

國立臺灣體育學院體育研究所  
碩士學位論文

游泳訓練班學員家長參與動機對滿意度  
與後續參與意願之影響的研究

THE STUDY OF PARTICIPATOR'S PARENTS'  
SATISFACTION AND CONTINUING WILLINGNESS  
UNDER THE INFLUENCES OF PARTICIPATING  
MOTIVE IN A SWIMMING TRAINING CLASS



研究生：陳明坤 撰  
指導教授：林文郎 教授

中華民國九十四年六月

論文題目：游泳訓練班學員家長參與動機對滿意度與後續參與意願之影響的研究

院校所組別：國立台灣體育學院體育研究所體育組

研究生：陳明坤

指導教授：林文郎

### 中文摘要

本研究旨在探討游泳訓練學員家長參與動機對滿意度與後續參與意願的實況及其影響。以台中市六家民營室內溫水游泳池開設之游泳訓練班學員家長（男生35人、女生246人，共計281人）為研究對象，採用問卷調查做為資料蒐集方法，施以「游泳訓練班參與動機對滿意度與後續參與意願的影響調查量表」做為研究工具，並將測量結果以描述性統計、成對t檢定、變異數分析、積差相關、多元迴歸分析及路徑分析來做統計處理。本研究主要發現如下：

- 一、研究顯示學員家長對游泳訓練班滿意度較高，而後續參與的意願則屬高意願。
- 二、在影響學員家長對游泳訓練班滿意度的多元迴歸分析中顯，總解釋力（ $R^2_{(adj)} = 0.393$ ）達39.30%。參與動機僅「社會需求」因素會影響學員家長後續參與意願；滿意度各項因素對學員家長游泳訓練班後續參與意願均無顯著影響。
- 三、家長對訓練班服務品質的期望，以「專業形象」因素得分較高，而「環境設備」因素則得分較低，顯示出整體的學員家長都有較高的期望因素。
- 四、整體而言游泳訓練班服務品質滿意度與期望在「行政服務」與「課程內容」因素兩者差距較小，在「行政處理」因素方面差距較大。
- 五、從路徑分析中整體來看，影響學員家長游泳訓練班後續參與意願因素總影響量最大者為「家長參與動機」（ $\beta = 0.616$ ）。

關鍵字：游泳訓練班、參與動機、滿意度

Chen, Ming-Kun(2005).The Study of Participator's Parents' Satisfaction and Continuing Willingness Under the Influence of Participating Motivation in a Swimming Training Class. Unpublished master thesis, National Taiwan College of Physical Education.

#### Abstract

The thesis intends to study the influence of participating motivation on participator's parents' satisfaction and continuing participating willingness in a private swimming training class. The subjects of my study consist of 281 parents, including 35 fathers and 246 mothers. With questionnaire-surveys as the main source of data, the scale of "Parents' Satisfaction and Continuing Participation Willingness influenced by Participating Motivation in a Swimming Training Class" is also employed as a research tool. Finally, the data is analyzed by means of Descriptive Statistics, Pair-sample test, ANOVA analysis, Person Product-moment Correlation, Multi-factor regression, and Path analysis. To follow are the results of my study:

1. The higher degree satisfaction of participator's parents' the " high class " of continuing participating willingness they belong to.
2. The multi-regression analysis of parents' satisfaction reveals that the explanatory capability ( $R^2(\text{adj})=0.393$ ) reaches 39.30%. There is only one " social needs " factor belonged to participating motivation may have influenced parents' continuing participating willingness; while none of parent's satisfaction factors may have any significant influence on parents' continuing participating willingness.
3. The expectation of service quality from parents illustrates "professional image" is the leading factor while "environmental facility" is an unimportant one. It indicates "high expectation" factor among most parents.
4. The differences between satisfaction and expectation in "administrative service" and "course content" factors are minor; while the differences between satisfaction and expectation in "administrative management" factor are striking.
5. The path analysis illustrates parents' participating motivation would be the most significant factor in influencing the continuing participating willingness ( $\beta =0.616$ ) .

**Key words: swimming training class, participating motivation, satisfaction**

## 謝誌

兩年的研究生生活飛逝即過，期間經歷許多的挫折與壓力，心中百感交集，所幸在各位師長、同學及家人的支持下，讓我能順利的達成研究所的學業。

本論文的完成要感謝的人太多了，首先要感謝指導教授林文郎博士悉心的督促與指導，引領我在這兩年養成獨立研究的方法與能力。另外，感謝威尼斯游泳池黃耀弘經理的鼎力相助，在問卷施測期間細心協助，讓問卷得以順利完成。

當然，兩年求學過程中，更不能忘記師兄弟之間的相互鼓勵與關懷，感謝洵昱、阿丁、肇家、鳳春、文在、小畢及子敬在生活與學業上的提攜與扶持，讓我研究生生活走的順利、精采。

最後誠摯的感謝，給予我在精神及生活上全力支持的老婆，讓我無後顧之憂，安心的完成學業。同時一併致謝給曾經協助我的所有人，感謝你們的支持與鼓勵。僅以此篇論文，獻給正與癌症抗戰的父親及剛往生的岳母，願與你們共同分享這份喜悅。

謹謝

2005年7月

## 目 錄

中文摘要	.....	
英文摘要	.....	
謝 誌	.....	
目 錄	.....	
表 目 錄	.....	
圖 目 錄	.....	
第一章 緒 論	.....	1
第一節 研究背景與動機	.....	1
第二節 研究目的	.....	2
第三節 研究問題	.....	2
第四節 研究假設	.....	3
第五節 研究範圍	.....	3
第六節 研究限制	.....	3
第七節 名詞解釋	.....	4
第二章 文 獻 探 討	.....	6
第一節 游泳訓練班之特性	.....	6
第二節 我國游泳池現況分析	.....	8
第三節 游泳訓練班相關研究	.....	11
第四節 參與動機與相關文獻	.....	20
第五節 游泳消費滿意度相關文獻	.....	24
第六節 本章總結	.....	28
第三章 研 究 方 法 與 步 驟	.....	30
第一節 研究架構	.....	30
第二節 研究流程	.....	31
第三節 研究對象	.....	31
第四節 研究工具	.....	33
第五節 資料處理	.....	45

第四章 研究結果分析與討論.....	47
第一節 樣本結構分析.....	47
第二節 學員家長參與動機因素之統計分析.....	52
第三節 學員家長對游泳訓練滿意度之分析.....	54
第四節 學員家長在參與動機因素差異性比較.....	62
第五節 學員家長在滿意度因素差異性比較.....	70
第六節 游泳訓練班學員家長後續參與意願之分析..	77
第七節 分析與討論.....	82
第五章 結論與建議.....	85
第一節 結論.....	85
第二節 建議.....	89
參考文獻.....	91
一、中文部分.....	91
二、英文部分.....	95
附錄A：問卷專家效度審查同意函.....	97
附錄B：問卷專家效度審查與意願回函.....	98
附錄C：問卷專家效度審查感謝函.....	99
附錄D：問卷專家效度審查結果評估表.....	100
附錄E：游泳訓練班服務品質對滿意度與後續參與意願 的影響預試調查量表.....	101
附錄F：游泳訓練班服務品質對滿意度與後續參與意願 的影響正式調查量表.....	105
附錄G：參與動機量表項目分析摘要表.....	109
附錄H：參與動機量表刪題後編號.....	110
附錄I：滿意度量表項目分析摘要表.....	111
附錄J：滿意度量表刪題後編號.....	113

## 表目錄

表 2-2-1	國內游泳池總數量統計表.....	8
表 2-4-1	國內學者對運動參與的動機研究結果一覽表..	20
表 2-4-2	一群學者對運動參與的動機研究結果一覽表..	21
表 2-4-3	國內學者對游泳池消費參與的動機研究結果一覽表.....	22
表 2-5-1	游泳池集游泳訓練班消費者性質知比較.....	26
表 3-3-1	問卷回收數量一覽表.....	29
表 3-4-1	專家學者名單.....	34
表 3-4-2	KMO與 Barlett檢定.....	35
表 3-4-3	學員家長參與動機因素成分分析轉軸後的成份矩陣.....	36
表 3-4-4	學員家長參與動機因素成分分析之結果.....	37
表 3-4-5	學員家長參與動機量表之信度分析摘要表....	38
表 3-4-6	KMO與 Barlett檢定.....	40
表 3-4-7	游泳訓練班滿意度因素成分分析轉軸後的成份矩陣.....	41
表 3-4-8	游泳訓練班滿意度成分分析之結果.....	42
表 3-4-9	游泳訓練班滿意度量表之信度分析摘要表....	43
表 4-1-1	樣本學員性別分配統計表.....	46
表 4-1-2	樣本學員家長年級分配統計表.....	46
表 4-1-3	樣本學員家長性別分配統計表.....	47
表 4-1-4	樣本學員家長年齡分配統計表.....	47
表 4-1-5	樣本學員家長教育程度分配統計表.....	48
表 4-1-6	樣本學員家長職業分配統計表.....	48
表 4-1-7	樣本學員家長游泳能力分配統計表.....	49

表 4-1-8	樣本學員家長游泳池消費經驗分配統計表	49
表 4-2-1	學員家長參與動機各項因素得分情形表	51
表 4-2-2	學員家長參與動機各題項得分情形表	52
表 4-3-1	學員家長對游泳訓練行前班期望各項因素得分情形表	53
表 4-3-2	學員家長對游泳訓練班滿意度各項因素得分情形表	54
表 4-3-3	學員家長游泳訓練班行前期望各項得分情形表	55
表 4-3-4	學員家長對游泳訓練班滿意度各項得分情形表	56
表 4-3-5	學員家長對游泳訓練班滿意度與期望成對樣本 t-檢定分析	57
表 4-3-6	學員家長對游泳訓練班服務品質期望、滿意度與差距	58
表 4-3-7	滿意度與參與動機因素之簡單相關分析表	59
表 4-3-8	參與動機與滿意度因素之簡單相關分析表	60
表 4-4-1	學員家長性別在參與動機因素上差異性考驗	61
表 4-4-2	學員家長游泳能力在參與動機因素上差異性考驗	61
表 4-4-3	學員家長消費經驗在參與動機因素上差異性考驗	62
表 4-4-4	學員家長年齡在參與動機因素上差異性考驗	64
表 4-4-5	學員家長教育程度在參與動機因素上差異性考驗	65
表 4-4-6	學員家長職業在參與動機因素上差異性考驗	66
表 4-4-7	學員家長月收入在參與動機因素上差異性考驗	67
表 4-5-1	學員家長性別在服務品質因素上差異性考驗	68
表 4-5-2	學員家長游泳能力在滿意度因素上差異性考驗	69

表 4-5-3 學員家長消費經驗在滿意度因素上差異性考驗	69
表 4-5-4 學員家長年齡在滿意度因素上差異性考驗.....	71
表 4-5-5 學員家長教育程度在滿意度因素上差異性考驗	72
表 4-5-6 學員家長職業在滿意度因素上差異性考驗.....	73
表 4-5-7 學員家長月收入在滿意度因素上差異性考驗..	74
表 4-6-1 學員家長後續參與游泳訓練班意願分配統計表	75
表 4-6-2 學員家長推薦親友參與游泳訓練班意願分配統計表.....	76
表 4-6-3 學員家長各項後續參與意願得分情形表.....	76
表 4-6-4 各項變數對學員家長後續參與意願之迴歸分析表.....	77
表 4-6-5 各項變數間徑路係數分析.....	79

## 圖目錄

圖 2-1-1 產業分類示意圖 .....	6
圖 2-4-1 動機產生及需求滿足的過程 .....	19
圖 2-6-1 游泳訓練班人員互動關係圖 .....	27
圖 3-1-1 研究架構圖 .....	28
圖 3-2-1 研究流程圖 .....	30
圖 3-4-1 問卷編製流程圖 .....	32
圖 3-4-2 參與動機因素陡坡圖 .....	35
圖 3-4-3 滿意度因素陡坡圖 .....	40
圖 4-6-1 各變項之徑路分析結果圖 .....	79

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

台灣是個島嶼國家，地處亞熱帶夏季炎熱，因此游泳成為夏季的主要活動，但每年發生意外事件非常多，甚至溺水身亡，這不是我們希望發生的事。根據衛生署的統計資料顯示 (<http://www.doh.gov.tw/>)，九十三年度台灣地區青少年主要死亡原因，排在首位的是事故傷害（青年 52.94%，少年 31.85%），其中意外溺水死亡率為 2.52%（每十萬人）。因此，保障民眾生命安全，且能擁有良好的游泳能力盡情的從事水上休閒活動，是政府現今努力推動的運動及教學項目。政府推動學生游泳能力的政策已超過 4 年，已逐漸顯現績效。其中以民國 89 年 1 月起教育部開始推動的「提升學生游泳能力中程計畫」最顯著。此計畫使得學生游泳能力提升，進而減少溺水死亡的人口，例如民國 89 年逾 1,300 人，近來則有逐年下降的趨勢，至 92 年度已減低至 631 人！可見民眾的親水觀念隨著教育部提升游泳能力政策的推動已有改善（教育部，2005）。由此可知，未來持續推動提升學生游泳能力方案計畫，不僅可以減少溺水事故的發生、降低社會成本、豐富民眾休閒生活，進而帶動產業經濟。

由「行政院審計部 92 年之績效審計綜合成果」資料顯示：國內游泳池數量尚未達到理想的供給數量，且分佈不均，各級學校設置游泳池的數量差距亦大，部分教授游泳課程老師不具游泳技術，影響政策的推動與學生進行游泳運動的公平機會。為此政府積極推動「鼓勵民間業者策略聯盟合作提供學生游泳資源」政策。因此，民間業者資源體系的建立與

投入刻不容緩。

從地理環境、國民健康、休閒生活、自救救人、醫療復健來看，游泳運動是民眾不可或缺的一項生活技能。民眾學習游泳技能的途徑，除了學校體育課程及公私學校暑期游泳訓練班之外，因公設游泳池供給數量不足與分佈不均，民營游泳池所開辦的游泳訓練班成為重要的一種選擇。根據楊英武（1996）調查發現台北市國小學生參加游泳訓練班的比例為 54.3%，有過半數的受試學生參加過游泳訓練班。但在眾多的游泳訓練班中，選擇適合自己滿足自我的游泳訓練班，成為學習游泳的重要課題。

## 第二節 研究目的

本研究的目的是如下：

- 一、探討游泳訓練班學員家長特質及其參與行為
- 二、了解學員家長參與動機
- 三、分析不同背景因素學員家長的參與滿意度
- 四、比較學員家長行前期望與參與滿意度的相關
- 五、探討學員家長參與意願的影響因素

## 第三節 研究問題

本研究探討的問題如下：

- 一、游泳訓練班學員家長之基本背景結構現況。
- 二、游泳訓練班學員家長參與動機為何？
- 三、學員家長對游泳訓練班的滿意度為何？
- 四、比較學員家長行前期望與參與滿意度的差異情形。
- 五、學員家長參與動機對游泳訓練班滿意度與繼續參與意願

與的影響情形為何？

#### 第四節 研究假設

根據研究問題，本研究的研究假設如下：

- 一、學員家長不同背景因素的差異，其參與動機、滿意度與後續參與意願沒有顯著差異。
- 二、學員家長對游泳訓練班行前期望與參與滿意度間沒有顯著性差異。
- 三、學員家長不同參與動機，對游泳訓練班的滿意度沒有顯著性差異。
- 四、學員家長不同參與動機，對游泳訓練班的後續參與意願沒有顯著性差異。
- 五、參與動機因素與滿意度因素對學員家長後續參與意願呈正向影響

#### 第五節 研究範圍

針對上述研究背景與目的之研析，擬定研究範圍如下：本研究以台中市六家室內溫水游泳池舉辦之游泳訓練班為研究範圍，包括威尼斯、美誼、泛洋、假期、牛頓及池冠室內溫水游泳池。

#### 第六節 研究限制

本研究限制如下幾點：

- 一、本研究針對台中市民營溫水游泳池開設之游泳訓練班為主，故公立游泳池、學校游泳池及室外游泳池不在研究範圍內。

- 二、本研究因財力與時間的關係，無法對全市民營溫水游泳池進行調查，僅以部分區域業者進行調查。
- 三、本研究所採用之研究方法為問卷調查法，因問卷調查屬於自陳量表，故研究者並無法完全控制受試者填答時之真實程度，僅能假設受試者全都能據實回答。

## 第七節 名詞解釋

### 一、游泳訓練班

意指學習游泳能力、技巧，經政府立案成立之游泳池開設之訓練班。

### 二、游泳訓練班學員

意指參與游泳訓練班課程之消費者。本研究的對象專指目前加入臺中市民營游泳池開設之游泳訓練班的學員而言。

### 三、游泳訓練班學員家長

意指參與游泳訓練班課程之消費者之家長或監護人。本研究的對象專指目前加入臺中市民營室內溫水游泳池開設之游泳訓練班的學員的家長或監護人而言。

### 四、參與動機

係指「一種促使人們採取某種行動，以滿足某種需求的內在力量。」（林靈宏，1994）。本研究的參與動機是指促使1學員家長為小孩選擇游泳訓練班，以滿足其內在需求因素的一種內在驅力。

### 五、家長滿意度

Westbrook(1980)認為顧客滿意度是消費者將實際從中獲得的與先前對產品的期望作一比較的認知過程評價。本研究滿意度係指家長參與游泳訓練班，實際參與後與行前期望

所做比較之差異的認知評價。

#### 六、後續參與意願

意指參加游泳訓練班的學員家長，經歷參與過程之後，是否願意再參加訓練班的行為意向。

本研究主要目的 探討游泳訓練班學員家長參與動機對滿意度與後續參與意願的影響因素，進而

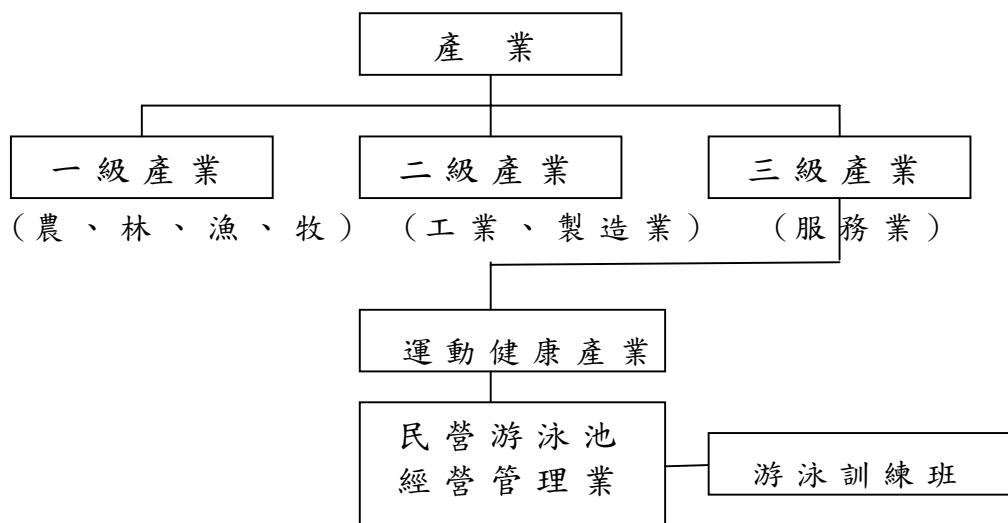
## 第二章 文獻探討

游泳訓練班是屬於游泳池經營項目下的一項業務，更是營收的重要來源之一，經營的成敗足以影響業者整年度的業績表現。由服務特性與過去相關研究之探討，游泳訓練班的經營管理應該要以服務的方向邁進，未來「顧客服務」將是此服務業的一項重要課題。本章分別探討游泳訓練班的特性、我游泳池的現況分析、游泳訓練班箱關研究、參與動機與相關文獻、游泳池消費者相關文獻，並就文獻回顧結果，提出評析與初步概念。

### 第一節 游泳訓練班之特性

台灣過去數十年之經濟成長，主要以工業為主體，隨著國民所得提高，人民對生活品質日益重視，服務業之重要性與日俱增。隨著經濟之發展，一國產業結構之比重將由一級產業（農、林、漁、牧），依次轉移至二級產業（工業），三級產業（服務業）（黃己誠譯，1992）。而其中民營游泳池經營管理業者包含在運動健康事業中，是屬於服務業一類（圖2-1-1）。對服務業而言，提供顧客期望的服務及提升服務品質，並使消費者滿意，是經營的核心工作與不二法門。

運動健康產業屬於服務業的一環，主要的功能是「提供各種運動導向的產品給予消費者，這些產品所提供的項目包括體育活動、體適能、娛樂或休閒活動、週邊產品及各項運動服務，而消費者則包括組織團體及個人消費」（Pitts & Stotlar, 1996、2000）。因此之故，對於屬於服務業之一的運動產業而言。良好的服務品質，使參與運動的消費者感到期望中的滿意感，是經營的核心工作之一。



資料來源：黃己誠譯（1992）

圖 2-1-1 產業分類示意圖

根據陳和睦（1993）游泳訓練班的分類，大致可分為：

- 一、依游泳池經營管理單位性質分類
  - （一）公私立學校舉辦的暑期游泳訓練班及推廣教育游泳訓練班。
  - （二）公立機構（縣、市、鄉、鎮游泳池）舉辦的游泳訓練班。
  - （三）民營游泳池舉辦之各項游泳訓練班。
- 二、依游泳學習人數分類
  - （一）個人（1對1）游泳訓練班。
  - （二）小班制（2至5人）游泳訓練班。
  - （三）中班制（6至15人）游泳訓練班。
  - （四）大班制（16人以上）游泳訓練班。
  - （五）班級制（代訓學校游泳課）游泳訓練班。

三、依學習功能可分為

- (一) 保證班：學到約定動作或距離為止，時間不定。
- (二) 普通班：以期別為主，天數及時間固定，依學習能力  
案課程內容教學，時間到即結束課程。
- (三) 代訓教學班：承辦學校游泳課程，以班級上課為主。

本研究所指游泳訓練班，以民營游泳池舉辦之各項游泳訓練班為研究範圍。

## 第二節 我國游泳池現況分析

本節將由目前台灣地區游泳池的現況、分類、民眾對游泳設備的需求及所面對問題等方面來作分析探討。依據教育部體育司九十四年的「我國游泳池現況分析專案調查報告」(<http://www.edu.tw/>)中資料分析指出：

一、台灣地區游泳池的現況

- (一) 就游泳池的數量而言：在學校體系的部分，目前國內各級學校擁有游泳池的數量總共 412 座，其中大專院校計 66 所學校有游泳池設備，佔全國大專院校總數 161 所的 41.2%；中小學計 346 所學校有游泳池，佔全國中小學總數 2,069 所的 16.7% (表 2-2-1)。因此，不同學校層級擁有游泳池的比例相當不均衡。在非學校系統的部分，目前各鄉鎮擁有公立游泳池數目為 144 座、私人游泳池為 216 座，總共為 360 座。
- (二) 就游泳池的分布而言：由教育部的統計可以發現，目前台灣尚未設置游泳池的鄉鎮仍多，而且若干縣市(例如高雄縣、南投縣、花蓮縣、台東縣等地)較偏僻的且未設置游泳池的學校相當多，與台北、台中以及高雄

都會區鄉比較，可以發現城鄉差距相當大。

(三) 就游泳池的功能而言：以上游泳池包含了損害、若干安全設施條件不完備待改善、室外或無加溫設備者，因此並非處於完全堪用或開放的情形。

依教育部體育司民國 94 年調查統計，國內目前所有學校游泳池總數量 412 座中，室內游泳池佔 229 座，戶外游泳池佔 183 座，校外游泳池數量 360 座中，室內游泳池佔 144 座，戶外游泳池佔 216 座，如下表所示。

