

# 應用品質機能展開改善攜手計劃課後扶助之服務品質

陳美文、曾清枝

E-mail: 371608@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

教育是國家的根本，教育部為了落實教育機會均等理想及實現社會公平正義目標，於2006年起推動「攜手計畫課後扶助」政策，主要的目的在於針對弱勢學童做補救教學，期能透過補救教學提高弱勢兒童的學習力，確保教育品質。本研究採用SERVQUAL量表做為問卷設計依據，利用問卷調查法，探討桃園縣國民小學5、6年級學童參加「攜手計畫課後扶助」的服務品質需求要素，並計算其重要度及滿意度，再導入品質機能展開法建立品質改善技術執行的優先順序。依據統計資料分析結果如下：一、桃園縣國小5、6年級學童認為攜手計畫課後扶助所提供的服務以「保證性」層面最為重要，「有形性」層面最不受學生重視。二、桃園縣國小5、6年級學童對攜手計畫課後扶助所提供的服務以「可靠性」層面最為滿意，「有形性」層面最不滿意。三、攜手計畫課後扶助服務品質要素的應優先改善項目為：「老師能給予學生個別的關心與指導」及「老師會以正向溫和的態度與學生溝通」。四、攜手計畫課後扶助品質改善技術執行的優先順序為「教師專業素養」、「服務態度」、「教師專業訓練」、「實施個別輔導」及「溝通應對能力」。

關鍵詞：品質機能展開、服務品質、攜手計畫

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 iii 中文摘要 iv 英文摘要 v 誌謝 vi 目錄 vii 圖目錄 ix 表目錄 xi 第一章 緒論 第一節 研究背景 1 第二節 研究動機 3 第三節 研究目的 5 第四節 研究流程 6 第二章 文獻探討 第一節 攜手計畫課後扶助 7 第二節 教育服務品質 12 第三節 品質機能展開 20 第三章 研究方法 第一節 研究架構 27 第二節 導入品質機能展開法 29 第三節 研究對象 30 第四節 研究工具 31 第五節 品質改善技術 41 第四章 研究結果與資料分析 第一節 統計分析 43 第二節 品質機能展開 50 第五章 結論與建議 第一節 研究結論 59 第二節 管理上的意涵 63 第三節 研究限制與建議 64 參考文獻 66 附錄A 教育部辦理攜手計畫課後扶助補助要點 75 附錄B 「攜手計畫課後扶助」教學服務品質問卷 79

## 參考文獻

一、中文部份 于長禧、張秀珍（2003）。學校行政服務品質之探討-以元智大學為例。育達研究叢刊，4，147-162。王尤秋（2009）。攜手計畫課後扶助政策實施成效之研究-教育機會均等的觀點（未出版碩士論文）。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所，臺北市。王玉程（2009）。基隆市國民小學推動攜手計畫課後扶助實施情形之調查研究（未出版碩士論文）。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所，臺北市。王家通（1998）。論教育機會的均等與公平-以概念分析為中心。教育政策論壇，1（2），118-132。李水彬、何秉霖、李冠宏（2012）。以LASSO選模式討論影響學生滿意度的重要服務品質構面。清雲學報，32（1），45-64。李宏才、許雅惠（2010）。課後托育服務品質現況調查研究-以三之三安親課輔連鎖機構為例。長庚科技學刊，12，83-100。李孟峰、連廷嘉（2010）。「攜手計畫-課後扶助方案」實施歷程與成效之研究。教育實踐與研究，23（1），115-143。李宗樺（2007）。衡量國民小學學校服務品質缺口以發展差異化服務策略之研究-以高雄市國民小學為例（未出版碩士論文）。國立臺南大學社會科教學碩士班，臺南市。李蕙貞（2011）。大學體育教學品質與滿意度之研究。成大體育學刊，43（2），1-12。宋美瑤（2009）。苗栗縣「攜手計畫課後扶助」政策執行成效評估之研究-以回應性評估觀點（未出版碩士論文）。國立新竹教育大學教育碩士班，新竹市。余文玲（2009）。運用平衡閱讀教學於符合教育部課後扶助攜手計畫之國小學童英語補救教學行動研究（未出版碩士論文）。國立屏東教育大學教育科技研究所，屏東縣。呂執中、張立穎（2009）。教育品質之典範-整合品質屋邁向國家品質獎。品質月刊，45（3），19-24。吳明隆（2009）。SPSS操作與應用問卷統計分析實務。五南：臺北市。吳泓怡、程貳隆、王銘宗、陳啟明（2008）。應用SERVQUAL與品質機能展開於文教產業服務品質之提升。顧客滿意學刊，4（1），163-202。吳佳儒（2009）。國民小學實施「攜手計畫-課後扶助方案」之研究-以臺北縣乙所小學為例（未出版碩士論文）。淡江大學教育政策與領導研究所碩士班，臺北市。吳清山（2006）。教育品質管理的精義。品質月刊，60-63。吳清山（2007）。提升教育品質強化教育競爭力。品質月刊，62-66。何修仁、畢威寧（2008）。應用品質機能展開於大學國文輔導課程設計之研究。聯大學報，5（1），1-22。赤尾洋二（1987）。品質機能展開（傅和彥譯），台北：前程企業管理公司。林士彥（2006）。應用品質機能展開探討溫泉旅館服務品質之研究。觀光研究學報，12（3），247-272。林妙純（2011）。「攜手計畫-課後扶助」對學生學習適應之影響-以雲林縣國小為例（未出版碩士論文）。國立臺灣大學生物資源暨農學院農業經濟學系，臺北市。林曉義（2009）。基模化影片及動畫輔助「攜手計畫」國小學生算術中英文文字題成效之研究（未出版碩士論文）。亞洲大學資訊工程學系碩士在職專班，臺中市。周春滿（2011）。應用品質機能展開建構電子商店服務品質之研究（未出版碩士論文）。大葉大學管理學院碩士班，彰化縣。尚榮安、劉宗哲、林炳文（2006）。教育與服務-推廣教育學員品質知覺對滿意度之影響。顧客滿意學

