

課程發展與經營實務

舞複合式與單一式舞蹈才藝班之參與動機及選擇考量因素研究

—以台中地區舞蹈才藝班為例

陳惠琪

國立臺灣體育學院舞蹈系碩士班

摘要

我國教育與學習風氣一向隨著政策的改變而有不同的影響，在補教方面更是如此，許多補習班隨著多元入學政策的實施，而如雨後春筍般相繼成立，其中複合式才藝班成立數量更是逐年上升，當然家長對補習班的選擇彈性亦隨之增多。本研究以舞蹈才藝班為主，探討家長在選擇單一舞蹈才藝班與複合式才藝班的主要考量因素、參與動機及滿意度是否有顯著差異。本研究採用問卷法進行抽樣調查，並以獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析進行資料檢定。研究發現，家長的社經背景變項明顯的影響了參與舞蹈才藝班的動機；單一舞蹈才藝班在課程的滿意度上明顯低於複合式才藝班；在選擇考量因素方面，無論是環境、師資、行政制度等構面，複合式才藝班則與單一舞蹈才藝班也皆有明顯的差異。

關鍵字: 消費者行為、參與動機、考量因素、單一舞蹈才藝班、複合式才藝班

The Study of Participating Motivation and Consideration Factor in the Simplex and Compounding Type of Dancing Classes - Taking Dancing Center in Taichung Area as an Example

Abstract

There always have different influence to educate and study climate with change of the education policy in Taiwan, especially for the continuation lessons after school. Many classes of continuation lessons are established after the implementation of diverse entrance policy. Moreover, the quantity of compounding type dance class is increased than ever before, certainly parents' choice to the continuation lessons also increases thereupon. This research was aim to explore the consumer behaviors on continuation lessons of dance class, whether there is any difference of considering factor, participating motivation and satisfaction showing in between simplex dance class and compounding type class. The subjects in this study are randomly sampled and using questionnaires to collect the data. The data were analyzed by *T* test and one-way ANOVA. The results indicate that the satisfaction of simplex dancing class is significantly lower than the satisfaction of compounding type dancing class, especially in the factors of learning environment, faculty, and administrative system. In addition, demographic variable is an influential factor for the participating motivation of consumers.

Key words: Consumer behavior, Participating motivation, Consideration factor, Dancing center

壹、緒論

一、研究背景與動機

目前國內兒童學期才藝風氣隨著週休二日及少子化的的影響而日趨備受重視與注目家長對兒童的培養亦朝多元學習方向進行計畫。加上生活水準的提高，人們對精神生活的要求亦相對提高，家長讓兒童學習才藝之風氣亦日漸興盛。因此，坊間相繼成立各類型之才藝補習班來因應其需求，家長對才藝班的選擇亦相對增多。然而，家長們在為兒童做才藝規劃選擇時，考量的關鍵影響因素為何？值得關心社會教育者及才藝班業者瞭解。

由於補習班的選擇增多，家長對才藝班的需求也隨之不同。而何種類型的才藝班才能真正的符合家長的需求？又滿足了家長哪一方面的需求？由於時代的變遷，目前的才藝班大致可分為單一式項目才藝班及複合式才藝班兩種，本研究舞蹈才藝為主，將樣本類別分為單一舞蹈才藝班與複合式

才藝班兩類進行消費者行為的調查分析。消費者行為意指消費者在搜尋、評估、購買、使用和處理一項產品、服務、和理念(idea)時，所表現的各種行為。(林靈宏,1994)。消費者行為是在購買與使用產品或享用服務時，所表現的各種行為與活動。(方世豪,1998)。並對不同的消費行為進一步去了解影響其動機的因素，動機(Motivation)意指可以被視為是一種個人內在的驅力，這種驅力促使個人採取行動 (Mook, 1987)。

二、研究目的

本研究的主要目的是探討家長協助子女選擇舞蹈才藝班類型時的動機因素、考量因素及滿意度，研究結果期望對業者在經營及課程上的規劃能夠更清楚的掌握目標顧客族群，以利制訂更適切的營運策略。

三、研究問題

1. 不同類型舞蹈才藝班之家長參與動機為何？
2. 不同類型舞蹈才藝班之家長考量因素為何？
3. 不同類型舞蹈才藝班之家長滿意度為何？
4. 不同人口背景變項之舞蹈才藝班參與動機為何？
5. 不同人口背景變項之舞蹈才藝班之考量因素為何？
6. 不同人口背景變項之舞蹈才藝班之滿意度為何？

四、研究範圍與限制

本研究以單一式舞蹈才藝班與複合式才藝班兩種類別作為比較探討，其抽樣代表分別取單一式與複合式各兩家兒童才藝班，共取四家。並以兒童才藝班課程的學生家長做為研究採樣調查對象進行舞蹈才藝班消費者參與動機、考量因素及滿意度之研究。抽樣代表之選擇研究者考量了其是否具備本研究中的定義，在複合式才藝班方面研究者選擇以救國團所開設的兒童才藝班系列課程為抽樣代表。經過研究者調查，救國團的才藝課程項目類別選擇為台中地區最為廣泛的才藝班課程，雖其為政府機構，但於課程的規劃安排及招生上，與坊間才藝班無太大差異。並且在本研究中將重心放在不同類別才藝班家長與不同人口背景變項對參與才藝班的參與動機、考量因素與滿意度之差異性，因此選擇以救國團為本研究之抽樣代表。在研究限制方面，因本研究採抽樣問卷調查法，針對研究對象填寫問卷時的誠實度無法做完全性的掌握。且因採抽樣調查，因此會產生相對程度的誤差性。

五、名詞釋義

- (一)單一式舞蹈才藝班：意指教授舞蹈類才藝課程，並通過政府立案合格之舞蹈才藝班。
- (二)複合式才藝班：意指含舞蹈類及其他三種以上才藝類別課程並通過政府立案合格之才藝班。

