

幼兒園家長滿意度之研究：以屏東縣非營利幼兒園為例

劉財龍^{1*}、周裕惠²、游苑平³、施彥州⁴

摘要

為補足先前研究顯少從非營利幼兒園觀點探討家長滿意度之缺口，本研究目的旨在針對家長滿意度進行文獻探討期望找到其重要構面，及據以針對屏東縣非營利幼兒園之家長進行實證調查，期望實證研究結果能發現不同人口背景變項在家長滿意度之差異情形，及家長滿意度因素之順序。經採取便利抽樣方式發放問卷給屏東縣地區之長興、信義，及忠孝3家非營利幼兒園之家長填答，共蒐集有效問卷162份。研究結果顯示：1.家長滿意度構面因素之順序，以師資教學滿意最高，其次依序為課程教材滿意、行政服務滿意，最後為硬體環境滿意。2.不同人口統計變項在家長滿意度之差異情形方面，(1)不同性別、年齡、教育程度、職業、月收入在家長滿意度上(含硬體環境滿意、行政服務滿意、課程教材滿意、師資教學滿意)，皆無顯著差異。(2)不同幼兒年齡在行政服務滿意、課程教材滿意、師資教學滿意等3個構面皆無顯著差異，僅在硬體環境滿意達顯著水準，但差異甚小。最後，本研究提出建議，期望能提升家長滿意度，以供非營利幼兒園業者與學術從事相關研究之參考。

關鍵字：家長滿意度、非營利幼兒園、顧客滿意度

^{1*}大仁科技大學幼兒保育系副教授，通訊作者:jasonliu@tajen.edu.tw

²大仁科技大學幼兒保育系助理教授

³大仁科技大學幼兒保育系講師

⁴大仁科技大學幼兒保育系講師

Research on Parental Satisfaction in Kindergarten: Take the non-profit Kindergarten of Pingtung County as an Example

Tsai-Lung Liu^{1*}、Yu-Hui Zhou²、Yuan-Ping You³、Yen-Chou Shih⁴

Abstract

In order to make up for the gap of parents' satisfaction from the perspective of non-profit kindergartens, the purpose of this study is to discuss the expectations of parents' satisfaction to find their important faces for the satisfaction of parents, and to conduct empirical investigations in Pingtung County non-profit kindergarten in Pingtung County. Expect the results of empirical research can find the difference between different population background changes in parental satisfaction and the order of parental satisfaction factors. A questionnaire was distributed to the parents of three non-profit kindergartens in Changxing, Xinyi, and Zhongxiao in Pingtung County through a convenient sampling method, and a total of 162 valid questionnaires were collected. The results of the research show that 1. Parental satisfaction is the order of factor factor, with the highest satisfaction of teachers, followed by the sequence as the curriculum textbook satisfaction, administrative service satisfaction, and finally satisfied with the hardware environment. 2. Different population statistical variables in terms of differences in parental satisfaction, (1) There is no significant difference in parental satisfaction (including hardware environment satisfaction, administrative service satisfaction, course teaching material satisfaction, and teacher teaching satisfaction) among gender, age, education level, occupation, and monthly income. (2) There are no significant differences among children of different ages in the three aspects of satisfaction with administrative services, satisfaction with course materials, and satisfaction with teacher teaching. Only satisfaction with the hardware environment reaches a significant level, but the differences are very small. Finally, this study put forward suggestions that it is expected to improve parental satisfaction to reference for non-profit kindergarten operators and academic research.

Keywords: Parent satisfaction, Non-profit kindergarten, Customer satisfaction

^{1*} Associate Professor, Department of Early Childhood Education & Care, Tajen University
(Corrspondence:jasonliu@tajen.edu.tw)

² Asistant Professor, Department of Early Childhood Education & Care, Tajen University

³ Lecturer, Department of Early Childhood Education & Care, Tajen University

⁴ Lecturer, Department of Early Childhood Education & Care, Tajen University

壹、前言

依據行政院經濟建設委員會(2012)指出，臺灣總人口趨勢由於過去 50 年來，我國婦女生育率呈長期下降趨勢，因此未來總人口成長由正轉負，且朝少子化及高齡化轉型之趨勢，將為不可避免之趨勢；未來幼童及學齡人口將持續減少，不但影響幼保及各級教育資源的運用，亦影響未來人力資源之數量及素質。此外，臺灣這幾年在族群人口面的驟變如少子女化導致家庭結構轉型、新生兒驟減，兒童相關產業首當其衝隨之萎縮或興革；未來數年間，私立幼兒園面臨社會變遷與各項新法規政策陸續實施，彷彿一波高過一波襲捲而來的浪潮危機，如何能跨越浪峰，發展策略因應，化危機為轉機，藉浪展力進而屹立不搖，更是重要關鍵時機(段慧瑩、馬祖琳，2013)。

基此，張義雄(2012)指出在競爭激烈的教育市場與少子化的催化下，幼教業者經營不易。為探討造成經營效率良窳的影響因子，家長滿意度就是幼兒園經營一項重要觀查指標。陳小玲(2012)則主張，幼兒園能否開創新格局，以品牌經營取得生存競爭優勢，而家長的滿意度及忠誠度，將成為永續經營的決勝關鍵。承上可知，家長滿意度在幼兒園永續經營中為一項關鍵因素，也因此激發本研究探討此議題之動機。此外，本研究回顧幼兒園家長滿意度相關研究大多偏重私立幼兒園家長滿意度，如陳小玲(2012)、林言同(2011)；及公立幼兒園家長滿意度，如張義雄(2012)、郭麗玲(2009)；顯少從非營利幼兒園觀點探討家長滿意度。

承如戰寶華、陳惠珍(2015)指出，面對教育市場供需機制，無法即刻增設足夠之公立幼兒園、亦不能過度干預獨立運作之民營幼兒園，因而衍生出公私部門之間的第三部門非營利幼兒園，亦是擴大公共化教保服務的政策方針之一，期能透過公私協力之非營利幼兒園，以制衡收費高昂且比例甚高之民間營利幼兒園，並肩負示範教學啟發化、保育優質化、收費平價化的任務。翁崇文(2015)主張，非營利幼兒園的推動，最大意義在於由公部門帶頭對幼兒園的品質設下一個中高標準，使得其他競爭者必須在此基準上競爭，漸進提升整體幼教品質。