刊, 2(1), 27-54。洪麗雯(2007)。「攜手計畫—課後扶助」實施成效評估研究—以J校國語科為例(未出版碩士論文)。雲林科技大學技術及職業教育研究所碩士班, 雲林縣。施信華(2006)。九年一貫國中數學領域教學設計導入品質功能展開模式之研究。科學教育月刊, 293, 22-30。洪彰鴻(2004)。以PZB服務品質構面編製體育教學品質量表。勤益學報, 22(1), 71-80。張旭華、呂鑽洵(2007)。整合二維品質模式與品質機能展開應用於高等技職教育服務之實證研究。品質學報, 14(4), 405-421。張淑青(2004)。服務知覺價值多構面量表之實證研究。企業管理學報, 63, 95-120。許嘉霖(2009)。提升服務品質的思維與作法。品質月刊, 45, 29-37。陳建利(2009)。美國手語趣味學英語光碟輔助接受「攜手計畫—課後扶助」補救教學的國小學生成效之研究(未出版碩士論文)。亞洲大學資訊工程學系碩士在職專班, 臺中市。國家教育研究院(2010)。中華民國教育年報99年。新北市:國家教育研究院。教育部(2006)。教育部辦理攜手計畫課後扶助補助要點。95年11月17日教育部臺國(二)字第0950162137C號令修正。揭維恆(2005)。PZB模式應用於大學軍訓教官服務品質之研究(未出版碩士論文)。淡江大學教育政策與領導研究所碩士在職專班, 臺北市。黃士滔、張?文、呂永吉、邱莉卉、高志昇(2009)。以QFD探討高雄捷運系統之服務品質改善重點。工程科技與教育期刊, 6(4), 469-486。黃玉幸(2011)。高雄市國民小學實施攜手計畫課後扶助之樣貌。正修通識教育學報, 8, 259-280。黃俊傑(2009)。「攜手計畫課後扶助」執行成效之評析與建議。學校行政雙月刊, 61, 196-211。傅正敏(2009)。桃園縣國民小學實施攜手計畫學習滿意度與學習成效關係之研究(未出版碩士論文)。中原大學教育研究所, 桃園縣。楊瑩(1999)。教育機會均等-教育社會學的探究(三版)。臺北:師苑。熊正蕙(2009)。攜手計畫課後扶助政策執行現況與影響因素之研究-以臺北縣為例(未出版碩士論文)。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所, 臺北市。趙志揚、張彩珠、林永順、林致璋(2008)。高級職業學校總務行政服務品質之探討。學校行政雙月刊, 56, 14-35。趙信光(2009)。屏東縣國民小學辦理攜手計畫課後扶助方案之研究(未出版碩士論文)。國立屏東教育大學教育行政研究所, 屏東縣。蔡進雄(2000)。教育優先區的理念與實施方向。人文及社會學科教學通訊, 5(10), 167-170。蔡樹生(2006)。品質機能展開技術在幼教服務業的應用-以臺南市安南幼稚園為例(未出版碩士論文)。崑山科技大學企業管理研究所, 臺南市。盧威志(2008)。「攜手計畫課後扶助」之政策過程與執行評析。學校行政雙月刊, 56, 140-154。賴建華(2011)。技職院校財稅系教學服務品質之探討-PZB模型之應用。永續發展與管理策略, 4(1), 1-28。簡君蓉(2002)。國民中學學校服務品質缺口模式問卷發展與應用之研究(未出版碩士論文)。國立暨南國際大學教育政策與行政研究所, 南投縣。

二、英文部份 Clewes, D. (2003). A student-centred conceptual model of service quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 9(1), 69-85. Conti, T. (1989). Process Management and Quality Function De-ployment. *Quality Progress*, 22(12), 45-48. Hauser, J. R. & Clausing, D. (1988). The house of quality. *Harvard Business Review*, 66(3), 63-73. Parasuranman, A., Zeithaml V. A., & Berry L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future re-search. *Journal of Marketing*, 49(3), 41-50. Rawls, J. (1971). *The theory of justice*. Cambridge, MA: Harvard University. Sullivan, L. P. (1986). Quality function deployment. *Quality Pro-gress*, 19(6), 39-50. Tan, K. C. & Kek, S. W (2004). Service quality in higher education using an enhanced servqual approach. *Quality in Higher Educa-tion*, 10(1), 17-24. Woo, K. S. & Christine, T. E. (2005). Measuring business-to -business professional service quality and its conse-quences. *Journal of Business Research*, 58(1), 1178-1185. Wright, C. & Oneill, M. (2002). Service quality evaluton in the higher education sector: an empirical investigation of student ' perceptions. *Higher Education Research & Development*, 21(1), 23-39.