貳、消費行為與動機理論相關文獻探討

一個企業或團體，希望產品能夠獲利的前提，必須要懂得滿足消費者的需求與欲望。企業或團體必須先了解消費者所需要的產品或是服務，才能夠針對需求提供具有商機的產品與服務。因此，近年來對於消費者行為的研究因而日漸興盛。現今社會，不單單僅限於企業團體的營運需要對消費者行為進行瞭解，補教業的經營亦相對需要。因補教業在財政部的劃分上是屬於「營利機構」不同於學校單位可在制度上享有福利與資源，業者必須自給自足的平衡經營的支出，加上同業的競爭，在經營上必須有利可圖才能夠繼續的營運因此，消費者行為相關概念的了解對補教業業者亦相對重要。本研究以消費者行為、動機理論相關文獻於此做進一步的探討。

一、消費者行為

早期的消費者行為是以動機理論及經濟學為主項發展，到了近期已發展演變成跨學門的學科。消費者行為理論結合了行銷學、心理學、經濟學與社會科學等許多不同的領域，是科學整合的學科。(周上富，2003)。消費者行為意指直接涉及、取得、消費及處理產品與服務的所有活動，包括這些活動前後所引發的決策程序。(王志剛、謝文雀，1995)。歷年來許多學者都嘗試解釋消費者行為，因此，有著各種研究模式的出現，主要模式有三種：Nicosia Model (尼克西亞模式)、Howard-Sheth Model (易理解模式)、Engel-Kollat-Blackwell Model (EKB 模式) (Holloway, 1971) (引自陳光華，2000)。消費者行為模式中被公認最為完整且具有明確架構模式的為 EKB 模式，因此本研究採用 EKB 消費理論模式做為研究架構。EKB 模式是由 Engel、Kollat、Blackwell 三位俄亥俄州立大學教授於 1968 年提出，並在 1984 年修正(引自黃懿諄，2001)。將消費者行為歸納為資訊投入、資訊處理、決策過程與影響決策過程變項四個部分。其中決策過程含五個步驟問題認知(problem recognition)、訊息蒐集(search)、選擇評估(alternative evaluation)、購物選擇(choice)、購物結果(outcome)。

本研究期望以更有效的方式瞭解台中地區舞蹈才藝班消費者行為，因此採用人口背景變項、消費動機變項、考量因素變項與滿意度變項分為四個量表以問卷的方式進行探究，並採用 EKB 模式中的決策過程作為本研究探究模型。

二、動機理論

動機(Motivation)可以被視為是一種個人內在的驅力，這種驅力促使個人採取行動 (Mook, 1987)。驅力是一種來自於某種需求未得到滿足而產生的緊張。當消費者的緊張到達某一種程度時，便會產生驅力以促使消費者採取行動來滿足其需求以降低其緊張。因此動機是一種驅力，其主要目的在於消除消費者的緊張。(林建煌，2002) 動機理論中有三種較為常見的學派分別為馬思洛的需求層次論、穆雷的心因性需要理論、麥克里蘭的學習需要理論。本研究以將動機分為五種需求的馬思洛的層次需求論應用於本研究中的變項，探討影響消費者(家長)購買行為的因素，作為消費者動機的探討依據。

馬思洛的需求層次論(Maslow 1954)將動機分為生理性需求(低層需要) 與心因性需求(高層需要)兩大類。且分為五個基本層次，依照其重要性排序分別為生理的需

求、安全的需求、社會的需求、自尊他尊的需求與自我實現的需求。人們會先尋求低層的需求滿足繼而再追求高層次的需要滿足。個人的行為會先受到最低層次需求的驅動，滿足第一步的需求後，進而產生第二步較高層次的需求。如此不斷的將需求往上推升並引導行為的產生。(林建煌 2002)。

根據動機理論中發現，消費者的動機有正向、負向、理性、感性、明顯、不明顯及許多情況，且往往大部分的動機都是多重因素混和而非單一因素所組成的。動機是一種用來解釋人們行為背後理由的一種觀念(林建煌，2002)。並由學者的研究提出理論來幫助瞭解這樣的觀念，因此需要透過行為的表現來推測引發行為的因素。馬思洛及穆雷皆在其提出的動機理論中指出，人們同時具備許多不同的動機，更複雜的是往往不同的動機也會導致相同的行為。因此需要透過細微的觀察與客觀的比較，並應用先前研究所提出的經驗來輔助探討影響消費者產生購買行為的因素。

舞蹈才藝班在經營規劃上是否可以達到學員及家長的需求是影響才藝班發展的要項。針對一個補習班而言，其課程的規劃、環境、服務、行政制度等等儼然已成為其販賣的產品，單一舞蹈才藝班與及複合式舞蹈才藝班，何者能夠真正符合家長的需求？又滿足了家長哪一方面的需求？以何種規劃能夠突顯自身的優勢，並符合顧客需求，成為本研究所將深入探討的議題。

參、研究方法與步驟

一、研究步驟與流程

本研究於確主題方向後，進行蒐集相關文獻進行探討分析及自變項與依變項之確立。建立研究問題與假設並擬定研究架構，依據研究問題與假設編製問卷量表及構面進行預試，並依照預試結果加以修正，而後進行正式問卷施測。由於部分受試者無法由研究者親自施測，因此由專門人員代為施測，並由研究者於施測前進行溝通與訓練以增加問卷填寫的信度與效度。依據所得到的資料加以分析，並作為本研究的結論與建議。