基此，本研究認為從實務與議題缺口而言，探討非營利幼兒園之家長滿意度應有其重要性，進而也引發本研究欲探討此議題高度興趣。據此，本研究試圖以屏東縣非營利幼兒園之家長為調查樣本，並探討其對非營利幼兒園滿意度，擬達成下列研究目的：

1.針對家長滿意度進行文獻探討，期望找到其重要構面，及據以針對屏東縣非營利幼兒園之家長進行實證調查。

2.期望實證研究結果能發現不同人口背景變項在家長滿意度之差異情形，及家長滿意度因素之順序，以做為國內非營利幼兒園業者未來經營實務參考依據，亦可作為學術從事相關研究參考。

貳、文獻探討

一、家長滿意度

有鑑於非營利幼兒園的主要顧客就是幼兒與其家長，因為幼兒年齡過小無法有效表達其想法，而且是否就讀該幼兒園通常是由家長（即父母或其法定代理人）決定，故本研究要探討之家長滿意度其實質即為顧客滿意度之意涵。基此，本研究先探討顧客滿意度之概念及相關研究，接續再探討家長滿意度之概念及相關研究。

顧客滿意(customer satisfaction)是指在特定之情境下，顧客對於使用產品或消費服務後所獲得之價值程度所做出的一種立即性情緒反應(Woodruff,1997)。依據 Oliver(1980)之發現，消費者在購買產品前的態度會影響對此產品的期望與購買傾向，且購買後對該產品所產生的績效與購買前的期望是否一致，亦會影響購買後的滿意度。基此，Bolton and Drew (1991)認為若是顧客對公司提供服務品質之期望與認知二者間有差距，即與消費者之期望有落差時，則會直接影響顧客的滿意度。有關如何衡量顧客滿意度，諸多學者也分別提供不同觀點。Churchill and Suprenant (1982)經綜合先前文獻後，歸納衡量顧客滿意度的主要構面有顧客期望、產品績效、不一致性，及滿意程度。郭德賓、周德華、杜富燕(2000)則歸納服務人員、企業形象、實體設備、便利性及價格等五個構面來衡量顧客滿意度。

陳小玲(2012)指出，在服務業崛起的現代，顧客滿意度深受重視，尤其幼兒園與一般的服務業不同，以目前幼兒園受少子化影響，幼生家長擁有完全的選擇權後，園所之間的競爭環境，家長的滿意度儼然成為最重要的策略性資源，幼兒園需重視教育品質及建立品牌外，更須重視並提高幼兒家長對園所的滿意度，因為在買方市場中，顧客才是公司最重要的資產。承上 Woodruff(1997)對顧客滿意之定義，而本研究是針對非營利幼兒園之幼兒家長，故該家長覺得

他們的小孩在此幼兒園上學的整體前後不同的感受程度即是家長的滿意度，此即為本研究之家長滿意度(parental satisfaction)定義。

有關如何衡量幼兒園家長滿意度，諸多學者也分別提供不同觀點。劉育吟(2006)主張以教學與輔導、學習成果、環境與設備、師資安排等構面衡量幼兒園家長滿意度。洪巧音(2003)主張以教學與輔導、行政與服務、學習成果、環境與設備、師資安排、親職教育等構面衡量幼兒園家長滿意度。張義雄(2012)衡量幼兒園家長滿意度則著重以硬體環境、行政服務、課程教材，及師資教學等構面。此外，吳曙吟(2005)則主張以教學與輔導、學習成果、環境與設備、師資安排等構面衡量幼兒園家長滿意度。另外，行政院公報(2022)則可歸納從教學與輔導、環境與設備、行政與服務、課程與活動等構面衡量幼兒園家長滿意度。

綜上不同衡量觀點，本研究認為張義雄(2012)之師資教學構面可涵蓋其他學者(劉育吟，2006；洪巧音，2003；吳曙吟，2005)與行政院公報(2022)所提出之師資安排、教學與輔導、學習成果、親職教育等觀點；硬體環境構面與其他學者(劉育吟，2006；洪巧音，2003；吳曙吟，2005)與行政院公報(2022)所提出環境與設備觀點相似；行政服務構面與其他學者(劉育吟，2006；洪巧音，2003)與行政院公報(2022)所提出行政與服務觀點相似；課程教材構面則與行政院公報(2022)所提出課程與活動觀點相似。據此，本研究參考張義雄(2012)觀點，以硬體環境滿意、行政服務滿意、課程教材滿意，及師資教學滿意等四個構面來衡量幼兒園家長滿意度。

二、研究架構

本研究旨在探討非營利幼兒園之家長其人口背景變項在滿意度之差異，及家長滿意度因素之順序，依據研究背景與動機、研究目的及文獻探討加以統整後，進而提出本研究架構如圖 1 所示。

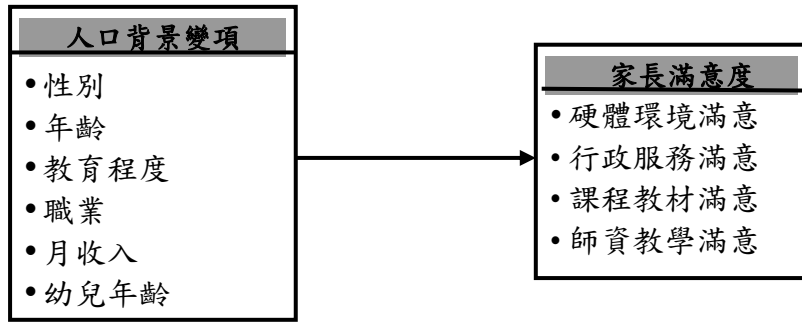


圖 1 研究架構

參、研究方法

一、資料蒐集

本研究採用以問卷為工具，針對屏東縣非營利幼兒園之家長進行調查，以蒐集所需各項變數資料。以下擬分別就量表設計與抽樣設計等二部份加以說明。

(一)量表設計

本研究量表的內容係以文獻探討與研究架構構念下(家長滿意度)各變數為基礎設計而得。量表設計內容共分為二個部份，包含(1)家長滿意度，及(2)家長基本資料，全部採取封閉式設計，以李克特五點量表(Likert's five-points scale)加以衡量。

