

國小低年級學童參與學校課後照顧班家長滿意度之研究~以台中縣為例

¹孫扶志 ²林惠齡

¹朝陽科技大學幼兒保育系 助理教授

²台中縣僑榮國小 教師

摘要

本研究主要在探討國小低年級學童參與學校課後照顧班家長滿意度之情形，以九十七學年度台中縣公立國小低年級學童家長為對象，採分層立意取樣，研究工具為「問卷調查」及「半結構式訪談」。

研究調查工具，乃自編「國小低年級學童參與學校課後照顧班家長滿意度之研究」問卷，分為「教學與輔導」、「環境與設備」、「師資安排」、「收費標準」等四個向度。共發出 1029 份問卷，回收有效問卷共計 877 份，有效回收率為 94%。經平均數、標準差、t 考驗及單因子變異數分析等統計方法進行資料分析。並抽取九位家長進行半結構式訪談。

本研究結果共獲致下列六項結論：

- 一、國小低年級家長對學童參與課後照顧班之滿意度大致良好。
- 二、國小低年級家長對學童參與課後照顧班之「整體滿意度」，會因為學校規模不同而有差異。
- 三、國小低年級家長對學童參與課後照顧班之「整體滿意度」，不會因學校地區不同而有差異。
- 四、國小低年級家長對學童參與課後照顧班之滿意度，在「教學與輔導」層面，「委託其他機構辦理」的高於「學校自辦」的學校。
- 五、國小低年級家長對學童參與課後照顧班之整體及各層面滿意度，不會因為家長年齡、性別、教育程度不同而有差異。
- 六、國小低年級家長對學童參與課後照顧班之整體及各層面滿意度，會因為家長身份別不同及補助方式不同而有差異。

最後，依據研究結果，針對參加課後照顧班之家長、教育行政主管機關及未



來研究者，提出相關建議，期望對課後照顧未來發展有所助益。

關鍵字：國小低年級、課後照顧、家長滿意度



壹、緒論

一、研究背景與動機

近年來整體社會環境轉型，伴隨著所謂 M 型社會的來臨，造成貧富差距愈來愈大，家庭結構改變從傳統的大家庭、折衷家庭走向核心家庭；許多弱勢家庭子女放學回家無人照顧陪伴，甚至連晚餐都沒有著落；生育率逐年下降、婦女受教育機會增加，相對勞動參與率也隨之逐年增加。以內政部（2005：22）公佈九十四年台閩地區兒童及少年生活狀況調查報告為例，臺閩地區兒童「主要照顧者」目前有工作的比例高達 66.04%；且核心家庭（僅父母+子女）的型態佔最多數（51.72%）。除了家庭組織型態中雙薪家庭比率偏高外，內政部統計處（2008）所公佈的離婚率更從 2000 年的 4.24% 竄升至 2007 年的 6.40%。這些現象顯示兒童成長的過程，有多數會自混合家庭轉變為核心或單親家庭，導致學齡兒童乏人照顧或面臨課後托育的問題（內政部兒童局，2006），也正因如此，在孩子放學後父母下班前的一段時間裡，送孩子上安親班、課後托育中心、課業輔導班、才藝補習班等機構，似乎是大部份家庭唯一的選擇。也因為政府一直沒有相關法規可以保障這群學童，在接受上述托育安排時的內容與品質，更讓人憂心此一課後托育市場的紊亂。

直至九十二年由教育部明定「國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準」第二條中明白揭示，「為促使各國民小學場所發揮最佳使用功能，達成教育資源與社區互惠共享之理想，期能結合社區力量協助家長解決子女課後照顧，並支持婦女婚育及使家長安心就業…」（教育部，2003），才正式將學齡兒童的課後托育定名為「兒童課後照顧服務」，而各國民小學所開設的課後托育班別，由原來的托育班改稱之為「國小課後照顧班」。此外，自九十四年起授權各縣市依實際需要，開辦「國小課後照顧班」，以國民小學之中低收入戶、身心障礙、原住民及其他情況特殊經學校評估須扶助之學生（以下簡稱弱勢學生），為優先參加課後照顧服務者，且補助其參加費用，足見政府對弱勢家庭孩童之課後照顧問題的重視與積極扶助的作為。

研究者身為第一線的國小教師，看到教育部每年將大筆的經費挹注在所謂的



弱勢學生，及為弱勢家長解決孩童的托育及課業問題，其立意雖佳，但在實施的同時是否應當考量其真正的需求為何？且學校在開辦課後照顧班的實施成效又是如何？是否有改進的空間？對於主要受益者，弱勢族群家長的意向與子女參加課後照顧的滿意度，目前並未有過相關實證研究。顯現不論是前述的一般家庭或後者所言的弱勢家庭，對於依賴正統教育提供資源的需求殷切。因此，本研究希望藉由家長的滿意度來評估「國小辦理課後照顧班家長滿意度」，做為教育主管單位規劃及未來承辦之參考。

二、研究目的

本研究旨在探求台中縣國小低年級學童參加學校辦理課後照顧班家長滿意度之情形，其主要研究目的為：

- 1、瞭解台中縣國小低年級學童參與學校課後照顧班之現況。
- 2、瞭解不同學校背景變項之低年級學童家長對子女參與學校課後照顧班滿意度的差異情形。
- 3、分析不同背景變項之低年級學童家長對子女參與學校課後照顧班滿意度差異情形。
- 4、根據研究結果與發現，提出建議供日後教育主管單位及學校擬定低年級學生課後照顧方案之參考。

三、名詞釋義

（一）國小課後照顧（after-school child care）

所謂「課後」一詞是指兒童放學後至父母下班回家能夠照顧兒童的這一段空檔（李新民，2001：3），本研究乃指低年級學童放學後，每週一到五共五天下午放學後參加學校的課後照顧班之時間而言。「國小課後照顧班」，係指九十七學年度台中縣國民小學，依教育部及內政部頒「國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準」開辦之國小學童課後照顧班稱之，且此課後照顧班之實施地點為公立國民小學校內。

（二）家長滿意度（parents' satisfaction）

所謂「家長滿意度」係指家長對教學與輔導、環境與設備、師資安排、收費標準等四個層面的滿意程度，當學校實施課後照顧班服務達到或超過家長的期望



時，家長產生滿意的高興情緒或積極的態度即為滿意，反之不高興的感覺或消極的態度則為不滿意。而本研究所指之「家長滿意度」係指受試者在「家長滿意度調查問卷」上有關「教學與輔導」、「環境與設備」、「師資安排」、「收費標準」等四部份中分數的得分，從「非常滿意」到「非常不滿意」分成四個等分，依序給 4 至 1 分，總計得分愈高表示受試者之家長滿意度愈高，得分愈低表示受試者之家長滿意度愈低。

