

臺北市立大學運動教育研究所

碩士學位論文

家長對學童參與運動類課後社團之期待與知覺績效及
滿意度之相關研究：以期望不一致理論的觀點

**The Relationship between Parents' Expectation and
Perceived Performance and Satisfaction with Students'
Participation in Sports after Class: from the Viewpoint of
Expectation Inconsistency Theory**

研究生：尤東楷

指導教授：柯天路博士

中華民國一〇七年六月

臺北市立大學運動教育研究所

碩士學位論文

家長對學童參與運動類課後社團之期待與知覺績效及
滿意度之相關研究：以期望不一致理論的觀點

**The Relationship between Parents' Expectation and
Perceived Performance and Satisfaction with Students'
Participation in Sports after Class: from the Viewpoint of
Expectation Inconsistency Theory**

研究生：尤東楷 Student：You, Dong-Kai

指導教授：柯天路 Advisor：Ke, Tian-Lu

A Thesis
submitted to the Graduate Institute of Sport Pedagogy
in partial fulfillment of the
requirements for the degree of
Master of Education in Sport Pedagogy

Degree Awarded:
June, 2018

中華民國一〇七年六月

臺北市立大學學位論文授權書

本授權書所授權之論文為授權人在臺北市立大學 運動教育研究所

106 學年度第 2 學期取得 碩 士學位之論文。

論文題目：家長對學童參與運動類課後社團之期待與知覺績效及滿意度之相關研究：以期望不一致理論的觀點

指導教授：柯天路 博士

一、茲同意將本人擁有著作權之上列論文全文(含其他媒體資料)，非專屬、無償授權臺北市立大學與國家圖書館以微縮、數位化及其他方式進行典藏、重製與利用，並提供讀者在著作權法合理使用範圍內進行檢索、瀏覽、下載、傳輸、列印等。

二、茲 同意 不同意 將本人擁有著作權之上列論文全文(含其他媒體資料)，以非專屬、有償(產生之權利金捐贈臺北市立大學校務基金做為圖書館館務發展之用)授權臺北市立大學得再授權予第三者收錄於資料庫，並以電子形式透過單機、網際網路、無線網路或其他傳輸方式提供用戶進行檢索、瀏覽、下載、傳輸、列印等。

三、論文全文電子檔公開日期

校內、校外即時公開全文

校內即時公開，校外自 _____ 年 _____ 月 _____ 日始公開

校內、校外自 _____ 年 _____ 月 _____ 日始公開

授權人姓名：尤東楷 (請親筆正楷簽名) 學號：M10532016

中 華 民 國 107 年 7 月 6 日

說明：

1. 為落實學術公開，並提高本校學位論文的能見度及被引用率，電子全文宜採即時公開。
2. 紙本學位論文依著作權法第 15 條第 2 項 3 款規定，「依學位授予法撰寫之碩士、博士論文，著作人已取得學位者」，「推定著作人同意公開發表其著作」。如因申請專利或其他原因，論文有延後公開之需要時，期限自完成時間至多以五年為限，並請另填寫本校紙本學位論文延後公開申請書、國家圖書館博碩士學位論文送存本延後公開申請書。
3. 論文全文電子上載網路公開日期未勾選者，視同「校內、校外即時公開全文」。
4. 本授權書親筆簽名後，影本裝訂於論文書名頁之次頁，正本繳交圖書館辦理離校手續。

臺北市立大學

運動教育研究所

碩士學位考試審定書

研究生：尤東楷

論文題目：家長對學童參與運動類課後社團之期待與知覺績效及

滿意度之相關研究：以期望不一致理論的觀點

業經本委員會審議通過

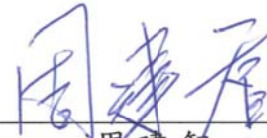
碩士考試委員會委員：

臺北市立大學



洪聰敏

口試委員
博士



周建智

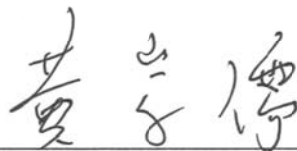
口試委員
博士



柯天路

指導教授
博士

研究所所長：



黃崇儒 博士

中華民國一〇七年六月二十五日

家長對學童參與運動類課後社團之期待與知覺績效及

滿意度之相關研究：以期望不一致理論的觀點

研究生：尤東楷

指導教授：柯天路

摘要

本研究主要探討臺北市萬華區、文山區及大安區國小家長對學童參與運動類課後社團之期待與知覺績效及滿意度，本研究以自編問卷調查國小家長，對學童有參與學校課後運動類社團活動之家長共 450 位。並比較不同家長身份、家長教育程度、家長職業、家庭年收入及子女性別，對子女參與學校課後運動類社團活動期待與績效知覺差異因素，及影響滿意度之情形。實際回收有效問卷為 449 份，本研究採問卷調查蒐集資料，以臺北市有參與運動類課後社團的學童家長作為研究母體，研究工具計有兩項，分別為「社團期待量表」及「績效知覺量表」。以再測信效度分析得知平均皆達 .80 以上，仍算穩定。描述性統計方式得知家長對於子女的期待重視程度大致相同；對於績效知覺之評價來說也是相同，但家長在「教育」方面的期待與績效知覺的部分明顯偏低。混合二因子變異數分析得知家長與期待五個構面之平均數高低差，家長對「人際關係」、「心理」趨勢上明顯較重視；較不重視皆為「教育」，發現家長身分有顯著差異，不同的期待構面有差異。Greenhouse-Geisser 分析得知家長對子女不同的性別上沒有影響，有顯

著且無交互作用。向後迴歸分析得知對子女的認知差異，皆與滿意度有關係，有一致性的現象。

關鍵詞：運動類課後社團、滿意度、期待、績效知覺

臺北市立大學

The Relationship between Parents' Expectation and Perceived Performance and Satisfaction with Students' Participation in Sports after Class: from the Viewpoint of Expectation Inconsistency Theory

Student : You, Dong-Kai

Advisor : Ke, Tian-Lu

Abstract

This study focused on the expectation and perceived performance and satisfaction of parents of Wanhua District, Wenshan District and Daan District in Taipei City, who were involved in sports classes, and had 450 parents who had participated in the activities of sports associations after school. And compared with different parental status, parents' education level, parents' occupation, family income and children's sex, the factors that affect the children's participation in sports associations' expectation and performance perception, and their influence on the satisfaction of the students. The actual recovery effective questionnaire is 449, this study collects the data by the questionnaire survey, takes the parents who participates in the Sports Class Association in Taipei City as the research matrix, the research tool has two items, namely "the Community anticipation scale" and "the performance perception scale". By the analysis of the reliability and validity of the test, it was found that the average was 80 or more stable. Descriptive statistics means that parents pay much the same attention to their children's expectations, but the evaluation of performance perception is the

same, but the part of parents ' expectation and performance perception of "education" is obviously relatively low. The analysis of the mixed two-factor variance number shows that the average of the parents and the expectant five faces is poor, the parents obviously pay more attention to the tendency of "interpersonal relationship" and "psychology"; Greenhouse-geisser analysis found that parents had no influence on their children's gender, and had significant and no interaction. Backward regression analysis found that the cognitive differences between children and the satisfaction of the relationship, there is a consistent phenomenon.

Key words : Sports Class Association, satisfaction, expectation, performance perception

臺北市立大學

謝誌

首先，感謝指導教授柯天路老師，在撰寫論文期間給予專業的指導與啟發，帶領我進入寫作的領域。從架構的擬定到撰寫完成，給予我精闢的建議，得以免除許多寫作上的錯誤及邏輯上的錯誤迷思，寫作的關懷與支持更讓我受益良多。其次，要感謝口試委員周建智教授、洪聰敏教授，在口試期間適時給予精闢與寶貴的建議，讓學生之論文更趨於完整，在此謹致上內心最誠摯的感謝。

在研究所求學期間，得到許多師長的指導，以及同窗好友的關懷與鼓勵與相互學習，感謝你們的陪伴讓我在學習的路上不孤單，才能順利完成碩士學位。雖然求學之路不免寂寞辛苦，但在寫作中令我瞭解當研究工作者該具備的能力與責任，學會用謹慎的寫作研究態度從中讓我受益良多。

最後，要感謝我的家人，給予我無限的包容與支持，讓我可以無後顧之憂的完成學業及論文，感謝你們讓我有圓夢的動力，最後我將與你們一起分享這個努力的成果與喜悅。

東楷 謹誌

2018.07

目錄

| | |
|--------------------------|------|
| 學位論文授權書 | ii |
| 碩士學位考試審定書 | iii |
| 中文摘要 | iv |
| 英文摘要 | ivi |
| 謝誌 | viii |
| 目錄 | ix |
| 表目錄 | xi |
| 圖目錄 | xiii |
| 第壹章 緒論 | 1 |
| 第一節 研究背景與動機 | 1 |
| 第二節 研究目的 | 7 |
| 第三節 研究範圍與限制 | 7 |
| 第四節 名詞解釋 | 8 |
| 第貳章 文獻探討 | 12 |
| 第一節 滿意度 | 12 |
| 第二節 不一致理論 | 34 |
| 第三節 家長對學童參與運動類社團動機 | 39 |

| | | |
|------|-------------------------|-----|
| 第四節 | 家長對運動類社團之期待 | 55 |
| 第五節 | 知覺績效 | 78 |
| 第參章 | 研究方法 | 82 |
| 第一節 | 研究架構與流程 | 82 |
| 第二節 | 研究對象 | 83 |
| 第三節 | 研究工具 | 84 |
| 第四節 | 資料分析 | 88 |
| 第肆章 | 討論與結果 | 89 |
| 第一節 | 基本資料摘要 | 89 |
| 第二節 | 背景變項與各家長期待構面之分析 | 98 |
| 第三節 | 家長期待構面與家長滿意度之相關分析 | 104 |
| 第四節 | 迴歸分析 | 105 |
| 第伍章 | 結論與建議 | 107 |
| 第一節 | 結論 | 108 |
| 第二節 | 建議 | 110 |
| 參考文獻 | | 114 |
| 附錄 | | 131 |
| 附錄一 | 預試問卷 | 131 |
| 附錄二 | 正式問卷 | 149 |

表目錄

| | | |
|-------|--------------------------------|----|
| 表 2-1 | 滿意度名詞定義彙整表 | 15 |
| 表 2-2 | 顧客滿意度之理論彙整表 | 19 |
| 表 2-3 | 國內外學者對家長讓學童參與課後社團滿意度相關研究 | 31 |
| 表 2-4 | 國內外學者對動機釋義 | 41 |
| 表 2-5 | 家長對社團參與動機衡量要素 | 45 |
| 表 2-6 | 期待與期望意涵彙整表 | 57 |
| 表 2-7 | 運動類社團參與動機彙整表 | 63 |
| 表 2-8 | 孩童參與運動類社團構面彙整表 | 65 |
| 表 2-9 | 知覺價值定義彙整 | 79 |
| 表 4-1 | 家長身份資料分析表 | 90 |
| 表 4-2 | 家長教育程度資料分析表 | 90 |
| 表 4-3 | 家長職業資料分析表 | 91 |
| 表 4-4 | 家庭年所得資料分析表 | 91 |
| 表 4-5 | 子女性別資料分析表 | 92 |
| 表 4-6 | 家長對子女參與運動類課後社團期待與績效知覺分析總表 .. | 93 |
| 表 4-7 | 父親對男生參與運動類課後社團期待與績效知覺分析表 | 94 |
| 表 4-8 | 父親對女生參與運動類課後社團期待與績效知覺分析表 | 95 |

| | | |
|--------|--------------------------|-----|
| 表 4-9 | 母親對男生參與運動類課後社團期待與績效知覺分析表 | 96 |
| 表 4-10 | 母親對女生參與運動類課後社團期待與績效知覺分析表 | 97 |
| 表 4-11 | 家長對子女參與運動類課後社團滿意度分析總表 | 98 |
| 表 4-12 | 身份受試者內效應項檢定 | 99 |
| 表 4-13 | 身份受試者間效應項檢定 | 99 |
| 表 4-14 | 期待之構面描述統計 | 101 |
| 表 4-15 | 子女性別受試者內效應項檢定 | 102 |
| 表 4-16 | 子女性別受試者間效應項的檢定 | 102 |
| 表 4-17 | 滿意度績效差異表 | 104 |
| 表 4-18 | 對兒子向後迴歸分析法摘要表(n=196) | 105 |
| 表 4-19 | 對女兒向後迴歸分析法摘要表 (n=254) | 105 |

圖目錄

| | | |
|-------|-----------------|-----|
| 圖 2-1 | 期望模式路徑圖 | 36 |
| 圖 3-1 | 研究架構 | 82 |
| 圖 3-2 | 研究流程 | 84 |
| 圖 4-1 | 父母期待分數平均值 | 100 |
| 圖 4-2 | 子女期待分數平均值 | 103 |

臺北市立大學

第壹章 緒論

本研究主旨在探討臺北市萬華區、文山區、大安區國小家長對學童參與運動類課後社團期待與績效知覺及滿意度。共分為五節：第一節研究背景與動機；第二節研究目的；第三節研究問題；第四節研究範圍與限制；第五節名詞操作型定義。

第一節 研究背景與動機

從現代企業的角度來說，面對各行各業高度競爭的環境，採取以「顧客為中心」的經營方式，重視高品質的產品、服務及行銷概念是主要公司經營趨勢，如提供客製化的產品、滿足消費者的需求，重視顧客滿意度，以追求更高的績效，才是現代企業發展生存的重要方針 (Daft, 2004)。這樣的經營模式轉換到學校社團層面來說的話相對一種挑戰，也就是說在國小階段學校所服務的顧客就是學生，但因國小學童尚未達法定年齡，許多學習方向及活動性決策仍須賴於家長的協助，擁有監護權的家長自然成為決定子女教育學習的最佳代言人，理所當然成為學校辦學的諮詢對象，也是教育合夥人。因此，滿足家長的需求也是間接解決子女學習的問題，學校在推行各種運動類社團活動時，會遭遇到家長的期待及滿意度的問題，要如何讓家長滿意及讓子女是否能參與運動類社團是關鍵之一，也是學校面臨的一大課題。

學校在重視教育及服務行銷概念原則下，面對社會環境的轉變，臺灣近年來生育率居全世界之末，家庭人口少子化及經濟不景氣的因素，惟有改變象牙塔式的傳統辦學思維，把家長當作主要的顧客，重視並考量顧客的期待和需求，在提供教學活動及行政服務上，以顧客的觀點加以衡量及評估是否達到家長的要求，藉以改善並提升家長滿意度，才是學校經營之道（曾智豐，2009）。國小階段要讓孩童養成自律運動的習慣非常不易，然而在現代忙碌的社會中，由於家長忙於工作幾乎把小孩學習的時間都交給了學校、課後社團、補習班及安親班等，相較於台灣大部份的課後學習活動所呈現的多半是商業化經營，若孩子長期都待在安親班、補習班，實在不是家長所樂見的；學校運動類課後社團的開辦，讓家長於平日、寒假及暑假能安排孩子選擇一週數天到寬闊安全的校園參加運動類課後社團，而免於讓孩子每天放學後只能待在狹隘的活動空間與功課壓力下，已是現今家長安排孩子參與課後學習的趨勢（蔡宜辰，2012）。在小孩成長的過程中，孩子首先接觸的人就是父母，父母即為孩子的第一位教師，在家庭環境中，父母的教育參與對孩子的學習動機是有影響力的。就以外在動機來說，孩子會以父母的獎賞來做為學習動力，其目的是為了獎賞而並非學習。因此，孩童在任何學習當中家長是有動機跟目的，也會間接告訴孩子學習的意義為何，只要家長認同，孩子自然會找到學習的價值所在，

因此，孩子他們自然就會努力，不須用力的控制，就能維持強烈的學習動機 (張春興，2004)。除此之外，學校若能給與家長教學的信心和品質，維持良好的互動關係，讓家長在心理上得到肯定，更能促進孩童學習上的成效及發展。以上敘述可知家長對小孩參與社團有很大的影響力，因此在國小階段對於學校社團建立來說，家長意見最為重要，所以把家長做為調查對象而不是學童，也是本研究以家長為主要研究對象。

政府近年來對教育強調卓越與創新，更提升校園開放空間與校園安全的品質為重要政策之一；為能改善孩童在日常生活中未能累積足夠的身體活動能量，持續性的社團課程推動以及跨領域的整合是絕對必要的 (蔡錦雀，2006)。在國小階段積極參與課後運動類社團，不僅可提早接觸運動，更能間接養成規律運動的習慣。但自從民國九十年，教育部正式推動九年一貫課程政策之後，在學校課程規範中並無特定的時間訂定為團體活動時間，而僅將團體活動的課程納入綜合領域之一部分，如此社團活動在校園非但無其名，在各大領域課程壓力逐漸加大的情況之下，社團活動要發展更形困難。所幸，台北市教育局在中華民國 100 年 10 月 11 日頒布了「臺北市國民小學課外社團作業要點」，使得社團活動的實施，不致於消失無形，也讓社團活動的舉行，有更具體可行的依據。許多研究說明在學校運動類社團部份不僅可以

讓學生學習到各種運動、才藝與技能，增加同儕之間的人際關係，甚至具有培養健全人格、適應社會化的功能。在國小階段，學生的社團活動大多由父母親決定，但運動類課後社團活動卻是學生結合休閒活動的另一種參與選擇，讓學生在學校體制內的學科外，也能有一個培養自己休閒和興趣的機會，間接提升生活品質（蕭雅瑛、江昱仁，2012）。但由於現代社會經濟結構的快速轉變，形成許多雙薪家庭的問題，孩子放學後的安排更是家長擔憂的嚴重問題。因為父母每天須忙於工作的情形趨於嚴重，平常沒有多餘時間陪伴孩子，有些家長甚至會擔憂孩子課後無所事從，所以會安排小孩到學校社團或才藝班上課，希望孩子能透過適當的課程規劃來學習，幫助孩童有更充實的課外生活。

在現今都市裡的學校教育風氣中，普遍鼓勵學童參與課後運動，由於現代每個家庭的生活型態（Sedentary Lifestyle）不同，再加上目前科技產業的發達，使得電玩遊戲、3C 產品、電腦、手機及網路的湧入，不停圍繞在生活中且不斷誘惑著我們及孩童，導致在平時活動內容部份，大肌肉活動的機會逐漸減少，轉變成以小肌肉活動；所以在靜態活動的生活型態逐漸地增加，也讓現代孩童身體活動的機會逐漸減少，尤其以運動量減少、體能下滑的問題最為隱憂，所以讓小孩參加運動類社團慢慢成為現代所重視的趨勢。

當然很多學校所開辦的社團很多，為讓家長願意使孩童參與運動

類社團活動，主要在於家長對學童關注提升及對社團的期待與認同，經由學童們的參與而讓家長得到滿意程度的回饋，在學校經營上，如何提高所服務對象（如學生、家長等）的滿意度，一直以來是校方欠缺的部份，甚至可能也會影響到學校的經營成效，如果以企業經營的角度來看，把學校當作一個永續經營的教育事業看待，則無論是公立或是私立學校，都必須清楚瞭解家長對於學校所開辦的項目在認知期待與滿意度的部份，以便於學校在進行開辦社團活動、宣傳或是衝突溝通的時候，能夠掌握更新資訊，這都是校方重要參考指標依據。如何選擇合適的運動類課後社團活動讓學童願意參與其中，對於家長來說變的額外重要，所以家長對於社團的內容和重視程度也會影響到是否願意讓孩童參加，但並不是每個學校的社團活動都能滿足家長及小孩的需求，所以想瞭解家長對學童參加學校運動類課後社團，是否能符合家長心中的期待，此為研究目的一，以利未來提供相關單位在開辦社團之參考。

本研究試圖由「社團期望」、「績效知覺」、「不一致」三階段之整合性滿意度架構，釐清其子女參與前至最終影響滿意程度流程；綜合以上論述可得知家長若能利用孩童課後之餘，充份安排校內或校外運動類社團使孩童參與，不僅能有正向的學習環境，更能發展健康的身心體魄。林素君與林瑞興 (2010) 指出運動習慣的建立，端視學生對學

校課程之運動樂趣的傾向程度而定。傅木龍 (2000) 認為社團的價值，包括：滿足學生個人的心理需求；促進學童人格的健全發展、培養人際關係的互動；使學童有積極樂觀的正確人生觀。可知，社團活動能提升發展學童的興趣和潛能，滿足學童對同儕團體的認知及自我角色的認定，提昇正向情感和生活滿意度。所以現代家長期待孩子的學習是多元化、活潑、開放，在學校開設課後社團中，基於校園安全性、地域交通方便性與學費較便宜的催化條件下，家長就會鼓勵孩子參加，以期望子女能在學校運動類社團多元發展中擁有更多的運動、技能與學習機會。研究者本身為學校老師，也身為家長，深知到了學期初時孩子都會急忙拿著社團簡章，期待能和父母親商討著這學期要參加的社團課程內容，讓我從中體會孩童參與運動類社團是否直接影響家長對學校社團滿意度的重要性，孩子的成長與收穫是否符合家長們的期待與期許？於是引發運用期望不一致理論，想要探討與了解國民小學的家長們，在思考子女是否參與運動類課後社團的同時，家長期待是否隨著績效的落差產生差異而影響滿意度的變化，此為研究目的二。

在國內智育發展的重視下是多數家長跟隨的詬病，但近幾年在台灣家長對子女的教育觀念漸漸結合學校多元化的發展，普及重視學童在學校多元課程的學習管道，結合學校社團許多體育才藝活動，透過參與激發學童自我潛能、自我肯定。所以家長對學校是有一定程度的

期待，對於社團也會有自己認知跟評價，再跟小孩的學習效果做比較自然也能得心中的理想分數，因此如何讓學童利用在學校課後時間，增加社團學習的機會就成為現代家長一個相當重要的課題。

第二節 研究目的

依據前述的背景因素與動機，本研究主要目的歸納如下：

- 一、 瞭解國小家長對學童參與運動類課後社團的期待。
- 二、 以期望不一致理論來解釋家長對學童參與運動類課後社團的滿意度。

第三節 研究範圍與限制

本節分四個部份，第一部份為研究地區，第二部份為研究對象，第三部份為研究內容，第四部份為研究變項。本研究考量研究者之時間、人力等資源，在研究上雖力求嚴謹，但仍有其限制，茲說明如下。

一、 研究地區

本研究地區以臺北市為主，主要以萬華區、文山區及大安區各以一所國民小學做為研究範圍，不包含其他地區；研究結果欲推論至其它地區，應須再進一步研究方能確認。

二、 研究對象

本研究以臺北市萬華區、文山區及大安區國小家長為研究對象，

指子女已參加運動類課後社團活動之父親、母親、(外)祖父母及其它為子女的主要照顧者，因此其它包括隔代教養家庭之叔叔、伯伯、姑姑、舅舅、阿姨以及寄養家庭之主要照顧者等皆列為研究對象。抽樣本係以前述三區有辦理運動類課後社團的國小，並以國小一年級至六年級學童家長做為母群體；家長填答問卷的對象係以曾經印象最深刻或現在參與運動類課後社團的子女為主，因時間、人力、物力等因素，無法涵蓋其他年齡孩童的家長。

三、 研究內容

本研究主要探討臺北市萬華區、文山區及大安區國小家長對學童參與運動類課後社團的滿意度，應用期望不一致理論作為基礎，並分析不同變項的家長對運動類課後社團之滿意度是否有差異。

四、 研究變項

影響國小家長對學童參與運動類課後社團滿意度的變項很多，本研究主要以社團期待和績效知覺變項為探討的焦點，所採用的變項並非全面性的涵蓋所有的影響因素。

第四節 名詞解釋

茲將本研究所使用的主要名詞，以操作型定義與概括型定義分別界定如下：

一、 運動類課後社團

運動類社團活動是指利用學生正式課程以外的時間，實施運動休閒教育，使學生在課餘之外能有一個正當消遣，並發展個性、群性、知性及特性，幫助學生適應現實社會生活環境的一種活動。運動類社團活動可說是學校體育的延伸（廖運榮、廖運正，2003）；學生利用課餘時間，所從事鍛鍊身體、運動競技、運動休閒等相關宗旨之活動內容，而且活動本質是透過學生自發、自主及自治的團體。運動類社團是體育活動及校外參與運動中的一環，是學生課後參與運動的最佳途徑。

二、 期待

以家長對運動類社團活動的預期得分為主。所謂「期待」係指對人或事物的未來有所等待和希望。本研究所指的「期待」之操作定義，是指家長對學童在接受學校課後社團服務運作前的預期心理。也就是說父母依照子女在參與運動類社團中的表現，對其未來發展的方向所給了的期望與評價（曾建章，1996），期待例如成就的期望、品德與人際的期望。國內的家長期待研究多偏重為學業部分之量化研究，而本研究的期待是以自編期待量表來測量家長對期待界定，本研究對期待的測量方式是用「期待與績效知覺」量表取得分數，分數愈高代表期待愈高，分別為「自我概念」、「健康」、「人際關係」、「教育」、「心理」

等，共分為五個構面，看家長對運動性課後社團期望程度之關係，而以量化研究來探究家長評價運動類社團前之期待。

三、 績效知覺 (Performance perception)

Kolter (1994) 績效知覺之研究指出，顧客滿意程度為知覺績效與期望的函數。Tes (1988) 認為「顧客滿意程度」可以視為顧客對於先前預期與認知績效之知覺差距的評估反應。本研究「績效知覺」係指學童在學校參與運動類社團後，家長對於學童實際參與跟經歷學校運動類社團活動運作後的績效知覺，主觀判斷得分為主，也就是家長針對子女參與運動類課後社團所得到利益的主觀認知。

四、 期望不一致 (Expectations are inconsistent)

購買前顧客會對產品的績效，即產品將會提供的各種利益和效用，形成「期望」，顧客進行了購買以後，則會將消費產品所獲得的真實績效水平與購買前的期望進行比較，由此形成二者之間的差距或稱為「不一致」。本研究以家長對學童參與學校運動類課後社團活動，經績效知覺得分與期待得分之比較差距。

五、 滿意度 (Satisfaction)

Oliver (1980) 從消費者產品中的實際獲得與先前對產品期望表現作比較性認知過程的評價後，所產生的一種暫時性與情緒性反應。顧客對產品的滿意程度乃是受其「對產品的預期」與「認知的產品績效」

二者交互作用所決定的。以兩者之間的差距來表示滿意或不滿意程度，如果產品使用後的實際績效不但能符合、甚至於超過預期水準，則顧客將感覺滿意、或非常滿意；反之，則感覺不滿意、或非常不滿意。此滿意度轉移到家長係指對學童參與運動類課後社團活動的感受態度之評價，滿意度之範疇在學校場域之內，服務主體為教師及教練，並以學童為服務對象，家長這種感受與態度表示讓學童參與運動類社團活動的學習喜歡程度或是個體的願望、需求所達成的程度（林博文，1998）。

臺北市立大學

第貳章 文獻探討

本章共分為五節，第一節為「滿意度」相關探討；第二節為「不一致理論」相關探討；第三節為「家長對學童參與運動類社團動機」相關研究；第四節為「家長對運動類社團之期待」相關探討；第五節「知覺績效」相關研究，茲分述如下。

第一節 滿意度

一、 滿意度定義

顧客滿意之研究興起於 20 世紀，最早的文獻可追溯到 1965 年由 Cardozo 發表的「顧客的投入、期望和滿意的實驗研究」。而早期的研究內容大量攝取了社會學及心理學方面的理論。目前，顧客滿意研究在歐美國家已日趨成熟，「滿意」之意泛指顧客對想要購買的商品或服務，為事前期待利益與實際得到的滿足程度所測定結果之數字，若成功達到或超越本身所預期的標準，則為正面情意導向之滿意程度，而上述所指的「滿意度」為每個人對於特定或不特定之人、事、物所發生後的情況所做的初步判斷。另外「滿意」也可解釋用來測量人們對於產品、服務，及休閒遊憩品質等方面看法的測量工具之一，是一項非常有用的行為衡量指標（侯錦雄、姚靜婉，1997）。「顧客滿意度」（Customer Satisfaction）之概念是由 Cardozo 首先提出。Bultena 與