(二)抽樣設計

依據 Schwab (1999)之觀點，便利抽樣方式頗方便研究者運用最經濟的方法進行抽樣，其優點為不須要母體名冊，而且快速與便利。因幼兒園之家長母體相當龐大而且難以取得母體名冊，故本研究採取便利抽樣(convenience sampling)方式，並以屏東縣地區之長興、信義、忠孝 3 家非營利幼兒園之家長為抽樣對象。依據全國教保資訊網(2022)資料顯示，全國幼兒園家數共 7047 家(含公立 2542 家、私立 4170 家、非營利 335 家、公托 1859 家)，屏東縣非營利幼兒園 22 家。本研究抽取上述 3 家屏東縣非營利幼兒園之家長進行問卷調查，主要原

因為此 3 家非營利幼兒園經營本質上是委託由屏東縣某科技大學設立及辦理，不同於其他非營利幼兒園是由以下相關基金會或協會機構設立及辦理，如文教基金會、幼兒教保專業促進協會、社會教育關懷協會、公共托育協會等，基此本研究在抽樣上應具研究信度與代表性。

為避免產生抽樣誤差，本研究人員於 2022 年 9 月期間，親自到屏東縣地區之長興、信義、忠孝等 3 家非營利幼兒園及請其人員協助於大門出入口處發放約 172 份問卷(長興 58 份、信義 61 份、忠孝 53 份)，為以上各幼兒園目前幼兒人數，預計共蒐集有效問卷 172 份。

二、研究工具

依據研究架構(如圖 1)，以下擬分別就家長滿意度量表、家長基本資料，及資料分析方法等三部份加以說明。

(一)家長滿意度

家長滿意度各題項是參考劉育吟(2006)、洪巧音(2003)、張義雄(2012)、吳曙吟(2005)、行政院公報(2022)等不同觀點後，最後本研究參考張義雄(2012)觀點(原因已在上述文獻探討內容說明)，以硬體環境滿意、行政服務滿意、課程教材滿意，及師資教學滿意等四個構面共 30 個題項來衡量幼兒園家長滿意度，題項內容並經由 3 位非營利幼兒園專家(長興、信義、忠孝園長)進行審視修正後而決定。分述如下：

1. 硬體環境滿意：有 6 個題項，我對此非營利幼兒園的廁所設計(如方便幼兒使用、身體隱私、安全、無障礙)感到滿意、我對此非營利幼兒園的教學設備感到滿意、我對此非營利幼兒園的教室通風與採光感到滿意、我對此非營利幼兒園的遊戲設施安全性與適當性感到滿意、我對此非營利幼兒園的環境設備高度合乎幼兒身材感到滿意、我對此非營利幼兒園的教室及周圍環境裝設監視器感到滿意。

2. 行政服務滿意：有 9 個題項，我對此非營利幼兒園能確實做到家長的請託(如協助餵藥、餵飯、潔牙)感到滿意、我對此非營利幼兒園的園長及教保服務人員熱忱協助我解決問題感到滿意、我對此非營利幼兒園的行政人員在收(退)費方式說明/課程簡介及環境介紹感到滿意、我對此非營利幼兒園能配合家長調整上下學時間感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員能經常與家長溝通聯繫上感到滿意、我對此非營利幼兒園能回應並重視家長的意見感到滿意、

我對此非營利幼兒園能提供完善的接送制度感到滿意、我對此非營利幼兒園能安排親師/親職座談感到滿意、我對此非營利幼兒園獲縣府績效考評優等感到滿意。

3.課程教材滿意：有 8 個題項，我對此非營利幼兒園的課程內容能重視幼兒的學習興趣感到滿意、我對此非營利幼兒園能提供多元學習型態教學(如戶外教學、分組教學、個別探索、團體教學)感到滿意、我對此非營利幼兒園能配合教學內容提供適當學習區教具(如影片、玩具、模型、標本)感到滿意、我對此非營利幼兒園能提供幼兒親身參與及動手作的機會感到滿意、我對此非營利幼兒園能提供親子互動的課程感到滿意、我對此非營利幼兒園能提供社區協力的課程感到滿意、我對此非營利幼兒園的課程設計(如語言表達、生活自理能力、問題解決能力)能讓我的孩子能力提升感到滿意、我對此非營利幼兒園能提供幼兒文化節慶、多元語言學習機會感到滿意。

4.師資教學滿意：有 7 個題項，我對此非營利幼兒園的教保服務人員能全心帶領及參與幼兒活動而不做其他雜事感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員能具有幼教/幼保相關專業知識並獲得家長的信賴方面感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員能注意幼兒的安全並隨時觀察班上幼兒的學習行為且有所紀錄感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員能以獎勵方式鼓勵幼兒並幫助幼兒提升學習興趣方面感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員具有親和力及高度教育熱忱與愛心感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員在孩子有問題或需要時提供適當的輔導與協助感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員能提供我具體的教養建議，協助我更知道如何與孩子相處感到滿意。

以上各題目以李克特五點順序尺度來衡量，家長依實際符合情形回答，愈符合代表與實際情形愈接近，符合程度區分為「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」等五種情形，分別給予 1 至 5 分的評分。

(二)家長基本資料

家長基本資料，包括性別(男、女)、年齡(20 歲(含)以下、21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲、50 歲(含)以上)、教育程度(高中(含)以下、專科、大學、碩士(含)以上)、職業(軍公教、農、工、商、服務業、其他)、月收入(2 萬元以下、2-3.5(含)萬元、3.5-5(含)萬元、5-6.5(含)萬元、6.5-8(含)萬元、8-10(含)萬元、10 萬元以上)、幼兒年齡(3-4 歲、4-5 歲、5-6 歲)等不同區間供家長填答。

