

參考文獻

- Barrie Gunter & Adrian Furnham, (民 84), 兒童消費者, (劉會梁譯), 台北市: 亞太圖書。(原著出版年: 1998)
- H. W. Lewis, (民 95), 決策的技術, (李佩芝, 高鴻翔譯), 台北市: 城邦文化。(原著出版年: 1995 年)
- Selina S Guber & Jon Berry, (民 84), 媽我要這個啦! - 搶灘兒童行銷市場, (王媛媛, 高欣宜譯) 台北市: 麥克羅希爾出版。(原著出版年: 1993)
- Sharon Vaughn, Jeanne Shay Schumm, Jane Sinagub, (民 92), 焦點團體訪談, (王文科、王智弘譯), 台北市: 五南書局。(原著出版年: 1997)
- 內政部兒童局 (民 94), 「臺閩地區兒童及少年生活狀況調查報告分析」
www.cbi.gov.tw/CBI_2/upload/4e4belc9-86f3-461f-9a68-c74f094a4df5.doc
- 行政院主計處 (民 94), 「人力資源調查-女性勞動力參與率-按婚姻狀況分」
<http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>
- 教育部 (民 98), 「直轄市及各縣市短期補習班資訊管理系統」資料統計。
<http://bsb.edu.tw/>
- 江佳樺 (民 93), 彰化地區家長對其國小子女選擇安親才藝班消費決策傾向之探討, 大葉大學事業經營所碩士論文
- 邱昌宜 (民 93), 服務品質與顧客滿意度, 顧客忠誠度關係之研究-以文教業為例, 台北大學企業管理研究所碩士論文
- 林家儀 (民 92), 反向代間影響及服務業行銷組合對顧客滿意度影響之研究-以兒童美語補習班為例, 銘傳大學國際企業研究所碩士論文
- 李佩芬 (何琦瑜、吳毓珍主編) (民 96), 教出英語力。台北市: 天下雜誌出版
- 李秋瑤 (民 96), 兒童美語市場顧客滿意度之研究-以桃園縣某美語補習班為例, 萬能科技大學經營管理研究所碩士論文
- 李敏雯 (民 95), 影響家長選擇幼兒課後才藝班因素之研究-以台北縣公立幼稚園為例, 台北大學幼兒教育所碩士論文
- 李仁芳 (民 72), 兒童資訊處理與消費行為發展之研究, 政治大學企業管理研究所博士論文
- 李仁芳 (民 67), 兒童在家庭購買決策中影響地位之研究, 政治大學企業管理研

究所碩士論文

- 何姿嫻 (民 96), 影響國小學童家長送子女參加課後補習之相關因素研究—以桃園縣中壢市為例, 中央大學學習與教學研究所碩士論文
- 洪健二 (民 96), 課後安親才藝班服務品質之滿意因素研究, 大葉大學事業經營管理研究所碩士論文
- 袁一如 (民 91), 兒童補教產業之市場區隔與購買行為, 成功大學 EMBA 碩士論文
- 張翠娟 (民 96), 幼兒期學習才藝與國小學業成就相關因素之研究, 政治大學幼兒教育所碩士論文
- 張春桂 (民 93), 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, 台南大學社會教育所碩士論文
- 張義雄 (民 96), 從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, 淡江管科所碩士論文
- 陳浩揚 (民 94), 廣告訊息、廣告解讀與消費行為—以台灣十大連鎖兒童美語補教業電視廣告為例, 輔仁大學大眾傳播所碩士論文
- 陳嘉良 (民 96), 九年一貫課程政策實施後家長對補習教育之態度調查研究: 以屏東市為例, 中山大學政策研究所碩士論文
- 陳美莉 (民 94), 詢問脈絡下口碑溝通之動機與情境對偶訪談分析, 國立嘉義大學行銷與流通管理研究所碩士論文
- 陳素鈺 (民 96), 新竹市北門國小學童家長選擇孩童課後安親才藝班因素之研究, 玄奘大學國際企業所碩士論文
- 陳雅玟 (民 91), 大台北地區家長對其學齡子女才藝班消費決策取向之探討, 師範大學人類發展所碩士論文
- 邱定雄 (民 90), 國小學生課後安親班服務市場消費行為之研究, 大葉大學事業經營所碩士論文
- 謝效昭 (民 75), 大台北地區兒童才藝班消費行為之研究, 政治大學企業管理研究所碩士論文
- 王筱霞 (民 92), 國小學生家長為子女選擇美語補習班之關鍵因素及決策行為, 南華大學管理科學研究所碩士論文
- 洪郁年 (民 93), 國小學童家長選擇補習班因素分析—以林園地區為例, 屏東教育大學教育科技研究所碩士論文
- 林子樺 (民 92), 台中市小學生家長選擇補習班之消費行為研究, 台中健康暨管理學院經營管理研究所碩士論文
- 林建煌 (民 96)。消費者行為概論。台北市: 華泰文化出版。

- 魏信香 (民 94), 兒童美語機構行銷滿意度對顧客忠誠度之研究, 台北大學企業管理研究所碩士論文
- 穆錦雯 (民 71), 台北市兒童生活現況之調查, 文化大學兒童福利研究所碩士論文
- 傅方明 (民 92), 服務品質、品牌知識、顧客滿意度與顧客忠誠度之研究-以兒童美語補習班為例, 龍華科技大學商業管理研究所碩士論文
- 蔡惠娟 (民 94), 家長對美語補習班選擇與認知之質性研究, 中正大學企業管理研究所碩士論文
- 畢恆達 (民 94)。教授為什麼沒告訴我。台北市：學富文化。
- 黃蒼樺 (民 93), 國小學童與家長對課後托育之看法, 朝陽科技大學幼兒保育所碩士論文
- 劉家寧 (民 77), 台北市國小學童參加校外英語學習消費行為之研究, 中原大學企業管理研究所碩士論文
- 謝文德 (民 95), 高雄市國小學生課外輔導家長消費決策行為之研究, 高雄教育大學教育所碩士論文
- 蔡美瑛 (民 81), 青少年傳播行為、自我認同與其消費行關聯性之研究—自我表達消費動機與衝動性購物之探究, 政治大學新聞研究所碩士論文
- 謝智芳 (民 93), 兒童文教事業連鎖加盟經營關鍵成功因素之探討—前進大陸策略與根留台灣策略之比較, 大葉大學國際企業管理研究所碩士論文
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., James, F., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer Behavior*. Harcourt Broce Joranovich College Publishers : The Dryden Press.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1986). *Consumer Behavior*. New York : The Dryden Press.
- Engel, J. F., Kollat, D. T., & Blackwell, R. D. (1993). *Consumer Behavior*. Orlando Florida : Dryden-Press.
- Heslop, L., & Ryans, A.B. , "A Second Look at Children and The Advertising of Premiums," *Journal of Consumer Research*, Vol.6, 1980, pp.414-420
- James U. McNeal, "Kids' markets," *American Demographics*, Vol.20, No. 4., 1998

Kotler, P. (1997) .*Marketing Management : Analysis, Planning and Control*.
Upper Saddle River : Prentice Hall.

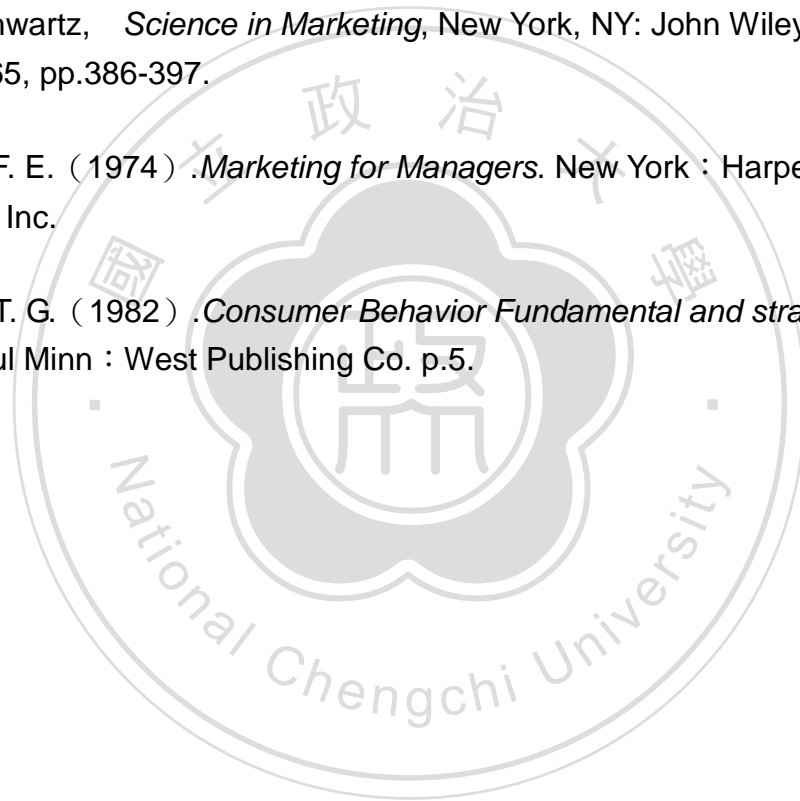
Kotler, P., & Andreasen, A. R. (1991) .*Strategic marketing for nonprofit Organizations*. New Jersey : Prentice-Hall.

Kotler, P., Ang, S. H., Leong, S. M., & Tan, C. T. (1999) .*Marketing Management : an Asian perspective*. Upper Saddle River : Prentice-Hall.

Neil H. Borden, "The concept of the marketing mix," in Gerald Schwartz, *Science in Marketing*, New York, NY: John Wiley and Sons. 1965, pp.386-397.

Webster, F. E. (1974) .*Marketing for Managers*. New York : Harper and Row Publisher, Inc.

Williams, T. G. (1982) .*Consumer Behavior Fundamental and strategies*. St. Paul Minn : West Publishing Co. p.5.



附錄一 兒美補教業消費者行為研究 27 篇文獻編碼、研究問題及發現表

編號及研究分類	研究研究者／研究題目／研究問題	研究方法／有效樣本數／研究對象	研究結果摘要
01 (R1/Y4/B2/D3/D4D5D6)	<ul style="list-style-type: none"> ● 張義雄，2007，淡江管科碩，從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 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 導致經營補習班成功的關鍵因素為何？ ● 經營補習班成功關鍵因素與在特定市場區隔 (specific market) 是否有其關聯性？ 	<p>量化問卷 633 份 對象:大台北區已經營一定規模之補習班之國小學生家長</p>	<p>從家長觀點探討補教業關鍵成功因素並以大台北地區補習班為研究對象。經過文獻蒐集、補習班經營者腦力激盪會議、問卷初測，專家座談後再對經營十年以上，學生人數三百人以上之補習班的國小一至六年級小朋友的家長問卷調查，共取得有效樣本 633 份。並發展出「補教關鍵成功因素評鑑量表」有長、短式兩表。</p> <p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家長認為最重要的關鍵成功因素分別為 1. 專業師資 2. 學生生活管理 3. 具合法性 4. 經營管理。 ● 北縣家長明顯較北市家長希望孩子在補習班能夠快樂學習，所以若補習班開在台北市者，經營方向應著重如何讓孩子在補習班學習到最多的東西，獲得最大的成長；若補習班是開在台北縣，就得注意孩子學習的過程是否快樂 ● 家庭月平均收入越高者越重視補習班聘請的是否為專業的師資，而台灣社會少子化的趨勢確已形成，所以補習班經營的方向應要走向專業高品質，且收費較高的經營方式。 ● 從問卷中分析得知較認同補習班存在價值的家長較重視的關鍵成功因素有以下八項 1. 具熱忱與高 EQ 師資、2 . 敬業師資與多管道師資來源、3. 優良硬體、4. 廣告招生宣傳、5. 教務、6. 充分瞭解家長對補教業期望 (包含補教業者具正確辦學理念、提供資優教育的環境…等)、7. 充分瞭解家長對子女能力培養期望、8. 充分瞭解父母對子女學習

