長建立長期良好關係，滿足家長的需求，提高家長的滿意度將是得以永續經營的關鍵 (Oliver, 1999; Suh & Yi, 2006; Xu, Robert, & Beatrice, 2006)。少子化，促使家長日益重視幼兒教育，因此，幼兒教育「精緻化」、「優質化」已成為時代之趨勢，為幼兒打造一個優質的幼兒園，是未來幼兒教育發展的新趨勢。所以應不斷的創造良好口碑，提昇家長對學校的滿意度，才能夠在競爭激烈的環境下，保有市場競爭優勢，讓幼兒園永續經營 (邱淑惠、莊世傑，2009；張美香、王麗幸、賀力行、陳坤志，2006)。

在家長為學齡前幼兒選擇幼兒園的過程中，社會結構改變與少子化的衝擊下，能否提高家長對幼兒園滿意度之其重要性，也愈來愈受到各界的重視 (Oliver,1999;Suh &Yi,2006)，如：洪巧音（2004）的論述顯示研究方向在家長托育服務品質需求與滿意度之現況，尤其關注到服務品質需求，如 ISO 9000 品質管理系統及全面品質管理（TQM, Total Quality Management）。

少子化使教育服務出現供過於求的失調問題，造成幼兒園經營上的高度競爭，而為了保有競爭優勢，幼兒園所的經營者紛紛向成功企業學習，引用企業經營理念與策略，提供更高品質的產品、進而提升顧客滿意度，而幼兒園也可與家長建立良好互動關係，提升教育服務品質，增加家長滿意度；創造其經營優勢。

當家長具有高滿意度將不會輕易轉換幼兒園、會介紹親友子女就讀、會幫助幼兒園宣傳等，因此家長選擇學校因素與滿意度之間有顯著正相關性（陳志泓：2013）



第三章 研究途徑與研究方法

本研究欲探討南投縣魚池鄉公立國小附設幼兒園家長為子女選擇幼兒園的因素，根據研究途徑的傳播理論為前提，再依理論基礎，設計本研究之研究方法，蒐集相關文獻探討之後，先採問卷調查法，以發放問卷方式，針對南投縣魚池鄉公立國小附設幼兒園 108 學年度登記在籍之全體幼生家長進行現況調查，藉以瞭解家長選擇學校考量因素的現況，更一步調查同樣是公立附設的幼兒園背景下，家長選擇學校因素間的顯著差異；最後再以訪談法，針對魚池鄉東光國小附設幼兒園三分之二越區就讀之幼兒家長做為訪談對象，探討他們選擇東光國小附設幼兒園的主要因素，以達到研究目的。

第一節 研究途徑

壹、口耳相傳 (word-of-mouth) 與虛擬社群 (virtual community)

一、口耳相傳之定義

口耳相傳 (word-of-mouth) 也稱做口碑，依照 Arndt (1967) 所做的定義，口耳相傳是指資訊傳播者與接收者面對面所產生的資訊溝通行為。就是指資訊傳遞者與接收者在面對面的情況下，傳播者將某品牌、某產品或某服務的個人訊息與接收者交流、討論的互動行為。這種資訊的交流是非商業性的意圖，純粹是彼此間談論與交換個人意見。

經過許多的學者研究證實，這對消費者的購買決策與意圖有著重大的影響，Bristor (1990) 指出口耳相傳對消費者態度及行為轉變有相當大的說服力及影響力。也因為口耳相傳其特性屬非商業性的性質，故也被認為是一種較自主、可靠與值得信賴的資訊來源。

二、口耳相傳的效用

消費者在決定購買決策之前，主動的一詢問他人意見，或是被動的一聽到他人談論，受到口耳相傳訊息的影響，都可能會更堅定或改變原有的購買決策，Katz & Lazarsfeld (1956) 的研究中發現，當消費者購買家庭用品或食品時，影響其購買

決策的就是口耳相傳的訊息。也就是說消費者會因為親人同儕間的討論，而決定是否該購買，尤其是 Katz & Lazarsfeld (1956)所做的研究中所提的家用品與民生用品。而他們的研究更發現口耳相傳的效力會是新聞及雜誌的七倍，人員銷售的四倍，以及傳播與廣告的兩倍。換句話說，你再決定購買這些家用品或是民生用品時，你會聽從親人、同儕或是鄰居之間的討論，而不是選擇從電視新聞中或是雜誌、街上的銷售人員的鼓吹，或是廣告中的出現來決定你的購買決策，且這個機率相當高。

Writz & Chew (2002) 指出，人們有著在一種社會性歸屬與認同的需求，而口耳相傳中的互動與訊息交流，則正好滿足了此種社會性需求的重要方法。學者 Engel, Balck & Kegerrtis (1969) 的研究中提及，口耳相傳的效力是如此的重要，有將近 60%的受訪消費者皆認為口耳相傳的訊息是最具有決策影響力的來源。

三、網路上的口耳相傳

(一) 網路上口耳相傳與面對面口耳相傳的相異

網際網路的發展，使資訊交流更為迅速與普遍，而口耳相傳更是增加其效力。相較於傳統的口耳相傳，網路上的口耳相傳打破了必須面對面的限制，也就是結合了網際網路的特性：

1. 無空間性：

傳播者與接收者沒有了地點的限制，更加強了口耳相傳的互動性。

2. 無時間性：

不必在意特定時間，則提供了更佳更彈性的傳達效果。口耳相傳的互動結合了網際網路的以上兩個特性，使任何人可以在任何時間、任何地點得到任何人先前留下的交流資訊與意見。

3. 網路匿名性：

讓分享者可以無顧慮的分享資訊。這樣的網路特性，更使得網路上口耳相傳的互動大為增加。在網路上可以以匿名的方式留下個人的意見與感想，這個特性使得更多的消費者願意分享他們的經驗。

以 Hanson(2000)提出，網路上的口耳相傳異於傳統的口耳相傳，主要是可以運用在電子郵件、使用者群組、電子郵件名單服務、線上論壇與路口網站討論區等的互動方式進行口耳相傳的資訊交流。在這些地方，使用者可以盡情的分享他們所有經歷過的消費經驗及個人觀感。

(二)網路上的訊息的種類

Gwinner (2002) 則將網路上訊息的交換方式分為兩種：

- 1.消費者個人意見的交換網站。這是指某個論壇、討論區或留言板，是由個人使用者所提供的一個網站。
- 2.廠商產品銷售網站內自設的產品討論區。這是指由公司指派經營的銷售網站內所提供的討論區或是留言板。

四、網路上口耳相傳的效用

Bidart & Schindler (2001)的研究中則比較過這兩者對於消費者的吸引程度，發現消費者對於一般網路討論區的訊息交流較感興趣，這也是一般的網路討論區相較於廠商產品銷售網站內自設的產品討論，沒有商業色彩，一般的消費者也認為這樣的討論比較公正、可靠與信賴。這也說明了虛擬社群盛行的原因。

五、口耳相傳的正反面效果

(一)正面效果

口耳相傳正面的效果關係著消費者的消費滿意經驗，公司想要得到正面的口耳相傳訊息，要提高消費者的消費滿意度。口耳相傳的正面效果會帶來更多的正面評價，直接的使企業公司可以有更高的收益，根據 Burzynski & Bayer (1977) 的研究，透過交談給予常看電影者正面或反面的口耳相傳訊息，結果發現如果先前獲得正面的口耳相傳訊息者，會對電影有較正面的評價。

(二)反面效果

反面的效果則視為顧客抱怨的一種形式，抱怨的原因有可能來自不滿意的消費經驗，或不認同服務提供者對於抱怨的回應度(Singh & Pandya, 1991; Richins, 1983)，而不指消費者滿意度無法提高，如果消費者的不滿回應也不處理的話，也會得到較多的反面口耳相傳訊息。但大多數的學者認為反面的口耳相傳訊息，其影響力大於來自正面的訊息。Diener & Greyser (1978) 指出，在擁有不滿意的消費經驗面的訊息。Diener & Greyser (1978) 指出，在擁有不滿意的消費經驗的消費者中，有 34%的人會交流、傳達本身的意見給其他人，而 Knauer (1992) 更說明一位不滿意的消費者會將其意見傳達給另外九位消費者，而消費滿意的正面意見，也只會傳達給其他五位消費者。這表示了，當你要決定購買或消費時，你先前聽到週遭的人說這個產品的反面評價，機率會高於提及這個產品是正面評價的說法。

(三)正反面效果數量的影響力

在口耳相傳的訊息中，越多的相同訊息也使這個訊息的傳播效果越大。Bone (1995) 指出，兩個或兩個以上的資訊來源皆指出相同訊息時，口耳相傳的效果會較僅參考一個人的意見時來得大的多，而 Tunner (1991) 也提到，越多人數贊同的口耳相傳意見，越可能成為有效意見。而口耳相傳的共識性，也就是指一則口耳相傳的訊息有著多少百分比的人贊同，一般來說，高於 50%就算是多數人在同的意見。例如，你在某討論區所收尋到的資訊，超過一半的人都指出同樣的觀感，這也許就會是造成你的決策的重大因素。

貳、從眾行為理論

一、從眾行為的定義

從眾一詞是源自於社會心理學領域。美國社會心理學家 Soloman Asch 從西元 1951~1956 開始著手於從眾行為的相關研究，雖然在當時他並未明確界定從眾的定義，但後來 Asch 的研究成為從眾行為的重要指標之一。在 Asch (1951) 的研究中提出了一名詞多數效果 (majority effect)，很快地吸引了各項領域的學者對從眾行為的興趣並加入其中，如社會學、行為學、行銷學、經濟學等領域，該詞主要語意為：「儘管多數人的主張是不正確的，但個人仍會順從多數人的意見」。

社會心理學家在探討從眾行為後發現，從眾行為是社會影響的一種表現方式，其影響來自於個人受到團體中其他成員的影響 (Allen, 1965)。

Bikhchandani 與 Sharma (2001) 認為從眾行為是一種模仿行為，個體在尚未接受到資訊前，其本身已有一決策，然而在受到其它群體資訊後，其本身會捨棄原有的決策，而傾向於群體多數人之決策。因此「從眾」是將個人引導到群體的行為過程，個人朝向與群體多數人目標一致的社會影響現象。Kiesler (1969) 表示個人在面臨群體壓力時，會產生思想或行為上的改變而與群體趨向一致。Mowen 與 Minor (1998) 認為個人在群體中與他人互動，總會受到群體的影響，而在思想或行為上有所改變。行銷學家的研究發現，在無法確定如何思考或反應時，大家通常會透過觀察其他人的行為來做為對自己有力的資訊，進一步改變自己的購買決策 (Brunkrant & Cousineau, 1975; Aarts & Dijksterhuis, 1999)。(Allen, 1965) 表示所謂的「從眾行為」，是指人們如何因別人實際 (或想像) 的影響而改變他們

的行為。人們之所以會產生從眾行為，Deutsch 與 Gerard (1955) 認為是受到資訊性影響 (informational influence) 與規範性影響 (normative influence) 所致。

二、從眾行為衡量構面

Lascu 與 Zinkhan (1999) 整合了歷年來從眾行為的研究，提出一個用在行銷學領域的從眾行為模型。他們將從眾行為分為三個層次：順從 (compliance)、認同團體 (identification) 以及內化 (internalization)。順從指的是在監視底下發生從眾的行為，當脫離此種情況後，這種行為也會隨時消失；認同團體指的是個人會在認同一個團體時，會為了與團體而採取相同的決策或行動所產生的從眾行為；而內化指的是個人因為團體的影響而改變了總體價值觀。順從及認同團體是屬於規範性的影響，因為個人是受到外在的規範而產生從眾行為；內化是屬於資訊性的影響，即個人是因為獲得某些的資訊而改變了自己最原始的想法並改變自己的行為。

從眾行為中不論是受到資訊性影響或規範性影響，都是由人與人之間的相互影響所形成 (Bearden et al., 1989; 張憶萍, 2012)。Lee 與 Park (2008) 探討線上購買之從眾行為，將從眾行為分為二個構面來衡量，資訊性影響指個體接受到團體其他人影響所收發出的訊息的影響，並對團體訊息表示認同及接受；規範性影響是個體順從於團體成員或團體內其他人的期望，而採取相符合之行為。資訊性影響指的是，日常生活中，當個人無法確切知道要如何思考或決策時，常會透過觀察他人的行為，來得到有力且有用的資訊 (Burnkrant & Cousineau, 1975; Bearden & Etzel, 1982; Aarts & Dijksterhuis, 1999; Tinson & Ensor, 2001)，這種現象尤其在資訊方便取得的現今更是比比皆是，如消費者上網比價、觀看專家網友評價或是朋友間互相交換購物訊息皆是如此。當個人接受他人所提供之資訊，而改變自己的行為、決策過程、品牌或產品選擇，即所謂的資訊性影響，屬於理性影響因素 (Cohen & Golden, 1972; BrunKrant & Cousineau, 1975; Pincus & Waers, 1977; Park & Lessing, 1977; Bearden & Etzel, 1982; 賴秀綦, 2010; 張憶萍, 2012)。規範性影響則是人們常會為了獲得他人的接納或喜歡，而順從團體的規範 (Miller & Prentice, 1996; Deutsch & Gerard, 1955; Kelly, 1955)，當個別消費者為取得團體之認同及符合團體的期望，而採取與團體其他成員相似的思想或行為，即所謂規範性影響的從眾行為，屬於感性影響因素 (Burnkrant & Cousineau, 1975; Macinns, 1997; 賴秀綦, 2010; 張憶萍, 2012)。

三、從眾行為影響因素

心理學家歸納出兩個從眾行為影響主要原因：資訊性社會影響、規範性社會影響（李茂興、余伯泉，1999）。本研究彙整其影響因素如下：

（一）資訊性影響：

表示外在是有用的資訊來源。我們會依循他人的行為模式而行動，是因為他們的行為是種資訊，幫助我們在不明確、不肯定的情況中選擇一個較為適當的行為方向。以下為人們通常何時會順從資訊性社會影響：

- 1.當情況曖昧不明時：個體無法在當下做出判斷，如適當的行為、決策時，容易受到別人的影響。
- 2.當別人是專家時：狀況發生之時，容易依靠在場具有專業知識的人，他的指引在越曖昧不明的狀況中就越有影響力。
- 3.當狀況處於危機時：出現危急情形時，通常時間都很緊急，沒有彈性的時間仔細思考如何採取什麼策略，採取什麼策略，而需要立即做出決策時，便去觀察別人的反應，從而跟著模仿。

（二）規範性影響：

規範性社會影響所導致的從眾行為，並非以他人為資訊來源，而是人們不願被他人所忽略、嘲笑或拒絕等因素。此時的從眾是為了可以繼續屬於這個團體，得到團體的利益以及歸屬感（李茂興、余伯泉，1999）。

規範性社會影響的從眾，可區分為表面遵從（public compliance）與個人服從（private acceptance）兩種。表面遵從是指公開的從眾，面對真實或想像的壓力，為了得到團體的認同為了融入團體而做出順從的決策，做出與私下思維不相符的行為；個人服從又指私下的從眾，則是受到團體的吸引，認同團體的決策，願意將團體的規範當成自己的信念，被團體的行為說服。願意將團體的規範當成自己的信念（Allen, 1965）。

以下為影響人們產生規範性影響的因素：

- 1.團體大小：當團體人數增加時，從眾的比例就跟著增加，但並不會無止盡增加。Asch（1951）發現當多數意見人數增加至 3 人時，團體壓力對個體從眾的影響力有明顯的增加；然而，當人數增加至 4 人後，團體壓力對個體從眾的影響力會開始降低。假如我們的從眾行為是來自團體的壓力，則團體的人數如果再增加一位，那麼產生的壓力增量，在團體人數原先為 3 位的情況會比原先

為 15 位的情況要來得大許多（李茂興、余伯泉，1999）。

2. 團體的強度：Bibb Latane 在 1981 年提出社會衝擊理論，意思為：當壓力強度和迫切性增強時，順從性就會增強。這個團體對我們愈重要，以及我們的參與度越高時，我們就越可能會順從它的規範壓力（李茂興、余伯泉，1999）。團體中成員彼此親密程度越大，團體對個人的吸引力越強時，忠誠度就越高，團體凝聚力大，從眾行為也會因此增強。當個人重視此團體而不想被團體拒絕時，則會顯示出高度的遵從。
3. 團體的一致性：當團體的意見相當一致，也可能產生從眾行為。如果團體內具備不一致的聲音則社會規範的影響力則被削弱，即使僅有一人與團體產生意見不合之狀況，也可能使從眾行為減低。當持有反對意見的人出現時，便會使其他人敢於表達自己的意見（黃安邦，1980）。
4. 文化：集體主義（collectivism）社會比個人主義（individualism）社會有較高的從眾行為傾向（Smith & Bond, 1996）。在 Smith 與 Bond 所做的研究中顯示：來自重視集體主義國家的受試者，比來自重視個人主義國家的受試者，較容易產生從眾現象。集體主義重視自己身為群體、組織的一份子強調歸屬感和榮譽感，因此容易產生從眾；個人主義則重視個人意識和獨立性，從眾程度較低。

簡而言之，資訊性與規範性社會影響，都是屬於從眾現象，但所導致的結果有所不同；資訊性社會影響，將接受到的觀念、資訊內化後，變成知識的一部分，而規範性社會影響則產生了個人服從和表面遵從，個人服從為個人接納了團體的價值觀和規範，願意將它當成自己的信念，表面遵從又可稱為順從，在遵從規範時私下是不認同這個團體規範的，但由於外在的獎勵而導致從眾行為的產生（詹王菡、方彩欣，2012）。

四、從眾行為相關應用

本研究整理相關實證研究如下。消費者透過購買與大眾相同之物品，來證明自己符合當時社會潮流或社會規範的心理，進而產生從眾行為（Lascu & Zinkhan, 1999; Madrigal, 2000; Rose et al, 2001）。Huang 與 Chen（2006）探討消費者網路上產品選擇之從眾行為，指出網路消費者在選擇和購買線上書籍時，因為不確定產品品質，便會產生從眾行為，而從眾的影響為因為其他人所提的負面評價，而有明顯的抵銷現象。李美慧（2007）探究從眾性購買和衝動性購買之關係，消費者

在原本沒有購買的意願下，消費者為了取得大眾的認同產生立即性的衝動購買。陳建中與黃世浩（2008）探討從眾行為對大專學生外食購買決策之影響，研究結果發現從眾行為對於外食購買決策呈現顯著的正相關，顯示大專學生易受周圍的人左右，因而影響其外食購買之決定。皮世明與李依珊（2009）指出個人為取得團體之認同、符合團體之期望，會遵從他人或團體的期望，而採取與其他成員相似之行為。陳鈺達與謝安田（2009）消費者個人特質及從眾消費傾向間關係之研究中指出資訊性影響下之從眾消費行為，係建立在借助他人之專業知識或消費經驗，來降低交易風險，避免自己作出錯誤之購買決策的基礎。

王凱等人（2009）從眾行為觀點對行動增值服務採用意圖之影響研究中，顯示使用者特別在乎身旁重要關係人的建議看法進而影響使用者使用行動增值服務之行為意圖。楊依璇（2016）也將人格特質、從眾行為與網購行為意圖進行了研究分析。陳怡君（2016）部落格網路口碑影響因素之研究發現，規範性影響與資訊性影響對網路口碑行為-「徵求意見」都有顯著正向影響、資訊性影響對網路口碑行為-「提供意見」有顯著正向影響、規範性影響與資訊性影響對網路口碑行為「意見傳遞」都有顯著正向影響。

第二節 研究方法

本研究方法，為探討南投縣魚池鄉公立國小附設幼兒園家長選擇學校因素，以 108 學年度登記在籍之全體幼生家長為主要研究對象，進行問卷調查，再根據回收問卷所得資料，進行統計分析，再進一步訪談就讀三分之二東光國小附幼的學生家長，以達到研究之目的。

