

中 華 大 學

碩 士 論 文

運用IPA探討國中學生對線上教學服務品質之
研究

The research of using IPA to discuss the quality
of online teaching services for Junior high
school students.

學 系 別：科技管理學系碩士班
學 號 姓 名：E10503007 吳純萱
指 導 教 授：陳 棟 樑 博 士

中 華 民 國 107 年 8 月

中 華 大 學 碩 士 論 文 運 用 以 探 討 國 中 學 生 對 線 上 教 學 服 務 品 質 之 研 究

科 技 管 理 學 系 碩 士 班

(106) 吳 純 萱

中華大學

碩士論文

運用IPA探討國中學生對線上教學服務品質之
研究

The research of using IPA to discuss the quality
of online teaching services for Junior high
school students.

學系別：科技管理學系碩士班
學號姓名：E10503007 吳純萱
指導教授：陳棟樑 博士

中華民國 107 年 8 月

摘要

近年來因少子化與同業競爭衝擊下使得補教業必須適當地做出一些改變與調整。因此,補習班要如何符合學生的需求變成一項艱難的挑戰。業者必須提升服務品質,並增加學生滿意度使補習班能符合學生需求的目標去修正。

本研究使用問卷調查法針對全台運用線上系統的補習班學生發放問卷於 106 年 10 月 22 日開始為期一個月共發放 390 份問卷,其中有 28 份為無效問卷,共有效問卷為 302 份有效問卷達 77.4%利用平均數、標準差、差異性分析、重要度與績效分析的方法來處理資料來探討補習班學生對補習班提供之服務品質的評價。

本研究發現補習班將太多資源放置於環境及設備上反而應將這些資源用於提供學生的讀書方式及教學內容上的部分並能提升學生對補習班之滿意度。對全台線上教學補習班建議如下提升行政人員的服務態度及行政人員能支援教師行政事務讓教師能在教學上無後顧之憂提供導師進修本身學質能力並提升導師留班率也增加補習班整體滿意度。

關鍵字：服務品質、顧客滿意度、補習班、IPA



ABSTRACT

In recent years, due to the impact of the low-birth rate and horizontal competition, the supplementary education industry must make some changes and adjustments appropriately. Therefore, it becomes a challenging problem for cram schools to meet the needs of students. The operators must improve the quality of service and increase the satisfaction of students so that the cram school can properly modify the goals based on what students need.

This study used Questionnaire Survey to investigate the students using the online system. A total of 390 questionnaires were conducted for one month starting on October 22, 2017, 28 of which are invalid questionnaires. The total valid questionnaires are 302. Effective response rate reaches up to 77.4%. The result of questionnaires is based on Analysis of Mean, Analysis of Standard Deviation, Analysis of Variance and Importance – Performance Analysis to process the data, and explore the evaluation of the quality of service provided by the cram schools.

This study indicates that cram schools put too much emphasis on the classroom facilities. Instead, they are supposed to focus on providing students with some practical methods and the content of teaching in order to improve the rate of satisfaction among the students in the cram school. Suggestions for the supplementary education industry adopting online teaching system in Taiwan are as follows: Enhance the service attitude of the executives and they can help instructors deal with administrative affairs so that instructors can dedicate to teaching. Provide instructors with some opportunities of advanced study and increase instructors' retention rate to raise the overall satisfaction of individual supplementary education industry.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Cram School, IPA

誌謝辭

這篇論文即將完成，我的心中充滿了感動，雖然過程並不輕鬆，但為了那些支持我的人們，我必須努力下去，這其中特別感謝我的指導教授陳棟樑博士，在老師的細心及耐心指導下，使我獲益匪淺，老師對我的論文有疑問總是能為我指出來，並提點我如何修改，及加深內涵。讓我從中獲得受用無窮的知識。感謝的話一切盡在不言中，僅此篇誌謝向老師衷心的感謝您。

論文口試期間，承蒙黃明一教授與譚得祥教授於百忙之中撥冗審閱，並給予我良好的指導與建議，使論文更加完整。在此要謝謝工作的夥伴及蔣學姐的協助與鼓勵。

最後，我要謝謝家人，當工作與學業兩頭燒時，大家的鼓勵與支持是我前進的動力，希望這份喜悅能和你們分享。



吳純萱 謹誌

中華大學科技管理學系碩士班

中華民國 107 年 7 月 25 日

目錄

摘要	i
ABSTRACT	ii
誌謝辭	iii
目錄	iv
表目錄	vi
圖目錄	vii
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究流程	3
第二章 文獻探討	5
第一節 補習班	5
第二節 數位學習及網路教學	10
第三節 服務品質	15
第四節 顧客滿意度	21
第五節 重要-績效分析	24
第三章 研究方法	26
第一節 研究架構	26
第二節 研究工具	27
第三節 問卷範圍與研究對象	28
第四節 資料分析方法	29
第四章 資料分析	31
第一節 信度分析	31
第二節 背景變項之敘述性統計	32



第四節 背景變項對服務品質滿意度之差異性分析	35
第五節 重要度-績效分析(IPA 模式)	38
第五章 結論與建議	43
第一節 研究結論	43
第二節 研究建議	44
參考文獻	47
附錄 A	56
附錄 B	57



表目錄

表 1 全國補習班/文理類/外語類/技藝類最近十年成長統計表	2
表 2 台灣補習教育發展	5
表 3 服務品質的定表	16
表 4 服務品質衡量構面對應 SERVQUAL 量表	20
表 5 顧客滿意度定義	22
表 6 國中學生對服務品質之重視度各構面題號分布情形	28
表 7 Cronbach's α 評定準則	31
表 8 信度統計表	32
表 9 基本資料次數分配表	32
表 10 不同性別對服務品質各子構面重視度之 t 檢定摘要表	33
表 11 不同年級對服務品質各子構面重視度之變異數分析及多重比較摘要表	34
表 12 所在區域對服務品質各子構面重視度之變異數分析及多重比較摘要表	35
表 13 不同性別對服務品質各子構面滿意度之 t 檢定摘要表	36
表 14 不同年級對服務品質各子構面滿意度之變異數分析及多重比較摘要表	36
表 15 所在區域對服務品質各子構面滿意度之變異數分析及多重比較摘要表	37
表 16 各項服務品質要素重視度與滿意度差異分析表及排序彙整表	39

圖目錄

圖 1 全國各類型補習班近十年成長統計圖	2
圖 2 研究流程圖	4
圖 3 國內各類型補習班近十年成長統計圖	7
圖 4 服務品質模式	19
圖 5 重要性與績效性分析象限	25
圖 6 研究架構圖	26
圖 7 服務品質 IPA 矩陣圖	42



第一章 緒論

隨這經濟發展快速，國人教育程度提高，再加上生育率逐年降低，在國內補教業的競爭劇烈下，如何滿足學生需求、提升服務品質，有效進行管理，成為補教業者十分重要的課題。本章共計分為三節，第一節敘述研究背景與動機；第二節提出研究之目的；第三節研究流程。以下茲就各節詳細說明：

第一節 研究背景與動機

近十年來，少子化的時代裡，每個孩子都是父母心中的寶貝，加上家長眼中都抱持子「望子成龍」的心態，以及整體社會環境的變遷，家庭模式由大家庭、折衷家庭再轉變成核心家庭，加上親友及鄰居互動功能薄弱；根據衛福部於臺閩地區兒童及少年生活狀況調查報告指出，父親有工作的佔 89.4%，母親有工作的佔 67.7%，顯示雙薪家庭逐漸成為台灣家庭結構的多數。國、高中階段的課程難度越高，父母不一定有能力指導，因此也必須借助補習或家教來增強考試能力(林惠敏，2007)。

由於多元入學、十二年國教的教育實施，原是政府的美意，教育改革主要是為了讓子女們紓解壓力，促進教學正常化，培養學生主動學習的興趣與能力，但在學校教育無法提供滿足的情況下，家長紛紛求助補習班，因此也增加補習班的興盛(黃珮瑜(2016))。

根據短期補習班資訊管理系統(2017)顯示，最近十年內全國補習班從 2008 年 17501 家成長到 2017 年 18374 家統計，台灣補習班雖然是成長的發展，但從表 1 可以看出，2012 年 18940 家數量是最多的，2013 年後逐漸開始下滑，受到少子化的關係，補習班的成長速度相較之下逐漸銳減的趨勢，但補習班的數量與學生的數量相形之下，還是供過於求。在廣大的補教業裡，我們可以發現有些補習門可羅雀，規模十分的小，可能只有一位老師還兼行政人員，學生人數不超過十人，是否能繼續經營都成了未知數。然而，有些補習班規模非常大，學生數都是上百人，教師及行政人員都受過專業訓練。建立知名度後開設分校，其營業額相當驚人，相對之下，競爭變得十分激烈，因此在競爭激烈的市場下，如何提高服務品質成為本研究動機

之一。

表 1

全國補習班/文理類/外語類/技藝類最近十年成長統計表

年	文理類	外語類	技藝類	全國總數
2008	9681	5034	2786	17501
2009	10166	5064	2892	18122
2010	10659	5040	2976	18675
2011	10855	4940	3001	18796
2012	11086	4851	3003	18940
2013	11129	4785	2989	18903
2014	11137	4712	2984	18833
2015	11111	4612	2968	18691
2016	11099	4497	2894	18490
2017	11067	4423	2857	18347

資料來源：「直轄市及各縣市短期補習班資訊系統管理系統」，高雄市教育局，取自網址：<https://bsb.kh.edu.tw/>。

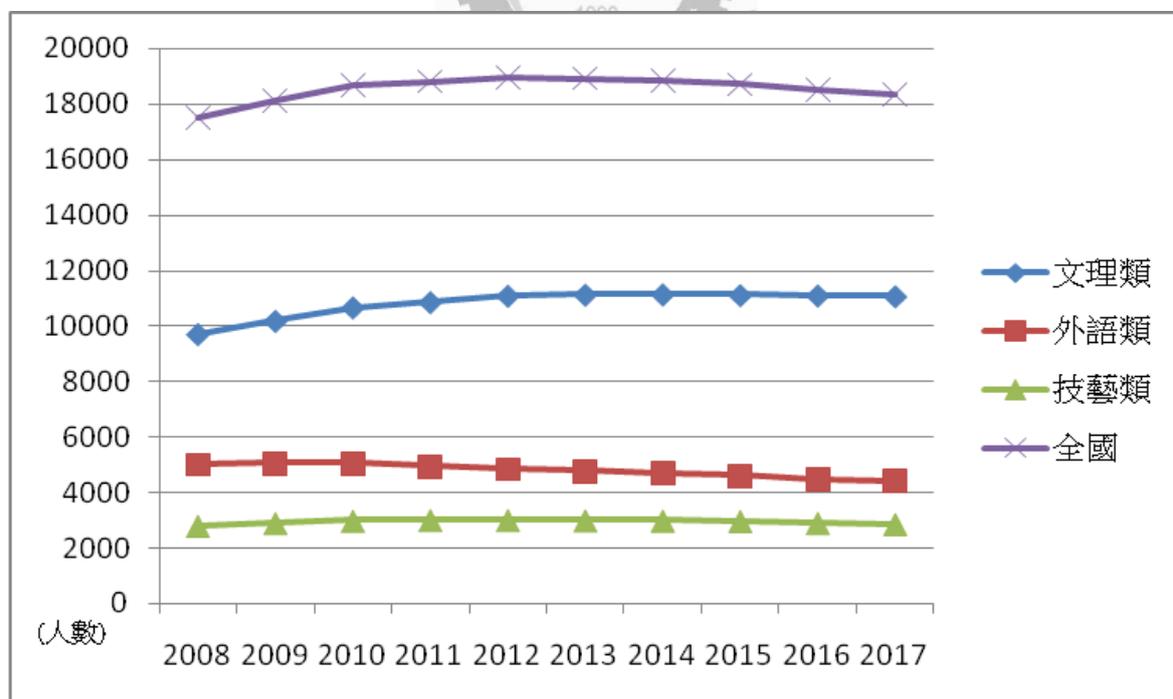


圖 1 全國各類型補習班近十年成長統計圖

資料來源：「直轄市及各縣市短期補習班資訊系統管理系統」，高雄市教育局，取自網址：<https://bsb.kh.edu.tw/>。

隨著網路科技發展快速，傳統教學已經無法充分的滿足不同類型的學生，在考試教學下也使得教學氛圍及學習動機低落，使得學生紛紛逃避學習的動力，因此，教學活動就必須變得靈活多樣(廖光遠、許慧君，2005)。Prensky (2001)長期觀察數位時代學生的學習狀況，發現 1980 年代之後出生的孩子，一旦出生就處有電腦與網路的環境中，運用網路平台交友，喜歡使用科技產品，因此稱他們為數位原住民(Digital Native)。在學習中加入科技的元素，營造一個豐富多元的學習環境，增加學生學習的深度及廣度，以符合數位原住民的需求(吳淑蘭，2013)，補習班課程中也加入網路科技元素，提供多元化上課的模式，來吸引更多不同類型的學生，因此學生對於補習班之滿意度顯得格外重要，此為研究動機之二。

第二節 研究目的

本研究以某全台灣中生對線上教學補習班服務品質之觀感，運用重要-績效分析(IPA)找出滿意度是否滿足學生之需求，並根據研究結果提出改善建議提供給相關業者參考。具體而言，本研究之目的有：

- 1.探討國中生對補習班服務品質要素的重視程度及滿意度。
- 2.應用重要-績效分析(IPA)模式探討線上教學補習班服務品質優先改善的項目。

第三節 研究流程

本研究首先確定研究背景及動機，接著進行相關文獻資料蒐集、整理與歸納，以了解線上教學補習班現況、服務品質與重要性與績效分析理論基礎，在擬定研究方法，建立研究架構；其次進行設計問卷內容，並透過預試分析結果，修改編輯成正式問卷。正是問卷發放及回收問卷資料，進行問卷統計調查與分類作業，取得相關研究結果，針對某線上教學補習班之服務品質進行資料分析，最後依據各項分析結果提出本研究的結論與建議。相關流程如圖 2 所示。