(三)資料分析方法

本研究使用 SPSS22.0 版統計分析軟體進行資料分析，含(1)描述性統計分析(Descriptive Analysis)：將受測者(家長)基本資料以次數分配表方式呈現，以能對初級資料分佈情形能有較清楚概念，及呈現家長滿意度因素之順序。(2)因素分析(Factor Analysis)：瞭解各變數之量表題目是否會形成單一因素結構。(3)信度分析(Reliability Analysis)：驗證所衡量之各構面題項是否具有內部一致性，及確定是否和文獻探討所提出構面相符合。(4)效度分析(Validity Analysis)：檢定量表內容效度是否具有效度。(5)獨立樣本 t 檢定(Independent Sample t Test)：以獨立樣本 t 檢定檢定人口統計變項中，不同性別在家長滿意度之差異情形。(6)單因子變異數分析(One-way ANOVA Analysis)：檢定人口統計變項中不同年齡、教育程度、職業、月收入在家長滿意度之差異情形，若差異情形達顯著水準則以雪費法(Scheffe method)進行事後比較。

四、研究結果與討論

一、描述性統計分析

本研究共發放 172 份問卷給屏東縣地區之長興、信義、忠孝 3 家非營利幼兒園之家長，扣除填答不完整、遺漏或資料有效性值得懷疑之無效問卷 10 份後，回收有效問卷總數為 162 份，有效樣本回收率達 94.19 %。樣本人口統計變數之統計結果，詳列表 1 所示。性別方面以女性居多，佔總人數 74.7%；年齡方面以 31-40 歲者佔總人數 59.9% 為最多，依序為 41-50 歲、21-30 歲、50 歲(含)以上；教育程度方面以大學佔總人數 54.3% 為最多，依序為專科、高中(含)以下、碩士(含)以上；職業方面以服務業佔總人數 40.1% 為最多，依序為其他、軍公教、工、農與商；月收入方面以 2-3.5(含)萬元佔總人數 35.2% 為最多，依序為 3.5-5(含)萬元、2 萬元以下、5-6.5(含)萬元、6.5-8(含)萬元、8-10(含)萬元、10 萬元以上；幼兒年齡方面以 4-5 歲佔總人數 51.2% 為最多，依序為 5-6 歲、3-4 歲。

表 1 樣本統計敘述

變數	內容				
性別	男性(25.3%)	女性(74.7%)			
年齡	20 歲(含)以下 (0%)	21~30 歲 (10.5%)	31~40 歲 (59.9%)	41~50 歲 (24.7%)	50 歲(含)以上 (4.9%)
教育程度	高中(含)以下 (13.6%)	專科 (21.0%)	大學 (54.3%)	碩士(含)以上 (11.1%)	
職業	軍公教(14.2%) 其他(28.4%)	農(4.9%)	工(7.4%)	商 (4.9%)	服務業(40.1%)
月收入	2 萬元以下 (12.3%)	2-3.5(含)萬元 (35.2%)	3.5-5(含)萬元 (34.6%)	5-6.5(含)萬元 (9.3%)	6.5-8(含)萬元 (6.8%)
	8-10(含)萬元 (1.2%)	10 萬元以上 (0.6%)			
幼兒年齡	3-4 歲(22.2%)	4-5 歲(51.2%)	5-6 歲(26.5%)		

一、因素分析、信度及效度檢定

(一)因素分析

本研究針對家長滿意度構念之變數因素分別進行因素分析，經以主成份分析與最大變異轉軸法，萃取因素負荷量絕對值大於 0.5 與特徵值大於 1 者。經刪除「我對此非營利幼兒園的教室及周圍環境裝設監視器感到滿意」與「我對此非營利幼兒園獲縣府績效考評優等感到滿意」等二個因素負荷量、分項對總項相關係數，及 Cronbach's α 係數偏低之題項後，其結果(因素負荷量、特徵值、累積解釋變異量)，詳見表 2 所示。由表 2 可知所萃取各項因素負荷量絕對值都大於 0.5。此外，亦有不錯之累積解釋變異量，如行政服務滿意 65.680%、師資教學滿意 74.380%。

(二)信度檢定

本研究針對家長滿意度構念之構面因素分別進行信度分析之結果，由表 2 顯示所有變數之 Cronbach's α 係數介於 0.78 至 0.86 之間(如硬體環境滿意 0.875、行政服務滿意 0.944、課程教材滿意 0.934、師資教學滿意 0.929)，符合 Wortzel (1979)之觀點 Cronbach's α 值大於 0.7 標準，此結果說明本研究量表具

有良好信度，具有內部一致性。

表 2 各構念之因素分析與信度分析結果

構念	變數	衡量題項	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量	分項對總項相關係數	Cronbach's α
家長滿意	硬體環境滿意	我對此非營利幼兒園的廁所設計(如方便幼兒使用、身體隱私、安全、無障礙)感到滿意	0.681	16.293	58.188 %	0.643	0.875
		我對此非營利幼兒園的教學設備感到滿意	0.801			0.707	
		我對此非營利幼兒園的教室通風與採光感到滿意	0.844			0.802	
		我對此非營利幼兒園的遊戲設施安全性與適當性感到滿意	0.703			0.682	
		我對此非營利幼兒園的環境設備高度合乎幼兒身材感到滿意	0.752			0.706	
	行政服務滿意	我對此非營利幼兒園能確實做到家長的請託(如協助餵藥、餵飯、潔牙)感到滿意	0.693	2.908	65.680 %	0.725	0.944
		我對此非營利幼兒園的園長及教保服務人員熱忱協助我解決問題感到滿意	0.794			0.840	
		我對此非營利幼兒園的行政人員在收(退)費方式說明、課程簡介及環境介紹感到滿意	0.709			0.824	
		我對此非營利幼兒園能配合家長調整上下學時間感到滿意	0.787			0.786	
		我對此非營利幼兒園的教保服務人員能經常與家長溝通聯繫上感到滿意	0.754			0.738	
		我對此非營利幼兒園能回應並重視家長的意見感到滿意	0.758			0.846	
		我對此非營利幼兒園能提供完善的接送制度感到滿意	0.731			0.792	
		我對此非營利幼兒園能安排親師、親職座談感到滿意	0.764			0.831	
	課程教材滿意	我對此非營利幼兒園的課程內容能重視幼兒的學習興趣感到滿意	0.712	1.267	70.204 %	0.785	0.934
		我對此非營利幼兒園能提供多元學	0.548			0.734	

