

# 幼兒園教育服務品質缺失辨識與改善服務設計

陳秋雲, 蔡明春

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

## 摘要

近年來大都是小家庭制度的組成，家庭結構大致雙薪，父母忙於工作，對幼兒園的需求便迅速增加。再加上臺灣近年來人口的生育率下降，出現了少子化的型態，對幼兒園現場造成衝擊，並影響未來幼兒園經營的走向，也代表著以家長為導向的幼兒園服務時代的來臨，因此幼兒園自我競爭力無不設法提升，而幼兒園服務品質是影響家長滿意度的關鍵因素，如何改善幼兒園服務品質為幼兒園經營管理重要的課題，因此本研究擬藉此探討並辨識現行台中地區幼兒園服務品質之主要缺失，並依此進行服務改善設計，以提供幼兒園提升服務品質之參考。

在研究方法上，本研究問卷主要參考P. Z. B. SERVQUAL及相關教育服務品質量表加以設計編製，並以有形性、可靠性、反應性、保證性及關懷性五大構面為基礎，針對臺中市海線台中市海線八區公立幼兒園進行問卷調查，回收有效問卷323份，運用IPGA進行實證分析。資料取得後，本研究運用IPGA進行實證分析，研究結果顯示，，幼兒園教育服務品質各因素皆存有「負向缺口」，顯示目前幼兒園之教育服務品質均有改善空間，其中有12項因素座落於加強改善象限，且以門禁管制、交通接送、幼兒教學活動讓幼童父母了解、幼兒園圖書資源及教師教學專業能力為主要加強改善項目，如何改善幼兒園服務品質為幼兒園經營管理重要的課題，因此本研究擬藉此探討並辨識現行台中地區幼兒園服務品質之主要缺失，並依此進行服務改善設計，以提供幼兒園提升服務品質之參考。

關鍵字：幼兒園、教育服務品質、IPGA