Klessig (1969) 發現「滿意度」是取決於期望與實際體驗是否達到一致性的程度。Howard 與 Sheth (1969) 則認為所謂「滿意度」是付出與實際獲得是否合理的一種感受。Fornell (1992) 也指出「滿意度」是一種可直接評估的整體感覺。黃慧新與劉瓊孺 (2014) 則認為「滿意度」是消費者購買前期望與購買後實際產品績效評估，兩者差距之期望失驗概念，其所形成的滿意度。林育璋 (2003) 則認為「滿意度」取決於參觀者所預期服務的實現狀況，分為「預期」和「實際」結果的一致程度現象。

在「顧客滿意度」調查中，發現顧客對企業所提供的產品或服務是需滿足顧客要求的程度 (夏海軍, 2002)。在國內也有專家學者對「顧客滿意度」指數 (customer satisfaction index, 簡寫為 CSI) 不作區別，將「顧客滿意度」定義為：顧客對企業 (公司) 提供的產品滿足其要求 (需求及期望) 程度的感受。而在 2000 版的 ISO1DIS9000 中，則被定義為：「顧客對某一事項已滿足其需求和期望的程度之意見」。胡明艷、郭偉與王鳳岐 (2004) 在研究中發現「顧客滿意度」是指對顧客的要求已被企業滿足的程度之感受，也就是說對企業所提供的產品或服務滿意所要求的程度。王作成與何曉群 (2004) 研究也提到「顧客滿意度」是指顧客感覺和評價消費經驗的過程，而顧客的需求是否滿足，則是一種界定尺度，當需求被滿足時，便體驗到一種積極的情緒反應，則

為滿意。史達 (2004) 研究中指出顧客在使用某產品或服務的過程中，對質量、價值等不同方面的感知，跟預期相吻合的程度，以及由此導致對該產品或服務的後續行為（比如是否願意繼續購買）等因素，為綜合測量評，在這裡就有談到滿意度即可用數據來證實其關係的存在。

涂勝中 (2004) 說明「顧客滿意度」是指，顧客接受有形商品或無形服務後，所感受到的滿足之程度。蔣家東 (2004) 也指出顧客對所購買的商品或所接受的服務之滿意程度，經營銷理論的研究結果，可得知跟顧客在未來繼續購買的可能性有關。卜偉平 (2002) 也指出「顧客滿意度」為企業生存和發展之基礎，也是顧客通過對商家產品的感知效果，與期待指向比較後所形成的愉悅或失望的程度。葉柏林 (2005) 研究指出「顧客滿意度」是指顧客事後可感知的結果與事前的期望值，之間進行比較後的一種差異函數。王明順 (2009) 也指出滿意度是一種個人生理或心理的感受狀況。

回顧過去有關滿意度的研究文獻可以發現，滿意度的定義解釋種類繁多。在不同領域的學者研究中可得知「滿意度」是有循序漸進的方式，從情意導向變成對個人的期待感知，再以「期望」與「實際體驗」來做比較，之後而有了數據的比較；上述以「顧客滿意度」來說明，且依照其研究對象、理論基礎與實際需求的不同，會產生不同的定義程度。以下彙集眾多學者對於滿意度之相關定義整理如表 2-1 所

示：

表 2-1 滿意度名詞定義彙整表

| 研究者 | 年份 | 滿意度名詞定義 |
|----------------------|------|---|
| Howard & Sheth | 1969 | 滿意度是付出與實際獲得是否合理的一種感受。 |
| Bultena and Klessig | 1969 | 滿意度取決於期望與實際體驗是否達到一致性的程度。 |
| Hunt | 1977 | 一種評價，表達所提供之經驗應至少和其被假定的近乎一致；實際上為一情感的評價。 |
| Oliver | 1980 | 可視為期望水準和知覺不一致性的函數。 |
| Tse and Wilton | 1988 | 顧客對先前的期望與產品消費後真實的績效間，知覺不一致性評價的反應。 |
| Westbrook and Oliver | 1991 | 產生於產品或服務績效的水準、品質，或由消費者知覺結果與一評價標準之比較結果。 |
| Fornell | 1992 | 滿意度是一種可直接評估的整體感覺。 |
| 侯錦雄、姚靜婉 | 1997 | 滿意度是一種測量人們對於產品、服務及休閒遊憩品質等方面看法的測量工具之一。 |
| 楊錦洲 | 2001 | 認為顧客滿意指數在顧客接受某一特定交易或服務時，所感受到的一種合乎我意的愉悅態度。 |
| 夏海軍 | 2002 | 滿意度就是指顧客對企業所提供的產品或服務滿足其要求的程度。 |
| Olsen | 2002 | 一個整體評價或是感覺的陳述。 |
| 卜偉平 | 2002 | 顧客滿意度：企業生存和發展之基礎，所謂顧客滿意度是指顧客通過對廠家產品的可感知之 |

| | | |
|------------|------|--|
| | | 效果 (或結果) 與他的期望指向比較後所形成的愉悅或失望的程度。 |
| 林育璋 | 2003 | 認為滿意度取決於參觀者所預期服務的實現狀況，「預期」和「實際」結果的一致程度。 |
| 胡明艷、郭偉、王鳳岐 | 2004 | 滿意度就是指顧客對企業所提供的產品或服務滿意其要求的程度。 |
| 王作成、何曉群 | 2004 | 滿意度是指顧客感覺和評價消費經驗的過程。 |
| 史達 | 2004 | 滿意度是指顧客在使用某產品或服務的過程中，對產品或服務的質量、價值等不同方面的感知及與其預期相吻合的程度，以及由此導致對該產品或服務的後續行為 (比如是否願意繼續購買) 等因素的綜合測量評估值 |
| 涂勝中 | 2004 | 指出顧客滿意度是指顧客接受有形商品或無形服務後，所感受到的滿足程度 |
| 蔣家東 | 2004 | 指出顧客滿意度的涵義一般來說，顧客滿意度是指「顧客對所購買的商品或所接受的服務的滿意程度」 |
| 王明順 | 2009 | 滿意度是一種個人生理或心理的感受狀況。每個人對於滿意度的認定標準是一種主觀的態度表現。 |
| 黃慧新、劉瓊孺 | 2014 | 消費者購買前期望與購買後實際產品績效評估，兩者差距之期望失驗概念，其所形成的滿意度。 |

資料來源：本研究自行整理

在相關文獻中，對於「顧客滿意度」的定義並無統一之共識，但若是將顧客滿意度的相關文獻加以統整後，透過文獻回顧的方式來瞭解學者對此定義，可發現學者對於滿意度定義所關注的焦點可以分為幾個套路之變化，從整體感受及體驗，轉變為合乎個人滿意及愉悅，再者顧客對要求的認知產生滿意程度，使得有測量、評價之標準，再以期望水準與知覺的不一致性，所獲得的差距之函數加以比較得知其結果。

本研究認為對於顧客滿意度的發展是如此，應是建構在購買前消費者對產品的期望與購買後對產品績效的認知，以兩者之間的差距來表示滿意或不滿意程度，當產品績效未達預期時則產生不滿意；相反的，當產品績效超過預期時則產生滿意，即為「滿意度」之定義。

二、 滿意度理論探討

由於研究對象有所不同，關於滿意度所建構而成的理論基礎自然有所差異，Cardozo (1965) 首先操弄消費者的「期望」與「耗費心力」程度來進行實驗，發現當顧客耗費可觀的心力來獲得一項產品時，顧客對產品的滿意程度可能較高；當產品不能符合顧客的期望時，將會產生「期望—失驗」的現象，顧客對產品的滿意程度可能較低。Olshavsky 與 Miller (1972)、Olson 與 Dover (1976) 把消費者的「期望」與實際的「產品績效」進行實驗，發現當面對同樣的產品品質，有較高期望

而且產生負向失驗的顧客，會比那些有較低期望的顧客產生較高的「品質評估」。Anderson (1973) 從檢測「期望—失驗」對「產品績效」評量的影響，發現當顧客期望與實際產品績效之間存在較大的差距時，將比差距較小者產生不利的評估。Howard 與 Sheth (1969) 的「態度模式」論點，Oliver 將此論點之「滿意度」首次用在消費者理論上，認為顧客滿意是對所付出代價與實際獲得的東西，而成為合理的心理狀態做為基礎，進行一系列的研究。顧客滿意度的研究一般著重在找出影響顧客滿意度的決定因素，例如有「期望失驗」、「績效」、「公平性」等 (Szymanski & Henard, 2001)。Oliver (1980) 探討顧客滿意過程研究中所提出的「期望失驗理論」常被用於顧客滿意度中與前置因素之相關探討，其中的概念和架構，及影響顧客滿意度之因素包括了：期望 (expectations)、期望失驗 (disconfirmations of expectations)、績效 (performance)、情感 (affect)、公平 (equity) 等。Oliver (1980) 認為消費者的滿意是取決於期望失驗的結果，並且認為滿意度會影響態度的改變及購買意圖。Churchill 與 Suprenant (1982) 則有不確定性的觀念，這不確定性的範例包含四個構面：期待、績效、期望失驗以及滿意度。按照滿意度的範例來說，不確定性是來自於期待和績效之間的落差，會產生「失驗」的情況，最終會影響滿意度 (Churchill & Suprenant, 1982)。但是，「產品的績效」並不直接影響「滿意」，而是透過「失驗」間接

影響「滿意」，將「滿意」視為「期望」與「失驗」的函數。Kotler (1996) 的理論指出滿意度乃是知覺功能與期望兩者差異的函數，因此顧客滿意度是來自於對產品之功能特性或結果的知覺，以及與個人對產品的期望，兩者比較後形成其感覺愉悅或失望的程度。

從滿意度的理論中發現，建議顧客的期望是對顧客滿意度階層有影響。Oliver (1993) 認為預期的績效期待是來自於購買之前，這些期待就是滿意度評估的基底。Cardozo (1965) 提出顧客滿意度的概念，並且對顧客滿意度進行研究後，相繼引起學者們對此研究領域深感興趣，並從事許多相關的研究，陸續提出滿意度相關理論 (王沛泳，2001)。

以下茲將各理論分述如表 2-1 所示：

表 2-2 顧客滿意度之理論彙整表

| 研究者 | 年份 | 理論名稱 | 理論意涵 |
|-------------------------|------|--------|---|
| Festinger | 1957 | 認知失調理論 | 若消費者經歷不一致情況，則會藉由調整認知差距來降低失調感，亦即會改變一個人的態度。 |
| Herzberg | 1957 | 雙因子理論 | 從工作行為的觀點來分析工作滿意度。 |
| Hovland、Harver & Sherif | 1957 | 類化對比理論 | 期望與績效的不一致較小時，消費者會類化其判斷。 |
| Thibaut & Kelley | 1959 | 比較水準理論 | 建立判斷績效之比較水準。 |
| Porter | 1961 | 差異理論 | 工作滿意度主要乃決定於個人對工 |

| | | | |
|------------------|------|---------|--------------------------------------|
| | | | 作結果之期望與實際所得之間差距的大小。 |
| Helson | 1964 | 調適水準理論 | 以可適應的某種績效之水準，來做為判斷績效的基準。 |
| Cardozo | 1965 | 對比理論 | 失望的消費者其期望與獲得之服務績效的差距會擴大。 |
| 亞當斯 | 1965 | 公平理論 | 一個人不僅關心自己所得所失本身，而且還關心與別人所得所失的關係。 |
| Latour & Peat | 1979 | 心理一致理論 | 在期望與績效不一致時，消費者會改革對實際服務績效之認知。 |
| LaTour & Peat | 1979 | 調適理論 | 評價的產生是根據某些標準來比較績效。 |
| 蓋浙生 | 1979 | 投入—產出理論 | 以教育經濟學為基礎，來探討學生的學習滿意度。 |
| LaTour & Peat | 1979 | 滿意理論 | 消費者對產品或服務的每一屬性皆有重要性判斷的權重，而這些判斷將形成態度。 |
| Oliver | 1980 | 期望不一致理論 | 顧客對產品或服務之期望與認知績效會造成滿意判斷。 |
| Folkes | 1984 | 歸因理論 | 滿意對內部因素比對外部因素具有高的評價。 |
| Oliver & Desarbo | 1988 | 公平理論 | 消費者感覺被公平對待及結果與投入比例為公平時，會感到滿意。 |
| Parasuraman、 | 1933 | 顧客期望理論 | 實際感受到的服務與預期服務兩者 |

資料來源：補充整理引自大臺北地區健康俱樂部顧客滿意度、忠誠度以及滿意構面重視度之研究。江盈如，1999，頁17。

顧客滿意度理論中較具代表性的有：認知失調理論、雙因子理論、差異理論、投入—產出理論、公平理論、期望不一致理論及績效決定理論，茲分別敘述如下：

(一) 認知失調理論 (Cognitive disorders theory)

費斯汀格 (1957) 提出，認知失調理論的基本定義說明當個體面對新情境，必須表示自身的態度，然而個體在心理層面上將出現新認知 (即新的理解) 與舊認知 (即舊的信念) 為相互衝突的狀況，為了消除此種因為不一致而帶來緊張的不適感，個體在心理上傾向於採用兩種方式進行自我調適，其一對於新認知予以否認；另一為尋求更多新認知的訊息，且在提升新認知的可信度下，藉以徹底取代舊認知，從而獲得心理平衡。也就是說一個人的態度和行為等的認知成分相互矛盾，從一個認知推斷出另一個對立的認知時而產生的不舒適感、不愉快的情緒。為了正確理解失調理論的含義，必須注意有關“認知”的概念。在費斯汀格的原意中，認知在很大的程度上被定義為認知結構中的“要素”，一個要素即一個認知；該理論在性質上是解釋個體內在動機的主要理論，故而被廣泛用以解釋個體態度改變的重要依據，認知失調理

論是動力心理學的一種新的觀點。

(二) 雙因子理論 (Two - factor theory)

Herzberg (1957) 從工作行為的觀點來分析工作滿意度，他認為人類之所以能安於工作是因為可在工作中獲得兩種報償，一是工作環境本身、工作內容 (內在報償)，即激勵因子 (motivator factors)；二是工作環境、工作關係 (外在報償)，即保健因子 (hygiene factors)。激勵因子的存在會使人感到滿足，但若不存在也不會造成不滿足；這種因子主要來自於工作本身，如：成就感、器重、責任感、升遷及發展等。保健因子的存在會使人感到不滿足，但若不存在也不會造成滿足；這種因素主要來自於工作之外，如：薪資、地位、公司政策、人際關係、工作保障等。Herzberg (1957) 認為管理者如能分清激勵因子，並加以靈活運用，必可提高績效及員工滿意度。Domer (1983) 將雙因子理論運用於學生學習滿意度上，發現影響學生學習滿意度的激勵因子是學生本身內在的因素，例如學習成就感、教師與學生的認同及本身的學習經驗等；而影響學生學習不滿意的外在保健因子主要是外在的學習環境，例如學習環境、人際關係及機構的行政措施等。由此可知，學生學習滿意度多與學生本身內在的因素及外在學習環境有關係。

(三) 差異理論 (Difference theory)

主要以 Porter 與 Locke 兩位學者為代表。Porter (1961) 認為工作

滿意度主要決定於個人對工作結果之期望與實際所得之間的差距大小，亦即對工作滿意的程度是依照個人對其「應該獲得」與「實際獲得」兩者之間差距的感受多寡而定。Locke (1969) 則認為工作滿意度是決定於個人對期望與結果之間所感知到差距的大小，差距愈小則愈感到滿意，差距愈大則愈感到不滿意；換句話說，亦即對工作滿意的程度是取決於個人在工作中「希望獲得」與「實際獲得」兩者之間差距的感受大小，而此定義中的「希望」是指個人的自覺或潛意識的渴望、需要或是企圖去獲得本身價值的看法。

差異理論是 Locke (1969) 提倡，其基本假設在於個人對於工作滿意的程度，也是由實際所得與預期所得的差距來判斷，若差距越小，則感到滿意度越高，若差距愈大，則滿意度越低 (周虹君，2003)。Domer (1983) 將差異理論運用於研究學生學習滿意度方面，認為學生在學習的動機與滿足是因為個人對期待報酬的評量以及努力後能確實獲得期待報酬的機率。所以套用差異理論即說明學生學習滿意度取決於學生學習前的「期望水準」和學習後「實際所得之結果」的差異度，差距愈小則學生愈滿意，反之則學生愈不滿意。

(四) 投入—產出理論 (Input - output theory)

蓋浙生 (1979) 是以教育經濟學為基礎，來探討學生學習的滿意程度，把教育生產理論將學校視為一種生產系統，再以教育的投入及

產出設為一種生產函數，用來衡量學校教育的品質與效益，在學校教育的過程中，依其所投入的各項因素來得到相關的教育產出，如學習成就、學習滿意度等。蓋浙生 (1994) 認為學校生產過程的投入因素可歸納為三大類，第一為學校環境，如教學內涵、設備、師資素質、及學生時間的長短等因素；第二為家庭環境與背景，如父母親的教育程度、職業及所得收入等因素；第三為學生個人因素，如個人的學習動機、學習能力等因素，由此看來皆從教育的觀點來說明理論之基礎。

(五) 公平理論 (Equity theory)

由美國心理學家約翰·斯塔希·亞當斯 (John Stacey Adams) 於 1965 年提出，公平理論又稱社會比較理論。這種理論的心理學依據，就是以人的知覺對於動機及影響關係很大。研究指出一個人不僅關心自己所得所失本身，而且還關心與別人所得所失的關係。他們是以相對付出和相對報酬全面衡量自己的得失。如果此得失比例和他人相比大致一致時，就會心理平靜，認為公平合理心情舒暢。但如果比別人高則令其興奮，是最有效的激勵，但有時過高會帶來心虛，不安全感激增。且低於別人時會產生不安全感，心理不平靜，甚至滿腹怨氣，工作不努力、消極怠工。因此理論中可得知分配合理性常是激發人在組織中的工作動機和因素。

(六) 期望不一致 (disconfirmation) — 失驗理論

源自於社會心理學與組織行為學，又稱為失驗理論 (Oliver & Desarbo, 1998)，此模型經由兩個過程所構成，首先欲消費之前會先形成期望，經由期望與知覺績效的比較產生不一致的結果，此結果即稱為「失驗」 (disconfirmation)。所以「失驗」是指期望與績效相比較所得的結果，更具體的說則會產生三種情形，第一：當實際績效等於期望時，則沒有失驗產生；第二：當實際績效大於期望時，會產生正面的失驗；第三：當實際績效小於期望時，則產生負面的失驗 (Anderson, 1973)。

因此期望水平成為顧客的比較標準，而與知覺績效比較後的差距，大小與方向將形成對滿意與否的評價 (Bearden, 1983)。所以期望失驗理論是指消費者將產品的實際績效與事前的期望作比較，當實際績效小於事前期望時，將產生負向期望失驗，並導致不滿意。

Bearden 與 Teel (1983) 認為顧客不滿意是造成抱怨行為主要因素，並且發現期望失驗導致不滿意，不滿意導致抱怨行為的因果關係。再者，廠商為提升消費者進行參觀、試吃、試用的過程中，對其商品的滿意與期望，以精心設計的展場佈置塑造美好的購買情境，來增加產品訊息與促銷活動，進而吸引及影響消費者知覺，促使購買其產品，然而購買之後消費者比較商品實際績效與事先期望，更容易產生期望

失驗，進而導致抱怨行為。

(七) 績效決定理論 (Performance theory)

所謂「績效」是指運用數理統計、運籌學原理和特定指標體系，對照統一的標準和固定的程式，通過定量定性對比分析，對所經營期間的經營效益和經營者業績做出客觀、公正和準確的綜合評判。Churchill 與 Suprenant (1982) 指出績效是滿意的主要前因，產品的屬性能為顧客帶來利益。即滿足顧客需求的程度，直接決定了顧客的滿意水平。因此，產品績效越高，顧客就越滿意，反之顧客則越不滿意。

綜合以上說明滿意度所建構的相關理論基礎有許多，因此本研究對此採用 Oliver 期望—不一致理論，將滿意度的對象移轉至家長，歸納為「家長對學童參與運動類社團的期望，與子女實際參與經驗之認知相互比較的一種結果；若實際結果不如預期，則家長將會產生不滿意的感覺；若實際結果符合或超過預期，則家長將感到滿意」。認為家長對運動類社團先前的期待與孩童參與運動類課後社團的知覺績效相比較，二者之差異即為不確定性；推論應會直接影響滿意度之程度，而以期望—失驗理論為基礎，運用期望與知覺績效的比較而產生不一致的結果來形成家長滿意度，因此家長的滿意度是由事前的期待再與子女參與運動類社團行為後的知覺體驗相比較，若達一致性則產生確定，亦即達滿意，而之間的差距來決定滿意之程度。

三、家長對學童參與運動類社團滿意度相關研究

政府長期控制學校教育權力如今已有相當大的轉變，現今社會已將權力轉移民眾並賦予家長自由選擇的權力，此種教育選擇權不僅賦予家長更多的責任，相對而言學校和教師工作與服務的品質上則被家長要求更多的期望與需求，要建立一組科學滿意程度的評價指標，首先要研究對方的需求結構。因為學校屬於服務業，生產與消費會同時發生，且與消費者高度產生互動，所以學校在任何一個社團活動運作層面對於孩童的參與關係及結果，都會影響家長對學校滿意度差異。在學校給家長對課後社團滿意度調查中，可得知大都著重在課程內容安排、社團老師教學表現及孩子學習成果方面來給家長做問卷調查；李偉文 (2011) 在康健雜誌中指出家長對社團的滿意是來自於讓孩子學會擁有解決問題的能力，看來父母較重視子女這部份，或許可以推測現在的孩子非常欠缺這個能力。在歐洲許多國家的基礎教育認為讓孩子多方面去嘗試參與課後社團，能在錯誤中學習，累積經驗，可能會有小挫折，但也會有小成功，學會忍耐，最重要的是讓學童擁有自己也能做到的信心。

在親子天下文章中也提到家長鼓勵孩子加入運動類社團滿意之處有以下幾點，第一：能感受學校是個有趣的地方，而不只是唸書而已；第二：能認識不同領域的老師，並且認識更多志同道合的朋友；第三：

能接觸許多團體性社團，培養孩子團隊精神，並且藉由更多的人際互動來培養好的 EQ；第四：能鍛鍊毅力，也能了解須要不斷地練習才會有好成果；第五：能學到課業以外的才能。以上敘述可得知家長對孩童參與運動類課後社團滿意之處相當多，當然有些家長可能對於上述觀點不盡相同，但透過文獻及滿意度測量的運用，相信可了解家長真正影響滿意之結果。

對家長滿意度在構面上的探討，在國外有許多相關研究，Hausman 與 Goldring (2000) 將滿意度分成「學業成就」、「安全」、「便利」及「價值」等。Hannu, Pila, 與 Kati (2004) 的研究將社團參與滿意度分成「公平」、「教學」、「評估」、「影響」、「學生成就」、「個體獨立性」、「家校合作」及「問題處理」等。Bosetty (2004) 提出滿意度可分成學生的「安全環境」、「學習環境」、「喜悅」、「關懷」、「創新」、「活動」及「激發潛能」等因素。Friedman (2006) 在學校滿意度的概念模式，包含了「財務」、「行政」、「教師」、「技術」、「發展」、「課程」、「交通」及「預算」等方面。Friedman, Bobrowski, 與 Markow (2007) 則認為影響滿意度的因素是相當複雜的，因而提出影響的因素可分成「學校安全」、「學校預算」、「教師效能」、「電腦技術」、「行政」、「財政」、「課程品質」、「運輸工具」、「家長聯繫」、「家長發展」、「學生成就」等項目。綜合上述可以了解家長對學校滿意度的需求有許多種構面，且有重複性，而現

代學校的社團服務性質非常多元化且競爭，但要如何滿足家長對於學童參與運動類課後社團的滿意度則是現代之重要議題。

在學童對社團滿意度方面可從其它文獻探討，許國成 (2008) 在國小學童參與運動社團滿意度調查指出，差異比較後第一：是「自我挑戰」，其次是「技巧發展」、「同儕關係」、「健康適能」、「運動樂趣」、「團隊氣氛」，均會影響其參與運動社團的滿意度。李家蓉 (2009) 在宜蘭縣國小高年級學童社團參與動機、人際關係與幸福感之研究也提到學童參與社團動機影響滿意度的構面有「興趣學習」、「人際需求」、「成就需求」、「逃避情境」、「獎賞稱讚」等。李丹青 (2011) 於參與學習型社團的需求與效益之探討說明參與社團滿意度之影響有「自我成長動力」、「自己的興趣」、「父母的意見或安排」、「師長的鼓勵」、「受明星」、「偶像的影響」等構面。黃君翔與林家宏 (2012) 在國小運動性社團學童參與動機之初探也指出影響滿意度的參與動機構面為「生理效益」、「心理效益」。黃馨慧 (2013) 於臺北市國小學生參加課外社團活動需求與滿意度之研究指出參加課外社團活動之滿意度為「課程類型」、「收費」、「教學方式」、「環境」、「設備」、「時間」。上述可得知對於學童在滿意度方面在自我方面項目重複性較高，且在父母的意見與安排中也有影響之因素。

家長對社團滿意度方面，賴瑩真 (2008) 發現在臺北市國小暑期游

泳訓練班學員家長滿意度之研究指出「學習成就」、「品德」和「人際的期望」是影響家長滿意度的因素。林淑玲 (2011) 在國民小學家長教育期望及其對子女參與課後社團之滿意度研究指出，影響家長滿意度的動機為「品德」、「人際關係」、「學習內容」、「形式」與「教學結果與成效」。朱盛發與曾慶裕 (2014) 指出家長讓學童參與課後的足球社團滿意度，在「人際互動」、「學童表現」、「設備與環境」、「教練教學」、「課程安排與收費」、「服務滿意度」及「整體滿意度」上，認為家長對學校社團滿意度不僅僅只是學童的學習效能，還有其它項目皆是學校辦理社團的重要指標，滿意度調查皆有不同程度之差異。黃培怡 (2015) 研究指出家長讓孩童參加運動團隊主要動機屬性為對運動團隊之看法與家長支持，經觀察學童參與訓練過程所獲得滿意度之主要結果為「身心健康發展」和「行為改變」，最終主要之價值為「學習成長」與「身心健康」。黃雅君 (2015) 探討國小教師為子女安排社團活動之影響滿意度因素-以苗栗竹南地區為例指出教師的動機為「活動內容」、「預期效益」、「參與花費」等皆是影響滿意度之因素。林靜芳 (2017) 臺南市偏遠地區國小家長對學校社團之支持動機、滿意度與學校忠誠度之研究也指出家長參與動機影響滿意度的構面為「環境設備」、「服務」、「專業技能」與「身心需求」。張文德 (2006) 研究指出學校暑期泳訓班學員家長參與的動機影響滿意度因素包括「行政服務」、「課程內容」、

「環境設備」、「專業形象」四個因素之滿意度與整體滿意度均達顯著相關。綜合上述可發現家長對學校的部份及學童表現重視層面較多，社團滿意度如同顧客方評估各項服務的實現狀況，來取決於是否合理的一種行為表現。

根據以上文獻研究學童及家長對社團活動滿意度的因素會因不同對象，依照個別研究目的及社團動機的構面，呈現不同影響滿意度的因素，本研究者將國內外相關文獻資料彙整如表 2-3。

