

南 華 大 學

幼兒教育學系
碩士學位論文

嘉義縣幼兒園家長滿意度之調查研究

Survey Research on kindergarten Parents'
Satisfaction in Chiayi County

研 究 生：吳 家 慧

指 導 教 授：王 炳 欽 博 士

范 惟 翔 博 士

中 華 民 國 102 年 06 月 06 日

謝 誌

本論文能順利完成，感恩許多人的協助與鼓勵。首先感謝指導教授王炳欽老師與范惟翔老師在研究方法及觀念的啓迪，均蒙耐心指導，並給予研究上極大的自由空間，啓發獨立思考與解決問題的能力。在老師平易近人的態度指導下，讓我沉重的壓力得到釋放，更能勇往直前，持之以恆的去完成論文。

此外，也非常感謝歐慧敏老師，在我撰寫論文的過程中，給我許多意見與幫助，尤其是在統計方面，讓我在分析研究結果時遇到困難都能迎刃而解，論文終於在老師殷殷的指導下得以完成；心中無限感激。

同時也感謝羅澤成老師在口試時提供寶貴的建議，使得論文更臻完善，在此深表敬意與謝忱。其次，感謝研究所所有師長的教誨，充實我多元領域的專業知識，奠定從事研究與論文寫作的根基。此外對於協助填寫問卷之嘉義縣公私立幼兒園園長及老師們，感恩大家的無私及鼎力協助，再次深表感謝。還有柔穎同學熱心幫忙發送問卷至幼兒園，感謝你的陪伴，這份情我將永遠放在心裡。還有研究所的同學們，學習之路有你們相伴，彼此間的勉勵與關懷，是我一路走來最佳的打氣筒，讓我在研究所的時光裡更添光采與美好回憶。

最後，最感謝我的家人，因為你們無條件的支持與體諒，使我的壓力在你們溫暖關懷的陪伴下消失，吳國隆先生及唐雪月女士感謝您們對我的栽培與養育的恩情，還有感謝我的老公，也是我的同學---志泓，我想有你的陪伴，這就是幸福。

在此論文完成之際，再次感謝我的家人、老師與同學，您們是我生命中的貴人，願您們與我共同分享這份喜悅!!

吳家慧 謹誌 2013.06

摘 要

本研究旨在探討嘉義縣幼兒園家長滿意度之現況，並了解家長背景變項(幼兒園類別、幼兒園班別、身分、年齡、教育程度、家庭環境、職業、月收入、孩子人數、收費價格)與家長滿意度之間的關連性。本研究採問卷調查法，使用「家長滿意度量表」為研究工具。研究對象以嘉義縣幼兒園家長為母群體進行抽樣調查，共得有效樣本數 473 份，所得資料透過 SPSS 統計套裝軟體，以描述性統計、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析等統計方法加以分析。

研究結果如下：

- 一、嘉義縣幼兒園家長對其子女就讀的幼兒園所具有高度的滿意度。
- 二、嘉義縣私立幼兒園家長滿意度顯著高於公立幼兒園家長滿意度。
- 三、嘉義縣大專院校畢業的家長滿意度在幼兒園「環境設備」高於高中職畢業的家長。
- 四、嘉義縣單親家庭的家長滿意度在幼兒園「環境設備」顯著高於隔代教養的家長。
- 五、嘉義縣孩子數少的家長滿意度在幼兒園「行政理念」顯著高於孩子數多的家長。
- 六、嘉義縣幼兒園收費價格介於 30000~40000 元者，家長滿意度最高。

本研究針對以上研究結果加以討論，並提出若干建議，以供幼兒園經營者、教育相關單位及未來研究者之參考。

關鍵詞:幼兒園、家長滿意度

Abstract

This study aimed to investigate the status of kindergarten parents' satisfaction in the Chiayi County. It further explored the correlations between parents' backgrounds variables and parents' satisfaction. It applied survey research with the instrument of "Parental Satisfaction Scale." The subjects were kindergarten parents in Chiayi County. 473 effective ones were retrieved. Data were analyzed by descriptive statistics, independent sample t test, and one-way ANOVA in the SPSS program. The results were as follows.

1. Parents had highly satisfaction in their children's kindergartens.
2. Parents' satisfaction in private kindergartens was significantly higher than those in public kindergartens.
3. In the aspect of "Environmental Equipment," parents with BA degrees had significantly higher satisfaction than those with high school degrees.
4. In the aspect of "Environmental Equipment," single parents were better than grandparenting.
5. In the aspect of "Administrative Approach," parents with fewer children were significantly higher than those with more children.
6. Parents had the highest satisfaction in the charge of \$30000 – 40000 NT dollars in kindergartens.

Based on the results, this study provided suggestions for kindergarten operators, education institutions, and future researchers.

Keywords: kindergarten, parents satisfaction

目 錄

第一章 緒論	1
第一節 研究動機與目的	1
第二節 研究假設	4
第三節 名詞釋義	5
第四節 研究範圍與限制	6
第二章 文獻探討	7
第一節 滿意度的定義與相關理論	7
一、滿意度的定義	7
二、期望失驗理論	8
三、滿意度的重要性	8
第二節 幼兒園滿意度的內容探討	10
一、國內外有關家長滿意度的重要內容	10
二、滿意度的內容探討	15
第三節 背景變項和幼兒園滿意度的關連性	25
第三章 研究方法	29
第一節 研究設計與架構	29
第二節 研究對象與抽樣方法	30
第三節 研究工具	31
第四節 研究流程	35
第五節 資料處理與統計分析	37

第四章 結果與討論	38
第一節 研究結果	38
第二節 綜合討論	57
第五章 結論與建議	63
第一節 結論	63
第二節 建議	66
參考文獻	68
中文部分	68
英文部份	74
附錄	79
附錄一 嘉義縣幼兒園家長滿意度調查研究之問卷	79
附錄二「家長滿意度量表」使用同意書	82

表 目 錄

表2.2.1 國外滿意度之相關文獻-----	11
表2.2.2 國內滿意度之相關文獻-----	12
表 2.2.3 國內外相關研究之家長滿意度內容歸納表-----	14
表 3.4.1 「嘉義縣幼兒園家長滿意度之調查研究問卷」內容配置表-----	32
表 3.4.2 嘉義縣幼兒園取樣統計表-----	33
表 3.4.3 嘉義縣幼兒園回收之有效樣本分配表-----	34
表 4.1.1 嘉義縣幼兒園家長個人樣本之描述統計值摘要表-----	40
表 4.2.1 嘉義縣幼兒園「行政理念」滿意度分析摘要表-----	41
表 4.2.2 「行政理念」題項分析摘要表-----	41
表 4.2.3 嘉義縣幼兒園「環境設備」滿意度分析摘要表-----	43
表 4.2.4 「環境設備」題項分析摘要表-----	43
表 4.2.5 嘉義縣幼兒園「教保活動」滿意度分析摘要表-----	45
表 4.2.6 「教保活動」題項分析摘要表-----	45
表 4.2.7 嘉義縣幼兒園滿意度各層面分析摘要表-----	46
表 4.3.1 不同幼兒園類別之家長對幼兒園的滿意度之獨立樣本 t 檢定-----	47
表 4.3.2 不同班別之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表-----	48
表 4.3.3 不同身分之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要-----	49
表 4.3.4 不同年齡家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表-----	50
表 4.3.5 不同教育程度之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表-----	51
表 4.3.6 不同家庭環境之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表-----	52
表 4.3.7 不同職業之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表-----	53
表 4.3.8 不同月收入之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表-----	54
表 4.3.9 不同孩子人數之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表-----	55

表 4.3.10 不同學期費用之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表-----	56
表 4.3.11 不同背景變項之嘉義縣家長滿意度之差異分析表-----	57

圖 目 錄

圖3-1 研究架構圖	-----	29
圖3-2 研究流程圖	-----	36

第一章 緒論

本章旨在闡述本研究的目的與研究問題，總共分四節：第一節研究動機與目的；第二節研究假設；第三節重要名詞解釋；第四節研究範圍與限制。

第一節 研究動機與目的

研究者本身在嘉義縣經營幼兒園多年，看著少子化造成幼年人口逐漸減少的現象，代表未來人口逐漸變少，對於社會結構、經濟發展等各方面都會產生顯著的衝擊；研究者深感憂慮。將以嘉義縣家長為研究對象藉著本研究讓幼教經營業者及教育單位知悉家長的想法與意見，進而提高幼教品質與幼兒園競爭力。依據內政部重要內政統計指標資料顯示，民國 70 年出生人口有 41 萬多人，直至民國 85 年期間至少也有 30 萬多人，而後出生人口一路呈現下滑狀態(89 千禧龍年除外)，民國 89 年跌破二十萬人；年出生人口只剩 191,310 人。根據內政部統計處（2012）最新公佈資料，全國新生兒出生數已經由 1999 年的 283,661 人降至為 2011 年的 187,442 人，而內政部更推計 2017 年台灣人口將呈現零成長的停滯狀態。針對嘉義縣地區調查結果，出生登記人數為 879 人，粗出生率(%)1.64，顯示嘉義縣地區同樣面臨少子化的威脅(內政部統計處網站)。

隨著孩子人數愈來愈少，入學人數也逐年下降，學校將面臨招生不足的問題，學校運作經營陷入困難；其中最早受到影響以幼兒園所為最。幼兒園業者將面臨縮班與廢校的危機，故幼兒園面臨的經營衝擊及競爭壓力將與日俱增，處於知識經濟時代在全球化的趨勢之下，幼兒園將如何面對現有之困境及市場的變動，進而探知市場的需求、調整幼兒園經營策略以求得質的精進，提升其幼兒園競爭力；將關係其未來能繼續生存的重要關鍵。

自 100 年元月起，教育局將幼稚園與托兒所統一為幼兒園，為了保有忠誠的顧客群，許多研究指出良好顧客關係、品質的維繫與服務品質的提高（張火燦、余月美，2008；Wang, Hsiao, & Shieh, 2005）是提昇顧客滿意度最為重要的關鍵，也適用於教育組織的經營與管理上。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，更重要的是要如何滿足家長的需求，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）。根據研究指出一個孩子自呱呱墜地至完成公立學校教育(意指大學課業)等生活費及補習費用，保守估計至少要 500 萬元(李月華，2005)。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，優勝劣敗將是未來幼兒教育發展的新趨勢。所以不斷的提昇家長對學校的滿意度，創造良好口碑，並且能夠在競爭激烈的環境下，能維持優質的教學品質而保有市場競爭優勢，得以讓幼兒園永續經營（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，泰半仍是以幼教理論及教育的觀點去解釋家長的「教育選擇權」及市場的供需（即幼兒園方的立場）來詮釋家長對幼教機構之選擇，或以市場消費者（家長）的需求面及接受服務後之感受與認知，本研究將從探討家長滿意度之議題來著墨。在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）；康淑雲（2004）則分析臺北市幼稚園家長之考量因素；其他相關成果多集中在企管領域的研究，教育領域的研究相對較少。本研究將以家長背景變項和幼兒園之「行政理念」、「環境設備」和「教保活動」等三個向度，建立一個架構，藉此了解背景變項與家長對其子女就讀幼兒園之滿意度關係。

基於上述研究動機，本研究目的如下：

- 一、了解嘉義縣家長對幼兒園滿意度之現況。
- 二、探討不同背景變項之家長對幼兒園滿意度是否有顯著差異。
- 三、歸納研究結果，作出結論與建議，以供幼兒園經營者、教育主管機關及未來研究者參考。

第二節 研究假設

根據本研究之研究目的及研究架構，不同背景變項之嘉義縣家長在家長滿意度上有顯著差異，提出下列研究假設加以考驗：

假設 1: 不同幼兒園類別之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異。

假設 2: 不同班別之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異。

假設 3: 不同身分之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異。

假設 4: 不同年齡之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異。

假設 5: 不同教育程度之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異。

假設 6: 不同家庭環境之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異。

假設 7: 不同職業之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異。

假設 8: 不同月收入之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異。

假設 9: 不同孩子數之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異。

假設 10: 不同收費價格之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異。

第三節 名詞釋義

一、幼兒園 (kindergarten)

教育局自 100 年 1 月起，幼稚園、托兒所、育幼院等機構統稱幼兒園，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，以及學習習慣和生活習慣等。

二、家長滿意度 (parents satisfaction)

本研究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。家長滿意度係以洪巧音(2004)「家長滿意度量表」中「行政理念」、「環境設備」和「教保活動」三個向度的得分代表之，得分愈高，代表家長對幼兒園之滿意度愈高，反之則低。

第四節 研究範圍與限制

本研究旨在探討嘉義縣幼兒園家長滿意度，分別從「行政理念」、「環境設備」和「教保活動」等三方面的觀點，來探討家長滿意度的情況；在家長背景變項屬性內容部份，納入幼兒園類別、班別、身分、年齡、教育程度、家庭環境、職業、月收入、孩子人數、收費價格；研究範圍及其限制，茲敘述如下：

一、研究範圍

- (一)就研究地區而言，本研究部分以嘉義縣為研究範圍。
- (二)就研究對象而言，本研究以嘉義縣幼兒園之家長為研究對象。
- (三)就研究內容而言，本研究主要為家長背景變項對家長滿意度之差異；家長滿意度可視為一種心理概念，為個人之主觀認知。經由消費的過程，期望獲得等值回饋的心理，也就是家長對幼兒園服務的期待程度。

二、研究限制

- (一) 就研究地區而言，本研究以嘉義縣為研究範圍，因此研究結果的解釋上只適用嘉義縣本地，不適合做其他地區的推論。
- (二) 就研究對象而言，僅以嘉義縣公私立幼兒園為探討內容，並未涉及幼稚園與托兒所之類別探討；因教育局自 101 年元月起將幼稚園與托兒所已合併，故將兩者視為一體探討。所得研究及解釋僅限於嘉義縣幼兒園家長。
- (三) 與家長滿意度相關因素甚多，但因研究者本身之時間、人力、物力等因素的限制，故只進行幼兒園家長背景變項之相關調查研究。

第二章 文獻探討

本研究主要目的是期望由家長滿意度來探討幼兒園提供服務的現況，首先說明滿意度的定義與重要性，其次以「行政理念」、「環境設備」和「教保活動」等三方面的觀點，來探討家長滿意度的情況；並以國內外的相關研究來印證家長滿意度的內容重要性。

本章文獻內容大致分為：第一節為滿意度的定義與相關理論；第二節為滿意度的內容探討；第三節為背景變項和幼兒園滿意度的關連性。

第一節 滿意度的定義與相關理論

一、滿意度的定義(customer satisfaction)

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。

滿意度的簡易定義：找出家長需要，然後滿足他。廣泛定義：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、最簡單來符合家長期望的方法，早於競爭者去滿足家長的期望與需要；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，所作的情感性敘述。

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。(引自邱彩鳳，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。

二、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。本研究就是將此理應用於幼教行業來測試家長之滿意度。

三、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）。不容置疑的是，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舉足輕重得重要性。

相關研究結果驗證，學校領域的顧客滿意度探討已有了起步 Willis（2002）、李曉蓉（2002）、邱昌宜（2004）和李文君（2006）以學校場域為背景進行研究，說明服務品質與滿意度的觀念並非侷限在營利機構，亦已經深入學校組織予以應用。一些針對一般民眾進行的顧客滿意度相關研究中，發現企業若提供高品質的產品與服務，對提升顧客的滿意度產生正向影響（張火燦、余月美，2008；Castro, Beck, Tuffen, Nichols, Martin, 2007）。根據 Castro 等人（2007）的研究發現，顧客對於產品未來的購買行為，主要取決於企業所提供的產品及服務結果，換句話說，幼兒園若能提供優良的服務品質，並且能與家長建立親近關係，對幼兒園有較高的滿意度，增加就讀意願。故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。在過程中不斷的與家長充分互動溝通、瞭解並回應家長需求，提供適當服務、價格與優良教育品質，適時的滿足家長與幼兒需求，與家長建立長期良好關係；使幼兒園得以永續經營。

第二節 幼兒園滿意度的內容探討

一、國內外有關家長滿意度的重要內容

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，因此幼兒園所的經營者向成功企業學習，引進企業經營理念與策略就顯而易見了。雖然幼兒園所的組織性質還是與企業有著相當程度差異，但許多研究證實企業可藉由與顧客更好關係的維持、提供更高品質的產品、進而提高顧客滿意度，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。

本研究將探討家長對子女所就讀之幼兒園滿意度之重要內容，當家長具有高滿意度將包括了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，幼兒園的重要內容為何？這對當下學前教育經營者、教育單位、以及教育工作者而言都是值得深思的問題。本研究將相關文獻整理歸納，結果如下：