	習型態教學(如戶外教學、分組教學、個別探索、團體教學)感到滿意					
	我對此非營利幼兒園能配合教學內容提供適當學習區教具(如影片、玩具、模型、標本)感到滿意	0.631			0.784	
	我對此非營利幼兒園能提供幼兒親身參與及動手作的機會感到滿意	0.711			0.751	
	我對此非營利幼兒園能提供親子互動的課程感到滿意	0.757			0.820	
	我對此非營利幼兒園能提供社區協力的課程感到滿意	0.776			0.789	
	我對此非營利幼兒園的課程設計(如語言表達、生活自理能力、問題解決能力)能讓我的孩子能力提升感到滿意	0.717			0.779	
	我對此非營利幼兒園能提供幼兒文化節慶、多元語言學習機會感到滿意	0.763			0.738	
師資教學滿意	我對此非營利幼兒園的教保服務人員能全心帶領及參與幼兒活動而不做其他雜事感到滿意	0.735	1.169	74.380 %	0.692	0.929
	我對此非營利幼兒園的教保服務人員能具有幼教、幼保相關專業知識並獲得家長的信賴方面感到滿意	0.790			0.646	
	我對此非營利幼兒園的教保服務人員能注意幼兒的安全並隨時觀察班上幼兒的學習行為且有所紀錄感到滿意	0.805			0.801	
	我對此非營利幼兒園的教保服務人員能以獎勵方式鼓勵幼兒並幫助幼兒提升學習興趣方面感到滿意	0.712			0.762	
	我對此非營利幼兒園的教保服務人員具有親和力及高度教育熱忱與愛心感到滿意	0.778			0.851	
	對此非營利幼兒園的教保服務人員在孩子有問題或需要時提供適當的輔導與協助感到滿意	0.783			0.851	
	我對此非營利幼兒園的教保服務人員能提供我具體的教養建議,協助我更知道如何與孩子相處感到滿意	0.838			0.844	

(三)效度檢定

效度檢定方面，本研究是採用內容效度進行問卷(量表)編製的效度分析。鍾燕宜、陳景元(2018)指出，內容效度主要是依據編製者對於所要測量特質之概念與假設，採用邏輯的分析方法進行判斷，重視測驗題的研製與預試過程，如此在質量分析兼顧下，應獲得測驗內容的代表性與適切性。基此，本研究量表題項採用與參考先前研究量表為基礎，並經由專家修定辭意與語句後而訂定，因此本研究量表應具有適切性與內容效度。

三、家長滿意度因素之順序

由表 3 得知，家長滿意度構面因素之順序，是以師資教學滿意平均數最高，其次依序為課程教材滿意、行政服務滿意、硬體環境滿意。

表 3 家長滿意度構面因素之順序表

構面	平均數	標準差	順序
硬體環境滿意	4.48	0.522	4
行政服務滿意	4.75	0.350	3
課程教材滿意	4.76	0.373	2
師資教學滿意	4.77	0.389	1
整體滿意度	4.71	0.351	-

四、不同人口統計變項在家長滿意度之差異情形分析

(一)性別

性別在家長滿意度之差異分析如表4所示，可知不同性別在所有滿意度構面上（含硬體環境滿意、行政服務滿意、課程教材滿意、師資教學滿意），皆無顯著差異。

表 4 性別在家長滿意度之 t 檢定分析

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值
硬體環境滿意	男	41	4.40	0.456	-1.107
	女	121	4.50	0.542	
行政服務滿意	男	41	4.68	0.386	-1.563

	女	121	4.78	0.335	
課程教材滿意	男	41	4.66	0.425	-2.116
	女	121	4.80	0.348	
師資教學滿意	男	41	4.66	0.478	-2.283
	女	121	4.81	0.347	

註：人數n=162；「**」表示 $p < 0.01$ 有顯著差異；「*」表示 $p < 0.05$ 有差異。

(二)年齡

年齡在家長滿意度之差異分析如表5所示，可知不同年齡在所有滿意度構面上（含硬體環境滿意、行政服務滿意、課程教材滿意、師資教學滿意），皆無顯著差異。

表 5 年齡在家長滿意度之單因子變異數分析

構面	年齡	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
硬體環境滿意	20歲(含)以下	0	-	-	1.971	-
	21~30歲	17	4.25	0.553		
	31~40歲	97	4.49	0.545		
	41~50歲	40	4.58	0.437		
	50歲(含)以上	8	4.27	0.462		
行政服務滿意	20歲(含)以下	0	-	-	1.337	-
	21~30歲	17	4.67	0.315		
	31~40歲	97	4.78	0.349		
	41~50歲	40	4.77	0.333		
	50歲(含)以上	8	4.56	0.463		
課程教材滿意	20歲(含)以下	0	-	-	1.988	-
	21~30歲	17	4.74	0.377		
	31~40歲	97	4.80	0.355		
	41~50歲	40	4.74	0.391		
	50歲(含)以上	8	4.48	0.414		
師資教學滿意	20歲(含)以下	0	-	-	1.140	-
	21~30歲	17	4.75	0.341		
	31~40歲	97	4.80	0.371		
	41~50歲	40	4.78	0.437		
	50歲(含)以上	8	4.54	0.430		

註：(1)人數n=162；「**」表示 $p < 0.01$ 有顯著差異；「*」表示 $p < 0.05$ 有差異。

(2)事後比較：係表示P值達到顯著水準時，進一步以雪費法(Scheffe method)

進行事後比較以得知顯著差異之順序。

(三)教育程度

教育程度在家長滿意度之差異分析如表6所示，可知不同教育程度在所有滿意度構面上（含硬體環境滿意、行政服務滿意、課程教材滿意、師資教學滿意），皆無顯著差異。

表 6 教育程度在家長滿意度之單因子變異數分析

構面	教育程度	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
硬體環境滿意	高中(含)以下	22	4.74	0.373	2.523	-
	專科	34	4.48	0.478		
	大學	88	4.41	0.520		
	碩士(含)以上	18	4.49	0.682		
行政服務滿意	高中(含)以下	22	4.85	0.323	1.060	-
	專科	34	4.73	0.341		
	大學	88	4.72	0.365		
	碩士(含)以上	18	4.83	0.319		
課程教材滿意	高中(含)以下	22	4.83	0.333	0.523	-
	專科	34	4.74	0.395		
	大學	88	4.74	0.377		
	碩士(含)以上	18	4.83	0.372		
師資教學滿意	高中(含)以下	22	4.82	0.471	0.498	-
	專科	34	4.76	0.377		
	大學	88	4.75	0.387		
	碩士(含)以上	18	4.86	0.313		

