

A study of participating motivation, learning satisfaction and loyalty for seniors of Nantou communi

簡秋璧、李宗愷

E-mail: 324600@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

This study is a survey of participating motivation, learning satisfaction and loyalty for seniors of Nantou community college. Through questionnaires and analysis of related statistics, it aims at a complete understanding of the relationship, and on the basis of which proposes workable suggestions for the authorities. Community college seniors students of the first semester in the 99th academic year fill out the questionnaires and 385 of them are effective samples. After careful survey, conclusions are drawn as follows. 1、 There was a positive relationship between the participation motivation and the learning satisfaction. 2、 There was a positive relationship between the learning satisfaction and the loyalty. 3、 Students show acceptable participatin motivation . Among those, studying new knowledge is high and career progression is relatively low. 4、 Students show a little bit higher degree of learning satisfaction. Among those, they are most satisfied with teachers and instructions, and least with learning environment. 5 、 Students show a little bit higher degree of loyalty. Among those, participating is high and inquiry is relatively low. 6、 The higher participating motivation of students, the higher that of their learning satisfaction. 7、 The higher learning satisfaction of students, the higher that of their loyalty. 8、 The students under the factors such as genders, education, number of children, living conditions, movement conditions, economic conditions and the number of times already participated in community college had differences of participating motivation.

Keywords : seniors、 participating motivation、 learning satisfaction、 loyalty

Table of Contents

中文摘要	iii	英文摘要	iv	誌謝	
.	vi	目次	vii	表次	
.	ix	圖次	xii	第一章	
緒論	1	第一節 研究背景與動機	1	第二節	
研究目的	4	第二章 文獻探討	5	第一節	
南投縣社區大學之發展與現況	5	第二節 參與動機	16	第三節	
學習滿意度	25	第四節 忠誠度	34	第五節	
參與動機、學習滿意度與忠誠度之關係	38	第三章 研究方法	40	第一	
節 研究架構	40	第二節 研究推論與假設	41	第三	
節 抽樣設計	44	第四節 研究變數之操作性定義與衡量	44	第五	
節 問卷設計	48	第六節 資料處理與分析	52	第四章	
研究結果與討論	54	第一節 樣本資料基本分析	54	第二	
節 信效度分析	57	第三節 相關分析	58	第四	
節 各變數之因果關係分析	61	第五節 研究變數描述性統計分析	78	第五章	
結論與建議	94	第一節 結論	94	第二	
節 研究限制與研究建議	98	參考文獻	103	中文	
部份	103	英文部份	110	網	
路資料查詢部份	113	附錄	114		
附錄一 南投縣社區大學銀髮族參與動機、學習滿意度 與忠誠度研究調查問卷	114				

REFERENCES

參考文獻 壹、中文部分 丁昭尤 (2009) , 體驗行銷、體驗價值、觀光意象、遊客滿意度與忠誠度關係之研究—以台東青山休閒農場為例, 國立臺東大學資訊管理學系碩士班碩士論文。王保進 (2006) , 中文視窗版 SPSS 與行為科學研究, 台北市:心理。石消昱 (2004) , 華山登山步道參與者動機、服務品質與參與者滿意度及忠誠度之研究, 國立臺灣體育學院體育研究所碩士論文。李昭男 (2002) , 服務品質及價格對滿意度與忠誠度之影響 以國產車原廠汽車服務廠為例, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。李城忠 (2008) ,