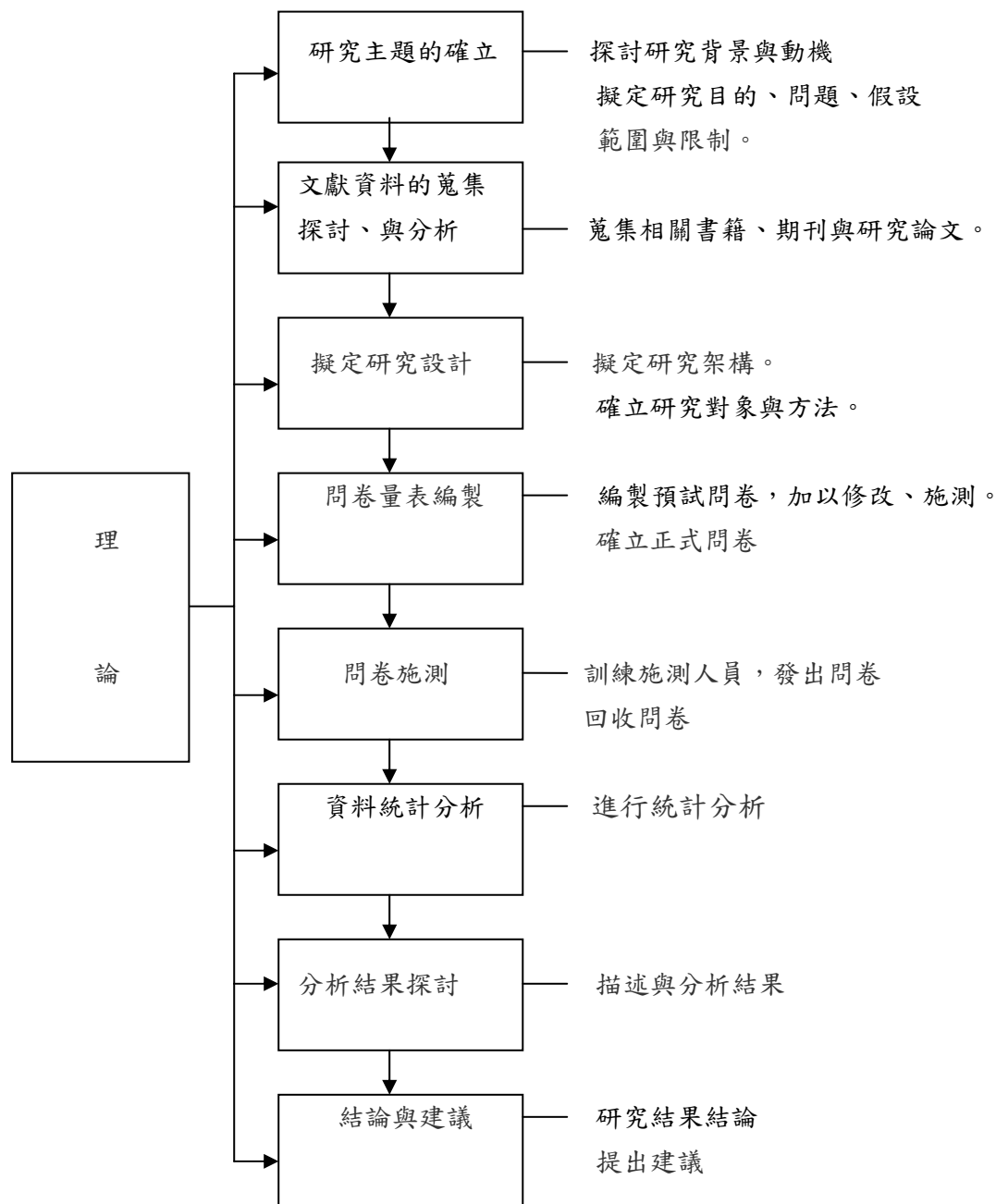


圖 3-1 研究步驟圖

二、研究架構

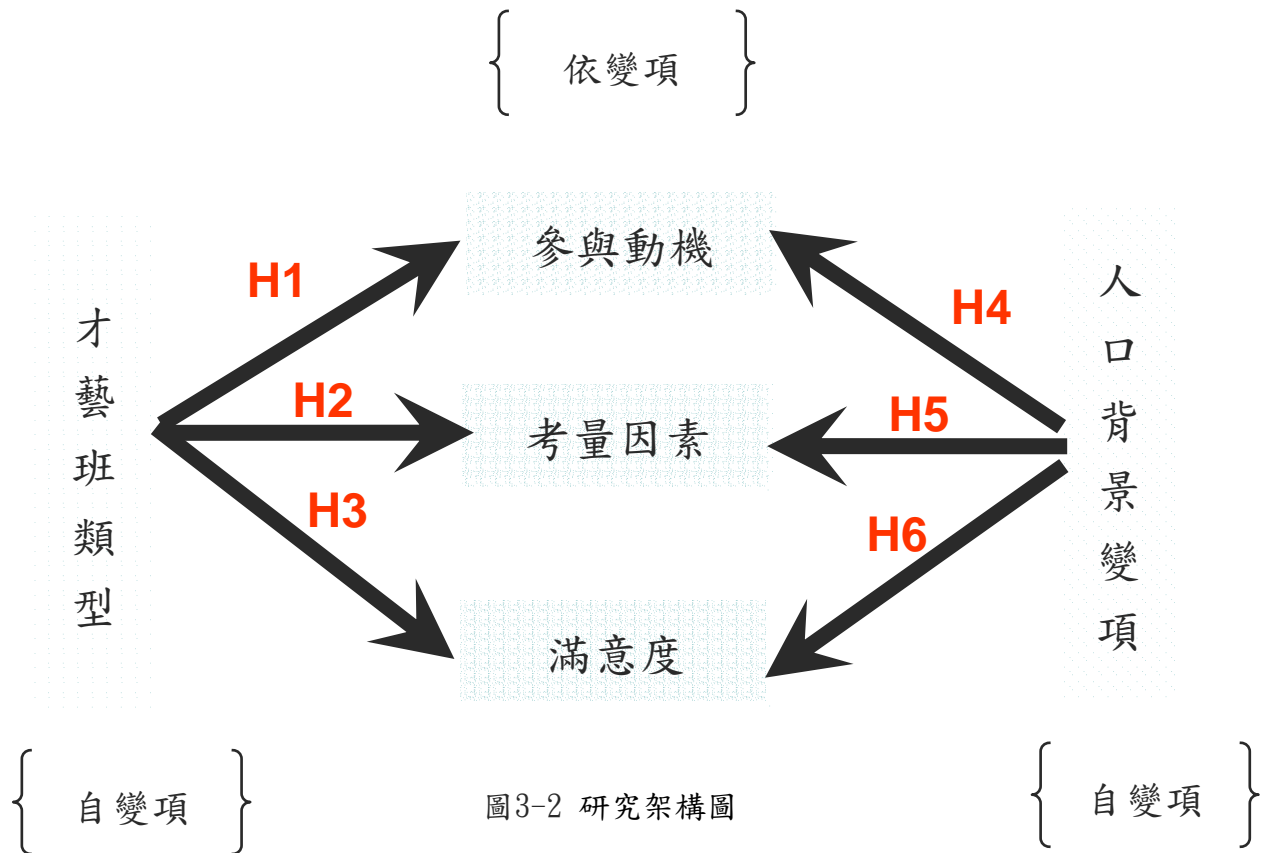


圖3-2 研究架構圖

三、研究假設

1. 不同類型舞蹈才藝班之家長參與動機有顯著差異。
2. 不同類型舞蹈才藝班之家長考量因素有顯著差異。
3. 不同類型舞蹈才藝班之家長滿意度是有顯著差異。
4. 不同人口背景變項之舞蹈才藝班參與動機有顯著差異。
5. 不同人口背景變項之舞蹈才藝班之考量因素有顯著差異。
6. 不同人口背景變項之舞蹈才藝班之滿意度有顯著差異。

四、研究工具與對象

本研究採用抽樣問卷調查法進行分析，探討不同類別才藝班家長及不同的人口背景變項對參與動機、考量因素與滿意度之間之影響。本研究之調查工具為「都市才藝班消費行為之研究問卷」，問卷共分四個部分，分別為(一)、參與動機量表(二)、考量因素量表(三)、滿意度量表(四)、人口背景變項量表。

五、量表編制

本研究量表之編制，主要參考陳學綿(2000)所提出的「舞蹈才藝班消費者之行為研究-以台中市綿綿舞蹈班為例」之調查問卷配合本研究之特點加以修改而成。在設計方面著重採用李克特式量表(Likert-Type Scale)，以五分制作為計分制度，進行第二部份考量因素量表及滿意度量表中不重要程度與不滿意程度的記分。研究者在問卷中設計得分越高者表示不滿意度及不重要的程度越高，相對的，分數越低者，則表示滿意度及重要程度越高。並分別將參與動機量表分為外在因素、未來發展因素、心理因素、生理因素四個構面。考量因素及滿意度量表則分為環境、師資、課程、行政制度的滿意度和重要程度四個構面進行檢驗。依據本研究的研究目的，及所欲解答的研究問題，將問卷量表分為四大部分分別為：

(一)、參與動機量表：此部分採用是與否兩點計分量表共 22 題，勾選「是」給予 1 分，勾選「否」給予 0 分計算。在此量表中，最高可得 22 分最低為 0 分。

參與動機量表的構面分別為：

1. 人際因素：包含孩子自己想參加、孩子的同學朋友都參加、老師的推薦、父母很忙沒時間照顧小孩讓他參加才藝班、父母小時候不能參加所以現在讓他參加。
2. 潛能發展：包含希望孩子多才多藝、學習一技之長將來好謀生、培養藝術氣質、希望未來成為藝術家、希望將來可以考取藝術科系學校、希望可以具備多種才能。
