

南華大學
非營利事業管理研究所
碩士論文

兒童福利機構評鑑指標制訂
—以台中縣托兒所為例

Constructing Indicators for The Evaluation of Children's
Welfare Institutions--An Example from Day Care Centers in
Taichung County

指導教授：鄭讚源 博士

研究生：紀雅芬 撰

中華民國九十三年六月

南 華 大 學
非營利事業管理研究所
碩 士 學 位 論 文

兒童福利機構評鑑指標制訂
—以台中縣托兒所為例

研究生：紀雅芬

經考試合格特此證明

口試委員：鄭讚源
林瑞發
呂朝賢

指導教授：鄭讚源

所 長：李振軒

口試日期：中華民國 九十三年 六 月 十 日

誌謝

研究計畫提了兩年後才開始著手進行，感謝指導教授鄭讚源博士，總是等待我而沒有放棄我，給我自由空間也適時給予引導，關心論文的進度也關懷我的工作與生活。此外，還要感謝林瑞發博士與呂朝賢博士，在論文口試期間給予指導、斧正與關懷，這個研究才能更加完備；並感謝非營利所的師長們熱心指導以及台中縣政府社會局慷慨提供資料，這份研究才得以完成。

已經忘了到底有多少人問過我：為什麼要去念南華？雖然每次我都會笑著說這是一個意外，但事實上卻是我所精心策劃的美麗意外。這些日子以來，感謝錦玉、麗華陪我到最後，瑞杉、孟芳口試時的協助，以及非營利所的大哥、大姊、同學們總是體貼關懷，套句老師的話「我們是和樂融融的大家庭」，還有佩尹美女重要大事總是不會忘了通知我。

感謝台中縣政府優秀的工作伙伴（嘿！你知道我說的是你喔），然而隨著論文結束的同時，我也即將轉換工作跑道，九二一震災在物資中心守夜配送物資、背著鉅款上山發慰助金、帶 Call 機值勤陪偵、辦招標委託、審幼教券、敏督利颱風在應變中心瘋狂接電話等等的工作艱辛與甘苦，我會一一牢記，相信有了與你們同行的經驗，面對未來我必能勇敢走過。「黃木下兩路蜿蜒，只可惜我不能同時體驗，尋尋覓覓歲歲年年，黃木下兩路蜿蜒，我選擇了行人較少的那一邊，而這已讓一切完全不同」，相信我們選擇的雖不是平坦的康莊大道，但卻因著過程的崎嶇難走，我們才有機會停下來認識、關懷、扶持與提攜彼此。

最感謝的是祖父從小到大無微不至的照顧與永無止境的愛，以及父母親多年來包容與關愛，這個任性女兒依然任性地走著自己選擇的路，任性地決定要去讀書、任性地決定不去教書、任性地決定去彰化……，但在最需要支持與鼓勵時您們卻永遠不曾缺席。

雅芬 2004.07

中文摘要

本研究運用臺中縣政府八十九年至九十一年辦理私立托兒所評鑑結果之原始資料及自編托兒所評鑑指標態度問卷所收集之資料進行分析，包括各項描述統計、因素分析、多元迴歸、變異數分析及獨立樣本 t 檢定等，旨在探討各項托兒所組織特性與其服務績效、對於評鑑指標態度間的關係。主要研究發現：

- 一、托兒所主管對托兒所服務品質指標態度正向積極，且對於各項指標的重視程度與行政管理績效呈現正相關。
- 二、因素分析建構評鑑指標向度，行政組織及經營管理由行政作業流程控管、職工福利與社會服務構成，教保活動由課程活動設計、活動引導、觀察記錄與親職教育、教保品質四項因素構成，衛生行政由健康教學、衛生作業流程控管、預防保健及疾病保育、食物配置管理四項因素構成，建築物環境及設施設備則由環境安全維護、教保環境規劃、設備設施規劃三項所構成。
- 三、組織特性之分佈區域、核定數、收托數、主管托兒所資歷、主管主管資歷在「教保活動」的服務品質績效上呈現差異。主管人員的托兒所經歷在對評鑑指標態度的「健康教學」、「教保環境規劃」上呈現差異。
- 四、以托兒所所長對服務品質評鑑指標態度預測服務品質績效的迴歸分析發現，雖然其預測力並不高，受試者「教保品質」的態度對於教保活動服務績效及總體服務績效仍有一定的預測力。

托兒所評鑑作業最終期待評鑑自己所提供的服務就像日常呼吸一樣的自然平常，本研究藉由對台中縣托兒所服務品質績效與主管人員對於服務品質評鑑指標的分析，瞭解影響托兒所績效的因素，並提出具體建議，俾利政府單位、托兒所未來評鑑指標訂定、評鑑作業辦理及接受評鑑的參考。

Constructing Indicators for The Evaluation of Children's Welfare Institutions--An Example from Day Care Centers in Taichung County

Abstract

This thesis aims to study the organizational performance of day care centers in Taichung County. Three goals are therefore included as: (1) conceptual framework firstly should be clarified and contented for delivering day care service quality, (2) assessment criteria would be constructed as measured indicators, and (3) outcome indices were consequently employed as evaluation dimensions. Empirical data were derived from annual appraisal programs in Taichung local authority. Accompanying questionnaires surveyed by chief administrators were collected and analyzed accordingly.

159 of 248 questionnaires were composed as the valid databank for data analysis in this research. Basic descriptive for each single variable were produced at the beginning. Such illustrated research construct consists of factor analysis, multiple regression, and analysis of variance(ANOVA). These analyzed procedures were used to clarify the genuine relationship between measurement and construct framework. Three constructed measured criteria for performance quality and other demographics were used as research variables in this purposed analysis for illustrating their relationship.

These interrelated service quality indices are named as: Administration, Curriculum and Activity, and Sanitation. Employers of each day care center held a positive identity and commitment attitude towards their careers within the organization's prospective development. Such contextual variable as organizational size was also a good predictor to service quality. Among all, quality of Curriculum and Activity played the most influential role upon the quality of day care service delivery to children. Therefore, a competency-based training for day care/nursery curriculum and activity in these service centers was strongly recommended.

This study however provided a substantial evidence for improving service quality. Particularly, the responsibility for social business in nonprofit organization would be recognized as the promising expectation for every day care center not in local areas of Taichung county but elsewhere.

Key word: Day Care Center, Evaluation Indicators, performance of day care center,

目 錄

誌謝.....	i
中文摘要.....	ii
英文摘要.....	iii
目錄.....	iv
表次.....	vi
圖次.....	viii
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機與目的.....	2
第二節 研究問題.....	5
第三節 名詞解釋.....	5
第四節 章節安排.....	7
第二章 文獻探討.....	8
第一節 托育服務.....	8
第二節 服務品質與績效評估.....	27
第三節 托兒所評鑑相關研究.....	55
第三章 研究方法.....	79
第一節 研究架構.....	79
第二節 研究對象.....	80
第三節 研究工具.....	81
第四節 研究程序.....	86
第五節 統計方法.....	88
第四章 結果分析.....	91
第一節 母群體特質及回收樣本描述.....	91
第二節 服務品質指標之初步實證研究結果.....	97
第三節 托兒所服務績效及受試者評鑑指標態度分析.....	116
第四節 托兒所服務績效及受試者評鑑指標態度的關係.....	124
第五節 受試者服務品質指標態度與服務品質績效與的迴歸分析.....	132
第五章 討論與建議.....	134
第一節 研究結果與討論.....	134
第二節 研究限制.....	136

第三節 展望與建議.....	137
參考資料.....	142
附錄一：研究工具.....	148
附錄二：托兒所服務品質指標態度「行政組織及經營管理」統計資料...	156
附錄三：托兒所服務品質指標態度「教保品質」統計資料.....	157
附錄四：托兒所服務品質指標態度「衛生行政」統計資料.....	159
附錄五：托兒所服務品質指標態度「建築物環境及設施設備」統計資料	161
附錄六：接受評鑑年度不同之托兒所對服務品質指標態度的差異.....	162
附錄七：不同設立歷史之托兒所對服務品質指標態度的差異.....	163
附錄八：不同區域之托兒所對服務品質指標態度的差異.....	164
附錄九：不同核定收托數之托兒所對服務品質指標態度的差異.....	165
附錄十：不同實際收托數之托兒所對服務品質指標態度的差異.....	166
附錄十一：主管學歷是否為相關科系對服務品質指標態度的差異.....	167
附錄十二：任職主管資歷不同對服務品質指標態度的差異.....	168

表 次

表 2-1-1 : 托兒所相關法令彙整.....	19
表 2-2-1 : 不同觀點對品質的詮釋.....	29
表 2-2-2 : 不同時期品質的概念與特質.....	30
表 2-2-3 : 服務品質決定性構面.....	37
表 2-2-4 : 組織績效的研究途徑.....	51
表 2-3-1 : CIPP 模式四種類型的評鑑.....	64
表 2-3-2 : 台北市、台中縣、台中市與兒童局評鑑指標、題數比較.....	67
表 3-3-1 : 問卷因素結構及其統計資料.....	85
表 4-1-1 : 山海屯三區托兒所及評鑑經驗分佈狀況.....	92
表 4-1-2 : 托兒所設立歷史分佈情形.....	92
表 4-1-3 : 托兒所核定收托數及現在收托數分佈情形.....	93
表 4-1-4 : 托兒所雇用保育人員數及職工人數分佈情形.....	94
表 4-1-5 : 問卷郵寄及回收狀況.....	94
表 4-1-6 : 問卷回收托兒所之收托狀況分析.....	95
表 4-1-7 : 問卷回收托兒所歷史與評鑑年度分佈及百分比.....	95
表 4-1-8 : 受試者學歷及兒童福利專業人員訓練分佈.....	96
表 4-1-9 : 受試者主管年資及托兒所服務年資分佈.....	96
表 4-2-1 : 托兒所所長對行政組織及經營管理評鑑指標的看法.....	99
表 4-2-2 : 托兒所所長對教保品質評鑑指標的看法.....	103
表 4-2-3 : 托兒所所長對衛生行政評鑑指標的看法.....	108
表 4-2-4 : 托兒所所長對建築物環境及設施設備評鑑指標的看法.....	112
表 4-2-5 : KMO 及 Bartlett 檢定.....	114
表 4-2-6 : 對服務品質指標的態度概況.....	115
表 4-3-1 : 托兒所服務品質績效.....	116

表 4-3-2 : 托兒所服務品質績效相關矩陣.....	116
表 4-3-3 : 接受評鑑年度不同之托兒所在服務品質績效的差異.....	117
表 4-3-4 : 不同設立歷史之托兒所在服務品質績效的差異.....	118
表 4-3-5 : 不同區域之托兒所在服務品質績效的差異.....	118
表 4-3-6 : 不同核定收托數之托兒所在服務品質績效的差異.....	118
表 4-3-7 : 不同實際收托數之托兒所在服務品質績效的差異.....	119
表 4-3-8 : 主管學歷不同之托兒所在服務品質績效的差異.....	120
表 4-3-9 : 任職主管資歷不同之托兒所在服務品質績效的差異.....	120
表 4-3-10 : 任職托兒所資歷不同之托兒所在服務品質績效的差異.....	121
表 4-3-11 : 主管任職托兒所資歷不同對服務品質指標態度的差異.....	123
表 4-4-1 : 組織背景變項與托兒所服務品質績效及服務品質指標態度相 關矩陣.....	126
表 4-4-2 : 托兒所服務品質績效及服務品質指標態度相關矩陣.....	127
表 4-4-3 : 「行政管理」績效不同托兒所對服務品質指標態度的差異.....	129
表 4-4-4 : 「教保活動」績效不同之托兒所對服務品質指標態度的差異...	130
表 4-4-5 : 「衛生保健」績效不同之托兒所對服務品質指標態度的差異...	131
表 4-5-1 : 背景變項對服務品質績效的逐步迴歸分析摘要.....	132
表 4-5-2 : 服務品質指標態度對服務品質績效的逐步迴歸分析摘要.....	133

圖 次

圖 2-2-1 : PZB 之服務品質概念模式.....	40
圖 3-1-1 : 研究架構圖.....	80

第一章 緒 論

我國托育服務是一個多元化的供給系統，政府亦有意透過分散化（decentralization）與參與（participation）兩項策略來增加托育服務的供給量。分散化和參與意味著商業部門和民間團體（非營利組織）的服務提供，政府在供給（provision）責任的分散，托育服務在與社會變遷趨勢的交互影響之下更相形重要。

「兒童是明日社會的動力，兒童福利的發展可以增進人類的幸福，減少社會變遷所產生的困擾，為兒童創造一個健全安定的成長環境是政府與社會大眾無可推諉的責任」（郭靜晃，1999），根據兒童局統計，全國零至六歲兒童總數計有一百六十七萬四千五百三十二人，雖有逐年下降的趨勢，但由於社會變遷、家庭規模與結構改變等因素，家庭的托育需求有逐年上昇之態。截至民國九十二年十二月底止，全國共有公私立托兒所三千八百九十七所，共計收托三十二萬七千一百二十五名幼童（內政部兒童局，2003）。由於兒童身份特殊，生理與心理皆尚未成熟，自我照顧能力不足，極易受傷害，兒童是國家未來的主人翁，如未受妥善照顧將影響社會的健全發展，政府部門更應在托育服務品質的確保上扮演管理與輔導角色。對托育機構而言，面臨私有化與市場化的外在競爭之下，高品質的托育服務即是保持競爭優勢的必要條件。而品質服務不僅是保持競爭力的要件，也是評量品質成熟度的指標。

然而，過去兒童托育機構並不需要評鑑，亦無人要求建立「責信」（accountability）制度，查詢國內期刊論文索引及相關學位論文，發

現目前無未針對托育機構評鑑所進行的研究，少數針對福利機構（身心障礙機構、老人養護機構）評鑑標準的研究為政府部門的委託研究。故本研究期待針對臺中縣托兒所評鑑資料進行分析，並進一步以自編問卷試著瞭解托兒所主管人員對評鑑指標的看法，釐清托兒所評鑑的內涵及托兒所組織特性的影響。

第一節 研究動機與目的

一、托育服務需求日增

受整體社會環境變遷、人口結構改變、家庭型態轉向核心家庭、鄰里力量削弱等因素影響，台灣地區兒童托育服務使用需求有逐年升高趨勢。根據「人力運用調查報告」顯示，台灣地區有偶婦女的勞動力在子女不同年齡的情形下，皆有逐年成長的趨勢，民國六十九年有未滿六歲子女婦女勞動參與率為 28.90%，八十一年為 42.3%，至民國九十年增加為 52.99%（行政院主計處，2002）。隨著社會變遷的節奏，未來將孩子委由他人照顧的比重預期會日益增加（簡美娜，1995）。

另一方面，根據九十年台閩地區兒童生活狀況調查報告中有關學齡前兒童托育狀況顯示：學齡前兒童實際的托育方式，以送到幼稚園占 41.20% 最高，在家由母親帶占 24.81% 次之；送到托兒所占 20.16% 再次之；其中，0-3 歲未滿送到托兒所的比例為 6.92%，而 3-6 歲未滿，則為 24.46%。以臺中縣為例，截至九十三年三月底止六歲以下幼童人口數達十一萬三千五百一十三人，其中提供托育服務機構包含公私立幼稚園計 131 所，每年度招收一萬零一十二名幼童，公私立托兒所共計四百五十九所，收托二至六歲幼童三萬六千二百七十三人，托

育量達台中縣幼托總供給量百分之七十八，在如此高比例的狀況下，政府部門在提供或確保托育品質工作上有其應負之責任。

二、托育機構的服務品質差異

機構即使曾經合法立案，不過由於機構內外環境的變遷及本身各種條件改變，均將影響機構本身角色和功能的扮演及發揮。故此等福利機構是否繼續扮演適當的福利供給任務和角色，以及服務效能是否符合專業的期許和兒童及家長的需要，和有無具體成果或效益等等，托兒所評鑑將可成做為兒童福利事業成長和發展參考的重要課題。換言之，立案是確保托兒所符合基本的品質標準，而評鑑的實施是控制品質及輔導托兒所進一步提升品質的另一種機制；目前為止各縣市政府分別對托兒所施以定期評鑑或輔導措施，以期能確保一定之托育品質。

三、現行評鑑指標的檢討與改進

兒童福利法第二十四條第二項規定「兒童福利機構設置標準及設立辦法，由中央及直轄市、縣（市）主管機關定之，直轄市、縣（市）主管機關並應報請中央主管機關備查」；同法第二十五條第三項「各級主管機關應輔導、監督、檢查及評鑑第二十二條、第二十三條之兒童福利機構；成績優良者，應予獎助；辦理不善者，令限期改善」。

據此，除中央訂有「托育機構評鑑作業規範」外，各地方政府分別制訂有不同的評鑑作業辦法，並無統一標準，而所著重之要點亦不相同。臺中縣政府八十九年訂定「台中縣私立托兒所評鑑計畫」、九十年訂定「台中縣公立托兒所評鑑計畫」，所轄托兒機構評鑑自八十九年

起分三年辦理，八十九年度共計評鑑六十五所九十年度則評鑑公私立托兒所共計九十四所。九十二年兒童福利法修法，現行兒童及少年福利法第五十三條亦有針對兒童及少年福利機構評鑑作業的相關規定。目前托兒所評鑑工作尚處於摸索與探討的階段，現行評鑑指標是為了確保托兒所能符合「最低標準」抑或選擇高品質績優之托兒所尚有爭議，主管機關所持態度不同將影響評鑑工作的實施方法，亟待有相關的學術研究就目前的評鑑指標與方法給予建議。

四、公部門的責信原則及人民基本權益維護

我國兒童福利之政策正朝向福利多元主義的供給，包括：公部門（政府）、私部門（營利業者、企業）、志願部門（非營利組織及志工）和非正式部門（家庭成員）共同擔負福利輸送服務所提供之角色。就以補充性的兒童托育服務為例，按目前受托率近 30% 來看，我國托育福利服務較屬於私有化（privatization）及分散化（decentralization）。私有化指的是公有部門提供的不足；而分散化指的是政府將福利服務之供給責任分散，轉移到私有市場；此外，中央政府職權（包括預算、資源與分配決策權）的下放，不只是中央到地方，再從地方政府的職權和資源繼續分散到鄰里或小型社會福利團體，以達到社區化的可行性。所以說來，無論中央和地方的公資源、私有化企業、營利團體和非營利志願服務產業之基本原則是政府公部門、民間志願部門與市場商業部門必須協力合作，以謀取兒童的最佳福祉（郭靜晃，2002）。政府部門依法對於所轄托育機構進行輔導、監督、評鑑作業並公告其結果，提供家長選擇適合幼托園所參考依據亦是政府責信的展現方式。

第二節 研究問題

本研究之目的乃透過分析托兒所接受評鑑考核的績效及調查托兒所主管人員對服務品質指標的態度，瞭解托兒所服務品質的現況，並提供托兒所建構管理與協調的建議，達到保障兒童與家長權益，提高專業人員、家長與兒童的滿意度及倡導托兒所評鑑制度建立的目標，並達到解答下列問題的目的：

- 一、瞭解托兒所所長對服務品質評鑑指標的看法。
- 二、瞭解受評鑑托兒所的服務績效情形。
- 三、建構托兒所評鑑指標的面向及內涵。
- 四、瞭解組織特性對托兒所績效的影響。
- 五、瞭解組織特性對托兒所所長服務品質評鑑指標態度的影響。

第三節 名詞解釋

本研究所涉及之重要名詞，其意義界定如下：

一、托兒所

本研究所稱托兒所，係指依據「台中縣托兒機構設置標準與設立辦法」、「台中縣托兒機構設施規範」完成立案之私立托兒所。據統計台中縣轄內至九十三年二月底立案之私立托兒所計有二百四十八所。

二、受評鑑托兒所

本研究所稱受評鑑托兒所，係指依據「台中縣私立托兒所評鑑計畫」於民國八十九年至九十一年接受台中縣政府評鑑之托兒所，共計一百八十七所；惟有部分托兒所註銷登記、歇業、或遷址等因素未繼續經營，本研究進行時曾有接受評鑑經驗的私立托兒所共計一百七十五所。

三、所長

依據兒童福利專業人員資格要點規定，具有托兒機構主管人員資格並且在職之所長人員。主管人員資格詳細內容請參見本研究第二章第一節有關托育機構的專業人員聘任。

四、服務品質績效

本研究服務品質績效以台中縣政府依據「台中縣私立托兒所評鑑計畫」於民國八十九年至九十一年所辦理評鑑作業之托兒所成績做為服務績效之依據，服務績效內含「行政管理」、「教保活動」及「衛生保健」三項，詳細內容見本研究第三章第三節臺中縣托兒所評鑑的方法與實施。

五、評鑑指標態度

本研究評鑑指標態度係採用自編問卷施測取得，就「行政組織及經營管理」、「教保品質」、「衛生行政」及「建築物環境及設施設備」四方面的服務品質指標，詢問托兒所主管人員提升托兒所服務品質該

項指標是否有必要，分數越高表示必要性越高。

第四節 章節安排

本研究分為五章：第一章為前言，包含研究動機、研究目的、研究問題及名詞解釋。第二章為文獻探討，包含托兒所的發展、概況、服務品質與績效評估的意義、托兒所評鑑的經驗，及相關研究文獻整理。第三章為研究方法，內容包含研究架構、步驟、對象、問卷設計及統計方法等。第四章資料分析與討論，就本研究所回收之問卷及取得之二手資料依據研究架構及研究假設分別驗證，並依統計結果說明及討論。第五章結論與建議，針對本研究之結果說明，有關研究限制與未來研究方向提出具體之建議與討論。

第二章 文獻探討

截至九十三年三月底止，台中縣十二歲以下兒童人口數已達二十六萬九千五百四十四人，其中六歲以下學齡前人口數更達十一萬三千五百一十三人，兒童身心健康的發展觀乎社會未來進步的動力，政府確有責任為兒童營造安全安定的環境（台中縣政府社會局，2003、2004）。在社會變遷，家庭結構改變，雙薪家庭日增的情形下，托育服務的需求也日益殷切，更形成台灣社會一項重要也必須的社會事實及需要。

本章將就托兒機構評鑑做文獻回顧與整理。第一節將回顧托兒所的發展歷史、功能、相關規定。第二節將以管理角色回顧服務品質管制的發展，社會福利機構因應責信時代來臨的對策，並檢視服務品質管制如何運用於托育機構。第三節將討論托兒所評鑑工作經驗及相關研究、現行評鑑指標說明與回顧。

第一節 托育服務

聯合國將托育服務（day care）定義為「因環境造成家庭正常照顧兒童功能不足，兒童必須於每天有一段時間離開父母及家庭的照顧時，需要有組織化的服務，以補充父母的家庭照顧」（United Nation, 1956 引自馮燕，1995），根據此定義托育的基本概念在於「補充」而非「替代」；而 Kadushin 及 Martin (1988) 援引此概念，將托育服務置於兒童福利服務的補充性服務項目中（周震歐，1991；馮燕，1999）。

1969 年全美兒童福利聲明，定義托育服務為「托育是兒童福利服務中，設計以補充家庭來提供日常照顧、衛生督導，以及完成兒童最佳發展所需各種經驗的供給。任何形式的托育服務，都應設計成發展性服務，以培養兒童生理、情緒、智能及社會發展各方面的潛能。」
(馮燕，1995)

根據考據，Kadushin(1988)認為最早的機構式托育或許是瑞士籍神父 Frederick Oberlin 在 1767 年為替下田工作的婦女照顧孩子所開設的日托(garderie)；法國最早則是在 1844 年為工廠女工所設的托育服務；美國紐約市立醫院模仿法國托育方式，1854 年起由護士替產後重返工作的母親照顧幼兒。

而我國的托育服務與各國比較起來，發展的起步較晚，就可考文獻中，最早的機構式托育設施當推民國九年成立的「香山慈幼院」，院中設有幼稚園、小學、中學、師範、職校及工專等班，明顯的是為提供不幸兒童教育機會所辦理之福利設施(林勝義,1986;周震歐,1991)

一、台灣托兒所的發展歷程

檢視托兒所發展的歷程，可更清楚瞭解托兒所的角色與功能，及其在社會福利服務領域的定位。本節將由發展歷程討論台灣地區托兒所的功能、定位及相關規定。翁麗芳、黃怡貌(1995)以經濟結構背景探究托兒所制度化過程，並以台灣光復作為分水嶺劃分，光復前(1928-1945)托兒所是日本安定人心、確保農事人力的簡易育兒措施；光復後劃分四期：農忙托兒所草創期、農忙托兒所發展期、農村托兒所發展期及村里托兒所發展期，分別說明如下：

(一) 台灣光復前

農繁時期托兒所是台灣地區托兒所的前身,翁麗芬 黃怡貌(1995)查證現存資料,台灣最早托兒所是一九三二年六月廿九日至七月十三日期間開設的新竹州銅鑼庄三座厝農繁期托兒所。在此之後,此種以農家經濟生活為目的,以「地方鄰保事業」型態進行的看護幼小孩子的托兒組織在一九三二年後逐漸在台灣發展。當時,台灣農村每一年有二至三次收成,經濟以農業為主,農忙托兒所的設置確實達到了協助農事生產的目的,又兼有照顧農家生活、提供農民福祉的意義,於是當時的台灣省政府有分年分區逐步推行農忙托兒所計畫。

(二) 台灣光復後

1. 農忙托兒所草創期 (民國 34-43 年)

台灣光復後,台灣農業發展重心在迅速增加生產以培養工業之發展,在此種「以農業培養工業」的政策之下,為了順利發展農業,迅速增加生產,政府對如何充分發揮農村勞動,婦女也能投入生產行列一事,頗為重視,於是對農村幼兒看管問題不得不加以解決,為此,亦是增加農民福祉之事,所以主張將農忙托兒所擴大辦理,且分年分區推廣,民國四十四年更頒佈「台灣省各縣市(局)鄉鎮區農忙托兒所設置辦法」以便推動農村托兒設施。

2. 農忙托兒所發展期 (民國 44-51 年)

此一時期,就經濟結構而言,仍是維持「以農業培養工業」的政策,目的在加速整體農業發展以利工業發展,讓農民全力投入生產行

列是第一要務，也更加奠定農忙托兒所制度的形成。發展至民國四十七年，逐漸發現長期性的設施對增加農業生產實更有利，於是各地區雖因各方面需要、條件不同發展速度不同，但一致發展成為長期性的農村托兒所。

3.農村托兒所發展期（民國 52-61 年）

民國五十年代至六十年代，農業結構改變，傳統作物趨向經濟作物之生產，另一面工業發展，農場外就業機會增加，農業勞動不斷外流，而工業部門又高速成長，至六十年代中期，工業產值已超過農業產值，此時，農村托兒所已不再是創辦初期為增加農業生產，解決農忙時期農民無暇照顧幼兒的農業輔助設施，漸漸轉為以教保兒童為目的有教育意義設施。

4.村里托兒所發展期（民國 62--）

民國六十二年政府開始一連串的農村建設計畫，透過各種措施補貼農業，促進農業發展。在村里基層建設方面，台灣省政府民國五十八年全省推動實施社區發展八年計畫，工作內容包括三大建設：1.基礎工程建設；2.生產福利建設；3.精神倫理建設，其中，生產福利建設包括托兒所福利設施，就是在此建設計畫下配合社區發展，於民國六十二年頒佈托兒所設施規範，民國六十四年將「農村托兒所」改為「村里托兒所」。

另一方面，台灣省政府社會處為培養托兒所教師，於民國六十七年起委託台中師範專科校，辦理托兒所保育人員進修班，六十八年起，社會處為便利全省托兒所保育員進修，訂定五年培養計畫，每年招收

全省一千名保育員進修，並補助三分之一學費，委託台北、台南、屏東等省立師專辦理。但此類型的進修方式，因時間過短，專業訓練也感不足，僅可視為師資匱乏時之臨時過渡辦法，並非長久之計。為培養優秀保育員，內政部遂於七十年修正頒佈的「托兒所設置辦法」中規定，保育員應具有高職幼兒保育科畢業資格者，始能聘用。

民國七十二年七月一日起，一般托兒所改稱為私立托兒所，並將原本一般托兒所中屬公立性質之托兒所劃歸村里托兒所，簡化托兒所的分類情形為村里托兒所與私立托兒所兩種。農忙托兒所發展至村里托兒所，其設立之性質以與私立托兒所相同，且托兒所制度也已確立。

嚴格來說，托兒所不是教育機關，因為托兒所主要的任務在於為有職業的母親服務，著重於育嬰養護的工作。換言之，托兒所專以供給幼兒最好的生長和發展為其主要職能。我國托兒事業最初多為慈善性質，後來由於西方文化影響，社會人士漸漸重視幼兒教育，托兒事業逐漸趨向於建設性的幼兒教育事業。近年來，政府鼓勵幼稚教育自由發展，托兒所變為養育與教育並重的幼兒教育施教機關，工作範圍也因之擴大（王靜珠，1999）。

就托兒所在台灣地區的發展歷程看來，其補充親職角色的功能並未改變，隨著社會變遷家庭結構、功能改變，其補充性的功能更有過之而無不及，此外家長對教育問題的重視，也使得托兒所除原有的保育功能更新添教育的功能。

二、托兒所的目的與功能

托育服務是一種「補充性」與「支持性」的兒童福利服務。Kadushin

(1988) 將兒童福利服務的種類分為：補充性、支持性及替代性福利服務三種；其中托育服務的提供協助補足因父親或母親外出工作而家庭角色暫時缺位的親職角色，並提供增強及支持正向親職角色的支持性功能。

馮燕 (1999) 指出托育服務需求的發生，起始於家庭養育功能發生變化，此觀點對應了 Kadushin 對於托育服務的定位，他進一步以家庭結構性變遷因素、功能性變遷因素、及系統性因素分析托育服務需求提高的原因。

(一) 結構性因素：

包含家庭結構、婦女角色及鄰里及家族支持關係的變遷。工業化及都市化的影響下，家庭規模逐漸縮小，傳統大家庭制度被小家庭所取代，在養育子女方面使父母力有未逮，依賴上一代（祖父母）照顧下一代（孫子女）的家庭內支持體系逐漸不可期待；另一方面，婦女就業率的提升，改變了家庭內的角色功能，婦女就業率提升的同時，連帶已婚有幼兒之職業婦女人口將有增無減，家庭外兒童照顧的需求亦將隨之增長。

另一個結構性的變遷是發生在鄰里與家族支持關係的改變，因都市化的封閉式建築、人口的流動性、居民間的異質性而漸趨疏離，家族與鄰里所能提供的支持相對減少。

(二) 功能性因素：

研究家庭消費支出發現，家庭所需的托育費用在家庭消費中具可

排擠性，當家庭經濟拮据時，托育經費便會縮減。因此，托育服務對於單親家庭、低收入家庭更具重要功能，使弱勢家庭兒童，不因其家庭狀況而影響接受適當照顧與發展的機會；其中，托育服務更應該在價格、品質、及設置地點更符合弱勢家庭的需求。另一方面，針對一般雙生涯核心家庭的父母，亟需面對的是托育資源不足的問題，減少父母親在就業與兒童照顧的雙重壓力下疲於奔命，因此，托育服務更應凸顯的是去創造一個支持職業婦女家庭照顧責任的托育環境發展。

（三）系統性因素：

美國的啟蒙計畫(Head Start)、Bronfenbrenner (1979) 及 1970 年代蓬勃發展的社會網絡功能概念，皆證實家庭系統與外部系統間的交流互動品質與兒童福祉有重要影響。國家與家庭的責任分工與外部系統對家庭所提供的支援功能，可以幫助家庭內次系統的建立，增進良好的親子關係。

在家庭結構性變遷因素、功能性變遷因素、及系統性因素的交互影響下，托育服務的需求日益提升，那麼除了早期增加婦女勞動參與率的目的外，現代托育應有哪些功能？馮燕（1997）舉出托育服務的四項功能，分別說明：

（一）促進兒童發展功能：

提供一個適合兒童身心發展，有助其各項能力培養、擴大學習機會、增加接觸不同人事經驗與刺激的生活環境。

（二）家庭支持與補充功能：

現代家庭受社會變遷影響的結果，結構與功能均發生變化，家庭本身能力不足以完成照顧子女的任務，故需透過各種正式與非正式的制度系統，來支持或完成其功能。

（三）社區照顧及資源功能：

托育服務為長久存在的社會單位，並遍佈於社區內，不但容易因日常接觸而得到社區居民信任，亦因地利之便，可以增加居民參與的動機，更可敏銳地感受到社區的偏好與文化，所以非常適合作為提供甚至整合社區資源的中心。

（四）社區福利功能：

托育服務為社會福利體系之一，回應家庭功能變化所產生之社會需求而發展出的服務輸送體系。所謂社會福利的功能，包括滿足弱勢者的福利需求，與滿足一般人的福利需求。

謝友文(1984)則就托兒所的社會、教育及對兒童的功能分別說明。就社會功能而言，托兒所調和職業婦女工作與照顧子女角色間的衝突，使婦女無後顧之憂，投入國家生產建設的行列；就對教育的功能而言，經由整體計畫托兒所提供富於文化刺激的環境，啟發兒童心智，培養社會適應能力；就兒童本身而言，家庭提供之主要功能即是滿足兒童情緒發展的需要，提供溫暖舒適的環境，給予兒童足夠的親情照顧使兒童在安全感獲得滿足的情形下，卓然成長，在父母親外出就業的情況下更顯托兒所提供親職功能的重要性。

此外，王靜珠（1987）將托育服務的功能以對象加以區分說明：

（一）對幼兒本身的功能

- 1.供給幼兒身心發展良好環境。
- 2.注意幼兒正常情緒的發展。
- 3.激發幼兒的想像力和創造力。
- 4.訓練幼兒基本的工作能力。
- 5.鼓勵幼兒勇於參加團體活動，學習社會的禮俗和習慣，使幼兒的行為能逐漸符合社會禮儀的正常標準，以適應社會生活的需要，並可培養分工合作的組織能力、公正無私的治事態度及守法互助的生活美德。

（二）托兒教育對家庭的功能

- 1.協助家庭教養幼童。
- 2.聯絡家庭推廣親職教育。

（三）托兒教育對學術研究的功能

- 1.示範觀摩，給缺乏經驗的家長，和對於幼兒教育發生興趣的青少年，隨時參觀，進而至選擇從事托兒教育的工作。
- 2.提供幼兒發展的研究資料。

（四）托兒教育的時代功能

- 1.加強民族精神教育，使幼兒養成愛國、守法的基本精神，以適應時代的需要。
- 2.適應民主社會生活，藉以增加幼兒適應民主社會生活的能力，奠定其成為良好公民的基礎。

3.培養勤奮勞作興趣，從指導幼兒各種工作中，培養幼兒喜愛勞動與熱心服務的工作情緒。

美國兒童福利聯盟訂定的「兒童托育服務標準」(Standards of Excellence for Child Day Care Services)中明確訂定托育服務的目標：

- (一) 滿足兒童在一個安全及滋養的環境中成長的基本要求，以支持其能健康其能健康成長與發展。
- (二) 提供父母伙伴以支持其照顧子女。
- (三) 扮演社區中人群服務網絡的整合角色。
- (四) 提供兒童或家庭支持性服務或便利兒童或家庭對服務的取得 (access)。
- (五) 體認所有兒童間存在的差異性及尊重其個別性。
- (六) 針對每個兒童提供一個適合其發展、及滿足其文化需求的服務，並定期做服務有效性評估。
- (七) 鼓勵兒童自信心、好奇心、創造力、及自律的發展。
- (八) 提供兒童一個有益健康的環境，鼓勵兒童解決問題、熟習自助及學習的技巧、做決定、投入活動、問問題、在環境中進行探究及實驗等。
- (九) 透過健康的社會關係、及對種族與個別性的自覺，來提昇每個兒童的自我價值感。
- (十) 培養兒童與兒童間、兒童與成人間的合作及社會關係。