表 2-3 國內外學者對家長讓學童參與課後社團滿意度相關研究

| 學者 | 年份 | 研究主題 | 影響滿意度之構面 |
|-----|------|---------------------------------|---------------------------------------|
| 張文德 | 2006 | 臺北市國小暑期泳訓班學員家長滿意度之研究 | 行政服務、課程內容、環境設備、專業形象 |
| 賴瑩真 | 2008 | 國小家長對子女參與校內社團活動的教育期望之研究 | 學習成就的期望、品德和人際的期望 |
| 許國成 | 2008 | 高雄市國小課後運動社團實施現狀與學童參與動機、態度與滿意度研究 | 自我挑戰、技巧發展、同儕關係、健康適能、運動樂趣、團隊氣氛 |
| 李丹青 | 2011 | 參與學習型社團的需求與效益之探討 | 自我成長動力、自己的興趣、父母的意見或安排、師長的鼓勵、受明星、偶像的影響 |
| 蔡宜辰 | 2012 | 國民小學家長教育期望及其對子女參與課後社團之滿意度研究 | 品德、人際關係、學習內容與形式、教學結果與成效 |

| | | | |
|------------------------|------|--|--|
| 黃馨慧 | 2013 | 臺北市國小學生參加課外社團活動需求與滿意度之研究 | 課程類型、收費、教學方式、環境、設備、時間 |
| 朱盛發 曾慶裕 | 2014 | 家長對學童參與課後足球社團之滿意度 | 人際互動、學童表現、設備與環境、教練教學、課程安排與收費、服務滿意度及整體滿意度 |
| 黃培怡 | 2015 | 國小學童及家長對學童參加運動團隊的價值內涵分析 | 學習成長、身心健康 |
| 黃雅君 | 2015 | 探討國小教師為子女安排社團活動之影響因素-以苗栗竹南地區為例 | 活動內容、預期效益、參與花費 |
| 林靜芳 | 2017 | 臺南市偏遠地區國小家長對學校社團之支持動機、滿意度與學校忠誠度之研究 | 環境設備、服務與專業技能、身心需求 |
| Hausman & Goldring | 2000 | Parent involvement, influence, and satisfaction in Magnet School: Do reasons for choice matter? | 學業成就、安全、便利及價值 |
| Hannu · Pila & Kati | 2004 | Parents' satisfaction with their child's first year of school. Social Psychology of Education | 公平、教學、評估、影響、學生成就、個體獨立性、家校合作及問題處理 |
| Bosetty | 2004 | Determinants of school choice: Understanding how parents choose elementary schools in Alberta. Journal of Education Policy | 安全環境、學習環境、喜悅、關懷、創新、活動及激發潛能 |

| | | | |
|-----------------------------|------|--|--|
| Friedman | 2006 | Parents' school satisfaction: Ethnic similarities and differences. | 財務、行政、教師、技術、發展、課程、交通及預算 |
| Friedman、Bobrowski & Markow | 2007 | Predictors of parents' satisfaction with their children's school. | 學校安全、學校預算、教師效能、電腦技術、行政、財政、課程品質、運輸工具、家長聯繫、家長發展、學生成就 |

資料來源：本研究整理

上述表格整理後發現，家長對孩童參與運動類課後社團滿意度構面是多元廣泛的，在家長對運動社團滿意度的研究較少，但家長的期待是否會關係著學童參與的方向及興趣，是學校須重視之議題。從文獻可見孩童參與運動類課後社團，其參與原因可能是許多家長的動機因素交互作用而形成的，而這些動機不但會隨著時間、環境而改變，也會因不同的背景變項有所差異。國內外以「滿意度」為主題的研究不在少數，不過大多集中在企業、商業管理者如何提高服務品質與滿足顧客的消費滿意度、品牌忠誠度等，這些方面的研究調查已累積相當成熟的理論基礎，以及眾多的實證研究成果。然而本研究推論家長的態度與意見是決定子女選擇就讀學校的關鍵角色與因素，換言之從家長對子女參與運動類社團期間的滿意度，亦代表著學校之教學成就，也是對於學校成功辦學理念之結果，透過家長的角度做為出發點，若將研究結果納進學校辦學理念及經營社團目標將是重要之參考依據。

第二節 不一致理論

一、 期望不一致理論介紹

源自於社會心理學，又稱為期望失驗理論 (Oliver & Desarbo, 1998)，所謂失驗意指期望與績效相比較所得的結果。此模型經由兩個過程構成，第一：為欲消費之前以先形成期望，第二：經由期望與知覺績效的比較產生不一致的結果，此不一致的結果即稱為「失驗」 (disconfirmation)。因此期望水平成為顧客的比較標準，而與知覺績效比較後的差距，其大小與方向而形成滿意與否的評價 (Bearden et al., 1983)。

「失驗」當中有一個重要的中介變數，即是一個人的「期望」，所以當實際績效小於事前期望時，將產生負向期望失驗，並導致不滿意。此一理論當一項產品的績效與他的期望相同即無失驗；其次當一項產品的績效比他預期的差時則產生負向失驗；再則當一項產品的績效比他預期好時則產生正向失驗。

因此，「失驗」的強度與方向會影響消費者對「滿意」的評量 (Oliver, 1980)。Oliver (1980) 針對疫苗接種進行研究時，發現顧客在購買之前會先對產品的績效有所期望，如果購買後產品的績效表現與期望不一致，將會產生「失驗」的情況，而事前的「期望」與事後的「失驗」都會影響顧客滿意的程度，此理論視「滿意」為「期望」與「失驗」的函數。須提出顧客對要購買的商品或服務是否有購前期望，是形成

購後滿意與否的重要依據，在交易完成後，顧客會將實際感受到的產品或服務與先前的購買期望相比較，二者之差異性即為不確定性。所以對於績效部份在相關的理論有提到期望不一致模式及歸因理論。在期望不一致模式中提到消費者在購買一項產品時，會對產品產生一些期望與績效，這些績效可以分為三類，第一：則是公平的績效，這是一種消費者認為付出這種價格之後，該項產品所應該具有的績效，例如：消費者在花了五十萬買汽車時，他的期望不會和花一佰萬時一樣；第二：則是理想的績效，這是在購買該項產品時，所希望得到的最高績效 (Holbrook, 1984)；第三：是期望的績效，在購買一項產品時，所最希望得到的績效 (Churill, 1979)。在研究消費的滿意或不滿意研究中，經常利用第三種的期望績效，作為研究的標的物，因為它是前述購買評估後，最合邏輯的期望。一旦產品或在服務購買使用之後，我們會將實際的結果和預期相比較。大部份的研究者，都認為消費者的滿意或不滿意，是一種主觀的判斷，是預期和實際績效不一致的結果，但是另外有一些人則認為客觀的比較也會影響這個結果。

雖然期望不一致模式已經廣為接受，但是仍有些其他的理論也可以說明這種現象，例如第二種歸因理論，認為消費者會將預期與實際績效之間的差異，歸因於不同的原因，例如差異的穩定性、影響範圍及可控制性 (Folkes, 1984)。若產生差異的原因只是暫時性，不會有永

久性影響，消費者不滿意較低。例如一個小零件的損壞立即更換即可解決，不滿程度較低。影響消費者的事物如果較廣泛，消費者的不滿也較低，或是非人力可控制原因所產生的結果，消費者的不滿也較低。

二、不一致理論文獻探討

Olshavsky 與 Miller (1972) 發表了「顧客期望、產品績效與感知產品質量」的文章，Anderson (1973) 也發表了「顧客不滿意：期望與感知質量不一致的效應」之關係，都探查了期望—不一致理論的基本框架，這兩項研究與稍前 Cardozo 的實驗研究一起，構成了這一模型的基礎。



圖 2-1 期望模式路徑圖

Oliver (1980) 提出不一致理論，並已廣被應用於消費者滿意度、再次購買意圖、與消費者抱怨等行銷研究。其中包含期望與體驗，假設消費者對產品或服務消費後的滿意程度是由產品事前的預期 (Expectations) 及事後的使用績效 (Performance) 兩者不一致 (Disconfirmation) 的程度而決定 (張廷竹，2016)。

姜淳方與張廷竹 (2015) 以期望不一致理論探討消費者對環保旅

館的期望與認知，說明不一致理論也可以應用於環保旅館，且發現環保旅館期望及認知在此理論之架構中的重要性，且研究結果發現，消費者對環保旅館認知與期望確實會產生負向不一致，而不一致影響滿意度。蔡文凱 (2005) 也在「主題遊樂園服務品質、顧客滿意、知覺價值與行為意向關係之研究」採用 Oliver 期望—不確定性理論與公平理論，文中提到在服務品質方面證實主題遊樂園服務品質對於遊客知覺價值與顧客滿意有直接的影響關係，服務品質愈高，遊客將有較高的知覺價值與顧客滿意。周泰華、黃俊英與郭德賓 (1998) 指出「顧客滿意」理論主要是以「期望—失驗模式」為基礎，再逐漸擴大而成形的，所以顧客的「期望」可能會隨著購買與使用經驗的增加而有所改變。方正璽、黃淑真、陳佩韋與黃璋如 (2001) 在有機蔬菜消費者滿意度研究中指出，以主觀型期望不一致模型調查 401 位超市、有機商店及宅配之有機蔬菜消費者對 17 個有機蔬菜屬性之重要性評價及滿意度。研究發現消費者最重視的屬性是農藥殘留情形、衛生狀況、化學肥料殘留情形；而滿意度最大者為衛生狀況、營養成份、農藥殘留情形，以及對環境與生態保護的貢獻；消費者對品項多樣化及價格合理性較不滿意。許甄玲 (2005) 研究中指出知覺服務品質與顧客滿意度有直接且顯著的正向關係，亦即當顧客的知覺服務品質愈高，顧客滿意度亦會愈高，反之亦然，也就能夠使得顧客願意再次購買企業的服務或商品。

簡惠珠 (2006) 也指出在量販店顧客為研究對象，發現顧客價值、價格知覺、顧客滿意度、顧客忠誠度四個構面中，確實存在著影響關係；亦即顧客價值愈高則愈能提升顧客滿意度，但是價格知覺並沒有直接顯著正向的影響顧客滿意度。黃新惟 (2006) 指出服務品質是一種消費者主觀認知的感覺，而這感覺的產生來自於其消費產品或接受服務時的直接評價，或是來自於其對產品或服務的期望和實際感受的差距。

徐淑如、董和昇與羅雅嬪 (2008) 在網路購物服務失誤、服務補救與顧客滿意度—期望不一致與知覺公平觀點中指出，顧客之補救期望不一致與三項知覺公平 (分配、程序、互動)，會因網購服務失誤型態及補救方式而改變，進而影響對購物網站的滿意度。曾智豐 (2012) 在「知覺價值、學業成就、期望不一致對學校滿意度之研究」中指出，國小學童對於學校教育服務所知覺到的知覺價值、學業成就、期望、期望不一致與學校整體滿意度有正向影響，學業成就屬於客觀的表現評價，且實際績效知覺與預期比較所形成的期望不一致，對滿意度更具有影響力，所以心理層面對滿意度的影響力遠大於實際的成績表現。魏姿函 (2013) 指出消費者於服務補救對補救後的滿意度，會直接受期望不一致程度所影響。董信煌與辛憶如 (2016) 研究指出透過期望不一致與知覺公平理論，對顧客滿意度及再購意願之影響。黃郁霖 (2016) 透過期望不一致理論探討自助服務技術對品牌權益之影響—台灣連鎖超商

便利生活站之實證研究，探討顧客期望不一致，顧客準備度，感知價值與 SST 滿意度之間的關係，進而影響到模型最終的品牌權益及個別回應，並透過結構方程模型 (SEM) 來驗證此關係是否存在，結果顯示顧客準備度及自助服務期望皆對感知價值有正向影響。

由上述文獻的回顧可得知以「期望—失驗模式」為基礎做相關研究是可行的，然後再逐漸擴大而成，基於以上觀點本研究認為家長對學童參與運動類課後社團的期待是在接受學校提供的社團活動前所具有的期望與需要，績效知覺則是對子女參與學校運動類社團服務運作所產生的主觀評價；期望不一致則是績效知覺與事前期待之差距；知覺價值是學童在學校學習中所得到的利益；滿意度則是家長由自己原先對學校運動類社團的期待與跟學童參與運動類課後社團後實際績效知覺，對於其所經歷的情境或生活經驗做價值判斷後，所產生個人主觀的認知反應，主要指家長對學童參與社團後實際感受與事先預期間的二者差距，是否能影響滿意度。

第三節 家長對學童參與運動類社團動機

一、動機定義

動機 (英語: Motivation), 在心理學上一般被認為涉及行為的發端、方向、強度和持續性。在組織行為學中，激勵則是激發人的動機之心

理過程。通過激發和鼓勵，使人們產生一種內在驅動力，才能朝著所期望的目標前進，「動機」指的是個體活動，維持已引起活動的期望與慾望，引導個體朝向某一目標進行的內在歷程（張春興，1997）。而許樹淵（2000）則認為動機是一種意識、一種驅力，人的行為在正常情況下都有他的動機，且激勵他去從事某項活動。林靈宏（1994）則談到任何一種行為的背後都可能隱藏許多種類動機，有關動機的理論與分類頗為分歧，但多數學者對動機的定義有兩個共通點，首先是涉及人類想要滿足的需求，其次動機是促使人們採取行動的驅力。也就是說明動機扮演著人是否會參與任何活動的重要因素（劉瑞育，2015）。李惠貞與陳美芳（2010）指出動機是一種促使人們採取某一種行動，以滿足某種需安撫的內在力量，意識一種引導個人活動朝向需求滿足或目標所達成的驅力。

在學習動機上是指引起學生學習的活動，維持學習活動，並使該學習活動趨向教師所設目標內在心理歷程（張春興，2004）。就學習動機而言，分為外在動機及內在動機，外在動機系指學習是受到外在環境因素影響而形成的；而內在動機則指學習是因內在需求產生而成的。有學習動機的人，會不斷的推動自己，對事情保持好奇心、專心一志、毅力堅定及採取行動不願放棄。不同理論和觀點的學者對「動機」有不同的詮釋，茲將國內外學者對動機釋義整理如表 2-4 敘述如下：

表 2-4 國內外學者對動機釋義

| 學者 | 年份 | 名詞釋義 |
|------------------|------|--|
| Machr & Nicholls | 1980 | 當個體察覺在其目標達成時，將有最大的動機。 |
| Gould | 1982 | 運動者的參與動機，是為了要增進技術、享受同儕互動、經驗興奮與刺激、發展體適能、實現目標。 |
| 溫世頌 | 1983 | 動機引發個體行為的內在狀態，它是個體感覺需求 (needs) 、促動行為 (drives) 、朝向目的 (goals) 獲致得滿足 (satisfaction) 等環節的重要促進因素。 |
| 王克先 | 1987 | 有機體內的一種生理或心理的需欲 (need) 或驅力 (drive) 而言。 |
| 王文科 | 1991 | 係指個體將行為導向某一特定目的，並將此一行為維持一段時間的種種內部狀態和過程。 |
| 劉兆明 | 1992 | 引含有探求行動機制及行動發生的原因之意。 |
| 單繩武 | 1994 | 認為動機是由於需要或刺激所引起的一種內驅力，它促使個人產生活動並朝向某一目標進行，直到滿足為止。 |
| Maslow | 1943 | 動機是由於某些需求未獲得滿足，這些需求可能是來自生理方面，當需求獲得滿足，其動機也會隨著香師或降低。 |
| 楊語芸 | 1994 | 那些指導你的行為之理由或目的便是動機。 |
| 陳文長 | 1995 | 係指激起某一行為的心理歷程，其程度的大小端視行為後所能獲得的報酬或滿足感而定。 |
| 盧俊宏 | 1995 | 動機是引起個體活動並維持此項活動朝向某一 |

| | | |
|---------------------|------|--|
| | | 目標進行的內在歷程。 |
| 許樹淵 | 2000 | 係指個體是一種意識、一種驅力，人的行為在正常情況下都有他的動機，激勵他去從事某項活動。也就是說人參與任何活動，「動機」扮演著參加與否的重要因素。 |
| 李小融 | 2003 | 學習動機是激勵學生進行學習活動的心理因素，是直接推動學生進行學習的一種內部動力，亦是學習行為的啟動和喚醒。 |
| Hanson (引自蒲逸生，2005) | 1985 | 動機是人類的行為受到刺激、方向指引、維持和終結的動力因素和歷程。 |
| Kotler | 1991 | 動機是一種強大的驅使力量，其指引個人對滿足需要的尋求。 |
| Bandura | 1997 | 提出的期望價值理論 (expectancy-value theory)，意指動機由兩種力量產生，個體達成目標之期望及目標對個體的價值。 |
| Kotler | 1999 | 動機是個體產生需求，引發個體用行動來獲得滿足。 |
| 蔡宗信 | 2005 | 動機是行為的原動力，許多行為的發生都必須先有動機，才会有再進一步的行為產生。人們所做的每一個決定或所從事的每一項行為，其背後都有一個或數個動機存在。 |
| 陳啟倫 | 2007 | 不是因為工作需要，不是因為其他生活所需，透過身體活動獲得身心平衡發展，達到娛樂休閒效果的積極主動參與。 |

資料來源：

-
1. 引自台北縣國民小學手球團隊學童運動參與動機與社會支持之研究(頁11-12)，許碧章，2006，未出版，台北市。
 2. 引自宜蘭縣國小高年級學童社團參與動機、人際關係與幸福感之研究(頁18)，李家蓉，2009，未出版，宜蘭縣。
 3. 研究者補充整理

綜觀以上研究者們對動機的定義，可以歸納出許多相似點，說明動機是為一種行為的內在因素，提供了方向引發個體採取行動的動力，對於每一個決定或所從事的每一項行為，其背後都會有一個或數個動機存在。

二、 社團參與動機相關理論

近年來國內對於參與動機之相關研究有越來越多的趨勢，學校運動類社團活動的發展應建立在呼應學童學習之需要與能力的培養，及提供獲得成功的機會，研究指出運動類社團活動課程可以讓孩子體驗各種不同型態的活動，幫助他們建立自信心及發展社會技巧，滿足需要才能使學童往上一層發展。家長能透過子女在校的學習表現關注孩子，盡到照顧及輔導的責任，當孩子的基本生理及心理需求獲得滿足，才追求更高層次的需求(林靜芳，2017)。羅月鳳(1988)研究認為社團活動能幫助學生發展個性及培養群性，幫助學生學習社會化，增進人際關係，促進學生社會適應的活動，是滿足學生需求的教育活動，同時能發展學生潛能，滿足心理需求，維護心理健康的活動。何進財(2000)

認為社團是由一群基於共同興趣與意願的同學共同參與，結交志同道合的朋友，在社團活動發展潛能。楊永森 (2002) 認為社團是由學生們所組成的校園中的一個次級團體，他們具有志願性特質，成員之間年齡相近、經驗相仿、素質平均引自 (楊昇峰，2014)。李訓能 (2011) 研究發現新北市國小羽球選手之家長對於子女的健康適能及羽球方面表現出的潛力或興趣十分重視的。經上述研究可得知社團對學童有許多的功能及樂趣，主要都是希望子女有好的發展，也促使家長讓子女參與之動機，但在動機的因素上又區分很多，所以研究者對於社團參與動機構面的研究也就有不同的看法。

林曉怡 (2005) 指出無論是學校教師、同學、隊友或教練之正向回饋與認同，皆對學童參與運動團隊之動機產生良好的動力，學童有足夠的家庭支持，得到情感層面的滿足，就可持續參與訓練及減輕團體中的不適應；人際支持是學童運動參與之強而有力的後盾，亦能影響學童運動參與動機之強弱。陳挺高與李志強 (2014) 在國小參與運動社團動機研究指出，以五大構面分別為「運動技巧」、「成就需求」、「友誼獲得」、「健康適能」與「運動樂趣」，說明學童在參與運動社團的動機愈強則其獲得的滿意度也愈高。國內外學者對於學習動機有諸多研究，因研究觀點、對象及方向不同，對參與動機衡量構面會有所差異，以下將國內外相關的文獻彙整如下，整理如表 2-5 所示：

表 2-5 家長對社團參與動機衡量要素

| 研究者 | 年份 | 衡量要素 |
|----------------|------|--|
| Markland、Hardy | 1993 | 體重管理、競爭、社會認同、體適能、娛樂休閒、個體發展、親和、樂趣、外表、壓力管理、來自健康的壓力、避免健康疾病。 |
| 黃文祥 | 1998 | 紓解壓力、健康適能、知識獲得、樂趣因素友誼發展、展現技巧與職業發展等。 |
| 何燕娟 | 2000 | 健康體適能、成就動機、社會需求、壓力避免、知識需求等。 |
| 程俊堅 | 2002 | 教練教學與專業能力、道館同儕關係、場地環境、課程規劃。 |
| 李嘉慶 | 2003 | 健康與適能、社會需求、成就性需求、知性追求。 |
| 謝筑虹 | 2005 | 親子關係需求、社會需求、健康體適能需求、智力需求。 |
| 龔俊旭 | 2005 | 知性的追求、社會需求、成就需求、身心健康需求。 |
| 許國成 | 2008 | 自我挑戰、技巧發展、同儕關係、健康適能、運動樂趣、團隊氣氛。 |
| 李家蓉 | 2009 | 興趣學習、人際需求、成就需求、逃避情境、獎賞稱讚。 |
| 丘前峯 | 2010 | 環境影響、人際關係成就需求、運動發展、運動樂趣。 |
| 黃君翔、林家宏 | 2012 | 生理效益、心理效益。 |
| 陳慶宜 | 2011 | 運動發展、環境影響、滿足需求、教師教學。 |
| 林新枝 | 2011 | 學習興趣、心理需求、成就需求、社會需求。 |

| | | |
|-----|------|--------------------------|
| 陳挺高 | 2014 | 運動技巧、成就需求、友誼獲得、健康適能、運動樂趣 |
| 李志強 | | 動樂趣 |
| 林靜芳 | 2017 | 環境設備、服務與專業技能、身心需求 |

資料來源：引用林靜芳，2017，頁 12。

從社團動機發現心理、健康、人際關係的研究較多，而其他動機因素也會因研究方向不同而有所差別。因此，綜合上述文獻探討，為因應國情及具本研究上之思維，遂將家長對孩童參與運動類課後社團衡量構面先整理為：「成就需求」、「健康適能」、「人際關係」、「運動樂趣」、「運動發展」、「心理需求」等六種構面加以探討分析（整理流程請參閱附錄一）。

三、社團活動之介紹

學生社團活動的演進隨著不同年代的教育改革、課程改革而有不同的名稱演進，國民小學之「社團活動」課程是經由「團體活動」課程發展而來（蔡慶成，2008）。1994 年教育部課程標準將聯課活動改名為社團活動，才有統一的名稱。廖松圳（2006）認為學校社團活動為學校有計畫的教學活動，其運作方式為實際運作的課程並可達到預期學習成效的活動。江姮姬（2003）探討「國民小學小提琴團體課社團活動實施之探究」，結果發現：團體的學習環境較容易達到預期的學習成效。廖松圳（2006）探討彰化縣國小學童社團活動參與、自我概念與社團學

習滿意度的關係，研究結果顯示：參與不同社團活動類型在自我概念與社團學習滿意度上存有顯著差異。運動性社團活動是利用學生正式課程以外的時間，實施運動休閒教育，使學生在課外之餘能有正當休閒運動，並發展個性、群性、知性及特性，幫助學生適應現實社會生活環境的一種活動。運動性社團活動可以說是學校體育的延伸（廖運榮、廖運正，2003）；學生利用課餘時間，從事鍛鍊身體、運動競技、運動休閒等相關宗旨之活動內容，而且活動本質是透過學生自發、自主及自治的團體。運動性社團是學校體育教育中的一環，是學生課後參與運動的最佳途徑（沈莉青，2002）。

因學校是社會的縮影，國小學童尚在學習社會化的最小階段，藉著參與社團活動（課外活動）可使學生培養民主法治的素養。研究顯示，學生參與社團活動，不僅可獲得豐富的人生經驗，還能使個人學習社會化，並增進人際關係與適應力（陳振貴、張火木，1996）。曾漢榮（1991）指出，社團活動是指組織型態，以群體或多數學生所共同進行的活動，社團活動可稱為「社會性活動」，或「俱樂部」或「社團」。社團係指經由學校認可，可以公開招募社員，進行活動，從事學習或服務工作的團體而言。高德瑞（2000）認為社團活動為學生課業以外的所有活動，是一種以群育為主，德智體三育為輔，以美育總其成的活動；洪國峰（2002）指出社團活動為「以學生為主體，自願參加的活動，並依學生

的興趣、性向、能力及需求，進而選擇決定參加社團類型。有關國小學童社團活動參與，本研究定義為：「家長提供建議，學生依自己的興趣，自由選擇加入或退出」。

以「課程」的角度定義社團活動為學校有計畫的正式教學活動，運作的方式是以活動式來安排課程、實際運作並有一定的學習成效之活動課程。黃政傑 (1991) 指出課程分為學科課程及活動課程 (activity curriculum)，將活動課程稱為經驗課程，強調須以學生為中心並符合學生發展的原則，從體驗中體悟知識的意義。學科課程是由不同的範疇所組成的課程，如現代的九年一貫課程之七大領域或以往國語、數學、自然、社會等。活動課程是以生活內容為實際內容的課程，如體育、童軍、團體活動等。也將活動課程稱為經驗課程 (experience curriculum) 強調以學生為中心，由學生的實際經驗與實踐中體會知識的意義。Laura (1992) 則認為活動課程是以活動方式呈現，如運動社團、音樂性社團、出版、戲劇等，是學生興趣為主，對學生社會經驗、人際關係、人格特質及自尊自我概念方面均有顯著的幫助。而根據教育部 (1993) 頒佈國民小學課程標準，對社團活動的定義為國小學童社團活動是學生基於個人興趣，跨越班級界線，以促進學生身心發展與人際的互動。不同背景學生在透過社團活動的參與，走出教室與社團成員彼此互動，在學習或比賽的過程中學習到人際技巧和領導知能的各種生活適應的

能力達到多元智力的教育目標。顏慶祥、湯維玲 (1994) 指出，社團活動課程是以生活為課程的內容，以興趣、需要和能力為編制課程的起點，以活動為學習方法，並能解決生活中實際問題的課程。施良方 (1997) 則認為所謂「活動課程」是「分科課程」的相對說法，他打破學科組織邏輯的界線以學生的興趣、需要和能力為基礎透過學生自己組織的一系列活動而實施的課程。黃增川 (2001) 學校正式課程以外的活動課程，可以提供學生知識是學校課程以外的應具備的能力，達成全人教育理想和目標。

綜合上述文獻可知，學生社團活動亦為學校的「課程」，從此一角度歸納學生社團定義為：「社團活動以學生為中心、培養學生興趣能力為起點行為，在學生自由意願的情況本研究將社團活動定義為：「學校社團為學校的正式組織，社團活動為學校有計畫的教學課程，以學生為中心並依照學生能力及興趣並在家長期望引導下，學生經自由意願下自由參加，從學生的實際經驗中體驗知識、情意與技能的活動課程以獲得適應實際生活的基本能力之學校活動課程」。

四、 社團功能之相關探討

家長期待運動類社團能為學童帶來哪些實質上的幫助？且家長對學校運動類社團的滿意度是否因為學童參與後的表現而有程度變化，皆值得探討及省思。現代家長開始關注學校社團且願意讓學童實際參