(一)國外家長滿意度之研究

茲將國外學者對學齡前兒童家長滿意度之研究結果；整理如表 2.2.1 所示，彙整如下：

表2.2.1
國外滿意度之相關文獻

作者	研究結果
Comfort (1985)	整理 1973-1985 年間各家研究對於家長滿意或選擇幼教機構之因素研究，對於 Comfort, M.H. 的結論歸納為下列項目： [1].環境乾淨安全、[2].離家近、[3].專業師資、[4].良好的親師互動、 [5].幼兒在園學習狀況、[6].孩子喜歡、[7].營養餐飲、[8].價格低、 [9]. 幼兒發展互動與遊戲。
Bradley (1996)	以英國四所學校研究家長教育選擇權，結果指出影響家長滿意度因素為： [1]. 孩子喜歡、[2].認為孩子會更快樂、[3].學校聲譽、[4].不錯的設備、 [5].上下課方便、 [6].學業成績、[7].孩子同儕互動影響、[8].校方管理、 [9].課程多樣、[10].穿制服。
Gorard (1999)	利用主成分分析法結論出六項家長選擇幼教機構滿意因素： [1].安全與福祉、[2].學習成果、[3].幼兒園資源、[4]. 師生互動、[5].班級 人數、[6].課外活動。
Chakrabarti and Roy (2010)	家長考量因素重視程度依序為： [1].學校的環境設備、[2].學校位置、[3].讀書氣氛、[4].學校紀律。 綜合以上所述，可得到幾點共同點如下:1.環境設備安全 2. 價格考量 3.交通方便性 4.教學課程 5.課程計畫 6.教學資源 7.學習成果 8.師生關係良好 9.同儕互動關係 10.專業師資等項。

綜合以上所述，可得到幾點共同點如下:1.環境設備安全 2. 價格考量 3.交通方便性 4.教學課程 5.時間彈性 6.教學資源 7.學習成果 8.師生關係良好 9.專業師資等項。我們將彙整如表 2.2.3 比較。

(二)國內家長滿意度之研究

茲將國內學者對學齡前兒童家長滿意度之相關研究；整理如表 2.2.2 所示，彙整如下:

表2.2.2
國內滿意度之相關研究

作者	研究概要	家長滿意度之相關因素
陳俊升 (2003) 研究區域： 臺中縣市	研究四所公私立幼托機構家長，以訪談方式瞭解家長對幼教機構之偏好、選擇、品味風格等。	學費、配合家長時間、地點、與國小教育銜接、環境安全、設備完善思考訓練、競爭優勢(英語或潛能開發等才藝)等。
鍾榮中 (2003) 北區(臺北)、 中區(臺中)、 南區(高雄)	研究臺灣北、中、南之幼稚園之家長消費者行爲，以服務業行銷、消費行爲、市場區隔等理論解釋消費者行爲；以問卷方式調查。	環境安全、園方家長互動、專業師資； 教具設備場地、費用、政府評鑑或 ISO 9000 品管制度、親友介紹。
洪巧音 (2004) 研究區域： 臺中縣市	以問卷調查方式對幼稚園及托兒所家長，探討服務品質需求與滿意度之差異與相關現象。	師生比例、收費合理、彈性收托時間智能培養、設備完善、設備安全、師資、場地、與家長之互動關係。
康淑雲 (2004) 研究區域： 臺北市。	以問卷方式調查臺北市立案幼稚園家長，在不同背景下行使家長教育選擇權之差異。	1.環境設備、2.幼兒學習、3.辦學成效、 4.教育目標、5.幼兒感受、6.師資、7. 課程內容。
李青芬 (2004) 研究區域： 臺北縣市	以問卷方式調查臺北縣市公私立托兒所家長，其家長滿意度之差異因素。	收費價格、園所地點、環境安全、教學課程、親師互動關係。
劉育吟 (2006) 研究區域： 臺北市	以問卷調查方式對公私立幼稚園家長，探討服務品質需求與滿意度之調查。	教師態度、設備完善、廁所衛生安全、師資、教學課程、收費價格、 與家長之互動關係。
黃淑儀 (2009) 研究區域： 桃園市	以問卷調查方式對桃園市公私立幼稚園家長，探討行銷活動對家長滿意度之相關研究。	教學環境、設備完善安全、衛生安全、學習表現、與家長之互動聯繫。

上述國內學者指出:

1. 家長對幼兒園環境設備是否安全與衛生是重視的，將影響家長之滿意度(鍾榮中，2003；洪巧音，2004；康淑雲，2004；劉育吟，2006；黃淑儀，2009)。
2. 李青芬(2004)的研究發現:托兒所收費越高，家長對托育滿意度愈低。劉育吟(2006)指出家長對「幼稚園收費合理」感到滿意，幼稚園的收費會影響家長的比較心理，也就是顧客滿意度理論中的公平理論，如果家長覺得有物超所值的感受，則感到滿意。
3. 教學課程計畫與豐富的教學資源將影響家長滿意度(李青芬，2004；黃淑儀，2009)，對家長來說代表孩子擁有教好的教育品質，也將影響其學習之成效表現。
4. 家長普遍對師生互動、教師與家長的互動、師資專業感到滿意。顯示幼兒園的教師對於家長滿意度有重要的影響力。

從顧客滿意度的理論探討發現，顧客比較使用前的期望與使用後的感受產生滿意或不滿意感。家長主要是透過就讀幼兒園感受能夠滿足其需求的程度，進而決定繼續就讀及推薦親朋好友的孩子來就讀，使幼兒園得以經營。研究發現家長認定幼教機構的整體表現越好，家長滿意度也隨之提高。本研究將以家長背景變項與理念與行政、環境設備、教保活動等三個構面來進行探討與家長滿意度的關係。現將上述國內外文獻研究等因素歸納如表 2.2.3

表 2.2.3

國內外相關研究之家長滿意度內容歸納表

作者	地區/方法	理念與行政	環境設備	教保活動
Comfort (1985)	國外/歸納	離家近 價格低	環境乾淨安全 營養餐飲 幼兒發展互動 與遊戲	專業師資 良好親師互動 幼兒在園學習狀況 孩子喜歡
Bradley (1996)	國外/問卷	學校聲譽 穿制服 校方管理 上下課方便	課程多樣 不錯的設備	孩子喜歡 孩子同儕互動影響 認為孩子會更快樂 學業成績 督導課業
Gorard (1999)	國外/主成分分析	幼兒園資源 班級人數	安全與福祉 課外活動	學習成果 師生互動
Chakrabarti and Roy (2010)	國外/問卷	價格考量 交通方便性 教學課程	環境設備安全 教學資源	課程計畫 學習成果 師生關係良好 同儕互動關係 專業師資
陳俊升 (2003)	台中縣市/訪談	學費/地點 國小教育銜接 配合家長時間	環境安全 設備完善	思考訓練 競爭優勢 (英語或潛能開發等才藝)
鍾榮中 (2003)	台北/台中/高雄/問卷	費用 政府評鑑或 ISO 9000 品管 制度	環境安全 教具設備場地	專業師資 園方家長互動 親友介紹
洪巧音 (2004)	台中縣市/問卷	師生比例 收費合理 彈性收托時間	設備完善 設備安全 場地	智能培養 師資與家長互動關係
康淑雲 (2004)	台北市/問卷	教育目標 辦學成效 課程內容	環境設備	幼兒學習 幼兒感受 師資
李青芬 (2004)	台北縣市/問卷	收費價格 園所地點 教學課程	環境安全	親師互動關係
劉育吟 (2006)	台北市/問卷	教學課程 收費價格	設備完善 廁所衛生安全	與家長之互動關係 教師態度 師資
黃淑儀 (2009)	桃園市/問卷	教學環境	設備完善安全 衛生安全	學習表現與家長之互動聯繫

綜觀以上理論探討之下，可以得知幼兒園要與家長維繫感情，不僅需提供優質的教育、安全的環境、價格或服務品質，適時滿足家長需求，從而與家長建立長久良好關係，更重要的是能讓家長感受到教育品質或服務績效超過期望，獲得高度的滿意感，不會輕易轉換幼兒園，並進而向親朋好友推薦等。在相關理論結果的導引下，本研究主要關注於「行政理念」、「環境設備」與「教保活動」等三個重要變項對家長之幼兒園滿意度的評價關係為何？其中幼兒園行政理念將顯示出幼兒園教學特色及價格收費標準，是家長首要考慮的因素；環境設備即是指，孩子所處的環境之安全性與設備的完善，讓孩子在良好的環境下有更好的學習；而教保活動則是對幼兒園所提供教育服務的評估與「關係行銷」如親師關係、親職教育與學習成效將左右家長的評價；以上這些變項都可能影響到家長對幼兒園的滿意度。

二、滿意度的內容探討

本研究採洪巧音(2004)編制之「幼托園所家長托育服務品質需求與滿意度問卷」擷取其滿意度部分之相關內容呈現如下：

第一部分為[行政理念]:合適師生比例、收費合理、收托時間配合家長需求具彈性、適時提供教養資訊、需求獲得立即回應與妥善處理。

第二部分為[環境設備]:內容劃分成「安全防護與衛生措施」、「環境設備安全完善」二層面，主要以幼兒與家長對幼兒園環境之親近性來劃分，由具體題目內容在顯示幼兒園安全防護與衛生措施中，其親近度與使用頻率較環境設備安全完善為高；名稱定義方面則以軟體「安全防護與衛生措施」與硬體「環境設備安全完善」方式進行。另外，[幼童專用車]也很重要，雖然只針對須送托服務之家長的需求，然而其安全性對幼兒、家長及園所影響重大。故特將[幼童專用車]列入為一層面，以方便送托服務之家長進行填答。

第三部分為[教保活動]: 內容劃分成「優良師資」、「適合幼兒學習」與「重視親職教育」三層面，其題目內涵切合層面之定義，是教保活動中不可或缺的內容。

以上所述之滿意度相關內容，本研究將各別探討之。

(一) 行政理念

吳清山(2004)提及學校經營管理與形象管理可說是密不可分，有效的經營管理將有助提升學校的形象，而良好的形象將是學校經營管理最有效的利器，所以學校如果能夠像企業一樣地創造個人品牌，形成獨樹一格的學校特色，自然對於家長會產生吸引力，品牌形成口碑，所以品牌形象可說是學校經營管理的重要內涵，而學校品牌形象的提升是建立在全體成員努力的基礎之上。幼兒園歸類於教育組織，屬非營利組織團體；雖不同於以賺錢為目的之營利組織，但就組織的本質而言，同樣是投入大量資源以期達成預期目標，因此學校經營管理的有效運作攸關整體營運之永續發展。

在少子化效應下，幼兒園彼此間競爭壓力大，更突顯出幼兒園創新經營管理的重要，包括社會資源應用、價格收費、師生比例、教學課程與活動設計，從願景塑造至整合性策略規劃，推動幼兒園永續創新經營。在教育領域中的經營管理與一般企業界中經營銷售較為不同，幼兒園的經營推廣為園方本身的特色，包括學生的表現、卓越的教學成效、師生比例、產品的價格、行政單位的優良服務與優良的幼教資歷(黃怡雯，2007；何福田，2004)。而就幼兒園所來說，所提供的教育課程與學生的能力與表現是教育產品的重點內容(黃義良，2005)。且幼兒園的產品具有特殊的特性，如產品是抽象的、產品內容具多樣性、產品易受外在因素干擾、產品的價值較難以判斷、幼兒園的形象會影響家長的選擇與滿意度(高義展，2006)。

綜合上述，行政理念所指為幼兒園之課程品質、師生比例、收費價格、行政單位的服務等。至於收費標準由於教育的性質較特殊，因此家長所考慮的學習成本可分為

具體以及抽象的價格，具體的價錢為學費、交通費、餐飲費、書籍費等，以及抽象的價格為精神成本、時間成本等。在家長選擇幼兒園收取費用的多寡時，會考慮低價格與高品質的雙重考量（黃義良，2005）。

教育理念與行政管理係指教育顧客（包含學生、家長）對其所屬幼兒園產生的主觀認同評價，包括對師資、課程、設備、師生比例、教學品質、價格、行政服務等各項措施，以做為衡量家長對園所滿意度的依據（江民瑜，2007；謝亞恆、林俊瑩，2011），本研究所要探討的家長滿意度，也等同於幼兒家長對其子女就讀幼兒園經營理念認同。而當家長對其所屬幼兒園的經營理念，與教學服務愈具有正面積極的評價時，則表示對其幼兒園有著愈高滿意度（林俊瑩、吳百祿，2009）。

Martensen 與 Gronholdt（2003）的研究發現幼兒園豐富的教學資源、完善的師生比例，及良好的服務品質時，則會影響家長對學校產生高度的滿意評價。Brown 與 Mazzarol（2009）以學生為研究對象的研究中，亦發現幼兒園愈能瞭解學生的需求，及時提供適當的服務，並且有效營造親密、和諧的人際關係，家長會對幼兒園會有較高的滿意度評價；相反的，倘若家長對其幼兒園所提供的教學品質感到不滿意，則會降低家長滿意度，有礙學校未來的永續經營。

至於在國內研究方面，陳建宏與吳明雄（2009）研究也發現當家長對學校產生較佳的滿意度，愈會主動為學校建立良好口碑以提昇校譽。張美香、王麗幸、賀力行與陳坤志（2006）等人的研究也發現校園生活機能的完整方便性，以及行政人員和家長有良好的互動管道，不僅能有效提昇學校行政效率，強化學校競爭優勢，並促使家長對幼兒有愈高的滿意度評價。

由此可見，學校經營理念影響滿意度評價的高低，扮演著相當重要的正面促進功能，當學生對所屬學校的滿意評價愈高、愈佳時，家長對園方的滿意評價亦會增加，

學校形象，使學校的經營在教育市場中具有競爭優勢。故此，家長對學校經營理念認同度越高，會提高家長對子女就讀學校的滿意度。

(二)環境設備

環境對人的影響真是不容小覷，古有「孟母三遷」的故事大家一定不陌生。許多的家長在為孩子挑選幼兒園時都會有選擇的條件，幼兒園的環境與設施是大部分的家長都會在意的其中條件之一。

幼兒園的內在環境與設施通常是給家長的第一印象，學校門面的重要性由此可見一般。每間幼兒園無不致力於營造一個優良的學習環境來吸引家長們的目光。新校園在這方面通常是沒有問題的，但對於已設立年久的幼兒園來說，這便是一個的挑戰。經過時間的流轉，新的感覺會不見，東西、器具在使用之後也會破舊。因此，園所如何讓校園的感覺永保如新，繼續吸引家長的目光；這是一個值得討論的問題。

為了讓幼兒從一開始就有良好的學習，所以必須從環境做起。幼兒園環境的選擇部分要更加地仔細與小心，以下就環境各指標如下。

1.環境安全指標

此部分指標包含了幼兒園之設備安全，例如：設置消防設施與逃生設備、樓梯部分具有防滑措施與安全網、地面無凹洞或重大毀損、桌角、牆角均有防撞措施、樓梯間轉角處無堆置雜亂物品等指標項目。另一部分為室外活動設備安全，例如：排水措施完善、大型遊樂設施定期維護、瓦斯管線與電線設置妥當、建築物維護等指標項目，此二部分在環境安全應重視謹慎處理（智慧潛能文教機構，2011）。

2.境衛生指標

衛生包含廁所設置於活動室附近、廁所清潔無臭味、廚房未緊鄰幼兒活動室、廚房清潔衛生管理、飲水衛生設備、定期園區消毒措施、寢室通風良好等重要指標（王

，2005；湯志民，2003）。

3.環境舒適指標

包含充足的活動空間、空氣流通、採光照明佳、無噪音的環境、合適的洗手台高度、乾淨整潔的環境、舒適的室內與室外活動空間（王美晴，2005；湯志民，2003）。有了良好的、乾淨的、衛生的、舒適的學習環境才能帶給幼兒身、心、靈上莫大的幫助，也為幼兒健康、快樂地學習邁開重要的一大步，這將會提升家長之滿意度，讓家長放心地將幼兒送到學校來；園所的環境設施在幼兒園中所扮演角色之重要性由此可見。幼兒園之環境品質的維護與管理將是關係家長滿意度之一門重要學問。故此，家長對環境設備信任感越高，將會提高家長對子女就讀幼兒園的滿意度。

(三)教保活動

1.優良師資與滿意度的關係

老師在教育研究上占有相當重要的地位，許多學者也分從不同的角度來思索此老師之價值與重要性。誠如吳清山（2005）所言，學校是培育人才的搖籃，也是學生學習的園地。如何建立優質的校園及提供學生優質的學習環境，這是教育工作者戮力追求的目標。在此前提下，優質老師是優質課程與教學的靈魂人物，也是決定學生優質學習成效的關鍵所在。林佳靜（2005）指出老師在兒童的教育過程將影響其後的成長發展，隨著時代趨勢的改變，教師的專業角色信念必須以關心學生與帶領學習為主，除了熟悉自己的專業及教學方法，認真地負責管理與督導學生的學習；教師也要有能力系統化地思考自己的教學方法，並從中學習。更重要的是，教師必須學習如何結合家長、專業人士與社區的力量，共同打造一個優質的學習環境。

詹棟樑（2005）強調老師需具備專業倫理和專業精神，其專業發展應以民主的方式來達成教育服務目的，並以愛為出發點，以專業倫理或精神為支柱，視學生行為的好壞為己責，陶冶學生使其具有完美人格。但昭偉與簡毓玲（2005）則認為優良師資