貳、文獻探討

一、國小課後照顧的意義與相關法規

近來政府為負起照顧弱勢兒童的責任，積極推動國小提供課後安親照顧方案，所謂「國小課後照顧」之主要實施地點為「各國民小學」，其主要目的在透過政府的力量，安置因家庭或經濟因素於放學後無人照顧之弱勢學生，務使其與一般學童享有相同的受教權力。

國小課後照顧的起緣實由台北市、高雄市等直轄市發起，順應時代潮流，隨著家庭結構、家庭形式、家庭內涵以及家庭功能轉變之所需，致使教育主管當局開始重視此一現象，而由教育部與內政部加以修訂、頒佈，並於民國九十二年八月一日公告「國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準」，使之正式成為國民小學辦理課後照顧之法源依據。至此，我國的國小課後照顧由國家負起照顧弱勢族群之責，走向社會福利體制化；連帶的九十五年內政部「保障身心障礙者權益法」第 9、13、31、50 等條及九十六年修正的「兒童及少年福利機構設置標準」，第 2、3、11、19 條中，亦提及學齡兒童的課後照顧相關規定；之後，各縣市政府教育處，也依法辦理陸續公告相關施行細則，進而加以推行落實，嘉惠更多學齡兒童。相關法規詳見表 1：

表 1 課後照顧相關法規表

法案名稱	負責單位	最新公佈日期	主要內容
台北市國民小學	台北市	19980106	台北市國民小學辦理課後活動規範之相關事



辦理課後活動實施要點	政府教育局	修正	宜，包含目的、原則、對象、時間、活動內容、編班、活動場地、師資、收費等。
高雄市國民小學辦理社區課後照顧實施要點	高雄市政府教育局	20020702	高雄市國民小學辦理學童社區課後照顧之相關事宜，包含目的、原則、主管機關、課程內容、實施方式、師資、活動場地、師資、收費等。
國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準	教育部內政部	20030801 公佈 20060920 修正	現行條文計 16 條，內容除授權依據及立法目的外，包含主管機關、服務對象、辦理方式、時間、生師比規範、提供服務人員資格標準、服務內容、收費、支出及補助方式等。
國小辦理兒童課後照顧服務人員訓練課程實施辦法	教育部	20040105 20041221 修正	提供各縣市政府開辦培訓課程的標準，只要是高中以上學歷資格，參加 360 小時培訓課程，即可發給一張結訓證書，獲得課後照顧人員的資格。 放寬偏遠、山地、離島、原住民地區課後照顧人員的資格條件，訓練時數從 360 小時，減半為 180 小時，另外規定，班上有身心障礙學生，應減少該班級學生數。
高雄市國民小學辦理課後照顧服務及人員資格標準補充要點	高雄市政府教育局	20040112 20070119 修正	針對教育部及內政部制定之「國民小學辦理課後照顧服務及人員資格標準」加以補充規範內容。
教育部補助國民小學辦理兒童課後照顧服務作業要點	教育部	20070629 發布 20080110 修正	依據教育部為執行國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準第十二條規定，其內容包括實施目的、補助對象及項目、補助原則、申請及審查作業、經費請撥及核銷、補助成效考核等。
其他各縣市課後照顧服務相關法規	各縣市政府教育處		各縣市政府對法規之補充規定，如臺中縣國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準補充規定…等均屬之。

資料來源：研究者依現行法規整理。

二、家長滿意度之概念與相關研究

張氏心理學辭典（張春興，2000：575）認為滿意的定義有二：一是個體動機在生理的或心理的促動下的行為，在達到所追求目標時產生的一種內在狀態；一是個體慾望實現時的一種心理感受。所謂「滿意度」的定義，李翠齡（2003）認為消費者接受服務前的期望，與實際接受服務的過程或結果，經主觀評估後所產生正向或負向的感受。Kotler（方世榮譯，1996）所稱之滿意度，乃一個人所



感覺的滿意程度高低，係源自其對產品功能特性或結果的知覺與個人對產品的期望，兩者所比較之後所形成。研究者將「消費者」類推至學童家長，將「家長滿意度」定義為：指學童家長評估子女參加國小課後照顧班時，對課後照顧班之整體性評估，範圍包括國小課後照顧班提供家長及學童有形及無形的功能或服務。當家長的期望與學校實際提供的功能或服務結果一致時，則家長所產生愉悅的情緒或態度稱之為滿意；反之，當家長的期望與學校實際提供的不一致時，則家長產生不愉悅的情緒或態度稱之為不滿意。

近年來，在國內有關滿意度的研究很多，以服務品質滿意度、工作滿意度為大宗，聚焦在學齡兒童家長層面的研究亦頗多，有關家長滿意度之研究，依年代加以歸納、分析，如表 2：

表 2 家長滿意度相關研究層面

研究者/ 年代	研究題目	研究對象	滿意度層面							
			教學 與 輔導	行政 與 服務	學習 成 果	環 境 與 設 備	溝 通 與 關 懷	師 資 安 排	親 職 教 育	收 費 與 地 點
洪巧音 (2003)	幼托園所家長托育服務品質需求與滿意度之研究	幼稚園 與托兒 所家長	✓	✓	✓	✓			✓	✓
陳秀江 (2004)	家長期望學校服務品質與滿意度之調查研究-以桃園縣國民小學為例	國小 家長	✓	✓		✓	✓			
吳曙吟 (2005)	家長選擇幼兒園決策取向與其對幼兒園服務品質滿意度之研究	幼兒園 家長	✓		✓	✓			✓	
劉育吟 (2006)	台北市公私立幼稚園家長對教育服務品質需求與滿意度之調查研究	幼稚園 家長	✓		✓	✓			✓	
林佑璐 (2006)	家長對兒童課後照顧服務品質與滿意度之研究~以台北市公立國小低年級為例	國小 家長	✓	✓	✓		✓			✓
簡梅英	安親班服務品質滿意	安親班			✓					✓



(2006)	度之研究—以嘉義市 為例	家長			
王心怡 (2008)	社區家長對學校教育 服務品質期望與滿意 度相關之個案研究	社區 家長	√	√	√
許秋儂 (2008)	國民小學辦理兒童課 後照顧服務與其家長 滿意度調查研究	國小 家長	√	√	√

資料來源：研究者整理

綜合上述學者研究發現，研究對象涵蓋幼托園所、國小以及社區家長，多數研究者依其研究目的與對象，各有所取（洪巧音，2003；陳秀江，2004；吳曙吟，2005；劉育吟，2006；林佑璐，2006；王心怡，2008；許秋儂，2008），但均未能完整涵蓋相關家長滿意度之所有層面。