表 2-2-1 國內游泳池總數量統計表

游泳池分類	室內游泳池		戶外游泳池		總計
	50 公尺	25 公尺以下	50 公尺	25 公尺以下	
學校游泳池數量	<b>43</b>	<b>186</b>	<b>67</b>	<b>116</b>	412
校外游泳池數量	144		216		360

資料來源：教育部體育司九十四年「我國游泳池現況分析專案調查報告」

## 二、民眾對游泳運動的需求與觀念

根據體委會 90 年『台灣地區民眾運動休閒設施需求』研究，結果認為民眾認為足夠程度最低的後十項設施依序為：河川湖泊遊憩區、滑輪溜冰場、體適能中心、海洋遊憩區、直排輪場、**室內游泳池**、戶外體能遊戲區、自行車專用道、老年人運動休閒設施與身心障礙者運動休閒設施等；依『台灣健康體適能俱樂部產業之研究』，私營俱樂部最受歡迎的前

三項設施依序為「心肺健身區」，「室內游泳池」及「水療設施」。此外，目前內政部所公佈溺水死亡人數雖有逐年減少的情形，但是民眾的親水觀念仍不熟稔，導致溺水事件頻頻發生，以 92 年度為例，上有 631 人因為溺水死亡，因此發展游泳運動、宣導正確的親水觀念除了將為大眾帶來更多的休閒選擇之外，對於民眾生存權利將有更多的保障（教育部，2005）。

### 三、面臨問題分析

根據體委會 90 年『台灣地區民眾運動休閒設施需求』研究，目前國內游泳池所面臨問題調查結果如下：

- (一) 游泳池供給數量不足與分佈不均：以國內游泳池的現況分析，則游泳池數量尚未達到理想的供給數量；而且目前未設置游泳池的鄉鎮仍多，各級學校設置游泳池的比例數量差距亦大，如此將會影響政策的推動與學生進行游泳運動的公平機會。
- (二) 游泳池使用效能有待提升：目前有許多游泳池因為經費之不足導致設施損壞無力維修，造成安全問題，或者因為校方人力不足而無法全面開放甚至關閉，使得游泳池使用效能不足。
- (三) 游泳池營運之風險：目前游泳池因為管理、硬體設計建築、相關法規不足以及設備安全條件不足所造成的營運風險，亟待學者專家進行全面性的檢視、提供建議諮詢，並蒐集並建置相關法規供各界參考引用、問題始可獲得改善。
- (四) 民間業者資源體系之運用不足：目前政府雖訂有各類獎勵民間業者參與公共建設的相關政策與配套措施，

但是多數業者並未甚了解此類措施與參與管道。以游泳產業的推動而言目前呈現學校以及其餘公立游泳池供給不足與分佈不均的窘境，若現有 208 家民間業者此時投入參與可以適時解決此問題。因此，民間業者資源體系的建立與投入刻不容緩。

(五) 游泳池教學與救生人員之不足：目前各級學校游泳教學人才以及救生人員的不足，將影響推動學生游泳能力政策之效果。事實上國內有關體育運動休閒相關系所眾多約達 70 餘單位，若加以輔導推動，對游泳運動的發展更有效益，同時也可增加體育專業人力的就業機會。而且部分學校已具備游泳運動發展的經驗、設備以及專精的推廣人才，可以成為推動校園游泳運動的重點單位。

(六) 學生游泳人口推廣的質與量有待提升：雖然目前學生游泳運動人口的推廣已有一段時日，但是其比例目前仍僅佔總人數約 30% 左右，尚未達理想的人數；而教育部雖然設計有游泳技能認證的措施，但學會游泳技術者其能力仍未廣泛獲得認證。換言之，學生游泳人口推廣的質與量仍有待加強。

### 第三節 游泳訓練班相關研究

本節將由游泳政策、教學、訓練及訓練班等方面來做探討。

#### 一、政府推動游泳運動的政策

##### (一) 政府施政政策

##### 1、總目標

目前政府推動「健康台灣」的施政政策，其六大規劃重

點在於「國民身心健康」、「政府體質健康」、「社會互信健康」、「環境永續健康」、「經濟體制健康」以及「生活品質健康」，以上重點突顯出體育運動在政策推動的重要性。除此之外，配合政府強調「海洋立國」，並發展水域產業的重要理念，突顯出游泳運動將是未來政府推動相關體育運動政策時的重點項目。

## 2、階段目標

(1) 創造學生從事游泳運動的機會與公平性。

(2) 培養學生親水之興趣與正確觀念。

(3) 奠定學生從事游泳運動之基礎能力。

(4) 養成學生從事終身游泳習慣暨水域運動之專精能力。

### (二) 政策實施成效

政府在國內推動學生游泳能力的政策已超過 4 年，並逐漸顯現績效。其中以民國 89 年 1 月起教育部開始推動的「提升學生游泳能力中程計畫」最顯著。此計畫使得學生游泳能力提升，進而減少溺水死往的人口。若觀察近年來溺水死亡人數可知，以民國 89 年以前為例，每年台灣溺水死亡的總人數均逾 1,300 人，近來則有逐年下降的趨勢，至 92 年度已減低至 631 人！可見民眾的親水觀念隨著教育部提升游泳能力政策的推動已有改善（教育部，2005）。教育部為落實學校游泳教學及提升游泳技能，在民國 88 年公佈「各級學校體育實施辦法」，對於設有游泳池之學校，明定教授游泳課程與必需舉辦全校水上運動比賽，及定期辦理水上活動安全教育宣導，指導學生預防戲水意外事件之發生，以建立學生水上求生能力，減少學生水上意外事故，並養成游泳運動習慣，以增進健康體能。再於民國 89 年 8 月發文全國各國中、小學畢

業時游泳需能游完 15 公尺。另在 90 年又規定設有游泳池之學校，應於假期辦理跨校之游泳育樂營，以充分發揮資源共享功能；無游泳池之學校應結合公民營及社區游泳池實施游泳教學。教育部為達此目標，於民國 90 年 1 月公佈「提升學生游泳能力中程計畫」，祈能提升游泳能力。

### （三）政府現階段重點政策方面

依據教育部「確立海洋台灣的推動體系—推動學生游泳能力方案」文中主旨說明為落實健康台灣年，特規劃「推動學生游泳能力方案」，本方案為九十四年度重點工作項目，方案將自 94 年起至 97 年止為期四年，以「新整建學校游泳池」、「提升游泳池使用績效」、「鼓勵民間業者策略聯盟合作提供學生游泳資源」、「培訓游泳教學指導人才」、「檢測學生游泳能力」、「成立指導委員會及輔導小組」六大策略來結合民間力量共同推動。方案內容說明如下：

1、為落實健康台灣年，營造健康校園，推動「海洋台灣」政策，配合「海洋立國」精神，呼應本部推動教育施政主軸、提升學生游泳能力，特規劃「推動學生游泳能力方案」，推動的重要立場包括：

- （1）台灣是「海洋國家」，期勉學生學會游泳，是「海洋立國」的重要特色。
- （2）學會游泳是一切水上運動的基礎，是親水能力的重要基本指標。
- （3）學會游泳是一種中生的自救技能，必要時是就人的基本條件。
- （4）學會游泳將會大幅降低「溺水」事件的發生率。

2、本方案將自 94 年起至 97 年止為期四年，以「新整建學

校游泳池」、「提升游泳池使用績效」、「鼓勵民間業者策略聯盟合作提供學生游泳資源」、「培訓游泳教學指導人才」、「檢測學生游泳能力」、「成立指導委員會及輔導小組」六大策略來結合民間力量共同推動。

3、本（94）年度重要工作子計畫包括：「游泳與水域專案網站設置」、「偏遠地區游泳體驗營」、「無游泳池學校實施游泳教學推動策略」、「引進民間業者資源協助推動游泳教學」、「檢測學生游泳能力」及成立「指導委員會及輔導小組」等工作，目前已逐步先行展開推動。

#### （四）政府與民間業者合作策略

依據教育部體育司九十四年的「我國游泳池現況分析專案調查報告」中資料分析顯示，目前我國平均 2 萬 1000 名學生才擁有一座游泳池，距離 1 萬 2000 名學生享有一座的理想目標差距甚大，為解決游泳池不足的問題，體育司指出至少要在興建 501 座游泳池，才能符合學生上游泳課的需求，教育部先規劃未來 4 年內新建 40 座、整建 80 座學校游泳池，預估經費達 21 億元。目前我國游泳池不足量為：

$$\begin{array}{l} \text{目前所有游泳池全年可服務總人次} = \\ 2,632,000 \text{ 人} + 864,000 \text{ 人} = 3,496,000 \text{ 人} \end{array}$$

學校游泳池	公立機構及民間游泳池
-------	------------

游泳池不足量（粗估）

須再興建游泳池數量＝

$$(5,500,000 \text{ 人} - 3,496,000 \text{ 人}) \div 4,000 \text{ (人/座)} = 501 \text{ 座}$$

現有全國  
學生人數

現有游泳池  
可服務人數

學校戶外25公尺以下  
游泳池可服務人數

因應目前游泳池數量不足之需，鼓勵民間業者策略聯盟合作提供學生游泳資源，提出下列策略：

- 1、辦理相關說明會使民間業者了解與政府單位合作之相關作業規定。預計每年舉辦1場說明會，藉以使業者了解政府相關作業規定，提高其參與本項方案之動機。
- 2、輔導民間游泳池業者提供學生游泳教學之軟硬體資源。預計第一年輔導50家民間游泳池業者參與本計畫，並提供學生專業諮詢服務，爾後逐年增加25家，四年後將達125家。
- 3、補助業者辦理本方案相關活動。第一年補助20家業者辦理本方案相關活動，四年後將達80場相關活動。

## 二、游泳教學、訓練及訓練班相關研究

- (一) 鄭順聰(2000)指出參與游泳訓練班的動機主要以健康、體適能為主；考量方式主要是受家人影響，以及水質的好壞為主。在客人滿意度方面；「課程費用」、「櫃檯人員」、「游泳池水質」、「救生器材」、「安全設施」、「教材內容」、「教練素質」、「教學方法」等項目的滿意度高。
- (二) 楊英武(1996)在比較學校游泳課與民間游泳訓練班

能研究中指出：校外公私立游泳池在場地設施的安全與衛生條件方面、游泳教練的學科術科的能力方面、游泳訓練班教學課程設計與評量方面都比學校游泳課的各方面好。因此，游泳訓練班的游泳教學效能比學校游泳課的教學效能好。

(三) 黃景生(2000)「在臺北市政府教育局加強各級學校游泳教學及水上安全教育計畫」中調查台北市八十九學年度公私立各級學校應屆畢業學生游泳能力現況，其中，不會游泳的比例最低有6,648人佔20.8%，會游泳不會換氣佔30.8%，會換氣游泳15公尺的比例佔48.4%。另一現象是無游泳池學校會換氣游泳人數比率(49.3%)高於有游泳池學校(45.6%)，由以上資料顯示：

1. 近年大力提倡游泳教學並加強辦理暑期游泳訓練班成效顯著。
2. 88年度試辦無泳池學校學生免費參加暑期游泳訓練班已具效果。
3. 國小家長重視孩子的游泳能力。
4. 小六是學習游泳的適齡層。
5. 有游泳池的國小仍應加強校內的游泳教學(也可能是與國小缺乏游泳教學師資有關)

(四) 楊武英在85年對台北市各國小的六年級學生3,801人及相關老師1,131人進行調查，獲得以下結果認為從水上安全的角度來看：目前國小水上安全教育最欠缺的前三項依次是：1. 會教游泳的師資太少。2. 游泳池太少。3. 缺乏救生員的編制。希望有游泳池之學校校長能長期

聘請救生員，且師資培育機構應將游泳、救生、急救等列入學生必修，其他科系學生，游泳、急救列入必修，救生選修，同時給予合格證明。已經在職的老師，則應加強短期的急救課程和水上安全練，通過者應給予證明，以提升師資專業。

- (五) 國立體育學院於九十一年度提升學生游泳能力計畫中發出問卷國小 2,584 份，回收 1,655 份；所得結果：85 年台北市各國小的六年級學生 3,801 人，會游泳的比例佔 41.1%，其中會蛙泳的佔 44.8%、捷泳佔 36.3%；老師會游泳的比例是 47.5%，指導學生游泳的以游泳教練比例最高。89 年台北市公私立國小學生 31,839 人中，只有 20.8% 不會游泳，會換氣游泳 15 公尺的比例高達到 48.4%。在整個游泳能力中，男生的比例大多高於女生，在四種游泳能力方面，都是蛙泳的比例最高，其次是捷泳。無游泳池學校會換氣游泳人數比率（49.3%）竟然高於有游泳池學校（45.6%），高年級的學生不見得比低年級的學生有較好的游泳能力。其原因有可能是現在的家長較重視子女的游泳能力，也有可能是學校在游泳設備方面較過去改善，能實施游泳教學的師資也增多，因此小學生在游泳能力方面並不比高中（職）的學生差。
- (六) 依據教育部體育司九十四年的「我國游泳池現況分析專案調查報告」中資料分析顯示，目前我國平均 2 萬 1000 名學生才擁有一座游泳池，距離 1 萬 2000 名學生享有一座的理想目標差距甚大，為解決游泳池不足的問題，體育司指出至少要在興建 501 座游泳池，才能符合學生上游泳課的需求，教育部先規劃未來 4 年內新建 40 座、整

建 80 座學校游泳池，預估經費達 21 億元。

(七) 學習游泳的適齡期可隨個人能力上的差異而不同，到了 9-10 歲這個時期，如果有相當的游泳基礎，一定想學會各種不同的姿勢，或者想游得更快，即是欲求更進一步的技術。因此能夠使這些欲求滿足，最有把握的年齡是 9-10 歲，因為這個時期他們肉體和智能都已發展成熟（黃太郎，1986）。所以游泳是兒童養成休閒及終身運動良好的項目之一。國小五、六年級學生為優先加強游泳教學之對象，除了符合學習游泳的最適齡階段外，對爾後國、高中的進階學習紮下深厚基礎，有利於更高層的教與學。（陳秀華，2003）

(八) 陳秀華（2003）在對台北市國小學生游泳能力調查中指出：

1. 目前體育專業人員供給不平衡，會游泳的師資及救生員太少，實施游泳教學學校之師資、體育教師約只佔 10 % 左右，體育教師素質低落、教學知能欠缺，人力供給素質大多不符合社會需求，因此，本研究者也認為：政府可辦理游泳師資訓練班，優先召集這些教師，提高游泳教學師資的人數，同時也提升教師游泳教學的能力。各級學校的游泳池應有常駐救生員，協助安全維護，使教師可以專心教學游泳課程。
2. 有 50.% 的父母會主動要求學生去學習游泳，大部分的學生也願意花更多的時間學好游泳，可見現代父母已能接受並體會學習游泳的重要性。
3. 有 67.% 的學生在學校以外的地點（場所）學過游泳，19.3% 的學生在上小學以前就學過游泳，會自行練習游

泳的學生有 64.3%。

4. 三年級開始學習游泳的學生最多有 31.0%，一、二年級開始學習游泳的學生次之，分別是 15.7、17.1%，也有 11.5% 的學生四年級才開始學習游泳，少數學生五、六年級才開始學習游泳；可見大部分的學校幾乎是低年級就開始實施游泳教學課程。

(九) 陳媽芬 (1994) 指出不力推廣游泳教學的因素之一為學校一游泳課程是屬於選授課程，即使學校擁有游泳池，基於安全考量因素而不落實游泳教學。

綜合以上學者研究及台灣地區游泳運動現況，歸納出下列幾點結論：

1. 政府積極推動「健康台灣」政策，落實學生游泳能力提升方案已見成效，促進游泳相關產業的繁榮，並提升游泳能力，近年意外溺水案件以逐年減少中。
2. 目前體育專業人員供給不平衡，會游泳的師資及救生員太少實施游泳教學學校之師資、體育教師約只佔 10% 左右，體育教師素質低落、教學知能欠缺，人力供給素質大多不符合社會需求。
3. 學校游泳教學效能較民間游泳訓練班教學差，以及政策推動的影響，造成民間游泳運動相關產業得繁榮。
4. 父母已能接受並體會學習游泳的重要性，會主動要求小孩去學習游泳，大部分的學生也願意花更多的時間學好游泳，67.% 的學生在學校以外的地點（場所）學過游泳。
5. 學生大都從國小三年級開始學游泳，其次是一、二年級，少數從五、六年級才開始學習。

## 第四節 參與動機與相關文獻

### 一、動機的意義

「動機」是指引起個體活動，維持已引起的活動，並導使該活動朝向某一目標進行的一種內在歷程（張春興，1997）。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，激勵他去從事某項活動（許樹淵，2000）。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。而從事運動學習是個人所自願選擇的活動，乃是受自我動機驅使的結果。休閒運動的參與動機會隨著時間、空間、環境而改變，也可能因人因地而異。劉美稚（1999）則認為「動機」(motivation)是指引導個人做出有目的與行為的內心歷程。是個體行為的驅動力，但其並非原生的；當受內、外在刺激時，個體會產生某種需求，驅使個體採取行動以滿足之（王碧嬭，1999）。動機是一種促使人們採取某一種行動，以滿足某種需求的內再力量，意識一種引導個人活動朝向需求滿足或目標達成的趨力。綜合以上研究者的看法，可發現動機是決定行為的最主要的因素之一，而通常個人行為的產生，主要是來自於個人的動機需求。所以，動機是指一個人努力的方向、強度及持續力。

### 二、休閒運動參與動機相關文獻

針對休閒運動參與動機國內外有許多的研究，茲將國內相關學者、單位所做研究會整如表 2-4-1。而國內學者盧俊宏（1994）將近代運動心理學家研究從事運動參與動機因素彙整如表 2-4-2。

表 2-4-1 國內學者對運動參與的動機研究結果一覽表

時間	研究者	研究對象	研究結果
1991	交通部 觀光局	一般民眾	休閒活動主要目的為增廣見聞、紓解工作壓力、健身與增進家庭情趣等
1992	陳顯宗	大專學生	參與合球運動動機為榮譽心、師資品質、平易性、滿足運動需求、逃避學習、學習技能、文雅運動、好奇與交友及享樂等因素
1993	陳鏡清 陳金樹	臺北市政府 一級機關公 務員	動態休閒活動之動機發現：同意程度最高的為「健全身心」，「知性追求」次之，再來為「增進家庭情趣」、「肯定自我」、最不同意的動機為「社交經驗」
1995	陳文長	國內35所公 私立大學生	大學生參與休閒運動動機因素為：健康適能、心理需求、社會需求、刺激避免及知識需求等
1996	張志銘	168名中學 學生	參與田徑競賽動機調查因素為：田徑競賽特質、社會地位、技術發展、人際關係、親密關係、升學課業壓力、團隊氣氛、他人期待、體適能等
1998	陳志弘	1997年奧林 匹克路跑之 參與者	其參與動機依次歸納為：健康適能、自我發揮、知性追求、身心平衡、成就需求等五個因素。
1998	黃文祥	足球選手	足球選手參與足球運動動機因素為：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
2000	何燕娟	嘉義技院高 年級學生	參與體育運動舞蹈的動機歸納為：健康適能、成就動機、社會需求、壓力避免、知識需求等五個因素。
2001	林仁義	原住民成棒 甲組選手	影響原住民選手參與棒球運動動機的因素方面為棒球幫助其升學、增廣見聞、成為風雲人物、以及建立自信心
2001	林彰榜	明道中學日 間部學生	課後參加休閒運動動機因素為：運動特質、人際關係與活力四放、興奮與挑戰、親密關係、體適能、技術發展等
2002	李嘉慶	屏東偏遠地 區國小教師	參與動機之優先順序分別為：健康與適能、社會需求、成就性需求、知性追求
2004	裘素鳳	演藝人員	參與休閒運動動機以「健康因素」最強，「運動本身」次之，「心理因素」居中，「社會因素」最弱。

資料來源：本研究參考各文獻整理

表 2-4-2 一群學者對運動參與的動機研究結果一覽表

作者	研究對象	人數	性別	動機
Alderman 與Wood (1976)	青少年曲棍球選 手	425	男	親合(友誼的需求)、追求卓越的需 求、興奮的需求、成功的需求、自 主等需求。
Artus	14-21 歲休閒性和 競爭性選手	1625	男、女	補償心理、內在的樂趣、成就、親 合健康等需求。
Bielefeld (1979)	學生	418	男、女	成就、自覺性、健康、舒洩、親合 等需求。
Bloss (1971)	學生	160	男、女	享樂、快樂、體適能、補償心理健 康、親合等需求。
Brakhane 與 Fischhold (1981)	長跑選手	21	男	活動的需求、感覺自己身體體能成 就的需求、親合、補償心理、運動 後的放鬆感等需求
Van Dellen 與Crum (1975)	休閒運動者	158	男	內在的樂趣、健康、體適能等需求。
Gabler (1971)	頂尖游泳選手 (12-26 歲)	154	男、女	對游泳的內在樂趣、競賽、社會交 往需求、展示自己技術、健康需求
Hahman (1971)	學生	986	男、女	健康、內在樂趣、成就、補償心理、 等需求。
Manders (1980)	休閒競技的選手	2000	男、女	娛樂、放鬆、健康、社交性成就需求
Robertson (1981)	兒童	2261	男、女	內在報酬、成就需求。
Sabath (1971)	學生	218	男	內在樂趣、健康、體適能等需求。

資料來源：盧俊宏(1994)：運動心理學(p.293)。臺北：師大書苑。

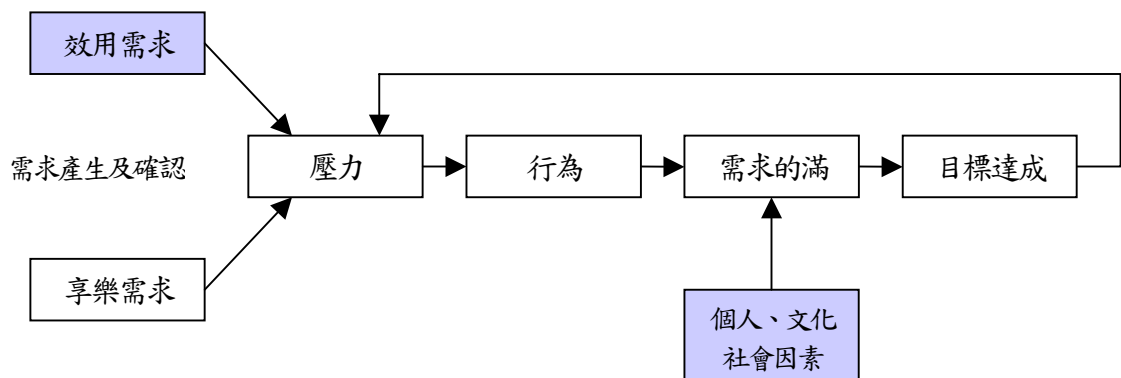


圖 2-4-1 動機產生及需求滿足的過程

資料來源：林靈宏（1999）。消費行為學，p20。五南書局：台北

綜合以上專家學者對休閒運動參與動機研究探討發現，不同的年齡、職業、運動選手、一般民眾對於參與運動動機呈現多元化。經歸納以上專家學者對休閒運動參與動機為：知性追求、健康與適能、社會需求以及成就性需求等四個構面。

## 二、游泳池消費者消費動機相關研究

本小節以國內學者對游泳池消費動機所作研究，加以蒐集整理如表 2-4-3

由以上專家學者對游泳池消費者參與動機研究探討發現，其參與動機以「健身及運動」最高，「休閒放鬆」及「瘦身及適能」其次，一般民眾對於參與運動動機呈現多元化。經歸納以上專家學者對休閒運動參與動機為：知性追求、健

