

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

### 一、 研究背景

近五十年來，臺灣地區經濟快速成長，國民所得與教育水準逐年提昇，加上隔周休二日由八十七年開始實施，九十年擴大部分實施周休二日，休閒時間相對增加，休閒活動已大眾化、普遍化，人們對生活品質的要求也不僅止於物質上的滿足，所以休閒生活的正面價值備受重視。李明榮（民 86）認為我們可以從各種休閒文化中觀察出生活型態的縮影，也能從生活型態中診斷出休閒文化的生機與病癥，作為建設未來整體生活環境與發展文明的新指標。休閒文化深深影響我們生活的內涵，以及國民生活的素質甚鉅，值得我們深切的關注。

提昇全民生活素質，休閒活動的規劃及推展越趨重要與迫切，如何使休閒運動成為休閒活動項目的主流，逐漸蔚成全民運動的風氣，使成為自發性且樂於全心從事的活動，為修習休閒運動者所應肩負的重大責任。在國民體育法（民 89）第二條明訂：「中華民國國民，均應依個人需要，主動參與適當之體育活動，於家庭、學校、社區、機關、團體及企業機構中分別實施，以促進國民體育之均衡發展與普及。」而適當的休閒運動種類繁多，如何選擇具有特色、能提供各年齡層、滿足休閒功能、維持身心健康與增進身體適應能力之正當的休閒運動，加以研究、宣導與推廣。

國民體育法（民 89）第三條明訂：「國民體育，對我國固有之優良體育活動，應加以倡導及推廣。」國民體育法施行細則（民 88）第三條：「本法第三條所稱我國固有之優良體育活動，指國術、舞龍、舞獅、

及其他民俗活動。」吳文忠（民 58）指出在傳統的各项體育活動中，保存術式最多，創作也最豐富的就是國術。國術種類繁多，其可以提供不同年齡層的休閒運動、維持身心健康與增進身體適應能力、欣賞創造真善美、發揮自我能力、促進社會交友等休閒運動目的外，更能展現出充實健康的活力，心靈層面的提昇和滿足，以及養成肢體鍛練的習慣，並有自衛、修身養性的功能。由上描述，我們可以瞭解到國術在休閒運動中被推廣的重要性及迫切性。

目前運動事業的發展已走向與經濟、商業密切結合，尤其是運動職業化以後，更加大運動商業化的發展，而逐漸形成運動產業。國際奧會在 1985 年正式推出的奧林匹克計劃( The Olympic Programme, 簡稱 TOP 計劃)，開啟了運動行銷的理念（行政院體育委員會，民 88a）。陳定雄於民國八十八年指出國民所得達 14000 至 15000 美元時就是休閒時代的來臨，廿一世紀為休閒的時代（行政院體育委員會，民 88b）。現今國內休閒運動事業已開始萌芽發展，如何使休閒運動事業在競爭激烈的環境中攫取市場，已成為休閒運動業界的重要課題。休閒技擊運動事業（國術）屬於服務業，服務業應加強對服務品質的重視，提供高的服務品質，使國術會員滿意，國術運動方得以擴大推動，現行休閒技擊運動事業（國術）服務品質，實有探究的必要。

Devline 和 Dong（1994）認為在激烈的環境中，服務品質是公司成功的關鍵因素，提供高的服務品質可以緊密地將利潤、節省成本與市場佔有率結合在一起。近年來服務行銷快速的邁進，Fisk Bitner 和 Brown 等（1993）以居住在美國的美國行銷協會（American Marketing Association, AMA）會員，以問卷方式請他們評估各重要論文對服務行銷領域的發展有影響及重要的程度，調查結果顯示 Parasuraman、

Zeithaml 和 Berry 等在 1985 年所發表的「服務品質概念模式及其對未來研究的影響」(A conceptual model of service quality and its implications for future research) 獲得評價最高，引發研究者以其服務品質模式為理論及發展服務品質量表「SERVQUAL」建構步驟為基礎，來發展休閒技擊運動事業(國術)服務品質量表，以探求國術場館會員所需求的構面及題項，做為改進國術場館服務品質的參考。

休閒技擊運動事業(國術)是值得重視與開發的事業，本研究除具有學術性價值外，更希望喚起社會大眾對國術的學習風氣與推動風潮；並呼籲國術事業經營者對服務品質的重視，使國術得以振興，並能擴大傳播於全世界。

## 二、研究動機

- (一) 傳統國術的推動雖有政策上的支持，但國術事業的經營者皆為習武者，武術修為高者往往舉止內斂，在行事風格上亦較保守，反觀當前休閒運動事業中的健身俱樂部、  
，甚至柔道、跆拳道、  
等，均在蓬勃發展，固有優良的體育活動國術為何日漸沒落，影響國術場館的服務品質的癥結，實有探究的必要。
- (二) 休閒服務業被預測成為廿一世紀的重要行業，休閒生活亦將成為人類生活的主要部分(蔡長啟，民 82)，休閒運動事業顧客認知服務品質量表之發展，用以瞭解顧客對企業提供產品或服務符合顧客需求的程度，期能對休閒運動事業的經營及服務行銷策略改進提供參考。
- (三) 研究者利用業餘從事休閒技擊運動(國術)教學及推廣工作，親身體認國術的實質優點，確為老少咸宜的休閒運動項目，冀望針對國內各國術場館做服務品質的現況調查，以為改進國術

事業的服務品質以及推展服務行銷策略的建議。

## 第二節 研究目的與待答問題

### 一、研究目的

本研究旨在利用 Parasuraman et. al.等在 1985 年提出的服務品質 (service quality, SQ) 概念模式理論為基礎，發展適合休閒技擊運動事業 (國術) 服務品質量表，調查研究臺灣地區國術事業之國術場館服務品質現況，以達下列目的：

- (一) 建構休閒技擊運動事業 (國術) 服務品質量表及量測方法。
- (二) 發現休閒技擊運動事業 (國術) 服務品質量表構面與題項。
- (三) 探求休閒技擊運動事業 (國術) 服務品質的現存問題。
- (四) 提出休閒技擊運動事業 (國術) 服務品質改進、推展經營與服務行銷的建議。
- (五) 作為有關單位推展國術計劃研擬的參考依據。
- (六) 作為政府主管機關擬定休閒技擊運動事業 (國術) 輔導策略之參考。

### 二、待答問題

依據上述研究動機目的，本研究將針對下列問題進行探討：

- (一) 探索休閒技擊運動事業 (國術) 服務品質之關鍵服務屬性？
- (二) 探求休閒技擊運動事業 (國術) 會員對服務品質的評量結果？
- (三) 參加休閒技擊運動事業 (國術) 會員的人口統計變項特徵及分佈情形為何？
- (四) 參加休閒技擊運動事業 (國術) 會員的人口統計變項在服務

品質量表各構面上是否有顯著差異？

(五) 參加休閒技擊運動事業(國術)會員的學習國術行為變項在服務品質量表各構面上是否有顯著差異？

### 第三節 研究假設

依據上節研究目的及待答問題，建構出本研究之虛無假設命題如下：

假設一：休閒技擊運動事業(國術)服務品質量表的構面與 Parasuraman et. al. (1988a) 提出「SERVQUAL」量表五構面，沒有顯著差異。

假設二：休閒技擊運動事業(國術)會員所需服務品質量表各構面重要性，沒有顯著差異。

假設三：參加休閒技擊運動事業(國術)會員的背景統計變項特徵及分佈情形，沒有顯著差異。

假設三之一：參加休閒技擊運動事業(國術)會員的人口統計性別、職業別、教育程度別、每月所得別變項特徵及分佈情形，沒有顯著差異。

假設三之二：參加休閒技擊運動事業(國術)會員的學習國術行為統計修習國術年資別、平均每周至場館練習次數別、平均每次至場館練習時間別、不同入門別變項特徵及分佈情形，沒有顯著差異。

假設四：參加休閒技擊運動事業(國術)會員的人口統計變項對服務品質量表各構面，沒有顯著差異。

假設四之一：參加休閒技擊運動事業(國術)會員的人口統計不同性別對服務品質量表各構面，沒有顯著差異。

假設四之二：參加休閒技擊運動事業(國術)會員的人口統計不同職

業別對服務品質量表各構面，沒有顯著差異。

假設四之三：參加休閒技擊運動事業（國術）會員的人口統計不同年齡別對服務品質量表各構面，沒有顯著差異。

假設四之四：參加休閒技擊運動事業（國術）會員的人口統計不同教育程度別對服務品質量表各構面，沒有顯著差異。

假設四之五：參加休閒技擊運動事業（國術）會員的人口統計不同每月所得別對服務品質量表各構面，沒有顯著差異。

假設五：參加休閒技擊運動事業（國術）會員學習國術行為統計變項對服務品質量表各構面，沒有顯著差異。

假設五之一：參加休閒技擊運動事業（國術）會員不同修習國術年資別對服務品質量表各構面，沒有顯著差異。

假設五之二：參加休閒技擊運動事業（國術）會員不同平均每周至場館練習的次數別對服務品質量表各構面，沒有顯著差異。

假設五之三：參加休閒技擊運動事業（國術）會員不同平均每周至場館練習的時間別對服務品質量表各構面，沒有顯著差異。

假設五之四：參加休閒技擊運動事業（國術）會員不同入門別對服務品質量表各構面，沒有顯著差異。

假設六：參加休閒技擊運動事業（國術）會員對服務品質量表各題項的知覺服務平均數與期望的服務平均數評量，沒有顯著差異。

#### 第四節 研究範圍

本研究為一調查研究，研究範圍以臺灣地區休閒技擊運動項目中的國術為研究範圍，以在調查研究時，內政部登記有案，中華民國國術總會所屬各單項協會或委員會之會員（附錄 A），或各縣市國術會之會員所

經營的國術事業之國術場館會員為調查研究對象。本研究先行與各場館聯繫，以經同意受測之場館為樣本，台灣地區僅少部分地區如花蓮、台東、基隆、苗栗等地區國術場館未包括內。本研究以設場開館之國術場館會員為主，晨間公園、操場打太極拳之國民未包括在內。

## 第五節 名詞解釋

本研究為進行問卷及論述用詞方便，對下列名詞釋義如下：

### 一、 休閒技擊運動

本研究所稱的休閒技擊運動係指以閒暇時間（簡言之即指扣除工作、上學的約束時間以及吃飯、睡覺、盥洗、等日常生活必行的生理時間外，可以任由自己支配的時間），從事以攻防實戰搏擊技巧形式的運動（如國術、柔道、跆拳道）。

### 二、 國術

國術為中國各門各派的武術（中國武術，Chinese Martial Arts，CMA），如太極拳、梅花拳、鶴拳、詠春拳、八卦掌、螳螂拳、長拳、八極拳、流民拳、猴拳、蝴蝶拳、羅漢拳、等，於民國十七年，黨國人士紐永建、蔡元培、孔祥熙、何應欽、于右任、張之江等發起成立中央國術館於南京，並發表宣言：張之江任館長，確定「國術」一詞（吳文忠，民 87）。自茲以後各省倣行，中國武術統一定名，尊稱為國術，「國術」已被公認為中華民族武術的總稱。

### 三、 休閒技擊運動事業（國術）

以提供人們利用休閒時間，從事技擊運動（國術）教學練習之國術教練場、國術館的事業單位，含中華民國國術總會所屬各協會等組織。

#### 四、 國術場館

係指休閒技擊運動事業（國術）所設置供人們學習與演練國術的國術教練場、國術館等，本研究之國術場館不包含僅治療跌打損傷接骨等民俗療法之場館。

#### 五、 服務品質

服務品質（service quality，SQ），本研究以 Parasuraman et. al. (1985) 提出的顧客「知覺的服務品質（perceived service quality）」為定義，乃是由「事前的期望（expected service）」與「知覺的服務（perceived service）」二者間的差距而得。

#### 六、 人口統計變項

本研之人口統計變項包括性別、職業、年齡、教育程度、每月所得等。

#### 七、 學習國術行為變項

本研究之學習國術行為變項包括修習國術年資、平均每周至場館練習次數、每次練習時間以及是否參加入門儀式等。

## 第二章 文獻探討

本章旨在針對與本研究相關理論、相關文獻做探討，使本研究在實證時能有理論基礎為依據。第一節所探討的是「休閒技擊運動事業」。第二節所探討的是「國術在臺灣發展與現況」，其中對國術在臺灣的源流、發展現況做回顧，並探討國術的特色及推廣遭遇的問題。第三節探討「服務業與服務品質」，包括服務品質的定義與服務品質形成的概念模式。第四節探討有關「服務品質量表的建構理論」，以 Parasuraman et. al. (1988a) 的 SERVQUAL 量表來做探討。第五節提出有關對 SERVQUAL 評述的文獻，以及本研究方向，第六節為本章總結。

### 第一節 休閒技擊運動事業

本節探討技擊及技擊運動的定義，技擊運動的目的；休閒運動的類別，休閒技擊運動的定義；運動事業的類別，歸納休閒運動的類別以及分析休閒技擊運動事業（國術）屬性。

#### 一、技擊運動

##### （一）技擊

技擊一詞，在春秋戰國時代已流行，戰國荀子（約西元前 313~238 年）著 荀子議兵篇 中有云：「齊人隆技擊」，楊倞註譯為：「齊人以勇力擊斬敵者，號技擊。」 漢書刑法志 云：「齊愍以技擊強」。註引 孟康語說，技擊即「兵家之技巧，技巧者，習手足，便器械，積機關，以立攻守之勝」（康戈武，1990）。意謂技擊乃攻防實戰搏擊技巧。

## (二) 技擊運動

1. 技擊運動為攻防實戰搏擊技巧形式的運動，有太極拳、推手、跆拳道、空手道、拳擊、劍道、擊劍、柔道、角力、國術、功夫、射擊、射箭、刀術、劍藝、槍術、等。牛津字典將技擊（Martial Arts）解釋為任何搏擊性運動如柔道、空手道。
2. 國術意即中國武術（技擊術），為我國強身衛國的一項體育活動，其本質以戰鬥為用，以運動為體（王珏鈺，民 65）。

## (三) 技擊運動的目的

技擊運動的目的為發達體力、訓練敏捷的反應能力、學成攻擊與防衛的技能、發達勇敢進取之心（吳蘊瑞等，民 71）。

由上文獻描述，國術屬於技擊運動中的一項，但國術有功法、套路、對打三種運動形式，有別於其他技擊運動，如拳擊、劍道、擊劍、柔道、角力、射擊、射箭等。

## 二、休閒技擊運動

探討休閒運動的類別、休閒技擊運動的種類，休閒運動中常見的國術項目。

### (一) 休閒運動

陳定雄（民 83）將休閒運動的起源、做法、功能、目標，簡潔且完整的勾勒出，描述如下：「休閒運動是一種人類的再造運動，它不是自然所賦予，而是人類自己的成就，它是人為的而非天賦的；是文化的，而非自然的，它是社會的，而非個人的；是道德的，而非法律的。它的最終目的是全人類的和諧發展：健康、快樂之個人，健全、祥和之社會，以及和平、寧靜的世界。」沈易利（民 87）認為休閒運動為

在休閒時間內，以動態性身體活動為方式，所選擇具有健身性、遊戲性、娛樂性、消遣性、創造性、放鬆性，以達身心健康，紓解壓力為目的的運動（不包括觀賞運動比賽）。主要包括球類運動、戶外運動、民俗性運動、舞蹈、健身活動、技擊運動、水中暨水上運動、空中運動等八項休閒運動。並將國術同時分類於健身活動及技擊運動中。沈易利（民 88）又將休閒運動界定為在琳瑯滿目的休閒活動中，更具體化的稱謂方法，是一種屬於動態性，不分運動強度而具備運動現象的休閒活動方式。

林志成將休閒運動區分為九大類（行政院體育委員會，民 88b）：

1. 球類運動：如網球、棒球、籃球、保齡球、桌球、羽毛球、撞球、槌球、木球、板球、足球、美式足球、高爾夫、壘球、巧固球、迴力球、馬球、等球類。
2. 戶外運動：如登山、郊遊、散步、慢跑、快走、野外健行、溯溪、直排輪、爬山攀岩、滑草、釣魚、等。
3. 民俗性運動：如放風箏、扯鈴、踢毽子、踩高蹺、玩陀螺、舞龍、等。
4. 舞蹈類運動：如土風舞、社交舞、有氧舞蹈、芭蕾舞、熱門舞蹈、方塊舞、現代舞、韻律舞、等。
5. 健身運動：瑜珈、國術、太極拳、太極劍、推手、重量訓練、伸展操（健身操）等。
6. 技擊運動：空手道、跆拳道、拳擊、劍道、擊劍、柔道、角力、射擊、射箭、等。
7. 水中暨水上運動：如游泳、划船、水上摩托車、衝浪、滑水、跳水、風浪板、等。

8. 空中運動：如滑翔翼、拖曳傘、高空彈跳、 等。
9. 其他休閒性運動：如定向運動、冒險性休閒運動等。

但在該研究問卷中又將已歸類部分的健身運動，如國術、太極拳、推手等列入（六）技擊運動中。

由上描述，國術分類於休閒技擊運動中，但依其功能分類則列入休閒健身運動之中，本研究將國術列入休閒技擊運動中。

## （二）休閒技擊運動

休閒技擊運動係指閒暇時間（簡言之即指扣除工作、上學的約束時間以及吃飯、睡覺、盥洗、 等日常生活必行的生理時間外，可以任由自己支配的時間），以攻防實戰搏擊技巧形式的運動。沈易利（民 87）提出休閒運動中技擊運動的項目為太極拳、推手、跆拳道、空手道、拳擊、劍道、擊劍、柔道、角力、國術、功夫、射擊、射箭、等。林志成的問卷調查中所列的技擊運動與上列項目相同，但也將太極拳、太極劍、國術、推手、各類拳術等列入健身活動中（行政院體育委員會，民 88b）。

國立臺灣體育學院休閒系八十八學年度課程標準中明訂技擊運動（Martial Arts）的科目有拳擊（Boxing）、角力（Wrestling）、柔道（Judo）、劍道（Kendo）、國術（Chinese Martial Arts）、空手道（Karate）、跆拳道（Taekwondo）、其他。

人類動作的發展階段，青少年（十二歲）到成年時期的性格心理動作行為為遊憩與競爭性活動（涂淑芳譯，民 85），休閒技擊運動基礎為攻防實戰搏擊技巧形式運動，進而發展成健身、養性、修德、養生的休閒運動，有增進人們生理利益、社交利益、放鬆利益、教育利益、心理利益、美學利益、奮進利益之功效。

### 三、 休閒技擊運動事業

本小節探討近年來專家學者對運動事業的分類，本研究綜合文獻探討，將休閒運動事業分歸納為四大類，並定義休閒技擊運動事業的屬性。

#### (一) 運動事業的類別

運動事業係指所有和運動的器材製造、促銷、推動、或辦理賽會與活動以及休閒運動有關的產品、服務、人員、組織。Pitts, Fielding, 以及 Miller 將運動事業的類別分為三大類 (Pitts & Stotlar, 1996):

1. 運動表現：以運動表現為產品，消費者參與該運動或觀賞運動賽會或表演。

(1) 競技運動：A. 業餘，B. 職業。

(2) 私人企業運動。

(3) 政府輔助的運動。

(4) 會員制運動組織。

(5) 非營利性運動組織。

(6) 運動教育。

(7) 體適能及運動公司行號。

2. 運動產品：為運動所必需或提昇運動品質的產品

(1) 裝備性產品：A. 運動器材，B. 運動衣服。

(2) 增進運動表現之產品 (包含人員、器材): A. 體能訓練員，B. 醫療器材與服務，C. 運動場地設施，D. 運動協會與裁判及賽會工作者。

3. 運動促銷產品：此類產品係促銷運動產品之工具。

(1) 促銷性商品。

(2) 促銷性賽會或活動。

(3) 媒體。

(4) 贊助：A.單一賽會贊助，B.多重賽會贊助，C.單一團隊贊助，D.個別運動員贊助 E.聯盟贊助。

(5) 代言：A.個別代言，B.團隊代言，C.以組織名譽代言。

高俊雄(民 88)將台灣地區現存的運動服務業區分為五大類：

1. 有形運動產品批發零售：基本價值活動包括倉儲、運輸、配送、店面佈置、商品陳列、說明、交易作業、售後服務等。
2. 運動資訊大眾傳播：基本價值活動包括活動採訪、錄影、編輯、轉播、印刷、上線等。
3. 運動設施服務：基本價值活動包括產品銷售、環境設施、技術指導、相關服務（如餐飲服務、個人衛生）。
4. 運動顧問服務：基本價值活動包括取得委託授權、尋求贊助者、安排比賽活動、行銷比賽活動、安排大眾傳播。
5. 職業運動：在比賽過程中衍生的銷售商品有觀賞球賽、有形產品、廣告贊助，其基本價值活動包括這三類商品的設計、製造、傳遞流通、銷售等。

美國 Meek (1997) 將運動產業分為三大類：

運動休閒娛樂類、運動產品類、運動支援組織類，其中以產品型態將運動產品分類分為三類：

1. 產品 (product)：如運動器材、設備、用品等有形商品，如運動鞋、運動服裝、健身器材、運動設施營建、等製造事業。
2. 服務 (service)：如運動表現的服務(運動指導、健身指導、休閒運動服務、辦理運動賽會、運動傳播)。

3. 產品和服務 ( product & service ) : 包括前兩項者。

以運動產品類別來分類：

1. 運動製造業。
2. 運動團隊經營。
3. 運動設施。
4. 運動一般性服務：仲介、一般泳池水質處理。
5. 戶外休閒運動：登山、露營、騎馬、登山自行車。
6. 運動賽會與行政管理。
7. 運動專業性服務：私人運動課程、以及財務、法律、和契約等諮詢與服務。
8. 運動出版業：雜誌、書籍。
9. 運動彩券與賭注。

Comte & Stogel 將美國運動業的類別，以收入來分，包括了十九大類 ( Pitts & Stotlar , 1996 ) :

1. 休閒和參與性運動。
2. 運動物品。
3. 運動廣告。
4. 合法性運動賭博收益。
5. 門票收入。
6. 販賣部、紀念品、特殊飾品。
7. 電視轉播與電台廣播權利金。
8. 廠商贊助。
9. 高爾夫球場、滑雪場興建。
10. 運動保險。

11. 雜誌收入。
12. 授權產品之權利金。
13. 運動代言酬勞金。
14. 球員卡交易。
15. 購買運動書籍金額。
16. 體育場館建造費。
17. 美國國家奧運預算。
18. 青年團體費。
19. 運動名人堂。

由上描述，運動事業的類別相當的廣泛，尚未發現有研究將休閒運動事業加以分類。本研究將綜合上列將休閒運動事業分類。

## (二) 休閒運動事業

休閒運動事業依其功能屬性，本研究將其分為四大類別：

1. 體適能健康事業：如健身房、健身中心、全方位健康中心、健康俱樂部 等。
2. 休閒運動與教育傳播事業：如戶外學校、國術教練場館、跆拳道館、柔道館、劍道場、舞蹈社、 等，具有休閒運動與教學活動者。
3. 觀光休閒運動事業：如山野訓練場、高爾夫球場、水上樂園、 等，兼具觀光與休閒運動功能者。
4. 休閒運動事業：如保齡球館、攀岩場、高爾夫練習場、羽球館、游泳池、網球場、 等，以提供休閒運動場地服務為主。

### (三) 休閒技擊運動事業

國內休閒技擊運動事業有國武術教練場館、跆拳道館、柔道館、合氣道館、劍道館、唐手道館、等，本研究休閒技擊運動事業（國術），為國術場館，其屬於休閒運動教育傳播事業，以提供人們利用休閒時間，從事技擊運動（國術）教學練習之國術教練場、國術館等事業單位，含中華民國國術總會所屬各協會等組織，所設置的國術教練場、國術館等，以教授會員修習國術、武術、拳術、養生功法、健身術以及各種兵器操演。

## 第二節 國術在臺灣的發展

臺灣地區技擊運動的發展，可由行政院體委會八十八年四月中華民國體育統計資料中，公家及私人設置運動設施數量可以看出端倪，柔道館有 175 座、跆拳道館 385 座、空手道館 141 座、太極拳及香功場地 85 座，總計 786 座，全國運動場館計有 63003 座（行政院體育委員會，民 88a），由以上資料可以明確推估國術的推動正走向下坡。從 1990 年中國大陸北京亞運開始，亞運、東亞運技擊運動類的項目開始有武術項目，國內國術也應朝向學術化、科學化、社會化、國際化，並走向全民化，方能在競技上有所突破。國術事業的推動及發展為刻不容緩之事。本文獻僅就研究範圍中臺灣國術發展、影響發展因素做探討。

### 一、國術在臺灣地區的發展

國術源自中國大陸，流傳到臺灣的國術可分早期與後期二個階段，後期國術為民國三十八年隨國民政府撤退來臺時流傳進來。依國術在臺灣的發展時序，將其歸納可分為發生期、發展期、黑暗期、傳

播期四個時期。

(一) 發生期：明朝鄭成功時代 ( 1661~1683 )，以「寓兵於農」、「屯田備戰」、「開拓商務」等政策為建設張本，並以府城領政、鳳山領軍、通商海外、神道設教為務，然後逐次北上經營，其間以堂、社、寺、宮、殿、府、廟、館等方式組織練武祭神 ( 樊正治，民 81 )。形成尚武精神，奠定臺灣發展國術的基礎，此為臺灣國術的發生期。

(二) 發展期：清朝時代 ( 1683~1895 )，「化反清復明」意識為多類械鬥，形成「三年一小亂」，「五年一大亂」的歷史現象，練武成為生活之必需，清代武將、會黨、義民出身臺灣地區者相當的多，有其因果關係 ( 樊正治，民 81 )。民間械鬥造成有錢人從大陸延請拳師來臺傳授，有些拳頭師傅到處樹敵，紛紛走入鄉村暗館授徒。造成各地習武風氣盛行，此為臺灣國術的發展期。

(三) 黑暗期：日據時代 ( 1895~1945 )，日本人為深怕臺灣人造反，嚴禁學習國術，倡導人民學習日本柔道、空手道及劍道，臺灣居民為保存國術不致失傳，便採「暗館學習」，國術承傳成為自生自滅，此為臺灣國術的黑暗期。

(四) 傳播期：中華民國時代 ( 1945~ )

1. 臺灣光復，各地鄉團組織如振興社 ( 專習金鷹拳、猴拳 )、忠義堂 ( 專習太祖拳 )、勤習堂 ( 專習太祖拳 )、仁德堂 ( 專習達春拳 )、英義堂 ( 專習鶴拳 )、羅漢堂 ( 專習羅漢拳 ) 等又逐漸開始發展。

2. 在民國三十八年二二八事件，許多鄉團組織的拳師，被捕下

獄，兵器被沒收，許多武館紛紛關門，或只做接骨療傷工作，或教練獅陣、宋江陣等廟會活動。加上農業社會轉變成工業社會，農暇練武的情況復已不在（樊正治，民 81）。

3. 民國四十年以後政經開始穩定，臺灣省各地始成立國術會，省運會中增加國術表演項目，民國四十二年舉行全國性國術比賽；民國四十三年蔣中正手著 民生主義育樂兩篇補述 對武術的價值與推廣有所指示，民國四十四年成立全國技擊委員會編印國術比賽規則；民國四十六年省運增加國術比賽項目，民國五十三年中華國術會成立；在民國五十六年全國開始推動中華文化復興運動，民國五十七年教育部將國術列為各級學校體育課程標準中；民國五十八中華國術會改為中華民國國術會，並開始辦理全國性國術觀摩會，此時國術的活動開始稍多；民國六十七年成立中華國術世界促進會，開始做世界性的推廣活動；民國七十二中國文化大學國術組開始招生，民國七十九年在國立體育學院設立國術研究中心；民國八十五年中華民國國術會改為中華民國國術總會，民國八十六年體委會設立主管國術推動，文化大學成立國術系。本研究將民國四十年以後臺灣國術發展大事整理如表 2-1。

4. 此時期，推動國術的成員幾皆隨國民政府來臺人士，中國大陸的北方拳種開始傳播於全省，此為臺灣國術的傳播期。

（五）希望爾後國內能持續推動國術，使成為國人休閒運動的主要項目，並發揚光大，使此後時期成為臺灣國術的繁殖期。

表 2-1 民國四十年以後臺灣國術發展大事紀表

民國	國 術 大 事	備註
40	臺灣省國術會及基隆、宜蘭、臺北縣市及高雄縣成立國術會 第六屆臺灣省運會增加國術表演	*
41	臺南、嘉義、雲林、屏東、花蓮、臺東各縣及陽明山管理局成立 國術會	*
42	舉行全國國術比賽	*
	臺大國術會創立	****
43	蔣中正手著「民生主義育樂兩篇補述」對中國武術的價值與推廣 有所指示	*
44	中華民國全國技擊委員會成立，編印國術規則	*
45	臺灣省國術會「國術通訊」創刊	*
46	於台北舉辦臺港國術競賽、第六屆臺灣省運會增加國術比賽	*
47	於台北舉辦臺港澳國術競賽	*
49	臺北工專國術社成立	****
51	逢甲大學倉海國術社成立	**
53	中華國術會成立	*
55	中國太極拳學術研究會成立	*
	臺灣師大國術社成立	****
56	全國開始推動中華文化復興運動	****
57	教育部修訂各級學校體育課程標準將國術列入各級學校課程標 準，體育一科國術列為必修教材	*
58	中華國術會改為中華全國技擊委員會國術委員會簡稱中華全國國 術委員會	****
	國術列為省教育廳國民中學體育研習班必修課程	*
60	第三屆全國國術觀摩會，內容集各家宗派之大成	****
62	中華全國體育協進會改為中華民國體育協進會	****
64	中國太極拳學術研究會改為中華民國太極拳協會	***
65	中華外丹功總會成立	***
67	中華國術世界促進會成立	***
72	中國文化大學國術組招生	***
75	中華國術國際聯盟總會成立	***
77	中華民國摔跤協會成立	***
78	中華民國體育協進會更名為中華民國體育運動總會	****
79	中華民國大專國術委員會成立	***
	國立體院設立國術研究中心	
80	中華民國太極拳協會改為中華民國太極拳總會	***
	中華武術研究發展協會成立	
85	中華民國國術會改為中華民國國術總會	***
86	體育行政主管機關行政院體育委員會設立(86.7.16)	***
	文化大學國術組改為國術系	