Zhang & Byrd (2005) 指出當課後照顧被認為具社會性功能，就必需不斷地自我挑戰，來展現較高品質。課程品質的展現很重要，有品質的課程能協助學生適應學校生活，幫助他們免於高危險及未受監護的情況中，並給予父母保證，其孩子受到照顧及學習機會增加。Posner & Vandell(1994)也建議課後托育機構應該給予學童較多可選擇的活動，例如舞蹈、音樂、體操、運動活動等；馬祖琳、陳蓓薇、陳淑華、蘇怡萍、謝惠如（2000）也呼籲課後托育的教學內容應滿足兒童的發展需求，充實課外學習，使兒童獲得成功的經驗與建立良好的人際關係。因此，研究者在考量「教學與輔導」層面時將針對課程及活動的滿意度、課後學習的課程內容、對學習內容的設計，以及對課業的助益等一併納入，故將「教學與輔導」層面列為考量家長滿意度的向度之一。

鄭芬蘭（2001）發現，學童對課後托育環境看法愈正面，快樂情緒反應愈佳，相對的快樂情緒反應愈佳的學童，人際互動與學習適應就愈良好。因此，一個良好的學習場所，亦是家長考量的重點，「環境與設備」層面也不容忽視，包括活動空間、場所的安排、對學校安排的整體看法、其他軟硬體設施、安全與否？是否能符合家長的需求，在在都需要加以檢視。換言之，課後照顧的環境確實會影響兒童的身心及社會性發展，故將「環境與設備」層面，列為考量家長滿意度的向度之二。

至於「師資安排」除教育部（2004）明文規定「國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準」外，Hall & Dilworth（2005）也認為即使是在最少品質的



照顧機構，學童對老師的認知正面的比負面的還多；台南市學齡兒童家長，為子女選擇課後托育服務的考量因素，也以師資為優先，其次為托育費用（黃怡瑾，2000）。加上研究者本身在國小服務，經與家長多年的接觸與觀察，發現家長在考慮課後將學童安置在學校課後照顧班時，會詢問其師資為何？是否具備相關教育背景？因此，研究者認為學童的學習表現與「師資安排」，對家長滿意度可能會有影響。尤其是老師的學經歷、管教情形、是否具有合格的專業證照（資格）、老師與學生的師生比例等相關因素都將納入「師資安排」，此為考量家長滿意度的向度之三。

除此，考量研究主體為公立國民小學課後照顧班之家長，且涉及弱勢學童之補助，加上教育部連續3年（94~96年）投注龐大的款項在國小課後照顧班的補助上，期盼課後照顧班能積極保障弱勢學生，實現教育機會均等與社會正義。單以台中縣九十七學年度第一學期的課後照顧補助經費調查表中（台中縣教育網路中心，2008），低收入戶、身心障礙、原住民學生，共1,026人；情況特殊學生，共683人，總共支出了8,023,640元；且低收入家庭子女不能參加私立安親班之原因，多為費用及交通，普遍覺得費用太高，甚至佔了家庭收入的龐大比率，因而大都選擇參加公立國小課後照顧班（Farel，1984）。由此可得知，學童課後照顧方案確實對弱勢族群產生不小的助益，故將「收費標準」納入，以考量家長對各種費用，如：參加費用、餐點費用，以及是否符合補助規定等因素，列為考量家長滿意度的向度之四，加以探究。

綜合家長滿意度相關研究發現，當家長面對國小課後照顧班時，除將子女送至該班外，仍需支付餐點、托育的費用（重要投入），進而對該班、課程內容或老師的教學產生期望（績效），希望能解決學童課後的照顧問題與課業指導或加強的問題（結果）。當所付出與期望相當時，則家長會繼續參加，若無法達到需求滿足時則轉而尋求其他課後照顧管道，如坊間安親班、課業輔導班等。故本研究整合上述家長滿意度層面為「教學與輔導」、「環境與設備」、「師資安排」與「收費標準」等四個主要向度，編製為「國小低年級學童參與學校課後照顧班家長滿意度之問卷」調查，期能與過去相關研究有所區別，以完整深入瞭解國小學童家長對課後照顧之滿意度為何。