與運動類社團的課程。

國內學者對於家長期望社團功能有很多，有些研究者著重在校學業表現及未來取得最高學歷的期望。將父母期望社團直接定位在父母對子女的學業成績期許及未來學歷的最高期望（林義男，1993；林俊瑩，2001；黃菁瑩，1999；楊景堯，1993；蕭惠蘭，2004）。有些學者認為不只是學業成就的發展，學業成就與社會適應、人格發展同樣重要。張世平（1984）認為家長期望社團功能是指父母對子女的行為表現及未來成就所寄予的期望。侯世昌（2002）將家長期望分為兩個層面，一是「學業與成就」期望：包括對子女的學業成績、最高學歷取得及未來社會地位的期許；二是「品德與人際」期望：品德指子女的操守、道德觀念與行為表現，人際關係指學生在學校受歡迎的程度。

社團的功能不但在校園中扮演著帶動校園歡樂與豐富校園活動的重要角色，它也是個人欲增進多元智能的校園補給站，其地位與價值已受到相當程度的肯定與重視（林國泰、洪國峰，2003），學生藉著參與社團活動，不但能豐富人生經驗、增進知識技能、學習如何與他人相處，無形中也增進個人的社會化發展。王怡菁與邱文聲（2010）陳述社團活動的參與經驗，不僅是讓自己成長，還潛藏了許多正面效益，這是沒有實際參與經驗的人完全無法體會的，而這些在生活、技能與社會化上潛移默化的改變也是日積月累慢慢形成的。社會心理學家

Maslow 認為社團性是人類的需求之一，藉著與他人的溝通分享、情感交流時也得到了回饋，進而促進個人的自我認知及發展（黃惠惠，1996）。

行政院青輔會（1992）出版與生涯發展有關的刊物中曾提及，在進入社會參與並學習各項社會行為之前，社團可說是一個最佳的試煉場所。由此可知，學生參與社團可增進個人的社會性發展，不僅能使個人在許多方面得到磨練，也為日後適應真實社會做了最好的準備。美國自 1960 年代起，開始重視課外活動的功能，把學生在課堂之外的活動也視為整體學習的一部分，並對學生參加課外活動賦予極高的評價（林至善，2000）；至今約五十年，仍有許多評價及研究結果都在說明學生參與社團活動，具有提升整體學習成就的正面意義與效能。因此，鼓勵學生參與社團活動確實有其必要性（王怡菁、邱文聲，2010）。運動性社團活動與體育教學同樣扮演促進孩童身心發展的重要角色，參加社團活動可以提升體力，其效果可以從體力測驗的結果中看出：其中包括力量、速度、耐力等，以及去脂肪體重和肌肉組織的厚度等對身體組織或者骨質密度的影響（小澤治夫，2003）；運動社團活動為學生提供了一個運動技能學習與展現的舞台，透過運動社團活動，充實學生的課餘文化生活，舒解學習壓力，使學生身心得到充分的發展，亦有利於學生間建立良好的人際關係；透過運動社團活動，激發學生

的運動興趣和愛好，發展學生的特長，培養學生終身運動的意識以及開拓精神生活和創造能力，從而促進學生的全面發展。再者，豐富校園文化生活，不僅是學生身心全面發展的要求，也是精神文明的一項重要建設。廖運榮、廖運正 (2003) 歸納參與運動性社團對教育功能有以下幾點，第一：對人際關係的訓練有幫助；第二：能激發個人的潛能；第三：能培養個人的興趣；第四：能增加視野的拓展；第五：能提昇對書本知識的整合；第六：能提昇適應社會的能力；第七：加強校園環境的安定；第八：能調解個人的身心；第九：能培養領導的才能；第十：能加強民主法治的觀念。魏家廉 (1997) 認為運動性社團具有休閒教育的功能有下列幾點，第一：讓學生學會分配時間；第二：學習如何選擇活動的參與；第三：能讓自己有選擇自由，且能追求樂趣而參與活動；第四：能實踐自我生活及追求生命中有意義的事物；第五：能滿足自我最高層次的需求。

目前國小課外社團活動屬於課後照顧之一環，馮燕 (2000) 陳述要提供一個適合學童身心發展的環境，增加其接觸不同人事物的經驗，並擴展其學習機會，有助於學生各項能力的培養，並能透過此方式來促進兒童的各項發展。而究竟社團具備哪些功能，亦值得深入研究與探討。在運動類社團之功能方面，歸納國內外學者之論述如下：井敏珠 (1982) 提到參與社團的功能有以下六點：需要的滿足、德智體群均

衡發展、適應民主生活、發展自我、培養領導才能、安定學校環境。

林國泰、洪國峰 (2003) 則認為，參與社團活動對於學生在自我成長方面有三項功能，第一：能建立人生理念；第二：是養成一種生活態度；第三：學會做事的方法。

張雪梅 (1996) 陳述學生透過參與社團，可建立人文價值觀，並培養服務熱忱、確定人生目標。學生參與社團活動，不僅可獲得豐富的人生經驗，還能使個人學習社會化，並增進人際關係與適應力 (陳振貴、張火木，1996)。林至善 (2000) 則對社團功能提出幾點說明，第一：能建立人際關係；第二：能培養領導能力；第三：能發展多元興趣；第四：能培養服務熱忱；第五：可訓練自治自律能力；第六：能學習組織經營；第七：可了解自我及內在成長。鄭琳玲 (2012) 提到社團提供學生多元的個人成就指標，讓學生更能適應社會，發展其他興趣，並掌握興趣、性向與生涯的關係，也有助於塑造個人獨特之風格與特質。郭進財等 (2010) 的研究認為參與社團活動可豐富生活體驗、增長技能、促進人際關係、紓解課業壓力、肯定自我、使精神情緒平衡及提升創造思考能力。

參與社團的經驗在心理社會發展方面有助於情緒發展、生活目標的發展、相互關係的推展、增進人際關係及自信心 (黃玉，1999；蘇家滢，2002；姜淑華，2003)。學生參與社團活動可增長學識與技能，培

養自我學習之方式，並能接受經驗傳承與培養情意 (陳志銘, 2006)。王伶伶 (2012) 也提出社團具備三種功能，第一：能增進人際互動、建立人際關係；第二：能了解社會化的歷程；第三：可紓解壓力且達到休閒效益。

在國外學者方面，Kuh (1993) 提到，課外活動的重要貢獻，包含批判、思考、學習的能力；學習應用知識的能力；人道關懷的能力；實際運用之能力；培養自信與人際關係。Kuh, Cooper, Healy 與 Simpson (1994) 陳述社團經驗有助於日後的生涯規劃，並與日後的個人發展、生活滿意度及事業成功有關；Riahinejad 與 Hood (1984) 的研究顯示，較常參與課外活動的學生與較少參與的學生相比，在「親密關係」之提昇上也有顯著的提升效果。Pascarella 與 Terenzini (2005) 提到當學生在學校與同儕互動的投入愈多，愈能增進其學習成果。也就是說，學生的學習成果之優劣，必然與學生在學校中投入之多寡有關。

參與社團活動的優點甚多，孩子在學習的過程中，家長的支持、愛的動力、興趣和信念是很重要，如果欠缺這些的話，家長再對學校社團沒有興趣或反對讓子女參加時，那孩子就不可能有機會參與跟專心的學習 (賴麗珍, 2009)。在孩童表現家長也會要求做到心中的標準，但真正的學習是應該發自內心，唯有透過內在驅力，才能真正學到東

西，而家長讓孩童參與動機的強度、品質和動力是具有密切的相關。

第四節 家長對運動類社團之期待

一、 期待之定義

彙集各學者對於家長期待學童參與運動類社團的看法，其動機必須具備一種期待，此期待是引發個體行為的產生，藉由家長的期待產生動機，是為達到家長心理需求的滿足所產生，亦是促使個體達成家長目標之期待及目標對個體的價值。不同孩子需要不同的目標，家長可以透過安排和提示來提供協助，讓孩子設定具體且具有挑戰性的近距離目標，透過孩子盡力來完成目標，本研究採取以 Bandura 提出的期望價值理論 (expectancy-value theory)，把動機由兩種力量產生，個體達成目標之期望及目標對個體的價值，必須先滿足家長低層次的需求，讓學童參與某項學習並維持學習活動的行為，方能刺激並引發學童參與學習行為的產生，促使家長高層次的目標才會發展出來，便使得個體參與動機增強，亦能引發學習的動力。

二、 期待與期望之探討

「期待」一辭對於家長來說往往是針對子女們的期許，也是父母對孩子常掛在心裡面的東西，國語詞典解釋「期待」為期望、等待，而「期望」的解釋則是指對人或事物的未來有所等待和希望，可見二

種解釋互通為相近之詞。專家學者認為「期望」是個人對他人或是自己所形成的意識的評價，致使評價者對評價者表現了視其所持評價為真的態度，甚至他會期許被評價者表現與評價一致的態度 (Finn, 1972)。蓋瑞 (R. M. Gagne) 所提出的「學習與記憶模式」中也指出「執行控制」與「期望」在個體訊息處理的歷程中會產生重要的影響。蓋瑞認為「期望」是學習者想要達到別人或自己所訂的學習目標，是一種特殊動機，這種動機引導學習者採用某些方法或策略來產生學習 (教育大辭書，2000)。

期待是參與者印象中所期盼的事情，也可指個人對於某事物的渴望或者需求，是從事某事物之前，心理存在的一種預期結果 (林淑貞，2008)。所謂「期望」對人或事物的未來有所等待和希望 (魏姿函，2013)。

期望不一致理論中家長期望為測量滿意度研究的一種方法，並應用於影響客戶的認知。「期望」是一種個人感覺愉悅或失望的程度，這種感覺源自於對服務結果的知覺與個人對服務的期望 (Kotler, 2000)。黃慧新 (2008) 期望失驗與歸因理論在遊憩活動之應用：以台北市立木柵動物園為例研究指出「期望」在休閒遊憩地區的遊客，關係到消費者滿意度是否會再度光顧。Anderson 與 Sullivan (1993) 發現顧客「期望」對消費實際績效的感知，傾向於同他消費前的期望保持一致。Oliver (1999) 指出「期望」是消費者因某些需求、目標、渴望被滿足後所帶

來的愉快感受，也就是消費者在消費經驗後實現程度和期望之間來提供與結果是否成一致的主觀判斷。

「期待與期望」的研究因各學者探究觀點與角度的不同，而有諸多的定義，已將學者對各種「期待與期望」之意涵整理如下，表 2-6 所示。

表 2-6 期待與期望意涵彙整表

| 學者 | 年份 | 意涵 |
|-----------------------------|------|---|
| Finn | 1972 | 「期望」是個人對他人或是自己所形成的意識的評價，致使評價者對評價者表現了視其所持評價為真的態度。 |
| 張世平 | 1984 | 認為家長期待是指父母對子女的行為表現及未來成就所寄予的期望。 |
| Drogin | 1991 | 滿意度是指參與者在參與或使用後，產生一種對活動符合或超越特殊心理感受狀態或感覺的一種期望情形。 |
| Anderson and Sullivan | 1993 | 發現顧客對消費實際績效的感知，傾向於同他消費前的期望保持一致。 |
| 林義男 楊景堯 | 1993 | 將父母期望直接定位在父母對子女的學業成績期許及未來學歷的最高期望。有些學者認為不只是學業成就的發展，學業成就與社會適應、人格發展同樣重要。 |
| 黃菁瑩 | 1999 | 將父母期望直接定位在父母對子女的學業成績期許及未來學歷的最高期望。有些學者認為不只是學業成就的發展，學業成就與社會適應、人格發展同樣重要。 |
| Kotler | 2000 | 也是一種個人感覺愉悅或失望的程度，這種感覺源自於對服 |

| | | |
|-----|------|--|
| | | 務結果的知覺與個人對服務的期望。 |
| 林俊瑩 | 2001 | 將父母期待直接定位在父母對子女的學業成績期許及未來學歷的最高期望。有些學者認為不只是學業成就的發展，學業成就與社會適應、人格發展同樣重要。 |
| 侯世昌 | 2002 | 將家長期望分為兩個層面，一是「學業與成就」期望：包括對子女的學業成績、最高學歷取得及未來社會地位的期許；一是「品德與人際」期望：品德指子女的操守、道德觀念與行為表現，人際關係指學生在學校受歡迎的程度。 |
| 蕭惠蘭 | 2004 | 將父母期望直接定位在父母對子女的學業成績期許及未來學歷的最高期望。有些學者認為不只是學業成就的發展，學業成就與社會適應、人格發展同樣重要。 |
| 林淑貞 | 2008 | 是參與者印象中所期盼的事情，也可說是個人對於某事物的渴望或著需求，是從事某事物之前，心理存在的一種預期結果。 |
| 魏姿函 | 2013 | 對人或事物的未來有所等待和希望，亦是決定服務應該如何進行或是控制的主要關鍵，且目前期望乃是消費者衡量服務表現的標準，消費者對服務滿意的衡量不僅只於服務表現如何而已，其還必需預先比較之前的期望才能決定。 |

資料來源：本研究整理

所以綜合上述定義，發現早期學者多數以企業、消費者角度和滿足顧客需求來說明顧客期望和實際服務後之表現相比，但研究者認為經文獻探討，期望不一致理論應可用於學校及家長層面來做研究，將顧客心中的期望運用在家長對其子女參與運動類課後社團活動之上，

而家長對運動類課後社團的期待是家長（消費者）接受孩童參與學校運動類課後社團服務前的期待與需要；而家長的滿意度則是由自己原先對學校運動類社團的期望跟學童參與運動類課後社團活動實際運作中，對於其所經歷的情境或生活經驗價值做判斷後，所產生個人主觀的知覺、情感及態度的反應。

三、 家長對運動類課後社團期待相關探討

進入二十一世紀的今天，面對社會的快速變遷，學校社團成為學區家長幫子女選擇參加與否的重要人物，學校必須了解不同學生的偏好與型態，去營造符合需求與滿意方式。林春妃與張聖年 (2016) 指出參加運動性社團，藉由社團老師的指導，不但可以學習到運動技能、培養運動興趣，更可以進而養成規律運動習慣，讓運動陪伴終身。因此，設計適合學生社團種類及讓家長滿意的社團活動，將影響學校的永續發展。但對於父母期待構面是否符合孩童參與社團之動機，從下列學者文獻中來探討父母期待與動機之相關性，在期待部份從賴雅馨 (2006) 研究指出，父母親的運動期望、價值信念對於孩童的期望價值信念有顯著的預測力。許國成 (2008) 「高雄市國小課後運動社團實施現狀與學童參與動機、態度與滿意度研究」在運動類社團部份指出，不同原始動機在課後運動社團參與動機之期望差異，以「父母期望」、「自己期望」、「兩者期望」三者共同以七個構面來討論分析，分別為

「整體」、「技巧發展」、「自我挑戰」、「運動樂趣」、「同儕關係」、「團隊氣氛」、「健康適能」，結果顯示三種期望有相關性。基於上述文獻可得知父母對於孩童參與社團是有期待性，且對學童參與社團之影響有一定的功能及效力，因此本研究認為以父母的觀點來探討是很重要的關鍵，也就是說家長對於孩童參與社團會有哪些期待？再以不同期待構面去評價及分析程度上的認知差異。

就社會心理學的理论觀點而言，個人的自我觀念係以其知覺別人對他反應的方式而形成；就「自我應驗預言」來看，可知個人的行為表現，是知覺別人對他的期望後的產物，由期望理論可了解父母對一個人的期望會影響到他的自我觀念與成就動機，進而影響其成就與行為（侯世昌，2002）。父母是子女的楷模，在與子女溝通過程中，父母會將其價值、期望或態度內化到子女的行為模式之中，所以重要他人的期望等同於「自我預期應驗」（self-fulfilling prophecy）、「比馬龍效應」（Pygmalion effect），其寓意為「父母預期什麼，子女就會變成什麼」（陳冠貝，1999）。所以可得知孩童的學習動機是受到父母、同儕等重要他人的影響，同時也受到參與成就、個人態度等主客觀因素的影響。Eccles 等人（1983）提出期望—價值理論，他們主張個體在某活動或工作上的成就行為，包括活動的選擇和表現，主要受到兩種信念的影響，分別是個體對該活動的成功期望（expectancy of success）以及

個體賦予該活動的主觀價值 (subjective task value)，或可分別稱之為期望信念與價值信念。認為父母在對於孩童的運動期望價值信念有可能會影響孩童參與某項活動的發展，進而影響到孩童的行為表現及活動選擇。而父母覺得孩童運動能力的好壞或是參與運動是否有意義，很有可能會影響孩童對於自己運動參與動機及能力的評價，進而影響他們參與運動的持續性及成效 (Dempsey, Kimiecik, & Horn, 1993; Fredricks & Eccles, 2005; Frome & Eccles, 1998)。根據 Eccles 期望價值理論的概念，重要他人是影響個體活動選擇的重要來源。而父母是孩童最直接的接觸者，也是最具影響力的人。在家庭對學童參與社團的影響主要以父母為主軸，父母對孩童的評量過程、酬賞方式和期望，在決定孩童運動的參與學習時，扮演一個很重要的角色，父母塑造的期待氣候會對孩童經由社團進入運動或其他成就脈絡 (如學校) 具有很重要的意義。

針對上述理論基礎也就說明孩童參與社團的動機亦是符合父母期待的部份，可從下列學者文獻中來探討父母期待與動機之相關性。Horn (1993) 的研究檢驗指出父母對於孩童參與中、高強度運動及身體活動、行為方面，父母知覺孩童的運動能力與運動參與有顯著相關，也就是說父母期望孩童有不錯的運動能力及其它方面表現，且孩童也覺得自己在運動中依父母期待的部份可以有不錯的表現，發現孩童會比較常

去運動。Babkes 與 Weiss (1999) 研究也指出，當學童感受到父母覺得學童有較高的運動能力時，及當學童感受到父母在其表現良好時會給予正面回饋時，學童對自己會有較高的運動勝任感，運動參與的內在動機也較高。李玉玲 (2004) 從 Eccles 的期望價值理論為基礎，探討孩童知覺母親期望價值信念對孩童參與舞蹈活動的影響，結果顯示支持 Eccles 等人的概念。蘇映伊 (2005) 將孩童的成就定義為「個體感覺到完成目標的喜悅，對自己能力的自信與肯定、能力的提升與成長、自我價值感的提升，達到自我實現的感受以及感受到它人的讚賞與重視。」說明在參與田徑社團的學童不僅需要對內爭取出賽權，更需要對外為校爭光的情況下，學童會因對自身有所期待，或為了達成家長、師長與教練預期目標而持續努力。若是學童能夠代表學校參與比賽，在獲得榮譽感之後，增加自己的自信心，那麼便能提升學童參與的動機 (陳慧玲，2011)。對自我表現的追求促使學童在過程中訓練出責任心與榮譽感，進而完成對自身能力的肯定。綜合上述理論及文獻可得知父母期待與孩童參與社團動機是有相關性，且孩童的參與學習動機等同父母期望之構面，而且期待會內化到子女的行為模式之中。也就說明孩童參與社團之動機亦是符合父母期待的部份。

以「臺灣博碩士論文知識加值系統」網站搜尋中發現，大多數學者文獻多以研究學童參與社團動機之方向為探討，且從上述文獻理論

中也說明孩童對於自己參與社團後的能力評價及成效亦是父母所期待之構面，因此本研究將父母的期待透過這樣的反思來聯結孩童參與社團動機之構面。將孩童參與社團動機做為父母期待之構面探討，從下列文獻彙整表中來找尋父母期待與動機之相關性研究項目。

表 2-7 運動類社團參與動機彙整表

| 學者 | 年份 | 著作題目 | 動機因素 |
|--------------------------|------|-------------------------------------|--------------------------|
| 陳建成 | 2016 | 國中學生運動性社團參與動機、學習成效及學業成就表現影響之研究 | 成就需求、健康適能、社會需求、心理需求、技術需求 |
| 張心怡 | 2016 | 國小高年級學童社團參與動機、涉入程度、家長教養態度對學習成效影響之研究 | 求知興趣、心理需求、自我成就、社會需求 |
| 黃省路 鍾潤華 劉榮華 葉丁嘉 | 2015 | 國小高年級學童參與運動社團動機與阻礙之實證研究 | 運動發展、自我挑戰、親和放鬆、成就需求、運動樂趣 |
| 陳挺豪 李志強 | 2014 | 學生參與運動社團動機、學習滿意與再參與意圖間關聯之研究 | 運動技巧、成就需求、友誼獲得、健康適能、運動樂趣 |

| | | | |
|---------------------------------|------|-----------------------------------|--------------------------|
| 蘇志雄 林信成 林振全 謝清隆 張佑安 | 2014 | 彰化縣國小直排輪社團學員參與動機與滿意度之研究 | 健康體能需求、社交需求、心理需求、成就需求 |
| 張峻嘉 陳曉偉 陳佳伶 | 2013 | 臺中市國小高年級學童社團參與動機與阻礙因素 | 健康適能、社會需求、成就需求、心理需求 |
| 李素箱 楊文廣 林志偉 陳坤厚 | 2013 | 國中生運動性社團參與動機、人際關係與學習成效之研究 | 健康適能、自我成就、心理需求、社會需求、技能需求 |
| 張俊一 林呈樺 | 2012 | 臺北市國小學童手球運動團隊社會支持與運動參與動機之研究 | 健康、心理、成就、人際 |
| 曾宗渭 蔡明昌 | 2011 | 參與運動性社團對國小學童在課間運動參與動機與知覺運動阻礙因素之影響 | 健康適能、心理需求、人際關係、成就需求、利益認知 |
| 陳淑芬 章宏智 | 2010 | 國小學童學校運動社團參與動機與社會化媒介關係之研究 | 運動發展、自我挑戰、成就需求、運動樂趣 |
| 鄭國隆 | 2009 | 臺北市中正區國小高年級學童參與學校運動社團動機與滿意度之研究 | 技巧發展、健康適能、運動樂趣、成就需求、環境影響 |
| 錢家慧 | 2007 | 臺北市內湖區國小高年級學童參與學校運動社團動機研究 | 運動發展、自我挑戰、親和放鬆、成就需求、運動樂趣 |

| | | | |
|-----|------|----------------------------|--------------------------|
| 王薰禾 | 2004 | 高雄地區國民小學學童休閒運動參與動機及休閒阻礙之研究 | 智力性、社交性、勝任-熟練性、刺激-逃避性 |
| 謝鴻隆 | 2004 | 台北市國小學童課後運動之參與動機、知覺運動障礙之研究 | 技巧發展、健康適能、運動樂趣、成就需求、環境影響 |

資料來源：本研究整理

歸納諸多學者的研究，在學童參與運動社團動機中探討構面時，也同時為許多家長所強調的之期待構面，經本研究定義為期待構面彙編整理如下列表格所述：

表 2-8 孩童參與運動類社團構面彙整表

| 動機構面 | 學者&年份 | 期待定義 |
|------|------------------------|-------------------------|
| 成就需求 | 王薰禾 (2004) | 獲得成就、掌握、挑戰、競爭。 |
| | 謝鴻隆 (2004) | 從運動中可以獲得成就感，獲得同學的欣賞或注意。 |
| | 錢家慧 (2007) | 在於展現能力、超越他人，贏得比賽，獲得成就感。 |
| | 鄭國隆 (2009) | 未特別說明。 |
| | 陳淑芬與章宏智 (2010) | 希望更好的運動表現。 |
| | 曾宗渭與蔡明昌 (2011) | 獲得課業以外的成就感。 |
| | 張俊一與林呈樺 (2012) | 獲得勝利、肯定自我。 |
| | 李素箱、楊文廣、林志偉、陳坤厚 (2013) | 未特別說明。 |
| | 張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013) | 獲得成就、挑戰、競爭，得到別人 |

| | | |
|------|----------------------------|---|
| | | 的讚賞來滿足成就需求。 |
| | 蘇志雄、林信成、林振全、謝清隆、張佑安 (2014) | 建立自信心、獲得成就感、展現自我運動能力、獲得同學重視及掌聲、提供自我挑戰機會。 |
| | 陳挺豪與李志強 (2014) | 展現我的運動才能。 |
| | 黃省路、鍾潤華、劉榮華、葉丁嘉 (2015) | 在於展現能力、超越他人，贏得比賽，獲得成就感。 |
| | 張心怡 (2016) | 增加自信心、有歸屬感、獲得成就感、展現才能、有榮譽感。 |
| | 陳建成 (2016) | 展現自己的能力、受到他人的肯定。 |
| | 謝鴻隆 (2003) | 未特別說明 |
| | 鄭國隆 (2009) | 促進身體健康、體能以及增進身體發育，讓身材更好。 |
| | 曾宗渭與蔡明昌 (2011) | 身體適能發展有正面的助益，以達健康及愉悅的目的。 |
| | 張俊一與林呈樺 (2012) | 提升體適能，促進身體之發展。 |
| 健康適能 | 李素箱、楊文廣、林志偉、陳坤厚 (2013) | 未特別說明。 |
| | 張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013) | 維持自身健康，並進而提升體適能。 |
| | 蘇志雄、林信成、林振全、謝清隆、張佑安 (2014) | 增進身體健康、發展協調性、增強體力、減肥獲得好身材、培養運動興趣、增加運動機會、發洩體力、 |

| | | |
|------|---------------------------|--|
| | 陳挺豪與李志強 (2014) | 使自己更有活力。 |
| | 陳建成 (2016) | 為了身體更健康。 增強活力、提升自己體適能、更強壯、促進身體健康。 |
| | 謝鴻隆 (2003) | 友誼和人際關係、他人尊重，在人際中獲得自信心、得到許多人際相處的經驗、適應團體生活和培養團隊合作的精神。 |
| | 王薰禾 (2004) | 增加與他人建立友誼的機會。 |
| | 曾宗渭與蔡明昌 (2011) | 未特別說明 |
| | 張俊一與林呈樺 (2012) | 人際關係互動、團隊合作發展 |
| | 張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013) | 與他人交際、互動、接觸，感情的 |
| | 李素箱、楊文廣、林志偉、陳坤厚 (2013) | 寄託、友誼、歸屬感等。 未特別說明。 |
| 人際關係 | 蘇志雄、林信成、林振全、謝清隆、張佑 (2014) | 增進與他人互動、結交新同、學增加同儕關係、增加團體相處能力、接觸不同類型同學。 |
| | 陳挺豪與李志強 (2014) | 結交朋友、增進人際關係。 |
| | 張心怡 (2016) | 認識新朋友、增進與同伴間的友誼、受到學校或社會風氣的影響。 |
| | 陳建成 (2016) | 可以和好朋友在一起學習、有目標、培養團隊合作的精神。 |
| 運動樂趣 | 謝鴻隆 (2003) | |
| | 王薰禾 (2004) | 未特別說明。 |

| | |
|------------------------|---|
| 錢家慧 (2007) | 學習、探索、發現、創造或想像 在於讓自己感到快樂，覺得運動是有趣的，喜歡有事情做，避免無聊寂寞。 |
| 鄭國隆 (2009) | 未特別說明。 |
| 陳淑芬與章宏智 (2010) | 未特別說明。 |
| 陳挺豪與李志強 (2014) | 培養自己個人的興趣。 |
| 黃省路、鍾潤華、劉榮華、葉丁嘉 (2015) | 在於讓自己感到快樂，覺得運動是有趣的，喜歡有事情做，避免無聊寂寞。 |
| 張心怡 (2016) | 是不可或缺的生活經驗、追求不同的體驗、增進新的知識。 |
| 謝鴻隆 (2003) | 未特別說明。 |
| 錢家慧 (2007) | 在於追求運動認知、情意、技能的發展，以創造更優越的運動表現。 |
| 鄭國隆 (2009) | 未特別說明。 |
| 陳淑芬與章宏智 (2010) | 未特別說明。 |
| 李素箱、楊文廣、林志偉、陳坤厚 (2013) | 未特別說明。 |
| 運動發展 | |
| 陳挺豪與李志強 (2014) | 學習不同運動技術，增進運動技巧。 在於追求運動認知、情意、技能的發展，以創造更優越的運動表現。 |
| 黃省路、鍾潤華、劉榮華、葉丁嘉 (2015) | 未特別說明。 |
| 陳建成 (2016) | |

| | | |
|------|----------------------------|---|
| | 王薰禾 (2004) | 逃脫生活中過多的刺激及避開社會的接觸，為了追求休息及放鬆自己。 |
| | 曾宗涓與蔡明昌 (2011) | 未特別說明。 |
| | 張俊一與林呈樺 (2012) | 未特別說明。 |
| | 李素箱、楊文廣、林志偉、陳坤厚 (2013) | 未特別說明。 |
| | 張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013) | 想要放鬆，讓心情愉快、紓解壓力。 |
| 心理需求 | 蘇志雄、林信成、林振全、謝清隆、張佑安 (2014) | 紓解課業或生活壓力、忘掉不愉快的事情、使心情感到放鬆、抒發情緒、獲得快樂、滿足好奇心。 |
| | 張心怡 (2016) | 使自己心情愉快、遠離課業壓力、忘記不快樂的事、放鬆自己緊張的心情。 |
| | 陳建成 (2016) | 心情愉快、減輕功課壓力、發洩情緒、可遠離每天繁雜的課業。 |