註：資料來源 \*吳文忠(民87) \*\*紀如山(民81) \*\*\*樊正治(民86) \*\*\*\*  
本研究資料整理。

## 二、影響國術在臺灣地區發展之因素

本小節探討民三十八年以後，影響臺灣地區國術的發展的因素，並整理歸納於下：

### （一）臺灣集中國武術之大成

國民政府播遷來臺，眾多大陸地區國術界菁英亦相繼來到臺灣，由於這些人士的努力，大陸各地諸多拳種便逐漸在臺灣流行起來，讓台灣地區國術注入了新的生命。臺灣地區雖只有彈丸之地，卻保有最豐富傳統的國術文化資產，可說是大陸遷臺國術家之努力結果（邱瑞瑯，民 84），可由慶祝建國六十周年第三屆全國國術觀摩會節目表（附錄 B）窺知端倪，其中國術名家如楊家太極拳的王延年，形意拳的武朝相、桑丹榮，摔角的常東昇，螳螂拳的魏笑堂、張詳三，陳家太極的杜毓澤，等，以及八極拳劉雲樵、楊家太極拳韓慶堂的門生，加上原來臺灣本土拳種，臺灣可謂集中國武術之大成於一隅。

### （二）老輩凋零薪傳不及錯失良機

臺灣國術的發展，都是純民間的流傳，談不上推廣，沒有制度化、科學化、學術化、實用化，所以政府不禁止，但也未有積極且有計劃的推廣（翁志成，民 81）。直至民國七十九年政府頒布「國家體育建設中程計劃」，其中的「振興中華國術工作計劃」，開始著手國術資深專家門派調查，研究發現國內國術專家之凋零比預期的更為嚴重，已到危急存亡之秋，今日不再保存，明日即將絕跡之地步（翁啟修，民 80），但這些年來也未見任何薪傳計劃。

### （三）國術組織體系分歧，推動功能不彰

國術屬於體育運動項目之一，國民政府播遷來臺初期，國術會屬於地方政府體育會掌管，民國四十五年中華全國技擊運動委員會成

立，國術委員會組織隸屬於中華全國體育協進會下的中華全國技擊運動委員會掌管。民國七十八年中華全國體育協進會改為中華民國體育運動總會，民國八十五年中華民國國術會改為中華民國國術總會，但行政主管單位一直皆為教育部，教育部大專院校體育總會下亦設有國術會。國術的推動組織體系複雜，形成多頭馬車，而一直無法有效的發揮。行政院體育委員會於民國八十六年七月十六日掛牌運作，民國八十八年發布的體育白皮書第十一章充實體育內涵中因應策略一之（六）指出成立體委會中國武術委員會，負責中國武術推展工作。國術的組織應予系統化、層級化，政府機關應有計劃的輔導民間團體、學校做有效的推廣，方能日起有功。

#### （四）傳統醫療與國術膠著影響發展

俗云：「打拳頭賣膏藥」，江湖把戲、雜耍、特技等被誤認為國術來宣傳，街頭巷尾國術館以傳統醫療為業，脫離真正的以技擊健身為主的國術，這些觀念以訛傳訛的誤導深植於人心，使國人修習國術的動機喪失。應將國術的範疇定於徒手的拳術、摔角、擒拿等，以及器械如刀、槍、劍、棍、等及佐助的器械等為內容，而將傳統醫療導正於中醫部門，使國人能正確地認識國術及其特色，而喜愛國術。

#### （五）大專國術社團蓬勃發展

翁志成於民八十年進行我國大專學生國術社團研究，調查臺灣地區除了軍警院校以外的大專院校 117 所中，有 76 校設有學生國術社團，參加之社員人數在學校的所有社團中屬於中等規模。該研究中並引用徐紀八十九年三月在國立體育學院「國術在國際發展」為題演講會中內容，指出有部分留美學生在國內大專求學期間參加國術社團，留學期間教授國術，為海外推廣國術的功臣（翁志成，民 81）。的確

有相當多大專學生在升學壓力解除後，於大學求學期間參加國術社團，引發對國術的興趣，畢業後成為承傳及推廣國術的生力軍。研究者在大學時代參加國術社，並曾任國術社社長，畢業後擔任業餘國術教練即為一例。

#### （六）政府推動國術研究

教育部體育司成立後，雖想積極提倡國術之學術研究，編輯中國武術史料集（民國 63~67 年），但究竟缺乏專管國術之分科，其功效乃是有限的。教育部有鑒於此，遂於民國七十八年十月，行政院「國家體育建設中程計畫」中增列「籌劃成立國術研究中心，系統整理我國固有優良體育活動」，委由國立體育學院負責規劃執行，翌年成立國術研究中心，暫以任務編組方式推動業務，實施至八十二年六月止。以加強國術之科學化研究，建立學術研究之國際地位為總目標。計畫結束後，國術研究中心正式納入國立體育學院的正式編制，繼續發揮國術研究之功能（邱瑞瑯，民 84）。民國七十二年七月中國文化大學成立體育系國術組及中華國術研究所（唯該所因經費缺乏，於民國 79 年被迫解散），除了帶動學術研究風氣外，更奠定國術專業教育在臺灣發展的基礎，也為培育日後國術研究人才做出積極的貢獻。

#### （七）國術運動國際化

1936 年我國選手數百人參加德國柏林舉行之世運大會，參加各項比賽大都名落孫山，為我國增光者僅國術一項，表演結果博得大會人士之欽佩，德國體育家丁卡博士著論，評我國術具有藝術價值（動作優美）韻律價值（符合節奏）與尚武價值（奮鬥進取精神）等三大特點（吳文忠，民 87），世界任何之運動，絕無法與之並論，此為國術第一次世界性的推出。民國六十七年中華國術會以學術化、社會化、

國際化為展目標，成立中華國術促進會，促進國術世界性的發展。大陸也於 1987 年公布「國家體委關於武術工作的決定」，把加強武術對外推廣與宣傳列為工作重點，在 1990 年亞運、1993 年東亞運開始有武術項目，並於 1990 年成立的國際武術聯合會至 1998 已有七十七個成員，已超過國際奧運會批准奧運會項目的規定四大洲七十五個國家和地區（易劍東，1998）。我國也於民國七十五年（1986）成立中華國術國際聯盟總會。武術運動在各國努力下，終有一天將會成為奧運的競技項目，屆時也將帶動世界學習中國武術的風潮。

### 第三節 國術的特色

我國歷史淵源流長，歷朝時代的興衰皆與爭戰有關，也是促使國術發展的動力。國術有技擊、養生、功法、套路、內家等五大體系，近代社會型態的改變，國術的發展逐漸的衰微，如何注入新的發展動力，使原有的特色得以傳承並予活化，發揮保存的價值性，國術特色的探討也深具意義。

#### 一、政府政策性提倡唯一的運動項目

先總統 蔣中正（民 42）在民生主義育樂兩篇補述中指出：「中國拳擊，不僅是角鬥的方法，更有其體育的意義，拳擊最高的境界是心平氣和，意到力到，這種修養是外國拳技所不能企及的，我們叫他做國術，就是著重其對國民身心健康的貢獻，所以今後的教育計劃，要把國術當作國民體育上一個重要部門來善為提倡，切實進行。」民國五十七年起教育部將國術列入各級學校的體育課程標準中，由此可知政府對國術推動政策上的態度。

## 二、符合科學健身功效極佳

體育學者吳文忠（民 58）提出對國術的評價，有四大項：1.健身的價值：（1）發達體力，（2）促進內臟器官的發達，（3）活潑關節，擴展其活動領域，（4）訓練勞動軀體的習慣，（5）有益生理與衛生生活，養成強健的國民，（6）為軍事訓練的基礎。2.精神教育的價值：（1）鍛鍊旺盛意志，（2）培養尚武精神，（3）發揚武術美德。3.軍事國防價值：（1）增強國民戰鬥力，（2）武德有助行為的規正，（3）培養克服困難達成任務的毅力。4.經濟與普及的價值：（1）操練時間不拘季節，（2）不拘地點，（3）適合各界，無分職業與貧富，（4）男女兩性均可練習，（5）少年、青年、壯年、老年均有適當教材，（6）人數不拘個人團體均可練習，（7）可基本練習，亦可對手實用，或行表演及競賽，（8）練習時間可長可短，任由自決，（9）具有保健養生及醫療的功能，（10）節省費用。在二十多年前國外吹起中國功夫熱，以及太極拳世界性的流傳，近年研究國術的論著，以及國術的科學實證方面的論文也逐漸增多，符合科學健身功效的實證也逐一顯現。

## 三、修習國術有層次

劉雲樵（民 79）指出學習武術有在年齡和程序上有四個層次，第一是幼少年時期要接受訓練，以奠立良好基礎。第二是青少年時期要接受鍛鍊，使成國之棟樑。第三是青壯年時期要進行修煉，以求研究創新。第四是老年時期要進行修養，不使衰退而有傳承。明確的指出國術修習的層次，一般參與國術學習均為長期性，有一定的學習程序及學習理論，如三尖對照論、拳景論、運用論及諸多口訣等，若能再利用體育科學的學習原理、運動生物力學、運動訓練理論等加以解釋或印證，預期可歸納出國術的學習原理，將更有助於國術的學習。

由上描述，國術為我國之優良國粹，歷史悠久、博大精深，具有健康長壽，防身自衛的功能，並注重武德修養。不分年齡性別，老少咸宜，隨時隨地均可練習，實為推展全民運動最為合適的全民休閒運動。

#### 四、小結

時代演化，社會結構改變，人民生活習慣以及社會文化的變遷，加上民主法治化的社會，原以維護個人生存、厚植國家戰力，輔以個人強身，以求保鄉衛民的武功一事，成為非人們所必需。但國術健身、養身、防身、養心的功能未能廣為人知，雖中小學校課程標準雖將國術納入體育課程中，但由於專業師資的缺乏，忽略了傳統體育（國術）的推動，而國術一般僅以民間國術社團或場館流傳，而未見積極推廣經營。國術的推動除有賴政府的提倡外，其運動事業的服務品質的提昇亦十分重要，本研究針對休閒技擊運動事業（國術）服務品質做調查，期能尋找出場館服務品質問題的癥結，以為改進的參考。

### 第四節 服務業與服務品質

我國已進入服務經濟時代，探討服務品質應先瞭解服務的定義與特徵，國術場館在服務業中的屬性，以及服務品質的形成過程。

#### 一、服務業概述

經濟學家將國家經濟發展的歷程分為三級：第一級為產業為農、林、漁、牧。礦業開發，當發展至相當程度，工業開始建設，自輕工業、重化工業、精密工業，此為第二級產業。當工業發展至相當水準時，各項服務業的興起而成為經濟活動的主流，此為第三級產業。一般學者認為一個國家的第三級產業在其總體經濟與就業結構所佔的比重愈大，則其經濟發展的程度愈高，科技水準與國人提升生活品質的欲望也愈高（洪

順慶，民 85)。我國服務業生產總值佔總生產結構的比例，從民國七十六年的 48.03%到民國八十六年時已高達 62.3%( 行政院新聞局，民 87)。八十年的工商及服務業普查統計結果，服務業部門的從業員工人數佔全國從業人數的比例，由七十五年的 38.90%到八十年已增至 46.42% ( 行政院新聞局，民 83)。由這些數據的顯示，可說明我國早已進入了服務經濟的時代了。

根據我國行政院主計處行職業標準分類 ( 民 76 )，服務業應包括：

- (一) 商業 ( 零售業、批發業、國際貿易、餐飲業 )。
- (二) 運輸、倉儲、通信業。
- (三) 金融保險、不動產與工商服務 ( 金融、保險、經紀、法律、工商服務及機器租賃 )。
- (四) 公共行政、社會服與個人服務 ( 公共行政、社會服務、文化與康樂服務業、個人服務業國際機構或外國駐區機構 )。

Tomas ( 1978 ) 將服務業分類為以「人員為基礎」、以「設備為基礎」以及介於兩者之間的「混合型」等三大類。Enrich ( 1986 ) 依此標準將保健、教育分類於服務業，以「人員為基礎」項下「事務與專家工作者」分類項內。

從上述服務業分類標準來看，休閒技擊運動事業 ( 國術 ) 應屬於人員為基礎的的服務業，也就是以人員提供服務為主要因素。

## 二、服務的定義與服務業的特徵

休閒技擊運動事業 ( 國術 ) 屬於服務業，在探討其服務品質前應先瞭解服務定義，及服務業的特徵。

### (一) 服務的定義

服務拉丁語為「SERVUS」為奴隸的意思，英語服務為「SERVICE」

其意義為「為人所採取的行動或所做的工作 (An act or job done for someone.)」(朱原等譯, 1998) 國語辭典中服務註解為「替別人做事, 如人人當以服務為目的 (民權主義, 第三講)」(教育部重編國語辭典編輯委員會, 民 71)。在 1960 年, 美國行銷協會 (AMA) 將服務的定義為「被用於直接銷售, 或是附帶於產品的銷售所連帶提供之各種活動、利益或滿意」。Kotler、Siew、Swee 和 Chin (1996) 將服務定義為「一個組織提供給另一方的任何活動或利益, 基本上是无形的, 而且接受的一方無法產生事務的所有權, 服務的生產可能與某一項實體產品有關也可能無關」。Juran (1986) 則將服務定義為「為他人而做的工作」。綜合上述學者的看法, 本研究認為服務是指盡自己本身最大的努力為他人提供滿意的活動或利益。

## (二) 服務的特徵

上小節描述多位學者對服務的定義的看法, 但其對顧客提供服務的工作或活動之特徵並無明確的定義與描述。Regan (1963) 提出服務的特徵:

1. 無形性 (Intangibility): 大部份服務是无形的, 顧客很難事先評定或測試服務品質的優劣, 而提供者也不易瞭解顧客如何認知與評量服務品質。
2. 不可儲存性 (Perishability): 服務是無法儲存的, 不能與有形性產品一樣將多餘的產品儲存起來, 以調整供需或維持服務水平。
3. 異質性 (Heterogeneity): 服務的產出會隨著服務人員、時間、地點, 產生不同的情境與不同的服務效果。
4. 同時性 (Simultaneity): 在服務生產的過程顧客必須在場, 否則無法消費。

Regan (1963) 提出至今，雖其間有學者建議，藉用實體性產品與服務性產品做比較，以顯現服務的特徵，但這些特徵仍無法跳脫其所提出四種特徵之範疇。由上述服務的特徵，發現與產生品質有關的是無形性與異質性，和生產與消費不可分割的是不可儲存性與同時性。如何瞭解顧客知覺服務的屬性，進而尋找服務品質，再要求提昇服務品質以消除異質性。同樣地，服務業者對顧客所期望的服務品質的認知也誠屬重要。

### 三、服務品質的形成

品質在一般日常生活中常提到，品質的概念為買賣雙方對品質的認知，它隨時代背景不同而改變，且不斷的成長擴大，張峻源（民 87）依品質的手法、產業狀況、政經環境將品質需求的演變由 1940 年至今，細分為：1940 年代為符合規格的品質、1950 年代為符合目標的品質、1960 年代為符合使用的品質、1970 年代符合成本的品質、1980 年代為符合需求的品質、1990 年代為符合環保的品質等六個時期。這些概念也隨著工業產品融入人們的生活用語與觀念上，也深深的影響到服務業的服務品質，但一般消費者要能清晰的辨認服務業中大部份是無形的服務品質也是件不容易的事。

#### （一）品質的定義

Parasuraman et. al. (1985) 指出在 1980 年代，服務品質的定義與衡量大都取自產品的規格。Garvin (1984) 綜合各家說法，提出定義「品質」的五種感受法：

1. 卓越的或哲學法：「品質」為產品本身擁有的特質，祇有靠消費者實質的接觸經驗才能感受得到。
2. 產品屬性法：「品質」的差異來自可精確衡量的屬性，高品質需

有較高的成本。

3. 使用者認定法：「品質」的高低，是藉由是否符合使用者的需求程度來認定。
4. 製程認定法：「品質」是否符合設計規格，高品質產品的精度越高。
5. 價值認定法：「品質」是在可接受的合理價格範圍內，提供該消費者的成效與滿意程度。

Zimmerman ( 1985 ) 將製造業品質的概念應用於服務品質上，提出好的品質應做到 1.適合使用，2.有複製能力，3.及時性，4.最後使用者滿意，5.符合既定的規格。

由以上描述，品質的感受可分為客觀與主觀兩種。客觀是可實質量測，有產品屬性法、製程認定法，以及有複製能力、符合既定的規格等認定品質。而主觀意識感受有哲學法、價值認定法、使用者認定法，以及適合使用、及時性、最後使用者滿意等認定品質，主觀上常因人而有不同的認定差異。

## (二) 服務品質的定義

由上以探討服務的特徵及品質的定義，歸納出大部份的服務品質，取決於使用者主觀的認定，換言之，服務品質可視為「知覺的服務品質 ( Perceived Service Quality )」( Parasuraman et. al. 1985 )。

Zeithaml ( 1988 ) 再綜合各家學者看法，將顧客的「知覺的服務品質」特性歸納為四項結論：

1. 品質是異於客觀的或實際的品質。
2. 品質屬於具有較高水平抽象概念。
3. 類似以態度的方式對品質做整體性評估。

#### 4. 品質認知是藉由經驗記憶中來比較。

綜合以上探討,本研究對服務品質的定義採用 Parasuraman et. al. (1985) 的看法,也就是服務品質是一種「顧客知覺的服務品質」,是非客觀的,而是由顧客主觀來認定的。

### (三) 服務品質的形成

Parasuraman et. al. (1985) 以顧客知覺的服務品質為觀念,提出圖 2 - 1 五個差距的服務品質概念模式圖,來說明服務品質的形成,以提供服務業者作改善服務品質的參考。現將各差距 (gap) 簡要說明如下:

差距一:顧客預期與服務業者知覺間的差距(服務業者未瞭解顧客真正所想要的服務,所造成的差距)。

差距二:服務業者知覺與服務品質規格間的差距(由於資源的限制、市場條件不確定性或服務業者的疏忽,無法使顧客滿意所造成的差距)。

差距三:服務品質規格與服務傳送(delivery)間的差距(此為傳送服務過程中涉及服務人員因素,使得服務品質難以量化所造成的差距)。

差距四:服務品質與顧客外在溝通間的差距(媒體廣告或其他外在的溝通會影響到顧客對服務品質的期望,此種期待與實際服務傳送間所造成的差距)。

差距五:顧客期望與知覺服務間的差距(顧客期望的服務與實際知覺服務間的缺口,此差距五是差距一至差距四的所累積而造成的。差距五是差距一到差距四的函數)。

由上述的文獻探討，從 Parasuraman et. al. ( 1985 ) 提出的概念模式

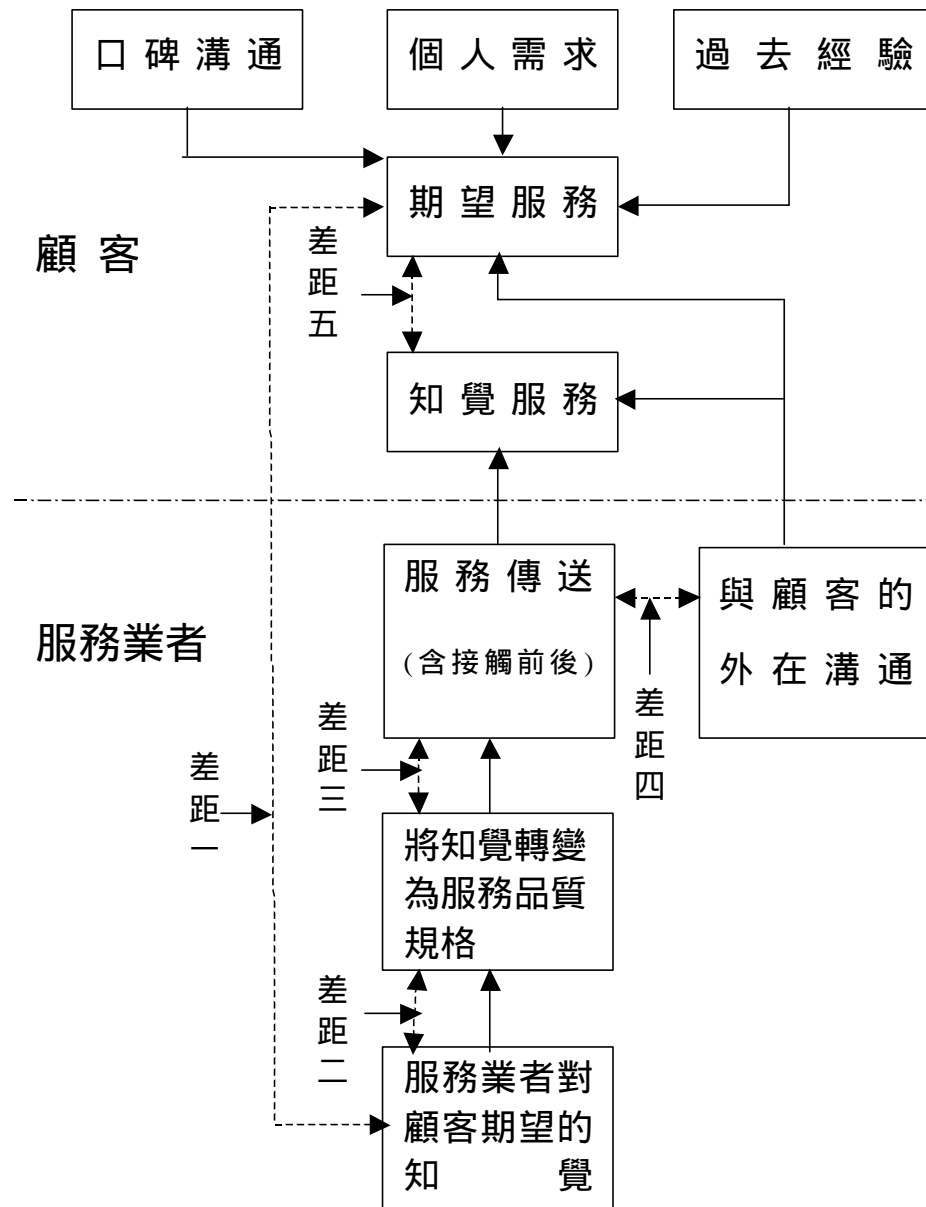


圖 2 - 1 Parasuraman et. al.的服務品質概念模式圖

資料來源：Parasuraman et. al( 1985 ) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 ( 3 ) , p44.

得知服務品質是顧客知覺的「服務品質」，乃是由「事前的期望」與「知覺的服務」二者間的差距而得。Parasuraman et. al.於 1988 年發表 SERVQUAL 量表，經實證後進一步地提出影響服務品質差距一至差距

四的潛在因素，這些因素為影響到這四個差距的大小與向度，最後影響到差距五。Parasuraman et. al. 將這些資料統整，提出「服務品質延伸模式」( Parasuraman et. al. 1988b )，由此模式可以瞭解減低各差距大小為服務業者應努力的方向。本研究將服務品質產生差距原因及減少服務品質差距改進考慮因素整理成表 2 - 2。

表 2 - 2 服務品質產生差距的原因及改進考慮因素表

差距	服務品質產生差距原因	服務品質改進考慮因素
一	顧客預期與服務業者知覺間的差距	行銷研究導向 向上溝通 管理的層級
二	服務業者知覺與服務品質規格間的差距	服務業者對服務品質的承諾 設定目標 標準化作業 可行性的知覺
三	服務品質規格與服務傳送間的差距	團隊合作 專業技能與工作的配合度 員工與工作的配合度 知覺的掌握 監控系統 角色衝突 角色定位不清
四	服務品質與顧客外在溝通間的差距	橫向溝通 過度承諾的傾向
五	顧客期望與知覺服務間的差距 受差距一至差距四的影響	有顧客對服務品質的感受：有形性、信任性、反應性、確實性、關懷性(五構面) 以及差距一至差距四的影響

資料來源：Parasuraman et. al.(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 ( 3 ), p44. 服務品質概念模式，Parasuraman et. al. (1988b). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Retailing*, 52 ( 4 ), p45. 服務品質之延伸模式，本研究自行整理。

由以上的描述，研究者認為 Parasuraman et. al. 的服務品質概念模式將服務視為一種動態過程，服務品質是依顧客的滿意程度而決定，此決定是受到過去的經驗與主觀的知覺因素所影響，利用比較差距的方式來衡量服務的品質，第五差距的大小即為各差距所累積造成的，如果找出

第五差距，就可以容易的探究其他影響服務品質的因素。休閒運動事業（國術）屬於服務業，國術場館服務品質第五差距的求取之衡量模式的建立更趨重要。

## 第五節 服務品質量表建構理論

Parasuraman et. al. (1985) 提出的服務品質概念模式（差距理論）做為服務品質量表的理論基礎，即顧客知覺的「服務品質」，乃是由「事前的期望」與「知覺的服務」二者間的差距而得，以及依服務業者認為顧客評估服務品質時所採用的標準，歸納出服務業共同性知覺十個構面。Parasuraman et. al. 在 1988 年並以銀行、信用卡公司、產品維修與長途電話公司等服務業為實證對象，萃取後建構出五個構面，22 題項所組成的第一個服務業的服務品質量表「SERVQUAL」，以提供不同服務業評估服務品質使用，已成為具體可行的衡量模式，因此吸引多數的學者投入，並做了相當多的實證研究。

### 一、服務品質的決定因素

Parasuraman et. al. (1985, p47) 所歸納服務品質的決定因素，共有十個構面，描述如下：

- （一）可靠性（reliability）：對消費者承諾的履行及績效的一致性，如帳單正確、記錄記載正確、於約定的時間履行服務等。
- （二）反應性（responsiveness）：服務人員提供服務的意願及敏捷程度，如即時寄出交易單、立刻回應顧客、迅速的提供服務等。
- （三）勝任性（competence）：執行服務所需的知識與技能，如服務人員的專業知識與技能、作業支援人員的專業知識與技能、組織研究改善所提供服務的能力等。

- (四) 接近性 (access): 取得服務方便的程度, 如以電話取得或預約服務、便利的服務作業時間、消除等候時間、可就近取得服務等。
- (五) 禮貌性 (courtesy): 服務人員的友善、客氣及禮貌等, 如服務人員設身處地為顧客著想、服務人員清潔整齊的儀表等。
- (六) 溝通性 (communication): 以顧客聽得懂的話與顧客交談, 樂於傾聽顧客意見等, 如對所提供的服務解說、顧客意見的處理、服務成本與費用的解說等。
- (七) 信任性 (credibility): 指誠實、值得信賴並時時以顧客的最佳權益為優先, 如公司名號、公司信譽、服務人員的個人特質、與顧客來往時積極的程度等。
- (八) 安全性 (security): 使顧客無身、心以及財務上安全的疑慮, 如服務提供過程的保密性, 人身安全保障、財務安全保障等。
- (九) 瞭解 熟知顧客 (understanding knowing customer): 努力去瞭解顧客的需求, 如探知顧客個別的需求, 提供顧客個別的服務, 辨識經常往來的顧客等。
- (十) 有形性 (tangibles): 包括服務形諸於外的實體以及服務的實體證據, 如實體設施、員工的外觀、提供服務的設備與工具等。

Parasuraman et. al. 在 1988 年以十構面 97 題項, 以銀行、信用卡公司、產品維修與長途電話公司等服務業為實證對象, 建構出五個構面, 22 項目所組成服務業的第一個服務品質量表「SERVQUAL」。

## 二、服務品質量表 SERVQUAL

Parasuraman et. al. 在 1988 年建構出五個構面, 22 項目所組成服務

業的第一個服務品質量表「SERVQUAL」。

第一部分期望分數量表如下：( Parasuraman et. al. , 1988a )

(一) 有形性 ( tangibility )：

1. 應具有先進的服務設備。
2. 服務設施應具有吸引力。
3. 服務人員應穿著得宜。
4. 公司整體外觀會與服務性質互相協調。
5. 應履行對顧客所作的承諾。

(二) 可靠性 ( reliability )：

6. 當顧客遭遇困難，應能表現關心並提供協助。
7. 應可以信賴的。
8. 應能準時提供所承諾的服務。
9. 應能正確的保持服務記錄。

(三) 反應性 ( responsiveness )： 註：( - ) 為負面性用詞

10. 應無法確實告訴顧客何時會提供服務。( - )
11. 顧客的期待應無法很快得到服務。( - )
12. 服務人員應無法始終皆願意協助顧客。( - )
13. 服務人員因太忙而無法迅速提供服務。( - )

(四) 確實性 ( assurance )：

14. 服務人員應是可以信賴的。
15. 在交易時顧客應感到安心。
16. 服務人員應禮貌週到。
17. 服務人員應能互相協助，以提供更好的服務。

(五) 關懷性 ( empathy )：

18. 服務人員應不會針對不同的顧客提供個別服務。( - )
19. 服務人員是無法被期待對顧客付出關懷。( - )
20. 服務人員瞭解顧客的需要是不可能的。( - )
21. 服務人員不可能以顧客的利益為優先。( - )
22. 服務人員應不會期望在營業時間內方便所有的顧客。( - )