			過程期望。
02(R1/Y4/B1/D1D5)	<p>● 張翠娟，2007，政大幼教所碩，幼兒期學習才藝與國小學業成就相關因素之研究</p> <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 國小低年級學童在幼兒期才藝學習的概況為何？ ● 背景變項不同（父母年齡、父母教育程度、父母職業、每月家庭總所得、家庭結構、兒童性別、兒童出生序），國小低年級學童在幼兒期學習才藝是否有顯著差異？ ● 父母教育期望不同，國小低年級學童在幼兒期學習才藝是否有顯著差異？ ● 父母教養信念不同，國小低年級學童在幼兒期學習才藝是否有顯著差異？ ● 國小低年級學童在幼兒期學習才藝不同，其學業成就是否有顯著差異？ ● 背景變項、父母教育期望、父母教養信念、幼兒期學習才藝對國小低年級學童學業成就是否有預測力？ 	<p>量化問卷 對象：台北縣市國小二年級學生家長共 712 份</p>	<p>為瞭解幼兒期學習才藝與國小學業成就相關因素的關係，乃以國小二年級學童及其家長為研究對象，共蒐集到 712 份有效樣本，採用基本資料表、幼兒期才藝學習調查表、父母教育期望量表以及父母教養信念量表等研究工具，獲得所需資料，再以描述統計、卡方檢定、區別分析、T 檢定、單因子變異數分析、Scheffe' 事後考驗、多元逐步迴歸分析等統計方法進行分析。</p> <p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 國小低年級學童在幼兒期有學習才藝的比例高達 87.6%。以學習類才藝學習最多（69.7%），學習藝術類才藝居次（61.1%），而以學習運動類最少（48.3%）。 ● 背景變項與國小低年級學童在幼兒期學習才藝的關係：(1) 父母教育程度不同，幼兒期有無學習才藝有顯著差異，學習才藝類別也有顯著差異。(2) 父母職業不同、母親有無工作，幼兒期學習才藝類別有顯著差異。(3) 每月家庭總所得不同，幼兒期有無學習才藝有顯著差異，學習才藝類別也有顯著差異。(4) 家庭結構不同，幼兒期有無學習才藝有顯著差異。(6) 性別不同的兒童，其幼兒期學習才藝類別有顯著差異。 ● 父母教育期望，以學習才藝類別量區分有顯著差異。父母教養信念，以學習才藝類別量區分有顯著差異。 ● 國小低年級學童在幼兒期有無學習才藝，其學業成就確實有顯著差異存在；學習才藝類別不同，其學業成就也有顯著差異存在。 ● 背景變項、父母教育期望以及幼兒期有無學習才藝，確實能有效預測國小低年級學童學業成就。背景變項、父母教育期望以及幼兒期學習才藝類別，能有效

			預測幼兒期有學習才藝的國小低年級學童的學業成就。
03(R1/Y4/B2/D1D3D6)	<ul style="list-style-type: none"> ● 李秋瑤，2007，萬能科大經管碩，兒童美語市場顧客滿意度之研究-以桃園縣某美語補習班為例 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 子女還未參加兒美補習前，家長對各類訊息來源的使用情形？ ● 學生家長在選擇兒美補習班前，對各類評估準則的相對重要性；並探討不同人口統計變數的學生家長對各類評估準則重視程度是否有差異？ ● 學生家長對目前子女就讀美語班提供之整體服務滿意度為何？不同人口統計變數學生家長對整體服務之滿意程度是否有差異？ ● 學生家長對目前子女就讀美語班繼續選擇或推薦他人的意願為何？不同人口統計變數對繼續選擇或推薦他人的意願是否有差異？ 	<p>量化問卷</p> <p>對象:桃園縣某補習班國小家長 65 份</p>	<p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 動機方面：家長讓子女學習美語的動機方面本研究調查顯示，父母讓子女學習美語之動機因素依次排序為：(一)自願參加；(二)建立自信心；(三在)培養興趣。 ● 重視程度：家長對目前子女就讀補習班的重視程度，依序為：(一)專業師資；(二)行政人員；(三)地理環境；(四)課程教材；(五)歷史規模。 ● 滿意程度：家長目前子女就讀補習班的滿意程度，依序為：(一)行政人員；(二)專業師資；(三)地理環境；(四)課程設計；(五)消防立案；(六)歷史規模。 ● 研究實證結果與假說驗證 假設一：家長人口統計變項不同，對兒童美語重視程度無顯著差異，部分成立。 假設二：家長人口統計變項不同，對兒童美語滿意程度會無著差異，不成立。 假設三：家長人口統計變項不同，對兒童美語的忠誠度無顯著差異，不成立。
04(R1/Y4/B1/D1D5)	<ul style="list-style-type: none"> ● 何姿嫻，2007，中央大學學習與教學研，影響國小學童家長送子女參加課後補習之相關因素研究---以桃園縣中壢市為例 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 國小低、中、高年級學童參加課後補習的種類有無差異？ ● 不同學童背景與家庭背景 	<p>量化問卷</p> <p>對象:桃園縣中壢市某國小學生家長 409 份</p>	<p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 國小低、中、高年級學童在參加安親班的比例高於課業補習班，與才藝補習班，並以低年級學童參與的人數最多 ● 在參加課業補習班種類上最多的分別是美(英)語補習班和數學類補習班而在參加才藝補習班部分，最多的為音樂類才藝補習班。 ● 家長在為其子女選則擇課後補習種類時，會受學童年級、學校類型、家庭子

	<p>下，童參加課後補習的種類與費用上有無差異？</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 不同學童背景與家庭背景下，家長為其子女選擇課後補習的因素有無不同？ 		<p>女數、家長教育程度、家長工作狀況、家長年齡、及家庭收入等影響。學童就讀於低年級與大型學校，及雙薪家庭的家長，為其子女選擇安親班的比例較高；而就讀於高年級與小型學校的家長，則多為其子女選擇課業補習班；例外在學歷與家庭收入較高的家長，其子女參加才藝補習班的比例較高。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家長為其子女選擇課後補習的因素多為「課業因素」與「家庭因素」；而女學童的家長教男學童的家長更重視「才藝因素」考量；另外學歷較低的家長在為孩子選擇補習班時會受「九年一貫因素」影響。
<p>05(R2/Y4/B2/D3D6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 洪健二，2007，大葉事業經營碩，課後安親才藝班服務品質之滿意因素研究 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 課後安親才藝班服務品質滿意度是否因家長人口統計變數不同而有所差異？ ● 課程安親才藝班服務品質滿意度是否因企業類型(屬性)不同而有所差異？ ● 課後安親才藝班服務品質是否滿意度, 忠誠度顯著相關? 滿意度及忠誠度間是否顯著相關? ● 課後安親才藝班服務品質是否影響家長滿意度, 忠誠度? 	<p>量化問卷 對象:彰化縣員林鎮兒童課後才藝班家長 341份</p>	<p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 課後才藝安親班附設美語教學佔 57.1%，亦顯示家長對於美語的教學十分注重。 ● 高達 52.9%的家長頗重視該機構是否政府合法立案。 ● 家長滿意的重要因素，以教師專業熱忱、環境設備及對孩子的關懷度是家長認同的主要指標。
<p>06(R1/Y4/B2/D3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 陳素鈺，2007，玄奘國企碩，新竹市北門國小學童家長選擇孩童課後安親才藝班因素之研究 <p>研究問題</p>	<p>量化問卷 對象:新竹市北門國小學童家長 459份</p>	<p>調查對象以新竹市北門國小學童家長為受試樣本，透過問卷調查法進行資料的收集，共發出 542 份問卷，回收 468 份，有效問卷數為 459 份</p> <p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 學童家長在選擇課後安親才藝班時，對

	<ul style="list-style-type: none"> ● 探討新竹市北門國小學童家長選擇安親班的各項特質之現況情形？ ● 探討新竹市北門國小學童家長選擇安親班才藝產品類型之現況情形？ ● 比較新竹市北門國小學童家長，不同個人特徵變項(學童父母親、年齡、教育程度、職業、所得)與安親班特質的差異情形為何？ ● 瞭解安親班的特質對新竹市北門國小的學童家長，在為學童選擇安親班才藝產品類型所考量之因素為何？ 		<p>課後安親才藝班特質中所考量的各項因素如下：(1) 極重視教師師資因素；(2)重視環境設備因素；(3) 中度考量費用因素；(4)重視知名度因素；(5) 重視消費經驗因素；(6)中度重視資訊傳遞因素；(7)在其他向度上，「備有交通車可接送學童上下學」，可解決學童家長因故延遲下班，無法接送孩子的困擾，亦為重要的考量因素。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 不同個人特徵的學童家長在課後安親才藝班特質看法上達顯著差異情形如下：(1) 性別上部份達顯著差異；(2) 年齡上部份達顯著差異；(3) 教育程度上部份達顯著差異；(4) 職業上部份達顯著差異存在；(5) 所得上部份達顯著差異存在。
07(R3/Y4/B3/D1)	<ul style="list-style-type: none"> ● 陳嘉良，2007，中山政策所，九年一貫課程政策實施後家長對補習教育之態度調查研究：以屏東市為例 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 九年一貫課程實施後，不同家長對該教育政策目標認知差異、執行認知差異、理想認知差異、支持度差異。 ● 實施九年一貫課程後，不同家長對補習教育態度的觀感差異、對補習種類選擇的喜好差異、對補習文化參與的程度差異。 ● 不同家長對補習目的之需求差異、效益的需求差異、對補習環境的需求差異。 	<p>量化問卷 對象： 屏東市 1-9 年級 有補習之 家長 393 份</p>	<p>研究結果： 調查之 393 位家長中，對學童的「補習行為」在該政策推動後的明顯差異有幾項：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 政策認知方面：女性認知度相對較高且認為學校教師擁有更多的彈性時間。 ● 教育態度方面：當家庭經濟獲得提升則參與補習機會相對增加，並認為學校課程對家長來說是難以教導的。 ● 補習需求方面：重視孩子的在校成績表現，並以補習教師教學口碑當作參與補習的指標。 ● 接觸補習的類別及花費增加 ● 普遍家長對補習教育的依賴程度增加 ● 教育程度越高者越能靈活運用補習行為為家庭 ● 收入越少及教育程度越低者對補習教育需求較大
08(R3/	<ul style="list-style-type: none"> ● 謝文德，2006，高師教育 	<p>量化問卷</p>	<p>研究結果：</p>

<p>Y4/B1/D1D3D5)</p>	<p>碩，高雄市國小學生課外輔導家長消費決策行為之研究</p> <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 高雄市國小學生參加課外輔導的情形，包含補習的類型、每週補習的時間、每月補習的平均花費等情況之調查。 ● 國小學生家長讓孩子參加課外輔導補習的動機因素及選擇補習班的評估準則之探討。 ● 不同家庭背景的國小學生，參加課外輔導補習的家長動機與選擇補習班的評估準則是否有差異？ ● 不同家庭背景變項下，國小學生參加課外輔導補習的家長動機對家長選擇補習班的評估準則之預測力為何？ 	<p>對象：高雄市國小補習之學生家長 617 份</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 家長讓國小學生參加補習的動機主要是培養孩子能力，其次依序是望子成龍、家庭因素、加強課業、社會壓力 ● 國小學生的家庭組合情形、家長社經地位、每月家庭收入、家庭子女總數及學生年級數均會顯著影響家長讓子女參加補習的動機。 ● 家長為子女選擇補習班的評估準則主要是師資與教學，其次依序是行政與服務、環境與設備、行銷與資訊、價格與品牌。 ● 家長為子女選擇補習班的評估準則上，不同家長社經地位、家庭子女總數有顯著差異。不同家庭組合情形、每月家庭收入、學生年級數則無顯著差異。 ● 不同家庭背景變項的家長，孩子參加課外輔導的「補習種類」有顯著差異。 ● 不同家庭背景變項的家長，孩子參加課外輔導的「補習費用」有顯著差異。 ● 不同家庭背景變項的家長，孩子參加課外輔導的「補習時間」有顯著差異。 ● 家長動機與評估準則之間具顯著正相關。 ● 家長動機可作為預測評估準則的參考指標，預測層面依序為行銷與資訊 (31.0%)、價格與品牌 (22.9%)、環境與設備 (21.0%)、師資與教學 (14.5%)、行政與服務 (10.7%)。
<p>09(R1/Y4/B1/D1D3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 李敏雯，2006，台北大學幼教所碩，影響家長選擇幼兒課後才藝班因素之研究-以台北縣公立幼稚園為例 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 目前台北縣公幼幼兒參與課後才藝班現況分析 ● 幼兒性別與年齡是否會對 	<p>量化問卷 對象：北縣 27 所公幼家 長, 539 份</p>	<p>抽取 27 所公立幼稚園之幼兒家長為研究對象，運用以次數分配、百分比方式瞭解成員基本資料及幼兒參加才藝班現況。再以單因子變異數分析考驗基本變項與各變項之間的差異分析。</p> <p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 目前台北縣公立幼稚園幼兒參與課後才藝班參加比例 36.62%，主要參加的課程類型以藝術型為主。 ● 幼兒之年齡對家長選擇課後才藝班實