3. 心理因素：包含培養孩子的興趣、訓練孩子的獨立性、增加孩子的群性發展、建立孩子的自信心、培養活潑開朗的個性、培養孩子的創造力。
4. 生理因素：包含有糾正不良姿勢、促進孩子的身體健康、培養孩子的韻律感。

(二)、考量因素量表：此部分使用五分制量表，共計 29 題，最高可能得分為 145 分，最低為 29 分。在量表構面方面分為四個構面分別為「環境」、「課程」、「師資」、「行政與制度」四個構面。分別對才藝班考量因素的「重要程度」分別依照「非常重要」、「重要」、「普通」、「不重要」、「非常不重要」五個等級作計分，並依照勾選項目依序給予 1、2、3、4、5 分，得分越高，不重要的程度也相對越高；得分越低，不重要的程度便相對越低。

(三)、滿意度量表：此部分使用五分制量表，共計 29 題，最高可能得分為 145 分，最低為 29 分。在量表構面方面分為四個構面分別為「環境」、「課程」、「師資」、「行政與制度」。分別對才藝班滿意度分別依照「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」五個等級作計分。並依照勾選項目依序給予 1、2、3、4、5 分，得分越高，不滿意的程度也相對越高；得分越低，不滿意的程度便相對越低。

考量因素量表和滿意度量表其各個構面所涵蓋的題向分別為：

1. 環境：才藝班的知名度、才藝般的規模、才藝般的口碑、地點的交通便利度、附近的環境單純安靜、內部環境乾淨舒適、環境安全措施。
2. 課程：課程豐富可多樣選擇、定期舉辦成果展演、課程內容豐富並能與國際資訊接軌、對學校課程學習有幫助、對升學率有幫助、程度分班制度明確、能依照程度差異給予適當教材、小班制、教材資源豐富。
3. 師資：教師的專業度、教師的態度舉有親和力、教師的學經歷、教師團隊的多元性。
4. 行政制度：行政人員的專業度、定期提供相關就業升學的資訊、行政人員的服務熱忱、定期提供進修管道及資訊、優惠方案的推出、收費、政府核准立案、提供證書或文憑、定期准辦資格檢定考試。

(四)人口統計變項：人口統計變項為個人基本資料的填寫，可分為家長的性別、年齡、教育程度、職業、家庭總月收入、子女數、才藝班學習的決定權、得到才藝班訊息的管道、參加才藝班的頻率、參加才藝班的單堂課預算、學習才藝的計畫時間長度，共計 11 題。