是維繫優良教育傳統於不墜的關鍵。古淑薰（2005）指出教師在教學上必須發揮其專業選擇權，盡可能地提供多元教材，刺激學生參與學習及探索知識。顏寶月與鍾靜（2005）認為老師參與學校課程決定和課程設計，並藉此展現老師的專業自主。黃意舒（2005）強調有教無類、因材施教、師嚴道尊與桃李滿天下等這些對傳統良師典範的形容，令人感到遙不可及。當代社會重視的是老師的專業表現形象，提升兒童教育品質就是教師專業的具體呈現。老師在從事教學工作時，憑藉其專業知能來引導兒童的優質學習及成長。因此，優良的師資判定不只是一紙文憑的取得，使其有資格得以在各級各類學校中擔任教職。教師專業的具體表現，最重要的是藉由老師對於本身專業自主的信心與展現，提升學生在知識、情意與技能上的優質表現。老師的表現也不應侷限在教學技藝的精熟程度，更重要的是教育服務與愛護學生的熱忱及投入之持續性發展。

基於前述，老師專業不只是一個靜態的文憑或證照呈現，更重要的是動態的發展學習歷程。老師必須時時省思自我的專業能力與信念，並運用各種管道來進行自我充實與更新教育新知及理念。就幼兒園階段而言，許多學者也從不同的角度來探討幼兒園教師的教育發展。例如賴春金（2001）設計一份問卷調查幼兒園教師的在職進修情形，其研究結果顯示參加研習是目前幼兒園教師在職進修的主要方式，對其專業發展在其生涯發展規劃有著重要性。徐明珠（2005）認為幼保人員既是保母，也是老師。隨著及早學習的概念形成與解決雙薪家庭的托育問題益形重要，以及現代家庭對幼保品質要求越來越高，其重要性不可輕乎。幼保人員應將視野從保育導向改為教育取向，提升幼保師資品質，健全發展幼保政策，才能使幼兒學習有更燦爛的明天。許玉齡（2005）指出由於幼兒園教師與一般國中小教師的工作性質不同，教育與保育必須同時並重。此外，幼兒園老師常受到家長的關注與影響，而這是其他教育階段較為少見的。因此，提升幼教老師的專業能力刻不容緩，具體作為包括專業倫理與態度、專業成長、親師溝通與親職教育、教學準備與進行、服務熱誠、保育與危機處理，以

級經營等養成培育。

誠如前述，幼兒園師資決定一個幼兒園好壞最關鍵的地方。因為一個再好的環境下，如果沒有一個好的老師的話，其實也是「虛有其表」，畢竟要有好的老師引導，好的環境設備才會被充分的使用，並讓孩子實際受益，有好的教育理念也需要有認真的老師才能完整傳達，並啓迪孩子的智慧。因此優良師資對提升家長滿意度是重要的關鍵。

2.幼兒學習

在企業管理與經營上，提供給顧客高品質的產品與服務是相當重要的，事實上也有不少研究也都證實當顧客對企業所提供的產品品質感受評價愈佳時，便會提高其滿意度。產品品質可以視為顧客滿意度的前因要素，並且產品品質會對顧客滿意度產生正面顯著影響。從張火燦、余月美（2008）的研究結果顯示，好的產品品質確實能有效增加顧客滿意度。因此，幼兒園管理所提供優質的教學品質，不僅能藉以建立家長的認同感，增加其消費意願，連帶的也提昇了家長的滿意度。

子女學習成效就像是企業對產品的保證，是提升家長滿意度相當重要的關鍵。教師在教學活動中，藉由各種教學方式將學習內容傳授給學習者，而教師在幼兒園經營行銷中佔有重要的角色（高義展，2006）。簡言之，本研究所指為幼兒園中的園長與教師具備專業知識、專業能力與特質將直接或間接影響幼兒的學習品質，專業性需考量的因素包括：資格、專業知識、專業責任、教學經驗等，想法、感受、價值觀等特質也是考量要項（陳添旺，1997）。幼兒園並無統一教科書，各園發展其課程時，除了依據幼兒教育的目標及幼兒發展外，應依據幼兒園及幼兒的個別情形，發展具有貴園特色及符合幼兒經驗的適性課程。

本研究指的子女學習成效包含子女學習狀況、子女行為規矩表現、子女與同學相處情形、子女與老師相處情形等，以做為子女學習成效之依據，也就是所謂的教學上的產品品質。而在教育領域的相關研究中，當學校提供給學習者優質的教學內容與學習相關教育活動（包含良好的教學品質、完善的教學設備與資訊服務、以及重視師生互動，並適度滿足學生需求等），會有助於學生對其學校有較高的滿意度；進而影響家長滿意度(謝亞恆，林俊瑩，2011)。就教育學習環境而言，家長無不希望自己的子女有好的教學團隊，得到好的教育成效。而家長對子女教育成效的預期，代表家長對子女學習成效的評估，是對教育品質的評估，也很有可能是影響家長對「園所滿意度」的重要因素。故本研究假設子女學習成效愈好，愈會提升家長對幼兒園之滿意度。

3.親職教育

從顧客觀點而言，互動行銷是三者中最關鍵的活動。顧客服務大都經由服務人員與服務系統來傳送，在與顧客互動之時，服務被生產也同時被消費，每一次接觸，這種顧客服務的互動就會發生一次，顧客關係因此增強或減弱，因此互動行銷主宰了顧客關係之建立（Gronroos，1995）。

在教育系統中，學校可視為一個社會組織，其成員係由學生、教師、行政人員及家長所構成的一個互動體系，當家長與老師彼此之間能建立良好的人際互動，學校也亦能提供完善的行政支持與適切服務，不僅有助於家長對學校組織產生認同感，更進一步會提昇其滿意度（江民瑜，2007；謝亞恆、林俊瑩，2011）。

親職教育良好對於幼兒園滿意度有著重要的影響，關係品質的概念則類似產品品質，因此具有好的關係品質便能使家長持續感到滿意，而對幼兒園產生信賴。另外，相關研究也發現學校若能營造出良好的師生互動系統，與學生保持更密切關係，也會提高家長的忠誠度，並進而提高其學校滿意度（林俊瑩、吳百祿，2009）。

換句話說，關係品質（relationship quality）是幼兒園(老師)與家長經由互動經驗後，對於親職教育的整體評價，此評價亦能符合雙方的期望與需求程度。因此，透過良好的親職教育品質可以降低服務的不確定性，使得家長對幼兒園產生高度滿意評價及信賴感，以維持長期合作關係（Fullerton, 2005）。基於此，在實證研究方面發現關係品質對於提升家長滿意度有正面影響，亦即老師在與家長互動中，若能維繫與家長之間親近且頻繁的良好互動關係，會提高家長的滿意度。

Fullerton（2005）也認為當消費者在購買產品的經驗中獲得喜悅，因此與銷售人員建立信任的關係後，則會重複購買而表現出品牌滿意度；如同親職教育之間信任關係的建立。另一方面，在顧客滿意度實證研究中也指出，企業不僅需提供產品或服務而已，同時應多注重社會活動的參與，並與顧客保持聯繫、維持且發展良好關係，使得在交易的過程中，更能夠促進雙方關係的穩定，贏得顧客的認同，有效提昇顧客滿意度（李城忠，2005；Rauyruen & Miller, 2007）。而且李城忠（2005）、Rauyruen 與 Miller（2007）的關係品質與顧客滿意度的實證分析亦發現，信任與認同對顧客滿意度有顯著的正向影響，意謂著顧客願意繼續與其企業合作、並建立長期關係，且雙方彼此持續接觸往來，形成更親密頻繁的互動關係，則顧客滿意度將隨之提高；因此，良好的關係品質會正面影響顧客的滿意評價。

由於近年來服務的概念逐漸受到重視，幼教機構除了必須充分提供辦學資訊，積極發展學校特色，提供幼兒照顧、保護及教育的場所外，還需營造優質的幼兒園所環境，並努力強化家長與老師的人際互動，繼續維持緊密的主顧關係，以達到對幼兒園相當的滿意度，為幼兒園帶來更多的利益。在親師互動的過程中，教育人員在與家長互相接觸溝通時，適時維持良好的關係，將其專業知能傳達出去，獲得家長信賴是重要的。實際上，在教育場域中，家長與老師的互動關係是建立在彼此信任的基礎上，尤其當幼兒園與家長之間產生密切的聯繫，且發展出良性的互動與合作關係時，例如：舉辦各樣的親子活動、親師面談、家長座談、家庭訪問等（許錦雲，2008；Morrison,

2004)。幼兒教育是一種良心事業，家長對幼兒園具有信心，相信教育者能為其子女開啓智慧、涵養性情，如此良善的關係才能維持家長的消費行爲。而幼兒園與家長的關係保持良好，就容易取得家長以高滿意度來認同園所以及與家長接觸往來密切的親朋好友，就是人際網絡關係，是社會網絡（social network）的概念範疇，更是教育經營中人際互動管理最重要的一環，藉由家長的口耳相傳將是對幼兒園最佳的宣傳。另外，由許錦雲（2008）、與 Morrison（2004）對幼兒園家長與老師的互動關係分析結果，也發現到家長與老師之間若有良好的溝通，彼此能相互吸引，則會有較親近的關係，尤其是老師能隨時將孩子在幼兒園所的狀況詳細告知家長，並且提供家長有關教養的訊息，或是文章和書籍給家長閱讀，自然家長亦能夠對老師的愛心、熱情與用心表示肯定、信任和讚許，因而對幼兒的學習有正面影響外，還會有助於幼兒園所的永續經營，提高家長對園所的滿意度。依據上述所探討的實證結果，可發現到親職教育對家長滿意度的確有可能存在著正影響，即家長與老師之間關係愈密切，則對幼兒園的滿意度也愈高。

基於上述的討論，可發現維持主雇良好關係，除了企業經營管理是否得到顧客認同，提供顧客好的服務與產品品質也是很重要的一環，都有助於提昇其滿意度；而這樣的企業管理關係在教育領域中也獲得證實可行。值得一提的是，在臺灣的學前教育領域中，公立、私立幼兒園的不同，所產生的關係品質與服務品質也各有差異，都有可能為家長對幼兒園的滿意度感受帶來不相同的影響。

第三節 背景變項和幼兒園滿意度的關連性

幼兒園的教育對象是幼兒，家庭是幼兒生長的环境，故幼兒園可剖析幼兒家庭的父母教育程度、家庭環境、職業、收入等背景變數來建立起幼兒園與家長的溝通管道。家長對於幼兒園服務之需求與滿意度，將會因家長背景(個人、家庭、消費情況)有顯著相關，本研究針對背景變項(幼兒園類別、班別、身分、年齡、教育程度、家庭環境、職業、月收入、孩子人數、收費價格)，提出採用的原因與看法:

一、幼兒園類別

賴清標(1984)研究結果顯示，公私立幼兒園在家長滿意度上有顯著差異，公立幼兒園滿意度明顯高於私立幼兒園；然而，邱慧芳(2004)與洪巧音(2004)研究結果卻指出其家長滿意度並無顯著差異。本研究認為公私立幼兒園教學內容、環境、收費等設立條件不同及社會結構的變化；家長對公私立幼兒園的滿意度之差異性，值得重視。

二、班別

之前並無做過此部分的相關研究，在本研究納入幼兒園班別可提供此變項對於家長滿意度是否有顯著差異。

三、身分

李秉穎(2005)、康淑雲(2004)、張安琪(2008)其研究背景變項都有家長身分的調查，本研究想探討家長身份對於幼兒園之滿意度是否有顯著差異；及不同身分的家長對於幼兒園之滿意度的差異性。

四、年齡

李秉穎(2005)、張安琪(2008)、鐘榮中(2003) 其研究背景變項都有家長年齡的調查，本研究想探討家長年齡對於幼兒園之滿意度是否有顯著差異；及年齡高低的家長對於幼兒園之滿意度的差異性。

五、教育程度

以家長的教育程度進行背景變項分析，邱素薇(2003)研究顯示家長學歷為大學及研究所以上者，在幼兒園整體滿意度上均高於專科學歷以下的家長。另外，在何士隆(2003) 的研究則有不同結果，高中職以下學歷之家長在環境設備、親職教育等滿意度上顯著高於大學以上學歷之家長。甚至有些學者(如:邱慧芳,2004； 洪巧音,2004)認為家長教育程度與幼兒園滿意度並沒有呈現顯著差異。滿意度是否與家長教育程度有關係，是值得探討的問題。

六、家庭環境

李秉穎(2005)、張安琪(2008)、張婉菁(2009)進行背景變項分析，研究顯示家長滿意度有顯著差異，雙親家庭在家長滿意度上有較高的滿意度。研究者發現嘉義縣家庭狀況多為隔代教養，社會結構的改變藉由本研究了解是否多為隔代教養；並探討家庭環境對於家長滿意度是否有顯著差異。

七、職業

有關家長職業變項之相關研究，在邱慧芳(2004)與洪巧音(2004)研究結果顯示家長的職業對幼兒園之滿意度上沒有顯著的差異。然而在邱素薇(2003)的研究結果顯示私立幼兒園家長從事家管、服務業、農漁牧業、製造業，尤其從商的家長在幼兒園家長

滿意度上有顯著差異。本研究採黃毅志(2003)的社經地位變項，以職業區分為 7 大類，分別為(1)軍公教業(2)工(3)商(4)醫(5)農林漁牧業(6)服務業(7)自由業(含家管)等 7 項，包含專業技術、形象聲望、收入等特質；探討各職業的家長對幼兒園之滿意度是否有顯著差異。

八、月收入

每月收入愈低的家庭的相關研究中，何士隆(2003)、邱慧芳(2004)與洪巧音(2004)研究結果皆顯示，家庭收入並不會對幼兒園之滿意度造成顯著差異。另外邱素薇(2003)的研究結果顯示，私立幼兒園家長收入愈高，對幼兒園環境設備、師資的滿意度愈高。根據以上研究結果，探討家庭收入對家長滿意度上是否有顯著差異，也了解每月收入低的家庭，是否因為收入低就對家長滿意度而有差異性。

九、孩子人數

洪巧音(2004)研究顯示，家中孩子人數多寡在家長滿意度上並無顯著差異，但周文賢(1999)認為現在家庭組織結構變化，家庭孩子人數多寡，使幼兒園需求有顯著差異。然而採用家中孩子人數納入背景變項不多，本研究以孩子人數做為背景變項，希望能提供此變項在相關研究的發現。

十、收費價格

根據游齡玉(1997)研究顯示，收費價格高低在家長滿意度上具有顯著差異。何士隆(2003)的研究結果顯示平均每月收入愈低的家庭，對幼兒園之托育費用滿意度愈低。2007 年起，教育部實施扶幼計畫擴大補助對象及學雜費補助，對家長滿意度有顯著差異(許俊偉,2007)，本研究將探討幼兒園收費價格對家長滿意度是否有顯著差異。

本研究在相關理論與實證研究的導引下，以「家長背景因素」與「家長滿意度」的關係嘗試建構一個家長對幼兒園滿意度相關之架構，並針對嘉義縣就讀公私立幼兒園學生家長作抽樣調查，進一步的透過本研究做更深入的探究與分析，希望能從中瞭解到「家長背景因素」和幼兒園滿意度之關連性，期待此議題的相關研究結果能供相關教育單位參考。

第三章 研究方法

本研究採問卷調查法，主要在探討嘉義縣幼兒家長在不同背景變項區隔下，分別對滿意度是否有顯著的關係。本章第一節研究設計與架構；第二節研究對象與抽樣方法；第三節研究工具；第四節研究流程；第五節資料處理與統計分析；共五節分述如下：