第二部分為知覺分數量表如下：

(一) 有形性 (tangibility)：

1. 具有先進的服務設備。
2. 服務設施具有吸引力。
3. 服務人員穿著得宜。
4. 公司整體外觀與服務性質互相協調。
5. 能履行對顧客所作的承諾。

(二) 可靠性 (reliability)：

6. 當你遭遇困難，業者能表現關心並提供協助。
7. 是可以信賴的。
8. 能準時提供所承諾的服務。
9. 能正確的保持服務記錄。

(三) 反應性 (responsiveness)：

10. 無法確實告訴你何時會提供服務。( - )
11. 你的期待無法很快得到服務。( - )
12. 服務人員無法始終皆願意協助顧客。( - )
13. 服務人員因太忙而無法迅速提供服務。( - )

(四) 確實性 (assurance)：

14. 服務人員是能信賴的。

15. 在交易時你感到安心。
16. 服務人員是禮貌週到。
17. 服務人員是互相協助，以提供更好的服務。

(五) 關懷性 (empathy) :

18. 服務人員應不會針對不同的顧客提供個別服務。( - )
19. 服務人員是無法被期待對顧客付出關懷。( - )
20. 服務人員瞭解你的需要是不可能的。( - )
21. 業者未以你的利益為優先。( - )
22. 業者不會期望在營業時間內方便所有的顧客。( - )

### 三、服務品質的評量

前節探討服務品質的定義為顧客知覺的「服務品質」，乃是由「事前的期望」與「知覺的服務」二者間的差距大小而得。因此「SERVQUAL」量表也分成兩部份，第一部是衡量顧客期望服務業者應該提供何種程度的服務；第二部份是衡量顧客在接受服務業者所提供的服務後，其實際的知覺感受的程度。期望 (expect, 簡寫為 E), 知覺 (perceive, 簡寫為 P), 兩者問題項配對的差距來計算服務品質的分數 (SQ), 可由下列式子表示之：

$$\text{SERVQUAL 分數 (SQ)} = \text{知覺分數 (P)} - \text{期望分數 (E)}$$

由於上項「SERVQUAL」量表，以一家頗負盛名的公司應該(should)提供何種服務的語氣來描述顧客的期望，引起許多學者的批評，認為容易誤導顧客提出過度的期望(Brown and Swartz, 1989; Carman, 1990)。Parasuraman et. al. 在 1991 年將原來「SERVQUAL」量表中的應該(should)的句子修正為將會(would)，並且將量表中負面的用詞全部修正為正面性語氣。後來的學者的質疑和實證皆未再提及 1991 年所修正

的量表。

Parasuraman et. al. (1994) 指出廠家評量服務品質的主要目的為不只是想瞭解顧客對廠家提供的服務品質有多滿意，而且要瞭解所提供的服務與顧客期望間的差距，藉以找出問題加以改善。當  $SQ > 0$  時，表服務品質達期望值之上，為理想的服務品質；當  $SQ = 0$  時，表期望的服務品質被確認，為滿意的服務品質；當  $SQ < 0$  時，表服務品質為無法接受，較期望的服務品質低，為無法接受的服務品質，這些資訊應將其找出，使經營者得以改善服務經營的績效。

#### 四、服務品質量表建構

根據 Rabushka 的「新中國」一書，指出臺灣的經濟發展的第二階段至 1985 年為止，已經塑造了「臺灣經濟奇蹟」，由於經濟的穩定發展，服務業也開始蓬勃發展，開啟了服務行銷的發展（周逸衡，民 85）。從民國八十四年起，國內有相當多的學者研究服務品質量表，大部分研究服務品質量表採用 Parasuraman et. al. (1988a) 提出五構面及 1991 年的修正資料。但 Carman(1990) 提出在其他服務行業(牙醫診所、輪胎行、職業介紹所、急救中心)對 Parasuraman et. al. (1988a) 提出的五構面進行實證，發現其所萃取的構面與 Parasuraman et. al. 所建議的五構面不同，因此建議研究者最好使用 Parasuraman et. al. (1985) 年提出的十構面來重新建構服務品質量表。本研究將接受 Carman(1990) 的建議，以十構面為基礎，採用 Parasuraman et. al. (1988a, p14) 萃取五構面 SERVQUAL 的建構步驟，圖 2 - 2，來建構休閒技擊運動事業(國術)的服務品質量表。

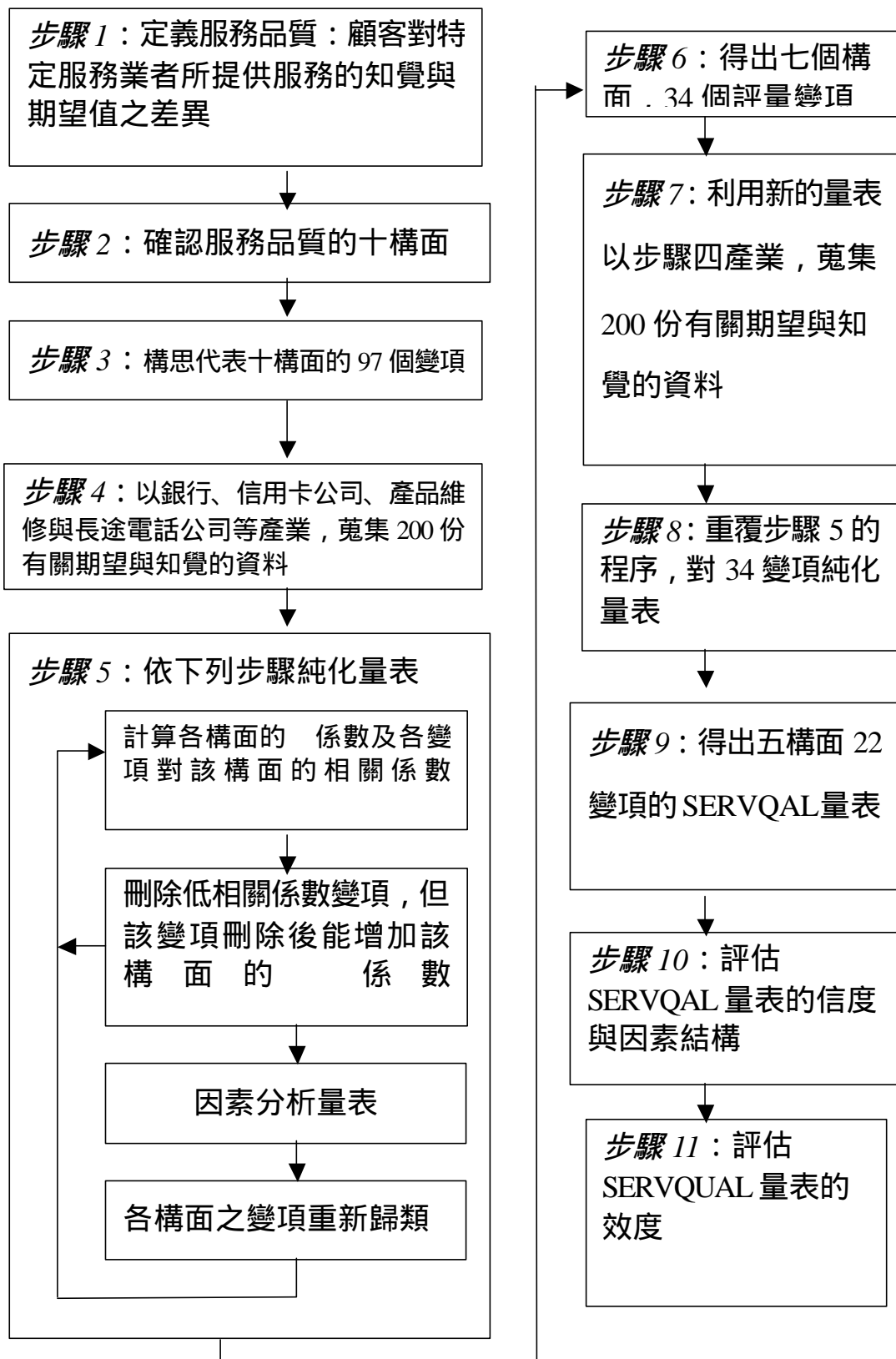


圖 2 - 2 SERVQUAL 量表建構步驟圖

資料來源：Parasuraman, et. al. (1988a). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer expectations of service. *Journal of Retailing*, 46(1), p14.

## 第六節 評述 SERVQUAL 相關文獻及研究方向

### 一、評述 SERVQUAL 相關文獻

Parasuraman et. al. (1988a) 提出 SERVQUAL 量表後，有不少的論著批評，也促使了 Parasuraman et. al. 做適當的修正，以下為部份學者評述的相關文獻。

Carman (1990) 以 Parasuraman et. al. (1988a) 建構的「SERVQUAL」五構面 22 題項，對牙醫診所、輪胎店、職業介紹所、急診中心等四個服務業進行實證，研究結果發現四個服務業服務品質構面與 Parasuraman et. al. (1988a) 提出的五構面完全不相同，且四種行業間的服務品質構面也不相同。Carman (1990) 建議採用 Parasuraman et. al. (1985) 所建構的「SERVQUAL」量表的原始十構面重新設計問卷題目。同時 Carman (1990) 認為顧客知覺衡量中變項的重要性加權 (importance-weighted) 應包括在服務品質衡量中，則利用 Fishbein 的態度模式加以改進，提出  $Q = \sum I_i (P_i - E_i)$  公式，其中  $I_i$  表  $i$  變項的重要權數，並建議期望服務與知覺服務量表不必分開成兩份問卷，並建議以全部受訪者的平均數代替個別受訪者的期望分數。Parasuraman et. al. (1990) 針對

「SERVQUAL」量表的衡量方法做說明：(一) 各構面的總分數是由每一位顧客對該構面的各題項分數加總後除以題項數而得。(二) 將上項各構面總分數除以總顧客數，即為該構面的評價。(三) 將各構面的評價加總除以構面數，即為服務品質水準。隨後 Parasuraman et. al. (1991, p449) 於「SERVQUAL」量表後加上五構面 100 點的權重問卷，由調查受訪者直接將總數 100 點分配給五構面，藉以衡量五構面間相對的重要性；並修正衡量範圍的量尺，由七點改為九點以使回答者有更寬的評價範圍。

Bolton 和 Drew 等 ( 1991 ) 提出服務品質應長時期衡量知覺服務間的差異，提出「在知覺服務品質上品質改變的縱斷面效果模式」。批評橫斷面的資料是無法解釋特定時間內顧客的知覺差異因素。而使期望服務 ( E ) 與服務品質 ( SQ ) 間的關係，在實證上也未獲得顯著的驗證。

Cronin 和 Taylor ( 1992 ) 等以原來的「SERVQUAL」量表以及變項的重要性加權後的「SERVQUAL」量表，針對四個不同的產業 ( 銀行、病蟲害控制中心、洗衣店、速食店 ) 實證何種量表較為適合使用，最後認為以顧客的知覺服務 ( P ) 即可用來作為服務品質的衡量，不考慮顧客的期望服務值，進一步提出「SERVPERF, Service Performance」(  $SQ = P$  ), 並且認為「SERVPERF」比 Parasuraman et. al. 所提的「SERVQUAL」量表具有最佳的預測能力，且不必加權。

Brown、Churchill 和 Peter 等 ( 1993 ) 指出差分衡量在信、效度上雖高，但較低於非差分量表，在測量與統計特質上非差分衡量比較優異。Parasuraman et. al. ( 1994 ) 認為知覺服務是消費者知覺與期望間的差異大小與方向的函數觀念，是一種整體性的判斷或感受與滿意的差異。滿意是對特定對象的滿意，但並不表示此項服務品質高，而是兩者是相關的，且隨時間而成為知覺的服務。同時指出僅以知覺的服務衡量服務品質的作法很普遍，但「SERVQUAL」可提供較豐碩的資訊，且具有較高的診斷價值。

但服務品質係受期望服務與知覺服務知覺的影響，也就是「服務品質是由事前的期望服務與知覺服務兩者比較而得」，也有相當多的學者認同與採用，如 Johns 和 Tyas 等 ( 1997 )、Steffen 和 Nystrom 等 ( 1997 ) 等。而 Parasuraman et. at. ( 1988a ) 的「SERVQUAL」量表 22 題項亦廣受採用，如 Kettinger 和 Lee ( 1997 )、Vanv Dyke、Kappelman 和 Prybutok

等 (1997)、Chidester (1995) 皆對 Parasuraman et. al. (1988a) 所提的「SERVQUAL」量表深表肯定。

## 二、本研究方向

根據以上述文獻探討，發現到國內休閒技擊運動事業的經營，較休閒健身事業遲滯不前，尤以質佳且內容豐富、參與者適應廣度極大、健身養生功效極佳的我國固有運動（國術）也未被重視及推廣，國術場館經營業者的服務品質及服務的構面方向應為極佳的研究題材。

在本章在第三節探討 SERVQUAL 量表是依據 Parasuraman et. al. (1985) 提出的服務品質概念模式（差距理論）為基礎發展而來，即為顧客知覺的「服務品質」，乃是由「事前的期望」與「知覺的服務」二者間的差距大小比較而得，雖然有多位學者對 Parasuraman et. al. 的論點感到質疑，但其實證時皆採用 SERVQUAL 量表是五構面 22 題項。本研究接受 Carman (1990) 的建議採用 Parasuraman et. al. 在 1985 年的十構面為基礎，來發展國術場館的服務品質量表，衡量範圍的量尺為九點以求得更寬廣評價範圍，以尋找適合國術場館顧客所需的真正的構面及題項，以及提供服務與顧客期望間的差距。

在服務品質量表建構後，認同 Brown et. al. (1993) 提出非差分衡量的優點，採用 Cronin et. al. (1992) 等認為服務品質衡量以會員知覺的服務 (P) 分數具有最佳的預測能力，來做統計上的分析，使國術業者獲得更多的服務行銷資訊，以做為改善服務行銷的策略。

在 1991 至 1996 年間，以 Parasuraman et. al. (1988a) 所提的「SERVQUAL」量表做實證，所衡量的服務業對象歸納如下，有百貨公司顧客、銀行行員、食品行銷人員、汽車出租店顧客、醫院病患、飯店顧客、服飾專賣店顧客、商科大學生、折扣店顧客、旅遊業顧客、等

(楊淑惠、蘇雲華，民 86)，均以短期性顧客為主，本研究國術場館的顧客均為長期性消費行為，應可以克服 Bolton et. al. (1991) 提出服務品質應長時期衡量知覺服務間的差異。

國內有關利用 Parasuraman et. al. (1988a) 所提的「SERVQUAL」量表做實證研究在運動健身俱樂部服務品質的有陳景森 (民 85)、沈淑貞 (民 88) 僅利用知覺部分做評量，唐麗英、周繼文 (民 88) 服務品質量表構建程序之研究提出「SERVQUAL」量表僅適用於某些特定服務業，建議各類服務業應構建其服務品質量表。

本研究以 Parasuraman et. al. 在 1985 年的十構面為基礎，Parasuraman et. al. (1988a) 所提的「SERVQUAL」量表構建程序，衡量範圍的量尺為採用九點以求得更寬廣評價範圍，來建構休閒技擊運動事業 (國術) 服務品質量表，採用非差分衡量的優點，以會員的服務知覺評量，探求國術場館服務品質的現況。

後續將以此量表，針對國內休閒技擊運動人口較多的跆拳道、柔道等做實證比較修正，以完成休閒技擊運動事業服務品質量表。

## 第七節 本章總結

根據上述相關文獻探討，發現休閒技擊運動為休閒運動中的重要項目，休閒技擊運動除有運動健身的功效外，還兼具養身、修心、自衛、武德培養等功能，使人們達到休閒運動的目的。服務事業的發展除了政府相關的配套措施外，事業的經營者應主動的瞭解顧客的需求，以滿足會員的期望，方能達到顧客理想的服務品質。

休閒技擊運動事業屬於休閒運動教育傳播事業，為以人為基礎的服務業，其產品屬於服務性產品，有無形性、不可儲存性、異質性及同時

性的特徵；要瞭解休閒技擊運動事業（國術）會員對服務品質的評量，本研究藉由 Parasuraman et. al.（1985）所提的服務品質概念模式，服務品質是一種會員知覺的服務品質，是由會員主觀來認定，服務品質的評量是由會員的期望與知覺服務間的差距而得，差距五為差距一至四的函數。Parasuraman et. al.（1988a）所提的「SERVQUAL」量表雖有相當多的服務事業做為評量服務品質量表，但不同的服務業各有其特性。

本 研 究 為 休 閒 技 擊 運 動 事 業 服 務 品  
Parasuraman et. al.在 1985 年的十構面，可靠性、反應性、勝任性、接近性、禮貌性、溝通性、信任性、安全性、瞭解／熟知會員、有形性為基礎，以 Parasuraman et. al.（1988a）所提的「SERVQUAL」量表構建程序，建構休閒技擊運動事業服務品質量表，採用非差分衡量的優點，以知覺服務評量分數，以探求現行國術場館服務品質的現況。

## 第三章 研究方法

本章的目的在描述本研究架構、研究工具的編製、研究對象與抽樣、研究調查的實施、建構服務品質量表及資料處理方法。

### 第一節 研究架構

為達到本研究的目的，並依第二章文獻探討的結果，分類、歸納成本研究的**概念架構圖**(如圖 3 - 1)，藉以分析各變項間的關係。

本研究以 Parasuraman et. al. (1985) 提出的以顧客知覺的服務品質為觀念，所提出五個差距的服務品質概念模式，即服務品質是由事前的期望服務與知覺服務兩者比較而得為理論基礎，並以其所提出十個影響服務品質的構面為有形性、信任性、可靠性、反應性、接近性、禮貌性、溝通性、瞭解 / 熟知顧客、勝任性、安全性等為量表設計的構面。依照第二章文獻探討中，第四節服務品質量表建構理論的 SERVQUAL 量表建構步驟，來發展休閒技擊運動事業（國術）的服務品質量表，包括知覺服務品質量表及期望服務品質量表。

透過量表建構過程中，探索休閒技擊運動事業（國術）會員所需的服務構面與題項，並由量表分析結果，以會員知覺的服務與期望的服務之差距求出服務品質。

進一步利用問卷統計分析人口特徵及分佈情形，並分析參加休閒技擊運動事業（國術）場館會員的人口統計變項與服務品質量表各構面間是否有差異，以及參加休閒技擊運動事業（國術）會員的學習國術行為變項與服務品質量表各構面間是否有差異做探討；最後以 t 成對樣本考驗，各題項成對知覺服務平均數與期望服務平均數之差異性做考驗，以

瞭解休閒技擊運動事業（國術）會員對服務品質的評量情形。

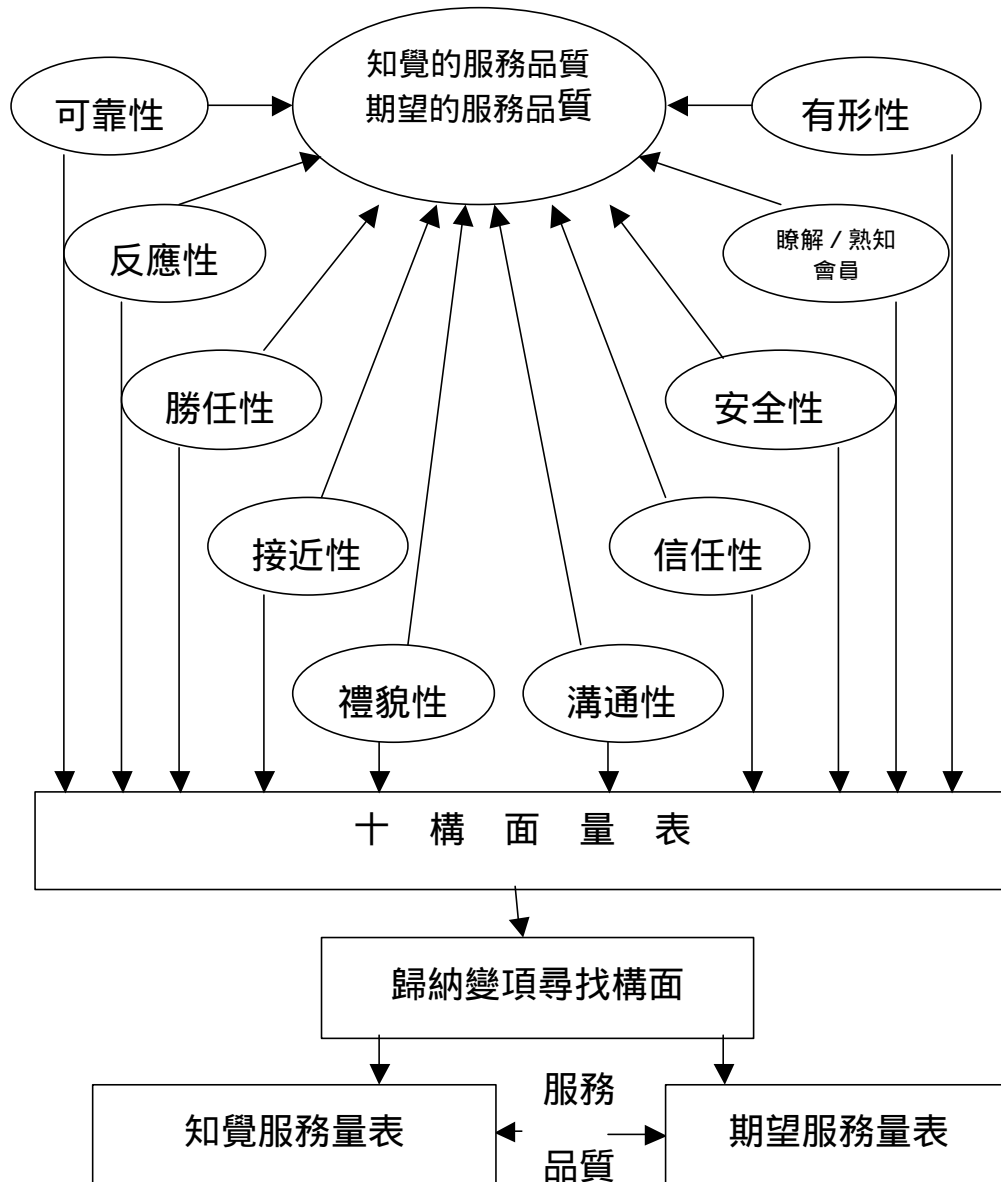


圖 3 - 1 研究概念架構圖

## 第二節 研究工具的編製

本研究工具採用的休閒技擊運動事業（國術）服務品質量表，以 Parasuraman et. al. (1988a) 提出 SERVQUAL 的原始十構面為基礎編

製，在量表初稿完成後，徵詢專家意見修正，並以同質性人員作預試，收回後做項目分析、因素分析、信度分析，萃取量表，以完成研究工具編製，研究工具編製流程如圖 3 - 2 所示，其過程描述如下：

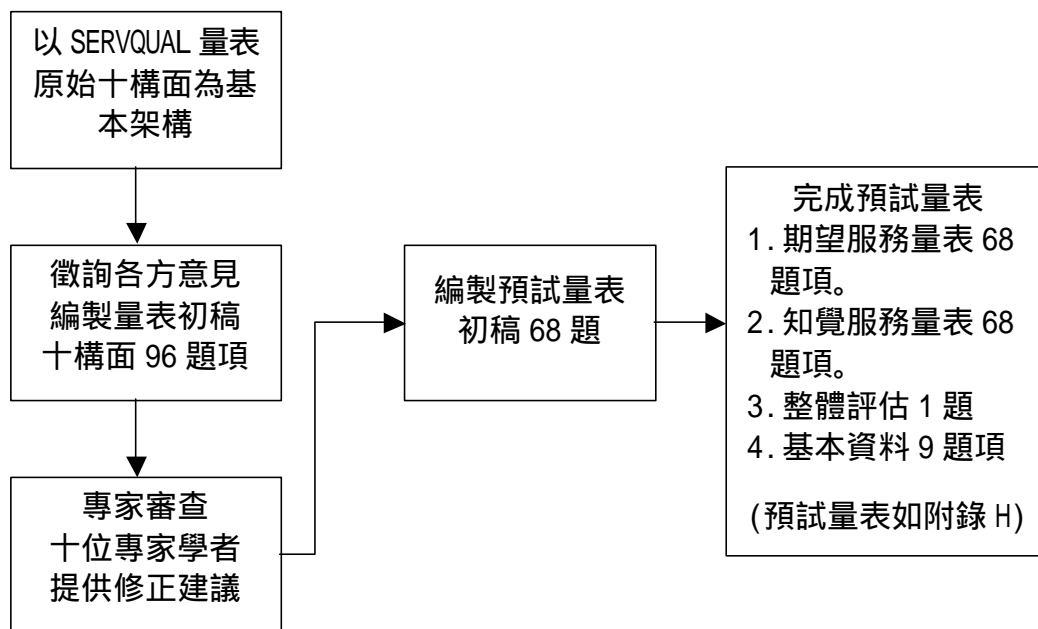


圖 3 - 2 研究工具編製流程圖

## 一、休閒技擊運動事業（國術）服務品質預測量表建構

本研究量表以十構面為基礎，利用腦力激盪法、要因分析法以及徵詢國術場館經營業者、會員的意見，編製休閒技擊運動事業（國術）服務品質預測量表初稿，再請各方面領域專家做量表修正建議，完成預測量表。

### （一）量表架構建構

量表以十構面為基礎，依國內休閒技擊運動事業現況及十構面原始問卷徵詢各場館業者、會員意見，編製休閒技擊運動事業（國術）服務品質預測量表初稿，如附錄 C，初稿量表內容分為二大部分，如表 3 - 1，第一部分合計 97 題，第二部分受訪者基本資料。

表 3 - 1 服務品質量表初稿內容統計表

第一部分		期望服務量表	
(一) 有形性構面 14 題	(六) 禮貌性構面 11 題		
(二) 信任性構面 6 題	(七) 溝通性構面 6 題		
(三) 可靠性構面 15 題	(八) 瞭解 / 熟知會員構面 11 題		
(四) 反應性構面 8 題	(九) 勝任性構面 6 題		
(五) 接近性構面 6 題	(十) 安全性構面 13 題		
		服務品質總評一題	
第二部分		為受訪者基本資料	
人口統計題項 5 題		學習國術行為題項 4 題	

(二) 專家審查

完成國術場館服務品質預測量表初稿後，送請各領域專家學者審查 (附錄 D、E)，其中國術及技擊運動專家學者為王進忠、沈易利、陳重佑、楊秀珠、盧長貴等五位，休閒運動管理學者李明榮、林文郎、林宏恩、蘇俊賢等四位，量表編製學者杜登明，專家表如附錄 F。經上述專家學者審查後，各項建議彙整歸納如附錄 G，將預測量表做修正，修正後量表內容統計表如表 3 - 2，第一部分為 69 題項，第二部分基本資料 9 題，完成休閒技擊運動事業服務品質調查以國術為例預測量表，如附錄 H。

表 3 - 2 專家修正後量表內容統計表

第一部分		期望服務量表	
(一) 有形性構面 9 題		第 1 至 9 題	
(二) 信任性構面 5 題		第 10 至 14 題	
(三) 可靠性構面 7 題		第 15 至 21 題	
(四) 反應性構面 6 題		第 22 至 27 題	
(五) 接近性構面 7 題		第 28 至 34 題	
(六) 禮貌性構面 6 題		第 35 至 40 題	
(七) 溝通性構面 7 題		第 41 至 47 題	
(八) 瞭解 / 熟知會員構面 6 題		第 48 至 53 題	
(九) 勝任性構面 5 題		第 54 至 58 題	
(十) 安全性構面 10 題		第 59 至 68 題	
服務品質總評一題		第 69 題	
第二部分		為受訪者基本資料	
人口統計題項 5 題		學習國術行為題項 4 題	

### (三) 填答及計分方式

服務品質量表除了基本資料外，包括二大部分，第一部分為期望服務，第二部分為知覺服務，各 69 題合計為 138 題，Carman(1990)建議將期望與知覺量表合併於同一份問卷，以減少答卷者所需填答的題數，以期提高答卷的意願，本研究問卷依建議合併於同一份問卷中，題號前為期望服務量表，題目敘述後為知覺服務量表。

Parasuraman et. al. (1994) 為回應各方的批評，讓回答者有較寬廣的評價範圍，將量尺由七點改為九點；本研究量尺的期望服務量尺：9 標明為非常重要，1 標明為非常不重要；知覺服務量尺：9 標明為非常同意，1 標明為非常不同意。量表中間不標明名稱，以避免因語意不等距，需採加權計分之困擾（王俊明，民 89）。

## 二、量表預試

為建構本研究的正式量表，先以同質性人員做預試。

### (一) 預試對象

以符合本研究休閒技擊運動事業服務品質調查研究的國術場館及同質性的跆拳道館之會員為預試對象，合計有八家場館，共發出量表數 120 份，採立意抽樣方式，總計回收 119 份，其中有效量表 111 份，有效回收率 92.5%，預試量表發收統計表如表 3 - 3 所示。

表 3 - 3 預試量表發收統計表

場館名稱	發出 量表數	回收 量表數	廢卷數	有效 量表數	有效量表回收率
1. 西螺健民跆拳道館	15	15	0	15	100 %
2. 九九太極拳道協會	12	12	0	12	100 %
3. 台中訓練場	23	23	0	23	100 %
4. 大溪研究室	6	6	2	4	66.7%
5. 躍虎軒	8	7	0	7	87.5%
6. 武壇桃園分壇	15	15	1	14	93.3%

『待續』

『續表 3 - 3』

場館名稱	發出 量表數	回收 量表數	廢卷數	有效 量表數	有效量表回收率
7. 武壇台北分壇	11	11	0	11	100 %
8. 彰德武學中心	30	30	5	25	83.3%
合計	120	119	8	111	92.5%