壹、文獻研究法

閱讀相關文獻並加以分析整理，作為研究設計基礎。文獻包括如下：

- 一.我國及美國實施家長教育選擇權的情形。
- 二.服務品質與口碑之間的相關性。
- 三.家長選擇學校因素與滿意度相關研究。

貳、問卷調查法

利用自編「公立國小附幼家長為子女選擇學校因素調查問卷」，以魚池鄉國小公立附設幼兒園學生家長為對象進行普查，調查家長為子女選擇學校因素。

問卷調查主要面向有：

一、研究變項

本研究自變項為個人背景因素：在家長背景變項屬性內容部份，「家長背景」包括：與學生的關係/身分/年齡/教育程度/家庭環境/職業/家庭月收入/子女數/收費價格等因素。

二、依變項

本研究依變項為選擇學校因素：

從「家長層面」及「學校層面」，二個層面做研究：

- (一) 家長層面：是指家長在選擇學校過程中，以家長本身立場為優先考量的因素，納入「生活便捷取向」、「子女偏好取向」、「親子教養型態」、「越區就讀情形」四大取向。
- (二) 學校層面：是指家長在選擇學校過程中，以學校條件為優先考量的因素，分別從「行政理念」、「環境設備」和「教育人員」、「課程教學」及「公共

關係」「服務品質」等方面的觀點，來探討家長滿意度的情況。

參、個案訪談法

根據文獻分析及問卷調查結果，針對三分之二越區就讀東光國小附幼的學生家長，採質性研究中的個案研究法和半結構晤談法，作綜合性分析與討論，並提出具體結論與建議。

肆、研究限制

本研究主要採文獻分析、問卷調查與立意抽樣方式選取訪談對象為研究方法，因受研究者自身的時間、人力限制，研究能力及客觀因素之影響，仍不免有以下限制：無法針對南投縣所有國小附設幼兒園及其他縣市的學校進行研究，故本研究之對象僅限於南投縣魚池鄉公立國小附設幼兒園之學生家長，研究範圍小。

因此研究結果僅能解釋研究對象或條件相似之學校，不適用於其他縣市及私立學校以及私人教育機構，故研究結論與建議不宜作過度的推論。

第三節 研究資料處理及分析

壹、問卷資料分析

本研究共發出 148 份問卷；剔除 2 份無效問卷，總計回收 146 份有效問卷，有效回收率為 99%。本節以次數分配、百分比逐一分析各項基本資料，詳細內容請參閱（附錄一）。

一、家長背景資料分析

家長基本資料共有七個變項，分別為與學生關係、年齡、教育程度、職業、家庭月收入、子女數以及就讀學區情形。分析結果的整理如圖 3-1 所示。

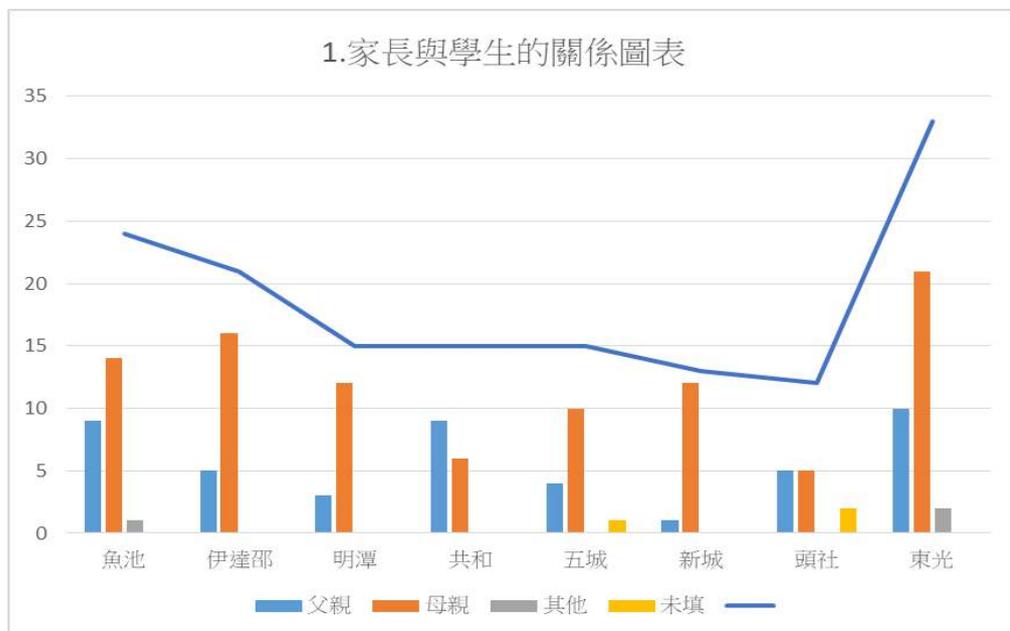


圖 3-1 填寫問卷調查表者

資料來源：作者彙整

分析圖表 3-1 發現填寫問卷的家長，以母親比例較高，也可推估母親對選擇幼兒園的權力較父親或其他家人的選擇權大。

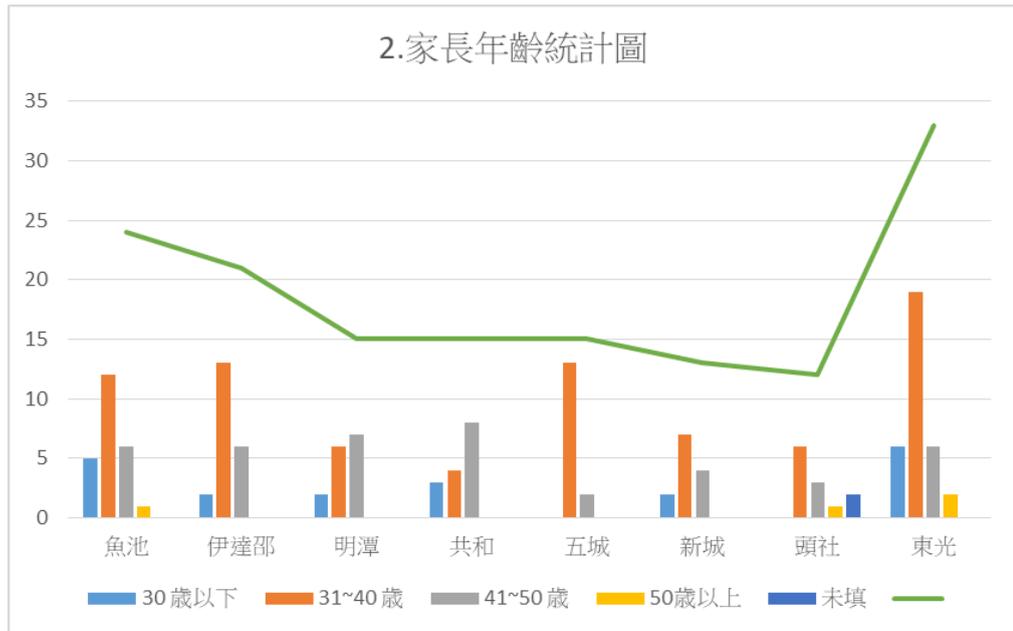


圖 3-2 家長年齡統計

資料來源：作者彙整

分析圖表 3-2 發現家長年齡約 31-40 之間，所占比例最高，次為 41-50 之間，30 歲以下居第三位，可推估家長晚婚生子的情況。

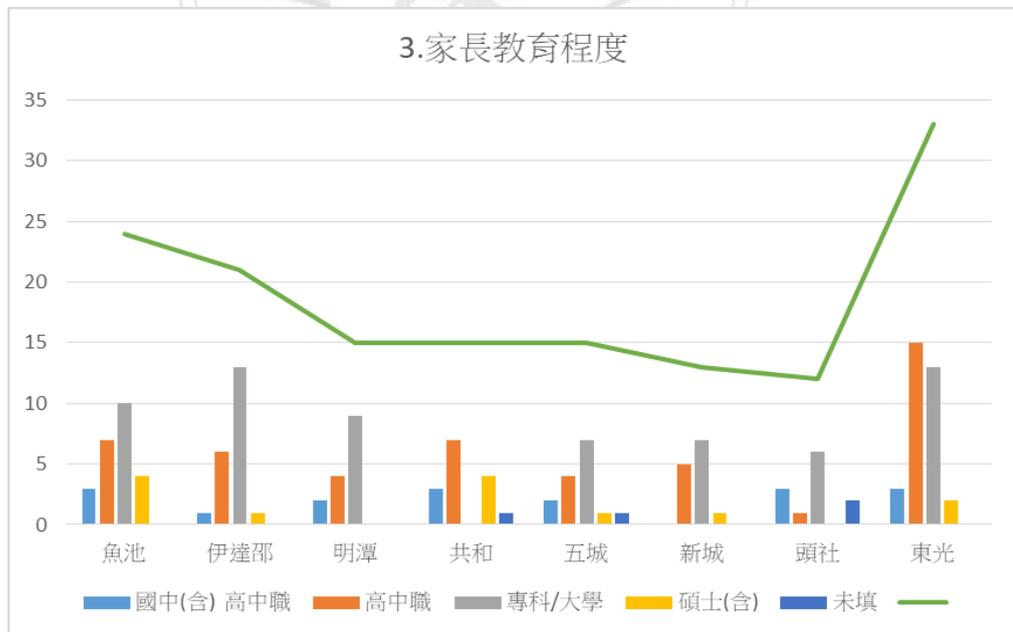


圖 3-3 家長教育程度

資料來源：作者彙整

分析圖表 3-3 發現家長教育程度，以大學教育程度者較多，次為高中教育程度者，發現東光、伊達邵、魚池附幼的家長教育程度較其他校高，且這三所學校的

幼生數也較多，因此得知家長為幼生選擇就讀哪所學校，與教育程度有正相關性。

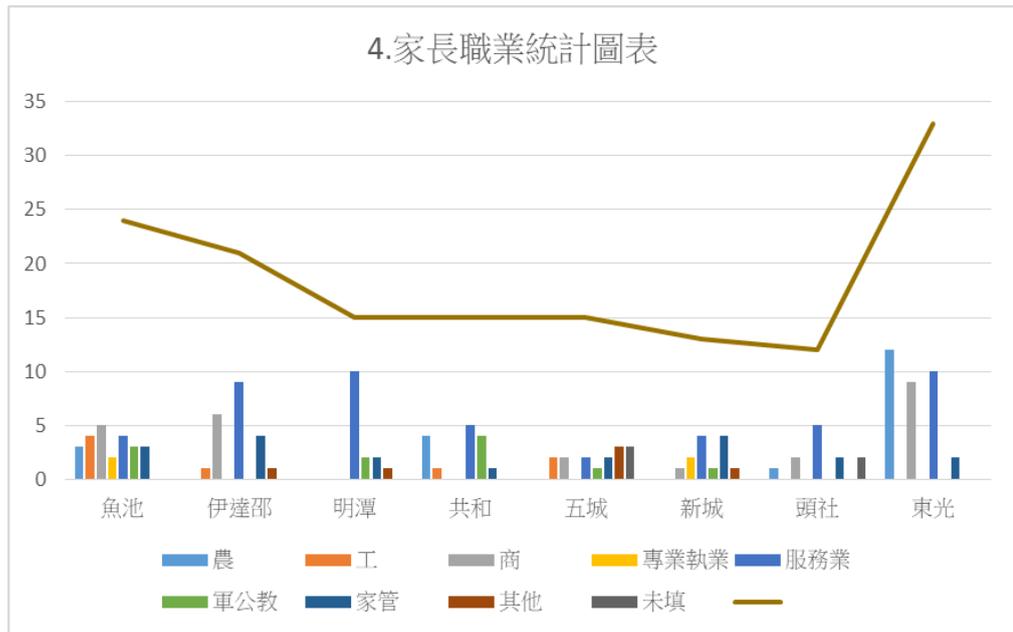


圖 3-4 家長職業統計圖表

資料來源：作者彙整

分析圖表 3-4 發現家長的職業以務農、服務業、商業佔較高比例。

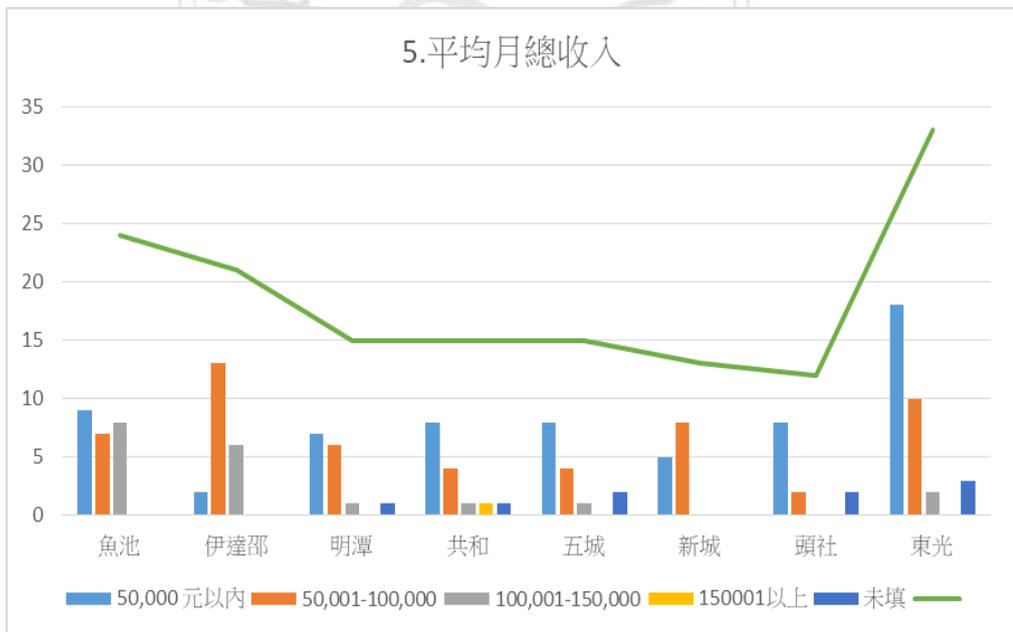


圖 3-5 家長平均月總收入統計圖表

資料來源：作者彙整

分析圖表 3-5 發現家長的平均月總收入，以魚池附幼的學生家長月總收入平

均較高，伊達邵及東光附幼家長間月總收入有明顯落差，而這跟學校所在位置有相關。因為魚池國小附幼的地理位置是屬魚池鄉的市區，附近有熱鬧的商業區，所以家長的工作性質大部分是商業或服務業，月總收入明顯偏高；再來分析伊達邵國小附幼所處地理位置，也在日月潭邊最熱鬧的觀光景點區，附近有伊達邵碼頭，家長大部分從事商業及服務業，所以平均月總收入偏高；最後分析東光國小附幼的地理位置，位於魚池鄉郊區實處偏遠，家長大部分以務農為主，但最近幾年由於民宿及露營區相關產業興盛，不少家長投資在這些產業上，當然外加越區就讀的幼生家長進來，使得家長平均月總收入也有增高的情形。

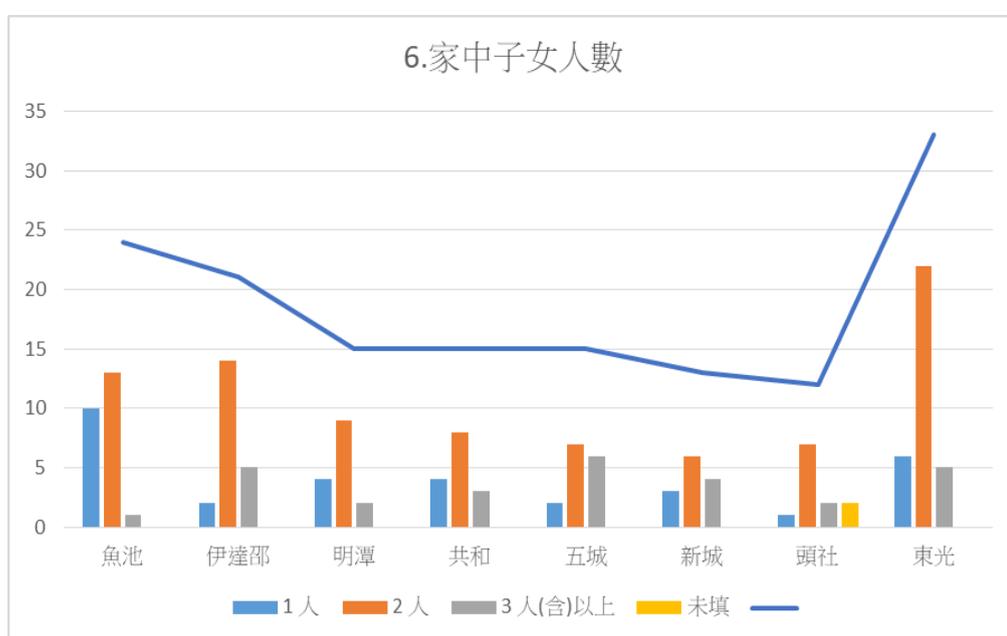


圖3-6家中子女人數

資料來源：作者彙整

分析圖表 3-6 中發現子女數以 2 人占比例較高。

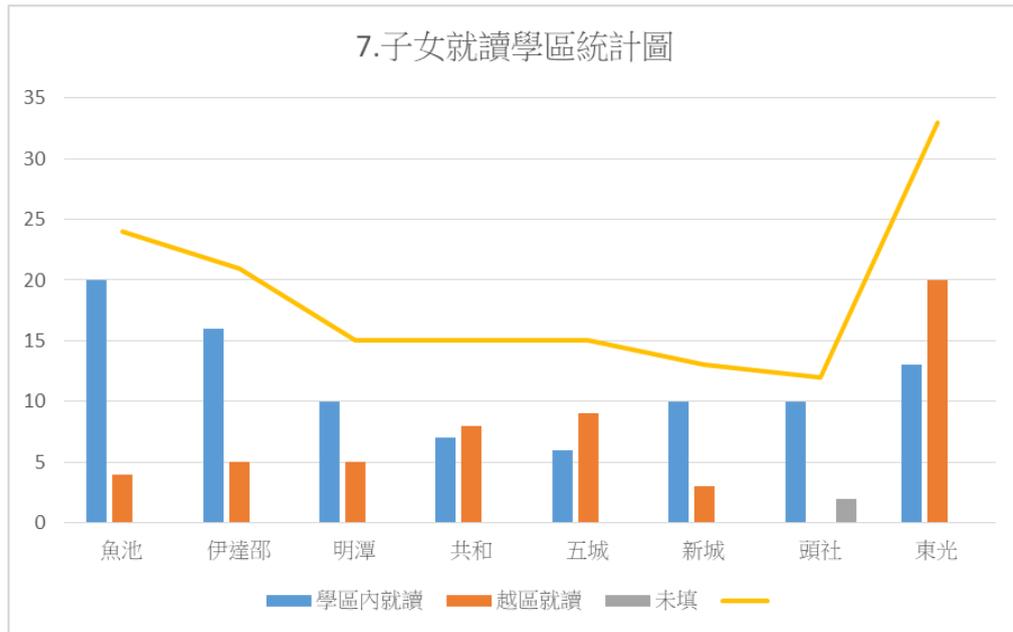


圖3-7子女就讀學區統計圖

資料來源：作者彙整

分析圖表 3-7 發現東光國小附幼的越區就讀率高於其他國小附幼。

綜合以上的統計表，調查大部分家長在選擇學校的原因時，會因學歷高低、職業關係、年齡大小等因素，而影響選擇就讀區域，而在接送便利的考量上，通常會以接送者的方便性為主要考量，選擇就近的學區內學校就讀，以利於接送；但東光國小附幼的家長卻不盡相同，越區就讀的學生比例占全班總數的 60.6%，高於其他學校，這點實有待進一步研究。