本研究之問卷量表效度考驗採內容效度(content validity)處理。將預試問卷經過分別為學界及業界兩位專家評估，依照所得到的建議進行修改，方才進行預試問卷的發放。並於正式施測前將預試樣本的數量取正式施測 20%樣本數進行預試，且預試對象與方法皆與正式施測之對象相符，取國小階段參加單一舞蹈才藝班與複合式才藝班各十位進行預試。

六、量表施測

問卷施測對象以台中地區單一式舞蹈才藝班與複合式才藝班分別取 50 位受試者作為抽樣代表，採樣對象為國小階段兒童才藝課程的學生家長做為研究採樣調查對象。因單一式舞蹈才藝班的個別班級人數較少，因此採用多個樣本單位進行蒐集，並依照計畫蒐集到五十位的受試者。樣本單位其中五家才藝班是由溝通且訓練過的施測人員負責施測，兩家是由研究者本身前往施測。本次問卷施測共發送 100 份問卷，實際回收 82 份，回收率達百分之 82%。剔除無效問卷 8 份，有效問卷率達 74%。

表 3-1 研究樣本與問卷施測情形

受試單位 項目	單一式 A	單一式 B	單一式 C	單一式 D	單一式 E	複合式 A	複合式 B	總計
問卷發放數	20	10	5	10	5	20	30	100
問卷回收數	15	10	4	10	3	18	22	82
有效問卷數	13	9	4	10	3	15	20	74
無效問卷數	2	1	0	0	0	3	2	8

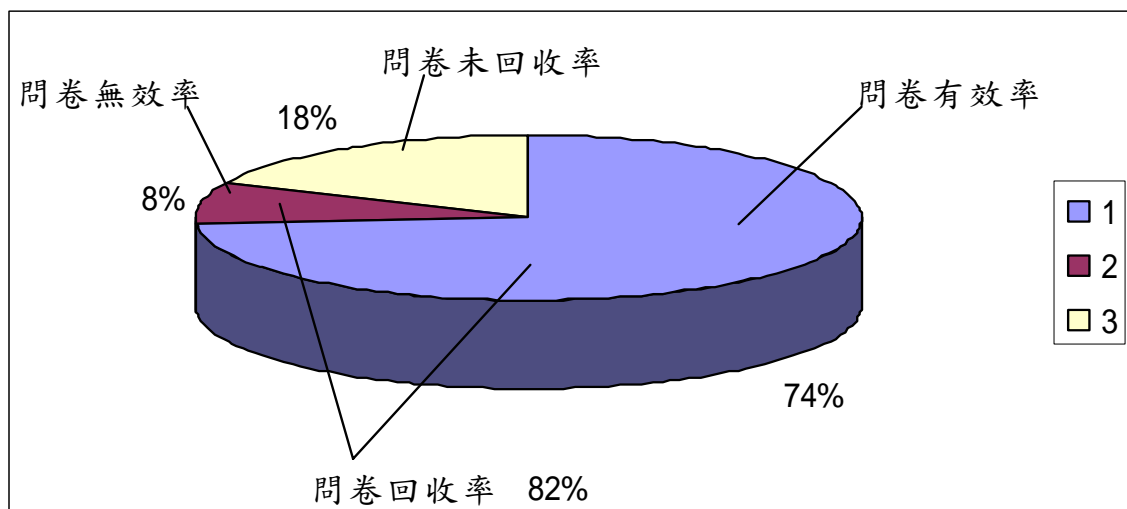


圖 3-3 問卷回收情形圖

七、資料分析方法

本研究將回收之有效問卷統整並進行 SPSS10.0 版統計軟體分析，所使用的統計方法共計四項：

- (一)、描述性統計：使用於參與動機量表與考量因素量表及人口背景變項量表上樣本特性的描述。
- (二)、獨立樣本 t 檢定：檢驗兩個不同形式類別的才藝班對參與動機、考量因素量表、滿意度量表各個構面上是否有顯著差異。
- (三)、單因子變異數分析(One-Way ANOVA)：以不同的人口背景變項中的身份、年齡、教育程度、職業及收入為自變項，檢驗樣本在參與動機與考量因素量表、滿意度量表各構面上是否有達顯著差異。
- (四)、Duncan 法事後比較：在單因子多變量變異數分析後，F 值若達到顯著差異水準，便進行事後比較法對組別間的差異進行瞭解。

肆、結果與討論

研究結果發現如下：

1. 不同類型舞蹈才藝班之家長參與動機最高為人際因素，且是單一式才藝班高於複合式才藝班。
2. 不同類型舞蹈才藝班之家長考量因素最高為師資及行政制度，其中複合式才藝班皆高於單一式才藝班。
3. 不同類型舞蹈才藝班之家長滿意度最高為師資其次為課程，兩者皆為複合式才藝班高於單一式才藝班，滿意度最低為行政制度其次為環境因素，兩者皆為單一式才藝班低於複合式才藝班。
4. 不同人口背景變項之舞蹈才藝班參與動機，不同年齡及不同教育程度的家長參與動機較重視人際因素，其中四十歲以上家長低於四十歲以上的家長，大專教育程度以上的家長低於高中職教育程度以下的家長。
5. 不同人口背景變項之舞蹈才藝班之考量因素，不同身份影響考量因素最高者為師資且達顯著效果，且母親身份大於父親身份及其他身份。不同收入的家長參與動機較重視課程與行政制度因素。
6. 不同人口背景變項之舞蹈才藝班之滿意度，不同年齡的家長滿意度較高為師資較低為行政制度。其中四十歲以下的家長皆高於四十歲以上家長。