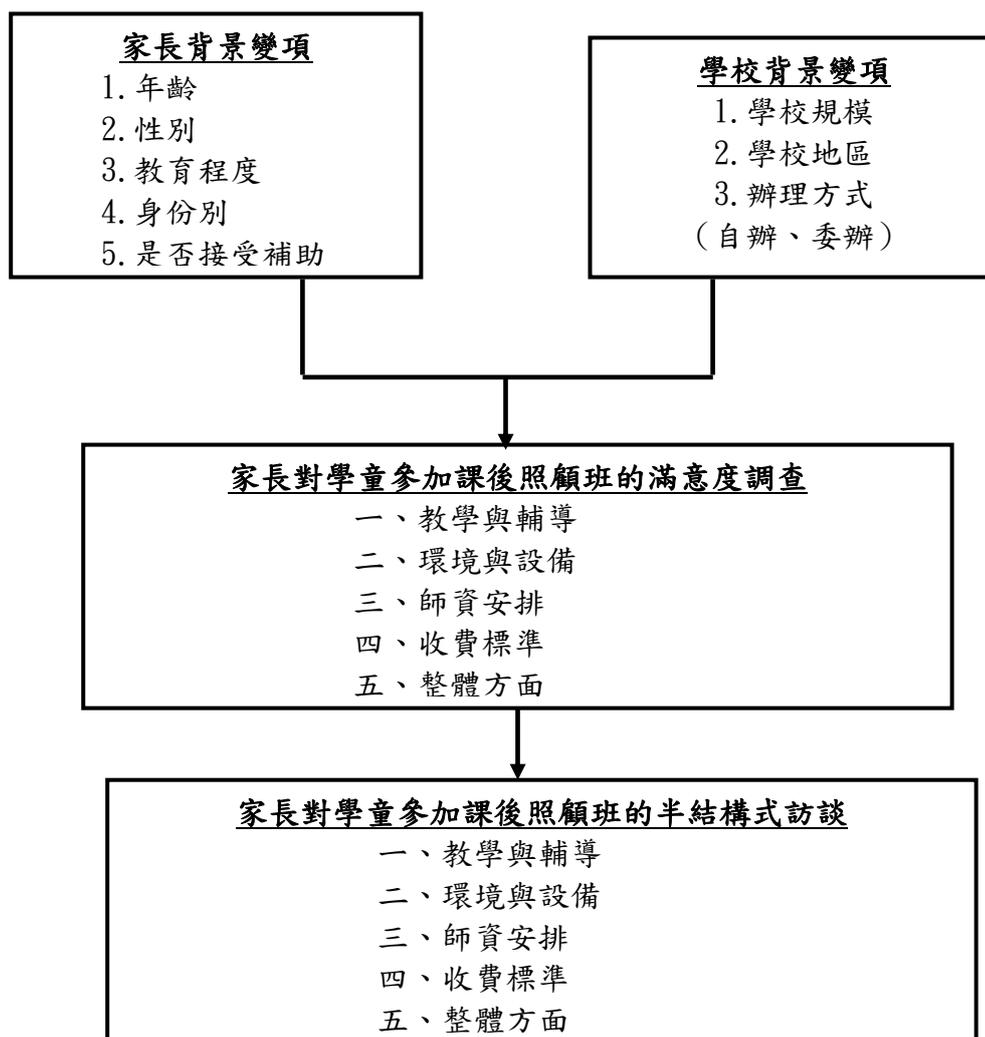


參、研究方法

一、研究架構

本研究旨在瞭解台中縣地區國小學童參加學校辦理課後照顧班家長的滿意度，主要以問卷調查作量化分析，並藉由半結構式訪談（semi-structured interviews），瞭解家長對台中縣地區學校辦理課後照顧的看法與建議，以補問卷之不足。本研究架構如圖 1：





二、研究對象

本研究母群體為台中縣公立國小低年級學童家長，其研究樣本以有辦理課後照顧班之學校，且九十七學年度已參加之國小低年級學童家長為主要研究對象。全縣共 101 所學校開辦課後照顧班（台中縣教育網路中心，2008），研究者考量時間與財力不足及母群體過大，因此採分層立意取樣（stratified purposive sampling），力求能兼顧到不同區域性及學校規模。

研究預試樣本係以參加台中縣 7 所國小課後照顧班的低年級學童家長為對象，採立意取樣方式，九十七年十二月共發出 257 份問卷，回收 242 份，剔除回答不完整或無法推測其選項者，共得有效問卷 233 份，有效問卷回收率為 96%。

正式問卷排除預試之 7 所國小，第一層以學校區域來劃分，區分為山線、海



線及屯區三區，第二層再依學校規模（分 12 班以下、13~36 班、37 班以上）立意取樣，共取得山線 11 所、海線 14 所、屯區 9 所，共 34 所開辦課後照顧班之學校承辦單位同意，始將問卷寄出或親自送達。於九十八年三月共發出 1029 份問卷，回收 932 份，共得有效問卷 877 份，有效問卷回收率為 94%。

訪談對象之取得，係依據正式問卷回收後有效問卷 877 份，其整體滿意度總分前 27%（高分組）及後 27%（低分組）做為取樣規準，而 27% 的受試者等於 $877 \times 27\% = 236.79$ ，大約是整體滿意度加總後排序的第 237 位樣本觀察值。經 SPSS for windows 12.0 中文電腦資料處理系統篩選由小至大排序，此時第 237 位受試者的分數為 70 分，因此滿意度總分在 70 分以下者為「低分組」；以此類推，第 640 位受試者的分數為 79 分以上者為「高分組」。依此級距對照填答問卷時表明願意接受訪談之家長，選出 9 位為受訪對象。以半結構式訪談方式進行，期盼能藉此獲得更深入的資料。訪談對象的背景資料如表 3：

表 3 訪談對象基本資料表

代碼	學校區域	學校規模	身份	身份別	教育程度	接受補助與否
L1SD980408	S	2	學童父親	D	高中職	否
L2SB980408	S	1	學童姑姑	B	小學	部份
L3CC980409	C	2	學童祖母	C	不識字	部份
L4MD980409	M	1	學童父親	D	高中職	否
L5CA980410	C	2	學童父親	A	國中	全額
H1MB980410	M	3	學童姑丈	B	國中	全額
H2CE980411	C	3	學童母親	E	高中職	全額
H3MA980411	M	1	學童母親	A	高中職	全額
H4MD980412	S	3	學童母親	D	高中職	全額

註：L：滿意度低分組 H：滿意度高分組 學校區域（山線：M 海線：S 屯區：

C)

學校規模（1：12班以下 2：12~36班 3：37班以上）

身份別（A表示有低收入戶證明；B表示外籍配偶家庭；C表示原住民家庭；

D表示有身心障礙者家庭；E表示一般家庭（除前述4種以外）

三、研究工具

本研究採問卷調查進行資料的蒐集，內容分為調查問卷及訪談大綱二部份，



調查內容包括：家長、學校的基本資料，學童參加學校課後照顧班家長滿意度之調查；並藉由課後照顧班老師基本資料調查（年齡、性別、婚姻狀況、教育程度、資格等；以及學校開辦課後照顧的現況）之填寫，並就任課班級之學生身份別做確認，以增加資料的正確性，蒐集與本研究相關之資料等。另以參與學校課後照顧班之低年級學童家長為對象，自受試者中徵求自願者，採取立意取樣（purposive sampling）篩選受試者，進行「半結構式」訪談，以獲得質性資料，藉此瞭解學童家長對學校目前辦理課後照顧班之看法與建議

在家長滿意度方面，經由文獻探討分析，本研究將家長滿意度分為教學與輔導、環境與設備、師資安排、收費標準等四個向度，問卷內容研究者係參考陳雅萍（2005）、林佑璐（2006）、林麗美（2006）、李鈺奐（2007）等所編之問卷，並參閱教育部及臺中縣國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準相關資料編製問卷，共有 27 題，除第 26 題為是非題，第 27 題屬開放式問題；其餘 25 題採 Likert 四點量表加以計分。

表4 家長滿意度調查問卷內容

滿意度層面	問卷內容
教學與輔導	1. 學校課後照顧班課程安排情形
	2. 孩子參加學校課後照顧班後成績的進步情形
	3. 學校課後照顧班能協助子女完成導師所指派的家庭作業，並詳細檢查、訂正錯誤
	4. 學校課後照顧班能對子女課業的個別需求進行補救教學
	5. 學校課後照顧班提供才藝的學習
	6. 學校課後照顧班能適時安排學生體能活動
	7. 學校課後照顧班能適時關心輔導子女的行為及生活常規
環境與設備	8. 學校課後照顧班的教學設備
	9. 學校課後照顧班的教室採光、照明設備
	10. 學校課後照顧班的時間能配合我的需要
	11. 學校課後照顧班廁所清潔（如：無臭味、排水良好、有止滑設備）
	12. 學校能提供警衛管制門禁和執勤巡邏人員保護安全
	13. 學校能提供充足且衛生的飲水設備
	14. 學校能提供學校課後照顧班學生緊急醫療協助