因此作者自編訪談題目，訪問 2/3 東光附幼越區就讀幼生的家長，當問及：為何選擇就讀東光附設幼兒園的原因時？大部份的家長，並不會把接送方便的考量放在第一順位。另外，在本研究的受訪者裡，有三個訪談對象，不是學生的父母，而是學生的祖父母；因學生父母均在外地工作，祖父母負責接送孩子。本以為年紀較長的受訪者，其選擇學校的優先考量應該會是：學校離家較近，接送方便，但他們為什麼沒有選擇離家近的學校卻選擇離家較遠的東光附幼，這是值得探討的問題。

二、調查表統計分析

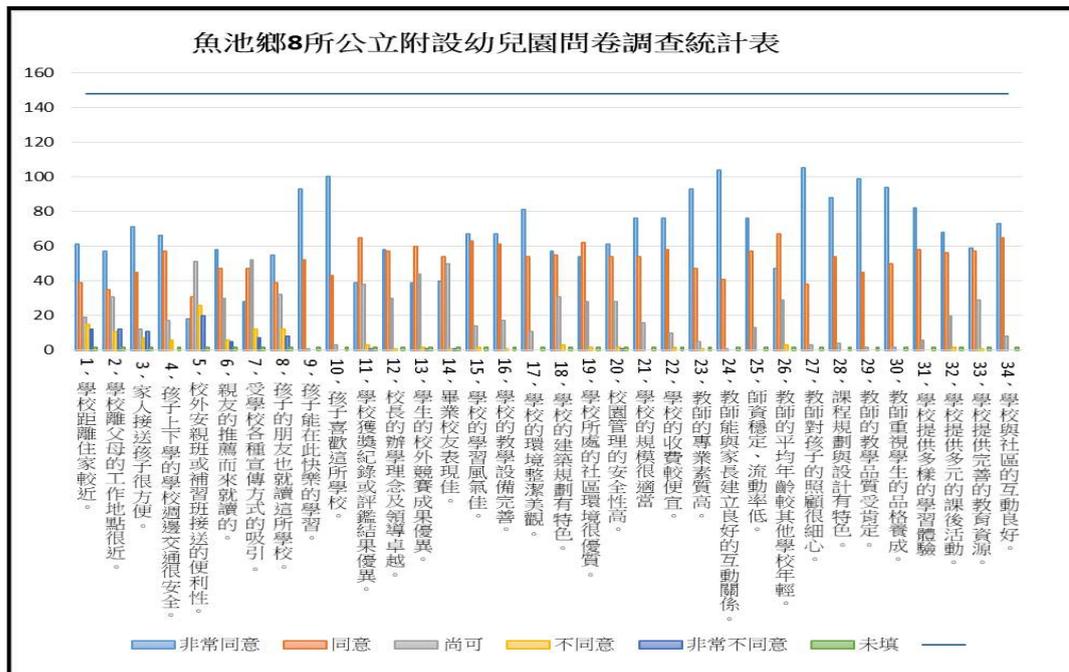


圖 3-8 全魚池鄉（8 所）附幼的問卷調查統計圖表

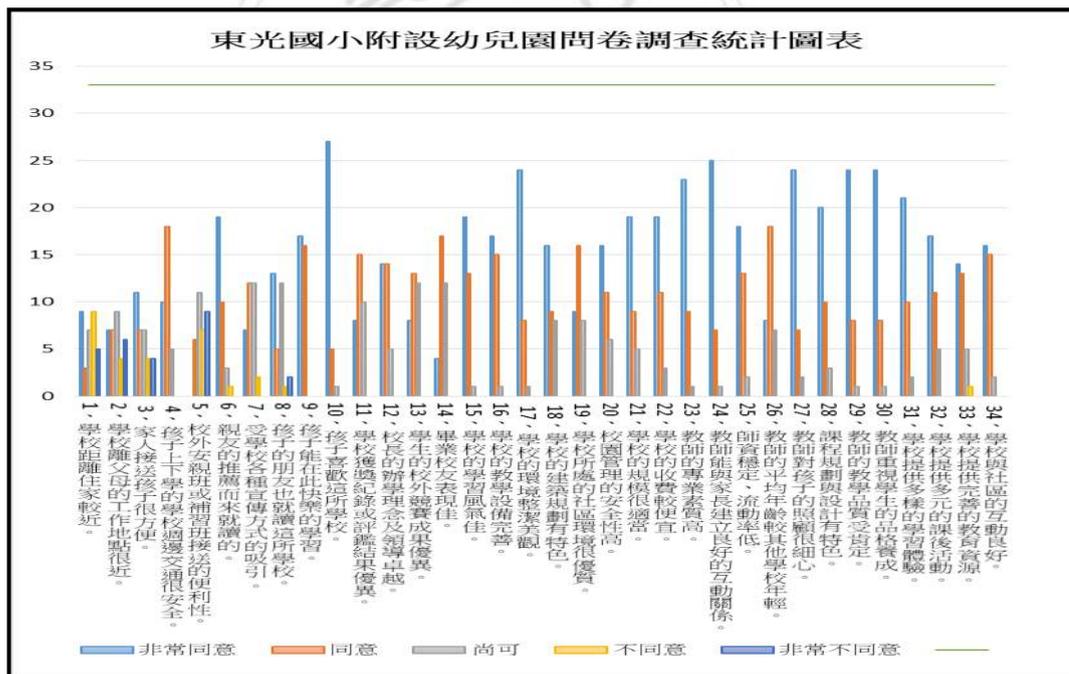


圖 3-9 東光附幼問卷調查統計圖表

資料來源：作者彙整

圖 3-8 為全魚池鄉（8 所）附幼的問卷調查統計圖表，圖 3-9 為東光附幼的問卷調查統計圖表，由以上二張圖表中，發現家長選擇學校時，較大的相同點在於希望孩子喜歡這所學校、孩子能在此快樂的學習、教師能與家長建立良好的互動

關係、教師對孩子的照顧很細心、教師品質及專業度受肯定、學校的環境整潔美觀。而兩張調查統計圖表中，落差較大的相異部分是家人接送方便、親友的推薦而來就讀的。

貳、訪談大綱分析

一、研究訪談對象及大綱

本研究最主要訪談的對象，是作者學校（東光附幼）三分之二越區就讀的幼生家長，此次研究對象共二十名，訪談大綱的編製，主要在了解作者學校受訪家長，選擇孩子就讀東光附幼所考量的因素為何？本訪談大綱根據學生家長教育選擇的情況與文獻分析之結果相互印證，期望能利用國外教育選擇權發展的經驗，配合國內家長需求及思維模式，在理論與現實之間取得平衡，最後提出具體的結論與建議，提供給予幼兒園經營者及教師作為經營改善之參考。相關資料及訪，談時間如下：

表 3-1 受訪對象資料及受訪日期

代表	性別	受訪者之身分	年齡	受訪日期及時間
A	男	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 5 日 9：00-9：20
B	女	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 5 日 16：00-16：20
C	男	學生之祖母	50-60 歲	2020 年 3 月 6 日 9：00-9：20
D	男	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 6 日 16：00-16：20
E	男	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 9 日 9：00-9：20
F	女	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 9 日 16：00-16：20
G	男	學生之母親	40-50 歲	2020 年 3 月 10 日 9：00-9：20

代表	性別	受訪者之身分	年齡	受訪日期及時間
H	男	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 10 日 16 : 00-16 : 20
I	男	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 11 日 9 : 00-9 : 20
J	男	學生之祖父	30-40 歲	2020 年 3 月 11 日 16 : 00-16 : 20
K	女	學生之祖母	60-70 歲	2020 年 3 月 12 日 9 : 00-9 : 20
L	男	學生之祖母	60-70 歲	2020 年 3 月 12 日 16 : 00-16 : 20
M	女	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 13 日 9 : 00-9 : 20
N	女	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 13 日 16 : 00-16 : 20
O	女	學生之母親	40-50 歲	2020 年 3 月 16 日 9 : 00-9 : 20
P	男	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 16 日 16 : 00-16 : 20
Q	男	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 17 日 9 : 00-9 : 20
R	男	學生之母親	40-50 歲	2020 年 3 月 17 日 16 : 00-16 : 20
S	男	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 18 日 9 : 00-9 : 20
T	男	學生之母親	30-40 歲	2020 年 3 月 18 日 16 : 00-16 : 20

資料來源：作者彙整

以上個案為東光國小附設幼兒園之越區就讀學生家長，共 20 人，均為研究者訪談對象，其餘內容包含魚池鄉八所公立附設幼兒園，受訪過程中有提到別的學校的名稱，均以化名或代號方式處理。。

為了使本研究更能達到研究目的，特以半結構晤談法來進行訪談，為了讓訪談深入而不失焦，讓受訪者能表達更多內心的想法和意見，訪談時須根據晤談前所擬定的題目，請受訪者回答其想法，期能獲得更完整的資料，根據以上原則，並與指導教授討論後，擬定本研究訪談大綱。(如附錄三)

二、訪談大綱

一、您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼的呢？

二、請您進一步說明您剛剛說學校很好，那個好的意思是哪裡好呢？

(學校特色、環境因素、設備因素、師資優良、校園聞風)

三、您是怎麼知道東光國小附幼很好的？(提示：街坊鄰居口耳相傳、親戚朋友、傳單、Linef 群組體、FB 粉絲頁、學校網站、學校家訪、親自走訪校園等)

四、您獲得那個資訊的過程為何？(提示：閒聊、碰巧知道、專程去問、專程上網等)

五、您有把東光國小附幼和其附幼做過比較嗎？

若答無，則問：

5a.不做比較是因為什麼原因？(提示：太忙、無從得知別校的資訊、不重要、不想比等)

若答有，則問：

5b.請您比較東光附設幼兒園及其他附設幼兒園的優點各為何？

5c.東光附幼及其他附設幼兒園的缺點各為何？

六、您覺得學校的課程有哪些特色？

七、教學效能因素方面？(例如：教學品質、學校課程、教學方法、學生人數等等)詳細內容參見附錄三。

二、訪談題綱統整--訪談越區就讀的學生家長

每次訪談結束後，均將訪談紀錄與錄音檔進行整理，反覆聽取錄音內容繕打成逐字稿，將受訪者資料加以編號，並標明訪談日期和時間，全部的訪談結束後，整理所有訪談稿，並根據訪談大綱，進行編碼，逐項分析受訪者的意見，形成具體概念，便於日後資料的統整。訪談逐字稿之編碼範例如下表 3-1：

表格 3-2 訪談逐字稿 20200305-A 編碼資料

1	※訪談紀錄編號：20200305-A	
2	訪談對象：學生之母親	
3	訪談時間：9：00-9：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	
6	訪談對象 A（以下簡稱 A）：好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子剛好是這學期新生，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫停回答，好嗎？	
12	A：（笑）。沒關係沒關係！我今天剛好較有空，你可以盡量提出問題。	
13	師：您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	校園風聞 實地參觀
14	A：因為這裏風評很好。而且我覺得快樂開心最重要，還沒來這所學校前，曾到學校參觀，碰到老師（指我），跟老師談話溝通之後，就很喜歡這裡，很希望孩子被錄取，覺得孩子來這裡上學應該會很快樂。	
17	師：是喔，那在您未參觀學校前，您是怎麼知道東光國小附幼很好的？您獲得那個資訊的過程為何？是閒聊還是碰巧知道？或是專程去問人？或是專程上網呢？	資訊來源朋友
20	A：平常閒聊都會說，倒是沒有專程去問。是聽朋友說這裡很好，大家都想排隊進來，如果沒有先來報名會擠不進來，好希望孩子能進來就讀喔！	有刻意比較
23	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？	
24	A：有。	
25	師：您家附近也有公立附幼，您為什麼沒有選擇去那裏就讀呢？	
26	A：那裏的校區髒亂，戶外草很長，也沒在整理，教室環境不 OK，小朋友上課跑來跑去沒規矩；這裡環境寬敞，校園優美，戶外有一大片綠綠的草地，教室也常消毒，比較注重衛生，孩子的常規教得很好。	
29	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	課程特色
30	A：就是學期初老師都會發主題課程的內容上甚麼，給我們看，常常辦親子活動，我很喜歡來參加，覺得很特別。	
32	師：除了鄰居跟您說學校的好處，還有其他的資訊來源嗎？	
33	A：有。因為鄰居的小孩都讀這裡，所以我加他們的 LINE，就間接加到東光國小的群組裡，每天會看到老師上課時的照片，還有點心吃甚麼、定期消毒環境…等等資訊。大家都說讀這邊不錯，我就趕快來報名。	LINE 群組
36	師：那別的學校有 LINE 的群組嗎？	
37	A：好像也有！不過我不喜歡。	
38	師：為什麼呢？	
39	A：總感覺沒有像東光國小那麼用心。	
40	師：謝謝您的褒獎，我們會更加努力回饋給您喔！	
41	我的訪問就到這邊，謝謝您！	

資料來源：作者彙整

一、請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？您為孩子選擇就讀學校的過程中曾經考慮過哪些因素呢？

<p>A 我覺得快樂開心最重要，還沒來這所學校前，曾到學校參觀，碰到老師，跟 老師談話溝通之後，就很喜歡這裡，很希望孩子被錄取，覺得孩子來這裡上學應該會很快樂。</p>
<p>B 我公公認識校長，去年來參觀之後，就很喜歡這裡的環境、設備，覺得一定要讓孩子來這裡讀書，可是那時候小幼班人數還太多，我們無法進來，校長說先報名，今年才讓我們進來的。</p>
<p>C 我聽朋友說這裡的老師很會帶孩子，常規很好，00 的爸媽在外地做生意很忙，平常都由我跟他阿公帶，我家附近的 00 也在這裡讀。</p>
<p>D 是因為我的老大在這裡畢業，老二也在這裡讀中班，覺得學校老師很專業，都是受過幼兒教育專業訓練的老師，可以把孩子帶得很好，所以老三也繼續讓他讀這裡。</p>
<p>E 我是因為好朋友的孩子在這裡讀，說這裡很好，介紹我來的，而且我以前也是在這裡畢業的。</p>
<p>F 是因為我家附近的孩子很多都來這裡讀，聽說這裡都要排隊進來，我怕沒辦法排進來，所以孩子 1 歲多就先寫報名表了，我等好久喔！而且我看到學校網頁上 fb 的活動，覺得很不錯。</p>
<p>G 聽說這裡都要排隊進來，所以趕快來寫報名表（他哥哥也在這裡畢業）。</p>
<p>H 朋友的孩子在這裡讀得不錯，介紹我進來的，雖然我家旁邊就有一所國小附幼了，可是我還是比較喜歡這裡。</p>
<p>I 我孩子的二個表哥都在這裡就讀，他們讀得不錯，所以我就來報名了。</p>
<p>J 孩子的父母都忙於工作，我負責接送，這所學校雖然離家較遠，但是口碑不錯，孩子也喜歡來校上學。 我喜歡這裡的環境，校園廣闊，教室很乾淨，孩子可以自由玩耍，他還有一個妹妹，年齡還沒到，但是也要先來報名。</p>
<p>K 大家都說這裡很好啊！要我趕快來報名。 姊姊在一年級讀書，學校很好，妹妹跟姊姊一起來讀，很方便。</p>

L 我孫子以前讀的學校我不喜歡，想要換學校，有人說這裡很好，老師很會照顧孩子，所以我就來了。
M 我是去魚池街上的超商買東西時，那個店員介紹我來這裡讀的，她說她的孩子之前也在這裡讀，現在已經上一年級了。
N 大家都說這裡很好啊！要我趕快來報名。其實我家隔壁就有附幼了，可是環境不好，階梯太多，坡度太大，那時候 00 還小，我怕他還不太會走路，如果跌倒滾下來很危險，還是東光好，寬寬的草地，教室也很大，所以我就決定讓她讀這裡。
O 工作在這裡，孩子讀這裡，就會很放心，不用等下班趕著去接孩子。
P 因為很多附近的孩子來讀，我工作的地方離這裡很近，上下班可以來接送孩子。
Q 他姊姊目前讀這裡的一年級，之前就在這裡畢業的，覺得老師把孩子的規範教得不錯，就讓弟弟繼續讀這裡，我們剛好可以一起載。
R 我孩子上才藝班的老師說這裡很好，我就來報名了。
S 大家都要來啊！去年小幼班人太多，擠不進來，所以等到今年才來。
T 是朋友的孩子讀得不錯，叫我趕快來，我很早就來了（他的哥哥也讀這裡，現在讀一年級）。

二、您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？

J 雖然這裡離我家較遠，但是我可以開車接送孩子沒關係，這不是最重要的。
H 雖然我家附近也有國小附幼，可是我比較喜歡這裡，開車接送很方便。
M 這裡離我家較遠，我不會開車，但是我家鄰居的孩子就讀這裡的一年級，有時候我會拜託他們放學時間幫我載孩子回家。
E 還好！我跟我表嫂輪流開車接送孩子。
K 每天來回約 15 分鐘還好。
H 哥哥弟弟兩個一起載，還好。
P 我工作的地方在學校附近而已，上放學可以先載孩子去工作的地方。
F 我在街上做生意，離學校較遠，但是我們還是覺得每天接送沒關係。

二、請您進一步說明您剛剛說學校很好，那個好的意思是哪裡好呢？

(校園聞風、學校特色、師資優良、環境因素、設備因素)

(一) 有關老師的年齡，您有什麼看法？

A 年齡沒關係，只要有愛心，會照顧孩子就好。
B 年齡大一點，經驗比較豐富啊。
C 沒意見。

(二) 有關老師的教法，您有什麼看法？

A 我希望老師每天跟我溝通孩子在學校的狀況，讓我可以了解他在學校學甚麼
F 教學生，是老師的專業，我很信任老師。
C 這裡的老師都具有專業合格證書，教學很有方法。
J 老師會很注意孩子的安全，而且細心的觀察班上每個孩子的動態。
Q 老師上課經常微笑，鼓勵孩子，輕撫與擁抱孩子。
R 老師都能陪伴孩子們一起活動。
G 老師上課及說話的音量適中,內容、用詞適合孩子。
S 老師對於孩子的情緒變化很敏銳，能平心靜氣看待及處理。
K 老師能適當輔導孩子的不良行為。
H 老師經常鼓勵孩子表達、表現、互相分享自己的經驗,想法與感覺
O 教學活動進行時,老師能全心帶領且參予孩子們的活動不做其他雜務。
P 我覺得老師認不認真教學很重要，認真的老師，學生比較聽話。

(三) 您覺得學校的課程有哪些特色呢？有關學校的課程，您有什麼看法？

A 我的孩子是讀小幼班，覺得學習區裡有很多讓孩子可以動手操作的課程，各式各樣的教具，訓練他的手眼協調度。
B 活動很多樣性，像萬聖節、聖誕節、主題課程、運動會、母親節、才藝晚會，都會邀請家長參加，每一次的親子活動我都會來，感覺很有趣也很有意義。
C 生活自理的訓練，讓孩子進步很多，以前我家 00 動作很慢、很被動，經過一年的訓練，現在進步很多，會把自己的東西收好。
D 常規很重要，常規教得很好，我的孩子以前很皮，不聽話，喜歡跑來跑去，看他來上學後，會乖乖的坐在位子上聽故事。
E 主題課程不錯，會依每次的主題做不同的內容活動，還會邀請我們去參加。
F 我喜歡學校辦的親子活動，我們可以參與孩子的課程。
G 我喜歡學校辦的親子活動，很有趣，我每次都會來參加。
H 基本上我喜歡學校辦的每個活動，但是如果問我特色課程的話，我會喜歡主題活動，到最後有一個成果發表，展現孩子的能力，看到他們成長的軌跡。
I 在地文化的課吧！會帶孩子到校外去參觀、體驗，回學校團討，邀請家長進班帶活動…等等。
J 課程我沒意見，只要他每天快樂的玩就好了。
K 老師說會用主題的方式教學，很 ok 啊！而且每天都會把上課的活動發布在 fb 上，我都會上去按讚。
L 學校有很多玩具，小朋友喜歡玩角落遊戲，應該會玩得很開心。
M 運動會、母親節、才藝晚會、角落活動，都是特色啊！
N 萬聖節活動、運動會、母親節，都有邀請家長一起參與。
O 主題活動、萬聖節活動、運動會、母親節、才藝晚會，都很特別。
P 主題課程、母親節、運動會、才藝晚會的活動，都很有創意。
Q 常常邀請家長到學校參加活動，我每次活動都是全家一起來，看到孩子開心，我們也開心。
R 萬聖節、聖誕節、母親節、主題活動，只要有親子活動，都會邀請我們參加，