### (二) 預試時間

發卷預試日期 90 年元月 3 日起，完成收回問卷日期 90 年元月 20 日。

### 三、研究工具編製

預試量表收回後，經資料處理，以 SPSS8.10 版統計軟體，做項目分析、因素分析、信度分析，以建構正式研究量表，其建構流程如圖 3 - 3 所示。依據統計學學理服務品質量表是一種次序量表，非描述樣本間差異的大小，本研究為求取服務品質構面與題項的方便，不得已將其視為等距變數來處理。

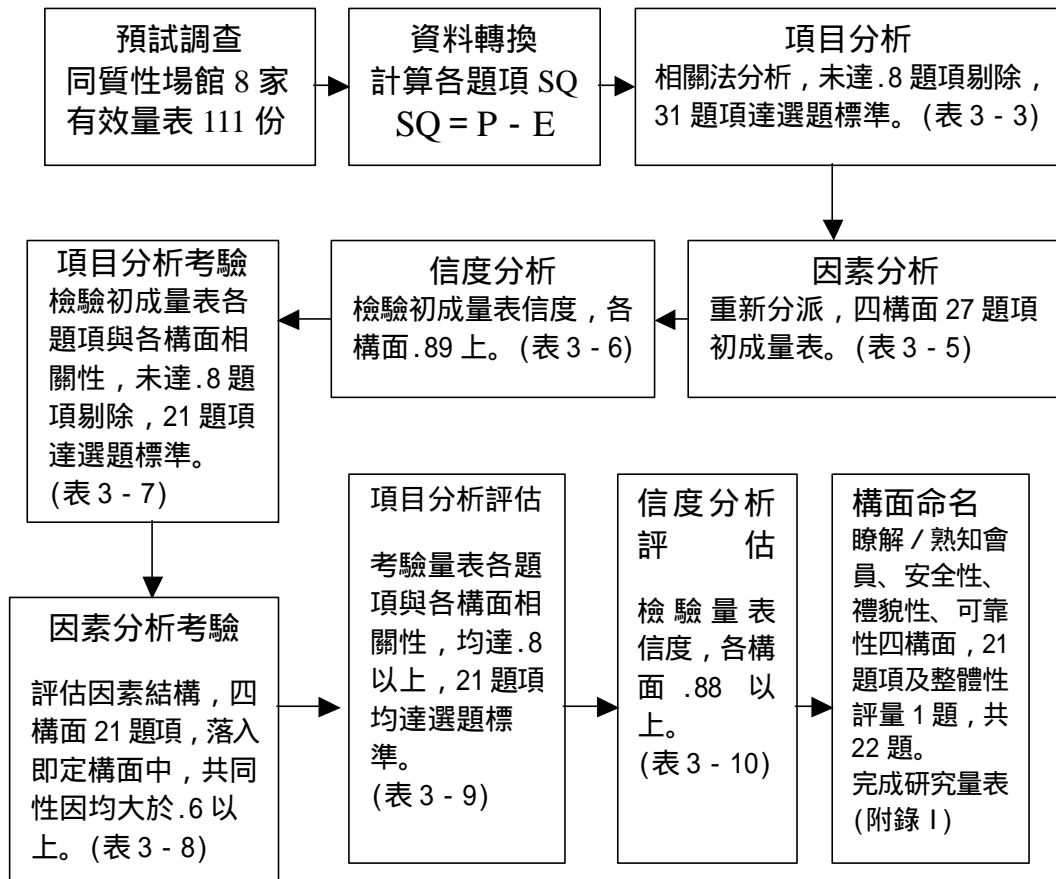


圖 3 - 3 研究量表建構流程圖

### (一) 預試結果分析

服務品質量表在會員接受服務後衡量的期望值，其期望值會受消費經驗影響，而使受訪者的回答產生偏誤，Carman (1990) 建議對有消費經驗的顧客，以所有受訪者的平均期望分數來代替各別受訪者的期望分數，可以調整期望的偏誤。本研究接受 Carman 的建議，各題項的服務品質 (SQ) 為知覺服務 (P) 減去所屬面構服務期望分數的平均值 (E)。統計分析先行將原始資料轉換，求出各題項的 SQ 值。

#### 1. 項目分析

採用相關分析法進行項目分析，以含本題項在內的相關法做量表題項總和分析，將每一受訪者各構面總分算出，再以各題項為單位計算每一題項與所屬構面總分的相關性，取高相關係數 0.8 以上，且相關係數應達顯著水準.05 以上，此變項才具鑑別能力，達被選題的標準，本預試量表項目分析結果表為表 3 - 4。

表 3 - 4 服務品質預試量表項目分析結果表

題項 編號	與所屬構面 總分之相關	題項 編號	與所屬構面 總分之相關	題項 編號	與所屬構面 總分之相關	題項 編號	與所屬構面 總分之相關
1.	.773**	構	18. .747**	禮	35. .815**	構	52. .896**
2.	.846**	面	19. .731**	貌	36. .700**	面	53. .867**
有	3. .797**		20. .806**	性	37. .826**	勝	54. .715**
形	4. .871**		21. .733**	構	38. .821**	任	55. .782**
性	5. .766**		22. .718**	面	39. .844**	性	56. .787**
構	6. .720**	反	23. .816**		40. .859**	構	57. .757**
面	7. .804**	應	24. .806**		41. .796**	面	58. .715**
	8. .665**	性	25. .828**	溝	42. .792**		59. .799**
	9. .816**	構	26. .762**	通	43. .808**		60. .802**
信	10. .671**	面	27. .801**	性	44. .798**		61. .789**
任	11. .797**		28. .668**	構	45. .775**	安	62. .834**
性	12. .694**	接	29. .737**	面	46. .717**	全	63. .809**
構	13. .739**	近	30. .734**		47. .784**	性	64. .841**
面	14. .700**	性	31. .668**	瞭	48. .846**	構	65. .760**
可	15. .837**	構	32. .713**	解	49. .881**	面	66. .824**
靠	16. .857**	面	33. .764**	熟	50. .824**		67. .789**
性	17. .858**		34. .824**	知	51. .876**		68. .862**

\*\* p < .01

分析結果未達標準的有 37 題項題目，將其剔除，題號為 1、3、5、6、8、10、11、12、13、14、18、19、21、22、26、28、29、30、31、32、33、36、41、42、44、45、46、47、54、55、56、57、58、59、61、65、67 等，結果有 31 題項達到選題標準。

## 2. 因素分析

以因素分析法來純化量表，探索影響服務品質的重要構面，本研究採用探索性因素分析 (exploratory factor analysis)，已達前項目分析標準的 31 變項，利用 SPSS8.10 版套裝統計軟體進行統計考驗，利用主成分分析來進行因素萃取，結果取出四個特徵值大於 1 的因素，再利用最大變異量法進行正交轉軸分析，分析結果得到四項因素可解釋 70.723% 的變異量，共同性因素均大於 0.5 以上，分析結果摘要表為表 3 - 5，第 25 題在因素一及因素三中重疊性高，以及第 23 題在因素二、因素三及因素四中重疊性高予剔除，分析結果有 29 項達選題標準，各構面之題項重新分派。

表 3 - 5 服務品質初成交量表因素分析結果摘要表

因素一		特徵值：7.058		解釋變異量：22.768%		累積變異量：22.768%		
原題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	共同性		
62.	需為會員投保意外傷害保險	.860	.	.124	.	.761		
68.	具嚴密出入管制以防止非會員進入及擅自使用設備	.805	.185	.170	.	.715		
60.	常常演練心肺復甦術 (C.P.R.)、急救、逃生的程序	.772	.	.246	.	.662		
02.	具最適合且現代化的教學設備	.770	.	.332	.	.702		
66.	提供貴重物品放置空間	.764	.342	.	.	.712		
64.	器材需定期做保養以維護安全性	.721	.350	.142	.248	.724		
04.	具寬敞衛生的淋浴區、休憩區	.718	.	.377	.	.679		
63.	具備良好安全的置物空間	.699	.377	.	.214	.681		
09.	場館有文字或圖片說明服務內容	.686	-.121	.372	.266	.695		
34.	容易經由網際網路取得場館資訊	.624	.215	.	.376	.581		
07.	在活動空間的動線有良好的規劃設計	.622	.172	.512	.202	.719		

『待續』

『續表 3 - 5』

因素二		特徵值：5.500	解釋變異量：17.742%	累積變異量：40.510%		
原題號	題 目	因素	因素 2	因素 3	因素 4	共同性
51.	教練能考量會員的需求	.327	.763	.291	.171	.803
52.	教練能瞭解會員學習的狀況	.131	.760	.352	.278	.796
48.	教練認識每一位會員	.	.749	.207	.349	.726
53.	教練能幫會員做良好的學習建議	.147	.736	.282	.298	.732
49.	能主動給予會員適當的關懷	.171	.721	.229	.398	.760
50.	根據會員的需求調整適當的開放時段	.462	.654	.	.299	.740
43.	教練具備足夠的能力回答會員的疑問	.111	.615	.374	.474	.754
25.	教練對會員的要求不會因忙碌而不顧	.181	.502	.496	.245	.591
因素三		特徵值：4.862	解釋變異量：15.684%	累積變異量：56.194%		
原題號	題 目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	共同性
20.	能維持態度一致而不反反覆覆	.170	.192	.780	.165	.701
16.	定期檢測會員學習現況， 提供更新的教學計畫	.350	.365	.725	.	.785
17.	能真誠的幫忙解決會員的問題	.235	.258	.719	.243	.699
15.	無法履行與會員訂定的契約時，訂有 公平維護會員權益的處理方式	.449	.130	.698	.	.707
27.	會將會員的問題處理結果告訴會員	.123	.350	.650	.228	.612
24.	教練對突發狀況能有應變能力	.228	.266	.591	.306	.595
23.	教練能即時反應會員的問題	.277	.443	.461	.421	.663
因素四		特徵值：4.504	解釋變異量：14.528%	累積變異量：70.732%		
原題號	題 目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	共同性
38.	教練能有激勵會員的熱誠	.	.147	.230	.845	.789
39.	在服務時能給會員安全感	.165	.326	.133	.794	.781
40.	教練能對會員有禮貌性的尊重	.119	.349	.231	.739	.735
37.	教練能有朝氣蓬勃的精神	.136	.382	.	.732	.702
35.	教練具有親切的態度	.220	.317	.214	.665	.624

註：因素成分絕對值捨棄下限為.01

### 3. 信度分析

統計考驗初成的服務品質量表，檢查重新分派各構面的內部一致性，以 cronbach's 係數考驗 (郭生玉, 民 70)，由初成的服務品質量表信度分析表，表 3 - 6 中得知各構面有很高的信度。

表 3 - 6 服務品質初成量表信度分析表

構 面	cronbach's
構 面 一	.9401
構 面 二	.9396
構 面 三	.8960
構 面 四	.8999
量表總信度	.9570

## (二) 服務品質量表建構

### 1. 項目分析

採用相關分析法對初成服務品質量表做項目分析，以含本題在內的相關法做量表變項總和分析，將預試中每一受訪者構面總分算出，再以各變項為單位計算每一題項與所屬構面總分的相關性，取高相關係數 0.8 以上，且相關係數應達顯著水準.05 以上，此變項才具鑑別能力，達被選題的標準，本預試量表項目分析結果表為表 3 - 7，分析結果未達標準有 8 題項將其剔除，題號為 60、66、63、9、34、7、27、24 等，結果有 21 題項達到選題標準。

表 3 - 7 服務品質初成量表項目分析結果表

原題號	與所屬構面總分之相關	原題號	與所屬構面總分之相關	原題號	與所屬構面總分之相關	原題號	與所屬構面總分之相關
62.	.837**	51.	.862**	20.	.827**	38.	.840**
68.	.883**	52.	.894**	16.	.885**	39.	.871**
60.	.795**	48.	.848**	17.	.852**	40.	.880**
02.	.806**	53.	.866**	15.	.834**	37.	.826**
66.	.795**	49.	.877**	27.	.746**	35.	.822**
64.	.801**	50.	.816**	24.	.758**		
04.	.805**	43.	.843**				
63.	.726**						
一	09.	二		三		四	
	.758**						
	34.						
	.687**						
	07.						
	.777**						

\*\* p < .01

### 2. 因素分析考驗

以因素分析法來再評估 21 變項的服務品質量表的因素結構，本研究採用探索性因素分析 ( exploratory factor analysis )，利用主成分分析來進行因素萃取，結果取出四個特徵值大於 1 的因素，再利用最大變異量法進行正交轉軸分析，得到四項因素可解釋 75.491% 的變異量，共同性因素均大於 0.6 以上，21 題項，均落於既定的構面中，分析結果摘要表為表 3 - 8。

表 3 - 8 服務品質完成量表因素分析結果摘要表

因素一 特徵值：4.785 解釋變異量：22.787% 累積變異量：22.787%						
原題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	共同性
48.	教練認識每一位會員	.792	.	.332	.155	.763
51.	教練能考量會員的需求	.777	.331	.199	.247	.797
52.	教練能瞭解會員學習的狀況	.772	.129	.308	.326	.814
53.	教練能幫會員做良好的學習建議	.763	.147	.310	.228	.752
49.	能主動給予會員適當的關懷	.735	.157	.412	.177	.766
50.	根據會員的需求調整適當的開放時段	.685	.451	.286	.	.757
43.	教練具備足夠的能力回答會員的疑問	.615	.114	.508	.320	.752
因素二 特徵值：4.078 解釋變異量：19.418% 累積變異量：42.204%						
原題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	共同性
62.	需為會員投保意外傷害保險	.	.874	.	.	.783
68.	具嚴密出入管制以防止非會員進入及擅自使用設備	.180	.809	.101	.155	.721
02.	具最適合且現代化的教學設備	.	.794	.	.	.713
04.	具寬敞衛生的淋浴區、休憩區	.108	.754	.115	.115	.695
64.	器材需定期做保養以維護安全性	.338	.737	.273	.	.743
因素三 特徵值：4.044 解釋變異量：19.259% 累積變異量：61.464%						
原題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	共同性
38.	教練能有激勵會員的熱誠	.151	.	.862	.201	.806
39.	在服務時能給會員安全感	.337	.163	.799	.	.783
40.	教練能對會員有禮貌性的尊重	.342	.125	.766	.207	.762
37.	教練能有朝氣蓬勃的精神	.398	.113	.730	.	.704
35.	教練具有親切的態度	.306	.216	.677	.205	.641
因素四 特徵值：2.946 解釋變異量：14.028% 累積變異量：75.491%						
原題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	共同性
20.	能維持態度一致而不反反覆覆	.205	.174	.195	.795	.742
17.	能真誠的幫忙解決會員的問題	.261	.207	.292	.775	.797
15.	無法履行與會員訂定的契約時，訂有公平維護會員權益的處理方式	.166	.476	.	.718	.773
16.	定期檢測會員學習現況，提供更新的教學計畫	.423	.375	.	.681	.789

註：因素成分絕對值捨棄下限為.01

### 3. 項目分析評估

採用相關分析法進行項目分析評估，對服務品質量表做項目分析，以含本題在內的相關法做量表變項總和分析，將預試中每一受訪者構面總分算出，再以各變項為單位計算每一題項與所屬構面總分的相關性，取高相關係數 0.8 以上，且相關係數應達顯著水準.05 以上，此變項才具鑑別能力，達被選題的標準，本預試量表項目分析結果表為表 3 - 9，分析結果均達到選題標準。

表 3 - 9 服務品質量表項目分析結果表

原題號	與所屬構面總分之相關	原題號	與所屬構面總分之相關	原題號	與所屬構面總分之相關	原題號	與所屬構面總分之相關
構面一	48. .848**	構面二	62. .868**	構面三	38. .840**	構面四	20. .830**
	51. .862**		68. .866**		39. .871**		17. .861**
	52. .894**		02. .821**		40. .880**		15. .881**
	53. .866**		04. .837**		37. .826**		16. .886**
	49. .877**		64. .815**		35. .822**		
	50. .816**						
	43. .843**						

\*\* p < .01

#### 4. 信度分析評估

統計考驗完成的服務品質量表，檢查重新分派各構面的內部一致性，以 cronbach's 係數考驗，由表 3 - 10 中得知各構面有很高的信度。

表 3 - 10 服務品質量表信度分析表

構面	cronbach's
瞭解 / 熟知會員構面	.9396
安全性構面	.8942
禮貌性構面	.8999
可靠性構面	.8835
量表總信度	.9420

#### 5. 各構面重新命名

經因素分析後取得新的四構面，分別依其各構面內題項內容給予命名。

構面一：有下列項目，第 43 題原屬溝通性構面，其餘原屬瞭解 / 熟知會員構面，仍以「瞭解 / 熟知會員」構面命名。

- 48. 教練認識每一位會員。
- 51. 教練能考量會員的需求。
- 52. 教練能瞭解會員學習的狀況。
- 53. 教練能幫會員做良好的學習建議。
- 49. 能主動給予會員適當的關懷。

50. 根據會員的需求調整適當的開放時段。

43. 教練具備足夠的能力回答會員的疑問。

構面二：有下列項目，第 2、4 題原屬有形性構面，其餘原屬安全性構面，依其對會員關聯性將其命名為「安全性」構面。

62. 需為會員投保意外傷害保險。

68. 具嚴密出入管制以防止非會員進入及擅自使用設備。

02. 具最適合且現代化的教學設備。

04. 具寬敞衛生的淋浴區、休憩區。

64. 器材需定期做保養以維護安全性。

構面三：有下列項目皆原屬禮貌性構面，維持原有命名「禮貌性」構面。

38. 教練能有激勵會員的熱誠。

39. 在服務時能給會員安全感。

40. 教練能對會員有禮貌性的尊重。

37. 教練能有朝氣蓬勃的精神。

35. 教練具有親切的態度。

構面四：有下列項目皆原屬可靠性構面，維持原有命名「可靠性」構面。

20. 能維持態度一致而不反反覆覆。

17. 能真誠的幫忙解決會員的問題。

15. 無法履行與會員訂定的契約時，訂有公平維護會員權益的處理方式。

16. 定期檢測會員學習現況，提供更新的教學計畫。

(三) 整體場館服務品質 (SQ) 評估，在預試量表第 69 題期望服

務的平均分數( E )為 7.98 , 知覺服務的平均分數( P )為 7.46 , 顯示預試受訪者對所屬場館能提供好的服務品質(  $SQ = P - E = 7.46 - 7.98 = -.52$  ) 沒滿意 , 仍有研究探討改進的空間。

(四) 本研究量表共 21 題項 , 加上整體性場館服務品質評估 1 題 , 合計 22 題項 ( 附錄 F ) , 重新編碼 , 完成研究工具編製。

### 第三節 研究對象與抽樣

本研究以臺灣地區休閒技擊運動事業中的國術場館之會員為研究对象 , 研究者於八十九年十一月二十二日函寄中華民國國術總會所屬各縣市國術會、協會或委員會 ( 函件如附錄 J ) , 請各會理事長提供所屬會員經營國術場館資料及學習國術會員人數 ( 調查表如附錄 K ) , 經回覆有少林洪拳協會、太極道委員會、中華金鷹拳總會、八極拳協會、嘉義市國術會等 , 經研究者逐一電話聯繫或親自訪談 , 願意接受量表調查之場館有和拳武術協會、宜蘭縣國術會、屏東縣國術會、彰德武學中心、止戈武塾、大內八極、大溪研究室、長拳螳螂門協會、劍藝協會、武壇國術推廣中心等 , 以及隸屬國術場館會員的文化大學國術系學生。將上述國術場館概況表列 , 如表 3 - 11 本研究調查國術場館概況一覽表。其他部分協會無會員經營國術場館或不願意接受調查研究而無法列為本研究對象。

表 3 - 11 研究調查國術場館概況一覽表

所屬會別	場館名稱	會員人數	所在縣市
1.嘉義市國術會	金台山勤習堂	60	嘉義縣
2.八極拳協會	台北分會	40	台北市
3.八極拳協會	桃園分會	30	桃園市
4.八極拳協會	大溪研究室	35	桃園縣
7.中華金鷹拳總會	金鷹拳訓練中心		嘉義市

『待續』

『續表 3 - 11』

所屬會別	場館名稱	會員人數	所在縣市
5.八極拳協會	台灣師大分會	40	台北市
6.八極拳協會	中華技術學院分會	35	台北市
8.少林洪拳協會	少林洪拳訓練中心	93	高雄市
9.和拳武術協會	和拳訓練中心	220	台南縣
10.長拳螳螂門委員會	長拳螳螂門訓練中心		台北市
11.宜蘭縣國術會	金獅武術學院	22	宜蘭縣
12.宜蘭縣國術會	林金獅國術館	36	宜蘭縣
13.武壇國術推廣中心	台北訓練班		台北市
14.武壇國術推廣中心	小南門訓練班		台北市
15.武壇國術推廣中心	青潭訓練場	15	台北縣
16.武壇國術推廣中心	止戈武塾		台北市
17.太極拳協會	直屬第一支會		桃園縣
18.武壇國術推廣中心	台南分壇		台南市
19.武壇國術推廣中心	台中訓練場		台中市
20.武壇國術推廣中心	大內八極		台北市
21.劍藝協會	北區集訓中心		新竹縣
22.彰化國術會	彰德武學中心	90	彰化市
23.九九太極拳道協會	各社區公園學校		台中縣
24.太極道委員會	各社區公園學校		台中市
25.屏東縣國術會	龍村綜合武術總館		屏東縣
合計		716	

註：「 」為未能提供實際人數

#### 第四節 研究調查的實施

本研究對象遍佈臺灣，研究者於二月八日起親自或委託專人協助，接受調查國術場館及文化大學國術系共 20 家，採立意抽樣方式。本研究共發出量表 472 份，在三月十日量表全部回收，共回收 435 份，其中有效量表 403 份，有效量表回收率為 85.4%，本研究有效量表統計表如表 3 - 12。量表回收率，根據 Babbie 在 1973 年所提，量表回收率至少 50% 才恰當，60% 視為非常良好，70% 以上為非常好（王文科，民 86）。本研究之量表回收率屬非常良好，故可進行資料的統計與分析。

表 3 - 12 研究有效量表統計表

所屬會別	場館名稱	發出 量表	回收 量表	有效 量表	回收 率%	備 註
1.嘉義市國術會	金台山勤習堂	20	18	16	80	
2.八極拳協會	台北分會					預試 11 份
3.八極拳協會	桃園分會					預試 15 份
4.八極拳協會	大溪研究室	15	14	14	93.3	預試 6 份
5.中華金鷹拳總會	金鷹拳訓練中心	10	10	10	100	
6.少林洪拳協會	少林洪拳訓練中心	50	39	34	68	
7.和拳武術協會	和拳訓練中心	50	48	44	88	
8.長拳螳螂門委員會	長拳螳螂門訓練中心	20	19	18	90	
9.宜蘭縣國術會	金獅武術學院	15	10	9	60	
10.宜蘭縣國術會	林金獅國術館	25	22	21	84	
11.武壇國術推廣中心	台北訓練班	55	52	48	87.3	
12.武壇國術推廣中心	小南門訓練班	25	23	22	88	
13.武壇國術推廣中心	青潭訓練場	5	5	5	100	
14.武壇國術推廣中心	止戈武塾	21	20	20	95.3	
15.太極拳協會	直屬第一支會	15	15	14	93.3	
16.武壇國術推廣中心	台南分壇	13	13	13	100	
17.武壇國術推廣中心	台中訓練場					預試 23 份
18.武壇國術推廣中心	大內八極	25	25	23	92	
19.劍藝協會	北區集訓中心	15	15	15	100	
20.彰化國術會	彰德武學中心	20	20	19	95	預試 30 份
21.九九太極拳道協會	各社區公園學校					預試 12 份
22.太極道委員會	中正公園	5	5	5	100	
23.文化大學	國術系	48	48	44	91.7	
24.屏東縣國術會	龍村綜合武術總館	20	14	11	55	
合計		472	435	403	85.4	

註：「 」為預試對象，正式問卷未施測

## 第五節 建構服務品質量表與資料處理

本研究在量表回收後，先行剔除無效量表後彙整編碼，將有效量表鍵入個人電腦成為原始資料，在以 SPSS 8.10 版統計軟體進行統計分析，先行依原始資料萃取國術場館服務品質量表，探尋真正國術場館服務品質的重要構面與題項，再依此量表做資料統計分析處理。

## 一、萃取國術場館服務品質量表

本研究工具編製為四構面，「瞭解／熟知會員」構面、「安全性」構面、「禮貌性」構面、「可靠性」構面，共 21 題項以及整體性場館服務品質評量計 1 題，利用 403 位有效樣本，進行國術場館服務品質量表萃取，流程圖如圖 3 - 4 所示。

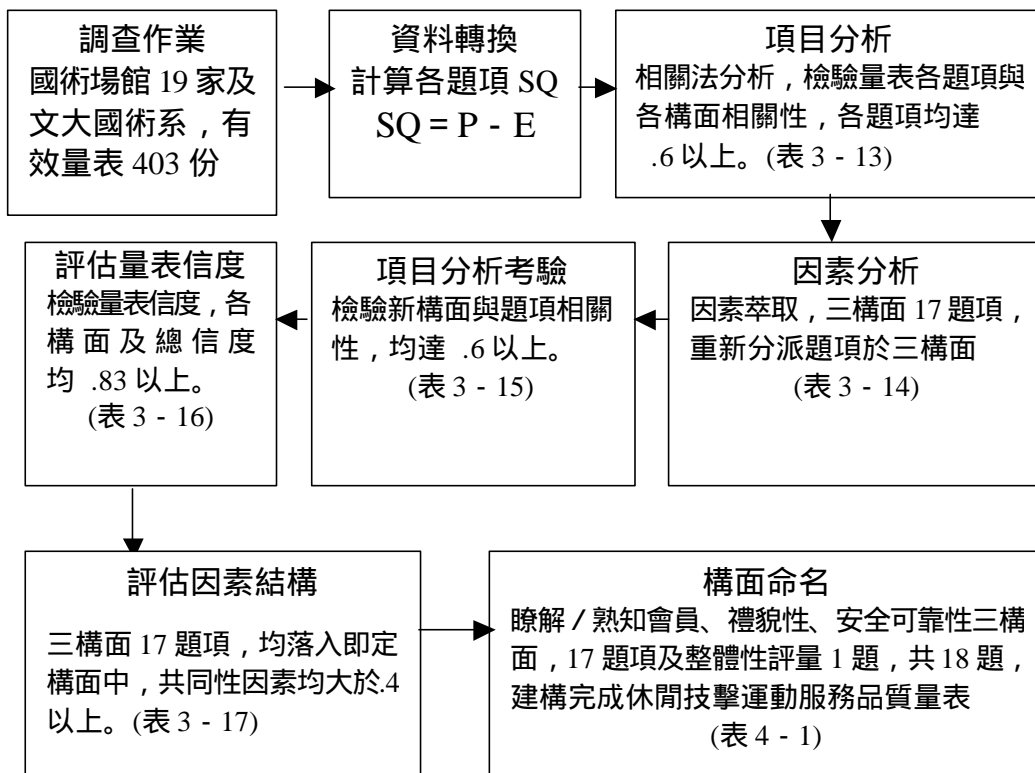


圖 3 - 4 休閒擊技運動事業服務品質量表建構流程圖

### (一) 量表資料轉換成服務品質 (SQ) 資料

各有效樣本各題項的服務品質 (SQ) 為該有效樣本各題項的知覺服務分數 (P) 減去各有效樣本該所屬構面各題項期望分數的平均值 (E)，即  $SQ = P - E$ 。

### (二) 項目分析

採用相關分析法進行項目分析，以含本題項在內的相關法做量表題項總和分析，將每一樣本各構面總和算出，再以各題項為單位計算

每一題項與所屬構面的相關性，取中度相關係數為 0.6 以上，且相關係數應達顯著水準.05 以上，此題項才具鑑別能力，達被選題的標準，本研究服務品質量表項目分析結果表為表 3 - 13，分析結果均達選題標準。

表 3 - 13 服務品質量表項目分析結果表

構面	題號	與所屬構面總分之相關	構面	題號	與所屬構面總分之相關	構面	題號	與所屬構面總分之相關	構面	題號	與所屬構面總分之相關
瞭解/熟知會員	01	.707**	安全	08	.715**	可靠	13	.737**	禮貌性	17	.826**
	02	.787**		09	.740**		14	.722**		18	.797**
	03	.840**		10	.793**		15	.695**		19	.775**
	04	.801**	11	.799**	16	.691**	20	.808**			
	05	.756**	12	.798**	性	.	性	21		.820**	
	06	.669**									
	07	.643**									

\*\* p < .01

### (三) 因素分析

以因素分析法來萃取 21 題項的服務品質量表,本研究採用探索性因素分析 ( exploratory factor analysis ), 利用主成分分析來進行因素萃取, 結果取出四個特徵值大於 1 的因素, 再利用最大變異量法進行正交轉軸分析, 得到四項因素可解釋 61.328%的變異量, 共同性因素均大於 0.4 以上, 經因素分析結果摘要表為表 3 - 14。但第 16 題及第 6 題在因素一與因素三中重疊性高給予剔除。第四因素僅有第 13 題及第 14 題不足予解釋構面給予剔除。服務品質量表經純化後為 17 題 ( 不含第 22 題 ), 構面一為第 21、20、19、18、17 題原屬「禮貌性」構面, 構面二為第 3、4、1、2、5、7 題原屬「瞭解/熟知會員」構面, 構面三為第 11、10、12、8、9 題原屬「安全性」構面, 第 15 題為「可靠性」構面, 此構面以「安全可靠」構面來命名。