註：(1)人數n=162；「**」表示 $p < 0.01$ 有顯著差異；「*」表示 $p < 0.05$ 有差異。

(2)事後比較：係表示 P 值達到顯著水準時，進一步以雪費法(Scheffe method)進行事後比較以得知顯著差異之順序。

(四)職業

職業在家長滿意度之差異分析如表7所示，可知不同職業在所有滿意度構面上（含硬體環境滿意、行政服務滿意、課程教材滿意、師資教學滿意），皆無顯著差異。

表 7 職業在家長滿意度之單因子變異數分析

構面	職業	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
硬體環境 滿意	軍公教	23	4.44	0.533	1.487	-
	農	8	4.17	0.388		
	工	12	4.37	0.472		
	商	8	4.29	0.425		
	服務業	65	4.47	0.561		
	其他	46	4.61	0.483		
行政服務 滿意	軍公教	23	4.76	0.361	1.386	-
	農	8	4.58	0.374		
	工	12	4.57	0.431		
	商	8	4.83	0.119		
	服務業	65	4.80	0.276		
	其他	46	4.74	0.423		
課程教材 滿意	軍公教	23	4.81	0.375	1.979	-
	農	8	4.77	0.435		
	工	12	4.45	0.493		
	商	8	4.81	0.267		
	服務業	65	4.80	0.340		
	其他	46	4.77	0.367		
師資教學 滿意	軍公教	23	4.76	0.514	0.932	-
	農	8	4.71	0.366		
	工	12	4.58	0.515		
	商	8	4.80	0.285		
	服務業	65	4.83	0.295		
	其他	46	4.75	0.417		

註：(1)人數n=162；「**」表示 $p < 0.01$ 有顯著差異；「*」表示 $p < 0.05$ 有差異。

(2)事後比較：係表示 P 值達到顯著水準時，進一步以雪費法(Scheffe method)進行事後比較以得知顯著差異之順序。

(五)月收入

月收入在家長滿意度之差異分析如表8所示，可知不同月收入在所有滿意度構面上(含硬體環境滿意、行政服務滿意、課程教材滿意、師資教學滿意)，

皆無顯著差異。

表 8 月收入在家長滿意度之單因子變異數分析

構面	月收入	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
硬體環境 滿意	2 萬元以下	20	4.76	0.308	1.992	-
	2-3.5(含)萬元	57	4.39	0.546		
	3.5-5(含)萬元	56	4.47	0.517		
	5-6.5(含)萬元	15	4.34	0.514		
	6.5-8(含)萬元	11	4.48	0.621		
	8-10(含)萬元	2	5.00	0.000		
	10 萬元以上	1	5.00	-		
行政服務 滿意	2 萬元以下	20	4.88	0.249	0.850	-
	2-3.5(含)萬元	57	4.73	0.297		
	3.5-5(含)萬元	56	4.71	0.411		
	5-6.5(含)萬元	15	4.75	0.374		
	6.5-8(含)萬元	11	4.79	0.420		
	8-10(含)萬元	2	5.00	0.000		
	10 萬元以上	1	5.00	-		
課程教材 滿意	2 萬元以下	20	4.88	0.263	0.702	-
	2-3.5(含)萬元	57	4.76	0.362		
	3.5-5(含)萬元	56	4.76	0.405		
	5-6.5(含)萬元	15	4.68	0.366		
	6.5-8(含)萬元	11	4.68	0.472		
	8-10(含)萬元	2	5.00	0.000		
	10 萬元以上	1	5.00	-		
師資教學 滿意	2 萬元以下	20	4.90	0.250	0.935	-
	2-3.5(含)萬元	57	4.79	0.329		
	3.5-5(含)萬元	56	4.72	0.431		
	5-6.5(含)萬元	15	4.80	0.361		
	6.5-8(含)萬元	11	4.64	0.650		
	8-10(含)萬元	2	5.00	0.000		
	10 萬元以上	1	5.00	-		

註：(1)人數n=162；「**」表示 $p < 0.01$ 有顯著差異；「*」表示 $p < 0.05$ 有差異。

(2)事後比較：係表示P值達到顯著水準時，進一步以雪費法(Scheffe method)進行事後比較以得知顯著差異之順序。

(六)幼兒年齡

幼兒年齡在家長滿意度之差異分析如表9所示，可知不同幼兒年齡在行政服務滿意、課程教材滿意、師資教學滿意等3個構面皆無顯著差異。僅在硬體環境滿意達顯著水準，但經事後比較發現並無呈現顯著差異，可見雖然在不同幼兒年齡的家長中，對硬體環境滿意有達顯著，但差異甚小。

表9 幼兒年齡在家長滿意度之單因子變異數分析

構面	幼兒年齡	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
硬體環境滿意	3-4 歲	36	4.59	0.609	4.972**	-
	4-5 歲	83	4.35	0.492		
	5-6 歲	43	4.62	0.449		
行政服務滿意	3-4 歲	36	4.74	0.377	0.541	-
	4-5 歲	83	4.73	0.345		
	5-6 歲	43	4.80	0.341		
課程教材滿意	3-4 歲	36	4.77	0.352	0.024	-
	4-5 歲	83	4.76	0.385		
	5-6 歲	43	4.76	0.374		
師資教學滿意	3-4 歲	36	4.75	0.382	0.094	-
	4-5 歲	83	4.78	0.373		
	5-6 歲	43	4.79	0.430		

註：(1)人數n=162；「**」表示 $p < 0.01$ 有顯著差異；「*」表示 $p < 0.05$ 有差異。

(2)事後比較：係表示 P 值達到顯著水準時，進一步以雪費法(Scheffe method)進行事後比較以得知顯著差異之順序。

伍、結論與建議

一、家長滿意度因素之順序

本研究發現家長滿意度構面因素之順序，是以師資教學滿意平均數最高(4.77)，其次依序為課程教材滿意(4.76)、行政服務滿意(4.75)，最後為硬體環境滿意(4.48)。整體而言，本次研究調查之162位家長對師資教學滿意、課程教材滿意、行政服務滿意等三個皆給予頗高的滿意度分數，且上述三個滿意度分數只相差0.01~0.02間，代表家長皆給予高度肯定。