很有參與感。
S 生活常規很好，小朋友很穩定。
T 萬聖節、聖誕節、母親節、主題活動都很特別，我跟我先生再忙都會至少派一個來參加。

(四) 有關教學品質，您有什麼看法？

A 老師常會給我們一些育兒資訊，還有每天簽聯絡本，告訴我們小孩每天的學習狀況。
F 這裡的老師很有辦法，我的孩子在家為了不吃藥問題哭鬧半小時，來這裡看到老師，一秒就馬上喝完藥水，我很佩服老師。
G 教學品質是說老師的態度嗎？我覺得老師很關心我的孩子，每天上放學會跟我聊一下孩子的狀況，讓我很放心。
I 我覺得品質就是，這裡的孩子都很穩定，上課會專心，規矩很好，有樣學樣，整個氣氛會影響孩子學習的效果。
E 這裡的學生看起來很乖，不會很浮躁，放學的時候都會很有秩序地排隊，小朋友的規矩教得很好。

(五) 有關學習氣氛，您有什麼看法？

H 老師很和諧，教室的氛圍很好。
I 學習氣氛很好，老師流動率低。
J 每次帶孩子來上學，經過校園，會感覺校園很平和，國小孩子很安靜地在晨讀。

(六) 有關課後留園活動，您有什麼看法？

G 孩子參加課後留園可以讓我安心工作，晚一點來接孩子。
P 很好，讓我的工作可以完成，下班再來接孩子。

三、學校運作因素方面？（例如：學校的設備及建築、學校氣氛、校務風聞等）

(一) 有關學校的校舍建築，您有什麼看法？

J 這裡的環境實在太好了，就像森林小學一樣，戶外有一片大草原，下課時孩子可以在這裡自由奔跑。
J 一進校門就感覺很寬闊，我們家 00 早上跟哥哥去上學，最喜歡的就是戶外的娃娃家，她可以在裡面玩很久都叫不回去。
K 校園很漂亮，我看學校常常在整理，很清幽，不會有髒亂的感覺
H 聽說這裡的老師都很資深，大家彼此感情很好，流動率低，氣氛和諧，老師很親切。
I 老師會親切自然的跟我談孩子的學習狀況，讓我很放心把孩子交給老師。
P 我每天帶孩子來學校，你們都會站在門口接孩子，親切自然的和我聊天，笑著跟我們說早安，感覺上很親切，很多話可以談。

(二) 有關學校的環境設備，您有什麼看法？

D 我是前年才搬進來的，就為了讀你們學校，我連工作都找好了，結果前年還是沒排到…，還好去年終於可以進來讀了，就覺得這裡的老師不一樣，很會教，他們以前的學校都不會教孩子自己收東西，教室也很亂，但是這裡很乾淨。
K 教室設備很齊全，有好幾台冷氣（共 5 台），夏天很熱，可以吹冷氣，我家 00 很會流汗，很怕熱，她回來都會跟我說「我們今天有吹冷氣，很涼，很舒服喔！」
M 校園很寬廣，孩子如果每天可以在戶外草地上玩，應該会很開心。 還有教室設備很舒適，有好幾台冷氣，也有空氣清淨機、紫外線消毒燈，以及很多新玩具、教具，我們家 00 能來上學，實在是太幸運了。
N 教室空間很大，很乾淨，有空氣清淨機、有紫外線消毒燈、視聽設備，覺得孩子可以有這麼棒的環境，是很幸福的。
Q 我覺得教室很乾淨，你們每天都有消毒、拖地，一進教室的感覺很舒服，不會像 00 學校的地板，腳一踩下去覺得黏黏的。

(三) 有關學校其他校務運作，您有什麼看法？

A 學校每天會把課程放在 fb 上，把餐點照、環境消毒照，或是重要通知，發

佈在 Line 群組，覺得很方便，我都會上去看。



第四章 研究分析與發現

依據本研究目的，研究者想瞭解魚池鄉公立附設幼兒園家長選擇幼兒園的因素，及東光國小附設幼兒園越區就讀的家長在選擇學校時所考慮的因素間差異情形，並進一步探討是否對其他學校做過選擇比較，以及家長擇校後的滿意度作為本研究的主要發現。

根據以上研究目的，研究者在第一節先分析假設一：家長覺得課程有特色，而選擇就讀學校；第二節分析假設二：家長經由別人的推薦而選擇就讀學校取得資訊的過程；第三節分析假設三：家長看到 line 的宣傳效果佳，而選擇就讀學校；第四節分析假設四：家長覺得環境優美設備比別校好而選擇就讀學校；第五節分析假設五：家長擇校後的滿意度高，而間接影響招生情形。

第一節 分析假設一

家長覺得課程有特色，而選擇就讀學校

整理問卷調查及訪談結果後，發現家長在進行擇校時，以「學校辦學特色的考量」為首要條件，其中「教學效能因素的考量」為必要條件。分析如下：

壹、課程特色因素

基於「學校辦學特色的考量」：家長認為學校特色課程豐富有趣，可以充實孩子的生活經驗。包括（主題活動、學習區活動、在地文化、親子活動、體能活動、才藝表演、品格常規的培養、生活自理能力）等等。

「您覺得學校的課程有哪些特色呢？有關學校的課程，您有什麼看法？」

就是學期初老師都會發主題課程的內容上甚麼，給我們看，常常辦親子活動，我很喜歡來參加，覺得很特別。【A30-A31】

活動很多樣性，像萬聖節、聖誕節、主題課程、運動會、母親節、才藝晚會都會邀請家長參加，每一次的親子活動我都會來，感覺很有趣也很有意義。

【B31-B33】

生活自理的訓練，讓孩子進步很多，以前我家 00 動作很慢、很被動，經過一年的訓練，現在進步很多，會把自己的東西收好。【C31-C32】

常規很重要，常規教得很好，我的孩子以前很皮，不聽話，喜歡跑來跑去，看他來上學後，會乖乖的坐在位子上聽故事。【D34-D35】

主題課程不錯，會依每次的主題做不同的內容活動，還會邀請我們去參加。【E25-E26】

我喜歡學校辦的親子活動，我們可以參與孩子的課程。【F31】

我喜歡學校辦的親子活動，很有趣，我每次都會來參加。【G26】

基本上我喜歡學校辦的每個活動，但是如果問我特色課程的話，我會喜歡主題活動，到最後有一個成果發表，展現孩子的能力，看到他們成長的軌跡。

【H25-H27】

在地文化的課吧！會帶孩子到校外去參觀、體驗，回學校團討，邀請家長進班帶活動…等等。【I28-I29】

課程我沒意見，只要他每天快樂的玩就好了。【J33】

老師說會用主題的方式教學，很 ok 啊！而且每天都會把上課的活動發布在 fb 上，我都會上去按讚。【K37-K38】

學校有很多玩具，小朋友喜歡玩角落遊戲，應該會玩得很開心。【L29】

運動會、母親節、才藝晚會、角落活動，都是特色啊！【M31】

萬聖節活動、運動會、母親節，都有邀請家長一起參與。【N31】

主題活動、萬聖節活動、運動會、母親節、才藝晚會，都很特別。【O23】

主題課程、母親節、運動會、才藝晚會的活動，都很有創意。【P29】

常常邀請家長到學校參加活動，我每次活動都是全家一起來，看到孩子開心，我們也開心。【Q26-Q27】

萬聖節、聖誕節、母親節、主題活動，只要有親子活動，都會邀請我們參加，很有參與感。【R25-R26】

生活常規很好，小朋友很穩定。【S23】

萬聖節、聖誕節、母親節、主題活動都很特別，我跟我先生再忙都會至少派一個來參加。【T24-T25】

從以上分析，在少子化的趨勢下，孩子各個都是家長的寶貝，也因此家長更

加重視孩子所受教的品質；在目前教育型態多元化選擇的時代，促使愈來愈多的家長關注子女的課程並熱衷參與子女的活動，因此大部分家長都喜歡學校舉辦的親子活動，而我們的特色課程更符應了家長的需求因素。

貳、教學效能因素

一、基於「教師因素」來擇校：A、C、D、L、J、Q 的家長認為教師的師資好，教師能與家長建立良好的互動關係、教師對孩子的照顧很細心、教師品質及專業度受肯定，是他們選擇的主因之一

因為這裏風評很好。我覺得孩子快樂開心最重要，還沒來這所學校前，曾到學校參觀，碰到老師（指我），跟老師談話溝通之後，就很喜歡這裡，很希望孩子被錄取，覺得孩子來這裡上學應該會很快樂。【A14-A16】

我聽朋友說這裡的老師很會帶孩子，常規很好，00 的爸媽在外地做生意很忙，平常都由我跟他阿公帶，我家附近的 00 也在這裡讀。【C14-C15】

是因為我的老大要在這裡讀小一，老二也在這裡讀中班，覺得學校老師很專業，都是受過幼兒教育專業訓練的老師，可以把孩子帶得很好，所以老三也繼續讓他讀這裡。【D14-D16】

我孫子以前讀的學校我不喜歡，想要換學校，有人說這裡很好，老師很會照顧孩子，所以我就來了。【L14-L15】

孩子的父母都忙於工作，我負責接送，這所學校雖然離家較遠，但是口碑不錯，孩子也喜歡來校上學。他還有一個妹妹，年齡還沒到，但是也要先來報名。【J14-J16】

他姊姊讀這裡的一年級，之前就在這裡畢業的，覺得老師把孩子的規範教得不錯，就讓弟弟繼續讀這裡，我們剛好可以一起載。【Q14-Q15】

二、選擇學校的比較：A、H、D、L、N 經過比較他校後，選擇就讀學校。

比較他校，那裏的校區髒亂，戶外草很長，也沒在整理，教室環境不 OK，小朋友上課跑來跑去沒規矩；這裡環境寬敞，校園優美，戶外有一大片綠綠的草地，教室也常消毒，比較注重衛生，孩子的常規教得很好。【A26-A28】

朋友的孩子在這裡讀得不錯，介紹我進來的，雖然我家旁邊就有一所國小附幼了，可是我還是比較喜歡這裡。【H14-H15】

他校沒有那麼多樣的活動，教學呆板沒變化，常規秩序一團亂，老師一邊說故事，孩子一邊在旁跑來跑去。而且他校 00 的老師，對家長的態度不佳，沒有被尊重的感覺。【D23-D25】

他校的老師不夠細心，我孫子去那裡讀書，一直在感冒生病住院，老師還常常給他吃巧克力。【L22-L23】

我家隔壁就有附幼了，可是環境不好，階梯太多，坡度太大，那時候 00 還小，我怕他還不太會走路，如果跌倒滾下來很危險，還是東光好，寬寬的草地，教室也很大，所以我就決定讓她讀這裡。【N14-N17】

第二節 分析假設二

家長經由別人的推薦而選擇就讀學校

壹、因為有好口碑

在問卷調查第二部份-家長選擇學校因素中：以辦學績效中的【校務風聞】有較高的比例。由訪談中，家長對校務風聞，產生不錯的初始印象，在學校常規管理方面也有不錯的評價，有關校務風聞的陳述，大體上，是【老師的態度】、【學校常規管理】、【學校組織氣氛】、三方面的風聞，而產生個人的初始印象。茲分析如下：

一、老師的態度風聞

研究老師的態度風聞方面，大部分家長都表示：學校老師親切健談，很好相處，因為如此，家長可以常常跟老師自然交談，比較沒有陌生感。

聽說學校老師親切健談，很好相處。這裡的老師都很資深，大家彼此感情很好，流動率低，氣氛和諧，老師很親切。【H29-H30】

老師會親切自然的跟我談孩子的學習狀況，讓我很放心把孩子交給老師。

【I31-I32】

老師會在上放學時間跟家長說孩子一天的狀況，讓我有所依據。【M33】

我每天帶孩子來學校，你們都會站在門口接孩子，親切自然的和我聊天，笑著跟我們說早安，感覺上很親切，很多話可以談。【P31-P32】

因為他們覺得老師為人親切，對學生也會比較親切，比較關心學生。老師為人親切健談的人格特質，給家長不錯的印象，所以家長在選擇學校時，就將這點也列入考量的因素之一。

二、學校常規管理風聞

受訪者認為：常規很好。在訪談中，受訪家長提及：「升旗情形」及「放學路隊常規」兩方面的風聞。

升旗時的秩序很好，老師在台上談話時候，學生大部分都會安靜地聽講！

【T27】

在自己就讀國小的孩子新生入學時，在校園觀察學校的升旗典禮情景，感覺升旗秩序還不錯。【Q29-Q30】

我每天放學時，來學校接孩子，看到學生在學校大門前的隊伍排得很整齊，一個個都乖乖地排好隊伍，等候家長簽名再帶回家，秩序超好的。

【K21-K23】

三、學校組織氣氛的風聞

受訪者認為：學校氣氛很重要，學校氣氛如果好，感覺就像一個溫馨的家庭。

學校氣氛感覺蠻和諧的，主任及老師對待家長很客氣。【H30-H31】

我之前來學校幫孩子辦理轉學，主任好客氣，馬上幫我辦，感覺學校的老師及主任都滿隨和的，感覺不錯！【D31-D32】

我在以前參加孩子的新生座談會時，感覺主任們都會分工合作，對我們講話都很客氣，對學校留下不錯的印象。」【T29-T30】

所以由以上得知，家長對於學校校園的氛圍也是形成良好口碑之一。

貳、獲得學校資訊的方法

在本研究的受訪者中，獲得學校資訊的方法以親朋鄰居介紹推薦、實際參觀學校、上網查詢、其他這幾類因素，作為選擇學校的依據。

一、親朋鄰居

從本研究的訪談中顯示：超過半數的受訪家長表示，親朋鄰居是他們選擇學校的資訊來源之一。從親朋鄰居處，受訪者獲得了可貴的擇校意見。

(一) C 祖母小時候是就讀東光國小，因為在這裡畢業，這裡有親戚提供很多學校資訊。

東光國小是我的母校，地震後改建，變得更漂亮了。離開這裡很多年了，我最近幾年才搬回來魚池住，很多學校的相關資訊，是學校附近的親戚告訴我的。【C19-C21】

C 祖母雖然以前是在地人，但離開這裡很久了，對這裡的變化不甚瞭解，而且孫子的爸媽在南部工作，孩子交由爺爺奶奶負責照顧，所以祖母去請教住東光附近的親戚，經由親戚之間的閒談才有進一步的了解。

(二) E、G、H、I、J 媽媽對學校的資訊來源都是親戚好友，因為親戚跟朋友的孩子在這裡讀得不錯，互相介紹他們來讀的。

「您怎麼知道學校的好呢？」

是因為好朋友的孩子在這裡讀，說這裡很好，介紹我來的，而且我以前也是在這裡畢業的。還有我孩子的表哥（指表嫂的孩子）前年剛從這裡畢業，我表嫂也說這裡很好。【E15-E17】

聽說這裡都要排隊進來，所以趕快來寫報名表，因為哥哥讀這裡，覺得很好，讓弟弟也讀這裡。【G14-G15】

哥哥早就在這裡讀了，讀得不錯，弟弟也讓他過來，兩兄弟有伴。【H17】

因為跟 P10 是好朋友，他們讀得不錯，他們介紹我來的。【I17】

很多朋友說這裡很好，我們就來了。【J18】

有五位受訪者受到親戚好友的子女就讀學校的影響，接受了親戚好友的建議，也讓孩子就讀相同的學校。

(三) K 祖母、S 媽媽，詢問鄰居後決定選擇學校。

「您怎麼知道學校的優點呢？」

附近鄰居的小孩都讀這裡，大家都說很好，而且我們的老大也是去年從這裡畢業，現在讀一年級，所以老二繼續讀這裡。【K19-K20】

大家都要來啊！去年小幼班人太多，擠不進來，所以等到今年才來。【S14】

我有去問 K 祖母。是我的鄰居，有念過這裡的家長，口耳相傳之下，大家都會講，知道學校的優點還有辦學特色，也都很認同。【S16-S17】

有二位受訪家長表示經由鄰居之間的分享與討論，是他們獲取學校資訊的主要方法，可見鄰居的經驗，是家長在擇校時，很重要的資訊來源。

二、實際參觀學校

要了解學校最直接的方法，就是實際到校參觀，在參觀的過程中，所取得的資訊，初始印象可以作為選擇學校的參考依據。B 媽媽前年透過校長關係，想讓孩子先入學，實地參觀學校後，決定選擇這裡，但當時小幼班已額滿，只能先報名，等待下學期的入學機會。

「您怎麼進來學校就讀的呢？」

小朋友要入學，我去問校長。校長帶我們去參觀學校，但老師說因為學生有名額限制，小幼班額滿了，所以我們先報名，等下學期有機會再進來讀的。

【B20-B22】

三、上網查詢

資訊發達的社會，各式各樣問題幾乎都能在網路上得到解答。上學校網站查詢，可以直接獲取非常多關於學校的資訊，也是現在的家長選擇學校的資訊來源之一。N、Q 媽媽從網路上看到學校的資訊，而決定到校實地參觀。

「您剛剛說的這些，資訊來源是？」

我是從手機上查學校網頁，看到環境很好，比我家隔壁這所學校環境好太多了，所以決定去參觀，實地觀察後，決定讀這裡。【N19-N20】

我那時候是看到學校網頁，覺得校園好寬廣，就來學校實地觀察，然後發現教室的設備很齊全，教具超多的，最後決定來讀這裡。【Q17-Q18】

因為從學校網站上，可以輕易查詢到學校環境、學生人數、學校規模大小，的相關資訊。

四、其他

除了以上資訊來源之外，O 媽媽是學校同事，每天都在學校，藉此觀察到學校的活動，進而獲取更多資訊。

「您怎麼知道學校的這些優點呢？」

我每天在這裡上班，看到老師的用心，學校的課程規劃…等等優點，當然要讀這裡了。【O16-O17】

一位家長因去超商購物，認識店員，閒聊後問起孩子就讀學校的事，店員告訴她（店員的孩子就讀於東光附幼）；還有一位是上班地點的老闆告訴他（老闆的孩子就讀於東光附幼）；有一位是去上才藝課（才藝老師的孩子就讀於東光附幼），所以從其他管道也可以得到許多關於學校的資訊。