	<p>家長選擇才藝班時產生影響</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 比較家長為幼兒在選擇才藝班學習時的主要動機考量 ● 不同家庭之家長背景變項為幼兒選擇才藝班時之差異 		<p>有相當程度的考量，幼兒之性別因素影響較低。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家長對於幼兒選擇課後才藝班時，以幼兒個人學習為主要的動機考量，其次是社會因素的考量，最後考慮的才為家庭方面的因素。 ● 師資、才藝課程、環境設備以及學習地點是參與本研究之家長為孩子對課後才藝班之主要選擇。 ● 家中孩子人數，家長年齡、父母的教育程度、家長的社經地位等背景變項是影響幼兒參與課後才藝班主要因素。 ● 整體而言，幼兒的年齡因素對家長選擇才藝班產生的影響，在面臨選擇才藝班時，主要考量動機以幼兒本身個人的學習為主。幼兒參與課後才藝班會受家長的背景因素所影響。
<p>10 (R1/Y3/B3/D2/D3D4D6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 陳浩揚，2005，輔大大傳碩，廣告訊息、廣告解讀與消費行為—以台灣十大連鎖兒童美語補教業電視廣告為例 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 連鎖兒童美語補教業的電視廣告訊息內容及其特性為何? ● 閱聽人如何解讀連鎖兒童美語補教業電視廣告? ● 閱聽人的美語補習班選擇行為與連鎖兒童美語補教業電視廣告有何關聯? 	<p>內容分析 (媒體廣告) 焦點團體 (25位受試者) 對象:四場FCG,第1、2場針對家長,第34場針對家長之兒女)</p>	<p>針對連鎖兒童美語補教業所製作的電視廣告中的廣告訊息進行相關的內容分析研究。另針對此一產業電視廣告，進行受訪者問卷前測及焦點團體訪談，了解消費者對廣告的認知，對選擇補習班的相關決策認知，與其行為關聯，進行多面向的分析：</p> <p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 廣告是眾多消費建議之一，非決定性因素（前測問卷中發現，25位受試者中有超過一半的受試者看過連鎖兒童美語補教業廣告，共有16人，佔64%；但僅有9位受試者會看完本類型的電視廣告，絕大部份還是會選擇做轉台行為）。可見對家長而言，由於本類型消費所造成的影響過於深遠，廣告所透露的內容僅能為參考使用 ● 消費決定權以家長為主（12組親子對於本類型消費決定權皆掌握在家長的手中，即便小朋友對於廣告中的品牌有極度好感，但小朋友充其量僅能建議父母親帶她去想補習的連鎖兒童美

			<p>語補教業)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 廣告建立品牌度及好感度(所有受訪人員皆同意廣告可以讓他們認識不同的連鎖兒童美語補教業品牌,更可以藉由廣告了解每個品牌的教學宗旨、方針及教學軟硬體概況。)此外,有些廣告因搭配實際教學狀況及環境,能適切傳遞教學成效給受訪人員,使得受訪人員對該品牌的好感度大增;相對地,部分品牌的廣告因過度宣傳報名後的附加價值及重複性的灌輸英檢過關人數,使得受訪者對於此類品牌產生厭倦的態度。 ● 生活型態影響廣告收視習慣與討論經驗 由於現在家庭多為雙薪,加上家長會對廣告進行轉台,因此很少與孩子們一起討論廣告 ● 補習經驗為選擇品牌的因素:口碑是受訪家長選擇兒童美語補習班品牌的主要因素,而口碑來源相當多元;大多數而言,家長會藉由身邊有相關補習經驗的人作為詢問及消費決策的依據
<p>11 (R2R3/ Y3/B2/ D1D2D3 D5D6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 蔡惠娟,2005,中正企碩,家長對美語補習班選擇與認知之質性研究 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 比較學校與美語補習班之美語教學功能在家長心目中之區別? ● 探討家長對孩子學習美語的期待與動機為何? ● 了解家長如何選擇美語補習班? ● 探討成功美語補習班的關鍵要素? ● 了解家長對美語補習班服務品質的要求? 	<p>質化採訪 對象:10 位來自中 南部5縣 市有兒美 補習消費 經驗家長</p>	<p>以質化訪談家長方式,了解家長對美語補習班選擇與認知之消息來源、各項評估標準的重視程度、對目前就讀該美語補習班所提供之整體服務品質的滿意度及再推薦他人的意願。</p> <p>研究結果:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家長認為學校教學注重文法和考試、教的美語比較簡單,而常態編班未能按照學生的差異程度採取分級上課,另外在學校沒有如補習班得以常練習說美語。 ● 大部份的家長都因為工作需要、自己的經驗或社會普遍賦予美語是國際語言之認知,認為美語是做生意不可或缺的工具和競爭力,因此都將美語教育列為栽培小孩的第一要務,在台灣學美語已經變成全民運動。

			<ul style="list-style-type: none"> ● 家長們挑選美語補習班的因素中，不想替小孩選擇傳統注重文法教法的美語補習班，是深怕孩子再像自己小時候學美語時用文法的解讀方式。 ● 成功補習班的關鍵要素：有系統與連貫式的教學、能輔導與督促學習、優良的師資、營造全美語環境、解決小孩的美語學習問題、與有分級教學的補習班。
12(R1/Y3/B2/D6)	<ul style="list-style-type: none"> ● 魏信香，2005，北大企研碩，(台北)兒童美語機構行銷滿意度對顧客忠誠度之研究。 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 調查兒童美語機構市場現況 ● 瞭解兒童美語機構行銷滿意度對顧客忠誠度影響之研究 ● 建構兒童美語機構顧客滿意度的指標 	<p>量化問卷 對象：家 中有補習 之全省國 小學生家 長(考慮 各區及城 鄉差異， 回收有效 419份)</p>	<p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 兒童美語機構之教學品質、行政資源、推廣因素及環境因素對再購意願及衍生行為有影響，其中尤以教學品質為主要忠誠度之影響，兒童美語機構著重於專業的美語教學讓教學品質提升，顧客忠誠度就會提升 ● (在行銷滿意度變項中包含了：教學品質因素、行政資源因素、推廣因素及環境因素四個構面；在顧客忠誠度變項中則包含了再購意願及衍生行為兩個構面)
13(R2/Y3/B2/D1D3D4)	<ul style="list-style-type: none"> ● 江佳樺，2004，大葉事業經營碩，彰化地區家長對其國小子女選擇安親才藝班消費決策傾向之探討 <p>研究問題(目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解各類安親才藝班經營型態的特性 ● 瞭解當前台灣兒童安親才藝補教市場因經濟、教育、社會等各方面的變遷，所遭遇的機會與威脅。 ● 瞭解彰化地區國小家長對於學童在安親才藝產品選擇的人口統計變數分佈，提供業者制定市場區隔策 	<p>量化問卷 對象：彰 化區已購 買補習服 務之國小 家長，有 效 376 份</p>	<p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 彰化地區國小家長會因為個人特徵的不同包括家屬關係、年齡、教育程度、職業、所得，對選擇安親才藝產品也有明顯不同 ● 國小家長消費行為對安親才藝產品所提供的服務並無顯著差異 ● 彰化地區國小家長對選擇安親才藝產品類型的原因包括課程需要、孩童興趣、時代潮流等並無顯著差異。 ● 另外研究發現母親為決策者。

	<p>略之參考。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解彰化地區國小家長對安親才藝產品消費決策偏好，以作為業者制定行銷策略的依據。 ● 瞭解彰化地區國小家長選擇安親才藝產品時所考慮之因素，以作為業者提供安親才藝產品時的參考依據。 		
14(R3/Y3/B1/D1D3D5)	<ul style="list-style-type: none"> ● 張春桂，2004，台南大學社會教育碩，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 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家長讓學童參與課後補習的動機、選擇條件因素探討。 ● 不同家庭背景下學童參與課後補習家長動機、條件有無不同？ ● 不同家庭背景下學童沒有參加課後補習家長理由上有無不同？ ● 國小學童參加課後補習的狀況（時間、費用、種類）調查。 ● 不同家庭背景變項、學童參與補習家長動機及參與課後補習狀況對其選擇補習班條件有顯著影響因素及預測力為何？ 	<p>量化問卷對象：台南市國小學童家長，其中有參加1045份，無參加254份</p>	<p>研究探討在不同家庭背景變項下，家長讓學童參與課後補習的動機、家長為學童選擇課後補習班的條件、現在國小學童課後補習的概況，以及學童沒有參加課後補習之原因，一為有參加課後補習問卷與另一為沒有參加課後補習問卷。</p> <p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 回收有效問卷參與與未參加課後補習之間卷分別為1045份與254份，從數據可知目前國小學童完全沒有參加任何補習者約佔兩成。 ● 家長讓學童參與課後補習的動機主要是培養孩子能力和學校課業因素 ● 家長選擇課後補習班的條件依次是補習班教學、補習班設備、補習班師資、接送與價格和外來資訊 ● 學生沒有參加課後補習其家長前三項理由是補習班收費不合理、態度不好、缺乏訊息。 ● 在相關影響因素方面：學童性別與年級、家中子女數、與父母的居住情況、家庭收入、家長社經地位會顯著影響家長讓學童參與課後補習的動機 ● 家長在選擇補習班條件上，因不同居住現況、家庭收入、社經地位、學生年級等選擇條件有顯著的不同 ● 家長在沒有讓孩子參與課後補習的理由上，因家庭收入、社經地位、學生年

			<p>級而有顯著差異</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 綜合以上結論得知：家庭收入、家長社經地位、學生年級這三項是影響學童有無參與課後補習的重要因素，當家庭收入越高、家長社經地位越高、學生年級越高則參與課業補習學童比例越高；而學生年級越低則參與才藝補習、安親班比例越高 ● 就補習費用與補習時間上而言，低年級學生皆高於高年級學；生多數學童認為課後補習對學校課業有助益，並不排斥課後補習，持正面看法，目前參與最多的前三項補習是英語、安親與數學。
<p>15(R3/Y3/B1/D3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 洪郁年，2004，屏師教科碩，國小學童家長選擇補習班因素分析－以林園地區為例 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解國小學童家長選擇補習班時主要考量因素為何？ ● 瞭解不同人口統計變項的國小學童家長在選擇補習班是否有差異存在？ 	<p>量化問卷 對象：高雄縣林園國小學童家長共 601 份</p>	<p>研究以問卷為主要研究工具，以高雄縣林園地區國小學童家長為研究對象，總共發放 700 份問卷，回收有效問卷為 601 份(回收率約為 85%)。獲致以下的幾項主要結果。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 未考慮人口統計變項的差異下，林園地區國小學童家長選擇補習班時的考量因素，依序是補習班收費的高低、教師的學經歷、學童上課時間的配合、親戚朋友的推薦、教師的教學內容。 ● 不同人口統計變項的家長，在選擇因素上，有如下的差異性： <ol style="list-style-type: none"> 1. 隔代與非隔代教養的家長在補習班的試聽服務、課程內容實用性、教師學經歷、課程時間配當、版本配合度、教師任職穩定性、與家長互動性等選擇因素上達顯著差異。 2. 隔代與非隔代教養的家長在補習班的分班方式、班級人數、收費制度、規模、行銷方法的選擇因素上達顯著差異。 3. 單親與雙親的家長在地理位置、形象口碑以及學習環境的合法性、安全性、便利性、舒適性的選擇因素上達顯著差異。 4. 不同職業屬性的家長在試聽服務、

			<p>課程內容實用性、教師學經歷、課程時間配當、版本配合度、教師任職穩定性、與家長互動性的選擇因素上達顯著差異。</p> <p>5. 不同教育程度的家長在補習班的分班方式、班級人數、收費制度、規模、行銷方法的選擇因素上達顯著差異；其中由 Schaffer 事後多重比較法的結果指出教育程度國小/中的學童家長在制度背景構面的選擇上與教育程度大學以上的學童家長在制度背景構面的選擇上有顯著差異。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 依照「深度訪談」結果，歸納出林園地區國小學童家長，選擇補習班的因素上，有如下的考量：補習費用的高低、外在形象所建立的口碑、學童家長自身的經驗、教師學經歷與授課能力、補習班設置的安全性與合法性。
16(R1/Y3/B2/D2D3D6)	<ul style="list-style-type: none"> ● 邱昌宜，2004，北大企研所，服務品質與顧客滿意度，顧客忠誠度關係之研究-以文教業為例 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解文教業之服務品質構面，建構服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠之完整模型 ● 透過期望的服務與知覺的服務間之缺口分析做為業者服務品質改善之參考依據 ● 藉以提高顧客滿意度並有效提高顧客忠誠度 	<p>量化問卷某補習班在台北地區分部的學生(成人)有效339份</p>	<p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 服務品質與顧客滿意度、顧客忠誠度有正向的關係，且服務品質對顧客滿意度之影響強度較服務品質對顧客忠誠度的影響強度為強，因為服務品質是透過顧客滿意度來影響顧客忠誠度，要提高顧客忠誠度應以提供優質的服務品質來提高顧客滿意度，再透過滿意度影響顧客忠誠度。 ● 當顧客滿意度在不滿意及普通滿意階段時，顧客的推薦意願、再購意願較低；當顧客滿意度在滿意及非常滿意階段時，顧客的推薦意願，再購意願會迅速的上升，因此，要達到更高的顧客忠誠度，如果只提供好的服務是不夠的，必須提供非常好的服務才能有更高的顧客滿意度與顧客忠誠度。 ● 關於在服務品質評估(Q=P-E)方面，發現顧客的期望程度均大於顧客的滿意程度而造成服務的缺口，建議提供服務