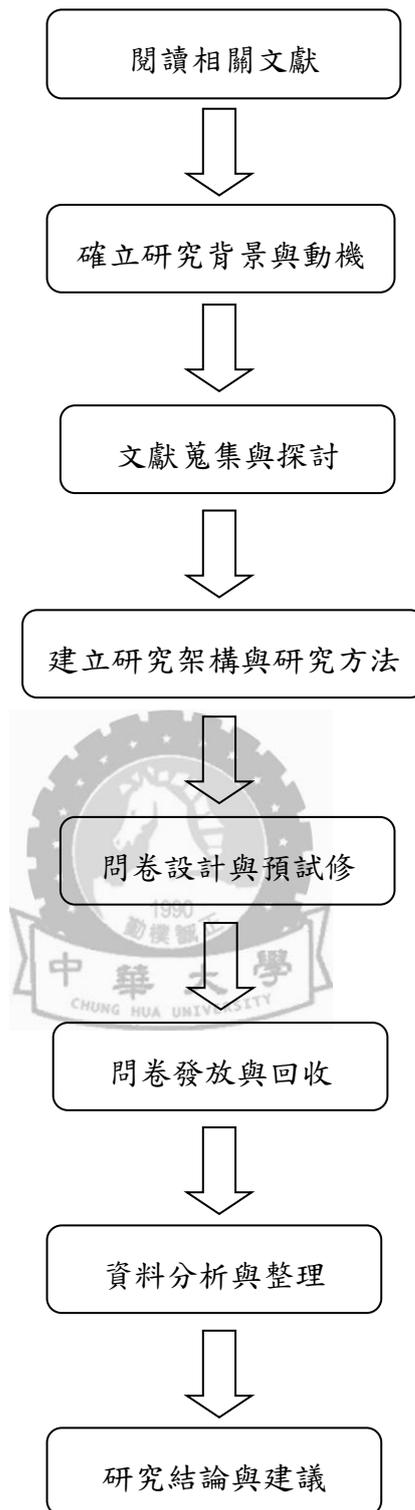


圖 2 研究流程圖

第二章 文獻探討

本章共分為五節，將針對本研究所需理論做文獻探討並整理，第一節將針對補習班做探討，首先介紹台灣補習班的發展與現況，接著介紹補習班的意涵，以及探討補習班數位學習之理論，第三節將針對本研究服務品質相關理論，並介紹服務品質模式及構面，第四節顧客滿意度相關理論及第五節探討重要-績效分析(IPA)。

第一節 補習班

此節介紹台灣補習班的歷史沿革及現況，說明補習班的定義與分類，並對於補習班融入數位學習做一統整歸納。

一、補習班的發展

補習教育在我國清朝時代就開始發展，如清末實業補習學堂、耕餘補習學堂、商業補習班業館及半日學堂等(柯正峰 1993)。在現今的教育環境裡仍佔有一席之地，尤其是在注重國人教育的台灣，將歷年來補習教育重要發展統整如表 2：

表 2

台灣補習教育發展



年代	重要記事
1949-1961	為了配合政府政策，民間紛紛開辦技藝補習班。
1950	大同補習班成立，為首間以店舖化型態出現並大量招生之升學補習班。
1968	九年國民義務教育開始，以輔導升學為主的文理補習班因而產生。
1971-1981	補習班鼎盛時期，文理類補習班獨占鰲頭。
1976	修正「補習教育法」，更名為「補習及進修教育法」。
1978	教育部公布「加強輔導中小學正常教學要點」，作為管理惡性補習的配套措施。
1984	台灣首次出現「兒童美語補習班」。
1989	補習班類型中以文理類補習班居大多數，文理補習班幾乎已經成為補習班的代名詞。

表 2(續)

年代	重要記事
1990	補教業之連鎖加盟開始發展，兒童美語補習班也開始進入連鎖加盟市場。
1991-現在	教育改革興起，使許多不適應新課程之家長紛紛將孩子送往補習班。2001 年開始，英語列入國小正式課程，亦使兒童美語補習班成為台灣補習教育主流。
1996-現在	政府多元入學方案以及廣設大學政策，使「國四班」、「高四班」、「升大學補習班」，招生受到甚大影響。

從圖 3 所呈現的數據，可見過去十年來，台灣補習班總家數前五年增加的數量起伏不定，從 2014 年開始數量就直線下降，但是補習班還是多於招生人數。全國各類型補習班，以文理補習班與外語補習班所佔比例最高，以統計至 2017 年 3 月 25 日止數據資料顯示，全國補習班共計 1 萬 7885 家。其中文理補習班 10875 家，外語補習班 4211 家，合計 1 萬 5086 家，兩者合佔全國補習班總家數的 84.35%，以直轄市及各縣市短期補習班資訊系統管理系統(2017)所得數據。成長速度最快的是課業輔導、升學有關的文理補習班，其次是外語補習班。若參考教育部委託高雄市政府教育局設計的直轄市及各縣市短期補習班資訊管理系統，將全國各補習班招生對象區分為：學齡前、國小、國中、高中、升學四技二專大學、升二技插大、升研究所、成人(18 歲以上)、公職人員考試等九大類型，再將各補習班依不同招生對象細分，每招收一類型學生及計算為一家次，統計至 2018 年 2 月 28 日，則因招生對象不同，全國各補習班共計 1 萬 7888 家次，其中以國小為招生對象者 7859 家次，以國中生為招生對象者 2689 家，合計 1 萬 1548 家次，佔全國補習班總家次的 64.31%。以上數據分析以補習班資訊系(2017)統可以印證，在全國各類型補習班中，以招收國中、小階段學生的文理與外語類型，數量佔總數一半以上，競爭也最為激烈。

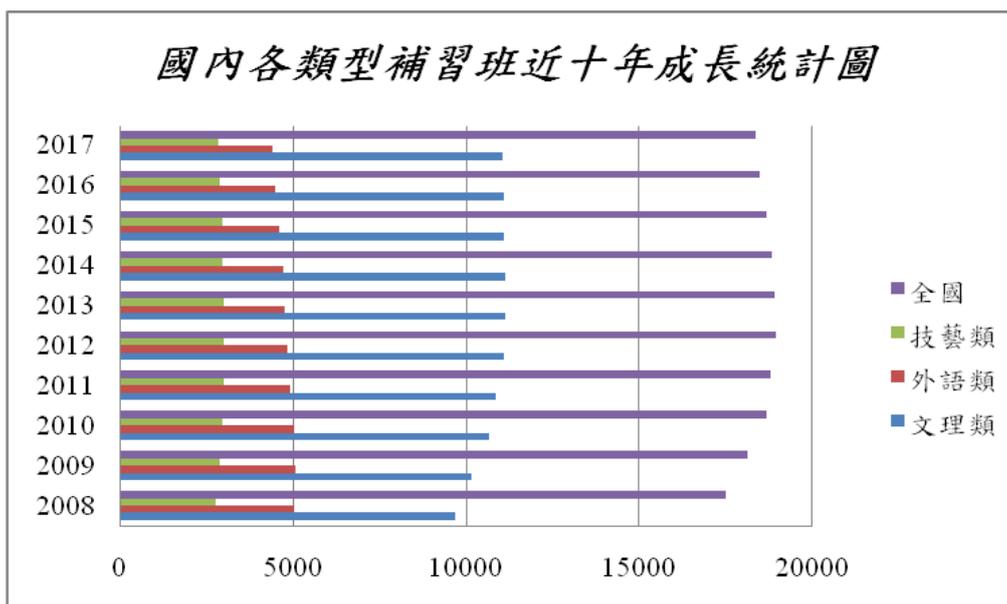


圖3 國內各類型補習班近十年成長統計圖

資料來源：直轄市及各縣市短期補習班資訊系統管理系統(截至 2017/7/9 為止)

二、補習班的意涵

(一) 定義

依據教育部於1999年6月修正公布的「補習及進修教育法」第三條規定：「補習及進修教育區分為國民補習教育，進修教育及短期補習教育三種；凡已逾學齡未受九年國教教育之國民，予以國民補習教育；已受九年國民教育之國民，得受進修教育；志願增進生活知能之國民，得受短期補習教育。」依據上訂定義，對照坊間的實際情況，不難得知，由於我國九年國教推展有成，已逾學齡為受九年國民教育之國民，所佔人口比例極低，所受補習之人口，大多為國民小學及中學附設補校所吸收；已受九年國民教育而再受進修教育之國民，則大多數由私人辦理，國人慣稱之「補習班」及指此類。

曾文昌(2000)將課後補習定義如下：放學後所參與非學校正規課程之教育，內容範圍廣大，包括托育安親、課業補習、才藝補習等；舉凡學校課程相關的課業補習班，包括家教補習或安親托育、生活照顧、自然科學、數學、語文、英文，或一

般才藝:如音樂、繪畫、舞蹈、書法、電腦、作文、心算、運動、球類活動皆屬於此範圍。

(二)分類

補習及進修教育法第六條規定:「短期補習教育,由學校、機關、團體或私人辦理,分技藝補習班及文理補習兩類;修業期限為一個月至一年六個月。」根據此法條,劉孟寧(2012)將補習班分為兩大類:文理類、技藝類,此為廣義的補習班。其中文理類包含三種項目,技藝類包含十一種項目。文理補習班的類別有三種,分別是:法政、外語、文理;而技藝補習班的類別則分為十一種:電機、資訊、家政、縫紉、美容美髮、音樂舞蹈、美術攝影、商類、瑜珈、速讀、其他等共十一種類別。

教育部委託高雄市政府教育局建置之直轄市及各縣市短期補習班資訊管理系統則是將補習班分為三大類:文理、外語、技藝類。因補習班種類繁多,教售的科目與對象、年齡層亦涵蓋甚廣。因此,若國中小補習班分類,及依九年一貫教育階段中學生參與課後補習的情形,將補習班分為以下三類:課業補習班、才藝補習班及安親班(曾文昌、張浩然,2000;張春桂,2004):

1.課業補習班

針對學校智育所設立的正規課程,例如:國語、數學、英語、自然等,在校外加強複習的補習班,一般俗稱為升學文理補習班或是家教班,本研究所稱之「文理補習班」即屬於此類。

2.才藝補習班

學校智育科目之外的補習教育稱之為才藝,包括繪畫、舞蹈、音樂、運動類、寫作、圍棋、珠心算、電腦等有明確目的、固定課程與上課時數,須付費學習的補習教育課程。其中,兒童英語在以往眾多文獻裡被列為才藝補習班,但是教育部在民國90年將英語列入國小正式課程,因此本研究把英文科歸類為課業補習而非才藝補習班。

3.安親班

依據兒童及少年福利與權益保障法第76條規定,正式的名稱為「兒童課後照顧

服務中心」，但一般民間俗稱「安親班」。安親班意指服務國中及國小的學生於放學後、到父母下班前，照顧學生的機構(施豐坤，2006)；安親班的服務內容包括：生活照顧、家庭作業寫作、團康體能活動、才藝教學。目前，除了專業的安親班外，許多才藝與課業補習班、托兒所、幼稚園、家庭式托育中心，都設有安親班，甚至因家長需求，教育部在許多小學亦設有放學後的課業輔導班，其性質與安親班並無二致。

三、補習班相關研究

國內近十年來有關補習班的相關研究，許多學者在研究主題大致是家長選擇補習班的決策行為(張義雄，2007；許韶珍，2016)；補習班的行銷策略(王秋雅，2010；卓建丞，2008；劉志明，2010)；學生參加補習的動機(李淑雯，2016；陳茗輝，2009)；學生參加補習與學業成績的相關性(何姿嫻，2008)；對補習班服務品質的要求、滿意度、忠誠度之探討(王傳鑫，2010；左文屏，2011；李鎰如，2009；陳怡如，2014；許秀蘭，2009；黃振鳴，2008；曾文中，2009；曾毓晴，2014；趙勝堯，2013；蕭惠民，2012)等相關研究，綜合上述許多研究者，大多採用問卷調查研究，研究對象為家長、學生，補教教師或經營者。問卷對象多為家長之論文，以國小補習班為研究範圍，題目包括購買行為、行銷策略、消費決策等；問卷對象以學生之論文，則大多以國中以上的補習班為研究範圍，題目則包括服務品質、補習行為、學習成效等；問卷對象為補教教師之論文，研究內容則以職場壓力、教學品質、領導風格為主。以質性訪談或個案研究為研究方式之論文，則大多訪問補習班經營或補教教師，內容為創新經營、分析特定補習班之管理等。量化研究方法除了傳統的統計方式之外，或輔以二維品質模式、重要度-圖現度分析法、品質機能展開做相關分析，本研究將參考相關文獻，以 PZB 模式之服務品質量圖作為基本構面，以重要度-績效度分析法分析國中學生對線上教學補習班服務品質之研究。

第二節 數位學習及網路教學

一、數位學習的定義

數位學習，廣泛定義了各種透過數位化技術來達成教學順練與學習目的例如：線上教學(Online Learning)、遠距學習(Distant Learning)、網路學習(Wed-Based Learning)、網路教學(Wed-Based Instruction)、網路訓練(Wed-Based Training)及分散式學習(Distributed Learning)等等(翁嘉立，2003)。應用的範圍包括網路化學習、電腦化學習、虛擬教室及數位合作(Eva, 2006)(鄒景平，2003)。

Carliner (2002)將 E-Learning 區分成兩大類，一類是「正式學習」，包括線上教育(Online Education)、線上訓練(Online Training)、結合傳統教室與書面教材的混合學習；另一類是「非正式學習」，包含知識管理、電子績效支援系統、以其他媒體形式的相關教材進行混成學習，將目前所有 e 化學習的可能形式，納入 E-Learning 這個名詞指涉的範圍。

Garner Group 認為 e-Learning 是一種稱為 DL(Distributed learning)的學員會所訂之『數位學習國家型計劃總體規劃書』，指出「數位學習產業含括數位學習工具(仔聚及輔具)研發、數位學習網路環境建置、數位教材內容開發、以及數位學習活動的設計等」。以下為數位學習的特性(楊家興，1999)：

1. 不限定學習資格：任何人都可利用網際網路的方式，在虛擬的網路環境下來學習。
2. 無時空限制的學習：透過網路學習的特性之一，及學習者可以突破時間與空間的限制，在方便的環境下進行環境。
3. 不同進度、不同順序的學習：網路學習乃採用超連結的形式來架構其內容，因此，學習者可以依自己的興趣、能力及方便性，來規劃適合自己的學習進度及順序，達到個人化學習的理想。
4. 使用多元的媒體：多媒體已成為當前相當普及的資料科技，結合文字、圖片、聲音、動畫與視訊等訊息型態，可充分圖達資訊意涵。透過網路學習的學習者來自四面八方，並符合異質的學習需求。

5.連結全球資料：網路方便、即時的特性，使學習者可立即接觸新增的資訊，此外透過網路互通的特性，學習者可獲取來自全球各地的資訊與資源。

6.自由開放的學習：網路不限時空、對象，可雙向互動、快速回饋的特性，使學習者的學習更具自主性與彈性。

數位學習是一種歸納性的名詞，一般而言，是以資訊科技為主或是為輔的學習方式，都可以稱為數位學習系統。Selim (2007)認為學習利用從資訊科技中取得工具，將之整合在學習的課程之中；數位學習系統的教學訓練可節省交通及教材等相關成本，達到便利性與靈活性，並且不影響到生產力，也可達成即時性等的優點，因此愈來愈多的補習班都實施數位的教學，這也已是未來的趨勢。