「您怎麼知道學校的這些優點呢？」

我去超商買東西，跟員工閒聊，才知道他小孩在這裡就讀，因為她說這裡很好，我才來報名的。【M16-M17】

我是聽我工作的老闆說這裡很好，他的孩子三個都讀這裡，他介紹我來的，而且這裡離我工作的地方很近。【P17-P18】

我孩子去上才藝課，才藝老師說他的孩子就讀這裡，還有一些去上課的學生也是就讀這裡，大家會互相介紹。【R16-R17】

參、取得學校資訊的過程

受訪的二十位家長，其中有八位是透過與親朋鄰居閒聊來獲得學校資訊，有二位家長是專程去問；有一位家長專程上網查；一位家長因去超商購物，認識店員，閒聊後問起孩子就讀學校的事，店員告訴她（店員的孩子就讀於東光附幼）；還有一位是上班地點的老闆告訴他（老闆的孩子就讀於東光附幼）；有一位是去上才藝課（才藝老師的孩子就讀於東光附幼），所以可以得到更多關於學校的資訊；另二位家長一開始只是閒聊，進而上網查詢，又到現場實際走訪，多方的觀察與蒐集資料，以期能得到更完整的學校資訊；有三位家長是經由朋友看到學校 line 群組的活動而得到資訊；有一位家長是學校同事的孩子，所以他實地觀察，獲得更多的資訊來源。茲將受訪家長們資訊取得的方法與過程整理如下表：

表 4-1 資訊取得的方法與過程

家長代號	獲得學校資訊的方法	獲得學校資訊的過程
A 媽媽	朋友 line 群組	閒聊
B 媽媽	實地參觀	透過朋友介紹
C 祖母	親戚好友	閒聊
D 媽媽	專程去問	打電話問
E 媽媽	親戚好友	閒聊
F 媽媽	朋友 line 群組	閒聊
G 媽媽	親戚好友	閒聊
H 祖母	親戚好友	閒聊

I 媽媽	親戚好友	閒聊
J 祖父	親戚好友	閒聊
K 祖母	鄰居	閒聊
L 祖母	專程去問	專程去問
M 媽媽	超商店員	閒聊
N 媽媽	實地參觀	專程上網查
O 媽媽	學校同事	實地觀察
P 媽媽	工作地老闆	閒聊
Q 媽媽	實地參觀	專程上網查
R 媽媽	才藝班老師	閒聊
S 媽媽	鄰居	閒聊
T 媽媽	朋友 line 群組	閒聊

資料來源：作者彙整

第三節 分析假設三

家長看到 line 的宣傳效果佳，而選擇就讀學校

網路社群很方便，只要加入朋友的 line 群組就可以獲得許多豐富的資訊：整理分析訪談稿後，發現 A、F、T 是因為加入 line 群組而接觸到更多學校的資訊，間接影響選擇學校的因素。

因為鄰居的小孩都讀這裡，所以我加他們的 LINE，就間接加到東光國小的群組裡，每天會看到老師上課時的照片，還有點心吃甚麼、定期消毒環境…等等資訊。大家都說讀這邊不錯，我就趕快來報名。【A33-A35】

我朋友有學校 line 群組，邀請我加入，我都會上去看，你們每天都把課程活動、點心照、消毒記錄上傳到群組，覺得你們好用心喔！【F20-F21】

現在 line 群組很方便，我是朋友的孩子在這裡讀得不錯，邀我加入學校 line 群組，看到學校的許多活動，覺得新奇又蠻特別的，看一看覺得學校教學很用心，環境、設備佳，所以就決定來報名了。【T17-T19】

第四節 分析假設四

家長覺得環境優美，而選擇就讀學校

在調查統計表及受訪者的研究中，皆認為學校環境優美，是家長選擇學校的重要因素。他們認為環境優美，孩子學習就較佳，在外環境的部分，他們大部分都喜歡學校的自然生態，一進到校園，有一整片綠地，還有校園四周種滿了各種美麗又壯觀的樹松柏、咖啡、櫻花；家長認為「環境優美」學習力就佳，是他們選擇學校的重要因素。

「您為什麼選擇讓孩子就讀我們學校」

這裡環境寬敞，校園優美，戶外有一大片綠綠的草地，教室也常消毒，比較注重衛生，孩子的常規教得很好。學校有新設備，學習就會比較好。【A26-A28】

我公公認識校長，去年來參觀之後，就很喜歡這裡的環境、設備，覺得一定要讓孩子來這裡讀書，可是那時候小幼班人數還太多，我們無法進來，校長說先報名，今年才讓我們進來的。【B14-B16】

這裡的環境實在太好了，就像森林小學一樣，戶外有一片大草原，下課時孩子可以在這裡自由奔跑，一進校門就感覺很寬闊，我們家00早上跟哥哥去上學，最喜歡的就是戶外的娃娃家，她可以在裡面玩很久都叫不回去。【J28-J31】

校園很漂亮，我看學校常常在整理，很清幽，不會有髒亂的感覺。【K32】

校園很寬廣，孩子如果每天可以在戶外草地上玩，應該會很開心。【M26】

我家隔壁就有附幼了，可是環境不好，階梯太多，坡度太大，那時候00還小，我怕他還不太會走路，如果跌倒滾下來很危險，還是東光好，寬寬的草地，教室也很大，所以我就決定讓她讀這裡。【N14-N17】

校園很寬廣，孩子每天可以在戶外草地上玩，應該是很開心的事。【O24-O25】

我喜歡學校戶外的綠綠草地，他很寬闊，我最近假日都會帶他來玩。【S21】

我喜歡學校戶外的一大片間，很寬闊，孩子可以每天盡情地跑跳。【T23】

由上述九位家長的意見中，在選擇學校原因方面皆提到學校環境的重要性，他們大都認為學校的「環境優美」，孩子來就讀會很快樂，如果孩子在這樣舒適美

觀的環境下學習，可以引發更好的學習動機及效果，則學校環境好是非常重要的！

第五節 分析假設五

家長覺得設備比別校佳，而選擇就讀學校

學校教室內的設備是最近（106年）新增設的，共有兩班，教室寬敞、教具圖書充足、視聽設備佳（投影機、實物投影機、大電視、監視器）、有五台冷氣、二台空氣清淨機、紫外線殺菌燈…等等。多數家長都認為設備齊全是他們選擇就讀學校的重要條件。

「有關學校的設備，您有什麼看法？」

教室設備很齊全，有好幾台冷氣（共5台），夏天很熱，可以吹冷氣，我家00很會流汗，很怕熱，他回來都會跟我說「我們今天有吹冷氣，很涼，很舒服喔！」

【K33- LK35】

教室設備很好，有好幾台冷氣，還有大電視，教室每天消毒，很乾淨。【L26- L 27】
還有教室設備很舒適，有好幾台冷氣，也有空氣清淨機、紫外線消毒燈，以及很多新玩具、教具，我們家00能來上學，實在是太幸運了。【M27-M29】

教室空間很大，很乾淨，有空氣清淨機、有紫外線消毒燈、視聽設備，覺得孩子可以有這麼棒的環境，是很幸福的。【N28- N29】

學校環境好、教室空間大，你們每天都整理得很乾淨，還有冷氣及空氣清淨機、有紫外線消毒燈、視聽設備，真是太完善了！覺得我的孩子可以在這麼棒的環境下上課，真是有福氣啊！【O19-O21】

教室設備佳，有好幾台冷氣，也有空氣清淨機、紫外線消毒燈，以及還有新玩具，真是應有盡有，實在是太棒了。【O26-O27】

我覺得教室很乾淨，你們每天都有消毒、拖地，一進教室的感覺很舒服，不會像00學校的地板，腳一踩下去覺得黏黏的。【Q23-Q24】

教室空間很大，很乾淨，有空氣清淨機、有紫外線消毒燈、視聽設備，覺得孩子可以有這麼棒的環境，真是太好了。【R22-R23】

歸結上述，受訪家長，有七位家長在提及學校設備的議題時，認為「學校設

備」是有助於學生學習的一個充分條件，如果孩子在這樣舒適美觀、設備充足的環境下學習，可以引發更好的學習動機及效果，則學校設備好是非常重要的！



第五章 結論與建議

第一節 研究結論

研究顯示，幼兒園成功的關鍵，不只是在追求專業與教學方法上的精進而已，更重要的是要提供優良的服務品質，創造良好口碑，依據前述的研究發現，歸納本研究之結論如下：

壹、好的口碑，讓家長心生嚮往

研究結果顯示家長在選擇學校時，會先以口碑好壞來選擇就讀學校，在資訊取得的來源方面，有將近半數的家長表示多數來自鄰居提供學校相關資訊，且與鄰居閒聊時得知，並非刻意去詢問，可見不經意的閒聊就能影響家長的選擇，等進到學校後，自己親身體驗，發現與原本心中設想的觀點相同，甚至更好，接著好口碑又在新進的家長間形成一股力量，因此學校的口碑靠著所有就讀的學生與家長共同建立，並在街頭巷尾間流傳，成為家長擇校的重要依據；所以學校更應該注重對外觀感及口碑，因為它會不斷的影響新生入學的選擇，這是學校應該加強重視的。

貳、家長會選擇就讀課程有特色的學校

研究者發現少子化的嚴重性深深影響教育環境，首當其衝的是幼兒教育，各學校面臨招生壓力，紛紛發展出自我特色以期博得家長青睞。爭取新生是招生中最重要的一環，根據訪談後顯示，由於孩子生得少，各個都是寶的概念，家長很重視與孩子的互動，因此大部分的家長都熱衷參與學校舉辦的親子活動，所以學校舉辦的特色課程都結合家長互動的概念，讓家長在參與的過程中，更貼近孩子，並瞭解學校課程內容，因此而喜歡學校特色課程。

參、運用通訊軟體宣傳效果佳

本研究發現通訊軟體是現代人不可或缺的工具，方便又迅速，造成多數人依賴的生活重心，在資訊發達的時代，用手指一滑，即能知曉天下事，因此我們應

該善用它的特質來發揮最大效能，學校運用它的便利性，將課程訊息用 line 群組方式，傳達給家長，同時造成很好的宣傳效果。

肆、環境好，是家長選校時的重要考量

依據訪談結果，發現大部分的家長對學校的環境都有很高的評價，但作者認為除了環境佔有優勢之外，更重要的是人為的因素，因為如果沒有認真維護校園環境，給家長的觀感就會不同，所以要有好環境及好設備，也要盡力去維護它，家長就會把它當作選擇學校的重要依據。

伍、設備佳，是家長選校時的重要考量

依據訪談結果，發現大部分的家長都被學校的設備佳所吸引，但作者認為跟上述同樣的觀點，除了環境設備佔有優勢之外，更重要的是人為的配合，因為如果沒有老師認真維護整理教室，教室給家長的觀感就會不同，所以要有好設備，也要每天持續去維護它，家長就會把它當作選擇學校的重要依據。

第二節 研究建議

在各幼兒園競爭激烈的招生活動中，為了要保有生存空間，唯有了解家長選擇因素與市場變動，才能滿足家長的需求；以下針對幼兒園經營建議如下：

壹、幼兒園宜營造園所特色，建立園所聲望

本研究調查發現，家長比較重視幼兒園之聲望，所有越區就讀的幼生家長，幾乎都是聽別人說學校不錯，而來報名的。因此幼兒園應營造園所特色、加強教學品質、創新經營之發展特色能力，建立口碑並加強宣導，讓幼兒園成為家長心目中好的形象與聲望。

貳、幼兒園宜經常辦理親子活動，並邀請家長參與

本研究發現，家長喜歡參加學校辦理的各項親子活動，如果活動辦得好，就能影響家長對學校的觀感，進而幫學校宣傳。因此，幼兒園宜經常辦理親子活動，邀請家長參與，進而達到良好的口碑效應。

參、幼兒園應鼓勵老師進修，提升教學品質

本研究發現，家長重視幼兒園的老師是否對於幼兒生活常規有好的規範、老師與幼兒的良好互動且能敏銳觀察幼兒個別的需求及幼兒在幼兒園裡情緒反應。因此，老師需多參與政府或相關單位所舉辦的研習課程、進修，提升師資，具備良好的師資素質，才能有高的教育品質產生。透過進修了解幼兒的發展與一些新知識之課程，讓老師能在幼兒的不同特質來營造出一個愉快、積極進取、充滿創意的學習環境，誘發幼兒主動參與，讓幼兒在日常生活中快樂的學習。

肆、老師應關心幼兒的狀況，注重親師溝通

本研究發現，老師與家長必須積極保持密切聯繫，敏銳觀察幼兒個別的需求、幼兒在幼兒園裡情緒反應及從日常生活中規範生活常規與同儕之間的互動。積極且主動與家長溝通聯繫，重視家長及幼兒的需求與感受。

參考文獻

中文部分

- 內政部戶政司（2017）。〈育齡婦女生育率及繁殖率〉。內政部戶政司網站，
<http://www.ris.gov.tw/346>，2017/01/13。
- 內政部統計處網站：<http://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>
- 王欽哲（2006）。《國民小學家長教育選擇權與學區劃分之研究～以嘉義縣市為例》。嘉義縣：國立中正大學教育學研究所碩士論文。
- 王凱、張城銘、劉倫彤（2009）。從眾行為觀點對行動加值服務採用意圖之影響研究。2009 產業電子化產學合作研討會論文集。
- 皮世明、李伊珊（2009）。消費者進行線上合購行為之整合性模型研究。資訊科技與創新管理，第二十屆國際資訊管理學術研討會。
- 行政院教育改革審議委員會（1996）。《教育改革總諮議報告書》。臺北市：行政院。
- 行政院全球資訊網（2019-12-17）。〈少子女化對策計畫—營造友善育兒環境〉。
資料來源：新聞傳播處。
- 吳育偉（2002）。《家長教育選擇權之研究—以花蓮縣為例》。花蓮縣：慈濟大學教育研究所碩士論文。
- 吳明隆（2009）。《SPSS 操作與應用：問卷統計分析務》（二版）。臺北市：五南書局。
- 吳家慧（2013）。《嘉義縣幼兒園家長滿意度之調查研究》。嘉義縣：南華大學幼兒教育學系研究碩士班碩士論文。
- 吳明清（1996）。〈選擇與控制：學校教育改革的理念爭議〉。《教育資料與研究》，9：2-10。
- 吳清山、黃久芬（1995）。〈美國教育選擇權之研究〉。《初等教育學刊》，4：1-26。
- 吳清山（1999）。〈家長教育選擇權之研究〉。行政院國家科學委員會專題研究計劃成果報告（計畫編號：NCS88-2413-H-133-001）。臺北市：臺北市立師範學院。

- 吳清山、林天祐（2003）。《教育小辭書》。臺北市：五南書局。
- 李沐庭（2016）。《新北市額滿學校家長選校因素及其滿意度調查之研究》。臺北市：臺北市立大學教育行政與評鑑研究所碩士論文。
- 李美慧（2007）。探究從眾性購買和衝動性購買之關係。《經營管理論叢》，3：2，117-127。
- 李茂興、余伯泉譯（1999）。《社會心理學》。台北市：楊智文化。
- 林淑雯（2012）。《嘉義市公私立幼兒園家長選擇課後托育現況之研究》。嘉義縣：南華大學幼兒教育學系研究碩士班碩士論文。
- 林雁平（2011）。《額滿學校與非額滿學校之學校經營及行銷策略探究—以新北三重區國民小學為例》。新竹市：國立新竹教育大學社會學習領域教學碩士班碩士論文。
- 周生民（2002）。《臺南市國小學童越區就讀與其相關問題之研究》。臺南市：國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文。
- 洪欣慈（2016）。〈在家自學數攀升教育團體「恐是警訊」〉。聯合新聞網，<https://udn.com/news/story/6886/1490680>，2016/02/06。
- 范瑞祝（2001）。《國民小學階段實施家長教育選擇權之研究》。新竹市：國立新竹師範學院學校行政研究所碩士論文。
- 高介仁（2007）。《國小學生家長教育選擇權認知與教育選擇行為之研究—以雲林縣國民小學為例》。雲林縣：雲林科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。
- 秦夢群（2014）。〈實施教育券主要國家成效之研究〉。《教育資料與研究》，114：265-292。
- 翁麗芳（2012）。〈從臺灣史觀點論臺灣幼兒教育的發展〉。《教育資料與研究》，104：3-5。
- 陳又華（2017）。《新北市三重區集美國小家長選擇學校因素》。嘉義縣：南華大學國際事務與企業學系亞太研究碩士班碩士論文。
- 陳志泓（2013）。《雲嘉地區幼兒園服務品質、知覺價值、滿意度及家長忠誠度之研究》。嘉義縣：南華大學幼兒教育學系碩士論文。
- 陳怡君（2016）。部落格網路口碑影響因素之研究。國立中山大學企業管理學系碩士論文。

- 陳明德(2000)。《國民小學實施家長教育選擇權可行性之研究-以臺北縣為例》。
臺北市：國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 陳明慧(2012)。《國小學童家長選擇學校之考量因素--以台北市大安區某國小
為例》。臺東縣：國立臺東大學學校行政碩士在職專班碩士論文。
- 陳昌熙(2005)。《家長選擇學校之研究-以兩所國小為例》。臺南市：國立臺南
大學教育經營與管理研究所碩士論文。
- 陳俊升(2003)。《幼兒教育市場消費行為之研究--以台中地區家長選擇幼兒教
育機構的歷程為例》。嘉義縣：南華大學教育社會學研究所碩士論文。
- 陳建中，黃世浩(2008)。從眾行為對大專學生外食購買決策之影響。台灣海洋
技術學院學報，1：1，109-126。
- 陳鈺達、謝安田(2009)。消費者個人特質及從眾消費傾向間關係之研究。稻江
學報，3：3，204-222。
- 陳寶鈺(2002)。《臺北市大學區國小越區就讀學生家長教育選擇行為之研究》。
臺北市：國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 郭鈺玲(2015)。《家長教育選擇權與家長參與之研究—以南部一所華德福小學
為例》。嘉義縣：國立中正大學教育學研究所碩士論文。
- 郭雙平(2007)。《臺中縣公立國民小學家長為子女選擇就讀學校因素研究》。
新北市：天主教輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。
- 張憶萍(2012)。遊客人格特質、從眾行為與旅遊紀念品消費決策型態關係之研
究。南華大學旅遊管理學系碩士論文。
- 國家發展委員會(2016)。《中華民國人口推估(105至150年)》，國家發展委
員會網 http://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=84223C65B6F94D72，
- 教育部統計處(2016)。臺閩地區出生人數及出生率，教育部統計處網站，
http://stats.moe.gov.tw/files/important/OVERVIEW_Y02.pdf。2016/08。
- 黃安邦譯(1980)。社會心理學。台北市：五南書局。
- 黃哲豪(2013)。《私立雙語小學家長選校考量因素與滿意度之研究—以臺中市
某私立雙語小學為例》。臺中市：國立臺中教育大學課程與教學研究所碩士
論文。
- 詹壬菡、方彩欣(2012)。論網路虛擬社群中的從眾行為現象。設計研究學報，5，
153-167。

- 楊思偉（2000）。《家長學校選擇權》。臺北市：商鼎文化。
- 楊錦洲（1996）。服務業的品質保證。品質管制月刊，第29卷，第2期，p16-26。
- 楊焯珽（2010）。《幼兒園的行銷策略對家長滿意度與忠誠度的影響~以宜蘭縣為例》。花蓮縣：國立東華大學幼兒教育學系碩士論文。
- 楊依璇（2016）。人格特質對從眾行為意圖與實體社群網路團購行為意圖影響之研究。南華大學科技學院資訊管理學系碩士論文。
- 甄啓枝、王國華（2014）。〈幼兒家長選擇幼教機構之分析-以新北市為例〉。《致理學報》，343-376。
- 甄啓枝、王國華（2015）。〈幼教業發展策略對家長選擇之實證研究〉。《興國學報》，185-204。
- 甄啓剛、徐曉林、劉峯銘（2014）。〈幼教業關係行銷與關係品質與家長滿意度之研究〉。《東亞論壇季刊》，486：53-66。
- 鄭美惠、謝美慧（2009）。〈幼兒家長選擇就讀公立幼稚園之研究〉。《幼兒教保研究期刊》，第3期63-69。
- 鄭舒嫻（2014）。《幼兒園因應少子化之創新經營探討~以高雄市6所幼兒園為例》。屏東市：國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。
- 賴秀蓁（2010）。影響投資人從眾行為因素之探討。嶺東科技大學財務金融研究所碩士論文。
- 鐘淑宜（2014）。《幼兒園品牌效應—以高雄市公立幼兒園為例》。高雄市：樹德科技大學資訊管理系碩士論文。

英文部分

- Aarts, H. & Dijksterhuis, A. (1999). *How Often Did I Do It? Experienced Ease of Retrieval and Frequency Estimates of Past Behavior*. *Acta Psychologica*, 103 : 1, 177-89.
- Adler, M., Petch, A., & Tweedie, J. (1989). *Parental choice and educational policy*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Allen, V. L. (1965). *Situational Factors in Conformity*. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 133-175.
- Anderson, A. S. (2003). *A Descriptive study of The Criteria Used for School Choice Selection and Preference Among African – American Parents/Caregivers in An Integrated Magnet School District of Choice*. Unpublished Doctoral Dissertation, Seton Hall University, Seton.
- Asch, S. E. (1951). *Effect of Group Pressure Upon The Modification and Distortion of Judgments*. *Journal of Marketing Research*, 16, 394-400.
- Asch S. E. (1952). *“Social Psychology.”* New York: Prentice-Hall.
- Asch S. E. (1956). *“Studies of Independence and Conformity: A Majority of One Against a Unanimous Majority.”* *Psychological Monographs*, 70-79.
- Bauch, P. A. & Goldring, E. B. (1995). *Parent Involvement and School Responsiveness: Facilitating The Home-School Connection in Schools of Choice*. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 17(1), 1-21.
- Bearden, W. O. & Etzel, M. J. (1982). *Reference Group Influence on Product and Brand Purchase Decisions*. *Journal of Consumer Research*, 9, 183-194.
- Bearden, W. O, Netemeyer, R. G. & Teel, J. E. (1989). *Measurement of Consumer Susceptibility to Interpersonal Influence*. *Journal of Consumer Research*, 15(4), pp.473-481.
- Bickart, B. and Schinkler, R. M. (2001). *Internet Forums as Influential Sources of Consumer Information*. *Journal of Interactive Marketing*, 15(3), P31-40.
- Bierlein, L. A. (1993). *Controversial Issues in Educational Policy*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bikhchandani, S. and Sharma, S.(2000). *“Herd Behavior in Financial Markets : A Review,”* Working Paper, IMF Institute.
- Bolick, C. (2003). *The Key to Closing The Minority Schooling Gap: School Choice*.