此外，值得注意的是硬體環境滿意之平均值比較上述其它三個滿意度有明

顯偏低。茲再進一步討論硬體環境滿意五個題項之各題項平均值分析結果，如下說明。首先，我對此非營利幼兒園的廁所設計(如方便幼兒使用、身體隱私、安全、無障礙)感到滿意此題項，普通佔 1.9%、同意佔 46.9%、非常同意佔 51.2%。其次，我對此非營利幼兒園的教學設備感到滿意此題項，不同意佔 3.1%、無意見佔 0.6%、同意佔 40.7%、非常同意佔 55.6%。再者，我對此非營利幼兒園的教室通風與採光感到滿意此題項，不同意佔 1.2%、無意見佔 1.9%、同意佔 37.7%、非常同意佔 59.3%。再者，我對此非營利幼兒園的遊戲設施安全性與適當性感到滿意此題項，不同意佔 0.6%、無意見佔 0.6%、同意佔 26.5%、非常同意佔 72.2%。最後，我對此非營利幼兒園的環境設備高度合乎幼兒身材感到滿意，不同意佔 1.9%、無意見佔 1.2%、同意佔 24.7%、非常同意佔 72.2%。承上分析結果可知，硬體環境滿意五個題項之各題項不同意者佔總人數在 0.6~3.1%間，尤其我對此非營利幼兒園的教學設備感到滿意此題項，不同意佔 3.1%為最高，亦是值得非營利幼兒園經營上觀切之處。

二、不同人口統計變項在家長滿意度之差異情形分析

- (一)本研究發現，不同性別在家長滿意度上(含硬體環境滿意、行政服務滿意、課程教材滿意、師資教學滿意)，皆無顯著差異。
- (二)本研究發現，不同年齡、教育程度、職業、月收入在家長滿意度上(含硬體環境滿意、行政服務滿意、課程教材滿意、師資教學滿意)，皆無顯著差異。本研究結果頗能呼應李坤同、黃永寬(2018)觀點，不同年齡、教育程度、職業之心臟病家長在滿意度上，皆無顯著差異。
- (三)本研究發現，不同幼兒年齡在行政服務滿意、課程教材滿意、師資教學滿意等 3 個構面皆無顯著差異。僅在硬體環境滿意達顯著水準，但差異甚小。

三、對非營利幼兒園業者之建議

依據本研究結論與發現，提出下列建議，期望能提升家長滿意度，以供非營利幼兒園業者與學術從事相關研究之參考。

(一)硬體環境滿意方面

林純雯(2015)指出，非營利幼兒園以支持家長安心就業、促進幼兒健康成長，以及推廣平等尊重、優質平價、弱勢優先之教保服務為目的，其收費依營運成本計算，年度營運有盈餘款者，全數作為幼兒園設施、設備與教學品質改善。本研究發現硬體環境滿意之平均值比較上述其它三個滿意度(師資教學滿

意、課程教材滿意、行政服務滿意)有明顯偏低。基此，本研究建議非營利幼兒園業者能持續著重提升以下幾方面之設施與設備品質，進而提升硬體環境滿意度，包含幼兒園的廁所設計、幼兒園的教學設備、教室通風與採光、遊戲設施安全性與適當性、環境設備高度合乎幼兒身材。另外，從硬體環境滿意五個題項之各題項平均值分析結果可知，不同意者佔總人數在0.6~3.1%間，尤其我對此非營利幼兒園的教學設備感到滿意此題項，不同意佔3.1%為最高，亦是本研究建議非營利幼兒園經營上觀切之處。

(二)行政服務滿意方面

翁崇文(2015)指出，政府對非營利幼兒園的財務管理、課程、人員聘用等都訂有嚴格的規範來評鑑與考核。期望在公部門支持與監督之下，提供優質平價普及近便的教保服務，以照顧每一個孩子為目標，讓孩子可以健康成長、快樂學習。本研究發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、月收入在行政服務滿意度上，皆無顯著差異。另外，行政服務滿意八個題項之各題項平均值為4.75，多屬同意與非常同意，惟以下幾項各仍有1~2位家長給予不同意或無意見之回應，如我對此非營利幼兒園能確實做到家長的請託(如協助餵藥、餵飯、潔牙)感到滿意、我對此非營利幼兒園的園長及教保服務人員熱忱協助我解決問題感到滿意、我對此非營利幼兒園能配合家長調整上下學時間感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員能經常與家長溝通聯繫上感到滿意、我對此非營利幼兒園能回應並重視家長的意見感到滿意、我對此非營利幼兒園能提供完善的接送制度感到滿意。

基此，本研究建議非營利幼兒園業者能持續著重提升以下幾方面之行政服務品質，進而提升行政服務滿意度，包含幼兒園能確實做到家長的請託、園長及教保服務人員熱忱能協助家長的解決問題、幼兒園能配合家長調整上下學時間、教保服務人員能經常與家長溝通聯繫、幼兒園能回應並重視家長的意見、幼兒園能提供完善的接送制度。

(三)課程教材滿意方面

王梨香(2009)指出，課程的內容與傳授是影響家長選擇幼兒園之重要因素。本研究發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、月收入在課程教材滿意度上，皆無顯著差異。另外，課程教材滿意八個題項之各題項平均值為4.76，多屬同意與非常同意，惟以下幾項各仍有1~2位家長給予不同意或無意見之回

應，如我對此非營利幼兒園能提供多元學習型態教學(如戶外教學、分組教學、個別探索、團體教學)感到滿意、我對此非營利幼兒園能配合教學內容提供適當學習區教具(如影片、玩具、模型、標本)感到滿意、我對此非營利幼兒園能提供親子互動的課程感到滿意、我對此非營利幼兒園能提供社區協力的課程感到滿意、我對此非營利幼兒園能提供幼兒文化節慶/多元語言學習機會感到滿意。

基此，本研究建議非營利幼兒園業者能持續著重提升以下幾方面之課程教材品質，進而提升課程教材滿意度，包含能提供多元學習型態教學、能配合教學內容提供適當學習區教具、能提供親子互動的課程、能提供社區協力的課程、能提供幼兒文化節慶/多元語言學習機會。