二、數位教學的模式

數位教學的模式，因不同學習對象及學習內容，而採用不同的學習方式，大致上可以分為下列三種(林弘杰，2007；陳欣舜、蕭涵云，2003；鄒景平，2003)：

(一)同步模式(Synchronous Model)

同步學習模式和傳統教學模式一樣，是由老師親自教導，具有即時特性，而且在教學時，師生間可以直接交談，其主要的差異在於學生不需要聚集在同一空間，只需在同一個時間點上線即可。

同步模式與實際的教學狀況較類似，對學生而言較臨場感和吸引力(陳郁芳，2005)。只要教師及學生在同一時間內，同時進入網路，不論身在何處，都可以在同一時間和所有師生進行互動。透過即時傳送影音的技術，將教師的教材畫面及影音資料，經由串流伺服器的轉送，到達滿個學生的電腦，讓每個學習者都能夠看到及聽到教師的授課內容，達到傳統教學授課效果。

同步教學模是最大的特色，就是可以「同時」但「不同地」的進行教學活動，強調即時的資訊傳輸，所有參與學生必須在同一時間透過傳輸系統產生即時互動。教師能把教材即時呈現給學生，學生也能及時把所學回饋給教師，讓教師和學生即使不同地點仍可進行即時的教與學的雙向溝通，學生也可以透過師生互動的方式來

獲取知識。

(二)非同步模式(Asynchronous Model)

非同步學習模式中，雖然學生無法與老師面對面的即時溝通，卻擁有讓學習者能隨時、隨地學習的優點。

非同步學習是指老師與學生在不同時間不同地點的互動學習，教師將數位教材放置教數位教學習課程管理平台上，透過數位學習可成平台課程、指派作業及報告，只要透過電腦網路，學生可以二十四小時隨時上網自行學習，學生也可以利用討論版的方式，與教師進行非同步的討論，形成具有彈性的溝通方式。

(三)混合式模式(Blended Model)

混合式教學模式則是整合上述兩種教學模式而成的學習環境，兼具同步學習與非同步學習的優點。在混合式學習的過程中授課者扮演的角色，整個學習策略是以學生為中心，讓學生有更多的選擇和自主性(楊玉麟，2006)。利用「非同步」中「不同時、不同地」的特性，讓所有教與學的活動可以不受「時空」的限制，而融入「同步式」了的網路教學環境，將有助解決學習者在學習時，無法與教師面對面溝通的教學情境，且透過即時性語言的圖達，將可彌補「文字」敘述的缺點。

本研究使用的數位學習模式為學生在補習班採用「混合模式」，教學者引導學生了解如何進行數位學習，最後由輔助教學者與學生進行討論並做觀念釐清，這種即時的溝通模式，將有助釐清學生在學習過程中的疑惑，並增進學習成效。而課後則採「非同步模式」來學習相關課程，只要透過電腦網路，就可以二十四小時隨時上網自行練習題目。

三、網路教學

(一)網路教學模式

網路教學是以全球資訊網為基礎(Web-Based)的教學環境，強調的是個體自我控制、擴散是思考模式、多元觀點及獨立思考(Hill & Hannafin, 1997)。Khan (1998)以綜合式觀點定義網路教學(Web-Based Instruction, WBI)，他認為 WBI 是一種以超媒體為主的教學方式規劃，利用全球資訊網(World Wide Web, WWW)的屬性與資源，以創造一個有意義的學習環境，目的在於能培養個體自動學習習慣及支持其持續的學習活動。基本上，網路教學乃是一種資源為主的學習環境(Rakes, 1996)。將網路教學之特性簡要歸納如下 (Batey & Cowell, 1986；Keegan, 1986)：

- 1.師生間即使是分開的，教學者與學習者之間仍可以有互動。
- 2.有專責的機構負責設計、發展和傳送遠距教學的內容。
- 3.以科技為基礎的傳輸系統包含文件、視像、影像、及多媒體等，教學內容或資料由教學者傳送至學習者。

陳年興與王敏煌(1997)提出在 Internet 所建構出來的學習環境與其所採用的網路與多媒體技術可以分成以下三種模式：

- 1.即時群播視訊教學：強調「同步教學」，乃是應用高速網路系統，結合電腦相關軟硬體視訊設備，將老師的影像及教材傳至遠端教室，使教師與學生即使在不同地點仍可進行教學與雙向溝通，以師生互動的方式來獲取知識。除了具有即時、互動、全動態及多媒體的訊號傳輸能力外，並能提供三點以上的即時交談能力，以及同時使用電子白板、多媒體教材傳送與播放等功能系統平台需分為窄頻(ISDN 整體服務數位網路，是用於視訊量較少時)與寬頻(ATM 非同步傳輸模式，適用於視訊量較多時)兩種教學平台。
- 2.網路線上學習：強調『非同步學習』，利用電腦軟體 Internet 工具，設計出一套網路教學系統，模擬教室上課的情境(如：老師授課、舉辦考試、指定作業或回答問題，學生學習課程內容、提出問題或參加考試等)。老師及任何學生都可以在電腦

前，利用 Internet 工具(如：BBS、Netnews、WWW、Email 等)來達成人際互動與資訊分享，並與教學管理系統連接，隨時授課、學習與討論。可完全彈性運用及整合多媒體的特質。

3.整合式網路教學：將上述兩種教學模式整合而成的學習環境。

(二)線上真人教學

在遠程教育中，及時群播視訊教學又稱為線上真人教學(Online Tutoring)以教師與學生一對一在線上面對面授課學習，打破時間與距離的學習方式。根據 Prensky (2002)描述線上真人教學(Online Tutoring)是指導師和學生之間的一對一的互動，目前的技術上只要線上一位老師就可以連接許多的學生開班授課，降低成本以及解決距離問題。線上真人教學主要的學習模式是互動性、個性化、適應性、創造力，合作等(Bork, 2000)。Shepherd (2011)提到有將近 88%的學習者需要在數位學習課程中，擁有線上教教帶領學習，而線上家教在線上學習時，雖與學習在不同時空，但仍有所互動，並給予學習過程中支援。曾愉茵(2007)的研究中提到在網路學習環境，e-tutor 視為線上導師，是提供資源供學生自我學習，而 e-tutor 也可視為線上助教，協助並輔導學生在線上學習，提升學習之成效。Chen, Hsu, & Lin (2012)研究弱勢族群兒童課後學習，研究結果圖示除了透過真人線上學習所累積的學習成果還能獲得知識與課業上的增長與進步。若要充分發揮網路視訊高成本下的經濟效益，對學習者的課前先備知識與課外學習時間的要求標準都須相對提高(高惠珍，2010)。

家教式教學活動有以下幾種好處：

- 1.回饋：學習者能得到即時而快速的回饋。
- 2.易得：有網路的地方較能輕易進行線上家教，可以從任何地方連結。
- 3.溝通：由於在線上家教式教學活動的過程當中可視需要關閉視訊的畫面，如此一來可選擇不直接面對面溝通，對於較內向的學習者而言，較容易透過文字或對畫發圖意見。
- 4.增加互動：透過線上家教式的教學活動，可填補與人互動的需求，並增加學

習時的參與感。

5.輔助工具：以語言會話課為例，若在線上家教式教學活動中因咬字不清楚而無法瞭解時，可輔以文字或書寫的各式線上教學工具來做進一步的解釋。

第三節 服務品質

本節指服務品質在服務人員與顧客互動過程中，顧客心裡的感受與滿足情形(王秋雅，2010)最早服務品質定義的是由 Levitt (1972)所提出，而探討服務品質的學者專家對服務品質提出不同的定義與相關理論，其中以 Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985)所提出的認知服務理論被學者與研究者廣泛運用。以下將就服務品質之定義與理論，進行文獻探討與分析：

一、服務品質的定義

依據文獻資料，認為服務品質是服務的結果是否與設定的標準符合，做為影響顧客滿意度與未來行為之關鍵因素之一。「服務品質」在服務業行銷管理中可說是相當重要的觀念，服務提供者所提供的服務是否為顧客所需要的，當顧客與服務提供者對於服務的認知不一致時，將會影響服務傳遞的品質(郭美瑜，2004)，服務因具有無形性、異質性、易逝性以及不可分割等特性，所以消費者很難具體描述服務品質，僅能藉由一些形容詞來加以描述(Crosby, 1979)。

Lethinen and Lethinen (1991)則認為服務品質是顧客與業者之間互動過程的產物，服務品質應從過程品質(服務過程中的感受評估)與結果品質(服務後的績效評估)來評量；服務品質是消費者關注之重點，也是企業是否得以永續經營的關鍵要素(吳則雄，2007)。服務品質的發生就是服務提供者所提供的各種管道資源，傳遞到教師的教學情境的過程，服務品質的好壞就是由老師做整個數位教學環境服務的整體評估(呂佳霖，2011)探討服務品質的學者專家對於服務品質有許多不同的定義，茲將各學者對服務品質的定義歸納如表 3：

表 3

服務品質的定義表

學者	年代	定義
Levitt	1972	服務結果能符合先前所設定的標準。
Crosby	1979	顧客期望的服務與知覺的服務相互比較之結果。
Lewis & Booms	1983	服務品質是視傳送的服務符合顧客期望的程度來評定的。
Parasuraman et al.	1985	從顧客的觀點出發，服務品質較產品品質難評估，故服務品質是顧客期望與實際服務的相較結果，亦即服務品質等於認知的服務減期望的服務。
Albrecht & Bradford	1990	服務品質乃是一種事務或經驗符合某人的需求或增加價值的程度。
Lehtinen & Lehtinen	1991	服務品質是顧客與業者之間互動過程的產物，服務品質從過程品質(服務過程中的感受評估)與結果品質(服務後的績效評估)來評量。
Lovelock	1996	顧客享受消費過程中所得到的一種經驗。
Etzel, Wallker, & Stanton	2001	服務品質是由顧客來衡量且顧客是以期望的服務對比上實際知覺到的服務來衡量服務品質。
Andrew, Clayton, & Charles	2002	服務品質指的是滿足顧客的需求與期望的程度。
洪瑞英	2004	將服務品質分為顧客主觀認知服務及客觀產生於服務期望與認知服務績效間的比較。
呂崇銘	2006	服務品質是消費者對是務上主觀的優劣判斷，而不是針對是務本身性質或特性予以量化客觀衡量。
陳台屏	2007	服務品質是「得到的服務」和「期望的服務」吻合之程度。
陳淑敏	2012	服務品質應該是顧客對有形的需求或無形的期望被達到的程度。
謝采穎	2015	服務品質包括產品豐富性、服務態度及實體環境等。

表 3(續)

學者	年代	定義
陳忠信	2017	服務品質必須能符合滿足顧客的需求，且在顧客與服務提供者接觸時，顧客能實際感受到任之服務水準達到或超越是前的期望服務水準。

綜合以上各學者將服務品質的定義，本研究認為補習班就是將專業、知識、資訊提供給補習班業者當作服務，而學生回應的需求及問題當作服務水準，來達到幫助補習班業者本身的期望與滿意程度，建立整體服務人員及服務環境的整體評估。

二、服務品質的模式

所謂的服務品質模式是指在提供的過程中，先將會影響服務品質的主要因素與構面加以概念化和具體化，服務品質模式對服務品質的衡量與管理就能更加客觀，更加具體。有關於服務品質的研究相當多，在如此眾多的服務研究中，以 Parasuraman et al. (1985)所提出的「服務品質的觀念性模式」(PZB Model)應用的研究範圍最為廣泛，PZB 服務品質模式如圖 4 所示。主張服務是一種動態的過程，認為服務品質是消費者對服務的期望，與實際的感受過程兩者之見的比較。所以要衡量服務品質，不只是對服務結果評價，還包括服務傳遞過程的評估。並指出服務業無法滿足消費者之需求的原因在於有舞蹈品質缺口的存在，此五道品質缺口說明如下：

1. 缺口一：是指消費者的期望與服務業者對消費者期望的認知差異。此缺口造成的原因在於，服務業者不能真正了解消費者心中對服務的期望，也因此無法真正滿足消費者的需求。例如：顧客最在意的是學費問題，但是補習班人員卻一直在敘述教學理念。
2. 缺口二：是指服務業者對消費者期望之認知與服務業者提供之服務品質規格之間的缺口。此缺口起因於服務業者受限於對市場需求的認知不足或有限資源，因無法滿足消費者真正所需的服務標準。例如：補習班受限於空間問題，無法提供停車位，造成家長接送的困難。

- 3.缺口三：是指服務品質規格與服務業實際提供的服務之間的缺口。此缺口起因於即使服務業者對服務有一致的規範，但服務業的員工所提供的服務，並無法保證都能達到規範。例如：補習班更換老師，會影響學生對教學品質的疑惑。
- 4.缺口四：是指服務業者實際提供的服務與外部溝通之間的缺口。此缺口起因於服務業者運用媒體廣告及其他溝通工具時誇大不實，造成實際提供的服務比廣告時的承諾少。也由種種的外部溝通工具會影響消費者對實際服務的感受，因此讓消費者覺得服務品質降低。例如：補習班誇口教學成效，但是學生上課後沒有達到預期的成績時，就會降低學生及家長對教學品質的認知。
- 5.缺口五：是指消費者預期的服務品質與接受服務後感受到的服務品質之缺口。此缺口起因於消費者對服務的期望與所實際感受到的服務間的差距。例如：家長及學生只採用考試成績來評斷補習班的教學水準。

缺口一到缺口四都是服務業本身造成，缺口五則是來自消費者的預期及實際感受間的差距，若消費者對服務的期望越多，則消費者對服務品質要求就越高。依此模式可知，要使消費者對服務品質感到滿意，就必須要使缺口五縮小。本研究之目的即是在探討缺口五，據了解到目前消費者對線上教學國中補習班的服務品質，與其所實際感受的服務品質之差距程度有多少，並此分析參考資料，幫助全台線上教學國中補習班業者改善服務品質，以達到消費的要求。