- Bone, R. F. (1995). *Word-of-Mouth Effects on Short-Term and Long-Term Product Judgments*. *Journal of Business Research*, V(32), P213-223.
- Boyd, M. L. (2002). *School Choice: Perceptions of Magnet Schools and Charter School Principals in Georgia*. Unpublished Doctoral Dissertation. Georgia Southern University, Georgia.
- Bradley, H. (1996). *Parental Choice of School Choice in An Area Containing Grant-Maintained Schools*. *School Organization*, 16(1), 59-70.
- Burnkrant, R. E. & Cousineau, A. (1975). *Informational and Normative Social Influence in Buyer Behavior*. *Journal of Consumer Research*, 2, 206-214.
- Burzynski, M. H. and Bayer, D. J. (1977). *The Effect of Positive and Negative Prior Information on Motion Picture Appreciation*. *Journal of Psychology*, V(101), P215-218.
- Carnegie Foundation for The Advancement of Teaching (1992). *School Choice*. New Jersey: Carnegie Foundation.
- Churchill, G., & Surprenant, C. (1982). *An Investigation Into The Determinants of Customer Satisfaction*. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504.
- Cohen, J. B. & Golden, E. (1972). *Informational Social Influence and Product Evaluation*. *Journal of Applied Psychology*, 56 : 1, 54-59.
- Coleman, J. S. (1968). *The Concept of Equality of Educational Opportunity*. *Harvard Educational Review*, 38(1), 7-77.
- Constant, L. M. (2002). *School Choice and The Political Process: Interest Groups, Campaign Contributions and Roll Call Voting*. Unpublished Doctoral Dissertation. State University of Kentucky, Kentucky.
- Cooper, B. S. (1990). *Local School Reform in Great Britain and United States: Points of Comparison – Point of Departure*. *Educational Review*, 42(2), 134.
- Diener, Betty J. & Greyser, Stephen A. (1978). “*Consumer Views of Redress Needs*.” *Journal of Marketing*, 42(October): 21-27.
- Epstein, J. L. (1986). *Parents’ reactions to Teacher Practices of Parent Involvement*. *The Elementary School Journal*, 86(3), 277-294.
- Geoffrey, W. (1994). *Choice and Equity in Education*. London: Cassel.
- Gewirtz, S., Ball, S.J. & Bowe, R. (1995). *Market, Choice and Equity in Education*. Buckingham: Open University Press.
- Glenn, C. (1989). *Parent Choice and American Value*. In J. Nathan (Ed.), *Public School By Choice* (pp.41-54). St. Paul: The Institute for Learning and Teaching.

- Guba, E. & Lincoln, Y. (1985). *Naturalistic Inquiry*. CA: Sage.
- Gwinner, K. (2004). *Product Related Consumer-To-Consumer Communication Via The Internet*. Journal of Internet Marketing and Advertising, V1(2).
- Hanson, W. A. (2000). *Principles of Internet Marketing*. Ohio: South-Western College Publishing.
- Howe, K. R. & Welner, K. G. (2002). *School Choice and The Pressure to Perform*. Remedial & Special Education, 23(4), 212-221.
- Huang, J. H. & Chen, Y. F. (2006). *Herding in Online Product Choice*. Psychology and Marketing, 23 : 5, 413-428.
- Jones, T. O., and Sasser, W. E. (1995). *Why Satisfied Customers Defect*. Harvard Business Review. 73: 94-102.
- Katz, E. and Lazarsfeld, P. F. (1956). *Personal Influence: The Part Played By People In The Flow of Mass Communication*. New York: The Free Press.
- Kauffman, B. (2003). *School Choice-Really*. The American Enterprise, 14(3), 48.
- Knauer, V. (1992). *Increasing Customer Satisfaction*. New York: United States Office of Consumer Affairs.
- Lascu, D. & Zinkhan, G. (1999). *Consumer Conformity : Review and Applications for Marketing Theory and Practice*. Journal of Marketing Theory and Practice, 7 : 3, 1-12.
- Lee, Y. J. & Park, J. K. (2008). *The Mediating Role of Consumer Conformity in E-Compulsive Buying*. Advances in Consumer Research, 35, 387-392.
- Maddaus, J. (1990). *Parent Choice of School: What Parents Think and Do*. In C.B. Cazden (Ed.). *Review of Research in Education*, Vol. 16. Washington, DC: American Educational Research Association.
- Madrigal, R. (2000). *The Influence of Social Alliances With Sports Teams on Intentions To Purchase Corporate Sponsors' Products*. Journal of Advertising, 29 : 4, 13-24.
- Nathan, J. (Ed). (1989). *Public School by Choice*. St. Paul: The Institute for Learning and Teaching.
- OECD (1994). *School: A Matter of Choice*. Paris: OECD
- Oliver, R. L., Rust, R. T. & Varki, S. (1997). *Customer Delight: Foundations, Findings, and Managerial Insight*. Journal of Retailing, 73(3), 311-336. 43.
- Oliver, R. L. (1999). *Whence Consumer Loyalty?* Journal of Marketing, 63(4), 33-44.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, (1985). *A Conceptual Model of*

- Service Quality and Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50. 31.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, (1998). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Valarie .Zeithaml and Leonard L.Berry. (1994). "*Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications for Further Research*." Journal of Marketing , Vol.58,1,pp.111-124 64.
- Pincus, S. & Waters, L. K. (1977). *Informational Social Influence and Product Judgments*. Journal of Applied Psychology, 62, 615-619.
- Quicke, J. (1988).*The New Right and Education*. British Journal of Educational, 36(1), 5-20.
- Rawls, M. A. (1972). *A Theory of Justice*. Oxford: Clarendon Press.
- Raywid, M. A. (1987). *Public Choice, Yes!; Voucher, No!*. Phi Delta Kappan, 68(10), 762-769.
- Reid, K. S. (2003).*Federal Grants to Publicize Parents' school Choice Option*. Education Week, 23(9), 4.
- Rew, L., Bechtel, D. & Sapp, A. (1993). *Self as An Instrument in Qualitative Research*. Nursing Research, 16,300-301.
- Rinehart, J. B. & Lee, J. F. (1991). *American Education and The Dynamics of Choice*. New York, NY: Praeger.
- Rose, R. L.& Bearden, W. O. & Manning, K. C. (2001). *Attributions and Conformity in Illicit Consumption : The Mediating Role of Group Attractiveness*. Journal of Public Policy and Marketing, 20 : 1, 84-92.
- Salisbury, D. F. (2003). *Funding School Choice Programs*. USA Today Magazine, 132, 24-30.
- Singh, J. and Pandya, (1991). *Exploring The Effect of Consumers' Dissatisfaction Level on Complaint Behaviors*. European Journal of Marketing, V25(90), P7-21.
- Suh, J.C.& Yi,Y. (2006).*When Brand Attitudes Affect The Customer Satisfaction-Loyalty Relation : The Moderating Role of Product Involvement*.Journal of Consumer Psychology, 16(2), 145-155.
- Tinson, J. & Ensor, J. (2001). *Formal and Informal Reference Groups: An Exploration of Novices and Experts in The Maternity Services*. Journal of Consumer Behaviour,

1 : 2, 174-183.

- Tooley, J. (1997). *Choice and Diversity in Education: A Defense*. Oxford Review of Education, 23(1), 103-116.
- Tunmer, J. C. (1991). *Social Influence*. Milton Keynes: Open University Press.
- Walford, G. (1994). *Choice and Equity in Education*. London: Cassell.
- Walford, G. (1996). *School Choice and Quasi-market*. Oxford Studies in Comparative Education, 6(1), 7-16.
- West, A. (1994). *Choosing Schools – The Consumer's Perspective*. In M. J. Halstead (Ed.), *Parental Choice and Education*. London : Kogan.
- West, A. & Pennell H. (1997). *Educational Reform and School Choice in England and Wales*. Education Economics, 5(3), 285-305.
- Wirtz, J. and Patricia, C. (2002). *The Effects of Incentives, Deal Proneness, Satisfaction and The Strength on Word-of-Mouth Behavior*. International Journal of Service Industry Management, V13, P141-162.
- Woods, P. A., Bagley, C., & Glatter, R. (1998). *School Choice and Competition : Market in The Public Interest*. London: Routledge.
- Xu, Y., Robert, G., & Beatrice, V. H. (2006). *Customer Perception, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty Within Chinese Securities Business: Towards A Mediation Model for Predicting Customer Behavior*. Journal of Relationship Marketing, 5(4), 79-104.

附 錄

附錄一 調查問卷

魚池鄉家長選擇幼兒園的因素探討調查問卷

問卷編號_____

親愛的家長，您好：

十分感謝您願意撥空填寫此份問卷。本問卷之目的在於瞭解南投縣魚池鄉公立國小附設幼兒園家長為子女選擇學校的因素，以作為學校經營方向及有關單位之參考。本調查結果僅作學術研究之用，個別資料將絕對保密，敬請放心填答。

您的意見非常寶貴，由於您的協助，本研究方能完成，填答完成後，請貴子弟交回給班上老師彙整，以作為參考改進之依據。再次感謝您的協助！

敬祝 健康 喜樂 平安

南華大學國際事務與企業學系公共政策研究所

指導教授 張子揚 博士

研究生 周玲玉 謹啟

中華民國一百零八年十二月

【第一部分】家長基本資料

作答說明：請根據您的實際情形在適當的 中打「✓」。

1. 您與學生的關係：(1) 父親 (2) 母親 (3) 其他 (請填寫) _____
2. 您的年齡：(1) 30 歲以下 (2) 31~40 歲 (3) 41~50 歲 (4) 50 歲以上
3. 您的教育程度：(1) 國中(含)以下 (2) 高中職
(3) 專科/大學畢 (4) 碩士(含)以上
4. 您的職業：(1) 農 (2) 工 (3) 商 (4) 專業執業 (醫師/律師/會計師...)
(5) 服務業 (6) 軍公教 (7) 家管 (8) 其他
5. 平均每月家庭總收入：
(1) 50,000 元以內 (2) 50,001-100,000 元
(3) 100,001-150,000 元 (4) 150,001 元以上
6. 家中的子女人數：(1) 1 人 (2) 2 人 (3) 3 人(含)以上

7. 子女就讀學區情形：

(1) 學區內就讀 (2) 越區就讀 (不是住家的學區)

【第二部份】家長選擇學校因素

作答說明：請根據您個人的看法在適當的 中打「✓」。

題 目	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
回答問題時，請於每一個題目前加入： 「我讓孩子就讀這所幼兒園是因為……」					
1、學校距離住家較近。	<input type="checkbox"/>				
2、學校離父母的工作地點很近。	<input type="checkbox"/>				
3、家人接送孩子很方便。	<input type="checkbox"/>				
4、孩子上下學的學校週邊交通很安全。	<input type="checkbox"/>				
5、校外安親班或補習班接送的便利性。	<input type="checkbox"/>				
6、親友的推薦而來就讀的。	<input type="checkbox"/>				
7、受學校各種宣傳方式的吸引。	<input type="checkbox"/>				
8、孩子的朋友也就讀這所學校。	<input type="checkbox"/>				
9、孩子能在此快樂的學習。	<input type="checkbox"/>				
10、孩子喜歡這所學校。	<input type="checkbox"/>				
11、學校獲獎紀錄或評鑑結果優異。	<input type="checkbox"/>				
12、校長的辦學理念及領導卓越。	<input type="checkbox"/>				
13、學生的校外競賽成果優異。	<input type="checkbox"/>				
14、畢業校友表現佳。	<input type="checkbox"/>				

題 目	非常 同意	同 意	尚 可	不 同 意	非 常 不 同 意
回答問題時，請於每一個題目前加入： 「我讓孩子就讀這所幼兒園是因為……」					
15、學校的學習風氣佳。	<input type="checkbox"/>				
16、學校的教學設備完善。	<input type="checkbox"/>				
17、學校的環境整潔美觀。	<input type="checkbox"/>				
18、學校的建築規劃有特色。	<input type="checkbox"/>				
19、學校所處的社區環境很優質。	<input type="checkbox"/>				
20、校園管理的安全性高。	<input type="checkbox"/>				
21、學校的規模很適當（如：空間大小、班級數、班級人數）	<input type="checkbox"/>				
22、學校的收費較便宜。	<input type="checkbox"/>				
23、教師的專業素質高。	<input type="checkbox"/>				
24、教師能與家長建立良好的互動關係。	<input type="checkbox"/>				
25、師資穩定、流動率低。	<input type="checkbox"/>				
26、教師的平均年齡較其他學校年輕。	<input type="checkbox"/>				
27、教師對孩子的照顧很細心。	<input type="checkbox"/>				
28、課程規劃與設計有特色。	<input type="checkbox"/>				

題 目	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
回答問題時，請於每一個題目前加入： 「我讓孩子就讀這所幼兒園是因為……」					
29、教師的教學品質受肯定。	<input type="checkbox"/>				
30、教師重視學生的品格養成。	<input type="checkbox"/>				
31、學校提供多樣的學習體驗（如：主題教學、學習區、生教/環保/、節慶活動、愛心義賣活動…）	<input type="checkbox"/>				
32、學校提供多元的課後活動（如：才藝班、照顧）	<input type="checkbox"/>				
33、學校提供完善的教育資源（如：故事志工、晨光家長、補救教學志工……）。	<input type="checkbox"/>				
34、學校與社區的互動良好。	<input type="checkbox"/>				

本問卷至此全部結束，煩請您再次檢視是否有漏答之題目。

非常感謝您的協助與提供寶貴的意見！

附錄二 訪談同意書

親愛的家長您好：

我是周玲玉，現在是南華大學國際事務與企業學系共政策研究碩士班的學生，在張子揚教授的指導下，目前正進行關於「家長選擇子女就讀幼兒園的因素探討」論文研究。採取的研究方法以深入訪談為主，期望透過此研究深入了解家長對孩子教育的期待與需求。

我們每次訪談時間約 15-20 分鐘，預計訪談 1-2 次，依照研究需要進行調整。為利於事後的研究分析工作，將徵求您的同意後，每次的訪談過程中都將錄音，錄音內容僅供資料分析之用，全部保密，於研究結束後，統一將錄音檔銷毀。

談話內容僅供研究，亦會將辨識出個人身分的資料全部保密，以保護您的個人隱私。訪談結束後，內容將謄寫成逐字稿，並經您的確認後再行使用。

若訪談過程中有任何涉及個人隱私或不便他人知曉的部分，受訪者可以拒絕回答或是錄音。錄音內容及本訪談同意書僅供資料分析之用途，全部保密，以維護您的個人隱私。

若您願意接受訪談，請於同意書上簽名，非常感謝您的協助！

受訪者：_____（簽名）

研究者：_____（簽名）

時間：____年____月____日

（一式兩份，參與研究者、研究者各執一份）

附錄三 訪談題綱

- 一、請問您為孩子選擇就讀東光國小附設幼兒園的的過程中曾經考慮過哪些因素?您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼的呢?
- 二、請您進一步說明您剛剛說學校很好，那個好的意思是哪裡好呢?
(學校特色、環境因素、設備因素、師資優良、校園聞風)
- 三、您是您是如何獲得我們學校的資訊?? (提示：街坊鄰居口耳相傳、親戚朋友、傳單、Linef 群組體、FB 粉絲頁、學校網站、學校家訪、親自走訪校園等)
- 四、您獲得那個資訊的過程為何? (提示：閒聊、碰巧知道、專程去問、專程上網等)
- 五、您有把東光國小附幼和其附幼做過比較嗎?
若答無，則問：
 - 5a. 不做比較是因為什麼原因? (提示：太忙、無從得知別校的資訊、不重要、不想比等) 若答有，則問：
 - 5b. 請您比較東光附設幼兒園及其他附設幼兒園的優點各為何?
 - 5c. 東光附幼及其他附設幼兒園的缺點各為何?
- 六、您覺得學校的課程有哪些特色?
- 七、教學效能因素方面? (例如：教學品質、學校課程、教學方法、學生人數等等)

附錄四 訪談逐字稿

1	※訪談紀錄編號：20200305-A	
2	訪談對象：學生之母親	
3	訪談時間：9：00-9：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	校園風聞 實地參觀
6	訪談對象 A（以下簡稱 A）：好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子	
8	剛好是這學期新生，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您了！	
9	也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱私	
10	上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫	
11	停回答，好嗎？	
12	A：（笑）。沒關係沒關係！我今天剛好較有空，你可以盡量提出問題。	
13	師：您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	
14	A： <u>因為這裏風評很好。而且我覺得快樂開心最重要，還沒來這所學校</u>	
15	<u>前，曾到學校參觀，碰到老師（指我），跟老師談話溝通之後，就</u>	
16	<u>很喜歡這裡，很希望孩子被錄取，覺得孩子來這裡上學應該會很快</u>	
17	<u>樂。</u>	
18	師：是喔，那在您未參觀學校前，您是怎麼知道東光國小附幼很好的？	有刻意比較
19	您獲得那個資訊的過程為何？是閒聊還是碰巧知道？或是專程去	
20	問人？或是專程上網呢？	
21	A： <u>平常閒聊都會說，倒是沒有專程去問。是聽朋友說這裡很好，大家</u>	課程特色
22	<u>都想排隊進來，如果沒有先來報名會擠不進來，好希望孩子能進來</u>	
23	<u>就讀喔！</u>	
24	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？	
25	A：有。	
26	師：您家附近也有公立附幼，您為什麼沒有選擇去那裏就讀呢？	
27	A： <u>那裏的校區髒亂，戶外草很長，也沒在整理，教室環境不 OK，小</u>	
28	<u>朋友上課跑來跑去沒規矩；這裡環境寬敞，校園優美，戶外有一大片</u>	
29	<u>綠綠的草地，教室也常消毒，比較注重衛生，孩子的常規教得很好。</u>	
30	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
31	A： <u>就是學期初老師都會發主題課程的內容上甚麼，給我們看，常常辦</u>	
32	<u>親子活動，我很喜歡來參加，覺得很特別。</u>	