就「托兒所設置辦法」所規範的法令層面而言，托兒所教保目標包含：

- (一) 增進兒童健康。
- (二) 培養兒童優良習慣。

(三) 啟發兒童基本生活知能。

(四) 增進兒童快樂和幸福。

為達前述教保目標，一般托兒所應具備的條件及發揮的功能如下五點：

(一) 完備的教保計畫以適應不同的年齡、發展、能力及興趣的兒童需要。

(二) 安全的環境、充足的營養與衛生設備。

(三) 提供健全的情緒和社會關係發展的機會。

(四) 提供親職教育與父母參與的機會。

(五) 提供兒童及其家庭所需之教保及行政之專業服務。

而我國現正修訂中的「兒童及少年福利機構設置標準(草案)」第七條規定：托育機構應協助受托兒童之父母與家庭完成其各階段的發展任務，並應確保受托兒童獲得充分具發展學習性之遊戲活動之原則下，依其個別提供下列服務：

(一) 兒童生活照顧與保護。

(二) 兒童發展學習服務。

(三) 兒童醫療衛生保健服務。

(四) 親職教育及支持家庭功能之服務。

(五) 諮詢及轉介服務。

(六) 其他有益兒童身心健全發展之服務。

此外，根據「台中縣托兒機構設施規範」第一章規定托兒機構應提供下列服務為目標：

(一) 兒童良好生活習慣之養成；

- (二) 兒童健康管理；
- (三) 兒童教保服務；
- (四) 親子活動、親職教育及家庭輔導；
- (五) 其他有益兒童身心發展之服務。

綜上所述，托育機構以促進兒童之身心健全發展，並配合家庭及社會需要，增進兒童福祉為宗旨。「托兒保育的實施，應以健康教育、生活教育及倫理教育為主，並與家庭教育密切配合，藉以達成托兒所教保目標」。

三、托兒所相關法令規範與服務內涵

立法是社會政策的具體表現，也是社會福利服務推動的重要依據；一套健全具體可行的托育法規，將是管理者、消費者、服務提供者的行為指標與依據，就台灣地區而言，與兒童福利服務有關的法規不勝枚舉，其中與托兒所設立最直接關係的法規乃是托兒所設置辦法，原法最早於民國四十四年十月由內政部發佈，歷經民國四十八年、六十六年及七十年三次修訂。自民國八十八年一月二十五日施行地方制度法後，直轄市與各縣市政府（社會局）另行擬定合於地方需求之托兒所設置辦法（蔡春美、張翠娥及陳素珍，2000），茲彙整托兒所有關之法令政策如下表。

表 2-1-1：托兒所相關法令彙整

法令名稱	公布、發布日期	與托兒所有關內容	備註
托兒所設置辦法	民 44.10.4 內政部發布 民 48.13.9 內政部修正發布 民 66.10.17 內政部修正發布 民 70.8.15 內政部修正發布	規範托兒所設立、設備、人員、獎勵、處罰等相關事宜	90.01.02 九十府法行字第 5166 號函發佈台中縣托兒機構設置標

法令名稱	公布、發布日期	與托兒所有關內容	備註
			準與設立辦法
托兒所設施規範	民 62.8.23 內政部發布 民 70.8.15 內政部修正發布	規範托兒所宗旨、種類、場地、設備、教保、行政等事項	台中縣托兒機構設施規範
兒童福利法	民 62.2.8 總統令公布 民 82.2.5 總統令修正公布 民 88.4.21 總統令修正公布	規範兒童福利的機構、措施、保護及罰則等事宜	92.05. 兒童及少年福利法
兒童福利法施行細則	民 62.7.7 內政部訂定發布 民 71.9.9 內政部修正發布 民 83.5.11 內政部修正發布		兒童及少年福利法施行細則
特殊教育法	民 73.12.17 總統令制定公布 民 86.5.14 總統令修正公布	規範身心障礙及資賦優異兒童接受特殊教育相關事宜	
特殊教育法施行細則	民 76.3.25 教育部訂定發布 民 87.5.29 教育部修正發布		
勞動基準法	民 73.7.30 總統令公布 民 85.12.27 總統令修正公布 民 87.5.13 總統令修正公布	規範勞工工作時數、待遇福利、退休等事宜 (行政院勞委會宣布 87.7.1 起將托兒所納入該法、私立幼稚園除已完成財團法人登記者外，均自 88 年元旦納入該法適用對象)	
勞動基準法施行細則	民 74.2.27 內政部訂定發布 民 86.6.12 內政部修正發布		
兒童福利專業人員資格要點	民 84.7.5 內政部函頒	規範托兒所人員資格	修訂中
台灣省托兒所設置標準與設立辦法	民 87.12.25 公布	規範省屬托兒所設置與設立之相關事宜，包括總則、設立、設置標準、監督輔導等事宜	
各行業附設兒童遊樂設施安全管理規範	民 92.04.09 內政部訂定發布	維護各行業附設兒童遊樂設施安全，防止兒童意外發生	
托育機構評鑑作業規範			台中縣私立托兒所評鑑計畫

法令名稱	公布、發布日期	與托兒所有關內容	備註
兒童少年福利機構設置標準		依據兒童及少年福利法第五十條第二項、第五十二條第三項訂定之	訂定中

資料來源：修改自蔡春美、張翠娥、陳素珍，2000。

依據「兒童及少年福利機構設置標準(草案)」規定，所謂托育機構係本法第十九條第一項第二款兒童托育服務及第十二款課後托育服務之機構。茲就托育機構服務型態、立案管理、人員聘任、機構設備設施相關規定分述如下：

(一) 托育機構的服務型態 (以臺中縣為例說明)

依據「兒童少年福利機構設置標準(草案)」、「台中縣托兒機構設置標準與設立辦法」規定，依托兒機構收托年齡層、收托方式及設立單位之不同，托兒機構種類可分以下各類：

1. 以收托兒童年齡層分：

- (1) 托嬰中心：收托未滿二歲之兒童。
- (2) 托兒所：收托二歲以上學齡前之兒童。
- (3) 安親班：收托國民小學課後之學齡兒童。

2. 以收托方式區分：

- (1) 半日托：每日收托時間未滿六小時者。
- (2) 日托：每日收托時間在六小時以上未滿十二小時者。
- (3) 全托：收托時間一日為十二小時以上者。
- (4) 臨時托：家長臨時送托，每次不得超過十二小時。

3.以設立單位區分：

- (1) 公立：由縣政府及鄉（鎮、市）公所設立者。
- (2) 私立：由私人或團體設立者。

(二) 托育機構的立案與管理

托兒機構之設立，應備具下列文件一式三份向縣政府申請立案；
經許可並發給立案證書後始得辦理收托業務。

- 1.申請書。
- 2.托兒機構名稱、地址及負責人之基本資料。
- 3.托兒機構平面圖（比例圖不得小於二百分之一，並註明樓層、各隔間面積及總面積）、位置圖及各空間配置照片。
- 4.托兒機構設立目的及事業計畫書。
- 5.托兒機構組織章程及收托辦法。
- 6.工作人員一覽表及學經歷證明、體檢證明。
- 7.土地及房舍證明：
 - (1) 土地部分應附土地權利證明文件或變更編定使用同意書、最近三個月內核發之土地登記簿謄本、地籍圖謄本及土地使用同意書（土地自有者免附）；其位於都市計畫範圍內者，應附都市計畫土地使用分區證明書。
 - (2) 房舍應符合托兒機構用途之使用執照（核准日期已逾一年者應檢附建築物防火避難設施與設備安全檢查申報合核函）；其所有權狀或建物謄本，如係租借應附租賃契約書影本。
- 8.財產清冊。

9.收退費情形及預算書。

財團法人設立者除依前項規定辦理外，須另備以下文件一式三份：

- (1) 捐助章程或遺囑影本。
- (2) 董事名冊及身分證影本。
- (3) 法人及董事之印鑑。
- (4) 董事會會議紀錄。

受理申請案件應由社政、消防、工務及衛生等相關單位審查核定。已立案之托兒所於原址兼辦托嬰或安親業務時，應向縣府申請備案，始得開辦。

(三) 托育機構的專業人員聘任：

有關托兒機構應標準配置專業人員規定，並符合兒童福利專業人員資格要點規定，其中臺中縣政府規定機構收托未滿二歲之兒童者，每五人應置護理人員或保育人員或助理保育人員或保母人員一人，未滿五人以五人計。

機構如收托二歲以上至學齡前之兒童，每十至二十人應置保育人員或助理保育人員一人，未滿十人以十人計。設置安親班者每三十人應置導師、保育人員或助理保育人員一人，未滿三十人以三十人計。

又依據兒童福利專業人員資格要點規定，托兒所「主管人員」應具備之資格簡述如下；

1. 研究所以上兒童福利系所或相關科系畢業，具有二年以上

托兒機構或兒童教養保護機構教保經驗者。

- 2.大學以上兒童福利系所或相關科系畢業，具有二年以上托兒機構或兒童教養保護機構教保經驗，並經主管機關辦理主管專業訓練及格者。
- 3.大學以上畢業，具兒童福利保育人員資格，具有三年以上托兒機構或兒童教養保護機構教保經驗，並經主管機關辦理主管專業訓練及格者。
- 4.專科學校畢業，具兒童福利保育人員資格，且有四年以上托兒機構或兒童教養保護機構教保經驗，並經主管機關辦理主管專業訓練及格者。
- 5.高中職學校畢業，具兒童福利保育人員資格，且有五年以上托兒機構或兒童教養保護機構教保經驗，並經主管機關辦理主管專業訓練及格者。
- 6.高等考試、乙等特種考試或薦任升等考試社會行政職系考試及格，具有二年以上托兒機構或兒童教養保護機構教保經驗，並經主管機關辦理主管專業訓練及格者。

兒童福利「保育人員」應具備資格如下：

- 1.專科以上學校兒童福利科系或相關科系畢業者。
- 2.專科以上學校畢業，並經主管機關主（委）辦之兒童福利保育人員專業訓練及格者。

- 3.高中（職）學校幼兒保育、家政、護理等相關科系畢業，並經主管機關主（委）辦之童福利保育人員專業訓練及格者。
- 4.普通考試、丙等特種考試或委任升等考試社會行政職系考試及格，並經主管機關主（委）辦之兒童福利保育人員專業訓練及格者。
- 5.助理保育人員具有二年以上托兒機構或兒童教養保護機構教保經驗，並經主管機關主（委）辦之兒童福利保育人員專業訓練及格者。

兒童福利「助理保育人員」之資格如下：

- 1.高中（職）學校幼兒保育、家政、護理等相關科系畢業者。
- 2.高中（職）學校畢業，並經主管機關主（委）辦之兒童福利助理保育人員專業訓練及格者。

（四）托育機構的設施設備：

依據「台中縣托兒機構設置標準與設立辦法」規定托育機構應包括下列八項設施設備：

- 1.活動室：可兼寢室，但不得少於三十平方公尺。
- 2.遊戲空間。
- 3.保健室（區）：不得少於五平方公尺。
- 4.寢室：如為專用則每名幼童不得少於一.五平方公尺。

- 5.廚房：不得少於十五平方公尺。
- 6.盥洗設備。
- 7.辦公室或會談室：不得少於十平方公尺。
- 8.廚藏室。

另外有關托兒機構之室內樓地板面積及室外活動面積的規定，扣除廚房、盥洗設備、辦公室、調奶台、護理台、餵奶室、儲藏室、保健室（區）、樓梯、騎樓、防火間隔、陽台及法定停車空間等非兒童主要的活動空間後，托兒所應符合下列標準：室內活動面積，每名幼童至少一.五平方公尺；室外遊戲空間，每名幼童至少二平方公尺。但無室外遊戲空間或不足時，得以其他室內遊戲空間替代（每名幼童二平方公尺）。合計平均每名幼童活動面積不得少於三.五平方公尺。

本節由托兒所歷史發展、功能內涵及相關法規檢視台灣地區托兒所的發展，截至九十二年十二月內政部兒童局統計全國公私立托兒所（含課後托育中心）共計有三千八百九十七所，收托幼童三十二萬七千一百二十五人，惟這些經立案程序設立的托育機構的服務品質究竟如何？品質認定的標準在哪裡？應該有哪些價值引導托兒所的經營管理者？最低且適當的標準如何界定、由誰界定？都將是在界定托兒所服務品質所會遭遇到的問題，下一節將討論服務品質的意義及評估方法，社會福利機構如何辦理評鑑作業。

第二節 服務品質與績效評估

服務品質的意義為何？廣泛被使用在工商業、製造業的服務品質概念，是否適用於社會福利服務？而社會福利界對服務品質如何定義與評估？將是本節所討論的問題。

一、品質的定義

簡單而言，品質就是「合乎標準、合乎規格、合乎消費者要求」（楊錦洲，2002；戴永久，1987）。品質可作為衡量產品或服務優劣的一項指標。但究竟「品質」為何？品質的定義其實充滿爭論和主觀性，常見幾位品管大師對於品質定義分述如下：

Juran（1988）認為品質是「適用」的（fitness for use），目的不只是銷售而已，而要滿足顧客的需求。

Feigenbanum（1983）則說品質是使顧客滿意的產品。

Deming（1982）說明品質是會讓顧客滿意地去選購的產品。

Harvey 與 Green（1993）指出，品質的意涵為（引自鄭讚源，2000）：

- （一）特殊（exceptional）
- （二）完美或一致（perfection, or consistency）
- （三）符合目的（fitness for purpose）
- （四）物超所值（value for money）

(五) 轉換或昇華 (transformative)

Garvin(1988)則指出，品質的意涵：

(一) 超越 (transcendent: excellence)

(二) 以產品為基礎：良好特質的數量 (product-based : amount of desirable attribute)

(三) 以使用者為基礎：適用性 (user-based : fitness for use)

(四) 以製造為基礎：符合規格 (manufacturing-based : conformance to specification)

(五) 以價值為基礎：滿足感 (value-based : satisfaction relative to price)

Crosby(1989)則以為品質是順應顧客的要求 (conformance to specification), 對品質做以下定義：

(一) 品質是合乎標準或規格 (conformance to specification) 的一種觀念，但此標準必須符合消費者的需求。

(二) 品質就是第一次就做好 (Do it right the first time)

(三) 品質是大家的事。

也就是說，大多數的觀點都同意品質的好壞、有無品質是由顧客來評定的，除了符合標準之外，更重要的是符合顧客的需求。另一方面，品質涉及許多不同的面向，例如 Garvin (1984) 就曾綜合不同學

者看法分別以哲學、產品、使用者、製造和價值等五個不同的面向來說明品質的意涵（詳如表 2-2-1），除了顧客外，他認為決定對品質認知的重要因素，是個人在組織中扮演的角色。角色的不同看待品質，詮釋品質的觀點亦不相同（戴永久，2002；胡慧嫻，2002）。

表 2-2-1：不同觀點對品質的詮釋

面向	對品質的說明
哲學觀點 philosophic approach	品質是一種產品卓越的表現，只有接觸該物體時才能感受得到
產品觀點 product based approach	品質的差異來自可衡量屬性的差異，產品在某些屬性的水準上越多或越高級表示產品越好
使用者觀點 user based approach	品質乃取決於使用者評斷，即最能符合消費者需求的產品或服務，即是最高品質
製造為主的觀點 manufacturing based approach	品質為符合規格的程度。當品質與規格的差距越大，則表示品質越低劣，因此強調按照規格生產，並且「第一次就做對」
價值為主的觀點 value based approach	係以價格或成本觀念來定義品質，即品質乃在一可接受的價格或成本範圍內，提供消費者效用與滿足。

資料來源：引自胡慧嫻，2002。

二、品質概念的發展

Dahigred 等人(1998)將品質概念發展，依序分為品質檢驗、品質控制、品質保證與全面品質控制四階段，其觀念與所包括特色如表 2-2-2，將有助於對於品質觀念的釐清，並分別說明如下：

最初的品質檢驗（Quality Inspection）階段，對於品質的概念是在生產與服務流程的最後步驟，加以檢測、分類、剔除或修正。

第二個階段為品質控制（Quality Control），在生產與服務個過程

中，對於品質的各個層面加以規劃，並注意流程中的每一個步驟，並且嚴格檢測，發現問題立即解決或排除。

一九五〇年代品質概念進展到所謂的「品質保證」(Quality Assurance)；認為生產或服務的過程必須向前後加以延伸，向前延伸即指進入服務流程之前材料供應的品質、顧客的需求；向後延伸則是去關懷消費者或顧客的售後服務與滿意度。

最後，品質保證的系統逐漸區分為內部保證與外部保證，如國際品質標準與類似的品質保證制度即屬外部的品質保證措施。當品質保證制度趨於完整，公司或組織將進入發展實施全面品質控制(Total Quality Control)階段，全面品管的精神若能成為組織內所有份子所遵守，並進一步內化成為組織文化，由管理者到基層員工共同遵守的技術與理念，就成為全面品質管理(Total Quality Management)了(鄭讚源，2000；陳炳男，2000)。

表 2-2-2：不同時期品質的概念與特質

階段	特色
品質檢驗 Quality Inspection (1910)	搶救 Salvage 分類 Sorting 矯正措施 Corrective action 不合格者來源確定 Identify Sources of non-conformance
品質控制 Quality Control (1924)	品質手冊 Quality manual 成果資料 Performance data 自我檢查 Self-inspection 產品測試 Product testing 品質規劃 Quality planning 運用統計 Use of statistics 書面控制 Paperwork control

階段	特色
品質保證 Quality Assurance (1950)	第三方認可 Third-party approvals 系統審查 Systems audits 品質規劃 Quality panning 品質手冊 Quality manuals 品質成本 Quality costs 流程控制 Process control 失敗與效果分析 Failure mode and effect analysis 非生產性作業 Non-production operation
全面品管 Total Quality Control (1980)	聚焦 Focused vision 持續改善 Continuous improvements 內部顧客 Internal customer 成果測量 Performance measure 預防 Prevention 應用於全公司 Company-wide application 部門間障礙 Interdepartmental barriers 管理階層之領導 Management leadership

資料來源：引自鄭讚源，2000。

三、服務的定義與特性

美國行銷協會 (AMA) 1960 年將服務定義為「經由直接銷售或伴隨貨品銷售而提供之活動、效益或滿足感」，服務可包含：

- (一) 與其他財貨無關而可以單獨銷售之無形活動，如法律諮詢服務。
- (二) 伴隨有形的財貨所提供之無形活動，如運輸服務。
- (三) 與產品或貨品配合購買之服務，如設備維修。

Berry(1980)則認為服務是提供給客戶無形的產品，顧客所得到的服務是一種表現、一個過程，而非一事物。所提供服務的好壞，係消費者主觀認定。

Juran(1986)認為服務是為他人而完成之工作 (Work performed for someone else), 將服務定義在工作性質的部分上, 服務是一種為他人所提出的工作。

Gronroos(1990)認為服務是一個或一連串的活動, 在本質上具有或多或少的無形性, 且通常都發生在消費者與提供服務一方的人員、實體資源、物品或系統之互動中, 而服務的提供主要是做為消費者問題解決之道 (林英治, 2003)。

Kotler(1998)將服務定義如下: 服務係指一個活動或利益, 是由一個組織提供給另外一個群體, 服務基本上是无形的, 也沒有所有權可言, 服務的生產可能與某一項實體產品有關, 也可能無關。所以說服務是人與人之間一種無形作為或利益的傳遞活動。

ISO 國際標準組織對服務的定義為「供應者在顧客之介面上的活動, 以及供應者內部活動所產生之結果, 以滿足顧客之需求均屬之」(馮瑞玉, 2002)

日本規格學會之事務營業服務品質管理委員會認為「服務是直接或間接以某種型態, 有代價地提供適合需要者所要求的有價值之物。服務以滿足顧客需求為前提, 是達成企業目標並確保必要利潤所採取的活動」。

綜上所述, 無形性(intangibility)、不可分割性(inseparability)、異質性(variability)、易消滅性(perishability)是服務所具有的四種特性 (Kotler,1998;戴永久, 1987), 分別說明如下:

(一) 無形性：因為服務具無形的特性，所以消費者在消費時，必定會接受到非實體的商品。

(二) 不可分割性：服務的生產與銷售是同時進行的，並且要有消費者的參與，才可以使消費者獲得服務。

(三) 異質性：服務品質會因服務人員與消費者的不同而有好有壞，甚至相同的服務人員在不同時間點，其所提供給相同消費者的服務品質也會有所差異；另一方面，不同的消費者也常有不同的需求。

(四) 易消滅性：服務無法如同製造業的產品可以是先生產與儲存，也就是在服務生產的同時亦被消耗。因此只有在消費者進行消費行為時才能給予服務。

因此，服務品質常被學者界定為一種「行為」(deed)、一種「績效」(performance)、或一種「努力」(effort)，因而，顧客在服務過程中的積極投入是非常重要的 (黃源協，1999)。

四、服務品質的定義

相對於製造業可以透過產品的指明和特性來定義品質，服務品質的定義顯得困難許多。服務業因為其產品的異質性、無形、產出與消費不可分割，而與一般製造業有所不同。消費者的感受、態度、期盼因而成了判斷品質優劣的依據。更因服務品質定義困難，亦無可靠工具，結果導致產生各種極端的可能測量變項。常見的服務品質概念舉例如下：

Crosby(1972)認為服務品質是顧客對所期待的服務與實際知覺的服務間相互比較的結果。

Sasser, Olsen & Wyckoff(1978)：服務水準 (service level) 即類似品質的概念，服務水準所提供之服務對顧客所帶來之外顯及隱含利益之水準，可分為期望服務水準 (expected service level) 和知覺服務水準 (perceived service level) 兩部分。

Wyckoff(1984)：服務品質是在達到顧客的要求下，卓越性增加的程度，或是對追求卓越時的變異性所能控制的程度。

杉本辰夫 (1986) 綜合服務業特性，歸納出五類服務品質 (引自林英治，2003)：

(一) 內部品質(Internal Quality)：指消費者看不到的品質，由於看不到，所以服務品質之好壞全靠服務提供人員的內部作業是否完美。

(二) 心理品質(Psychological Quality)：指服務提供人員是否對消費者提供有禮貌之應對或親切之招待，使消費者能感受到舒服的服務。

(三) 即時反映品質(Time Promptness Quality)：指服務之迅速性、服務人員前來接待時間、客戶抱怨之處理時間、醫院等候看病時間、排隊等候購物時間、維修人員到府維修時間...等之長短，以上都反映此種品質之良好與否？

(四) 硬體品質(Hardware Quality)：指消費者所能看到的品質，由於看得到因此消費者對於品質的好壞，會有立即的反應及感受，是針對一般作業而言。

(五) 軟體品質(Software Quality)：指消費者所能看到的軟性品質，是針對一般作業而言。

服務品質需要「合乎需求」最主要的原因是因為服務有異質性之特性所造成。又由於服務品質的此一特性，使其衡量與控制不易量化與具體化。根據歸納，不易量化衡量控制的原因如下：

(一) 服務過程品質充滿個人行為、期望、認知、與經驗，故服務品質不易呈現與量化，因而使得服務品質不易衡量。

(二) 由於顧客對服務內容之需求不同，故對每一位顧客的服務都是唯一的，因此，不易採用一致的標準來衡量服務。

(三) 服務遞送過程中，服務人員的態度與行為受其心情與外在主、客觀環境影響，進而使得服務人員所表現出來的服務水準品質，難以保持一致的品質。

(四) 現有的品質技術多應用於實體品質測量，但服務具有較多無形與抽象的因素，所以不易沿用目前的品質管制技術，故形成了服務品質不易衡量的問題。

(五) 服務業由於需求不穩定，因此比製造業需要更多部分時制員工與外包商，故對服務過程的品質帶來很大的影響。

(六) 服務設計除考慮服務用之外，尚包括服務設施、遞送過程、顧客內外感覺及顧客與服務人員間的相互適應等，故服務品質不易控制與測量。

(七) 服務遞送過程中之服務品質監督與管理，均依賴管理人員，而無法依賴機器設備，然而，管理人員無法隨時隨地監督，故服務品質也是難以有效控制的 (杜壯，2000)。

五、服務品質的績效評估

績效評估與績效管理的概念經常被混用。績效管理所涵蓋的範圍比績效評估來得廣。「績效評估」(Performance Appraisal) 通常指一套正式的、結構化的制度，用來衡量、評核及影響與員工工作有關的特性、行為及結果，發現員工的工作成效，了解未來該原是否能有更好表現，以期員工與組織均能獲益 (Schuller,1995)。

「績效管理」(Performance Management) 則是一套有系統的管理過程，用來建立組織與個人對目標及如何達成目標的共識，進而採取有效的管理方法，以提昇目標達成的可能性 (Hartel,1994)。所以績效管理不僅包括個別員工的績效評估，更將得別員工的績效與組織績效結合，最終目的在提昇整體組織的效能 (黃同圳，2000)。

就目的與功能來說，「績效評估」本質上為管理活動中的控制功能。以消極意義而言，係瞭解規劃執行進度與狀況，若有歧異，則採取因應對策。而以積極的意義而言，在於利用績效評估的標準，引導組織或個人朝向目標努力，並且利用激勵手段，產生達成目標的力量 (Peter Drucker,高翠霜譯，許士軍，2002)。此外，有效施行績效評估

對組織有正面效益，如改善組織內部溝通問題、加強員工工作動機、增進組織目標一致性及改善組織整體績效。

然而，服務品質究竟應如何評估呢？大多數學者所提「服務品質」的績效多屬定性上之描述，是不易量化及發展具體行動，因此其績效的評定亦顯困難，Parasuraman, Zeithamel & Berry 等人於 1985 年研究消費行為後提出十個服務品質的要素，分別為：接近性、溝通性、勝任力、禮貌、信用、可靠性、反應力、安全性、有形性及瞭解顧客。

1988 年三位學者再度提出一套衡量服務品質的量表「SERVQUAL」共二十二題，並將原先的服務品質十項要素歸納為五個，分別為：信賴度、有形物、反應力、確保性、同理心，內容如下表 2-2-3。

表 2-2-3：服務品質決定性構面

要素 (1985)	定義	要素 (1988)	定義
有形物 (Tangible)	指服務的實體部分，包括硬體設施、服務人員儀容等。	有形物 (Tangible)	指硬體設備、設施服務人員外貌。
信賴度 (Reliability)	可信任並正確地執行所承諾服務的能力。	信賴度 (Tangible)	可靠地和正確地執行所承諾服務的能力。
反應力 (Responsiveness)	指工作人員協助顧客和提供及時服務的意願。	反應力 (Responsiveness)	工作人員幫助顧客及提供即時服務的意願。
能力 (Competence)	具有服務執行所需的知能。	確保性 (Assurance)	服務人員的知識與禮儀，以及專業的自信與取得案主信任的能力。
禮貌 (Courtesy)	服務人員對顧客有禮貌、尊重、體貼與友善。		

要素 (1985)	定義	要素 (1988)	定義
信譽度 (Credibility)	值得信賴、可靠、誠實、重視消費者權益。		包括提供專業服務的知能和技術，以及對案主的專業態度及尊重，並與案主做有效的溝通，藉以協助案主獲得最大利益。
安全性 (Security)	在一個沒有危險顧慮的環境下提供服務。		
接近性 (Access)	使消費者很容易接觸、使用服務設施，包括時間、地點與方式上的便利性。		
溝通性 (Communication)	以消費者能瞭解的語言進行溝通，以及願意傾聽消費者意見。		
瞭解 (Understanding)	瞭解顧客的需求。		

資料來源：宋冀寧，2000。

Parasuraman, Zeithamel & Berry(1988)進一步定義「服務品質」即為對服務的「一種長期整體，可以態度來視之的評估，且服務品質是在傳遞過程以及服務提供者和消費者互動過程中產生，服務品質的產生係由被服務者本身對服務的預期以及所實際感受到的服務成果知覺兩者比較而來，當期待服務等於知覺服務時，知覺服務是令人滿意的；當期待超過知覺服務時，知覺服務品質低於令顧客滿意的水準，而隨著差距的加大會趨向令人完全無法接受的品質，當期望服務低於知覺服務時，知覺服務品質超過令人滿意的水準，而隨著差距變大服務會趨向理想品質。

服務好壞的認定既然由消費者本身對於服務的期望及其服務結果的實際感受二者之間的差距來加以決定，而此種消費者本身所形成的差距又受服務提供者或服務單位本身所形成的另外四種差距影響，PZB 模式所想要的即是嘗試彌補這五缺口，而真正的服務品質即是從缺口大小及方向來判斷。缺口模式的差距及成因分別說明如下（鄭讚源，2000；馮瑞玉，2002）：

缺口一：顧客期望的服務與管理者對顧客期待認知的差距（consumer expectation-management perception gap），起因於銷售時管理者並未真正瞭解顧客對服務品質的需求。

缺口二：管理者對顧客期望的認知與管理者將認知轉變為服務品質規格間的差距（management perception- service quality specification gap）；成因是雖然瞭解顧客的需求與期望，但在轉換成服務設計時，受到內部條件的限制，使得無法提供給顧客所期待的服務規格。

缺口三：管理者將認知轉為服務品質規格與實際服務傳遞間之差距（service quality specification- service delivery gap），起因於服務人員提供給消費者的服務無法維持在設計的規格水準之上所導致。

缺口四：實際服務的遞送與顧客外部溝通的差距（service delivery-external communication gap）；成因為由於外部溝通造成消費者所預期的服務品質與服務人員實際提供給的服務品質不同所致。

缺口五：顧客期望的服務與實際認知服務間的差距（expected service - perceived service gap）。成因是消費者所期望的品質與接受服務後所感受對於品質的認知有差距所致。

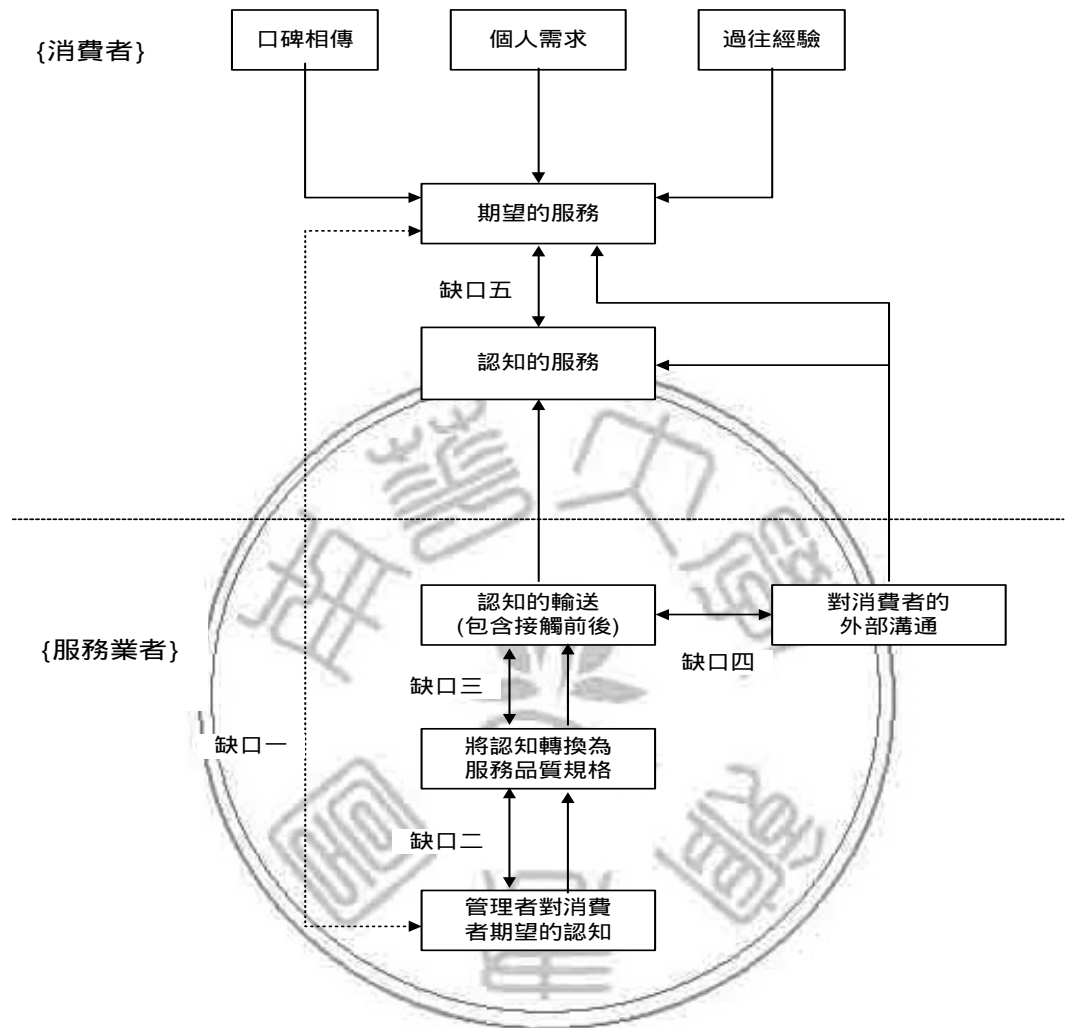


圖 2-2-1：PZB 之服務品質概念模式

服務品質決定於顧客主觀的經驗判斷，且「合乎需求」似乎凌駕於「合乎標準」、「合乎規格」之上，成為決定的關鍵因素。

Parasuraman 等人將服務品質的評定建立在消費者個人主觀的期

望與服務結果的實際感受，並定義服務品質為服務結果實際感受與對服務的期望兩個之間的差距。差距愈小，服務品質越好，反之，服務品質越差。

除了 Parasuraman , Zeithamel 及 Berry 於 1988 年提出「SERVQUAL」評估量表，所歸納的可靠度、有形性、反應力、確保性及同理心五大構面外。截至目前，學界對於人群服務品質的界定始終未能達成一致性的看法。

Greene (1976) 在有關健康照護品質評估上，提供了五個面向，分別說明如下：

- 1.效率 (efficiency) : 指在既有資源下，提供適當的服務，維持案主的最佳功能，並對服務成本最適當的控制。
- 2.效果 (effectiveness) : 指的是達成預定目標的程度。組織通常會有預設之長、中、短期的目標，能達成即是有效果。
- 3.可近性 (accessibility) : 民眾取得服務的方便性，以使案主能獲得連續性的服務。
- 4.可接受性 (acceptability) : 即案主對照顧服務的滿意程度，或是對長期照顧適當性的看法。案主或家庭成員對服務的滿意度及接受程度是評估品質時重要的面向。
- 5.提供者的能力 (provider competence) : 指照顧提供者所具備的專業能力。要提供有品質的服務，提供者必須具備充

分而適當的專業知識與技能。

Fitzsimmons & Fitzsimmons (1994) 服務品質測量的五個層面，分別為內容、過程、結構、結果及影響，分述如下：(摘自施教裕，1998)

- 1.內容 (content) : 是否遵循標準的程序？對於例行性服務，一般均已建立標準化操作程序，此為服務人員所期待。例如專業或同業所建立的標準。
- 2.過程 (process) : 是否在服務過程中，所有事件的結果均為適當？主要在於維持活動及服務資源的運用，具有良好的協調以達合理之結果；同時監督服務人員與案主的各種互動，以及工作人員之間的互動和溝通。
- 3.結構 (structure) : 是否物理環境設施、組織設計及員工素質，對服務之提供是適當的？環境設施可對照設置標準來做檢驗；此外，應注意員工雇用的資格、員工升遷和獎懲制度。
- 4.結果 (outcome) : 服務對於現狀產生何種改變？案主的滿意程度？
- 5.影響 (impact) : 服務對於案主生活有何長期且廣泛性的影響？對於社區民眾的影響為何？必須包括對服務與其可近性的測量。