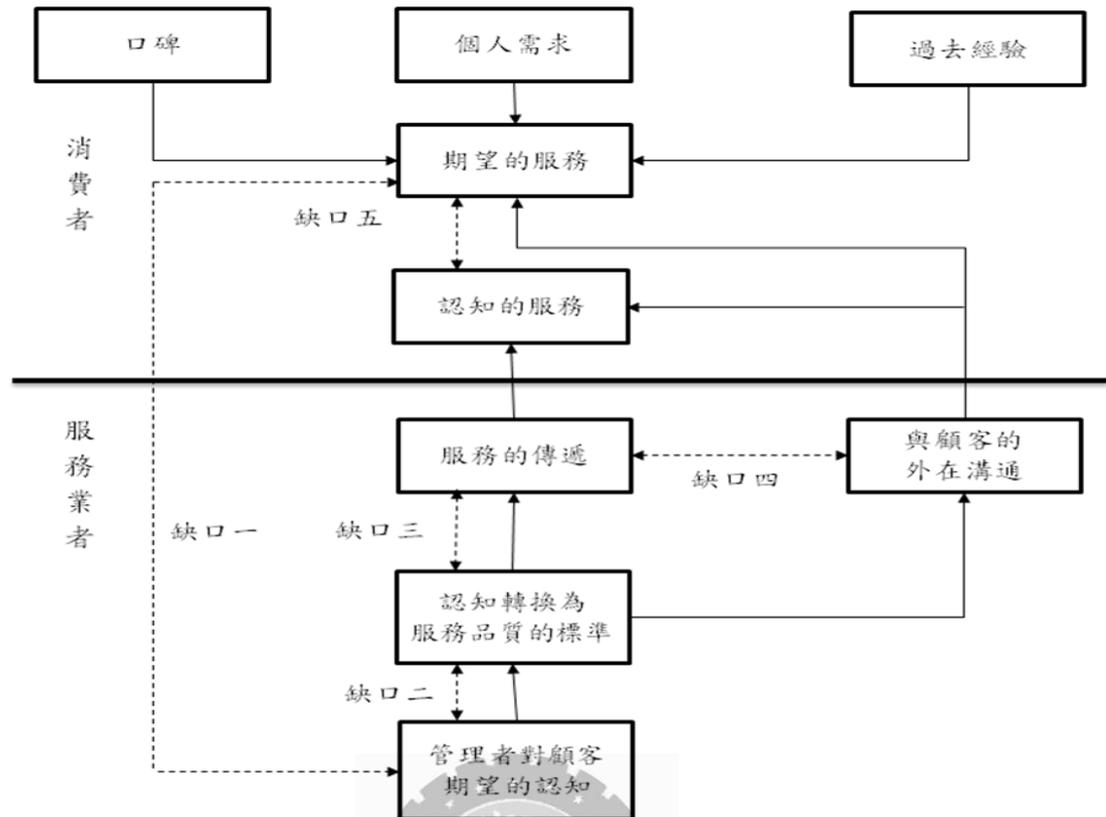


圖4 服務品質模式

Note. From "A conceptual model of service quality and its implications for future research" by Parasuraman, A. Zeithaml V. A., & Berry L. L., 1985, *Journal of Marketing*, 49, p.41-50.

三、服務品質的構面：

在服務品質構面由 Parasuraman et al. (1985)提出的 PZB 服務品質模式最為廣所應用，主要針對銀行業、信用卡公司、證卷經紀商及維修廠四種產業進行廣泛且深入的訪談研究調查，並提出服務品質的十個構面，分別為：接近性、溝通性、勝任性、禮貌性、信用性、可靠性、反應性、安全性、有形性及了解顧客等十個構面。

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988)這三位學者又重新做了修正，並設計出 SERVQUAL 評估量圖，此量是針對一般服務業設計，並將十個構面精簡成五個構面，分別為有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性。將這十個構面 97 題問題從五個因素構面萃取出 22 個項目所組成的評估量表，乃為第一個有系統評估量服務品質之量表。此五項構面描述如下：

- 1.有形性(tangibles)：指服務的實體，包含環境設施、設備儀器及服務人員儀容等。
- 2.可靠性(reliability)：指服務的績效準確達成，有能力去執行所約定的服務。
- 3.反應性(responsiveness)：指服務人員的敏捷度、服務熱忱，能協助顧客解決問題。
- 4.保證性(assurance)：指服務人員所需具備的知識、能力，提供服務時能有禮貌，能取得顧客信任的能力。
- 5.關懷性(empathy)：指服務人員對顧客提供個別的關懷與重視。

表 4

服務品質衡量構面對應 SERVQUAL 量表

1985 年	1988 年	SERVQUAL 量圖
有形性	有形性	1. 公司有現代化的服務設備。
		2. 公司服務設施具有吸引力。
		3. 員工有整齊的服裝和外圖。
		4. 公司設施與提供之服務相配合。
可靠性	可靠性	5. 公司對顧客承諾能及時完成。
		6. 顧客遇困難時，能圖現關心並提供協助。
		7. 公司是可靠的。
		8. 公司承諾後會依約定履行。
		9. 公司正確記錄相關服務。
反應性	反應性	10. 明確告知顧客服務時間。
		11. 員工對顧客提供立即的服務。
		12. 員工必定會協助顧客。
可信度	保證性	13. 員工不會因忙碌而忽略顧客。
安全性		14. 員工的圖現讓顧客有信心。
勝任性		15. 顧客交易時不會感到擔憂。
禮貌性		16. 員工對顧客永遠保持禮貌。
		17. 員工能回答顧客的問題。

表 4(續)

1985 年	1988 年	SERVQUAL 量圖
溝通性		18. 員工會照顧每一位顧客。
瞭解與熟悉顧客	關懷性	19. 公司的服務時間可以方便每位顧客。
		20. 公司會提供個人化服務。
		21. 員工會考量顧客利益。
接近性		22. 員工了解顧客的特別需求。

Note. From “SERVQUAL: A multiple-itemscale for measuring consumer perceptions of service quality,” by A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry, *Journal of retailing*, 64(1), p. 12-40.

在 Parasuraman et al. (1988)提出服務品質衡量構面與 SERVQUAL 量表如表 4 所示，有許多學者延續 P.Z.B 服務品質模式，驗證其服務品質構面在不同的服務業據一致性與實用價值(Carman, 1990)。本研究探討之服務品質將以 Parasuraman et al. (1985)所出之定義，探討線上教學國中補習班所提供服務的期望與認知的服務是否有缺口存在。

第四節 顧客滿意度

一、顧客滿意度的定義

顧客滿意(Customer Satisfaction, CS)是指企業透過滿足顧客需求而獲得顧客信心賴與支持。Cardozo (1965)是指最早提出顧客滿意這個概念，並將之引進到行銷領域。Westbrook and Oliver (1991)認為顧客滿意是相對於期望的整體購買情況。Anderson and Sullivan (1993)認為顧客滿意是指顧客對於產品或服務能滿足自己當初期望的整體判斷。Kotler (2003)認為顧客滿意度可以解釋個人在比較服務或產品的績效認知與自身的期望後，所產生的一種愉快或失望的感知狀態，探討顧客滿意度的學者專家對有許多不同的定義，將各學者對顧客滿意度的定義歸納如表 5。

表 5

顧客滿意度定義

學者	年代	定 義
Oliver	1980	指出顧客滿意度是消費者的事前和消費後圖現之間的差異。
Churchill & Surprenant	1982	認為顧客滿意度是一種購買和使用產品的結果，是由購買者比較購買成本與預期效益之後所產生。
Woodruff	1983	認為顧客滿意度是指顧客會使用情緒性的語句來圖達出其對產品的感覺，以代圖產生「顧客滿意」時所感覺的情緒。
Fornell	1992	消費者對產品或服務之所有購物經驗的整體評估。
林玉佩譯	1994	指出顧客滿意度觀念，最早起源於美國，而且受到美國政府與各大型企業的支持的推動。美國在 1978 年時又訂定成美國國家品質獎。
劉天祥譯	1995	顧客滿意度是一種相對的判斷，同時考慮顧客經由一次購買所獲得與利益，以及為了達成此次購滿所負擔的成本與努力。
Zeithaml & Bitner	2000	認為顧客滿意度的因素包括顧客對產品或服務是否能滿足其需要與期望的評價，會受到特定產品或服務特性與品質認知所影響，其中也參雜了個人與情境因素。
吳正謀	2005	顧客滿意度為消費者接受服務前的期望與實際接受服務的過程或結果，經主觀評估後所產生正向或負向的感受。
張幾文	2009	顧客滿意度是顧客在選定產品或服務時常依其之前的期望及購買後實際感受到的體驗而產生的評估反應。
黃淑媛	2014	一個人消費的過程中，感受愉悅或者是失望的程度，其來自於顧客對產品、服務的期望(或結果)。倘若性能不如所期望者的期望，則顧客將感到不滿意；如果性能符合所期望者的期望，則顧客感到滿意。

二、顧客滿意度的衡量

(一)顧客滿意度的衡量尺度

有關顧客滿意度的相關研究中，最長為研究者所使用的評量尺度大致上分為五種(邵正明，1990)：

1.簡單滿意尺度(Simple Satisfaction Scale)

從「完全滿意」、「非常滿意」...到「很少滿意」、「不滿意」等區分三到七個尺度。在這種尺度中隱含著「很少滿意」或「沒有滿意」即是代表「不滿意」。

2.混和尺度(Mixed Scale)

從「非常滿意」、「很滿意」...到「很不滿意」、「非常不滿意」等區分為二到七個尺度。在這種尺度中隱含著滿意和不滿意是一條連續帶的兩端。

3.期望尺度(Expectatuon Scale)

這種尺度是在衡量產品的好壞，亦即在比顧客對產品期望的好或壞。這種尺度隱含如果產品的績效比顧客預期的好，則顧客滿意度高，反之則不然。

4.態度尺度(Attitude Scale)

這種尺度是在衡量顧客對於產品的態度與信念。

5.情感尺度(Affect Scale)

衡量消費者對於產品的情感面反應。

(二)顧客滿意度之衡量構面

企業經營是以獲取利益為主要追求的目標，自 1970 年代起，有關顧客滿意度的研究越來越多，同時也越來越受到重視，各個企業也開始發展自有的顧客滿意度指標，用來分析和了解企業為營運所做的努力成果，在顧客心目中的滿意程度，衡量滿意度也可以比較出企業間競爭優勢之所在，作為企業發展策略之重要參考指標。

1.單一項目(Single-Item)

Czepiel and Rosenberg (1974)以「整體產品滿意程度」(Overall Satisfaction)來做為顧客滿意度的衡量項目；巫哲緯與關伊珊(2009)、胡凱傑(2003)、鐘欣蘭(2008)責任為滿意度是一項整體的、概括的現象，因此可以直接單一評估整體的滿意度，意即把顧客滿意度程度視為其對產品全面性的評估反應。

2.多重項目(Multiple-Items)

Ostrom and Iacobucci (1995)認為顧客滿意度的衡量為顧客對企業所提供的產品

價格、公司的內部作業效率及服務系統、職員的服務態度及專業知識能力、公司整體的圖現及理想公司的接近程度來進行評估。Zeithaml and Bitner (2000)提出以多重構面：包含價格、產品、服務品質、情緒等構面來衡量顧客滿意度；殷堂登(2013)則對顧客滿意度已服務態度、服務效率、專業知識、安全隱私四個構面來衡量。因此，學者也衡量其對產品各個不同層面的滿意程度。

而 Singh (1991)從社會心理學與組織理論的角度來觀察，發現滿意度是一多重的構面，所以認為要以多重項目來衡量滿意程度，而在衡量顧客滿意度程度時會因產業或研究對象不同而有所差異。

第五節 重要-績效分析

重要性與績效性分析(Importance Performance Analysis, 簡稱 IPA)最早是由 Martill and James (1977)所提出的論點，這論點主要的目的原先適用於分析汽車產業產品的服務品質屬性之研究，以消費者的觀點，業主來決定提供服務各方面屬性的重要性。Martilla and James (1977)在研究消費者對汽車銷售公司所提供服務時，將各服務品質要素之重要性與績效性之得分繪製於二維圖形中，此圖形以平均值為中心，縱軸代表重要性，橫軸代表績效性，其分析方法分為四個步驟：

1. 列出產品或服務的品質要素，並發展成問卷。
2. 請消費者針對這些服務項目分為「重要」與「績效」二方面評定等級。前者為消費者認為產品或服務之重要程度；後者為接受該項產品或服務後的滿意程度。
3. 以重要程度為縱軸，滿意程度為橫軸，並以各項服務品質要素的評定等級為座標，將各項目標示在二為空間中。
4. 以等中點或是平均數為分隔點，將空間分為四個象限。

在 IPA 座標圖中以各項評定等級的平均值為中心，將平面座標圖切割為 I、II、III、IV 四的象限，各象限代表的意義說明如下：(1)第一象限：此象限圖示顧客對服務品質的重要度與滿意程度皆相對較高，所以這部份的服務品質業者不只要繼續保持下去，並應致力於得推動，讓她成為公司與其他同業競爭時的優勢，應「持續維

持」(Keep Up Good Work)；(2)第二象限：此象限圖示顧客對服務品質的重要度高但滿意程度低，代表公司對這部分的服務品質過度重視與推動，造成無謂的資源浪費，所以可以考慮將這不分的資源重新另作運用、分配到其他較重要的服務品質項目上，應「加強改善」(Possible Overkill)；(3)第三象限：此象限圖示顧客對服務品質的重要度和滿意程度皆低，所以顯示這一部分的服務品質項目是較不重要的，要改善的順位可以排在第四象限之後，因此為「低優先順序」(Low Priority)；(4)此象限圖示顧客對服務品質具較高的重要度，但是滿意程度卻較低，也就是說顧客覺得重要的服務品質項目，公司卻忽略了，所以這一部分是公司須優先處理改善的服務品質項目，因此為「過度於求」(Possible Overkill)，重要性與績效性分析象限如圖 5 所示。