			的業者，對顧客的承諾應建立在服務所能涵蓋之處，以免造成對顧客過度的承諾。
17(R2/Y3/B1/D1D6)	<p>● 黃蒼樺，2004，朝陽幼保所，國小學童與家長對課後托育之看法</p> <p>研究問題</p> <p>一、比較二、四、六年級學童參與課後托育機構之情形</p> <p>● 國小二、四、六年級學童參與學校課後照顧班與校外安親班(課輔班)的比例為何?</p> <p>● 國小二、四、六年級參與不同類型課後托育機構之天數、時數、費用、生師比等為何?</p> <p>● 學童未參加課後托育服務的原因為何?</p> <p>二、描述與比較國小課後照顧班、校外課後托育中心與校外補習班特色之差異。</p> <p>● 不同類型的課後托育機構在兒童每週上課天數、時數、托育費用、生師比、師資、課程上有差異嗎?</p> <p>三、探討家庭、兒童因素與課後托育服務類型、特色之關係。</p> <p>● 不同課後托育服務類型與父親學歷、母親學歷、家庭總收入、母親就業狀況關係為何?</p> <p>● 課後托育服務之特色(托育費用、托育時數、師生比、師資、課程)與父親學歷、母親學歷、母親工</p>	<p>量化問卷 對象:台中縣大里市國小家長 479 份 (有補沒補一起)</p>	<p>研究以問卷調查法為主，以台中縣大里市為研究範圍，用隨機取樣的方式，從中抽取三家國小，選取二、四、六年級學童、家長及課後托育機構老師為研究對象。</p> <p>研究結果：</p> <p>● 參加課後托育之學童中，參加校外安親(課輔)班的人數為 139 位(45.13%);學校課後照顧班的人數為 65 位(21.10%)，可見家長對民間辦理的課後托育機構仍有偏好的傾向。</p> <p>● 校外安親(課輔)班的托育天數與時數比學校課後照顧班和校外補習班還長，托育時間可能會影響家長之托育選擇，家長希望工作與托育的時間能夠配合。</p> <p>● 家長對於校外安親(課輔)班的滿意度對比學校課後照顧班高，可能校外安親(課輔)班所提供的服務較能滿足家長的需求。</p> <p>● 父母親學歷愈高，家庭收入愈高，學童參與課後托育的機率愈高。</p> <p>● 參與課後托育服務之高年級學童對老師支持度的看法比低年級學童負面。</p> <p>● 學童對課後托育機構老師的支持度看法愈正面，同儕關係也愈好。</p> <p>● 學童對同儕依附度和老師支持度之看法愈正面，家長對課後托育機構傾向愈滿意。</p>

	<p>作時數、家庭總收入的</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 關係為何? ● 課後托育服務類型、特色與學童因素之關係為何? <p>四、描述學童、家長對課後托育服務之看法及與課後托育因素之關係。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 學童與家長對課後托育服務之看法為何? ● 學童、家長因素與課後托育服務看法之關係為何? ● 不同課後托育服務類型與學童、家長看法之差異為何? ● 課後托育機構特色與學童、家長看法之關係為何? 		
18(R1/Y3/B2/D3D4D5D6)	<ul style="list-style-type: none"> ● 林家儀, 2003, 銘傳國企碩, 反向代間影響及服務業行銷組合對顧客滿意度影響之研究-以兒童美語補習班為例 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 探討家長在選擇兒童美語補習班時, 針對服務業行銷組合屬性的重視程度, 在不同的人口統計變數上的差異。讓經營者可藉由本研究的結果, 在不同的區隔市場中, 找出最正確的行銷組合迎合顧客需求。 ● 分析家長在選擇兒童美語補習班時, 受反向代間影響的程度, 在不同的人口統計變數上的差異。提供經營者針對目標市場中的反向代間影響因素, 提出 	<p>量化研究對象: 台北曾經或正在補習的國小學生家長, 235 份</p>	<p>研究以本國之兒童美語補習班為研究實體, 先以市場區隔的觀點, 分析不同人口統計變數下, 家長對「服務業行銷組合」的偏好與「反向代間影響」(即子女對父母消費行為的影響)程度的差異, 讓經營者瞭解不同目標市場裡顧客的實際需求。再以顧客滿意度的觀點, 分析「服務業行銷組合」與「反向代間影響」對家長購後滿意度的影響。最後使用「反向代間影響」為干擾變數來探討子女的因素是否會干擾「服務業行銷組合」與家長購後滿意度的關係。以期能幫助經營者訂定有效的行銷策略並更加瞭解目標市場的需求。</p> <p>研究結果:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在不同的子女人數下, 反向代間影響才有顯著差異, 且研究發現子女人數越少反向代間影響越大。而在服務業行銷組合中的七個構面, 只有推廣構面在不同的父母教育程度下有明顯差異, 其餘皆沒有顯著差異。結果又以高中以下教育程度的家長最重視推廣構面, 其次是研究所以以上教育程度的家長, 而大學與專

	<p>配套行銷策略。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對其子女已參加或曾經參加兒童美語補習班的家長，實證服務業行銷組合屬性對家長購後滿意度的影響。 ● 針對其子女已參加或曾經參加兒童美語補習班的家長，實證反向代間影響對家長購後滿意度的影響。 ● 以反向代間影響為干擾因素，來探討子女的因素是否會干擾服務業行銷組合與家長購後滿意度的關係。 ● 根據研究結果，提出具體可行之行銷策略建議，以做為兒童美語補習班之經營者與相關從業人員之參考。 		<p>科教育程度的家長最不重視推廣構面。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 反向代間影響與服務業行銷組合屬性對顧客滿意度皆有正向的影響。 ● 反向代間影響無法干擾服務業行銷組合屬性與顧客滿意度之間的關係
<p>19(R2/Y3/B3/D1D2D3D6)</p>	<p>● 林子樺，2003，台中健管碩，台中市小學生家長選擇補習班之消費行為研究</p> <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 台中市一般小學與明星小學家長在補習班消費行為模式與異同？ ● 台中市一般小學與明星小學家長對補習班的利益變數與異同？ 	<p>量化問卷 對象：台中市一般與明星小學家長共 245 份</p>	<p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家中有小孩而上補習班有 76.7%。決定者是先生與太太一起決定。家長認為補習班每班人數最好為 10 人以下 ● 願意讓小孩再讀同一家補習班，或推薦親友比例皆不過四成，顯示家長對補習班忠誠度不高(不知道與不確定佔三成) ● 資訊來源：自行尋找參觀佔 25%，傳單利用率不高。而朋友及家人介紹比例不低。 ● 大多數家長想上美語，音樂及美術課程，明星小學想增加作文與陶藝 ● 一般小學認為收費偏高，明星學校小學認為接送孩子上下課的交通工具太少。大部分家長認為補習班設備簡陋，班級人數太多以及環境差 ● 選擇補習會考慮交通接送，價格師資，

			<p>口碑及是否立案等</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 大部分家長送孩子上補習班理由:對升學有幫助,學習才藝及有學習環境.另外一般小學家長因家中無人可以照顧小孩 ● 家長選擇才藝班時,會主動觀察教學內容,如果教學課程好但距離太遠,還是不會考慮送孩子就讀 ● 師資方面,家長對老師學經歷不太在意,可能認為小學課程較簡單;但對班級人數部分,明星小學家長認為人數太多. ● 研究發現全市補習班規模皆不大,單店經營為主
20(R1/Y3/B2/D6)	<p>傅方明, 2003, 龍華科大商管碩, 服務品質、品牌知識、顧客滿意度與顧客忠誠度之研究-以兒童美語補習班為例</p> <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 不同人口統計變數在服務品質, 品牌知識, 滿意度及忠誠度上是否有差異? ● 服務品對滿意度是否有顯著影響? ● 品牌知識對滿意度是否有顯著影響? ● 服務品質對忠誠度是否有顯著影響? ● 品牌知識對忠誠度是否有顯著影響? ● 顧客滿意度對忠誠度是否有顯著影響? 	<p>量化問卷 對象:便利抽樣台北及桃園地區國小學生家長共 475 份 (含有參加補習及沒參加補習)</p>	<p>研究結果:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 學童家長對於服務品質的要求與認知上, 首重於教學之專業與熱忱之態度, 對於外觀、設備之重視程度及影響較低。 ● 學童家長對於品牌知識的認知與評估上, 主要會因為子女的成績進步而予以正面的評價, 其次才是評核教學環境的安全性及課程規劃的詳盡程度。且大部分家長對於兒童美語不同品牌之教學內容與差異並不十分熟悉。 ● 針對性別的差異來看, 母親在服務品質與品牌知識上的預期與認知, 明顯高於父親, 在顧客滿意度上也高於父親, 但在忠誠度上, 則無顯著差異。 ● 服務品質與品牌知識對於顧客滿意度均有顯著影響, 但服務品質對顧客滿意度影響效果大於品牌知識。 ● 服務品質與品牌知識對於顧客忠誠度均有顯著影響, 但品牌知識對顧客忠誠度影響總效果大於服務品質。 ● 顧客滿意度對顧客忠誠度的影響並不顯著。
21(R12)	<ul style="list-style-type: none"> ● 王筱霞, 2003, 南華管科 	<p>量化問卷</p>	<p>經實證研究發現:</p>

<p>34/Y3/ B2/D1D 3D4)</p>	<p>碩, 國小學生家長為子女選擇美語補習班之關鍵因素及決策行為</p> <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 國小家長對美語班的認知與需求情況 ● 國小學生家長讓子女參加美語班的動機 ● 國小學生家長對美語班的評估準則, 剖析消費者行為決策過程中的差異性及可能的影響因素 ● 對於追求不同利益而讓子女參加美語班之家長進行集群分析, 以了解各群體之特性及其對美語班屬性偏好之差異性 	<p>台灣地區包含北中南東國小學生家長共 1269 份</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 國小學生是否參加美語班與不同年齡、教育程度、職業、家庭每月總收入、居住地區家長有顯著差異; 亦與家長對美語班的認知有顯著差異。 ● 家長選擇美語班的動機, 經因素分析為「課業因素」、「環境因素」及「推薦因素」。不同人口統計變數之家長, 在「消費者認知」、「參加動機」、「教學服務品質屬性」及「行銷組合屬性」上部份有顯著差異。家長對美語班的認知與參加動機、參加動機與美語班「教學服務品質屬性」及「行銷組合屬性」間皆呈現極顯著正相關。 ● 針對家長為子女選擇美語班動機因素作市場區隔, 經兩階段集群分析, 可分為「未雨綢繆型」、「實事求是型」、「隨波逐流型」三群; 追求不同利益群體在人口統計變數上部份有顯著差異; 追求不同利益群體對「教學服務品質屬性」及「行銷組合屬性」具有顯著差異。 ● 參加美語班佔 83.63%, 未參加 16.31%
<p>22 (R1/Y3 /B3/D3 D4D5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 陳雅玟, 2002. 師大, 人類發展所, 大台北地區家長對其學齡子女才藝班消費決策取向之探討 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家長對其子女才藝班消費之決策取向為何? ● 家長對其子女才藝班消費決策趨於完美主義取向的人數百分比為何? ● 家長對其子女才藝班消費決策趨於商標意識取向的人數百分比為何? ● 家長對其子女才藝班消費決策趨於價格意識取向的人數百分比為何? 	<p>量化問卷對象: 台北市六所學校家長中, 已參加補習的國小學生家長 489 份</p>	<p>研究採用問卷調查法, 研究工具「家長對其學齡子女才藝班消費之決策取向問卷」發展修訂自 Sproles 與 Kendall (1985、1986) 的消費決策型態量表 (CSI 量表), 將消費決策分為「完美主義取向」、「商標意識取向」、「價格意識取向」、「新奇流行取向」、「省時滿意取向」、「迷惑尋求支持取向」、「衝動粗心取向」、「習慣品牌忠誠取向」八種, 本研究另增加一種「使用者至上取向」後共九種消費者決策取向, 並以 489 位台北縣市六所公立國小家長為研究對象。</p> <p>研究結果:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 台北縣市家長對其學齡子女才藝班的消費者決策取向, 以使用者至上取向 (83.4%)、完美主義取向 (49.9%)、省時滿意取向 (48.9%) 及習慣品牌忠誠取向 (44.2%) 四種最普遍。