六、社會福利機構評鑑

早期對社會服務品質並不被重視，主因為社會福利服務的使用者經常無法表達自己意見，如老人、精神病患、幼童，而且可能很少使用有效率的服務提供，對於服務可能只能選擇「接受」或「放棄」。直至近年來，政府開始創新、企圖將服務市場化，引進選擇機制，即使可能無法像各類商品一樣能夠提供消費者較多選擇，卻也是影響社會福利服務重視服務品質的重要因素之一。

社會福利服務對服務品質、服務績效的重視與民營化趨勢的發展有密切關係。由於福利國家的快速擴張，英國到了一九六零年代末期逐漸面臨嚴重財政危機，一九七九年柴契爾政府執政後，新右派或稱新保守主義者開始展開出售國有產業、社會福利民營化、購買契約服務等措施。另一方面，美國雷根政府面臨經濟不景氣、政府財政困難的狀況下，提出減少政府支出、個人及企業減稅、降低政府管制、加強地方政府功能、穩定貨幣成長等政策，同時積極倡導私部門應積極參與政府公共服務計畫，以減少政府財政支出。

因此，過去以國家為主要提供者的福利方式逐漸式微；主張自由經濟的學者認為政府介入過深，會干預及影響市場運作；公民社會（civil society）的提倡者認為福利國家會妨礙人民的自主性及獨立性。因此，在福利國家的危機之下，各國政府開始試圖利用政府及市場的優點，來縮減政府預算、縮小政府規模，解決危機。於是私有化、契約外包、商品化、市場化、管理式競爭、結合民間資源與力量、社區照顧等方法與策略紛紛提出。隨之興起的是「福利多元主義」、「福利的政治經濟」、「福利的混合式經濟」、「共同生產」、「使能政府」的

觀念被提出，雖然使用名詞不同，但具有同一的概念是：政府不再是福利唯一的提供者，福利的提供已經為公部門、私部門、非營利部門、及非正式部門來共同提供，共同負擔（鄭讚源，1995、2000；黃源協，2001）。

（一）社會福利機構評鑑的目的

受此風潮影響，近年來除各類型社會福利機構增加外，機構朝向社區化的照顧和去機構化 (deinstitutionalization)、去專業化 (deprofessionalization) 的方向改變，致使機構價值、組織結構和營運方式隨之調整；而多樣化的服務同時增加了提供服務的購買者和提供者評估服務績效和品質的機會。對服務提供者而言，除了提供更多元的選擇外，也漸有機會去思考對專業資格訓練與合法性的重視，強調專業的增加有助於服務品質的提昇；對消費者及接受服務的案主而言，除了有更豐富多元的選擇機會外，也需要藉由明確具體的指標最為選擇決策依據。因此，社會福利機構評鑑的目的與功能至少有以下五項：（引自彭淑華，2001）

1. 與策劃工作相呼應

組織的策劃工作都會考慮到行動的目標與方法，有了評估方能驗證是法達到策劃的俟其目標，以及所運用的策略是否有效。

2. 改善服務品質

就全面品質管理的角度來看，任何的服務都有改善空間。有了評估，我們更清楚有哪些地方需要改善，有哪些地方需要更精益求精，

因此評估的結果最直接的功效是改善服務品質。

3. 做為組織決策的依據

透過評估的過程，我們能了解組織所投入的人力、財力、物力與時間是否，也才有證據掌握是否有成效。有這些事實依據，決策者可決定是否增加或刪除各項資源，如何發展人力資源等。

4. 累積專業知識

不論是質的評鑑或量的評鑑，都是運用技術有系統蒐集資訊的過程。在這樣的過程中，我們可以擴充對專業服務的認識，甚至可能驗證服務方法與服務成效的因果關係，如此得以逐漸累積專業知識。

5. 做為行銷工具

組織可將評估結果與利害關係人溝通，這些利害關係人課能包括服務使用者、捐助者、政府、社區人士，也可將評估結果在報章、期刊、專業會議、或廣播節目中發表。這種有根據且系統化的評估報告會最佳的行銷工具。

(二) 社會福利機構評鑑的原則

社會福利機構的績效評鑑與一般產業不同，更注重於責信 (accountability) 和控制 (control)，並且藉由嚴謹的預算經費控制與品質控管，達到捐助贊助者、機構本身、董事會、專業規範甚至更多的利害關係人的期許與要求。因此，社會福利機構績效評估主要必須符合下列三個原則 (萬育維，1995)：

- 1.道德性 (morality) : 服務提供者是否從事正確的工作 ? 和希望藉此達到何種目的 ?
- 2.效能 (effectiveness) : 服務目標是部分地、絕大部分地 , 或完全未被達到 ?
- 3.效率 (efficiency) : 既定服務目標是由多少資源所達成 ? 主要是測量活動 (activities) 和投入 (input) 的比率。

除了考量機構執行的服務方案本身是否合宜外 , 組織績效評估也應考慮機構的執行能力和經濟狀況等。依 Dulworth(1989)、Hasenfeld(1983)、Patti(1988)及 Reid(1989)等人的看法 , 社會福利機構是否有效運作的重點應置於 : 生存 (survival) 調適 (adaptability) 與成長 (growth) 三方面的同時考慮。對此可細分八個指標 : (引自施教裕 , 1998)

- 1.經費或資源得籌措 : 機構生存的要件是經費。機構是否有能力向公私立資助單位申請經費贊助 , 同時對社區資源的整合有所努力 ?
- 2.人員運用管理與發展 : 晉用人員的素質 , 是否符合機構的專業條件 ? 是否提供應有的職前或在職訓練 ? 是否建立督導制度 ? 員工的士氣是否可經由有效的考評得到應有的激勵 ?
- 3.方案設計與管理能力 : 此決定機構是否能適應目前社會福利需求的走向 , 以符合環境的變遷。這種能力包括分析問

題、設立計畫目標、服務內容、對預定服務群體的需求評量、方案監控等，以及對外在環境影響方案執行因素的敏銳性和掌握。

4.接受服務者的滿意度評估：機構對其接受服務者滿意程度的重視與否，決定它未來是否有發展的潛力，是否有成長的條件。評估內容應包括：對於原本問題的幫助程度、服務人員的態度、機構設施的滿意程度、對於未來計畫的建議與參與意願。

5.資料保存的完整：包括活動資料、個案資料或其他相關文件的保存與紀錄，對於未來機構的發展、長期趨勢的分析，以及擬訂計畫均甚有助益。

6.機構使命的達到程度：Austin(1983)機構使命分為五種類型：

(1) 達到社會控制，如煙毒勒戒所、觀護所；

(2) 提供社會照顧與關懷，如庇護中心、育幼院；

(3) 社會化或預防性為主的使命，如社教館、幸福家庭中心；

(4) 復健為主，如傷殘復健中心、精神病康復協會；

(5) 辯護或倡導性，如殘障聯盟、主婦聯盟。

評估的重點應回到機構最初的使命目標達成程度，是否有修正必要？

7.機構創新能力機構的創新能力在於預測、推估，以進一步擬定機構發展目標。

8.機構與外界關係：此將直接或間接影響機構現階段生存與未來發展。Hasenfeld(1983)指出機構之間的生態關係，可分為

(1) 互補：指案主來往轉介與業務合作；

(2) 競爭：不同機構的相互較勁；

(3) 層屬：指科層之間的隸屬關係。

主要重點在於機構的活動力與應變能力。

(三) 社會福利機構評鑑的基本假定

基於不同的理念與假定，會對於機構經營績效有不同期許與主張，以下分別就理性假定、經濟假定、政治假定、社會假定及實務假定分別說明：(引自施教裕，1998)

1.理性假定 (rational and ideal)：基於理性考量，認為專業理性的需求評估、問題探討、目標規劃和計畫執行是可能的，故機構經營可以朝向最理想的工作目標而努力，並獲得最為理想的經營成果。

- 2.經濟假定 (economical and ideal): 基於最大成本效益考量，認為能夠追求最大成本效益是可能的，同時追求最小的成本支出和最大的經濟產出是機構經營成效的客觀和具體衡量指標。
- 3.政治假定 (political and ideal): 基於現代民主政治運作機能的考量，可行的計畫或方案乃是不同利益團體相互妥協的抉擇和結果，故機構的經營績效乃呈現在交錯複雜政治環境中最適抉擇和作為。
- 4.社會假定 (contextual and satisficing): 基於機構在所處一般環境和任務環境中的位置和角色，以及在組織生命週期中所扮演階段性得角色和任務，機構經營績效乃反應其可以坐先後傳承和左右連結的權變角色和因應，故即使以上述三種觀點而言，均未必盡然令人滿意，但至少差強人意即可。易言之，即所謂不滿意但尚可以接受。
- 5.實務假定 (feasible and incremental): 基於漸進主義的理念和觀點，認為理性的計畫和執行事實上市不可能的，或所謂大計劃只是落得大失敗而已，或理想只是不可實現的夢想罷了。故基於實務的經驗和體會，只要能伺機而為，掌握改革或進步的契機，即使放眼大局，卻從小處著手，不貪圖豐功偉業，或一時成就，走一步算一步，累積許多小革新和小進步，即可貫徹「坐而言不如起而行」的務實角色和作為。

從上述各種理念和假定看來，如果機構營運的層面和指標是可以人為控制的，或不受其他外在因素干預的，譬如部分專業服務項目的內涵和作法，則專業理性的或經濟效益的評鑑指標和基準則是採行或接受的。否則在其他組織人事運作、資源開拓和其他機構之間的關係等方面，即需同時考量其他政治性、社會性和實務性的因素和因應指標。

在不同的假設前提下，評鑑亦可有不同作為(Stufflebeam & Webster, 1980; Stufflebeam & Shinkfield, 1985)，以下就假評鑑、準評鑑及真評鑑分別說明（郭昭佑，2000、2001）：

- 1.假評鑑(pseudo evaluation)：政治導向研究，以評鑑為名，實際上卻將評鑑所得資訊選擇性的公開，甚至偽造研究發現，使外界產生錯誤的判斷。其主要類型為暗地調查、公共關係—授意的研究等。
- 2.準評鑑(quasi evaluation)：係問題導向研究，主要是以適當的方法來解答特定問題，呈現資料，然因關心的焦點較狹窄，無法深入探究資料背後的意義，並判別其價值與優點。其主要類型包括目標本位研究、實驗導向研究、績效責任研究、測驗方案、管理資訊系統等。
- 3.真評鑑(true evaluation)：係價值導向研究，強調真正的評鑑工作，應透過評鑑客觀之價值與優點作綜合性的調查，反對具有偏見的研究。其主要類型包括決定導向研究、當事人中心研究、政策研究、消費者導向研究、認可研究、鑑賞本位研究。

據此，採理性假定所為的評鑑可能為真評鑑，採政治假定所為的評鑑可能是準評鑑或假評鑑。

(四) 社會福利機構評鑑的模式

評鑑的方式可依時間順序分為過程評鑑、結果評鑑；可依評鑑者身份，分為內部評鑑 (internal evaluation) 與外部評鑑 (external evaluation) (郭昭佑, 2000); 可依評鑑的性質分為形成性評鑑 (formative evaluation) 與總結式評鑑 (summative evaluation); 或產出 (output) 與投入 (input) 評鑑 (黃源協, 1999)

隨研究者的目的與對於績效的不同定義，所採用的研究途徑而不同，鄭讚源 (1995) 綜合各家學者，將組織績效歸納出下表。

表 2-2-4：組織績效的研究途徑

研究途徑	定義	模型
目標研究途徑	目標達成的程度	正式目標模型 作業目標實際目標模型 目標層級模型
系統研究途徑	經由「輸入—轉換—產出」的過程，使組織維持生存及維持與外界的平衡	社會系統模型 資源系統模型 開放系統模型 組織健康模型 適應變動循環模型
參與者滿足研究途徑	以組織參與者之利益與滿足來衡量	誘因-貢獻模型 人群關係或人力資源模型 大眾哲學模型
權變-結構研究途徑	績效由組織、任務性質、環境、員工需求等配合程度來衡量。需因人、事、時、地制宜。	有機—機械二極模型 三層系統權變模型 背景-結構模型

研究途徑	定義	模型
整合性之研究途徑	合併目標、系統、滿足及權變途徑，以獲得組織績效的全貌。	過程模型 系統動態模型 矛盾模型（此模型晚期漸強調多從利害關係人部分）

資料來源：韓德仙，2002。

另一方面，高等教育亦開始重視教學評鑑；近二十年來歐美國家在教育評鑑的技術及方法不斷推陳出新，在評鑑模式上評鑑專家學者或學會所提出的評鑑模式至少超過五十種，但主要且常見的評鑑模式如下列（引自郭昭佑，2000）：

- 1.目標獲得模式 (goal-attainment model): 由 Tyler 所提倡，並用於 1930 年代的「八年研究」中，評鑑者需依照課程目標，收集學生實際表現資料，再與目標比較，以確定目標達成程度。
- 2.外貌模式 (countenance model): 由 Stake(1967)提出，他主張評鑑應兼具描述與判斷成分，且應收集方案的先在、過程與結果因素，以為描述與判斷的依據。
- 3.差距模式 (discrepancy model): Provus(1969)認為評鑑係比較標準與表現兩者間的差距，亦即比較方案發展的應然與時然之差距評鑑模式。
- 4.背景輸入過程成果的評鑑 (context, input, process, product; CIPP): Stufflebeam(1971)認為評鑑旨在描述、取得及提供資料，供作判斷或決定方案之用。背景評鑑旨在提供定目標的依據，輸入評鑑在確定如何運用資源以達成目標，過

程評鑑係提供定期回饋與負責實施計畫的人，成果評鑑在瞭解教育系統產生的結果。

5.評鑑研究中心模式 (center for the study of evaluation; CSE): Alkin(1969)認為評鑑係作為收集、分析資料提供決策之用，其主要步驟為系統評估、方案計畫、方案實施、方案改進，最後為確定方案是否終止、修正或推廣的方案授證。

6.認可模式 (accreditation model): Anderson, House, Popham 等人提倡此一模式，認可模式在建立認可的最低標準，由受評學校自評後，專家前往訪視，如發現缺失則給予學校補助或改進機會，並安排複評；此一模式強調專業自主，希望運用專業知識與經驗以保障教育品質。

7.闡述評鑑模式 (illuminative evaluation model): 該模式由 Koppelman, Parlett 與 Hamiltony 等人在 1970 年代所倡導，他們認為評鑑旨在描述與解釋，而非測驗及預測，其實施程序包含探索、探究、解釋三個步驟。

8.司法模式 (judicial model): Wolf(1973)利用法庭審案方法，將政策內容訴諸大眾，以求得最客觀判斷，其主要階段為議題形成、議題選擇、辯論準備、辯論法庭等四個階段，主要功用在於陳述有爭議的正反兩面意見。

由文獻中發現有許多學者試著將評鑑概念化的取向，有些則過度的強調模式，但事實上沒有一個模式能滿足評鑑的複雜及完整意涵，

因此，有些學者建議將評鑑歸之於信念，而沒評鑑模式的概念，不同信念會採取不同的評鑑取向，在進行評鑑之前應瞭解各種評鑑模式的發展背景、功能與適用之處。實際應用於教育情境時，宜深入瞭解該模式理念、實施步驟、原則等，以適度發揮其功能，而避免其缺失，使評鑑結果真正有益於評鑑客體的改進，與績效責任的追求。

第三節 托兒所評鑑相關研究

傳統上社會福利機構的服務績效管理與監督，較為依賴以外部獨立審查或監督單位。也就是由專家學者擬定公布標準，來衡量機構的績效。辦理單位通常為政府主管機關或給予補助的單位，這些單位對於績效定義和衡量機構的整體績效扮演極重要地位。政府機關對於所管轄組織的績效考核被通稱為評鑑，如社會福利服務績效評鑑、臺灣地區身心障礙福利機構評鑑、兒童福利機構評鑑等。

在實務操作過程中托兒所評鑑模式，其實與幼稚園評鑑非常接近，主因為其照顧或教育主體相同，對象皆為六歲以下幼童。幼稚園收托四歲至六歲兒童而托兒所則收托二至六歲之學齡前兒童，而世界各國經驗中，在學前兒童照顧方面採雙元甚至多元體系的國家比比皆是，即使是以學前教育體系為主的英國，都仍建有以社會福利功能定位，包括有地方政府主辦與私人興辦的托育體系。美國自教育部與健康暨人群服務部分開後，不但有幼稚園、幼兒學園、等學前教育機構，有托兒所、托兒中心等托育機構，還有由教育與社政兩部門共同主管的啟蒙方案（馮燕，1999）再加以社會變遷因素使得家長對於幼童托育的期待已不僅止於保育功能，更使得托兒所與幼稚園的相異性減低。因此，本節有關托兒所評鑑工作的討論將部分援引幼稚園的教育評鑑說明。

一、幼托評鑑的意義與功能

評鑑(Evaluation)的定義由早期「評鑑即測量」的概念，歷經「評鑑即專業判斷」、「評鑑是目標和行為表現一致程度的確認」，至今一個

較廣為接受的定義是「根據利害關係人的主張、關注點與爭論為前提，以協商與溝通為核心的做決定之過程」（Cronbach,1963; Stufflebeam,1971；黃政傑，1987）。

Cronbach(1963)界定評鑑是資料的蒐集和使用以便做成教育方案的決定。Stufflebeam 等人(1971)定義評鑑是一種劃定、獲取、和提供有關於某些評鑑對象的描述性與判斷性資訊，以便於指導做決定、符合績效責任的需求、和增進對研究現象瞭解的歷程。這些資訊應包含評鑑對象的目標、設計、實施和影響等方面的價值及優點的資訊（Stufflebeam & Shinkfeild, 1985）。

直到今天，學者大多同意「評鑑工作不在證明什麼，而是希望要求改進」、「評鑑的目的在於藉由工作狀況的檢討，確保服務品質並協助改善」、「評鑑是價值或優點的評估，或是一個包含描述和判斷的活動」（Stufflebeam,1971; Wise,1995）。

就評鑑的功能而言，Chernay(1990)認為評鑑可向社區或社會大眾確保服務具有清晰目標，維持一定的水準和成就。

Worthen 及 Sander(1973)提出教育評鑑的七大目的：

- （一）能指出優點與缺點，作為改進的第一步；
- （二）可及早發現問題，以免將來無法或難以矯正；
- （三）在教育行動中指出必須的要求項目；
- （四）指出可以有效運用於教育中的人力或其他資源；

(五) 揭示所希望達成的教育效果；

(六) 提供教育計畫與決策有用的資料；

(七) 協助瞭解教育費用使用狀況，減少教育的浪費。

Stufflebeam 與 Shinkfeild (1985) 認為評鑑有三種功能，分別是改良、績效責任與啟發。改良方面，評鑑的功能是在於提供資料以保證或改進一種服務的品質；在績效責任方面，評鑑的主要功能是對已完成的計畫、方案、結果進行事後回顧觀察，提出績效責任或總結報告；在啟發方面，評鑑不僅有助於指導正在實施的方案及瞭解其貢獻，而且有助於提出特殊研究或理論問題，以增進對評鑑現象的瞭解。

為了提升托育品質及符合社會大眾的期望，社政機構有責任加強督導所屬之托兒所之管理。因此，每年均應提供各托兒所評鑑機會，以提升品質。托兒所（幼稚園）評鑑的意義在維護、提升、改善與確保托兒所的品質。因此，托兒所評鑑的功能如下：

(一) 瞭解現階段托兒所的現況。

(二) 診斷托兒所優劣點及問題所在，並研擬解決方案。

(三) 激發托兒所相關人員對教保工作的重視，並促其向前推進及自我改進功能。

(四) 收集托兒所相關資料，並回饋於托兒所，提供其做教保模式之參考。

(五) 協助托兒所提昇行政管理能力。

(六) 提昇托兒所教保品質。

(七) 協助托兒所建立安全之托育環境。

(八) 評估各托兒所的辦理成就，給予客觀的價值判斷。

(九) 提供家長選擇托兒所之參考。

二、幼托評鑑的方法與實施

一般而言，教育評鑑模式主要有三種：一為美國認可制度，另一為英國及「經濟合作發展組織」會員國慣用的學校本位評鑑，三為國內常用的 CIPP 模式。而邱志鵬（見石筑，1998）指出台灣地區幼稚園托兒所評鑑兩個最主要的模式為專業認可與政策績效的檢定，前者是在鑑定教育機構的種種設施是否達到專業認可門檻；後者在瞭解教育政策的執行績效。邱志鵬並進一步指出，所謂認可模式是評鑑的標準是由一群專業人員，透過專業組織來制訂，它代表此專業組織認可的一套「理想標準」或「高品質標準」。相對高品質標準是立法標準或立案標準，亦稱為「最低標準」。另一「政策績效模式」，即是藉由評鑑活動來研判政策執行歷程與效果，並探討優劣成敗的原因，以作為政策推動或改進的參考。

政策績效評鑑往往是以委託方式進行，由不同的公私立機構、團體或個人負責，所採用的評鑑方式依評鑑目的而有所不同。檢視台灣地區幼托評鑑不完全是認可模式或績效模式，也非兩者的折衷模式。在整個評鑑活動中，有些程序與方法是採用認可模式的技術，但其目的卻屬績效模式，此外，他也很像是教育視導，也像是經費獎助機構的評選，總括而言，台灣地區幼托機構評鑑是一種獨特的，甚至獨創的模式。

在比較各種模式後，以下僅就與現行托育機構評鑑狀況較為吻合之認可模式及 CIPP 的評鑑模式進一步說明：

(一) 認可制度 (accreditation model)

1. 認可制度的起源

認可制度的發展主要以學校為對象，特別是高等教育機構。「認可模式」最早源於美國，自一七八七年紐約州立大學董事會成立一評鑑機構來認可該州的高等教育、中等教育機構及社教機構。同時美國高師教育機構評鑑也影響了其他國家仿效，如日本於一九九一年開始大學自我評鑑制度，韓國於一九九一年開始辦理學門評鑑，一九九三年組成評議會來統籌大學評鑑工作 (李明中，1996)。

2. 認可制度的意義與目的

由評鑑制度的理論面而言，認可評鑑有五大特性，包含(1)是自願性的活動；(2)學校進行自我管理的方法之一；(3)因學校的個別差異而多樣化且具彈性；(4)自我評鑑為其核心過程；(5)提供學校的外來意見 (陳漢強，1985)。

因此認可制度最主要目的，就是促進學校的進步與發展，提高學校的辦學品質。關於認可制度的目的，美國「大專院校評鑑評議委員會」為例，他們認為認可制度有六大目的：(引自李明中，1996)

- (1) 藉由教育效能的評估標準與評估方針的發展，來促進教育的精緻化；
- (2) 藉由持續不斷的自我研究與計畫，促進學校進步；

- (3) 增加其他機構、教育同業以及社會大眾對這所學校完成其自訂目標的信心；
- (4) 提供諮詢與援助功能，幫助學校建立、發展其教育方案；
- (5) 鼓勵院校發展特色，並完成其獨特的目標；
- (6) 保護院校免受外來因素危害教育效能或學術自由。

3.認可制度實施步驟

認可制度的實施通常包含三大步驟：自我評鑑階段、訪問評鑑階段、追蹤改進階段。分別簡述如下：

(1) 自我評鑑階段

自我評鑑係學校相關人員，對於學校內部的自我健檢。自我評鑑階段通常可細分四步驟：首先，由校長組成自我評鑑工作小組，負責規劃、協調及辦理自我評鑑工作。其次，針對評鑑指標所定的項目，如課程、行政、設備、學生服務、家長、社區等項目分組進行。其中包含分析討論所收集的各項資料、評鑑指標的達成狀況，及學校的優缺點與待改進事項等。第三，根據分組報告討論下列問題：(1) 報告內容是否反應評鑑標準之主要項目；(2) 蒐集的資料是否反應評鑑標準的主要項目；(3) 自評工作是否確實包括學生學習進步成效之比較。最後，撰寫評鑑自評報告書。自我評鑑工作小組統整分組報告撰寫自評報告書，並說明學校優缺點、待改進事項及改進實施方案等，於評鑑前一個月交送所屬評鑑機構（委員）。

通常，自評階段約需一年時間，並且在辦理自我評鑑之前，學校召集人（或校長）需參加評鑑團體所辦理之講習，以瞭解評鑑作業流程、評鑑標準、自我評鑑的目的。

（2）訪問評鑑階段

學校完成自我評鑑後，評鑑機構將視受評學校性質與大小，遴選委員組成評鑑小組以到校實地評鑑。

訪視評鑑的主要目的是藉由學校之外的專家或同行的專業判斷，確認受評鑑學校在評鑑指標上的達成程度，並提出具體之優缺點與建議。參與實地評鑑之委員，除觀察上課情形、與學校教職員生互動會談外，並需檢視學校的各項設備設施、文書資料檔案，最後委員間需取得評鑑結果的共識，並對學校參與的相關人員口頭報告評鑑結果。

（3）追蹤改進階段

為了落實學校持續的自我改進的目的，受評鑑學校在訪視評鑑後，必須依據委員所提出之建議，擬定學校未來改進事項及實施計畫書，以確保改進目標之達成。

4. 幼托機構的認可制度

一九八〇年代，美國全國幼兒教育協會（NAEYC）開始將援用於高等教育的認可制度運用於幼稚教育機構，認為自動自發的評鑑制度可以提升幼教界聲望。因此，該協會成立一個非營利單位---幼兒教育學術委員會（National Academy of Early Childhood Programs, NAECP）

來負責幼教機構評鑑制度的設計、標準的訂定和評鑑人員的訓練，並且認為幼兒教育認可制度的實施與發展有兩大目的：

- (1) 幫助從事幼兒教育者投入改善幼兒教育方案的過程；
- (2) 評估幼兒教育方案的品質，認定這些方案達到高標準。

NAECP 所訂的評鑑內容包含以下十大項 (NAECP, 2003)：

- (1) 師生間的互動 Interactions Among Teachers and Children
- (2) 課程 Curriculum
- (3) 親師關係 Relationships among Teachers and Families
- (4) 保育員素質與發展 Staff Qualifications and Development
- (5) 行政管理 Administration
- (6) 保育員 (師生比) Staffing
- (7) 物理環境 Physical Environment
- (8) 健康與安全 Health and Safety
- (9) 營養與膳食服務 Nutrition and Food Service
- (10) 評鑑 Evaluation

(二) 背景 - 輸入 - 過程 - 成果評鑑 (context, input, process, product; CIPP)

以同一套標準來評鑑不同形式的園所，常容易引起托兒園所不必要的爭議，因此，在差異之下（如不同教保方式、環境佈置、教案設計）CIPP 評鑑就成了另一種選擇，目前各縣市政府幼稚園評鑑辦法大多採行教育部於八十二年頒訂的實施要點，其評鑑內容制訂方式即是以 CIPP 模式的理念為基礎（許玉齡，2003；陳雅玲 2003）。

CIPP 評鑑模式主要包含四種評鑑類型：背景評鑑、輸入評鑑、過程評鑑及結果評鑑。分別說明如下：

1.背景評鑑主要為瞭解機構背景以及其需求。包括

- (1) 確認對象及其需求，
- (2) 確認滿足需求之可能方式，
- (3) 診斷需求所顯示的困難，
- (4) 評斷評定的目標能否滿足已知的需求。

例如：園長的辦學理念及需求、園所設立的教育宗旨及教育目標、園長的專業知能、園長的領導能力及權責、園務的發展需求及計畫、教師的教保理念、教師的專業知能、教師的服務態度、教師的需求等。

2.輸入評鑑主要評估數種可替代性方案的策略，確認實施策略的設計及其預算進度等。例如行政組織、人事制度、財務制度、總務制度、教保行政、教學環境、教學設備、幼兒教保活動課程計畫等的投入。

3.過程評鑑主要為紀錄及判斷程序上的各種事件及活動，確認實施上的優缺點，確認程序設計的優缺點等。例如，教師的教學品質，教學情境與環境設施，課程與教學之應用，幼兒健康與營養，家長教師與園方的互動，每班兩位教師的互動，師生互動等現況描述與判斷。

4.結果評鑑主要為蒐集對結果的描述及判斷，將其與目標及背景、輸入過程之訊息相互聯繫，解釋其價值及意義。例如，幼兒的表現，家長對行政與理念的作為，對環境與設備，以及對教保活動的滿意度，教職員對行政與理念的作為，對環境與設備，以及對教保活動的滿意度等。

表 2-3-1： CIPP 模式四種類型的評鑑

分析層面 \ 評鑑類型	背景評鑑 (Context)	輸入評鑑 (Input)	過程評鑑 (Process)	結果評鑑 (Product)
目標	界定架構背景，確認對象及其需求；確認達成需求的方法，依據需求診斷問題所提出的目標是否反應已知的需求。	確認並評估系統的性能、各種變通的策略、實施這些策略的程序設計、預算與進度。	確認或預測程序設計與實施的缺點；紀錄與判斷程序上的各種事件與活動。	蒐集對結果的描述和判斷，並探討其與目標及背景、輸入過程、資訊的相關，以及解釋其價值與優點。
方法	應用統計分析、調查、文件探討、聽證會、訪談、診斷測驗、得惠法等。	將現有的人力及物力資源、解決策略與程序設計等列出清單，並分析其適	檢視活動過程中可能的障礙，並對非預期的障礙保持警覺；獲得決定所	將測量結果的效標賦予操作性定義並加以測量；蒐集與方案有關人員對

評鑑 類型 分析 層面	背景評鑑 (Context)	輸入評鑑 (Input)	過程評鑑 (Process)	結果評鑑 (Product)
		切性、可行性及經濟性；使用文獻探討、訪問類似的成功方案、建議小組與前測等方法。	需的描述性資訊；描述真實的歷程；不斷與方案內人員保持互動並觀察其活動。	於結果的判斷，進行質與量的分析。
在改變過程中與做決定的關係（功用）	用於決定實施的環境、目標和方針，以促使需求能獲得滿足，問題得以解決；亦即能提供判斷結果的基礎。	用於選擇支持性的資源、解決問題的策略和程序設計；提供判斷方案實施狀況的基礎。	用於實施和改善方案設計及程序，亦即有效地控制實施過程；並提供一份真實過程的紀錄，供日後解釋結果用。	用於決定繼續、中止、修正或調整活動的取向，並提供一份清晰且包含正面與負面、預期與非預期效果的紀錄。

CIPP 模式中，收集資料及分析的方式相當多元，而實際運用此模式卻相當費時耗力，因此，雖然有許多縣市的幼稚園評鑑號稱使用 CIPP 模式，其實大部分只是片段的採用。謝明昆（2002）就指出就幼稚園「自評→實地簡報→現場觀察→座談會」的模式，其實無法進行「背景評鑑」與「輸入評鑑」，而「結果評鑑」也僅能以推論得知。其優點是具備了提供作為學期中教保活動改進的方向，缺點是欠缺改進動機與督導系統，主管機關若無進一步的施為，其成效僅止於主管機關瞭解現況的工具。

三、托兒所評鑑指標的訂定

另一方面，評鑑基準應考慮是否能實際評估到組織管理的內涵及其穩定性，評鑑基準的建立受到利害關係人的價值偏好、評估的目標、

服務使用者的需求、及組織管理哲學等因素的影響(彭淑華、張英陣, 2001)。截至目前為止,幼稚園與托兒所主管機關各自訂有評鑑要點或實施辦法,其評鑑指標分別說明如下:

(一) 公私立幼稚園評鑑指標

目前各縣市幼托園所評鑑皆有其主管機關所訂定之辦法可循,地方政府只需依據地方特色極其特殊需求訂定該縣市的評鑑作業辦法。以幼稚園評鑑為例,八十二年教育部所訂定的「台灣地區公私立幼稚園評鑑實施要點」,其評鑑內容涵蓋:理念與行政、環境與設備、教保活動三大項。台北市公私立幼稚園評鑑項目與辦法之評鑑項目與內容即分「園務行政」、「環境設備」、「教學與保育」三大項,園務行政包含:辦學理念、園長專業知能、園務發展、行政組織、人事制度、財物制度、總務制度、接送制度;環境設備包含:園舍建築、空間規劃與設施設備、管理與維護、水電設施與使用、消防設施與使用、廚房設備與使用、浴廁設施與使用、午休設施與使用、保健設施與使用、清潔設施與處理;教學與保育包含:課程與教學、家園互動、健康與安全、教師成長等部分(許玉齡,2003;陳雅玲,2003;蘇慧雯,2002)。

(二) 公私立托兒所評鑑指標

托兒所評鑑項目與指標部分,主管機關內政部兒童局訂定托育機構評鑑指標,各縣市政府自行訂定該縣市之評鑑標準與作業辦法,其評鑑項目與內容如表 2-3-2,項目大致仍分為:行政管理、教保活動、衛生保健三大部分。另有修訂中的「兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法」,其中第七條規定「托育機構評鑑項目如下:一、行政組織及經營管理;二、建築物環境及設備設施;三、教保活動;四、衛生保健;五、其他經評鑑小組決議評鑑之項目」。總括而言,雖然幼稚園與托兒

所主管機關不同，訂有不同的評鑑作業辦法但其評鑑項目仍不脫：行政管理、教保活動、衛生保健與建築物安全的範圍。

表 2-3-2：台北市、台中縣、台中市與兒童局評鑑指標、題數比較

評鑑指標	台北市	台中縣	台中市（兒童局）*
壹、行政管理	一、托兒所立案(5)	一、托兒所立案(5)	一、立案、空間及收托人數(10)
	二、所長職能(4)	二、所長權能(2)	二、行政管理(10)
	三、托兒所行政(7)	三、托兒所行政(6)	三、人事管理(16)
	四、人事制度(6)	四、人事制度(3)	四、總務與財務管理(7)
	五、提升教保品質(4)	五、員工訓練(2)	五、教保行政(8)
	六、財物與總務管理(5)	六、財務與安全管理(6)	六、幼童車專用(8)
	七、教保行政(4)	七、教保行政(4)	七、其他(7)
	八、配合社會福利工作(7)	八、配合社會服務工作(4)	
	九、員工滿意度(3)	九、員工滿意度(2)	
貳、教保活動	一、保育員的教保品質 1 教保人員的人際關係 2 師生關係 3 教保人員專業與自主 4 教保相關人員的知能成長 (每項各五題)	一、保育人員的教保品質 1 保育人員的言行舉止 2 保育人員人際關係及溝通技巧 3 對幼兒的態度 4 保育人員專業自主 (每項各五題)	一、整體環境規劃與安全管理(27)

評鑑指標	台北市	台中縣	台中市（兒童局）*
	二、教保情境 1 教保環境的品質 2 教保設備 3 教保環境規劃 （每項各五題）	二、教保情境 1 教保環境的品質 2 教保設備 3 教保情境的佈置 4 安全管理 （每項各五題）	二、教保實務 1 教保人員專業素質 與服務品質(9) 2 教保活動設計與實 施(15) 3 幼兒學習與輔導(8) 4 生活教育與照顧(6) 5 親職與社會服務 (13)
	三、教保活動設計 1 教保活動設計與發 展 2 教保活動內容設計 3 教學資源運用 4 教保記錄 （每項各五題）	三、教保活動設計 1 教保活動設計與發 展 2 教保活動實施 3 教學資源運用 4 教保記錄 （每項各五題）	
	四、活動指引 1 教保活動指引(5) 2 幼兒反應(2) 3 幼兒常規訓練(5) 4 幼兒生活照顧(5)	四、活動指引 1 教保活動指引 2 幼兒反應 3 幼兒常規訓練 4 幼兒生活照顧 （每項各五題）	
	五、親職教育 1 親職教育計畫 2 親師溝通 3 教保諮詢服務 （每項各五題）	五、親職教育 1 親職教育 2 親師溝通 3 家長參與 4 教保諮詢服務 （每項各五題）	

評鑑指標	台北市	台中縣	台中市（兒童局）*
參、衛生保健	一、健康服務 1 測量身高及體重(1) 2 幼兒健康檢查(2) 3 幼兒健康記錄卡(2) 4 檢查結果(2) 5 保育員或護士掌握幼兒健康狀況(1) 6 工作人員健康檢查(2) 7 廚工健康檢查(2)	一、健康服務 1 幼兒健康記錄卡(3) 2 檢查結果(3) 3 晨間檢查(2) 4 廚工健康檢查(2)	一、健康服務(12)
	二、健康教學(6)	二、健康教學 1 生活習慣(2) 2 衛生習慣(3) 3 安全習慣(2) 4 其他健康教學(2)	二、健康教學(8)
	三、健康飲食 1 餐點設計(3) 2 該日所提供餐點(2) 3 食物樣品保存(6) 4 選購食品(1) 5 食物的儲放(3) 6 食物處理原則(3) 7 烹調用具、餐具(6) 8 餐點供應的品質(4) 9 廚工的衛生習慣(5)	三、健康飲食 1 餐點設計(3) 2 營養均衡(6) 3 食物樣品保存(4) 4 食品與廚放(5) 5 食物的處理(4) 6 廚工的衛生習慣(4)	三、健康飲食(12)

評鑑指標	台北市	台中縣	台中市（兒童局）*
	四、健康環境與設備 1 洗滌設備及使用情形(2) 2 防蚊蠅設備(1) 3 廚餘及垃圾的處理(2) 4 砧板、刀具的使用(1) 5 食物儲存(3) 6 廚房設備與環境(4) 7 飲水杯與飲用水(3) 8 浴廁環境(5) 9 環境安全(13) 10 寢室及寢具(2) 11 保健室及設備(3)	四、健康環境與設備 1 廚房設備(3) 2 洗滌設備與餐具、炊具儲放(3) 3 砧板、刀具的使用(1) 4 廚房清潔與食物儲存(4) 5 飲用水(4) 6 盥洗設備與清潔(4) 7 樓梯安全(3) 8 環境安全(4) 9 寢室及寢具(3)	四、健康環境與設備 (25)
	五、疾病照顧及意外處理 1 藥品管理(3) 2 疾病照顧能力(3) 3 意外處理能力(5)	五、事故處理 1 保健室(2) 2 保健用品管理(3) 3 事故處理能裡(4)	五、疾病照顧及意外處理 5
台中市自訂項目			主管人員 主管資格 保育人員資格 人員異動處理 機構報表填報速度 機構報表正確度 教育券之申領 相關活動參與度 GIS 資料登錄 (以上各一題)
總題數	233	217	215 (206)

*台中市沿用兒童局制訂指標，並自訂台中市指標九題。

(三) 德州托兒所設置最低標準 (Minimum Standards for
Kindergartens and Nursery Schools)

除幼兒教育學術委員會 (National Academy of Early Childhood Programs, NAECP) 所訂定認證制度的評鑑指標：師生間的互動、課程、親師關係、保育員素質與發展、行政管理、保育員 (師生比)、物理環境、健康與安全、營養與膳食服務、評鑑等十大項指標外，德州 2003 年修訂該州之所設置最低標準，分為「組織與行政」、「人事」、「建築、物地與設備」、「防火、衛生與安全」、「身體健康」、「食品服務與營養」及「活動」等七大項，內容如下：

1000 組織與行政 ORGANIZATION AND ADMINISTRATION.