師資安排	15. 學校課後照顧班老師具有專業能力（如：領有合格教師證或至少受180小時職訓等） 16. 學校課後照顧班老師與孩子的互動 17. 學校課後照顧班老師對孩子生活教育管教方式 18. 學校課後照顧班老師會依孩子的學習狀況與家長保持聯繫 19. 學校課後照顧班老師與學生的師生比例 20. 課後照顧班老師教學態度認真 21. 課後照顧班老師能留意到孩子不同的需求
收費標準	22. 學校課後照顧班的收費金額 23. 學校課後照顧班的餐點收費金額 24. 學校課後照顧班的費用能減輕家庭經濟負擔 25. 對參加學校課後照顧班符合特殊身分補助或減免，請領核發補助及相關程序與申請資料方式【無補助者免填】
其他	26. 下學期您是否會再讓子女參加學校課後照顧班？ <input type="checkbox"/> 1. 是 <input type="checkbox"/> 2. 否 27. 您尚有哪些補充的意見或看法？

量表初稿委請十位國小課後照顧相關領域之學者專家，進行專家效度檢驗；其後根據台中縣7所國小低年級學童參與學校課後照顧班之學童家長，共233位預試回收資料進行因素分析，採主成份分析法（Principal components analysis），再選用最大變異法（Varimax）進行正交轉軸檢定，得到四個因素與原量表的構念一致，依序為「教學與輔導」、「環境與設備」、「收費標準」、「師資安排」。四個層面中每一層面之特徵值均大於1，依序分別為12.098、1.625、1.210、1.019，且各題項的因素負荷量 α 值均達0.5以上。另為測試問卷的周延性及可行性，進行內部一致性考驗，總量表的Cronbach's α 值達0.957，顯見本量表具極佳的信效度。

四、待答問題與研究假設

本研究依據研究目的、研究架構提出待答問題，如下：

- 1、瞭解台中縣國小低年級學童參與學校課後照顧班之現況為何？
- 2、瞭解不同學校背景變項之國小課後照顧班整體家長滿意度是否有顯著差異？
- 3、探討不同背景變項的國小低年級課後照顧班學童之家長在整體及各層面滿意度是否有顯著差異？

針對待答問題 1 僅以描述性統計做分析；問題 2 則針對不同學校背景提出假設一共 3 項研究假設；問題 3 則依不同家長背景變項在整體及四個主要層面，分



別提出假設二至六等共 25 個研究假設，並逐一資料統計分析驗證。

五、資料處理與分析

- (一) 量化資料處理：問卷回收整理後，以 SPSS for windows 12.0 中文版電腦統計軟體進行研究問題之考驗，包括敘述性統計分析、t 檢定、單因子變異數分析等。
- (二) 質化資料處理：針對訪談資料的處理，研究者將訪談內容轉譯成逐字稿，並予以編碼，依受訪者之看法，仔細分析內涵、檢驗、歸類並簡述重點，藉以分析家長對學童參與課後照顧班之滿意度的差異，以利與問卷調查資料分析結果進行檢視與佐證，編碼方式如表 6：

表 5 半結構式訪談編碼說明

註記	說明
L1SD980408	以 L 表示滿意度低分組受訪家長，1 表示家長編號，S 表示海線學校，D 表示有身心障礙者家庭，98 年 4 月 8 日訪談。
QM2127	Q 表示問卷第 27 題，127 表示受試者編號，M2 表示山線 13~36 班的學校
滿意度分組	L：滿意度低分組 H：滿意度高分組
家長身份別代碼	A：有低收入戶證明 B：外籍配偶家庭 C：原住民家庭 D：有身心障礙者家庭 E：一般家庭（除前述 4 種以外）
學校代碼	M：山線學校 S：海線學校 C：屯區學校 1：12 班以下 2：13~36 班 3：37 班以上

肆、研究結果與分析

一、學童參與學校課後照顧班家長滿意度之現況

本研究中「家長滿意度」量表平均總分為 78.13 分，每題平均得分為 3.13 分，均高於理論平均數 2.5 分，顯示家長對學童參與學校課後照顧班之滿意度大致良好。進一步比較四個層面，可發現「師資安排」得分 3.23 最高；得分最低「教學與輔導」為 2.96 分，這兩個層面其實是環環相扣的，會造成這樣的落差，從問卷第 27 題及訪談的資料中分析可知家長認同師資安排，但對課程安排便不盡滿意，家長所關注的焦點依舊以學業表現為主，由以下內容可窺知：

「有啦！有啦！有滿意啦！算說孩子頭腦不好，希望可以上珠心算課



啦！這樣他的數學應該會好一點啦！」(L5CA980410)

「希望除了指導功課外，能多複習、加強。」(QS2633)

「可以增加才藝課程，不是只有簡單的課後照顧，應朝多元發展。」
(QS1669)

針對教學與輔導層面家長滿意度分析，受試者家長在第 2 題孩子參加學校課後照顧班後成績的進步情形差異性最小，顯見家長最關心的是孩子的課業問題。誠如黃怡瑾（2000）對台南市國小學齡兒童課後托育服務情形之初探中，提及家長對學童的關心仍以課業為第一優先，成為民間業者在托育供給層面上以此為導向之論點可茲驗證。

在環境與設備層面滿意度上，最高的是第 11 題學校課後照顧班廁所清潔 (M=3.28, SD=0.54)；而以第 12 題學校能提供警衛管制門禁和執勤巡邏人員保護安全之滿意度最低 (M=3.08, SD=0.58)。從訪談中得知，家長針對課後照顧班開放的時間所陳述的建議較多，大多數的家長都知道最晚可以到六點鐘，但仍有少部份的家長期盼能配合家長下班的時間，最好是超過五點較合適。

「希望時間能延長到 5 點半至 6 點。」(QS3240)

「希望時間能配合家長下班時間會更好。」(QS1660)

「學校只有開到四點，他們就回來了，像我們都沒還沒下班，我老婆有時候會提早回家看孩子，像我老婆，她五點就回來了啊！放學到大人下班只是一個小時而已，還可以啦！」(L1SD980408)

在師資安排層面滿意度上，最高的是第 21 題學校課後照顧班老師能留意到孩子不同的需求 (M=3.31, SD=0.51)；而以第 20 題學校課後照顧班老師教學態度認真之滿意度最低 (M=3.08, SD=0.58)。從訪談意見中發現，家長對課後照顧班的人數以二十幾個為可接受的範圍，若是三十個以上，家長認為老師無法兼顧到每個孩子。