康與適能、社會需求以及成就性需求等四個構面。

表 2-4-4 國內學者對游泳池消費參與動機研究結果一覽表

時間	研究者	研究對象	研究結果
1994	廖志猛	大臺北地區籃球、 游泳參與者	游泳參與者休閒運動之機動面向正面，各個族群之參與動機傾向於「休閒與放鬆」，其次為「健康與適能」及「技能的肯定」，最後為「追求刺激、冒險」
2000	蔡建裕 林志鴻	屏東市寶清游泳池 之消費者	消費者的主要參與動機為「保持身體健康」佔了30.1%，而「促進人際關係」為末位佔了2.1%。
2003	鍾秋美	新竹市七家溫水游 泳池之消費者	消費者到游泳池的主要目的為游泳為主，使用其他設備為輔。
1995	林忠程	台北市游泳俱樂部 泳客	游泳參與者消費的動機是以健康適能、休閒為主。
2004	李俞麟	寬明游泳俱樂部會 員	會員參與游泳俱樂部最主要動機為「健身及運動」，「減重瘦身」其次。
2004	王克武 賴珊珊	台中市游泳訓練班 兒童家長	不同人口變項中有「他人影響」、「成就需求」、「知性需求」三因素達顯著差異。

資料來源：本研究參考各文獻整理

## 第五節 游泳消費滿意度相關文獻

### 一、顧客滿意度的定義：

早在1965年，Cardozo便提出顧客滿意度的概念，並且對顧客滿意度進行研究，之後便有學者對此領域從事相關的研究，並提出相關理論（王沛泳，2001）。滿意是一個多面向的概念，它是由期待的確認或正向不確認所造成的（Wendy，1998）。而Bobby（1995）將休閒滿意度定義為一種個體，經

由休閒活動所得到的正向感。

顧客滿意度的定義很廣泛，但每一個不同領域的研究者對於顧客滿意度有不同的解釋與定義。Fornell (1992) 提出滿意度是指可直接評估的整體感覺，消費者會將產品和服務與其理想標準做比較，因此消費者可能原本對產品或服務滿意。但與原先預期比較之後，變成認為產品是普通等級的。所以這種消費的經驗也就是顧客在使用或服務後所產生的評價反應。顧客的滿意度會受到產品績效與原先期望的影響，並且由兩者的相互作用所共同決定，而消費者的主觀情感有時也會影響顧客滿意度的形成(陳沅易,1999)。鍾秋美(2003)指出，消費者在購買產品或服務後所產生的感覺程度與本身預期的期望程度是否相符，相符合甚至超過則產生中度以上滿意度，不相符合則顧客會產生不滿意的感覺。

## 二、顧客滿意度的衡量

在研究消費者滿意度的尺度(scale)方面，由於滿意度並非是一個可以完全量化的客觀度量，因此許多學者均使用不同的尺度來衡量消費者的滿意度，其中陳學綿(2001)將研究者使用的評量尺度大致歸納為以下幾種：

### (一) 簡單滿意尺度 ( Simple Satisfaction Scale )

從「完全滿意」、「非常滿意」...到「很少滿意」、「沒有滿意」(not satisfied)等分為三至七個尺度。此一尺度隱含「很少滿意」、「沒有滿意」，而「很少滿意」或「沒有滿意」即代表了不滿意。

### (二) 混合尺度 ( Mixed Scale )

從「非常滿意」、「滿意」到「不滿意」、「非常不滿意」等分為三至七個尺度。此一尺度隱含「滿意」和「不滿

意」是位於連續帶上的兩端。

### (三) 期望尺度 ( Expectation Scale )

此尺度主要是在衡量實際績效與期望的差距，若實際績效比消費者的期望要好，則消費者會感到滿意，反之，若實際績效比消費者的期望要差，則消費者會感到不滿意。

### (四) 態度尺度 ( Attitude Scale )

從「非常喜歡」、「喜歡」到「不喜歡」、「非常不喜歡」等分為三至七個尺度。消費者若愈喜歡某一產品，則代表他對該產品的滿意度愈高。

### (五) 情感尺度 ( Affect Scale )

衡量消費者對於該產品在情感方面的反應，正面的情感反應象徵消費者對產品感到滿意，反之，負面的情感反應就象徵消費者對產品感到不滿意。

## 二、游泳池及游泳訓練班消費滿意度相關文獻

國內有關游泳池消費動機、行為及滿意度的調查研究相當多，有關滿意度方面經研讀歸納如下：

(一) 巫昌陽 (1992) 對臺北市YMCA 游泳教室成人消費行為研究中發現，消費者對於「人員」方面滿意度較高。

(二) 黃金柱等人(1993)針對台北市四季潛水游泳會會員進行研究，結果發現會員最滿意台北市東門游泳池之項目為「交通方便」，對販賣部之滿意度為最低。

(三) 陳明坤 (1995) 的研究指出參與者整體選擇態度上對游泳池的水質清潔及游泳場所的安全設施最重要，其次在場所的通風設備，燈光明亮度、淋浴設備的衛生及數量是相當重要的考慮因素。

(四) 郭進財 (1996) 所做的游泳池消費者滿意度之探討 -

以國立中正大學游泳池為例，研究發現游泳池的經營與規劃與消費者之滿意度有顯著差異。

(五) 戴遐齡 (1996) 探討暑期游泳訓練班消費者參與滿意度，研究結果發現參與者受教練教學方式、教練教學態度與救生員服務態度影響，而參與者受不同人口變項所影響。

(六) 方信淵 (1998) 的研究指出顧客滿意度的比較結果發現雖然在服務品質的場地設施因素與抱怨處理中，師大分部游泳池雖然都排名最後，但是顧客滿意度卻是優於師大本部與清華大學游泳池。

(七) 根據蔡建裕、林志鴻 (2000) 的研究指出比較建能及寶清兩家游泳池的門票受費、櫃檯人員、服務態度、就聲援服務態度、停車空間、整體規劃、水池深度、置物滿意度均達顯著差異。

(八) 根據鄭順聰 (2001) 的研究指出消費者評估游泳訓練班的準則為水質的好壞、暑期游泳訓練班人員服務態度、游泳池設備、收費價格、暑期游泳訓練班據點環境，在不同婚姻狀況、年齡與顧客滿意度的分析上發現櫃檯服務人員態度在差異考驗達顯著水準。

(九) 詹正豐、高三福 (2004) 在其研究中以服務品質的向度，建構暑期游泳訓練班之消費者滿意度構面，結果獲得五個穩定的因素，分別命名為「教練教學」、「家長休息區」、「再購意願」、「衛生條件」與「報名服務」。這五個構面亦是消費者所重視的服務項目，可做為衡鑑消費者滿意度指標的參考價值。

### 三、游泳池及游泳訓練班消費者性質之比較

經上述學者研究結果，綜合分析整理如表 2-5-1。

表 2-5-1 游泳池及游泳訓練班消費者性質之比較

	游泳池消費者	訓練班學員
目的	健身、休閒、娛樂	學習游泳技能
時間	參與不定時，逗留長短不定	有固定學習日數及時間
人員	年齡分部廣，各階層都有	大部分為國中、小學童
費用	20~200元多有，視其內部設施	一期7~10天，以期為單位二千至一萬元
互動人員	一線：教練 二線：櫃檯、救救生員	一線：櫃檯 二線：救生員
高期望項目	教練素質、課程內容	休閒設備、衛生安全

## 第六節 本章總結

經由前幾節相關文獻的討論及學者研究結果，游泳訓練班消費者經歷游泳池經營管理模式、參與動機、消費行為及體驗的程序，而產生對游泳訓練班經營模式的消費滿意度。消費者的滿意度是個人經客觀的體驗歷程及主觀意識價值觀念的一個心理判斷行為，這個過程是複雜多變的，可以因為其中項因素與消費者期望相同而產生好感，也可能因某項缺失而導致不好的印象。本研究希望能從相關研究文獻中，綜合整理出一模式，清楚架構游泳訓練班消費者的消費行為的起始動機到體驗階段，所能影響的因素，藉由資訊的掌握瞭解消費者的心態與期望，提升無形的服務及有形的設備，使消費者感到滿意，進而提高其意願繼續參與消費行為，藉由此模式推廣至游泳訓練班，提高學員的參與動機及繼續參與意願。經綜合整理游泳訓練班人員間之互動關係模式如圖 2-6-1：

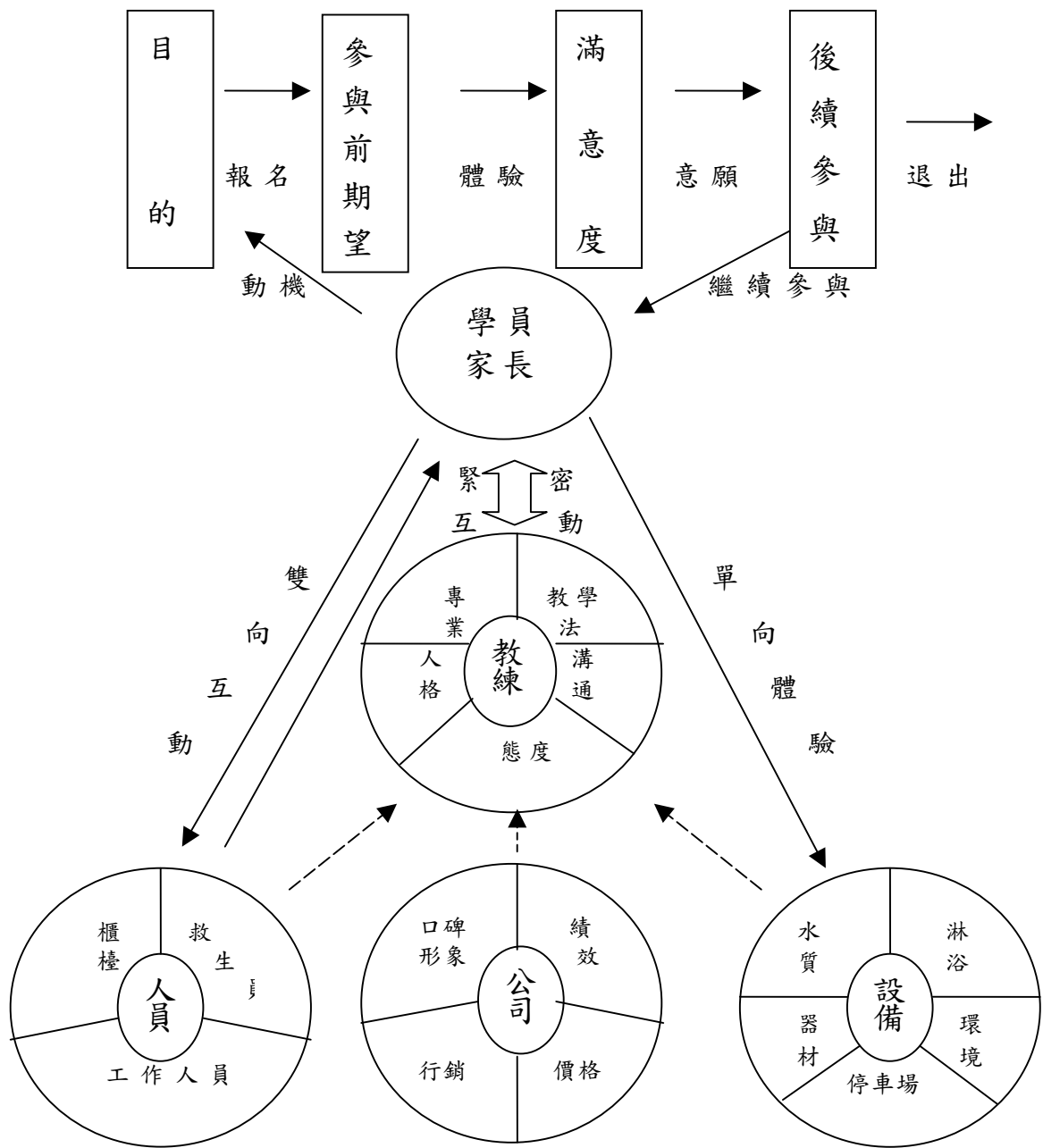


圖 2-6-1 游泳訓練班人員互動關係圖

### 第三章 研究方法與步驟

本研究的研究方法係根據研究目的與及相關文獻探討，予以適切的設計。本章就本研究的架構、研究程序、研究對象、研究工具、問卷製作與施測及資料處理等部份，分節敘述如下：

#### 第一節 研究架構

本研究以游泳訓練班學員為研究對象，探討游泳訓練班滿意程度與繼續參與之意願，為了便於說明，本研究將自變項概分為個人背景因素、家長背景因素，並以游泳訓練班滿意度為中介變項，本研究之架構如下：

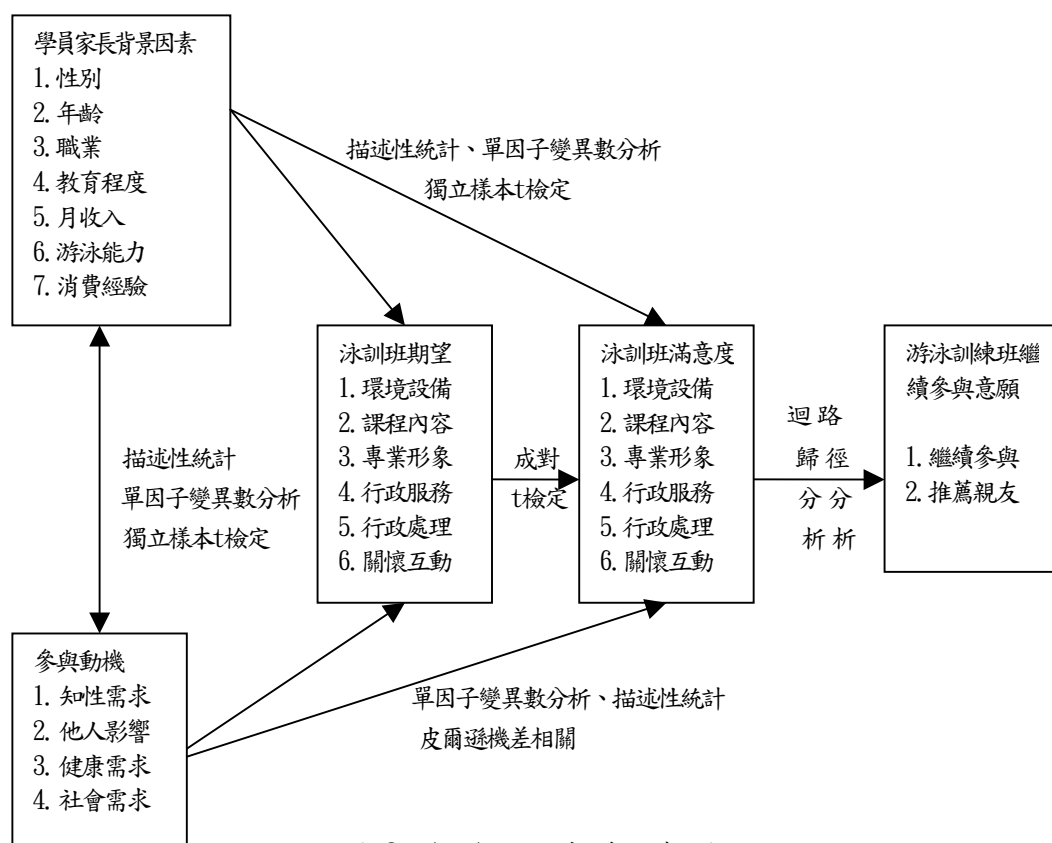


圖 3-1-1 研究架構圖

## 第二節 研究流程

本研究形成研究概念後，及收集相關資料文獻，再提出研究主題與決定主要變項、建立欲驗證之研究假設之後，建立研究架構。根據研究目的，進行問卷設計、預試及回收，經項目分析及信、效度考驗後刪除不當題目，在編製成正式問卷來進行調查。其研究流程圖如 3-2-1 所示。

## 第三節 研究對象

本研究以台中市的威尼斯、美誼、泛洋、假期、楊老師、牛頓及池冠等六家之游泳訓練班學員為研究對象，並於九十四年五月二十日至六月十日間，在上述七家游泳池現場發放調查及回收問卷。

本研究共發出 300 份問卷，回收問卷為 292 份，剔除無效問卷共 11 份，得有效問卷為 281 份，有效回收率為 96%，各溫水游泳池問卷回收份數如表 3-3-1。

表 3-3-1 問卷回收數量一覽表

溫水游泳池名稱	發出 問卷	回收 份數	無效 問卷	有效 問卷
1. 威尼斯溫水游泳池	50	50	3	47
2. 美誼溫水游泳池	50	48	2	46
3. 泛洋溫水游泳池	50	49	3	46
4. 假期溫水游泳池	50	48	1	47
5. 牛頓溫水游泳池	50	48	1	47
6. 池冠溫水游泳池	50	49	1	48
合計	300	292	11	281

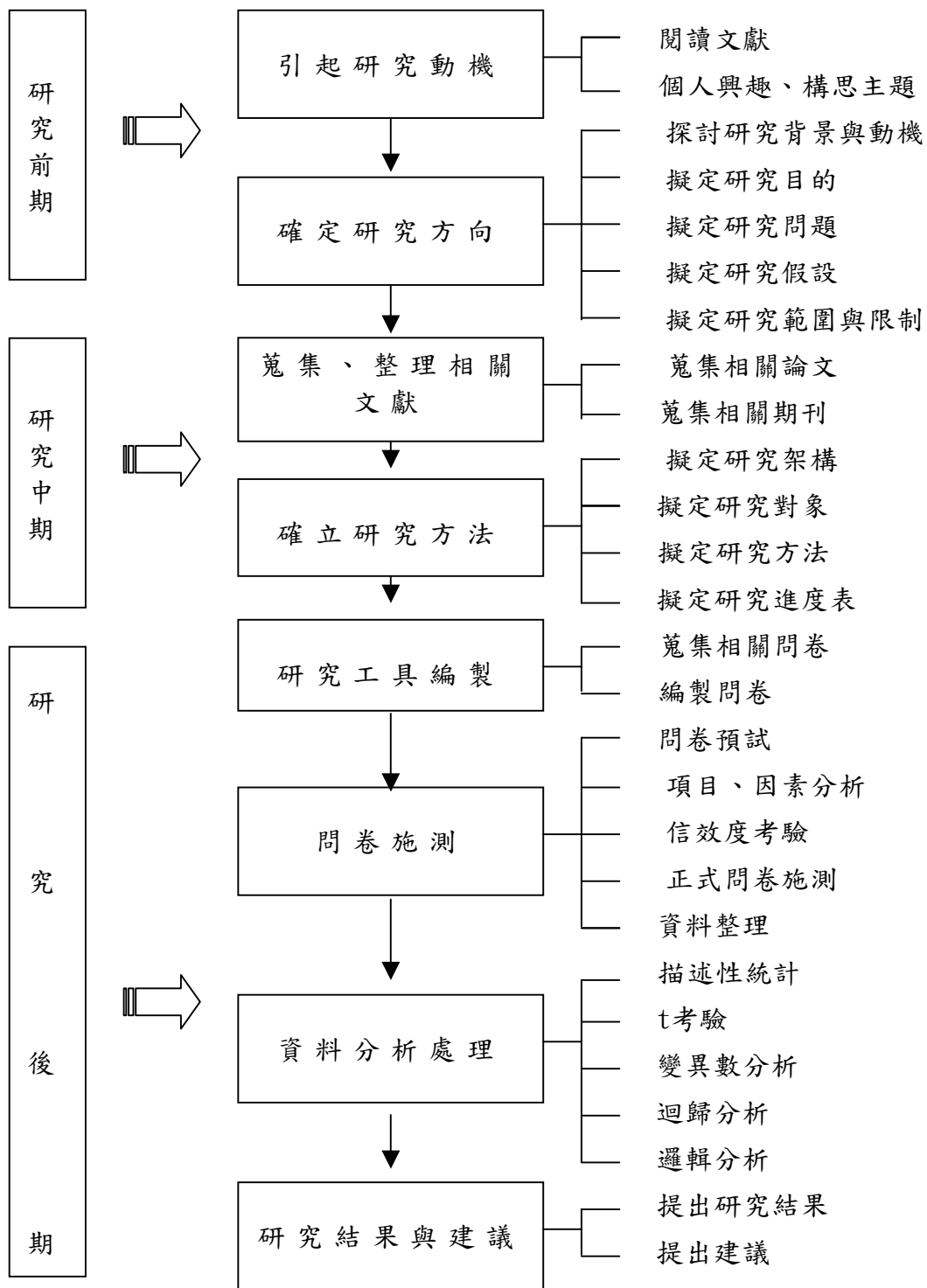


圖3-2-1 研究流程圖

## 第四節 研究工具

本研究問卷以研究者自編「游泳訓練班學員家長參與動機對滿意度與後續參與意願的影響調查量表」為調查研究工具。此問卷內容包含四個部分。第一部分為：「個人背景資料」；第二部分為：「學員家長參與動機量表」；第三部分為：「游泳訓練班滿意度量表」；第四部份為：「學員家長後續參與意願量表」。

### 一、量表編制步驟（圖 3-4-1）

#### （一）量表大綱擬定

量表大綱係根據研究目的，並蒐集相關文獻探討內容擬定而成。

#### （二）設計量表題目

根據量表大綱，詳細的設計研究題目，完成量表初稿。

#### （三）專家效度

量表初稿設計完成後，延請指導教授及國內專家學者針對問卷初稿整體架構與設計、計分與填答方式、題目涵蓋與比例及用字遣詞等給予指正並加以修改後，始完成初稿。

#### （四）預試進行

量表初稿完成後，隨即進行量表預試，以作為將來正式量表發展的參考依據。預式的時間為94年1月25至29日兩天進行，施測對象為台中牛頓室內溫水游泳池游泳訓練班的學員家長，共發出問卷100份進行施測，回收有效問卷86份。進行信度與效度之分析，以作為編制正式問卷的參考依據。