1100 組織 Organization

1200 一般行政 General Administration

1300 立案登記 Enrollment

1400 紀錄 Records

2000 人事 PERSONNEL

2100 主管資格 Director Qualifications

2200 主管職責 Director Responsibilities

2300 工作人員資格與職責 Staff Qualifications and Responsibilities

2400 訓練 Training

2500 師生比 Staff-Child Ratio

3000 建築物、用地與設備 BUILDING, GROUNDS, AND

EQUIPMENT

3100 空間 Space

3200 裝潢 Furnishings

3300 設備 Equipment

3400 衛浴設備 Toilet Facilities

3500 設備使用 Use of Facility

4000 防火、衛生與安全 FIRE, SANITATION, AND SAFETY

4100 防火 Fire

4200 衛生 Sanitation

4300 安全 Safety

5000 身體健康 PHYSICAL HEALTH

5100 兒童健康必需品 Health Requirements for Children

5200 疾病與創傷 Illness or Injury

5300 醫療 Medications

5400 緊急電話 Emergency Phone Numbers

5500 動物 Animals

6000 食品服務與營養 FOOD SERVICE AND NUTRITION

6100 食品服務 Food Service

7000 活動 ACTIVITIES

7100 活動進行 Operation

7200 紀律與引導 Discipline and Guidance

7300 需要特別照顧的兒童 Children with Need for Special Care

7400 水上活動 Water Activities

7500 交通 Transportation

四、台中縣托兒所評鑑的方法與實施

(一) 評鑑依據

依據兒童福利法第二十五條規定為能有效輔導管理並監督托兒所，台中縣政府自八十九年起訂定「台中縣私立托兒所評鑑計畫」，民國九十年再訂定「台中縣公立托兒所評鑑計畫」，除了瞭解台中縣托兒所實際營運狀況外，能加強對托兒所的行政管理與輔導，希望藉由評鑑的實施提升縣內托兒所的托育品質，輔導托兒所健全所務。

由於該縣立案托兒所在九十二年十二月底計有二百四十四所，加上縣轄幅員遼闊，遂依地理位置劃分山、海、屯三區，立案滿一年之托兒所分別分三年實施評鑑。八十九年參與評鑑（私立）托兒所共計六十五所，九十年計有私立托兒所七十五所（含八十九年評鑑成績不佳列入複評七所）及公立托兒所的二十一所分班；九十一年評鑑所數計有私立托兒所六十所（含八十九年評鑑成績不佳列入複評六所），九十二年該縣並未辦理評鑑作業，但仍針對九十二年評鑑成績不佳六所托兒所及八十九、九十年評鑑結果不佳經輔導仍未改善之四所托兒所辦理輔導及複評作業。

(二) 評鑑流程

依前項評鑑計畫，台中縣托兒所評鑑步驟如下：

- 1.組成評鑑團隊、擬定評鑑計畫、訂（修）定評鑑量表及編訂評鑑手冊。
- 2.社會局函發托兒所評鑑計畫，並確立托兒所評鑑家數。

- 3.評鑑小組行前說明會。
- 4.實地訪視機構進行評鑑（含書面審查、訪談、實地觀察、綜合座談）。
- 5.撰寫評鑑報告及建議。
- 6.公佈評鑑結果。

其中受評托兒所先受理自願評鑑者後，其餘受評對象以公開抽籤方式產生，實地訪視前由社會局召集受評各所說明評鑑流程及獎懲規定，托兒所需於期限內完成自我評鑑報告後送主管機關，以利評鑑委員先行查核，俾利實地訪視參考使用。

（三）評鑑內容

依據「台中縣私立托兒所評鑑計畫」需辦理三年，故第一年評鑑計畫訂定除涉及法令修訂項目外不再調整，以使各托兒所有統一的評鑑標準與評分基礎。評鑑內容包含：

- 1.托兒所簡介資料：含基本資料、收拖概況、收費情形、人員學歷房舍空間運用狀況、幼童交通車管理資料。
- 2.托兒所教保基本資料表：含說明教保模式、使用教材教具情況、親職教育辦理類型及內容等。
- 3.評鑑指標分為行政管理、教保活動、衛生保健三大類（詳參附錄一），內容簡述如下：

行政管理分為九項，分別為：

- (1) 托兒所立案：內含對外招牌及文宣品正確標示托兒所名稱與立案字號、使用樓曾與立案許可是否相符、收拖概況、師生比等。
- (2) 所長權能：內含所長專任或兼任、研習進修情形。
- (3) 托兒所行政：內含公告及發送行事曆、教保會議的召開及執行、公文及文書工作的管理、人事異動的報核、相關報表填送情形。
- (4) 人事制度：含訂定組織系統及執掌、勞健保及退休辦法。
- (5) 員工訓練：含員工在職訓練、教學觀摩、參訪的辦理狀況。
- (6) 財務與安全管理：含收支分類帳製作、辦理建物公共安全檢查簽證、消防安全設備檢查、防火管理人制度及防焰制度等。
- (7) 教保行政：含辦理幼兒平安保險、門禁管理、接送制度及辦法、幼兒出缺勤紀錄及追蹤聯繫、幼兒基本資料記載等。
- (8) 配合社會服務工作：收托身障、發展遲緩、清寒家庭等特殊幼兒、提供學生實習機會、配合政策宣導及主動提供家長服務。
- (9) 員工滿意度：員工流動率、員工聯誼辦理情形等。

教保活動含五大項，分別為：

- (1) 保育人員的教保品質：內含保育人員的言行舉止、人際關係、溝通技巧、對幼兒的態度、專業自主等。
- (2) 教保環境：內含教保環境品質、設備、情境佈置及安全管理。
- (3) 教保活動設計：內含活動的設計及發展、活動的進行、教學資源運用、教保記錄。
- (4) 活動引導：內含活動引導、幼兒反應、幼兒常規訓練、幼兒生活照顧。
- (5) 親職教育：內含親職教育的實施、親師溝通、家長參與及教保諮詢服務等。

衛生保健含五大項，分別為：

- (1) 健康服務：內含幼兒健康記錄卡記載、檢查結果處理狀況、實施晨間檢查及廚工健康檢查等。
- (2) 健康教學：內含生活習慣、衛生習慣、安全習慣及各項健康教學等。
- (3) 健康飲食：內含餐點設計、營養均衡、食物樣品的保存、食品的購買與儲放、食物的處理及廚工衛生習慣等。
- (4) 健康環境與設備：內含廚房設備、洗滌設備、餐具及炊具儲放、砧板及刀具的使用、廚房清潔與食物儲存、飲用水、盥洗設備與清潔、樓梯安全、環境安全、寢室及寢具等。

(5) 事故處理：保健室、保健用品管理、事故處能力等。

(四) 評鑑委員聘任

評鑑委員組成分外聘與內聘二種。外聘大專院校幼兒保育相關科系老師擔任「教保活動」部分之評鑑委員，而有關「行政管理」部份由縣府社會局（婦幼課）派員擔任，「衛生保健」部分由台中縣衛生局（保健課）派員擔任、「消防安檢」則由消防局派員擔任。

(五) 評鑑結果

依據「台中縣私立托兒所評鑑計畫」評鑑結果將作為托兒所獎懲輔導標準，依評鑑結果選出行政管理、教保活動、衛生保健皆符合優等標準者列「優等獎」，有二項列優等者列為「甲等獎」，有單項列為優等者列為「分項獎」，分別頒給獎牌及獎金新台幣二萬至五萬元不等。

不獎勵項目有三項，分別為

- 1.對外招牌與申請立案名稱不符或混淆無法明確劃分者。
- 2.消防安全設備檢修申報及建築物公共安全簽證未符合規定者。
- 3.樓層使用與立案登記不符者。

評鑑結果如列為「應改善」者應於期限內改善，預期未改善者，依兒童福利法第五十條規定辦理；如依規定改善完成應於隔年再次接受評鑑。

截至目前為止各縣市政府辦理托兒所評鑑工作，大多依循內政部

兒童局之托育機構評鑑規範辦理，各縣市縣政府辦理評鑑作業，雖常遭遇業者甚至學者專家反應評鑑指標不適用等情形，但截自目前為止尚無針對托兒所評鑑指標所做的研究，因此本研究希望藉由研究設計規劃瞭解托兒所對於評鑑指標的看法，並探究評鑑指標的向度與內涵，及其與托兒所服務績效、組織特性之關係。

第三章 研究方法

本章以研究架構來說明本研究理念，再據以分析托兒所服務品質評鑑指標態度及其績效的關係。

研究以民國八十九年至九十一年期間曾經接受台中縣政府托兒所評鑑之私立立案托兒所作為研究樣本，使用自編托兒所服務品質指標問卷為研究工具進行資料收集，研究程序說明如下。

第一節 研究架構

本研究目的在探討下列問題：

- 一、瞭解托兒所所長對服務品質評鑑指標的看法。
- 二、建構托兒所評鑑指標的面向及內涵。
- 三、瞭解受評鑑托兒所的服務品質的績效。
- 四、瞭解組織特性對托兒所績效的影響。
- 五、瞭解組織特性對托兒所所長服務品質評鑑指標態度的影響。

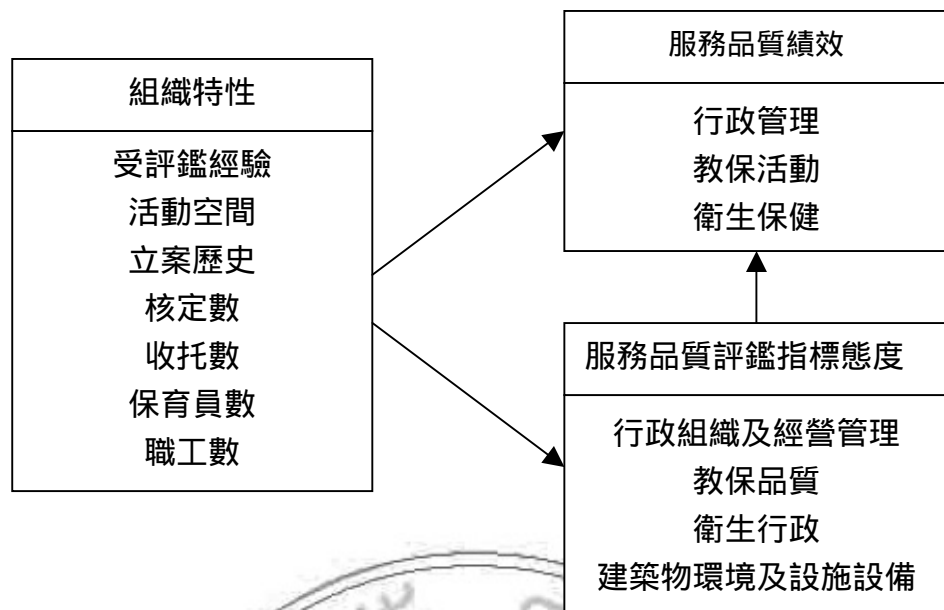


圖 3-1-1：研究架構圖

第二節 研究對象

本研究以台中縣政府網站登錄至九十三年二月底立案之二百四十八所私立托兒所為研究母群體進行普查，未立案托兒所不在本研究範圍，托兒所詳細背景資料分析見第四章第一節。本研究有關托兒所對於服務品質評鑑指標態度之施測以托兒所所長為對象，依據 Parasuraman 等人的模式來看，消費者對服務品質的期望與認知間的差距主要是受到機構或服務提供者的影響，而有關托兒所本身的問題，應是托兒所內專職人員較為清楚；因此本研究乃選擇以托兒所主管人員（所長）為研究問卷施測對象，調查主管人員本身對托兒所行政運作與服務品質的看法。

第三節 研究工具

本研究採取的研究方法為：次級資料分析 (secondary analysis) 及郵寄問卷調查法 (mail survey) , 以下就問卷編制及資料取得方式分別說明如下：

一、次級資料分析：

本研究次級資料的取得來源為台中縣政府社會局。以民國八十九年至九十一年三年間接受台中縣政府評鑑之托兒所評鑑結果，作為本研究之依變項，內容為受評鑑托兒所在以下各項之得分：

(一) 行政管理包括：托兒所立案、所長權能、托兒所行政、人事制度、員工訓練、財務與安全管理、教保行政、配合社會服務工作、員工滿意度。

(二) 教保活動包括：保育人員的教保品質、教保環境、教保活動設計、活動引導、親職教育。

(三) 衛生保健包括：健康服務、健康教學、健康飲食、健康環境與設備、事故處理。

二、寄問卷調查法：

自編結構式問卷蒐集托兒所所長對各項服務品質指標之態度，以下分別就試測及正式施測問卷說明。

(一) 試測問卷

本研究使用問卷以台中縣托兒所評鑑手冊中所列評鑑指標為基礎，參酌台北市、台中市、內政部兒童局公告之評鑑指標及德州托兒機構設立最低標準、NAEYC 認證標準及原則訂定試測問卷，試測問卷分兩部分：

1.受試者基本資料，含受試者性別、年齡、職稱、訓練、學歷、托兒所年資及主管年資。

2.評鑑之品質指標，共計有四大項，共 242 題：

(1) 行政組織及經營管理；

(2) 教保品質；

(3) 衛生行政；

(4) 建築物環境及設施設備。

每一題同時詢問受試者該項指標對於增進教保品質的重要性及該所的達成狀況。並於九十二年十月份進行試測，其目的在於瞭解問卷題項是否有語意不清、艱澀難懂致使受試者難以作答之詞句，以便於修改，同時瞭解本問卷施測所需時間及受試者答題之困難。經由台中縣幼兒教育事業學會協助發放三十份問卷，並在該縣調訓所長及負責人辦理兒童遊樂設施安檢訓練時發放十份，共計發出四十份問卷，回收三十一份，回收率約百分之七十五。但進一步檢視所回收之問卷發現僅有十八份作答較為完整，其餘十三份僅作答一部份並未完成整份問卷。

訪談部分受試者以瞭解未完整作答原因時發現，保育人員大多表示題項過多且保育工作繁忙無法作答完畢，可見本試測問卷急需克服之問題可能在於問卷之題數。另由所長自評托兒所評鑑指標在該所的達成狀況，亦恐欠缺客觀性，故聯繫台中縣政府社會局辦理托兒所業務承辦人員，瞭解以評鑑結果分數替代托兒所自評的可行性後，決定以該縣八十九年至九十一年間接受評鑑之托兒所成績，取代試測問卷中有關服務品質績效的作答。

(二) 正式施測問卷

經試測階段修改問卷架構及部分題項文字後，正式施測問卷包含受試者基本資料及對評鑑指標的態度二部分(詳見附錄一)；有關對評鑑指標的態度以「為了提升托兒所服務品質，您認為下列題項是否必要」詢問托兒所所長對於托兒所服務品質之四個分量表，共計二百三十八項指標的態度：

- 1.行政組織及經營管理四十題；
- 2.教保品質八十題；
- 3.衛生行政七十七題；
- 4.建築物環境及設施設備四十一題。

本問卷採用五點計分，受試所長自「絕對必要」、「必要」、「可有可無」、「不必要」、「絕對不必要」所選取與個人感受最符合者的情形，並依序給予5、4、3、2、1分，得分越高者，表示托兒所所長認為該題項對於提升托兒所托育品質的必要性越高；反之，得分越低表示該題項對於提升托兒所托育品質的必要性越低。

本研究問卷於九十三年二至三月間施測，並以所回收之 159 份資料進行問卷之信度及效度檢驗。首先以因素分析建構問卷效度，使用主成分分析法 (Principal component factoring) 進行因素抽取，並以最大變異法進行轉軸，保留特徵值 (Eigenvalue) 大於 1 及因素負荷大於 .5 者；並確定各分量表之因素結構後，以內部一致性進行信度考驗。

問卷第一部份「行政組織及經營管理」最後擇定二個因素：作業流程控管、職工福利與社會服務，可解釋變異量為 46.44%，因素內部一致性 (Cronbach 係數) 分別為 .9290 及 .9075；本研究問卷第二部為「教保品質」，擇定四個因素：課程活動設計、活動引導、觀察記錄與親職教育、教保品質，可解釋變異量為 64.80%，內部一致性在 .9361-.9775 間；第三部分「衛生行政」擇定四個因素：健康教學、衛生作業流程控管、預防保健及疾病保育、食物配置管理，可解釋變異量為 66.84%，內部一致性在 .9451-.9744 間；第四部分「建築物環境及設備設施」擇定三個因素：環境安全維護、教保環境規劃、設備設施規劃，可解釋變異量為 69.08%，內部一致性在 .9435-.9719 間，其各因素之可解釋變異量及其內部一致性統計資料參見表 3-3-1。

表 3-3-1：問卷因素結構及其統計資料

因素	可解釋變異量	Cronbach
行政組織及經營管理		
行政作業流程控管	24.831	.9290
職工福利與社會服務	21.613	.9075
教保品質		
課程活動設計	19.779	.9775
活動引導	17.843	.9688
觀察記錄與親職教育	16.983	.9635
教保品質	10.191	.9361
衛生行政		
健康教學	18.989	.9687
衛生作業流程控管	18.682	.9744
預防保健及疾病保育	17.383	.9491
食物配置管理	11.877	.9451
建築物環境及設備設施		
環境安全維護	24.840	.9621
教保環境規劃	24.157	.9719
設備設施規劃	20.084	.9435

第四節 研究程序

一、問卷修訂

參考台北市、台中縣、台中市與兒童局之托兒所評鑑指標及德州托兒機構設立最低標準、NAEYC 認證標準及原則編定本研究試測問卷，並於九十二年十月進行試測，以利問卷修訂。

二、正式施測

依據台中縣政府社會局資訊網路登錄至九十三年二月底止立案之二百四十八所立案托兒所作為郵寄問卷發放之母群，並輔以一次函件及一次電話催收方式提高問卷回收率，經催收仍未填答將問卷寄回者，則不再催收並宣告以遺漏值處理。問卷郵寄發放及回收過程在民國 93 年 2 月至民國 93 年四月中旬完成。

本研究問卷以郵寄法施測，緣由本研究之樣本計二百四十八所私立立案托兒所遍佈台中縣各處，托兒所名冊由台中縣政府網站即可下載取得，在人力、財力及物力有限的考量上，採用郵寄問卷是最簡便方法。

三、資料分析

將施測結果編碼，並剔除作答不完整或明顯偏誤之問卷，輸入電腦進行統計分析。並由台中縣政府社會局取得八十九年至九十一年間受評鑑托兒所之評鑑資料進行整理及分數登錄，以利與所回收問卷資料進行配對建檔。

本研究統計分析使用樣本對象說明如下：

- (一) 本研究母群體計二百四十八所，其中托兒所歷史、區域分佈、收托數、核定收托數、接受評鑑年度等基本背景資料，由台中縣政府社會局提供資料分析說明，並於第四章第一節呈現。
- (二) 本研究有關托兒所對評鑑指標之態度分析，以所回收之一百五十九份問卷資料為分析對象，統計結果將於本研究第四章第一、二節說明。
- (三) 本研究由台中縣政府取得八十九年至九十一年間托兒所評鑑成績之資料作為服務品質績效之依據，所進行之分析將於第四章第三節說明。
- (四) 本研究探討托兒所對評鑑指標之態度與實際執行績效之關係，及與各托兒所基本背景之關係，將以曾受評鑑托兒所並完成問卷回收之一百二十一所為分析討論對象，有關之相關分析、變異數分析等將於第四章第四、五節說明。

第五節 統計方法

本研究先行以基本描述統計說明樣本特性，再繼續進行依架構分類之推論統計分析。其詳細方法分列如下：

一、次數分配與百分比：

以次數分配與百分比來描述樣本特性，包括立案歷史、地區分佈、接受評鑑年度、保育人員人數、職工人數、核准數、收托數等基本資料。

二、平均數與標準差等描述統計方法：

以平均數、標準差等參數來呈現各變項分佈情形，包括各托兒所行政管理、教保活動、衛生保健評鑑結果及托兒所管理者對各項服務品質指標的態度。

三、因素分析及內部一致性考驗：

針對政組織及經營管理、教保活動、衛生行政、建築物環境及設施設備四大部分題項指標進行變項減縮，並建構本研究問卷的效度及信度。

四、皮爾森積差相關：

以皮爾森積差相關瞭解：

- (一) 托兒所組織背景變項（活動空間、立案歷史、師生比、核定數、收托數、保育員數、職工數、所長任職托兒所年資、所長任職主管年資）與服務品質績效、服務品質指標態度的關係。

(二) 托兒所行政管理績效與服務品質指標態度的關係。

(三) 托兒所教保活動績效與服務品質指標態度的關係。

(四) 托兒所衛生行政績效與服務品質指標態度的關係。

五、t 檢定：

以 t 檢定瞭解：

(一) 托兒所所長是否為相關科系畢業、主管年資在 10 年以上/以下、任職托兒所年資在 10 年以上/以下對於托兒所接受評鑑所得服務品質「行政管理」、「教保活動」、「衛生保健」績效是否有差異。

(二) 托兒所所長是否為相關科系畢業、主管年資在 10 年以上/以下、任職托兒所年資在 10 年以上/以下對於托兒所服務品質評鑑指標的態度是否有差異。

六、單因子變異數分析：

以單因子變異數分析來考驗：

(一) 不同評鑑年度、設立歷史、所在區域、核定數、收托數托兒所在「行政管理」、「教保活動」、「衛生保健」服務品質績效的表現上是否有差異。

(二) 不同評鑑年度、設立歷史、所在區域、核定數、收托數托兒所對於服務品質評鑑指標的態度是否有差異。

(三) 托兒所接受評鑑所得服務品質「行政管理」、「教保活動」、「衛生保健」績效不同對於托兒所服務品質評鑑指標的

態度是否有差異。

單因子變異數分析差異若達顯著水準，則進一步以 Scheffe 法進行事後比較。

七、複迴歸分析 (multiple regression analysis)

以複迴歸分析瞭解服務品質績效與服務品質指標態度間的關係；

- (一) 以「行政管理」服務品質績效為效標變項，分析組織背景變項、服務品質指標態度對於托兒所績效的預測力。
- (二) 以「教保活動」服務品質績效為效標變項，分析組織背景變項、服務品質指標態度對於托兒所績效的預測力。
- (三) 以「衛生保健」服務品質績效為效標變項，分析組織背景變項、服務品質指標態度對於托兒所績效的預測力。

第四章 結果分析

本章根據研究架構及研究問題與假設，針對問卷回收所得資料以 SPSS for Window 10.0 統計軟體進行分析，並呈現結果。第一節首先說明母群體及所回收問卷之托兒所背景資料、受試者相關資料分析；第二節探討服務品質指標之初步實證研究結果，瞭解托兒所對於評鑑指標的態度；第三節將就托兒所組織背景變項分析與托兒所服務品質績效、所長對指標態度間的關係；第四節說明托兒所服務品質績效、所長對指標態度之間的關係與差異；最後以托兒所服務品質績效作為效標變項進行複迴歸分析。

第一節 母群體特質及回收樣本描述

一、母群體特質分析

首先針對由台中縣政府取得母全體二百四十八所托兒所基本資料進行樣本狀況說明。托兒所分佈及接受評鑑經驗分佈狀況如表 4-1-1。雖然在民國八十九年至九十一年間台中縣政府曾經對所轄一百八十七所私立托兒所進行評鑑，惟至九十二年十二月，曾經受有接受評鑑經驗之私立托兒所僅剩下一百七十五所，佔目前總所數之 70%，若有因經營不善辦理註銷登記、歇業、或遷址及負責人轉讓等因素而未繼續營業之托兒所則不在本研究討論範圍，所以本研究僅針對目前正營運中之托兒所發出問卷。

本研究所區分山線包含：豐原市、潭子鄉、新社鄉、東勢鎮、神岡鄉、石岡鄉、大雅鄉，其中地理位置屬山線之和平鄉目前無立案之私立托兒所；海線包含：清水鎮、大甲鎮、大肚鄉、大安鄉、龍井鄉、梧棲鎮、沙鹿鎮、外埔鄉、后里鄉等；屯區鄉鎮有四個：大里市、烏日鄉、霧峰鄉及太平市。

表 4-1-1：山海屯三區托兒所及評鑑經驗分佈狀況

區域	89 年	90 年	91 年	未受評	總數	百分比
山線	21	21	20	31	93	37.5
海線	20	16	13	16	65	26.2
屯區	20	23	21	26	90	36.3
總數	61	60	54	73	248	100

有關托兒所設立歷史的分析，目前台中縣內立案最早之私立托兒所於民國四十一年立案，迄今已有五十二年歷史，設立 20 年以上之托兒所有 26 所，佔總數之 10.5%，設立 10 年至 20 年未滿者有 41 所，佔 16.5%，5 年至 10 年未滿者佔 28.6%，計有 71 所，設立未滿五年之托兒所最多佔有 44.4%，計有 110 所，顯示近年來托兒所設立的快數增加（見表 4-1-2），其原因可能與台中縣政府自九十年起訂定台中縣托兒機構設置標準與設立辦法，並積極輔導未立案托兒所進行立案輔導有關。

表 4-1-2：托兒所設立歷史分佈情形

分組狀況	所數	百分比
設立未滿 5 年	110	44.4
5-10 未滿年	71	28.6
10-20 未滿年	41	16.5
20 年以上	26	10.5
總計	248	100

托兒所申請設立時主管機關會依其土地面積計算可收托人數，目前，核定人數在 51-100 人之托兒所最多，有 99 所佔所有托兒所之 39.9%，核定收托人數為 101-150 人規模之托兒所有 50 所，佔 20.2%。

然而托兒所核定收托數與實際收托數仍會有差異，目前實際收托狀況就以收托 50 人以下之托兒所最多，有 98 所佔總數之 39.5%，收托 51-100 人次之，佔 38.5% 有 95 所（詳參表 4-1-3）。由核定數與收托數的差距可發現，托兒所實際營運狀況可能與負責人設立該所時之理想存有落差，事實上在生育率逐年下降而托兒所立案數逐年增加的趨勢下，大多數園所存在有招生困難的問題。

表 4-1-3：托兒所核定收托數及現在收托數分佈情形

分組狀況	核定收托數		現在收托數	
	所數	百分比	所數	百分比
50 人以下	48	19.4	98	39.5
51-100 人	99	39.9	95	38.5
101-150 人	50	20.2	35	14.1
151-200 人	24	9.7	7	2.8
201 人以上	27	10.9	13	5.2
總計	248	100	248	100

分析托兒所雇用保育人員及職工人數發現，保育人員（含所長）人數在 6-10 人之規模者最多，計有 119 所佔 48%，保育人員數在五人以下之托兒所次之，有 91 所，佔 36.9%。另一方面分析職工（行政人員、會計人員、廚工、駕駛等）人數在五人以下之托兒所最多，計 203 所，佔 81.9%（詳參表：4-1-4）。本研究保育人員數計算內含所長，而人數的統計一方面也可以反映出托兒所是否依規定聘用（1:10~20）

足額工作人力負擔教保工作。

表 4-1-4：托兒所雇用保育人員數及職工人數分佈情形

分組狀況	保育人員數		職工人數	
	所數	百分比	所數	百分比
5 人以下	91	36.9	203	81.9
6-10 人	119	48.0	33	13.3
11-15 人	24	9.7	12	4.8
16-20 人	3	1.2	--	--
20 人以上	11	4.4	--	--
總計	248	100	248	100

二、回收樣本描述

本研究依托兒所之所在地分為山線、海線及屯區三區，計共發出二百四十八份問卷。在剔除作答不完整及有顯著偏誤者後，共計回收有效問卷一百五十九份，回收率為 64.1%（詳參表 4-1-5）。

表 4-1-5：問卷郵寄及回收狀況

	郵寄問卷量	回收量	回收率
有評經驗托兒所	175	121	48.8%
無評鑑經驗托兒所	73	38	15.3%
總數	248	159	64.1%

以下僅就問卷回收之托兒所基本概況說明：在托兒所規模方面，可由托兒所核定收托量及現在實際收托量觀察，在現在收托量方面以 51-100 人規模之托兒所回收比率最高，佔 44%，而托兒所核定收托量也以 51-100 人之收托規模最多，佔 40.3%（詳參表 4-1-6）。

表 4-1-6：回收問卷托兒所之規模分析

分組狀況	現在收托數		核定收托數	
	所數	百分比	所數	百分比
50 人以下	54	34	25	15.7
51-100 人	70	44	64	40.3
101-150 人	26	16.4	37	23.3
151-200 人	5	3.1	16	10.1
201 人以上	4	2.5	17	10.7
總計	159	100	159	100

分析托兒所設立歷史及接受評鑑經驗發現，以設立未滿五年且無評鑑經驗之托兒所最多，有 35 所，佔總數的 22%；以設立 5 年至未滿 10 年之托兒所次之，其中 89 年及 90 年接受評鑑的分別有 19 所，各佔 11.9%，91 年接受評鑑的有 14 所，佔 8.8%；所回收之問卷中曾經接受台中縣政府評鑑之托兒所計有 121 所(76.1%)(詳參表 4-1-7)。

表 4-1-7：問卷回收托兒所歷史與評鑑年度分佈及百分比

	89 年	90 年	91 年	未受評	總數
設立未滿 5 年	15 (9.4%)	4 (2.5%)	10 (6.3%)	35 (22.0%)	64 (40.3%)
5-未滿 10 年	19 (11.9%)	19 (11.9%)	14 (8.8%)	3 (1.9%)	55 (34.6%)
10-未滿 20 年	7 (4.4%)	12 (7.5%)	5 (3.1%)	0	24 (15.1%)
20 年以上	4 (2.5%)	6 (3.8%)	6 (3.8%)	0	16 (10.1%)
總數	45 (28.3%)	41 (25.8%)	35 (22.0%)	38 (23.9%)	159 (100%)

三、受試者背景資料分析

本研究之問卷雖指定由托兒所所長填寫，惟實際上仍有許多托兒所並未雇用所長，因此，所回收之 159 份問卷中有 127 份為所長所填

答 (79.9%) 外，由保育人員填的有 16 份 (10.1%)，由行政人員填的有 9 份 (5.7%)，未勾選受試者身份有 6 份 (3.7%)。

分析受試者學歷及兒童福利專業人員訓練背景發現，受試者以相關科系大專院校畢業者最多，有 75 人佔 51.0%。而有 128 人 (92.8%) 已完成兒童福利專業人員訓練中戊類 (主管人員班) 結訓 (詳參表 4-1-8)。分析受試者主管年資及托兒所任職年資發現擔任主管年資未滿五年者超過一半，有 71 人佔 57.7%；而托兒所任職年資則以有 5-10 年經驗者最多，計 58 人佔 42.0% (詳參表 4-1-9)。

表 4-1-8：受試者學歷及兒童福利專業人員訓練分佈

	人數	百分比
學歷分佈狀況	N=147	100
相關科系研究所畢	4	2.7
相關科系大專院校畢	75	51.0
相關科系高中職畢	32	12.8
非相關科系研究所畢	4	2.7
非相關科系大專院校畢	22	15.0
非相關科系高中職畢	10	6.8
兒童福利專業人員訓練	N=138	100
戊類結訓	128	92.8
丙類結訓	6	4.3
甲類結訓	4	2.9

表 4-1-9：受試者主管年資及托兒所服務年資分佈

分組狀況	主管年資		托兒所服務年資	
	人數	百分比	人數	百分比
年資未滿 5 年	71	57.7	24	17.4
5-未滿 10 年	26	21.1	38	27.5
10-未滿 20 年	20	16.3	58	42.0
20 年以上	6	4.9	18	13.0
總計	123	100	138	100

第二節 服務品質指標之初步實證研究結果

本節依據服務品質評鑑指標問卷所回收資料，分別就行政組織及經營管理、教保品質、衛生行政、建築物環境及設施設備進行分析說明。

一、行政組織及經營管理

托兒所對於「行政組織及經營管理」服務品質評鑑指標的看法，大多採取積極正面觀點，有關行政組織及經營管理指標本研究問卷列出 41 項，各題項之平均分數在 4.67 至 3.69 之間 ($SD=.843\sim.498$)，偏態在 $-.024$ 至 -1.691 之間，峰度在 $-.027$ 至 5.125 間。