第一節 研究設計與架構

根據研究目的、待答問題與探討相關文獻之後，擬定本研究架構；主要以家長滿意度為研究之主要變項，從而探討家長背景變項與家長滿意度之關係。研究基本之架構圖如下：

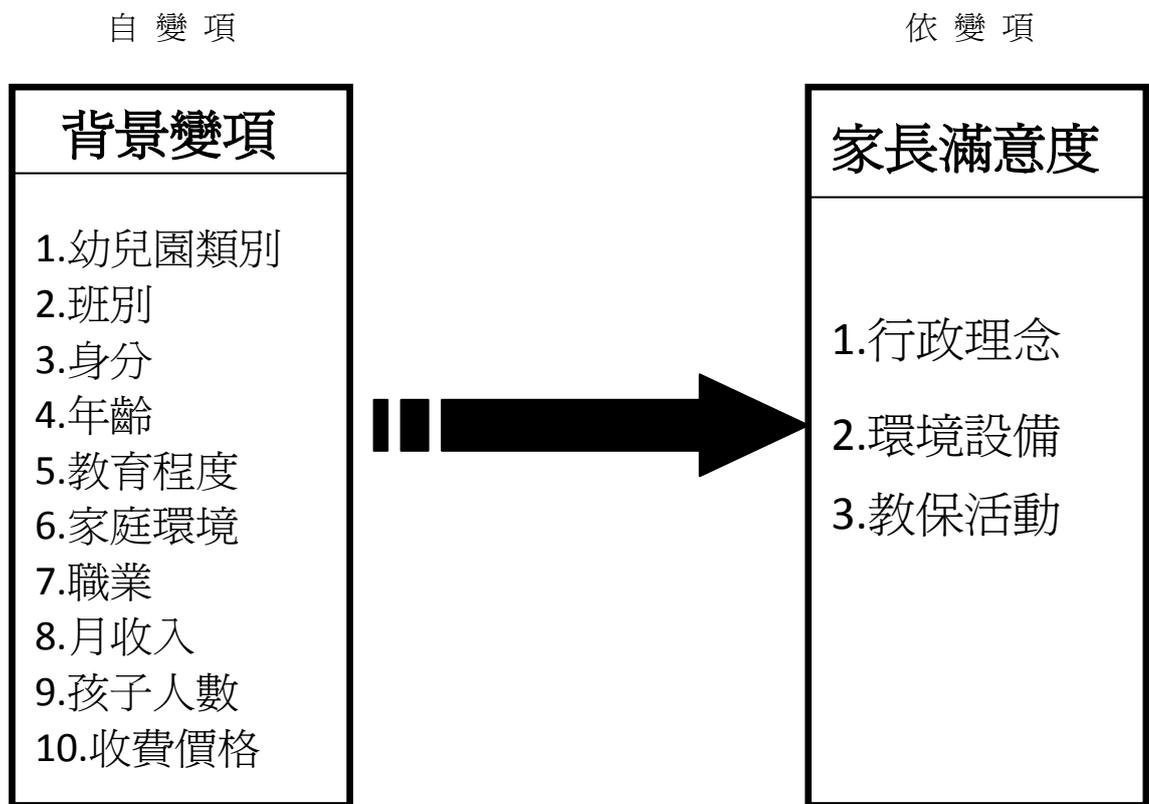


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究對象與抽樣方法

一、研究對象

本研究依據教育部統計處資料(2011-2012)嘉義縣 101 學年度公私立之立案幼兒園名冊，共計 118 所，其中公立幼兒園 68 所(58%)，私立幼兒園為 50 所(42%)的家長為研究對象。

依據 Anderson 與 Gerbing (1988)認為樣本數宜大於 200；Hayduk(1987)其研究經驗顯示，在進行結構分析之樣本數大致在 50~500 份為宜，另外，依據 Sudman(1982)對抽樣的建議，一般調查研究若為地區性之研究，則其樣本數大約在 500 人至 800 人之間(吳明清，2001)。

二、抽樣方法

本研究調查的對象以嘉義縣地區之公私立幼兒園家長為研究對象，為使樣本具代表性，本研究以嘉義縣的市、鄉、鎮為分層依據，依分層隨機進行抽樣之調查方式決定抽樣樣本，從嘉義縣各市、鄉、鎮之公私立幼兒園中，4 所以下抽樣 1 所，設立幼兒園超過 5 所多抽樣 1 所，共抽得幼兒園 38 所(公立幼兒園 21 所，私立幼兒園 17 所)，並委請每位學生帶回問卷一份交由家長填答；取樣統計如表 3.4.2 所示。

第三節 研究工具

一、問卷的修訂

本研究調查問卷參考洪巧音(2004)「幼托園所家長托育服務品質需求與滿意度問卷」擷取其滿意度部分加以修訂成「嘉義縣幼兒園家長滿意度調查研究之問卷」用來蒐集所需要的資料。

在洪巧音(2004)之「行政理念」中，園所是教育局(社會局)合法立案之幼教機構及近年來評鑑績優之幼教機構等 2 題項，因現今幼教整合幼兒園並無區分為教育局或社會局來合法立案，故不適切現在幼兒園之使用，故不保留於問卷中使用。另外，「教保活動」之「適合幼兒學習」項目中，不使用各科教科書、作業本進行教學活動及不安排注音符號、寫字課之團體教學與紙筆書寫的家庭作業等 2 題項，因法令規定此為不允許存在之教學行為及問卷將發送至各公私立幼兒園也太過於敏感，不適切現在幼兒園之使用，故不保留於問卷中使用；故本量表共計 47 題。

二、問卷內容

(一)個人基本資料

此部份依研究樣本的背景變項編制而成，針對研究樣本之幼兒園類別、子女班別、身分、年齡、教育程度、家庭環境、職業、月收入、孩子人數、收費價格等變項進行調查。1.就讀幼兒園類別:分為公立幼兒園、私立幼兒園；2.子女班別:大班、中班、小班；3.身分:父親、母親、祖父母或其他；4.年齡: 40 歲以下、41~60 歲、61 歲以上；5.教育程度:高中職以下、大專院校、研究所(含以上)；6.家庭環境:單親家庭(含離婚)、雙親家庭、祖孫兩代(隔代教養)7.職業:軍公教業、工、商、醫、農林漁牧業、服務業、自由業(含家管)；8.月收入: 30000 元以下、30000~60000、60000 元以上；9.孩子人數: 1 人、2 人、3 人以上；10.收費價格: 30000 元以下、30000~40000 元、40000~50000 元、50000 元以上。

(二)問卷內容

本問卷內容分爲「行政理念」、「環境設備」、「教保活動」三個層面，本量表共計 47 題，題次與內容如表 3.4.1 所配置。

表 3.4.1

「嘉義縣幼兒園家長滿意度之調查研究問卷」內容配置表

變項	觀察變項	題次	題數
行政理念	行政理念	1-5	5
環境設備	安全防護與衛生措施	6-16	11
	環境設備安全完善	17-22	6
	幼童專用車	23-24	2
教保活動	優良師資	25-34	10
	適合幼兒學習	35-43	9
	重視親職教育	44-47	4
總題數：			47

(三)填答與計分方式

採 Likert 四點量表，依「非常滿意」、「滿意」、「稍微滿意」、「不滿意」分別給予 4 到 1 分，受試者就題目內容勾選符合自己狀況的選項，題目均爲正向題，所得分數愈高，代表家長對幼兒園滿意度愈高。

(四)信度分析

本研究之量表以內部一致性係數(Cronbach's α 係數)為指標，回收之正式問卷經過資料整理，本研究正式樣本的問卷內部一致性係數，總量表的 Cronbach's α 係數為 0.962；各分量表的 Cronbach's α 值分別為：「行政理念」為 0.840；「環境設備」為 0.880；「教保活動」為 0.965；表示各題項兼具有相當一致性。

(五)問卷發放與回收

本研究共發出 570 份正式問卷，如表 3.4.2 所示，回收 520 份，回收率為 91.23%，剔除空白、單一選項及填答不全之無效問卷 67 份後得有效問卷 473 份，可使用率為 82.98%，回收之有效樣本分配情形如表 3.4.3 所示。

表 3.4.2

嘉義縣幼兒園取樣統計表

市/鄉/鎮	公立		私立		抽樣 總數	問卷數
	幼兒園數	抽樣數	幼兒園數	抽樣數		
A 朴子市	6	2	8	2	4	60
B 民雄鄉	4	1	8	2	3	45
C 竹崎鄉	4	1	3	1	2	30
D 大林鎮	1	1	3	1	2	30
E 布袋鎮	9	2	2	1	3	45
F 水上鄉	3	1	8	2	3	45
G 六腳鄉	2	1	2	1	2	30
H 東石鄉	7	2	---	---	2	30
I 義竹鄉	5	1	1	1	2	30
J 梅山鄉	9	2	1	1	3	45
K 中埔鄉	4	1	2	1	2	30
L 鹿草鄉	2	1	4	1	2	30
M 番路鄉	1	1	---	---	1	15
N 大埔鄉	1	1	---	---	1	15
O 阿里山鄉	7	2	---	---	2	30
P 太保市	3	1	3	1	2	30
Q 新港鄉	---	---	4	1	1	15
R 溪口鄉	---	---	1	1	1	15
合計	68	21	50	17	38	570

表 3.4.3
嘉義縣幼兒園回收之有效樣本分配表

市/鄉/鎮	公立幼兒園					私立幼兒園					
	園所類別	選取樣本數	回收樣本數	樣本回收 (%)	有效樣本數	有效回收 (%)	選取樣本數	回收樣本數	樣本回收 (%)	有效樣本數	有效回收 (%)
A 朴子市		30	29	96.7	26	86.7	30	30	100	29	96.7
B 民雄鄉		15	15	100	11	73.3	30	27	90	27	90
C 竹崎鄉		15	12	80	12	80	15	13	86.7	13	86.7
D 大林鎮		15	12	80	12	80	15	13	86.7	13	86.7
E 布袋鎮		30	27	90	22	73.3	15	14	93.3	14	93.3
F 水上鄉		15	15	100	12	80	30	29	96.7	29	96.7
G 六腳鄉		15	15	100	13	86.7	15	13	86.7	13	86.7
H 東石鄉		30	30	100	23	76.7	---	---	---	---	---
I 義竹鄉		15	13	86.7	11	73.3	15	15	100	15	100
J 梅山鄉		30	25	83.3	22	73.3	15	13	86.7	13	86.7
K 中埔鄉		15	14	93.3	13	86.7	15	13	86.7	13	86.7
L 鹿草鄉		15	13	86.7	10	66.7	15	12	80	12	80
M 番路鄉		15	13	86.7	10	66.7	----	----	----	----	----
N 大埔鄉		15	13	86.7	12	80	---	---	---	---	---
O 阿里山鄉		30	28	93.3	21	70	---	---	---	---	---
P 太保市		15	15	100	13	86.7	15	14	93.3	14	93.3
Q 新港鄉		---	---	---	---	----	15	13	86.7	13	86.7
R 溪口鄉		---	---	---	---	----	15	12	80	12	80
合計		315	289	91.7	243	77.1	255	231	90.6	230	90.2

第四節 研究流程

本研究流程如圖 3.2 所示，研究之實施過程與進度，說明如下：

一、研究動機與目的之確立（2012 年 8 月~2012 年 10 月）：

決定本研究的範圍、方向、動機與目的。

二、文獻收集與探討（2012 年 8 月~2012 年 9 月）：

進行收集並閱讀國內外相關文獻，加以分析整理以作為研究之理論基礎。

三、確定研究方法（2012 年 11 月~2013 年 1 月）：

依據研究動機與目的，並整理收集之文獻資料撰寫研究方法。

四、設定研究假設（2012 年 12 月~2013 年 1 月）：

依據相關文獻之原理或研究結果，建立適當的研究假設。

五、建立研究架構（2013 年 1 月~2013 年 1 月）：

依據相關文獻之原理或研究結果，建立符合研究目的之研究架構。

六、確定研究對象與抽樣方法（2013 年 1 月~2013 年 2 月）：

參照本研究假設，界定適當的研究範圍與研究對象，並進行抽樣方法的設計。

七、正式問卷施測（2013 年 1 月~2013 年 3 月）：

選取適當且具有信效度的量表作為研究工具，將經過原量表作者的同意之後完成問卷，採分層隨機的抽樣方法進行正式施測。

八、資料整理與分析（2013 年 2 月~2013 年 3 月）：

彙整回收之問卷資料，利用統計軟體進行資料的處理與分析。

九、研究結果（2013 年 3 月~2013 年 4 月）：

根據研究結果進行假設釋義，撰寫本研究之結論。

十、結論與建議（2013 年 4 月~2013 年 5 月）：

根據研究結果做成本研究之結論，並對現況作具體建議，以及提出後續研究方向與建議。

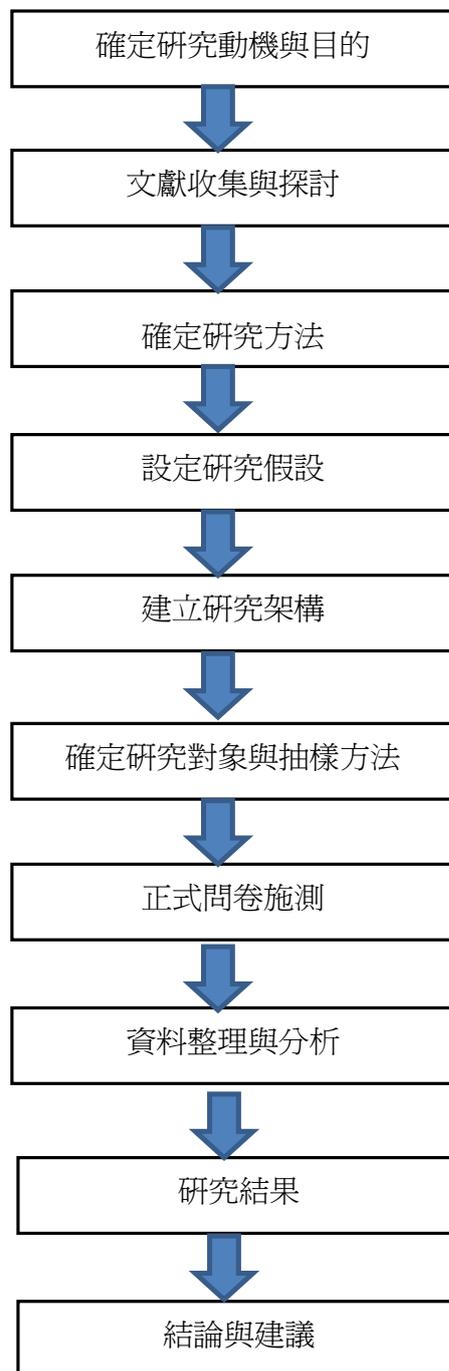


圖 3-2 研究流程圖

第五節 資料處理與統計分析

本研究經正式問卷施策完成並回收之後，進行資料檢核，問卷資料中，「行政理念」、「環境設備」、「教保活動」三類別是依「非常滿意」、「滿意」、「稍微滿意」、「不滿意」等四項，分別給予 4~1 分鍵入。本研究以 SPSS 12.0 統計軟體來分析，茲將採用之統計分析方法說明如下：

一、描述性統計

使用次數分配、平均數、標準差、百分比等方法，藉以了解幼兒園家長滿意度背景變項與滿意度各因素層面之填答情況。

二、t-考驗(t-test)及單因子變異數分析(One-Way ANOVA)

用以考驗不同背景變項之家長對於行政理念、環境設備、教保活動的滿意度差異情況之關係。若差異情形達到 0.5 的顯著水準，再進一步來比較差異的情形。

第四章 結果與討論

依據正式問卷回收之資料進行分析與整理，以了解不同背景變項之嘉義縣幼兒園家長滿意度現況；並針對各項因素逐一分析。本章第一節為研究結果；第二節為綜合討論。

第一節 研究結果

一、嘉義縣幼兒園家長個人樣本之現況

本研究有效回收問卷共有 473 份，其基本資料經統計分析後，將各項敘述統計資料整理如表 4.1.1，將說明如下：

- (一) 幼兒園類別:子女就讀園所為公立幼兒園家長的人數佔 51.4%，私立幼兒園家長的人數佔 48.6%，接近嘉義縣幼兒園之比例數，此結果與現況大致符合。
- (二) 子女班別: 子女就讀大班人數佔 43.3%，就讀中班人數佔 35.1%，就讀小班人數佔 21.6%，問卷來源分散含括各班別的幼兒園家長之意見，顯示此問卷結果應可忠實反映出嘉義縣幼兒園家長滿意度情形。
- (三) 身分: 問卷填答者身分為父親的人數佔 18.8%，母親的人數佔 58.6%，祖父母與其他的人數佔 22.6%，問卷填答者的身分有二分之一以上人數為母親，此結果顯示幼兒多為母親教養居多，符合大部分家庭情況。由於祖父母與其他之項目在本研究並無其他照顧者出現後續統計將以祖父母為代表。
- (四) 年齡: 家長年齡為 40 歲以下的人數佔 62.8%、41~60 歲的人數佔 18.6%、61 歲以上的人數佔 18.6%，顯示出問卷填答者的年齡以 40 歲以下為最多，與台灣成年人結婚及生育子女年齡的現況符合。

- (五)教育程度: 家長教育程度為高中職以下的人數佔 63.8%，大專院校的人數+ 佔 33%，研究所以以上的人數佔 3.2%；顯示嘉義縣家長的學歷多為高中職以下。
- (六)家庭環境: 家庭情形為單親家庭的人數佔 7.2%，雙親家庭的人數 69.8%，隔代教養的人數佔 23%，家庭狀況以小家庭的雙親家庭為多數，另外嘉義縣之鄉/鎮有些因位居較鄉村，故以隔代教養為次多，此結果與現況符合。
- (七) 職業: 家長職業為軍公教佔 7.8%，工佔 27.5%，商佔 9.3%，醫佔 1.7%，農林漁牧業佔 13.1%，服務業佔 15%，自由業(含家管) 佔 25.6%；由於嘉義縣主要產業為工業，擁有許多工業區。故家長職業多以工為主符合現況；由於服務業與工的性質接近，故將服務業併入工，使後續統計分析具較高的均方。
- (八) 月收入: 家庭每月所得為 30000 元以下佔 37.2%，30000~60000 元佔 48.8%，60000 元以上佔 14%，家庭每月所得多以 30000~60000 元居多，可能顯示嘉義縣家長職業多與工為主有關。
- (九) 孩子數: 家中孩子數 1 人的人數佔 19.5%，2 人的人數佔 59.8%，3 人以上的人數佔 24.3%，顯示嘉義縣家長家中孩子數多以 2 人居多，此結果符合現況。
- (十) 學期費用(含註冊費、月費):子女就學費用為 30000 元以下的人數佔 51.4%，30000~40000 元的人數佔 7.2%，40000~50000 元的人數佔 28.1%，50000 元以上的人數佔 13.3%，各金額都有，其中學費 30000 元以下多為就讀公立幼兒園，私立園所依照資料顯示 40000~50000 元的幼兒園所佔人數居多；顯示家長欲採取低金額投入幼兒教育的選擇將以公立幼兒園為主，再者若欲進入私立園所就讀則以 40000~50000 元最為讓家長接受。