一、不同人口背景變項統計特性

由表 4-1 中發現，樣本參與者多為學童的母親，佔整體的 85.1% 其次則為父親。

表 4-1 身份次數分配情形

身份	次數	百分比
父親	7	9.5
母親	63	85.1
其他	4	5.4
總和	74	100.0

由表 4-2 中發現，家長年齡 40 歲以下佔整體 70.3%，40 歲以上的家長則佔整體 29.7%。

表 4-2 年齡次數分配情形

年齡	次數	百分比
40 歲以下	52	70.3
40 歲以上	22	29.7
總和	74	100.0

由表 4-3 中發現，家長教育程度高中職以下和大專以上平均分佈各 50% 各 37 人。

表 4-3 教育程度次數分配情形

教育程度	次數	百分比
高中職以下	37	50
大專以上	37	50
總和	74	100

由表 4-4 中發現，最高比例的為收入 30001 元~50000 元為 39.2%，其次則為 50001 元~70000 元佔總百分比 29%，在其次則為 50001 元~70000 元及 70001 元~90000 元分別為 14.9% 及 16.2% 兩者間差距不大。

表 4-4 收入次數分配情形

收入	次數	百分比
30001 元~50000 元	29	39.2
50001 元~70000 元	22	29.7
70001 元~90000 元	11	14.9
90001 元~100000 元以上	12	16.2
總和	74	100.0

由表 4-5 中發現，家長職業身份最高比例為家管，佔總體 40.5%，其次為商和軍公教分別為 28.4%及 24.3%，最低則為工和其他佔總體 6.8%。

表 4-5 職業次數分配情形

職業	次數	百分比
工, 其他	5	6.8
商	21	28.4
軍公教	18	24.3
家管	30	40.5
總和	74	100.0

二、參與動機調查結果

不同類別才藝班家長的參與動機，在人際因素方面達顯著水準，其中單一才藝班家長之動機高於複合式才藝班家長。在發展潛能方面則是複合式才藝班家長略高於單一才藝班家長，在心理因素及生理因素方面兩種形式才藝班家長的參與動機則無差異性，見表 4-6。

表 4-6 不同類別舞蹈才藝班家長對參與動機的差異情形

	才藝班別	個數	平均數	標準差	t
人際因素	複合式	41	0.31	0.17	-3.76**
	單一式	33	0.53	0.31	
發展潛能	複合式	41	0.75	0.24	1.07
	單一式	33	0.69	0.25	
心理因素	複合式	41	0.89	0.15	0.09
	單一式	33	0.89	0.20	
生理因素	複合式	41	0.95	0.12	1.42
	單一式	33	0.90	0.20	

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

不同身份影響參與動機因素最高的為人際因素，其次則是心理因素，在其次則為發展潛能及生理因素。

不同年齡影響參與動機最高的為人際因素，且達顯著水準，見表 4-7。

表 4-7 不同年齡人口背景變項參與動機的差異情形

	年齡	個數	平均數	標準差	t
人際因素	40 歲以下	52	0.42	0.24	-2.2 *
	40 歲以上	22	0.51	0.36	
發展潛能	40 歲以下	52	0.72	0.32	-0.3
	40 歲以上	22	0.74	0.23	
心理因素	40 歲以下	52	0.95	0.25	-1.4
	40 歲以上	22	0.92	0.14	
生理因素	40 歲以下	52	0.93	0.23	0.7

40 歲以上 22 0.9 1 0.22

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

不同教育程度影響參與動機最高者為人際因素且達顯著差異水準，見表 4-8。

表 4-8 不同教育程度人口背景變項參與動機的差異情形

	教育程度	個數	平均數	標準差	<i>t</i>
人際因素	高中職以下	37	0.5 5	0.33	-2.2*
	大專以上	37	0.3 2	0.24	
發展潛能	高中職以下	37	0.7 4	0.25	-0.3
	大專以上	37	0.7 3	0.23	
心理因素	高中職以下	37	0.9 3	0.26	-1.4
	大專以上	37	0.9 5	0.26	
生理因素	高中職以下	37	0.9 4	0.24	0.7
	大專以上	37	0.9 3	0.22	

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

不同職業影響參與動機最高者為發展潛能因素，其次則為人際因素，在其次為心理因素，影響最低的則為生理因素。不同收入影響參與動機最高者為發展潛能因素，其次三個因素間的影響差距則不大。

三、考量因素調查結果

不同形式才藝班對考量因素的影響最高為行政制度及師資，兩者接達顯著差異水準，其中複合式才藝的家長影響程度皆高於單一式才藝班家長，見表 4-9。

表 4-9 不同類別舞蹈才藝班家長對考量因素的差異情形

	才藝班別	個數	平均數	標準差	<i>t</i>
環境	複合式	41	1.87	0.55	0.45
	單一式	33	1.81	0.62	

課程	複合式	41	2.24	0.60	1.12
	單一式	33	2.08	0.56	
師資	複合式	41	1.83	0.48	2.75 *
	單一式	33	1.49	0.58	
行政	複合式	41	2.27	0.49	2.55 *
	單一式	33	1.96	0.53	

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

不同身份影響考量因素最高者為師資且達顯著效果，且母親身份大於父親身份大於其他身份。見表 4-10。

表 4-10 不同身份人口背景變項考量因素變異數分析結果摘要表

	平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	Duncan 法事後比較
環境	0.37	2.00	0.19	0.56	0.58	
課程	0.04	2.00	0.02	0.06	0.95	
師資	1.74	2.00	0.87	3.07	0.05 *	母親>(父親=其他)
行政	0.46	2.00	0.23	0.83	0.44	

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

課程與師資四十歲以下的家長對考量因素的影響皆高於四十歲以上的家長，而環境因素及行政制度則是四十歲以上的家長高於四十歲以下的家長。不同教育程度對考量因素沒有顯著的影響，但其中大專以上教育程度的家長對考量因素的影響皆略高於高中職以下。不同職業身份對考量因素的影響，最高者為環境因素，其次則為師資，在其次為課程，最低為行政。

不同收入對考量因素的影響最高為行政制度，其次為課程因素，且兩者接達顯著差異水準，而環境因素則略高於師資因素，但兩者皆未達顯著差異水準，見表 4-11。

表 4-11 不同收入人口背景變項考量因素變異數分析結果摘要表

	平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	Duncan 法事後比較
環境	1.43	3.00	0.48	1.46	0.23	
課程	2.73	3.00	0.91	2.91	0.04 *	七萬到九萬 > (三萬到五萬=五萬到七萬=七萬到十萬)
師資	0.69	3.00	0.23	0.76	0.52	
行政	2.58	3.00	0.86	3.43	0.02 *	七萬到九萬 > (三萬到五萬=五萬到七萬=七萬到十萬)