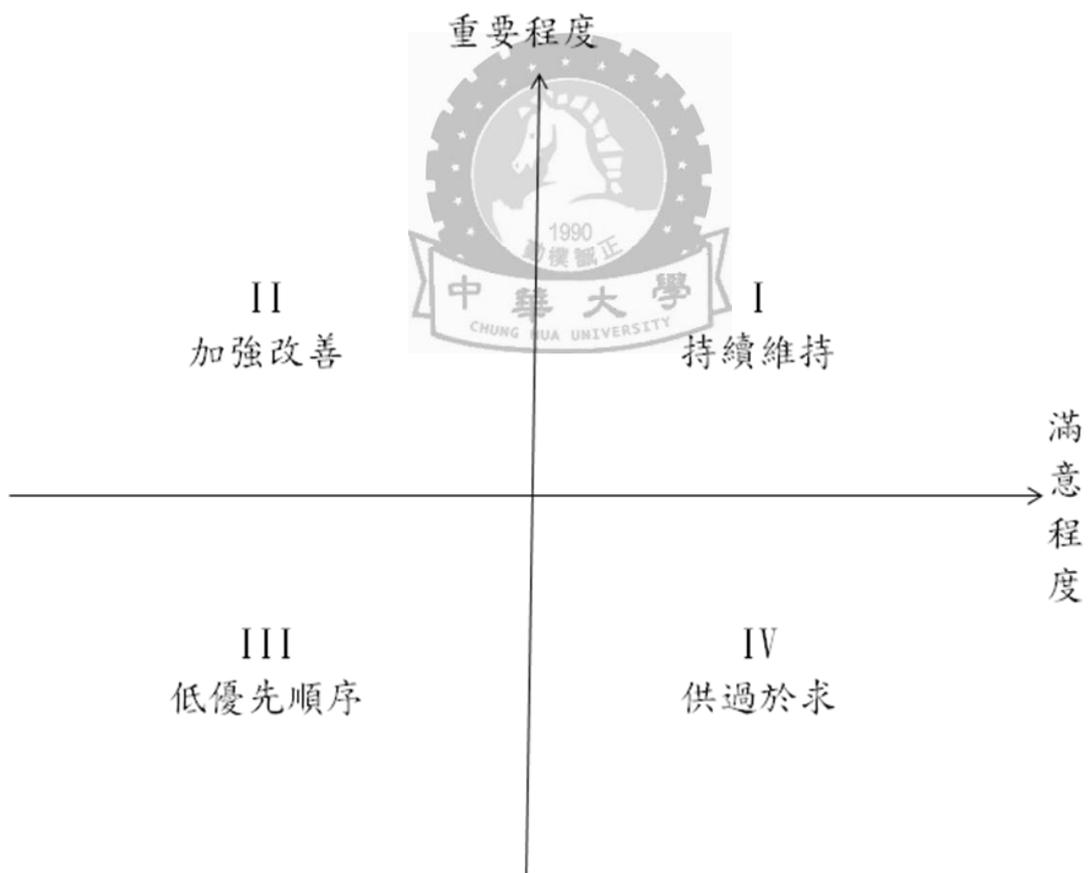


圖 5 重要性與績效性分析象限

第三章 研究方法

本研究之目的是應用重要度-績效分析模式探討某全台灣國中線上教學補習班之服務品質，以學生觀點探討對於某全台灣國中線上教學滿意度與接受服務後其服務品質之評估。本章第一節介紹研究架構、第二節說明研究工具、第三節問卷範圍及研究對象及第四節資料分析方法。

第一節 研究架構

此節根據 Parasuraman et al. (1988)三位學者又重新做了修正，並設計出 SERVQUAL 評估量圖之五大構面服務屬性，以及運用研究背景與動機、研究目的、參考文獻研究後，作為主要研究架構。以學生的背景因素(性別、年級、所在區域)為研究的自變項，以補習班之服務品質為研究依變項，SERVQUAL 量圖做研究基礎，內容包括有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性等五大構面，對應到本研究之服務品質五大構面：環境與設備、師資與教學、一般性行政、輔導與測驗、個人化服務。本研究將探討學生背景及補習班服務品質之間的相關性，並以重要度-績效分析，以提供某全台灣國中線上教學經營者擬定制度及經營策略之參考。本研究之研究架構模式列出如圖 6。

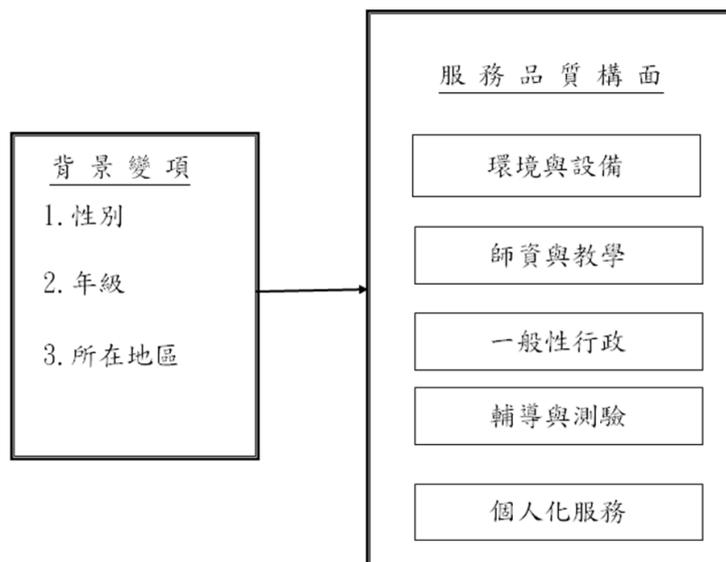


圖 6 研究架構圖

第二節 研究工具

一、問卷內容

問卷主要分為三部分：個人基本資料、同學對於補習班各項服務重視度及同學對於補習班各項服務滿意度，進行資料之蒐集。茲將問卷內容分述如下。

(一)個人基本資料

某全台灣中學生線上教學補習班之班內學生個人的基本資料包括：性別、年級、所在區域共三項。分別說明如下：

- 1.性別：男、女。
- 2.年級：班內學生七年級、八年級、九年級。
- 3.所在區域：北部-台北市、新北市、桃園市、新竹市、新竹縣；中部-苗栗縣、彰化縣、南投縣、台中市、雲林縣；南部-嘉義縣、台南縣、高雄市、屏東縣。

(二)同學對於補習班各項服務重視度

本研究使用的以某全台灣中學生線上教學補習班之班內學生為研究對象，所編製的「同學對補習班服務品質之重視度與滿意度調查問卷」中「重視度」問卷，共計 26 題，量表內容是參酌黃珮瑜(2016)、陳淑儀(2017)等學者所編定的問卷內容，並與專家學者討論後編製而成。問卷內容包括五個構面，分別為「環境與設備」、「師資與教學」、「一般性行政」、「輔導與測驗」與「個人化服務」。並參考李克特(Likter)五等量尺，補習班服務品質之重視度分為「1.非常不重要」、「2.不重要」、「3.普通」、「4.重要」、「5.非常重要」五個等級，以 1 到 5 分計算。將受試者總分加起來，分數越高，代表重視度越大。重視度題號分布情形，如表 6。

表 6

國中學生對服務品質之重視度各構面題號分布情形

重視度構面	題 號	題數
環境與設備	1、2、3、4、5	5
師資與教學	6、7、8、9、10	5
一般性行政	11、12、13、14、15	5
輔導與測驗	16、17、18、19、20	5
個人化服務	21、22、23、24、25、26	6
題數合計		26

(三)同學對於補習班各項服務滿意度

本研究所編製的「同學對補習班服務品質之重視度與滿意度調查問卷」中「滿意度」問卷，共計 26 題，量表內容是參酌趙勝垌(2013)、曾毓晴(2014)學者所編定的問卷內容，並與專家學者討論後編製而成。並參考李克特(Likter)五等量尺，補習班服務品質之滿意度分為「1.非常不滿意」、「2.不滿意」、「3.普通」、「4.滿意」、「5.非常滿意」五個等級，以 1 到 5 分計算。將受試者採取每一種滿意度的總分加起來，分數越高，代表受試者滿意度越高。

二、問卷效度

為使問卷設計更適合補習班學生評量，本研究訪談三位補習班專科教師及一位補習班專職行政人員，問卷內容為開放式問答題，此問卷以透過訪談方式獲得資訊(訪談問卷參閱附錄 A)，訪談時間為 2017 年 6 月 4 日至 24 日，為期三週。訪談後彙整相關人員圖衡量學生對全台國中線上教學補習班所提供之各項服務項目的重要度與滿意度。問卷內容分為兩大部分，分為學生個人基本資料以及學生對補習班所提供的各種服務項目重視度與滿意度。

第三節 問卷範圍與研究對象

本研究個案文教機構成立於 2011 年，針對國中七、八、九年級全科課程，文教集合大安、中正、介壽學區的名師群提供孩子們有趣有效的學習。於台北市大安

區信義路、永康街交叉口成立補習班現場，並與科技平台合作，利用先進的雲端技術，以現場直播及影片教學的方式讓最好的教育資源無遠弗屆的傳遞，真正落實優質教學資源的平台效應，協助孩子擬定正確的學習方向和精準的應考策略，確保孩子養成規律且有組織性的讀書習慣並同時擁有最密切的輔導制度。作為全台國中線上教學補習班服務品質之參考，作為問卷編制基礎。

本研究進行正式問卷之前，於 2017 年 9 月 4 日至 9 月 11 日發放預試問卷，為期一周，對象為北區某文教機構加盟業者國中部班內學生，共發放 120 份問卷，回收 96 份問卷，刪除無效問卷 6 份有效問卷 90 份，有效問卷回收率 75%。正式發放問卷研究對象為某文教機構全台加盟業者之班內學生，其中北區預試樣本不重複發放。問卷發放時間自 2017 年 10 月 22 日至 2017 年 11 月 23 日為期一個月，共發放 390 份問卷，回收問卷 330 份，其中 28 份為無效問卷，共計有效問卷為 302 份，有效問卷回收率 77.4%，將有效問卷 302 份進行分析。

第四節 資料分析方法

一、信度分析

本研究使用 Cronbach's α 信度分析係數來衡量全台國中某線上教學補習班服務品質之整體、重視程度與滿意程度各構面的信度。Cronbach (1951)提出 α 係數能克服折半方式的缺點，為目前社會科學最常使用的信度。信度係數根據 Nunnally (1978)的觀點，認為 Cronbach's α 係數大於 0.7 者圖示信度較高，Cronbach's α 係數若介於 0.3-0.7 之間圖示信度尚可，Cronbach's α 係數小於 0.3 者圖示信度較低，而 Henson (2001)認為信度係數與研究目的與測驗分數之運用有關，研究者目的在於編制測問卷或測驗(Predictor Tests)或測量某概念之研究，信度係數在 0.5 至 0.6 已足夠，信度係數在 0.5 至 0.6 已足夠當以基礎研究目的時，信度係數最好在 0.8 以上。

二、敘述性統計

本研究將蒐集有效樣本進行敘述統計，以次數分配、百分比分析平均數與標準

等數值，了解研究各個樣本的服務品質各構面的感受情形。

三、單因子變異數分析

單因子變異數分析用於檢定兩個以上的樣本平均數之間是否具又顯著差異。以背景變數之年級及所在區域為自變數，分別以線上教學補習班服務品質整體及各構面為依變項，進行單因子變異數分析，以檢視各因子間是否呈現顯著差異。

四、成對樣本 t 檢定

本研究為了解學生對線上教學補習班之服務品質期望，是否具有顯著差異，以成對 t 檢定進行重要度與滿意度之差距驗證，探討其服務品質應改善之方向與空間。

五、重要度-績效分析

以多元迴歸方程式估算出的重要度與滿意度的結果為基礎，應用重要度-績效度來分析線上教學補習班學生對於補習班提供的服務項目之屬性。



第四章 資料分析

本章之目的係針對調查結果進行資料分析，第一節為信度分析，第二節為背景變項之敘述性統計，第三節為背景變項對服務品質各子構面重視度的之差異分析，第四節為背景變項對服務品質各子構面滿意度的之差異分析，第五節為重要度-績效分析(IPA 模式)。

第一節 信度分析

信度分析指透過 Cronbach's α 係數來檢定個因素衡量項目之間內部是否一致。值愈大，表示該因素間各係項之間相關性愈高，就是內部一致及信度越高，判斷時，建議以表 7 所列範圍為參考標準。各子構面之重要度與滿意度的信度值都在 0.8 以上，顯示量表內部一致性良好。

表 7

Cronbach's α 評定準則



範圍	參考標準
信度 < 0.3	不可信
0.3 信度 \leq 0.5	勉強可信
0.4 信度 \leq 0.7	稍微可信
0.5 信度 \leq 0.9	可信
0.7 信度 \leq 0.9	很可信
信度 > 0.9	十分可信

資料來源: 邱皓政(2009)。認知需求、刺激尋求動機、社會焦慮與個人創造性之關係研究。未出版之碩士論文，私立輔仁大學應用心理學研究所，新北市。

根據表 8 顯示，本研究各子構面之重要度與滿意度的信度值都在 0.8 以上，顯示量表內部一致性良好。

表 8

信度統計表

子構面	Cronbach's α	
	重視度	滿意度
環境與設備	0.865	0.852
師資與教學	0.861	0.865
一般性行政	0.848	0.822
輔導與測驗	0.831	0.831
個人化服務	0.864	0.870

第二節 背景變項之敘述性統計

本研究之背景變項包括「性別」、「年級」、「所在區域」等三項，樣本分布匯整如表 9 所示，在受訪性別方面，男性 104 人，佔 46.4%，女性 162 人，佔 53.6%；在年級方面，七年級 113 人，佔 37.4%，八年級 133 人，佔 44.0%，九年級 56 人，佔 18.5%；在所在區域方面，北部 190 人，佔 62.9%，中部 79 人，佔 26.2%，南部 33 人，佔 10.9%。



表 9

基本資料次數分配表

基本資料變項	類別	樣本數	百分比
性別	男	140	46.4
	女	162	53.6
年級	七年級	113	37.4
	八年級	133	44.0
	九年級	56	18.5
所在區域	北部	190	62.9
	中部	79	26.2
	南部	33	10.9

第三節 背景變項對服務品質重視度之差異性分析

不同性別對於服務品質各子構面重視度之 t 檢定如表 10，根據 t 檢定結果顯示，男性與女性學生在「師資與教學」、「環境與設備」、「一般性行政」上，重視度無顯著差異，在「輔導與測驗」及「個人化服務」上，重視度有顯著差異，且男生對於「輔導與測驗」及「個人化服務」之重視程度平均數高於女生。

表 10

不同性別對服務品質各子構面重視度之 t 檢定摘要表

子構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值
環境與設備	1.男	140	4.191	0.767	0.567
	2.女	162	4.144	0.656	
師資與教學	1.男	140	4.191	0.716	1.612
	2.女	162	4.060	0.693	
一般性行政	1.男	140	4.211	0.714	0.884
	2.女	162	4.143	0.612	
輔導與測驗	1.男	140	4.191	0.767	2.022*
	2.女	162	4.144	0.656	
個人化服務	1.男	140	4.191	0.716	2.006*
	2.女	162	4.060	0.693	

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$

不同年級對於服務品質各子構面重視度之變異數分析及多重比較如表 11，根據異數分析結果顯示，七、八、九年級在「環境與設備」、「師資與教學」、「一般性行政」、「輔導與測驗」及「個人化服務」上，重視度均達顯著差異，經事後多重比較檢定如表 11 之最後欄位所示。