應用統計學:SPSS完全攻略,台北縣:新文京開發。李麗美(2002),松年大學學員自我導向學習傾向與學習滿意度關係之研究,國立中正大學成人及繼續教育研究所未出版之碩士論文。宋茂玄(2006),跆拳道館學員參與行為、參與動機與滿意度之探討,國立屏東教育大學體育學系碩士論文。吳明隆(2007),SPSS應用與操作-問卷統計分析實務,臺北:五南。吳坤瑤(2009),南投縣跆拳道館學員參與動機、體驗程度、滿意度與忠誠度之研究,國立台灣體育大學運動管理學系碩士班未出版之碩士論文。吳界榮(2008),雲林縣慢速壘球員參與動機、體驗、滿意度及忠誠度之研究,國立台灣體育大學體育研究所未出版之碩士論文。吳婉如(1993),台灣地區長青學苑教師教學型態與學員學習滿意度研究。社會教育學刊,22,211-225。何志宏(2008),臺北市社區大學休閒運動社團學員學習動機與繼續進修意願之研究,臺北市立教育大學體育學系體育教學碩士學位班碩士論文。杜紹萍(1999),合作學習對成人英語學習成就、行為及滿意度影響之實驗研究,中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。阮鵬宇(2007),老人大學學習動機與學習滿意度之研究-以彰化縣政府老人大學為例,大葉大學工業工程與科技管理學系碩士班論文。林玉雯(2009),遊客旅遊動機、滿意度與忠誠度之相關探討-以關子嶺風景區為例,亞洲大學經營管理學系碩士在職專班碩士論文。林秉毅(2005),臺北市市民運動中心服務品質顧客滿意度與忠誠度之相關研究,國立屏東師範學院體育學系碩士班未出版之碩士論文。周虹君(2002),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未出版之碩士論文。林美智(2000),空中大學師生互動與學生滿意之研究,高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。林振春(2001),社區大學的危機與挑戰,社教雙月刊,106,41-44。林隆儀、簡任群(2004),服務品質、關係品質、關係價值與顧客忠誠度的關係之整合分析:以行動電信產業之消費者為例,真理財經學報,11,73-112。洪育忠(2007),顧客關係管理。臺北市:華泰文化。施玉娟(2001),成人參與社區大學學習動機之研究,國立中正大學成人及繼續教育研究所未出版碩士論文。紀紋薇(2006),雲林縣社區大學學員參與程度、學習滿意度對其繼續學習意願影響之研究,國立中正大學成人及繼續教育研究所之碩士論文。馬芳婷(1989),社教機構短期研習班教師教學行為與學生學習滿意度之研究,國立師範大學社會教育研究所未出版碩士論文。張春興(1991),現代心理學,台北:東華。張紋菱(2006),主題園遊客旅遊動機、觀光意象與忠誠度關係之研究-以月眉探索樂園為例,朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。張嘉洲(2006),中老年人休閒運動參與動機與效益之研究-以新竹地區太極氣功十八式運動為例,國立師範大學體育學系在職進修碩士未出版碩士論文。張德永(2001),社區大學:理論與實踐,台北:師大書苑。張耀中(2002),臺中市銀髮族退休教師參與休閒運動之研究,國立臺灣體育學院體育研究所碩士學位論文。莊育源(2009),臺北市社區大學休閒活動課程滿意度與忠誠度之研究,臺北市立體育學院休閒運動管理學系碩士班碩士學位論文。許民盛(2008),南投縣社區大學生活藝能課程學員學習需求與滿意度之研究,暨南國際大學成人與繼續教育研究所碩士論文。郭秀玲(2006),運動觀光潛水假期參與者動機、期望與滿意度之研究,國立臺灣體育學院休閒運動管理研究所碩士論文。陳容芯(2000),成人參與電腦第二專長教育學習滿意度之研究,國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。陳清美(2001),高齡學習者對學習環境偏好之研究,國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。陳國恩(1997),空中大學學生學習風格與學習滿意、學習成就關係之研究,國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文。陳順成(2002),北高兩市社區大學學員學習需求、學習現況及繼續進修意願之比較研究,國立高雄師範大學成人教育研究所未出版碩士論文。教育部社會教育司(1991),老人教育,台北市:師大書苑。黃玉湘(2002),我國社區大學學員學習動機與學習滿意度之研究,國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。黃明玉(2003),成人學習者自我導向學習傾向、班級學習氣氛與學習滿意度之研究,國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。黃俊英(2007),行銷學的世界,臺北市:天下文化。黃貞惟(2008),遊憩動機與持續涉入關係之研究-以溪頭自然教育園區之遊客為例,台灣大學森林環境暨資源學研究所未出版之碩士論文。黃富順(1992),成人的學習動機,高雄市:復文出版社。黃富順(1989),成人心理與學習,台北:師大書苑。黃富順(1999),從大學推廣教育談社區大學的設立,成人教育雙月刊,52,39-45。黃富順(2002),台灣地區社區大學的發展與省思,成人教育雙月刊,69,29-42。曾嘉珍(2006),臺北市運動舞蹈消費者參與動機、滿意度及阻礙因素之研究,臺北市立教育大學體育學系體育教學碩士學位班未出版之碩士論文。程俊堅(2002),雲林縣跆拳道館學員參與行為之研究,國立臺灣體育學院體育研究所碩士學位論文。葉美玲(2006),體驗行銷體驗價值顧客滿意度與忠誠度關係探討:以臺北市立北投區運動中心為例,國立臺南大學體育學系碩士班碩士論文。蓋浙生(1979),教育經濟學研究,台北市:教育部計畫小組。蔡明珩(1991),老人教育學員學習滿意度及相關因素之研究,私立東吳大學社會研究所碩士論文。蔡宏政(2007),台灣人口政策的歷史形構,台灣社會學刊,39,66-106。劉美燕(2008),銀髮族參與教會活動與其憂鬱狀態和生活滿意度之關係-以南投地區為例,南開科技大學福祉科技與服務管理所碩士論文。韓春屏(2000),國中補校教學取向學生批判思考與學習滿意度相關之研究,國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。魏惠娟(1997),成人教育方案發展的系統分析與應用,台北:師大書苑。魏惠娟(1999),成人教育方案規劃人員培訓內涵析論,成人教育學刊,3,24-31。魏惠娟(2000),成人教育方案發展:理論與實務,台北市:五南。魏銀河(2002),台南市社區大學學員學習滿意度及其相關因素之研究,國立中正大學成人及繼續教育研究所未出版之碩士論文。顧忠華(2005),反省與創新-社區大學的社會責任,第七屆社大全國研討會手冊,10-11。台北:中央研究院。貳、英文部分 American Psychological Association (2001). Publication Manual of the American Psychological Association, 5th ed. Washington, DC:Author. Aydin, S., & Zoer, G. (2005). The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobil telecommunication market, European Journal of Marketing, 39 (7/8), pp.910-925. Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model, MIS Quarterly, 25(3),pp.351-370. Binner, P. M., Dean, R. S. & Millinger, A. E. (1994). Factors underlying distance learner satisfaction . The American Journal of Distance Education, 4,pp.232-238. Boshier, R. (1971). Motivational Orientations of Adult Education Participants:A Factor Analytic Exploration of Houle ' s Typology. Adult Education, 21(2),3-26. Cross,K,P. (1982) .Adult as learners:Increasing participation and facilitating learning. San Francisco:Jossey-Bass. Craig, D. H. (2000). Is customer loyalty a pernicious myth? Business Horizons,pp.13-16. Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. Journal of Marketing, 56 (Jan.),pp.6-12. Griffin, J. (1997). Customer loyalty: How to keep it. New York: Lexington Books. Gronholdt, L., Martensen, A., & Kristensen, K. (2000). The relationship between customer satisfaction and loyalty: Cross-industry differences, Total Quality