表 4.1.1

嘉義縣幼兒園家長個人樣本之描述統計值摘要表

個人資料	組別	人數	百分比%
幼兒園	公立	243	51.4
	私立	230	48.6
班別	大班	205	43.3
	中班	166	35.1
	小班	102	21.6
身分	父親	89	18.8
	母親	277	58.6
	祖父母	107	22.6
年齡	40 歲以下	297	62.8
	41~60 歲	88	18.6
	61 歲以上	88	18.6
教育程度	高中職以下	302	63.8
	大專院校	156	33
	研究所(含以上)	15	3.2
家庭	單親家庭	34	7.2
	雙親家庭	330	69.8
	隔代教養	109	23
職業	軍公教	37	7.8
	工(服務業)	201	42.5
	商	44	9.3
	醫	8	1.7
	農林漁牧業	62	13.1
	自由業(含家管)	121	25.6
月收入	30000 以下	176	37.2
	30000~60000	231	48.8
	60000 以上	66	14
孩子數	1 人	75	15.9
	2 人	283	59.8
	3 人以上	115	24.3
學期費用	30000 元以下	243	51.4
	30000~40000	34	7.2
	40000~50000	133	28.1
	50000 以上	63	13.3

二、嘉義縣幼兒園滿意度之現況

(一)理念行政滿意度之現況

本研究調查結果顯示，在嘉義縣家長滿意度之「行政理念」層面填答中，以「我對園方的幼兒教育需求反映能獲得立即及妥善的處理與回應」得分最高，顯示家長想要幼兒園滿足其需求期望，反映其處理能獲得有效的服務；研究發現與黃巧音(2004)的結果一致。然而結果也顯示在「幼兒園是收費合理的幼教機構」及「收托時間能配合工作時間；作彈性安排」得分低。目前公立幼兒園有較一致的收費金額，而私立幼兒園則無統一的收費，端看園所如何訂定標準。另一方面，幼兒園收托時間，只能盡量配合某一部分家長，並無法應付所有家長的需求，如假日班的收托則大部分的幼兒園皆無法配合。故在此層面這 2 題的滿意度得分較低。

由表 4.2.2「行政理念」題項分析摘要表可看出各題項分析情形，在表 4.2.1 得知，「行政理念滿意度量表」滿意度平均數為 16.14，此數值按四點量表計分高於滿意偏向非常滿意，顯示嘉義縣幼兒園家長滿意度在「理念行政」具有正面且中上的程度。

表 4.2.1

嘉義縣幼兒園「行政理念」滿意度分析摘要表

層面	題數	平均數	標準差	題平均
行政理念 (N=473)	5	16.14	2.24	3.23

表 4.2.2

「行政理念」題項分析摘要表

「行政理念」題項	平均數	標準差
1. 幼兒園有合適的師生比例。	3.22	0.57
2. 幼兒園是收費合理的幼教機構。	3.21	0.56
3. 收托時間能配合我的工作時間；較能彈性安排。	3.21	0.60
4. 幼兒園能適時提供有關之教養資訊。	3.23	0.58
5. 我對園方的幼兒教育需求反應能獲得立即改善及妥善的處理與回應。	3.26	0.55

(二)嘉義縣幼兒園環境設備滿意度之現況

「環境設備」滿意度量表分為「安全防護與衛生措施」「環境設備安全完善」「幼童專用車」等三部份，表 4.2.3 得知，「環境設備滿意度量表」整體滿意度平均數為 3.25，此數值按四點量表計分高於滿意偏向非常滿意，顯示嘉義縣幼兒園家長滿意度在「環境設備」整體上具有正面且中上的滿意度。

在本研究調查結果顯示，嘉義縣家長滿意度之「環境設備」層面填答中，以「全園環境設備、教材、教具整齊清潔，並有定期消毒措施」得分最高，顯示家長對於幼兒園這部份的滿意度最高，得到認同與肯定。然而結果也顯示得分最低為「廁所清潔無臭味，排水良好且有止滑設施」。代表家長對於幼兒園在廁所之清潔衛生與環境設備安全防護上的規劃，相較之下無法有效滿足家長的期望，故滿意度得分較低，由表 4.2.4 「環境設備」題項分析摘要表可看出各題項分析情形，在表 4.2.3 嘉義縣幼兒園「環境設備」滿意度分析摘要表看出，安全防護與衛生措施這一層面整體的得分也較低，顯示幼兒園在廁所清潔與安全防護之周全性仍有必需努力與改善的空間。

表 4.2.3

嘉義縣幼兒園「環境設備」滿意度分析摘要表

層面	題數	平均數	標準差	題平均
安全防護與 衛生措施	11	35.45	4.56	3.22
環境設備 安全完善	16	19.62	3.26	3.27
幼童專用車 (自接免填)	2	6.55	0.85	3.28
環境與設備 (N=473)	19	61.75	7.72	3.25

表 4.2.4

「環境設備」題項分析摘要表

「安全防護與衛生措施」題項:	平均數	標準差
6. 廁所設置場地方便幼兒使用。	3.25	0.54
7. 洗手台、馬桶之大小、高度合適且數量足夠幼兒使用。	3.20	0.60
8. 廚房裝設紗窗、紗門，並保持良好通風。	3.12	0.66
9. 有足夠數量之教學與學習設備(如:圖畫書、材料玩具、教具)等。	3.18	0.59
10. 學習與遊戲設備高度合乎幼兒身材且物品陳列方便幼兒拿取。	3.23	0.56
11. 廁所清潔無臭味，排水良好且有止滑設施。	3.22	0.59
12. 提供適合幼兒營養衛生的餐點設計。	3.21	0.62
13. 安排全園師生定期健康檢查。	3.24	0.54
14. 廚房未緊鄰幼兒活動室。	3.23	0.53
15. 有足夠並具安全時效的醫療急救用品。	3.31	0.53
16. 廚房餐具殺菌、衛生處理良好。	3.26	0.53
「環境設備安全完善」題項:		
17. 消防設備數量足夠而且規劃完善。	3.23	0.54
18. 環境設備、活動場地與器材之銳角處或凹陷處能進行安全防護處理或措施。	3.24	0.54
19. 飲用水衛生安全，方便於幼兒取用。	3.26	0.51
20. 幼兒園環境設備堅固安全。	3.24	0.51
21. 幼兒園場所空氣流通，採光、照明設備良好並足夠幼兒進行活動。	3.26	0.51
22. 全園環境設備、教材、教具整齊清潔，並有定期消毒措施。	3.38	1.94
「幼童專用車」題項(N=390):		
23. 幼童專用車之司機資格、車齡、車內座椅設備皆符合教育部規定。	3.27	0.46
24. 幼童專用車之承載人數除司機外，另有隨車導護人員，且不超載。	3.28	0.47

(三)嘉義縣幼兒園教保活動滿意度之現況

由表 4.2.6「教保活動」題項分析摘要表可看出各題項分析情形。在「教保活動」滿意度量表分為「優良師資」「適合幼兒學習」「重視親職教育」等三部份，由表 4.2.5 得知，整體滿意度平均數為 3.30，此數值按四點量表計分高於滿意偏向非常滿意，顯示嘉義縣幼兒園家長滿意度在「教保活動」整體上具有正面且中上的滿意度。

在本研究調查結果顯示，嘉義縣家長滿意度之「教保活動」層面填答中，以「老師上課及說話的音量適中，內容、用詞適合孩子」、「老師會很注意孩子的安全，隨時觀察班上每個孩子的動態」得分最高，顯示家長對於幼兒園「優良師資」這部份有著相當程度的滿意度，教保活動的需求得到認同與肯定。然而結果也顯示得分最低為「室內佈置與教學主題配合」「歡迎家長於平常上課時間到園參觀並觀察孩子活動情形」。代表家長對於幼兒園在課程的規劃與學習環境的塑造，相較之下無法有效滿足家長的期望，故滿意度得分較低，由表 4.2.5 嘉義縣幼兒園「教保活動」滿意度分析摘要表看出，優良師資這一層面整體的得分較高，顯示家長對於老師的儀容、師生互動、引導方式、敏感度、教養態度及課程內容口語表達方式等人格特質與專業態度方面，有著較高的滿意度。

表 4.2.5

嘉義縣幼兒園「教保活動」滿意度分析摘要表

層面	題數	平均數	標準差	題平均
優良師資	10	33.37	4.08	3.34
適合幼兒學習	9	29.52	3.91	3.28
重視親職教育	4	13.11	1.76	3.28
教保活動	23	75.96	9.10	3.30

(N=473)

表 4.2.6

「教保活動」題項分析摘要表

	平均數	標準差
「優良師資」題項:		
25.老師具有專業合格證書。	3.31	0.50
26.老師儀容整潔、穿著合宜，能與孩子們一起活動。	3.35	0.51
27.老師上課及說話的音量適中，內容、用詞適合孩子。	3.36	0.52
28.老師上課經常微笑、輕撫與擁抱孩子、鼓勵孩子。	3.32	0.53
29.老師對於孩子的情緒變化很敏感，能平心靜氣看待及處理。	3.35	0.54
30.老師不以打罵來處理孩子的不良行爲，並能適當輔導。	3.33	0.54
31.老師會很注意孩子的安全，隨時觀察班上每個孩子的動態。	3.36	0.51
32.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。	3.34	0.50
33.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。	3.34	0.49
34.老師能將美勞、音樂、體能活動融合在平常課程中，不另設才藝班。	3.32	0.48
「適合幼兒學習」題項:		
35.有積木、沙、水及黏土等創意性的教材。	3.30	0.50
36.多提供幼兒親身參與、動手操作的機會。	3.26	0.56
37.老師能依照每個孩子學習速度與方式的個別差異情況，來引導孩子的行爲或作品。	3.25	0.59
38.有充裕的空間讓幼兒佈置、展現作品。	3.31	0.53
39.室內佈置與教學主題配合。	3.26	0.53
40.室內佈置及玩具教具的擺設考慮幼兒的身高差異。	3.29	0.54
41.能配合教學內容以具體實物或教具、教材、視聽設備等作說明。	3.29	0.53
42.安排各類型活動時間(例如室內、室外、團體小組及個別活動)與戶外教學。	3.31	0.53
43.多以遊戲活動方式進行教學。	3.26	0.53
「重視親職教育」題項:		
44.常與家長保持聯繫以提供孩子身心發展相關訊息及學習進步情況。	3.36	0.55
45.提供行事曆、課程計畫表、各項活動紀錄及幼兒園活動訊息。	3.30	0.51
46.歡迎家長於平常上課時間到園參觀並觀察孩子活動情形。	3.25	0.54
47.邀請家長參與園方的教保活動。	3.20	0.58

(四)嘉義縣幼兒園家長滿意度現況

由表 4.2.7 可知，就各向度現況而言，幼兒園滿意度量表之每題平均得分為 3.26，得分愈高顯示家長對幼兒園的滿意度愈高。在其分量表「理念行政」每題平均得分為 3.23，「環境設備」每題平均得分為 3.25，其中「安全防護與衛生措施」每題平均得分為 3.21，「環境設備安全完善」每題平均得分為 3.27，「幼童專用車」每題平均得分為 3.28；「教保活動」每題平均得分為 3.30，「優良師資」每題平均得分為 3.34，「適合幼兒學習」每題平均得分為 3.28，「重視親職教育」每題平均得分為 3.28。

經由平均數結果顯示：家長整體滿意情形之平均數為 3.26；顯示家長對於幼兒園都有著中上程度的滿意度。

表 4.2.7
嘉義縣幼兒園滿意度各層面分析摘要表

層面	題數	平均數	標準差	題平均
行政理念	5	16.14	2.24	3.23
環境設備	19	61.75	7.72	3.25
教保活動	23	75.96	9.10	3.30
整體滿意度 (N=473)	47	51.28		3.26

三、不同背景變項之嘉義縣幼兒園家長滿意度之差異情形

本節旨於分析比較家長滿意度在不同背景變項之「行政理念」、「環境設備」、「教保活動」等各個層面之差異情形。

(一)幼兒園類別與滿意度

不同幼兒園類別的家長對幼兒園在滿意度各層面之差異情形，以 t 考驗來加以分析，其結果如表 4.3.1 所示。「行政理念」層面 $t=-6.907$ ， $p=.000$ ，「環境設備」層面 $t=-9.038$ ， $p=.000$ ，「教保活動」層面 $t=-11.318$ ， $p=.000$ ，均達到顯著水準，顯示不同幼兒園類別之家長在「行政理念」層面上私立幼兒園家長滿意度顯著高於公立幼兒園；「環境設備」層面上私立幼兒園家長滿意度顯著高於公立幼兒園；「教保活動」層面上私立幼兒園家長滿意度顯著高於公立幼兒園。假設 1:不同幼兒園類別之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異；獲得充分支持。

表 4.3.1
不同幼兒園類別之家長對幼兒園的滿意度之獨立樣本 t 檢定

構面	項目	N	平均數	標準差	t 值	顯著性
行政 理念	公立幼兒園	243	15.48	1.83	-6.907	.000
	私立幼兒園	230	16.84	2.41		
環境 設備	公立幼兒園	178	52.03	5.43	-9.038	.000
	私立幼兒園	212	57.82	7.19		
教保 活動	公立幼兒園	243	65.68	6.47	-11.318	.000
	私立幼兒園	228	73.37	8.12		

(二)幼兒園班別與滿意度

依據不同幼兒園班別的家長對幼兒園在滿意度各層面之差異情形，其中「行政理念」層面之變異數同質性考驗達顯著，所以進一步以 Scheffe 法進行事後比較，單因子變異數分析「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面均未達到顯著，其結果如表 4.3.2 所示。顯示不同幼兒園班別之家長在「行政理念」「環境設備」「教保活動」之滿意度無顯著差異存在。假設 2:不同班別之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異；未獲得支持。

表 4.3.2
不同班別之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表

構面	項目	N	平均數	標準差	SV	SS	df	MS	F 值
行政理念	大班	205	16.20	2.38	組間	15.5	2	7.77	1.55
	中班	166	16.28	2.18	組內	2350.0	470	5.00	
	小班	102	15.80	2.01	總和	2365.5	472		
環境設備	大班	164	55.09	6.67	組間	27.1	2	13.53	.27
	中班	138	55.51	6.79	組內	19323.7	387	49.93	
	小班	88	54.83	8.12	總和	19350.8	389		
教保活動	大班	203	69.54	8.36	組間	2	2	173.02	2.55
	中班	166	70.18	8.46	組內	468	468	67.76	
	小班	102	67.86	7.57	總和	470	470		

(三)身分與滿意度

依據不同幼兒園的家長身分對幼兒園在滿意度各層面之差異情形，經單因子變異數分析後其結果如表 4.3.3 所示。「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面之單因子變異數分析均未達到顯著，顯示不同身分之幼兒園家長在「行政理念」「環境設備」「教保活動」之滿意度無顯著差異存在。假設 3:不同身分之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異；未獲得支持。

表 4.3.3
不同身分之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表

構面	項目	N	平均數	標準差	SV	SS	df	MS	F 值
行政理念	父親	127	16.20	2.27	組間	1.9	2	.97	.19
	母親	308	16.14	2.25	組內	2363.6	470	5.03	
	祖父母	38	15.95	2.10	總和	2365.5	472		
環境設備	父親	112	55.18	6.91	組間	175.2	2	87.60	1.77
	母親	247	55.46	7.21	組內	19175.6	387	49.55	
	祖父母	31	52.94	6.07	總和	19350.8	389		
教保活動	父親	127	69.24	8.40	組間	92.6	2	46.29	.68
	母親	307	69.64	8.23	組內	31964.6	468	68.3	
	祖父母	37	68.00	8.05	總和	32057.2	470		

(四)年齡與滿意度

依據不同幼兒園的家長年齡對幼兒園在滿意度各層面之差異情形，經單因子變異數分析後整理成「不同年齡之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表」，其結果如表 4.3.4 所示。「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面之單因子變異數分析均未達到顯著，顯示不同年齡之幼兒園家長在「行政理念」「環境設備」「教保活動」之滿意度無顯著差異存在。假設 4:不同年齡之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異；未獲得支持。

