

幼兒家長對園所服務品質現況調查之研究

許雅惠

南亞技術學院幼兒保育系

摘要

本研究主要目的在了解家長對於幼稚園服務品質的需求及實際感受，並分析不同家長背景對服務品質的需求與實際感受的差異情形。本研究以桃園縣某私立幼稚園之幼兒家長為研究對象，採立意抽樣，一共發送 100 份問卷，回收 92 份，回收率 92%。問卷結果經由單因子變異數分析、皮爾森積差相關等進行統計分析。研究獲致下列結論：一、家長對於幼稚園教育服務品質的需求，重視程度介於「重視」與「非常重視」之間。二、家長對於幼稚園整體服務品質實際感受，其滿意程度傾向「滿意」，惟相較於理想需求有明顯的落差。三、不同身分的家長對「幼稚園服務品質的需求」在經營管理、教保品質、衛生保健及環境設施的表現上，均無顯著差異。四、家長對於幼稚園服務品質的需求與實際的感受，各層面間均有顯著正相關存在。根據上述研究結果，提出具體建議供相關教育單位與後續研究者參考。

關鍵詞：家長、服務品質