表 3 - 14 服務品質量表因素分析結果摘要表

因素一	特徵值：3.907	解釋變異量：18.606%	累積變異量：18.606%			
因素二	特徵值：3.685	解釋變異量：17.546%	累積變異量：36.151%			
因素三	特徵值：3.630	解釋變異量：17.288%	累積變異量：53.439%			
因素四	特徵值：1.657	解釋變異量：7.889%	累積變異量：61.328%			
題號	題 目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	共同性
21.	教練具有親切的態度	.789	.144	.124	.177	.686
20.	教練能有朝氣蓬勃的精神	.737	.212	.	.200	.638
19.	教練能對會員有禮貌性的尊重	.735	.193	.	.109	.595
18.	在服務時能給會員安全感	.695	.120	.252	.174	.592
17.	教練能有激勵會員的熱誠	.677	.252	.227	.287	.656
16.	定期檢測會員學習現況，提供更 新的教學計畫	.372	.290	.363	.117	.765
03.	教練能瞭解會員學習的狀況	.205	.824	.246	.	.786
04.	教練能幫會員做良好的學習建議	.258	.758	.230	.	.698
01.	教練認識每一位會員	.	.758	.173	.143	.625
02.	教練能考量會員的需求	.200	.730	.275	.231	.698
05.	能主動給予會員適當的關懷	.356	.597	.261	.	.555
07.	教練具備足夠的能力回答會員問題	.380	.532	.	.	.439
11.	具寬敞衛生的淋浴區、休憩區	.	.117	.821	.136	.712
10.	具最適合且現代化的教學設備	.160	.140	.753	.287	.695
12.	器材需定期做保養以維護安全性	.	.228	.702	.371	.686
15.	無法履行與會員訂定的契約時，訂 有公平維護會員權益的處理方式	.359	.212	.606	-.240	.599
08.	需為會員投保意外傷害保險	.298	.216	.539	.	.491
09.	具嚴密出入管制以防止非會員進入 及擅自使用設備	.109	.274	.574	.175	.447
06.	據會員的需求調整適當的開放時段	.418	.332	.437	-.216	.522
13.	能維持態度一致而不反反覆覆	.319	.173	.190	.723	.690
14.	能真誠的幫忙解決會員的問題	.401	.161	.216	.688	.708

註：因素成分絕對值捨棄下限為.01

#### (四) 項目分析考驗

採用相關分析法進行項目分析，以含本題項在內的相關法做量表題項總和分析，將每一樣本各構面總和算出，再以各題項為單位計算每一題項與所屬構面的相關性，取中度相關係數為 0.6 以上，且相關係數應達顯著水準.05 以上，此變項才具鑑別能力，達被選題的標準，本研究服務品質量表項目分析結果表為表 3 - 15，分析結果均達標準。

表 3 - 15 服務品質量表項目分析結果表

構面	題號	與所屬構面總分之相關	構面	題號	與所屬構面總分之相關	構面	題號	與所屬構面總分之相關
禮貌性	21	.820**	瞭解/熟知會員	03	.861**	安全可靠	11	.792**
	20	.808**		04	.824**		10	.785**
性	19	.775**	會	01	.745**	性	12	.777**
	18	.797**		02	.813**		15	.663**
	17	.826**		05	.739**		08	.713**
			07	.657**	09	.718**		

\*\* p < .01

#### (五) 評估量表信度

統計考驗純化後的服務品質量表，檢查重新分派各構面的內部一致性，以 cronbach's 係數考驗，以評估服務品質量表信度，評估服務品質量表信度分析表表 3 - 16 得知各構面有很高的信度。

表 3 - 16 評估服務品質量表信度分析表

構面	cronbach's
禮貌性	.8647
瞭解/熟知會員	.8651
安全可靠	.8328
量表總信度	.9042

#### (六) 評估量表因素結構

經上述因素分析法純化成 17 題項的服務品質量表，再評估其因素結構，採用探索性因素分析 ( exploratory factor analysis )，利用主成分分析來進行因素萃取，結果取出三個特徵值大於 1 的因素，再利用最大變異量法進行正交轉軸分析，得到三項因素可解釋 60.861% 的變異量，共同性因素均大於 0.4 以上，評估量表因素結果摘要表為表 3 - 17，分析結果量表的因素結構均落入既定的構面中。

表 3 - 17 評估量表因素結果摘要表

瞭解/熟知會員構面 特徵值：3.501 解釋變異量：20.597% 累積變異量：20.597%					
題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	共同性
03.	教練能瞭解會員學習的狀況	.823	.202	.253	.782
04.	教練能幫會員做良好的學習建議	.763	.247	.232	.697
01.	教練認識每一位會員	.754	.	.203	.610
02.	教練能考量會員的需求	.736	.221	.291	.675
05.	能主動給予會員適當的關懷	.615	.298	.226	.518
07.	教練具備足夠的能力回答會員問題	.544	.382	.	.444
禮貌性構面 特徵值：3.436 解釋變異量：20.212% 累積變異量：40.808%					
題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	共同性
21.	教練具有親切的態度	.159	.793	.187	.689
20.	教練能有朝氣蓬勃的精神	.221	.768	.130	.655
19.	教練能對會員有禮貌性的尊重	.200	.749	.	.610
18.	在服務時能給會員安全感	.124	.724	.279	.618
17.	教練能有激勵會員的熱誠	.262	.721	.273	.663
安全可靠構面 特徵值：3.409 解釋變異量：20.0537% 累積變異量：60.861%					
題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	共同性
11.	具寬敞衛生的淋浴區、休憩區	.117	.	.834	.716
10.	具最適合且現代化的教學設備	.146	.195	.793	.688
12.	器材需定期做保養以維護安全性	.230	.116	.759	.642
09.	具嚴密出入管制以防止非會員進入 及擅自使用設備	.268	.145	.610	.465
08.	需為會員投保意外傷害保險	.225	.267	.576	.453
15.	無法履行與會員訂定的契約時，訂 有公平維護會員權益的處理方式	.223	.280	.541	.420

註：因素成分絕對值捨棄下限為.01

本研究量表經萃取後成三構面 17 題項，並經信度及效度的考驗，得知休閒技擊運動事業服務品質量表是一份具有信度和效度的研究工具，第四章依此量表的三構面 17 題項進行資料統計與分析。

## 二、資料處理

本研究以回收之有效量表 403 份，並以經萃取後三構面 17 題項量表之資料做分析，採用 Cronin et. al. ( 1992 ) 等認為服務品質衡量以會員知覺的服務 ( P ) 分數具有更佳的預測能力以及 Brown et. al. ( 1993 ) 提出非差分衡量的優點。本研究所使用的統計內容描述於下，歸納本研究資料處理流程圖，如圖 3 - 5。

(一) 描述性統計：用於描述樣本的統計特性。

(二) 差異性比較分析

1. 獨立樣本 t 考驗：檢定人口變項中男、女會員為自變項，檢定樣本在服務品質量表各構面上是否有顯著差異性。
2. 獨立樣本單因子變異分析 ( one-way ANOVA )：
  - (1) 以人口統計變項中職業、年齡、教育程度、每月所得等為自變項，檢定樣本在服務品質量表各構面上是否有顯著差異性。
  - (2) 檢定學習國術行為變項中參加修習國術年資、平均每周至場館練習次數、平均每次至場館練習時間、正式參加入門儀式等為自變項，檢定樣本在服務品質量表各構面上是否有顯著差異性。
3. 雪費法事後比較 ( Scheffe' method )：如單因子變異分析達顯著水準  $p < .05$  時，進一步檢定各組間平均數的差異性。
4. 成對樣 t 本考驗：檢定各題項的服務品質知覺平均數與期望平均數間是否有顯著差異性。

(三) 本研究統計分析均以  $\alpha = .05$  為顯著水準進行考驗。

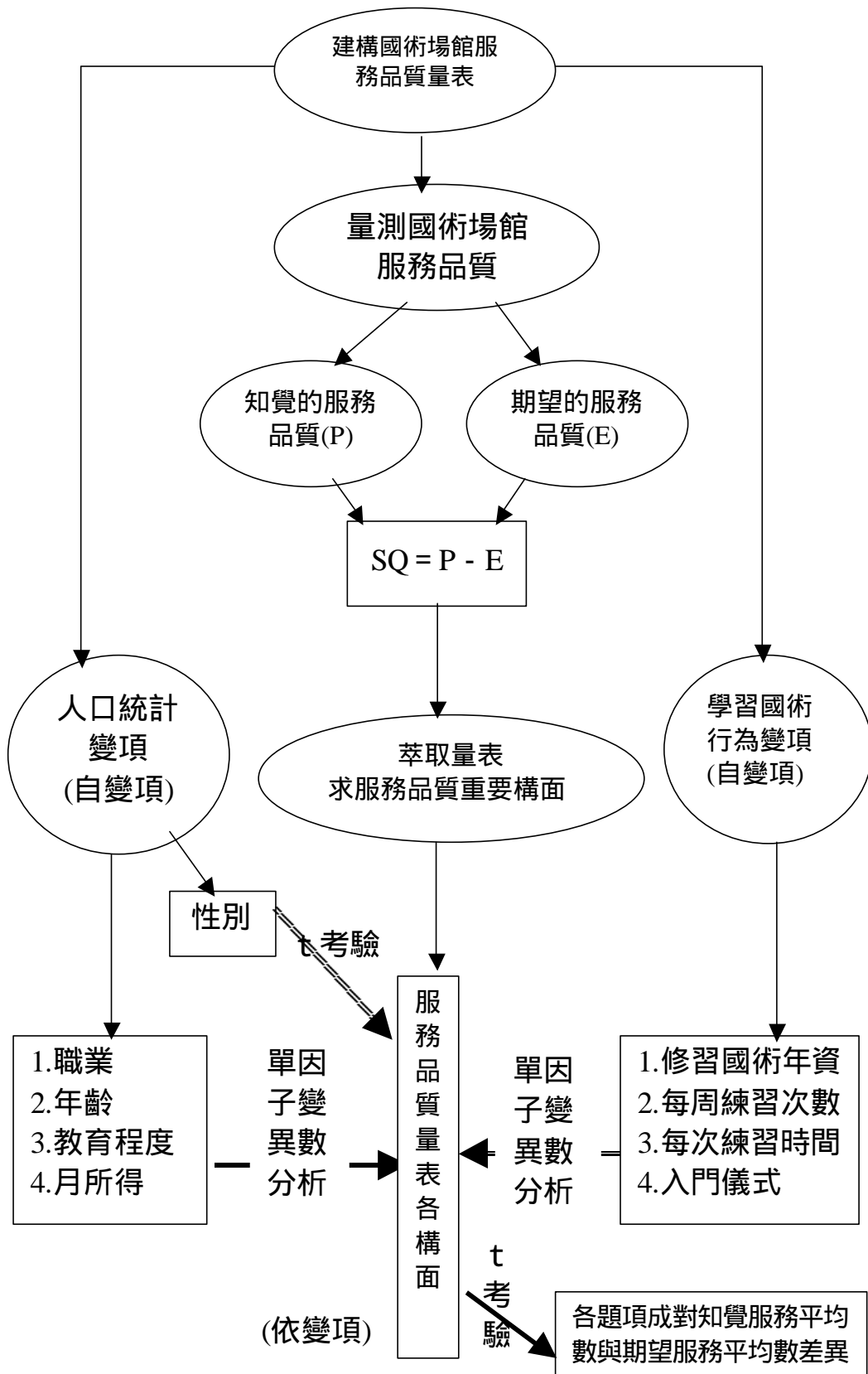


圖 3 - 5 研究資料處理流程圖

## 第四章 研究結果與討論

本章旨在描述本研究萃取的休閒技擊運動事業（國術）服務品質量表及樣本背景變項的特徵，並依調查所得的資料進行討論，內容分為五節：第一節為休閒技擊運動事業（國術）服務品質構面分析與討論；第二節背景變項統計特徵的描述與討論；第三節會員評估休閒技擊運動事業（國術）服務品質現況分析與討論；第四節休閒技擊運動事業（國術）服務品質分析；第五節本研究假設之檢定。

### 第一節 休閒技擊運動事業（國術）服務品質量表構面分析與討論

本節主要分析與討論第三章中第五節經建構完成的三構面 17 題項的休閒技擊運動事業（國術）服務品質量表，以瞭解休閒技擊運動事業（國術）的服務品質發展方向。

#### 一、 建構完成休閒技擊運動事業（國術）服務品質量表

本研究藉由 Parasuraman et. al. (1988a) 提出 SERVQUAL 的原始十構面為基礎編製 97 題，經專家的審查提供意見修改，成預試量表 68 題，經過第一階段的同質性有效樣本 111 位預試，經統計分析，萃取出四構 21 題成為正式研究工具。再以台灣區國術場館做調查，共調查 20 處國術場館，有效樣本 403 人，經統計分析，萃取出「瞭解／熟知會員」、「禮貌性」、「安全可靠性」三構面共 17 題項，附加整體性國術場館服務品質總評一題，共 18 題項，建構完成休閒技擊運動事業（國術）服務品質量表，量表如表 4 - 1 所示。

表 4 - 1 休閒技擊運動事業（國術）服務品質量表

構面	題項
瞭解 解 熟 知 會 員	1. 教練能瞭解會員學習的狀況
	2. 教練能幫會員做良好的學習建議
	3. 教練認識每一位會員
	4. 教練能考量會員的需求
	5. 能主動給予會員適當的關懷
	6. 教練具備足夠的能力回答會員問題
禮 貌 性	7. 教練具有親切的態度
	8. 教練能有朝氣蓬勃的精神
	9. 教練能對會員有禮貌性的尊重
	10. 在服務時能給會員安全感
	11. 教練能有激勵會員的熱誠
安 全 可 靠 性	12. 具寬敞衛生的淋浴區、休憩區
	13. 具最適合且現代化的教學設備
	14. 器材需定期做保養以維護安全性
	15. 具嚴密出入管制以防止非會員進入及擅自使用設備
	16. 需為會員投保意外傷害保險
	17. 無法履行與會員訂定的契約時，訂有公平維護會員權益的處理方式
	18. 整體而言，場館能提供好的服務品質

## 二、休閒擊技運動事業服務品質量表與 SERVQUAL 量表分析比較

現將本研究建構的休閒擊技運動事業服務品質量表與 SERVQUAL 量表作對照比較，以瞭解與兩者間是否有顯著差異，如表 4 - 2 所示。經比較結果發現本研究建構的服務品質量表 17 題項中有 15 題項與 SERVQUAL 量表的 20 題項同義，其中僅有兩項屬於個人權益問題，第 15 題項：具嚴密出入管制以防止非會員進入及擅自使用設備；第 16 題項：需為會員投保意外傷害保險，未在 SERVQUAL 量表範圍內。而 SERVQUAL 量表的第 4 題項與國內休閒擊技運動事業較重視教練行為及內部設備，對外觀與服務性質的協調性尚未講究；第 22 題項與國內休閒擊技運動練習及教學時，具嚴肅性有關，而其重要性被摒除於量表題項外。

表 4 - 2 建構的休閒擊技運動事業服務品質量表與 SERVQUAL 量表比較對照表

構面	SERVQUAL 量表	本研究服務品質量表	構面
有形性	1. 會具有先進的服務設備	13. 具最適合且現代化的教學設備	安全 禮貌
	2. 服務設施會具有吸引力	12. 具寬敞衛生的淋浴區、休憩區	
	3. 服務人員會穿著得宜	8. 教練能有朝氣蓬勃的精神	
	4. 公司整體外觀會與服務性質互相協調	(缺)	
	5. 會履行對顧客的承諾	17. 無法履行與會員訂定的契約時，訂有公平維護會員權益的處理方式	
可靠性	7. 會可以信賴	14. 器材需定期做保養以維護安全性	安全 可靠性
	6. 當顧客遭遇困難，會能表現關心並提供協助	1. 教練能瞭解會員學習的狀況	
	8. 會能準時提供所承諾的服務	6. 教練具備足夠的能力回答會員問題	
反應性	9. 會能正確保持服務紀錄	3. 教練認識每一位會員	熟知會員 禮貌性
	10. 會確實告訴顧客何時會提供服務	2. 教練能幫會員做良好的學習建議	
	11. 顧客的期待很快得到服務	6. 教練具備足夠的能力回答會員問題	
	12. 服務人員會始終皆願意協助顧客	7. 教練具有親切的態度	
	13. 服務人員不會因太忙而無法供迅速的服務	11. 教練能有激勵會員的熱誠	
確實性	14. 服務人員會是可以信賴的	10. 在服務時能給會員安全感。	禮貌性
	15. 在交易時顧客會感到安心	10. 在服務時能給會員安全感。	
	16. 服務人員會禮貌週到	9. 教練能對會員有禮貌性的尊重	
關懷性	17. 服務人員會互相協助，以提供更好的服務	2. 教練能幫會員做良好的學習建議	瞭解 熟知會員
	18. 服務人員會針對不同的顧客提供個別的服務	2. 教練能幫會員做良好的學習建議	
	19. 服務人員會對顧客付出關懷	5. 能主動給予會員適當的關懷	
	20. 服務人員會瞭解顧客的需要	1. 教練能瞭解會員學習的狀況	
	21. 服務人員以顧客的利益為優先	4. 教練能考量會員的需求	
	22. 服務人員會期望在營業時間內方便所有的顧客	(缺)	安全 性
	(缺)	15. 具嚴密出入管制以防止非會員進入及擅自使用設備	
	(缺)	16. 需為會員投保意外傷害保險	

本研究假設一：休閒擊技運動事業（國術）場館服務品質量表的構

面與 Parasuraman et. al. (1988a) 提出「SERVQUAL」量表五構面沒有顯著差異。經以上描述，本研究所得量表為「瞭解／熟知會員」、「禮貌性」、「安全可靠性」三構面，雖總題項大部分與

「SERVQUAL」量表變項同義，但非五構面 22 變項，本研究所得量表與「SERVQUAL」量表有顯著性差異。

### 三、休閒技擊運動事業（國術）服務品質量表構面分析與討論

#### （一）瞭解 / 熟知會員構面

發現國術場館會員對教練的期望，正符合文獻探討中休閒技擊運動事業（國術）應屬以人員為基礎的服務業，以人員提供為主要因素；會員冀望教練能瞭解會員學習的狀況為首要，並能依此幫助會員做良好的學習建議，使其能達到預期的目標；教練能認識每一位會員、能考量會員的需求、能主動給予會員適當的關懷，在較嚴肅的教學外，期能有較柔性與溫馨的關懷。教練應俱有足夠的本職能力來回答會員的問題。由此，將促使教練能妥善因材施教，規劃教學課程，瞭解會員的需求而能滿足會員的求知欲，並需加強與會員間瞭解與熟知以及心靈上的溝通。

#### （二）禮貌性構面

基本禮儀為服務業者所必備，教練本身應具有親切的態度，並保持有朝氣蓬勃的精神，對會員給予禮貌性的尊重，而非自恃武藝高強，及生徒求師的心態；教練在教學示範用法或調整姿勢動作時，應給會員有安全感，並適時誠心的激勵會員，以提昇學習效果以及鼓舞會員士氣。

#### （三）安全可靠構面

國術場館大部分利用室外公園、運動場、廟宇廣場，近年來開始設有大型室內教練場，如台南市和拳訓練場、高雄市少林洪拳訓練中心、屏東縣國術會訓練中心等皆頗具規模。但國術場館內部均缺乏淋浴設備，會員練習後全身溼冷無法盥洗；且在長時間的練習中間休息時段，無

適當的場地提供休憩；講課時常席地而坐，均不符合安全衛生原則。教學救助的現代化，可藉由錄影帶、投影設備播教材，使會員易懂易學；並借輔助訓練設備以增強肌力、肌耐力以及敏捷性，以提昇會員功力，增進會員對場館的認同感。設備器材需定期做保養以維護安全性，如兵器、輔助訓練設備保養與汰舊更新，場地安全性及飲水設備的定期維護均屬必要。其次為場地、設備的使用的約定，出入場館應管制以防止非會員進入及擅自使用設備。技擊運動練習時常因對打、跳躍、摔碰而受傷，應要求或代為會員投保人身意外險；為建立場館的形象及獲得會員的信賴，應與會員訂有公平維護會員權益的處理方式。

由上述分析討論，發現提昇國術場館服務品質，以此三構面為主軸，各變項為縱軸，已逐漸勾勒出國術場館的發展方向。

## 第二節 背景變項統計特徵的描述與討論

本節主要針對本研究樣本的背景變項之人口統計變項與學習國術行為變項之特徵做分析，人口統計變項包括性別、職業、年齡、教育程度、每月所得等五項；學習國術行為變項包括修習國術的年資、平均每週至場館練習的次數、平均每次至場館練習的時間、是否正式參加入門儀式等四項做分析與討論。

### 一、人口統計特徵的分佈情形

#### (一) 性別

本研究中男女會員的分佈，以男性會員多於女性會員，男性會員人數 297 人 (73.7%)，而女性會員人數 106 人 (26.3%)，如表 4 - 3

所示。沈淑貞（民 88）指出女性參與俱樂部有越來越多的傾向，其研究發現女性會員人數（53.9%）較男性（46.1%）比例高。本研究調查結果與近年來健身俱樂部調查研究結果不同，國術場館女性參與的比例較低，但學習國術行為變項中女性會員已入門者（41.5%）的比例較男性會員（25.9%）為高；平均每周至場館練習二次數以上女性會員（77.4%）較男性會員（63.0%）高；修習國術年資在三年含以上的女性會員（45.3%）較男性會員（38.7%）為高，顯示女性會員參與活動的熱衷度高，因此國術場館若能針對女性會員的特性，規劃合適的國術課程，以爭取更多女性會員參與。

## （二）職業

本研究中會員職業分佈，以學生會員 244 人（60.6%）所佔比例為最高，其次從事商業的會員 56 人（13.9%），軍公教會員 48 人（11.9%），農林漁牧的會員 7 人（1.7%）最少，如表 4 - 4 所示。學生中大專（66.0%）以上為最多，佔總樣本的 39.9%，符合文獻探討中，多年來大專院校國術社團蓬勃發展，對國術的推動有極大助益。學生會員除外，以軍公教、商以及家庭主婦為主，多數完成入門儀式或期待入門，並有三年含以上修習國術年資，顯示已就業之會員大多數為忠誠度高的會員。

表 4 - 3 性別與各變項特徵分佈情形表

人口變項		人數		百分比		合計 403 人	
性別	男	297		73.7			
	女	106		26.3			
職業別	農漁牧	軍公教	商	工	學生	家庭主婦	其他
男	人數	6	41	34	4	191	0
	百分比	2.0	13.8	11.4	1.4	64.3	0
女	人數	1	7	22	4	53	19
	百分比	0.9	6.6	20.8	3.8	50.0	17.9
教育程度別	國小以下	國中	高中職	專科	大學	研究所以上	
男	人數	18	38	48	48	138	7
	百分比	6.1	12.8	16.2	16.2	46.2	2.4
女	人數	12	18	28	8	40	0
	百分比	11.3	17.0	26.4	7.5	37.7	0
年齡別	20 以下	21 至 30	31 至 40	41 至 50	51 至 60	60 以上	
男	人數	119	120	26	18	10	4
	百分比	40.1	40.4	8.8	6.1	3.4	1.3
女	人數	32	28	19	23	2	2
	百分比	30.2	26.4	17.9	21.7	1.9	1.9
每月所得別(元)	二萬以內	二至四萬	四至六萬	六萬以上			
男	人數	202	49	33	13		
	百分比	68.0	16.6	11.1	4.4		
女	人數	72	20	10	4		
	百分比	67.9	18.9	9.4	3.8		
修習國術年資別	一年以內	二年以內	三年以內	三年含以上			
男	人數	91	49	42	115		
	百分比	30.6	16.5	14.1	38.7		
女	人數	22	25	11	48		
	百分比	20.8	23.6	10.4	45.3		
周練習頻率別	不足一次	一次	二次	三次	四次含以上		
男	人數	28	82	75	42	70	
	百分比	9.4	27.6	25.3	14.1	23.6	
女	人數	10	14	35	20	27	
	百分比	9.4	13.2	33.0	18.9	25.5	
每次練習時間別	不足一時	一至二時	二至三時	三時以上			
男	人數	18	70	153	56		
	百分比	6.1	23.6	51.5	18.9		
女	人數	5	49	30	22		
	百分比	4.7	46.2	28.3	20.8		
是否入門別	已入門	期待入門	未考慮	不知道			
男	人數	77	97	51	72		
	百分比	25.9	32.7	17.2	24.2		
女	人數	44	21	13	28		
	百分比	41.5	19.8	12.3	26.4		

表 4 - 4 職業別與各變項特徵分佈情形表

背景變項	農林漁牧		軍公教		商		工		學生		家主婦		其他	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
合計	7	1.7	48	11.9	56	13.9	23	5.7	244	60.5	19	4.7	6	1.5
人口變項	農林漁牧		軍公教		商		工		學生		家主婦		其他	
教育程度	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
國小以下	2	28.6	0	0	5	8.9	2	8.7	19	7.8	2	10.5		0
國中	1	14.3	0	0	3	5.4	3	13.0	42	17.2	6	31.6	1	16.7
高中職	3	42.9	3	6.3	33	58.9	8	34.8	22	9.0	5	26.3	2	33.3
專科	1	14.3	12	25.0	7	12.5	4	17.4	27	11.1	3	15.8	2	33.3
大學	0	0	30	62.5	7	12.5	5	21.7	132	54.1	3	15.8	1	0
研究所以	0	0	3	6.3	1	1.8	1	4.3	2	0.8	0	0	0	100
合計	7	100	48	100	56	100	23	100	244	100	19	100	6	100
行為變項	農林漁牧		軍公教		商		工		學生		家主婦		其他	
修習年資	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
一年以內	0	0	10	20.8	7	12.5	6	26.1	86	35.2	3	15.8	1	16.7
二年以內	0	0	7	14.6	12	21.4	4	17.4	49	20.1	2	10.5	0	0
三年以內	1	14.3	1	2.1	6	10.7	3	13.0	40	16.4	2	19.5	0	0
三年含以上	6	85.7	30	62.5	31	55.4	10	43.5	69	28.3	12	63.2	5	83.3
合計	7	100	48	100	56	100	23	100	244	100	19	100	6	100
行為變項	農林漁牧		軍公教		商		工		學生		家主婦		其他	
周平均練習次數	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
不足一次	0	0	2	4.2	3	5.4	1	4.3	31	12.7	1	5.3	0	0
一次	1	14.3	21	43.8	11	19.6	7	30.4	54	22.1	0	0	2	33.3
二次	3	42.9	15	31.3	19	33.9	7	30.4	59	24.2	6	31.6	1	16.7
三次	1	14.3	7	14.6	9	16.1	4	17.4	33	13.5	5	26.3	3	50.0
四次含以上	2	28.6	3	6.3	14	25.0	4	17.4	67	27.5	7	36.8	0	0
合計	7	100	48	100	56	100	23	100	244	100	19	100	6	100
行為變項	農林漁牧		軍公教		商		工		學生		家主婦		其他	
每次練習時間	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
不足一時	1	14.3	0	0	0	0	1	4.3	21	8.6	0	0	0	0
一至二時	1	14.3	12	25.0	25	44.6	10	43.5	55	22.5	14	73.7	2	33.3
二至三時	4	57.1	20	41.7	19	33.9	9	39.1	127	52.0	1	5.3	3	50.0
三時以上	1	14.3	16	33.3	12	21.4	3	13.0	41	16.8	4	21.1	1	16.7
合計	7	100	48	100	56	100	23	100	244	100	19	100	6	100
行為變項	農林漁牧		軍公教		商		工		學生		家主婦		其他	
是否入門	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
已入門	4	57.1	19	39.6	34	60.7	9	39.1	40	16.4	12	63.2	3	50.0
期待入門	2	28.6	16	33.3	11	19.6	6	26.1	80	32.8	3	15.8	0	0
未考慮	1	14.3	7	14.6	4	7.1	3	13.0	46	18.9	1	5.3	2	33.3
不知道	0	0	6	12.5	7	12.5	5	21.7	78	32.0	3	15.3	1	16.6
合計	7	100	48	100	56	100	23	100	244	100	19	100	6	100

(三) 年齡

本研究中會員年齡的分佈，以 20 歲以下會員 151 人 (37.4%)

為最多，其次為 21 - 30 歲會員 148 人 (36.7%)，31 - 40 歲會員 45

人 (11.2%)，而 60 歲以上會員 6 人 (1.5%) 為最少，如表 4 - 5 所示。會員年齡別與教育程度變項交叉比較發現，51 歲以上會員以國中小教育程度居多 (51~60 歲 58.4%，60 歲以上 100%)，21 歲至 40 歲會員以大專以上程度居多 (21~30 歲 91.2%，31~40 歲 53.2%)。20 歲以下以大專及國中較多 (大專 43.8%，國中 27.8%)，因此國術在高中職 (15.9%) 年青人的招收及推廣上應有極大空間。

由會員年齡別與修習國術年資變項描述性統計交叉比較發現，隨著年齡的增長修習國術的年資增加 (修習國術年資二年以上，20 歲以下 30.4%，21~30 歲 64.9%，31~40 歲 64.4%，41~50 歲 65.9%，51 歲以上為 100%)；由會員年齡別與修習國術每周平均練習次數及每次練習時間變項描述性統計交叉比較發現，40 歲以下會員每周練習次數多且每次練習時間較長 (以每周練習二次以上及每次二小時以上)，41 歲以上會員練習次數多但每次練習時間較短 (以每周練習三次以上及每次一至二小時為多數)，符合青壯年人應加強訓練及鍛練，中老年人運動應分多次且較短時間練習，休閒運動及健康體適能的原則。

由會員年齡別與入門儀式變項描述性統計交叉比較發現，已入門及期待入門會員隨年齡增長有增加的趨勢 (20 歲以下 51.7%，21~30 歲 52.1%，31~40 歲 73.3%，41~50 歲 85.4%，51~60 歲 83.3%，61 歲以上為 100%)，會員對國術的功能及優點的認知，會隨著修習的時間以及年齡的增長有更深的體認，而期待早日登堂入室。