Management, 11(4-6), pp.509-514. Hynes, G. E. (1990). Effects of psychological type and educational orientation of faculty on adult learner satisfaction. Doctoral dissertation, Saint Louis University. Jones, T. O., & Sasser, W. E., 1995, " Why satisfied customers defect, " Harvard Business Review, 73 (6) , pp.88-99. Kim, M. K., Park, M. C., & Jeong D. H. (2004). The effects of customer satisfaction and switching barrier on customer loyalty in Koreanmobile telecommunication services. Telecommunications Policy, 28,145-159. Kinney, W. C. (2005). A simple and valuable approach for measuring customer satisfaction. Otolaryngology-Head and Neck Surgery, 133,169-172. Knowles,M.S. (1970) . The modern practice of adult education. New York: Association Press. Maslow, A. H. (1970). Motivation and personality (2nd ed.). New York: Harper & Row. McCain, C. S. L., Jangb, S. C., & Huc, C. (2005). Service quality gap analysis toward customer loyalty: Practical guidelines for casino hotels. Hospitality Management, 24, pp.465 – 472. Patterson, P. G., & Spreng, R. A. (1997). Modeling the determinants of Customer satisfaction for business-to- business professional services,Journal of the Academy of Marketing, Sciences, 25(1),pp.4-17. Selnes, F. (1993). An examination of the effect of product performance on brand reputation, satisfaction and loyalty. European Journal of Marketing, 27(9),pp.19-35. Skowron, M. A., Stodolska, M., & Shinew, K. J. (2008). Determinants of leisure time physical activities participation among Latina women.Leisure Science, 30(5), pp.97-100. Tough, A.(1982) .The Adult learning Projects (2nd ed.) .Ontario: The Ontario Institute for Studies in Education.