資料來源：本研究整理

研究過去文獻中許多參與社團動機的因素，也是本研究定義為家長期待構面之部份，整理出「成就需求」、「健康適能」、「人際關係」、「運動樂趣」、「運動發展」、「心理需求」等六大構面，首先從上述表格看出許多父母所期待在乎的構面是「成就需求」，在本研究定義為運動表現及獲得成就感方面。謝鴻隆 (2004)、錢家慧 (2007)、鄭國隆 (2009)、陳淑芬與章宏智 (2010)、曾宗涓與蔡明昌 (2011)、張俊一

與林呈樺 (2012)、張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013)、蘇志雄、林信成、林振全、謝清隆、張佑安 (2014)、陳挺豪與李志強 (2014)、黃省路、鍾潤華、劉榮華、葉丁嘉 (2015)、陳建成 (2016) 等人，研究指出「成就需求」是孩童的運動表現來肯定自我的動機，獲得課業以外的成就感及自信心；王薰禾 (2004) 的「勝任-熟練性」中提到動機為獲得成就、掌握、挑戰、競爭。李素箱、楊文廣、林志偉、陳坤厚 (2013) 與張心怡 (2016) 的「自我成就」也發現相同的理論外，還包含獲得欣賞及同儕注意動機內容論述，故合併在一起同樣為「成就需求」體系。

第二種家長較關心的則為「健康適能」，在本研究定義為提升體適能，促進身體健康之發展方面。謝鴻隆 (2003)、鄭國隆 (2009)、曾宗渭與蔡明昌 (2011)、張俊一與林呈樺 (2012)、李素箱、楊文廣、林志偉、陳坤厚 (2013)、張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013)、蘇志雄、林信成、林振全、謝清隆、張佑安 (2014)、陳挺豪與李志強 (2014)、陳建成 (2016) 等人，研究指出「健康適能」動機是期待孩童促進孩童身體適能發展、增進身體發育，以達健康及愉悅之目的，都提到相同的健康動機及內容論述，故合併在一起同樣為「健康適能」體系。

第三種則是「人際關係」，在本研究定義為人際關係互動、團隊合作發展方面。曾宗渭與蔡明昌 (2011)、張俊一與林呈樺 (2012)、李素箱、楊文廣、林志偉、陳坤厚 (2013)、陳建成 (2016) 等人，研究

指出「人際關係」期待孩童能在人際中建立友誼、得到許多人際相處的經驗、適應團體生活和培養團隊合作的精神；而在王薰禾 (2004) 的「社交性」提到動機為友誼和人際關係、他人尊重。陳建成 (2016)、張心怡 (2016) 與張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013) 的「社會需求」跟蘇志雄、林信成、林振全、謝清隆、張佑安 (2014) 的「社交需求」也提到孩童人際相處的經驗及適應團體生活等相同的動機內容論述，而在陳挺豪與李志強 (2014) 的「友誼獲得」也說明此為孩童結交朋友、增進人際關係的動機構面，故將合併一起為「人際關係」體系。

第四種為「運動樂趣」，在本研究定義為培養自己個人的興趣，追求不同的體驗。謝鴻隆 (2003)、錢家慧 (2007)、鄭國隆 (2009)、陳淑芬與章宏智 (2010)、陳挺豪與李志強 (2014)、黃省路、鍾潤華、劉榮華、葉丁嘉 (2015) 等人，研究指出「運動樂趣」是期待讓孩童感到快樂，覺得運動是有趣的，能養成運動的習慣，喜歡有事情做，避免無聊寂寞；王薰禾 (2004) 的「智力性」所提到動機為學習、探索、發現、創造或想像。張心怡 (2016) 「求知樂趣」動機構面也提到為孩童在生活經驗上追求不同的體驗，故將合併一起為「運動樂趣」體系。

第五種為「運動發展」，在本研究定義為追求運動認知、情意、技能的發展。錢家慧 (2007)、陳淑芬與章宏智 (2010)、黃省路、鍾潤華、劉榮華、葉丁嘉 (2015) 等人，研究指出「運動發展」為期待孩童

在於追求運動過程中得到新認知，對於技能的學習及發展能有更優越的能力表現；謝鴻隆 (2003) 與鄭國隆 (2009) 在文獻中也提到「技巧發展」構面問項；李素箱、楊文廣、林志偉、陳坤厚 (2013) 也提到「技巧需求」之構面，陳挺豪與李志強 (2014) 在學生參與運動社團動機、學習滿意與再參與意圖間關聯之研究中也以「運動技巧」來解釋追求運動認知及才能；陳建成 (2016) 更以「技術需求」來做為此研究動機構面之論述，因此將這些合併在一起同樣為「運動發展」之體系。

第六種為「心理需求」，在本研究定義為紓解課業或生活壓力，使心情感到放鬆、抒發情緒、獲得快樂、滿足好奇心，期待能紓解課業或生活壓力。曾宗渭與蔡明昌 (2011)、張俊一與林呈樺 (2012)、李素箱、楊文廣、林志偉、陳坤厚 (2013)、張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013)、蘇志雄、林信成、林振全、謝清隆、張佑安 (2014)、張心怡 (2016)、陳建成 (2016) 等人，研究指出「心理需求」為期待孩童在於忘掉不愉快的事情能使心情感到放鬆、抒發情緒獲得快樂及滿足好奇心；王薰禾 (2004) 的「刺激-逃避性」所提到動機為逃脫生活中過多的刺激及避開社會的接觸，為了追求休息及放鬆自己。所以同樣將此合併為「心理需求」體系。

綜合上述彙整相關文獻動機構面以瞭解家長期待構面，家長對孩童參與運動類課後社團的期待與參與動機普遍都差不多，而且可能因

不同家長背景而對子女有不同的運動類社團期待，經由以上論述把子女參與運動類課後社團之動機歸納為家長之期待部份。因此，本研究問卷題目將參考各學者參與社團動機論述做改編，做為家長期望與績效知覺之研究分析探討之方向，家長對其子女參與運動類社團活動之期待分別定義後以問卷方式調查，探討家長期待和績效知覺因素如何影響對孩童參與課後社團之滿意度。

一、 身份、教育程度、職業、家庭所得及子女性別影響之探討

自古以來望子成龍，望女成鳳，是每一位為人父母者的心願，每位父母都希望自己的子女能比自己更強，從小就讓孩子接受最好的教育，從幼稚園開始學習，希望孩子不要輸在起跑點上。從蔡宜辰 (2012) 的研究發現，國內家長對子女的參與運動類社團期望都很注重，這是可以從幾個方面來說明，如：「品德」、「人際關係」、「學習內容與形式」、「教學結果與成效」等。很多家長認為教育成就是獲得經濟成就和社會地位的重要工具與途徑，人們因此抱持著相當高的期望；再者將教育程度或學經歷本身視為一種外顯的地位表徵 (黃毅志, 1999; 謝小苓, 1998)，這在台灣社會更是普遍存在的情形。Chiu (1993) 證實，社會階層變項 (如性別、教育程度) 對教育階層化的影響穩定而持久。Chang (1994) 針對美國及台灣所調查的研究中指出，美國父母的社經地位會影響他們對子女的成就期望。而在台灣，社經地位對父母的信念和期

望並沒有影響。

Fan (2002) 研究中也發現家長的社經水準與家長對孩子的教育期望有大的相關性，此發現也顯示出家庭和家長的背景變項對家長的期望會有顯著的影響。Duke (1993) 的研究卻得到家長的社經水準與家長對孩子教育期望的相關只有 0.18，他認為不能對社經地位對父母期望的影響過度重視。目前國內尚未見對於家長對象、背景、職業、家庭所得及子女性別影響家長對子女參與運動類社團活動的期待之文獻與研究，茲將以上所述之變項項目及影響對子女參與運動類課後社團期待分述如下：

1. 身份

由於社會變遷導致大家庭制度式微，取而代之的是小家庭制度，家庭人數減少，少部份家庭還會跟長輩一起居住，加上父母情感關係、經濟壓力、教育責任、自我實現等因素，延續了小家庭的發展 (鐘思嘉，1996)。以往的家庭結構、經濟組織、人口結構與一般社會價值觀念，因為現代社會的轉型已截然不同 (葉肅科，2010)。鄭秀蘭 (2008) 指出台灣社會因經濟起飛，國民所得增加後，家長有穩定經濟基礎，願意讓子女學習各種不同的社團、才藝課程，或有些家長可能忙於工作，無暇照顧子女，擔心子女放學後無人照顧之情形，會讓家中的祖父母幫忙接送或教養，於是將子女參與社團的選擇權交由長者處理；然而在子女數減少的情況

下，家長育兒觀念改變，對子女參與社團期望升高，亦較有能力投資子女的教育，因此也增加子女學習的動機。許多家長為了填補孩子空閒時間，避免讓孩子在家看電視、上網，不如讓孩子到課後社團學習，妥善安排子女休閒活動，達到拓展視野、陶冶性情、強身健體等效果（劉慧華，2013）。

2. 教育程度

諸多研究結果均顯示，父母親的學歷與父母親的對子女期望有正相關。楊景堯（1993）藉由調查研究來探討高雄地區公立高中父母期望的差異情形。研究結果顯示父母親的學歷與父母親的對子女教育期望有明顯的正相關。楊瑩（1995）研究也發現，子女所知覺的父親期望依父親教育程度的不同而有極為顯著的差異，父親教育程度愈高者，學生所知覺的父親期望也愈高。林俊瑩（2001）研究國小學童家長的教育期望，結果顯示：相較於高中職學歷的家長，國中以下學歷家長在子女教育期望方面較低，大專以上學歷家長教育期望較高；反應出低學歷家長的教育期望較低，高教育程度的家長還是對子女有比較高的期望。Kaplan, Liu 與 Kaplan (2001) 家長教育程度與家長教育期望有顯著相關。侯世昌（2002）研究結果亦顯示，家長的學歷與其對子女期望達顯著差異，學歷愈高者對子女教育的期望也愈高。柯銀德（2002）研究指出幾十年來，政府、社會積極提倡兩性平權，女性在受教育或職業上，也都有良好的表現，甚至超越男性。母親扮演相夫教子的角色，教育程度愈高的母親對孩子寄予更高的期

望，影響更為深遠。

從上述研究中，可發現父母的教育程度的確會影響家長對子女參與課後社團的期待，教育程度愈高者，社團期待愈高。可能因教育程度較高的父母，對孩子的教養投入較多，因而對孩子的期待也較高。

3. 職業

Kohn (1969) 的調查研究指出，不同職業階層的人在面對不同的工作條件與要求，會影響到個人的人格趨向及價值觀，並進一步影響到他們在教養子女時所強調的價值觀與教養方式 (黃毅志，1999)。姚若芹 (1986) 研究亦顯示，父親的教育程度與職業聲譽、社經地位和父母期望有關，父親教育程度與職業聲譽愈高者，對子女的要求或期望也較高。侯世昌 (2002) 研究顯示家長的職業與其對子女期望達顯著差異，軍公教及從商的家長，對子女的學習期望最高，以專職在家照顧，未外出工作的家長對子女的教育期望最低。

4. 家庭年所得

影響家庭教育支出的因素很多，家庭支出主要來源為家庭所得，而在家庭所得中薪資所得占了大部分比例。Coleman (1988) 的財務資本理論談到：家庭「財務資本」反映在父母親的財富和收入上，透過財務資本的運用，可以為子女提供較佳的物質和學習環境以利學習。對於財務資本的測量指標，包括有形物質資源和無形物質資源。所謂

有形物質資源，大多以家庭收入作為財務資本的直接測量指標。蔡貞慧、周穎政 (2000) 發現，除了父母親的教育水準之外，家庭的所得水準更是影響子女是否接受高等教育或參與課後學習的重要因素，而且父母所得的影響力隨著經濟發展一直呈現顯著的趨勢。陳怡靖、鄭耀男 (2000) 研究指出家長所得較高之家庭對物質設備的購買能力也越高，子女的受教育程度越高；對於教育成就的正向影響也獲得許多實證研究上的支持。以上學者之論述說明了家庭可支配所得之高低，攸關提供給子女參與運動類課後社團活動機會之多寡，因此，本研究參考 106 年度綜合所得稅速算公式方式，依研究目的自編年所得級距之金額，做為問卷資料變項之依據。

5. 子女性別

周裕欽、廖品蘭 (1997) 的研究指出家長對於孩子的期望會因男生、女生性別的不同而有所不同，通常父母對男生的期望會大於女生。且男生平均期望之教育年數約為十四年，而女生平均期望之教育年數約為十三年。林俊瑩 (2001) 的研究指出家長參與孩子學校活動時，男孩比女孩有更高的教育期望。簡伊淇 (2002) 的研究指出孩子知覺到家長期望，並不會因性別不同而有所不同。陳怡吟 (2016) 的研究指出在「學業期望」構面中，家長對男孩子的教育期望高於對女孩子的期望，而在「互動溝通」「成就期望」與「品德與人際期望」構面，家長對子女的期望在性

別上，則無顯著差異。現代的家長特別在學校上對子女的期望會有性別上的差異，因為這是這些家長最為關注的。

綜合上述，過去傳統的家長是重男輕女的，對男孩子的期望較高，但隨著時代的變遷，這種觀念慢慢地在改變中，男女之間性別雖不同，但家長對子女的期望不再像以往一樣，男女之間的差距是在縮減中，甚至是無明顯的差異。

第五節 知覺績效

一、 知覺績效定義

在顧客滿意中可以視為對於先前預期與認知績效之知覺差距的一種評估反應 (Tse & Wilton, 1988)。Kotler (1997) 也認為顧客滿意是一個人愉快或失望的感覺，係源自其對產品知覺績效 (或結果) 與個人對產品的期望，兩者比較之後所形成的。而更具體的說，滿意乃知覺績效與期望的函數。Churchill (1982) 也認為顧客滿意是顧客購買及使用產品的結果，由顧客自己比較預期結果的報酬和投入成本之間的差異所產生。Howard 與 Sheth (1969) 的「態度模式」為 Oliver 的基礎研究，認為在購買前的「態度」會影響消費者的「期望」與「購買傾向」，但是「產品的績效」並不會直接影響「滿意」，而是透過「失驗」間接影響「滿意」。

二、 知覺績效構面

「產品的績效」被視為是一種比較的標準，消費者以此來與「期望」相比較，用以評量「失驗」。Cadotte Woodruff 與 Jenkins (1987) 認為顧客在購買之前的所有消費經驗，會建立一種比較的標準。在購買之後，顧客會以產品的績效與上述標準比較，產生正向或負向的失驗，進而影響顧客的滿意程度。知覺績效的衡量構面有兩派看法，分別為單一項目績效與多重項目衡量。主張單一項目衡量的學者認為必須針對消費者獲得利益與付出成本之間做整體性的評估 (Bolton & Drew, 1991; Gale & Wood, 1994)；而支持多重項目衡量的學者認為消費者自己無法明確區分知覺績效等概念，僅以單一構面衡量，只能了解產生價值的高低，無法對服務提供者提出具體的改善方向。再者，單一構面的品質較難標準化衡量與評等，容易缺乏效度 (Woodruff & Gardial, 1996)，因此學者各自提出不同的知覺衡量構面。

表 2-9 知覺價值定義彙整

| 學者 | 年份 | 知覺績效構面 |
|--------------------------------|------|--|
| Mattson | 1991 | (1)認知 (2)情感 |
| Sheth, Newman, & Gross | 1991 | (1)功能績效 (2)社會績效 (3)情感績效 (4)認知績效 (5)情境績效 |
| Kolter | 1994 | (1)社團期望 (2)知覺績效 |
| De Ruyter, Wetzels, Lemmink, & | 1997 | (1)情感層面 (2)功能層面 (3)符合邏輯層面 |

| | | |
|--|------|--|
| Mattson | | |
| Kotler, Ang, Leong & Tan | 1999 | (1)產品績效 (2)服務績效 (3)個人績效 (4)形象績效 (5)付出成本 |
| Parasuraman & Grewal | 2000 | (1)獲取績效 (2)交易績效 (3)使用績效 (4)殘餘績效 |
| Sweeney & Soutar | 2001 | (1)品質功能：產品或服務的品質。 (2)情感性：消費者所感受到的情感反應。 (3)社會性：對社會自我概念的影響。 (4)價格功能：貨幣價格合理性。 |
| Petrick | 2002 | (1)貨幣績效：支付產品或服務的具體價格價值。 (2)行為績效：指非貨幣性價值，包括時間、心力與搜尋成本。 (3)情感回應：服務或產品使用過程中所知覺到的愉悅感受。 (4)品質：消費者對產品或服務整體性的價值判斷。 (5)聲譽：產品或服務所象徵之聲譽、形象的認知。 |
| Pura | 2005 | (1)貨幣績效 (2)便利績效 (3)社會績效 (4)情感績效 (5)知識績效 (6)情境績效 |
| Moliner, Sánchez, Rodríguez, & Callarisa | 2007 | (1)設備 (2)服務人員專業知識 (3)品質 (4)價格 |

(5)情感績效

(6)社會績效

資料來源：本研究整理

歸納以上文獻後，Kolter (1994) 為眾多學者高度引用，而本研究第一章探討國小家長對學童參與運動類課後社團提到的「社團期待」與「績效知覺」程度本身應分開探討，因此本研究採用 Kolter 的理論基礎，來對社團期待與知覺績效做區別之研究，並指出影響家長滿意程度為二者之函數。本研究「績效知覺」係指家長對於學童經歷學校實際服務運動類課後社團運作後的主觀判斷，也就是家長針對子女參與運動類課後社團所得到利益的主觀認知，並探討和運動類社團期待對顧客滿意度之影響。

第參章 研究方法

本研究在探討臺北市萬華區、文山區、大安區國小家長對學童參與運動類課後社團之期待與績效知覺及滿意度之研究。本章根據研究目的，並參考相關文獻及問題探討，設計研究方法與步驟，共分為四節：一、研究架構與流程；二、研究對象；三研究工具；第四節資料分析。茲就各篇章節內容予以說明如下：

第一節 研究架構與流程

依據本研究動機及目的，整合國內外學者的相關文獻為推論資料，擬訂本研究架構，以「績效知覺」跟「社團期待」之相較差異，是否明「不一致」之情形，再以家庭背景變項，探討個變數之間的因果關係，針對曾讓學童參與運動類課後社團之家長做研究，以了解「整體滿意度」之依變項關係，如圖 3-1 所示：

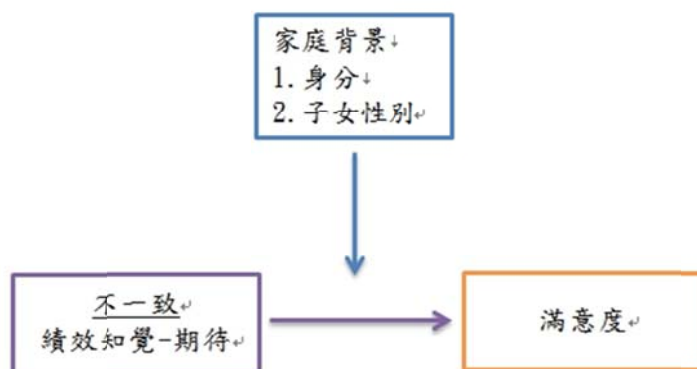


圖 3-1 研究架構

第二節 研究對象

本研究在探討 106 學年度臺北市萬華區、文山區及大安區國小家長，研究對象以國小學童家長為樣本如表 3-1 所示，有參加學校運動類課後社團活動國小的學童家長做為研究母體。

問卷依照不同地區及學校進行編碼，並以鉛筆註記於問卷外袋上，透過關係請求家長協助填寫，將問卷攜至施測班級，分別請班級導師發下問卷給學生，請學生帶回給家長填答後交回，數日後再回收。發放抽樣的學校、抽樣人數在減少受訪者困擾之下進行資料收集，以提高回收率，本研究問卷於 2018 年 5 月 1 日共計發出 450 份，至 2018 年 5 月 15 日止共回收 450 份，去除未回收及不符合之樣本，本研究之有效樣本為 449 份，有效為 99.7%。

表 3-1 取樣學校資料表

| 地區名稱 | 學校名稱 | 發放份數 | 有效樣本 |
|---------|---------------|------|------|
| 萬華區（家長） | 大理國小 (1~2 年級) | 50 | 50 |
| | 大理國小 (3~4 年級) | 50 | 50 |
| | 大理國小 (5~6 年級) | 50 | 50 |
| 文山區（家長） | 永建國小 (1~2 年級) | 50 | 50 |
| | 永建國小 (3~4 年級) | 50 | 50 |
| | 永建國小 (5~6 年級) | 50 | 50 |
| 大安區（家長） | 大安國小 (1~2 年級) | 50 | 50 |
| | 大安國小 (3~4 年級) | 50 | 49 |

| | | | |
|----|---------------|-----|-----|
| | 大安國小 (5~6 年級) | 50 | 50 |
| 合計 | 3 所小學 | 450 | 449 |

第三節 研究工具

本研究以問卷調查方式實施，採自編「家長對學童參與運動類課後社團及滿意度之問卷」作為本研究之工具。問卷內容分為三部份，第一部分為家長填答及基本資料，第二部份為家長期待與績效知覺量表，第三部份為家長對課後社團活動的滿意度調查，問卷編製流程如

圖 3-2 所示：。

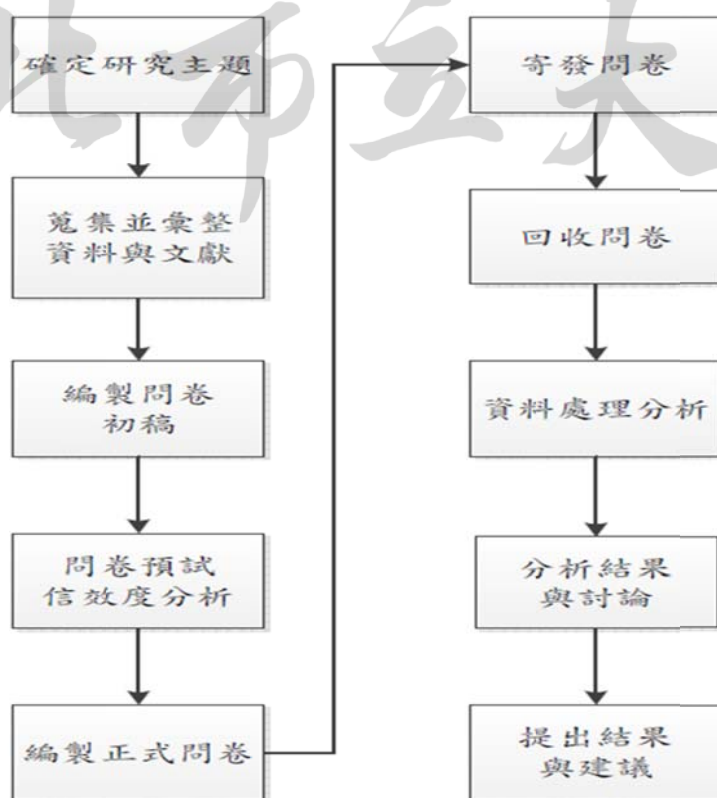


圖 3-2 研究流程

一、 編製問卷

量表設計流程如附錄一所示，從初稿的 6 個構面，優先順序共 48 題，包含「成就需求」、「健康適能」、「人際關係」、「運動樂趣」、「運動發展」及「心理需求」等，經過預試分析之後，變成 5 個構面，預試過程如下。

二、 預試問卷

以自編「家長對子女參與社團期待調查問卷」，詳見附錄二，以家長對子女參與運動類課後社團調查，係筆者依據研究目的自編，根據文獻探討社團參與動機分析結果，參考許多專業學者等人的問卷。為瞭解家長對國小學童曾經或目前參與學校運動類課後社團之認知及滿意度概況。由家長根據問卷之陳述問題，依照其觀點，從可供選擇的選項中勾選出，每題均要作答其重要程度依序填入格中（1 分~10 分，分數愈高愈重視，以此類推）。

（一）預試對象

依本研究台北市萬華區國民小學，選取 2 所學校（萬華區東園國小及大理國小），共 100 位家長曾讓子女參加運動社團之經驗者，作為本研究之預試對象。

（二）預試時間

本研究於 2018 年 3 月 1 日至 3 月 16 日間實施預試問卷，問卷進

行測試完成後，將所回收之有效問卷 100 份進行 spss 統計與篩選，就問卷內容之適切性加以評估，並提供增加或刪減之相關建議，選取適當的題目做為正式問卷的內容

三、 編製正式問卷

編製結果如下，問卷內容為包括家長背景、運動類社團期待量表、績效知覺量表與整體滿意度量表四個部份，詳見附錄三所示。

四、 再測信度

本文中有二個工具，一個是滿意度；另一個是期待與績效知覺量表。

(一) 滿意度之再測信度測量結果如下： $r=.741$ ， $P<.001$ ，屬高相關可接受之範圍。

(二) 從下表看來，期待與績效知覺再測信度，大多數的結果各個構面之間，皆可達到.80 以上，只有少數幾個比較低，特別是「心理」的構面最低；但整體來看仍然是一個再測信度還算穩定的量表。

表 3-2 期待與績效問卷之再測信度摘要表

| 再測構面 | 期待 | 績效知覺 |
|------|---------|---------|
| 自我概念 | .832*** | .748*** |
| 健康 | .879*** | .760*** |
| 人際關係 | .884*** | .889*** |
| 教育 | .856*** | .910*** |
| 心理 | .692*** | .838*** |

*** $p < .001$

臺北市立大學

第四節 資料分析

本研究問卷經回收後，篩選出有效問卷資料進行編碼作業，輸入電腦儲存後建檔，並且依據待答問題與研究假設，及採用適當的統計方法，以 SPSS 12.0 版本統計套裝軟體程式，進行研究假設的驗證與資料分析。分析方法如下：

一、 描述性統計分析：描述各變項之平均數、標準差、百分比，說明家長對運動類課後社團期待及績效知覺的現況，及子女參與運動類課後社團家長滿意度分析之情形。

二、 混合二因子變異數分析

分別討論對家長（父母）與期待（五個構面）之平均數的高低，以及討論對子女性別與期待（五個構面）之平均數的高低，用以解釋父母對子女參加運動性社團的期待。

三、 向後迴歸分析：以向後迴歸分析探討期待及績效知覺是否可解釋滿意度之差異。

四、 本研究顯著水準 α 訂為.05

第肆章 討論與結果

本章將依據問卷調查加以整理，進行統計分析，分析的結果與討論如下列各節。第一節為研究樣本基本資料分布情況；第二節不同背景變項之家長期待；第三節為家長期待因素與家長滿意度之相關分析；第四節為相關迴歸分析。