表 4 - 5 年齡別與各背景變項特徵分佈情形表

背景變項	20 歲以下		21 至 30 歲		31 至 40 歲		41 至 50 歲		51 至 60 歲		60 歲以上		總計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
合計	151	37.5	148	36.7	45	11.2	41	10.2	12	3.0	6	1.5	403	
人口變項	20 歲以下		21 至 30 歲		31 至 40 歲		41 至 50 歲		51 至 60 歲		60 歲以上		小計	
教育程度	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
國小以下	19	12.6	0	0	0	0	1	2.4	5	41.7	5	83.3	30	7.4
國中	42	27.8	0	0	4	8.9	7	17.1	2	16.7	1	16.7	56	13.9
高中職	24	15.9	13	8.8	17	37.8	19	46.3	3	25.0	0	0	76	18.9
專科	21	13.9	15	10.1	11	24.4	8	19.5	1	8.3	0	0	56	13.9
大學	45	29.8	115	77.7	11	24.4	6	14.6	1	8.3	0	0	178	44.2
研究所以上	0	0	5	3.4	2	4.4	0	0	0	0	0	0	7	1.7
合計	151	100	148	100	45	100	41	100	12	100	6	100	403	100
行為變項	20 歲以下		21 至 30 歲		31 至 40 歲		41 至 50 歲		51 至 60 歲		60 歲以上		小計	
修習年資	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
一年以內	71	47.0	29	19.6	9	20.0	4	9.8	0	0	0	0	113	28.0
二年以內	34	22.5	23	15.5	7	15.6	10	24.4	0	0	0	0	74	18.4
三年以內	18	11.9	29	19.6	2	4.4	2	4.9	2	16.7	0	0	53	13.2
三年含以上	28	18.5	67	45.3	27	60.0	25	61.0	10	83.3	6	100	163	40.4
合計	151	100	148	100	45	100	41	100	12	100	6	100	403	100
行為變項	20 歲以下		21 至 30 歲		31 至 40 歲		41 至 50 歲		51 至 60 歲		60 歲以上		小計	
周平均練習次數	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
不足一次	15	9.9	18	12.2	3	6.7	2	4.9	0	0	0	0	38	9.4
一次	38	25.2	40	27.0	9	20.0	8	19.5	0	0	1	16.7	96	23.8
二次	37	24.5	39	26.4	15	33.3	15	36.6	3	25.0	1	16.7	110	27.3
三次	20	13.2	20	13.5	9	20.0	8	19.5	5	41.7	0	0	62	15.4
四次含以上	41	27.2	31	20.9	9	20.0	8	19.5	4	33.3	4	66.7	97	24.1
合計	151	100	148	100	45	100	41	100	12	100	6	100	403	100
行為變項	20 歲以下		21 至 30 歲		31 至 40 歲		41 至 50 歲		51 至 60 歲		60 歲以上		小計	
每次練習時間	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
不足一時	9	6.0	12	8.1	0	0	1	2.4	1	8.3	0	0	23	5.7
一至二時	39	25.8	23	15.5	16	35.6	27	65.9	8	66.7	6	100	119	29.5
二至三時	77	51.0	81	54.7	17	37.8	6	14.6	2	16.7	0	0	183	45.4
三時以上	26	17.2	32	21.6	12	26.7	7	17.1	1	8.3	0	0	78	19.4
合計	151	100	148	100	45	100	41	100	12	100	6	100	403	100
行為變項	20 歲以下		21 至 30 歲		31 至 40 歲		41 至 50 歲		51 至 60 歲		60 歲以上		小計	
是否入門	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
已入門	25	16.6	30	20.3	24	53.3	26	63.4	10	83.3	6	100	121	30.0
期待入門	53	35.1	47	31.8	9	20.0	9	22.0	0	0	0	0	118	29.3
未考慮	19	12.6	34	23.0	6	13.3	3	7.3	2	16.7	0	0	64	15.9
不知道	54	35.8	37	25.0	6	13.3	3	7.3	0	0	0	0	100	24.8
合計	151	100	148	100	45	100	41	100	12	100	6	100	403	100

#### (四) 教育程度

本研究會員的教育程度分佈，以大學程度會員 178 人 (44.2%)

為最多，其次為高中教育程度會員 76 人 (18.9%)，再為專科及國

中教育程度會員皆 56 人 ( 13.9% )，如表 4 - 6 所示。

表 4 - 6 教育程度別特徵分佈情形表

人口變項		人 數	百分比
教育程度	國小以下	30	7.4
	國中	56	13.9
	高中職	76	18.9
	專科	56	13.9
	大學	178	44.2
	研究所以上	7	1.7
	合 計	403	100

#### (五) 每月所得

本研究中會員的每月所得分佈，以不足二萬元會員 274 人 ( 68.0% ) 為最多，其次為二萬元以上不足四萬元的會員 69 人 ( 17.1% )，如表 4 - 7 所示。國術場館會員每月所得以四萬元以下居多 ( 75.1% )。國術場館消費額度為一般民眾所能負擔，如何行銷推廣，以吸引更多會員樂意參加，使養成良好規律的健身運動習慣，達成推動國術的目的。

表 4 - 7 每月所得別特徵分佈情形表

人口變項		人 數	百分比
每月所得	不足二萬元	274	68.0
	二萬元以上不足四萬元	69	17.1
	四萬元以上不足六萬元	43	10.7
	六萬元以上	17	4.2
	合 計	403	100

## 二、 學習國術行為統計特徵的分佈情形

#### (一) 修習國術的年資

本研究中會員修習國術的年資，以三年含以上為 163 人 ( 40.4% ) 為最多，其次為一年以內為 113 人 ( 28.0% )，如表 4 - 8 所示，累計修習國術年資二年以上的會員 216 人 ( 53.6% )，與教育程度交叉比較發現修習國術含三年以上大專以上教育程度為 93 人 ( 57.1% )。

表 4 - 8 修習國術年資與各背景變項特徵分佈情形表

背景變項	一年以內		二年以內		三年以內		三年含以上		小計	
修習國術年資	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
	113	28.0	74	18.4	53	13.2	163	40.4	403	
背景變項	一年以內		二年以內		三年以內		三年含以上		小計	
教育程度	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
國小以下	12	10.6	1	1.4	2	3.8	15	9.2	30	7.4
國中	14	12.4	17	23.0	5	9.4	20	12.3	56	13.9
高中職	20	17.7	11	14.9	10	18.9	35	21.5	76	18.9
專科	14	12.4	17	23.0	9	17.0	16	9.8	56	13.9
大學	51	45.1	28	37.8	27	50.9	72	44.2	178	44.2
研究所以 上	2	1.8	0	0.0	0	0.0	5	3.1	7	1.7
合計	113	100	74	100	53	100	163	100	403	100
背景變項	一年以內		二年以內		三年以內		三年含以上		小計	
每月所得	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
二萬元內	95	84.1	50	67.6	42	79.2	87	53.4	279	69.2
二至四萬	6	5.3	16	21.6	8	15.1	39	23.9	69	17.1
四至六萬	10	8.8	5	6.8	1	1.9	27	16.6	43	10.7
六萬元以 上	2	1.8	3	4.1	2	3.8	10	6.1	17	4.2
合計	113	100	74	100	53	100	163	100	403	100
背景變項	一年以內		二年以內		三年以內		三年含以上		小計	
每次練習時間	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
不足一時	6	5.3	8	10.8	4	7.5	5	3.1	23	5.7
一至二時	25	22.1	29	39.2	16	30.2	49	30.1	119	29.5
二至三時	59	52.2	30	40.5	27	40.5	67	41.1	183	45.4
三時以上	23	20.4	7	9.5	6	9.5	42	25.8	78	19.4
合計	113	100	74	100	53	100	163	100	403	100

## (二) 平均每周至場館練習的次數

本研究中會員平均每周至場館練習的次數,以平均每周至場館練習二次的會員 110 人 (27.3%) 為最多,其次為平均每周至場館練習四次含以上的會員 97 人 (24.1%),如表 4 - 9 所示。累計平均每周至場館練習二次以上的會員 269 人 (66.8%),每周練習三次上會員大部分有修習國術年資三年以上(三次 58.1%,四次含以上 52.6%),由此可知,大部分國術場館會員已養成規律運動的良好習慣。

表 4 - 9 平均每周至場館練習次數與各背景變項特徵分佈情形表

背景變項	不足一次	一次	二次	三次	四次含以上	小計
------	------	----	----	----	-------	----

周練習平 次數	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	
	38	9.4	96	23.8	110	27.3	62	15.4	97	24.1	403	
背景變項 教育程度	不足一次	一次	二次	三次	四次含以上	小計						
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	
國小以下	1	2.6	6	6.3	6	5.5	3	4.8	14	14.4	30	7.4
國中	2	5.3	17	17.7	7	6.4	10	16.1	20	20.6	56	13.9
高中職	5	13.2	16	16.7	28	25.5	13	21.0	14	14.4	76	18.9
專科	3	7.9	15	15.6	11	10.0	11	17.7	16	16.5	56	13.9
大學	27	71.1	38	39.6	58	52.7	24	38.7	31	32.0	178	44.2
研究所以 上	0	0	4	4.2	0	0.0	1	1.6	2	2.1	7	1.7
合計	38	100	96	100	110	100	62	100	97	100	403	100
行為變項 修習年資	不足一次	一次	二次	三次	四次含以上	小計						
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
一年以內	11	28.9	40	41.7	33	30.0	9	14.5	20	20.6	113	28.0
二年以內	10	26.3	19	19.8	27	24.5	7	11.3	11	11.3	74	18.4
三年以內	6	15.8	7	7.3	15	13.6	10	16.1	15	15.5	53	13.2
三年含以上	11	28.3	30	31.3	35	31.8	36	58.1	51	52.6	163	40.4
合計	38	100	96	100	110	100	62	100	97	100	403	100
行為變項 每次練習 時間	不足一次	一次	二次	三次	四次含以上	小計						
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
不足一時	21	55.3	0	0	1	0.9	0	0	1	1.0	23	5.7
一至二時	7	18.4	30	31.3	30	27.3	24	38.7	28	28.9	119	29.5
二至三時	7	18.4	51	53.1	50	45.5	28	45.2	47	48.5	183	45.5
三時以上	3	7.9	15	15.6	29	26.4	10	16.1	21	21.6	78	19.4
合計	38	100	96	100	110	100	62	100	97	100	403	100

### (三) 平均每次至場館練習的時間

本研究中會員平均每次至場館練習的時間,以平均每次至場館練習二小時以上不足三小時的會員 183 人 (45.4%) 為最多,其次為平均每次至場館練習一小時以上不足二小時的會員 119 人 (29.5%),如表 4 - 10 所示,累計平均每次至場館練習二小時以上的會員 261 人 (64.9%)。沈淑貞 (民 88) 指出運動健身俱樂部會員每次活動的時間,多集中在一至二小時內 (63.9%)。顯示國術場館會員的每次練習時間比運動健身俱樂部會員需要較長的活動時間。

表 4 - 10 平均每次至場館練習的時間特徵分佈情形表

學習國術行為變項	人數	百分比
----------	----	-----

平均每次至 場館練習的時間	不足一小時	23	5.7
	一小時以上不足二小時	119	29.5
	二小時以上不足三小時	183	45.4
	三小時以上	78	19.4
	合 計	403	100

#### (四) 正式參加入門儀式

本研究中會員正式完成入門儀式的會員 121 人 (30.0%)，期待入門的會員 118 人 (29.3%)，如表 4 - 11 所示，累計上二項有意入門的會員 239 人 (59.3%) 為多數。已入門會員的修習國術年資三年以上 (70.2%) 為最多；已入門會員每周平均練習三次數以上 (54.5%) 高於其他會員 (期待入門 36.5%，未考慮入門 28.1%，不知道 32.0%)；已入門會員每次練習時間在三小時以上高於其他會員 (已入門 27.3%，期待入門 14.4%，未考慮入門 9.7%，不知道 22.0%)，不知道入門儀式會員 (24.8%) 其中修習國術年資以一年內 (36.0%)。由上描述得知入門會員的修習年資 練習次數以及練習時間皆較一般會員長久，與正式參加入門儀式會員為年資較久相符。

表 4 - 11 是否入門與各背景變項特徵分佈情形表

行為變項	已入門		期待入門		未考慮		不知道		總 計
是否入門	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數
合計	121	30.0	118	29.3	64	15.9	100	24.8	403
行為變項	已入門		期待入門		未考慮		不知道		小計
修習年資	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數 百分比
一年以內	14	11.6	45	38.1	18	28.1	36	36.0	113 28.0
二年以內	14	11.6	28	23.7	13	20.3	19	19.0	74 18.4
三年以內	8	6.6	16	13.6	11	17.2	18	18.0	53 13.2
三年含以上	85	70.2	29	24.6	22	34.4	27	27.0	163 40.4
合計	121	100	118	100	64	100	100	100	403 100

『待續』

『續表 4 - 12』

行為變項	已入門	期待入門	未考慮	不知道	小計
------	-----	------	-----	-----	----

周平均練習次數	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
不足一次	4	3.3	10	8.5	17	26.6	7	7.0	38	9.4
一次	19	15.7	38	32.2	13	20.3	26	26.0	96	23.8
二次	32	26.4	27	22.9	16	25.0	35	35.0	110	27.3
三次	28	23.1	18	15.3	8	12.5	8	8.0	62	15.4
四次含以上	38	31.4	25	21.2	10	15.6	24	24.0	97	24.1
合計	121	100	118	100	64	100	100	100	403	100

行為變項	已入門		期待入門		未考慮		不知道		小計	
每次練習時間	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
不足一時	2	1.7	4	3.4	13	20.3	4	4.0	23	5.7
一至二時	45	37.2	36	30.5	10	15.6	28	28.0	119	29.5
二至三時	41	33.9	61	51.7	35	54.7	46	46.0	183	45.4
三時以上	33	27.3	17	14.4	6	9.7	22	22.0	78	19.4
合計	121	100	118	100	64	100	100	100	403	100

### 三、綜合討論

綜合討論主旨在討論本節背景變項統計以及描述性統計交叉比較的結果，發現參加國術場館會員之特徵，將其歸納如下，並加以討論。

#### (一) 人口統計特徵方面

##### 1. 性別

男性會員較女性會員為多（達 2.8 倍），但女性會員學習國術行為較男性熱衷。沈淑貞（民 88）近年來女性參與健身俱樂部較男性為多，與本研究不合，國術場館女性會員層面的開發仍有相當大的空間，諸如安排與發展適合女性會員的課程、身體活動量的負荷考量、練習的時段與次數等相關研究，以爭取更多女性會員參與。

##### 2. 職業

會員以學生（60.5%）為主，其中大專以上教育程度（60.0%）為最多，符合文獻探討中，近年來大專院校學生國術社團蓬勃發展，對國術的推動有很大的助益。會員中已就業者以坐式生活方式（sedentary lifestyle）的商、軍公教會員比例較多，其學習國術行

為有高的熱衷度，顯示會員知道藉用國術來達到提昇缺乏活動者體適能的健康效果。

### 3. 年齡

發現 20 歲以下的高中職學生（15.9%）會員比例偏低，這層面學生正值發育高峰期，此時為最適合國術的訓練與鍛練期。現行教育部學校課程標準中，雖將國術列入，但沒有足夠且適合的師資，應可藉由國術場館教練指導學生社團的方式加以引導推動，此層面會員的招收工作應予加強。40 歲以下青壯年會員每周平均練習次數多，且每次練習時間長；中老年會員每周平均練習頻率高，但練習時間較短，符合休閒運動的原則。

### 4. 教育程度

會員中以大專教育程度以上會員（59.8%）為最多，顯示國術的內容及功效為高教育水準會員群所接受與肯定。

### 5. 每月所得

會員的每月收入以四萬元以下（75.1%）為最多，顯示國術能為一般收入的消費者所能負擔，正打破昔日「文窮武富」的迷思，為推動國術的最好轉變。

## （二）學習國術行為統計特徵方面

### 1. 修習國術年資

本研究中會員修習國術的年資，以三年含以上為 163 人（40.4%）為最多，此結果與沈淑貞（民 88）的健身俱樂部會員以一年以內為最多的研究結果不同，顯示國術的推動已經有相當的長時間。

### 2. 平均每周至場館練習次數

會員平均每周至場館練習次數以二次以上（66.8%）為最多，符合國術「一日不練退三日功」的學習原則。與陳景森（民 85）指出健身俱樂部的教練建議會員每周最適當的次數為 2 至 3 次相符

### 3. 平均每次至場館練習時間

會員平均每次至場館練習時間以二小時以上（64.9%）為最多，沈淑貞（民 88）指出運動健身俱樂部會員每次活動的時間多集中在一至二小時內（63.9%），與本研究不合，顯示國術每次至場館練習時間需要較長的時間。如能調整練習流程，及考量體力的負荷，國術場館的練習時間應可以酌予縮短，以符合工商社會的發展趨勢，以爭取較多休閒運動健身的會員。

### 4. 正式參加入門儀式

入門儀式為修習我國技藝的傳統程序，師傅收徒需經仔細選審考核，方得以遞帖拜師，正式引進入門，尋求明師為習武者夢寐以求之願望。本研究發現正式入門會員（30.0%）的修習國術年資、練習次數及時間皆較一般會員長久，也顯示其學習國術行為有相當的熱衷度。但不知道入門儀式會員（24.8%）其中學習國術年資以一年內（36.0%），顯示國術傳承文化在部分初學會員中尚未明白，國術場館除了武藝動作的教學外，諸如武術知識與哲學的傳授應加予重視。

本研究利用描述統計資料，經加以交叉比較背景資料，發現可以更進一步探究問題的核心，釐清問題的癥結，得到印證及並可得以尋求問題更好的解決方法。

## 第三節 會員評估休閒技擊運動事業（國術）服務品質現況

## 分析與討論

本節旨在描述本研究會員的人口統計自變項、國術學習行為自變項對國術場館服務品質依變項的「瞭解／熟知會員」構面（內含六題項）「禮貌性構面」（內含五題項）「安全可靠構面」（內含六題項）的現況評估，經推論統計分析，將結果加與討論。

### 一、人口統計對國術場館服務品質

#### （一）性別

不同性別會員對服務品質三構面的差異，經獨立樣本 t 考驗，其結果為  $p > .05$  未達顯著水準，虛無假設四之一：「參加休閒技擊運動事業（國術）會員不同性別對服務品質各構面沒有顯著差異」，應加以接受，男女會員對服務品質 t 考驗分析摘要表，如表 4 - 12 所示。

表 4 - 12 不同性別變項對服務品質 t 考驗分析摘要表

構面	性別 人數	男 297	女 106	t 值	p 值
瞭解/熟知會員	平均數	46.95	48.15	-1.668	.069
	標準差	6.67	5.50		
禮貌性	平均數	39.57	39.45	.164	.870
	標準差	6.12	5.98		
安全可靠	平均數	38.39	38.39	.254	.799
	標準差	9.90	10.15		

#### （二）職業

不同職業別會員對服務品質三構面的差異，經單因子變異數分析，其結果為  $p > .05$  未達顯著水準，虛無假設四之二：「參加休閒技擊運動事業（國術）會員不同職業別對服務品質各構面沒有顯著差異」，應加以接受，不同職業別會員對服務品質變異數分析摘要表，如表 4 - 13 所示。

表 4 - 13 不同職業別會員對服務品質變異數分析摘要表

構面	職業 人數	農林 漁牧 7	軍公教 48	商 56	工 23	學生 244	家庭 主婦 19	其他 6	F 值	p 值
瞭解/熟知會員	平均數	50.57	46.73	47.43	48.13	47.21	47.32	44.84	.588	.740
	標準差	3.82	6.93	4.43	5.55	6.77	6.73	7.08		
禮貌性	平均數	42.57	38.94	38.18	38.04	40.15	38.37	38.00	1.678	.125
	標準差	4.24	5.68	5.61	5.76	6.10	7.48	7.85		
安全可靠	平均數	36.57	36.33	35.96	37.04	39.42	38.89	36.17	1.507	.174
性	標準差	13.40	9.79	10.25	8.61	9.92	9.69	8.52		

註：\*  $p < .05$ ,  $F_{.95(3,399)} = 2.62$

### (三) 年齡

不同年齡別會員對服務品質三構面的差異，經單因子變異數分析，其結果為  $p > .05$  未達顯著水準，虛無假設四之三：「參加休閒技擊運動事業（國術）會員不同年齡別對服務品質各構面沒有顯著差異」，應加以接受，不同年齡別會員對服務品質變異數分析結果摘要表，如表 4 - 14 所示。

表 4 - 14 不同年齡別會員對服務品質變異數分析摘要表

構面	年齡 人數	20 以下 151	21 - 30 148	31 - 40 45	41 - 50 41	51 - 60 12	60 以上 6	F 值	p 值
瞭解/熟知會員	平均數	47.34	46.89	47.11	47.71	49.17	48.83	.430	.828
	標準差	6.42	6.95	5.84	6.13	2.52	1.33		
禮貌性	平均數	40.47	39.26	38.42	38.71	39.33	37.33	1.400	.223
	標準差	5.45	6.77	5.74	6.59	3.63	2.58		
安全可靠	平均數	39.83	36.97	38.93	36.93	37.84	39.17	1.464	.201
性	標準差	9.77	10.57	10.05	8.59	9.38	2.56		

註：\*  $p < .05$ ,  $F_{.95(3,399)} = 2.62$

### (四) 教育程度

不同教育程度別會員對服務品質三構面的差異，經單因子變異數分析，其結果在「安全可靠」構面為  $p = .000 < .001$  達非常顯著水準。經雪費法事後比較，發現在該構面的國中與大學教育程度會員組間差異  $p = .002 < .01$  達顯著水準，表國中教育程度會員在「安全可靠」構面上的現況評估平均數高於大學教育程度會員，達極顯著差異。不同教育程度別會員對服務品質變異數分析結果摘要表，如表 4 - 15 所

示。

虛無假設四之四：「參加休閒技擊運動事業（國術）會員不同教育程度別對服務品質各構面沒有顯著差異」，在「安全可靠」構面上應加以拒絕，接受對立假設：『參加休閒技擊運動事業（國術）會員國中教育程度會員對服務品質「安全可靠」構面評估與大學教育程度會員有顯著的差異』，且國中教育程度會員在「安全可靠」構面上服務品質的現況評估平均數顯著高於大學教育程度會員。

表 4 - 15 不同教育程度會員對服務品質變異數分析結果摘要表

構面	教育程度 人數	國小 以下(a) 30	國中 (b) 56	高中職 (c) 76	專科 (d) 56	大學 (e) 178	研究所 以上(f) 7	F 值	p 值	事後 比較
瞭解/熟知 會員	平均數	47.37	48.45	48.71	46.71	46.53	44.57	1.979	.081	
	標準差	8.11	5.39	4.21	7.43	5.71	6.13			
禮貌性	平均數	39.87	40.32	39.43	39.18	39.48	37.14	.465	.802	
	標準差	5.17	5.50	5.33	6.66	6.45	7.73			
安全可靠 性	平均數	41.83	(b)43.11	37.84	38.36	(e)36.46	36.85	4.867	***	.000 b > e **
	標準差	9.43	8.40	9.49	9.54	10.35	7.90			

註：\*\*\*  $p < .001$  , \*\*  $p < .01$  , \*  $p < .05$  ,  $F_{.95(3,399)} = 2.62$

#### (五) 每月所得

不同每月所得別會員對服務品質三構面的差異，經單因子變異數分析，其結果為  $p > .05$  未達顯著水準，虛無假設四之五：「參加休閒技擊運動事業（國術）會員不同每月所得別對服務品質各構面沒有顯著差異」，應加以接受，不同每月所得別會員對服務品質變異數分析結果摘要表，如表 4 - 16 所示。

表 4 - 16 不同月所得別會員對服務品質變異數分析摘要表

構面	每月所得人數	不足二萬元 274	二萬元至不足四萬元 69	四萬元至不足六萬元 43	六萬元以上 17	F 值	p 值
瞭解/熟知會員	平均數	47.29	47.90	46.30	46.71	.592	.620
	標準差	6.60	4.15	6.77	9.34		
禮貌性	平均數	39.93	39.10	38.21	38.24	1.460	.225
	標準差	6.12	4.97	5.88	8.14		
安全可靠 性	平均數	38.96	37.28	36.37	37.00	1.286	.279
	標準差	10.16	9.31	9.95	8.82		

註：\*  $p < .05$  ,  $F_{.95(3,399)} = 2.62$

## 二、會員學習國術行為對國術場館服務品質

### (一) 修習國術年資

不同修習國術年資別會員對服務品質三構面的差異，經單因子變異數分析，其結果在「瞭解 / 熟知會員」構面  $p = .007 < .01$  達極顯著水準。經雪費法事後比較，發現在該構面中修習國術年資三年含以上會員與修習國術年資一年內會員組間差異  $p = .019 < .05$  達顯著水準，在「瞭解 / 熟知會員」構面上修習國術年資在三年含以上會員的現況評估平均數顯著高於修習國術年資在一年以內會員。修習國術年資別會員對服務品質變異數分析結果摘要表，如表 4 - 17 所示。

虛無假設五之一：「參加休閒技擊運動事業（國術）會員不同修習國術年資別會員對服務品質各構面沒有顯著差異」，在「瞭解 / 熟知會員」構面上應加以拒絕，接受對立假設：『參加休閒技擊運動事業（國術）會員在修習國術年資三年含以上會員對服務品質「瞭解 / 熟知會員」構面評估與修習國術年資在一年以內會員有顯著的差異』，且修習國術年資三年含以上會員在「瞭解 / 熟知會員」構面上服務品質的現況評估平均數顯著高於修習國術年資在一年以內會員，國術場館對新進會員在「瞭解 / 熟知會員」構面上服務品質應要加強。

表 4 - 17 不同修習國術年資會員對服務品質變異數分析摘要表

構面	修習年資人數	二年以內	三年以內	三年含以上	F 值	p 值	事後比較	
	113	(b) 74	(c) 53	(d) 163				
瞭解/熟知會員	平均數	(a)45.58	47.34	48.40	(d)48.03	4.050**	.007	d > a*
	標準差	7.69	4.92	6.70	5.69			
禮貌性	平均數	39.50	39.68	39.51	39.51	.016	.997	
	標準差	6.31	5.14	7.15	5.97			
安全可靠 性	平均數	36.24	38.45	39.06	39.45	2.478	.061	
	標準差	11.20	8.93	10.31	9.20			

註： \*\*  $p < .01$  , \*  $p < .05$  ,  $F_{.95(3,399)} = 2.62$

## (二) 平均每周至場館練習次數

不同平均每周至場館練習次數別會員對服務品質三構面的差異，經單因子變異數分析，其結果在「安全可靠性」構面  $p = .013 < .05$  達顯著水準。經雪費法事後比較，發現平均每周至場館練習四次含以上會員與平均每周至場館練習二次會員組間差異  $p = .036 < .05$  達顯著水準，在該構面上平均每周至場館練習四次含以上會員的現況評估平均數顯著高於平均每周至場館練習二次會員，不同平均每周至場館練習次數別會員對服務品質變異數分析結果摘要表，如表 4 - 18 所示。

虛無假設五之二：「參加休閒技擊運動事業（國術）會員統計不同平均每周至場館練習次數別會員對服務品質各構面沒有顯著差異」，在「安全可靠性」構面上應加以拒絕，接受對立假設：『參加休閒技擊運動事業（國術）會員在平均每周至場館練習四次含以上會員對服務品質「安全可靠性」構面評估與平均每周至場館練習二次會員有顯著的差異』，且平均每周至場館練習四次含以上會員在「安全可靠性」構面上服務品質的現況評估平均數顯著高於平均每周至場館練習二次會員。

表 4 - 18 不同平均每周至場館練習次數會員變項對服務品質變異數

分析摘要表

構面	平均每周練習次數 人數	不足一次 (a) 38	一次 (b) 96	二次 (c) 111	三次 (d) 62	四次含以上(e) 97	F 值	p 值	事後比較
瞭解/熟知會員	平均數	46.79	46.01	47.45	47.37	48.41	1.795	.129	
	標準差	7.25	6.36	6.21	6.78	5.93			
禮貌性	平均數	40.37	39.17	38.99	39.42	40.27	.846	.497	
	標準差	5.27	5.93	5.60	6.28	6.86			
安全可靠 性	平均數	37.05	37.85	(c)36.21	39.92	(e)40.63	3.216*	.013	e > c*
	標準差	11.09	10.23	9.23	9.58	9.80			

註：\*  $p < .05$  ,  $F_{.95(3,399)} = 2.62$

### (三) 平均每次至場館練習的時間

不同平均每次至場館練習的時間別會員對服務品質三構面的差異，經單因子變異數分析，其結果為  $p > .05$  未達顯著水準，虛無假設五之三：「參加休閒技擊運動事業（國術）會員不同平均每次至場館練習的時間別對服務品質各構面沒有顯著差異」，應加以接受，不同平均每次至場館練習的時間別會員對服務品質變異數分析結果摘要表，如表 4 - 19 所示。

表 4 - 19 不同平均每次練習時間會員對服務品質變異數分析摘要表

構面	平均每次練習時間 人數	不足一小時 23	一小時以上 不足二小時 119	二小時以上 不足三小時 183	三小時以上 78	F 值	p 值
瞭解/熟知會員	平均數	47.04	47.08	46.98	48.26	.782	.505
	標準差	7.31	6.68	6.63	5.02		
禮貌性	平均數	40.70	38.71	39.54	40.44	1.584	.193
	標準差	4.70	5.39	6.71	5.73		
安全可靠 性	平均數	36.04	39.96	38.02	37.17	1.891	.131
	標準差	10.74	7.73	10.28	11.65		