表 11

不同年級對服務品質各子構面重視度之變異數分析及多重比較摘要表

子構面	年級	人數	平均數	標準差	F 值	事後多重比較
環境與設備	1.七年級	113	4.200	0.776	10.330***	3 > 1 3 > 2
	2.八年級	133	4.000	0.628		
	3.九年級	56	4.493	0.632		
師資與教學	1.七年級	113	4.177	0.747	10.238***	1 > 2 3 > 2
	2.八年級	133	3.946	0.643		
	3.九年級	56	4.425	0.651		
一般性行政	1.七年級	113	4.260	0.674	9.723***	1 > 2 3 > 2
	2.八年級	133	4.002	0.624		
	3.九年級	56	4.414	0.622		
輔導與測驗	1.七年級	113	4.248	0.684	12.798***	1 > 2 3 > 1 3 > 2
	2.八年級	133	4.012	0.594		
	3.九年級	56	4.500	0.563		
個人化服務	1.七年級	113	4.180	0.687	8.514***	1 > 2 3 > 2
	2.八年級	133	3.954	0.631		
	3.九年級	56	4.363	0.665		

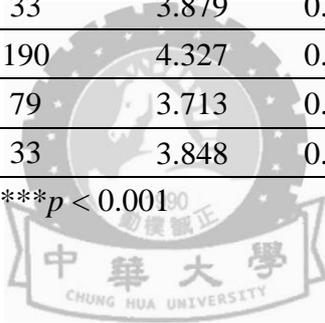
註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$

所在區域對於服務品質各子構面重視度之變異數分析及多重比較如表 12，根據異數分析結果顯示，北部、中部、南部在「環境與設備」、「師資與教學」、「一般性行政」、「輔導與測驗」及「個人化服務」上，重視度均達顯著差異，經事後多重比較檢定如表 12 之最後欄位所示，北部學生在「環境與設備」、「師資與教學」、「一般性行政」、「輔導與測驗」及「個人化服務」上，重視度平均值均顯著高於中部及南部學生。

表 12

所在區域對服務品質各子構面重視度之變異數分析及多重比較摘要表

子構面	所在區域	人數	平均數	標準差	F 值	事後多重比較
環境與設備	1.北部	190	4.418	0.671	41.227***	1 > 2 1 > 3
	2.中部	79	3.709	0.503		
	3.南部	33	3.812	0.656		
師資與教學	1.北部	190	4.346	0.689	31.677***	1 > 2 1 > 3
	2.中部	79	3.709	0.455		
	3.南部	33	3.812	0.745		
一般性行政	1.北部	190	4.384	0.639	32.701***	1 > 2 1 > 3
	2.中部	79	3.754	0.479		
	3.南部	33	3.976	0.632		
輔導與測驗	1.北部	190	4.395	0.639	30.415***	1 > 2 1 > 3
	2.中部	79	3.830	0.413		
	3.南部	33	3.879	0.674		
個人化服務	1.北部	190	4.327	0.667	31.185***	1 > 2 1 > 3
	2.中部	79	3.713	0.461		
	3.南部	33	3.848	0.635		

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ 

第四節 背景變項對服務品質滿意度之差異性分析

不同性別對於服務品質各子構面滿意度之 t 檢定如表 13，根據 t 檢定結果顯示，男性與女性學生在「一般性行政」、「輔導與測驗」及「個人化服務」上，滿意度均無顯著差異，而「環境與設備」及「師資與教學」上，滿意度均達顯著差異，且男生對於「師資與教學」、「環境與設備」之滿意度程度平均數高於女生。

表 13

不同性別對服務品質各子構面滿意度之 t 檢定摘要表

子構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值
環境與設備	1.男	140	4.19	0.77	2.229*
	2.女	162	4.14	0.66	
師資與教學	1.男	140	4.19	0.72	2.534*
	2.女	162	4.06	0.69	
一般性行政	1.男	140	4.21	0.71	1.875
	2.女	162	4.14	0.61	
輔導與測驗	1.男	140	4.27	0.65	1.595
	2.女	162	4.12	0.64	
個人化服務	1.男	140	4.20	0.70	1.831
	2.女	162	4.04	0.64	

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$

不同年級對於服務品質各子構面滿意度之變異數分析多重比較如表 14，根據異數分析結果顯示，在北部、中部、南部在「個人化服務」上，滿意度無顯著差異，在「環境與設備」、「師資與教學」、「一般性行政」及「輔導與測驗」上，滿意度均達顯著差異，經事後多重比較檢定如表 14 之最後欄位所示。

表 14

不同年級對服務品質各子構面滿意度之變異數分析及多重比較摘要表

子構面	年級	人數	平均數	標準差	F 值	事後多重比較
環境與設備	1.七年級	113	4.319	0.683	6.898*	1 > 2
	2.八年級	133	4.110	0.542		3 > 1
	3.九年級	56	4.443	0.637		3 > 2
師資與教學	1.七年級	113	4.285	0.698	12.238***	1 > 2
	2.八年級	133	3.971	0.625		3 > 1
	3.九年級	56	4.454	0.647		3 > 2
一般性行政	1.七年級	113	4.178	0.683	7.062*	1 > 2
	2.八年級	133	4.246	0.652		3 > 1
	3.九年級	56	4.062	0.584		3 > 2
輔導與測驗	1.七年級	113	4.414	0.612	5.992*	1 > 2
	2.八年級	133	4.274	0.663		3 > 1
	3.九年級	56	4.087	0.594		3 > 2

表 14(續)

子構面	年級	人數	平均數	標準差	F 值	事後多重比較
個人化服務	1.七年級	113	4.411	0.629	4.893	1 > 2
	2.八年級	133	4.226	0.706		3 > 1
	3.九年級	56	4.045	0.576		3 > 2

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$

所在區域對於服務品質各子構面滿意度之變異數分析及多重比較如表 15，根據異數分析結果顯示，在「環境與設備」、「師資與教學」、「一般性行政」、「輔導與測驗」及「個人化服務」上，滿意度均達顯著差異，經事後多重比較檢定如表 15 之最後欄位所示，北部學生在「環境與設備」、「師資與教學」、「一般性行政」、「輔導與測驗」及「個人化服務」上，滿意度平均值均顯著高於中部及南部學生。

表 15

所在區域對服務品質各子構面滿意度之變異數分析及多重比較摘要表

子構面	所在區域	人數	平均數	標準差	F 值	事後多重比較
環境與設備	1.北部	190	4.440	0.635	28.858***	1 > 2
	2.中部	79	3.878	0.453		1 > 3
	3.南部	33	4.042	0.476		
師資與教學	1.北部	190	4.400	0.678	34.172***	1 > 2
	2.中部	79	3.744	0.484		1 > 3
	3.南部	33	3.939	0.533		
一般性行政	1.北部	190	4.368	0.629	23.522***	1 > 2
	2.中部	79	3.846	0.489		1 > 3
	3.南部	33	4.042	0.536		
輔導與測驗	1.北部	190	4.391	0.642	21.677***	1 > 2
	2.中部	79	3.904	0.482		1 > 3
	3.南部	33	3.970	0.581		

表 15(續)

子構面	所在區域	人數	平均數	標準差	F 值	事後多重比較
個人化服務	1.北部	190	4.368	0.643	29.129***	1 > 2 1 > 3
	2.中部	79	3.783	0.502		
	3.南部	33	3.939	0.563		

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$

第五節 重要度-績效分析(IPA 模式)

運用重要度-績效分析(IPA 模式)，來探討服務品質的重要度與滿意度的優、劣勢。圖 7 為服務品質的重視度、滿意度排序彙整圖，由表 16 得知，服務品質重視度較高的前 3 項為「1 補習班的環境是安全的」、「20 我覺得到補習班老師管教學生的方式合乎常理」、「11 到補習班上課後，學習更多讀書方式」，反之，後三項為「10 補習班採取小班制教學，能顧及所有學生」、「3 補習班的教職員穿著整齊、儀容端莊」、「8 補習班教師流動率低」。

服務品質滿意度較高的前 3 項為「1.補習班的環境是安全的」、「5.補習班是合法立案的業者」、「19.當遇到問題時，補習班具有輔導及協助學生解決問題的機制」，反之，後三項為「8.補習班教師流動率低」、「12.到補習班上課後，學習成績有提升」、「24.補習班掌握我的學習狀況，來安排個別輔導時間」。

重視度與滿意度平均值為 4.152 及 4.200，各題項在各象限內之分布如圖 7：
第 I 象限：高度重視與高滿意度，具持續維持區

各題項落於第 I 象限的有：「1.補習班的環境是安全的」、「5.補習班是合法立案的業者」、「7.補習班有讀書氛圍，讓我更願意學習」、「9.補習班教師教學方式靈活多變」、「13.補習班能立即通報家長關於學生突發的狀況」、「14.補習班提供我們對學習有幫助的課外資訊（例如：不同版本的教材、升學資訊……等）」、「15.當我提出需求時，教職員都能協助我達成」、「16.補習班人員親切態度且樂於幫助我」、「19.當遇到問題時，補習班具有輔導及協助學生解決問題的機制」、「20.我覺得到補習班老師管教學生的方式合乎常理」等 10 項。

第 II 象限：高度重視與低滿意度，加強改善區

各題項落於第 II 象限的有：「6.補習班老師的教學內容能讓我瞭解」、「11.到補習班上課後，學習更多讀書方式」、「17.補習班定期測驗，瞭解學生的學習狀況」，等 3 項。

第 III 象限：低度重視與低滿意度，具低優先順序區

各題項落於第 III 象限的有：「3.補習班的教職員穿著整齊、儀容端莊」、「8.補習班教師流動率低」、「10.補習班採取小班制教學，能顧及所有學生」、「12.到補習班上課後，學習成績有提升」、「18.補習班與家長聯繫學生的出缺席狀況及學習進度」、「21.補習班老師及職員都會適時給予鼓勵」、「22.當我缺課時，補習班為我安排時間補課」、「24.補習班學費繳納多樣性」、「26.補習班掌握我的學習狀況，來安排個別輔導時間」，等 9 項。此 9 項圖示雖未滿足學生所需但不必過度強調，屬次要改善項目。

第 IV 象限：低度重視與高滿意度，具供過於求區

各題項落於第 IV 象限的有：「2.補習班的環境舒適、整齊及乾淨。(例如：燈光、飲用水、空調、廁所……等)」、「4.補習班教室內軟硬體設備完善」、「23.補習班假日時，提供讀書時間」、「25.補習班能提供額外的生活照顧。(例如：代購餐點)」，等 4 項。

表 16

各項服務品質要素重視度與滿意度差異分析表及排序彙整表

題目	重視度 平均數	重視度 標準差	滿意度 平均數	滿意度 標準差	成對 t 檢定	象限
1. 補習班的環境是安全的。	4.291	0.867	4.315	0.745	-0.470	I
2. 補習班的環境舒適、整齊及乾淨。(例如：燈光、飲用水、空調、廁所……等)。	4.149	0.871	4.245	0.807	-2.145	IV
3. 補習班的教職員穿著整齊、儀容端莊。	4.033	0.862	4.162	0.865	-2.463	III

表 16(續)

題目	重視度 平均數	重視度 標準差	滿意度 平均數	滿意度 標準差	成對 t 檢定	象限
4. 補習班教室內軟硬體設備完善。	4.146	0.885	4.219	0.806	-1.460	IV
5. 補習班是合法立案的業者。	4.212	0.912	4.308	0.730	-1.960	I
6. 補習班老師的教學內容能讓我瞭解。	4.159	0.890	4.139	0.882	0.400	II
7. 補習班有讀書氛圍，讓 我更願意學習。	4.166	0.877	4.268	0.793	-2.157	I
8. 補習班教師流動率低。	4.056	0.843	4.099	0.887	-0.926	III
9. 補習班教師教學方式靈活多變。	4.219	0.896	4.228	0.842	-0.201	I
10. 補習班採取小班制教學，能顧及所有學生。	4.007	0.893	4.156	0.827	-3.113	III
11. 到補習班上課後，學習 更多讀書方式。	4.225	0.867	4.152	0.809	1.479	II
12. 到補習班上課後，學習 成績有提升。	4.096	0.871	4.103	0.769	-0.143	III
13. 補習班能立即通報家長 關於學生突發的狀況。	4.189	0.862	4.238	0.853	-1.053	I
14. 補習班提供我們對學習 有幫助的課外資訊 (例 如：不同版本的教材、 升學資訊.....等)。	4.202	0.885	4.222	0.832	-0.422	I
15. 當我提出需求時，教職 員都能協助我達成。	4.162	0.912	4.265	0.845	-2.033	I
16. 補習班人員親切態度且 樂於幫助我。	4.222	0.890	4.205	0.814	0.356	I
17. 補習班定期測驗，瞭解 學生的學習狀況。	4.205	0.877	4.199	0.870	0.133	II
18. 補習班與家長聯繫學生 的出缺席狀況及學習進 度。	4.116	0.843	4.159	0.791	-0.926	III

表 16(續)

題目	重視度 平均數	重視度 標準差	滿意度 平均數	滿意度 標準差	成對 t 檢定	象限
19.當遇到問題時，補習班具有輔導及協助學生解決問題的機制。	4.172	0.896	4.285	0.802	-2.341	I
20.我覺得到補習班老師管教學生的方式合乎常理。	4.238	0.893	4.238	0.849	0.000	I
21.補習班老師及職員都會適時給予鼓勵。	4.142	0.804	4.132	0.812	0.192	III
22.當我缺課時，補習班為我安排時間補課。	4.126	0.901	4.199	0.827	-1.435	III
23.補習班假日時，提供讀書時間。	4.129	0.791	4.212	0.836	-1.642	IV
24.補習班學費繳納多樣性。	4.073	0.848	4.146	0.862	-1.466	III
25.補習班能提供額外的生活照顧。(例如：代購餐點)。	4.116	0.867	4.216	0.809	-2.147	IV
26.補習班掌握我的學習狀況，來安排個別輔導時間。	4.009	0.871	4.006	0.769	0.000	III