### (五) 編制正式量表

依據預試所得結果，進行項目與因素分析，再次修改問卷初稿後，編成正式量表。

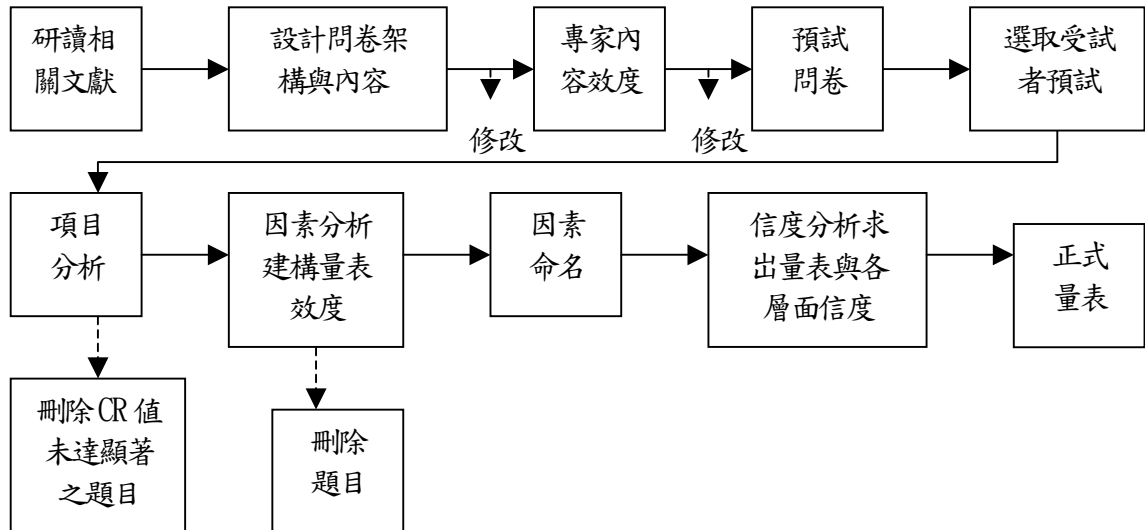


圖 3-4-1 問卷編製流程圖

## 二、量表內容

### (一) 家長個人資料

1. 性別：分為男、女生兩類。

編碼代號為：1-男生；2-女生。

2. 年齡：分為 20 歲以下、21~25 歲、26~30 歲、31~35

歲、36~40 歲、41~45 歲、46~50 歲或 51 歲以上八類。

編碼代號為：1-20 歲以下；2-21~25 歲；3-26~30 歲；

4-31~35 歲；5-36~40 歲；6-41~45 歲；7-46~50 歲；

8-50 歲以上。

3. 教育程度：分為國中以下、高中職、專科、大學院校或研究所以上五類。

編碼代號為：1-國中以下；2-高中職；3-專科；4-大

學院校；5-研究所以上。

4. 職業：分為九類。工、商、軍公教、服務業、自由業、家管、資訊科技、農林漁牧業或其他。

編碼代號為：1-工；2-商；3-軍公教；4-服務業；5-自由業；6-家管；7-資訊科技；8-農林漁牧業；9-其他。

5. 月收入：分為20000元（含）以下、20001-30000元、30001-40000元、40001-50000元、50001-60000元、或60001元以上六類。

編碼代號為：1-20000元（含）以下；2-20001-30000元；3-30001-40000元；4-40001-50000元；5-50001-60000元；6-60001元以上。

6. 游泳能力：分為會、不會兩類。

編碼代號為：1-會；2-不會。

7. 消費經驗：分為曾經來過、不曾來過兩類。

編碼代號為：1-曾經來過；2-不曾來過。

## （二）學員家長參與動機量表

### 1. 量表編制之依據與過程

本研究所採用「學員家長參與動機量表」乃參考陳學綿（2001），許家榮（2002），楊智強（2002）及王克武、賴珊珊（2004）之研究問卷及相關文獻加以修訂，並經專家、學者及指導教授修訂，分為「社會需求」、「健康需求」、「知性需求」、「他人影響」等四個因素，共計19題。量表經預試後，再運用項目分析法刪除決斷值低的題目成為16題，如附錄G、H。

### 2. 量表的計分與填答方式

每一題目的反應程度分成「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」等五級，由受試者一個人的經驗與感受予以圈選其中之一。計分採李克特(Likert-type scale)五分量表評分，以在量表上勾選「非常同意」者給5分，「同意」者給4分，「無意見」者給3分，「不同意」者給2分，「非常不同意」者給1分，得分越高，表示參與動機越高。

### 3. 量表的信度與效度分析

(1)效度分析：本研究量表的效度，主要採兩種方式考驗：一、是內容效度；二、建構效度。本問卷效度考驗採內容效度處理。問卷初稿完成後，擬函請國內相關領域專家六位，對於本研究問卷進行專家效度之審視。專家學者名單如下表3-4-1。

表 3-4-1 專家學者名單

學者/專家	職 稱	專長領域
林文郎	國立台灣體育學院運動管理系教授兼系主任	運動管理與行銷
林明宏	國立中興大學助理教授	運動管理 教育科技
林建宇	國立中興大學助理教授	運動社會學
黃耀弘	威尼斯溫水游泳池經理	游泳池經營管理
邱靖華	國立中興大學副教授	運動力學 體適能

而建構效度方面，是指預試量表經項目分析後，將挑選出來的或具鑑別力的題項進行量表的因素分析，以考驗量表的「建

構效度」。

(2) 項目分析：即在求出每一個題項的決斷值（簡稱CR值），將所有受試者在預試量表的得分總合依高低排列，得分總合前25%為高分組，後25%為低分組，進行項目分析。求出高低兩組受試者在每題的得分平均數差異的顯著性考驗，如果題項的決斷值（CR值）達顯著水準者（ $p < .05$ ），即表示該題項能鑑別不同受試者的反應程度，可為選題依據。未達顯著水準者，刪除題項。量表經預試後，再運用項目分析法刪除決斷值低的題目為成16題，如附錄G、H。

(3) 探索性因素分析：

本研究之「學員家長參與動機」量表之題項，是以主要成份分析法（Principal components）萃取因素，因素題目的決定則選擇特徵質（Eigenvalue）大於1，配合正交轉軸「最大變異法」（Varimax）進行分析。結果如表3-4-2顯示，Barlett球形檢定結果，其值為826.294適合抽樣性的度量值（Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequency）為0.691，可知本量表適合進行因素分析。經因素分析結果如表3-4-3、表3-4-4。

表 3-4-2 KMO 與 Barlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		.691
Barlett 球形檢定	近似卡方分配	826.294
	自由度	120
	顯著性	.000

探索性因素分析的陡坡圖，再第四個因素以後陡坡趨於平坦，因此選取四個因素為宜，如圖3-4-2所示。

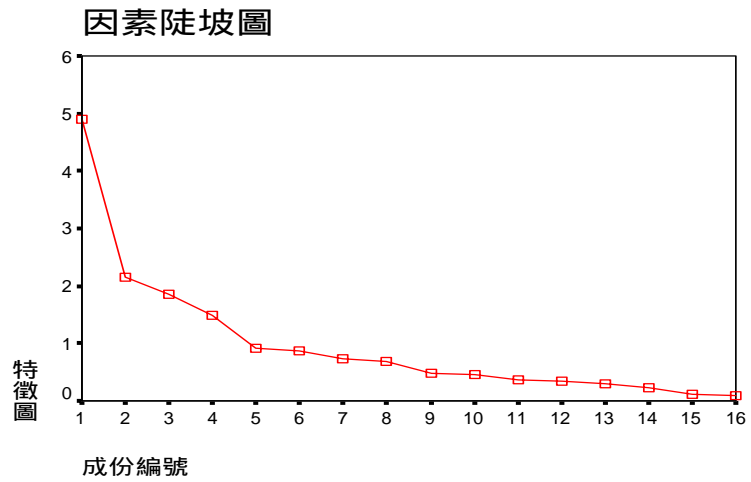


圖 3-4-2 參與動機因素陡坡圖

表 3-4-3 學員家長參與動機因素成分分析轉軸後的成份矩陣

題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4
12 多認識一些朋友	0.852			
11 希望小孩多才多藝	0.838			
13 滿足小孩好奇心	0.684			
10 培養小孩運動興趣	0.655			
9 培養小孩積極主動態度	0.607			
15 看到訓練班行銷廣告		0.857		
16 親友鄰居都有報名		0.826		
14 學者大力推薦游泳運動		0.797		
17 訓練班成效良好評價高		0.580		
1 可避免溺水事件發生			0.859	
8 研究報告游泳有益健康			0.658	
3 可通過學校游泳測驗			0.652	
4 將來成為游泳選手			0.595	
2 工作太忙沒時間培小孩				0.742
5 促進身體健康適能				0.653
7 藉由游泳控制體重				0.588

表 3-4-4 學員家長參與動機因素成分分析之結果

構面	題號	題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量%
知	12	多認識一些朋友	0.852		
性	11	希望小孩多才多藝	0.838		
需	13	滿足小孩好奇心	0.684	5.545	34.656
求	10	培養小孩運動興趣	0.655		
	9	培養小孩積極主動態度	0.607		
他	15	看到訓練班行銷廣告	0.857		
人	16	親友鄰居都有報名	0.826	2.229	13.932
影	14	學者大力推薦游泳運動	0.797		
響	17	訓練班成效良好評價高	0.592		
社	1	可避免溺水事件發生	0.859		
會	8	研究報告游泳有益健康	0.658		
需	3	可通過學校游泳測驗	0.652	2.045	12.781
求	7	藉由游泳控制體重	0.595		
健	2	工作太忙沒時間培小孩	0.742		
康	5	促進身體健康適能	0.653	1.273	7.957
需	4	將來成為游泳選手	0.588		
求					

(4) 信度分析：在因素分析之後研究者採用 Cronbach's  $\alpha$  信度分析，針對本問卷進行預試問卷內部一致性之信度考驗，經考驗結果  $\alpha$  係數為 .908 (如表 3-4-5)，顯示此量表具有良好之信度。

表 3-4-5 學員家長參與動機量表之信度分析摘要表

因素構面名稱	題目	Cronbach's $\alpha$	
知性需求	11,10,12,9,8	.8606	.9087
他人影響	14,15,13,16	.7941	
社會需求	1,7,3,6	.7286	
健康需求	2,5,4	.7027	

### (三) 游泳訓練班滿意度量表

#### 1. 量表編制之依據與過程

滿意度量表則參考方信淵 (1997)，陳學綿 (2001)，，許家榮 (2002)，楊智強 (2002) 及王克武、賴珊珊 (2004) 之研究問卷為基本架構，在參考國內外相關研究，並依據游泳訓練班的服務特性，加以修訂發展初始量表。

#### 2. 量表的計分與填答方式

本量表之填答與計分方式與「學員家長參與動機量表」相同，得分越高，表示滿意度越高。

#### 3. 量表的信度與效度分析

(1) 本量表之信度與效度分析與「學員家長參與動機量表」相同，在總信度  $\alpha$  值方面，經考驗結果  $\alpha$  係數為 .89 顯示本量表具有良好之信度 (如表 3-4-6)。

(2) 項目分析：即在求出每一個題項的決斷值 (簡稱 CR 值)，將所有受試者在預試量表的得分總合依高低排列，得

分總合前 25% 為高分組，後 25% 為低分組，進行項目分析。求出高低兩組受試者在每題的得分平均數差異的顯著性考驗，如果題項的決斷值（CR 值）達顯著水準者（ $p < .05$ ），即表示該題項能鑑別不同受試者的反應程度，可為選題依據。未達顯著水準者，刪除題項。量表經預試後，再運用項目分析法刪除決斷值低的題目 1、2、7、8、9、10、11、12、17、19、23、24、29、30、40 題，正式問卷之題項編號，由刪除題項後依序排列之，刪除題項後題數為 25 題，如附錄 I、J。

### （3）因素分析：

本研究之「游泳訓練班滿意度量表」量表之題項，是以主要成份分析法（Principal components）萃取因素，因素題目的決定則選擇特徵質（Eigenvalue）大於 1，配合正交轉軸「最大變異法」（Varimax）進行分析。結果如表 3-4-6 顯示，Barlett 球形檢定結果，其值為 2331.988 適合抽樣性的度量值（Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy）為 0.683，可知本量表適合進行因素分析。

透過因素分析，學員家長滿意的部分可萃取出六個因素。因素一包含四個題項，內容和環境設備有關，故命名為「環境設備」，可解釋之變異量 41.20%；因素二包含五個問項，內容和訓練班課程教法及課程內容有關，故命名為「課程內容」，可解釋之變異量 12.65%；因素三包含三個問項，內容包括了訓練班設施合格、形象、教學成效、行銷、工作人員素質等，故命名為「專業形象」，可解釋之變異量 8.21%；因素四包含五個問項，內容包括行政工作人員數量、服裝儀容、態度、業務能力、解說與程序操作等有關，故命名為「行政服務」，可解釋之變異量 7.85%；因素五包含四個問項，內

容包括抱怨處理、建議重視度、突發事件處理及請假退費等，故命名為「行政處理」，可解釋之變異量 5.72%，因素六包含四個問項，內容包括溝通、互動、個別選擇性、主動聯繫及網站等，故命名為「關懷與互動」，所累積的解釋變異量佔總變異量的 4.51%，顯示其具有良好的構念效度。各構面的 Cronbach  $\alpha$  係數皆大於 0.7，顯示顧客滿意度各構面的信度是可接受的，結果如表 3-4-7、表 3-4-8。

表 3-4-6 KMO 與 Barlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		.683
Barlett 球形檢定	近似卡方分配	2331.988
	自由度	300
	顯著性	.000

探索性因素分析的陡坡圖，再第六個因素以後陡坡趨於平坦，因此選取六個因素為宜，如圖 3-4-3 所示。

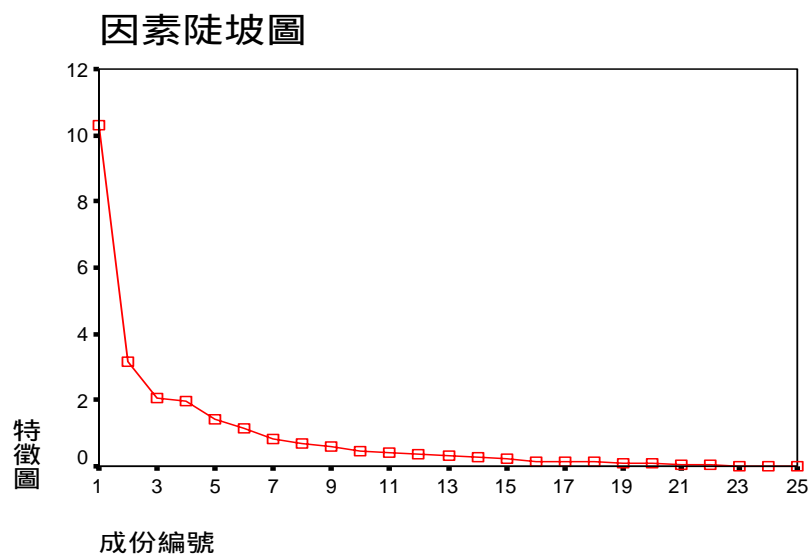


圖 3-4-3 滿意度因素陡坡圖

表 3-4-7 游泳訓練班滿意度因素成分分析轉軸後的成份矩陣

題號	原題號	題 目	因素1	因素2	因素3	因素4	因素5	因素6
1	14	老師上課教法新穎活潑	0.842					
2	13	老師上課輔助教材運用良好	0.797					
3	15	課程編排合宜教材統一	0.750					
4	16	老師上課示範講解清楚易懂	0.722					
5	18	老師上課態度良好	0.631					
6	27	工作人員服務態度良好親切		0.844				
7	26	工作人員服裝儀容整潔		0.804				
8	28	工作人員業務解說清楚明瞭		0.777				
9	25	行政及工作人員數量		0.732				
10	31	報名作業程序明確快速		0.638				
11	35	學員請假可以退費或補課			0.882			
12	32	工作人員能快速處理我的抱怨			0.867			
13	33	工作人員很重視我的建議			0.840			
14	34	工作人員對突發事件處理明快			0.755			
15	4	遊客、家長休息區寬敞明亮				0.860		
16	5	空間規劃很人性化動線流暢				0.851		
17	6	整體環境感覺舒適、整潔				0.774		
18	3	淋浴、更衣設備衛生及數量				0.756		
19	37	老師與學員間互動溝通良好					0.798	
20	36	老師會與家長溝通學員學習狀況					0.745	
21	39	因故未到課會主動聯繫詢問					0.886	
22	38	訓練班開班價格選擇性高					0.659	
23	22	游泳訓練班教學成效優良						0.743
24	20	工作人員的專業素質高						0.679
25	21	游泳訓練班口碑、形象良好						0.667

表 3-4-8 游泳訓練班滿意度成分分析之結果

構面	題號	題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量 %
環境設備	4	遊客、家長休息區寬敞明亮	0.860	10.300	41.200
	5	空間規劃很人性化動線流暢	0.851		
	6	整體環境感覺舒適、整潔	0.774		
	3	淋浴、更衣設備衛生及數量	0.756		
課程內容	14	老師上課教法新穎活潑	0.842	3.163	12.654
	13	老師上課輔助教材運用良好	0.797		
	15	課程編排合宜教材統一	0.750		
	16	老師上課示範講解清楚易懂	0.722		
	18	老師上課態度良好	0.631		
專業形象	22	游泳訓練班教學成效優良	0.743	2.054	8.218
	21	工作人員的專業素質高	0.679		
	20	游泳訓練班口碑、形象良好	0.667		
行政服務	27	工作人員服務態度良好親切工作	0.844	1.962	7.846
	26	人員服裝儀容整潔	0.804		
	28	工作人員業務解說清楚明瞭	0.777		
	25	行政及工作人員數量	0.732		
	31	報名作業程序明確快速	0.638		
行政處理	35	學員請假可以退費或補課	0.882	1.430	5.719
	32	工作人員能快速處理抱怨	0.867		
	33	工作人員很重視我的建議	0.840		
	34	對突發事件處理明快	0.755		
關懷互動	37	老師與學員間互動溝通良好	0.798	1.126	4.505
	36	老師會與家長溝通學習狀況	0.745		
	39	因故未到課會主動聯繫詢問	0.624		
	38	訓練班開班價格選擇性高	0.521		

(4) 信度分析：在因素分析之後研究者採用 Cronbach's  $\alpha$  信度分析，針對本問卷進行預試問卷內部一致性之信度考驗，經考驗結果  $\alpha$  係數為 .81 (如表 3-4-9)，顯示此量表具有良好之信度。

表 3-4-9 游泳訓練班滿意度量表之信度分析摘要表

因素構面名稱	題目	Cronbach's $\alpha$	
環境設備	3,4,5,6	.9279	.9638
課程內容	13,14,15,16,18,	.9233	
專業形象	20,21,22	.9115	
行政服務	27,26,28,25,31	.8568	
行政處理	32,33,34,35	.8891	
關懷互動	36,37,38,39	.8549	

(四) 學員繼續參與意願表乃參考陳秀珠 (1995)，陳建州 (2000) 之研究及相關文獻，修訂編製而成。

## 第五節 資料處理

將所回收之有效問卷整理，經登錄並輸入電腦，以 SAS 統計套裝軟體進行資料檢定。統計方法包括：

一、描述性統計 (Descriptive statistic) 分析：

分析背景因素及參與動機因素，如：性別、年齡、教育程度、職業、家庭月收入、他人影響、健康需求。所使用的統計項目包括：次數分配、百分比及平均數等方法，用以敘述受試者各項變數之調查情況，瞭解整個樣本變項的分佈情形。

## 二、成對t檢定：（Paired-Samples T-Test）

利用成對t檢定探討游泳訓練班學員的「服務品質期望」與「滿意度」是否有顯著性差異存在。

## 三、變異數分析（analysis of variance，ANOVA）：

檢定不同背景變項之參與動機的差異性，對這樣本所來自母群體下結論。若達顯著差異水準（ $p < .05$ ）；則以考驗個別單變量F值，若達顯著差異水準（ $p < .05$ ；再以雪費檢定（Scheffe Method），進一步檢定各變數組間之差異。

## 四、相關係數分析：

衡量兩變項之間相關程度強弱、方向，本研究以皮爾遜積差相關分析計算各變項之間的相關係數（r值），當 $r > 0.7$ 時則可能發生線性重合現象。

## 五、多元迴歸分析：

選出各變項對依變項之最佳模式，以探討各變項間的因果關係及影響程度。

## 六、路徑分析：

本研究採路徑分析（Path analysis）來驗證變項之因果模式，以顯示各自變項與中介變項及依變項之路徑係數，並顯示各變項間之直接作用、間接作用及總作用之影響量。

## 第四章 結果與討論

本章旨在依據問卷調查所得資料，利用適當統計方法進行分析，驗證前述之研究假設，並對各種統計分析結果加以討論，以求對結果現象的具體瞭解。本章共分四節，第一節針對有效樣本的結構進行分析；第二節為參與動機因素之統計分析；第三節為學員家長對游泳訓練班服務品質滿意度之分析；第四節為學員家長在參與動機因素差異性之比較；第五節為學員家長在滿意度差異性之比較；第六節為參與動機與滿意度因素各層面之相關分析；第七節游泳訓練班學員家長後續參與意願之分析。

### 第一節 樣本結構分析

本節係探討本研究問卷樣本之人口統計基本資料，其中包括學員的性別、年齡、就讀年級；學員家長的性別、年齡、教育程度、職業、月收入、游泳能力、消費經驗與課程關心度等資料。以次數分配及百分比來表示樣本的特性。本研究以台中市的威尼斯、美誼、泛洋、假期、牛頓及池冠等六家之游泳訓練班學員為研究對象，共發出問卷 300 份，回收 292 份，剔除無效問卷 11 份，有效回收問卷數 281 份，有效回收率為 96%。將有效樣本之會員基本資料分析整理如表 4-1-1 所示。

#### 一、樣本學員性別分配情形

由表 4-1-1 樣本學員性別分配情形得知，男性為 125 人，佔 44.5%；女性為 156 人，55.5 佔%，男、女學員比例各半，女性略多。

表 4-1-1 樣本學員性別分配統計表

項目	次數 (N)	百分比 (%)
男	125	44.5
女	156	55.5
合計	281	100.0

## 二、樣本學員就讀年級分配情形

由表 4-1-2 樣本學員就讀年級分配情形得知，在學員的就讀年級分佈情形中，以國小低年級 91 人最多，32.4 佔%；小學以下 87 人，佔 31%；其次是國小中年級 48 人，佔 17.1%；國小高年級 23 人最多，8.2 佔%；大專以上 20 人，佔 7.1%；國中及高中職各有 6 人，各佔 2.1%。

表 4-1-2 樣本學員就讀年級分配統計表

項目	次數 (N)	百分比 (%)
小學以下	87	31.0
國小低年級	91	32.4
國小中年級	48	17.1
國小高年級	23	8.2
國中	6	2.1
高中職	6	2.1
大專以上	20	7.1
合計	281	100.0

## 三、樣本學員家長性別分配情形

由表 4-1-3 樣本學員家長性別分配情形得知，女性為 246 人，87.5 佔%；男性為 35 人，佔 12.5%。填表人以母親的比例偏高，父親較少。

表 4-1-3 樣本學員家長性別分配統計表

項目	次數 (N)	百分比 (%)
男	35	12.5
女	246	87.5
合計	281	100.0

#### 四、樣本學員家長年齡分配情形

由表 4-1-4 樣本學員家長年齡分配情形得知，在年齡分佈情形中，以 36~40 歲 106 人最多，佔 37.7%；其次是 31~35 歲為 74 人，佔 26.3%；41~45 歲為 49 人，佔 17.4%；26~30 歲為 17 人，佔 6.0%；46~50 歲為 16 人，佔 5.7%；20 歲以下為 8 人，佔 2.8%；50 歲以上為 7 人，佔 2.5%；21~25 歲為 4 人，佔 1.4%。

表 4-1-4 樣本學員家長年齡分配統計表

項目	次數 (N)	百分比 (%)
20 歲以下	8	2.8
21~25 歲	4	1.4
26~30 歲	17	6.0
31~35 歲	74	26.3
36~40 歲	106	37.7
41~45 歲	49	17.4
46~50 歲	16	5.7
51 歲以上	7	2.5
合計	281	100.0

#### 五、樣本學員家長教育程度分配情形

由表 4-1-5 樣本學員家長教育程度分配情形得知，教育程度分佈情形中，以為專科 131 人最多，46.6 佔%；其次高

中職是 65 人，佔 23.1%；大學院校 64 人，佔 22.8%；研究所以上 11 人，佔 3.9%；國中以下 10 人，3.6 佔%。

表 4-1-5 樣本學員家長教育程度分配統計表

項目	次數 (N)	百分比 (%)
國中以下	10	3.6
高中職	65	23.1
專科	131	46.6
大學院校	64	22.8
研究所以上	11	3.9
合計	281	100.0