<ul style="list-style-type: none"> ● 家長對其子女才藝班消費決策趨於新奇流行取向的人數百分比為何？ ● 家長對其子女才藝班消費決策趨於省時滿意取向的人數百分比為何？ ● 家長對其子女才藝班消費決策趨於迷惑尋求支持取向的人數百分比為何？ ● 家長對其子女才藝班消費決策趨於衝動粗心取向的人數百分比為何？ ● 家長對其子女才藝班消費決策趨於習慣品牌忠誠取向的人數百分比為何？ ● 家長對其子女才藝班消費決策趨於使用者至上取向的人數百分比為何？ <p>二、家長的人口統計變項是否影響其對子女才藝班消費之決策取向？</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家長之年齡是否影響其對子女才藝班消費之決策取向？ ● 家長之性別是否會影響其對子女才藝消費之決策取向？ ● 家長之職業是否影響其對子女才藝班消費之決策取向？ ● 家長之教育程度是否影響其對子女才藝班消費之決策取向？ ● 家長之家庭工作狀況是否影響其對子女才藝班消費之決策取向？ ● 家長之家庭收入狀況是否 		<ul style="list-style-type: none"> ● 研究結果可證實 Sproles 的消費者決策型態理論，除了可以應用於一般實體商品，亦可用於解釋無形的服務性商品，但若是決策者的角色非為使用者本人時，應可再增加一種「使用者至上取向」。 ● 家長對其學齡子女才藝班的消費者決策取向有城鄉之別，台北縣家長比台北市家長具有較高的價格意識取向、新奇流行取向、迷惑尋求支持取向及衝動粗心取向。 ● 經濟相關因素，如家長職業、教育程度、家庭收入等，是影響家長選擇才藝班時做決策的重要因素，若經濟狀況不佳，個人的消費者決策較不易傾向完美、重視品牌，反而要精打細算、注意價格；若知識不足，則易導致消費者決策陷入迷惑、衝動狀態。
---	--	---

	<p>影響其對子女才藝班消費之決策取向？</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家長之子女數是否影響其對子女才藝班消費之決策取向？ ● 家長之居住地區是否影響其對子女才藝班消費之決策取向？ 		
<p>23 (R3/Y3 /B2/D2 D3D6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 袁一如，2002，成大 EMBA，兒童補教產業之市場區隔與購買行為 <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解在子女還未參加兒童才藝補習班之前，不同生活型態與不同區域的學生家長對不同訊息來源的使用情形；並探討不同類型的消費者對各類訊息來源的使用情形是否有差異？ ● 瞭解不同生活型態與不同區域的學生家長在選擇兒童才藝補習班時，各類評估準則的相對重要性；並探討不同類型的消費者對各類評估準則的重視程度是否有差異？ ● 瞭解不同生活型態與不同區域的學生家長對目前子女就讀才藝補習班所提供之整體服務的滿意程度為何？並探討不同類型的消費者對整體服務之滿意程度是否有差異？ ● 瞭解不同生活型態與不同區域的學生家長對目前子女就讀才藝補習班之繼續選擇或推薦他人的意願為 	<p>量化問卷 572 份 對象：大 台南區兒 童才藝補 習班之學 生家長</p>	<p>針對大台南區補習班學生家長發出 800 份回收 572 有效問卷，目的在瞭解家長為子女選擇兒童才藝補習班之購買行為，並探討不同區隔市場間是否有顯著差異。</p> <p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以生活型態因素進行集群分析，得到最佳分群為 4 群，分別為熱心時髦群、保守生活群、旅遊休閒群、強調家庭群。 ● 不同生活型態與不同區域的學生家長在訊息來源、評估準則、滿意度、忠誠度及人口統計變項上皆具顯著差異。 ● 訊息來源：整體而言，學生家長獲得訊息的主要來源，前 3 項依序為：親友鄰居介紹、招生簡章或海報或宣傳單、補習班就在附近。 ● 評估準則：整體而言，家長在為子女選擇補習班時，評估準則的重視程度，前 3 項依序為：教學服務、環境安全、行政服務。 ● 滿意度：整體而言，學生家長對目前子女就讀補習班的滿意度，以形象管理得分最高，其次是交通便利，而專業師資則最低。 ● 忠誠度：整體而言，兒童才藝補習班的學生家長忠誠性偏高(但具顯著差異)。

	<p>何？並探討不同類型的消費者對繼續選擇或推薦他人的意願是否有差異？</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 不同生活型態與地理區域的學生家長在人口統計變項上是否有差異？ 		
24(R2, Y3, B2, D1235)	<ul style="list-style-type: none"> ● 邱定雄, 2001, 大葉事業經營碩, 國小學生課後安親班服務市場消費行為之研究 <p>研究問題</p> <p>一、分析城鄉之間國民小學低年級學生，上安親班服務市場的比率有無差異。</p> <p>二、分析城鄉之間國民小學低年級學生家長，對安親班服務市場的看法及需求與期望上有無差異。</p> <p>三、分析城鄉之間國民小學低年級學生家長，對安親班服務市場之偏好態度及可能影響的因素。</p>	<p>量化問卷</p> <p>對象:彰化城鄉各取代表小學,其學生家長</p> <p>855份</p>	<p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 就國小學生而言，「城、鄉」之間，上安親班的比率具有顯著的差異。 ● 國小學生上安親班的比率，與家長的「性別」、「年齡」與「教育程度」等變數無顯著的相關。而與「家庭所得」及「職業」變數有顯著的相關。 ● 城鄉之間的國小學生家長，對安親班服務內容的看法有顯著的差異。 ● 城鄉之間的國小學生家長，對安親班附設才藝班的需求，並無顯著的差異。 ● 城鄉之間的國小學生家長，對安親班的教學內容期望上，並無顯著的差異。 ● 城鄉之間的國小學生家長，對安親班存在問題的看法，無顯著的差異。 ● 城鄉之間的國小學生家長，在選擇安親班時所考慮的因素，無顯著的差異。 ● 城鄉之間的國小學生家長，對送學生上安親班的理由，無顯著的差異。 ● 城鄉之間的國小學生家長，在消費行為變數上，有顯著的差異。 ● 城鄉之間的國小學生家長的家庭月平均所得、教育程度、職業與不同資訊來源對安親班服務利益變數上有顯著的相關。 ● 研究發現目前有上安親班的比率佔(41.99)%，沒有上安親班的比率佔(58.01)%。因此；目前安親班服務市場未達飽和，仍具有相當大的發展空間。
25(R1/Y1/B2/	<ul style="list-style-type: none"> ● 劉家寧, 1988, 中原企研所, 台北市國小學童參加 	<p>量化問卷</p> <p>對象:台</p>	<p>研究以 NICOSIA 及 EBM MODEL 探討台北市國小學童參加校外英語學習之消費行為，以</p>

<p>D12345 6)</p>	<p>校外英語學習消費行為之研究</p> <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解一般家長對兒童學習英語的看法與態度。 ● 探討影響兒童學英語行為的各項因素。 ● 以消費行為及行銷管理觀點提供英語補習班擬訂策略之建議。 	<p>北市國小學童家長 1500份 (有補沒補一起)</p>	<p>台北市 134 所公立小學高出級有參加課外英語補習的學生及其家長為研究對象;採分層隨機抽樣方法,以人口密度代表都市化程度作為控制特徵,將台北市區分為三個層別,各抽取五所小學,每校分五、六年級抽取五十位取樣對象,資料收集乃透過老師將問卷發給學生帶回給家長填答,再由老師收回,共取得 1500 份樣本。回收資料利用 SPSS 軟體,進行頻次分析,交叉分析,單因子變異數分析。</p> <p>研究結果:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 男性、家中有兩位子女,高所得,高教育程度,英語能力好;公教人員及住建成區的家長認為學童在都市中學英語比鄉村學得好。 ● 有 47.7%的家長是藉由向親友詢問而了解英語班之情形,另外有 43%的家長是直接向英語詢問以收集資料。 ● 家長在評估英語班時最重視“教學方式”,其次是“師資”,接著是“學習環境”,第四是“交通”,第五是“教材課本”。 ● 本身英語程度愈好,家住平區的家長對兒童英語班的教學方式‘內容、課本、師資均有較滿意的反應。 ● 有 51.8%的家長願意再送子女參加同一英語班;其中以教育程度高者意願較高,且針對兒童刊物之英語班。 ● 有 40.1%是由母親決定送子女參加英語班;同時,子女也有相當的影響力。
<p>26(R1/ Y1/B2/ D1D3D5)</p>	<p>● 謝效昭,1986,政大企研,大台北地區兒童才藝班消費行為之研究</p> <p>研究問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解兒童才藝班之市場 ● 探討兒童才藝班購買者之購買行為、購買動機、對 	<p>量化問卷 對象:大台北縣市國小學童家長 690份</p>	<p>以台北地區家裡有 6-12 歲兒童的家庭為調查對象,抽樣的母體包括台北市和台北縣各公私立小學的兒童及其父母,共抽取了 7 個小學 19 個班級 952 位兒童及父母,收回及剔除填答不全者,得到有效回卷 690 份。經因素分析、集群分析、區別分析、變異數分析、卡方檢定及 t 檢定</p> <p>研究結果:</p>

	<p>各兒童才藝班之評價、如覺與偏好。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 從購買者人口統計變數、生活型態來分析購買行為的差異性，以作為市場區隔的基礎。 ● 探討上述分析結果對於主辦兒童才藝班之機構在行銷策略上之涵義，並且希望能對家長在選擇兒童才藝班時有所助益。 		<ul style="list-style-type: none"> ● 有 75.4 的家庭讓子女參加兒童才藝班 ● 大台北地區家庭的生活型態有五個因素構面，包括“重視子女強調家庭”、“閤家外出旅遊休閒”、“加班應酬追趕時髦”、“傳統人情熱心街坊”、及“電視休閒生活單調”等。 ● 參加兒童才藝班和不參加兒童才藝班的家庭，在家庭生活型態、人口統計變數、父母偏好和兒童偏好上有差異
27(R1, Y1, B3, D1D5)	<ul style="list-style-type: none"> ● 穆錦雯，1982，文化兒福所，台北市兒童生活現況之調查 	<p>量化問卷 對象:台北市兒童. 715 份 原始問卷</p>	<p>研究結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 台北市有 55%的兒童利用課餘時間學習才藝，且以教育程度為研究所、職業為自由業的家長，其子女學習才藝最多 ● 兒童學習才藝有 79%是兒童自己想學的，此外兒童學習才藝的意願受媽媽影響大於受爸爸的影響 ● 兒童利用下課後學習才藝大部分不會覺得很累或很煩 ● 最後沒有學習才藝的兒童中，有 70%是自己不想學，並且家長教育程度和職業會影響父母不讓子女學習才藝的意願。

附錄二 孩童焦點團體訪談稿樣本

地點：台北市某美語分校（代號：C）

採訪時間：70 分鐘

孩子基本資料

（一開始有 12 位學生，但 C-7 及 C-12 學生於採訪中途因家長接走孩子而離開訪談現場）

編號	現在幾年級	幾年級開始補英文	有沒有唸幼稚園	幼稚園有沒有教英文
C-1	4-5	1	有	有
C-2	4-5	1	有	忘記了
C-3	3-4	1	有	有
C-4	5-6	1	有	有
C-5	5-6	1	有	有
C-6	5-6	1	有	有
C-7	3-4	1	有	沒有
C-8	5-6	1	有	有
C-9	3-4	1	有	忘記了
C-10	4-5	幼稚園中班	有	有
C-11	5-6	1	有	有
C-12	5-6	1	有	沒有

需求與動機

1. 想一下，你開始補英文時，是自己很想補，還是爸爸媽媽要你補，還是都是或都不是？（詢問自己很想補習的同學）為什麼會自己想要補英文？（詢問爸媽要他補習的同學）那你自己那時候想不想補英文呢？

自己想補，爸媽也鼓勵補（1 位）	
詢問自己想補的同學為什麼想補？	想學第二語言 以後可以和外國人溝通
自己想補（0 位）	
詢問自己想補的同學為什麼想補？	/
爸媽要求來（11 位）	
詢問被逼著補的同學	其實也還好，不會很討厭但也沒有特別喜歡（8 位）