「班上學生數太多，老師無法對學生多加注意、關心。」(QS3303)

「希望能降低人數，多開幾班，分擔教學輔導，讓每個學生都能因材施教。」(QM2750)

在收費標準層面滿意度上，以第 25 題對參加學校課後照顧班符合特殊身分補助或減免，請領核發補助及相關程序與申請資料方式 (M=3.26, SD=0.69) 為



最高；而以第 24 題學校課後照顧班的費用能減輕部份家庭經濟負擔之滿意度最低 ($M=2.99, SD=0.59$)。由家長訪談意見中可知，近年來整個社會經濟環境欠佳，在失業潮、無薪假壟罩之下，迫使家長尋求多元補助管道，以期能降低自身的經濟壓力。其中以單親家庭、子女數多的家長希望能給與補助，也有家長期盼能降低收費或由政府買單。。

「因為要上班，又無多餘的錢，只好選擇這種托育方式。」(QS3363)

「希望政府能體恤一些較弱勢的貧戶及單親家庭，能給予補助，讓學童的家長不致為學雜費及三餐溫飽疲於奔命。」(QC3539)

「子女數多的家庭費用上多一些補助，減少經濟壓力。」(QM2755)

二、不同學校背景變項之家長滿意度分析

(一) 不同學校規模的國小課後照顧班家長整體及各層面滿意度分析

不同學校規模的家長對於子女參與學校課後照顧班之滿意度各層面之得分，經單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較，發現在「教學與輔導」層面及整體滿意度達顯著水準 ($p < .001$)。經事後比較發現，在整體及各層面滿意度，37 班以上學校家長均高於 12 班以下及 13~36 班學校的家長滿意度；另外訪談資料也發現，37 班以上學校的家長大部分都認同學校多元化課程安排的措施，更希望暑假也能開班；而 13~36 班及 12 班以下的學校，許多家長則希望多加強課業輔導。

(二) 不同學校地區之國小課後照顧班家長整體及各層面滿意度分析

不同學校區域的家長對於子女參與學校課後照顧班之滿意度各層面之得分，經單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較，發現僅在「教學與輔導」層面達顯著水準 ($p < .05$)，其中屯區學校家長的滿意度，高於山線及海線學校的家長滿意度。屯區的家長對老師的教學與輔導給予正向的肯定，多數認課後照顧老師教學認真、孩子會比較認真學習，例如：

「有老師教，比較放心，會變比較乖，比較真學習。」(L3CC980409)

「功課還可以。功課有老師教，像我是外籍的，看不懂注音，不會教他。」(H2CE980411)

(三) 不同辦理方式的國小課後照顧班家長整體及各層面滿意度分析



學校課後照顧班辦理方式不同對學童家長的滿意度的差異情形，經 t 檢定考驗後，發現僅在「教學與輔導」層面 t 值為-2.65， $p < .05$ 顯示「委託其他機構辦理」的學校 (M=3.08) 比學校自己辦理 (M=2.95) 的家長滿意度為高。因委託其他機構辦理的，一班均安排兩位老師，有別於學校自辦者，由一位老師獨撐大局，負責孩子的課業及生活照顧，因而有多位家長出現以下的心聲：

「希望能降低人數，多開幾班，分擔教學輔導，讓每個學生都能因材施教。」(QM2750)

「班上學生數太多，老師無法對學生多加注意、關心，希望課輔老師能多和家長互動。」(QS1303)

許多家長在整體滿意度上提及，參加之後孩子功課比較好、有人可以照顧、較安全，從家長言談中發現家長教育程度偏低或為外籍配偶，因而無法教導國小低年級子女的課業。且在訪談中亦得知，有些孩子在課後照顧班六點結束後，又接著上「夜光天使班」，孩子每天在學校的時間超過十二個小時，可見現階段教育部開放多面向的課業輔導班，為弱勢家庭在教養子女上提供的助益有多大。

三、不同家長背景變項之滿意度分析

(一) 不同年齡的家長在國小課後照顧班整體及各層面滿意度分析

不同年齡的家長對於子女參與學校課後照顧班之滿意度各層面及整體之得分，經單因子變異數分析，發現各層面及整體滿意度均未達顯著差異。此與林佑璐 (2006) 指出家長年齡在 30~40 歲之間的家長，在「教學與輔導」、「行政與服務」、「溝通與關懷」等構面有別於其他年齡組距的家長，而有顯著差異之論點迥然不同。

(二) 不同性別的家長在國小課後照顧班整體及各層面滿意度分析

不同性別的國小低年級學童家長對於子女參與學校課後照顧班滿意度之得分，經 t 檢定考驗後，發現各層面及整體滿意度均未達顯著。此與陳秀江 (2004) 家長對學校服務品質滿意度，李鈺煥 (2007) 家長在課後照顧整體滿意度，以及許秋儂 (2008) 在兒童課後照顧服務中「師資與輔導」及整體滿意度上，不因家長身份 (性別) 之不同，而有差異之研究結果雷同。

(三) 不同教育程度的家長在國小課後照顧班整體及各層面滿意度分析



不同教育程度的家長對於子女參與學校課後照顧班在各層面及整體滿意度之得分，經單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較，發現各層面及整體家長滿意度均未達顯著差異。此結論與陳秀江（2004）所提出家長教育程度越低者，對學校整體與環境與設備構面服務品質越滿意；反之，越不滿意；以及王心怡（2008）所言教育程度較低的家長對教學與輔導的滿意度較高等之論點顯然不同。

（四）不同身份別的家長在國小課後照顧班整體及各層面滿意度分析

針對不同身份別的家長對於子女參與學校課後照顧班之滿意度各層面之得分，經單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較，發現在「收費標準」層面及「整體滿意度」達顯著水準 ($p < .05$; $p < .001$)。經事後比較發現，「有低收入戶證明」、「原住民家庭」與「一般家庭」的家長在收費標準層面上的滿意度，高於「有身心障礙者家庭」的家長滿意度；且在整體滿意度方面，「有低收入戶證明」的家長滿意度，亦高於「有身心障礙者家庭」的整體家長滿意度。