#### 六、樣本學員家長職業分配情形

由表 4-1-6 樣本學員家長職業分佈情形中，以家管 114 人最多，佔 40.6%；其次是服務業 46 人，佔 16.4%；商 41 人，佔 14.6%；自由業 34 人，佔 12.1%；軍公教 25 人，佔 8.9%；其他 9 人，佔 3.2%；資訊科技、農林漁牧業及工各 4 人最少，各佔 1.4%。

表 4-1-6 樣本學員家長職業分配統計表

項目	次數 (N)	百分比 (%)
工	4	1.4
商	41	14.6
軍公教	25	8.9
服務業	46	16.4
自由業	34	12.1
家管	114	40.6
資訊科技	4	1.4
農林漁牧業	4	1.4
其他	9	3.2
合計	281	100.0

### 七、樣本學員家長游泳能力分配情形

由表 4-1-7 樣本學員家長游泳能力分配情形得知，學員家長會游泳的有 167 人，佔 59.4%；不會游泳的有 114 人，佔 40.6%。家長本身會游泳的比例較高。

表 4-1-7 樣本學員家長游泳能力分配統計表

項目	次數 (N)	百分比 (%)
本身是否會游泳		
會	167	59.4
不會	114	40.6
合計	281	100.0

### 八、樣本學員家長游泳池消費經驗分配情形

由表 4-1-8 樣本學員家長游泳池消費經驗分配情形得知，學員家長在報名之前曾經到本游泳池消費過的有 147 人，佔 52.3%；在報名之前不曾到本游泳池消費過的有 134 人，佔 47.7%。以不曾在該游泳池消費過的居大多數。

表 4-1-8 樣本學員家長游泳池消費經驗分配統計表

項目	次數 (N)	百分比 (%)
報名之前是否到		
曾經來過	147	52.3
不曾來過	134	47.7
合計	281	100.0

### 九、綜合討論

根據上述研究結果與相關研究座以下討論，受試者中，填表人以女性（母親）的比例偏高佔 87.5%，男性僅佔 12.5%

%，與王克武（2004）所做研究結果一致，配合家長職業身分以家管佔 40.6% 最多來看，這與台灣父系社會分工結構有關，表示在家庭中小孩子的平日作息，母親關心介入的時間比例較高。受試者中年紀以 36-40 歲最多，佔 37.7%；其次為 31-35 歲，佔 26.3，兩項合計佔 64.0%，其小孩集中在國小中、低年級，佔 49.5%，與陳秀華（2003）調查結果相同，初學游泳多由國小、中低年級開始。家長本身具備游泳能力的佔 59.4%，可看出家長在小孩國小時即積極培養其游泳能力，是否與政府積極在校推動提升游泳能力政策有所影響，需要再深入的探討。

## 第二節 學員家長參與動機之統計分析

### 一、參與動機因素之統計分析

由表 4-2-1 中得知，學員家長在游泳訓練班參與動機因素的整體平均 3.72 分，介於同意（4 分）與無意見（3 分）之間，而各因素得分由高而低分別為：「社會需求」因素得 4.04 分；「知性需求」因素得 3.90 分；「健康需求」因素得 3.73 分；「他人影響」因素得 3.21 分。從研究結果中得知，整體得分都超過 3 分，顯示出整體的學員家長都有較高的參與動機因素。在四個因素中，以「社會需求」因素得分較高，而「他人影響」因素則得分較低，顯示出政府兩階段歷經五年游泳能力提升計畫，已對社會環境與觀念的影響力開始發酵，家長對小孩的游泳技能逐年的重視。

### 二、參與動機各題項之統計分析

學員家長參與游泳訓練班的動機各題目之分析統計如表 4-3-2 所示，前五名依序：「促進孩子身體健康適能」最高得 4.72

分；其次為「希望小孩擁有游泳技能可避免溺水事件發生」得 4.59 分；再其次為「培養小孩運動興趣」得 4.22 分；「培養小孩自信與積極主動的態度」第四得 4.12；「看到相關研究報告游泳對健康有幫助」排第五得 4.12 分。大都是有關小孩身體健康及身體安全內容的題項，僅第四名是培養自信與態度方面。政府推展體適能檢測成效已廣為家長所接受，且學童肥胖情形日益嚴重，相關專家學者研究也顯示游泳對身體健康與體適能的幫助，加強家長幫小孩報名游泳訓練班的動機。後五名依序為「減輕來自環境帶來的壓力」得 2.36 分最低；其次為「因為親友鄰居都有報名參加」得 2.98 分；再其次為「看到訓練班行銷廣告」得 3.05 分；「看到學者大力推薦游泳運動」倒數第四得 3.24 分；「游泳池訓練班訓練成效很好評價高」得 3.55 分，而從後五名的動機題項觀察可知，游泳訓練班的行銷廣告與促銷方案，對於家長參與動機相較於前五名項目較不具吸引力。

表 4-2-1 學員家長參與動機各項因素得分情形表

因素變項	題 號	平均數	順位
1.知性需求	1,2,3,4,5	3.90	2
2.他人影響	6,7,8,9	3.21	4
3.社會需求	10,11,12,13	4.04	1
4.健康需求	14,15,16	3.73	3
總平均		3.72	

表 4-2-2 學員家長參與動機各題項得分情形表

排序	題號	參與動機	平均數	標準差
1	15	促進孩子身體健康適能	4.72	0.47
2	10	希望小孩擁有游泳技能可避免溺水事件發生	4.59	0.53
3	4	培養小孩運動興趣	4.22	0.77
4	5	培養小孩自信與積極主動的態度	4.12	0.71
5	11	看到相關研究報告游泳對健康有幫助	4.12	0.74
6	16	小孩超重可以藉由游泳控制體重	4.11	1.10
7	13	媒體的宣傳	3.87	0.96
8	1	讓孩子多認識一些朋友	3.84	0.85
9	2	希望小孩能多才多藝	3.70	0.81
10	3	滿足小孩的好奇心	3.64	0.84
11	12	可通過學校游泳課測驗	3.58	0.95
12	9	游泳池訓練班訓練成效很好評價高	3.55	0.92
13	8	看到學者大力推薦游泳運動	3.24	0.94
14	6	看到訓練班行銷廣告	3.05	0.87
15	7	因為親友鄰居都有報名參加	2.98	0.83
16	14	減輕來自環境（學校）帶來的壓力	2.36	1.08

### 第三節 學員家長對游泳訓練班滿意度之分析

本研究針對游泳訓練班的滿意度，分成參與前期望與實際參與後滿意度二部分，分別進行統計分析。

#### 一、學員家長對游泳訓練班的行前期望之分析

在本研究的問卷設計中，游泳訓練班的滿意度共有二十五題項，分為六個因素。由表 4-3-1 中的統計分析結果得知，

的整體平均 3.93 分，介於同意（4 分）與無意見（3 分）之間接近同意，而各因素得分由高而低分別為；「專業形象」因素得 4.04 分；「行政處理」因素得 4.02 分；「課程內容」因素得 4.00 分；「關懷互動」因素得 3.90 分；「行政服務」因素得 3.88 分；「環境設備」因素得 3.68 分。

從研究結果中得知，整體得分都超過 3 分，顯示出整體的學員家長都有較高的期望因素。在六個因素中，以「專業形象」因素得分較高，而「環境設備」因素則得分較低，其中「專業形象」、「行政處理」、「課程內容」三個因素得分都在 4.00 分，對於這些因素的奇期望值較高，這與一般研究游泳池消費者行為結果有所不同，各題項分析統計如表 4-3-2 所示，前五名都是有關專業形象與課程內容的題項。基本上游泳學習教注重技能及既技巧的學習，對於業者的專業形象及教師教學內容要求較高，相對的休閒設施及設備因素重要性較低，而一般消費者其目的的主要是休閒放鬆及健身娛樂，對休閒設備及種類的需求相對性較高，期望的因素當然以環境設備為主。

表 4-3-1 學員家長對游泳訓練班行前期望各項因素得分情形表

因素變項	題號	平均數	順位
1.環境設備	1,2,3,4	3.68	6
2.課程內容	5,6,7,8,9	4.00	3
3.專業形象	10,11,12	4.10	1
4.行政服務	13,14,15,16,17	3.88	5
5.行政處理	18,19,20,21	4.02	2
6.關懷互動	22,23,24,25	3.90	4
總平均		3.93	

## 二、學員家長對游泳訓練班滿意度之分析

由表 4-3-3 中得知，學員家長在游泳訓練班滿意度的整體平均 3.63 分，介於同意（4 分）與無意見（3 分）之間，而各因素得分由高而低分別為：「專業形象」因素得分 3.83 分；「課程內容」因素得 3.75 分；「行政服務」因素得 3.69 分；「關懷互助」因素得 3.59 分；「行政處理」因素得 3.58 分；「環境設備」因素得 3.35 分。

從研究結果中得知，整體得分都超過 3 分，顯示出整體的學員家長都有較高的滿意度。在四個因素中，以「專業形象」因素得分較高，而「環境設備」因素則得分較低，基本上游泳學習教注重技能及既技巧的學習，對於業者的專業形象及教師教學內容要求較高，相對的休閒設施及設備因素重要性較低，而一般消費者其目的的主要是休閒放鬆及健身娛樂，對休閒設備及種類的需求相對性較高，期望的因素當然以環境設備為主。

表 4-3-3 學員家長對游泳訓練班滿意度各項因素得分情形表

因素變項	題 號	平均數	順位
1.環境設備	1,2,3,4	3.35	6
2.課程內容	5,6,7,8,9	3.75	2
3.專業形象	10,11,12	3.83	1
4.行政服務	13,14,15,16,17	3.69	3
5.行政處理	18,19,20,21	3.58	5
6.關懷互動	22,23,24,25	3.59	4
總平均		3.63	

表 4-3-2 學員家長游泳訓練班行前期望各題項得分情形表

排序	題號	行前期望因素	平均數	標準差
1	9	老師上課態度良好	4.21	0.76
2	10	游泳訓練班口碑、形象良好	4.16	0.80
3	11	工作人員的專業素質高	4.16	0.84
4	23	老師會與家長溝通學員學習狀況	4.07	0.87
5	22	老師與學員間互動、溝通良好	4.07	0.91
6	18	學員請假可以退費或補課	4.03	0.80
7	19	工作人員能快速處理我的抱怨	4.02	0.77
8	8	老師上課示範、講解清楚易懂	4.02	0.79
9	20	工作人員很重視我的建議	4.02	0.82
10	12	游泳訓練班教學成效優良	4.01	0.81
11	21	工作人員對突發事件處理明快	4.01	0.86
12	13	工作人員服務態度良好親切	3.97	0.76
13	17	報名作業程序明確快速	3.96	0.76
14	5	老師上課教法新穎活潑	3.95	0.83
15	15	工作人員業務解說清楚明瞭	3.92	0.71
16	6	老師上課輔助教材運用良好	3.91	0.78
17	7	訓練班課程編排合宜教材統一	3.89	0.83
18	25	訓練班根據不同性質需求學員開班價格選擇性高	3.83	0.80
19	16	行政及工作人員數量	3.82	0.78
20	3	整體環境感覺舒適、整潔	3.78	0.84
21	14	工作人員服裝儀容整潔	3.73	0.75
22	4	淋浴、更衣設備的衛生及數量	3.67	0.91
23	2	整體空間規劃很人性化，標示清楚，動線流暢	3.65	0.89
24	24	因故未到課會主動聯繫詢問原因	3.64	0.96
25	1	遊客、家長休息區寬敞明亮	3.62	0.84

表 4-3-4 學員家長對游泳訓練班滿意度各題項得分情形表

順位	題號	滿意度因素	平均數	標準差
1	9	老師上課態度良好	3.95	0.68
2	10	游泳訓練班口碑、形象良好	3.90	0.73
3	11	工作人員的專業素質高	3.83	0.75
4	22	老師與學員間互動、溝通良好	3.80	0.89
5	8	老師上課示範、講解清楚易懂	3.77	0.68
6	13	工作人員服務態度良好親切	3.77	0.75
7	23	老師會與家長溝通學員學習狀況	3.76	0.88
8	12	游泳訓練班教學成效優良	3.75	0.72
9	15	工作人員業務解說清楚明瞭	3.74	0.79
10	17	報名作業程序明確快速	3.72	0.74
11	6	老師上課輔助教材運用良好	3.68	0.73
12	7	訓練班課程編排合宜教材統一	3.68	0.76
13	5	老師上課教法新穎活潑	3.66	0.76
14	14	工作人員服裝儀容整潔	3.65	0.68
15	18	學員請假可以退費或補課	3.63	0.84
16	21	工作人員對突發事件處理明快	3.60	0.71
17	19	工作人員能快速處理我的抱怨	3.56	0.80
18	16	行政及工作人員數量	3.55	0.75
19	20	工作人員很重視我的建議	3.54	0.80
20	25	訓練班根據不同性質需求學員開班價格選擇性高	3.49	0.75
21	3	整體環境感覺舒適、整潔	3.46	0.67
22	1	遊客、家長休息區寬敞明亮	3.35	0.85
23	2	整體空間規劃很人性化，標示清楚，動線流暢	3.33	0.79
24	24	因故未到課會主動聯繫詢問原因	3.30	0.94
25	4	淋浴、更衣設備的衛生及數量	3.27	0.79

表 4-3-5 學員家長對游泳訓練班滿意度與期望成對樣本 t-檢定分析

項目	訓練班 滿意度	訓練班 期望	差距	t 值	顯著性 (p 值)
1.遊客、家長休息區寬敞明亮	3.35	3.62	-0.27	7.08	.000**
2.整體空間規劃人性化，動線流暢	3.33	3.65	-0.32	5.69	.000**
3.整體環境感覺舒適、整潔	3.46	3.78	-0.32	7.31	.000**
4.淋浴、更衣設備的衛生及數量	3.27	3.67	-0.40	6.50	.000**
5.老師上課教法新穎活潑	3.66	3.95	-0.29	4.90	.000**
6.老師上課輔助教材運用良好	3.68	3.91	-0.23	6.28	.000**
7.訓練班課程編排合宜教材統一	3.68	3.89	-0.21	4.16	.000**
8.老師上課示範、講解清楚易懂	3.77	4.02	-0.25	5.88	.000**
9.老師上課態度良好	3.95	4.21	-0.26	5.83	.000**
10.游泳訓練班教學成效優良	3.90	4.01	-0.11	6.36	.000**
11.工作人員的專業素質高	3.83	4.16	-0.33	6.91	.000**
12.游泳訓練班口碑、形象良好	3.75	4.16	-0.41	6.44	.000**
13.工作人員服務態度良好親切	3.77	3.97	-0.20	5.67	.000**
14.工作人員服裝儀容整潔	3.65	3.73	-0.08	4.02	.000**
15.工作人員業務解說清楚明瞭	3.74	3.92	-0.18	4.65	.000**
16.行政及工作人員數量	3.55	3.82	-0.27	4.23	.000**
17.報名作業程序明確快速	3.72	3.96	-0.24	5.41	.000**
18.學員請假可以退費或補課	3.63	4.03	-0.40	8.39	.000**
19.工作人員能快速處理我的抱怨	3.56	4.02	-0.46	9.19	.000**
20.工作人員很重視我的建議	3.54	4.02	-0.48	7.63	.000**
21.工作人員對突發事件處理明快	3.60	4.01	-0.41	7.77	.000**
22.老師與學員間互動、溝通良好	3.80	4.07	-0.27	6.77	.000**
23.老師會與家長溝通學員學習狀況	3.76	4.07	-0.31	5.83	.000**
24.因故未到課會主動聯繫詢問原因	3.30	3.64	-0.34	7.69	.000**
25.根據不同需求學員開班價格選擇性高	3.49	3.83	-0.34	6.39	.000**

\* : <0.05    \*\* : <0.01

### 三、行前期望與實際體驗之比較分析

本小節應用「期望不確定」模式對游泳訓練班行前期望與滿意度之差距進行分析，經由成對樣本t-檢定了解25項游泳訓練班服務項目中，那些項目在滿意度和期望上存在差異如表4-3-6所示，結果發現項目1至項目25中，學員家長對游泳訓練班期望與滿意度之間都存在顯著性的差異（ $P < 0.01$ ）。進一步將滿意度、期望與「滿意度-期望 差距」整理（表4-3-5）發現，在期望項目中，「上課老師態度良好」為高期望、「遊客、家長休息區寬敞明亮」為低期望；在滿意度項目中，「上課老師態度良好」為高滿意度、「淋浴、更衣設備的衛生及數量」為低滿意度；在「滿意度-期望 差距」項目中，「工作人員很重視我的建議」存在最大的差距；「游泳訓練班教學成效優良」存在最小的差距。整體而言游泳訓練班服務品質滿意度與期望在「行政服務」與「課程內容」因素兩者差距較小，在「行政處理」因素方面差距較大。

表 4-3-6 學員家長對游泳訓練班服務品質期望、滿意度與差距

項 目	程 度	題 項
學員家長對游泳訓練班服務品質期望	高 期 望	9 ; 11 ; 12 ; 23
	低 期 望	1 ; 24 ; 2 ; 4
學員家長對游泳訓練班服務品質滿意度	高 滿 意 度	9 ; 10 ; 11 ; 22
	低 滿 意 度	4 ; 24 ; 2 ; 1
學員家長對游泳訓練班服務品質滿意度與期望之差距	大 差 距	20 ; 19 ; 21 ; 12
	小 差 距	14 ; 10 ; 15 ; 13 ;

#### 四、滿意度與參與動機因素之相關分析

本小節在主要探討滿意度與參與動機因素之相關情形，經皮爾遜機差相關分析後結果從表 4-3-7 得知，與游泳訓練班滿意度有很顯著相關（ $P < 0.01$ ）的參與動機因素與相關係數為社會需求（0.303）；有顯著相關（ $P < 0.05$ ）的為他人影響（0.143）。其他因素則無顯著相關。

表 4-3-7 滿意度與參與動機因素之簡單相關分析表

	N1	N2	N3	N4	Q
N1	1.000				
N2	0.314**	1.000			
N3	0.479**	0.361**	1.000		
N4	0.198**	0.325**	0.185**	1.000	
Q	0.111	0.143*	0.303**	-0.051	1.000

N1：知性需求 N2：他人影響 N3：社會需求 N4：健康需求

Q：滿意度 \*： $P < 0.05$  \*\*： $P < 0.01$

#### 六、參與動機與滿意度因素之相關分析

本小節在主要探討參與動機與滿意度因素之相關情形，經皮爾遜機差相關分析後結果從表 4-3-8 得知，與游泳訓練班參與動機有很顯著相關（ $P < 0.01$ ）的服務品質因素與相關係數為課程內容（0.185）、行政服務（0.277）、行政處理（0.176）、關懷互動（0.160）；環境設備（0.092）及專業形象因素則無顯著相關。

表 4-3-8 參與動機與服務品質因素之簡單相關分析表

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	N
Q1	1.000						
Q2	0.707**	1.000					
Q3	0.650**	0.833**	1.000				
Q4	0.698**	0.718**	0.617**	1.000			
Q5	0.621**	0.707**	0.629**	0.825**	1.000		
Q6	0.666**	0.752**	0.633**	0.666**	0.723**	1.000	
N	0.092	0.185**	0.111	0.277**	0.176**	0.160**	1.000

Q1：環境設備 Q2：課程內容 Q3：專業形象 Q4：行政服務 Q5：行政處理  
Q6：關懷互動 N：參與動機 \*：P<.05 \*\*：P<.01

#### 第四節 學員家長在參與動機因素差異性比較

本節以 t-test 及 ANOVA，說明各變數間彼此相互影響的情形。

一、t-檢定：用於分析自變項非連續性之二分類項，而依變項為數值性時。本研究中有學員家長性別、游泳能力及消費經驗為二分類項。

##### (一) 學員家長性別在參與動機因素上差異性比較

由表 4-4-1 中資料分析結果得知，不同學員家長性別在參與動機因素上差異性比較中，僅在「健康需求」( $t=2.934$ ， $P<0.01$ ) 因素中達非常顯著水準，即不同性別會影響「健康需求」因素上的參與動機，其他因素的參與動機則不受不同性別的影響。

表 4-4-1 學員家長性別在參與動機因素上差異性考驗

因素名稱	平均數			t 值	P 值
	男生	女生	全體		
知性需求	4.05	3.88	3.90	1.488	0.138
他人影響	3.22	3.20	3.21	0.153	0.879
社會需求	4.06	4.02	4.04	0.601	0.548
健康需求	3.53	3.29	3.41	2.934	0.004* *

\* P < 0.05    \* \* P < 0.01

(二) 學員家長游泳能力在參與動機因素上差異性比較

由表 4-4-2 中資料分析結果得知，不同學員家長游泳能力在參與動機因素上差異性比較中，僅在「健康需求」(t = -2.478, P < 0.01) 因素中達顯著水準，即不同游泳能力會影響「健康需求」因素上的參與動機，其他因素的參與動機學員家長則不受本身會不會游泳的影響。

表 4-4-2 學員家長游泳能力在參與動機因素上差異性考驗

因素名稱	平均數			t 值	P 值
	會	不會	全體		
知性需求	3.88	3.95	3.92	-0.975	0.331
他人影響	3.14	3.30	3.22	-1.713	0.088
社會需求	4.03	4.06	4.05	-0.464	0.643
健康需求	3.27	3.40	3.34		0.014*

\* P < 0.05    \* \* P < 0.01

(三) 學員家長消費經驗在參與動機因素上差異性比較

由表 4-4-3 中資料分析結果得知，不同學員家長游泳消費經驗在參與動機因素上差異性比較中，在「他人影響」( $t = 3.247, P < 0.01$ )、「社會需求」( $t = 2.709, P < 0.01$ )及「健康需求」( $t = 3.349, P < 0.01$ )因素上達非常顯著水準，即有沒有來過游泳池消費的經驗，會對學員家長在這三項因素的參與動機上產生很大的影響；另在「知性需求」( $t = 2.147, P < 0.05$ )因素中達顯著水準，即不同游泳消費經驗會影響「知性需求」因素上的參與動機。

表 4-4-3 學員家長消費經驗在參與動機因素上差異性考驗

因素名稱	平均數			t 值	P 值
	曾經來過	不曾來過	全體		
知性需求	3.98	3.82	3.90	2.147	0.033*
他人影響	3.34	3.06	3.20	3.247	0.001**
社會需求	4.12	3.95	4.04	2.709	0.007**
健康需求	3.41	3.23	3.32	3.349	0.001**

\*  $P < 0.05$     \*\*  $P < 0.01$

二、變異數分析：在自變項中屬類別性資料且等級超過兩個以上之變項時使用

(一) 學員家長年齡在參與動機因素上差異性比較

由表 4-4-5 中資料分析結果得知，不同學員家長年齡在參與動機因素上差異性比較中，在「知性需求」( $F = 3.247, P < 0.01$ )、「他人影響」( $F = 3.247, P < 0.01$ )、「社會需求」

( $F = 3.247$ ,  $P < 0.01$ ) 及「健康需求」( $F = 3.247$ ,  $P < 0.01$ ) 四個因素上，均達非常顯著的水準，即學員家長會因不同年齡而影響到參與游泳訓練班的動機。

#### (二) 學員家長教育程度在參與動機因素上差異性比較

由表 4-4-5 中資料分析結果得知，不同教育程度的學員家長在參與動機因素上差異性比較中，均未達顯著的水準，即學員家長會因不同教育程度而影響到參與游泳訓練班的動機。

#### (三) 學員家長職業在參與動機因素上差異性比較

由表 4-4-6 中資料分析結果得知，不同學員家長職業在參與動機因素上差異性比較中，在「他人影響」( $F = 5.551$ ,  $P < 0.01$ ) 及「健康需求」( $F = 3.311$ ,  $P < 0.01$ ) 因素上達非常顯著水準，即不同職業類別，會對學員家長在這兩項因素的參與動機上產生很大的影響；另在「社會需求」( $F = 2.338$ ,  $P < 0.05$ ) 因素中達顯著水準，即不同職業類別會影響「社會需求」因素上的參與動機。而「知性需求」因素上則未達顯著水準。