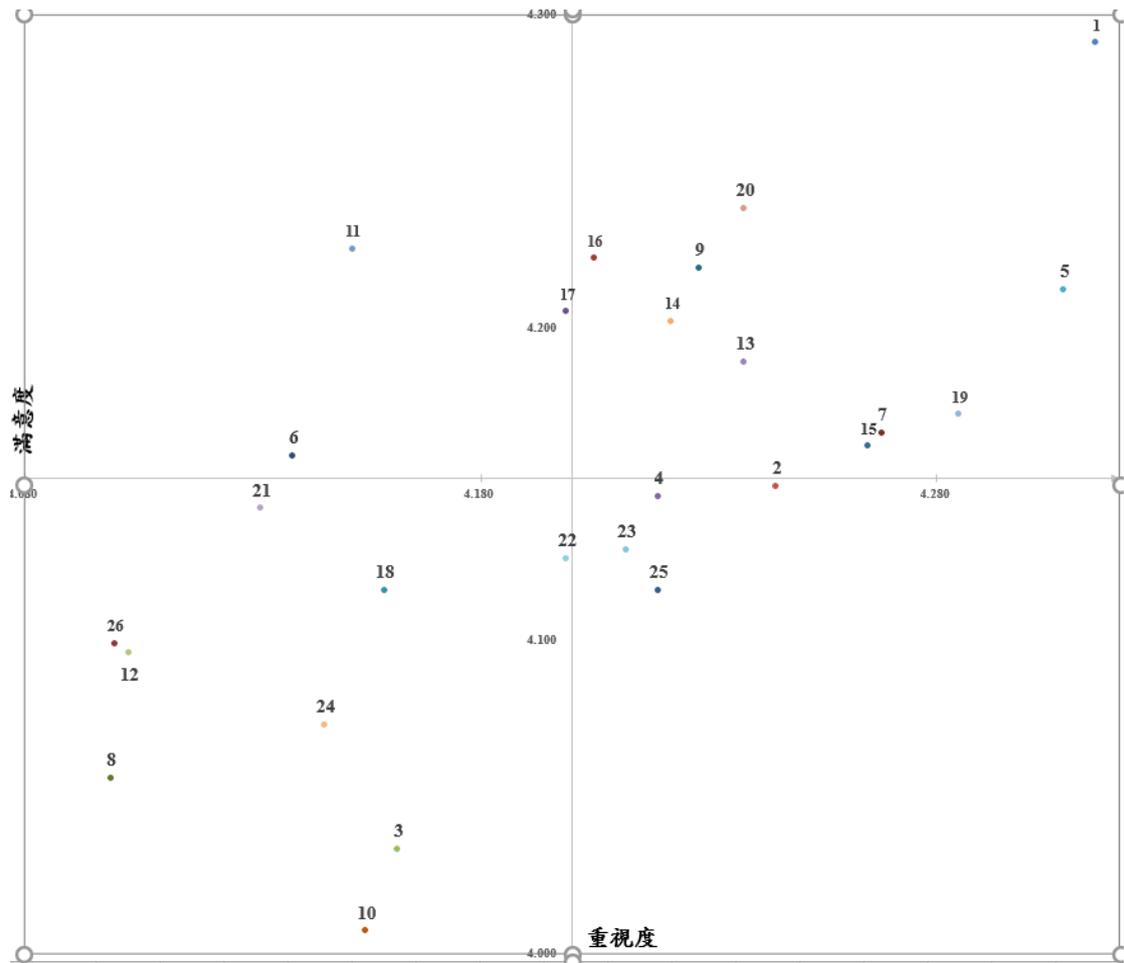


圖 7 服務品質 IPA 矩陣圖

註：標號內容請參考表 16



第五章 結論與建議

本章內容為研究結論與建議，共分為兩節。第一節為研究結論，將研究結果進行彙整和說明並提供全台某線上教學國中文理補習班檢視其服務品質；第二節為研究建議是針對研究結果對全台某線上教學國中文理補教業者提供改善與後續研究者提出相關建議。

第一節 研究結論

本研究主要是使用資料分析與 IPA 分析探討全台某線上教學國中文理補習班服務品質，根據研究結果而獲得以下幾項結論：

一、男生對「輔導與測驗」、「個人化服務」較女生重視

本研究結果發現，學生對全台某線上教學國中文理補習班服務品質之重視度，平均重視程度在「重視」和「非常重視」之間，且比較傾向於「非常重視」。在五大構面中，平均數最高的是「輔導與測驗」，而且男生的重視度高於女生，其次「個人化服務」構面的重視程度平均數為第二高，其他三個構面的重視程度都傾向於「重視」和「非常重視」之間。

重視度較高的前三個題項為「補習班的環境是安全的。」、「補習班是合法立案的業者」、「當遇到問題時，補習班具有輔導及協助學生解決問題的機制」，代表補習重視學生安全及舒適的環境，以及學生遇到問題時，願意和老師分享，間接了解學生的困難及問題，可提供正確的方式加以輔導及幫助，得到學生的認可。

男生對於環境、師資及上課模式較熟悉後變動性較女生低，因女生容易受外在環境如同學、廣告等誘惑吸引造成變動性高，因此男生對「輔導與測驗」、「個人化服務」較女生高。

二、北部的學生對於服務品質較重視

根據統計分析結果，北部、中部、南部的學生對重視度有顯著差異，北部的學生較其他地區的學生更重視補習班的服務品質，而且七、八、九年級裡，九年

級對補習班的重視度也較其他年級高，因為九年級學生有較重的升學歷力，也就是年級愈高依賴補習班的需求也愈高，而且北部學生的考試壓力及競爭力也較其他地區高，代表補習班九年級學生會是經營者招生的關鍵重點。

三、教學內容為加強改善要素

補習班應將此象限中加強改善服務題項處理，此象限中，「6.補習班老師的教學內容能讓我瞭解」、「11.到補習班上課後，學習更多讀書方式」、「17.補習班定期測驗，瞭解學生的學習狀況」，二個題項座落在此區內，是屬於極需改善關鍵重點，顯示補習班提供給學生的教學內容可更加多元及充足，讀書方式可再規劃更詳細，及定期測驗可增加次數再添加檢討輔導，仍有很大的進步空間，也是補習班經營者應將這些項目作為首要改善要素。

四、補習班供給過度的資源

本研究以 IPA 分析結果 26 個題項中有 4 個題項落在「供過於求區」，圖示這 4 個題項所提供的服務以滿意程度高於重要度，有提供過度的現象，補習班可以重新檢視資源分配的疑慮，並將這些題項的部分資源放置到別的題項，因此提升補習班整體服務品質。

第二節 研究建議

根據研究結果獲得研究結論，對全台某線上教學國中文理補習班業者與後續研究者提出以下的建議：

一、對補習班行政人員之建議

(一)強化補習班行政人員建議

本研究發現在不同地區當中，學生對「個人化服務」存在著顯著差異，而在北部地區的學生的重視度最為強烈。在同一系統的補習班中，又會存在著地區間的差異，研究其原因，可能與各地區間行政人員在職前訓練同時，是否受到完善的教育訓練有關。而成為正式的職員後，是否又有原來的服務熱忱，並能

貫徹補習班所要求的標準流程，來提供學生完善的個人化服務，都是值得大家注意及未來探討之狀況。

(二)充分的行政支援教學

在本研究發現運用 IPA 分析中，「3.補習班的教職員穿著整齊、儀容端莊」、「8.補習班教師流動率低」、「10.補習班採取小班制教學，能顧及所有學生」、「11.到補習班上課後，學習成績有提升」、「18.補習班與家長聯繫學生的出缺席狀況及學習進度」、「21.補習班老師及職員都會適時給予鼓勵」、「22.當我缺課時，補習班為我安排時間補課」、「24.補習班學費繳納多樣性」、「26.補習班掌握我的學習狀況，來安排個別輔導時間」，等 9 項。這些都與行政人員相關的行政事務，在補習班的學生額外生活照顧，能給多讀書時間及照顧，也能因這些的生活照顧中有一家人般的親近，可強化對補習的認同感。

二、對未來研究之建議

(一)研究對象部分

本研究對象為全台某線上教學國中文理補習班北中南區分校七、八、九年級的學生。未來建議研究對象可納入學生家長，增加學生家長對服務品質的觀念；為求更具代表性。

(二)研究範圍部分

本研究是以全台某線上教學國中文理補習班為研究範圍，若後續的研究者在人、時、物力的允許情況下，又可進行跨界之補習班的比較，以求此研究能更具有推論性。

(三)研究方法部分

本研究採用量化問卷調查方式，可獲得廣大的訊息，但對於某方面問題背後真正的原因卻難以推估。另建議後續的研究者可以使用量化的問卷調查，佐以質性的深入訪談，讓學生針對補習班滿意和不滿意的部份進行陳述，可在問卷中得

不到的訊息以期能增加研究的深度與廣度。



參考文獻

- 王秋雅(2010)。桃竹苗四縣市小型學校行銷策略與服務品質之研究。未出版之碩士論文，國立新竹教育大學教育學系研究所，新竹市。
- 王博鑫(2010)。應用IPGA模式建立國民小學網站服務品質之改善策略。未出版之碩士論文，私立中華大學科技管理研究所，新竹市。
- 左文屏(2011)。補習班選擇因素之研究-以永康區文理補習班為例。未出版之碩士論文，私立崑山科技大學研究所，台南市。
- 何姿嫻(2008)。影響國小學童家長送子女參加課後補習班之相關因素研究-以桃園縣中壢市為例。未出版之碩士論文，國立中央大學學習與教學研究所，桃園市。
- 柯正峰(1990)。升大學補習班學生學習態度、對補習班態度及生活型態之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學教育研究所，臺北市。
- 巫哲緯、關伊珊(2009)。銀行業務別對服務品質與顧客滿意度影響之研究。服務業行銷研討會論文集，637-652。
- 吳淑蘭(2012)。雲端教學服務平台導入國中英語合作學習對學生學習態度與學習成就之研究。未出版之碩士論文，國立台北科技大學技術及職業教育研究所，台北市。
- 吳則雄(2007)。臺灣餐飲業顧客互動、服務品質、信任、顧客忠誠度關係之研究。未出版之碩士論文，國立成功大學高階管理研究所，台南市。
- 吳正謀(2005)。運動健身俱樂部參與行為、服務品質、滿意度與忠誠度之研究-以奔放主題運動館為例。未出版之碩士論文，國立體育學院運動科學研究所，台北市。
- 呂佳霖(2011)。服務系統介入數位教學科技系統對高雄市補教業教師教學滿意度之影響。未出版之碩士論文，國立中山大學傳播管理研究所，高雄市。
- 呂崇銘(2006)。銀行保險服務品質與顧客購買後行為意圖之研究。未出版之碩士論文，私立朝陽科技大學保險金融管理研究所，台中市。

- 李淑雯(2016)。國中生學習生物學的學習動機與學習困擾探討-以高雄市國中學生為例。未出版之碩士論文，私立樹德科技大學會展管理與貿易行銷研究所，高雄市。
- 李鎰如(2009)。國小課後補習服務品質之研究-以桃園某補習班為例。未出版之碩士論文，私立萬能科技大學經營管理研究所，桃園市。
- 邵正明(1990)。購後滿意程度與再購行為之研究-以彩色電視機為例。未出版之碩士論文，國立中興大學企業管理研究所，台中市。
- 邱皓政(1990)。認知需求、刺激尋求動機、社會焦慮與個人創造性之關係研究。未出版之碩士論文，私立輔仁大學應用心理學研究所，新北市。
- 卓建丞(2008)。文教產業行銷與策略之研究-以國中小文理補習班為例。未出版之碩士論文，國立東華大學教育研究所，花蓮縣。
- 武田哲男(1994)。顧客滿意經營(林玉佩譯)。台北市：洪建全教育文化基金會。(原著出版年：1994年)
- 林惠敏(2007)。國民小學教務主任課程領導行動研究-以彰化縣一所國民小學為例。未出版之碩士論文，國立台中教育大學，台中市。
- 林弘杰(2007)。宜蘭縣國民小學教師管教行為與友善校園成效之相關研究。未出版之碩士論文，國立花蓮教育大學國民教育研究所，花蓮縣。
- 直轄市及各縣市短期補習班資訊系統管理系統。高雄市：教育局。線上檢索日期：2017年7月19日，取自網址：<https://bsb.kh.edu.tw/>。
- 胡凱傑(2003)。應用服務品質量表與知覺價值模式探討旅客再消費意願之影響因素：以汽車客運業為例。國立交通大學運輸科技與管理博士班，新竹市。
- 施豐坤(2006)。服務品質與顧客滿意之研究-以補習班為例。未出版之碩士論文，逢甲大學經營管理研究所，台中市。
- 洪瑞英(2004)。顧客導向、服務品質、顧客價值與顧客滿意度之關聯性研究—以花蓮地區國際觀光旅館為例。未出版之碩士論文，國立東華大學企業管理研究所，花蓮縣。

- 殷堂登(2013)。服務品質、企業形象對顧客忠誠度與顧客滿意度之影響-以某外商銀行為例。未出版之碩士論文，私立東吳大學企業管理研究所，台北市。
- 郭美瑜(2004)。服務接觸的印象與購買意願之探討。未出版之碩士論文，國立中央大學企業管理研究所，桃園市。
- 高桑郁太郎(1994)。顧客第一(劉天祥譯)。台北市：中國生產力中心。(原著出版年：1994年)
- 高惠珍(2010)。華語課室教學與線上遠距離教學之互動研究。未出版之碩士論文，台灣師範大學華語文教學研究所，台北市。
- 翁嘉立(2003)。數位學習產業經營模式分析。未出版之碩士論文，國立台灣大學商研究所，台北市。
- 陳怡如(2014)。以IPA探討兒童才藝班服務品質之研究-以連鎖美語才藝班為例。未出版之碩士論文，私立中華大學科技管理研究所，新竹市。
- 陳莒輝(2009)。國小補教產業之購買行為-以台中補習班為例。未出版之碩士論文，私立逢甲大學經營管理研究所，台中市。
- 陳郁芳(2005)。企業員工e-Learning系統之使用意願影響因素研究。未出版之碩士論文，國立中山大學資訊管理研究所，高雄市。
- 陳台屏(2007)。顧客對Hotel SPA服務品質滿意度之研究-以南部地區為例。未出版之碩士論文，國立高雄餐旅學院餐旅管理研究所，高雄市。
- 陳淑敏(2012)。影響餐廳服務接觸品質因素之研究。未出版之碩士論文，私立佛光大學管理研究所，宜蘭縣。
- 陳淑儀(2017)。以IPA分析探討兒童英語補習班之服務品質。未出版之碩士論文，私立亞洲大學經營管理學系碩士論文，台中市。
- 陳忠信(2017)。多校區大專校院學生對圖書館服務品質之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所圖書資訊學研究所，台北市。
- 陳欣舜、蕭涵云(2003)。整合式學習。數位學習最佳指引，4，1-44。