表 4.3.4
不同年齡家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表

構面	項目	N	平 均 數	標 準 差	SV	SS	df	MS	F 值
行政 理念	40 歲以下	347	16.03	2.22	組間	17.5	3	5.82	1.16
	41~60 歲	106	16.43	2.31	組內	2348.0	469	5.00	
	61 歲以上	19	16.37	2.27	總和	2365.5	472		
環境 設備	40 歲以下	282	55.35	7.21	組間	151.7	3	50.57	1.02
	41~60 歲	92	55.07	6.53	組內	19199.1	386	49.74	
	61 歲以上	15	52.27	5.78	總和	19350.8	389		
教保 活動	40 歲以下	345	69.50	8.28	組間	41.6	3	13.88	.20
	41~60 歲	106	68.95	8.21	組內	32015.5	467	68.56	
	61 歲以上	19	69.84	8.74	總和	32057.2	470		

(五)教育程度與滿意度

依據不同幼兒園的家長教育程度對幼兒園在滿意度各層面之差異情形，經單因子變異數分析後整理成「不同教育程度之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表」，其結果如表 4.3.5 所示。其中「環境設備」層面之變異數同質性考驗不達顯著，所以進一步以 Games-Howell 法進行事後比較，發現在「環境設備」層面上($F=4.67/p<.05$)，大專院校教育程度家長的滿意度($M=56.48, SD=7.49$)顯著高於高中職教育程度家長的滿意度($M=54.50, SD=6.65$)，「行政理念」「教保活動」層面之單因子變異數分析均未達到顯著，顯示不同教育程度之幼兒園家長在「行政理念」「教保活動」之滿意度無顯著差異存在。假設 5:不同教育程度之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異；獲得部分支持。

表 4.3.5
不同教育程度之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表

構面	項目	N	平均數	標準差	SV	SS	df	MS	F 值	事後比較 Games-Howell
行政 理念	高中職下	270	15.99	2.21	組間	16.5	2	8.26	1.65	
	大專院校	185	16.37	2.25	組內	2349.0	470	5.00		
	研究所上	18	16.11	2.47	總和	2365.5	472			
環境 設備	高中職下	227	54.50	6.65	組間	455.5	2	227.75	4.67**	大專院校 >
	大專院校	148	56.48	7.49	組內	18895.3	387	28.83		高職
	研究所上	15	52.60	6.78	總和	19350.8	389			
教保 活動	高中職下	269	69.00	8.49	組間	181.5	2	90.76	1.33	
	大專院校	184	70.13	7.97	組內	31875.6	468	68.11		
	研究所上	18	67.89	7.50	總和	32057.2	470			

** $p \leq .01$

(六)家庭環境與滿意度

依據不同幼兒園的家長之家庭環境對幼兒園在滿意度各層面之差異情形，經單因子變異數分析後整理成「不同家庭環境之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表」，其結果如表 4.3.6 所示。其中「環境設備」層面之變異數同質性考驗不達顯著，所以進一步以 Games-Howell 法進行事後比較，發現在「環境設備」層面上($F=2.48/p<.05$)，單親家庭之家長的滿意度($M=57.03,SD=6.40$)明顯高於三代同堂之家長的滿意度($M=52.98,SD=5.86$)，「行政理念」「教保活動」層面之單因子變異數分析均未達到顯著，顯示不同家庭環境之幼兒園家長在「行政理念」「教保活動」之滿意度無顯著差異存在。假設 6:不同家庭環境之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異；獲得部分支持。

表 4.3.6
不同家庭環境之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表

構面	項目	N	平 均 數	標 準 差	SV	SS	df	MS	F 值	事後比較 Games-Howell
行政 理念	單親家庭	41	16.83	2.09	組間	30.9	3	10.29	2.07	
	雙親家庭	392	16.09	2.26	組內	2334.7	469	4.98		
	三代同堂	39	16.03	2.11	總和	2365.5	472			
環境 設備	單親家庭	38	57.03	6.40	組間	365.7	3	121.88	2.48*	單親家庭 > 三代同堂
	雙親家庭	320	55.20	7.18	組內	18985.1	386	49.18		
	三代同堂	31	52.98	5.86	總和	19350.8	389			
教保 活動	單親家庭	41	70.90	8.39	組間	281.5	3	93.84	1.38	
	雙親家庭	391	69.45	8.29	組內	31775.7	467	68.04		
	三代同堂	38	67.53	7.63	總和	32057.2	470			

* $p \leq .05$

(七)職業與滿意度

依據不同幼兒園的家長之職業對幼兒園在滿意度各層面之差異情形，經單因子變異數分析後整理成「不同職業之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表」，其結果如表 4.3.7 所示。其中「行政理念」層面之變異數同質性達顯著，所以進一步以 Scheffe 法進行事後比較，發現在「環境設備」層面上($F=2.97/p<.05$)，發現看不出兩組之間有任何明顯差異存在，顯示不同職業之幼兒園家長在「行政理念」「環境設備」「教保活動」之滿意度無顯著差異存在。假設 7:不同職業之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異。未獲得支持。

表 4.3.7
不同職業之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表

構面	項目	N	平 均 數	標 準 差	SV	SS	df	MS	F 值	事後比較 Scheffe
行政 理念	軍公教業	37	16.05	2.57	組間	26.3	6	4.39	.87	
	工	107	16.22	2.33	組內	2339.2	466	5.02		
	商	44	16.07	2.26	總和	2365.5	472			
	醫	8	16.38	3.16						
	農林漁牧	39	15.92	1.88						
	服務業	117	16.48	2.28						
	自由業	121	15.86	2.05						
環境 設備	軍公教業	27	53.89	6.49	組間	859.9	6	143.32	2.97**	
	工	97	56.27	6.54	組內	18490.9	383	48.28		n.s.
	商	38	55.42	6.31	總和	19350.8	389			
	醫	7	55.86	7.90						
	農林漁牧	29	52.76	7.10						
	服務業	96	56.75	7.97						
	自由業	96	53.45	6.48						
教保 活動	軍公教業	37	68.59	7.74	組間	792.9	6	132.15	1.96	
	工	106	70.36	8.35	組內	31264.3	464	67.38		
	商	44	69.41	8.02	總和	32057.2	470			
	醫	8	72.13	7.62						
	農林漁牧	39	67.85	7.92						
	服務業	117	70.75	8.34						
	自由業	120	67.81	8.28						

** $p \leq .01$

(八)月收入與滿意度

依據不同幼兒園的家長月收入對幼兒園在滿意度各層面之差異情形，經單因子變異數分析後整理成「不同月收入之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表」，其結果如表 4.3.8 所示。「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面之單因子變異數分析均未達到顯著，顯示不同月收入之幼兒園家長在「行政理念」「環境設備」「教保活動」之滿意度無顯著差異存在。假設 8:不同月收入之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著

差異；未獲得支持。

表 4.3.8
不同月收入之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表

構面	項目	N	平 均 數	標 準 差	SV	SS	df	MS	F 值
行政	30000 元下	176	16.06	2.35	組間	2.0	2	1.01	.20
理念	30000~60000	231	16.19	2.11	組內	2363.5	470	5.03	
	60000 元上	66	16.20	2.42	總和	2365.5	472		
環境	30000 元下	143	55.09	7.03	組間	14.4	2	7.18	.14
設備	30000~60000	194	55.11	7.20	組內	19336.4	387	49.97	
	60000 元上	53	55.66	6.66	總和	19350.8	389		
教保	30000 元下	175	68.97	8.42	組間	155.4	2	77.69	1.14
活動	30000~60000	230	69.34	8.22	組內	31901.8	468	68.17	
	60000 元上	66	70.76	7.92	總和	32057.2	470		

(九)孩子人數與滿意度

依據不同幼兒園的家長之孩子人數對幼兒園在滿意度各層面之差異情形，經單因子變異數分析後整理成「不同孩子人數之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表」，其結果如表 4.3.9 所示。變異數同質性未達顯著，所以進一步以 Games-Howell 法進行事後比較，發現在「行政理念」層面上($F=.01/p<.05$)，1 個孩子之家長的滿意度 ($M=16.86,SD=2.23$)明顯高於 2 個孩子之家長的滿意度($M=16.05,SD=2.21$)；1 個孩子之家長的滿意度($M=16.86,SD=2.23$)高於 3 個孩子之家長的滿意度($M=15.90,SD=2.23$)，其中「環境設備」「教保活動」層面之單因子變異數分析均未達到顯著，顯示不同孩子人數之幼兒園家長在滿意度上無顯著差異存在。假設 9:不同孩子數之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異；獲得部分支持。

表 4.3.9
不同孩子人數之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表

構面	項目	N	平 均 數	標 準 差	SV	SS	df	MS	F 值	事後比較 Games-Howell
行政 理念	1 人	75	16.86	2.23	組間	46.9	2	23.43	4.75**	1 人>2 人 1 人>3 人
	2 人	283	16.05	2.21	組內	2318.6	470	4.93		
	3 人以上	115	15.90	2.23	總和	2365.5	472			
環境 設備	1 人	65	55.31	6.88	組間	21.9	2	10.96	.22	
	2 人	234	55.31	7.36	組內	19328.9	387	49.95		
	3 人以上	91	54.75	6.39	總和	19350.8	389			
教保 活動	1 人	74	69.70	8.08	組間	24.5	2	12.23	1.79	
	2 人	282	69.48	8.24	組內	32032.7	468	68.45		
	3 人以上	115	69.03	8.47	總和	32057.2	470			

** $p \leq .01$

(十)學期費用與滿意度

依據不同幼兒園的家長對幼兒園之學期費用在滿意度各層面之差異情形，經單因子變異數分析後整理成「不同家長對幼兒園之學期費用滿意度之變異數分析摘要表」，其結果如表 4.3.10 所示。「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面之變異數同質性達顯著，所以進一步以 Scheffe 法進行事後比較，發現在「行政理念」($F = 19.02/p < .05$)、「環境設備」($F = 24.32/p < .05$)、「教保活動」($F = 40.70/p < .05$)層面上，發現「行政理念」層面之學期費用(30000~40000 元)家長的滿意度($M = 17.68, SD = 1.84$)明顯高於學期費用(30000 元以下)家長的滿意度($M = 15.48, SD = 1.83$)；學期費用(40000~50000 元)家長的滿意度($M = 16.86, SD = 2.43$)明顯高於學期費用(30000 元以下)家長的滿意度($M = 15.48, SD = 1.83$)，學期費用(30000~40000 元)家長的滿意度($M = 17.68, SD = 1.84$)明顯高於學期費用(50000 元以上)家長的滿意度($M = 16.32, SD = 2.56$)。

「環境設備」層面之學期費用(30000~40000)家長的滿意度($M = 17.68, SD = 1.84$)明顯高於學期費用(30000 元以下)家長的滿意度($M = 15.48, SD = 1.83$)；學費(40000~50000 元)

家長的滿意度(M=16.86,SD=2.43)明顯高於學期費用(30000 元以下)家長的滿意度(M=15.48,SD=1.83)，學期費用(50000 元以上)家長的滿意度(M=16.32,SD=2.56)明顯高於學期費用(30000 元以下)家長的滿意度(M=15.48,SD=1.83)。

「教保活動」層面之學期費用(30000~40000 元)家長的滿意度(M=17.68,SD=1.84)明顯高於學期費用(30000 元以下)家長的滿意度(M=15.48,SD=1.83)；學費(40000~50000 元)家長的滿意度(M=16.86,SD=2.43)明顯高於學期費用(30000 元以下)家長的滿意度(M=15.48,SD=1.83)，學期費用(50000 元以上)家長的滿意度(M=16.32,SD=2.56)明顯高於學期費用(30000 元以下)家長的滿意度(M=15.48,SD=1.83)。

假設 10:不同收費價格之嘉義縣家長在其家長滿意度上有顯著差異；獲得充分支持。

表 4.3.10
不同學期費用之家長對幼兒園滿意度之變異數分析摘要表

構面	項目	N	平均數	標準差	SV	SS	df	MS	F 值	事後比較 Scheffe
行政 理念	30000 元以下	243	15.48	1.83	組間	256.8	3	85.6	19.0***	3 萬~4 萬>3 萬下
	30000~40000 元	34	17.68	1.84	組內	2105.3	468	4.50		3 萬~4 萬>5 萬上
	40000~50000 元	132	16.86	2.43	總和	2362.1	471			4 萬~5 萬>3 萬下
	50000 元以上	63	16.32	2.56						
環境 設備	30000 元以下	178	52.12	5.55	組間	3077.2	3	1025.7	24.3***	3 萬~4 萬>3 萬下
	30000~40000 元	30	58.77	6.55	組內	16239.6	385	42.18		4 萬~5 萬>3 萬下
	40000~50000 元	126	57.71	7.41	總和	19316.8	388			5 萬上>3 萬下
	50000 元以上	55	57.02	7.06						
教保 活動	30000 元以下	243	65.75	6.54	組間	6643.5	3	2214.5	40.7***	3 萬~4 萬>3 萬下
	30000~40000 元	34	73.65	6.45	組內	25355.8	466	54.41		4 萬~5 萬>3 萬下
	40000~50000 元	130	73.25	8.40	總和	31999.3	469			5 萬上>3 萬下
	50000 元以上	63	69.39	8.26						

***p ≤ .001

第二節 綜合討論

綜合以上研究結果，將不同背景變項之嘉義縣幼兒園家長滿意度之差異分析結果，彙整成表 4.3.11。

表 4.3.11

不同背景變項之嘉義縣家長滿意度之差異分析表

變項/各層面	行政理念	環境設備	教保活動
幼兒園類別	公立>私立	公立>私立	公立>私立
幼兒園班別	---	---	---
身分	---	---	---
年齡	---	---	---
教育程度	---	大專院校>高中職	---
家庭環境	---	單親家庭>三代同堂	---
職業	---	n.s.	---
月收入	---	---	---
孩子人數	1 人>2 人 1 人>3 人	---	---
收費價格	3 萬~4 萬>3 萬以下 3 萬~4 萬>5 萬以上 4 萬~5 萬>3 萬以下	3 萬~4 萬>3 萬以下 4 萬~5 萬>3 萬以下 5 萬以上>3 萬以下	3 萬~4 萬>3 萬以下 4 萬~5 萬>3 萬以下 5 萬以上>3 萬以下

在「教育程度」變項上，「環境設備」構面呈現顯著差異；在「家庭環境」變項上，「環境設備」構面呈現顯著差異；在「孩子人數」變項上，「理念行政」構面呈現顯著差異；在「收費價格」變項上，「行政理念」「環境設備」「教保活動」三個構面呈現顯著差異。然而，在「幼兒園類別」「幼兒園班別」「身分」「年齡」「職業」「月收入」六個背景因素下的各構面並無顯著差異，由各構面題平均來解釋時，可發現三個構面的題平均值皆大於 3.26，顯示大部分嘉義縣幼兒園家長重視各構面的滿意度。茲分述如下：

一、 幼兒園類別

本研究結果發現，不同幼兒園類別的家長在各構面的滿意度達到顯著差異，在本研究結果中，私立幼兒園在「行政理念」「環境設備」「教保活動」等層面滿意度顯著高於公立幼兒園，推測嘉義縣公立幼兒園多為附設幼兒園在環境設備的新穎度自然不如私立幼兒園佳，兩者相比較下，私立幼兒園教學內容、環境、設備等各方面設立條件優於大部分公立幼兒園，讓家長滿意度呈現顯著差異。在賴清標(1984)研究結果顯示，公立幼兒園滿意度明顯高於私立幼兒園；然而，邱慧芳(2004)與洪巧音(2004)研究結果卻指出其家長滿意度並無顯著差異。

二、 幼兒園班別

本研究比較不同幼兒園班別的嘉義縣幼兒園家長在家長滿意度之各層面滿意度之差異，幼兒園班別此部分沒有人做這方面研究之比較差異，研究結果發現不同幼兒園班別的嘉義縣幼兒園家長在滿意度之「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面無顯著差異。原以為不同班別的家長對於照顧的需求不同而對滿意度則有所差異，但由研究結果顯示不同班別的家長滿意度卻無顯著差異；推測嘉義縣幼兒園在對各班別的照顧與教育情形，家長是接受而且滿意的，故幼兒園班別不同在滿意度沒有顯著差異。

三、 身分

本研究比較不同身分的嘉義縣幼兒園家長在家長滿意度之各層面滿意度之差異，發現不同身分的嘉義縣幼兒園家長在滿意度之「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面無顯著差異。傳統家庭觀念裡多數認為母親應該主掌家務，花費較多的時間及精力在幼兒教育上，但可能社會結構的改變，母親在外工作或雙薪家庭則幼兒教育的責任則落在父親或祖父母教養，故家長身分不同在滿意度沒有顯著差異；此與張安琪(2008)分析研究中不論父親、母親及親友對不同因素沒有顯著差異結果相符，而李

秉穎(2005)的研究結果則以母親呈現顯著差異。

四、年齡

本研究比較不同年齡的嘉義縣幼兒園家長在家長滿意度之各層面滿意度之差異，發現不同年齡的嘉義縣幼兒園家長在滿意度之「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面無顯著差異。推論年齡不同的家長，對幼兒園的需求方向是一致的，希望幼兒在幼兒園能得到好的教育與照顧；故家長身分不同在滿意度沒有顯著差異。在李秉穎(2005)與張安琪(2008)研究結果顯示，不同年齡間的家長對「行政理念」存有顯著差異。