註：\*  $p < .05$  ,  $F_{.95(3,399)} = 2.62$

### (四) 正式參加入門儀式

不同入門別會員對服務品質三構面的差異，經單因子變異數分析，其結果在「瞭解 / 熟知會員」構面變異數  $p = .007 < .01$  達極顯著水準、「安全可靠性」構面變異數  $p = .043 < .05$  達顯著水準，不同入門別會員變項對服務品質變異數分析結果摘要表，如表 4 - 20 所示。

經雪費法事後比較，發現「安全可靠」構面組間差異  $p > .05$  未達顯著水準，但在「瞭解／熟知會員」構面發現：

1. 期待入門會員與不知道入門儀式會員組間差異  $p = .023 < .05$  達顯著水準，期待入門會員在「瞭解／熟知會員」構面上的現況評估平均數顯著高於不知道入門儀式會員。
2. 已完成入門會員與不知道入門儀式會員組間變異數  $p = .038 < .05$  達顯著水準，已完成入門會員在「瞭解／熟知會員」構面上的現況評估平均數顯著高於不知道入門儀式會員。

虛無假設五之四：「參加休閒技擊運動事業（國術）會員學習國術行為統計不同入門別會員變項對服務品質各構面沒有顯著差異」，在「瞭解／熟知會員」構面上應加以拒絕，接受對立假設：『參加休閒技擊運動事業（國術）會員已入門及期待入門會員對服務品質「瞭解／熟知會員」構面評估與不知道入門儀式會員有顯著的差異』，且已入門及期待入門會員在「瞭解／熟知會員」構面上服務品質的現況評估平均數顯著高於不知道入門儀式會員。

表 4 - 20 不同入門會員對服務品質變異數分析摘要表

構面	入門儀式 人數	已完成 (a) 121	期待入門 (b) 118	未考慮 (c) 64	不知道 (d) 100	F 值	p 值	事後 比較
瞭解/熟知 會員	平均數	(a)48.03	(b)48.20	(c)46.77	(d)45.54	4.070 <sup>**</sup>	.007	b > d <sup>*</sup>
	標準差	4.90	5.99	6.73	7.81			a > d <sup>*</sup>
禮貌性	平均數	39.48	40.48	39.53	38.49	1.963	.119	
	標準差	5.63	6.49	5.09	6.54			
安全可靠 性	平均數	39.13	39.80	36.78	36.55	2.742 <sup>*</sup>	.043	
	標準差	9.52	10.23	10.08	9.81			

註：<sup>\*\*</sup>  $p < .01$ ，<sup>\*</sup>  $p < .05$ ， $F_{.95(3,399)} = 2.62$

### 三、綜合討論

綜合討論主旨在討論本節由會員評估休閒技擊運動事業(國術)服務品質現況經由推論統計分析，發現達顯著差異的部分，將其歸納如下，並加以討論。

#### (一) 人口統計對國術場館服務品質方面

##### 1. 教育程度

『參加休閒技擊運動事業(國術)會員的人口統計國中教育程度會員對服務品質「安全可靠性」構面評估與大學教育程度會員有極顯著的差異』，且國中教育程度會員在「安全可靠性」構面上服務品質的現況評估平均數顯著高於大學教育程度會員。大學教育程度會員為國術場館的主要顧客(44.2%)，大學教育程度會員對「安全可靠性」構面上服務品質的現況的知覺感受需求較國中程度為高，可能係因較高教育程度會員對事物觀察思考更為周詳細緻，諸如場館的安全衛生條件、教學設備的現代化與器材的保養維護以及對本身權益的爭取及維護等方面，國術場館對此構面需要加強改進。

#### (二) 會員學習國術行為對國術場館服務品質方面

##### 1. 修習國術年資

『參加休閒技擊運動事業(國術)會員學習國術行為統計在修習國術年資三年含以上會員對服務品質「瞭解/熟知會員」構面評估與修習國術年資在一年以內會員有顯著的差異』，且修習國術年資三年含以上會員在「瞭解/熟知會員」構面上服務品質的現況評估平均數顯著高於修習國術年資在一年以內會員。國術場館對新進會員在「瞭解/熟知會員」構面上服務品質應要加強，也可以就入門情況來分析，不知道入門儀式會員以新進會員比例最高；教練對新進會員的認識、學習狀況的瞭熟並幫助會員做良

好的學習建議，並主動給予關懷，新進會員也較不易流失。

### 3. 平均每周至場館練習次數

『參加休閒技擊運動事業（國術）會員學習國術行為統計在平均每周至場館練習四次含以上會員對服務品質「安全可靠」構面評估與平均每周至場館練習二次會員有顯著的差異』，且平均每周至場館練習四次含以上會員在「安全可靠」構面上服務品質的現況評估平均數顯著高於平均每周至場館練習二次會員。由此可知，每周至場館練習四次含以上會員，經常至場館活動，對場館有較高的認同感，對設備的使用也比有自主性，而平均每周至場館練習二次會員對國術場館衛生的淋浴、休憩設備及最適合且現代化的教學設備、場館設備的使用自主性及會員權益的維護等服務品質的評估感受比較常到場館練習的會員為低。平均每周至場館練習二次會員，由表 4 - 9 得知為樣本中的多數（27.3%），其中大學程度（52.7%）為多，每次練習時間二小時以上（71.9%）為主。一般國術場館的教學次數以平均每周一次至二次為主，平均每周至場館練習二次會員為主要顧客，由此可反映出，國術場館應加強「安全可靠」構面上的要求，以提高會員的滿意度。

### 4. 正式參加入門儀式

『參加休閒技擊運動事業（國術）會員學習國術行為統計已入門及期待入門會員對服務品質「瞭解／熟知會員」構面評估與不知道入門儀式會員有顯著的差異』，且已入門及期待入門會員在「瞭解／熟知會員」構面上服務品質的現況評估平均數顯著高於不知道入門儀式會員。由此可知，國術場館除了動態武術技術的傳授外，應對未能入門會員更應兼持有教無類的原則，認識每一

位會員，主動給予關懷，隨時瞭解其學習狀況，並做良好的學習建議，使會員樂於學習，方能使國術場館會員與日俱增，國術得以推廣。

### (三) 結語

休閒技擊運動事業(國術)服務品質三構面中，各背景變項的會員對「禮貌性」構面沒有顯著的差異，表示會員對教練的「禮貌性」不受各背景因素的影響而有顯著差異，但不表示會員對此構面服務品質感到滿意。

## 第四節 休閒技擊運動事業(國術)服務品質分析

本節旨在採用成對樣本 t 檢定分析休閒技擊運動事業(國術)會員在各變項的知覺服務與期望服務間的差異，以瞭解會員對各題項服務品質的評量情形，由各構面期望值平均數與知覺值的平均數，以瞭解會員對該構面的總體評量。

### 一、知覺的服務與期望的服務成對檢定

服務品質為「事前的期望」與「知覺的服務」兩者差距而得，本研究採用成對樣本 t 考驗，服務品質評量分數(SQ) = 知覺分數 - 期望分數，經考驗分析如表 4 - 21 所示，發現如下：

- (一) 第 13、14、15、16、17 題項服務品質的知覺與期望平均分數差異未達顯著水準  $P > .05$ ， $SQ = 0$  差距接近 0，表示會員期望被確認，為滿意的服務品質。
- (二) 其他各題服務品質的知覺與期望平均分數差異，均達顯著水準  $P < .05$ ，表示  $SQ = 0$  有顯著差異。
- (三) 其中第 1 題項  $SQ = .22 > 0$ ，為正值，表示會員對「教練能

瞭解會員學習的狀況」的評量達理想的服務品質。

(四) 第 2 至 12 題項的  $SQ < 0$ ，為負值，表示會員對這些變項的服務品質沒滿意，為無法接受的服務品質。

(五) 「瞭解 / 熟知會員」構面的評價為-.19，「禮貌性」構面的評價為-.70，「安全可靠性」構面的評價為-.17，三構面的評價加總為-1.06，除以構面數 3，得到本研究的服務品質水準為-.35，為沒滿意無法接受的服務品質。

表 4 - 21 服務品質成對樣本 t 考驗分析表

構面	題項	期望值 平均數	知覺值 平均數	成對變異數 平均數	差異 標準差	t	顯著性
瞭解 / 熟知 會員	1. 教練能瞭解會員學習的狀況	7.76	7.98	.22	1.74	2.496	.013
	2. 教練能幫會員做良好的學習建議	7.97	7.75	-.22	1.69	-2.598	.010
	3. 教練認識每一位會員	8.29	7.94	-.35	1.54	-4.582	.000
	4. 教練能考量會員的需求	8.32	7.98	-.34	1.56	-4.348	.000
	5. 能主動給予會員適當的關懷	7.75	7.54	-.21	1.67	-2.500	.013
	6. 教練具備足夠的能力回答會員問題	8.32	8.07	-.24	1.32	-3.668	.000
	構面平均數	8.07	7.88	-.19			
禮貌性	7. 教練具有親切的態度	6.57	6.01	-.57	2.36	-4.806	.000
	8. 教練能有朝氣蓬勃的精神	7.12	6.55	-.57	2.22	-5.134	.000
	9. 教練能對會員有禮貌性的尊重	6.95	6.31	-.64	2.10	-6.106	.000
	10. 在服務時能給會員安全感	6.57	5.82	-.74	2.28	-6.540	.000
	11. 教練能有激勵會員的熱誠	7.77	6.82	-.95	1.95	-9.745	.000
	構面平均數	7.00	6.30	-.70			
安全 可靠 性	12. 具寬敞衛生的淋浴區、休憩區	7.44	6.80	-.64	1.96	-6.547	.000
	13. 具最適合且現代化的教學設備	7.95	7.82	-.13	1.47	-1.830	.068
	14. 器材需定期做保養以維護安全性	8.02	7.94	-.08	1.32	-1.286	.199
	15. 具嚴密出入管制以防止非會員進入及擅自使用設備	7.87	7.91	.04	1.32	.530	.596
	16. 需為會員投保意外傷害保險	8.06	7.96	-.10	1.36	-1.507	.133
	17. 無法履行與會員訂定的契約時，訂有公平維護會員權益的處理方式	8.00	7.91	-.09	1.38	-1.339	.181
		構面平均數	7.89	7.72	-.17		
	總構面平均數			-.35			
	18. 整體而言，場館能提供好的服務品質	8.07	7.73	-.34	1.49	-4.543	.000

(六) 第 18 題為整體性的服務品質評估， $SQ = -.34$ ，為負值，表示沒滿意，以前項所述服務品質水準為-.35，相差.01，結果印證相符，也顯示休閒技擊運動事業（國術）整體服務品

質尚有極大改進的空間。

## 二、服務品質各構面的重要性

服務品質各構面的重要性可由兩個方向來評估，即會員對服務品質構面的重視程度以及對服務品質構面的沒滿意程度來權量。

### (一) 會員對服務品質構面的重視程度

會員對服務品質構面的重視程度，可由樣本總體會員對各構面的期望值的平均數的高低來顯示，重視度高構面期望值的平均數較高，如表 4 - 21 所示，其平均數最大為「瞭解 / 熟知會員」構面 ( 8.07 )，其次為「安全可靠性」構面 ( 7.89 ) 最小為「禮貌性」構面 ( 7.00 )。會員最重視的構面為「瞭解 / 熟知會員」構面，依次為「安全可靠性」構面，最後為「禮貌性」構面。

### (一) 會員對服務品質構面的沒滿意程度

會員對服務品質構面的沒滿意程度，可由樣本總體會員對各構面中題項的成對變異數差異平均數的高低來顯示，沒滿意構面成對變異數差異平均數最小 ( 最大負值 )，由表 4 - 21 得知，在三構面中，「禮貌性」構面的成對變異數差異的平均數最大 ( -.57 ~-.95 )，且服務品質評量為沒滿意；在「安全可靠性」構面中的第 12 題項的服務知覺的成對變異數差異的平均分數為 ( -.64 )，且服務品質評量為沒滿意，均為極需改進的重點。其次為「瞭解 / 熟知會員」構面中第 2 至 6 題項的服務知覺的成對變異數差異的平均分數為 ( -.21~-.35 )，服務品質評量為沒滿意，為應注意與改進的事項。綜合上述，會員較沒滿意的服務品質構面為「禮貌性」構面，沒滿意的服務品質構面為「瞭解 / 熟知會員」構面，稍滿意的服務品質構面為「安全可靠性」構面 ( 除第 12 題項 )。

## (二) 服務品質構面重要性評估

構面的重要性評估，依其重視度及沒滿意度給予比較，發現會員對「瞭解／熟知會員」構面為最重視以及對服務品質沒滿意；會員對「安全可靠」構面為較重視以及對服務品質稍滿意；會員對「禮貌性」構面為重視但對服務品質最沒滿意。本研究結果，休閒技擊運動事業（國術）各構面的重要性依序為「瞭解／熟知會員」構面、「禮貌性」構面、「安全可靠」構面。

## 三、結語

本研究採用成對樣本 t 考驗檢定，發現休閒技擊運動事業（國術）服務品質量表各題項目依序為理想的服務品質、沒滿意的服務品質、滿意的服務品質，顯示萃取的服務品質量表有相當的結構效度。並藉由會員對各構面的重視程度及沒滿意度評量各構面的重要性，結果與第三章表 3 - 17 中因素分析各構面解釋變異量的大小排序一致。

## 第五節 研究發現

針對本研究的目的，歸納各項文獻資料以及研究調查結果，獲得下列各項重要發現：

- 一、在建構休閒技擊運動事業（國術）服務品質量表時，以 Parasuraman et. al. (1985) 所提的服務品質概念模式理論為基礎，服務品質為知覺服務與期望服務之差距來建構，完成「瞭解／熟知會員」、「禮貌性」、「安全可靠」三構面及 17 題項量表。其結果與 Parasuraman et. al. (1988a) 所提的 SERVQUAL 量表五構面 22 題項，顯著不同；不同的服務業服務品質調查應以 Parasuraman et. al. (1985) 所提十構面為基礎，依服務業的服務品質特性來重新建構。

二、發現休閒技擊運動事業（國術）服務品質的三構面，依其重要性排序分別為「瞭解／熟知會員」構面、「禮貌性」構面、「安全可靠性」構面，其中「瞭解／熟知會員」與「禮貌性」構面為會員對教練的期望服務，正符合文獻探討中休閒技擊運動事業（國術）屬於以人員為基礎的服務業。

三、利用描述性統計交叉比較背景資料，發現可以更進一步探究問題的核心，釐清問題的癥結，經由交互印證以尋求問題的更好解決方法，得到下列結果：

（一）國術場館的女性會員的比例雖較少（26.3%），但其學習國術行為如平均每周至場館練習二次以上的女性會員（77.4%）顯著高於男性（63.0%）；修習國術年資三年含以上的女性會員（45.3%）顯著高於男性（38.7%），顯示女性會員參加國術的熱衷度較男性會員為高。

（二）國術場館會員已就業會員中以商、軍公教等職業會員，屬於坐式生活方式較多（25.8%），多數完成入門或期待入門，以及有三年含以上修習國術年資。顯示已就業會員知道藉用國術，來達到提昇缺乏活動者體適能的健康效果。

（三）國術場館會員以學生（60.5%）為學習國術人口的主流，其中以大專學生（66.0%）最多（佔總樣本之39.9%）。符合文獻探討中，多年來大專院校國術社團蓬勃發展，對國術推動有極大助益，並有極大發展的空間；另發現20歲以下的高中職學生會員（15.9%）的比例偏低（佔總樣本之5.4%）。

（四）國術場館會員以21至40歲（44.2%）為最多，會員的教育程度分佈以大學教育程度（44.2%）為最多，顯示國術為青壯年

及高教育水準的會員所肯定；國術會員每月收入以四萬元以下（75.1%）居多，顯示參加國術場館活動屬於一般收入消費者所能負擔。

（五）國術場館會員平均每周至場館練習的次數以二次以上（66.8%）為最多；平均每次至場館練習的時間以二小時以上（64.9%）為最多，較一般運動健身俱樂部會員每次活動一至二小時較長。

（六）發現國術場館正式入門會員（30.0%）為最多，每周平均練習三次以上（54.4%）高於其他會員，修習國術年資三年以上（70.2%）為最多；而不知道入門儀式會員，以修習國術年資一年以內（36.0%）為最多，顯示正式入門會員，較一般會員對國術的忠誠度為高。

四、在服務品質量表「瞭解／熟知會員」構面上，發現修習國術年資三年以上會員，對該構面評估平均數顯著高於修習國術年資一年以內會員；已入門與期待入門會員，對該構面評估平均數顯著高於不知道入門儀式會員。由此可見，國術場館對年資較淺會員在「瞭解／熟知會員」構面題項上應再加強。

五、在服務品質量表「安全可靠」構面上，發現國中教育程度會員，對該構面評估平均數顯著高於大學教育程度會員；平均每周至場館練習四次含以上會員，對該構面評估平均數顯著高於平均每周至場館練習二次會員。國術場館的會員，以大學教育程度及平均每周至場館練習二次的會員為主要顧客，顯示大部分會員對「安全可靠」構面上的需求，如題項『具寬敞的衛生淋浴區、休憩區』，為改善的重要方向。

六、以成對樣本 t 考驗，發現會員對國術場館服務品質的評量結果：

(一) 服務品質評量大於 0 ( $SQ = P - E > 0$ ) 為達理想的服務品質

題項 1：對教練能瞭解會員學習狀況。

(二) 服務品質評量小於 0 ( $SQ = P - E < 0$ ) 為沒滿意的服務品質

題項 2：教練能幫員做良好的學習建議。

題項 3：教練認識每一位會員。

題項 4：教練能考量會員的需求。

題項 5：能主動給予會員適當的關懷。

題項 6：教練具有足夠的能力回答會員問題。

題項 7：教練具有親切的態度。

題項 8：教練能有朝氣蓬勃的精神。

題項 9：教練能對會員有禮貌性的尊重。

題項 10：在服務時能給會員安全感。

題項 11：教練有激勵會員的熱誠。

題項 12：具有寬敞衛生的淋浴區、休憩區。

(三) 服務品質評量差異不顯著 ( $SQ = P - E = 0$ ) 為滿意的服務品質

題項 13：具有適合且現代化的教學設備。

題項 14：器材需定期做保養以維護安全性。

題項 15：具嚴密出入管制以防止非會員進入及擅自使用設備。

題項 16：需為會員投保意外傷害保險。

題項 17：無法履行與會員訂定的契約時，訂有公平維護會員權益的處理方式。

(四) 服務品質水準評價為  $SQ = -.34$ ，評量為沒滿意。

七、整體而言，會員對休閒技擊運動事業(國術)能提供好的服務品質，

SQ = -.35 評量為沒滿意，與服務品質量表結果相符，顯示本研究有相當的信度，及在休閒技擊運動事業（國術）服務品質上，有實際調查研究的必要性與價值性。

## 第五章 結論與建議

本研究旨在利用 Parasuraman et. al. (1985) 提出的服務品質概念模式為基礎，發展適合休閒技擊運動事業（國術）服務品質量表，並調查臺灣地區休閒技擊運動事業之國術場館服務品質現況。第一節為研究結論；第二節提出具體的建議；第三節為後續研究。

### 第一節 結論

本研究依調查資料分析的結果及研究發現，獲得下列七點結論：

- 一、本研究參考 Parasuraman et. al. (1988a) 所提的 SERVQUAL 量表建構理論及程序來建構，順利的建構完成一個三構面（瞭解／熟悉會員、禮貌性、安全可靠性）17 個服務題項的休閒技擊運動事業服務品質量表，經反覆驗證，結果證明具有相當高的信度與效度；本研究量表建構發展的方法及流程，可供各類服務業作為建構其本身適用服務品質量表的參考。
- 二、依據調查結果，休閒技擊運動事業（國術）是屬於以人員為基礎的服務業，現行休閒技擊運動事業（國術）在服務品質上的改進方向如下：
  - （一）在「瞭解／熟知會員」構面，教練能瞭解會員的學習狀況，教練應能幫助其做好良好的學習建議，並能認識每一位會員，能考量會員的需求主動給予會員適當的關懷，教練應具備足夠的能力回答會員問題，尤其對新進會員應多加關懷。
  - （二）在「禮貌性」構面，教練應具有親切的態度，富有朝氣蓬勃的精神，能對會員有禮貌性的尊重，在服務時能給會員安全感，並能有激勵會員的熱誠。

- (三) 在「安全可靠性」構面，國術場館應設有寬敞衛生的淋浴區、休憩區，適合且現代化的教學設備，並定期保養器材，場館的使用應以會員為主，為會員投保意外傷害險，並訂有公平維護會員權益的契約。
- 三、國術場館女性會員人數比列（26.3%）雖較少，但學習國術行為顯著高於男性會員；國術場館會員每次至場館練習時間以二小時以上為最多，顯著較一般運動健身俱樂部會員每次活動一至二小時為長；國術場館會員不知道有入門儀式會員，顯著以修習國術年資一年以內為最多。
- 四、國術場館會員以學生（60.6%）為主，其中大專學生（60.0%）最多，顯示國術在大專院校國術社團正蓬勃發展，但 20 歲以下高中職學生會員偏低，如何推廣青少年以國術為休閒運動的方法與策略，在服務行銷上有進一步加以研究之必要。
- 五、國術為較高學歷會員所接受，會員藉國術以提昇缺乏運動（physical inactivity）者的健康體適能，國術為一般收入消費者所接受，為深具我國特色固有優良的全民化的體育運動。
- 六、在分析國術場館服務品質時，進一步探索會員對各服務品質題項的服務品質評量結果，做為國術場館經營研究改進方向的參考依據。
- 七、整體而言，本研究國術會員對國術場館現行的服務品質水準的評價為沒滿意。

## 第二節 建議

依據本研究的各項發現，提出服務業服務品質量表建構及國術場館

服務行銷的建議，以供休閒技擊運動事業（國術）服務品質改進的參考。

#### 一、各服務業特性不一，服務品質量表應重新建構

建構服務業的服務品質量表，應深入瞭解該服務業服務品質特性，參考服務品質量表建構理論及程序來建構，以萃取所需的服務品質改進構面與題項，不宜直接套用現成的服務品質量表。

#### 二、重視關心、關懷、真誠的服務，形塑國術事業新方向

會員所需求的是教練的關懷、尊重與熟絡，並能瞭解會員幫助其做良好的學習建議、考量會員的需求，能夠圓滿的回答會員的問題，使會員得到關心、關懷與真誠的服務，對新進會員更應加強。國術的傳承如繼續依循嚴苛的師徒傳授、或原封不動的傳授，仍在過度的唯是主義中推動，國術終將沒落。

#### 三、禮貌對待會員，增進和諧互動

教練本身應隨時維持朝氣蓬勃的精神，以親切的態度對待會員，讓會員感受到禮貌性的尊重，在教學過程中如動作示範、調整動作使會員有安全感，並適時熱誠的給予會員激勵，使會員對場館有信心，以及對教練發出內心的尊重。

#### 四、配合時代休閒脈動，活化國術教材

國術的推廣，應使傳統文化與現代生活融合，發揮國術健身、養生、養性、養心之功效，系統研究整理國術教材，使之活化，配合現代化的教學設備，讓人們易於接受與吸收，更能釐清身體活動的智慧；而非大量的引經據典，使用模糊艱澀的文字解說。如是，國術的修習更為容易，終將吸引更多的人們，利用休閒時間參與。

#### 五、瞭解會員真正需求，加強服務行銷理念

國術場館應加強新進會員的關照以減少流失；加強教練的服務行銷理念，瞭解內部會員的組成，做好市場區隔；針對女性會員選擇合適教材、調整每次修習的時間以及配合練習的時段，以減少外在同質性場館的優勢與威脅；考量練習流程的時間管理、運動負荷量大小與有效的教學方法，使之合於會員需求，以建立國術場館的優點。

#### 六、增設場館基本設施，提昇休閒運動事業競爭力

國術場館基本上應設有寬敞衛生的淋浴區、休憩區及合宜的室內練習場及安全的器材(械)，服務以會員為主，為會員訂有權益維護及人身保障的契約，以符合現代化、衛生安全條件及休閒文化潮流，以提昇在休閒運動事業上之競爭力。

#### 七、主動參與學校社團服務，培植國術傳承人才

各國術場館應主動協助各級學校成立國術社團，引導青年學生修習固有體育國術；主管機關應掌握大專院校國術社團的蓬勃發展時機，辦理校際或區域性觀摩競賽，提昇學生修習國術的風潮，培養國術後進人才，以發揚光大國粹。

### 第三節 後續研究

本研究在建構休閒技擊運動事業服務品質量表，及調查休閒技擊運動事業(國術)服務品質研究中，發現未能解決的問題，將為後續的方向：

- 一、利用完成的休閒技擊運動服務品質量表，後續以休閒技擊運動事業中柔道、跆拳道等場館做服務品質調查研究，並與本研究結果做比較分析，以瞭解休閒技擊運動事業發展努力的

方向。

- 二、休閒運動的興起，探求推廣青少年以國術為休閒運動的方法與策略。
- 三、國術會員修習三年以上，每周練習三次以上，其學習的動機、背景變項等，有進一步研究之必要，以瞭解規律性從事休閒技擊運動者之特性及需求。
- 四、利用服務事業之服務品質量表建構方法，繼續對休閒運動相關事業做服務品質調查研究，如體適能健康事業、休閒運動與教育傳播事業、觀光休閒運動事業、休閒運動事業等做服務品質調查研究，以為該行業服務品質改進的參考。

## 附 錄

### 附錄 A：中華民國國術總會會員名錄

中華民國國術總會會員名錄      89年7月14日

會 名	會 名	會 名
1. 台灣省國術會	21. 高雄縣國術會	41. 柔拳武術協會
2. 台北市國術會	22. 屏東縣國術會	42. 二高縱鶴拳委員會
3. 高雄市國術會	23. 金門縣國術會	43. 氣功委員會
4. 新竹市國術會	24. 台中市中興國術會	44. 劍藝協會
5. 宜蘭縣國術會	25. 八極拳協會	45. 食鶴拳委員會
6. 花蓮縣武國術會	26. 中華簡易太極拳協會	46. 飛鶴拳委員會
7. 基隆市國術會	27. 八卦掌協會	47. 孫臏拳委員會
8. 台中市國術會	28. 太極道協會	48. 流民拳委員會
9. 嘉義市國術會	29. 獅藝委員會	49. 梅花拳委員會
10. 台南市國武術會	30. 詠春拳協會	50. 器械技擊協會
11. 台北縣國術會	31. 損傷接骨技術研究委員會	51. 振興社金鷹拳推展委員會
12. 桃園縣國術會	32. 長拳螳螂門委員會	52. 長拳門委員會
13. 新竹縣國術會	33. 武術執行委員會	53. 羅漢拳協會
14. 苗栗縣國術會	34. 中華學校國術推展委員會	54. 陳家溝太極拳協會
15. 台中縣國武術會	35. 唐手道委員會	55. 臺灣省武術民俗技藝會
16. 南投縣國武術會	36. 少林洪拳協會	56. 中國香功協會
17. 彰化縣國術會	37. 養生氣功委員會	57. 屏東縣中華國術推展協會
18. 雲林縣國術會	38. 和拳武術協會	58. 臺灣省皖蒙北少林武術發展協會
19. 嘉義縣國武術會	39. 太極棒協會	59. 彰化縣國術健康操協會
20. 台南縣國武術會	40. 螳螂拳協會	60. 金鷹拳協會

合計六十個團體會員

註：中華國術總會，李士正提供（民89年10月）。

## 附錄 B：民國六十年第三屆全國國術觀摩會節目表

民國六十年第三屆全國國術觀摩會節目表 60年10月19日

表演者	名稱	表演者	名稱	表演者	名稱
興大法學院	團體拳	傅淑雲	八卦太極拳	劉木森	春秋大刀
羅茜莉	大戰拳	周高山	八步螳螂拳	高道生	單刀
王竹君	雙刀	周麗娜	九洲刀	顧忠年	七節鞭
張鶴	查拳	武朝相	形意連環拳	李從吉	大長拳
韓寧	形意連環拳	劉木森	文短打	台中健壽隊	拳、劍、棍
翁昆山	楊派太極拳	盧鴻賓	八卦劍	呂宗揚	形意子母拳
陳鎮崑	白鶴碎步拳	顧忠年	繩標	李道文	梅花三對打
陳曉寅	散手對打	王家文	通臂劈卦拳	張義誠	少林槍
陳曉蘭	少林長拳	傅松南	六合槍	李道魁	嚇虎拳
傅松南	六合刀	潘文斗	擒拿術	姜長根	少林單刀
陳威伸	六合劍	李燦	三才劍	傅淑雲	綿拳
呂宗揚	七星拳對打	姜長根	三才對劍	衛笑堂	八步螳螂拳
劉木森	畫戟	唐克杰	孫派太極拳	張詳	純陽劍
顧忠年					
李道					

魁		浩		三	
唐克	少林棍	徐	劈卦拳	余文	形意連環拳
杰		紀		通	
李	楊派太極拳	劉恩	八卦單刀	唐克	雙 鉤
燦		恆		杰	
高道	雙 刀	熊建	綜合拳	龔爾	天罡劍
生		勛		康	
顏振	白鶴化身拳	傅淑	八卦掌	杜毓	陳派太極拳
春		雲		澤	
興大		北郵		陳文	三叉標
法學	少林劍	國術	太極拳	忠	
院		隊		諶輝	虎尾三節鞭
王竹	少林拳	劉	七娘震身鶴拳	雄	
君		故		廖五	籐牌刀
羅茜	單 刀	張詳	太極刀	常	
莉		三		王延	太極推手
王兆	少林棍	廖五	華拳柔術	年	
年		常		常東	摔 角
李小		何	兩儀柔術	昇	
明	三節棍進槍	九			
崔鴻					
章		喬正	小八極拳		
徐	八極拳	中			
紀		袁	兩儀劍		
蘇昱	劈掛拳	道			
彰		蘇昱	螳螂拳		
張	七星劍	彰			
鶴					