其中以「對外招牌、文宣用品清楚正確標示托兒所名稱及立案字號」($M=4.67,SD=.511$)的重要程度最高，「訂定上下學接送辦法，且門禁管理良好」($M=4.63,SD=.498$)次之，「園所除辦理公共意外責任險外，受托幼童均辦理平安保險」($M=4.61,SD=.561$)、「立案證書及立案標誌圖案懸掛於明顯處」($M=4.61,SD=.551$)及「有幼兒基本資料表，且記載詳細」($M=4.61,SD=.501$)再次之。

托兒所認為最不重要的是「每學年辦理或配合社區服務工作三次以上」($M=3.69,SD=.824$)、「收托身心障礙或發展遲緩幼兒 2% 以上」($M=3.76,SD=.843$)、「提供員工申訴管道並將處理情形告知申訴人且記錄詳細」($M=3.99,SD=.696$)、「每年辦理二次以上教保機構參觀或教保活動觀摩」($M=3.99,SD=.735$)。

在所列各項目中，受試者認知差異最大的是第 29 題「收托身心障礙或發展遲緩幼兒 2% 以上」(SD=.843)、第 32 題「每學年辦理或配合社區服務工作三次以上」(SD=.824)及第 3 題「托兒所收托人數未超過法定最高收托人數」(SD=.767)。

繼續以皮爾森積差相關進行相關分析，行政組織及經營管理各題項與總量表的相關在.351-.758 間 (p 值均<.001)，顯示該題項可有效區分受試者反應程度。進一步以極端組比較法進行項目鑑別檢定，由總分最高及最低的 25% 為極端組，進行平均數差異檢定，t 值在 3.98-14.61 之間 (p 值均<.001)，顯示題項可有效鑑別不同受試者的反應程度。(詳參表 4-2-1)

就題項內容分析發現，托兒所對於幼童安全及合法立案的呈現極為重視，但對於發展社區服務、社福工作則較為保留，例如托兒所在收托特殊兒童的次數分配上就有十一所表示不必要或非常不必要，而社區服務工作有七所表示不必要或非常不必要。此現象與張翠娥、李新民 (2003) 分析高雄市托兒所評鑑行政管理表現以「依法行政」表現最佳之結果相近；另一方面分析台中縣政府評鑑報告發現在實施評鑑過程中托兒所大多表示願意收托身心障礙及發展遲緩兒童，惟實際收托比例並不高 (台中縣政府社會局，2001、2002、2003)，此現象與多所托兒所對於評鑑指標態度反應「不必要」、「非常不必要」之現象大異其趣，或許托兒所在評鑑過程中受限於「受評」角色與分數壓力而有與其意願相違背之表現？對照九十年度台北縣板橋市托兒所評鑑結果發現托兒所收托發展遲緩兒童一項的平均分數僅有 0.12 (總分 0.5)，有較其他項目得分都來得低的現象 (許若琳，2003)。可見對於弱勢兒童的照顧雖然政府推動許多措施，鼓勵托兒所收托但成效仍然

有限，有待更深入瞭解托兒所的困難並研商解決與協助方案，使政府照顧特殊兒童的政策有效落實。

表 4-2-1：托兒所所長對行政組織及經營管理評鑑指標的看法

題號	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
1	對外招牌、文宣用品清楚正確標示托兒所名稱及立案字號	110 68.8%	47 29.4%	3 1.9%	0	0	160	4.67	.511	.379	5.433
2	立案證書及立案標誌圖案懸掛於明顯處	102 63.8%	53 33.1%	5 3.1%	0	0	160	4.61	.551	.440	5.485
3	托兒所收托人數未超過法定最高收托人數	66 41.3%	72 45%	17 10.6%	5 3.1%	0	160	4.24	.767	.351	3.980
4	合格保育人員(含助理)與幼童配置比例符合規定	65 40.6%	87 54.4%	5 3.1%	3 1.9%	0	160	4.34	.633	.445	5.141
5	機構地址負責人內部空間使用樓層與立案登記相符合	70 43.8%	85 53.1%	4 2.5%	1 0.6%	0	160	4.40	.574	.544	6.695
6	所長專任且為所務最高執行者及參與決策者	80 50%	75 46.9%	5 3.1%	0	0	160	4.47	.560	.542	7.972
7	所長具溝通協調領導能力與親和力且獲工作人員的認同與支持	93 58.1%	65 40.6%	2 1.3%	0	0	160	4.57	.522	.547	10.834
8	訂有完善的收退費辦法並能公告家長	62 38.8%	88 55%	7 4.4%	3 1.9%	0	160	4.31	.644	.605	11.215
9	提供家長意見反應及溝通管道，並有完整紀錄	57 35.6%	94 58.8%	8 5%	1 0.6%	0	160	4.29	.589	.646	8.903
10	每月至少一次所務或教保會議，記錄詳細且有依決議事項執行	78 48.8%	77 48.1%	5 3.1%	0	0	160	4.46	.559	.677	11.364
11	公文及文書檔案詳細歸類，且有專櫃或以電腦處理與儲存	62 38.8%	89 55.6%	8 5%	1 0.6%	0	160	4.32	.599	.708	12.525
12	人員異動依規定於三十日內報主管機關核備	56 35%	96 60%	8 5%	0	0	160	4.30	.559	.629	8.327
13	幼童車依規定購置並任用具有職業駕照之駕駛人員	83 51.9%	71 44.4%	2 1.3%	3 1.9%	1 0.6%	160	4.45	.680	.599	10.909
14	按時填報相關報表，且向主管機關核備	55 34.4%	86 53.8%	17 10.6%	2 1.3%	0	160	4.21	.677	.650	9.516
15	訂有明確組織系統，明列工作職掌並告知員工	65 40.6%	89 55.6%	5 3.1%	1 0.6%	0	160	4.36	.608	.626	8.314
16	員工均辦理勞健保，並依規定由所方與員工分別負擔	78 48.8%	73 45.6%	9 5.6%	0	0	160	4.43	.600	.623	11.037
17	依勞基法訂定員工出勤差假管理 退休辦法且確實執行	48 30%	91 56.9%	19 11.9%	2 1.3%	0	160	4.16	.669	.635	9.400
18	教保相關人員能持續自我	72	82	5	0	0	160	4.42	.556	.553	7.358

題號	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
	進修成長，每年達 10 小時以上	45.3%	51.6%	3.1%							
19	每年辦理二次以上教保機構參觀或教保活動觀摩	40 25%	80 50%	38 23.8%	2 1.3%	0	160	3.99	.735	.510	7.475
20	經費收支分類帳登錄詳細，相關收據完整齊全	54 34%	93 58.5%	9 5.7%	2 1.3%	1 0.6%	160	4.24	.670	.695	9.064
21	固定編列合宜的教保預算，並確實執行	36 22.5%	107 66.9%	15 9.4%	1 0.6%	1 0.6%	160	4.10	.626	.732	8.844
22	計畫性添購合宜教保設備並定期汰換	43 26.9%	112 70%	4 2.5%	1 0.6%	0	160	4.23	.517	.656	7.768
23	設有完整詳細的財產清冊，且保管得宜	46 28.8%	96 60%	13 8.1%	5 3.1%	0	160	4.14	.690	.758	9.557
24	園所除辦理公共意外責任險外，受托幼童均辦理平安保險	103 64.4%	53 33.1%	3 1.9%	1 0.6%	0	160	4.61	.561	.519	7.428
25	有幼兒基本資料表，且記載詳細	99 61.9%	60 37.5%	1 0.6%	0	0	160	4.61	.501	.606	10.692
26	訂定上下學接送辦法，且門禁管理良好	101 63.1%	58 36.3%	1 0.6%	0	0	160	4.63	.498	.589	9.560
27	確實登記出缺紀錄表，並進行追蹤聯繫	88 55%	72 45%	0	0	0	160	4.55	.499	.658	14.610
28	優先收托弱勢家庭幼童並給予收費優待及妥善照顧	51 31.9%	92 57.5%	12 7.5%	4 2.5%	1 0.6%	160	4.18	.723	.537	7.500
29	收托身心障礙或發展遲緩幼兒 2% 以上	27 16.9%	81 50.6%	41 25.6%	9 5.6%	2 1.3%	160	3.76	.843	.551	7.144
30	提供幼保及相關科系實習、參觀、研究或觀摩之機會	48 30%	88 55%	20 12.5%	4 2.5%	0	160	4.12	.716	.596	7.690
31	張貼政府文宣，並主動提供家長服務	55 34.4%	92 57.5%	12 7.5%	1 0.6%	0	160	4.26	.617	.734	11.644
32	每學年辦理或配合社區服務工作三次以上	24 15%	73 45.6%	56 35%	4 2.5%	3 1.9%	160	3.69	.824	.640	7.570
33	定期辦理員工聯誼活動	41 25.6%	102 63.8%	14 8.8%	3 1.9%	0	160	4.13	.636	.561	7.132
34	員工流動率每年不超過五分之一	46 28.8%	83 51.9%	27 16.9%	4 2.5%	0	160	4.07	.745	.580	7.554
35	提供員工申訴管道並將處理情形告知申訴人且記錄詳細	33 20.6%	98 61.3%	24 15%	5 3.1%	0	160	3.99	.696	.721	8.800
36	每年辦理一次員工的健康檢查（含廚工從膳人員體檢）	50 31.3%	98 61.3%	9 5.6%	3 1.9%	0	160	4.22	.631	.647	9.060
37	教保相關人員職務配置符合其專長	60 37.5%	93 58.1%	6 3.8%	1 0.6%	0	160	4.32	.578	.721	10.967
38	建立兒保及性侵害通報流程及表格	44 27.5%	100 62.5%	13 8.1%	1 0.6%	0	160	4.15	.665	.660	7.755
39	建立早療通報流程及記錄	48	100	9	2	1	160	4.20	.652	.700	8.704

題號	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
	表格	30%	62.5%	5.6%	1.3%	0.6%					
40	廚工有丙級中餐烹調技術士證照	59 36.9%	83 51.9%	15 9.4%	3 1.9%	0	160	4.24	.696	.638	12.142

二、教保品質

有關托兒所教保品質方面，問卷設計五個分量表，分別為「保育人員的教保品質」、「教保環境」、「教保活動設計」、「活動引導」及「親職教育」五大取向，共計八十題的服務品質評鑑指標，平均數在 4.71 至 3.92 之間($SD=.799-.454$)，偏態在-.008 至-1.025 之間，峰度在.106 至 4.863 間。

其中托兒所認為最重要的前五項皆與保育人員教保品質有關分別是「保育人員會傾聽幼兒說話、分享、交談」($M=4.71,SD=.454$)最重要，「保育人員與所方關係良好、具有團隊精神與合作能力」($M=4.70,SD=.458$)次之，「保育人員能尊重幼兒，例如會蹲下來與幼兒說話」($M=4.69,SD=.476$)、「保育人員間能分工合作、互相支援」($M=4.69,SD=.462$)、「保育人員與家長之間有良好的互動」($M=4.69,SD=.462$)。

而另一方面，托兒所認為最不重要的三項均與親職教育的實施有關，分別是「家長能樂於參與，並擔任義工或愛心家長」($M=3.92,SD=.610$)、「每學期安排家庭訪問」($M=3.95,SD=.799$)與「家長能在不影響教保活動下觀察幼兒之學習情況」($M=4.00,SD=.673$)。

在所列各項目中，受試者認知差異最大的是第 E15 題「每學期安

排家庭訪問」(SD=.799)、第 E12 題「家長能在不影響教保活動下觀察幼兒之學習情況」(SD=.673)及第 E5 題「提供家長參與教保活動的機會」(SD=.671)。

以皮爾森積差相關進行相關分析，教保品質各題項與總量表的相關在.488-.830 間 (p 值均<.001)，顯示該題項可有效區分受試者反應程度。進一步以極端組比較法進行項目鑑別檢定，由總分最高及最低的 25% 為極端組，進行平均數差異檢定，t 值在 1.872 - 22.238 之間 (p 值均<.001)，顯示題項可有效鑑別不同受試者的反應程度。

在托兒所在教保活動部分的態度具相當一致性，但對親職教育工作的推動的認知較為分歧，表達不必要與絕對不必要的所數相較其他指標要多出許多，提供家長參與教保活動的機會就有 4 所認為不必要，對於每學期辦理家庭訪問也有 5 所認為不必要，此現象與「托兒所保育人員與家長之間有良好的互動」全數認為必要與絕對必要的結果有相互矛盾的現象，同時亦呈現出托兒所希望與家長建立關係，又擔心家長過度介入、影響專業自主的兩難。此結果與與張翠娥、李新民 (2003) 分析高雄市受評鑑托兒所以「幼兒照顧」表現最佳、「親職教育」表現最差之結果吻合。此一結果也回應了台中縣政府評鑑報告中所提及的現象：「大部分園所都是配合家長的要求，而不是做親職教育。少數園所辦理所謂親子活動，都是遊戲性的活動...」、「家長與園所的互動仍在一個被動的關係上，家長只在原方舉辦活動時才來，對於演講等教育性活動，則參與意願更低」、「親師溝通大多數園所普遍的方式是利用電話與接送時的親師對談」(台中縣政府社會局，2001、2002、2003)。事實上，托兒所親職教育的推動是一個雙向充分互動與信任的過程，目前托兒所在親職教育的實施上仍然維持較為傳統的方

式，只作為訊息的傳達，缺乏多元的規劃。

表 4-2-2：托兒所所長對教保品質評鑑指標的看法

題號	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
A1	保育人員間能分工合作、互相支援	111 69.4%	49 19.8%	0	0	0	160	4.69	.462	.500	8.053
A2	保育人員與家長之間有良好的互動	111 69.4%	49 19.8%	0	0	0	160	4.69	.462	.555	8.716
A3	保育人員與所方關係良好、具有團隊精神與合作能力	112 70.4%	47 19.0%	0	0	0	159	4.70	.458	.554	8.799
A4	保育人員能充分運用社區資源	62 38.8%	93 51.1%	5 3.1%	0	0	160	4.36	.542	.596	8.976
A5	保育人員具有良好的溝通技巧	98 61.3%	62 38.8%	0	0	0	160	4.61	.489	.653	11.265
A6	保育人員能尊重幼兒，例如會蹲下來與幼兒說話	112 70.0%	47 29.4%	0	0	0	160	4.69	.476	.598	9.760
A7	保育人員會傾聽幼兒說話、分享、交談	114 71.3%	46 28.8%	0	0	0	160	4.71	.454	.586	10.115
A8	保育人員能使用具體的鼓勵及支持性的語言或動作	104 65.0%	56 35%	0	0	0	160	4.65	.478	.623	9.861
A9	保育人員經常與幼兒有正向互動，並參與幼兒活動	109 68.1%	51 31.9%	0	0	0	160	4.68	.467	.599	9.755
A10	保育人員能了解幼兒的需求及想法，傾聽並適時的回應	106 66.3%	54 33.8%	0	0	0	160	4.66	.474	.689	11.596
A11	保育人員對教保活動設計及進行有充分的自主權	82 51.3%	77 48.1%	1 0.4%	0	0	160	4.40	.540	.678	10.688
A12	保育人員能對問題提出有建設性的建議並充分受到所方重視	81 50.6%	79 49.4%	0	0	0	160	4.51	.502	.694	10.350
A13	保育人員知道該如何處理及追蹤兒童保護個案	81 50.6%	78 48.8%	1 0.4%	0	0	160	4.50	.514	.744	14.519
A14	所內有固定時間研討教保相關知能及準備教材	85 53.1%	75 46.9%	0	0	0	160	4.53	.501	.701	15.103
B1	保育人員使用的教保設備符合幼兒發展所需	76 47.5%	84 52.5%	0	0	0	160	4.47	.501	.719	12.289
B2	兒童圖書種類豐富多元	64 40.0%	96 60.0%	0	0	0	160	4.40	.491	.711	10.261
B3	教材設備種類豐富多元	61 38.1%	98 61.3%	1 0.4%	0	0	160	4.37	.498	.765	11.965
B4	教材玩具種類豐富多元	57 35.6%	103 64.4%	0	0	0	160	4.36	.480	.728	10.945
B5	幼兒教材種類豐富多元	58 36.3%	102 63.8%	0	0	0	160	4.36	.482	.754	10.866
B6	學習光碟、視聽影帶豐富多元	39 24.5%	105 66.0%	12 7.5%	3 1.9%	0	159	4.13	.617	.494	6.231
B7	圖書完整且開架供幼童取閱	55 34.4%	102 63.8%	3 1.9%	0	0	160	4.32	.508	.692	9.875
B8	教學情境佈置內容符合活動主題及教學目標	65 40.6%	91 56.9%	4 2.5%	0	0	160	4.38	.536	.753	12.126

題號	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
B9	幼兒參與教學情境佈置	54 33.8%	101 63.1%	5 3.1%	0	0	160	4.31	.526	.686	9.110
B10	教學情境佈置適合幼兒視線的高度	69 43.1%	87 54.4%	3 1.9%	1 0.6%	0	160	4.40	.56	.798	16.491
B11	教保情境佈置動線流暢	68 42.5%	88 55.0%	4 2.5%	0	0	160	4.40	.54	.830	19.753
C1	有教保行事曆並告知家長	78 48.8%	80 50.05	2 0.8%	0	0	160	4.48	.525	.700	14.851
C2	教保活動計畫符合該班幼兒的發展，且能調整彈性	66 41.3%	94 58.7%	0	0	0	160	4.41	.494	.787	21.541
C3	教保活動時間長短能配合幼兒的發展與能力做安排	65 40.6%	93 58.1%	2 1.3%	0	0	160	4.39	.515	.792	15.915
C4	依作息表進行活動並有適當的彈性	66 41.3%	92 57.5%	2 0.8%	0	0	160	4.40	.516	.760	14.362
C5	活動設計領域多元化且統整	65 40.6%	94 58.8%	1 0.6%	0	0	160	4.40	.504	.794	16.621
C6	教材的使用符合幼兒的生活經驗	64 40.0%	93 58.1%	3 1.9%	0	0	160	4.38	.525	.810	17.817
C7	教學活動計畫有深淺接	63 39.4%	96 60.0%	1 0.6%	0	0	160	4.39	.501	.813	22.238
C8	有計畫性引導幼兒熟悉一日作息	70 43.8%	88 55.0%	2 1.3%	0	0	160	4.42	.521	.772	17.242
C9	教保活動流暢 能吸引幼兒興趣	73 45.6%	87 54.4%	0	0	0	160	4.46	.500	.803	21.541
C10	教保活動設計動靜態 室內外活動均衡	67 41.9%	92 57.5%	1 0.6%	0	0	160	4.41	.506	.788	15.403
C11	團體、小組、個別活動均衡設計	54 33.8%	100 62.5%	6 3.8%	0	0	160	4.30	.536	.768	13.433
C12	能充分運用各項教學資源	62 38.8%	93 58.1%	5 3.1%	0	0	160	4.36	.542	.777	14.923
C13	能引導幼兒知道如何使用教學資源	53 33.1%	103 64.4%	4 2.5%	0	0	160	4.31	.514	.799	17.038
C14	幼兒能自由、自主的使用教學資源	49 30.6%	107 66.9%	4 2.5%	0	0	160	4.28	.504	.684	11.349
C15	運用多元化方式紀錄教保活動發展歷程	45 28.1%	102 63.8%	13 8.1%	0	0	160	4.20	.570	.715	10.804
C16	能依教保活動紀錄修正發展課程	48 30.0%	105 66.6%	7 4.4%	0	0	160	4.26	.529	.706	11.954
C17	特殊個案追蹤輔導紀錄詳實	57 35.6%	97 60.6%	6 3.8%	0	0	160	4.32	.542	.801	14.459
C18	建立幼兒生活觀察記錄並注意個別化、具體化	55 34.4%	97 58.8%	9 5.6%	1 0.6	1 0.6	160	4.26	.647	.709	10.999
C19	幼兒學習、發展評量多元記錄詳實	48 30.0%	101 63.1%	10 6.3%	0	1 0.6	160	4.22	.611	.691	10.264
C20	善用各種專業資源協助特殊個案之輔導、追蹤	53 33.1%	100 62.5%	7 4.4%	0	0	160	4.29	.542	.776	13.933
C21	教保記錄具備省思及回饋功能（如所長閱後分享）	57 35.6%	91 56.9%	10 6.3%	2 0.8%	0	160	4.27	.632	.702	12.513
C22	配合教保單元辦理戶外教學活動	61 38.1%	89 55.6%	10 4.0%	0	0	160	4.22	.587	.685	12.215

題號	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
D1	活動的說明與示範動作正確清楚	73 54.6%	86 53.8%	1 0.6%	0	0	160	4.45	.512	.661	10.684
D2	活動前能充分準備熟悉內容	82 51.3%	78 48.8%	0	0	0	160	4.51	.501	.671	16.396
D3	活動進行方式能顧及幼兒的個別需要	73 45.9%	86 54.1%	0	0	0	160	4.46	.500	.794	21.329
D4	教保人員能營造自主學習氣氛	76 47.5%	83 51.9%	1 0.6%	0	0	160	4.47	.513	.749	17.629
D5	活動中幼兒會與其他孩子交談、分享、合作	79 49.4%	81 50.6%	0	0	0	160	4.49	.502	.745	11.640
D6	活動中孩子有笑容、笑聲、表情輕鬆	85 53.1%	75 46.9%	0	0	0	160	4.53	.501	.725	13.160
D7	活動中幼兒能主動參與學習	78 48.8%	82 51.3%	0	0	0	160	4.49	.501	.722	11.596
D8	幼兒有自由活動的機會	72 45.0%	86 53.8%	2 1.3%	0	0	160	4.44	.522	.729	11.737
D9	活動中幼兒能自己操作學習材料	68 42.5%	90 56.3%	2 1.3%	0	0	160	4.41	.519	.754	13.182
D10	訂有符合幼兒發展且合宜的教室常規	74 46.3%	83 51.9%	3 1.9%	0	0	160	4.44	.535	.749	15.293
D11	保育人員能用情境引導幼兒遵守教室常規(如物品歸位標示清楚)	84 52.5%	74 46.3%	2 1.3%	0	0	160	4.51	.526	.747	15.893
D12	保育人員能隨時注意幼兒良好生活習慣的養成	92 57.5%	68 42.5%	0	0	0	160	4.57	.496	.666	1.872
D13	保育人員能耐心提醒幼兒或協助幼兒完成如廁及洗手	93 58.1%	67 41.9%	0	0	0	160	4.58	.495	.662	12.132
D14	保育人員能耐心提醒幼兒或協助幼兒完成擦汗、換衣褲、梳頭、擦臉、擤鼻涕等整潔衛生習慣	94 58.8%	66 41.3%	0	0	0	160	4.59	.494	.706	13.825
D15	保育人員能協助幼兒在愉快的氣氛中完成用餐	87 54.4%	73 45.6%	0	0	0	160	4.54	.500	.769	14.126
D16	保育人員能視幼兒需要協助幼兒休息及喝水	91 56.9%	69 43.1%	0	0	0	160	4.57	.497	.762	14.126
D17	保育人員能協助幼兒將個人衛生用品擺在適當的位置	89 55.6%	71 44.4%	0	0	0	160	4.56	.498	.747	14.126
D18	保育員能隨時提醒幼兒注意安全	105 65.6%	55 34.4%	0	0	0	160	4.66	.476	.635	9.396
E1	定期辦理親職教育座談或講座且內容多元化	58 36.3%	92 57.5%	9 5.6%	1 0.6%	0	160	4.29	.600	.704	11.326
E2	能參考家長需求設計親職教育計畫	45 28.1%	107 66.9%	7 4.4%	1 0.6%	0	160	4.22	.549	.713	10.335
E3	親職教育計畫執行後能進行檢討及修正	48 30.0%	109 68.1%	2 1.3%	1 0.6%	0	160	4.27	.513	.753	14.416
E4	能舉辦增進親子關係或家庭氣氛的活動	54 33.8%	100 62.5%	5 3.1%	1 0.6%	0	160	4.29	.556	.763	11.855
E5	提供家長參與教保活動的機會	45 28.1%	97 60.6%	14 8.8%	4 2.5%	0	160	4.14	.671	.685	9.163

題號	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
E6	能做多元化、有效的親師溝通並記錄詳實	55 34.4%	99 61.9%	5 3.1%	1 0.6%	0	160	4.29	.589	.761	12.513
E7	依需要進行單獨面對面的與家長溝通	65 40.6%	91 56.9%	4 2.5%	0	0	160	4.38	.536	.752	12.884
E8	保育人員能瞭解幼兒家庭，並協助各類家庭解決教養問題	35 21.9%	116 72.5%	6 3.8%	3 1.9%	0	160	4.14	.559	.609	6.777
E9	家長能樂於參與，並擔任義工或愛心家長	23 14.4%	103 64.4%	33 20.6%	1 0.6%	0	160	3.92	.610	.607	6.758
E10	家長能樂於提供如幼兒成長背景、生活習慣等資訊	45 28.1%	109 68.1%	6 3.8%	0	0	160	4.24	.511	.700	9.117
E11	鼓勵家長能主動參與親職活動	57 35.6%	99 61.9%	3 1.9%	1 0.6%	0	160	4.32	.544	.707	10.817
E12	家長能在不影響教保活動下觀察幼兒之學習情況	33 20.6%	97 60.6%	27 16.9%	3 1.9%	0	160	4.00	.673	.496	4.989
E13	提供家長教保問題諮詢服務	40 25%	112 70%	8 5%	0	0	160	4.20	.512	.690	9.158
E14	定期提供親職教育相關資料(如資料、簡報、文宣)	47 29.4%	105 65.6%	7 4.4%	0 0.6%	1	160	4.23	.585	.676	9.608
E15	每學期安排家庭訪問	42 26.3%	73 45.6%	40 25.0%	5 3.1%	0	160	3.95	.799	.488	5.974

三、衛生行政

有關托兒所衛生行政方面，問卷設計五個分量表，分別為「健康服務」、「健康教學」、「健康飲食」、「健康環境與設備」及「事故處理」五大取向，共計 77 題的服務品質評鑑指標，平均數在 4.65 至 3.83 之間 (SD=.795-.491)，偏態在 .038 至 -2.128 之間，峰度在 .504 至 10.220 之間。

其中托兒所認為最重要的前五項分別為「廚工衛生習慣良好(工作前洗手、不抽煙、不吃榔)」(M=4.65,SD=.552)、「食品分類儲放，並與有毒物品分開存放」(M=4.62,SD=.555)、「廚餘及垃圾均分類加蓋處理，且每日清除」(M=4.60,SD=.491)、「餐點的溫度適當，無燙傷的可能」(M=4.59,SD=.493)、「廚房設有抽油煙機設備」(M=4.58,SD=.495)，皆與餐飲服務及食品處理有關。

另一方面，托兒所所長認為服務品質評鑑指標中最不重要的五項分別是：「由專業營養師設計餐點」(M=3.83,SD=.795)最不重要，「每年能參與5人次以上的衛生保健在職進修」(M=4.06,SD=.691)次之，「設有布置舒適的保健室」(M=4.15,SD=.720)再次之，「工作人員有急救證書」(M=4.18,SD=.645)、「廚房設有專用高溫殺菌設備」(M=4.19,SD=.781)。在所列各項目中，受試者認知差異最大的是第 C1 題「由專業營養師設計餐點」、第 D9 題「廚房設有專用高溫殺菌設備」及第 E1 題「設有布置舒適的保健室」。

以皮爾森積差相關進行相關分析，衛生行政各題項與總量表的相關在.520-.845 間 (p 值均<.001)，顯示該題項可有效區分受試者反應程度。進一步以極端組比較法進行項目鑑別檢定，由總分最高及最低的 25% 為極端組，進行平均數差異檢定，t 值在 6.349 - 20.111 之間 (p 值均<.001)，顯示題項可有效鑑別不同受試者的反應程度 (詳參表 4-2-3)。

「由專業營養師設計餐點」一項表達不必要的所數有 8 所、認為絕對不必要有一所，參照台中縣政府評鑑報告發現三個年度評鑑結果皆有甜點太多及奶類食物太少的問題 (台中縣政府社會局，2001、2002、2003)，而餐點大多由所長或廚工自行訂定，在營養題配上易受自己的偏好影響。雖然「由專業營養師設計餐點」項目尚未列為台中縣評鑑指標項目，但由專業人員設計餐點已是未來趨勢，考量托兒所營運狀況如再聘用營養師似有不符成本疑慮，因此項目是否應列評鑑項目，或有替代方案建議主管機關可以再斟酌。此外，「正確給藥，且有給藥紀錄」、「工作人員具備幼兒疾病照顧能力」、「每年能參與 5 人次以上的衛生保健在職進修」分別有五所表示不必要與絕對不必

要，其中正確給藥方式、照顧能力的提升與衛生教育、護理的訓練應是息息相關，若無正確保育技巧對於在職訓練又不積極，那麼對於孩子的衛生照顧其實是令人擔心的。

表 4-2-3：托兒所所長對衛生行政評鑑指標的看法

題號	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
A1	幼童健康記錄卡基本資料填寫齊全	80 50.0%	78 48.8%	2 1.3%	0	0	160	4.49	.526	.646	14.107
A2	每學期測量身高、體重且有劃生長百分位	72 45.0%	85 53.1%	2 1.3%	1 0.6%	0	160	4.43	.556	.667	12.782
A3	定期辦理健康檢查(包括口腔、蟻蟲、視力)	76 47.5%	81 50.6%	2 1.3%	1 0.6%	0	160	4.44	.591	.689	11.958
A4	有幼兒發展篩檢紀錄或報告	72 45.0%	82 51.3%	4 2.5%	1 0.6%	1 0.6%	160	4.39	.635	.713	10.929
A5	以書面通知家長幼童健康檢查結果	67 41.9%	91 56.9%	2 1.3%	0	0	160	4.41	.518	.761	17.950
A6	健康檢查結果異常個案確實追蹤並記錄	70 43.8%	84 52.5%	5 3.1%	0	1 0.6%	160	4.39	.614	.745	14.194
A7	保育員或護士能掌握幼兒健康狀況	68 42.5%	92 57.5%	0	0	0	160	4.43	.496	.761	15.576
A8	健康問題與晨間檢查記錄相符	72 45.0%	85 53.1%	3 1.9%	0	0	160	4.43	.533	.813	16.898
B1	有營養、均衡飲食、用餐禮儀等有關飲食習慣的教學內容	68 42.5%	90 56.3%	2 1.3%	0	0	160	4.41	.519	.743	14.566
B2	有口腔衛生、洗手法、如廁法等衛生習慣的教學內容	82 51.3%	76 47.5%	2 1.3%	0	0	160	4.50	.526	.767	14.499
B3	教學內容包括身體清潔、帶手紙等生活習慣	77 48.1%	79 49.4%	3 1.9%	1 0.6%	0	160	4.45	.570	.725	15.842
B4	室內外安全常規、遊戲安全、事故防制等安全習慣教學內容	83 51.9%	76 47.5%	0	1 0.6%	0	160	4.51	.538	.664	18.168
B5	有視力保健、人身安全、健康體能、營養均衡等教學內容	81 50.6%	78 48.8%	1 0.6%	0	0	160	4.50	.514	.774	20.111
B6	有擤鼻涕法、感冒的預防等疾病防治的教學內容	75 46.9%	83 51.9%	2 1.3%	0	0	160	4.46	.524	.771	16.413
B7	有健康體能、性保護、安全教育等健康教學內容	72 45%	87 54.4%	1 0.6%	0	0	160	4.44	.511	.796	18.405
B8	健康教學融入生活情境，並隨時提醒幼童注意	78 48.8%	82 51.3%	0	0	0	160	4.49	.501	.768	16.779
B9	每一幼童皆有一套潔牙用具	92 57.5%	65 40.6%	3 1.2%	0	0	160	4.56	.535	.678	12.650
B10	衛生教育教材包含文字及視聽教材	62 38.8%	90 56.3%	7 4.4%	1 0.6%	0	160	4.33	.591	.743	16.125
C1	由專業營養師設計餐點	28 17.5%	87 54.4%	36 22.5%	8 5.0%	1 0.6%	160	3.83	.795	.520	6.349

題號	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
C2	餐點表定期公布給家長，且確實執行	63 39.4%	90 56.3%	6 3.8%	1 0.6%	0	160	4.34	.583	.701	9.256
C3	餐點易咀嚼、易消化，避免刺激性的食物	73 45.6%	84 52.5%	3 1.9%	0	0	160	4.44	.534	.751	12.634
C4	餐點注意色香味，調味及份量適當	63 39.4%	94 58.8%	3 1.9%	0	0	160	4.37	.523	.741	11.838
C5	餐點包含六大類食物均衡營養	69 43.1%	90 56.3%	1 0.6%	0	0	160	4.42	.508	.752	13.359
C6	食物樣品保存覆蓋以 PE 或放置保鮮盒	63 39.4%	90 56.3%	6 3.8%	1 0.6%	0	160	4.34	.583	.731	11.203
C7	食物樣品標示日期放置冰箱冷藏，並保存二日以上備查	62 38.8%	84 52.5%	12 7.5%	2 1.3%	0	160	4.29	.658	.708	9.230
C8	選購具有政府合格認證廠商之食品	74 46.3%	80 50.0%	5 3.1%	1 0.6%	0	160	4.42	.588	.729	11.770
C9	選購之食品有依規定標示產品、內容物、工廠等	74 46.3%	81 50.6%	5 3.1%	0	0	160	4.43	.557	.759	13.126
C10	選購之食品有依規定標示製造日期及有效保存期限	85 53.1%	73 45.6%	2 1.3%	0	0	160	4.52	.526	.749	13.175
C11	食品分類儲放，並與有毒物品分開存放	105 42.3%	54 33.8%	0	0	1	160	4.62	.555	.619	6.680
C12	在工作檯上調理食物，且生熟食分開處理、保存	89 55.6%	69 43.1%	1 0.6%	0	1	160	4.53	.582	.686	8.120
C13	有適當的食物解凍方式	68 42.5%	86 53.8%	3 1.9%	2 1.3%	1	160	4.36	.649	.723	8.352
C14	食物有固定的儲存設備	73 45.6%	81 50.6%	4 2.5%	1 0.6%	1	160	4.40	.636	.686	7.162
C15	廚工依規定穿戴工作衣帽，且不配戴突出飾品的戒指	80 50.0%	74 46.3%	4 2.5%	1 0.6%	1	160	4.44	.642	.651	7.074
C16	廚工手部沒有傷口，且指甲剪短	90 56.3%	67 41.9%	2 1.3%	0	1	160	4.53	.593	.647	7.271
C17	廚工衛生習慣良好(工作前洗手、不抽煙、不吃榔)	107 66.9%	52 32.5%	0	0	1	160	4.65	.552	.563	6.891
D1	有適當的烹調工具，並能適當清理	85 53.1%	75 46.9%	0	0	0	160	4.53	.501	.790	16.107
D2	備妥或運送餐點時有加蓋	78 48.8%	74 46.3%	7 4.4%	1 0.6%	0	160	4.43	.610	.769	11.136
D3	放置餐點時位置適當，能兼顧安全與衛生	82 51.3%	78 48.8%	0	0	0	160	4.51	.501	.845	19.849
D4	餐點取用時能避免直接用手接觸食物	90 56.3%	69 43.1%	1 0.6%	0	0	160	4.56	.511	.775	13.841
D5	餐點的溫度適當，無燙傷的可能	95 59.4%	65 40.6%	0	0	0	160	4.59	.493	.765	13.663
D6	廚房之紗窗、紗門無破損且均關妥	88 55%	72 45%	0	0	0	160	4.55	.499	.793	12.594
D7	廚房設有抽油煙機設備	93 58.1%	67 41.9%	0	0	0	160	4.58	.495	.760	10.510
D8	廚房設有三槽式水槽並有熱水洗滌	78 48.8%	73 45.6%	8 5.0%	1 0.6%	0	160	4.43	.620	.705	9.090