* $p < 0.05$

** $p < 0.01$

四、滿意度調查結果

在表 4-12 中發現，不同類別才藝班家長對才藝班的滿意度，最高者為師資的滿意度，達及顯著差異水準，其次則為課程滿意度，達顯著差異水準。而四項因素的滿意度複合式才藝班皆高於單一式才藝班。

表 4-12 不同類別舞蹈才藝班對滿意度的差異情形

	才藝班別	個數	平均數	標準差	t
環境	複合式	41	2.22	0.60	1.78
	單一式	33	1.98	0.56	
課程	複合式	41	2.65	0.46	2.79 *
	單一式	33	2.32	0.57	
師資	複合式	40	2.37	0.54	3.66 **
	單一式	33	1.86	0.65	
行政	複合式	41	2.54	0.47	0.28
	單一式	33	2.50	0.61	

* $p < 0.05$

** $p < 0.01$

不同身份對才藝班的滿意度最高者為師資因素及行政制度，其次則為課程因素，最低的為環境因素。

師資因素為不同年齡家長滿意度最高的因素，且達顯著差異水準，最低的為環境因素，且四十歲以上的家長普遍滿意度皆比四十歲以下的家長低，見表 4-13。

表 4-13 不同年齡人口背景變項滿意度的差異情形

	年齡	個數	平均數	標準差	t
環境	40 歲以下	52	2.18	0.61	1.44
	40 歲以上	22	1.96	0.52	
課程	40 歲以下	52	2.55	0.55	1.29
	40 歲以上	22	2.38	0.49	
師資	40 歲以下	52	2.24	0.69	2.03 *
	40 歲以上	22	1.91	0.47	
行政	40 歲以下	52	2.52	0.47	-0.04
	40 歲以上	22	2.53	0.67	

* $p < 0.05$

** $p < 0.01$

大專以上教育程度家長的滿意度皆高於高中職以下的家長，其中滿意度最高的為課程，最低的為環境。不同職業身份的家長對才藝班的滿意度最高的因素為師資制度，最低的為行政因素，但四個因素之間差異性不大。不同收入的家長對才藝班的滿意度最高的因素為行政制度，最低的為師資因素，但四個因素之間差異性不大。

肆、討論

1. 在人口背景部分：

樣本參與者多為學童的母親，且年齡多為 40 歲以下，教育程度高中職以下和大專以上均分各半，收入大多為收入 30,001 元~50,000 元、50,001 元~70,000 元，元，職業多為家管，其次為商和軍公教分別。

2. 在參與動機部分：

不同形式才藝班家長的參與動機，在人際因素方面達顯著水準，其中單一式才藝班家長高於複合式才藝班家長。發展潛能則是複合式才藝班家長略高於單一式才藝班家長。

不同身份影響最高的為人際因素，不同年齡度最高的為人際因素，且達顯著水準。不同教育程度最高的為人際因素且達顯著差異水準。不同職業影響參與動機最高者為發展潛能因素，不同收入影響度最高者為發展潛能因素。

3. 在考量因素部分：

不同形式才藝班對考量因素的影響最高為行政制度及師資，兩者接達顯著差異水準，其中複合式才藝的家長影響程度皆高於單一式才藝班家長。

不同身份影響考量因素最高者為師資，其他三個因素間影響差異性則不大。

課程與師資因素四十歲以下的家長的影響皆高於四十歲以上的家長，而環境因素及行政制度則是四十歲以上的家長高於四十歲以下的家長。大專以上教育程度的家長對考量因素的影響略高於高中職以下。職業身份的影響度最高者為環境因素，不同收入的影響度最高為行政制度，其次為課程因素，且兩者接達顯著差異水準。

4. 在滿意度方面：

不同類別才藝班家長對才藝班的滿意度，最高為師資其次為課程。而複合式才藝班滿意度皆高於單一式才藝班。不同身份對才藝班的滿意度最高者為師資及行政制度，最低的為環境因素。師資因素為不同年齡家長滿意度最高的因素，最低的為環境因素，且四十歲以上的家長普遍滿意度皆比四十歲以下的家長低。

大專以上教育程度家長的滿意度皆高於高中職以下的家長，其中滿意度最高的為課程，最低的為環境。不同職業身份家長對才藝班的滿意度最高的因素為師資，最低的為行政因素。不同收入的家長對才藝班的滿意度最高的因素為行政制度，最低的為師資因素。

伍、結論與建議

一、結論

兩種類型才藝班的目標客群為收入 30,001 元~50,000 元、50,001 元~70,000 元，職業為家管或商，40 歲以下的母親。人際因素為本研究參與動機量表中對不同類別才藝班家長、不同身份、不同年齡層、不同教育程度影響程度最高的因素，其中單一式才藝班家長影響程度高於複合式才藝班家長。潛能因素則為不同職業及不同收入之影響家長最高的參與動機因素。行政制度及師資為不同類別才藝班對考量因素影響最高的因素，其中複合式才藝的家長重視程度皆高於單一式才藝班家長。此外，行政制度及課程因素為不同收入影響度最高的因素。在不同類別才藝班在整體的滿意度上單一式才藝班皆低於複合式才藝班，而環境因素同時對不同身份、不同年齡、不同教育程度的家長都是滿意度最低的因素。

二、建議

1. 根據人口背景變項進行消費者的市場區隔：

樣本參與者較高比例為職業為家管及商業類四十歲以下的母親，建議在環境休憩區部分可以增加商業類、教育類與家庭類的相關資訊與設備書籍，因此領域為主要客群職業領域，增設此一部份設備資源提供客戶服務之外，亦可增加主要客群對此環境的親切感與隸屬感，有助於對選擇讓子女學習才藝課程的時間延長，因若環境設備僅限於對學員的提供，而忽略的在兒童才藝課程主要的客戶除了兒童主要的出資者實為家長本身，提供家長舒適的環境與服務，亦為業者需要重視的一環。

