

以KANO二維品質模式探討新竹市幼兒教育服務品質

梁綺華, 石紘嘉, 錢軍圳

科技管理學系

管理學院

chliang@chu.edu.tw

摘要

現今的生活型態與過去大相逕庭，服務業的興起導致生活習慣改變，家庭結構多轉為雙薪家庭，現代家庭父母大都忙於工作，對於家中幼兒的照護工作轉而依賴幼稚園與托兒所的照顧與學習。加上少子化的趨勢，使得父母對於子女的教育更加重事。因此如何替孩子找個可以兼顧學業與童年的幼稚園，是所有家長所關心的問題。本研究以KANO二維品質模式，探討新竹市幼兒教育服務品質，以家中有幼稚園幼兒為主的家長為調查對象，探討現代父母對於幼兒教育的認知與期望。研究顯示，大部分的學童家長最為在意的服務品質構面為「關懷性」，其中著重於幼教機構對於幼兒需要所提供之關懷與服務，並能因應家長的彈性托育時間之需要，以及了解個別幼兒所需的照顧。以上之初步結論符合新竹地區高科技業父母之忙碌工作特性。本研究之結果期能對幼兒教育機構、或有意創辦幼兒教育機構者有實務上之幫助與建議。

關鍵字：Kindergarten、Service Quality、Preschool Education Service Quality、