第一節 基本資料摘要

本研究共發出 450 份，其中只有一名填答者為祖父母，因此在隨後的分析中去除該筆資料，因此實際回收有效樣本為 449 份，有效為 99.7%。本節在於瞭解家長對子女參與運動性社團滿意度的現況，共分三個主題：一為受試者背景分析，分析所有有效樣本在不同背景變項上所佔的人數及比率，以瞭解目前家長對滿意度的分佈情形，茲將基本資料分別說明如下。

一、 受試者背景分析

從表 4-1 得知，在家長背景變項基本資料方面，所調查的地區以台北市家長為主，所填問卷中的父親有 159 位及母親有 290 位，從有效問卷來看，填表家長以母親居多，佔 64.4%，父親則為 35.3%。從下表中可看出由於祖父母只有一位，因此之後分析時不納入分析資料。

表 4-1 家長身份資料分析表

| 身份 | 人數 | 百分比 | 排序 |
|-----|-----|------|----|
| 父親 | 159 | 35.3 | 2 |
| 母親 | 290 | 64.4 | 1 |
| 祖父母 | 1 | 0.2 | 3 |

從表 4-2 可知，在教育程度方面以大學(含專科)最多，約佔 57.7%，其次為高中職和研究所(含以上)，佔 18.5%，最少的為國小(含以下)，佔 0.9%。

表 4-2 家長教育程度資料分析表

| 教育程度 | 人數 | 百分比 | 排序 |
|----------|-----|------|----|
| 國小(含以下) | 4 | 0.9 | 4 |
| 國中 | 20 | 4.5 | 3 |
| 高中職 | 83 | 18.5 | 2 |
| 大學(含專科) | 259 | 57.7 | 1 |
| 研究所(含以上) | 83 | 18.5 | 2 |

從表 4-3 得知，面以服務業人員最多，約佔 31.2%，其次為家管人員，佔 19.6%，最少的為自由業人員，佔 5.6%。

表 4-3 家長職業資料分析表

| 職業 | 人數 | 百分比 | 排序 |
|------|-----|------|----|
| 工業 | 29 | 6.5 | 6 |
| 商業 | 66 | 14.7 | 3 |
| 軍警公教 | 51 | 11.4 | 4 |
| 服務業 | 140 | 31.2 | 1 |
| 自由業 | 25 | 5.6 | 7 |
| 家管 | 88 | 19.6 | 2 |
| 其它 | 50 | 11.1 | 5 |

從表 4-4 得知，在家庭年所得方面，以 90-120 萬元家庭為最多，約佔 26.3%，其次為 30-60 萬元家庭，佔 22.5%，最少的為 350-500 萬元家庭，佔 0.4%。

表 4-4 家庭年所得資料分析表

| 家庭年所得 | 人數 | 百分比 | 排序 |
|-----------------|-----|------|----|
| 30 萬元以下 | 29 | 6.5 | 5 |
| 30-60 萬元 | 101 | 22.5 | 2 |
| 60-90 萬元 | 92 | 20.5 | 3 |
| 90-120 萬元 | 118 | 26.3 | 1 |
| 120-180 萬元 | 74 | 16.5 | 4 |
| 180-240 萬元 | 26 | 5.8 | 6 |
| 240-350 萬元 | 7 | 1.6 | 7 |
| 350-500 萬元(含以上) | 2 | 0.4 | 8 |

參與社團的子女性別方面，以女生居多，約佔 56.6%，其次是男生，佔 43.4%，結果如表格 4-5。

表4-5 子女性別資料分析表

| 子女性別 | 人數 | 百分比 | 排序 |
|------|-----|------|----|
| 男 | 195 | 43.4 | 2 |
| 女 | 254 | 56.6 | 1 |

二、 家長對社團期待與績效知覺分析

本研究以上述五大構面，用以了解家長對子女參與運動性社團期待因素及績效知覺面向程度，本節以敘述性統計方法，分析子女性別之家長選擇因素。本研究家長對社團期待與績效知覺認知程度分為非常不同意、不同意、無意見、同意、非常同意。此部分採用五點量表進行瞭解家長對子女參與運動類課後社團期待與績效知覺認知的情形。

在期待部分以各項構面比較來看，家長普遍對社團期待中「心理」方面之期待最高，平均 4.51，第二為對「人際關係」方面之期待，平均數為 4.49，第三為「自我概念」方面之期待，平均數為 4.39，第四為「健康」方面之期待，平均數為 4.30，而對「教育」方面之期待最低，平均數為 3.81。綜合上述可知，家長對子女參與運動類課後社團期待由高至低依序第一：為「心理」方面、第二：為「人際關係」，第

三：是「自我概念」，第四：是「健康」，最後為「教育」。

而在績效知覺部分以各項構面比較來看，家長普遍對子女參與運動類課後社團後之績效知覺中「人際關係」方面之期待最高，平均4.44，第二為對「健康」方面之績效知覺，平均數為4.40，第三對「心理」方面之績效知覺，平均數為4.39，第四對「自我概念」方面之績效知覺，平均數為4.38，而對「教育」方面之期待最低，平均數為4.10。

綜合上述可知，家長對子女參與運動類課後社團績效知覺由高至低依序第一：為「人際關係」方面，第二：為「健康」，第三：為「心理」，第四：為「自我概念」，最後為「教育」。以上總表可得知「教育」為家長期待與績效知覺之最低面向，總體分數詳見表4-6。

表4-6 家長對子女參與運動類課後社團期待與績效知覺分析總表

| 構面 | 期待 | 平均數(標準差) | 排序 | 績效知覺平均數(標準差) | 排序 | |
|------|------|----------|----|--------------|--------|---|
| 自我概念 | 4.39 | (0.37) | 3 | 4.38 | (0.46) | 4 |
| 健康 | 4.30 | (0.40) | 4 | 4.40 | (0.47) | 2 |
| 人際關係 | 4.49 | (0.37) | 2 | 4.44 | (0.44) | 1 |
| 教育 | 3.81 | (0.45) | 5 | 4.10 | (0.42) | 5 |
| 心理 | 4.51 | (0.37) | 1 | 4.39 | (0.48) | 3 |

從表4-7得知，有效問卷來看，父親對男生參與運動類課後社團期待部份以「人際關係」期待最高，平均數為4.55，第二為「心理」之期待，平均數為4.51，第三為對「自我概念」之期待，平均數為4.44，

第四為對「健康」之期待，平均數為 4.30，最後為對「教育」之期待，平均數為 3.79；而父親對男生參與運動類課後社團績效知覺部分以「人際關係」績效知覺最高，平均數為 4.35，第二為「心理」之績效知覺，平均數為 4.31，第三為對「健康」之績效知覺，平均數為 4.29，第四為對「自我概念」之績效知覺，平均數為 4.28，最後為對「教育」之績效知覺，平均數為 3.99。

表 4-7 父親對男生參與運動類課後社團期待與績效知覺分析表

| 身分 | 子女性別 | 構面 | 期望平均數 (標準差) | 排序 | 績效知覺平均數 (標準差) | 排序 |
|----|------|------|----------------|----|------------------|----|
| 父親 | 男 | 自我概念 | 4.44(0.35) | 3 | 4.28(0.48) | 4 |
| | | 健康 | 4.30(0.40) | 4 | 4.29(0.52) | 3 |
| | | 人際關係 | 4.55(0.35) | 1 | 4.35(0.54) | 1 |
| | | 教育 | 3.79(0.39) | 5 | 3.99(0.43) | 5 |
| | | 心理 | 4.51(0.36) | 2 | 4.31(0.52) | 2 |

從表 4-8 得知，父親對女生參與運動類課後社團期待部份則有不一樣的結果，以「人際關係」與「心理」期待最高，平均數為 4.55，第二為「自我概念」之期待，平均數為 4.44，第三為「健康」之期待，平均數為 4.36，最後為對「教育」之期待，平均數為 3.94；而父親對女生參與運動類課後社團績效知覺部分以「人際關係」知覺績效最高，平均數為 4.59，第二為「自我概念」與「健康」之知覺績效，平均數

為 4.57，第三為對「心理」之績效知覺，平均數為 4.56，最後為對「教育」之績效知覺，平均數為 4.26。

表 4-8 父親對女生參與運動類課後社團期待與績效知覺分析表

| 身分 | 子生性別 | 構面 | 期望平均數 (標準差) | 排序 | 績效知覺平均數 (標準差) | 排序 |
|----|------|------|----------------|----|------------------|----|
| 父親 | 女 | 自我概念 | 4.44(0.35) | 2 | 4.57(0.45) | 2 |
| | | 健康 | 4.36(0.44) | 3 | 4.57(0.41) | 2 |
| | | 人際關係 | 4.55(0.36) | 1 | 4.59(0.36) | 1 |
| | | 教育 | 3.94(0.53) | 4 | 4.26(0.41) | 4 |
| | | 心理 | 4.55(0.36) | 1 | 4.56(0.45) | 3 |

從表 4-9 中可知，母親對男生參與運動類課後社團期待部份也有不一樣的結果，以「人際關係」期待最高，平均數為 4.52，第二為「心理」之期待，平均數為 4.50，第三為「自我概念」之期待，平均數為 4.42，第四為「健康」之期待，平均數為 4.31，最後為對「教育」之期待，平均數為 3.81；而母親對男生參與運動類課後社團績效知覺部分以「人際關係」知覺績效最高，平均數為 4.41，第二為「健康」之知覺績效，平均數為 4.38，第三為「心理」之知覺績效，平均數為 4.35，第四為「自我概念」之績效知覺，平均數為 4.34，最後為對「教育」之績效知覺，平均數為 4.05。

表 4-9 母親對男生參與運動類課後社團期待與績效知覺分析表

| 身分 | 子女性別 | 構面 | 期望平均數 (標準差) | 排序 | 績效知覺平均數 (標準差) | 排序 |
|----|------|------|----------------|----|------------------|----|
| 母親 | 男 | 自我概念 | 4.42(0.41) | 3 | 4.34(0.49) | 4 |
| | | 健康 | 4.31(0.41) | 4 | 4.38(0.51) | 2 |
| | | 人際關係 | 4.52(0.37) | 1 | 4.41(0.46) | 1 |
| | | 教育 | 3.81(0.43) | 5 | 4.05(0.43) | 5 |
| | | 心理 | 4.50(0.37) | 2 | 4.35(0.55) | 3 |

從表 4-10 可知，母親對女生參與運動類課後社團期待部份也有不一樣的結果，以「心理」期待最高，平均數為 4.49，第二為「人際關係」之期待，平均數為 4.41，第三為「自我概念」之期待，平均數為 4.32，第四為「健康」之期待，平均數為 4.24，最後為對「教育」之期待，平均數為 3.74；而母親對女生參與運動類課後社團績效知覺部分以「人際關係」知覺績效最高，平均數為 4.40，第二為「健康」之知覺績效，平均數為 4.35，第三為「自我概念」與「健康」之知覺績效，平均數為 4.33，最後為對「教育」之績效知覺，平均數為 4.09。

表 4-10 母親對女生參與運動類課後社團期待與績效知覺分析表

| 身分 | 子女性別 | 構面 | 期望平均數 (標準差) | 排序 | 績效知覺平均數 (標準差) | 排序 |
|----|------|------|----------------|----|------------------|----|
| 母親 | 女 | 自我概念 | 4.32(0.33) | 3 | 4.33(0.40) | 3 |
| | | 健康 | 4.24(0.36) | 4 | 4.33(0.42) | 3 |
| | | 人際關係 | 4.41(0.38) | 2 | 4.40(0.42) | 1 |
| | | 教育 | 3.74(0.41) | 5 | 4.09(0.39) | 4 |
| | | 心理 | 4.49(0.38) | 1 | 4.35(0.38) | 2 |

綜合上述可得知，父親跟母親對於男生跟女生的期待重視程度大致相同；對於績效知覺之評價來說也是相同，但家長在「教育」方面的期待與績效知覺的部分明顯偏低，可見對於子女在運動類課後社團中「教育」方面是較不被家長所重視，在滿意度的部分平均數也略微偏低。可得知父親對男生參與運動類課後社團滿意度比女生來的低，而母親則剛好相反，對女生參與運動類課後社團滿意度比男生來的低，表示社團不符合父親對男生的期待，而另一方面社團則不符合母親對女生的期待。

三、 家長滿意度之現況分析

本研究以了解家長對於運動性社團滿意度之現況，以平均數、標準差的統計分析方法，藉以瞭解家長對子女參與運動類課後社團活動的家長之背景變項之現況情形從表 4-11 得知，在滿意度構面中，C1 為

自我感到滿意部份，C2 為是否繼續參加，C3 為是否願意推薦他人參加，平均數都小於 5%，所以目前家長對於運動社團整體上滿意度並沒有太大差別，滿意度平均數為 4.75，標準差為 0.64，由此可見績效知覺的期待和滿意度是沒有相關性。

表 4-11 家長對子女參與運動類課後社團滿意度分析總表

| 構面 | 題目 | 平均數 | 標準差 |
|-----|---------------------------------------|------|------|
| 滿意度 | C1 我對於課後運動性社團活動使我感到滿意 | 4.69 | 0.72 |
| | C2 我認為子女參與運動性社團後讓我感到滿意時， 會再讓小孩繼續參加 | 4.78 | 0.75 |
| | C3 我願意推薦其他家長讓其子女參加此類社團活動 | 4.78 | 0.67 |
| | 總平均數與標準差 | 4.75 | 0.64 |

第二節 背景變項與各家長期待構面之分析

本節旨在探討不同背景變項家長對小孩參加運動性社團之異同，根據回收有效問卷調查結果，以不同身份，球型檢定、混合二因子、受試者內效應項檢定、描述性統計來探討，包含家長個人背景變項(身份、教育程度、職業、家庭年所得、子女性別)等。

一、不同身份

本研究以球型檢定檢定來分析各父親與母親對社團期待與績效知覺認知上整體與「自我概念」、「健康」、「人際關係」、「教育」、「心理」等五個向度的差異情形。

(一)父母對子女參加運動性社團的期待之分析

下列為分析過程，本研究在進行父親與母親跟社團各構面期待分析之時，結果發現球型檢定 $\chi^2_{(9)}=227.967$ ， $P<0.001$ ，達顯著且違反球型假設，因此採用 Greenhouse-Geisser 的方式分析。

表 4-12 身份受試者內效應項檢定

| 來源 | 型 III 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 顯著性 |
|--------|-----------|----------|--------|---------|------|
| 期待類 | 131.198 | 3.088 | 42.482 | 363.850 | .000 |
| 期待類型身份 | .358 | 4 | .090 | .994 | .410 |
| | .358 | 3.088 | .116 | .994 | .396 |
| 誤差 (f) | 161.181 | 1380.498 | .117 | | |

期待類型的事後比較顯示，家長對「人際關係」、「心理」趨勢上明顯較重視，大於「自我概念」、其次大於「健康」，較不重視皆為「教育」，從表 4-13 發現家長身分有顯著差異，不同的期待構面有差異。

表 4-13 身份受試者間效應項檢定

| 來源 | 型 III 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 顯著性 |
|----|-----------|-----|-----------|-----------|------|
| 截距 | 38189.587 | 1 | 38189.587 | 91523.610 | .000 |
| 身分 | 2.732 | 1 | 2.732 | 6.546 | .011 |
| 誤差 | 186.517 | 447 | .417 | | |

從圖 4-1 中就 5 種期待類型來說整體父親的期待態度與重視程度比母親略高一些，但趨勢上無明顯差異。

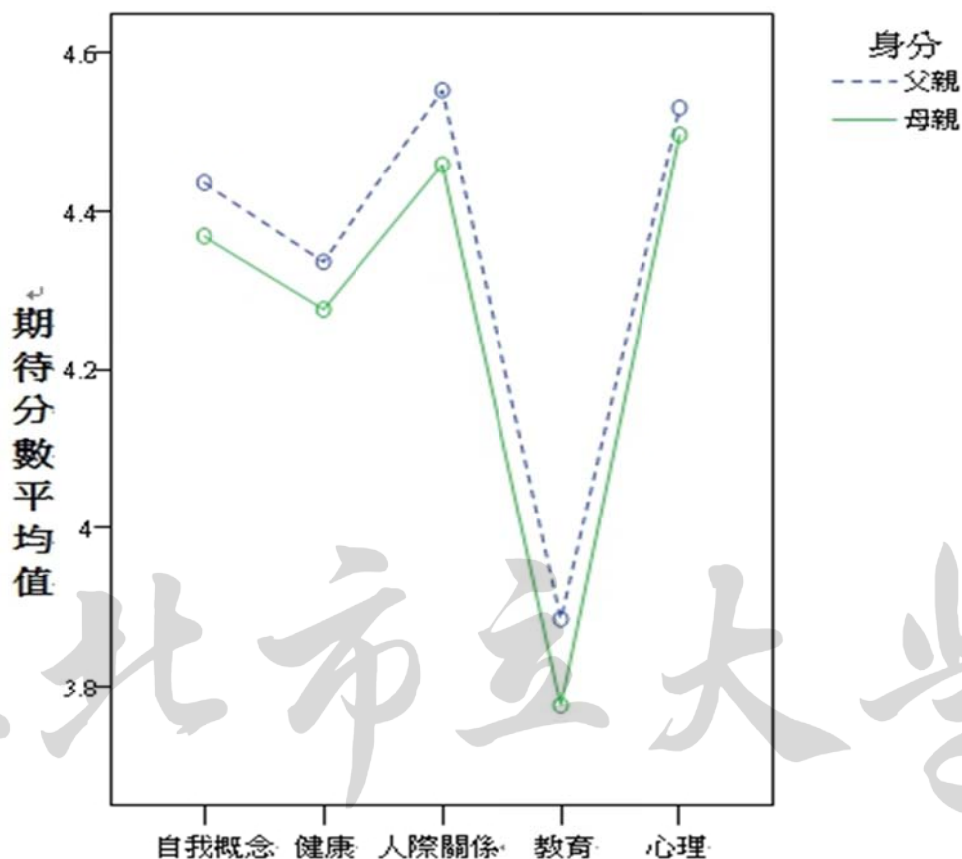


圖 4-1 父母期待分數平均值

結論：以家長身份不同來說，第一：沒有交互作用，第二：父親各構面皆比母親高，且有顯著差異，第三：在同樣構面來說，第 3 跟第 5 的構面大於 1、其次大於 2，最後為第 4 構面，第三對於子女的期望，父親的期待比母親高；圖 4-1 可看出「教育」構面為最低，。

(二)從子女參與運動性社團期待之分析

本研究以描述性統計來分析子女性別之家長選擇因素上的認知，

整體與「自我概念」、「健康」、「人際關係」、「教育」及「心理」等五個構面的差異，從表格 4-14 中性別上沒有顯著差異，得知學童對「人際關係」最重視，對「教育」程度最低，男生平均數明顯高於女生。

表 4-14 期待之構面描述統計

| | 子女性別 | 平均數 | 標準差 | 個數 |
|------|------|------|------|-----|
| 自我概念 | 男 | 4.43 | .397 | 195 |
| | 女 | 4.37 | .346 | 254 |
| | 總和 | 4.39 | .370 | 449 |
| 健康 | 男 | 4.31 | .408 | 195 |
| | 女 | 4.29 | .402 | 254 |
| | 總和 | 4.30 | .404 | 449 |
| 人際關係 | 男 | 4.53 | .366 | 195 |
| | 女 | 4.47 | .384 | 254 |
| | 總和 | 4.49 | .377 | 449 |
| 教育 | 男 | 3.81 | .423 | 195 |
| | 女 | 3.82 | .471 | 254 |
| | 總和 | 3.81 | .451 | 449 |
| 心理 | 男 | 4.51 | .369 | 195 |
| | 女 | 4.51 | .374 | 254 |
| | 總和 | 4.51 | .371 | 449 |

下列為分析過程，本研究從子女性別對社團進行各構面期待分析之時，結果發現球型檢定 $\chi^2_{(9)}=228.83$ ， $p<0.001$ ，達顯著且違反球型假設，因此採用 Greenhouse-Geisser 的方式分析。

在表 4-15 中得知，家長對子女不同的性別上沒有影響且無交互作用。

表 4-15 子女性別受試者內效應項檢定

| 來源 | 型 III 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 顯著性 |
|------------|-----------|----------|--------|---------|------|
| 期待類型(子女性別) | 145.051 | 3.085 | 47.017 | 402.783 | .000 |
| | .565 | 3.085 | .183 | 1.569 | .194 |
| 誤差(f) | 160.974 | 1379.040 | .117 | | |

在期待類型的 5 個構面中事後比較，「人際關係」跟「心理」的構面大於「自我概念」，其次大於「健康」，最後則是「教育」。

下圖表示子女性別與社團期待的構面無交互作用。

表 4-16 子女性別受試者間效應項的檢定

| 來源 | 型 III 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 顯著性 |
|------|-----------|-----|-----------|-----------|------|
| 截距 | 40850.833 | 1 | 40850.833 | 96661.286 | .000 |
| 子女性別 | .339 | 1 | .339 | .801 | .371 |
| 誤差 | 188.910 | 447 | .423 | | |

從圖 4-2 可得知，就男生的期待態度與重視程度比女生略高一些，但趨勢上無明顯差異。

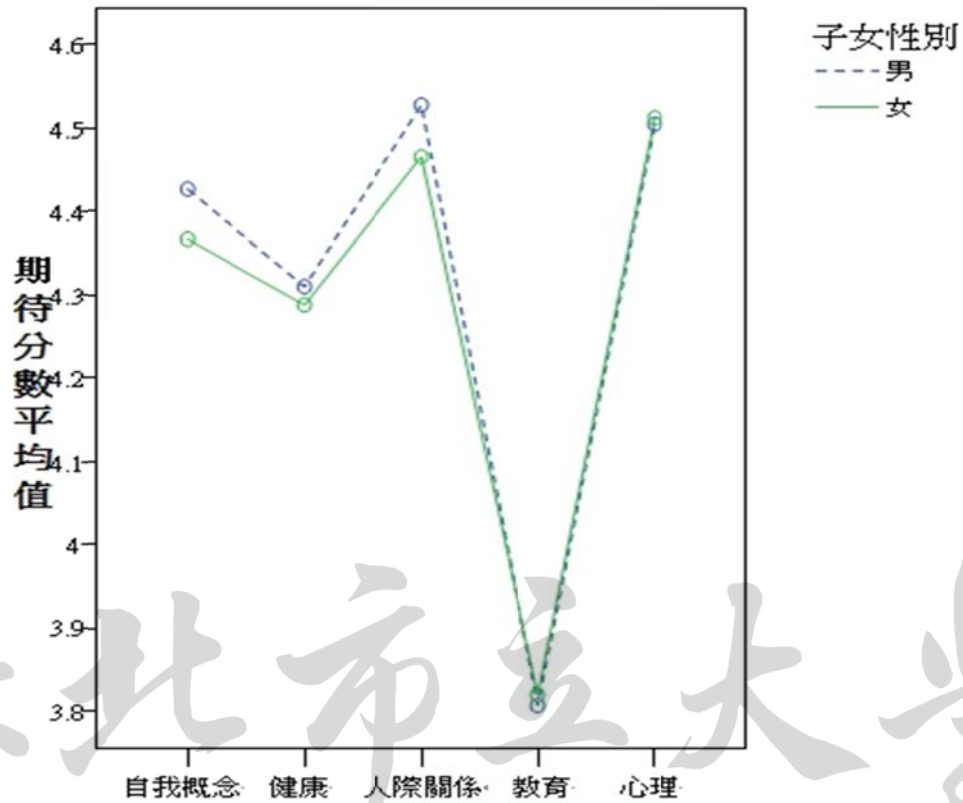


圖 4-2 子女期待分數平均值

綜合上述可得知，第一：父親的期待比母親略高一些，第二：在各種期待來說最高的，分別為「人際關係」與「心理」，而「教育」則是最不受家長重視的。

第三節 家長期待構面與家長滿意度之相關分析

本節旨在探討不同向度之家長期待與家長滿意度之間的關係。為了對滿意度進行分析，本研究收集期待部份，分為五個構面，每個構面也同時收集了對個別構面之回饋，也就是績效知覺之程度；二者相減會得到差異部份，表中差異是指績效知覺與滿意度的差異，代表文中不一致程度，相關情形整理如表 4-17。

表 4-17 滿意度績效差異表

| | 參與滿意度 | 再參加意願 | 願意推薦 | 滿意度總分 | 自我概念差異 | 健康差異 | 人際關係差異 | 教育差異 | 心理差異 |
|-------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|--------|--------|
| 參與滿意度 | 1 | .753** | .724** | .918** | .064 | -.086 | -.032 | .048 | .072 |
| 再參加意願 | .753** | 1 | .670** | .903** | .018 | -.140** | -.015 | .021 | .025 |
| 願意推薦 | .724** | .670** | 1 | .879** | -.007 | -.109* | .013 | -.023 | .028 |
| 滿意度總分 | .918** | .903** | .879** | 1 | .029 | -.124** | -.013 | .018 | .046 |
| 自我概念 | .064 | .018 | -.007 | .029 | 1 | .479** | .584** | .432** | .557** |
| 健康 | -.086 | -.140** | -.109* | -.124** | .479** | 1 | .507** | .260** | .521** |
| 人際關係 | -.032 | -.015 | .013 | -.013 | .584** | .507** | 1 | .314** | .489** |
| 教育 | .048 | .021 | -.023 | .018 | .432** | .260** | .314** | 1 | .336** |
| 心理 | .072 | .025 | .028 | .046 | .557** | .521** | .489** | .336** | 1 |

結論：從表 4-17 可看出滿意度跟「自我健康」有關，第二是各構面之間不一致有關係，第三不一致與滿意度只有「健康」有關。

第四節 迴歸分析

由於人數較少，向後分析法可保留較多變數，因此採用此方法做為決定迴歸線自變項的選擇模式。

表 4-18 對兒子向後迴歸分析法摘要表(n=196)

| 保留變數 | 標準化係數 | t | p | R ² |
|------|-------|-------|------|----------------|
| 教育差異 | .180 | 2.533 | .012 | .045 |
| 健康差異 | -1.53 | -2.14 | .033 | |

從上列表格顯示，對兒子認知差異與滿意度有關係。兒子唯一有關聯的來自於「教育」和「健康」。

表 4-19 對女兒向後迴歸分析法摘要表 (n=254)

| 保留變數 | 標準化係數 | t | p | R ² |
|------|-------|--------|------|----------------|
| 健康差異 | -.242 | -3.285 | .001 | .049 |
| 心理差異 | .224 | 3.029 | .033 | |

從上列表格顯示，對女兒認知差異與滿意度有關係。女兒唯一有關聯的來自於「健康」、「心理」。

第一：不論對兒子或兒女在期待與績效知覺的不一致程度，「健康」的不一致是唯一對滿意度有解釋力，但皆為負向。第二：對兒子出現為「教育」與「健康」；對女兒為「健康」與「心理」。第三：則是 R² 不高，顯示家長的滿意度沒有真實反映，或主要並不是來自於子女在

這個社團得到的回饋，很可能來自於別的方面；例如過去研究，李宏珍 (2016)指出方便性、設備或者學校名氣很重要，若對於子女的回饋來說並不是滿意度很重要的來源，本研究結果顯示，雖然差異的確有一定的解釋力，但在參與社團活動上，家長並不以孩童在那裡得到的回饋為主的來源，顯示家長仍在乎其它部份。徐俊輝 (2017) 研究指出在學童就讀後持續讓家長滿意之因素有「學費價格」、「接送服務品質」、「硬體設備」、「環境」、「幼兒園總體形象」、「服務」、「教學課程」、「師資」等八個，最後因家長背景不同，在整體滿意程度以「教學課程」、「服務」、「接送服務品質」、「硬體設備」及其他項目皆為滿意，整體性不因背景不同而有所差異，個別選項滿意也都呈現滿意與非常滿意的程度結果。