五、教育程度

本研究比較不同教育程度的嘉義縣幼兒園家長在家長滿意度之各層面滿意度之差異，發現不同教育程度的嘉義縣幼兒園家長在滿意度之「環境設備」層面有顯著差異。本研究「環境設備」層面中大專院校的家長差異顯著高於高中職的家長，推測可能與地區環境及家長觀念對幼兒園「環境設備」得認知差異有關；嘉義縣家長教育程度愈高的家長，他們對自己所選擇的幼兒園在「環境設備」上，表示滿意與認同感受高。家長教育程度不同在「行政理念」「教保活動」層面之滿意度沒有顯著差異。在何士隆(2003)的研究則有不同結果，高中職以下學歷之家長在環境設備、親職教育等滿意度上顯著高於大學以上學歷之家長。甚至有些學者(如:邱慧芳,2004；洪巧音,2004)認為家長教育程度與幼兒園滿意度並沒有呈現顯著差異；在其他研究結果中多為「教保活動」層面有顯著差異存在。

六、家庭環境

本研究比較不同家庭環境的嘉義縣幼兒園家長在家長滿意度之各層面滿意度之差異，發現不同家庭環境的嘉義縣幼兒園家長在滿意度之「行政理念」「教保活動」層面無顯著差異。但在「環境設備」層面滿意度上有顯著差異，發現單親家庭在「環境設備」層面滿意度上顯著高於隔代教養。推論單親家庭不論是父親或是母親一人身兼二職，對於幼兒的照顧時間較少，教養的責任較依賴幼兒園，故對於幼兒園在保育、教學的信賴上，均抱持肯定的看法，故家長滿意度顯著較高，相較之下隔代教養可能以前年代教育與現今教育觀念有所落差及疼孫的保護心理，則對幼兒園要求愈高而滿意度因而降低了。在李秉穎(2005)、張安琪(2008)、張婉菁(2009)進行背景變項分析，研究顯示家長滿意度有顯著差異，雙親家庭在家長滿意度上有較高的滿意度。

七、職業

本研究比較不同職業的嘉義縣幼兒園家長在家長滿意度之各層面滿意度之差異，發現不同職業的嘉義縣幼兒園家長在滿意度之「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面無顯著差異。推論在嘉義縣的家長之職業，對幼兒園各層面之滿意度沒有顯著不同程度，也就是說嘉義縣的家長不會因職業不同而對幼兒園的滿意度有顯著差異。在邱慧芳(2004)與洪巧音(2004)研究結果顯示家長的職業對幼兒園之滿意度上沒有顯著的差異與本研究結果符合。然而在邱素薇(2003)的研究結果顯示私立幼兒園家長從事家管、服務業、農漁牧業、製造業，尤其從商的家長在幼兒園家長滿意度上有顯著差異。

八、月收入

本研究比較不同月收入的嘉義縣幼兒園家長在家長滿意度之各層面滿意度之差異，發現不同月收入的嘉義縣幼兒園家長在滿意度之「行政理念」「環境設備」「教保

活動」層面無顯著差異。本研究結果推論嘉義縣月收入不同的家長，對幼兒園的滿意度沒有顯著不同程度，不論月收入高或月收入低的家長，重點還是在幼兒園本身，只要能發揮幼兒園功能，就能得到家長的認同；因此月收入不同不會對嘉義縣家長的滿意度產生差異。在何士隆(2003)、邱慧芳(2004)與洪巧音(2004)研究結果皆顯示，家庭收入並不會對幼兒園之滿意度造成顯著差異與本研究結果符合。另外邱素薇(2003)的研究結果顯示，私立幼兒園家長收入愈高，對幼兒園環境設備、師資的滿意度愈高。

九、孩子人數

本研究比較不同孩子人數的嘉義縣幼兒園家長在家長滿意度之各層面滿意度之差異，發現不同孩子人數的嘉義縣幼兒園家長在滿意度之「行政理念」層面有顯著差異。本研究在「行政理念」層面中一個孩子的家長滿意度差異顯著高於二個孩子的家長滿意度，也顯著高於三個孩子的家長滿意度，推究其原因，可能家中扶養子女數少者的家長，本身就給予孩子周全的照顧，相對之下扶養孩子人數愈多期望幼兒園照顧孩子的期許愈高；就造成孩子數愈多，其家長滿意度則降低了。孩子人數不同在「環境設備」「教保活動」層面之家長滿意度沒有顯著差異。在洪巧音(2004)研究顯示，家中孩子人數多寡在家長滿意度上並無顯著差異，但周文賢(1999)認為現在家庭組織結構變化，家庭孩子人數多寡，使幼兒園需求有顯著差異。

十、收費價格

本研究比較不同收費價格的嘉義縣幼兒園家長在家長滿意度之各層面滿意度之差異，發現不同職業的嘉義縣幼兒園家長在滿意度之「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面均達到顯著差異。本研究中收費價格(30000~40000元)差異顯著高於收費價格(30000元以下)，收費價格(30000~40000元)差異顯著高於收費價格(50000元以上)，收費價格(40000~50000元)差異顯著高於收費價格(30000元以下)，收費價格

(50000 元上)差異顯著高於收費價格(30000 元以下)，推究其原因，嘉義縣幼兒園之收費對於家長滿意度來說，收費愈低並不代表家長滿意度會因此變的較高；反而 30000~50000 元之間的學費有較高的家長滿意度，甚至 50000 元以上的學費都比 30000 元以下有較高的滿意度；推究其原因，現今的父母生育少，孩子是家中的寶貝，私立幼兒園服務品質、課程規劃且設備完善皆較於公立幼兒園新穎且多元化，只要能讓孩子受到良好的優質教育，收費價格則不是那麼重要；故推測幼兒園各層面的經營若能得到家長認同，顯示嘉義縣家長是願意付出更高的學期費用。根據游齡玉(1997)研究顯示，收費價格高低在家長滿意度上具有顯著差異。2007 年起，教育部實施扶幼計畫擴大補助對象及學雜費補助，對家長滿意度有顯著差異(許俊偉,2007)。而何士隆(2003)的研究結果顯示平均每月收入愈低的家庭，對幼兒園之托育費用滿意度愈低。

第五章 結論與建議

本章係指對本研究結果提出結論與建議，第一節闡述本研究之結論，第二節依據結論提出建議，以供嘉義縣幼兒園經營者、教育相關單位及未來研究者的參考。

第一節 結論

本節依據本研究所探討之問題，依照第四章的研究結果資料分析驗證與探討，綜合歸納後，整理出下列幾項結論。

一、嘉義縣幼兒園家長對其子女就讀的幼兒園所具有高度的滿意度。

本研究發現，從滿意度各層面分量表來看，顯示嘉義縣幼兒園家長滿意度之「行政理念」、「環境設備」、「教保活動」等層面，整體的滿意度情形都均有中上程度。嘉義縣幼兒園家長對於子女所就讀幼兒園的滿意度，平均數為 3.26 是滿意趨向非常滿意。

二、嘉義縣私立幼兒園家長滿意度顯著高於公立幼兒園家長滿意度。

本研究顯示，不同幼兒園類別對嘉義縣家長滿意度具有顯著差異，則私立幼兒園之家長滿意度皆顯著高於公立幼兒園。可看出私立幼兒園之「行政理念」、「環境設備」、「教保活動」等層面受到嘉義縣幼兒園家長的重視與認同，故得到較高的家長滿意度；顯示不同幼兒園類別對家長滿意度有顯著的關連性。

三、嘉義縣大專院校畢業的家長滿意度在幼兒園「環境設備」高於高中職畢業家長。

本研究顯示，不同教育程度之嘉義縣家長在「環境設備」層面滿意度上有顯著差異，則大專院校畢業的家長在「環境設備」層面滿意度上顯著高於高中職的家長；而

家長教育程度在「行政理念」「教保活動」層面滿意度上無顯著差異。嘉義縣家長教育程度愈高的家長，他們重視幼兒園首要為安全衛生，對於幼兒的健康保護，幼兒園更有必要做好安全措施及清潔衛生維護流程，使得家長能更加放心；另外教學設備、遊樂設備等不但給幼兒知識上的學習對其生理成長與大小肌肉發展也有很大的幫助；故得到較高的家長滿意度；顯示不同教育程度在對「環境設備」層面之家長滿意度有顯著的關連性。

四、嘉義縣單親家庭的家長滿意度在幼兒園「環境設備」顯著高於隔代教養的家長。

本研究顯示，發現不同家庭環境的嘉義縣幼兒園家長在滿意度之「理念行政」「教保活動」層面無顯著差異。但在「環境設備」層面滿意度上有顯著差異，發現單親家庭在「環境設備」層面滿意度上顯著高於隔代教養。幼兒園對於單親家庭是很重要的，尤其在「環境設備」層面家長滿意度顯著較高，隔代教養也很重視「環境設備」層面，但跟單親家庭的家長相較之下隔代教養的家長滿意度是較低；顯示不同家庭環境對「環境設備」層面之家長滿意度有顯著的關連性。

五、嘉義縣孩子數少的家長滿意度在幼兒園「行政理念」顯著高於孩子數多的家長。

本研究顯示，不同孩子人數之嘉義縣家長在「行政理念」層面滿意度上有顯著差異，顯示 1 個孩子的家長在「環境設備」層面滿意度上顯著高於 2 個甚至 3 個以上的家長，在「環境設備」「教保活動」層面滿意度上無顯著差異。家中扶養子女數少者的家長，在幼兒園行政理念的家長滿意度顯著較高，顯示家長對整體園所構成因子所共同呈現出幼兒教育之專業素養較為重視，希望幼兒園能適時提供有關之教養資訊及對幼兒教育需求與反應能獲得立即改善及妥善的處理與回應等。扶養孩子人數愈多的家長也很重視「行政理念」層面但跟扶養孩子人數愈少的家長相較之下扶養孩子人數愈多的家長滿意度是較低；顯示不同家中孩子人數對「行政理念」層面之家長滿意度有顯著的關連性。

六、嘉義縣幼兒園收費價格介於 30000~40000 元者，家長滿意度最高。

本研究顯示，不同收費價格對於嘉義縣家長在「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面滿意度上有顯著差異，顯示收費價格(30000~40000 元)差異顯著高於收費價格(30000 元以下)，收費價格(30000~40000 元)差異顯著高於收費價格(50000 元以上)，收費價格(40000~50000 元)差異顯著高於收費價格(30000 元以下)，收費價格(50000 元以上)差異顯著高於收費價格(30000 元以下)，由研究結果顯示嘉義縣幼兒園收費價格介於 30000~40000 元者，家長滿意度最高；顯示不同幼兒園收費價格對家長滿意度有顯著的關連性。

第二節 建議

一、對幼兒園經營者的建議

從本研究結果可以發現，孩子人數及學費價格顯示，收費愈低並不代表家長滿意度會因此變的較高，30000~50000 元之間的學費有較高的滿意度，甚至 50000 元以上的學費都比 30000 元以下有較高的滿意度，顯示學齡前的教育已受到家長的重視與肯定，推測幼兒園各層面的經營若能得到家長的認同，嘉義縣幼兒園家長是願意付出更高的學期費用，讓孩子受到良好的優質教育。因此建議幼兒園經營者在幼兒教育品質的提升是有助於提高家長滿意度，更是未來經營的趨勢。

二、對教育主管機關的建議

根據本研究發現，在公立幼兒園「行政理念」「環境設備」「教保活動」層面，教育主管單位是否該注重公立幼兒園之學前教育並提升其水準，或補助當地私立幼兒園的相關辦法，降低家長之經濟壓力及保障幼兒享有優質教育品質；建議教育主管機關應深入討論這個問題。

(三)對未來研究者的建議

一、本研究礙於經費、時間、人力等因素，在研究對象上僅針對嘉義縣幼兒園家長進行研究，無法擴及其他地區或是其他幼教機構進行探討。因此未來可將研究對象擴大至台灣地區，再將其研究結果做比對；以增加其推論性。

二、本研究是以問卷調查法為研究方法，透過這種量化研究所得到的資料較為廣泛，無法深入了解受訪者的想法及其內涵差異。研究結果指出，不同地區的家長對幼兒園的滿意度具有非常不一樣的程度，因此建議未來研究者在做家長滿意度的相關研究

能以個案研究法等質性研究方式了解在地家長的需求，讓研究之結果更為深入、完整；也可以嘗試將調查樣本擴及到其他縣市，或者針對不同縣市進一步探討做相互之比較，使得未來的分析結果可以提供後續相關研究參考。

參考文獻

一、中文部分

內政部統計處網站(2012)。內政統計年報。取自 <http://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>

方世榮 (1994)。行銷管理學—分析、計畫、執行與特制 (第三版)。臺北：東華書局。

王美晴 (2005)。幼兒教具設計與應用。台北：華騰文化

古淑薰 (2005)。老師是讓教材活起來的重要推手。人本教育札記，**190**，24-27。

江民瑜(2007)。影響大學生學校滿意度相關因素之關係模式探討：以臺灣地區一般大學學生。教育政策論壇，**10(3)**，1-31。

李文君 (2006)。大學院校服務品質量表建構之研究 -以台南地區為例，國立臺南大學碩士論文，未出版論文，臺南。

李月華 (2005)。養一個孩子需要多少經費。2012年11月15日，取自 <http://blog.yam.com/kufo/archives/147172.html>

李青芬((2004)。家長對幼兒托育滿意度之探討—以台北縣市公私立托兒所為例。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版論文。

李秉穎(2005)。家長選擇幼稚園之決策行為研究。國立成功大學管理學院高階管理碩士班，未出版論文。

李城忠 (2005)。健身俱樂部關係品質對顧客忠誠度影響之探討—大臺北地區健身俱樂部之實證研究。臺灣體育運動管理學報，**3**，77-102。

李曉蓉 (2002)。國小校長學校效能滿意度研究。國立花蓮教育大學碩士論文，未出版論文，花蓮。

- 余月美 (2005)。服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究。國立彰化教育大學碩士論文，未出版論文，彰化。
- 何士隆(2003)。以合作社模式提供托育服務滿意度之研究-台灣消費合作社附設托兒所為例。國立台北大學合作經濟學系碩士論文，未出版論文，台北。
- 何福田 (2004)。學校特色與自我行銷。研習資訊，21(6)，1-6。2012年5月12日，自研習資訊雙月刊。網址：
<http://203.71.239.11:8000/06overbook/index.asp>
- 邱昌宜 (2004)。服務品質與顧客滿意度、顧客忠誠度關係之研究--以文教業為例，國立台北大學碩士論文，未出版論文，台北。
- 邱素薇(2003)。公私立幼稚園整體服務品質之比較研究-以桃園縣為例，私立長榮大學經營管理研究所碩士論文，未出版論文，台南。
- 邱彩鳳，2004，關係品質、滿意度與忠誠度關係之研究-以嘉義市證券商為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 邱淑惠、莊世傑 (2009)。如何兼顧教學品質與市場需求之兩難？——一所私立幼托機構的關鍵成功因素分析。教育研究與發展期刊，5(1)，185-214。
- 邱慧芳 (2004)。北高兩市幼兒園家長消費決策行為之研究。國立屏東科技大學幼兒保育系碩士班碩士學位論文，未出版論文。
- 但昭偉、簡毓玲(2005)。蘇格蘭教學協會之簡介及其啓示。教育研究，132，156-162。
- 吳明清(2001)。教育研究:基本觀念與方法之分析。五南出版。
- 吳明隆、塗金堂(2006)。SPSS 與統計應用分析。五南出版。
- 吳明雄、陳建宏 (2009)。技職院校服務品質對滿意度及忠誠度影響模式之研究。教育與心理研究 (TSSCI)，32(3),pp.79-113
- 吳清山(2004)。學校行銷管理的理念與策略。北縣教育，4，23~34。
- 吳清山 (2005)。優質學校中課程發展、教師教學與專業發展之指標內涵及實踐策略分析。教師天地，134，21-31。

- 周文賢 (1999)。行銷管理:市場分析與策略規劃(出版)。台北：智勝文化。
- 周文賢 (2003)。服務業管理。台北：空大。
- 林佳靜 (2005)。建立良好學校社區關係的最佳前鋒：教師。臺灣教育，632，43-46。
- 林俊瑩、吳百祿 (2009)。影響臺灣地區大學生對學校滿意度與忠誠度之因果機制。教育學刊，33，75-114。
- 林陽助 (2007)。體驗行銷、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究-以大台北地區為例。顧客滿意學刊，3(2)，57-94。
- 洪巧音 (2004)。幼托園所家長托育服務品質需求與滿意度之研究。朝陽科技大學幼兒保育系碩士論文，未出版論文。
- 徐明珠 (2005)。構築孩子學習的鷹架：培育專業而優質的幼保人員。技術及職業教育，85，11-15。
- 孫因 (2007)。從環境知覺探討大台北地區家長選擇幼兒園之決策因素。東吳大學商學院企業管理學系碩班論文。未出版論文。
- 高義展 (2006)。學前教育行政管理與制度(一版)。鼎茂出版社。
- 教育部統計處網站。歷年度資料(2011-2012)。取自
http://140.111.34.54/statistics/content.aspx?site_content_sn=8930
- 黃怡雯 (2007)。組織溝通在校長領導之應用。學校行政，51期，19-34
- 黃淑儀 (2009)。私立幼稚園行銷活動與家長滿意度關係之研究--以桃園縣為例。國立台北教育大學幼兒與家庭教育學系碩士論文，未出版論文。
- 黃義良 (2005)。幼教機構的行銷策略初探。幼兒教育年刊，17，35-55。
- 黃意舒 (2005)。良師典範之專業重建。教師天地，138，10-15。
- 黃毅志 (2003)。台灣地區新職業聲望與社經地位量表之建構與評估:社會科學與教育社會學研究本土化。教育研究集刊，49(4)，1-13。