節錄自：蘇昱彰(民 60)。第三屆全國國術觀摩會。武壇雜誌，1(5)，29。

## 附錄 C：休閒技擊運動事業服務品質調查研究 - 以國術為例調查預測量表初稿

熱愛國術的朋友 您們好：

這是一份研究國術場館服務品質的碩士論文量表，目的在探討國內消費者在未接觸國術場館之前，心目中期望優良國術場館提供怎樣的服務。由於您們提供寶貴的意見，本研究將能獲得更有效的參考資料，以作為提升國術業者服務品質改善的參考，促使國術的推動能更為擴大。

本量表採不記名方式作答，本研究結果僅供學術研究用途，絕對不對外披露個人資料，請安心作答。您寶貴的意見將是本研究成敗的關鍵。

最後 衷心感謝您撥冗作答，敬祝

萬事如意

國立臺灣體育學院體育研究所

指導教授：李明榮教授 林宏恩博士

研究生：鄭少康

敬上

### 第一部份：服務品質量表

說明：此部份量表想了解您尚未進入國術場館學習國術，您個人對優良場館的服務品質的期望程度，請依個人的意見，在每題後方格 中打勾，無所謂對錯。

不	非	非同	普
常			常
同	不		同
同			意
意	意		意
			通
			5
			4
			3
2	1		

一、有形性( tangibles ): 包括服務形諸於外的實體以及服務的實體證據，如實體設施、員工的外觀、提供服務的設備與工具等。

1. 場館將會有賞心悅目的外觀

2. 外觀能吸引消費者的注意及認同
3. 要有最適合且現代化的教學設備
4. 要有寬敞的內部空間
5. 要有清潔衛生的淋浴區、休憩區
6. 教練要有親切笑容的服務態度
7. 要具備完善足夠的停車空間
8. 教練將能有整潔的衣著
9. 提供的設備會與服務相配合
10. 在活動空間的移動路線有適當的設計
11. 教練多穿著制服且配戴識別證
12. 能使用文字或圖片說明服務內容
13. 能使用媒體教材說明服務內容(如錄影帶)

14. 有足夠寬敞的淋浴區、休憩區

請翻頁繼續作答

不非	非同普
常	常
同不	同
同	意意通
意意	5 4 3
2 1	

二、信任性(credibility): 指誠實、值得信賴並時時以顧客的最佳權益為優先, 如公司名號、公司信譽、服務人員的個人特質、與顧客來往時積極的程度等。

15. 要有完整的營業登記執照

16. 要有優良的信譽

17. 教材內容要有優良的傳承

18. 教練要有誠懇實在的個性與態度

19. 教練要具備專業的認證執照

20. 要參加相關專業性的經營組織或國內外民間協會團體  
(如中華國術總會)

三、 可靠性(reliability): 對消費者承諾的履行及績效的一致性, 如  
帳單正確、記錄記載正確、於約定的時間履行服務等。

21. 能實際做到對會員的承諾

22. 能夠確實履行與會員訂定的契約

23. 在營運發生問題時有完整的政策以保障會員的權益不受  
損害

24. 對會員間不能履行契約時, 有訂定公平維護會員權益的  
處理方式

25. 要有定期檢測會員學習現況, 更新教學計畫

26. 教練常常會給予會員鼓勵

27. 將能真誠的幫忙解決會員的問題

28. 會盡力在第一次就把工作做對

- 29. 將能提供會員學習的計畫表
- 30. 將能在答應的時間期限內提供服務
- 31. 將能維持態度一致而不反反覆覆
- 32. 會兌現在會員招募時所做的承諾
- 33. 會兌現在廣告中的內容與權益
- 34. 會兌現所有在促銷活動中的承諾
- 35. 將不會收取不當的額外收費

四、反應性( responsiveness ): 服務人員提供服務的意願及敏捷程度 , 如即時寄出交易單、立刻回應顧客、迅速的提供服務等。

- 36. 教練會迅速確實的告知會員服務內容

請翻頁繼續作答

不 非	非 同 普
常	常
同 不	同
同	

意 意

5 4 3

2 1

- 37. 櫃台人員會能即時反應會員的問題
- 38. 教練對突發狀況能有處理能力
- 39. 教練要將無法立即處理之問題向上反應，並能迅速處理
- 40. 教練將給予會員即時的服務
- 41. 教練對會員的要求不會因忙碌而不顧
- 42. 當會員遇到問題時，有管道可以迅速反應或申訴
- 43. 會將會員的問題處理結果告訴會員

五、 接近性 (access) : 取得服務方便的程度，如以電話取得或預約服務、便利的服務作業時間、消除等候時間、可就近取得服務等。

- 44. 新會員能與教練預約指導時間
- 45. 將會有足夠的國術教練
- 46. 教練無論什麼時候都會有人在現場服務會員

- 47. 能讓會員容易以電話與場館聯繫
- 48. 將會儘量縮短會員使用場館設備的等待時間
- 49. 將能容易經由網際網路取得場館資訊

六、 禮貌性 (courtesy) : 服務人員的友善、客氣及禮貌等，如服務人員設身處地為顧客著想、服務人員清潔整齊的儀表等。

- 50. 教練將能給會員親切的態度
- 51. 工作人員有整潔的儀表
- 52. 教練將能待每位會員如上賓
- 53. 教練將能有朝氣蓬勃的精神
- 54. 教練將能有激勵會員的熱誠
- 55. 在服務時將能給會員安全感
- 56. 教練將能對會員保持禮貌
- 57. 將有適當的告示空間以公佈相關資訊

58. 將會設置專屬網站

59. 有足夠暢通的聯絡電話以方便聯繫

60. 將有定期的場館簡訊刊物

七、 溝通性(communication): 以顧客聽得懂的話與顧客交談, 樂於傾聽顧客意見等, 如對所提供的服務解說、顧客意見的處理、服務成本與費用的解說等。

請翻頁繼續作答

不	非	非同普
常		常
同	不	同
同		意意通
意	意	5 4 3
2	1	

61. 能針對會員問題而做適切答覆

62. 教練將有足夠的能力回答會員的疑問

63. 教練能以會員聽得懂的話與會與交談

- 64. 教練將能樂於傾聽會員意見
- 65. 櫃台服務人員將能詳細解說會員的權利與義務
- 66. 將能提供場館會員經費收支明細

八、瞭解 熟知顧客(understanding knowing customer ):努力去了解顧客的需求，如探知顧客個別的需求，提供顧客個別的服務，辨識經常往來的顧客等。

- 67. 將會要求教練認識每一位會員
- 68. 將能給予會員適當的關懷
- 69. 會根據會員的需求調整適當的開放時段
- 70. 教練會深入考慮會員的需求
- 71. 教練將會瞭解會員不同的特殊需求
- 72. 會去瞭解會員學習的狀況
- 73. 教練將能常常幫會員做良好的建議
- 74. 將十分注重整體學習計畫的趣味性

75. 將十分注重整體學習計畫的實際效果

76. 將十分注重給予會員豐富的學習內容

77. 將十分注重提升會員的運動營養知識與衛生保健知能

九、勝任性 ( competence ) : 執行服務所需的知識與技能，如服務人員的專業知識與技能、作業支援人員的專業知識與技能、組織研究改善所提供服務的能力等。

78. 要有專業的碩士學位以上高階經理人才

79. 教練要具備相關的專業證照

80. 教練要定期接受專業在職訓練

81. 課程計畫要隨時代進步而做改善

82. 訓練課程要配合科學知識不可陳舊 ( 如人體生理學、運動生物 )

83. 將有適當的激勵方式以吸引優秀的教練留任

請翻頁繼續作答

不非	非同普
常	常
同不	同
同	意意通
意意	5 4 3
2 1	

十、安全性 (security): 使顧客無身、心及財務上安全的疑慮, 如服務提供過程的保密性, 人身安全保障、財務安全保障等。

84. 將十分重視防火、逃生的安全設備

85. 常常演練心肺復甦術 (C.P.R.) 急救、逃生的程序

86. 將十分注重場館場地與設施的安全性

87. 將十分注重建築及設備的安全性

88. 要為會員投保意外傷害險

89. 要有良好安全的置物空間

90. 器材要定期做保養以維護安全性

91. 能確實對會員個人資料保密
92. 更衣室設計要顧及會員使用之私密性
93. 將使會員免於受到不必要的言語或動作騷擾
94. 將考慮提供貴重物品放置空間
95. 將有完整的保全錄影監視系統
96. 將有嚴密出入管制以防止非會員人員進入及擅自使用設備
97. 整體而言，場館能提供好的服務品質

第二部份：基本資料（請在適合的 中打勾）

1. 性別： (1)男 (2)女。
2. 職業： (1)農林漁牧 (2)軍公教 (3)商 (4)工 (5)學生  
(6)家庭主婦 (7)其他\_\_\_\_\_。
3. 年齡： (1)20 以下 (2)21~30 (3)31~40 (4)41~50  
(5)51~60  
(6)60 以上。
4. 教育程度： (1)國小以下 (2)國中 (3)高中職 (4)專科  
(5)大學 (6)研究所。

5. 每月所得： (1)不足二萬元 (2)二萬元以上不足四萬元  
(3)四萬元以上不足六萬元 (4)六萬元以上。
6. 您加入修習國術年資： (1)半年以內 (2)一年以內 (3)一年半以內  
(4)二年以內 (5)二年半以內 (6)三年以上。  
以上。
7. 您平均每周至場館練習的次數： (1)不足一次 (2)一次 (3)二次  
(4)三次 (5)四次含以上。

請翻頁繼續作答

8. 您平均每次至場館練習的時間： (1)不足一小時 (2)一小時以上不足二小時 (3)二小時以上不足三小時 (4)三小時以上。
9. 您正式參加入門儀式： (1)已完成 (2)期待入門 (3)未考慮 (4)不知道。

本問卷到此全部結束，煩請再詳細檢查有無漏答之處，以免遺漏您的寶貴意見。最後，再次感謝您熱誠的支持與協助！

附錄 D：量表專家審查結果評估表

量表專家審查結果評估表

一、 需要刪除的題目（請標示題號）。

二、 需要修改的題目（如用字遣詞不適當、語意不順或不易瞭解）。

三、 需要增加之題目或構面。

四、 填答指示是否清晰，易於瞭解。

五、 您對本量表的整體評估與建議。

審查專家：\_\_\_\_\_

煩請您對本研究量表做內容效度審查，結果及建議與無法直接在量表上修改的部份請填寫在本表中。謝謝！

煩請於 12 月 9 日以前將本表及修改量表部份，以傳真或郵寄擲回。  
謝謝您的協助！

國立臺灣體育學院研究所  
研究生 鄭少康 敬上

## 附錄 E：量表專家審查感謝函

○ ○ 專家：

您好！感謝您同意擔任「休閒技擊運動事業服務品質調查研究 - 以國術為例」服務品質量表內容效度審查小組成員，本研究旨在推動優質的傳統休閒技擊運動國術，以透過中華民國國術總會所屬國術團體之會員中經營國術場館的顧客實施服務品質衡量，服務品質量表主要以 1985 年 Parasuraman, Zeithaml 和 Berry 於行銷期刊(Journal of Marketing)發表的服務品質五缺口模式為理論基礎及其在 1988 年提出的服務品質量表 (SERVQUAL) 的原始十構面量表為架構修正成為本量表初稿，擬依 SERVQUAL 量表建構的程序，建構國術事業的服務品質量表，並利用衡量結果萃取服務品質的構面，探求國術事業顧客所需的服務品質構面，以為推動休閒技擊運動 - 國術的服務行銷中應做的改進策略，期以提昇國術事業的服務品質，進而促使國術的推動得擴大。

本預試量表包括第一部份服務品質期望量表、第二部份個人基本資料。煩請 您詳細閱讀本調查量表題目，並對文字陳述及題目的增減加以指正與修改。同時，也希望您對本量表的整體架構提供寶貴的建議，如文字有說明語意含糊不清，也請您直接在標題上標記或修改；您覺得該題不需列入也煩請標記，如認為應增列構面或題目也請加註。

煩請您將「量表專家效度審查結果評估表」及「修改後之量表」於 12 月 9 日前，郵擲台中縣東勢鎮文化街 111 號或傳真至 04 - 5772059。最後，感謝您的協助！非常誠摯地期待您的指正與提供寶貴意見。

國立臺灣體育學院體育研究所

指導教授：李明榮教授 林宏恩博士

研究生： 鄭少康 敬

上

89 年 11 月 26 日

## 附錄 F：研究專家表

研究專家表

姓名	職稱	專長領域
王進忠	八極拳協會理事長	國術、國術場館經營
李明榮	國立臺灣體育學院教授兼休閒系系主任	休閒運動企劃、運動行銷
沈易利	國立臺灣體育學院副教授兼課指組組長	休閒運動、防衛運動
杜登明	國立臺灣體育學院教授	體育測量與評價、體育研究法
林文郎	國立臺灣體育學院體育研究所副教授	運動管理與行銷
林宏恩	國立嘉義大學體育學系副教授	休閒運動企劃、運動行銷
陳重佑	國立臺灣體育學院體育研究所助理教授	國術、運動學習
楊秀珠	國立臺灣體育學院副教授兼圖書館館長	運動心理學、防衛運動
盧長貴	太極拳直屬第一支會理事長	國術、國術教練培訓
蘇俊賢	中國文化大學副教授兼體育學系主任	體適能與健康管理、國術

## 附錄 G：專家修正意見彙整表

題號	修正意見 (註：1.2. 為專家學者之編號)	修正情形	備註
1	1.刪。3.將會刪。5 刪	刪	
2	5.加場館 。9.加外觀形象	場館	
3	3.要字刪。5.要有修正為具	具最適合	
4	1.刪。3.要字刪。5.要有修正為具	具寬敞	
5	1.及 6.本題與題 1 及題 4 合成清潔寬敞。 3.要字刪。5.要有修正為具	具寬敞衛生的	
6	3.要、笑容字刪。5.刪。5.要有修正為具 刪	刪	移至禮貌性構面
7	1.刪。3.改為有足夠 。。5.要修正為具	具足夠的停車	
8	2.及 6.將字刪。3.題 8 及題 11 將能刪。5.刪	考慮合併，刪，併入 11 題	
9	3.及 4.會字刪，3.語意不明確。6.加服務 (內容與品質)。	提供設備與服務 內容相配合	
10	6.適當改良好。9.修為 空間的動線有適 當的規劃與設計。	在活動空間的動 線有良好的規劃 設計。	
11	2.及 3.、5.多字刪。3.題 8 及題 11 合併。9.多穿刪。	考慮教練穿著制服且 配帶識別證。	
12	3.題 12 及題 13 考慮合併、修正為場館有 文字 。9.能字刪	場館有文字圖片 說明服務內容。	
13	3.題 12 及題 13 考慮合併。9.能字刪	刪	
14	1.刪。2.接題 5 後。	刪	
15	6.登記與執照加與字。	營業登記與證 照	
16			
17	5.刪。9.刪	刪	
18	2.刪。9.個性(人格特質)	刪	
19	9.專業的修為專業性。	不修正	
20	9.修為隸屬各相關專業性經營之組織 會之團體	協隸屬相關專業性 經營之組織 協 會之團體	
21	5.刪。6.刪	刪	
22	6.刪	刪	
23	5.刪。6.修為 完整的策略 。9. 有完	刪	

整的因應措施，會員的權益受到絕對保障。

- 24 2. 修對會員間不能為當會員不能。9. 修為無法履行與會員  
無法履行與會員訂定的契約時，訂有公 訂定的契約時，  
平 訂有公平

『待續』

『接附錄 G 專家修正意見彙整表』

題號	修正意見	修正情形	備註
25	5. 刪。9. 要字刪，加現況，(提供)更新(之)教學	定期檢測會員學習現況，提供更新之教學計畫。	
26	5. 刪，移至信任構面		移至信任構面
27	2. 及 5. 將字刪。9. 將能修為會字	能真誠	
28	2. 做對修為做好。5. 刪。6. 語意不清。9. 會修為能	刪	
29	2.、9. 將字刪。5. 將能刪	提供	
30	2.、9. 將字刪。5. 將字刪，答應修為約定，9. 答應修為承諾，加提供(完整性的)服務。	能在承諾的時間期限內提供完整性的服務	
31	1. 刪。2. 及 5. 將字刪。9. 修為服務之態度品質能維持一致性的水準。	能維持	
32	1. 刪。	刪	
33	1. 刪。5. 刪。9. 修為在廣告中對會員服務的內容與權益維護之訴求會兌現。	刪	
34	1. 刪。5. 刪。9. 所有在促銷活動中所提出之承諾會兌現。	刪	
35	2. 將字刪	不會收取	
36	5. 會修為能。6. 加為教練與服務人員	教練能	
37	2. 質疑國術場館有無櫃台人員。5. 會修為能。6. 題 37 及 40 合併。9. 修會即時處理會員。	教練能即時反應會員問題	
38	9. 處理改為應變	有應變能力	
39	2. 修為問題處理，或儘快向上反應。5. 刪	刪	
40	6. 題 37 及 40 合併。	刪	
41	1. 刪	不修正	
42	2. 迅速反應修為尋求協助。	可以尋求協助	

或申訴。

- 43  
44  
45 5. 將會修為具。9. 將字刪 具有足  
46 2. 教練二字刪人改為教練，5. 修為教練隨 教練隨時在現場  
時在現場。6. 修為任何時間都 服務  
47 5. 修正會員能容易 會員能容易用  
48 2.、9. 將字刪。5. 將會刪除 儘量  
49 5. 將能刪除 容易  
50 2. 給會員刪，修為以 態度對會員。6. 與 教練具有親切  
題 6 相似題。

『待續』

『接附錄 G 專家修正意見彙整表』

題號	修正意見	修正情形	備註
51			
52	1. 刪。2. 將字刪。9. 修為教練待每位會員 刪 皆如上賓。9. 將字刪		
53	2.、9. 將字刪	教練能有朝氣	
54	2.、9. 將字刪	教練能有	
55	2.、9. 將字刪	在服務時能給	
56	2.、9. 將字刪。5. 刪。6. 加信賴感。9. 修 教練能對會員有 會員具禮貌性的尊重 禮貌性的尊重		
57	2. 移至溝通性。5. 刪。9. 將字刪	有適當的	移至溝 通性
58	2. 移至溝通性。5. 刪。9. 將字刪	刪	
59	5. 刪。6. 與題 47 相似。	刪	
60	5. 刪。9. 將字刪	有定期的	移至接 近性
61			
62	5. 將有修為具備。6. 加(與技術困擾)。9. 教練具備足夠回 將字刪 答		
63	5. 會與修正為會員	話與會員交談	
64	2. 移至本構面第一題。5.、9. 將字刪	教練能樂	移至本 構面第 一題
65			

- 66 1. 刪。5. 將能刪。9. 將字刪，修為會員場提供館
- 67 2. 將會要求刪。5. 將會刪。9. 將字刪 教練認識
- 68 2. 將字刪。5. 將會刪。6. 修能主動。9. 能主動給予會將字刪
- 69 5. 會刪 根據
- 70 1. 加不同需求。5. 會修為能。6. 題 70 與 71 合併。9. 考慮修為考量 教練能考量會員的
- 71 1. 刪。5. 刪。6. 題 70 與 71 合併。9. 將字刪
- 72 1. 刪。5. 修為教練能瞭解 教練能瞭解
- 73 1. 刪。5. 將、常常刪。6. 修為常常提供會員良好，9. 修為教練經常協助會員學良好的學習建議
- 74 1. 刪。2.、5. 將十分刪。5. 刪。9. 會十分重視
- 75 1. 刪。2.、5. 將十分刪。5. 刪。9. 會十分重視
- 76 1. 刪。2.、5. 將十分刪。5. 刪。6. 給予修為提供給。9. 會十分重視提供
- 77 2. 將十分刪，修為會員的養生與保健知能。5 刪。9. 會十分重視

『待續』

『接附錄 G 專家修正意見彙整表』

題號	修正意見	修正情形	備註
78	1. 及 4. 碩士學位刪	要有專業的高階經理人才	
79	9. 要字刪	教練具備	
80	2. 修為定期參加研習會。9 要字刪	教練定期參加參加研習會	
81	9. 要字修為會	不修正	
82	1. 生物改生理。2. 修為(如符合力學原理)。9. 要字修為會，不可修為不會。	訓練課程要配合科學知識不可陳舊(如符合力學原理)	

83	5. 刪。9. 將字刪	刪
84	5. 將字刪。9. 將字改為會	十分重視
85		
86	2. 將十分刪。5. 將字刪。6. 與題 86 及 87 合併。9. 將字改為會	注重場館場地
87	2. 將十分刪。5. 將字刪。6. 與題 86 及 87 合併。9. 將字改為會	刪
88	2. 要字刪。5. 修為需為。9. 將字改為會	需為會員投保
89	2.、9. 要字刪。5. 修為具備	具備良好安全
90	5. 修為器材需定期。9. 將字改為會	器材需定期做
91		
92	5. 刪。6. 加與安全性。9. 將字改為會	刪
93	2. 將字刪，搔改為騷。5. 刪。9. 將字刪	刪
94	2. 將考慮字刪。5. 將考慮刪。9. 將字刪	提供貴重
95	2. 將字刪。5. 將有修為具。9. 將字刪	具完整
96	2. 將，人員字刪加為嚴密的。5. 將有修為具。9. 將字刪	具嚴密的出入管制以防止非會員進入及擅自使用設備。
97	1. 刪。5. 刪	保留供檢核用
第二部分		
1		
2		
3		
4	研究所以上	研究所以上
5		
6		
7		
8	2 小時修正為時。	時

『待續』

『接附錄 G 專家修正意見彙整表』

題號	修正意見	修正情形	備註
9			
10	1. 增練習過拳種	不增列	
11	1. 增曾患過之重大疾病	不增列	

一、各構面修正意見：(註：1.2. 為專家學者之編號)

- (一) 有形性：
    - 1. 增列輔助器材設備及重量訓練設備。(含於題 6 中)
  - (二) 信任性：
    - 2. 公司改場館
    - 2. 增列對各項服務之提供不遲到早退。(含於題 9 中)
  - (三) 可靠性：
    - 2. 帳單用詞修正
  - (四) 反應性：
    - 2. 交易單與修正實際情形吻合
  - (五) 接近性：
    - 2. 增列能定期出刊會訊，使會員瞭解場館動態。(新題 33)
  - (六) 禮貌性：
  - (七) 溝通性：
    - 2. 顧客或會員
  - (八) 瞭解/熟知顧客：
    - 2. 顧客或會員
  - (九) 勝任性：
  - (十) 安全性：
    - 1. 有常駐醫護人員。(含於新 60 題中)
- 二、建議增加構面(未調整)
- (一) 教材的選擇性：適合的教材設計、教材結構性、教材的理論根據。
  - (二) 效能的診斷性：學前與學習期間身體效能的診斷。

附錄 H：

休閒技擊運動事業服務品質調查研究 - 以國術為例調查預測量表

熱愛國術的朋友 您們好：

這是一份研究國術場館服務品質的調查量表，目的想瞭解消費者對國術場館服務品質現況的看法。由於您們的合作，本研究才能獲得可貴的資料，研究結果將可作為國術業者提升服務品質的參考，進而使國術運動更能推廣。

本量表採不記名方式作答，不對外披露個人資料，請安心作答。您寶貴的意見將是協助本研究成功的重要關鍵。最後 衷心感謝您撥冗作答，敬祝  
萬事如意

國立臺灣體育學院體育研究所  
指導教授：李明榮教授 林宏恩博士  
研究生：鄭少康 敬上

第一部份：服務品質期望服務量表

說明：此部份量表想了解您尚未進入國術場館學習國術前，您個人對優良場館的服務品質的期望程度，請依個人的意見，在每題之前方格 中打勾，無所謂對與錯。

第二部份：服務品質知覺服務量表

說明：此部份量表想了解您進入國術場館學習國術後，您個人對於所加入的國術場館服務品質的感受程度，請依個人的意見，在每題後之方格中打勾。

期望服務		知覺服務	
非	非	非	非
常	常	常	常
重	不	同	不
	重		同
要	要	意	意
9	8	9	8
7	7	7	7
6	6	6	6
5	5	5	5
4	4	4	4
3	3	3	3
2	2	2	2
1	1	1	1

1. 場館外觀能吸引消費者的注意及認同
2. 具最適合且現代化的教學設備
3. 具寬敞的內部空間
4. 具寬敞衛生的淋浴區、休憩區
5. 具足夠的停車空間

6. 提供設備與服務內容相配合(如輔助器材及重量訓練設備)
7. 在活動空間的動線有良好的規劃設計
8. 教練穿著制服且配戴識別證
9. 場館有文字或圖片說明服務內容
10. 要有完整的營業登記與執照
11. 要有優良的信譽
12. 教練常常會給予會員鼓勵
13. 教練要具備專業的認證執照

**請翻頁繼續作答**



33. 有定期的場館簡訊刊物
34. 容易經由網際網路取得場館資訊
35. 教練具有親切的態度
36. 工作人員有整潔的儀表
37. 教練能有朝氣蓬勃的精神
38. 教練能有激勵會員的熱誠
39. 在服務時能給會員安全感
40. 教練能對會員有禮貌性的尊重
41. 教練能樂於傾聽會員意見

**請翻頁繼續作答**

期望服務		知覺服務	
非 常  重 要	非 常 不 重 要	非 常  同 意	非 常 不 同 意
9 8 7 6 5 4 3 2 1		9 8 7 6 5 4 3 2 1	

42. 能針對會員問題而做適切答覆
43. 教練具備足夠的能力回答會員的疑問
44. 教練能以會員聽得懂的話與會員交談
45. 服務人員將能詳細解說會員的權利與  

義務
46. 提供會員場館經費收支明細
47. 有適當的告示空間以公佈相關資訊
48. 教練認識每一位會員

49. 能主動給予會員適當的關懷
50. 根據會員的需求調整適當的開放時段
51. 教練能考量會員的需求
52. 教練能瞭解會員學習的狀況
53. 教練能幫會員做良好的學習建議
54. 要有專業的高階經理人才
55. 教練具備相關的專業證照
56. 教練要定期參加研習會
57. 課程計畫要隨時代進步而做改善
58. 訓練課程要配合科學知識不可陳舊(如符合力學原理)
59. 十分重視防火、逃生的安全設備
60. 常常演練心肺復甦術 (C.P.R. )、急救、逃生的程序
61. 注重場館場地與設施的安全性
62. 需為會員投保意外傷害保險
63. 具備良好安全的置物空間
64. 器材需定期做保養以維護安全性
65. 能確實對會員個人資料保密
66. 提供貴重物品放置空間
67. 具完整的保全錄影監視系統
68. 具嚴密出入管制以防止非會員進入及擅自使用設備
69. 整體而言，場館能提供好的服務品質

**請翻頁繼續作答**

第三部份：基本資料（請在適合的 中打勾）

1. 性別： (1)男 (2)女。
2. 職業： (1)農林漁牧 (2)軍公教 (3)商 (4)工 (5)學生  
(6)家庭主婦 (7)\_\_\_\_\_。
3. 年齡： (1)20 以下 (2)21~30 (3)31~40 (4)41~50  
(5)51~60 (6)61 以上。
4. 教育程度： (1)國小以下 (2)國中 (3)高中職 (4)專科  
(5)大學 (6)研究所以上。
5. 每月所得： (1)不足二萬元 (2)二萬元以上不足四萬元  
(3)四萬元以上不足六萬元 (4)六萬元以上。
6. 您加入修習國術年資： (1)半年以內 (2)一年以內 (3)一年半以  
內  
(4)二年以內 (5)二年半以內 (6)三年以  
上。
7. 您平均每周至場館練習的次數： (1)不足一次 (2)一次 (3)二次  
(4)三次 (5)四次含以上。
8. 您平均每次至場館練習的時間： (1)不足一時 (2)一時以上不足  
二時  
(3)二時以上不足三時 (4)三  
時以上。
9. 您正式參加入門儀式： (1)已完成 (2)期待入門  
(3)未考慮 (4)不知道。

本問卷到此全部結束，煩請再詳細檢查有無漏答之處，以免遺漏您的寶貴意見。最後，再次感謝您熱誠的支持與協助！

## 附錄 J：致函國術總會各會員請協助研究調查函

敬愛的 理事長：

您好！貴會在您的帶領下，對國術的推動，不遺餘力，令人非常欽佩。本人就讀於國立臺灣體育學院體育研究所休閒運動組，深感具有健身、技擊、修養等多功能，且男女老少咸宜的傳統國術，在休閒時代來臨之際，應設法大力推廣。擬撰寫有關國術場館服務品質研究的論文，以探討國術事業經營推動的策略。煩請貴會提供所屬會員現行經營國術場館的資料（如附件），以為研究問卷調查對象。由於您的協助，將使本研究獲得寶貴的資料，期望研究結果得以提升國術事業的服務品質，進而促使國術的推動得以擴大。最後再次感謝您撥冗回覆。

敬 祝  
萬 事 如 意

會 務 蒸 蒸 日 上

國立臺灣體育學院體育研究所

所 長：陳定雄博士

指導教授：李明榮教授 林宏恩博士

研 究 生：鄭少康

敬上

十一月二十二日

附錄 K：國術總會各會員所屬國術場館調查表  
(各會員全銜)

本會場館共有 處 填表人： 年 月 日

場館 名稱		負 責 人	
地 址			
學 員 人 數		電 話	
教 練 人 數		問卷 人 數	

場館 名稱		負 責 人	
地 址			
學 員 人 數		電 話	
教 練 人 數		問卷 人 數	

場館 名稱		負 責 人	
地 址			
學 員 人 數		電 話	
教 練 人 數		問卷 人 數	

附註：一 填妥後請封入回函後投郵擲回，如無上列資料亦請寄回，俾利  
研究統計。

二 表格如不敷使用，煩請自行影印。



謝謝！