33	師：除了鄰居跟您說學校的好處，還有其他的資訊來源嗎？	LINE 群組
34	A：有。 <u>因為鄰居的小孩都讀這裡，所以我加他們的 LINE，就間接加</u>	
35	<u>到東光國小的群組裡，每天會看到老師上課時的照片，還有點心</u>	
36	<u>吃甚麼、定期消毒環境…等等資訊。大家都說讀這邊不錯，我就</u>	
37	<u>趕快來報名。</u>	
38	師：那別的學校有 LINE 的群組嗎？ A：好像也有！不過我不喜歡。	
39	師：為什麼呢？	
40	A：總感覺沒有像東光國小那麼用心。	
41	師：謝謝您的褒獎，我們會更加努力回饋給您喔！	
42	我的訪問就到這邊，謝謝您！	



1	※訪談紀錄編號：20200305-B		
2	訪談對象：學生之母親		
3	訪談時間：16：00-16：20		
4	訪談逐字稿：	編碼	
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。		
6	訪談對象 B（以下簡稱 B）：好。		
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子剛		
8	好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您了！		
9	也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱私上		
10	的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫停回		
11	答，好嗎？		
12	B：(笑)。好的，沒問題，有甚麼我可以幫忙的，你儘管問。		
13	師：您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？		
14	B： <u>我公公認識校長，去年來參觀之後，就很喜歡這裡的環境、設備，覺</u>		環境、設備
15	<u>得一定要讓孩子來這裡讀書，可是那時候小幼班人數還太多，我們無</u>		
16	<u>法進來，校長說先報名，今年才讓我們進來的。</u>		
17	師：是喔，那在您未參觀學校前，您是怎麼知道東光國小附幼很好的？您		
18	獲得那個資訊的過程為何？是閒聊還是碰巧知道？或是專程去問		
19	人？或是專程上網呢？		
20	B： <u>小朋友要入學，我去問校長。校長帶我們去參觀學校，但老師說因為</u>		資訊來源朋友 實地參觀
21	<u>學生有名額限制，小幼班額滿了，所以我們先報名，等下學期有機會</u>		
22	<u>再進來讀的。</u>		
23	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？		
24	B：沒有耶！		
25	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？		
26	B： <u>活動很多樣性，像萬聖節、聖誕節、主題課程、運動會、母親節、才</u>		課程特色
27	<u>藝晚會，都會邀請家長參加，每一次的親子活動我都會來，感覺很有</u>		
28	<u>趣也很有意義。</u>		
29	師：有關老師的年齡，您有什麼看法？		
30	B：還好。老師雖然年齡大一點，但是經驗比較豐富啊。		
31	師：謝謝您的褒獎，我們會更加努力回饋給您喔！		
32	我的訪問就到這邊，謝謝您！		

1	※訪談紀錄編號：20200306-C	
2	訪談對象：學生之祖母	
3	訪談時間：9：00-9：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	
6	訪談對象 C（以下簡稱 C）：好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孫子	
8	剛好是越區就讀的幼生，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您	
9	了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您	
10	隱私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可	
11	以暫停回答，好嗎？	
12	C：好喔，沒關係！我今天剛好比較有空，你可以提出問題來問我。	
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	
14	C： <u>因為我聽朋友說這裡的老師很會帶孩子，常規很好，00 的爸媽在外</u>	校園風聞
15	<u>地做生意很忙，平常都由我跟他阿公帶，我家附近的 00 也在這裡讀。</u>	
16	師：是喔，那在您未參觀學校前，您是怎麼知道東光國小附幼很好的？	
17	您獲得那個資訊的過程為何？是閒聊還是碰巧知道？或是專程去問	
18	人？或是專程上網呢？	
19	C： <u>東光國小是我的母校，地震後改建，變得更漂亮了。離開這裡很多年</u>	資訊來源親戚
20	<u>了，我最近幾年才搬回來魚池住，很多學校的相關資訊，是學校附</u>	
21	<u>近的親戚告訴我的。</u>	
22	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？	
23	C：有。	
24	師：您家附近也有公立附幼，您為什麼沒有選擇去那裏就讀呢？	
25	C：那裏的風評不好，老師沒有認真辦學，戶外看起來很凌亂，老師沒精	有刻意比較
26	神的感覺。	
27	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
28	C： <u>生活自理的訓練，讓孩子進步很多，以前我家 00 動作很慢、很被動，</u>	課程特色
29	<u>經過一年的訓練，現在進步很多，會把自己的東西收好。</u>	
30	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在呢？	
31	C：這裡的老師都具有專業合格證書，教學很有方法。這所學校是很優秀	
32	的，老師教學都很認真，以前我的孩子都在這所學校畢業，感覺學	
33	校很好。	
34	師：謝謝您的褒獎，我們會更加努力回饋給您喔！	
35	我的訪問就到這邊，謝謝您！	

1	※訪談紀錄編號：20200306-D		
2	訪談對象：學生之母親		
3	訪談時間：16：00-16：20		
4	訪談逐字稿：	編碼	
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。		
6	訪談對象 D（以下簡稱 D）：好。		
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子剛好是這學期新生，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫停回答，好嗎？		
8			校園風聞
9	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子剛好是這學期新生，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫停回答，好嗎？		
10			資訊來源專程去問
11	D：好啊。你可以問問題。		
12	師：您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？		有刻意比較
13	D：那時候是因為我的老大要在這裡讀小一，老二也在這裡讀中班，覺得學校老師很專業，都是受過幼兒教育專業訓練的老師，可以把孩子帶得很好，所以老三也繼續讓他讀這裡。		
14	師：是喔，那在您未參觀學校前，您是怎麼知道東光國小附幼很好的？您獲得那個資訊的過程為何？		環境佳
15	D：有。我有專程打電話去問。		
16	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？		校園風聞
17	D：有。		
18	師：您以前在別家公立附幼，為什麼現在選擇在這裡就讀呢？		課程特色
19	D：他校沒有那麼多樣的活動，教學呆板沒變化，常規秩序一團亂，老師一邊說故事，孩子一邊在旁跑來跑去。而且他校 00 的老師，對家長的態度不佳，沒有被尊重的感覺。		
20	師：嗯！（點頭）		
21	D：我是前年才搬進來的，就為了讀你們學校，我連工作都找好了，結果前年還是沒排到…，還好去年終於可以進來讀了，就覺得這裡的老師不一樣，很會教，他們以前的學校都不會教孩子自己收東西，教室也很亂，但是這裡很乾淨。		
22	D：而且我之前來學校幫孩子辦理轉學，主任好客氣ㄟ，馬上幫我辦，感覺學校的老師及主任都滿隨和的，感覺不錯！		
23	師：是喔！謝謝您的誇獎。那您覺得學校的課程有哪些特色呢？		
24	D：常規很重要，常規教得很好，我的孩子以前很皮，不聽話，喜歡跑來跑去，看他來上學後，會乖乖的坐在位子上聽故事。		
25	師：謝謝您提供給我的資訊，我們會更加努力回饋給您喔！我的訪問就到這邊，謝謝您！		
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			

1	※訪談紀錄編號：20200309-E	
2	訪談對象：學生之母親	
3	訪談時間：9：00-9：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	<p>資訊來源親戚朋友</p> <p>接送問題</p> <p>校園風聞</p> <p>課程特色</p>
6	訪談對象 E（以下簡稱 E）：好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子剛	
8	好是這學期新生，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您了！也請	
9	您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱私上的困	
10	擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫停回答，	
11	好嗎？	
12	E：（笑）。好喔！我今天剛好有空，你可以盡量提出問題。	
13	師：您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？您怎麼知道學校的好呢？	
14	E： <u>我是因為好朋友的孩子在這裡讀，說這裡很好，介紹我來的，而且我</u>	
15	<u>以前也是在這裡畢業的。還有我孩子的表哥（指表嫂的孩子）前年剛</u>	
16	<u>從這裡畢業，我表嫂也說這裡很好。</u>	
17	師：是喔，我知道您現在住得比較遠，那您覺得從你家裡到學校接送便利	
18	嗎？	
19	E： <u>還好！我跟我表嫂輪流開車接送孩子。</u>	
20	師：有關教學品質，您有什麼看法？	
21	E： <u>這裡的學生看起來很乖，不會很浮躁，放學的時候都會很有秩序地排</u>	
22	<u>隊，小朋友的規矩教得很好。</u>	
23	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
24	E： <u>主題課程不錯，會依每次的主題做不同的內容活動，還會邀請我們去</u>	
25	<u>參加。</u>	
26	師：謝謝您的褒獎，我們會更加努力回饋給您喔！	
27	我的訪問就到這邊，謝謝您！	

1	※訪談紀錄編號：20200309-F	
2	訪談對象：學生之母親	
3	訪談時間：16：00-16：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	<p>資訊來源朋友 fb 網頁</p> <p>LINE 群組</p> <p>接送問題</p> <p>教學效能</p> <p>課程特色</p>
6	訪談對象 F（以下簡稱 F）：好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子	
8	剛好是這學期新生，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您了！	
9	也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱私	
10	上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫	
11	停回答，好嗎？	
12	F：（笑）。好喔！沒問題，你可以盡量問。	
13	師：您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	
14	F： <u>是因為我家附近的孩子很多都來這裡讀，聽說這裡都要排隊進來，我</u>	
15	<u>怕沒辦法排進來，所以孩子 1 歲多就先寫報名表了，我等好久喔！</u>	
16	<u>而且我看到學校網頁上 fb 的活動，覺得很不錯。</u>	
17	師：是喔，那在您未參觀學校前，您是怎麼知道東光國小附幼很好的？	
18	您獲得那個資訊的過程為何？是閒聊還是碰巧知道？或是專程去問	
19	人？或是專程上網呢？	
20	F： <u>我朋友有學校 line 群組，邀請我加入，我都會上去看，你們每天都把</u>	
21	<u>課程活動、點心照、消毒記錄上傳到群組，覺得你們好用心喔！</u>	
22	師：是喔，我知道您現在住得比較遠，那您覺得從你家裡到學校接送便	
23	利嗎？	
24	F： <u>我在街上做生意，離學校較遠，但是我們還是覺得每天接送沒關係。</u>	
25	師：有關老師的教法，您有什麼看法？	
26	F： <u>教學生，是老師的專業，我很信任老師。</u>	
27	師：有關教學品質，您有什麼看法？	
28	F： <u>這裡的老師很有辦法，我的孩子在家為了不吃藥問題哭鬧半小時，來</u>	
29	<u>這裡看到老師，一秒就馬上喝完藥水，我很佩服老師。</u>	
30	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
31	F： <u>我喜歡學校辦的親子活動，我們可以參與孩子的課程。</u>	
32	師：謝謝您的褒獎，我們會更加努力回饋給您喔！	
33	我的訪問就到這邊，謝謝您！	

1	※訪談紀錄編號：20200310-G	
2	訪談對象：學生之母親	
3	訪談時間：9：00-9：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	校園風聞 實地參觀 資訊來源朋友 有刻意比較 課程特色
6	訪談對象 G（以下簡稱 G）：好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子	
8	剛好是這學期新生，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您了！	
9	也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱私	
10	上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫	
11	停回答，好嗎？	
12	G：（笑）。好喔！沒問題，我今天剛好較有空。	
13	師：您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	
14	G： <u>聽說這裡都要排隊進來，所以趕快來寫報名表，因為哥哥讀這裡，覺</u>	
15	<u>得很好，讓弟弟也讀這裡（他哥哥也在這裡畢業）。</u>	
16	師：是喔，那在您未參觀學校前，您是怎麼知道東光國小附幼很好的？	
17	您獲得那個資訊的過程為何？是閒聊還是碰巧知道？或是專程去問	
18	人？或是專程上網呢？	
19	G： <u>是聽朋友說這裡很好，大家都想排隊進來，如果沒有先來報名會擠不</u>	
20	<u>進來！</u>	
21	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？	
22	G：有。	
23	師：您家附近也有公立附幼，您為什麼沒有選擇去那裏就讀呢？	
24	G：那裏的環境沒有這裡這麼舒適。	
25	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
26	G： <u>我喜歡學校辦的親子活動，很有趣，我每次都會來參加。</u>	
27	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在呢？	
28	G： <u>孩子參加課後留園可以讓我安心工作，晚一點來接孩子。</u>	
29	師：對學校有沒有期的建議呢？	
30	G：沒有，謝謝老師用心照顧我的孩子。	
31	師：謝謝您的褒獎，我們會更加努力回饋給您喔！	
32	我的訪問就到這邊，謝謝您！	

1	※訪談紀錄編號：20200310-H	
2	訪談對象：學生之祖母	
3	訪談時間：16：00-16：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	<p>校園風聞 資訊來源朋友</p> <p>實地參觀</p> <p>有刻意比較</p> <p>課程特色</p> <p>校園風聞</p>
6	訪談對象 H（以下簡稱 H）：好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您了！	
8	也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫停回答，好嗎？	
9	H：(笑)。好喔！可以，我今天剛好較有空。	
10	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	
11	H：因為朋友的孩子在這裡讀得不錯，介紹我進來的，雖然我家旁邊就有一所國小附幼了，可是我還是比較喜歡這裡。	
12	師：您怎麼知道學校的好呢？	
13	H：哥哥早就在這裡讀了，讀得不錯，弟弟也讓他過來，兩兄弟有伴。	
14	師：是喔！您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？	
15	H：開車接送還可以。	
16	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？	
17	H：有。	
18	師：您家附近也有公立附幼，您為什麼沒有選擇去那裏就讀呢？	
19	H：那裏的環境不好，教室太狹小，戶外也沒有這麼寬的草地可以玩。	
20	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
21	H：基本上我喜歡學校辦的每個活動，但是如果問我特色課程的話，我會喜歡主題活動，到最後有一個成果發表，展現孩子的能力，看到他們成長的軌跡。	
22	師：對學校運作方面有沒有您有什麼看法呢？	
23	H：聽說學校老師親切健談，很好相處。這裡的老師都很資深，大家彼此感情很好，流動率低，老師很親切。學校氣氛感覺蠻和諧的，主任及老師對待家長很客氣。	
24	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在？	
25	H：沒有，謝謝老師用心照顧我的孩子。	
26	師：謝謝您的褒獎，我們會更加努力回饋給您喔！	
27	我的訪問就到這邊，謝謝您！	
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		

1	※訪談紀錄編號：20200311-I		
2	訪談對象：學生之母親		
3	訪談時間：9：00-9：20		
4	訪談逐字稿：	編碼	
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。		
6	訪談對象 I（以下簡稱 I）：好。		
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子		
8	剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您		
9	了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您		
10	隱私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可		
11	以暫停回答，好嗎？		
12	I：(笑)。好的！可以，我今天剛好較有空。		
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？		
14	I： <u>因為我孩子的二個表哥都在這裡就讀，他們讀得不錯，所以我就來報</u>		校園風聞
15	<u>名了。</u>		資訊來源親戚
16	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？		
17	I： <u>因為跟 00 是好朋友，他們讀得不錯，介紹我來的。</u>		資訊來源朋友
18	師：是喔！您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？		
19	I： <u>比較遠，我跟表嫂輪流開車接送。</u>		
20	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？		
21	I：有。		
22	師：您家附近也有公立附幼，您為什麼沒有選擇去那裏就讀呢？		
23	I：那裏的環境、設備沒有這裡好，戶外也沒有這麼寬的草地可以玩。		有刻意比較
24	師：有關教學品質，您有什麼看法？		
25	I： <u>我覺得品質就是，這裡的孩子都很穩定，上課會專心，規矩很好，有</u>		
26	<u>樣學樣，整個氣氛會影響孩子學習的效果。</u>		
27	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？		
28	I： <u>在地文化的課吧！會帶孩子到校外去參觀、體驗，回學校團討，邀請</u>		課程特色
29	<u>家長進班帶活動…等等。</u>		
30	師：對學校運作方面有沒有您有什麼看法呢？		
31	I： <u>老師會親切自然的跟我談孩子的學習狀況，讓我很放心把孩子交給老</u>		校園風聞
32	<u>師。</u>		
33	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在？		
34	I：沒有。學習氣氛很好，老師流動率低。		
35	師：謝謝您的褒獎，我們會更加努力回饋給您喔！		
36	我的訪問就到這邊，謝謝您！		

1	※訪談紀錄編號：20200311-J		
2	訪談對象：學生之祖父		
3	訪談時間：16：00-16：20		
4	訪談逐字稿：	編碼	
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。		
6	訪談對象 J（以下簡稱 J）：好。		
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子		
8	剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您		
9	了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您		
10	隱私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可		
11	以暫停回答，好嗎？		
12	J：（笑）。好的！可以。		
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？		
14	J： <u>孩子的父母都忙於工作，我負責接送，這所學校雖然離家較遠，但是</u>		校園風聞
15	<u>口碑不錯，孩子也喜歡來校上學。他還有一個妹妹，年齡還沒到，但</u>		
16	<u>是也要先來報名。</u>		
17	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？		
18	J： <u>很多朋友說這裡很好，我們就來了。</u>		資訊來源朋友
19	師：是喔！您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？		
20	J： <u>雖然這裡離我家較遠，但是我可以開車接送孩子沒關係，這不是最重</u>		
21	<u>要的。</u>		
22	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？		
23	J：有。		
24	師：您家附近也有公立附幼，您為什麼沒有選擇去那裏就讀呢？		
25	J：那裏的環境平常都沒在整理，設備沒有這裡好，戶外也沒有這麼寬的		有刻意比較
26	草地可以玩。		
27	師：有關學校的校舍建築，您有什麼看法？		
28	J： <u>這裡的環境實在太好了，就像森林小學一樣，戶外有一片大草原，下</u>		環境好
29	<u>課時孩子可以在這裡自由奔跑，一進校門就感覺很寬闊，我們家 00</u>		
30	<u>早上跟哥哥去上學，最喜歡的就是戶外的娃娃家，她可以在裡面玩很</u>		
31	<u>久都叫不回去。</u>		
32	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？		
33	J： <u>課程我沒意見，只要他每天快樂的玩就好了。</u>		課程特色
34	師：對學校運作方面有沒有您有什麼看法呢？		
35	J： <u>每次帶孩子來上學，經過校園，會感覺校園很平和，國小孩子很安靜</u>		校園風聞
36	<u>地在晨讀。</u>		
37	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在？		
38	J：老師會很注意孩子的安全，而且細心的觀察班上每個孩子的動態。		校園風聞