（五）不同補助身份的家長在國小課後照顧班整體及各層面滿意度分析

不同補助身份的家長對於子女參與學校課後照顧班之滿意度各層面之得分，經單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較，發現在「教學與輔導」、「環境與設備」、「師資安排」、「收費標準」層面及「整體滿意度」皆達顯著水準 ($p < .05$; $p < .001$)。經事後比較發現「接受全額補助」的家長，在對學校課後照顧班的四個層面及整體的滿意度，均高於「未接受補助」的家長；且在「收費標準」這一層面中之滿意度，亦明顯高於「部份接受補助」的家長。由此數據顯示，藉由補助金額的多寡，可推論家長滿意度的高低，也就是補助越多的，家長滿意度越高；反之，則低。在問卷訪談中，享有全額補助的家長都非常感謝學校及老師幫他申請補助：

「有補助參加的費用，因為我都沒有工作，家庭狀況又不好，也不會教孩子，老師很好會幫我申請，我現在只要教吃飯的錢就好了，學校老師真的很幫我，我很感謝啦！」（L3CC980409）

「有啦！因為我是低收入戶可以不用交錢。」（L5CA980410）

「算說孩子是弱勢的有沒有，所以不用錢。」（H1MB980410）

「我們的都補助耶！我沒有交到一毛錢，好像老師幫我申請那個低收入戶，因為我有四個小孩，因為我先生就是失業，只有我在賺錢，是學校老師幫我們申請的。」（H4MD980412）



雖然全額補助的家長滿意度高，但分析發現並非認同課後照顧班，而是覺得孩子有人帶、有人教功課、便宜就好或是不用交錢，諸如此類的言論，仔細想想似乎不是真的喜歡這個班，而是一種對放學後子女安排的消極處置方式。也正因如此，當政府挹注為數不少的金額，在全國課後照顧班的同時，更應加以把關，審慎督導並評估其實施情況，並藉由評鑑來提高其效能，方為上策。

四、半結構訪談資料分析

本研究在半結構訪談及問卷第 27 題家長開放式意見彙整中，另有其他發現，茲將結果歸納如下：

(一) 若家長經濟狀況許可，還是傾向將孩子留在學校讀課後照顧班

家長認為一方面方便，且收費低廉；另一方面，認為學校老師比較知道如何教導孩子，也有家長認為課後照顧老師只要是學校的老師就可以了，也就是國小校內編制的老師，此從課後照顧老師專業資格類型數據中可發現，為本校現職教師擔任者有七位，佔 15.6%，因而產生的信任感。

「我是感覺說爸爸辛苦賺錢，給他讀便宜的就好了，就有人教他寫功課就好了，因為他媽媽是越南的。」(L2MB980408)

「還是參加學校的班，比較方便，有老師照顧比較好，老師知道怎麼教啊！像他一年級的老師也很好。」(P03CC980409)

(二) 受試者家長，大多不會過問課後照顧老師的資格

一般而言，家長心目中的好老師認定的標準為認真、負責任、孩子成績有進步，反而不會去質疑需要具備何種資格才能勝任這個工作。此與黃怡瑾（2000）提出之台南市學齡兒童家長研究結論，指出家長為子女選擇課後托育服務的考量因素，以師資為優先，其次為托育費用之論點背道而馳。研究者從訪談資料中剖析，因家長社經地位較低、有經費補助等多重因素，促使家長以托育費用為優先考量，對師資要求反而次之。

「這……我不知道課後照顧老師需具備何種資格，我也不曾問過學校或老師。」(H1MB980410)

「至少只要是老師大概就可以啦！大學生也是可以教，只要看的懂國小的作業，只要能夠教啦！或是有能力看小學的作業對不對，這樣



應該就可以了啦！」(L1SD980408)

幸而「國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準」有既定的規章來把關，明定教師資格，但從受試家長與訪談中發現，家長在意的是前述的幾項特質，與證照或資格認定之規準不同。教育乃良心事業，認真、盡責、用心帶好每個孩子，才是家長所殷切期盼的吧！

伍、結論與建議

一、主要發現與結論

- (一) 國小低年級家長對學童參與課後照顧班之滿意度大致良好，四個層面及「整體滿意度」均高於平均值(M=2.5)，且「師資安排」層面高於其他三個層面。
- (二) 國小低年級家長對學童參與課後照顧班之「整體滿意度」，會因為學校規模不同而有差異。37班以上的學校家長傾向於希望孩子能朝多元發展，增加孩子學習其他才藝的機會，不同於前兩類型的學校家長著重在孩子的課業輔導。
- (三) 國小低年級家長對學童參與課後照顧班之整體滿意度，不會因學校地區不同而有差異，但在「教學與輔導」層面，屯區的課後照顧班家長的滿意度明顯高於山線及海線。
- (四) 國小低年級家長對學童參與課後照顧班之滿意度，在「教學與輔導」層面，委託其他機構辦理的課後照顧班家長滿意度明顯高於自籌辦理的學校。但在整體層面而言，未因辦理方式不同而有差異。
- (五) 國小低年級家長對學童參與課後照顧班之各層面及整體滿意度，不會因為家長年齡、性別、教育程度不同而有差異。
- (六) 國小低年級家長對學童參與課後照顧班之整體滿意度，會因為家長身份別不同而有差異。在整體方面，「有低收入戶證明」的家長滿意度，高於「有身心障礙者家庭」的整體家長滿意度；另外在「收費標準」層面上，「有低收入戶證明」、「原住民家庭」與「一般家庭」的家長的滿意度，亦高於「有身心障礙者家庭」的家長滿意度。
- (七) 國小低年級家長對學童參與課後照顧班之各層面及整體滿意度，會因為補



助方式不同而有差異。「接受全額補助」的家長，在學校課後照顧班的四個層面及整體的滿意度，均高於「未接受補助」的家長；且在「收費標準」層面中之滿意度，亦明顯高於「部份接受補助」的家長。

二、建議

依據前述研究發現與結論，本研究提出下列相關建議：

- (一) 對參與課後照顧班學童之家長的建議：1、孩子雖參與課後照顧班，但家長應多方瞭解孩子的學習狀況；2、尊重教師專業，鼓勵孩子多元適性發展，而非一味重視課業學習。
- (二) 對教育行政機關及課後照顧老師的建議：1、在不違反規定下，能順應民意，延長課托時間；2、可張貼或公告參加課後照顧補助辦法，以利家長提出申請；3、課後照顧老師就其能力所及，不仿提供多元課程，豐富課程內容；4、將課後照顧制度加以整合，朝向社會福利制度化；5、積極提高弱勢族群學童的學歷與學力，積極為這些學童設計增能的課程，消弭其相對弱勢的身份，進而提升其競爭力。
- (三) 對未來研究者的建議：1、擴展研究區域，以提升研究結果的代表性；2、擴展研究對象的選取範圍，使研究結果更具代表性；3、親自對代發問卷的課後照顧老師說明研究之目的，以消弭其不安，促使研究進行更順利。