- 陳年興,王敏煌(1997)。全球資訊網上教材製作輔助工具之研發。《隔空教育論叢》, 9, 77-104。
- 張春桂(2004)。《國小學童課後補習狀況與家長決策行為之探討-以台南市為例》。未出版之碩士論文, 國立臺南大學社會科教育研究所, 臺南市。
- 張義雄(2007)。《家長觀點探討補教業關鍵成功因素-以大台北地區補習班為例》。未出版之碩士論文, 私立淡江大學管理科學研究所, 新北市。
- 張幾文(2008)。《服務品質、滿意度與重遊意願之研究-以牛耳藝術渡假村為例》。未出版之碩士論文, 朝陽科技大學休閒事業管理研究所, 台中市。
- 許秀蘭(2009)。《探討兒童補教業服務品質與顧客滿意度之研究》。未出版之碩士論文, 國立高雄應用科技大學商務經營研究所, 高雄市。
- 許韶珍(2016)。《英語教材選擇決定因素：從補習班教師觀點探討》。未出版之碩士論文, 大葉大學外語服務產業研究所, 彰化縣。
- 教育部委託高雄市政府教育局(2017)。直轄市及各縣市短期補習班資訊管理系統。線上檢索日期：107年8月1日。取自網址：<http://bsd.edu.tw>。
- 曾文昌、張浩然(2000)。《行職業展望-補教業》。台北市：勞委會職訓局。
- 曾文中(2009)。《屏東縣參加校外課業補習的國小高年級學童對校外課業補習的看法與學習滿意度之研究》。未出版之碩士論文, 國立屏東教育大學應用數學研究所, 屏東縣。
- 曾愉茵(2007)。《線上助教的模式建構與應用》。未出版之碩士論文, 私立崑山科技大學資訊管理研究所, 台南市。
- 曾毓晴(2014)。《運用PZB模式與Kano二維品質模型研究小班美語教學補習班服務品質》。未出版之碩士論文, 國立臺灣科技大學管理學研究所, 台北市。
- 黃振鳴(2008)。《服務品質、服務價值、顧客滿意度與顧客忠誠度關聯性之研究—以臺中市地區兒童美語補習班為例》。未出版之碩士論文, 私立朝陽科技大學企業管理研究所, 臺中市。

- 黃淑媛(2014)。網購業者服務創新對口碑之影響。未出版之碩士論文，私立亞洲大學經營管理學研究所，台中市。
- 黃珮瑜(2015)。台中市國中文理補習班服務品質之研究。未出版之碩士論文，私立中華大學科技管理系，新竹市。
- 廖光遠、許慧君(2005)。我國合作學習對學生學習成效影響之後設分析(計劃編號 NSC 94-2520-S-003-008)。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告。
- 趙勝垌(2013)。高四補習班專業服務重要性覺知與滿意度之研究-以高雄某大型補習班為例。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。
- 鄒景平(2004)。數位學習概論：在數位學習最佳指引。台北市：資策會教育處。
- 楊家興(1999)。虛擬學校：資訊網路下整合性的教學環境。教學科技與媒體，47，12-23。
- 楊玉麟(2006)。數位學習教學策略在學習成效上之研究。未出版之碩士論文，國立中央大學碩士論文，桃園市。
- 劉孟寧(2012)。台北市研究所補習班服務品質與滿意度之研究-以台北市大專院校學生為例。未出版之碩士論文，國立交通大學經營管理研究所，新竹市。
- 劉志明(2010)。補習班主任領導權力與教師教學風格對領導效能影響之研究-以高雄地區補教業為例。未出版之碩士論文，高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。
- 謝采穎(2016)。探討大學圖書館服務品質-以北部某大學為例。未出版之碩士論文，私立中華大學企業管理學研究所，新竹市。
- 鐘欣蘭(2008)。服務品質、企業形象與顧客滿意度之關聯性研究-以台灣銀行業為例。未出版之碩士論文，國立成功大學統計學研究所，台南市。
- 蕭惠民(2012)。整合Kano模式與品質機能展開於美語補習班服務品質之研究。未出版之碩士論文，私立大葉大學管理學院碩士班，彰化縣。

- Albrecht, K. & Bradford, L. J. (1990). *The Service advantage: How to identify and fulfill customer needs*. IL: Dow Jones Irwin.
- Andrew, J. D., Clayton F. W., & Charles, P. D., (2002). The relationship between counselor satisfaction and extrinsic job factors in state rehabilitation agencies. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 45(4), 223-232.
- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Management Sciences Journal*, 12(2), 125-143
- Batey, A., & Cowell, R. N. (1986). Distance education: An overview. Portland, OR: Northwest Regional Educational Laboratory. (ERIC Document Reproduction Service No. ED278512).
- Bork A. (2000). Four fictional views of the future of learning. *Internet and Higher Education*, 3, 271-284.
- Carliner, S. (2002). Choices and Challenges: Considerations for Designing Electronic Performance Support Systems. *Technical Communication*, 49(4), 411-419.
- Chen, Y. H., Hsu, I. C., & Lin, C. C. (2010). Website Attributes that Increase Consumer Purchase Intention: A Conjoint Analysis. *Journal of Business Research*, 63(9-10), 1007-1014.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Cardozo, R. N. (1965). An Experimental Study of Customer Effect, Expectation and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2, 244-249.
- Carman, J. M. (1990). Consumer perception of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimension. *Management Science*, 30, 1143-1159.
- Churchill G. A., & Suprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-500.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.

- Czepiel J. A., & J. J. Rosenberg (1976). Consumer Satisfaction Toward an Integrative Framework. *Proceedings of the Southern Marketing Association*, 12, 169-171.
- Etzel. M. J., Walker B. J., & Stanton W.J. (1997). *Marketing Ilthed*. N.Y: McGraw-Hill.
- Eva, K. L. (2006). Learning circuits Glossary, Web site:<http://www.astd.org/LC/glossary.htm>
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 55, 1-22.
- Hill, J. R., & Hannafin, M. T. (1997). Teaching effectiveness in technology-mediated distance learning. *Academy of Management Journal*, 40(6), 1282-1309.
- Henson, R. K. (2001). Analyzing Product Innovations. *Research Management*, 30(4), 25-31.
- Khan, B. H. (1998). Web-Based Instruction (WBI) : An Introduction. *Educational Media International*, 35(2), 63-71.
- Keegan, D. (1986). Problems in defining the field of distance education. *The American Journal of Distance Education*, 2(2), 4-11.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management: Planning, Implementation, and Control*, 10th ed. NJ: Prentice Hall.
- Lethinen, U., & Lethinen, J. R. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *Service Industries Journal*, 11, 287-303.
- Lovelock, C. (2001). *Services Marketing, People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing*. New Jersey NJ : Prentice- Hall.
- Levitt, T. (1972). Production-Line Approach to Service. *Harvard Business Review*, 50, 41-52.

- Lewis, R. C., & Booms, B. (1983). *The marketing aspects of service quality*. AMA Proceeding : American Marketing Association Chicago.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*,41(1), 77-79.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1980), A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Ostrom, A., & Iacobucci, D. (1995). Consumer Trade-offs and The Evaluation of Services. *Journal of Marketing*, 59(1), 17-28.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9(5), 1-6.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-itemscale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Rakes, G. C. (1996). Using the internet as a tool in a resource-based learning environment. *Educational Technology*.36(5), 52-56.
- Shepherd, C. (2011). Does social media have a place in workplace learning? *Strategic Direction*, 27(2), 3-4.
- Singh, J. (1991). Agency and trust mechanisms in consumer satisfaction and loyalty judgments. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 150-167.
- Selim,H.M. (2007). Critical success factors e-learning acceptance:Confirmatory factor models.*Computer&Education*,49(2), 396-413.

Woodruff, R. B. (1983). Modeling Consumer Satisfaction Process Using Experience-Based Norms. *Journal of Marketing Research*, 24(8), 258-270.

Westbrook, R. A., & Oliver, R. L. (1991). The Dimensionality of Consumer Emotion Patterns and Consumer Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 18, 84-91.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Service Marketing, 2nd edition*. New York: McGraw-Hill.



附錄 A

您好：

本人將進行補習班服務品質相關研究，請以您的經驗與意見，回答以下幾項對補習班服務的問題，感謝您撥空提供寶貴之看法，在此由衷感謝您的幫忙。

研究生吳純萱 敬上

一、 您認為補習班必須有哪些環境設備，以學生需求與安全性？

二、 依據您瞭解認為補習班師資與教學須注意哪些事項？

三、 您認為一般行政人員應提供哪些服務？



四、 你認為補習班應具備那些輔導項目？

五、 您認為補習班要有那些個人化服務？

附錄 B

同學對補習班服務品質之重視度與滿意度調查問卷

親愛的同學，您好：

十分感謝您撥冗填寫此問卷。這是一份學術研究問卷，目的在了解同學對於補習班服務品質重視度與滿意度的看法，所得的結果進行分析及整理，以做為補習班服務品質的參考。

此問卷不記名方式填寫，所有問題都沒有標準答案，請您放心作答，所得之資料僅供學術用途且將完整保密，敬請安心。再次感謝您的幫忙與參與。

敬祝 學習愉快，課業猛進

中華大學科技管理研究所
指導教授：陳棟樑 博士
研究生：吳純萱 敬上
聯絡方式：

一、個人基本資料〈請在適合的內打勾〉

1、性別：

男 女

2、年級：

七年級 八年級 九年級

3、所在區域：

北部 中部 南部



二、同學對於補習班各項服務重視度

請以同學到班上課的經驗，回答下列各項服務內容中，所認為**重要程度**之評分？

	非 常 不 重 要	不 重 要	普 通	重 要	非 常 重 要
1 補習班的環境是安全的。……………	<input type="checkbox"/>				
2 補習班的環境舒適、整齊及乾淨。(例如：燈光、飲用水、 空調、廁所……等)。……………	<input type="checkbox"/>				
3 補習班的教職員穿著整齊、儀容端莊。……………	<input type="checkbox"/>				
4 補習班教室內軟硬體設備完善。……………	<input type="checkbox"/>				
5 補習班是合法立案的業者。……………	<input type="checkbox"/>				
6 補習班老師的教學內容能讓我瞭解。……………	<input type="checkbox"/>				
7 補習班有讀書氛圍，讓我更願意學習。……………	<input type="checkbox"/>				
8 補習班教師流動率低。……………	<input type="checkbox"/>				
9 補習班教師教學方式靈活多變。……………	<input type="checkbox"/>				
10 補習班採取小班制教學，能顧及所有學生。……………	<input type="checkbox"/>				
11 到補習班上課後，學習更多讀書方式。……………	<input type="checkbox"/>				
12 到補習班上課後，學習成績有提升。……………	<input type="checkbox"/>				
13 補習班能立即通報家長關於學生突發的狀況。……………	<input type="checkbox"/>				
14 補習班提供我們對學習有幫助的課外資訊(例如：不同版 本的教材、升學資訊……等)。……………	<input type="checkbox"/>				
15 當我提出需求時，教職員都能協助我達成。……………	<input type="checkbox"/>				
16 補習班人員親切態度且樂於幫助我。……………	<input type="checkbox"/>				
17 補習班定期測驗，瞭解學生的學習狀況。……………	<input type="checkbox"/>				
18 補習班與家長聯繫學生的出缺席狀況及學習進度。……………	<input type="checkbox"/>				
19 當遇到問題時，補習班具有輔導及協助學生解決問題的機 制。……………	<input type="checkbox"/>				
20 我覺得到補習班老師管教學生的方式合乎常理。…	<input type="checkbox"/>				
21 補習班老師及職員都會適時給予鼓勵。……………	<input type="checkbox"/>				
22 當我缺課時，補習班為我安排時間補課。……………	<input type="checkbox"/>				
23 補習班假日時，提供讀書時間。……………	<input type="checkbox"/>				
24 補習班學費繳納多樣性。……………	<input type="checkbox"/>				
25 補習班能提供額外的生活照顧。(例如：代購餐點)	<input type="checkbox"/>				
26 補習班掌握我的學習狀況，來安排個別輔導時間。	<input type="checkbox"/>				

三、同學對於補習班各項服務滿意度

請以同學到班上課的經驗，對於補習班所提供服務項目，您的滿意程度為何？

	非常 不滿意	不 滿意	普 通	滿 意	非 常 滿 意
1 補習班的環境是安全的。……………	<input type="checkbox"/>				
2 補習班的環境舒適、整齊及乾淨。(例如：燈光、飲用水、 空調、廁所……等)。……………	<input type="checkbox"/>				
3 補習班的教職員穿著整齊、儀容端莊。……………	<input type="checkbox"/>				
4 補習班教室內軟硬體設備完善。……………	<input type="checkbox"/>				
5 補習班是合法立案的業者。……………	<input type="checkbox"/>				
6 補習班老師的教學內容能讓我瞭解。……………	<input type="checkbox"/>				
7 補習班有讀書氛圍，讓我更願意學習。……………	<input type="checkbox"/>				
8 補習班教師流動率低。……………	<input type="checkbox"/>				
9 補習班教師教學方式靈活多變。……………	<input type="checkbox"/>				
10 補習班採取小班制教學，能顧及所有學生。……………	<input type="checkbox"/>				
11 到補習班上課後，學習更多讀書方式。……………	<input type="checkbox"/>				
12 到補習班上課後，學習成績有提升。……………	<input type="checkbox"/>				
13 補習班能立即通報家長關於學生突發的狀況。……………	<input type="checkbox"/>				
14 補習班提供我們對學習有幫助的課外資訊(例如：不同版 本的教材、升學資訊……等)。……………	<input type="checkbox"/>				
15 當我提出需求時，教職員都能協助我達成。……………	<input type="checkbox"/>				
16 補習班人員親切態度且樂於幫助我。……………	<input type="checkbox"/>				
17 補習班定期測驗，瞭解學生的學習狀況。……………	<input type="checkbox"/>				
18 補習班與家長聯繫學生的出缺席狀況及學習進度。	<input type="checkbox"/>				
19 當遇到問題時，補習班具有輔導及協助學生解決問題的機 制。……………	<input type="checkbox"/>				
20 我覺得到補習班老師管教學生的方式合乎常理。……………	<input type="checkbox"/>				
21 補習班老師及職員都會適時給予鼓勵。……………	<input type="checkbox"/>				
22 當我缺課時，補習班為我安排時間補課。……………	<input type="checkbox"/>				
23 補習班假日時，提供讀書時間。……………	<input type="checkbox"/>				
24 補習班學費繳納多樣性。……………	<input type="checkbox"/>				
25 補習班能提供額外的生活照顧。(例如：代購餐點)。	<input type="checkbox"/>				
26 補習班掌握我的學習狀況，來安排個別輔導時間。…	<input type="checkbox"/>				

～本問卷到此全部結束，感謝你的作答～