表 4-4-4 學員家長年齡在參與動機因素上差異性考驗

因素	年齡	平均數	標準差	變異數分析			F 值	P 值
				變異數來源	離均差平方和	自由度		
知性需求	20 歲以下	17.13	2.90	組間	238.41	7	3.762	0.001**
	21~25 歲	17.50	5.20	組內	2471.65	273		
	26~30 歲	19.76	3.35	總合	2710.05	280		
	31~35 歲	19.29	2.65					
	41~45 歲	19.29	3.07					
	36~40 歲	21.10	3.12					
	46~50 歲	17.94	3.21					
	51 歲以上	20.43	2.15					
他人影響	20 歲以下	17.00	1.85	組間	362.03	7	6.142	0.000**
	21~25 歲	9.00	5.77	組內	2070.35	273		
	26~30 歲	11.76	3.17	總合	2396.38	280		
	31~35 歲	11.85	2.39					
	36~40 歲	13.07	2.86					
	41~45 歲	13.63	2.81					
	46~50 歲	13.00	2.75					
	51 歲以上	13.00	1.73					
社會需求	20 歲以下	15.50	1.31	組間	108.93	7	3.472	0.001**
	21~25 歲	12.50	0.58	組內	1223.54	273		
	26~30 歲	16.41	1.87	總合	1332.47	280		
	31~35 歲	16.30	1.96					
	36~40 歲	15.82	2.50					
	41~45 歲	17.00	1.84					
	46~50 歲	16.44	1.59					
	51 歲以上	15.71	1.70					
健康需求	20 歲以下	12.13	0.83	組間	53.76	7	4.325	0.000**
	21~25 歲	11.00	0.00	組內	485.88	273		
	26~30 歲	9.70	0.84	總合	539.64	280		
	31~35 歲	9.66	1.32					
	36~40 歲	9.93	1.39					
	41~45 歲	10.22	1.42					
	46~50 歲	9.75	1.57					
	51 歲以上	9.86	1.07					

\* P < 0.05    \*\* P < 0.01

表 4-4-5 學員家長教育程度在參與動機因素上差異性考驗

因素	教育程度	平均數	標準差	變異數分析				F 值	P 值
				變異數 來源	離均差 平方和	自由 度	均方		
知性 需求	國中以下	20.70	3.09	組間	42.02	4	10.51	1.087	0.363
	高中職	19.38	2.86	組內	2668.02	276	9.66		
	專科	19.60	3.12	總合	2710.05	280			
	大學院校	19.13	3.00						
	研究所以上	20.72	4.76						
他人 影響	國中以下	11.40	5.56	組間	39.66	4	9.92	1.161	0.328
	高中職	12.57	3.31	組內	2356.72	276	8.54		
	專科	13.05	2.22	總合	2396.38	280			
	大學院校	12.67	3.06						
	研究所以上	13.64	3.80						
社會 需求	國中以下	17.10	1.66	組間	21.62	4	5.41	1.138	0.339
	高中職	16.38	1.98	組內	1310.85	276	4.75		
	專科	15.99	2.34	總合	1332.47	280			
	大學院校	16.03	2.20						
	研究所以上	16.82	1.33						
健康 需求	國中以下	10.40	1.58	組間	4.50	4	1.13	0.581	0.677
	高中職	9.94	1.18	組內	535.14	276	1.94		
	專科	10.01	1.52	總合	539.64	280			
	大學院校	9.80	1.29						
	研究所以上	10.18	1.40						

\* P < 0.05    \*\* P < 0.01

表 4-4-6 學員家長職業在參與動機因素上差異性考驗

因素	職業	平均數	標準差	變異數分析				F 值	P 值
				變異數 來源	離均差 平方和	自由度	均方		
知性 需求	工	20.00	0.00	組間	23.87	8	2.98	0.302	0.965
	商	19.63	2.61	組內	2686.18	272	9.88		
	軍公教	19.76	2.07	總合	2710.05	280			
	服務業	18.97	3.20						
	自由業	19.44	3.30						
	家管	19.70	3.61						
	資訊科技	19.00	1.54						
	農林漁牧	20.00	0.00						
	其他	19.11	1.27						
他人 影響	工	15.25	1.50	組間	336.31	8	42.04	5.551	0.000**
	商	12.51	3.04	組內	2060.07	272	7.57		
	軍公教	13.36	2.23	總合	2396.38	280			
	服務業	13.71	2.53						
	自由業	14.06	2.74						
	家管	12.26	2.81						
	資訊科技	12.00	1.15						
	農林漁牧	15.00	0.00						
	其他	8.66	4.09						
社會 需求	工	17.75	0.50	組間	85.73	8	10.72	2.338	0.019*
	商	15.46	2.27	組內	1246.74	272	4.58		
	軍公教	17.40	0.96	總合	1332.47	280			
	服務業	15.89	1.97						
	自由業	16.62	1.61						
	家管	16.14	2.53						
	資訊科技	15.00	2.31						
	農林漁牧	16.00	0.00						
	其他	15.78	1.48						
健康 需求	工	10.75	0.50	組間	47.89	8	5.99	3.311	0.001**
	商	9.98	1.06	組內	491.75	272	1.81		
	軍公教	9.80	1.29	總合	539.64	280			
	服務業	10.07	0.88						
	自由業	10.53	1.31						
	家管	9.86	1.57						
	資訊科技	7.50	0.57						
	農林漁牧	11.00	0.00						
	其他	9.33	2.12						

\* P < 0.05

\*\* P < 0.01

(四) 學員家長月收入在參與動機因素上差異性比較

由表 4-4-7 中資料分析結果得知，不同學員家長月收入在參與動機因素上差異性比較中，在「他人影響」(F=3.581, P<0.01) 及「社會需求」(F=4.305, P<0.01) 因素上達非常顯著水準，即每月不同收入水準，會對學員家長在這兩項因素的參與動機上發生較大的影響；另在「知性需求」(F=2.716, P<0.05) 因素中達顯著水準，即不同月收入水準會影響「社會需求」因素上的參與動機。而「健康需求」因素上則未達顯著水準。

表 4-4-7 學員家長月收入在參與動機因素上差異性考驗

因素	月收入	平均數	標準差	變異數分析				F 值	P 值
				變異數來源	離均差平方和	自由度	均方		
知性需求	20000 萬以下	19.50	3.41	組間	127.51	5	10.51	2.716	0.021*
	20001-30000 萬	20.31	3.59	組內	2582.54	275	9.66		
	30001-40000 萬	19.72	2.64	總合	2710.05	280			
	40001-50000 萬	18.58	2.07						
	50001-60000 萬	18.39	2.73						
	60000 萬以上	20.33	3.39						
他人影響	20000 萬以下	11.96	2.67	組間	146.47	5	9.92	3.581	0.004**
	20001-30000 萬	12.19	2.85	組內	2249.91	275	8.54		
	30001-40000 萬	13.22	2.35	總合	2396.38	280			
	40001-50000 萬	13.84	2.39						
	50001-60000 萬	12.71	2.72						
	60000 萬以上	13.54	4.15						
社會需求	20000 萬以下	16.32	2.54	組間	96.73	5	5.41	4.305	0.001**
	20001-30000 萬	15.98	2.46	組內	1235.74	275	4.75		
	30001-40000 萬	15.91	1.95	總合	1332.47	280			
	40001-50000 萬	15.81	1.77						
	50001-60000 萬	15.28	1.38						
	60000 萬以上	17.44	1.79						
健康需求	20000 萬以下	9.87	1.41	組間	15.41	5	1.13	1.617	0.156
	20001-30000 萬	10.07	1.07	組內	524.23	275	1.94		
	30001-40000 萬	9.77	1.54	總合	539.64	280			
	40001-50000 萬	10.47	1.12						
	50001-60000 萬	9.93	1.49						
	60000 萬以上	9.77	1.56						

\* P < 0.05      \*\* P < 0.01

## 第五節 學員家長在滿意度因素差異性比較

本節以 t-test 及 ANOVA，說明各變數間彼此相互影響的情形。

一、t-檢定：用於分析自變項非連續性之二分類項，而依變項為數值性時。本研究中有學員家長性別、游泳能力及消費經驗為二分類項。

### (一) 學員家長性別在滿意度因素上差異性比較

由表 4-5-1 中資料分析結果得知，不同學員家長性別在參與動機因素上差異性比較中，僅在「行政服務」( $t=2.320$ ， $P<0.01$ ) 因素中達非常顯著水準，即不同性別會影響「行政服務」因素上的服務品質滿意度，其他因素的參與動機則不受不同性別的影響。

表 4-5-1 學員家長性別在滿意度因素上差異性考驗

因素名稱	平均數			t 值	P 值
	男生	女生	全體		
環境設備	3.97	3.66	3.82	0.925	0.356
課程內容	4.11	3.98	4.05	1.010	0.313
專業形象	4.17	4.09	4.13	0.557	0.578
行政服務	4.12	3.85	3.99	2.320	0.021*
行政處理	4.00	4.02	4.01	-0.170	0.865
關懷互動	3.94	3.90	3.92	0.315	0.753

\*  $P < 0.05$     \*\*  $P < 0.01$

### (二) 學員家長游泳能力在滿意度因素上差異性比較

由表 4-5-2 中資料分析結果得知，不同學員家長游泳能力在滿意度因素上差異性比較中，均未達顯著水準，即對滿

意度的滿意度，學員家長則不受本身會不會游泳的影響。

表 4-5-2 學員家長游泳能力在滿意度因素上差異性考驗

因素名稱	平均數			t 值	P 值
	男生	女生	全體		
環境設備	3.68	3.68	3.68	0.044	0.965
課程內容	3.93	4.09	4.01	-1.884	0.066
專業形象	4.04	4.20	4.12	-1.781	0.076
行政服務	3.89	3.87	3.88	0.263	0.793
行政處理	4.02	4.02	4.02	0.093	0.926
關懷互動	3.92	3.88	3.90	0.357	0.721

\*  $P < 0.05$     \*\*  $P < 0.01$

### (三) 學員家長消費經驗在滿意度因素上差異性比較

由表 4-5-3 中資料分析結果得知，不同學員家長消費經驗在滿意度因素上差異性比較中，僅在「專業形象」( $t = -2.594$ ,  $P < 0.05$ ) 因素中達顯著水準，即有沒有來過游泳池消費經驗會影響「專業形象」因素上的滿意度表現，其他因素的參與動機學員家長則不受本身有沒有來過游泳池消費經驗的影響。

表 4-5-3 學員家長消費經驗在滿意度因素上差異性考驗

因素名稱	平均數			t 值	P 值
	男生	女生	全體		
環境設備	3.64	3.72	3.68	-0.898	0.370
課程內容	3.93	4.08	4.01	-1.781	0.076
專業形象	3.99	4.23	4.11	-2.594	0.010*
行政服務	3.89	3.88	3.99	0.158	0.875
行政處理	4.02	4.02	4.02	0.038	0.970
關懷互動	3.86	3.95	3.91	-1.016	0.311

\*  $P < 0.05$     \*\*  $P < 0.01$

二、變異數分析：在自變項中屬類別性資料且等級超過兩個以上之變項時使用

(一) 學員家長年齡在滿意度因素上差異性比較

由表 4-5-4 中資料分析結果得知，不同學員家長年齡在參與動機因素上差異性比較中，在「行政服務」( $F = 5.311$ ,  $P < 0.01$ )、「行政處理」( $F = 4.069$ ,  $P < 0.01$ ) 因素上達非常顯著的水準，即學員家長會因不同年齡而影響到滿意度的表現。另在「環境設備」( $t = 2.589$ ,  $P < 0.05$ ) 及「關懷互助」( $F = 2.553$ ,  $P < 0.05$ ) 兩因素上達顯著的水準。其他因素則未達到顯著的水準，即學員家長會不會因不同年齡而影響到滿意度。

(二) 學員家長教育程度在滿意度因素上差異性比較

由表 4-5-5 中資料分析結果得知，不同教育程度的學員家長在滿意度因素上差異性比較中，在「環境設備」( $t = 4.851$ ,  $P < 0.01$ )、「行政服務」( $F = 4.652$ ,  $P < 0.01$ )、「行政處理」( $F = 4.454$ ,  $P < 0.01$ ) 因素上達非常顯著的水準，即學員家長會因教育程度不同而影響到滿意度。另在「課程內容」( $F = 2.491$ ,  $P < 0.05$ ) 及「關懷互助」( $F = 2.402$ ,  $P < 0.05$ ) 兩因素上達顯著的水準。其他僅「專業形象」因素未達到顯著的水準，即學員家長不會因教育程度不同而影響到滿意度。

(三) 學員家長職業在滿意度因素上差異性比較

由表 4-5-6 中資料分析結果得知，不同學員家長職業在滿意度因素上差異性比較中，在「他人影響」( $F = 5.311$ ,  $P < 0.01$ ) 及「健康需求」( $F = 2.589$ ,  $P < 0.01$ ) 因素上達非常顯著水準，即不同職業類別，會對學員家長在這兩項因

素的滿意度上產生很大的影響；另在「社會需求」(F=2.338, P<0.05)因素中達顯著水準，即不同職業類別會影響「社會需求」因素上的滿意度滿意度。而「知性需求」因素上則未達顯著水準。

表 4-5-4 學員家長年齡在滿意度因素上差異性考驗

因素	年齡	平均數	F 值	P 值	因素	年齡	平均數	F 值	P 值
環境 設備	20歲以下	13.50	2.589	0.013*	行政 服務	20歲以下	18.50	5.311	0.000**
	21-25 歲	12.50				21-25 歲	16.50		
	26-30 歲	12.82				26-30 歲	17.47		
	31-35 歲	15.08				31-35 歲	19.65		
	36-40 歲	14.41				36-40 歲	18.69		
	41-45 歲	15.20				41-45 歲	20.63		
	46-50 歲	16.44				46-50 歲	21.94		
	50歲以上	15.14				50歲以上	21.00		
課程 內容	20歲以下	19.62	1.458	0.182	行政 處理	20歲以下	15.88	4.069	0.000**
	21-25 歲	19.00				21-25 歲	14.00		
	26-30 歲	19.18				26-30 歲	15.76		
	31-35 歲	20.16				31-35 歲	16.47		
	36-40 歲	19.42				36-40 歲	15.29		
	41-45 歲	20.75				41-45 歲	16.37		
	46-50 歲	21.69				46-50 歲	18.88		
	50歲以上	20.71				50歲以上	17.71		
專業 形象	20歲以下	11.63	1.767	0.094	關懷 互助	20歲以下	13.00	2.553	0.015*
	21-25 歲	12.00				21-25 歲	15.00		
	26-30 歲	12.24				26-30 歲	15.24		
	31-35 歲	12.47				31-35 歲	15.93		
	36-40 歲	12.86				36-40 歲	15.19		
	41-45 歲	12.82				41-45 歲	15.84		
	46-50 歲	13.50				46-50 歲	17.75		
	50歲以上	12.43				50歲以上	16.57		

\* P < 0.05    \* \* P < 0.01

表 4-5-5 學員家長教育程度在滿意度因素上差異性考驗

因素	教育程度	平均數	F 值	P 值	因素	教育程度	平均數	F 值	P 值
環境 設備	國中以下	13.30	4.851	0.001**	行政 服務	國中以下	21.30	4.652	0.001**
	高中職	14.38				高中職	19.37		
	專科	14.35				專科	18.69		
	大學院校	16.14				大學院校	20.45		
	研究所以上	13.91				研究所以上	20.55		
課程 內容	國中以下	19.30	2.491	0.043*	行政 處理	國中以下	18.00	4.454	0.002**
	高中職	20.23				高中職	15.57		
	專科	19.47				專科	15.62		
	大學院校	21.08				大學院校	17.08		
	研究所以上	19.18				研究所以上	17.09		
專業 形象	國中以下	11.40	0.888	0.471	關懷 互助	國中以下	16.60	2.402	0.050*
	高中職	12.28				高中職	15.77		
	專科	12.23				專科	15.11		
	大學院校	12.69				大學院校	16.44		
	研究所以上	12.18				研究所以上	15.00		

\* P < 0.05      \*\* P < 0.01

表 4-5-6 學員家長職業在滿意度因素上差異性考驗

因素	職業	平均數	F 值	P 值	因素	職業	平均數	F 值	P 值
環境 設備	工	15.75	1.914	0.058*	行政 服務	工	18.75	2.965	0.003**
	商	13.39				商	17.51		
	軍公教	15.24				軍公教	20.12		
	服務業	14.33				服務業	19.39		
	自由業	15.50				自由業	20.62		
	家管	14.80				家管	19.59		
	資訊科技	14.00				資訊科技	17.50		
	農林漁牧	16.00				農林漁牧	20.00		
	其他	16.44		其他	20.33				
課程 內容	工	19.50	4.330	0.000**	行政 處理	工	16.00	5.140	0.000**
	商	17.68				商	13.59		
	軍公教	20.40				軍公教	17.16		
	服務業	20.28				服務業	15.91		
	自由業	20.71				自由業	16.56		
	家管	20.63				家管	16.56		
	資訊科技	18.00				資訊科技	16.00		
	農林漁牧	15.00				農林漁牧	16.00		
	其他	20.56		其他	17.56				
專業 形象	工	12.75	5.935	0.000**	關懷 互助	工	15.00	1.515	0.152
	商	11.41				商	14.39		
	軍公教	12.56				軍公教	16.28		
	服務業	12.72				服務業	16.11		
	自由業	12.56				自由業	15.12		
	家管	12.53				家管	15.93		
	資訊科技	11.50				資訊科技	14.00		
	農林漁牧	6.00				農林漁牧	16.00		
	其他	13.00		其他	15.56				

\* P < 0.05    \*\* P < 0.01

(四) 學員家長月收入在滿意度因素上差異性比較

由表 4-5-7 中資料分析結果得知，不同學員家長職業在

滿意度因素上差異性比較中，在「課程內容」(F = 3.394, P < 0.01)、  
 「專業形象」(F = 3.297, P < 0.01)、  
 「行政服務」(F = 5.314, P < 0.01) 及「行政處理」等因素上達非常顯著水準，  
 即不同月收入會對學員家長在這四項因素的滿意度上產生較大的影響；  
 另在「環境設備」因素(F = 2.436, P < 0.05)因素中達顯著水準，  
 即不同職業類別會影響「環境設備」因素上的滿意度。而「關懷互動」因素上則未達顯著水準。

表 4-5-7 學員家長月收入在滿意度因素上差異性考驗

因素	月收入	平均數	F 值	P 值	因素	月收入	平均數	F 值	P 值
環境設備	2000 以下	14.37	2.436	0.035*	行政服務	2000 以下	19.17	5.314	0.000**
	20001-30000	13.74				20001-30000	17.78		
	30001-40000	14.70				30001-40000	19.18		
	40001-50000	14.77				40001-50000	19.90		
	50001-60000	16.00				50001-60000	19.61		
	60001 以上	15.46				60001 以上	21.26		
課程內容	2000 以下	19.97	3.394	0.005**	行政處理	2000 以下	16.22	4.759	0.000**
	20001-30000	18.31				20001-30000	14.60		
	30001-40000	20.28				30001-40000	15.68		
	40001-50000	19.65				40001-50000	16.28		
	50001-60000	20.79				50001-60000	16.14		
	60001 以上	21.28				60001 以上	17.69		
專業形象	2000 以下	12.38	3.297	0.007**	關懷互助	2000 以下	15.50	1.375	0.234
	20001-30000	11.17				20001-30000	14.98		
	30001-40000	12.62				30001-40000	15.43		
	40001-50000	12.09				40001-50000	16.00		
	50001-60000	12.93				50001-60000	15.29		
	60001 以上	12.79				60001 以上	16.69		

\* P < 0.05      \*\* P < 0.01

## 第六節 游泳訓練班學員家長後續參與意願之分析

本節旨在探討學員家長後續參與意願的現況，先進行信度分析瞭解各構面之可信度。之後再進行描述性分析，並列表整理各構面之平均數及標準差，以瞭解後續參與意願之現況。

### 一、游泳訓練班學員家長後續參與意願

透過後續參與意願問卷的二個問項得分來分析，結果整理於表 4-6-1~3 所列，受試者後續參與意願的整體平均為 4.07 分，介於「很願意（5 分）」與「願意（4 分）」之間，其中以「會推薦親朋好友來參加」得 4.07 分最高；而「繼續報名下梯次訓練課程」得 4.06 次之。受試者中很願意和願意繼續報名下一梯次游泳訓練班的比例共佔 81.8%，不願意和很不願意的比例共佔 1.1%，沒意見的比例佔 17.1%，顯示出學員家長後續參與的意願很高。受試者中很願意和願意將游泳訓練班推薦給的親朋好友的比例共佔 82.9%，不願意和很不願意的比例共佔 1.1%，顯示出會員忠誠度很高。

表 4-6-1 學員家長後續參與游泳訓練班意願分配統計表

項目	次數 (N)	百分比 (%)
很願意	70	24.9
願意	160	56.9
沒意見	48	17.1
不願意	3	1.1
很不願意	0	0.0
合計	281	100.0

表 4-6-2 學員家長推薦親友參與游泳訓練班意願分配統計表

項目	次數 (N)	百分比 (%)
很願意	70	24.9
願意	163	58.0
沒意見	45	16.0
不願意	3	1.1
很不願意	0	0.0
合計	281	100.0

表 4-6-3 學員家長各項後續參與意願得分情形表

題項	平均數	順位
1. 是否會繼續報名下梯次訓練課程	4.06	2
2. 是否會推薦親友來參加	4.07	1
總平均	4.7.	