(四)師資教學滿意方面

吳敏鳳(2011)指出，家長決定幼兒園的整體因素中師資、教學皆佔有很重要的因素。本研究發現，不同性別、年齡、教育程度、職業、月收入在師資教學滿意度上，皆無顯著差異。另外，師資教學滿意七個題項之各題項平均值為4.77，多屬同意與非常同意，惟以下幾項各仍有1~5位家長給予不同意或無意見之回應，如我對此非營利幼兒園的教保服務人員能全心帶領及參與幼兒活動而不做其他雜事感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員能具有幼教、幼保相關專業知識並獲得家長的信賴方面感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員能注意幼兒的安全並隨時觀察班上幼兒的學習行為且有所紀錄感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員能以獎勵方式鼓勵幼兒並幫助幼兒提升學習興趣方面感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員具有親和力及高度教育熱忱與愛心感到滿意、對此非營利幼兒園的教保服務人員在孩子有問題或需要時提供適當的輔導與協助感到滿意、我對此非營利幼兒園的教保服務人員能提供我具體的教養建議，協助我更知道如何與孩子相處感到滿意。

基此，本研究建議非營利幼兒園業者能持續著重以下幾方面之提升教保人員的教學品質，進而提升師資教學滿意度，包含教保服務人員能全心帶領及參與幼兒活動而不做其他雜事、教保服務人員能具有幼教/幼保相關專業知識並獲得家長的信賴、教保服務人員能注意幼兒的安全並隨時觀察班上幼兒的學習行為且有所紀錄、教保服務人員能以獎勵方式鼓勵幼兒並幫助幼兒提升學習興趣、教保服務人員具有親和力及高度教育熱忱與愛心、教保服務人員在孩子有問題或需要時提供適當的輔導與協助、教保服務人員能提供家長具體的教養建議及協助家長更知道如何與孩子相處。

四、研究限制與後續研究建議

本研究主要在探討非營利幼兒園之家長其人口背景變項在滿意度之差異，及家長滿意度因素之順序，在研究構面及問項設計上或有不足之處，因此提出以下擴大研究地區與對象建議，提供未來研究者進行相關研究之參考，說明如下。

本研究採用問卷為工具，於屏東縣地區之長興、信義、忠孝3家非營利幼兒園之家長為抽樣對象，抽樣方式採用便利抽樣法。基此，由於抽樣方式受限於時間、人力及個人能力因素，在研究分析上可能會產生偏差。依據全國教保資訊網(2022)資料顯示，全國幼兒園家數共7047家(含公立2542家、私立4170家、非營利335家、公托1859家)，屏東縣非營利幼兒園22家。基此，建議未來研究者可擴大至屏東縣與其它不同地區非營利幼兒園，及擴大調查對象可能會產生與本研究結果不同情形，可做更深入探討與研究。

參考文獻

- 王梨香(2009)。影響家長選擇幼兒園之因素分析(未出版碩士論文)。中華大學應用數學學系(所)，新竹市。
- 全國教保資訊網(2022)。幼兒園資料統計。2022年9月11日，取自 <http://www.ece.moe.edu.tw>
- 行政院公報(2022)。非營利幼兒園及職場互助教保服務中心績效考評指標。28(129)，32461-32482。
- 行政院經濟建設委員會(2012)。中華民國 2012 至 2060 年人口推計。臺北市：行政院經濟建設委員會。
- 吳敏鳳(2011)。家長對幼兒園的托育服務消費決策之研究(未出版碩士論文)。國立高雄師範大學成人教育所，高雄市。
- 吳曙吟(2005)。家長選擇幼兒園決策取向與對幼兒園服務品質滿意度之研究(未出版碩士論文)。國立花蓮師範學院，花蓮市。
- 李坤同、黃永寬(2018)。參與心臟病童運動會之家長滿意度研究-以 2018 歡心鼓舞運動會為例，真理大學運動知識學報，16，138-151。
- 林言同(2011)。私立幼兒園家長滿意度、轉換障礙與轉學意願之關係研究，南台人文社會學報，6，29-57。
- 林純雯(2015)。教保服務新契機，師友月刊，580，29-33。
- 段慧瑩、馬祖琳(2013)。社會變遷中私立幼兒園未來發展議題與策略探究，幼兒教保研究期刊，10，1-17。
- 洪巧音(2003)。幼兒園所家長托育服務品質需求與滿意度之研究(未出版碩士論文)。朝陽科技大學，台中縣。
- 翁崇文(2015)。非營利幼兒園經營問題與改善作為，師友月刊，579，44-48。
- 張義雄(2012)。公辦民營幼兒園之資源基礎對家長滿意度影響之研究：以品牌權益為中介變項(未出版博士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 郭得賓、周德華、杜富燕(2011)。服務業顧客滿意評量方法之重新檢驗，臺大管理論叢，11(1)，103-132。
- 郭麗玲(2009)。屏東地區家長對課後托育滿意度之研究：以公立幼稚園課後留園服務為例(未出版碩士論文)。屏東科技大學，屏東縣。
- 陳小玲(2012)。臺中市私立幼兒園家長對幼兒園品牌經營認知與滿意度相關之

- 研究(未出版碩士論文)。中臺科技大學，臺中市。
- 劉育吟(2006)。台北市公私立幼兒園家長對教育服務品質需求與滿意度之調查研究(未出版碩士論文)。台北市立教育大學，台北市。
- 戰寶華、陳惠珍(2015)。非營利幼兒園之經濟價值與社會效益，師友月刊，580，10-14。
- 鍾燕宜、陳景元(2018)。銷售行動控制量表的發展與評量，中山管理評論，15(1)，197-223。
- Bolton, R. L., and Drew, J. H., (1991). A multistage model of consumers' assessments of service quality and value. *Journal of Customer Research*, 17(3), 375-384.
- Churchill, G. A., and Surprenant, C., (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(11), 491-504.
- Oliver, R. L., (1980). A cognitive model of the antecedents and consequence of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Schwab, D. P., (1999). *Research Methods for Organizational Studies*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Woodruff, R. B., (1997). Customer value: The next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2),139-153.