參考文獻

- 內政部統計處 (2008)。02-03 人口婚姻狀況。戶政統計年報。2008 年 9 月 20 日，取自：<http://www.moi.gov.tw/stat/year.aspx>
- 方世榮譯 (1998)。行銷管理學：分析、計畫、執行與控制。台北：東華。原著：Kotler, P. (1997). Marketing Management : Analysis , planning , implementation and control. New Jersey: Prentice-Hall.
- 王心怡 (2008)。社區家長對學校教育服務品質期望與滿意度相關之個案研究。彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化市。
- 台中縣教育網路中心 (2008)。97 學年度第一學期課後照顧經費調查表。2008 年 11 月 5 日，取自：
http://www.tcc.edu.tw/news/board_show.php?bo_no=51900。
- 吳曙吟 (2005)。家長選擇幼兒園決策取向與其對幼兒園服務品質滿意度之研究。國立花蓮師範學院幼兒教育學系研究所碩士論文，未出版，花蓮市。
- 李新民 (2001)。課後托育理論與實務。高雄：麗文。



- 李鈺奐(2007)。臺東縣國小高年級課後照顧服務實施現況、需求與滿意度之調查研究。國立台東大學教育研究所碩士論文，未出版，台東縣。
- 李翠齡(2004)。學童課後托育服務滿意度之研究——以台北市 YMCA 為例。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北縣。
- 林佑璐(2006)。家長對兒童課後照顧服務品質與滿意度之研究～以台北市公立國小低年級為例。中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 林麗美(2006)。國小學童家長選擇課後托育服務機構與對課後托育服務品質評價之研究：以台北市信義區為例。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 洪巧音(2003)。幼托園所家長托育服務品質需求與滿意度之研究。朝陽科技大學幼兒保育研究所碩士論文，未出版，台中縣。
- 馬祖琳、陳蓓薇、陳淑華、蘇怡萍、謝惠如(2000)。課後托育機構服務內容之個案研究。醫護科技學刊，2(1)，p1-11。
- 張春興(2000)。張氏心理學辭典。台北：東華。
- 張燕紅(2007)。台北私市立課後托育機構服務品質需求與家長滿意度之研究。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北縣。
- 教育部(2008)。國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準。2008年7月20日，取自：
<http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4A.asp?FullDoc=all&Fcode=H0070023>。
- 教育部(2008)。教育部補助國民小學辦理兒童課後照顧服務作業要點。2008年7月20日，取自：<http://www.edu.tw/files/budget/B0054/教育部補助國民小學辦理兒童課後照顧服務作業要點.doc>。
- 許秋儂(2008)。國民小學辦理兒童課後照顧服務與其家長滿意度調查研究。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 陳秀江(2004)。家長期望學校服務品質與滿意度之調查研究-以桃園縣國民小學為例。元智大學管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 陳琍芬(2007)。國小校長對行銷策略重要程度的認知與家長滿意度之研究。國立嘉義大學教育行政與政策發展研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 陳雅萍(2005)。台中縣市國小實施課後照顧服務之調查。朝陽科技大學幼兒保育研究所碩士論文，未出版，台中縣。
- 游琇雲(2008)。臺北市公立國民小學附設幼稚園教師專業發展與家長滿意度之研究。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 黃怡瑾(2000)。台南市國小學齡學童課後托育情形之初探。台南師院學報，33，p233-261。
- 黃蒼樺(2003)。國小學童與家長對課後托育服務之看法。朝陽科技大學幼兒保育研究所碩士論文，未出版，台中縣。
- 劉育吟(2005)。台北市公私立幼稚園家長對教育服務品質需求與滿意度之調查研究。臺北市立教育大學兒童發展研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 鄭芬蘭(2001)。課後托學童快樂情緒模式之驗證。屏東師院學報，15，p231-258。
- 簡梅英(2006)。安親班服務品質滿意度之研究—以嘉義市為例。國立中正大學企業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。



- Hall, A. H. & Dilworth J. E. L. (2005). Children's Perceptions of the Psychosocial Climate of School-Age Child Care Programs. *Journal of Research in Childhood Education*. 20 (1) , 37-48.
- Posner, J. K. and Vandell D. L. (1994), "Low-Income Children's After-School Care: Are the Beneficial Effects of After-School Programs, *Child Development*, 65, 440-456.
- Zhang J. J. & Byrd C. E. (2005). Enhancing the Quality of After-School Programs Through Effective Program Management. *Journal of Physical Education, Recreation & Dance*. 76 (8) , 5-7.

初稿收件：2010年05月20日
完成修正：2010年06月07日
接受刊登：2010年07月02日



A Study of Parents' Satisfaction to First and Second Grade After-School Child Care Service in Taichung County

¹Fu-Chih,Sun ²Hui-Ling,Lin

¹Assistant Professor of Early Childhood Development and Education Chaoyang

University of Technology

² Teacher of Elementary , Chiau Rung Elementary School

Abstract

This study aimed to investigate parent satisfaction with after-school child care services for first and second grade students. The research subjects were the parents whose children were studying in the first and second grade of public elementary schools in Taichung County. Stratified purposive sampling method was adopted, and “questionnaire survey” and “semi-structured interviews” were used as the main research instruments.

The survey instrument was a self-developed “Questionnaire on Parent' Satisfaction with Child Care Services for First and Second Grade Students in Elementary Schools”, which consisted of four dimensions, including “teaching and guidance”, “environment and facilities”, “teacher arrangement”, and “charge standard”. A total of 1029 questionnaires were distributed, and 877 of them were collected. The valid response rate was 94%. These data were later analyzed using mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. Further, a total of 9 parents were selected for semi-structured interviews.

Six conclusions were derived from the research findings:

1. Parents of first and second grade elementary school students were generally satisfied with after-school child care services.
2. The “overall satisfaction” of these parents with after-school child care services varied depending on school scale.
3. The “overall satisfaction” of these parents with after-school child care services did not vary by the region of the school.
4. In the aspect of “teaching and guidance”, schools which “commission an external institution to provide after-school child care” received a higher level of parent satisfaction than schools which “provide after-school child care on their own”.
5. The parent satisfaction with overall or any particular aspect of after-school child care services was not influenced by their age, gender, and education background.
6. The parent satisfaction with overall or any particular aspect of after-school child care services was influenced by their status and how they are subsidized.

Finally, based on the above results, suggestions were proposed for parents whose



children participate in the after-school child care services, authority concerned, and future researchers, in hope of making some contribution to the future development of after-school child care.

Keywords : first and second grade of elementary school, after-school child care, parent satisfaction