題號	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
D9	廚房設有專用高溫殺菌設備	60 37.5%	77 48.1%	18 11.3%	4 2.5%	1 0.6%	160	4.19	.781	.635	8.862
D10	廚房的餐具、炊具、整潔有序儲放	79 49.4%	80 50.0%	1 0.6%	0	0	160	4.49	.514	.799	14.119
D11	廚房有生熟食專用的砧板、刀具	87 54.4%	73 45.6%	0	0	0	160	4.54	.500	.811	14.792
D12	冰箱儲藏容量適當、清潔無異味，且有溫度計	82 51.3%	77 48.1%	1 0.6%	0	0	160	4.51	.514	.814	13.858
D13	冰箱中冷凍、冷藏食品密封且儲放有序	74 46.3%	84 52.5%	2 1.3%	0	0	160	4.45	.524	.829	17.092
D14	廚餘及垃圾均分類加蓋處理，且每日清除	96 60%	64 10%	0	0	0	160	4.60	.491	.778	13.012
D15	每日以自來水煮沸至清潔茶桶	83 51.9%	75 46.9%	1 0.6%	1 0.6%	0	160	4.50	.549	.722	11.902
D16	以開飲機供應飲水且每週清洗濾心一次，並按規定更換濾心	83 51.9%	73 45.6%	2 1.3%	2 1.3%	0	160	4.48	.593	.696	10.673
D17	每位幼童有專用飲水杯，且存放適當位置	89 55.6%	70 43.8%	0	1 0.6%	0	160	4.54	.536	.760	14.961
E1	設有布置舒適的保健室	51 31.9%	86 53.8%	19 11.9%	4 2.5%	0	160	4.15	.720	.619	7.702
E2	保健箱有專人管理，且放置成人易取而幼兒拿不到的地方	68 42.5%	84 52.5%	6 3.8%	2 1.3%	0	160	4.36	.619	.704	12.824
E3	保健用品整齊排列，且定期補充及檢查有無過期	77 48.1%	81 50.6%	2 1.3%	0	0	160	4.47	.525	.783	16.001
E4	保健用品不含處方用藥	82 51.3%	74 46.3%	4 2.5%	0	0	160	4.49	.549	.750	14.561
E5	有合理的托藥制度，藥物儲放位置安全適當	66 41.3%	88 55.0%	5 3.1%	1 0.6%	0	160	4.37	.579	.791	13.864
E6	正確給藥，且有給藥紀錄	70 43.8%	81 50.6%	4 2.5%	4 2.5%	1 0.3%	160	4.34	.710	.717	10.019
E7	工作人員具備幼兒疾病照顧能力	57 35.8%	96 60.4%	4 2.5%	4 2.5%	1 0.6%	160	4.30	.614	.606	7.131
E8	工作人員熟悉幼兒傳染性疾病控制的原則	61 38.4%	96 60.4%	2 1.3%	0	0	160	4.37	.510	.708	11.369
E9	每年能參與 5 人次以上的衛生保健在職進修	36 22.6%	103 64.8%	15 9.4%	4 2.5%	1 0.6%	160	4.06	.691	.578	7.181
E10	備有意外事件處理流程及紀錄表，工作人員具意外處理能力	69 43.4%	84 52.8%	6 3.8%	0	0	160	4.40	.563	.746	16.449
E11	備有意外事件的相關緊急電話	86 54.1%	72 45.3%	1 0.6%	0	0	159	4.53	.513	.717	13.247
E12	幼童健康處理記錄正確	70 44%	84 52.8%	5 3.1%	0	0	159	4.41	.554	.757	13.695
E13	工作人員有急救證書	47 29.6%	97 61%	12 7.5%	3 1.2%	0	159	4.18	.645	.620	8.590
E14	清潔劑，殺蟲劑的儲存標示清楚，且存放適當	78 49.1%	81 50.9%	0	0	0	159	4.49	.501	.692	10.422
E15	辦理幼童緊急逃生訓練	62 39%	94 59.1%	3 1.9%	0	0	159	4.37	.522	.732	11.707

四、建築物環境及設施設備

有關托兒所建築物及設施設備，問卷設計 41 題的服務品質評鑑指標，平均數在 4.69 至 4.14 之間($SD=.728$.463)，偏態在.023 至-1.362 之間，峰度在.152 至 3.755 間。其中托兒所認為最重要的前五項分別為「飲用水無燙傷之虞」($M=4.69,SD=.463$)、「幼兒有跌落之虞的走廊、窗戶加設欄杆」($M=4.60,SD=.517$)、「遊戲場地平坦不濕滑」($M=4.60,SD=.516$)、「有避免幼兒進入廚房的措施」($M=4.58,SD=.544$)及「遊具牢固、支架穩定、無生鏽並與其他設施、環境間保有安全距離」($M=4.56,SD=.498$)。

另一方面，托兒所所長認為評鑑指標中最不必要的五項分別是：「所內有教保相關書籍 100 冊以上」($M=4.14,SD=.728$)、「浴廁設有淨手、乾手設備」($M=4.16,SD=.645$)、「有完善的無障礙環境」($M=4.20,SD=.634$)、「浴室有淋浴設備」($M=4.21,SD=.669$)及「設有幼童專用展示欄，且佈置高度適合兒童觀賞」($M=4.28,SD=.594$)。

在所列各項目中，受試者認知差異最大的是第 5 題「所內有教保相關書籍 100 冊以上」、第 23 題「浴室有淋浴設備」及第 25 題「樓梯前設有安全柵欄門或安全無虞」。檢視建築建築物環境及設施設備的態度發現，托兒所對於幼童安全有一致性看法，顯示托兒所對於幼童安全的重視度極高，但檢視題項發現如進一步要求對於維護幼童安全再多做些工作，就會有不同的態度出現。

以皮爾森積差相關進行相關分析，建築物環境及設施設備各題項與總量表的相關在.595 .860 間(p 值均 $<.001$)，顯示該題項可有效區

分受試者反應程度。進一步以極端組比較法進行項目鑑別檢定，由總分最高及最低的 25% 為極端組，進行平均數差異檢定，t 值在 7.244 19.988 之間 (p 值均 < .001)，顯示題項可有效鑑別不同受試者的反應程度 (詳參表 4-2-4)。

表 4-2-4：托兒所所長對建築物環境及設施設備品質評鑑指標的看法

題項	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
1	環境維護良好並能加以美化	57 35.8%	98 61.6%	4 2.5%	0	0	159	4.33	.524	.700	13.603
2	至少一學期定期檢修設備器材，並有相關紀錄	61 38.4%	92 57.9%	5 3.1%	1 0.6%	0	159	4.34	.572	.713	10.961
3	通過全部消防、衛生、建管等公共安全檢查	83 52.2%	74 46.5%	2 1.3%	0	0	159	4.51	.526	.737	11.808
4	建立防火管理人制度並使用防焰建材	73 45.9%	80 50.3%	4 2.5%	2 1.3%	0	159	4.41	.608	.698	8.123
5	所內有教保相關書籍 100 冊以上	50 31.4%	86 54.1%	20 12.6%	2 1.3%	1 0.6%	159	4.14	.728	.595	7.244
6	活動室內外保持清潔有序	71 44.6%	87 54.7%	1 0.6%	0	0	159	4.44	.511	.846	16.225
7	教保環境光線充足	79 49.7%	79 49.7%	1 0.6%	0	0	159	4.49	.514	.845	16.348
8	教保環境空氣流通、溫濕度適宜	74 46.5%	84 52.8%	1 0.6%	0	0	159	4.46	.512	.835	14.493
9	教保環境無干擾噪音	66 41.5%	91 57.2%	2 1.3%	0	0	159	4.40	.517	.860	19.394
10	教保環境空間舒適，不會過份擁擠	70 44%	87 54.7%	2 1.3%	0	0	159	4.43	.521	.841	15.015
11	教保情境佈置溫暖、舒適	66 41.5%	90 56.6%	3 1.9%	0	0	159	4.40	.528	.822	19.988
12	教具櫃、幼兒桌椅數量、形式符合幼兒活動所需	67 42.1%	91 57.2%	1 0.6%	0	0	159	4.42	.507	.829	14.646
13	桌椅、壁角、牆面、櫃架各項設備有安全防護措施	63 39.6%	89 56%	5 3.1%	2 1.3%		159	4.34	.604	.805	13.587
14	電器及插座使用正確並注意安全，如插座加蓋	70 44%	83 52.2%	5 3.1%	1 0.6%	0	159	4.40	.585	.790	12.701
15	各種櫃架穩固、櫃面上不堆高	74 46.5%	84 52.8%	1 0.6%	0	0	159	4.46	.512	.830	16.316
16	室內外無影響幼兒活動之障礙物	66 41.5%	89 56%	4 2.5%	0	0	159	4.39	.539	.834	16.493
17	幼童有個人專屬置物櫃	59 37.1%	87 54.7%	12 7.5%	1 0.6%	0	159	4.28	.628	.762	11.890
18	設有幼童專用展示欄，且佈置高度適合兒童觀賞	54 34%	97 61%	6 3.8%	2 1.3%	0	159	4.28	.594	.746	13.164
19	有完善的無障礙環境	49 30.8%	95 59.7%	13 8.2%	2 1.3%	0	159	4.20	.634	.751	10.340
20	幼童便器及水龍頭數量足夠(1:10 以上)	54 34%	100 62.9%	6 3.1%	0	0	159	4.31	.527	.840	13.279

題號	題目	絕對必要	必要	可有可無	不必要	絕對不必要	合計	平均數	SD	r	CR
21	浴廁清潔無異味、不濕滑	66 41.5%	92 57.9%	1 0.6%	0	0	159	4.41	.506	.839	14.524
22	浴廁設有淨手、乾手設備	48 30.2%	89 56.0%	22 13.8%	0	0	159	4.16	.645	.677	7.445
23	浴室有淋浴設備	55 34.6%	84 52.8%	19 11.9%	1 0.6%	0	159	4.21	.669	.702	10.151
24	樓梯欄杆寬度適當或有加設防護網	70 44%	82 51.6%	7 4.4%	0	0	159	4.40	.547	.795	12.327
25	樓梯前設有安全柵欄門或安全無虞	68 42.8%	82 51.6%	7 4.4%	1 0.6%	1 0.6%	159	4.35	.657	.728	8.300
26	樓梯有扶手，階高 20 公分以下，階深 24 公分以上	67 42.1%	86 54.1%	6 3.8%	0	0	159	4.38	.560	.766	11.701
27	幼兒有跌落之虞的走廊、窗戶加設欄杆	97 61.0%	60 37.7%	2 1.3%	0	0	159	4.60	.517	.680	10.465
28	遊戲場地平坦不濕滑	98 61.6%	59 37.1%	2 1.3%	0	0	159	4.60	.516	.759	12.365
29	飲用水無燙傷之虞	110 69.2%	49 30.8%	0	0	0	159	4.69	.463	.686	10.552
30	有避免幼兒進入廚房的措施	96 60.4%	59 37.1%	4 2.5%	0	0	159	4.58	.544	.715	12.291
31	寢室通風良好，每人一套寢具，且定時清洗無異味	89 56%	67 42.1%	3 1.9%	0	0	159	4.54	.537	.755	12.458
32	門鎖有安全裝置或措施	81 50.9%	75 47.2%	3 1.9%	0	0	159	4.49	.538	.790	17.095
33	遊戲場地的地面平坦 無雜物且有防護地墊	83 52.2%	73 45.9%	3 1.9%	0	0	159	4.50	.538	.755	11.331
34	遊具牢固、支架穩定、無生鏽並與其他設施、環境間保有安全距離	89 56%	70 44%	0	0	0	159	4.56	.498	.805	16.795
35	遊具定期管理維護	82 51.6%	77 48.4%	0	0	0	159	4.52	.501	.800	14.388
36	教具每月清洗三次以上	60 37.7%	91 57.2%	4 2.5%	4 2.5%	0	159	4.30	.644	.747	12.953
37	幼童活動室、浴廁在保育人員視線範圍內	82 51.6%	73 45.9%	3 1.9%	1 0.6%	0	159	4.48	.572	.790	14.415
38	儲水塔清潔，且有每半年定期清潔一次紀錄	76 47.8%	79 49.7%	4 2.5%	0	0	159	4.45	.548	.785	14.261
39	園所內外排水溝全面加蓋或採暗溝排水	79 49.7%	76 47.8%	4 2.5%	0	0	159	4.47	.549	.761	12.629
40	廚房清潔、不潮濕、通風良好，且照明在 200 燭光以上	75 47.2%	81 50.9%	3 1.9%	0	0	159	4.45	.536	.777	17.417
41	桶狀瓦斯及瓦斯熱水器均裝在屋外	89 56%	64 40.3%	3 1.9%	3 1.9%	0	159	4.50	.635	.719	10.514

五、建構托兒所評鑑指標的向度

為利本研究分析討論，有必要將前述行政組織及經營管理、教保活動、衛生行政、建築物環境及設施設備四大部分的 238 項指標進行歸納整理，除了簡化其共變結構，使相似概念的變項透過數學關係的轉換簡化成特定的同質性類別外，也藉由因素分析的過程建構本問卷的效度。

首先依據問卷設計分類：行政組織及經營管理、教保活動、衛生行政、建築物環境及設施設備四部分，進行 Bartlett 球形檢定(Bartlett's test of sphericity)及取樣適切性量數(KMO; Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy)檢定，以瞭解本問卷是否適合進行因素分析，結果如表 4-2-5。統計量顯示本研究問卷適合進行因素分析。

表 4-2-5：KMO 及 Bartlett 檢定

分量表	題數	KMO	Bartlett 檢定	
			近似卡方分配	自由度
行政組織及經營管理	40	.895	3952.408***	780
教保活動	80	.906	15389.793***	6130
衛生行政	77	.914	13501.470***	2211
建築物環境及設施設備	41	.941	7494.744***	820

p<.001

進一步，採用主成分分析法(Principal components)由正交成分中抽取最大變異的因素，主要目的在於資料的精簡及線性轉換，以最精簡的主成份數，得到最大的變異量(陳昌正、程炳林、陳新豐、劉子鍵，2004)。其中先選擇特徵值(Eigenvalue)大於 1 之共同因素後，進行陡坡考驗，並將陡坡曲線走勢趨於平坦後所抽取之因素捨棄，擇定因素數目後再次進行因素分析；以「行政組織及經營管理」為例，觀察

陡坡圖發現該量表可由兩個因素加以說明，故設定抽取因素數量後，檢視第一個因素之最小因素負荷量，並將之設定為最小因素負荷量之標準以捨棄解釋力不足及橫跨兩個因素的題項後，重新確定因素結構後。

根據前述步驟擇定因素數量及因素結構後，以內部一致性（Cronbach 係數）進行考驗，並對所抽取之因素重新命名，以做為本研究自變項之用。經前述因素分析方式，最後擇定之因素結構如表 4-2-6，各因素間之相關在.466-.890 之間，各量表因素負荷量及內部一致性考驗詳見附錄二 五。

表 4-2-6：對服務品質指標的態度概況

項目	平均數	標準差	最小值	最大值	N
行政組織及經營管理					
行政作業流程控管	84.14	7.11	69	95	160
職工福利與社會服務	53.08	6.35	33	65	159
教保活動					
課程活動設計	117.88	11.31	100	135	160
活動引導	86.03	7.66	74	95	159
觀察記錄與親職教育	97.23	10.06	69	115	160
教保品質	41.72	3.54	34	45	160
衛生行政					
健康教學	71.14	6.98	58	80	160
衛生作業流程控管	107.65	10.10	91	120	159
預防保健及疾病保育	72.97	8.06	35	85	159
食物配置管理	36.14	4.01	11	40	160
建築物環境及設施設備					
環境安全維護	63.45	6.16	52	70	159
教保環境規劃	70.58	7.16	53	80	159
設備設施規劃	51.32	5.89	32	60	158

有效 N=156（完全排除）

第三節 托兒所服務績效及受試者評鑑指標態度分析

本節將分析由台中縣政府提供八十九年至九十一年托兒所評鑑資料，以作為本研究代表托兒所服務品質績效之指標。雖然該縣之評鑑指標在行政、教保、衛生三大取向下各有五至九項的次項目，但在整理資料時發現，部分評鑑委員僅給予總分並無細項分數，因此僅將各接受評鑑托兒所行政管理、教保活動及衛生保健之平均數、標準差及最大、小值及相關矩陣表列如表 4-3-1、4-3-2。檢視托兒所在服務品質的績效表現發現，績效優良與較差的托兒所差異極大，行政管理方面得分最高與最低之間相差 12 個標準差，教保活動相差 5 個標準差，而衛生保健相差達 13 個標準差。行政管理、教保活動及衛生保健三變項間的相關在.147-.324($p<.05$)之間。此結果與陳若琳 (2003) 針對板橋地區托兒所評鑑結果所做的分析相符合，顯示行政管理服務績效較好的托兒所在教保活動、衛生保健二方面也易被評定有較好的品質績效。

表 4-3-1：托兒所服務品質績效概況

項目	平均數	標準差	最小值	最大值	N
行政管理	23.42	4.99	5.8	64.25	165
教保活動	137.31	30.87	45	195	158
衛生保健	23.50	3.97	18.2	68.10	168

有效 N=156 (完全排除)

表 4-3-2：托兒所服務品質績效相關矩陣

項目	行政管理	教保活動	衛生保健
行政管理	1.000		
教保活動	.324***	1.000	
衛生保健	.147*	.163*	1.000

* $p<.05$ *** $p<.001$

一、不同組織背景變項之托兒所在服務品質績效的差異

首先進行單因子變異數分析，以瞭解托兒所不同的評鑑年度、設立歷史、所在區域、核定數、收托數在服務品質績效的表現上是否有差異。結果發現前述項目在托兒所行政管理及衛生保健上之表現並無顯著差異。

不同托兒所所在區域($F=3.503, p<.05$)、核定數($F=4.086, p<.005$)及收托數($F=5.067, p<.001$)在教保品質的服務績效上表現出顯著差異。其中位於屯區($M=145.35, SD=23.24$)之托兒所在教保活動的績效顯著優於海線地區($M=129.57, SD=38.94$)之托兒所；在核定數方面發現，核定收托數在200人以上($M=155.62, SD=28.85$)之托兒所教保活動的績效顯著優於核定收托規模在50人以下($M=123.24, SD=30.47$)之托兒所；而實際收托規模在51-100名間之托兒所教保活動的績效顯著優於核定收托規模在50人以下($M=124.15, SD=32.03$)者(詳參表4-3-3~表4-3-7)。

表 4-3-3：接受評鑑年度不同之托兒所在服務品質績效的差異

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
行政管理				
組間	57.735	2	28.867	1.157
組內	4042.102	162	24.951	
全體	4099.837	164		
教保活動				
組間	3604.896	2	1802.448	1.913
組內	144007.281	155	941.982	
全體	149612.177	157		
衛生保健				
組間	57.735	2	28.867	1.157
組內	4042.102	162	24.951	
全體	2636.558	167		

表 4-3-4：不同設立歷史之托兒所在服務品質績效的差異

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
行政管理				
組間	27.259	3	9.086	1.320
組內	4072.578	161	25.296	
全體	4099.837	164		
教保活動				
組間	3750.123	3	1250.041	1.32
組內	145862.054	154	947.156	
全體	149612.177	157		
衛生保健				
組間	40.612	3	13.537	.855
組內	2595.946	164	15.829	
全體	2636.558	167		

表 4-3-5：不同區域之托兒所在服務品質績效的差異

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	Scheffe 法事後比較
行政管理					
組間	49.281	2	24.640	.985	
組內	4050.556	162	25.003		
全體	4099.837	164			
教保活動					
組間	6470.537	2	3535.269	3.503*	屯區>海線
組內	143141.640	155	923.494		
全體	149612.177	157			
衛生保健					
組間	23.447	2	11.723	.740	
組內	2613.111	165	15.837		
全體	2636.558	167			

*p<.05

表 4-3-6：不同核定收托數之托兒所在服務品質績效的差異

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	Scheffe 法事後比較
行政管理					
組間	192.782	4	48.195	1.974	
組內	3907.055	160	24.419		
全體	4099.837	164			
教保活動					
組間	14439.118	4	3609.780	4.086**	50 人以下

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	Scheffe 法事後比較
組內	135173.059	153	883.484		<200 人以上
全體	149612.177	157			
衛生保健					
組間	109.325	4	27.331	1.763	
組內	2527.233	163	15.504		
全體	2636.558	167			

** p<.005

表 4-3-7：不同實際收托數之托兒所在服務品質績效的差異

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	Scheffe 法事後比較
行政管理					
組間	86.736	4	21.684	.865	
組內	4013.101	160	25.082		
全體	4099.837	164			
教保活動					
組間	17502.254	4	4375.563	5.067***	50 人以下
組內	132109.924	153	863.464		<51-100 人
全體	149612.177	157			
衛生保健					
組間	105.974	4	26.494	1.707	
組內	2530.584	163	15.525		
全體	2636.558	167			

*** p<.001

以獨立樣本 t 檢定，檢驗不同之主管學歷、經歷在服務品質績效的表現上是否有差異。結果發現，主管人員是否為相關科系畢業、主管經歷及托兒所服務經歷在行政管理及衛生保健的服務品質績效上並無顯著不同。惟任職主管經歷十年以上者(M=153.74, SD=23.86)該所的教保活動服務績效顯著優於主管經歷在十年以下者(M=133.62, SD=34.25)。托兒所服務經歷十年以上者(M=144.41, SD=27.47)該所的教保活動服務績效顯著優於托兒所服務經歷在十年以下者(M=129.42, SD=37.88)(詳參表 4-3-8~表 4-3-10)。

主管之學經歷雖未達顯著差異，但仔細探究其績效發現，主管為非相關

科系畢業者，在行政管理、教保活動及衛生保健績效的平均分數均高於相關科系畢業者。而工作經驗同樣有顛覆一般印象之結果，工作經歷較資淺者（10 年以下）在行政管理、衛生保健的表現反而優於工作經驗資深者（10 年以上），其中教保活動較屬實務操作技巧的呈現，在課程規劃、班級經營上側重保育人員的經驗法則，與行政管理、衛生保健著重作業流程、文書管理、行政業務不同，後者需要對於指標充分的瞭解並轉化成工作方式與態度，及簡單的資料處理能力，而這些可能不是年資較深、經驗豐富的所長人員只憑經驗就可以完成的。

表 4-3-8：主管學歷是否為相關科系者在服務品質績效的差異

組別	人數	平均數	標準差	自由度	t 值
行政管理					
相關科系	85	23.11	4.47	106	-1.28
非相關科系	23	24.35	2.30		
教保活動					
相關科系	81	137.40	33.24	103	-1.12
非相關科系	24	145.67	26.45		
衛生保健					
相關科系	86	23.41	2.14	109	-1.99
非相關科系	14	25.50	8.99		

表 4-3-9：任職主管資歷不同之托兒所在服務品質績效的差異

組別	人數	平均數	標準差	自由度	t 值
行政管理					
10 年以下	47	24.43	6.94	66	.864
10 年以上	21	22.91	6.22		
教保活動					
10 年以下	47	133.62	34.25	64	-2.72*
10 年以上	19	153.7368	23.86		
衛生保健					
10 年以下	49	24.39	6.87	69	.617
10 年以上	22	23.47	1.88		

* p<.05

表 4-3-10：任職托兒所資歷不同之托兒所在服務品質績效的差異

組別	人數	平均數	標準差	自由度	t 值
行政管理					
10 年以下	38	23.64	4.04	99	-.12
10 年以上	63	23.79	4.13		
教保活動					
10 年以下	38	129.42	37.88	97	-2.12*
10 年以上	61	144.41	27.47		
衛生保健					
10 年以下	40	24.71	7.53	101	1.17
10 年以上	63	23.29	1.65		

* p<.05

二、不同組織背景變項之托兒所所長對服務品質指標態度的差異

繼續以單因子變異數分析，以瞭解不同的評鑑年度、設立歷史、所在區域、核定數、收托數對於托兒所評鑑指標態度是否有差異。結果發現前述項目在托兒所行政作業流程控管、職工福利與社會服務、課程活動設計、活動引導、觀察記錄與親職教育、教保品質、健康教學、衛生作業流程控管、預防保健及疾病保育、食物配置管理、環境安全維護、教保環境規劃、設備設施規劃皆無顯著差異（詳見附錄六 附錄十）。

以獨立樣本 t 檢定，檢驗不同之主管學歷、經歷對服務品質指標態度是否有差異。結果發現，受試之主管人員是否為相關科系畢業、任職主管經驗在十年以上或以下，在「行政組織及經營管理」、「教保活動」、「衛生行政」及「建築物環境及設施設備」的 13 項指標均未表現有顯著差異情形（詳見附錄十一 附錄十二）。

僅有受試主管任職托兒所年資在「健康教學」及「教保環境規劃」二項有顯著差異；其中在「健康教學」上，有托兒所經驗在十年以上

($M=72.57, SD=7.01$) 之受試者認為其重要性顯著高於經驗在十年以下 ($M=69.85, SD=6.50$) 之受試主管；「教保環境規劃」上有托兒所經驗在十年以上 ($M=71.89, SD=7.35$) 之受試者認為其重要性顯著高於經驗在十年以下 ($M=69.39, SD=6.90$) 之受試主管（詳見表 4-3-11）。

本研究組織特性在指標態度上未呈現差異，應屬預測範圍內，因態度的形成仍受受試者過去經驗、對現在所處環境自省的影響；所謂態度 (Attitude) 指的是對人、事、物及周圍世界，憑其認知及好惡所表現的一種相當持久一致性的行為傾向 (張春興，1992)。因此，受試者因其托兒所工作資歷不同對於「健康教學」、「教保環境規劃」二項有不同的認知，將可做為未來托兒所側重資深主管、工作人員去努力的方向。

表 4-3-11：主管任職托兒所資歷不同對服務品質指標態度的差異

組別	人數	平均數	標準差	自由度	t 值
行政作業流程控管					
10 年以下	62	83.44	7.27	137	-1.062
10 年以上	77	84.71	6.88		
職工福利與社會服務					
10 年以下	61	52.03	6.05	136	-1.752
10 年以上	77	53.91	6.40		
課程活動設計					
10 年以下	62	116.58	10.86	137	-1.067
10 年以上	77	118.61	11.38		
活動引導					
10 年以下	62	84.60	7.70	137	-1.959
10 年以上	77	87.13	7.48		
觀察記錄與親職教育					
10 年以下	62	95.37	9.94	137	-1.753
10 年以上	77	98.35	9.98		
教保品質					
10 年以下	62	41.27	3.61	137	-1.854
10 年以上	77	42.36	3.30		
健康教學					
10 年以下	62	69.85	6.50	137	-2.346*
10 年以上	77	72.57	7.01		
衛生作業流程控管					
10 年以下	62	106.24	9.63	136	-1.596
10 年以上	76	108.99	10.38		
預防保健及疾病保育					
10 年以下	62	71.79	7.26	136	-1.548
10 年以上	76	73.96	8.87		
食物配置管理					
10 年以下	62	35.58	3.43	137	-1.387
10 年以上	77	36.55	4.53		
環境安全維護					
10 年以下	62	62.61	5.94	137	-1.575
10 年以上	77	64.23	6.10		
教保環境規劃					
10 年以下	62	69.39	6.90	136	-2.049*
10 年以上	76	71.89	7.35		
設備設施規劃					
10 年以下	62	50.31	6.07	136	-1.872
10 年以上	76	52.22	5.91		

* p<.05

第四節 托兒所服務績效與受試者對評鑑指標態度的關係

本節首先以皮爾森積差相關進行托兒所組織背景變項與托兒所服務品質績效及評鑑指標態度的相關分析，其次就服務品質績效及評鑑指標態度的關係加以分析說明，最後以單因子變異數分析瞭解服務品質績效不同之托兒所對於評鑑指標態度差異情形。

一、組織背景變項與托兒所服務品質績效的關係

首先以主管機關對托兒所收托人數的核定量換算目前托兒所收托兒童的平均活動空間；並以保育人員數及目前收托數換算出該托兒所的師生比後，分別就活動空間、立案歷史、師生比、核定數、收托數、保育員數、職工數、所長托兒所年資及所長主管年資與服務品質績效「行政管理」、「教保活動」、「衛生保健」進行分析。

結果發現，托兒所核定數分別與行政管理($r=.217, p<.01$)、教保活動($r=.301, p<.001$)的服務品質績效呈現顯著相關；托兒所收托數與教保活動($r=.217, p<.01$)、衛生保健($r=.174, p<.01$)的服務品質績效呈現顯著相關；而托兒所雇用保育人員的數量與行政管理($r=.183, p<.01$)、教保活動($r=.297, p<.001$)、衛生保健($r=.192, p<.01$)的服務品質績效皆呈現顯著相關(詳參表 4-4-1) 此結果回應了前節變異數分析發現不同收托規模托兒所在教保活動呈現差異的現象，並且，收托規模越大之托兒所在服務品質績效的表現上相對越佳。

二、組織背景變項與主管人員對服務品質指標態度的關係

繼續以托兒所的各基本變項與主管人員對服務品質指標態度進行相關考

驗。在收托數方面發現與行政作業流程控管($r=.164, p<.05$)、課程活動設計($r=.178, p<.05$)、觀察記錄與親職教育($r=.161, p<.05$)、預防保健與疾病管理($r=.170, p<.05$)呈現顯著相關。雇用保育人員數與觀察記錄與親職教育($r=.156, p<.05$)呈現顯著相關。而主管任職托兒所的年資在所有服務品質指標的態度：行政作業流程控管($r=.187, p<.05$)、職工福利與社會服務($r=.200, p<.05$)、課程活動設計($r=.176, p<.05$)、活動引導($r=.263, p<.01$)、觀察記錄與親職教育($r=.209, p<.05$)、教保品質($r=.233, p<.05$)、健康教學($r=.261, p<.01$)、衛生作業流程控管($r=.229, p<.05$)、預防保健及疾病保育($r=.230, p<.05$)、食物配置管理($r=.202, p<.05$)、環境安全維護($r=.205, p<.05$)、教保環境規劃($r=.272, p<.01$)、設備設施規劃($r=.253, p<.05$)皆呈現顯著相關(詳參表 4-4-1)。

所長任職托兒所年資與對各項服務指標態度間的顯著正相關顯示，托兒所資歷越久者認為採行各項指標必要性的態度越高、越正向，此一結果可能將影響托兒所對於接受評鑑作業甚至積極參與服務品質提升工作；然而，所長任職托兒所年資在前段分析中與服務品質績效之相關分析未達顯著，且變異數分析僅在「教保活動」績效上呈現差異，是所長權能展現不足或其他因素影響原因將有待進一步釐清。

表 4-4-1：組織背景變項與托兒所服務品質績效及服務品質指標態度相關矩陣

變項名稱		活動空間	立案歷史	師生比	核定數	收托數	保育員數	職工數	所長托兒所年資	所長主管年資	
服務品質績效	行政管理	.048	.006	.014	.217**	.152	.183**	.100	-.012	-.088	
	教保活動	-.050	.106	-.001	.301***	.217**	.297***	.213	.153	.047	
	衛生保健	-.035	-.017	-.002	.120	.174**	.192**	.084	-.085	-.044	
服務品質指標的態度	行政組織及經營管理	行政作業流程控管	-.001	.025	.108	.129	.164*	.149	.206*	.187*	.037
		職工福利與社會服務	.001	.014	.018	.080	.095	.112	.110	.200*	.034
服務品質指標的態度	教保品質	課程活動設計	.065	.034	.072	.133	.178*	.155	.178*	.176*	.006
		活動引導	.075	.102	.036	.095	.141	.155	.128	.263**	.072
		觀察記錄與親職教育	.057	.043	.067	.144	.161*	.156*	.214**	.209*	.021
		教保品質	.105	.036	.010	.132	.083	.109	.071	.233*	.070
	衛生行政	健康教學	.090	.109	.046	.104	.124	.116	.158*	.261**	.096
		衛生作業流程控管	.045	.062	.050	.060	.139	.125	.143	.229*	.083
		預防保健及疾病保育	.061	.115	.108	.139	.170*	.133	.176*	.230*	.042
		食物配置管理	.071	.084	.067	.074	.102	.075	.132	.202*	.166
	建築物環境及設施設備	環境安全維護	.072	.090	.058	.066	.070	.066	.127	.205*	.045
		教保環境規劃	.081	.083	-.003	.094	.135	.147	.107	.272**	.079
設備設施規劃		.100	.060	.021	.128	.114	.111	.144	.253*	.047	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

三、托兒所服務品質績效及服務品質指標態度間的關係

觀察托兒所服務品質績效及服務品質指標態度間的關係發現，行政管理與托兒所行政作業流程控管($r=.199, p<.05$)、活動引導($r=.209, p<.05$)、健康教學($r=.159, p<.05$)、衛生作業流程控管($r=.218, p<.05$)、預防保健及疾病保育($r=.213, p<.05$)、食物配置管理($r=.235, p<.05$)、環境安全維護($r=.196, p<.05$)呈現顯著相關；顯示在前述各項中之態度越必要積極者在行政管理績效的表現也越好。教保活動績效則只與教保品質($r=.247, p<.01$)態度呈現顯著相關；而衛生保健績效與各指標間之相關皆未達顯著(詳參表 4-4-2)。

表 4-4-2：托兒所服務品質績效及服務品質指標態度相關矩陣

變項名稱	行政管理	教保活動	衛生保健
行政作業流程控管	.199*	.083	-.086
職工福利與社會服務	.132	.131	-.205
課程活動設計	.138	.135	-.106
活動引導	.209*	.149	-.070
觀察記錄與親職教育	.111	.156	-.091
教保品質	.137	.247**	-.121
健康教學	.159*	.178	-.085
衛生作業流程控管	.218*	.043	-.073
預防保健及疾病保育	.213*	.140	-.112
食物配置管理	.235*	.097	-.002
環境安全維護	.196*	.068	-.128
教保環境規劃	.155	.071	-.088
設備設施規劃	.164	.130	-.140

* $p<.05$ ** $p<.01$

四、不同托兒所服務品質績效與服務品質指標態度間的差異

針對托兒所服務品質績效分為優、可、差三組，並分別與服務品質指標態度進行單因子變異數分析，以瞭解托兒所不同的服務績效在主管人員對於服務品質指標的態度是否有差異。

行政管理績效不同托兒所在行政作業流程控管($F=4.267, p<.05$)、衛生作業流程控管($F=1.060, p<.05$)及預防保健及疾病保育($F=4.750, p<.05$)上亦表現出顯著差異。以 Scheffe 法進行事後比較發現，其中差異呈現在優與差的分組間，行政管理績效優的托兒所在認為行政作業流程控管 ($M=86.42, SD=6.65 > M=81.17, SD=7.33$)、衛生作業流程控管 ($M=110.29, SD=10.13 > M=102.96, SD=9.31$)、預防保健及疾病保育 ($M=76.18, SD=6.95 > M=70.38, SD=6.02$)三者的必要性高於上績效差的托兒所 (詳如表 4-4-3)。

教保活動績效不同托兒所在教保品質($F=3.794, p<.05$)也表現出顯著差異；以 Scheffe 法進行事後比較發現教保活動績效優的托兒所在認為教保品質($M=36.69, SD=3.58 > M=35.26, SD=5.94$)的必要性高於上績效差的托兒所 (詳如表 4-4-4) 最後，衛生保健績效不同的托兒所在對於服務品質指標的態度上並未發現有顯著差異 (詳如表 4-4-5)。