第五章 結論與建議

本研究的主要目的是在瞭解家長對學童參與運動類課後社團之期待與知覺績效及滿意度之因素現況及各因素間之差異情形，並比較分析不同背景變項之家長對學童在參與社團期待與滿意度各因素間之差異情形，最後探討以期望不一致理論來解釋家長對學童參與運動類課後社團之滿意度相關情形。希望藉由研究結果，可以讓學校運動社團的承辦單位做為組訓或安排社團教學內容的參考，以利提升學童參與運動的動機及滿意度，並在運動中獲得身心的滿足進而養成終身運動的良好習慣。

為達上述之目的，本研究以臺北市萬華區、文山區、大安區國小學童家長為母群體調查對象，採研究者自編之「家長對學童參與運動類課後社團及滿意度之問卷」，以立意抽樣方式抽取參與學校運動類社團之一~六年級學童之家長做為研究樣本，進行問卷調查，回收有效樣本數達449位，所得資料以百分比、平均數、標準差、混合二因子變異數、Greenhouse-Geisser、向後迴歸分析等方法進行統計分析，其結果已於第肆章詳加說明。

本章將依據上述研究結果提出結論於第一節論述，第二節綜合相關文獻分析後，將依據研究結果對教育當局及學校教育人員提出相關建議，最後針對未來研究提出若干建議，分別論述如下：。

第一節 結論

一、 了解家長對子女參與運動類課後社團的期待

綜合本研究之問題，並依據調查分析結果，獲得本研究的結論如下：發現從過去文獻中學童參與社團動機，和本篇文章整理家長出來之構面中，發現家長的期待和子女動機重疊性很高；從預試問卷結果得知，父母填答的期待在層面上，跟子女參與社團及自己的期待，分數有落差。

(一) 家長對子女參與運動性社團期待因素，以「心理」最高，

第二為「人際關係」，第三為對「自我概念」第四為對「健康」，最後對「教育」平均分數為最低；績效知覺面向程度則是以「人際關係」最高，第二為「健康」，第三為對「心理」第四為對「自我概念」，最後對「教育」平均分數為最低，全者數據都相差不大，最重視以「心理」跟「人際關係」面向，兩者最低皆為「教育」，可見家長對「教育」最不重視。

(二) 不同背景變項期待與績效知覺之比較

1. 比較家長不同性別對於學童男生跟女生的期待有差異，發現父親比母親略高，且家長皆以「人際關係」與「心理」構面最高，而「育」為最低。

2. 以子女不同性別來說發現達顯著且沒有太大差別，在趨勢上

無明顯差異，男生的期待態度與重視程度比女生略高一些，但並不會影響整體期待部份。最在乎分別為「人際關係」與「心理」，而「教育」則是最不受家長重視。

3. 從子女性別對社團進行各構面期待分析之時，結果發現球形檢定 $\chi^2_{(9)}=228.83$ ， $p<0.001$ ，達顯著且違反球形假設，因此採用 Greenhouse-Geisser 的方式分析，最後得知家長對子女在不同的性別上沒有影響且無交互作用。

本研究歸納出家長對於運動社團整體上期待並沒有太大差別，平均數也略微偏低，父親的確對於運動性社團的期待，在各個構面上皆高於母親，但是在對於子女性別參與社團期待中發現未達顯著，整體上沒有太大差別，並不會影響期待部份。上述分析結果也指出對於小孩參加社團無論父親或母親，對於子女上無論是男生還是女生，最重視的構面皆為「人際關係」和「心理」，其次是「自我概念」，再者為「健康」，最不重視則為「教育」。

二、 以期望不一致理論來解釋家長對學童參與運動類課後社團的滿意度

(一) 從滿意度總平均數與標準差得知，家長整體來說對子女參與運動類社團皆屬滿意，所以用不一致理論所做出的效果顯示，確實跟家長期待有相關。但用向後迴歸分析表來說，發現子女兩者構面有

關係但不高，唯一有關聯的來自於「教育」、「健康」和「健康」、「心理」；而二則都有的為「健康」，但很特別的發現是「健康」都是負向；也就是績效知覺低的反而高許多，顯示出奇怪的結果，父母對滿意度的知覺上可能受這個影響，能夠預測滿意度的來源主要是來自於「教育」與「健康」，對於女生來說則是「健康」與「心理」。

然而向後迴歸分析也發現 R^2 不高顯然學校社團的推展進行方面都很好，也可能家長的期待並不是來自於子女想要得到的東西，也不是子女在這個社團所得到的回饋，可能還有其它的外在因素影響著滿意度，例如家長考慮接送小孩的方便性、時間、距離；換句話說家長送小孩去參加社團雖然有期待，但家長對這個社團的滿意度並不是來自於子女去參加社團後所得到的東西來決定滿意程度。

(二)用不一致理論有解釋力，但不高，其次可能家長在填答時無真實反映、態度不一致，原因可能是社團本就經營不錯，尚還有其它事情影響家長滿意度的部份，這也是本研究重大發現之一。

第二節 建議

根據上述本研究結論提出相關建議，分述如下：

一、 提供學校及相關人員之建議

(一)本研究經由文獻探討與問卷調查分析結果，歸納出家長對

學童參與運動性社團可概分五個因素，然而用期待和績效知覺相比較後，雖然並沒有和滿意度有很大的關係，但也得知在家長對於社團的滿意度部份可能還有更重視的地方，對於國小和幼童參加社團來說，父母可能並沒有真的在乎子女會在社團上得到什麼東西，建議若選擇社團落差較大者，在解釋力上或許較能反映出效果；且加入其它事項，讓小孩參加社團可能真正在乎的因素或許以其它因素如：「價格」、「時間距離與接送服務」、「設備」、「服務」、「學校聲譽」與「社團名氣」等部份更有關聯性。余美惠、陳斐娟 (2013) 指出整體學校行銷策略、學校品牌形象與家長滿意度彼此間有中度至高度正相關存在，且學校行銷策略與學校品牌形象二者皆對家長滿意度具有預測力，以「經驗性品牌形象」最具預測力。亦即家長心目中對學校聲譽須有良好的印象，與學校人員有良善的雙向溝通，學校各項設備符合需求，肯定學生的學習成果，學校環境能融合社區文化，可能在「整體家長滿意度」層面才能獲得滿足。

(二)研究發現父親對於社團不符合對男生的期待，而另一方面社團則不符合母親對女生的期待，可見家長對子女性別參與運動類社團中期待重視程度似乎不同，標準要求也不同，學校行政單位在規劃運動社團時，亦能注意性別平等的運動機會，以真正符合家長及學生之需求。

(三)本研究發現雖然「教育」構面看起來最不重要，但從分析可得知最後真正影響滿意度的部份卻是來自於家長對社團「教育」的影響程度，可見在台灣的教育環境下，在家長的心中其實「教育」這塊是一直存在的，也就是說子女參加社團活動是須培養著人格與體格的陶冶，更是跟學業有密切的關聯。由此可知家長對於這之間相互影響是很重視的，如果學校師長能持續正向鼓勵學生參與運動社團，與同儕間相互學習，必能產生良性的循環，達到更好完美學習環境，這才是家長所樂見期待的。

二、 未來研究者之建議

(一)本研究對象，僅以臺北市公立國民小學學生家長為對象，而私立學校尚有許多，建議未來的研究可以將研究範圍擴大至私立學校，且研究構面可以從「學費價格」、「接送服務品質」、「硬體設備」、「環境」、「幼兒園總體形象」、「服務」、「教學課程」、「師資」等切入，使研究內容更具價值。

(二)本研究受試者皆為公立國民小學學生家長，所研究之範圍以運動類社團之期待與績效知覺及滿意度為主，建議後續研究者可找社團落差較大的項目來進行，將背景變項中加入其它構面等相關資料，俾使這方面的研究更為豐富與詳細。

(三)本研究以採問卷調查法，受訪者自陳方式填答，且均以受

訪者之知覺與實際狀況可能有所差距，並未採用其他方法加以驗證，研究結果僅能針對所得數據加以呈現，無法進一步深入探討，建議後續研究者可輔以深度訪談之方法，使其研究更為完備。

臺北市立大學

參考文獻

一、 中文部分

- 卜偉平 (2002)。圍繞顧客滿意度進行管理創新。《上海企業》，(2)，17-19。
- 王鳳岐、胡明艷、郭偉 (2004)。基於Web 信息源的顧客滿意度動態測量評估方法。《組合機床與自動化加工技術》。
- 王作成、何曉群著 (2004)。《揭開顧客滿意度的神秘面紗》《市場研究》。臺北：華泰。
- 王明順 (2009)。自行車騎乘者動機、意象與滿意度之研究-以高雄市自行車道為例 (未出版碩士論文)。南台科技大學休閒事業管理研究所，臺南縣。
- 王沛泳 (2001)。球迷參與行為及參與滿意度之影響因素-統一獅實證研究 (未出版碩士論文)。國立成功大學，臺南市。
- 王怡菁、邱文聲 (2010)。大專院校運動性社團發展價質與功能。《大專體育》，107，45-50。
- 王怡菁、邱文聲 (2010)。大專院校運動性社團發展價質與功能。《大專體育》，107，45-50。
- 王伶伶 (2012)。參加社團對高中生學習成就的影響 (未出版碩士論文)。國立臺北大學，臺北市。
- 王薰禾 (2004)。高雄地區國民小學學童休閒運動參與動機及休閒阻礙

- 之研究(未出版碩士論文)。國立臺灣體育學院，臺中市。
- 井敏珠 (1982)。我國大學生社團參與、人格特質及其相關之研究(未出版碩士論文)。國立政治大學教育研究所，台北市。
- 方正璽、黃淑真、陳佩韋與黃璋如 (2001)。「有機蔬菜消費者滿意度研究」，*農業經營管理年刊*，7，66-88。
- 古國宏、吳明憲、蔡永川、林子恩、吳穌 (2011)。兒童足球營之家長參與動機及滿意度調查-以高雄市雷鳥兒童足球營為例。*屏東教大體育*，(14)，456-467。
- 史達 (2004)。網絡教學課件顧客滿意度指數的構建與分析。*開放教育研究*，(3)，51-54。
- 朱盛發、曾慶裕 (2014)。家長對學童參與課後足球社團之滿意度。*輔仁大學體育學刊*，(13)，146-167。
- 江姮姮 (2003)。國民小學小提琴團體課社團活動實施之探究。*中小學一般藝術教育師資培訓學術與實務研討會論文集* (249-262)。臺北市：國立臺北師範學院音樂教育系。
- 吳楸椒、張宇樑 (2008)。當「神經科學」遇上「幼兒教育」—省思與重現幼兒教育課程與教學之理路。*幼兒教保研究期刊*，3(1)，46-99。
- 李家蓉 (2009)。宜蘭縣國小高年級學童社團參與動機、人際關係與幸

福感之研究 (未出版碩士論文)。佛光大學，高雄縣。

李丹青 (2011)。參與學習型社團的需求與效益之探討 (未出版碩士論文)。亞洲大學，臺中市。

李訓能 (2011)。新北市國小羽球選手之家長支持子女參與羽球代表隊之動機與阻礙因素之研究 (未出版碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。

李家蓉 (2009)。宜蘭縣國小高年級學童社團參與動機、人際關係與幸福感之研究 (未出版碩士論文)。佛光大學，宜蘭縣。

何進財 (2000)。亦師亦友的貴人。高中教育，10，4-6。

沈莉青 (2002)。運動性休閒參與動機因素調查—以德明技術學院運動性社團為例。德明學報，(19)，479-492。

林素君、林瑞興 (2010)。12 週體適能遊戲介入對國小低年級學生學習成效之影響。國立屏東教育大學運動科學學刊，(6)，67-80。

林博文 (1998)。綜合高中學生對工業類科職業學程學習滿意度研究 (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

林育璋 (2003)。台中 20 號倉庫服務品質與參觀者滿意度之研究。第五屆休閒、遊憩、觀光學術研討會休閒遊憩行銷篇(頁 124-135)。臺中市：中華民國戶外遊憩學會。

林淑玲 (2011)。國民小學家長教育期望及其對子女參與課後社團之滿

- 意度研究 (未出版碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義市。
- 林靜芳 (2017)。臺南市偏遠地區國小家長對學校社團之支持動機、滿意度與學校忠誠度之研究 (未出版碩士論文)。亞洲大學，臺中市。
- 林靈宏 (1994)。消費者行為。五南圖書出版公司，初版。
- 林曉怡 (2005)。臺南市國小游泳團隊學童運動參與動機與社會支持之研究 (未出版碩士論文)。臺北市立體育學院，臺北市。
- 林國泰、洪國峰 (2003)。高職學生社團活動之教育功能探討。技術及職業教育雙月刊，73，47-51。
- 林至善 (2000)。學生社團之輔導與發展。訓育研究，39，6-10。
- 林義男 (1988)。國小學生家庭社經背景、父母參與及學業成就的關係。國立彰化師範大學輔導學報，11，95-141。
- 林俊瑩 (2006)。國小家長對子女的教育期望、參與學校教育態度及參與行為之關聯性。教育政策論壇，9(1)，177-210。
- 林呈樺 (2012)。臺北市國小學童手球運動團隊社會支持與運動參與動機之研究 (未出版碩士論文)。國立新竹教育大學，新竹市。
- 周虹君 (2003)。社會工作碩士班學生實習安置與學習滿意度之研究。東海大學社會工作學系碩士論文(未出版碩士論文)。東海大學，臺中市。
- 周泰華，黃俊英，郭德賓 (1999)。服務品質與顧客滿意評量模式之比

較研究，*輔仁管理評論*，6(1)，37-67。

侯世昌 (2002)。國民小學家長教育期望、參與學校教育與學校效能之研究 (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

侯錦雄、姚靜婉 (1997)。市民休閒生活態度與公園使用滿意度之相關研究。*戶外遊憩研究*，10(3)，1-17。

施台珠 (2006)。學習滿意度影響因素之研究 (未出版碩士論文)。國立臺灣科技大學，臺北市。

施良方 (1997)。課程理論。高雄：麗文。

姜淳方、張廷竹 (2015)。探討消費者對環保旅館的期望與認知之研究—應用期望不一致理論 (未出版碩士論文)。中國文化大學，臺北市。

姜淑華 (2003)。台東師院學生社團參與及影響因素之研究 (未出版碩士論文)。國立臺東大學，臺東市。

洪國峰 (2002)。大學生社團參與與學習投入關係之研究-以淡江大學為例 (未出版碩士論文)。淡江大學，臺北市。

紀信光、魏姿函 (2013，5月)。認知公平對服務補救與補救後滿意度之中介效果。2013 第五屆管理與決策學術研討會，嘉義：南華大學。

紀信光、魏姿函 (2013，5月)。服務補救、期望不一致與補救後滿意度之中介效果。2013 全球商業經營管理學術研討會，高雄：正修

科技大學。

陳美現 (2004)。北區大專校院體育性社團運作現況與發展影響因素之研究 (未出版碩士論文)。輔仁大學，臺北縣。

陳振貴、張火木 (1996)。大專生的休閒生活與現代價值觀的建立。技術及職業教育，(35)，37-40。

陳坤厚 (2004)。國中生運動性社團參與動機、人際關係與學習成效之研究 (未出版碩士論文)。朝陽科技大學，臺中市。

陳佳伶 (2012)。臺中市國小高年級學童社團參與動機與阻礙因素之城鄉差異 (未出版碩士論文)。亞洲大學，臺中市。

陳建成 (2016)。國中學生運動性社團參與動機、學習成效及學業成就表現影響之研究 (未出版碩士論文)。國立臺灣體育運動大學，臺中市。

陳挺豪、李志強 (2016)。學生參與運動社團動機、學習滿意與再參與意圖間關聯之研究。中原體育學報，(5)，73-82。

陳淑芬 (2009)。國小學童學校運動社團參與動機與運動社會化之研究 (未出版碩士論文)。國立臺東大學，臺東市。

夏海軍 (2002)。外部顧客滿意度的測量評估方法與應用。機械工業標準化與質量月刊。

涂勝中 (2004)。淺談 CS 工程在服裝專賣店管理中的應用。山東紡織

科技，(6)，37-79。

徐淑如、董和昇、羅雅嬪 (2008)。網路購物服務失誤，服務補救與顧

客滿意度-期望不一致與知覺公平觀點。管理評論，27(1)，1-24。

徐宗林 (2000)。教育大辭書。臺北市：國家教育研究院。

高德瑞 (2000)。社團活動的實務建議。北縣教育，36，16-18。

許國成 (2008)。高雄市國小課後運動社團實施現狀與學童參與動機、

態度與滿意度研究 (未出版碩士論文)。國立臺東大學，臺東縣。

許甄玲 (2005)。遊憩消費者的知覺服務品質、滿意度與口碑、再購意

圖關係之研究 (未出版碩士論文)。國立高雄第一科技大學，高雄

市。

許樹淵 (2000)。運動心理學。臺北市：師大書苑。

張文德 (2006)。臺北市國小暑期泳訓班學員家長滿意度之研究 (未出

版碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。

張世平 (1984)。高中生的教師期望、父母期望、自我期望與學業成就

的關係。教育研究集刊，26，115-122。

張心怡 (2017)。國小高年級學童社團參與動機、涉入程度、家長教養

態度對學習成效影響之研究 (未出版碩士論文)。大葉大學，彰化

縣。

曾智豐 (2009)。國民中學體育行政人力資源管理角色與其組織效能之

研究-以彰雲嘉地區為例 (未出版碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。

曾建章 (1996)。國中資優學生與普通學生之他人期望與壓力感受及成就動機之比較研究 (未出版碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化縣。

曾漢榮 (1991)。彰化地區國民中學設團活動實施現況調查研究。國立彰化師範大學。輔導學報，14，14-26。

曾智豐 (2009)。公立國民小學家長對學校期望與滿意度之動態研究。經營管理學刊，1，105-132。

曾宗渭、蔡明昌 (2011)。參與運動性社團對國小學童在課間運動參與動機與知覺運動阻礙因素之影響。100 年度大專體育學術專刊，158-163。

傅木龍 (2000)。大專院校學生社團經營管理之探討—以運動性社團為例。大專體育，(51)，140-147。

黃慧新、劉瓊孺 (2014)。價格、服務人員正向情緒表達、品牌知名度、及顧客忠誠度之關係：期望失驗理論的運用。行銷科學學報，10 (1)，17-39。

黃君翔、林家宏 (2012)。國小運動性社團學童參與動機之初探。2012 第五屆運動科學暨休閒遊憩管理學術研討會論文集。屏東縣：國

立屏東教育大學。

黃馨慧 (2013)。臺北市國小學生參加課外社團活動需求與滿意度之研究 (未出版碩士論文)。中國文化大學，臺北市。

黃培怡 (2015)。國小學童及家長對學童參加運動團隊的價值內涵分析 (未出版碩士論文)。正修科技大學，高雄市。

黃雅君 (2015)。探討國小教師為子女安排社團活動之影響因素-以苗栗竹南地區為例 (未出版碩士論文)。育達科技大學，苗栗縣。

黃新惟 (2006)。都會型主題樂園服務品質及顧客滿意度之研究—以布魯樂谷親水主題樂園為例 (未出版碩士論文)。南華大學，嘉義縣。

黃郁霖 (2016)。透過期望不一致理論探討自助服務技術對品牌權益之影響—台灣連鎖超商便利生活站之實證研究 (未出版碩士論文)。

國立臺北大學，台北市。

黃政傑 (1991)。課程設計。台北：東華。

黃增川 (2001)。舞獅活動課程實施之研究以宜蘭縣某國小為例 (未出版碩士論文)。國立臺北師範學院，台北市。

黃玉 (1999)。大學學生事務的理論基礎—臺灣大學生心理社會發展之研究。公民訓育學報，9，161-200。

黃惠惠 (1996)。自我與人際溝通。臺北市：張老師文化。

黃慧新 (2008)。期望失驗與歸因理論在遊憩活動之應用：以台北市立

- 木柵動物園為例，*生物與休閒事業研究*，6(3)，1-14。
- 黃省路、鍾潤華、劉榮華、葉丁嘉 (2015)。國小高年級學童參與運動
社團動機與阻礙之實證研究。*運動與遊憩研究*，9(4)，18-35。
- 馮燕 (2000)。「非營利組織之定義、功能與發展」。蕭新煌(主編)，*非
營利部門組織與運作*。臺北市：巨流出版社。
- 葉重新 (2004)。心理學。臺北縣：國立空中大學。
- 楊極東 (1976)。我國大學院校學生課外活動現況調查研究。臺北市：
正中書局。
- 楊永森 (2002)。社團經驗對初任教師班級經營影響之研究碩士論文(未
出版碩士論文)。國立臺東師範學院，臺東市。
- 楊昇峰 (2014)。新北市國小高年級學童運動社團參與動機與學習滿意度
之相關性研究(未出版碩士論文)。臺北市立大學，臺北市。
- 董信煌、辛憶如 (2016)。知覺補救、顧客滿意度與再購意願之研究--
以網購配送服務失誤為例，*行銷評論*，13(2)，129-159。
- 廖松圳 (2006)。彰化縣國小高年級學童社團活動參與、自我概念、社
團學習滿意度之研究(未出版碩士論文)。大葉大學，彰化縣。
- 廖運榮、廖運正 (2003)。大專院校學生運動性社團窒礙發展及策略探
討。*大專體育*，68，86-92。
- 鄭琳玲 (2012)。國小直笛團團員參與動機及幸福感之研究-以高雄市楠

- 梓區為例 (未出版碩士論文)。樹德科技大學，高雄市。
- 鄭國隆 (2009)。臺北市中正區國小高年級學童參與學校運動社團動機與滿意度之研究 (未出版碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。
- 蔣家東 (2004)。企業如何進行顧客滿意度測量。航空標準化與質量月刊，(2)，21-25。
- 劉瑞育 (2015)。家長讓孩童參與休閒運動課程動機、滿意度與後續參與意願之研究 (未出版碩士論文)。臺北市立大學，臺北市。
- 蔡宜辰 (2012)。國民小學家長教育期望及其對子女參與課後社團之滿意度研究 (未出版碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義市。
- 蔡文凱 (2005)。主題遊樂園服務品質、顧客滿意、知覺價值與行為意向關係之研究-以月眉育樂探索樂園為例 (未出版碩士論文)。朝陽科技大學，臺中市。
- 蔡慶成 (2008)。學校社團經營與學生學習滿意度之研究 (未出版碩士論文)。亞洲大學，臺中市。
- 蔡錦雀 (2006)。從身體活動的現況與相關影響因素壇動態生活營造。學校體育雙月刊，16(2)，36-43。
- 蔡佳和 (2009)。基隆市國小學童運動團隊參與動機與社會支持之研究 (未出版碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。
- 澤治夫 (2003)。日本之學校社團活動。教育部九十二年度學校體育推

展策略國際研討會，臺北市。

廖運榮、廖運正 (2003)。大專院校學生運動性社團窒礙發站及策略探

討。大專體育，68，86-92。

賴瑩真 (2008)。國小家長對子女參與校內社團活動的教育期望之研究

—以桃園縣為例 (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。

賴麗珍 (譯) (2009)。增進學生的學習動機—150 種策略。臺北市：心理。

Raffini, J. P., 2007)

錢家慧 (2007)。臺北市內湖區國小高年級學童參與學校運動社團動機研

究 (未出版碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。

蕭雅瑛、江昱仁 (2012)。國小學童社團活動涉入程度、滿意度與幸福

感之研究 (未出版碩士論文)。南臺科技大學，臺南市。

謝鴻隆 (2003)。台北市國小學童課後運動之參與動機、知覺運動障礙

之研究 (未出版碩士論文)。臺北市立師範學院，臺北市。

魏家廉 (1997)。淺析大專院校運動性社團活動之休閒教育功能。大專

體育，34，91-95。

魏姿函 (2013)。服務補救、認知公平、期望不一致對補救後滿意度、

消費者忠誠度之研究—以服務失誤為干擾變項 (未出版碩士論

文)。南華大學，嘉義縣。

簡惠珠 (2006)。顧客價值、價格知覺、顧客滿意度、轉換成本對顧客

忠誠度影響之研究-以量販店為例 (未出版碩士論文)。國立成功大學，臺南市。

羅月鳳 (1988)。我國大學院校學生社團評鑑之調查研究 (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

蘇家澄 (2002)。大學女生社團領導經驗與心理發展之研究。載於林至善(主編)，*學生事務與社團輔導第二輯* (頁 129-174)。臺北：東吳大學。

蘇志雄、林信成、林振全、謝清隆、張佑安 (2014)。彰化縣國小直排輪社團學員參與動機與滿意度之研究。*健康照顧科學學刊*, 2 (1), 120-134。

二、 英文部分

Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2).

Anderson, E. W., & M. W. Sullivan. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*, 12 (2), 125-143.

Anderson, R. E. (1973). Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance. *Journal of Marketing Research*, 10(2), 38- 44.

- Bearden, W. O., & Teel, J. E. (1983) . Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports. *Journal of Marketing Research*, 21-28.
- Cardozo, R. N. (1965). An Experimental Study of Customer Effect, Expectation and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2, 244-249.
- Bosetty, L. (2004). Determinants of school choice: Understanding how parents choose elementary schools in Alberta. *Journal of Education Policy*, 19 (4), 387-405.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes. *The Journal of Marketing*, 55 (1), 1-9.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of consumer research*, 17 (4) , 375-384.
- Bultena, G. L., & Klessig, L. L. (1969). Satisfaction in camping: a conceptualization and guide to social research. *J. Leisure Res*, 1, 348-364.
- Cadotte, E. R., R. B. Woodruff., & R. L. Jenkins. (1987). Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *Journal of marketing research*, 24 (8), 305-314.
- Cadotte, E. R., R. B. Woodruff., & R. L. Jenkins. (1987). Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *Journal of marketing research*, 24 (8), 305-314.
- Churchill, G. A. & Suprenant, C., (1982). An Investigation into Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19 (3), 291-306.

491-504.

Churchill, G.A., Jr & Surprenant. (1982). An Investigation Into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.

Cooper, D. L., Healy, M. A., & Simpson, T. (1994). Student development through involvement: Specific change over time. *Journal of College Student Development*, 35, 99-102.

Finn, J. (1972). Expectations and the educational environment. *Review of Educational Research*, (42) , 387-410.

Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 55(4) , 1-22.

Folkes, V. S. (1984) . Customer Reactions to Product Failure: an attribution approach. *Journal of Consumer Research*, 10(3) , 398-409.

Friedman, B. A., Bobrowski, P. E., & Markow, D. (2007). Predictors of parents' satisfaction with their children's school. *Journal of Educational Administration*, 45(3) , 278-288.

Friedman, B. A., Bobrowski, P. E., & Geraci, J. (2006). Parents' school satisfaction: Ethnic similarities and differences. *Journal of Educational Administration*, 44 (5) , 471-486.

Hannu, R., Pila, J. A., & Kati, K. (2004). Parents' satisfaction with their child's first year of school. *Social Psychology of Education*, 7, 463-479.