學為什麼不想補？	想在家睡著、打電腦、休息

2. 你們覺得有補英文比較好，還是沒補比較好，為什麼？

有補比較好（8位）	
理由	在學校成績會比較好
	以後很多產品都會從外國來，要看得懂說明書
	很多電動上面都有英文，要看得懂才好
	以後可以出國跟外國人溝通
	以後出社會跟別人溝通
	以後比較好找工作
	才看得懂原文書
沒補比較好（1位）	
理由	可以在家打電腦
還好，都差不多（3位）	
理由	學校老師是都會教，但是有補成績會稍微好一點點，所以還好，都可！
	有的話成績會好一點，沒補的話可以在家打電腦，所以還好
	有的話成績會好一點，沒補的話可以在家看電視，都可以

消息來源

1. 剛開始補英文那時候，是直接去一家補習班而已，還是有去很多家，最後才選定一家的？怎麼知道這幾家補習班的？（聽同學介紹／看電視廣告／家附近…）

直接去一家而已	8位
去兩家以上	3位

消息來源	
孩子不清楚(5次)	爸爸找的，他直接講的
	爸媽找的，不知道他們怎麼知道的
人際介紹(4次)	同學的媽媽介紹給媽媽知道
	親戚關係
路過看見(6次)	爸爸指定的，可能是上學經過
	騎車經過
	逛菜市場看到的
附註：有三位同學去了兩家以上，因此提供了兩次不同的消息來源	

2. 有沒有人是自己想去哪一家補習班，然後跟爸爸媽媽說的？為什麼會特別想去那家補習班？

爸媽決定的	12 位
自己想要去哪一家，跟爸爸媽媽說的	0 位

決策準則

1. 如果你可以自己選補習班，你覺得什麼樣的條件對你來說最重要？

決策準則	
環境配備	環境乾淨
	空間夠大，不要太擠
	每個人可以有一台電腦
老師	老師不會太兇
教學	希望老師在考試前幫我複習功課
	會帶我們出去玩
	不會隨便出作業給學生，至少會固定日期
	不要有評量考卷功課
	不會的時候老師可以教我
其它複合照顧服務	暑假還有安親班可以照顧我
	暑假老師會幫我們安排寫暑假作業的進度
	中午會有飯可以吃，不用自己回家吃
同伴	同學溫和友善
主任	主任好
品牌	希望電視上廣告很多

決策者

1. 你喜歡上英文課還是不喜歡上英文課，會不會跟爸爸媽媽說你的想法？

（詢問有向爸媽說的同学）那爸爸媽媽有說什麼嗎？

（詢問沒向爸媽說的同学）為什麼不會想跟爸爸媽媽說？

喜歡上英文課（3 位）	會或不會說的理由／以及爸媽回應什麼
會跟爸媽說（2 位）	就有時候會講，他們也沒有回什麼
不會跟爸媽說（1 位）	爸媽很忙，我也很忙，根本沒有空說什麼
不喜歡上英文課（3 位）	
會跟爸媽說（2 位）	他們有問是不是壓力很大，因為我說還好，也沒有很討厭，所以他們就說上到六年級好了
	他們不太理我
不會跟爸媽說（1 位）	怕被罵

還好 (6 位)	
會跟爸媽說 (0 位)	/
不會跟爸媽說(6 位)	懶得講
	不知道

2. 如果你真的很不喜歡，也補了一陣子（沒特別說明補多久），你覺得爸爸媽媽會不會幫你換補習班？（詢問上題回答會的同学）為什麼你會覺得爸爸媽媽會幫你換？以前有發生過類似的情況嗎？（詢問上題回答不會的同学）為什麼你會覺得爸爸媽媽不會幫你換？

覺得會 (2 位)	
理由	就覺得他們應該會幫我換
	他們應該會覺得快樂地讀比較重要
覺得不會 (9 位)	
理由	因為之前已經換過一家，他們覺得不要一直換比較好
	他們覺得就找最近的一家就好
	就感覺
	他們希望不要一直換
	再補一年就畢業了，他們會想說乾脆讀完好了
	媽媽說一定要補到六年級比較省錢，換一家就要再花錢
	媽媽說不能換，給你讀就不錯了！
不知道 (1 位)	

3. 如果是你的哥哥姊姊或弟弟妹妹，不喜歡補習班，跟爸爸媽媽說，你覺得爸爸媽媽會幫他（她）換補習班嗎？為什麼覺得會或不會？

覺得會 (5 位)	
理由	就覺得會
	快樂學習比較重要
	覺得爸媽比較疼姊姊
	覺得爸媽比較疼弟弟
	因為妹妹才剛上，還在適應，有可能換幫他換
覺得不會 (6 位)	
理由	不要一直換比較好
	找最近的一家就好了
	比較不會花錢
	就覺得不會
不知道 (1 位)	

附註：與上一題項比較，答案不同者有三人，理由分別為互動關係及適應期間。

購後評價

5. 你喜不喜歡現在的英文補習班？為什麼喜歡（或不喜歡）？

（在這裡問題之時，7號及12號同學離開訪談會場，但7號已完成本題訪談，12號同學還沒有完成本題訪談）

喜歡（5位）	
理由	老師不會很兇
	寫完功課就可以在後面玩
	開同樂會時老師會買飲料
	不知道，就覺得還不錯
	老師還算不錯
不喜歡（1位）	
理由	每次打架就會被主任攝影機看到，不喜歡常被罰站（補充，但也有一小點喜歡，這邊比較乾淨）
一半一半（5位）	
理由	喜歡它的環境好，但不喜歡的是有時候功課會寫到很晚
	喜歡這裡環境好，沒有做錯什麼事不會怎樣，衛生管理很好；不喜歡的是有時候會被罰站
	喜歡的是主任為了預防大家傳染，都會常常消毒；不喜歡的是有的小朋友衛生習慣不好，上完廁所都不沖水
	喜歡它的點心滿好吃的，不喜歡開學的時候要去外面跑步，很熱！

6. 你覺得爸爸媽媽喜歡現在的英文補習班嗎？為什麼？

（本題之後剩下10位受訪者）

喜歡（8位）	
理由	我知道他們喜歡，因為這裡有的老師很兇，他們希望老師對我兇一點，像之前的補習班就是因為老師一點都不兇，再加上我又不喜歡，就幫我換了！可是之前老師沒幫我們複習，又說如果沒考到80分，一題就要打二下，我爸爸媽媽也不喜歡那樣。
	因為我功課不好被丟來這裡後就進步了！
	他們覺得老師教得很好，覺得壞習慣也會被改掉，做錯事還會被罰一下
	他們和老師已經混熟了，每次一聊都五六分鐘以上，

	害我等好久
	他們對這裡印象很好
	不知道，就覺得喜歡
	親戚關係
不喜歡 (0 位)	
不知道 (2 位)	

7. 如果有身邊的同學或鄰居要補習，你會想推薦他來嗎？為什麼？

會推薦 (5 位)	
理由	就會呀！
	這樣就有認識的朋友一起補
	跟他一起當朋友！
	一起玩一起聊天才不會無聊
	沒帶功課可以借啊！
不會推薦 (5 位)	
理由	不喜歡新朋友 (追問：那如果是你早就認識的鄰居或朋友呢？) 回答，還是不會。
	不知道就不會
	因為我也沒有那麼喜歡
	因為如果鄰居做錯事，我搞不好會被連累 (追問：比如做錯什麼事？) 回答：例如罵髒話，那主任搞不好會問“是你教的嗎？”
	如果介紹一個被寵壞的學生，他做錯事又不高興被主任罵，或是他跟老師個性不合，可能會怪我說為什麼要介紹他來
	怕他不喜歡怪我
	如果推薦鄰居或朋友，那我們表現不好的話，搞不好他會跟他爸媽講，他爸媽就會跟我爸媽講，那我爸媽就會知道了！
如果做錯事被朋友看到會很糗！	

8. 以前有換過補習班嗎？為什麼要換？

(詢問有換過補習班的同學) 換補習班這件事，是誰想換的？自己還是爸爸媽媽？怎麼跟爸爸媽媽討論的 (或爸爸媽媽怎麼跟你討論的？)

有換過補習班 (2 位)	
理由	因為原來那邊的安親班，老師都亂打人，考試都不幫

	我們複習，還說沒到 80 分就一題打一下，然後有一次我們幾個考得比較好，標準就提高 90 分，所以反而要被多打 20 下。所以我不想補，我爸媽也覺得那邊不好，我們有一起討論。
	我跟我媽說我什麼安親班都不想讀，我那時候也覺得那家的補習班老師很壞，叫我抄課文抄一百遍！我不喜歡！然後我爸爸媽媽叫我“補二三年再換”，然後我真的又忍了 2-3 年，而且我抄了一萬多遍課文…
沒換過補習班 (8 位)	

故事完成法

1. 目的—詢問孩子的意願從何來？

上小一後，雖然媽媽沒有說一定要現在補英文，但 <u>小玲</u> 自己想要補英文，你覺得她為什麼想要補英文？	
學生 發想 答案	她可能覺得讀英文可以增加一點知識
	到國外或者廠商有些英文文件就看得懂
	功課會變比較好，成績會變好
	可以拿去炫耀
	以後可以自己教小孩
	找工作比較容易
	看鄰居朋友講英文，覺得很好玩，就想學
上小一後，雖然有些同學課後補英文，爸媽也提議毛毛去補英文，但毛毛自己並不要補英文，你覺得她為什麼不想要補英文？	
學生 發想 答案	她覺得很麻煩
	想在家休息
	怕被人欺負
	怕老師太兇
	怕找不到朋友很孤單
	她可能覺得自己英文已經很好，不用浪費那個錢
	她可能喜歡那些長大不用用到英文的工作
	可能是她自卑，長得不好看，不想再被別人笑

2. 目的—詢問孩子的意願從何來？並詢問同儕影響？

小明唸一年甲班， <u>小玲</u> 、 <u>小千</u> 、 <u>小立</u> 是他在班上最好的朋友，今天放學回家時，校門口有人在發單子，原來是附近一家 <u>新心補習班</u> 要開英文新班了！ <u>小明</u> 還沒有開始補英文， <u>小玲</u> 也沒有，可是 <u>小千</u> 和 <u>小立</u> 都有在補英文了，他們也都會講

幾句英文了！你覺得 <u>小明</u> 會想要補英文嗎？為什麼？	
學生	覺得會，因為他會覺得兩個朋友都會，他應該會想跟他們一樣
發想	覺得會，不然會被他朋笑
答案	覺得不會，他才不會理他咧！
	覺得不會，我猜他還是會想在家裡休息
	覺得會，因為他不至於沒有朋友
	覺得會，因為這樣如果別人用英文罵他，就聽得懂了！
	覺得會，不然如果他兩個朋友用英文聊天，他就不知道他們在聊什麼了！

3. 目的—詢問選擇補習班的消息來源與決策準則？

如果 <u>小千</u> 在附近的 <u>快樂補習班</u> 上課， <u>小立</u> 在附近的 <u>綿羊補習班</u> 上課，但是附近還有好幾家補習班，包括 <u>白雲補習班</u> 、 <u>河馬補習班</u> ，這幾家 <u>小明</u> 全部都有在電視上看過他們的廣告，看起來也都還不錯！你覺得 <u>小明</u> 可能會選哪一家補習班？為什麼？	
學生	她同學那家，這樣才有伴聊天
發想	她會選新開那家，這樣才會認識新朋友
答案	她會選朋友那家，這樣被罵時，她朋友可以救她

小玲回家跟媽媽說要補英文，媽媽也覺得不錯！附近有很多家補習班， <u>小玲</u> 滿喜歡其中一家，你覺得 <u>小玲</u> 會跟媽媽建議要去哪一家補習班嗎？還是覺得 <u>小玲</u> 不會講？為什麼？	
學生	會，她那麼想上，會跟媽媽講
發想	會，如果都想上，會講一下吧！
答案	
你覺得 <u>小玲</u> 怎麼知道那家補習班？你覺得 <u>小玲</u> 為什麼會喜歡特別喜歡那一家？	
學生	看電視的，可能有看到他朋友，所以就特別喜歡那一家
發想	他朋友在那邊上得很快樂，跟他說，所以他就很想上
答案	可能看電視看到小朋友，讓他也很想上電視！

4. 目的—詢問選擇補習班的決策準則以及與父母親的互動情況

如果媽媽最後覺得最好的補習班和剛好和 <u>小玲</u> 想的不一樣，你覺得 <u>小玲</u> 的媽媽會怎麼做？為什麼？	
學生	如果是好的家人的話會聽吧！因為要學得快樂一點吧！
發想	我覺會他爸媽會尊重孩子的意見！