39	師：謝謝您的褒獎及提供給我這麼多訊息，我們會更加努力回饋給您喔！	
40	我的訪問就到這邊，謝謝您！	



1	※訪談紀錄編號：20200312-K	
2	訪談對象：學生之祖母	
3	訪談時間：9：00-9：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	<p>校園風聞</p> <p>資訊來源鄰居朋友</p> <p>校園風聞</p> <p>有刻意比較</p> <p>環境好設備佳</p> <p>課程特色</p>
6	訪談對象 K（以下簡稱 K）：好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子	
8	剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您	
9	了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱	
10	私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫	
11	停回答，好嗎？	
12	K：（笑）。好的！可以。	
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	
14	K： <u>以前大家都說這裡很好啊！要我趕快來報名。</u>	
15	<u>後來，姊姊在一年級讀書，學校很好，妹妹跟姊姊一起來讀，很方</u>	
16	<u>便。</u>	
17	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？	
18	K： <u>很多朋友說這裡很好，我們就來了。</u>	
19	<u>附近鄰居的小孩都讀這裡，大家都說很好，而且我們的老大也是去年</u>	
20	<u>從這裡畢業，現在讀一年級，所以老二繼續讀這裡。</u>	
21	<u>我每天放學時，來學校接孩子，看到學生在學校大門前的隊伍排得很</u>	
22	<u>整齊，一個個都乖乖地排好隊伍，等候家長簽名再帶回家，秩序超好</u>	
23	<u>的。</u>	
24	師：是喔！您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？	
25	K： <u>雖然這裡離我家較遠，但是我可以開車接送孩子沒關係，每天來回約</u>	
26	<u>15分鐘還好。</u>	
27	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？	
28	K：有。	
29	師：您家附近也有公立附幼，您為什麼沒有選擇去那裏就讀呢？	
30	K：那裏的環境平常都沒在整理，戶外雜草很多，看了很不舒服。	
31	師：有關學校的環境設備，您有什麼看法？	
32	K： <u>校園很漂亮，我看學校常常在整理，很清幽，不會有髒亂的感覺。</u>	
33	K： <u>教室設備很齊全，有好幾台冷氣（共5台），夏天很熱，可以吹冷氣，</u>	
34	<u>我家00很會流汗，很怕熱，她回來都會跟我說「我們今天有吹冷氣，</u>	
35	<u>很涼，很舒服喔！」</u>	
36	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
37	K： <u>老師會用主題的方式教學，很ok啊！而且每天都會把上課的活動發</u>	
38	<u>布在fb上，我都會上上去按讚。</u>	

39	師：是否還有其他上面沒提到的因素呢？	校園風聞
40	K： <u>還有老師能適當輔導孩子的不良行為，規矩教得很好。</u>	
41	師：謝謝您的褒獎及提供給我這麼多訊息，我們會更加努力回饋給您喔！	
42	我的訪問就到這邊，謝謝您！	



1	※訪談紀錄編號：20200312-L		
2	訪談對象：學生之祖母		
3	訪談時間：16：00-16：20		
4	訪談逐字稿：	編碼	
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。		
6	訪談對象 L（以下簡稱 L）：好。		
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子		
8	剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您		
9	了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱		
10	私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫		
11	停回答，好嗎？		
12	L：（笑）。好的！可以。		
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？		
14	L： <u>我孫子以前讀的學校我不喜歡，想要換學校，有人說這裡很好，老師</u>		校園風聞
15	<u>很會照顧孩子，所以我就來了。</u>		
16	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？		
17	L： <u>鄰居說這裡很好，我那時還專程跑來找你，你記得嗎？</u>		專程去問
18	師：對！我記得啊！謝謝您這麼褒獎我們。		
19	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？		
20	L：有。		
21	師：有甚麼不一樣嗎？		
22	L： <u>他校的老師不夠細心，我孫子去那裡讀書，一直在感冒生病住院，老</u>		有刻意比較
23	<u>師還常常給他吃巧克力。</u>		
24	師：是喔！那您覺得我們學校哪裡很好呢？對於學校的環境設備，您有		
25	什麼看法？		
26	L： <u>教室設備很好，有好幾台冷氣，還有大電視，教室每天消毒，很乾淨。</u>		設備佳
27	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？		
28	L： <u>學校有很多玩具，小朋友喜歡玩角落遊戲，應該會玩得很開心。</u>		課程特色
29	師：是否還有其他上面沒提到的因素呢？		
30	L： <u>我覺得你們都很有經驗也很有熱忱對，一個老師的教學經驗與教學熱</u>		校園風聞
31	<u>忱同樣重要，只有教學經驗而沒有教學熱忱，就不能讓學生感受到</u>		
32	<u>老師的愛；只有教學熱忱而沒有教學經驗，就會常常做沒有效果的</u>		
33	<u>教學。所以丫，我認為這二個都很重要啦！</u>		
34	師：謝謝您對我們的信任與支持且提供給我這麼多訊息，我們會更加努		
35	力回饋給您喔！我的訪問就到這邊，謝謝您！		

1	※訪談紀錄編號：20200313-M	
2	訪談對象：學生之母親	
3	訪談時間：9：00-9：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	<p>校園風聞</p> <p>資訊來源超商 店員</p> <p>接送</p> <p>有刻意比較</p> <p>環境好 設備佳</p> <p>課程特色</p> <p>校園風聞</p>
6	訪談對象 M（以下簡稱 M）：好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子	
8	剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您	
9	了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱	
10	私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫	
11	停回答，好嗎？	
12	M：（笑）。好的！可以。	
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	
14	M：因為大家都說這裡很好啊！要我趕快來報名。	
15	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？	
16	M：我是去魚池街上的超商買東西時，那個店員介紹我來這裡讀的，她	
17	<u>說她的孩子之前也在這裡讀，現在已經上一年級了。</u>	
18	師：是喔！您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？	
19	M： <u>這裡離我家較遠，我不會開車，但是我家鄰居的孩子就讀這裡的一</u>	
20	<u>年級，有時候我會拜託他們放學時間幫我載孩子回家。</u>	
21	師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？	
22	M：有。	
23	師：您家附近也有公立附幼，您為什麼沒有選擇去那裏就讀呢？	
24	M：那裏的環境我不喜歡，學生的常規不好，教室亂七八糟。	
25	師：有關學校的環境設備，您有什麼看法？	
26	M： <u>校園很寬廣，孩子如果每天可以在戶外草地上玩，應該會很開心。</u>	
27	<u>還有教室設備很舒適，有好幾台冷氣，也有空氣清淨機、紫外線消</u>	
28	<u>毒燈，以及很多新玩具、教具，我們家 00 能來上學，實在是太幸運</u>	
29	<u>了。</u>	
30	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
31	M： <u>運動會、母親節、才藝晚會、角落活動，都是特色啊！</u>	
32	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在？	
33	M： <u>老師會在上放學時間跟家長說孩子一天的狀況，讓我有所依據。</u>	
34	師：謝謝您的褒獎及提供給我這麼多訊息，我們會更加努力回饋給您喔！	
35	我的訪問就到這邊，謝謝您！	

1	※訪談紀錄編號：20200313-N	
2	訪談對象：學生之母親	
3	訪談時間：16：00-16：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	<p>校園風聞</p> <p>專程上網查 實地參觀</p> <p>接送</p> <p>環境好 設備佳</p> <p>課程特色</p>
6	訪談對象 N（以下簡稱 N）好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子	
8	剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您	
9	了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱	
10	私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫	
11	停回答，好嗎？	
12	N：（笑）。好的！可以。	
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	
14	N： <u>因為大家都說這裡很好啊！要我趕快來報名。其實我家隔壁就有附幼</u>	
15	<u>了，可是環境不好，階梯太多，坡度太大，那時候 00 還小，我怕他</u>	
16	<u>還不太會走路，如果跌倒滾下來很危險，還是東光好，寬寬的草地，</u>	
17	<u>教室也很大，所以我就決定讓她讀這裡。</u>	
18	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？	
19	N： <u>我是從手機上查學校網頁，看到環境很好，比我家隔壁這所學校環境</u>	
20	<u>好太多了，所以決定去參觀，實地觀察後，決定讀這裡。</u>	
21	師：是喔！您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？	
22	N： <u>還好，我目前請育嬰假在家顧弟弟，有空就會過來接送孩子，時間上</u>	
23	<u>還可以配合。</u>	
24	師：您剛剛說您家附近也有公立附幼，請問您是甚麼原因沒有選擇讓孩	
25	子去那裏就讀呢？	
26	N：那裏的環境我不喜歡，教室好小好擁擠，感覺很不舒服。	
27	師：有關學校的環境設備，您有什麼看法？	
28	N： <u>教室空間很大，很乾淨，有空氣清淨機、有紫外線消毒燈、視聽設備，</u>	
29	<u>覺得孩子可以有這麼棒的環境，是很幸福的。</u>	
30	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
31	N： <u>萬聖節活動、運動會、母親節，都有邀請家長一起參與。</u>	
32	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在？	
33	N：嗯！應該沒有了。	
34	師：謝謝您的褒獎及提供給我這麼多訊息，我們會更加努力回饋給您喔！	
35	我的訪問就到這邊，謝謝您！	

1	※訪談紀錄編號：20200316-O	
2	訪談對象：學生之母親	
3	訪談時間：9：00-9：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	接送 學校同事 實地觀察 環境好 設備佳 課程特色
6	訪談對象 O（以下簡稱 O）好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子	
8	剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您	
9	了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱	
10	私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫	
11	停回答，好嗎？	
12	O：（笑）。好的！可以。	
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	
14	O： <u>工作在這裡，孩子讀這裡，就會很放心，不用等下班趕著去接孩</u>	
15	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？	
16	O： <u>我每天在這裡上班，看到老師的用心，學校的課程規劃…等等優點，</u>	
17	<u>當然要讀這裡了。</u>	
18	師：有關學校的環境設備，您有什麼看法？	
19	O： <u>學校環境好、教室空間大，你們每天都整理得很乾淨，還有冷氣及空</u>	
20	<u>氣清淨機、有紫外線消毒燈、視聽設備，真是太完善了！覺得我的孩</u>	
21	<u>子可以在這麼棒的環境下上課，真是有福氣啊！</u>	
22	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
23	O： <u>主題活動、萬聖節活動、運動會、母親節、才藝晚會，都很特別。</u>	
24	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在？	
25	O：嗯！覺得教學活動進行時，老師都能用心的帶領且積極參予孩子們的	
26	活動，把孩子帶得很好。	
27	師：謝謝您的褒獎及提供給我這麼多訊息，我們會更加努力回饋給您喔！	
28	我的訪問就到這邊，謝謝您！	

1	※訪談紀錄編號：20200316-P	
2	訪談對象：學生之母親	
3	訪談時間：16：00-16：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	校園風聞 資訊來源工作地老闆 接送 環境好設備佳 課程特色
6	訪談對象 P（以下簡稱 P）：好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您了！	
8	也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫停回答，好嗎？	
9		
10		
11		
12	P：(笑)。好的！可以。	
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	
14	P： <u>因為很多附近的</u> 孩子來讀，我工作的地方離這裡很近，上下班可以來	
15	<u>接送孩子。</u>	
16	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？	
17	P： <u>我是聽我工作的</u> 老闆說這裡很好，他的孩子三個都讀這裡，他介紹我	
18	<u>來的，而且這裡離我工作的地方很近。</u>	
19	師：是喔！您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？	
20	P： <u>我工作的地方在學校附近而已，上放學可以先載孩子去工作的地</u>	
21	<u>師：您有把別的學校跟我們學校做過比較嗎？</u>	
22	P：沒有耶。	
23	師：有關學校的環境設備，您有什麼看法？	
24	P： <u>覺得不錯啊！校園很寬廣，孩子每天可以在戶外草地上玩，應該是很</u>	
25	<u>開心的事。</u>	
26	<u>教室設備佳，有好幾台冷氣，也有空氣清淨機、紫外線消毒燈，以及 還</u>	
27	<u>有新玩具，真是應有盡有，實在是太棒了。</u>	
28	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
29	P： <u>主題課程、母親節、運動會、才藝晚會的活動，都很有創意。</u>	
30	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在？	
31	P： <u>我每天帶孩子來學校，你們都會站在門口接孩子，親切自然的和我聊</u>	
32	<u>天，笑著跟我們說早安，感覺上很親切，很多話可以談。</u>	
33	<u>嗯！還有課後留園很好，讓我的工作可以完成，下班再來接孩子。</u>	
34	師：謝謝您的褒獎及提供給我這麼多訊息，我們會更加努力回饋給您喔！	
35	我的訪問就到這邊，謝謝您！	

1	※訪談紀錄編號：20200317-Q		
2	訪談對象：學生之母親		
3	訪談時間：9：00-9：20		
4	訪談逐字稿：	編碼	
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。		
6	訪談對象 Q（以下簡稱 Q）：好。		
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子		
8	剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您		
9	了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您		
10	隱私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可		
11	以暫停回答，好嗎？		
12	Q：(笑)。好的！可以。		
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？		
14	Q： <u>他姊姊目前讀這裡的一年級，之前就在這裡畢業的，覺得老師把孩子</u>		校園風聞
15	<u>的規範教得不錯，就讓弟弟繼續讀這裡，我們剛好可以一起載。</u>		
16	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？		
17	Q： <u>我那時候是看到學校網頁，覺得校園好寬廣，就來學校實地觀察，然</u>		專程上網查
18	<u>後發現教室的設備很齊全，教具超多的，最後決定來讀這裡。</u>		
19	師：是喔！您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？		
20	Q： <u>不方便，因為我家離這裡較遠。不過為了孩子能有好品質的學習，我</u>		接送問題
21	<u>還是會讓他來這裡上課。</u>		
22	師：有關學校的環境設備，您有什麼看法？		
23	Q： <u>我覺得教室很乾淨，你們每天都有消毒、拖地，一進教室的感覺很舒</u>		環境好
24	<u>服，不會像 00 學校的地板，腳一踩下去覺得黏黏的。</u>		
25	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？		
26	Q： <u>常常邀請家長到學校參加活動，我每次活動都是全家一起來，看到孩</u>		課程特色
27	<u>子開心，我們也開心。</u>		
28	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在？		
29	Q： <u>在自己就讀國小的孩子新生入學時，在校園觀察學校的升旗典禮情</u>		校園風聞
30	<u>景，感覺升旗秩序還不錯。</u>		
31	師：謝謝您的褒獎及提供給我這麼多訊息，我們會更加努力回饋給您喔！		
32	我的訪問就到這邊，謝謝您！		

1	※訪談紀錄編號：20200317-R		
2	訪談對象：學生之母親		
3	訪談時間：16：00-16：20		
4	訪談逐字稿：	編碼	
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。		
6	訪談對象 R（以下簡稱 R）：好。		
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子		
8	剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您		
9	了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您		
10	隱私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可		
11	以暫停回答，好嗎？		
12	R：（笑）。好的！可以。		
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？		
14	R： <u>我孩子上才藝班的老師說這裡很好，我就來報名了。</u>		校園風聞
15	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？		
16	R： <u>我孩子去上才藝課，才藝老師說他的孩子就讀這裡，還有一些去上課</u>		才藝班老師
17	<u>的學生也是就讀這裡，大家會互相介紹。</u>		
18	師：是喔！您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？		
19	R： <u>不方便，我家離這裡有一段路。不過為了孩子，我還是會讓他來這裡</u>		接送問題
20	<u>讀的。</u>		
21	師：有關學校的環境設備，您有什麼看法？		
22	R： <u>教室空間很大，很乾淨，有空氣清淨機、有紫外線消毒燈、視聽設備，</u>		環境好
23	<u>覺得孩子可以有這麼棒的環境，真是太好了。</u>		設備佳
24	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？		
25	R： <u>萬聖節、聖誕節、母親節、主題活動，只要有親子活動，都會邀請我</u>		課程特色
26	<u>們參加，很有參與感。</u>		
27	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在？		
28	R： <u>老師都能陪伴孩子們一起活動。</u>		校園風聞
29	師：謝謝您的褒獎及提供給我這麼多訊息，我們會更加努力回饋給您喔！		
30	我的訪問就到這邊，謝謝您！		

1	※訪談紀錄編號：20200318-S	
2	訪談對象：學生之母親	
3	訪談時間：9：00-9：20	
4	訪談逐字稿：	編碼
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。	<p>校園風聞</p> <p>資訊來源鄰居</p> <p>接送問題</p> <p>環境好</p> <p>課程特色</p>
6	訪談對象 S（以下簡稱 S）：好。	
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子剛	
8	好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您了！	
9	也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您隱私上	
10	的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可以暫停回	
11	答，好嗎？	
12	S：（笑）。好的！可以。	
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？	
14	S： <u>大家都要來啊！去年小幼班人太多，擠不進來，所以等到今年才來。</u>	
15	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？	
16	S： <u>我有去問 K 的祖母。是我的鄰居，有念過這裡的家長，口耳相傳之下，</u>	
17	<u>大家都會講，知道學校的優點還有辦學特色，也都很認同。</u>	
18	師：是喔！您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？	
19	S：不方便，不過沒關係！既然決定讀這裡，就會想辦法盡量過來。	
20	師：有關學校的環境設備，您有什麼看法？	
21	S： <u>我喜歡學校戶外的綠綠草地，他很寬闊，我最近假日都會帶他來玩。</u>	
22	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？	
23	S： <u>生活常規很好，小朋友很穩定。</u>	
24	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在？	
25	S：沒有了。	
26	師：謝謝您的褒獎及提供給我這麼多訊息，我們會更加努力回饋給您喔！	
27	我的訪問就到這邊，謝謝您！	

1	※訪談紀錄編號：20200318-T		
2	訪談對象：學生之母親		
3	訪談時間：16：00-16：20		
4	訪談逐字稿：	編碼	
5	研究者（以下簡稱師）：您好！謝謝您接受我的訪問，耽誤您一些時間。		
6	訪談對象 T（以下簡稱 T）：好。		
7	師：我個人的論文是以越區就讀幼生家長的學校選擇為主題，您的孩子		
8	剛好是越區就讀的孩子，對我的研究有很大的幫助，真是太感謝您		
9	了！也請您放心，一切訪談所提到的人事物均用代號，不會造成您		
10	隱私上的困擾，如果待會兒我的問題有您不想或不願意回答的，可		
11	以暫停回答，好嗎？		
12	T：(笑)。好的！可以。		
13	師：請問您為什麼選擇讓孩子就讀東光國小附幼呢？		
14	T： <u>是朋友的孩子讀得不錯，叫我趕快來，我很早就來了（他的哥哥也讀</u>		校園風聞
15	<u>這裡，現在讀一年級）。</u>		
16	師：您怎麼知道學校的好呢？是從哪裡來的資訊呢？		
17	T： <u>現在 line 群組很方便，我是朋友的孩子在這裡讀得不錯，邀我加入學</u>		資訊來源朋友
18	<u>校 line 群組，看到學校的許多活動，覺得新奇又蠻特別的，看一看</u>		line 群組
19	<u>覺得學校教學很用心，環境、設備佳，所以就決定來報名了。</u>		
20	師：是喔！您覺得從你家裡到學校接送便利嗎？		
21	T：有一段路，是蠻遠的，不過反正都要出來載，習慣了就好。		接送問題
22	師：有關學校的環境設備，您有什麼看法？		
23	T： <u>我喜歡學校戶外的一大片間，很寬闊，孩子可以每天盡情地跑跳。</u>		環境好
24	師：您覺得學校的課程有哪些特色呢？		
25	T： <u>萬聖節、聖誕節、母親節、主題活動都很特別，我跟我先生再忙都會</u>		課程特色
26	<u>至少派一個來參加。</u>		
27	師：是否還有其他上面沒提到的因素存在？		
28	T： <u>升旗時的秩序很好，老師在台上談話時候ㄉ，學生大部分都會安靜地</u>		校園風聞
29	<u>聽講！」</u>		
30	<u>我在以前參加孩子的新生座談會時ㄉ，感覺主任們都會分工合作，</u>		
31	<u>對我們講話都很客氣ㄉ，對學校留下不錯的印象。</u>		
32	師：謝謝您的褒獎及提供給我這麼多訊息，我們會更加努力回饋給您喔！		
33	我的訪問就到這邊，謝謝您！		