## 二、影響游泳訓練班後續參與行為因素之迴歸分析

為瞭解各項變數對學員家長游泳訓練班後續參與意願之影響關係，本研究採用多元迴歸對依變數進行分析，以瞭解其影響程度。其分析結果由表 4-6-4 得知整體模式的 F 值為 12.314，以達選顯著水準 ( $P < 0.01$ ) 為一好的的迴歸模式，而修正後的判定係數  $R^2_{(adj)} = 0.393$ ，表示各變項可共同解釋學員家長游泳訓練班後續參與意願總變異量的 39.30%。

影響的主要因素，依其影響大小為：社會需求 ( $\beta = 0.285$ )、行政服務期望 ( $\beta = 0.244$ )、關懷互助期望 ( $\beta = 0.198$ ) 等因素。

從研究中得知，參與動機僅「社會需求」因素會影響學

員家長游泳訓練班後續參與意願；滿意度各項因素對學員家長游泳訓練班後續參與意願均無顯著影響；在服務品質期望方面，有「行政服務期望」因素及「關懷互助期望」因素對學員家長游泳訓練班後續參與意願有顯著影響，這些影響因素均呈正顯著影響。

表 4-6-4 各項變數對學員家長後續參與意願之迴歸分析表

變項	淨迴歸係數	標準化回歸係數	t 值	變異數膨脹值
	B	Beta		VIF
(常數)	1.623		2.419*	
知性需求	0.026	-0.068	-1.179	1.524
他人影響	0.028	0.068	1.181	1.531
社會需求	0.102	0.285	2.959**	1.800
健康需求	0.055	0.063	1.204	1.256
環境設備滿意度	0.070	0.182	1.915	4.150
課程內容滿意度	-0.045	-0.135	-1.141	6.410
專業形象滿意度	-0.095	-0.179	-1.698	5.118
行政服務滿意度	0.070	0.190	1.706	5.711
行政處理滿意度	0.034	0.086	0.822	5.081
關懷互動滿意度	-0.055	-0.143	-1.359	5.100
環境設備期望	-0.063	0.144	1.917	2.608
課程內容期望	0.016	0.037	0.500	2.587
專業形象期望	0.060	0.154	1.360	5.931
行政服務期望	0.149	0.244	2.439*	4.610
行政處理期望	-0.037	-0.095	-1.078	3.551
關懷互動期望	0.082	0.198	2.115*	4.025

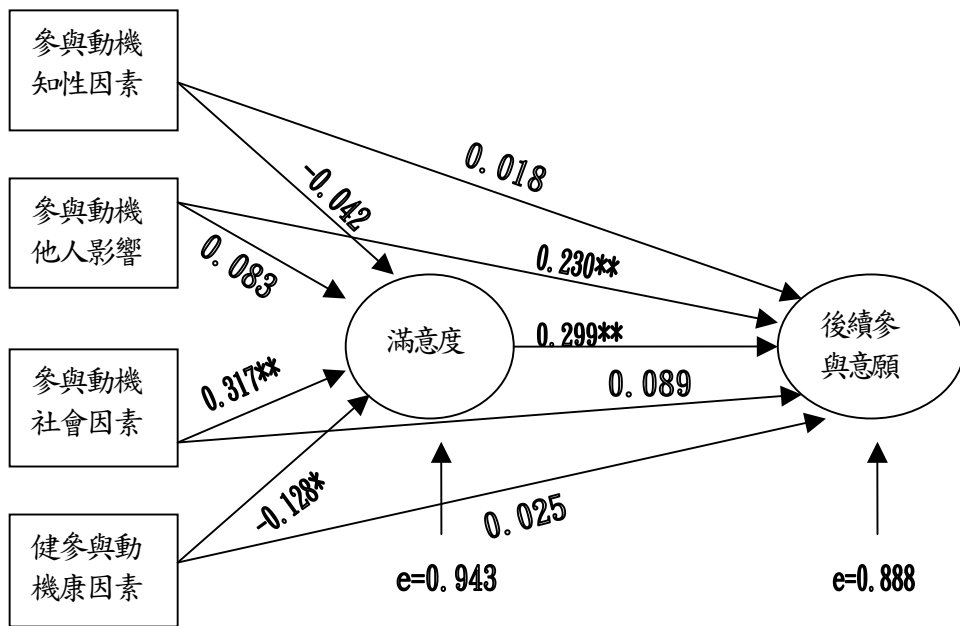
$R^2=0.427$   $R^2_{(adj)}=0.393$   $F=12.314^{**}$  \*  $P<0.05$  \*\*  $P<0.01$

### 三、影響游泳訓練班後續參與行為因素之路徑分析

本研究採路徑分析 (Path analysis) 來驗證變項之因果模式，圖 4-6-1 的路徑顯示參與動機各自變項與中介變項及依變項之路徑係數，表 4-6-5 顯示各變項間之直接作用、間接作用及總作用之影響量。由以下徑路圖徑路係數可以看出：對學員家長游泳訓練班後續參與意願影響的路徑中，有四條顯著路徑，一為社會需求→滿意度→後續參與意願；二為健康需求→滿意度→後續參與意願；三為他人影響→後續參與意願；四為滿意度→後續參與意願。滿意度變項可能是一個「中間變項」。

參與動機的「社會需求」因素與「健康需求」因素對「後續參與意願」的影響是經由「滿意度」變相，再間接影響「後續參與意願」，因而「社會需求」因素與「健康需求」因素對「後續參與意願」是「間接的」(indirect)；而參與動機的「他人影響」因素與「滿意度」變相直接顯著影響到後續參與意願，這條影響路徑是「直接的」(direct)。

有直接作用的有「他人影響」變項及「滿意度」變項，以「滿意度」( $\beta=0.299$ )之直接影響最大，其次是「他人影響」因素( $\beta=0.230$ )，都為正向影響。對學員家長游泳訓練班「後續參與意願」有間接作用的有「社會需求」變項( $\beta=0.317$ )，為正向影響；「健康需求」變項( $\beta=-0.128$ )，為負向影響。整體來看，影響學員家長游泳訓練班「後續參與意願」因素總影響量最大者為家長參與動機的「社會需求」變項( $\beta=0.616$ )。



圖中之數字為路徑係數  $e=\sqrt{1-R}$  \* :  $P<0.05$  \*\* :  $P<0.01$

圖 4-6-1 各變項之路徑分析結果圖

表 4-6-5 各變項間竟路係數分析

依變項	自變項	直接作用	間接作用	總作用
滿意度	知性需求	—	—	—
	他人影響	—	—	—
	社會需求	0.317	—	0.317
	健康需求	-0.128	—	-0.128
後續參與意願	知性需求	-0.230	—	—
	他人影響	—	—	0.230
	社會需求	—	0.159	0.159
	健康需求	—	-0.064	-0.064

## 第七節 分析與討論

本節根據研究結果進一步分析討論，共分二部分：一、對游泳訓練班學員家長基本結構與參與動機研究結果加以分析特性與驗證，不同背景變項參與動機之差異；二、分析學員家長參與動機各因素與滿意度及後續參與意願之差異。

### 一、游泳訓練班學員家長基本結構與參與動機

(一) 研究統計發現，填表人以女性(母親)的比例偏高佔87.5%，男性僅佔12.5%，與王克武、賴珊珊(2004)所做研究結果一致，配合家長職業身分以家管佔40.6%最多來看，訓練班的報名與接送多由母親負責。在學員的就讀年級分佈情形中，以國小低年級91人最多，32.4佔%，這與陳秀華(2003)與陳媽芬(1994)的研究學生大都從國小三年級開始學游泳相同，但在國小以下有87人，佔31%，這是否表示家長以逐年重視小孩的游泳能力，而提前讓他們接觸並學習游泳，值得持續的追蹤調查。

(二) 研究統計顯示，不同背景學員家長與參與動機之差異狀況，各變項間之顯著水準並相同，其中在「年齡」與「消費經驗」兩變項與參與動機各因素間差異均達顯著水準；而在「職業」變項與參與動機各因素間，均無顯著差異。而參與動機因素中「健康需求」與家長不同變項間均達顯著差異，與廖志猛(1994)、蔡建裕與林志鴻(2000)、林忠程(1995)及李俞麟(2004)等學者所做研究結果一致，都希望藉由游泳運動增進身體健康與提升體適能。

(三) 不同背景學員家長與滿意度之差異比較，在「教育程

度」、「職業」與「月收入」變項中，大部分因素均達顯著性差異；而在「性別」、「游泳能力」與「消費經驗」變向上，則無顯著性差異。研究顯示，教育水準與家庭經濟水準，會對滿意度造成不同的結果。而家長性別（父、母親）與家長本身是否具游泳能力及消費經驗，不會造成滿意度上太大的影響，與鄭順聰（2001）研究結果一致。

## 二、學員家長參與動機各因素與滿意度之差異

- (一) 學員家長參與動機各因素與滿意度，經相關分析後，研究統計發現，在「社會需求」動機因素上，與滿意度有顯著的相關；「知性需求」與「健康需求」則無顯著相關，研究結果與黃景生（2000）及陳秀華（2003）研究結果一致，父、母親因社會環境的不同需求，造成不同滿意度程度，而在「健康需求」因素上，滿意度則較一致。
- (二) 經迴歸分析後，統計結果顯示，參與動機變項僅「社會需求」因素會影響學員家長後續參與意願；滿意度各項因素對學員家長游泳訓練班後續參與意願均無顯著影響；在服務品質期望方面，有「行政服務期望」因素及「關懷互助期望」因素對學員家長游泳訓練班後續參與意願有顯著影響，這些影響因素均呈正顯著影響。在社會需求動機上，因有實際的需求結果要求，例如：一定要學會游泳。當結果不同時，對游泳訓練班的後續參與意願就不高，會移轉到其他業者學習。
- (三) 經路徑分析驗證變項之因果模式，由徑路圖徑路係數顯示：對學員家長游泳訓練班後續參與意願影響的路

徑中，有四條顯著路徑，滿意度變項可能是一個「中間變項」。整體來看，影響學員家長游泳訓練班「後續參與意願」因素總影響量最大者為家長參與動機的「社會需求」變項（ $\beta = 0.616$ ）。經相關文獻研究分析結果，學員家長因政府政策推動、學童肥胖率增加、體適能指數下降等社會因素需求不同的影響，報名參加游泳訓練班後，經由行前的期望與實際的參與而產生「中間變項」滿意度的程度差異不同，最後影響到後續參與意願的正向選擇，當滿意度越高後續參與意願越高。

## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討游泳訓練班學員家長參與動機對滿意度與後續參與意願的實況及其影響。以台中市六家民營室內溫水游泳池開設之游泳訓練班學員之家長（男生35人、女生246人，共計281人）為研究對象，採用問卷調查做為資料蒐集方法，施以「游泳訓練班學員家長參與動機對滿意度與後續參與意願的影響調查量表」做為研究工具，並將測量結果以描述性統計、成對t檢定、變異數分析、積差相關、多元迴歸分析及徑路分析來做統計處理，並將結果加以歸納，提出具體建議、提供給民營室內溫水游泳池、學校及相關單位參考。

### 第一節 結論

本研究根據各項研究問題及前述章節之結果分析與討論提出，獲得結論如下：

- 一、在所有參加本研究受試對象中，填表人以女性（母親）的比例偏高佔 87.5%，男性僅佔 12.5%，與王克武、賴珊珊（2004）所做研究結果一致，配合家長職業身分以家管佔 40.6% 最多來看，這與台灣父系社會分工結構有關，表示在家庭中小孩子的平日作息，母親關心介入的時間比例較高。受試者中年紀以 36-40 歲最多，佔 37.7%；其次為 31-35 歲，佔 26.3，兩項合計佔 64.0%，其小孩集中在國小中、低年級，佔 49.5%，家長本身具備游泳能力的佔 59.4%，可看出家長在小孩國小時即積極培養其游泳能力，是否與政府積極在校推動提升游泳能力政策有所影響，需要再深入的探討。

## 二、學員家長參與游泳訓練班的動機之結論。

- (一) 學員家長參與游泳訓練班的動機以「社會需求」因素最高，「他人影響」因素最低。顯示出政府兩階段歷經五年游泳能力提升計畫，已對社會環境與觀念的影響力開始發酵，家長對小孩的游泳技能逐年重視。
- (二) 綜合學員家長不同背景變項在各項參與動機因素差異性之比較，以「性別」及「年齡」兩變項，在參與動機四項因素均達非常顯著的水準 ( $P < 0.01$ )，其次為「教育程度」、「職業」與「消費經驗」變項，各在三項參與動機因素上達非常顯著水準 ( $P < 0.01$ )；而「游泳能力」變項，僅一項達顯著水準 ( $P < 0.05$ )；其中在「年齡」變項中，則均未任何顯著水準。
- (三) 學員家長不同背景變項在各項參與動機因素差異性之比較中，以「健康需求」因素及「社會需求」因素，與各變項間顯著性最高，「知性需求」因素最低。顯示家長參與動機，受到政府推動提升游泳能力政策，及體育司發佈的學生體適能調查結果，學童的肥胖逐年增加的影響，很重視小孩的身體健康及游泳能力，多會利用暑假為小孩報名參加游泳訓練班，以提升小孩的身體是能及控制體重。

## 三、家長讓子女參加游泳訓練班，對訓練班的滿意度之結論。

- (一) 家長對訓練班的行前期望，整體得分都超過 3 分，顯示出整體的學員家長都有較高的期望因素。在六個因素中，以「專業形象」因素得分較高，而「環境設備」因素則得分較低，其中「專業形象」、「行

政處理」、「課程內容」三個因素得分都在 4.00 分，對於這些因素的期望值較高，這與一般研究游泳池消費者行為結果有所不同。前五名都是有關專業形象與課程內容的題項。

(二) 家長對游泳訓練班的參與滿意度前五名依序為：

1. 老師上課態度良好；2. 游泳訓練班口碑、形象良好；3. 工作人員的專業素質高；4. 老師與學員間互動、溝通良好；5. 老師上課示範、講解清楚易懂。研究結果顯示，家長對泳訓練班的「專業形象」因素項目滿意度最高。

(三) 家長對游泳訓練班最不滿意的前五名依序為：

1. 淋浴、更衣設備的衛生及數量；2. 因故未到課會主動聯繫詢問原因；3. 整體空間規劃很人性化，標示清楚，動線流暢；4. 遊客、家長休息區寬敞明亮；5. 整體環境感覺舒適、整潔。研究結果顯示，家長對泳訓練班的「環境設備」因素項目最不满意。

四、家長游泳訓練班行前期望與實際參與後比較之結論。

經研究結果比較分析得知，在期望項目中，「上課老師態度良好」為高期望、「遊客、家長休息區寬敞明亮」為低期望；在滿意度項目中，「上課老師態度良好」為高滿意度、「淋浴、更衣設備的衛生及數量」為低滿意度；在「滿意度-期望 差距」項目中，「工作人員很重視我的建議」存在最大的差距；「游泳訓練班教學成效優良」存在最小的差距。整體而言游泳訓練班滿意度與期望在「行政服務」與「課程內容」因素兩者差距較小，在「行政處理」因素方面差距較大。

## 五、學員家長在滿意度差異性比較之結論

綜合學員家長不同背景變項在各項滿意度因素差異性之比較，以「職業」及「月收入」兩變項，在滿意度各有五項因素均達非常顯著的水準（ $P < 0.01$ ），其次為「教育程度」變相，在三項滿意度因素上達非常顯著水準（ $P < 0.01$ ）；而在「性別」變相中，僅一項達顯著水準（ $P < 0.05$ ）；其中在「游泳能力」變項中，則未達任何顯著水準。

## 六、游泳訓練班學員家長後續參與意願分析之結論

（一）受試者中很願意和願意繼續報名下一梯次游泳訓練班的比例共佔 81.8%，不願意和很不願意的比例共佔 1.1%，沒意見的比例佔 17.1%，顯示出學員家長後續參與的意願很高。受試者中很願意和願意將游泳訓練班推薦給的親朋好友的比例共佔 82.9%，不願意和很不願意的比例共佔 1.1%，顯示出會員忠誠度很高。

（二）從研究中得知，參與動機僅「社會需求」因素會影響學員家長游泳訓練班後續參與意願；滿意度各項因素對學員家長游泳訓練班後續參與意願均無顯著影響；在服務品質期望方面，有「行政服務期望」因素及「關懷互助期望」因素對學員家長游泳訓練班後續參與意願有顯著影響，這些影響因素均呈正顯著影響。

（三）經路徑分析結果：對學員家長游泳訓練班後續參與意願有直接作用的有家長參與動機的「他人影響」變相及「滿意度」變項，以「滿意度」（ $\beta = 0.299$ ）之直接影響最大，其次是家長參與動機的「他人影響」變項（ $\beta = 0.230$ ），都為正向影響。對學員家長游泳訓練班後續參與意願有間接作用的只有家長參與動機的「社會需求」變項（ $\beta = 0.317$ ）及「健康需求」變項（ $\beta = -0.128$ ），「社會需求」為

正向影響，「健康需求」為負向影響。整體來看，影響學員家長游泳訓練班後續參與意願因素總影響量最大者為「社會需求」動機因素( $\beta=0.616$ )。

## 第二節 建議

- 一、因應政府政策的推動及社會游泳運動觀念與需求的改變，家長應及早讓小孩子接觸游泳教學，最合適的階段為國小一、二年級。
- 二、因應游泳運動人口的增加及學校游泳教學的需求，政府應依提升學生游泳能力方案，積極籌建游泳池，並輔與民間游泳池業者策略聯盟，普及游泳設施於全國，讓海洋立國精神及台灣健康年的目標得以落實。
- 三、游泳池業者除須提升有形環境設備的品質外，更應加強無形服務品質「專業形象」與「課程內容」相關因素的努力，以因應服務業時代的來臨。
- 四、教練為游泳訓練班期望最高的項目，游泳池業者應有計畫、有系統的培訓養成師資，除可提升訓練班的品質外，更可弭補學校游泳教學專業師資不足的空缺。
- 五、家長參與動機對後續參與意願影響最大，其中又以社會需求最高，業者應加專業運動行銷，建立公司專業形象，加強社區服務，建立永續經營的理念。
- 六、游泳池相關研究，多以有形的設備與泳客消費滿意度為主，訓練班及無形的服務品質相關研究較少探究。如何提升專業知識與人力素質構成的服務品質，應為後續研究的目標。

## 參考文獻

### 一、中文部份

- 王克武、賴珊珊（2004）。台中市游泳訓練班兒童家長參與東機與滿意度之研究。九十三年全國大專校院運動會體育學術研討會論文集，下，531-543。
- 王沛泳（2001）。球迷參與行為及參與滿意度之影響因素：統一獅實証研究。未出版碩士論文，國立成功大學企業管理研究，台南市。
- 王碧嬭（1999）。消費者動機、服務品質與購後行為關係之研究-以大學推廣教育為例。國立中正大學企業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 方信淵（1998）。公立大學游泳池對外開放顧客滿意度之比較研究-以台灣大、清華大學為例。未出版碩士論文。
- 行政院體育委員會（2001）。台灣地區民眾運動休閒設施需求。行政院體育委員會。
- 行政院衛生署（2005）。死亡統計結果摘要。2005年6月12日，取自 <http://www.doh.gov.tw/statistic/data/死亡摘要/93年/93.htm>
- 交通部觀光局（1991）。中華民國八十年度台灣地區國民旅遊狀況報告書。行政院交通部觀光局，臺北。
- 巫昌陽（1992）。台北市YMCA游泳教室成人消費行為之研究。國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 李俞麟（2004）。游泳俱樂部會員參與行為與滿意度之研究~以寬明游泳俱樂部為例。輔仁大學體育研究所碩士論文，未出版，新莊市。
- 李嘉慶（2002）。屏東縣偏遠地區國小教師休閒運動參與現

- 況與動機知調查研究。國立台灣體育學院體育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 何燕娟（2000）。嘉義技術學院體育運動舞蹈課參與動機之研究。中華體育，13（4），51-60。
- 林仁義（2001）。原住民甲組成棒選手參與棒球運動動機之研究。中國文化大學運動教練研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 林忠程（1995）。台北市游泳運動俱樂部市場區隔之研究。國立體育學院體育研究所碩士論文未出版，桃園縣。
- 林章榜（2001）。明道中學日間部學生課後參與運動休閒隻動機研究。體育學報，30，152-162。
- 林靈宏（1994）。消費者行為學。臺北：五南圖書。
- 陳文長（1995）。大學生運動性休閒參與動機與興趣分組體育課滿意度之相關研究。國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 陳沅易（1999）。服務品質與關係行銷對顧客信任與滿意度的影響：以投信機構為例。國立政治大學國際貿易研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 陳志弘（1998）。奧林匹克路跑參與者生活型態與動機之調查研究。國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 陳明坤（1995）。民眾選擇運動場所態度和參與行為之研究-以台中市溫水游泳池為例。興大體育學報，5，35-65。
- 陳和睦（1993）。游泳池的經營管理。國民體育季刊，22（1），76-85。
- 陳秀華（1993）。健康適能俱樂部會員消費者行為之研究。

- 國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 陳秀華（2003）。台北市國小學生游泳能力之調查研究。國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 陳媽芬（1994）。護專新生對游泳的認知與情境表現及既能動作學習的困難度之研究。體育學報，18，345-353。
- 陳學綿（2001）。舞蹈才藝班消費者之行為研究—以臺中市綿綿舞蹈班為例。國立台灣體育學院體育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 陳鏡清、陳金樹（1993）。臺北市公務人員動態休閒活動現況調查研究。體育學報，7，61-84。
- 陳顯宗（1992）。大專學生參與合球運動之動機因素調查分析。亞洲體育，15（1），37-53。
- 郭進財（1996）。游泳池消費者滿意度之研究-以國立中正大學游泳池為例。中華民國八十五年度體育學術研討會專刊（大專院校體育總會），49-68。
- 黃己誠譯（長山芳雄著）（1992）。服務業的經營革新一何謂服務品質，台北：台華工商。
- 黃文祥（1998）。足球選手參與動機之研究。大專院校體育學術研討會專刊，437-451。
- 黃太郎（1986）。初學游泳入門。高雄：大眾書局。
- 黃金柱、林木俊、沈莉青、廖志猛（1993）。民眾參與休閒運動態度和參與型為之研究-以台北市四季潛水會為例。國立體育學院論叢，4（1），69-93。
- 黃景生（2000）。台北市政府教育局加強各級學校游泳教學及水上安全教育計畫。台北市政府教育局。
- 教育部（2001）。提升學生游泳能力中程計畫。教育部編印。

- 教育部 (2005)。確立海洋台灣的推動體系-推動學生游泳能力方案。教育部編印。
- 教育部 (2005)。我國游泳池現況分析專案調查報告。2005年6月12日，取自  
[http://www.edu.tw/EDU WEB/Web/PHYSICAL/index.htm](http://www.edu.tw/EDU_WEB/Web/PHYSICAL/index.htm)
- 國立體育學院 (2002)。九十一年度提昇學生游泳能力計畫期末報告書。教育部。
- 許家榮 (2002)。消費者選擇游泳池之考量因素與游泳池價格彈性之研究。國立台灣體育學院體育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 許樹淵 (2000)。運動心理學。臺北：師大書苑。
- 張志銘 (1996)。中學階段學生參與田徑運動競賽動機之研究--以中華民國臺灣省彰化縣為例。體育學報，22，379-386。
- 張春興 (1997)。教育心理學。台北：東華。
- 楊英武 (1996)。台北市國民小學水上安全教育之研究。國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 楊智強 (2002)。國小學童對舞蹈運動之消費行為之研究-以高雄市為例。國立台灣體育學院體育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 詹正豐、高三福 (2004)。暑期游泳推廣教育消費者滿意度構面之發展：以中原大學為例。體育學報，36，157-168。
- 裘素鳳 (2004)。台灣演藝人員從事休閒運動的參與行為與動機。台北市立體育學院運動科學研究所士論文，未出版，台北市。
- 蔡建裕、林志鴻 (2000)。消費者對游泳池經營管理的滿意度

- 之研究。屏師體育，4，167-181。
- 廖志猛（1993）。休閒運動參與者生活形態及運動態度之研究—以大台北地區籃球、游泳參與者為例。國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 劉美稚（1999）。台灣職業棒球消費行為之研究。國立政治大學廣告研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 盧俊宏（1994）。運動心理學。臺北：師大書苑。
- 鄭順聰（2000）。台北市YMCA游泳訓練班顧客滿意度之研究。國立體育學院論叢，12（1），175-188。
- 鍾秋美（2003）。溫水游泳池消費者型為之研究—以新竹市溫水游泳池消費者為例。國立台灣體院休閒運動管理研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 戴永久（1991）。品質管理。台北市：三民書局。
- 戴遐齡（1996）。台北市立師範暑期游泳訓練班消費者滿意度調查之研究。中華民國八十五年度體育學術研討會專刊（大專院校體育總會），105-117。

## 二、英文部分

- Bobby, Guinn (1995). The importance of leisure satisfaction on the aging leisure repertoire, *Journal of Wellness Perspectives*, **12**, 42-51.
- Cardozo, R.N. (1965). An Experimental Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction, *Journal of Marketing Research*, **24** (8), 244-249.
- Churchill, G. A. Jr., & Surprenant, C. (1982). An investigation in to the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, **19**(11), 491-504.
- Cronin, J. J., Jr. and S. A. Taylor (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, **56**, 55-68.
- Fomell, Claes. (1992). *A Nation Customer Satisfaction Barometer: the Swedish Fomell, Class*. The Swedish.
- Juran, J. M. (1988). *A Universal Approach to Managing for Quality*. Quality Process, December.
- Kotler, P. (1991). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, Prentice-Hall.
- Oliver, R. L. & Desarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgment. *Journal of Consumer Research*, **14**(3), 495-507.
- Ostrom, A. & Dawn, I. (1995). Consumer trade off and the evaluation of services. *Journal of Marketing*, **59**(1), 17-28.