不同收入的家長對於課程的參與行為有相對性的影響，在本研究中家長最大比例的收入金額為 30001 元~50000 元及 50001 元~到 70000 元的消費者，因此建議針對此一部份的目標客群進行適當的價格促銷，擬定適合此一部份收入的消費者符合其消費能力的課程價位，並搭配上上述人口樣本之特性，規劃符合此族群的目標客戶適當的產品規劃及數銷規劃，集中資源針對目標市場進行開發。由於開發新客戶的成本遠高於留住舊客戶的成本，因此建議有效的管理目前舊有的主要客群，穩固基底節省成本，避免無謂的行銷支出。於後再進一步的依照客群特性進行市場區隔，擬定不同的產品規劃方才進一

步的開發新客群市場。

2. 根據參與動機規劃適當的行銷及宣傳計畫：

人際因素為本研究參與動機量表中對不同類別才藝班家長、不同身份、不同年齡層、不同教育程度影響程度最高的因素，其中單一式才藝班家長影響程度高於複合式才藝班家長。潛能因素則為不同職業及不同收入之影響家長最高的參與動機因素。因此建議在行銷宣傳的規劃上進行群組性的規劃，以推式行銷模式的概念，將已有的顧客群作為吸引新客群的據點，運用同伴間的相互影響效果，進行有節約成本效果的行銷宣傳計畫。並在宣傳訊息的傳遞上著重在潛能因素的著墨，讓關心這部分的客群能夠得到所需要的資訊之外，也能夠針對顧客所需之需求進行滿足。

3. 根據考量因素及滿意度提昇課程與服務品質

行政制度及師資為不同類別才藝班對考量因素影響最高的因素，其中複合式才藝的家長重視程度皆高於單一式才藝班家長。此外，行政制度及課程因素為不同收入影響度最高的因素。複合式才藝班由於課程選項較多，相對在行政制度及師資的安排上所需調節及注意的地方也就更多，因此在此部分的環節更需要加強注意，否則容易將原本的優勢因為處理不當而反成為弱勢的危機。而行政制度同時是不同類型才藝班及不同收入的家長顯著重視的因素，因此在整體的規劃上，行政制度是一環不可忽視的要點，行政人員是才藝班中第一線和顧客接觸的環節，因此行政制度的掌握是影響顧客是否會願意進一步對課程、師資及其他因素進行瞭解的重要環節。建議在行政制度的部分著重加強，因其為打開顧客進一步產生其他購買行為的重要因素。

在不同類別才藝班在整體的滿意度上單一式才藝班皆低於複合式才藝班，而環境因素同時對不同身份、不同年齡、不同教育程度的家長都是滿意度最低的因素。因此建議兩種類型的才藝班皆在環境設備上加強，尤其是單一式的才藝班，由於課程選項較少，除了在課程的規劃上專業外，環境的設備同時也更需要被精緻化，才能在強調課程的專業性同時讓整體形象相得益彰。而複合式才藝班在課程選項豐富之餘，在環境的規劃上也更需要加強重視，才不致落於像市場形式的教學環境，選擇多但環境差，若能同時兼備，則更能將整體水準提高許多，在長久的課程規劃上，也能夠更加提高水準與要求。

參考文獻

- 林建煌(2002)。消費者行為。台北：智勝文化。
- 黃志文(1994)。市場調查。台北：華泰。
- 呂長民(1994)。行銷研究。台北：前程管理。
- 榮泰生(1999)。消費者行為。台北：五南。
- 呂長民(2001)。行銷研究：研究方法與實例應用。台北：前程企管。
- 邱皓政(2000)。量化研究與統計分析：SPSS中文視窗版資料分析範例解析。台北：五南。
- 楊和炳(1990)。市場調查。台北：五南。
- 葉日武(譯)(2001)。Del I. Hawkins, Roger J. Best, Kenneth A. Coney 著。消費者行為：建立行銷策略。台北：前程企管。
- 王志剛、謝文雀(譯)(2001)。Engel, J. F., Blockwell, R. D. & Miniard, P. W. 著。消費者行為。台北：華泰。
- 孫拓(譯)(1993)。P. N. Hague, P. Jackson 著。市場調查的實務與技巧。台北：小知堂。
- 陳琇玲(譯)(2002)。新消費者心裡學。台北：城邦文化。
- 黃光雄(主編)(1994)。教育導論。台北：師苑。
- 蔡瑞宇(主編)(1996)。顧客行為學。台北：天一。
- 張百清(主編)(1994)。顧客滿意萬歲：全球企業經營新戰略。台北：商週文化。
- 唐未兵(1995)。性格與消費行為漫議。消費經濟，5，31-32。湖南師大消費經濟研究所。
- 張連民，丁冬云，衛喆，良平(2003)。北京市商業體育俱樂部消費者行為研究。首都體育學院學報，1，17-19。
- 林麗華，施光隆(1994)。以動機理論探討青少年運動行為。成大體育，28，71-79。
- 陳學棉(2000)。舞蹈才藝班消費者行為之研究-以臺中市綿綿舞蹈班為例。台灣體育學院體育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 楊書銘(2003)。閒運動消費者行為之研究-以台南市立與球場為例。台灣體育學院體育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 詹雅婷(2004)。台中市咖啡連鎖店消費者行為研究。大葉大學休閒事業管理學系碩士論文，未出版，台中縣。
- 鐘榮中(2003)。幼教服務市場消費者行為研究。大葉大學事業經營研究所碩士論文，未出版，台中縣。
- 江佳樺(2005)。彰化地區家長對其國小子女選擇安親才藝班消費決策傾向之探討。大葉大學事業經營研究所碩士論文，未出版，台中縣。
- 黃懿諄(2001)。網路訂餐消費行為之研究。