表 4-4-3：「行政管理」績效不同托兒所對服務品質指標態度的差異

變異來源	離均差 平方和	自由度	均方	F 值	Scheffe 法 事後比較
行政作業流程控管					
組間	407.330	2	203.665	4.267*	優>差
組內	5631.546	118	47.725		
全體	6038.876	120			
職工福利與社會服務					
組間	208.488	2	104.244	2.611	
組內	4670.979	117	39.923		
全體	4879.467	119			
課程活動設計					
組間	692.778	2	346.389	2.686	
組內	15219.304	118	128.977		
全體	15912.083	120			
活動引導					
組間	267.117	2	133.559	2.365	
組內	6607.250	117	56.472		
全體	6874.367	119			
觀察記錄與親職教育					
組間	493.671	2	246.836	2.477	
組內	11759.650	118	99.658		
全體	12253.322	120			
教保品質					
組間	68.825	2	34.412	2.831	
組內	1434.530	118	12.157		
全體	1503.355	120			
健康教學					
組間	231.859	2	115.930	2.350	
組內	5822.372	118	49.342		
全體	6054.231	120			
衛生作業流程控管					
組間	820.155	2	410.077	4.060*	優>差
組內	11917.316	118	100.994		
全體	12737.471	120			
預防保健及疾病保育					
組間	505.407	2	252.704	4.750*	優>差
組內	6277.369	118	53.198		
全體	6782.777	120			
食物配置管理					
組間	88.032	2	44.016	2.549	
組內	2037.505	118	17.267		
全體	2125.537	120			
環境安全維護					
組間	195.457	2	97.729	2.582	
組內	4428.534	117	37.851		
全體	4623.992	119			
教保環境規劃					
組間	247.415	2	123.707	2.363	
組內	6176.304	118	52.342		
全體	6423.719	120			
設備設施規劃					
組間	160.023	2	80.012	2.408	
組內	3887.943	117	33.230		
全體	4047.967	119			

*p<.05

表 4-4-4：「教保活動」績效不同之托兒所對服務品質指標態度的差異

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	Scheffe 法事後比較
行政作業流程控管					
組間	81.028	2	40.514	.802	
組內	5957.848	118	50.490		
全體	6038.876	120			
職工福利與社會服務					
組間	79.622	2	36.811	.896	
組內	4805.845	117	41.076		
全體	4879.467	119			
課程活動設計					
組間	237.219	2	118.609	.893	
組內	15674.864	118	132.838		
全體	15912.083	120			
活動引導					
組間	67.607	2	33.803	.581	
組內	6806.760	117	58.177		
全體	6874.367	119			
觀察記錄與親職教育					
組間	197.162	2	98.581	.965	
組內	12056.160	118	102.171		
全體	12253.322	120			
教保品質					
組間	90.841	2	45.420	3.794	優>差
組內	1412.515	118	11.970		
全體	1503.355	120			
健康教學					
組間	96.759	2	48.380	.958	
組內	5957.472	118	50.487		
全體	6054.231	120			
衛生作業流程控管					
組間	20.792	2	10.396	.096	
組內	12716.679	118	107.768		
全體	12737.471	120			
預防保健及疾病保育					
組間	53.878	2	26.939	.472	
組內	6728.899	118	57.025		
全體	6782.777	120			
食物配置管理					
組間	36.097	2	18.049	1.019	
組內	2089.440	118	17.707		
全體	2125.537	120			
環境安全維護					
組間	11.734	2	5.867	.149	
組內	4312.258	117	39.421		
全體	4623.992	119			
教保環境規劃					
組間	5.300	2	2.650	.049	
組內	6418.419	118	54.393		
全體	6423.719	120			
設備設施規劃					
組間	62.784	2	31.392	.922	
組內	3985.182	117	34.061		
全體	4047.967	119			

*p<.05

表 4-4-5：「衛生保健」績效不同之托兒所對服務品質指標態度的差異

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
行政作業流程控管				
組間	121.240	2	60.620	1.209
組內	5917.636	118	50.149	
全體	6038.876	120		
職工福利與社會服務				
組間	43.101	2	21.550	.521
組內	4836.366	117	41.336	
全體	4879.467	119		
課程活動設計				
組間	314.251	2	157.125	1.189
組內	15597.832	118	132.185	
全體	15912.083	120		
活動引導				
組間	162.787	2	81.394	1.419
組內	6711.579	117	57.364	
全體	6874.367	119		
觀察記錄與親職教育				
組間	127.988	2	63.994	.623
組內	12125.334	118	102.757	
全體	12253.322	120		
教保品質				
組間	21.664	2	10.832	.863
組內	1481.691	118	12.557	
全體	1503.355	120		
健康教學				
組間	54.965	2	27.482	.541
組內	5999.267	118	50.841	
全體	6054.231	120		
衛生作業流程控管				
組間	255.200	2	127.600	1.206
組內	12482.271	118	105.782	
全體	12737.471	120		
預防保健及疾病保育				
組間	186.057	2	93.028	1.664
組內	6596.720	118	55.904	
全體	6782.777	120		
食物配置管理				
組間	73.367	2	36.683	2.109
組內	2052.170	118	17.391	
全體	2125.537	120		
環境安全維護				
組間	156.562	2	78.281	2.050
組內	4467.430	117	38.183	
全體	4623.992	119		
教保環境規劃				
組間	103.974	2	51.987	.971
組內	6319.745	118	53.557	
全體	6423.719	120		
設備設施規劃				
組間	38.557	2	19.278	.563
組內	4009.410	117	34.268	
全體	4047.967	119		

第五節 受試者服務品質指標態度與服務品質績效的迴歸分析

本節以複迴歸分析 (multiple regression analysis) , 進一步瞭解服務品質績效與服務品質指標態度間的關係。以下分別以服務品質績效-行政管理、教保活動、衛生保健作為效標變項, 托兒所組織特性、服務品質指標態度作為預測變項進行分析。

一、組織特性對服務品質績效的迴歸分析

首先就托兒所組織特性：核定數、收托數、保育員數、職工數、所長托兒所年資、所長主管年資以逐步迴歸分析法進行迴歸分析。結果發現在行政管理 ($F=.689, p=.659$)、教保活動 ($F=2.295, p=.042$)、衛生保健 ($F=1.106, p=.366$) 的迴歸分析皆未有預測變項達顯著, 相關統計如表 4-5-1。

表 4-5-1：組織特性對服務品質績效的逐步迴歸分析摘要

效標變項	R	R ²	AdjR ²	F	選入變項
行政管理	.213	.045	-.020	.689	--
教保活動	.375	.141	.079	2.295*	--
衛生保健	.265	.070	.007	1.106	--

* $p<.05$

預測變項：核定數、收托數、保育員數、職工數、所長托兒所年資、所長主管年資

二、服務品質指標態度對服務品質績效的迴歸分析

在確認組織特性的影響力後, 繼續以行政作業流程控管、職工福利與社會服務、課程活動設計、活動引導、觀察記錄與親職教育、教保品質、健康教學、衛生作業流程控管、預防保健及疾病保育、食物配置管理、環境安全維護、教保環境規劃、設備設施規劃等 13 個服務品質指標態度變

項作為預測變項進行逐步迴歸分析。結果發現，行政管理、教保活動、衛生保健分別只有一個變項能使迴歸模式達到顯著水準。在行政管理方面，達到顯著的為「衛生保健-食物配置管理」($R^2=.053, F=6.122, p<.05, =.230$)；在教保活動方面，只有「教保品質」($R^2=.070, F=7.982, p<.001, =.265$) 達到顯著水準；在衛生保健方面，「職工福利與社會服務」($R^2=.043, F=5.025, p<.05, =-.207$) 達顯著水準，且其為負數表示該變項與效標變項間的負相關。

進一步加總托兒所「行政管理」、「教保活動」、「衛生保健」的服務品質績效作為效標變項以進行逐步迴歸分析，結果發現僅有「教保品質」一變項達到使迴歸模式顯著之水準($R^2=.051, F=5.368, p<.05, =.226$) 雖然對於托兒所服務品質績效的解釋變異能力並不高，但卻顯示出對「教保品質」指標態度的重要性(詳見表 4-5-2)。

表 4-5-2：服務品質指標態度對服務品質績效的逐步迴歸分析摘要

效標變項	R	R ²	調整 後 R ²	F	選入變項			
					變項	B	Beta	t
行政管理	.230	.053	.043	6.122*	食物配置 管理	.309	.230	2.474*
教保活動	.265	.070	.016	7.982**	教保品質	2.489	.265	2.825**
衛生保健	.207	.043	.034	5.025*	職工福利與 社會服務	-.147	-.207	-2.242*
服務品質 績效(總分)	.226	.051	.041	5.368*	教保品質	2.269	.226	2.317*

* $p<.05$ ** $p<.01$

第五章 討論與建議

第一節 研究結果與討論

本研究運用臺中縣政府八十九年至九十一年辦理私立托兒所評鑑結果之原始資料及自編托兒所評鑑指標態度問卷所收集之資料進行分析旨在探討各項托兒所組織背景與其服務績效、對於評鑑指標態度間的關係。本研究一共回收 159 份問卷，其中所回收問卷中有接受評鑑經驗之問卷計 121 份，以下茲將本研究結果說明如下：

一、托兒所主管對托兒所服務品質指標態度正向積極

在「行政組織與經營管理」、「教保品質」、「衛生行政」、「建築物環境及設施設備」四大項目的 238 項指標中，托兒所主管人員對其看法顯示正向積極態度。惟部分認知差異較大的題項，比照臺中縣政府托兒所評鑑報告發現，各托兒所認知差異較大的部分其實也是托兒所達成狀況較差的部分，主管機關可將此列為輔導重點。

二、建構評鑑指標的向度

因素分析建構評鑑指標向度，行政組織及經營管理由行政作業流程控管、職工福利與社會服務構成，教保活動由課程活動設計、活動引導、觀察記錄與親職教育、教保品質四項因素構成，衛生行政由健康教學、衛生作業流程控管、預防保健及疾病保育、食物配置管理四項因素構成，建築物環境及設施設備則由環境安全維護、教保環境規劃、設備設施規劃三項所構成。

三、部分組織特性對教保活動績效、評鑑指標態度造成影響

組織特性僅有分佈區域、核定數、收托數、主管托兒所資歷、主管主管資歷在「教保活動」的服務品質績效上呈現差異。組織特性中只有主管人員的托兒所經歷在「健康教學」、「教保環境規劃」二項評鑑指標態度上呈現差異。

四、對於各項指標的重視程度與行政管理績效呈現正相關

檢視托兒所服務品質績效與服務品質指標態度的關係發現，「行政管理」績效與行政作業流程控管、活動引導、健康教學、衛生作業流程控管、預防保健及疾病保育、食物配置管理、環境安全維護之評鑑指標態度呈現正相關；「教保活動」績效與對於「教保品質」之評鑑指標態度呈現正相關。

五、行政管理與教保活動績效不同在部分評鑑指標的態度呈現差異

行政管理績效不同之托兒所主管對於評鑑指標的態度僅在「衛生作業流程控管」、「預防保健及疾病保育」上有差異；而不同教保活動績效之托兒所主管對於服務品質評鑑指標態度在「教保品質」上呈現差異。

六、教保品質仍為托兒所服務的核心

以評鑑指標態度的十三項因素預測服務品質績效，在行政管理績效上只有「食物配置管理」達顯著水準；對教保活動績效的預測力「教保品質」達顯著水準；對衛生保健績效的預測，只有「職工福利與社會服務」達顯著水準；對於整體服務品質績效的預測則有「教保品質」一項達顯著水準。

第二節 研究限制

本研究嘗試將實際進行評鑑的績效與理論結合，期待能補足理論缺口，雖力求客觀嚴謹，但仍難避免以下研究限制：

一、托兒所服務品質績效分析受限

本研究托兒所服務品質績效由台中縣政府八十九至九十一年度辦理托兒所評鑑之原始資料來，惟部分委員並未完整評分，僅針對單一項目給予總分或有給分不完整而與總分有差異之情況，致使無法進一步分析其細項，因此在績效方面無法呈現初步同項目的優劣程度與情形，實為本研究之限制，此情形雖經聯繫希望取得補正資料，惟部分評鑑委員係為外聘且時日久遠而有其困難。

二、誰可代表托兒所態度仍待商榷

本研究問卷部分雖由主管人員（所長）作答，但主管大多行政事物繁忙或身兼保育人員角色，因此問卷填答是否為所長本人仍待商榷。另一方面，以所長對評鑑指標的之認知態度，作為該托兒所的代表是否妥切，可能流於所長本身主觀認知，能否真正代表該托兒所保育人員、職員的看法，可能產生信度不足的疑慮。

三、量化研究澄清現況，但可能原因推論受限

本研究以量化方式進行，雖可由統計方式中獲得解答與現象的澄清，但無法探究其背後真正的原因。舉例而言，雖然研究結果可瞭解大部分托兒所在某些評鑑指標上態度分歧，甚至認為絕對無其必要性，但站在實務

工作的立場，或許瞭解背後因素並協助解決業者之困難才是首要之務。

第三節 展望與建議

本研究分別針對未來研究方向規劃、托兒所服務品質管理及公部門角色三大方向提出以下建議：

一、未來研究方向規劃與建議

(一) 量表設計宜先建構理論模式

本研究之問卷採台北市、台中市、內政部兒童局公告之評鑑指標及德州托兒機構設立最低標準、NAEYC 認證標準及原則訂定，惟因題項過多因此本問卷試測時大多數問卷並未完成作答，建議未來研究可擇定單一向度進行，或以因素分析就題項進一步精簡後，做更好的分類使評鑑效度提升。以本研究為例，自編問卷係參酌內政部兒童局「兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法（草案）」所定「托育機構評鑑項目如下：一、行政組織及經營管理；二、建築物環境及設備設施；三、教保活動；四、衛生保健；五、其他經評鑑小組決議評鑑之項目」之項目歸類而來，因此在模式建構過程中分類方式框限在此架構中，未來研究者或可打破此框架重新建構理論模式。

(二) 加入深度訪談，探究可能原因

本研究採量化方式進行，雖然對於研究主題能以統計方法釐清、預測，惟其背後可能的原因推論仍受限制，期待未來有深度訪談或以焦點團體方式進行資料的收集與詮釋，或可使研究的架構更為清晰明確。

(三) 利害關係人評量

服務品質的評量過程至少有四種方式：(1)由服務人員提供訊息；(2)由消費者對品質的反應或抱怨獲得訊息；(3)由總公司或同行取得訊息；及(4)由對顧客或消費者的問卷調查獲得訊息(楊錦洲, 1994), 本研究選定以托兒所主管人員(所長)為研究問卷施測對象, 係考慮主管人員對於托兒所應有全面而深入的瞭解, 且綜理所內相關行政、教保業務, 熟悉各項指標在所內的達成狀況與限制; 惟如以品質管理的角度視之, 仍欠缺不同利害關係人對於托兒所各項服務品質指標的看法與對托兒所達成程度的認知, 在服務品質模式建構上亦受限制, 建議為來研究者或可由幼童家長、評鑑委員、保育人員角色進行不同利害關係人觀點的研究。

二、對於托兒所服務品質管理的建議

(一) 參與社區服務工作

在服務品質評鑑指標的態度的統計分析中發現, 托兒所對於親職教育及社區服務的看法較為分歧, 所認知的重要度也較低, 對照臺中縣政府的評鑑報告發現此部分也是歷年各接受評鑑托兒所表現較弱勢的部分。然而, 托育服務是兒童福利服務中心重要的一環, 應具有社會服務的功能, 在社區化服務的趨勢下, 托兒所應重新檢視幼兒與家庭、社區的關係, 與社區充分結合並運用社區資源, 使托兒所的經營回歸到多元化的社會服務工作的角色。

(二) 強化發展親職教育實施

研究發現托兒所親職教育的實施是各項指標中, 普遍認為較不重要

的，然而兒童皆來自其家庭，每個孩子都有不同的生活經驗與方式，教保活動的實施必須能切合孩子的生活經驗與想像，與家庭建立合作關係，方可有效達成其教保目標；因此，托兒所需能適時地安排家長參與教學、開放聯繫與溝通的管道，提供多元豐富親職教育資訊，在家長與保育人員的努力下一起完成教保目標。

（三）提升所長權能與充分授權

所長的托兒所經歷不同在托兒所教保活動績效有不同的表現。而托兒所所長應扮演：計畫者、決策者、溝通者、協調者、領導與激勵者、考核者、公關者的角色（王立杰、田育芬、段慧瑩，1999）。作為所內最高決策者，所長除綜理所內行政事物，積極做為托兒所、家庭、社區的橋樑外，應能尊重保育人員的教保自主與專業，教保活動的設計與實施都是一門專業，管理者對於教材教法應能給予彈性自主空間，保育人員方能在不受行政干擾的狀況下充分發揮。

三、對於公部門角色的建議

（一）加強小型機構及評鑑結果不理想者之輔導

托兒所核定及收托人數的規模，在教保活動的服務品質績效上呈現差異，其中核定數及收托數在五十人以下的托兒所，表現較不理想。其中原因可能是規模較大的托兒所行政組織較為完整，制度建立較有系統，在課程設計、活動引導上有負責的保育人員，甚至有專門負責教案教材編撰製作的人員，小型機構的人力及經費資源有限，保育人員缺乏相互學習機會、仿效的對象，僅能就本身經驗進行教學；建議政府部門加強小型機構的輔導協助訂定合宜標準與提供適當輔導，以使發揮小型托兒所特色。

分析台中縣三年的評鑑結果發現，除教保活動外，接受評鑑之托兒所在行政管理、衛生保健之落差極大，分別差距 12 與 13 個標準差之多，因此，在實地評鑑業務結束後，政府部門應結合幼兒保育、衛生等相關領域專家展開積極輔導計畫，以真正落實評鑑的最終目的。

（二）建置常態化的輔導機制，釐清管理監督與輔導的角色

托兒所評鑑作業最終期待評鑑自己所提供的服務就像日常呼吸一樣的自然平常 (Posavac & Carey,1997)，並且托兒所能將評鑑視為日常的一部份，藉以引導托育服務正常發展，提高托育品質。然而，直到目前為止，托兒所評鑑業務仍充滿政府主管機關評分、考核的印象，因此超收園所的兒童在評鑑當天會安排校外參觀，園所當天會出現所聘用的保育人員卻不知道自己班上孩子姓名的狀況，托兒所害怕被處罰而隱匿實情，使評鑑失去意義，更浪費評鑑單位用心與評鑑委員的時間與精力。政府部門應重新思考辦理評鑑工作的價值，評鑑是否需要排定名次，造成托兒所間的競爭而失去輔導的本意，使得托兒所也尚失追求進步提升品質的動機。建議能設置常態化的輔導機制或輔導團隊，由托兒園所依其需求申請協助，可提高托兒所動機，另一方面以認證方式提供識別標章，作為政府責信的展現或許是可行之道。

（三）加強評鑑委員聘任、共識形成與行前說明

建立甄選評鑑委員的公正公開制度及資格限制，評鑑委員的選聘將影響評鑑的效果，評鑑委員除了必須非常熟悉評鑑規則及具備其專業外，為求評鑑的客觀公開，委員應有事前的行前會議，謀求評分標準及評分方法上的一致性與共識。另一方面，由於評鑑業務仍存在著被督導、監管的意

涵，因此托兒所對於接受評鑑較易採取消極、抗拒態度，因此評鑑委員如能具備托兒所實際工作經驗、同理園所狀況，在實地評鑑與提出建議時也較能被托兒所採納。

（四）正視對於未立案機構的輔導

目前台灣地區的托兒所評鑑工作仍由公部門主導，評鑑的實施雖有加強管理的效果，但仍僅是針對立案托兒所，對於未立案機構顯得捉襟見肘，無法有效管理，難免落入一個「政府無力取締未立案者，卻全力評鑑以立案者，辦理成效不彰還得被列為追蹤輔導對象；未立案者反而獲得評鑑豁免權；按照規定申請立案者的待遇是處處受到監督，不按照規定者卻可省下麻煩」的迷思中，因此對於立案機構品質的確保之外，政府部門不能免於面對的是對於未立案托兒所的管理輔導及處罰，才是真正政府責信的展現。

參考文獻

- 內政部兒童局，2003，<http://www.cbi.gov.tw>。
- 行政院主計處，2002，<http://www.dgbas.gov.tw>。
- 臺中縣政府社會局，2002，「臺中縣社會福利績效簡報」，九十一年度中央對臺中縣政府執行社會福績效考核會議。
- 臺中縣政府社會局，2003，「臺中縣社會福利績效簡報」，九十二年度中央對臺中縣政府執行社會福績效考核會議。
- 臺中縣政府社會局，2001，「台中縣八十九年私立托兒所評鑑成果報告」。
- 臺中縣政府社會局，2002，「台中縣九十年度公私立托兒所評鑑成果報告」。
- 臺中縣政府社會局，2003，「台中縣九十一年度私立托兒所評鑑成果暨九十二年輔導複評結果總報告」。
- 王立杰、田育芬、段慧瑩，1999，*托育機構行政管理與實務*。台北：永大。
- 王靜珠，1987，*幼稚教育*。臺北市：王靜珠。
- 王靜珠，1991，「幼稚園園務及教學評鑑芻議—寫在臺灣省縣市幼稚園園務及教學評鑑之前」，*台中師院幼兒教育年刊*，4，153-170。
- 王靜珠，1999，「我國托育機構的演進及未來發展途徑」，*國立台中師範學院幼兒教育年刊*，11，167-190。
- 石筑，1998，「向理想的專業標準挑戰—邱志鵬教授談幼稚教育評鑑」，*師友*，87(6)：16-18。
- 江啟昱，1993，「CIPP 評鑑模式之研究」，國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 宋冀寧，1999，「社會福利機構服務品質相關因素探討之研究」，暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 李明中，1996，「台北市幼稚園園長對幼稚園評鑑觀點之研究」，中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。
- 杜壯，2000，「服務復原管理概念性模式之構建」，國立交通大學經營管理研究所博士論文。
- 周震歐，1991，*兒童福利*。臺北市：巨流。
- 林佳慧，2002，「幼稚園評鑑後的省思」，*國教輔導*，41(3)：22-26。
- 林英治，2003，「非營利組織服務品質構面之研究：以青年志工中心為例」，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 林勝義，1986，*兒童福利行政*，台北：五南。
- 施教裕，1998，「台灣地區身心障礙福利機構評鑑基準之研究」，*內政部八十七年度研究報告*。

- 胡慧嫻，2002，「防治少女性交易之福利服務輸送與省思——一個社會工作專業服務品質管理的觀點」。中國文化大學社會福利學系主編，2002，*社會福利策劃與管理*。台北：揚智。
- 翁麗芳、黃怡貌，1995，「台灣幼兒教育發展之研究——托兒所的演變在台灣幼兒教育發展上的意義」，*史聯雜誌*，25，9-38。
- 張翠娥、李新民，2003，托兒所行政管理與托育服務品質之相關研究-以高雄市為例，*樹德科技大學學報*，5(2)：91-107。
- 張春興，1992，*現代心理學*。台北市：五南圖書出版公司。
- 許玉齡，2003，「幼稚園評鑑方案的設計與實施建議」，*國教世紀*，206：73-78。
- 郭昭佑，2000，*學校本位評鑑*。台北市：五南圖書出版公司。
- 郭昭佑，2001，「學校本位評鑑——內外部評鑑的差異與結合」，*國立政治大學學報*，82，27-61。
- 郭靜晃，1999，「幼托人員合流之分級制度可行性之探討」，*社區發展季刊*，86，280-298。
- 郭靜晃，2002，*社會福利策劃與管理*，台北：揚智。
- 陳昌正、程炳林、陳新豐、劉子鍵，2004，*多變量分析*，台北市：五南圖書。
- 陳炳男，2000，「全面品質管理與學校經營之探討」，*學校行政雙月刊*，200/9，18-23。
- 陳若琳，2003，托兒所行政管理品質之探討-以台北縣板橋地區為例，*中華家政學刊*，33：173-182。
- 陳雅玲，2003，「幼稚園評鑑缺失的探討」，*幼兒教育年刊*，15-173-187。
- 陳漢強，1985，*美國大學評鑑之研究*，臺中縣霧峰鄉：臺灣省教育廳。
- 彭淑華、張英陣，2001，「台灣地區兒童福利機構評鑑基準之研究」，內政部兒童局補助。
- 馮 燕，1995，*托育服務——生態觀點的分析*，台北：巨流。
- 馮 燕，1997，「家庭需求與福利政策--制定托育政策的探究」，*國立臺灣大學社會學刊*，25：141-178。
- 馮 燕，1998，「托育政策與托育服務網絡的建立」，*社會政策與社會工作學刊*，2(1)：87-126。
- 馮 燕，1999，「托育服務的社會福利定位——生態系統觀點分析」，*社會工作學刊*，5：3-35。
- 馮瑞玉，2002，「服務業品質管理系統之建構與實證研究」，中原大學工業工程學系碩士論文。
- 黃同圳，2000，*績效評估與管理*，台北：天下遠見出版社。

- 黃政傑，1987，*課程評鑑*，台北：師大書苑。
- 黃源協，1999，*社會工作管理*，台北：揚智。
- 黃源協，2001，「臺灣社區照顧的實施與衝擊--福利多元主義的觀點」，*臺大社會工作學刊*，5：53-101。
- 萬育維，1995，「社會福利績效評估的模型運用、困境與展望」，*研考雙月刊*，19(1)：53-61。
- 蔡春美、張翠娥、陳素珍，2000，*幼教機構行政管理：幼稚園與托兒所實務*，台北：心理。
- 鄭讚源，1995，「福利機構組織績效之分析(下)」，*社會福利*，121：33-38。
- 鄭讚源，1995，「福利機構組織績效之分析(上)」，*社會福利*，120：35-43。
- 鄭讚源，2000，「老人長期照護、安養與養護機構服務品質指標之研究」，內政部委託研究。
- 鄭讚源，2000，「提昇長期照護機構服務品質：從美國醫療、護理機構服務品質與英國照顧標準談起」，*社區發展季刊*，92：160-194。
- 戴永久，1987，*品質管理*，台北市：三民書局。
- 戴永久，2002，*品質管理*，台北市：智勝文化。
- 謝明昆，2002，「幼稚園教保活動評鑑與建議—援引彰化縣公立幼稚園為例」，*國教輔導*，(41)3：27-33。
- 韓德仙，2002，「非營利組織績效指標適當性之研究—以教育事務基金會為例」，南華大學非營利事業管理研究所，碩士論文。
- 簡美娜，1995，「台灣省兒童托育概況調查分析」，*社會福利*，117：43-48。
- 蘇慧雯，2002，「臺北市幼稚園後設評鑑之研究」，臺北市立師範學院國民教育研究所，碩士論文。
- Berry, L.L. (1980). "The Employee as Customer". *Journal of Retail. Banking* , 1(3),25-28.
- Bronfenbrenner, U.(1979). *The Ecology of Human Development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Chernay,G(1990).*Accreditation and the Role of the Council Postsecondary Accreditation(COPA)*. Washington, D.C.
- Cronbach,L. J.(1963). *Course Improvement Through Evaluation*. MA : Kluwer Academic.
- Crosby, L.A & Stephens, N. (1987). "Effects of relationship marketing on satisfaction, retention, and prices in the life insurance industry". *Journal of Marketing Research*, 24(4), 404-411.

- Crosby, P.B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York : McGraw-Hill.
- Dahlgaard,J.J.,Kristensen,K.,& Kanji,K.(1998).*Fundamentals of Total Quality Management*. London:Chapman&Hall.
- Deming, W.E. (1982) . *Out of the Crisis*. Mass: MIT Center for Advanced Engineering Study..
- Deming, W.E. (1982) . *Quality, Productivity and Competitive Position*. Cambridge : MIT,
- Feigenbanum, A. (1983). *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill.
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (1994). *MCGRAW HILL International Edition Management and organization series* ,34-47.
- Garvin, D.A. (1983) *Quality on the Line*. Harvard Business Review,61, 65-73.
- Garvin, D.A. (1984). "What Does Product Quality Really Mean ? " *Soloan Management Review*, 26(1), 25-43.
- Gronroos, C. (1990). "Service Management and Marketing". *Lexington*, 27.
- Hartel, F. (1994). "Performance Management Where Is It Going", in Mitrani. A. Dalziel, M.& Fitt, D.eds. *Competency Based Human Resource Management*. Kogan Page, London.
- Juran, J.M. (1986). "Universal Approach to Managing for Quality". *Quality Process*, 19, 10-24.
- Juran, J. M.(1988). *Quality Control Handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kadushin, A. & Martin, J.A. (1988). *Child Welfare Services*. New York: Macmillan.
- Kotler, P. (1994,1998).*Marketing Managemment: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- National Association for the Education of Young Children (NAEYC)(1984) . *Accreditation Criteria & Procedures of the National Academy of Early Childhood Programs*. Washington,DC : NAEYC.

- National Association for the Education of Young Children (NAEYC)(1998).
Highlights of 1998 changes to accreditation criteria. Available on line:
<http://www.naeyc.org/accreditation/default.asp> .
- National Association for the Education of Young Children (NAEYC)(1998).
NAEYC Accreditation Criteria. Available on line:
http://www.naeyc.org/accreditation/naeyc_accred/info_general-components.asp
- National Association for the Education of Young Children (NAEYC)(2003).
NAEYC Academy for Early Childhood Program Accreditation, 2003 Annual Report. Available on Line:
<http://www.naeyc.org/accreditation/default.asp> .
- Parasuraman, A., Zeithamel, V. A. & Berry, L. L.(1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, 49(Fall),41-50.
- Parasuraman, A., Zeithamel, V. A. & Berry, L. L.(1988a). " Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality". *Journal of Marketing*, 52,34-48.
- Parasuraman, A., Zeithamel, V. A. & Berry, L. L.(1988b). "SERVQUAL: A multiple-item scale for Mearuring Customer Preceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Posavac, E. J. & Carey, R. G. (1997). *Program evaluation: methods and case studies*. N.J: Prentice Hall.
- Sasser,W. E., Olsen, R.P. & Wyckoff , D.D.(1978). "Management of Service Operation". *Allyn and Bacon.*, 15-18.
- Stufflebeam, D.L.(1971). " A depth study of the evaluation requirement".
Theory into Practice, 5:121-134.
- Stufflebeam , D.L. & Shinkfield,A.G. (1985).*Systematic Evaluation*. Boston: Kluwer-Nijhof.
- Stufflebeam, D. L. and Webster, W. J. (1983). "An Analysis of Alternative Approaches to Evaluation". In G. F. Madaus, M. S. Scriven, and D. L. Stufflebeam (Eds.). *Evaluation Models :Viewpoints on Educational and*

Human Services Evaluation, MA : Kluwer Academic.

Stufflebeam, D. L.(1983). "The CIPP Model for Program Evaluation". In G. F. Madaus, M. S. Scriven, and D. L. Stufflebeam (Eds.). *Evaluation Model : Viewpoints on Education and Human Services Evaluation*, MA : Kluwer Academic.

Stufflebeam,D.L.&Webster,W.J. (1980) .*An analysis of alternative approaches to evaluation*. Educational Evaluation and policy Analysis.

Wise, A.E.(1995). *Professional Accreditation as a Quality Assurance Mechanism in the Field of Teaching*. Paper Presented at the Accreditation of Teacher Education Seminar, Taipei.

Worthen, B.R. & Sander, J. R. (1987). *Educational Evaluation: evaluation contracts and technical assistance*. MA: Kluwer-Nijhoff.

親愛的所長：

托兒所的工作繁忙而辛苦，感謝你們平時盡心盡力為經營所務提供良好教保工作而努力，辛苦你們了。為了提供幼兒一個健康成長的學習環境，並在這個競爭激烈的市場下提供更佳品質的托育服務，期待能藉由瞭解您對於服務品質的看法作為評鑑指標調整的參考，以更符合實務需求並提供幼兒高品質的收托環境。

您的參與對於本研究十分重要，希望您能撥冗填答本問卷，您所填寫的各項資料將只作為學術研究與統計分析使用，研究結果提供政府單位參考，並且不針對個別意見分析評論，請放心填答。

最後，再次感謝您填答本問卷，並祝順心如意

南華大學非營利事業管理研究所

指導教授：鄭讚源 博士

研究生：紀雅芬 敬上

中華民國九十三年三月

本問卷內容依據內政部兒童局研擬「兒童及少年福利機構評鑑辦法草案」分為四大部分：行政組織及經營管理；二、教保品質；三、衛生行政；四、建築物環境及設施設備。每一部份皆含本縣及鄰近縣市過去評鑑所列之指標，**請您考量「為了提昇托兒所服務品質」該項目是否必要依序作答。**

為了提昇托兒所服務品質，您認為下列項目是否必要，請於 內勾選。

絕對必要 可有可無 絕對不必要

一、行政組織及經營管理

- 1 對外招牌、文宣用品清楚正確標示托兒所名稱及立案字號
- 2 立案證書及立案標誌圖案懸掛於明顯處
- 3 托兒所收托人數未超過法定最高收托人數
- 4 合格保育人員（含助理）與幼童配置比例符合規定（1：20 以下）
- 5 機構地址、負責人、內部空間、使用樓層與立案登記相符合
- 6 所長專任且為所務最高執行者及參與決策者
- 7 所長具溝通協調、領導能力與親和力，且獲工作人員的認同與支持
- 8 訂有完善的收退費辦法並能公告家長
- 9 提供家長意見反應及溝通管道，並有完整紀錄
- 10 每月至少一次所務或教保會議，記錄詳細且有依決議事項執行
- 11 公文及文書檔案詳細歸類，且有專櫃或以電腦處理與儲存
- 12 人員異動依規定於三十日內報主管機關核備
- 13 幼童車依規定購置並任用具有職業駕照之駕駛人員

為了提昇托兒所服務品質，您認為下列項目是否必要，請於 內勾選。

絕對必要
必要
可有可無
不必要
絕對不必要

- 14 按時填報相關報表，且向主管機關核備
- 15 訂有明確組織系統，明列工作職掌並告知員工
- 16 員工均辦理勞健保，並依規定由所方與員工分別負擔
- 17 依勞基法訂定員工出勤差假管理、退休辦法且確實執行
- 18 教保相關人員能持續自我進修成長，每年達 10 小時以上
- 19 每年辦理二次以上教保機構參觀或教保活動觀摩
- 20 經費收支分類帳登錄詳細，相關收據完整齊全
- 21 固定編列合宜的教保預算，並確實執行
- 22 計畫性添購合宜教保設備並定期汰換
- 23 設有完整詳細的財產清冊，且保管得宜
- 24 園所除辦理公共意外責任險外，受托幼童均辦理平安保險
- 25 有幼兒基本資料表，且記載詳細
- 26 訂定上下學接送辦法，且門禁管理良好
- 27 確實登記出缺紀錄表，並進行追蹤聯繫
- 28 優先收托弱勢家庭幼童並給予收費優待及妥善照顧
- 29 收托身心障礙或發展遲緩幼兒 2%以上
- 30 提供幼保及相關科系實習、參觀、研究或觀摩之機會
- 31 張貼政府文宣，並主動提供家長服務
- 32 每學年辦理或配合社區服務工作三次以上
- 33 定期辦理員工聯誼活動
- 34 員工流動率每年不超過五分之一
- 35 提供員工申訴管道並將處理情形告知申訴人且記錄詳細
- 36 每年辦理一次員工的健康檢查（含廚工從膳人員體檢）
- 37 教保相關人員職務配置符合其專長
- 38 建立兒保及性侵害通報流程及表格
- 39 建立早療通報流程及記錄表格
- 40 廚工有丙級中餐烹調技術士證照

二、教保品質

（一）保育人員的教保品質

- 1 保育人員間能分工合作、互相支援
- 2 保育人員與家長之間有良好的互動
- 3 保育人員與所方關係良好、具有團隊精神與合作能力
- 4 保育人員能充分運用社區資源
- 5 保育人員具有良好的溝通技巧

為了提昇托兒所服務品質，您認為下列項目是否必要，請於 內勾選。

絕對必要
必要
可有可無
不必要
絕對不必要

- 6 保育人員能尊重幼兒，例如會蹲下來與幼兒說話
- 7 保育人員會傾聽幼兒說話、分享、交談
- 8 保育人員能使用具體的鼓勵及支持性的語言或動作
- 9 保育人員經常與幼兒有正向互動，並參與幼兒活動
- 10 保育人員能了解幼兒的需求及想法，傾聽並適時的回應
- 11 保育人員對教保活動設計及進行有充分的自主權
- 12 保育人員能對問題提出有建設性的建議並充分受到所方重視
- 13 保育人員知道該如何處理及追蹤兒童保護個案
- 14 所內有固定時間研討教保相關知能及準備教材

(二) 教保環境

- 1 保育人員使用的教保設備符合幼兒發展所需 .
- 2 兒童圖書種類豐富多元 .
- 3 教材設備種類豐富多元 .
- 4 教材玩具種類豐富多元 .
- 5 幼兒教材種類豐富多元 .
- 6 學習光碟、視聽影帶豐富多元 .
- 7 圖書完整且開架供幼童取閱 .
- 8 教學情境佈置內容符合活動主題及教學目標 .
- 9 幼兒參與教學情境佈置 .
- 10 教學情境佈置適合幼兒視線的高度 .
- 11 教保情境佈置動線流暢 .