答案	媽媽會堅持自己的意見吧！
	媽媽會聽孩子的，因為如果不給他選，他一天到晚不快樂，也不會努力啊！
	會給她選吧！快樂學習最重要！

5. 目的—詢問孩子滿意度準則以及與父母親的互動情況

小明終於開始補習，也已經補完第一個月了（8堂課了）！但是小明不喜歡他現在的補習班，你覺得他為什麼不喜歡？他會跟媽媽說他不喜歡嗎？為什麼？	
學生	老師太兇吧！他應該不會講，怕講了會被罵。
發想	因為課本是他上過的，覺得無聊，他應該會說吧！
答案	他不喜歡老師，他會講，但因為他以為他媽媽會同情他！
	壓力太重，功課太多，他應該會講，不知道為什麼覺得會
	老師太兇吧！他不會講，家長可能說不要再一直換
小明終於補完一年了，他還是不喜歡現在的補習班，小明一直跟媽媽說他不喜歡現在的補習班，（“小明跟他媽媽的關係“和”你跟你媽咪的關係“差不多）你覺得小明的媽媽會怎麼做？有可能會換別的補習班嗎？	
學生	如果是好的爸媽應該會吧！如果讀一年一直都不喜歡，他不會努力
發想	啊！但如果是好的爸媽可能不會。
答案	應該會了，都已經那麼久了！
	我也覺得應該會，那麼久了！
	我覺得不會，爸媽會說一年而已，再久一點再說！

6. 目的—詢問不同時期孩子與家長意見互動之影響力

你們覺得在最一開始在選擇要去哪裡補習時，小玲的爸媽會聽小玲的意見嗎？			
學生	會聽	不聽	不一定
發想	6位	3位	1位
答案			
你們覺得如果小玲開始補習了，補了一個月後不想補了，想換補習班，爸媽會讓他換嗎？			
學生	會讓他換	不會讓他換	不一定
發想	6位	3位	1位
答案			
你們覺得如果小玲繼續補習，補了一年後不想補了，想換補習班，爸媽會讓他換嗎？			
學生	會讓他換	不會讓他換	不一定
發想	7位	2位	1位
答案			

附錄三 一對一家長訪談稿樣本

- 受訪者：台北市張小姐（代號A）
- 訪談方式：電話訪問
- 訪談地點：研究生自宅
- 訪談時間：30分鐘

基本資料

1. 您的角色：媽媽
2. 您的職業／職稱：製造業領域副總經理
3. 您的孩子現在幾年級：六年級
4. 您的孩子幾年級開始於校外補英文？
我的孩子幼稚園上全美的，小一開始有在外面補一下下，然後改家教，小四再換到現在這補習班補的。
5. 孩子是否有唸幼稚園？是
6. 幼稚園是否教英文？是，全美幼稚園

需求與動機

1. 剛開始補英文，是孩子主動提出，還是您提議的？
（詢問回答“孩子主動”的家長）孩子想補習的理由為何？您怎麼回應孩子？
（詢問回答“家長提議”的家長）您怎麼與孩子溝通的？孩子的回應如何？
答：我提議的。我告訴他說，媽媽覺得你可以去上英文，因為學英文很不錯，可以玩遊戲，你也可以有一些表演機會。媽媽已經有去看過好幾家補習班，它們環境各是怎樣怎樣，老師怎樣怎樣，我覺得你應該會喜歡，你要不要先去試上三天看看呢？至於孩子的回應，他後來自己去上後，也覺得喜歡，就答應啦！因為他的個性是愛現型的，他也愛玩遊戲！

消息來源

1. 剛開始選補習班，是直接去一家而已，還是去兩家以上？為什麼？
答：剛開始我自己先去了6-7家左右，覺得需要比較一下。找好了一些之後也請我的孩子去試。
2. 您怎麼知道這些補習班的？
答：我先上網了解概況，也問身邊的朋友，也看雜誌、報紙，也去家附近補習班直接詢問，我還找了滿多家的。

3. 您的孩子是否自己有想去哪一家補習班,和您商量?或是孩子沒有明確想法?
(詢問“孩子有想法”的家長)您的孩子是怎麼知道那一家補習班?

答:那時候我先找了6-7家後,鼓勵孩子都去上上看,孩子也跟著上了6-7家(包含各科目),其中英文補習班他也大概聽了3-4家,他最喜歡現在這家,這是他決定的,可能因為老師比較活潑,他喜歡老師的教法,也認同環境不錯。而他知道這家是因為我先幫他找了,推薦給他的。

4. 第一次選擇美語補習班時,您是否曾尋求身邊親友、老師、同事…等等已有補習經驗者意見以協助決策?若有,為什麼?若沒有,為什麼?

答:我有問同事,而且我還上網路直接發信問網友。因為有補過的人最知道裡面的真實情況,包括老師與學生的互動,上課進度啊,老師是不是流動率很高啊,裡面的教務情況等等,像我就聽過有的補習班老師不穩,我相信這樣孩子的學習狀況會受影響,而且這種情況應該跟補習班的政策有關,這代表補習政策有問題。我覺得問已經有經驗的人才會聽得到缺點,因為一家補習班不可能都只有優點沒有缺點。這樣有多一點資訊才不會只有我單方面的看法而已。

決策準則

1. 您為什麼最後決定選擇這家補習?

答:我其實去每一家補習班都會去看環境、詢問授課情形、教學法,也會跟老師討論過,不只是跟櫃檯老師,我會直接找授課老師聊一聊,看看老師的個性呀,教學態度等等。

至於後來選這裡主要有三個原因,第一是它環境乾淨,再來是老師會主動和家長保持聯繫,第三是老師似乎還滿能掌握孩子的狀況,滿能講出孩子的問題,頗了解孩子的。而且孩子也喜歡。

2. 為孩子決定補習班當下,有參考他的意見或和他商量嗎?

(詢問回答“有”的家長)怎麼溝通的?

(詢問回答“沒有”的家長)您覺得您當時為什麼沒有與孩子溝通呢?

答:有,我問他喜不喜歡,想不想再上下去。基本上尊重他的決定。

決策者

1. 如果您的孩子一開始選補習班時,告訴您他特別想去某一家補習班,您會怎麼做?

答:我會支持,也會問他為什麼。如果他想學點東西或是因為有朋友之類的,我

都還是支持。

2. 如果孩子特別想去的那家補習班，並非您心中最好的那家補習班，您會怎麼做？

答：我想我還是會先支持他的決定讓他去上，anyway 我不會輕易對孩子 say no，這是我的教育哲學。我覺得不能一開始就什麼都拒絕孩子而要孩子聽我們的，應該要讓他先自己去試，等到他自己試了碰壁了，他下次就懂得聽父母的意見，就會知道父母為他考慮了更多。

3. 不管過程如何，您終於為孩子選定了一家補習班，也開始補習英文。現在請您回想一下，補習的第一個月後，孩子對美語班的反應為何？是更喜歡？變得不喜歡？或者是怎麼樣？

答：他很喜歡耶！他會回來告訴我說老師也喜歡運動，老師今天又說了什麼，他們玩了什麼遊戲，還有他學了英文俚語覺得很好玩等等，他的反應滿好的！（追問）所以他很喜歡外國老師？溝通不會有問題嗎？不會耶！他滿喜歡老師的！而且他以前補家教就還 ok，換到那種團體英文補習班，有更動態的活動，他應該會更快樂吧！

4. 假設您的孩子補了一個月後，告訴您他並不喜歡補英文，您會怎麼處理？Why？

答：如果他真的不想補，沒什麼進展或沒興趣，就算了。我不能讓他討厭英文。不過我會再鼓勵他去別的補習班上上看別的老師，基本上我還是會鼓勵他上英文，但是會幫他找別的補習班，我覺得英文要學得自然一點。

5. 假設您的孩子補了一年後，還是持續告訴您他並不喜歡補英文，您會怎麼處理？Why？

答：我還是會覺得算了，我會尊重他！因為他就沒興趣呀，能怎麼辦？我希望孩子學英文，是在一個自然環境，像生活一樣講英文，不是為了讀書而讀書，所以不會逼他。如果硬逼下去他討厭英文怎麼辦？

6. 承上，(詢問有二個孩子以上的家長)您會針對不同的孩子採取不同的作法嗎？為什麼？

答：略（受訪者只有一個孩子）

7. 您的孩子們都在同一家補習班補習嗎？略

購後評價

1. 您喜歡孩子現在的英文班嗎？為什麼？

答：喜歡，主要就三個原因，第一是它環境乾淨，再來是老師會主動和家長保持聯繫，第三是老師似乎還滿能掌握孩子的狀況，滿能講出孩子的問題，頗了解孩子的。而且孩子也喜歡。

2. 如果身邊的鄰居或同事小孩即將要補英文，詢問您的意見，您是否會推薦目前補習班予身邊親友？為什麼？

答：我會！因為我的孩子在小三時，突然好討厭英文，英文成績一落千丈，那我只好還是鼓勵他補習啊，加強英文，為他找補習班，沒想到來這家補習班之後，以我兒子本來不喜歡上英文的個性都還能滿喜歡的，我聽了其實滿高興的，那表示裡面的老師還滿有一套的吧！而且我兒子滿挑的，他會挑老師會挑環境…。

3. 孩子以前有換過補習班嗎？

答：有換過，原先小一補了一家，然後小一改家教，到小四，再換現在的補習班。

4. (詢問“有換過”受訪者)請問是補了多久以後換的？為什麼要換？是誰要換（孩子或您要換）？怎麼跟孩子溝通換補習班的事？

答：孩子一開始讀全美語幼稚園，小一之後本來有帶他去一家補習班上課，結果才學一兩個月回來，小孩子竟然會罵髒話…，這表示一定裡頭有同學習慣性在講髒話，我有跟老師反應這問題，但卻不見改善，我沒有辦法接受這狀況，想想可能孩子還小，還不成熟，不太懂得什麼該學不該學，容易受影響吧！後來我就改請家教，讓他從小一到小四，但後來又覺得家教都只教課內的而已，希望他學一點課外的，也希望他可以比較活潑方式學，所以就送他到現在這家補習班。

5. 在什麼情況下，您會答應孩子轉換補習班？

答：他沒興趣的話會幫他換

6. 在什麼情況下，您會不理會孩子的意見主動為其轉換補習班？

答：生活常規有問題時，我會直接幫他換

7. 想像一下，如果有一位就讀小一的女孩小玲在某補習班補英文，家長並不滿意補習班服務，但仍舊沒有將孩子轉出補習班，可能是什麼原因？

答：可能是小玲的成績有進步，所以家長雖不滿意其他的服務，還是沒有將孩子轉出補習班吧！

8. 假設您的孩子一直向您反應不喜歡補習班，想要轉換補習班，您認為經歷多久後，您會考慮為孩子轉換補習班？

答：我會立刻吧！會立刻為孩子轉換補習班。大概一星期內。

其他

1. 對孩子英語教學的理念或與孩子的決策互動等等，您還有什麼要補充嗎？

答：我覺得親子互動的部分很重要，不能用高壓的，因為孩子都有一段反叛期，會唱反調，所以學著與孩子溝通，這其實要花費一些工夫的，我花了很多時間在這部分，要在民主和威權中間拿捏，其實不容易。

2. 請問您與先生在兒美補教消費決策上的互動情況大概是怎麼樣呢？

答：基本上孩子爸爸都在大陸~~我會和他爸爸討論，聽聽爸爸的意見(也會參考爸爸的意見)，但原則上是以我的意見為主，爸爸會聽過我所做的評估和想法再一起討論!!