- 黃寶園(2003)。**結合統計分析與結構方程模式之理論驗證:以壓力調節反應模式之建立與驗證為例**。台灣師範大學教育心理與輔導研究所，未出版論文。
- 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**。南華大學社會教育學系研究所碩士論文，未出版論文。
- 陳添旺(1997)。**以行銷導向提昇學校競爭力之探索性研究—以私立高職為例**。私立大葉大學工學院事業經營研究所碩士論文，未出版論文。
- 康淑雲(2004)。**臺北市幼稚園家長教育選擇之調查研究**。國立臺北師範學院幼兒教育系碩士論文，未出版論文。
- 許玉齡(2005)。**幼稚園教師的評鑑內容領域：新竹市園長觀點**。國教世紀，216，57-60。
- 許俊偉(2007年,11月14日)。**5歲幼兒園補助-符合條件可退費**。中時電子報。2007年11月14日，取自
<http://news.chinatimes.com/2007Cti/2007Cti-News/2007Cti-News/2007Cti-News-Print>
- 許錦雲(2008)。**幼兒園良好親師關係之探究**。幼兒教保研究期刊，創刊號，13-29。
- 郭亭亞(2010)。**品牌形象、服務品質和顧客滿意度關係之研究-以Q珠寶店為例**。育達科大學報，25，57-78。
- 張火燦、余月美(2008)。**服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究**。明新學報，34(1)，127-140。
- 張安琪(2008)。**台南縣家長選擇學前教育考量因素之調查研究**。國立台南大學教育學系課程與教學研究所碩班論文。未出版論文。
- 張美香、王麗幸、賀力行、陳坤志(2006)。**大專院校學生教育服務品質、顧客滿意度與忠誠度關連分析**。中華管理學報，7(1)，125-142。
- 張婉菁(2009)。**幼托園所行銷策略與家長選校因素之探討-以彰化地區為例**。國立嘉義大學幼兒教育學系暨研究所。未出版論文。

- 智慧潛能文教機構(2011)。幼稚園建築及附屬設備標準。取自
<http://special.ylc.edu.tw/kids/kidslaw-3.htm?cid=1>
- 湯志民 (2003)。優質學校環境規畫與問題探析。 **初等教育學刊**， **14** ，
49-82 。
- 游齡玉(1997) 。 **台北市國小一年級學童運用托育情形之回溯調查-以士林區
為例**。中國文化大學教育研究所碩班論文。未出版論文。
- 詹棟樑 (2005) 。教師的專業倫理與專業精神。 **教育研究**， **132**， 11-19。
- 溫禮華 (1997)。**服務品質與顧客滿意度之探討**。元智大學碩士論文，未出版論文。
- 廖則竣、江志卿(2005)，“網站服務品質、顧客滿意度及後續行為意圖之探討：
以網路購物為例，” ， **管理與系統**， **12(1)**， pp.23-47. (期刊屬於 TSSCI)
- 廖焜熙 (2012)，服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度關係之實證研究－以
行動電信業為例， *International Journal of LISREL Vol. 5, No. 1, Mar.,*
2012， pp.50~71。
- 劉育吟(2006)。**台北市公私立幼稚園家長對教育服務品質需求與滿意度之調查
研究**。台北市立教育大學兒童發展研究所，已出版。
- 賴春金 (2001) 。幼稚園教師在職進修需求。 **教師天地**， **115**， 27-33。
- 賴清標(1984) 。國民小學附設幼稚園之調查研究。 **台中師專學報**， **13**， 55-98
- 謝亞恆、林俊瑩 (2011) 。學校永續經營的關鍵-家長對學前幼兒就讀園所忠
誠度的影響因素分析。 **教育與社會研究**， **23**， 1-40。
- 鍾榮中(2003) 。 **幼教服務市場消費行為研究**。大葉大學事業經營研究所碩士
論文，未出版論文。
- 戴仁傑 (2002)。**原住民對教育政策滿意度之研究**。暨南國際大學教育政策
與行政研究所碩士論文，未出版論文。

顏寶月、鍾靜（2005）。探究國小教師知覺的課程自主。國民教育研究學報，15，
217-242。

二、英文部分

- Anderson, James C. and David W. Gerbing, (1988). *Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach*. Psychological Bulletin 103, 411-423.
- Bell, S. J., Auh, S., & Smalley, K. (2005). Customer relationship dynamics: Service quality and customer loyalty in the context of varying levels of customer expertise and switching cost. *Journal of Academy of Marketing Science*, 33(2), 169-183.
- Bradley, H. (1996), Parental Choice of School in an Area Containing Grant Maintained Schools, *School Organization* 16(1), Pages 59-70.
- Browne, M. W. & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.), *Testing structural equation models* (pp. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Brown, R.M., and Mazzarol, T.W. (2009) The Importance of Institutional Image to Student Satisfaction and Loyalty within Higher Education, *Journal of Higher Education*, 57(1):81-95.
- Caceres, R. C. & Paparoidamis, N. G. (2007). Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty. *European Journal of Marketing*, 41(7-8), 836-867.
- Castro, J.M., Beck, P., Tuffen, H., Nichols, A.R.L., Martin, M., (2007). Timescales of spherulite crystallization in obsidian inferred from water concentration profiles. *American Mineralogist* 93, 1816–1822.
- Chakrabarti and Roy (2010). The economics of parental choice. in: McEwan, P.J. & Brewer, D. (eds.) *International Encyclopedia of Education* (Third eds.), pp. 367-373. Amsterdam: Elsevier, Forthcoming.
- Churchill, Jr. G.A., & Suprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*. 19:4. 491-504.
- Comfort, M. H. (1985), Factors that Contribute to Parent Satisfaction with Day Care, *Dissertation Abstracts International*, 46(10-A), Page 2914.

- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship quality in service selling: An interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing, 54*, 68-81.
- Day, R. L. (1977). Extending the Concept of Consumer Satisfaction. *Atlanta Association for Consumer Research, 4*, 149-154.
- Dwyer, F. R., Schurr, P. H., & Oh, S. (1987). *Developing buyer-seller relationships. Journal of Marketing, 51*, 11-27.
- Foskett, N. (2002). *The Principles and Practice of Educational Management*. London: Paul Chapman.
- Fullerton, G.(2005).The service quality-loyalty relationship in retail services: Does commitment matter?.*Journal of Retailing and Consumer Services,12(2)*,99-111.
- Galer, M.M.(2000). The effect of market orientation on customer satisfaction and employee satisfaction on service quality. *Dissertation Abstracts International,61(02)*,135A. (Nova Southeastern University NO.1191)
- Glynis,L. & Lynne M.(2001). Predicting parents' satisfaction with the education of their child with Down's syndrome. *Educational research, 43(2)*, 209-226.
- Goldring,E.B. & Shapira, R(1993). Choice, empowerment and involvement:What satisfies parents? *Educational Evaluation and Policy Analysis, 15*, 396-409
- Gorard, S. (1999), Well that about wraps it up for school choice research: A state of the art review,*School Leadership & Management, 19(1)*, Pages 25-27.
- Gronroos(1995), A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing, 18(4)*, 36-44.
- Hayduk (1987). L.A. Structural equation modeling with LISREL:*Essential and advances*. Baltimore, MD: The John Hopkins University Press.

- Jones, T. O., & Sasser, W. E. (1995). Why Satisfied Customer Defect. *Harvard Business Review*, 73, 88-99.
- Kline, R. B. (1998). *Principals and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management: Customvalue, customer satisfaction and customer loyalty*. 12th ed. Prentice-Hall.
- Lee, J., Lee, J., and Feick, L. (2001). The Impact of Switching Costs on the Customer Loyalty Link: Mobile Phone Service in Finance, *Journal of Service Marketing*, Vol. 15, No.1, pp.35-48.
- Lutz, R. (1986). *Quality Is as Quality Does: An Attitudinal Perspective on Consumer Quality Judgments*. Presentation to the Marketing Science Institute Trustees' Meeting, Cambridge, MA.
- Mackenzie, S. and Spreng, R. (1992). How Does Motivation Moderate the Impact of Central and Peripheral Processing on Brand Attitudes and Intentions. *Journal of Consumer Research*, 18, 519-529.
- Manfred, B., & Michael, A. G. (2003). Theory, development and implementation of national customer satisfaction indices: the Swiss Index of Customer Satisfaction (SWICS). *Total Quality Management and Business Excellence*, 11, 1017-1028.
- Martensen, A. & Gronholdt, L. (2003). Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianship*, 25(1), 9-17.
- Morrison, G. S. (2004). *Early childhood education today*. Columbus, OH: Prentice Hall.
- Oliver, R. L., Rust, R. T. and Varki, S. (1997). Customer Delight: Foundations Findings and Managerial Insight. *Journal of Retailing*, Vol. 73, 301-340.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.

- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of marketing*, 63,33-44.
- Parasuraman, A.,Zeithaml, V. A.,Berry, L. L.(1988).Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.*Journal of Retailing*,64(1),12-40.
- Peppers, D., Rogers, M., & Dorf, B. (1999). *The one to one field book: The complete toolkit for implementing a 1 to 1 marketing program.* New York: Currency Doubleday.
- Rauyruen, P., & Miller, K. E. (2007). Relationship quality as a predictor of B2B customer loyalty. *Journal of Business Research*, 60, 21-31.
- Reichheld, F. F. (1996). *The Loyalty Effect. The Hidden Forces Behind Growth, Profits, and Lasting Value.* Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Severt, D. E.(2002) .The customer's path to loyalty: *A partial test of the relationships of prior experience, justice, and customer satisfaction*,63 (06) ,2309A (Virginia polytechnic institute and state university No. 0247)
- Sudman, S. (1982). *The Presidents and the Polls.* Public Opinion Quarterly 46: 301-310.
- 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.
- Talbot, J., & McHale, J. (2004). Individual parental personality traits moderate the relationship between marital and coparenting quality. *Journal of Adult Development*, 11, 191-205.
- Vassily, D., and Jan, E. (2001). Using aggregate Customer Satisfaction Index: Challenges and problems of comparison with special reference to Russia. *Total Quality Management and Business Excellence*, 12, 1054-1063.

Wang, I. M., Hsiao, J. M., & Shieh, C. J. (2005). The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: A study on the management consulting industry. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 26(2), 371-384.

Willis, D.F.(2002). Size matters: Parental satisfaction in a small school. *Dissertation Abstracts International*, 64(02),0044A, (The University of Vurginia No.0246.)

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.

附錄一 嘉義縣幼兒園家長滿意度調查研究之問卷

親愛的家長：

您好!首先感謝您撥空填寫本問卷！

這是一份學術性問卷，目的在於瞭解嘉義縣幼兒園家長對於理想幼兒教育滿意度之現況調查，您的寶貴意見將提供發展幼兒教育品質之參考；問卷並無對與錯的答案，依您的實際情況與感受程度來填答，您提供的所有意見及資料僅作為學術研究，不做個別探討及對外公開，研究結果與建議將提供教育相關單位參考，提昇幼兒教育品質。懇請您仔細閱讀並逐題作答；衷心感謝您對學術研究的支持與協助！

敬祝

身體健康 萬事如意

南華大學幼兒教育研究所

指導教授:王炳欽 范惟翔 教授

研 究 生:吳家慧 敬啓

日 期:101 年 12 月

第一部分：基本資料

您的孩子就讀的幼兒園是: (1)公立幼兒園 (2)私立幼兒園

您的孩子現在就讀的班別是: (1)大班(5-6) (2)中班(4-5) (3)小班(3-4)

1. 身 分 : (1)父親 (2) 母親 (3) 祖父母或其它_____

2. 年 齡 : (1)40 歲以下 (2)41~60 歲 (3)61 歲以上

3. 教育程度: (1)高中職以下(含) (2)大專院校 (3)研究所(含以上)

4. 家庭環境: (1)單親家庭(含離婚) (2) 雙親家庭 (3)祖孫兩代(隔代教養)

5. 職 業 : (1) 軍公教業 (2)工 (3)商 (4)醫 (5)農林漁牧業
 (6)服務業 (7)自由業(含家管)

6.家庭月收入： (1)30000 元以下 (2) 30000~60000 (3)60000 元以上

7.家中孩子人數： (1)1 人 (2)2 人 (3)3 人以上

8.子女就學每學期費用(含月費、註冊費):

(1)30000 元以下 (2) 30000~40000 元 (3)40000~50000 元 (4)50000 元以上

第二部分：嘉義縣幼兒園家長滿意度之調查量表

【填答說明】

本問卷填答採勾選方式，每一問題都有四個選項，分別表示您對該問題的態度；依您個人看法將您同意的程度依「非常滿意」至「不滿意」之空格中圈選最符合的選項；在□中打 v。

一、行政理念	我對孩子就讀的幼兒園所提供之服務；我感到—————→	非常滿意	滿意	稍微滿意	不滿意
1. 幼兒園有合適的師生比例。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 幼兒園是收費合理的幼教機構。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 收托時間能配合我的工作時間；較能彈性安排。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 幼兒園能適時提供有關之教養資訊。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我對園方的幼兒教育需求反應能獲得立即改善及妥善的處理與回應。...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、環境設備	我對孩子就讀的幼兒園所提供之服務；我感到—————→	非常滿意	滿意	稍微滿意	不滿意
(一) 安全防護與衛生措施					
6. 廁所設置場地方便幼兒使用。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 洗手台、馬桶之大小、高度合適且數量足夠幼兒使用。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 廚房裝設紗窗、紗門，並保持良好通風。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 有足夠數量之教學與學習設備(如:圖畫書、材料玩具、教具)等。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 學習與遊戲設備高度合乎幼兒身材且物品陳列方便幼兒拿取。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 廁所清潔無臭味，排水良好且有止滑設施。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 提供適合幼兒營養衛生的餐點設計。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 安排全園師生定期健康檢查。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 廚房未緊鄰幼兒活動室。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 有足夠並具安全時效的醫療急救用品。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 廚房餐具殺菌、衛生處理良好。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(二) 環境設備安全完善

- | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17.消防設備數量足夠而且規劃完善。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18.環境設備、活動場地與器材之銳角處或凹陷處能進行安全防護處理或措施 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19.飲用水衛生安全，方便於幼兒取用。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20.幼兒園環境設備堅固安全。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21.幼兒園場所空氣流通，採光、照明設備良好並足夠幼兒進行活動。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22.全園環境設備、教材、教具整齊清潔，並有定期消毒措施。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(三) 幼童專用車〔自行接送幼兒之家長免填〕

- | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 23.幼童專用車之司機資格、車齡、車內座椅設備皆符合教育部規定。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24.幼童專用車之承載人數除司機外，另有隨車導護人員，且不超載。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

三. 教保活動

我對孩子就讀的幼兒園所提供之服務；我感到————→

非常滿意
滿意
稍微滿意
不滿意

(一) 優良師資

- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 25.老師具有專業合格證書。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.老師儀容整潔、穿著合宜，能與孩子們一起活動。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27.老師上課及說話的音量適中，內容、用詞適合孩子。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28.老師上課經常微笑、輕撫與擁抱孩子、鼓勵孩子。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29.老師對於孩子的情緒變化很敏感，能平心靜氣看待及處理。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30.老師不以打罵來處理孩子的不良行為，並能適當輔導。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31.老師會很注意孩子的安全，隨時觀察班上每個孩子的動態。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32.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。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33.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。... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34.老師能將美勞、音樂、體能活動融合在平常課程中，不另設才藝班。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(二) 適合幼兒學習

- | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 35.有積木、沙、水及黏土等創意性的教材。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36.多提供幼兒親身參與、動手操作的機會。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37.老師能依照每個孩子學習速度與方式的個別差異情況，來引導孩子的行為或作品 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38.有充裕的空間讓幼兒佈置、展現作品。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39.室內佈置與教學主題配合。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40.室內佈置及玩具教具的擺設考慮幼兒的身高差異。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41.能配合教學內容以具體實物或教具、教材、視聽設備等作說明。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42.安排各類型活動時間(例如室內、室外、團體小組及個別活動)與戶外教學。.. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43.多以遊戲活動方式進行教學。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(三) 重視親職教育

- | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 44.常與家長保持聯繫以提供孩子身心發展相關訊息及學習進步情況。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45.提供行事曆、課程計畫表、各項活動紀錄及幼兒園活動訊息。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46.歡迎家長於平常上課時間到園參觀並觀察孩子活動情形。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47.邀請家長參與園方的教保活動。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

~ 本問卷到此結束，請再檢查是否有遺漏之處；非常感謝您的協助！