(三) 教保活動設計

- 1 有教保行事曆並告知家長
- 2 教保活動計畫符合該班幼兒的發展，且能調整彈性
- 3 教保活動時間長短能配合幼兒的發展與能力做安排
- 4 依作息表進行活動並有適當的彈性
- 5 活動設計領域多元化且統整
- 6 教材的使用符合幼兒的生活經驗
- 7 教學活動計畫有深淺接
- 8 有計畫性引導幼兒熟悉一日作息 .
- 9 教保活動流暢、能吸引幼兒興趣 .
- 10 教保活動設計動靜態、室內外活動均衡 .
- 11 團體、小組、個別活動均衡設計 .
- 12 能充分運用各項教學資源 .

為了提昇托兒所服務品質，您認為下列項目是否必要，請於 內勾選。

絕對必要
必要
可有可無
不必要
絕對不必要

- 13 能引導幼兒知道如何使用教學資源 .
- 14 幼兒能自由、自主的使用教學資源 .
- 15 運用多元化方式紀錄教保活動發展歷程 .
- 16 能依教保活動紀錄修正發展課程 .
- 17 特殊個案追蹤輔導紀錄詳實 .
- 18 建立幼兒生活觀察記錄並注意個別化、具體化 .
- 19 幼兒學習、發展評量多元記錄詳實 .
- 20 善用各種專業資源協助特殊個案之輔導、追蹤 .
- 21 教保記錄具備省思及回饋功能（如所長閱後分享） .
- 22 配合教保單元辦理戶外教學活動 .

（四）活動引導

- 1 活動的說明與示範動作正確清楚 .
- 2 活動前能充分準備熟悉內容 .
- 3 活動進行方式能顧及幼兒的個別需要 .
- 4 教保人員能營造自主學習氣氛 .
- 5 活動中幼兒會與其他孩子交談、分享、合作 .
- 6 活動中孩子有笑容、笑聲、表情輕鬆 .
- 7 活動中幼兒能主動參與學習 .
- 8 幼兒有自由活動的機會 .
- 9 活動中幼兒能自己操作學習材料 .
- 10 訂有符合幼兒發展且合宜的教室常規 .
- 11 保育人員能用情境引導幼兒遵守教室常規（如物品歸位標示清楚） .
- 12 保育人員能隨時注意幼兒良好生活習慣的養成 .
- 13 保育人員能耐心提醒幼兒或協助幼兒完成如廁及洗手 .
- 14 保育人員能耐心提醒幼兒或協助幼兒完成擦汗、換衣褲、梳頭、擦臉、擤鼻涕等整潔衛生習慣 ..
- 15 保育人員能協助幼兒在愉快的氣氛中完成用餐 .
- 16 保育人員能視幼兒需要協助幼兒休息及喝水 .
- 17 保育人員能協助幼兒將個人衛生用品擺在適當的位置 .
- 18 保育員能隨時提醒幼兒注意安全 .

（五）親職教育

- 1 定期辦理親職教育座談或講座且內容多元化 .
- 2 能參考家長需求設計親職教育計畫 .
- 3 親職教育計畫執行後能進行檢討及修正 .

為了提昇托兒所服務品質，您認為下列項目是否必要，請於 內勾選。

絕對必要
必要
可有可無
不必要
絕對不必要

- 4 能舉辦增進親子關係或家庭氣氛的活動 .
- 5 提供家長參與教保活動的機會 .
- 6 能做多元化、有效的親師溝通並記錄詳實 .
- 7 依需要進行單獨面對面的與家長溝通 .
- 8 保育人員能瞭解幼兒家庭，並協助各類家庭解決教養問題 .
- 9 家長能樂於參與，並擔任義工或愛心家長 ..
- 10 家長能樂於提供如幼兒成長背景、生活習慣等資訊 .
- 11 鼓勵家長能主動參與親職活動 .
- 12 家長能在不影響教保活動下觀察幼兒之學習情況 .
- 13 提供家長教保問題諮詢服務 .
- 14 定期提供親職教育相關資料（如資料、簡報、文宣） .
- 15 每學期安排家庭訪問 .

三、衛生行政

（一）健康服務

- 1 幼童健康記錄卡基本資料填寫齊全 .
- 2 每學期測量身高、體重且有劃生長百分位 .
- 3 定期辦理健康檢查（包括口腔、蟻蟲、視力） .
- 4 有幼兒發展篩檢紀錄或報告 .
- 5 以書面通知家長幼童健康檢查結果 .
- 6 健康檢查結果異常個案確實追蹤並記錄 .
- 7 保育員或護士能掌握幼兒健康狀況 .
- 8 健康問題與晨間檢查記錄相符 .

（二）健康教學

- 1 有營養、均衡飲食、用餐禮儀等有關飲食習慣的教學內容 .
- 2 有口腔衛生、洗手法、如廁法等衛生習慣的教學內容 .
- 3 教學內容包括身體清潔、帶手紙等生活習慣 .
- 4 室內外安全常規、遊戲安全、事故防制等安全習慣教學內容 .
- 5 有視力保健、人身安全、健康體能、營養均衡等教學內容 .
- 6 有擤鼻涕法、感冒的預防等疾病防治的教學內容 .
- 7 有健康體能、性保護、安全教育等健康教學內容 .
- 8 健康教學融入生活情境，並隨時提醒幼童注意 .
- 9 每一幼童皆有一套潔牙用具 .
- 10 衛生教育教材包含文字及視聽教材 .

為了提昇托兒所服務品質，您認為下列項目是否必要，請於 內勾選。

絕對必要
必要
可有可無
不必要
絕對不必要

(三) 健康飲食

- 1 由專業營養師設計餐點 .
- 2 餐點表定期公布給家長，且確實執行 .
- 3 餐點易咀嚼、易消化，避免刺激性的食物 .
- 4 餐點注意色香味，調味及份量適當 .
- 5 餐點包含六大類食物均衡營養 .
- 6 食物樣品保存覆蓋以 PE 或放置保鮮盒 ..
- 7 食物樣品標示日期放置冰箱冷藏，並保存二日以上備查 .
- 8 選購具有政府合格認證廠商之食品 .
- 9 選購之食品有依規定標示產品、內容物、工廠等 .
- 10 選購之食品有依規定標示製造日期及有效保存期限 .
- 11 食品分類儲放，並與有毒物品分開存放 .
- 12 在工作檯上調理食物，且生熟食分開處理、保存 .
- 13 有適當的食物解凍方式 .
- 14 食物有固定的儲存設備 .
- 15 廚工依規定穿戴工作衣帽，且不配戴突出飾品的戒指 .
- 16 廚工手部沒有傷口，且指甲剪短 .
- 17 廚工衛生習慣良好（工作前洗手、不抽煙、不吃榔） .

(四) 健康環境與設備

- 1 有適當的烹調工具，並能適當清理 .
- 2 備妥或運送餐點時有加蓋 .
- 3 放置餐點時位置適當，能兼顧安全與衛生 .
- 4 餐點取用時能避免直接用手接觸食物 .
- 5 餐點的溫度適當，無燙傷的可能 .
- 6 廚房之紗窗、紗門無破損且均關妥 .
- 7 廚房設有抽油煙機設備 .
- 8 廚房設有三槽式水槽並有熱水洗滌 .
- 9 廚房設有專用高溫殺菌設備 .
- 10 廚房的餐具、炊具、整潔有序儲放 .
- 11 廚房有生熟食專用的砧板、刀具 .
- 12 冰箱儲藏容量適當、清潔無異味，且有溫度計 .
- 13 冰箱中冷凍、冷藏食品密封且儲放有序 .
- 14 廚餘及垃圾均分類加蓋處理，且每日清除 .
- 15 每日以自來水煮沸至清潔茶桶 .

為了提昇托兒所服務品質，您認為下列項目是否必要，請於 內勾選。

絕對必要
必要
可有可無
不必要
絕對不必要

16 以開飲機供應飲水且每週清洗濾心一次，並按規定更換濾心 .

17 每位幼童有專用飲水杯，且存放適當位置 .

(五) 事故處理

1 設有布置舒適的保健室 .

2 保健箱有專人管理，且放置成人易取而幼兒拿不到的地方 .

3 保健用品整齊排列，且定期補充及檢查有無過期 .

4 保健用品不含處方用藥 .

5 有合理的托藥制度，藥物儲放位置安全適當 .

6 正確給藥，且有給藥紀錄 .

7 工作人員具備幼兒疾病照顧能力 .

8 工作人員熟悉幼兒傳染性疾病控制的原則 .

9 每年能參與 5 人次以上的衛生保健在職進修 .

10 備有意外事件處理流程及紀錄表，工作人員具意外處理能力 .

11 備有意外事件的相關緊急電話 .

12 幼童健康處理記錄正確 .

13 工作人員有急救證書 .

14 清潔劑，殺蟲劑的儲存標示清楚，且存放適當 .

15 辦理幼童緊急逃生訓練 .

四、建築物環境及設施設備

1 環境維護良好並能加以美化

2 至少一學期定期檢修設備器材，並有相關紀錄

3 通過全部消防、衛生、建管等公共安全檢查

4 建立防火管理人制度並使用防焰建材

5 所內有教保相關書籍 100 冊以上

6 活動室內外保持清潔有序

7 教保環境光線充足

8 教保環境空氣流通、溫濕度適宜 ..

9 教保環境無干擾噪音 .

10 教保環境空間舒適，不會過份擁擠 .

11 教保情境佈置溫暖、舒適

12 教具櫃、幼兒桌椅數量、形式符合幼兒活動所需 .

13 桌椅、壁角、牆面、櫃架各項設備有安全防護措施 .

14 電器及插座使用正確並注意安全，如插座加蓋 .

15 各種櫃架穩固、櫃面上不堆高 .

為了提昇托兒所服務品質，您認為下列項目是否必要，請於 內勾選。

絕對必要
必要
可有可無
不必要
絕對不必要

- 16 室內外無影響幼兒活動之障礙物 .
- 17 幼童有個人專屬置物櫃 .
- 18 設有幼童專用展示欄，且佈置高度適合兒童觀賞 .
- 19 有完善的無障礙環境 .
- 20 幼童便器及水龍頭數量足夠(1:10 以上) .
- 21 浴廁清潔無異味、不濕滑 .
- 22 浴廁設有淨手、乾手設備 .
- 23 浴室有淋浴設備 .
- 24 樓梯欄杆寬度適當或有加設防護網 .
- 25 樓梯前設有安全柵欄門或安全無虞 .
- 26 樓梯有扶手，階高 20 公分以下，階深 24 公分以上 .
- 27 幼兒有跌落之虞的走廊、窗戶加設欄杆 .
- 28 遊戲場地平坦不濕滑 .
- 29 飲用水無燙傷之虞 .
- 30 有避免幼兒進入廚房的措施 .
- 31 寢室通風良好，每人一套寢具，且定時清洗無異味 .
- 32 門鎖有安全裝置或措施 .
- 33 遊戲場地的地面平坦、無雜物且有防護地墊 .
- 34 遊具牢固、支架穩定、無生鏽並與其他設施、環境間保有安全距離 .
- 35 遊具定期管理維護 .
- 36 教具每月清洗三次以上 .
- 37 幼童活動室、浴廁在保育人員視線範圍內 .
- 38 儲水塔清潔，且有每半年定期清潔一次紀錄 .
- 39 園所內外排水溝全面加蓋或採暗溝排水 .
- 40 廚房清潔、不潮濕、通風良好，且照明在 200 燭光以上 .
- 41 桶狀瓦斯及瓦斯熱水器均裝在屋外 .

個人基本資料

性別： 女 男

年齡： 20 歲以下 20-30 歲 30-40 歲 40-50 歲 50-60 歲 60 歲以上

您在所內的職稱： 所長（或主任、組長） 保育人員（或助理保育員） 行政人員

訓練及學歷：完成訓練： 戊類結訓 丙類結訓 乙類結訓 甲類結訓

最高學歷： 相關科系 非相關科系： 研究所 大專院校 高中職

任職目前工作年資：____年____月 托兒所工作總年資：____年____月

任職主管年資：____年____月

附錄二：托兒所服務品質指標態度「行政組織及經營管理」統計資料

題號	與分量表之 相關係數	因素負荷量	去除該題後之 Cronbach
1	.4383	.617	.9285
2	.4686	.588	.9281
5	.5277	.546	.9270
6	.5286	.564	.9270
7	.5704	.624	.9262
8	.5863	.571	.9260
9	.6366	.611	.9249
10	.7022	.704	.9237
11	.6715	.609	.9242
12	.6081	.556	.9255
13	.5551	.529	.9269
15	.6410	.633	.9248
16	.6545	.663	.9245
20	.6502	.556	.9246
23	.6895	.534	.9238
25	.6042	.583	.9257
26	.5872	.557	.9260
27	.6525	.607	.9249
31	.6858	.572	.9238
37	.6704	.537	.9242
18	.5750	.641	.9028
19	.5489	.656	.9038
21	.6893	.602	.8981
23	.6737	.555	.8984
28	.5415	.596	.9041
29	.6151	.725	.9015
30	.6123	.688	.9010
32	.7004	.757	.8971
34	.5592	.527	.9033
37	.6668	.604	.8987
38	.6647	.621	.8990
39	.7116	.654	.8973
40	.5933	.551	.9018

附錄三：托兒所服務品質指標態度「教保品質」統計資料

原子量表	題號	與分量表之 相關係數	因素負荷量	去除該題後之 Cronbach
保育員教保品質	13	.7342	.568	.9769
教保環境	02	.7016	.565	.9771
教保環境	03	.8004	.699	.9765
教保環境	04	.7591	.677	.9768
教保環境	05	.7795	.681	.9767
教保環境	07	.6855	.551	.9772
教保環境	10	.8026	.574	.9765
教保環境	11	.8413	.619	.9763
課程活動設計	01	.7072	.561	.9771
課程活動設計	02	.7970	.631	.9766
課程活動設計	03	.7969	.611	.9765
課程活動設計	04	.7363	.522	.9769
課程活動設計	05	.8205	.663	.9764
課程活動設計	06	.8639	.755	.9761
課程活動設計	07	.8408	.707	.9763
課程活動設計	08	.7821	.659	.9766
課程活動設計	09	.8337	.715	.9763
課程活動設計	10	.8189	.678	.9764
課程活動設計	11	.7905	.606	.9766
課程活動設計	12	.790	.588	.9766
課程活動設計	13	.8176	.618	.9764
課程活動設計	14	.6973	.509	.9771
課程活動設計	17	.8211	.600	.9764
課程活動設計	18	.7407	.564	.9770
課程活動設計	19	.7272	.571	.9771
課程活動設計	20	.7890	.582	.9766
活動引導	24	.7557	.521	.9768
活動引導	01	.5798	.571	.9693
活動引導	02	.6955	.643	.9681
活動引導	03	.8029	.661	.9667
活動引導	04	.8330	.606	.9664
活動引導	05	.8122	.636	.9669
活動引導	06	.8344	.733	.9666
活動引導	07	.7975	.679	.9664
活動引導	08	.7490	.601	.9668
活動引導	09	.7468	.563	.9674
活動引導	10	.7764	.613	.9674
活動引導	11	.7900	.660	.9671
活動引導	12	.7456	.694	.9669
活動引導	13	.7568	.721	.9674

原子量表	題號	與分量表之 相關係數	因素負荷量	去除該題後之 Cronbach
活動引導	14	.7891	.737	.9673
活動引導	15	.7968	.674	.9668
活動引導	16	.8363	.733	.9664
活動引導	17	.8331	.736	.9664
活動引導	18	.7496	.733	.9674
教保環境	8	.7433	.543	.9617
教保環境	10	.7718	.502	.9614
教保活動設計	14	.6944	.505	.9622
教保活動設計	15	.7714	.640	.9614
教保活動設計	16	.7326	.558	.9618
教保活動設計	18	.7542	.550	.9615
教保活動設計	19	.7560	.563	.9615
教保活動設計	20	.7970	.546	.9612
教保活動設計	21	.7475	.621	.9616
親職教育	01	.7555	.692	.9615
親職教育	02	.7940	.749	.9612
親職教育	03	.7707	.616	.9615
親職教育	04	.7837	.658	.9613
親職教育	05	.7642	.720	.9614
親職教育	06	.7643	.518	.9614
親職教育	07	.7672	.529	.9616
親職教育	08	.6512	.628	.9625
親職教育	09	.6954	.753	.9621
親職教育	11	.7193	.609	.9619
親職教育	12	.5982	.684	.9633
親職教育	13	.6916	.586	.9622
親職教育	14	.7135	.553	.9619
親職教育	15	.4963	.522	.9654
保育員教保品質	02	.6258	.538	.9361
保育員教保品質	05	.7416	.597	.9297
保育員教保品質	06	.7399	.746	.9298
保育員教保品質	07	.7962	.814	.9267
保育員教保品質	08	.8409	.819	.9238
保育員教保品質	09	.8159	.795	.9254
保育員教保品質	10	.8740	.742	.9219
保育員教保品質	11	.6994	.538	.9326
保育員教保品質	12	.7119	.540	.9316

附錄四：托兒所服務品質指標態度「衛生行政」統計資料

	原子量表	題號	與分量表之 相關係數	因素負荷量	去除該題後之 Cronbach
健康 教 學	健康服務	5	.7233	.534	.9679
	健康服務	7	.7614	.579	.9673
	健康服務	8	.7917	.574	.9668
	健康教學	1	.8179	.715	.9664
	健康教學	2	.8477	.774	.9659
	健康教學	3	.8293	.769	.9662
	健康教學	4	.7866	.770	.9669
	健康教學	5	.8757	.800	.9655
	健康教學	6	.8649	.771	.9657
	健康教學	7	.8905	.774	.9653
	健康教學	8	.8548	.753	.9659
	健康教學	9	.7135	.656	.9681
	健康教學	10	.7693	.612	.9673
	健康飲食	3	.7669	.573	.9672
	健康飲食	4	.7581	.550	.9674
	健康飲食	5	.7466	.529	.9675
	衛 生 作 業 流 程 控 管	健康飲食	9	.7208	.504
健康環境與設備		1	.7965	.520	.9732
健康環境與設備		2	.7681	.564	.9734
健康環境與設備		3	.8836	.675	.9725
健康環境與設備		4	.8185	.641	.9730
健康環境與設備		5	.8097	.605	.9731
健康環境與設備		6	.8182	.594	.9730
健康環境與設備		7	.7842	.559	.9733
健康環境與設備		10	.8220	.622	.9730
健康環境與設備		11	.8508	.649	.9728
健康環境與設備		12	.8416	.639	.9728
健康環境與設備		13	.8334	.589	.9729
健康環境與設備		14	.8290	.629	.9729
健康環境與設備		15	.7444	.557	.9735
健康環境與設備		16	.7000	.515	.9740
健康環境與設備		17	.7585	.539	.9734
		事故處理	2	.9638	.559
	事故處理	3	.7954	.627	.9732
	事故處理	8	.7112	.575	.9738

原子量表	題號	與分量表之 相關係數	因素負荷量	去除該題後之 Cronbach
事故處理	10	.7334	.549	.9736
事故處理	11	.7478	.610	.9735
事故處理	12	.7459	.539	.9735
事故處理	14	.7181	.606	.9737
事故處理	15	.7153	.532	.9737
健康服務	1	.6575	.549	.9470
健康服務	2	.6406	.524	.9472
健康服務	3	.7748	.731	.9448
健康服務	4	.7811	.741	.9446
預防保健及疾病保育	健康服務	5	.7339	.9459
健康服務	6	.8317	.768	.9437
健康飲食	1	.6010	.602	.9489
健康飲食	6	.7463	.631	.9454
健康飲食	7	.7000	.547	.9461
健康環境與設備	9	.6986	.676	.9466
事故處理	1	.6343	.536	.9477
事故處理	5	.7992	.651	.9445
事故處理	6	.7655	.666	.9448
事故處理	7	.6461	.615	.9471
事故處理	9	.6996	.708	.9462
事故處理	12	.7121	.503	.9460
事故處理	13	.6833	.622	.9464
食物配置管理	健康飲食	11	.8352	.9356
健康飲食	12	.8796	.806	.9324
健康飲食	13	.7925	.689	.9387
健康飲食	14	.7939	.708	.9384
健康飲食	15	.7712	.692	.9401
健康飲食	16	.8501	.809	.9343
健康飲食	17	.7976	.793	.9380
事故處理	7	.7064	.533	.9438

附錄五：托兒所服務品質指標態度「建築物環境及設施設備」統計資料

	題號	與分量表之 相關係數	因素負荷量	去除該題後之 Cronbach
環境安全維護	27	.7273	.711	.9606
	28	.8366	.818	.9583
	29	.7708	.771	.9598
	30	.7692	.751	.9597
	31	.7552	.641	.9600
	32	.7846	.633	.9594
	33	.7959	.717	.9591
	34	.8685	.775	.9577
	35	.8593	.766	.9579
	37	.8276	.720	.9584
	38	.7904	.633	.9593
	39	.7895	.663	.9593
	40	.7430	.562	.9603
	41	.7395	.662	.9609
教保環境規劃	1	.7326	.653	.9713
	2	.7148	.568	.9718
	3	.7515	.630	.9710
	4	.7020	.576	.9722
	6	.8767	.749	.9692
	7	.8707	.764	.9693
	8	.8795	.807	.9692
	9	.8841	.738	.9691
	10	.8830	.785	.9691
	11	.9693	.786	.9693
	12	.9527	.727	.9696
	14	.7812	.540	.9707
	15	.8300	.605	.9699
	16	.8196	.553	.9700
20	.8189	.524	.9700	
21	.8261	.610	.9700	
設備設施規劃	5	.6040	.616	.9443
	13	.8198	.671	.9360
	14	.7558	.549	.9382
	17	.7862	.710	.9370
	18	.8189	.813	.9361
	19	.7893	.722	.9369
	20	.8196	.620	.9367
	22	.6904	.614	.9404
	23	.6928	.579	.9404
	24	.7459	.510	.9385
	25	.7043	.522	.9399
36	.7201	.593	.9393	

附錄六：接受評鑑年度不同之托兒所對服務品質指標態度的差異

變異來源	離均差 平方和	自由度	均方	F 值
行政作業流程控管				
組間	256.945	3	85.648	1.717
組內	7782.749	156	49.889	
全體	8039.694	159		
職工福利與社會服務				
組間	47.482	3	15.827	.388
組內	6329.613	155	40.836	
全體	6377.094	158		
課程活動設計				
組間	425.577	3	141.859	1.112
組內	19905.167	156	127.597	
全體	20330.744	159		
活動引導				
組間	144.249	3	48.083	.817
組內	9122.593	155	58.885	
全體	9266.843	158		
觀察記錄與親職教育				
組間	301.291	3	100.430	1.745
組內	15781.152	156	101.161	
全體	16082.444	159		
教保品質				
組間	64.543	3	21.514	1.745
組內	1923.801	156	12.332	
全體	1988.344	159		
健康教學				
組間	160.075	3	53.358	1.096
組內	7591.618	156	48.664	
全體	7751.694	159		
衛生作業流程控管				
組間	141.084	3	47.028	.456
組內	15971.193	155	103.040	
全體	16112.277	158		
預防保健及疾病保育				
組間	309.466	3	103.155	1.608
組內	9943.377	155	64.151	
全體	10252.843	158		
食物配置管理				
組間	19.189	3	6.396	.392
組內	2543.786	156	16.306	
全體	2562.975	159		
環境安全維護				
組間	66.061	3	22.020	.576
組內	5921.235	155	38.202	
全體	5987.296	158		
教保環境規劃				
組間	75.897	3	25.299	.489
組內	8022.707	155	51.759	
全體	8098.604	158		
設備設施規劃				
組間	60.138	3	20.046	.634
組內	5392.400	154	35.016	
全體	5452.538	157		

附錄七：不同設立歷史之托兒所對服務品質指標態度的差異

變異來源	離均差 平方和	自由度	均方	F 值
行政作業流程控管				
組間	166.064	3	55.355	1.097
組內	7873.630	156	50.472	
全體	8039.694	159		
職工福利與社會服務				
組間	62.915	3	20.972	.515
組內	6314.180	155	40.737	
全體	6377.094	158		
課程活動設計				
組間	721.134	3	240.378	1.912
組內	19609.609	156	125.703	
全體	20330.744	159		
活動引導				
組間	203.128	3	67.709	1.158
組內	9063.715	155	58.476	
全體	9266.843	158		
觀察記錄與親職教育				
組間	256.537	3	85.512	.843
組內	15825.907	156	101.448	
全體	16082.444	159		
教保品質				
組間	58.493	3	19.498	1.576
組內	1929.850	156	12.371	
全體	1988.344	159		
健康教學				
組間	195.581	3	65.194	1.346
組內	7556.112	156	48.437	
全體	7751.694	159		
衛生作業流程控管				
組間	350.081	3	116.694	1.148
組內	15762.196	155	101.692	
全體	16112.277	158		
預防保健及疾病保育				
組間	325.828	3	108.609	1.696
組內	9927.015	155	64.045	
全體	10252.843	158		
食物配置管理				
組間	28.401	3	108.609	1.696
組內	2534.574	155	64.045	
全體	2562.975	159		
環境安全維護				
組間	132.042	3	44.014	1.165
組內	5855.254	155	37.776	
全體	5987.296	158		
教保環境規劃				
組間	247.599	3	82.533	1.629
組內	7851.005	155	50.652	
全體	8098.604	158		
設備設施規劃				
組間	44.063	3	14.688	.418
組內	5408.475	154	35.120	
全體	5452.538	157		

附錄八：不同區域之托兒所對服務品質指標態度的差異

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
行政作業流程控管				
組間	169.488	2	84.744	1.691
組內	7870.206	157	50.129	
全體	8039.694	159		
職工福利與社會服務				
組間	162.932	2	81.466	2.045
組內	6214.163	156	39.834	
全體	6377.094	158		
課程活動設計				
組間	256.851	2	128.426	1.004
組內	20073.892	157	127.859	
全體	20330.744	159		
活動引導				
組間	29.006	2	14.533	.245
組內	9237.777	156	59.217	
全體	9266.843	158		
觀察記錄與親職教育				
組間	84.699	2	42.350	.416
組內	15997.745	157	101.896	
全體	16082.444	159		
教保品質				
組間	23.703	2	11.851	.947
組內	1964.641	157	12.514	
全體	1988.344	159		
健康教學				
組間	42.373	2	21.186	.431
組內	7709.321	157	49.104	
全體	7751.694	159		
衛生作業流程控管				
組間	98.329	2	49.165	.479
組內	16013.948	156	102.654	
全體	16112.277	158		
預防保健及疾病保育				
組間	60.165	2	30.083	.460
組內	10192.677	156	65.338	
全體	10252.843	158		
食物配置管理				
組間	6.257	2	3.128	.192
組內	2556.718	157	16.285	
全體	2562.975	159		
環境安全維護				
組間	25.125	2	12.562	.329
組內	5962.171	156	38.219	
全體	5987.296	158		
教保環境規劃				
組間	237.828	2	118.914	2.360
組內	7860.776	156	50.390	
全體	8098.604	158		
設備設施規劃				
組間	174.628	2	87.314	2.564
組內	5277.910	155	34.051	
全體	5452.538	157		

附錄九：不同核定收托數之托兒所對服務品質指標態度的差異

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
行政作業流程控管				
組間	147.620	4	36.905	.725
組內	7892.074	155	50.917	
全體	8039.694	159		
職工福利與社會服務				
組間	86.658	4	21.664	.530
組內	6290.437	154	40.847	
全體	6377.094	158		
課程活動設計				
組間	835.440	4	208.860	1.661
組內	19495.304	155	125.776	
全體	20330.744	159		
活動引導				
組間	353.334	4	88.333	1.526
組內	8913.509	154	57.880	
全體	9266.843	158		
觀察記錄與親職教育				
組間	467.974	4	116.994	1.161
組內	15614.469	155	100.739	
全體	16082.444	159		
教保品質				
組間	44.099	4	11.025	.879
組內	1944.245	155	12.544	
全體	1988.344	159		
健康教學				
組間	274.981	4	68.723	1.425
組內	7476.802	155	48.237	
全體	7751.694	159		
衛生作業流程控管				
組間	150.906	4	37.727	.364
組內	15961.371	154	103.645	
全體	16112.277	158		
預防保健及疾病保育				
組間	124.570	4	31.143	.474
組內	10128.273	154	65.768	
全體	10252.843	158		
食物配置管理				
組間	13.422	4	3.356	.204
組內	2549.553	155	16.449	
全體	2562.975	159		
環境安全維護				
組間	62.331	4	15.583	.405
組內	5924.964	154	38.474	
全體	5987.296	158		
教保環境規劃				
組間	147.812	4	36.953	.716
組內	7950.792	154	51.629	
全體	8098.604	158		
設備設施規劃				
組間	88.711	4	22.178	.633
組內	5363.827	153	35.058	
全體	5452.538	157		

附錄十：不同實際收托數之托兒所對服務品質指標態度的差異

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
行政作業流程控管				
組間	265.400	4	66.350	1.317
組內	7709.283	153	50.387	
全體	7974.684	157		
職工福利與社會服務				
組間	237.832	4	59.458	1.476
組內	6121.328	152	40.272	
全體	6359.159	156		
課程活動設計				
組間	860.885	4	215.221	1.709
組內	19272.108	153	125.961	
全體	20132.994	157		
活動引導				
組間	225.081	4	56.270	.968
組內	8837.938	152	58.144	
全體	9063.019	156		
觀察記錄與親職教育				
組間	683.891	4	170.973	1.706
組內	15331.527	153	100.206	
全體	16015.418	157		
教保品質				
組間	35.059	4	8.765	.711
組內	1887.048	153	12.334	
全體	1922.108	157		
健康教學				
組間	152.892	4	38.223	.779
組內	7508.905	153	49.078	
全體	7661.797	157		
衛生作業流程控管				
組間	416.477	4	104.119	1.025
組內	15443.587	152	101.603	
全體	15860.064	156		
預防保健及疾病保育				
組間	552.614	4	138.153	27174
組內	9659.284	152	63.548	
全體	10211.898	156		
食物配置管理				
組間	26.930	4	6.733	.411
組內	2508.747	153	16.397	
全體	2535.677	157		
環境安全維護				
組間	61.379	4	15.345	.401
組內	5813.601	152	38.247	
全體	5874.981	156		
教保環境規劃				
組間	215.063	4	53.766	1.048
組內	7795.714	152	51.288	
全體	8010.777	156		
設備設施規劃				
組間	141.133	4	35.283	1.006
組內	5294.764	151	35.065	
全體	5435.987	155		

附錄十一：主管學歷是否為相關科系對服務品質指標態度的差異

組別	人數	平均數	標準差	自由度	t 值
行政作業流程控管					
相關科系	112	84.54	7.18	146	1.237
非相關科系	36	82.83	7.19		
職工福利與社會服務					
相關科系	111	53.68	6.23	145	1.804
非相關科系	36	51.47	6.88		
課程活動設計					
相關科系	112	118.35	11.26	146	.921
非相關科系	36	116.36	11.48		
活動引導					
相關科系	112	86.42	7.55	145	1.321
非相關科系	35	84.46	8.05		
觀察記錄與親職教育					
相關科系	112	97.74	10.12	146	.933
非相關科系	36	95.92	10.47		
教保品質					
相關科系	112	42.07	3.42	146	1.820
非相關科系	36	40.86	3.74		
健康教學					
相關科系	112	71.54	6.97	146	1.289
非相關科系	36	69.81	7.13		
衛生作業流程控管					
相關科系	111	108.27	10.13	145	1.610
非相關科系	36	105.14	10.18		
預防保健及疾病保育					
相關科系	111	73.74	7.43	145	1.699
非相關科系	36	71.28	7.93		
食物配置管理					
相關科系	112	36.58	3.43	146	1.779
非相關科系	36	35.39	3.69		
環境安全維護					
相關科系	112	63.66	6.12	146	1.075
非相關科系	36	62.39	6.35		
教保環境規劃					
相關科系	111	70.94	7.22	145	1.258
非相關科系	36	69.19	7.22		
設備設施規劃					
相關科系	111	51.71	5.75	145	1.712
非相關科系	36	49.78	6.31		

附錄十二：任職主管資歷不同對服務品質指標態度的差異

組別	人數	平均數	標準差	自由度	t 值
行政作業流程控管					
10 年以下	97	83.99	7.15	122	-.777
10 年以上	27	85.19	6.77		
職工福利與社會服務					
10 年以下	96	53.05	6.08	121	-.711
10 年以上	27	54.00	6.28		
課程活動設計					
10 年以下	97	117.55	11.04	122	-.627
10 年以上	27	119.07	11.78		
活動引導					
10 年以下	97	85.29	7.84	121	-1.669
10 年以上	27	87.81	6.67		
觀察記錄與親職教育					
10 年以下	97	96.96	9.70	122	-.843
10 年以上	27	98.74	9.80		
教保品質					
10 年以下	97	41.57	3.50	122	-1.567
10 年以上	27	42.74	3.23		
健康教學					
10 年以下	97	70.39	6.98	122	-1.425
10 年以上	27	72.56	6.96		
衛生作業流程控管					
10 年以下	97	106.94	10.02	121	-.943
10 年以上	26	109.04	10.31		
預防保健及疾病保育					
10 年以下	97	72.61	7.50	121	-.512
10 年以上	26	73.54	10.55		
食物配置管理					
10 年以下	97	35.58	4.41	122	-1.826
10 年以上	27	37.22	2.95		
環境安全維護					
10 年以下	97	63.14	6.18	122	-.921
10 年以上	27	64.37	5.91		
教保環境規劃					
10 年以下	97	69.94	7.17	121	-1.358
10 年以上	26	72.08	6.97		
設備設施規劃					
10 年以下	97	51.11	5.95	121	-.736
10 年以上	26	52.08	5.83		