~訪談結束~

- 受訪者：華先生（代號E）
- 訪談方式：電話訪問
- 訪談地點：研究生自宅
- 訪談時間：30分鐘

基本資料

1. 您的角色：爸爸
2. 您的職業／職稱：保險業務
3. 您的孩子現在幾年級：四年級
4. 您的孩子幾年級開始於校外補英文？幼稚園小班(X補習班), 小三到佳 X
5. 孩子是否有唸幼稚園？是
6. 幼稚園是否教英文？是，全美幼稚園

需求與動機

1. 剛開始補英文，是孩子主動提出，還是您提議的？

（詢問回答“孩子主動”的家長）孩子想補習的理由為何？您怎麼回應孩子？

（詢問回答“家長提議”的家長）您怎麼與孩子溝通的？孩子的回應如何？

答：我安排的。因為覺得英文很重要，需要學，沒啥溝通，就讓孩子學。孩子算聽話，也沒有什麼反對，而且現在幼兒美語教學很活潑，邊學邊玩，孩子都很喜歡，其實壓力不大。

消息來源

1. 剛開始選補習班，是直接去一家而已，還是去兩家以上？為什麼？

答：一開始我們去看了2-3家，但後來就決定一家，再帶孩子去。

2. 您怎麼知道這些補習班的？

答：它們都在家附近

3. 您的孩子是否自己有想去哪一家補習班，和您商量？或是孩子沒有明確想法？
（詢問“孩子有想法”的家長）您的孩子是怎麼知道那一家補習班？

答：沒有，孩子太小了，應該不會有什麼想法吧！

4. 第一次選擇美語補習班時，您是否曾尋求身邊親友、老師、同事…等等已有補習經驗者意見以協助決策？若有，為什麼？若沒有，為什麼？

答：有，有問了一個同事。想問同事是因為自己沒有經驗，而同事實際上有補的經驗，問一下是最能知道實際狀況！

決策準則

1. 您為什麼最後決定選擇這家補習？

答：X補習班那時是離家近，它又才剛開幕感覺設備很新，另外也覺得小班制（12-18人），師資很齊，一中師一外師，因為我不喜歡太大班，覺得小班制不錯。

2. 為孩子決定補習班當下，有參考他的意見或和他商量嗎？

（詢問回答“有”的家長）怎麼溝通的？

（詢問回答“沒有”的家長）您覺得您當時為什麼沒有與孩子溝通呢？

答：沒有耶，一開始他還太小，根本什麼都不懂。

決策者

1. 如果您的孩子一開始選補習班時，告訴您他特別想去某一家補習班，您會怎麼做？

答：我會問他是什麼原因，會了解他為什麼想去，如果原因是我可以接受的就好，但是因為小孩子對外在的認知還不完整，我不一定會聽他的。

2. 如果孩子特別想去的那家補習班，並非您心中最好的那家補習班，您會怎麼做？

答：我不會答應，但我會分析給他聽，告訴他為什麼我不答應，我會做到基本的溝通，讓他知道我尊重他，但還是聽我的。

3. 不管過程如何，您終於為孩子選定了一家補習班，也開始補習英文。現在請您回想一下，補習的第一個月後，孩子對美語班的反應為何？是更喜歡？變得不喜歡？或者是怎麼樣？

答：兩家補習班他的反應都還 ok，可能是現在教學都滿活潑的吧！

4. 假設您的孩子補了一個月後，告訴您他並不喜歡補英文，您會怎麼處理？Why？

答：我會問他為什麼，是老師啊環境有問題，還是自己學習有問題？如果是補習班的問題我會和補習班溝通，如果是他自己的問題我會半強迫半輔導。

5. 假設您的孩子補了一年後，還是持續告訴您他並不喜歡補英文，您會怎麼處理？Why？

答：我不會讓他完全停掉英文，但可以接受把英文比重降低，例如本來每週三堂改成每週二堂這樣。因為英文很重要，不能完全停掉，但他實在不喜歡，所以降低一點比重。

6. 承上，(詢問有二個孩子以上的家長)您會針對不同的孩子採取不同的作法嗎？為什麼？

答：略(只有一個孩子)

7. 您的孩子們都在同一家補習班補習嗎？

答：略。

購後評價

1. 您喜歡孩子現在的英文班嗎？為什麼？

答：喜歡，現在在佳 X 這邊，感覺都滿有制度的，老師態度有耐心，對小孩滿關心，也會注意小孩的狀況，而且每 2-3 星期就會接到一次補習班的電話，還滿好的。

2. 如果身邊的鄰居或同事小孩即將要補英文，詢問您的意見，您是否會推薦目前補習班予身邊親友？為什麼？

答：會呀，因為自己的補習經驗滿不錯的！

3. 孩子以前有換過補習班嗎？

答：有，一次，孩子小三換到佳 X

4. (詢問“有換過”受訪者)請問是補了多久以後換的？為什麼要換？是誰要換(孩子或您要換)？怎麼跟孩子溝通換補習班的事？

答：我覺得幼稚園時期是孩子學習能力最強的時期，因此讓他上全美，去 X 補習班，後來小一感覺需要課輔，所以到佳 X 去，其實也沒啥溝通，就跟孩子說，你現在需要課輔，所以換到佳 X。

5. 在什麼情況下，您會答應孩子轉換補習班？

答：例如學習環境出狀況，例如孩子和老師或同學的互動出問題，那這種可能也很難跟補習班溝通，我可能就乾脆換。

6. 在什麼情況下，您會不理會孩子的意見為其轉換補習班？

答：除非有出 trouble，沒有顧好，例如受傷，或是教學有一些瑕疵。

7. 想像一下，如果有一位就讀小一的女孩小玲在某補習班補英文，家長並不滿意補習班服務，但仍舊沒有將孩子轉出補習班，可能是什麼原因？

答：可能是經濟限制，或者是距離近，就將就一下了。

8. 假設您的孩子一直向您反應不喜歡補習班，想要轉換補習班，您認為經歷多久後，您會考慮為孩子轉換補習班？

答：我會讓他學一個段落，至少一學期吧我想。

其他

1. 對孩子英語教學的理念或與孩子的決策互動等等，您還有什麼要補充嗎？

答：基本上是我決定，但是我會解釋給他聽，也會聽他講他的想法，再輔導他。

2. 請問您與先生在兒美補教消費決策上的互動情況大概是怎麼樣呢？

答：原則上雙方會溝通，有意見不合之處就由媽媽做決定為主。

~訪談結束~

- 受訪者：王先生（代號 F）
- 訪談方式：電話訪問
- 訪談地點：研究生自宅
- 訪談時間：25 分鐘

基本資料

1. 您的角色：爸爸
2. 您的職業／職稱：公務員
3. 您的孩子現在幾年級：三年級

4. 您的孩子幾年級開始於校外補英文？小一
5. 孩子是否有唸幼稚園？是
6. 幼稚園是否教英文？否

需求與動機

1. 剛開始補英文，是孩子主動提出，還是您提議的？
（詢問回答“孩子主動”的家長）孩子想補習的理由為何？您怎麼回應孩子？
（詢問回答“家長提議”的家長）您怎麼與孩子溝通的？孩子的回應如何？
答：我提議的。我告訴他『因為英文很重要，以後一定要唸的，你先學一下，對以後一定有幫助！』孩子一開始可能是因為英文老師是外國老師，聽不懂老師在講什麼，有點害怕；但1-2星期以後就有交到好朋友，也可能習慣了，了解老師的上課模式，就好多了。

消息來源

1. 剛開始選補習班，是直接去一家而已，還是去兩家以上？為什麼？
答：一開始去看了5-6家，都在附近，但只有最後一家是帶小朋友，就直接報名了。
2. 您怎麼知道這些補習班的？
答：我太太有先上網找，我們就一起開車在附近繞呀找呀！
3. 您的孩子是否自己有想去哪一家補習班，和您商量？或是孩子沒有明確想法？
（詢問“孩子有想法”的家長）您的孩子是怎麼知道那一家補習班？
答：沒有
4. 第一次選擇美語補習班時，您是否曾尋求身邊親友、老師、同事…等等已有補習經驗者意見以協助決策？若有，為什麼？若沒有，為什麼？
答：我們有問同事、親友，都有問，因為他們自己有補，才會知道裡面實際的情況是怎麼，那才比較準一點。

決策準則

1. 您為什麼最後決定選擇這家補習？
答：第一個它在附近，第二是它環境不錯，算乾淨，第三是它外師。我們其實也有比較過其他外師教的補習班，但感覺互動沒那麼好，這一家感覺互動還不錯。追問：是一開始就打算找外師嗎？其實也不一定，但是有外師也不錯，畢竟經濟允許。

2. 為孩子決定補習班當下，有參考他的意見或和他商量嗎？

（詢問回答“有”的家長）怎麼溝通的？

（詢問回答“沒有”的家長）您覺得您當時為什麼沒有與孩子溝通呢？

答：一開始沒有，只有最後要決定在夏 X 補習的時候，有跟他說一聲，讓他自己去上上看，他也滿喜歡的。

決策者

1. 如果您的孩子一開始選補習班時，告訴您他特別想去某一家補習班，您會怎麼做？

答：我會問他是什麼原因，看是因為朋友還是環境，但是我還是不會完全以他的意見做考量，畢竟他還太小，沒有什麼決策能力。

2. 如果孩子特別想去的那家補習班，並非您心中最好的那家補習班，您會怎麼做？

答：我會堅持我的想法，但會有耐心地解釋給他聽，為什麼要選這一家不能選那一家，例如因為那一家那遠了，下班時間不能配合，還有經過朋友介紹這一家的教學方式不錯…等等。基本上就是解釋加上開導。

3. 不管過程如何，您終於為孩子選定了一家補習班，也開始補習英文。現在請您回想一下，補習的第一個月後，孩子對美語班的反應為何？是更喜歡？變得不喜歡？或者是怎麼樣？

答：第一個月感覺比較辛苦，那時候除了不習慣外國老師之外，學習態度也比較被動；所以我們就和小孩子商量，只要老師聯絡本勾他的學習環境為“很棒”，我們就會給他獎勵！等於我們從旁邊協助安親班帶領小孩。後來就明顯看到他的學習態度變好，在英文班也適應了。

4. 假設您的孩子補了一個月後，告訴您他並不喜歡補英文，您會怎麼處理？Why？

答：我會問他為什麼，是老師啊環境有問題，還是自己學習有問題？如果是補習班的問題我會和補習班溝通，也許會考慮換老師；如果是他自己的問題我會看是態度不認真還是學習比較跟不上，如果不認真我會要他改，如果跟不上我會幫他換比較低 level 的。

5. 假設您的孩子補了一年後，還是持續告訴您他並不喜歡補英文，您會怎麼處理？Why？

答：我不會讓他停掉英文，英文很重要，如果補一年還不喜歡應該是補習班教學的問題，我會考慮幫他換補習班。

6. 承上，(詢問有二個孩子以上的家長)您會針對不同的孩子採取不同的作法嗎？
為什麼？

答：略（只有一個孩子）

7. 您的孩子們都在同一家補習班補習嗎？

答：略。

購後評價

1. 您喜歡孩子現在的英文班嗎？為什麼？

答：喜歡，第一，他上課有明顯進步，而且他們有檢定考，從檢定考也看得到學習效果。再來，他自己現在反而喜歡英文課，我們隨口說要換補習班他還說不要，可能是他自己學出自信了，我們都很高興。還有就是這家的環境教學都不錯。

2. 如果身邊的鄰居或同事小孩即將要補英文，詢問您的意見，您是否會推薦目前補習班予身邊親友？為什麼？

答：會呀，因為自己的補習經驗滿不錯的！不過那時候有推薦，可是同事的孩子最後說怕外國老師聽不懂，就沒有真的進來補。可是其實孩子潛力是無限的，你沒試怎麼會知道呢？

3. 孩子以前有換過補習班嗎？

答：無

4. (詢問“有換過”受訪者)請問是補了多久以後換的？為什麼要換？是誰要換（孩子或您要換）？怎麼跟孩子溝通換補習班的事？

答：略

5. 在什麼情況下，您會答應孩子轉換補習班？

答：第一是他自己想換，第二是可能有別的科目衝到，例如要補數學什麼的…但基本上我覺得不要一直換。

6. 在什麼情況下，您會不理會孩子的意見為其轉換補習班？

答：可能有特殊狀況，例如老師或同學相處有出現一些狀況。

7. 想像一下，如果有一位就讀小一的女孩小玲在某補習班補英文，家長並不滿意補習班服務，但仍舊沒有將孩子轉出補習班，可能是什麼原因？

答：可能是經濟限制，也沒有其他選擇。

8. 假設您的孩子一直向您反應不喜歡補習班，想要轉換補習班，您認為經歷多久後，您會考慮為孩子轉換補習班？

答：我會讓他先適應一陣子，基本上的態度是不換，因為一直換的話，你這邊不能適應，去別的地方可能也不會適應的，總之要先學習去適應。我很強調是孩子適應環境，不是環境適應孩子。例如孩子覺得老師很嚴格想換，但是為什麼其他同學就可以適應，你就不行？

其他

1. 對孩子英語教學的理念或與孩子的決策互動等等，您還有什麼要補充嗎？

答：我會強調孩子自己要盡責，基本上不太會換補習班，除非他真的很努力卻還是因為資質的關係跟不上，我才會考慮幫他換。

2. 請問您與先生在兒美補教消費決策上的互動情況大概是怎麼樣呢？

答：我們的意見沒有太大的不一致，那原則上雙方會溝通，有意見不合之處就由我的決定為主。