Hausman, C., & Goldring, E. (2000). Parent involvement, influence, and satisfaction in magnet school: Do reasons for choice matter? *The Urban Review*, 32 (2) , 105-121. doi: 10.1023/A:1005121214860

Ilgen, D. R. (1971). Satisfaction with Performance as a Function of the Ini

- tial Level of Expectation and the Deviation from Expectation. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6 (3) , 345-361. doi: 10.1016/0030- 5073(71)90022-5.
- Kuh, G. D. (1993). In their own words: What students learn outside of the classroom. *American Educational Research Journal*, 30 (2) , 277-304.
- Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3, 157-189.
- Locke, E. A., & Bryan, J. F. (1976). Cognitive aspects of psychomotor performance: The effects of performance goals on level of performance. *Journal of Applied Psychology*, 62, 241-251.
- Mano, H., & Oliver, R. L. (1993). Assessing the Dimensionality and Structure of the Consumption Experience: Evaluation, Feeling, and Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 20, 451-465.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Responses. *Journal of Consumer Research*, 20, 418-430.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 57, 25-48.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? . *Journal of Marketing* , 63, 33-44.
- Oliver, R. L., & Bearden, W. O. (1983). The Role of Involvement in Satisfaction Processes, *Advances in Consumer Research*, R. Bagozzi and A. Tybout, eds. *Association for Consumer Research, Ann Arbor, MI. B.10*, 250-255.

- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). "Response determinants in satisfaction judgments. *Journal of Consumer Research*, 14(4) , 495-508.
- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgments. *Journal of Consumer Research*, 14, 495-507.
- Olshavsky, Richard W., and John A. Miller. (1972). Consumer Expectations, Product Performance, and Perceived Product Quality. *Journal of Marketing Research*, 9 (2) , 19-21.
- Porter, L. W. A. (1961). Study of perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management jobs. *Journal of Applied Psychology* , 1-10.
- Riahinejad, A. R., & Hood, A. B. (1984). The development of interpersonal relationships in college. *Journal of College Student Personnel*, 25, 498-502.
- Szymanski, D. M., & Henard, D. H. (2001). Customer satisfaction: A meta-analysis of the empirical evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29 (1), 16-35.
- Tes, David K., & Wilton, Peter C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation:An Extension. *Journal of Marketing*, 11, 204-212.
- Weaver, C. (1974). Correlates of job satisfaction: some evidence from the national surveys. *Academy of Management Journal*, 17, 373-375.
- Woodruff & Gardial. (1996) . Woodruff, Robert B; Gardial, Sarah F. (1996). Once and future products. *The Journal of Business Strategy*, 17 (3) , 11-12.

附錄

附錄一【預試問卷】

一、 蒐集相關文獻

將各構面初步分類整理，包含參加社團家長期待、社團動機等相關文獻，作為本研究建立研究架構之理論基礎。

(一) 成就需求問項內容對照表

| 作者(年份) | 問項 |
|---------------|--|
| 王薰禾(2004) | 參加可以獲得成就感。 可以建立自己的信心。 希望在比賽中有優越的表現。 |
| 謝鴻隆(2004) | 從運動中可以獲得成就感。 可以獲得同學的欣賞或注意。 |
| 錢家慧(2007) | 有表現自己能力的機會，並讓別人接受或肯定自己的運動技能。 在運動比賽中有優越的表現。 從運動中獲得成就感。 獲得同學的欣賞與注意。 發揮這項運動技能到更高的水準，有更好的表現。 可以比同學有更好的運動表現。 |
| 鄭國隆(2009) | 有表現自己能力的機會。 參與運動可以獲得成就感。 |
| 陳淑芬、章宏智(2010) | 從運動中獲得成就感。 可以比同學有更好的運動表現。 |

| | |
|--------------------------------|---|
| | <p>獲得同學的欣賞與注意。</p> <p>在運動比賽中有優越的表現。</p> <p>有表現自己能力的機會</p> |
| 曾宗渭、蔡明昌 (2011) | <p>運動中可以獲得成就感。</p> <p>可以獲得同學的欣賞或注意。</p> |
| 張俊一、林呈樺 (2012) | <p>發揮自己的運動才能。</p> <p>可證明自己運動能力比別人強。</p> <p>可以增加我的自信心。</p> <p>獲得自我肯定。</p> |
| 張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013) | <p>表現自己的能力。</p> <p>發揮自己的專長。</p> |
| 蘇志雄、林信成、林振全、 謝清隆、張佑安 (2014) | <p>建立自信心。</p> <p>獲得成就感。</p> <p>展現自我的運動能力。</p> <p>獲取同學的重視。</p> <p>獲得他人的掌聲</p> |
| 黃省路、鍾潤華、劉榮華、 葉丁嘉 (2015) | <p>有表現自己能力的機會，並讓別人接受或肯定自己的 運動技能。</p> <p>在運動比賽中有優越的表現。</p> <p>運動中獲得成就感。</p> <p>獲得同學的欣賞與注意。</p> <p>發揮這項運動技能到更高的水準，有更好的表現。</p> <p>可以比同學有更好的運動表現。</p> |

張心怡 (2016) 增加對自己的自信心。
可從中獲得成就感。
可以展現自己的才能。
覺得很有榮譽感。

陳建成 (2016) 讓大家知道我的運動能力。
可以受到他人的肯定。
可以展現自己的能力。
可以獲得成就感。

經由各學者問項分析後得知在「成就需求」中，題目出現次數最多依序排列，故依據前四題做為問卷調查之方向。

1. 有表現自己能力的機會，並讓別人接受或肯定自己的運動技能—18 題
2. 可獲得成就感—10 題
3. 可以獲得同學的欣賞或注意—6 題
4. 可以建立自己的信心—4 題
5. 獲得自我肯定—3 題
6. 讓大家知道我的運動能力—2 題
7. 覺得很有榮譽感—1 題
8. 獲得他人的掌聲—1 題

(二) 健康適能問卷內容對照表

| 作者 (年份) | 問項 |
|--------------------|---|
| 謝鴻隆 (2004) | 維持優美身材或促進身體發育。 加強自己的體能。 改善身體毛病或是醫生的建議。 可以減輕體重。 |
| 鄭國隆 (2009) | 可以促進身體健康。 可以促進身體的發育。 增進體能、提高身體活動力。 可以讓自己身材更好。 |
| 曾宗渭、蔡明昌 (2011) | 維持優美身材或促進身體發育。 加強自己的體能。 改善身體毛病或是醫生的建議。 可以減輕體重。 |
| 張俊一、林呈樺 (2012) | 可以讓我保持身體健康。 可以增進我個人的體能。 使精神更好。 要減輕體重。 |
| 張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013) | 增強精神和活力。 加強體能。 擁有健美的身材及體態。 增進健康。 |

蘇志雄、林信成、林振全、 鍛鍊身體增進身體健康。

謝清隆、張佑安 (2014) 發展身體的協調性。

增強體力。

減肥得好身材。

發洩體力。

使自己更有活力。

陳建成 (2016) 增強活力。

增強自己的體適能。

讓自己更強壯。

促進身體健康。

經由各學者問項分析後得知在「健康適能」中，題目出現次數最多依序排列，故依據前四題做為問卷調查之方向。

1. 加強自己的體能—7 題
2. 維持優美身材或促進身體發育—6 題
3. 運動可以促進身體健康—5 題
4. 使自己更有活力—4 題
5. 可以減輕體重—3 題
6. 改善身體毛病或是醫生的建議—2 題
7. 發洩體力—1 題
8. 發展身體的協調性—1 題
9. 讓自己更強壯—1 題

(三) 人際關係問卷內容對照表

| 作者 (年份) | 問項 |
|--------------------------------|--|
| 王薰禾 (2004) | 可以很快與他人建立友誼 可以自由自在的認識新的朋友 |
| 謝鴻隆 (2003) | 與同伴相邀一起去運動。 課後運動與同伴的互動感覺很好。 增加與他人建立友誼的機會。 |
| 曾宗渭、蔡明昌 (2011) | 與同伴相邀一起去運動。 課後運動與同伴的互動感覺很好。 增加與他人建立友誼的機會。 |
| 張俊一、林呈樺 (2012) | 可以交到好朋友。 可使好朋友間的友誼更穩固。 要認識新朋友。 學習團隊合作。 |
| 張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013) | 和朋友一起學習。 |
| 蘇志雄、林信成、林振全、 謝清隆、張佑安 (2014) | 增進與他人互動。 結交新同學。 增加同儕關係。 增加團體相處能力。 接觸不同類型的同學。 |
| 張心怡 (2016) | 認識新朋友。 增進與同伴之間的友誼。 讓自己有歸屬感。 |
| 陳建成 (2016) | 可以和好朋友在一起學習。 |

可以讓自己心裡有一個目標。

可以培養團隊合作的精神。

經由各學者問項分析後得知在「人際關係」中，題目出現次數最多依序排列，故依據前五題做為問卷調查之方向。

1. 增加與他人建立友誼的機會—6 題
2. 可以交到好朋友—5 題
3. 和朋友一起學習—4 題
4. 增進與他人互動—3 題
5. 可以培養團隊合作的精神—3 題
6. 接觸不同類型的同學—1 題
7. 可以讓自己心裡有一個目標—1 題
8. 讓自己有歸屬感—1 題

臺北市立大學

(四) 運動樂趣問卷內容對照表

| 作者 (年份) | 問項 |
|----------------------------|--|
| 王薰禾 (2004) | 對運動有興趣，將來想成為運動家 看別人玩，自己也想和別人一起玩 |
| 謝鴻隆 (2004) | 運動可以提供自我挑戰的機會。 |
| 錢家慧 (2007) | 運動是有趣的。 喜歡從事對我有挑戰性的活動。 喜歡贏得比賽、獲得勝利。 有運動的機會。 對這項運動感到興趣和好奇。 喜歡有事做，而不會覺得無聊、寂寞。 |
| 鄭國隆 (2009) | 對這項運動感到興趣。 喜歡從運動中獲得樂趣。 喜歡有事做，才不會覺得無聊。 運動可以提供自我挑戰的機會。 喜歡比賽、競爭。 |
| 陳淑芬、章宏智 (2010) | 這項運動是有趣的。 喜歡從事對我有挑戰性的活動。 喜歡運動，想要有運動的機會。 對這項運動感到興趣和好奇。 希望能增加運動樂趣。 喜歡贏得比賽、獲得勝利。 |
| 黃省路、鍾潤華、劉榮華、 葉丁嘉 (2015) | 運動是有趣的。 喜歡從事對我有挑戰性的活動。 喜歡贏得比賽、獲得勝利。 |

有運動的機會。

對這項運動感到興趣和好奇。

喜歡有事做，而不會覺得無聊、寂寞。

張心怡 (2016)

是不可或缺的生活經驗。

追求不同的體驗。

經由各學者問項分析後得知在「運動樂趣」中，題目出現次數最多依序排列，故依據前四題做為問卷調查之方向。

1. 喜歡從運動中獲得樂趣—10 題
2. 運動可以提供自我挑戰的機會—5 題
3. 喜歡贏得比賽、獲得勝利—4 題
4. 喜歡有事做，而不會覺得無聊、寂寞—3 題
5. 喜歡運動，想要有運動的機會—3 題
6. 追求不同的體驗—2 題
7. 看別人玩，自己也想和別人一起玩—1 題

(五) 運動發展問卷內容對照表

| 作者 (年份) | 問項 |
|----------------------------|---|
| 謝鴻隆 (2004) | 獲得該運動項目的運動技能與方法。 熟練該項運動項目的技巧。 獲得預防運動傷害的方法。 獲得該運動項目的比賽規則。 |
| 錢家慧 (2007) | 改善目前所擁有的技巧。 學習新的技巧。 增加運動的經驗。 熟練該項運動項目的技巧。 |
| 鄭國隆 (2009) | 改善目前所擁有的運動技巧。 習新的運動技能。 發揮這項運動技能到更高的水準。 |
| 陳淑芬、章宏智 (2010) | 學習新的技巧。 增加運動的經驗。 發揮這項運動技能到更高的水準。 熟練該項運動項目的技巧。 改善目前所擁有的運動技巧。 |
| 黃省路、鍾潤華、劉榮華、 葉丁嘉 (2015) | 改善目前所擁有的技巧。 學習新的技巧。 增加運動的經驗。 熟練該項運動項目的技巧。 |
| 陳建成 (2016) | 可以學習新的運動技巧。 可以學會欣賞運動的能力。 可以讓我的運動能力更加熟練。 |

經由各學者問項分析後得知在「運動發展」中，題目出現次數最多依序排列，故依據前四題做為問卷調查之方向。

1. 學習新的技巧—6 題
2. 熟練該項運動項目的技巧—5 題
3. 改善目前所擁有的運動技巧—4 題
4. 增加運動的經驗—3 題
5. 發揮這項運動技能到更高的水準—2 題
6. 可以學會欣賞運動的能力—1 題
7. 獲得預防運動傷害的方法—1 題
8. 獲得該運動項目的比賽規則—1 題

臺北市立大學

(六) 心理需求問卷內容對照表

| 作者 (年份) | 問項 |
|--------------------|---|
| 王薰禾 (2004) | 參加運動可以使我心情愉快。 暫時忘了功課的壓力。 忘掉不愉快的事。 |
| 謝鴻隆 (2004) | 運動可以讓自己心情開朗。 不去想到功課的壓力。 暫時忘記不愉快的事。 放鬆緊張的心情。 可以解除緊張的生活壓力。 活動筋骨流流汗，讓自己感覺更舒服。 |
| 曾宗渭、蔡明昌 (2011) | 運動可以讓自己心情開朗。 不去想到功課的壓力。 暫時忘記不愉快的事。 放鬆緊張的心情。 可以解除緊張的生活壓力。 活動筋骨流流汗，讓自己感覺更舒服。 |
| 張俊一、林呈樺 (2012) | 可以使我放鬆心情。 |
| 張峻嘉、陳曉偉、陳佳伶 (2013) | 讓自己心情愉快。 放鬆心情。 |
| 蘇志雄、林信成、林振全、 | 獲得快樂。 |
| 謝清隆、張佑安 (2014) | 紓解課業或生活壓力。 忘掉不愉快的事情。 使心情感到放鬆。 抒發情緒。 |

滿足好奇心。

張心怡 (2016)

使自己心情愉快。

遠離課業壓力。

忘記不快樂的事。

放鬆自己緊張的心情。

陳建成 (2016)

可以讓自己心情愉快。

可以減輕功課壓力。

可以發洩情緒。

可以遠離每天繁雜的課業。

經由各學者問項分析後得知在「心理需求」中，題目出現次數最多依序排列，故依據前四題做為問卷調查之方向。

1. 讓自己心情愉快—9 題
2. 暫時忘了功課的壓力—6 題
3. 放鬆緊張的心情—6 題
4. 忘掉不愉快的事—5 題
5. 抒發情緒—2 題
6. 可以解除緊張的生活壓力—2 題
7. 滿足好奇心—1 題
8. 可以遠離每天繁雜的課業—1 題

二、 編製預試問卷

分類彙整後，並歸納編製成「家長對子女參與社團期待調查問卷」

初稿如下：

| 題 目 | 重視程度(分數愈高愈重視) | | | | | | | | | |
|------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 有表現自己能力機會，並讓別人接受或肯定自己的運動技能 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2 可獲得成就感 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3 可以獲得同學的欣賞或注意 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4 可以建立自己的信心 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5 獲得自我肯定 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6 讓大家知道我的運動能力 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 7 覺得很有榮譽感 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 8 獲得他人的掌聲 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 9 加強自己的體能 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 10 維持優美身材或促進身體發育 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 運動可以促進身體健康 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 12 使自己更有活力 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 13 可以減輕體重 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 14 改善身體毛病或是醫生的建議 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 15 發洩體力 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 16 發展身體的協調性 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 17 讓自己更強壯 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 18 增加與他人建立友誼的機會 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 19 可以交到好朋友 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 20 和朋友一起學習 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 21 增進與他人互動 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 22 可以培養團隊合作的精神 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 23 接觸不同類型的同學 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 24 可以讓自己心裡有一個目標 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 25 讓自己有歸屬感 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 26 喜歡從運動中獲得樂趣 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 27 運動可以提供自我挑戰的機會 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 28 喜歡贏得比賽、獲得勝利 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 29 喜歡有事做，而不會覺得無聊、寂寞 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 30 喜歡運動，想要有運動的機會 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 31 追求不同的體驗 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 32 看別人玩，自己也想和別人一起玩 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 33 學習新的技巧 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 34 熟練該項運動項目的技巧 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 35 改善目前所擁有的運動技巧 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 36 增加運動的經驗 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 37 發揮這項運動技能到更高的水準 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 38 可以學會欣賞運動的能力 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 39 獲得預防運動傷害的方法 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 40 獲得該運動項目的比賽規則 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 41 讓自己心情愉快 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 42 暫時忘了功課的壓力 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 43 放鬆緊張的心情 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 44 忘掉不愉快的事 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 45 抒發情緒 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 46 可以解除緊張的生活壓力 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 47 滿足好奇心 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 48 可以遠離每天繁雜的課業 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

三、編製正式問卷

(一) 確定構面最終題目

經過初編各題分類後，再經由預試問卷讓家長填寫回收，再經統計分析篩選出本研究各構面最終適合之問卷，題目如下列表格：

| 構面 | 題目 |
|------|--|
| 自我概念 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 可獲得成就感 2. 可以建立自己的信心 3. 獲得自我肯定 4. 覺得很有榮譽感 5. 獲得他人的掌聲 |
| 健康 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強自己的體能 2. 維持優美身材或促進身體發育 3. 使自己更有活力 4. 改善身體毛病或是醫生的建議 |
| 人際關係 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 增加與他人建立友誼的機會 2. 可以交到好朋友 3. 增進與他人互動 4. 可以培養團隊合作的精神 |
| 教育 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 學習新的技巧 2. 熟練該項運動項目的技巧 |

-
3. 改善目前所擁有的運動技巧
 4. 發揮這項運動技能到更高的水準
 5. 可以學會欣賞運動的能力
 6. 獲得該運動項目的比賽規則
-

- 心理
1. 讓自己心情愉快
 2. 放鬆緊張的心情
 3. 抒發情緒
 4. 可以解除緊張的生活壓力
-

(二) 期待與績效知覺量表

經預試問卷結果得知，父母親填答的之態度及在乎的事情並不屬於休閒效益方面，也不是小孩填答時會出現之事情，所以必須用自編問卷，經由分析後重新編製與計分共計二十三題。其問卷各向度與題目分配如下表所示：

家長對學童參與運動類課後社團活動期待與績效知覺量表

| 向度 | 題號 | 題數 |
|------|-----------------|----|
| 自我概念 | 1、6、11、16、21 | 5題 |
| 健康 | 2、7、12、17 | 4題 |
| 人際關係 | 3、8、13、18 | 4題 |
| 教育 | 4、9、14、19、22、23 | 6題 |
| 心理 | 5、10、15、20 | 4題 |

所量表計分採用 Likert Type 五點量表，填答方式依據句意描述符合自己看法的程度來勾選，「非常不同意」為 1 分，「不同意」為 2 分，「無意見」為 3 分，「同意」為 4 分，「非常同意」為 5 分。分數越高，表示填答者越同意句意描述，總分越高表示對社團活動期望越高。

(三) 家長對子女參與運動類課後社團活動的滿意度量表

本研究「家長對課後運動類社團活動的滿意度量表」共計三題，問卷將滿意度分為「感到滿意」、「讓小孩繼續參加」、「願意推薦」等三個構面題項做研究調查，並根據文獻探討之理論及實際工作情況自行修改編訂。其問卷各向度與題目分配如下表所示：

家長對課後運動類社團活動的滿意度量表

| 向度 | 題號 | 題數 |
|------|----|-----|
| 感到滿意 | 1 | 1 題 |
| 繼續參加 | 2 | 1 題 |
| 願意推薦 | 3 | 1 題 |

量表計分採用 Likert Type 量表採用六點等級，填答方式依句意描述符合自己看法的程度來勾選，「非常不同意」為 1 分，「不同意」為 2 分，「稍微不同意」為 3 分，「稍微同意」為 4 分，「同意」為 5 分，「非常同意」為 6 分。分數越高，表示填答者越同意句意描述，總分越高表示對滿意度越高。

附錄二 正式問卷

～臺北市立大學「家長對子女參與社團期待」問卷～【對象—家長】

親愛的家長，您好！這是一份有關家長對孩子參與學校課後運動類社團活動期待與績效知覺問卷調查，問卷資料將用於了解家長對體育性社團的期待，希望有助於各社團設計更貼近實際需求的活動內容，請您依實際情形或印象最深的一次想法填答即可。本問卷採不記名方式，資料僅供本研究分析使用絕不對外公開，請放心填答。填答完畢後請將問卷交給研究委託人，或是研究者本人回收，謝謝您的幫忙和協助。

祝福您 闔家安康 身體健康 萬事如意

臺北市立大學運動教育研究所碩士在職專班

研究生：尤東楷 敬上

電話：02-23030827 轉116

中華民國107年5月

【第一部分】家長基本資料表（請於符合您的選項中打勾）

1. 身 份： (1) 父親； (2) 母親； (3) 祖父母；
 (4) 其它關係。
2. 教育程度： (1) 國小(含以下)； (2) 國中； (3) 高中職；
 (4) 大學(含專科)； (5) 研究所(含以上)
3. 職 業： (1) 工業； (2) 商業； (3) 軍警公教；
 (4) 服務業； (5) 自由業； (6) 家管；
 (7) 其它
4. 家庭年所得： (1) 30萬元以下； (2) 30-60萬元；
 (3) 60-90萬元； (4) 90-120萬元；
 (5) 120-180萬元； (6) 180-240萬元；
 (7) 240-350萬元； (8) 350-500萬元（含以上）。

5. 子女性別： (1) 男； (2) 女。

【第二部分】家長對子女參與運動類課後社團活動期待與績效知覺(請於符合您的選項中打勾)

| <p>我的孩子參加運動類社團活動前後，如游泳、球類（羽球、桌球、籃球、棒壘球、足球、排球、躲避球、、、等）綜合球類、律動舞蹈、街舞、溜冰、直排輪、扯鈴、溜溜球、空手道、跆拳道、武術、飛盤、其他體育活動、、、等，期望可以……，參與後可以有……</p> | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-----|-----|----|--------|----|-------------------|-------|-----|-----|----|------|
| 社團期待量表 | | | | | | 績效知覺量表 | | | | | | | |
| 序號 | 題目 | 非常不同意 | 不同意 | 無意見 | 同意 | 非常同意 | 序號 | 題目 | 非常不同意 | 不同意 | 無意見 | 同意 | 非常同意 |
| 1 | 我希望孩子從社團中獲得成就感。 | | | | | | 1 | 參與社團後孩子有獲得成就感。 | | | | | |
| 2 | 我希望孩子從社團中能加強體能。 | | | | | | 2 | 參與社團後孩子的體能有明顯的進步。 | | | | | |
| 3 | 我希望從社團中孩子能建立與他人友誼的機會。 | | | | | | 3 | 參與社團後孩子有與他人建立友誼。 | | | | | |
| 4 | 我希望孩子從社團中能學到新的技巧。 | | | | | | 4 | 參與社團後孩子有學到更多的技巧。 | | | | | |
| 5 | 我希望孩子從社團中能心情愉快。 | | | | | | 5 | 參與社團後孩子的心情變的更愉快。 | | | | | |
| 6 | 我希望孩子從社團中建立自己的信心。 | | | | | | 6 | 參與社團後孩子變的更有信心。 | | | | | |
| 7 | 我希望從社團中能促進孩子身體發育。 | | | | | | 7 | 參與社團後孩子有明顯的發育。 | | | | | |

| 序 號 | 題目 | 非 常 不 同 意 | 不 同 意 | 無 意 見 | 同 意 | 非 常 同 意 | 序 號 | 題目 | 非 常 不 同 意 | 不 同 意 | 無 意 見 | 同 意 | 非 常 同 意 |
|--------|----------------------|-----------------------|-------------|-------------|--------|------------------|--------|----------------------|-----------------------|-------------|-------------|--------|------------------|
| 8 | 我希望孩子從社團中能交到新朋友。 | | | | | | 8 | 參與社團後孩子有交到新的朋友。 | | | | | |
| 9 | 我希望孩子從社團中能熟練運動技巧。 | | | | | | 9 | 參與社團後孩子對運動技巧更加熟練。 | | | | | |
| 10 | 我希望孩子從社團中能放鬆緊張的心情。 | | | | | | 10 | 參與社團後孩子會放鬆緊張的心情。 | | | | | |
| 11 | 我希望孩子從社團中獲得肯定。 | | | | | | 11 | 參與社團後孩子有受到肯定。 | | | | | |
| 12 | 我希望從社團中孩子能更有活力。 | | | | | | 12 | 參與社團後孩子變的更有活力。 | | | | | |
| 13 | 我希望孩子從社團中能增加與他人互動。 | | | | | | 13 | 參與社團後孩子有常與他人互動。 | | | | | |
| 14 | 我希望孩子從社團中能改善目前的運動技巧。 | | | | | | 14 | 參與社團後孩子的運動技巧有明顯改善。 | | | | | |
| 15 | 我希望孩子從社團中可以抒發情緒。 | | | | | | 15 | 參與社團後孩子會自我抒發情緒。 | | | | | |
| 16 | 我希望孩子能有榮譽感。 | | | | | | 16 | 參與社團後孩子變得更有榮譽感。 | | | | | |
| 17 | 我希望能改善孩子身體上的毛病。 | | | | | | 17 | 參與社團後孩子的毛病有明顯改善。 | | | | | |
| 18 | 我希望孩子可以培養團隊合作的精神。 | | | | | | 18 | 參與社團後孩子有更高的團隊合作精神。 | | | | | |
| 19 | 我希望孩子的運動技能可以發揮到更高水準。 | | | | | | 19 | 參與社團後孩子運動技能可發揮到更高水準。 | | | | | |

| 序 號 | 題目 | 非 常 不 同 意 | 不 同 意 | 無 意 見 | 同 意 | 非 常 同 意 | 序 號 | 題目 | 非 常 不 同 意 | 不 同 意 | 無 意 見 | 同 意 | 非 常 同 意 |
|--------|----------------------|-----------------------|-------------|-------------|--------|------------------|--------|--------------------|-----------------------|-------------|-------------|--------|------------------|
| 20 | 我希望孩子可以解除緊張的生活壓力。 | | | | | | 20 | 參與社團後孩子能調適緊張的生活壓力。 | | | | | |
| 21 | 我希望孩子從社團中獲得他人的讚美。 | | | | | | 21 | 參與社團後孩子有獲得他人讚美。 | | | | | |
| 22 | 我希望孩子從社團中能學會觀賞運動的能力。 | | | | | | 22 | 參與社團後孩子有觀賞運動的能力。 | | | | | |
| 23 | 我希望孩子從社團中能熟悉運動的比賽規則。 | | | | | | 23 | 參與社團後孩子更了解運動比賽規則。 | | | | | |

【第三部分】家長對子女參與運動類課後社團活動的滿意度（請於符合您的選項中打勾）

| | | | | | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|-------------|-----------------------|------------------|--------|------------------|
| 我對孩子參加學校課後運動類社團後，如游泳、球類（羽球、桌球、籃球、棒壘球、足球、排球、躲避球、、、等）綜合球類、律動舞蹈、街舞、溜冰、直排輪、扯鈴、溜溜球、空手道、跆拳道、武術、飛盤、其他體育活動，覺得滿意是…… | | 非 常 不 同 意 | 不 同 意 | 稍 微 不 同 意 | 稍 微 同 意 | 同 意 | 非 常 同 意 |
| 1 | 我對於課後運動性社團活動使我感到滿意。 | | | | | | |
| 2 | 我認為子女參與運動性社團後讓我感到滿意時，會再讓小孩繼續參加。 | | | | | | |
| 3 | 我願意推薦其他家長讓其子女參加此類社團活動。 | | | | | | |

本問卷到此全部結束，煩請再檢視是否有遺漏您寶貴意見之處。

～感謝您撥冗填答!特此致謝～