- Pitts, B.G. & Stotlar, D.K. ( 1996 ) . *Fundamentals of Sport Marketing*. Morgantown, WV: Fitness Information Technology.
- Rathmell, John M. (1974). **Marketing in the Services Sector**. Cambridge, MA: Winthrop.
- Schmitt, B. H. (1999). Experiential Marketing. *Journal of Marketing Management* , 15 , 53-67 .
- Wendy, Z.H.( 1998 ). The multi-day, competitive leisure event- examining satisfaction over time. *Journal of leisure Research* , 30, 17 , 472-497 .
- Westbrooks, R.A.( 1980 ). A rating scale for measuring product/ service satisfaction. *Journal of Marketing* , 17 , 68-72 .
- Zltman , G.W.M. (1979). *Consumer Behavior : Basic Finding and Management Implication* . New York : John Wily and Sons .

## 附錄 A：問卷專家效度審查同意函

教授您好：

本人為國立臺灣體育學院體育研究所的研究生，目前正著手進行碩士論文：「游泳訓練班學員家長參與動機對滿意度與後續參與意願之影響的研究」。本函的主要目的在於誠摯的邀請您擔任本研究問卷專家效度審查小組成員。

尊悉台端在運動管理領域專業的見解與精闢的研究，對該領域的發展貢獻至鉅，故衷心的懇請您能擔任本研究問卷專家效度審查小組的成員，並藉助您在該領域的專業知識與研究成果，對本研究之問卷內容予以修正並提出您寶貴的意見，定能使本研究更臻完善。本問卷審查過程可能將花費您一些寶貴時間。此外，問卷調查結果評估表將連同本研究問卷，以限時掛號方式郵寄給您。煩請您將參與意願回函填寫後，郵寄至 408 台中市河南路四段 418 號 14 樓之 6。

最後，希望您能擔任本研究問卷專家效度審查小組成員，更衷心期盼您對本研究提出指正與建議，非常感謝您的支持與協助。

國立臺灣體育學院  
體育研究所體育組  
指導教授：林文郎 教授  
研究生：陳明坤 敬上

附錄 B：問卷專家效度審查與意願回函

是，本人將擔任貴研究之問卷專家效度審查小組成員。  
 否，本人無法擔任貴研究之問卷專家效度審查小組成員。

姓 名：

\_\_\_\_\_

服務單位：

\_\_\_\_\_

系所名稱：

\_\_\_\_\_

職 稱：

\_\_\_\_\_

通訊地址：

\_\_\_\_\_

聯絡電話：(0) \_\_\_\_\_ ；(H) \_\_\_\_\_

傳 真： \_\_\_\_\_

E-MAIL： \_\_\_\_\_

※煩請於五月十五日前以寄回復此函。謝謝您的協助！

研究生：陳明坤

國立臺灣體育學院體育研究所

地址：408 台中市河南路四段 418 號 14 樓之 6。

電話：(04) 22552366；傳真：(04) 22862237

E-mail：mkchen1@nchu.edu.tw

## 附錄 C：問卷專家效度審查感謝函

教授您好：

感謝您同意擔任「游泳訓練班學員家長參與動機對滿意度與後續參與意願之影響的研究」問卷專家效度審查小組的成員。本研究旨在透過對游泳訓練班學員之調查，探討游泳訓練班學員參與動機、服務品質的滿意度與後續參與意願為何，進而提供相關單位作為參考，其相關目的：

- 一、透過本研究了解游泳訓練班的概況
- 二、了解學員家長參與動機
- 三、分析不同背景因素學員家長參與滿意度
- 四、比較學員家長行前期望與參與滿意度的相關
- 五、探討學員家長後續參與意願的影響因素

本預試問卷包括：一、參與者的個人資料；二、參與動機問項；三、整體滿意度問項；四、後續參與意願問項等五部份。請您詳細閱讀本調查問卷的題目，對其文字陳述及題目的增減加以指正與修改。同時，也希望對本問卷的整體架構提供您寶貴的建議。如在文字說明有語意含糊不清之處，請您直接在題目上標記或修改；感謝您的熱心協助！煩請您將問卷專家效度審查結果評估表郵寄至：408 台中市河南路四段 418 號 14 樓之 6。

最後，感謝您的熱心協助！誠摯地期待您的指正與建議。

國立臺灣體育學院  
體育研究所體育組  
指導教授：林文郎 教授  
研究生：陳明坤 敬上

## 附錄 D：問卷專家效度審查結果評估表

請將您對本研究問卷專家效度審查的結果、建議與無法直接在問卷上做修改的部份填寫於本表中。謝謝！

- 一、需要修改、刪除的題目（請標示題號）？
- 二、需要增加的題目？（如已填寫於各分項問卷中，請不用再重複填寫，謝謝！）
- 三、填答指示是否清晰明白，易於瞭解？
- 四、題目之用字遣詞是否適當？語意是否通暢，易於瞭解？
- 五、此問卷花費的時間是否恰當？
- 六、您對本問卷整體的意見為何？

審查者簽名：\_\_\_\_\_

※煩請於五月十五日前以寄回復此函。謝謝您的協助！

研究生：陳明坤

國立臺灣體育學院體育研究所

地址：408 台中市河南路四段 418 號 14 樓之 6。

電話：(04) 22552366；傳真：(04) 22862237

E-mail：[mkchen1@nchu.edu.tw](mailto:mkchen1@nchu.edu.tw)

附錄 E：游泳訓練班學員家長參與動機對滿意度與後續參與意願的影響調查預試量表

親愛的游泳顧客您好：

首先，感謝您百忙中撥冗協助此問卷的填寫！

本量表主要設計目的在於了解游泳訓練班服務品質對學員家長參與滿意度及後續參與之意願？本研究結果，期望能提供國內相關游泳池、經營業者，在設班時之參考。

這是一份學術問卷，懇請您的協助，因為您的寶貴資訊，能促使本研究更加完整。本問卷採不記名方式，對外絕對保密，您可以安心的依實際情形填答。並請填妥之後，交給現場工作人員即可。再次感謝您的協助。

敬祝

身體健康 萬事如意

國立台灣體育學院體育研究所  
指導教授：林文郎 教授  
研究生：陳明坤 敬上

第一部份：個人資料

一、學員資料

- (一) 性別：1. 男 2. 女
- (二) 年齡：1. 6歲以下 2. 7~9歲 3. 10~12歲 4. 13~15歲  
5. 16~18歲 6. 19~21歲 7. 22歲以上
- (三) 就讀年級：1. 小學以下 2. 國小低年級 3. 國小中年級 4. 國小高年級  
5. 國中 6. 高中職 7. 大專以上

二、家長資料

- (一) 您的性別：1. 男 2. 女
- (二) 您的年齡：1. 20歲以下 2. 21~25歲 3. 26~30歲 4. 31~35歲  
5. 36~40歲 6. 41~45歲 7. 46~50歲 8. 51歲以上
- (三) 您的教育程度：1. 國中以下 2. 高中職 3. 專科 4. 大學院校  
6. 研究所以上
- (四) 您的職業：1. 工 2. 商 3. 軍公教 4. 服務業 5. 自由業 6. 家管  
7. 資訊科技 8. 農林漁牧業 9. 其他
- (五) 您的月收入：1. 20000元(含)以下 2. 20001~30000元 3. 30001~40000元  
4. 40001~50000元 5. 50001~60000元 6. 60001元以上
- (六) 你本身是否會游泳 1. 會 2. 不會
- (七) 你報名之前是否到過本游泳池消費：1. 曾經來過 2. 不曾來過
- (八) 課後你是否會關心上課內容與進度及成果：1. 會 2. 不會 3. 不一定

## 第二部份、參與動機

本部分在瞭解您在選擇游泳訓練班時各項動機因素的如何？每一題目代表一種動機，請根據自己的看法，在適當的空格中勾選。

	非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
例題 游泳可紓解學業壓力·····	5	④	3	2	1
一、 社會需求					
1. 希望小孩擁有游泳技能可避免溺水事件發生·····	5	4	3	2	1
2. 工作太忙沒時間陪小孩·····	5	4	3	2	1
3. 可通過學校游泳課測驗·····	5	4	3	2	1
4. 期望孩子將來成為游泳選手·····	5	4	3	2	1
二、 健康需求					
5. 促進孩子身體健康適能·····	5	4	3	2	1
6. 可以改善小孩的體質，減少疾病發生·····	5	4	3	2	1
7. 小孩超重可以藉由游泳控制體重·····	5	4	3	2	1
8. 看到相關研究報告游泳對健康有幫助·····	5	4	3	2	1
三、 知性需求					
9. 培養小孩自信與積極主動的態度·····	5	4	3	2	1
10. 培養小孩運動興趣·····	5	4	3	2	1
11. 希望小孩能多才多藝·····	5	4	3	2	1
12. 讓孩子多認識一些朋友·····	5	4	3	2	1
13. 滿足小孩的好奇心·····	5	4	3	2	1
四、 他人影響					
14. 看到學者大力推薦游泳運動·····	5	4	3	2	1
15. 看到訓練班行銷廣告·····	5	4	3	2	1
16. 因為親友鄰居都有報名參加·····	5	4	3	2	1
17. 游泳池訓練班訓練成效很好評價高·····	5	4	3	2	1

### 第三部份、參與滿意度

本部分在於瞭解您對游泳訓練班參與前的期望，及實際體驗參與後的整體滿意程度如何？請根據自己的看法，分別在每題參與前的期望與參與後的滿意度適當的空格中勾選。

	參與前的期望					參與後的滿意度				
	非常強	強	普通	弱	非常弱	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
例題 游泳池空間寬廣光線明亮.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>服務品質</b>										
<b>一、 環境設備</b>										
1. 游泳池水質清晰乾淨.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. 游泳池休閒設施種類及數量.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. 淋浴、更衣設備的衛生及數量.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. 遊客、家長休息區寬敞明亮.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. 整體空間規劃很人性化，標示清楚，動線流暢...	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. 整體環境感覺舒適、整潔.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. 收費價格高低跟其他訓練班收費標準相比較...	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. 訓練班報名有贈品或優惠折扣.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. 游泳池設有停車場停車方便.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. 游泳池地點交通方便.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>二、 課程內容</b>										
11. 每班上課人數適宜學習空間不會太擁擠.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. 上課時間的長短.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. 老師上課輔助教材運用良好.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. 老師上課教法新穎活潑.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. 訓練班課程編排合宜教材統一.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. 老師上課示範、講解清楚易懂.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. 任課老師具愛心、耐心且上課認真.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. 老師上課態度良好.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>三、 形象</b>										
19. 游泳池安全設施合格完善合法經營.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. 游泳訓練班口碑、形象良好.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. 工作人員的專業素質高.....	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

22.	游泳訓練班教學成效優良·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23.	游泳訓練班廣告行銷做的很好·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24.	教練整體表現合宜，可做學員學習的榜樣·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
四、 行政服務											
25.	行政及工作人員數量·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26.	工作人員服裝儀容整潔·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
27.	工作人員服務態度良好親切·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28.	工作人員業務解說清楚明瞭·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
29.	工作人員業務解說很有耐心·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
30.	工作人員業務熟悉操作順暢·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
31.	報名作業程序明確快速·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
五、 行政處理											
32.	工作人員能快速處理我的抱怨·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
33.	工作人員很重視我的建議·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
34.	工作人員對突發事件處理明快·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
35.	學員請假可以退費或補課·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
六、 關懷與互動											
36.	老師會與家長溝通學員學習狀況·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
37.	老師與學員間互動、溝通良好·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
38.	訓練班會根據不同性質需求學員開班價格選擇性高	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
39.	因故未到課會主動聯繫詢問原因·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
40.	游泳池設有網站可隨時取得相關資訊·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

#### 第四部份 繼續參與意願

本部分在於瞭解你實際體驗參與游泳訓練班後，您對游泳訓練班繼續參與及游泳池後續消費程度如何？請在適當的空格中勾選。

		很		不	很	
		願	願	普	願	
		意	意	通	意	
		5	4	3	2	
					1	
1.	您本次參與訓練班後，是否會繼續報名下梯次訓練課程···	5	4	3	2	1
2.	您本次參與訓練班後，是否會推薦親友來參加·····	5	4	3	2	1
3.	您本次參與訓練班後，是否會增加光臨本游泳池的次數···	5	4	3	2	1

附錄 F：游泳訓練班學員家長參與動機對滿意度與後續參與意願的影響調查正式量表

親愛的游泳顧客您好：

首先，感謝您百忙中撥冗協助此問卷的填寫！

本量表主要設計目的在於了解游泳訓練班服務品質對學員家長參與滿意度及後續參與之意願？本研究結果，期望能提供國內相關游泳池、經營業者，在設班時之參考。

這是一份學術問卷，懇請您的協助，因為您的寶貴資訊，能促使本研究更加完整。本問卷採不記名方式，對外絕對保密，您可以安心的依實際情形填答。並請填妥之後，交給現場工作人員即可。再次感謝您的協助。

敬祝

身體健康 萬事如意

國立台灣體育學院體育研究所

指導教授：林文郎 教授

研究生：陳明坤 敬上

第一部份：個人資料

- (一) 學員性別：1. 男 2. 女
- (二) 學員就讀年級：1. 小學以下 2. 國小低年級 3. 國小中年級 4. 國小高年級  
5. 國中 6. 高中職 7. 大專以上
- (三) 您的性別：1. 男 2. 女
- (四) 您的年齡：1. 20歲以下 2. 21~25歲 3. 26~30歲 4. 31~35歲  
5. 36~40歲 6. 41~45歲 7. 46~50歲 8. 51歲以上
- (五) 您的教育程度：1. 國中以下 2. 高中職 3. 專科 4. 大學院校  
5. 研究所以上
- (六) 您的職業：1. 工 2. 商 3. 軍公教 4. 服務業 5. 自由業 6. 家管  
7. 資訊科技 8. 農林漁牧業 9. 其他
- (七) 您的月收入：1. 20000元(含)以下 2. 20001-30000元 3. 30001-40000元  
4. 40001-50000元 5. 50001-60000元 6. 60001元以上
- (八) 你本身是否會游泳 1. 會 2. 不會
- (九) 你報名之前是否到過本游泳池消費：1. 曾經來過 2. 不曾來過

## 第二部份、參與動機

本部分在瞭解您在選擇游泳訓練班時各項動機因素的如何？每一題目代表一種動機，請根據自己的看法，在適當的空格中勾選。

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
例題 游泳可紓解學業壓力·····	5	④	3	2	1
一、 知性需求					
1. 讓孩子多認識一些朋友·····	5	4	3	2	1
2. 希望小孩能多才多藝·····	5	4	3	2	1
3. 滿足小孩的好奇心·····	5	4	3	2	1
4. 培養小孩運動興趣·····	5	4	3	2	1
5. 培養小孩自信與積極主動的態度·····	5	4	3	2	1
二、 他人影響					
6. 看到訓練班行銷廣告·····	5	4	3	2	1
7. 因為親友鄰居都有報名參加·····	5	4	3	2	1
8. 看到學者大力推薦游泳運動·····	5	4	3	2	1
9. 游泳池訓練班訓練成效很好評價高·····	5	4	3	2	1
三、 社會需求					
10. 希望小孩擁有游泳技能可避免溺水事件發生·····	5	4	3	2	1
11. 看到相關研究報告游泳對健康有幫助·····	5	4	3	2	1
12. 可通過學校游泳課測驗·····	5	4	3	2	1
13. 媒體的宣傳·····	5	4	3	2	1
四、 健康需求					
14. 減輕來自環境(學校)帶來的壓力·····	5	4	3	2	1
15. 促進孩子身體健康適能·····	5	4	3	2	1
16. 小孩超重可以藉由游泳控制體重·····	5	4	3	2	1

### 第三部份、參與滿意度

本部分在於瞭解您對游泳訓練班參與前的期望，及實際體驗參與後的整體滿意程度如何？請根據自己的看法，分別在每題參與前的期望與參與後的滿意度適當的空格中勾選。

	參與前的期望					參與後的滿意度				
	非常強	普通	非常弱	非常強	5	非常滿意	普通滿意	非常滿意	非常滿意	1
例題 游泳池空間寬廣光線明亮·····	⑤	4	3	2	1	5	④	3	2	1
<b>服務品質</b>										
一、 環境設備										
1. 遊客、家長休息區寬敞明亮·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. 整體空間規劃很人性化，標示清楚，動線流暢···	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. 整體環境感覺舒適、整潔·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. 淋浴、更衣設備的衛生及數量·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
二、 課程內容										
5. 老師上課教法新穎活潑·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. 老師上課輔助教材運用良好·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. 訓練班課程編排合宜教材統一·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. 老師上課示範、講解清楚易懂·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. 老師上課態度良好·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
三、 專業形象										
10. 游泳訓練班口碑、形象良好·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. 工作人員的專業素質高·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. 游泳訓練班教學成效優良·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
四、 行政服務										
13. 工作人員服務態度良好親切·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. 工作人員服裝儀容整潔·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. 工作人員業務解說清楚明瞭·····	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1



附錄 G：參與動機量表項目分析摘要表

題號	題目	CR 值
1	希望孩子擁有游泳技能可避免溺水事件發生	4.560 **
2	工作太忙沒時間陪小孩	0.851
3	可通過學校游泳課測驗	3.874 **
4	期望孩子將來成為游泳選手	1.875
5	促進孩子身體健康適能	4.898 **
6	可以改善小孩的體質，減少疾病發生	2.145 *
7	小孩超重可以藉由游泳控制體重	5.464 **
8	看到相關研究報告游泳對健康有幫助	3.804 **
9	培養小孩自信與積極主動的態度	3.977 **
10	培養小孩運動興趣	3.832 **
11	希望小孩能多才多藝	3.983 **
12	讓孩子多認識一些朋友	4.178 **
13	減輕來自環境（學校）帶來的壓力	4.345 **
14	滿足小孩的好奇心	3.864 **
15	看到學者大力推薦游泳運動	4.245 **
16	看到訓練班行銷廣告	3.842 **
17	媒體宣傳	4.025 **
18	因為親友鄰居都有報名參加	3.812 **
19	游泳池訓練班訓練成效很好評價高	4.002 **

\* : <0.05    \*\* : <0.01

附錄 H：參與動機量表刪題後編號

題號	題目	原題號
1	讓孩子多認識一些朋友	原第 12 題
2	希望小孩能多才多藝	原第 11 題
3	滿足小孩的好奇心	原第 14 題
4	培養小孩運動興趣	原第 10 題
5	培養小孩自信與積極主動的態度	原第 09 題
6	看到訓練班行銷廣告	原第 16 題
7	因為親友鄰居都有報名參加	原第 18 題
8	看到學者大力推薦游泳運動	原第 15 題
9	游泳池訓練班訓練成效很好評價高	原第 19 題
10	希望孩子擁有游泳技能可避免溺水事件發生	原第 01 題
11	看到相關研究報告游泳對健康有幫助	原第 08 題
12	可通過學校游泳課測驗	原第 03 題
13	媒體宣傳	原第 17 題
14	減輕來自環境（學校）帶來的壓力	原第 13 題
15	促進孩子身體健康適能	原第 05 題
16	小孩超重可以藉由游泳控制體重	原第 07 題

附錄 I：滿意度量表項目分析摘要表

題號	題目	CR 值
1	訓練班收費價格高低	1.860
2	跟其他訓練班收費標準相比較	0.851
3	訓練班報名有優惠折扣	1.574
4	訓練班報名有送贈品	1.756
5	學員請假可以退費或補課	4.798 **
6	訓練班會根據不同性質需求學員開班價格選擇性高	4.145 **
7	每班上課人數適宜	0.844
8	上課學習空間良好不會太擁擠	1.804
9	上課時間的長短	0.977
10	老師上課輔助教材運用良好	4.132 **
11	老師上課教法新穎活潑	3.938 **
12	訓練班課程編排合宜教材統一	3.978 **
13	老師上課示範、講解清楚易懂	4.345 **
14	任課老師具愛心、耐心且上課認真	2.264 *
15	老師上課態度良好	5.298 **
16	老師與學員間互動、溝通良好	4.745 **
17	游泳池水質清晰乾淨	1.433
18	游泳池休閒設施種類及數量	0.867
19	淋浴、更衣設備的衛生及數量	5.384 **
20	遊客、家長休息區寬敞明亮	4.255 **
21	游泳池離住家或工作地點很近	1.521
22	游泳池設有停車場停車方便	2.198 *
23	游泳池地點交通方便	2.345 *
24	行政及工作人員數	4.224 **

---

25	工作人員服裝儀容整潔	3.798**
26	工作人員服務態度良好親切	3.945**
27	工作人員業務解說清楚明瞭	3.624**
28	工作人員業務解說很有耐心	1.798
29	工作人員業務熟悉操作順暢	2.045*
30	報名作業程序明確快速	4.264**
31	老師會與家長溝通學員學習狀況	3.844**
32	工作人員能快速處理我的抱怨	6.304**
33	工作人員很重視我的建議	5.177**
34	工作人員對突發事件處理明快	4.332**
35	訓練班教學方式很有效率	1.638
36	整體空間規劃很人性化，標示清楚，動線流暢	3.798**
37	因故未到課會主動聯繫詢問原因	5.145**
38	游泳池設有網站可提供相關資訊	2.242*
39	游泳池安全設施合格完善合法經營	0.882
40	游泳訓練班口碑、形象良好	4.240**
41	工作人員的專業素質高	5.254**
42	游泳訓練班教學成效優良	3.755**
43	游泳訓練班廣告行銷做的很好	2.521*
44	整體環境感覺舒適、整潔	3.798**
45	教練整體表現合宜，可做學員學習的榜樣	1.405

---

\* : < 0.05      \*\* : < 0.01

附錄 J：滿意度量表刪題後編號

題號	題目	原題號
1	遊客、家長休息區寬敞明亮	原第 20 題
2	整體空間規劃很人性化，標示清楚，動線流暢	原第 37 題
3	整體環境感覺舒適、整潔	原第 45 題
4	淋浴、更衣設備的衛生及數量	原第 19 題
5	老師上課教法新穎活潑	原第 11 題
6	老師上課輔助教材運用良好	原第 10 題
7	訓練班課程編排合宜教材統一	原第 12 題
8	老師上課示範、講解清楚易懂	原第 13 題
9	老師上課態度良好	原第 15 題
10	游泳訓練班教學成效優良	原第 43 題
11	工作人員的專業素質高	原第 42 題
12	游泳訓練班口碑、形象良好	原第 41 題
13	工作人員服務態度良好親切	原第 27 題
14	作人員服裝儀容整潔	原第 26 題
15	工作人員業務解說清楚明瞭	原第 28 題
16	行政及工作人員數量	原第 24 題
17	報名作業程序明確快速	原第 31 題
18	學員請假可以退費或補課	原第 05 題
19	工作人員能快速處理我的抱怨	原第 33 題
20	工作人員很重視我的建議	原第 34 題
21	工作人員對突發事件處理明快	原第 35 題
22	老師與學員間互動、溝通良好	原第 16 題
23	老師會與家長溝通學員學習狀況	原第 32 題
24	因故未到課會主動聯繫詢問原因	原第 38 題
25	訓練班會根據不同性質需求學員開班價格選擇性高	原第 06 題