

國立臺灣體育學院運動管理學系碩士班
碩士學位論文

台南市桌球俱樂部消費者
參與動機、行為與滿意度之研究

The study on participant motivation, behavior
and satisfaction for table tennis club members in Tainan



研究生：黃宗雄 撰
指導教授：王慶堂 博士

中華民國九十九年一月

臺中市

論文名稱：台南市桌球俱樂部消費者參與動機、行為與滿意度之研究

總頁數：158 頁

院校所組別：國立臺灣體育學院運動管理學系碩士班

畢業時間及提要別：九十八學年度第一學期碩士學位論文

研究生：黃宗雄

指導教授：王慶堂 博士

中文摘要

本研究之目的旨在探討台南市桌球俱樂部消費者參與動機、行為與滿意度之關係，冀望研究結果俾能提供桌球俱樂部經營管理者在於設施、行銷策略規劃及服務內容品質上之參考依據。採問卷調查法發放 500 份，剔除回答不完整及無效問卷後為 483 份，有效問卷率為 96.6 %，根據所得資料利用 SPSS for Windows 12.0 套裝軟體處理，以項目分析、因素分析、次數分配及百分比、卡方考驗、獨立樣本 t 考驗以及單因子變異數分析 (one way ANOVA)、Scheffe 事後多重比較檢定、Pearson 積差相關及典型相關等統計方法進行資料分析，其結論為：台南市桌球俱樂部消費者不同人口背景變項與參與動機及參與行為部份呈顯著差異，不同性別、年齡、婚姻在整體滿意度呈顯著差異；「不同桌球運動球齡」與「不同每次從事桌球運動持續時間」在滿意度「整體影響」因素達顯著差異；參與動機與參與行為呈顯著相關，而與滿意度有典型相關存在。

關鍵字：俱樂部、參與動機、參與行為、滿意度

Title of Thesis: The study on participant motivation, behavior and satisfaction for table tennis club members in Tainan

Name of Institute: Graduate Institute of Sport Management

Graduate date: January 2010

Degree Conferred: M.P.E.

Name of student: Huang Chung-Hsiung

Advisor: Wang, Ching-Tang Ph.D

Abstract

The purpose of this study aims at dealing with the relationship of the participant motivation, behavior and satisfaction of Tainan city table tennis club members. Hoping the result of this study can offer the managers of the table tennis clubs some reference materials on facilities, marketing strategies and the service qualities. We use the questionnaire survey procedure and 500 questionnaires are distributed, deducting those are replied incompletely and invalided, valid questionnaires amount to 483, so the recall rate of valid questionnaires is 96.6%. , we cope with the collected data by SPSS for Windows 12.0 Statistical software. Item analysis, factor analysis, frequency distribution and percentage, Chi-square, independent sample T-test and one way ANOVA, Scheffe method, Pearson product-moment correlation and canonical correlation analysis are employed to analyze the data. The findings are as follows: Tainan city table tennis club members with different population variables showed partly significant differences on participant motivation and behavior, in terms of overall satisfaction, the respondents with the demographic characteristics of different sex, age, marital status have significant differences. “Different number of years playing table tennis” and “Different duration of each average time of playing table tennis” show significant differences in the dimension “Whole affection” of Satisfaction Scale. The “participant motivation” and “participant behavior” have significant correlation and there are canonical correlations existed individually between the overall satisfaction.

Key words: club, participant motivation, participant behavior, satisfaction

謝誌

本論文之得以順利完成，首先衷心感謝指導教授王慶堂博士一年半來的悉心指導與啟發，從論文架構的擬定到撰寫完成的過程，不遺餘力的給予我最大的協助、修改指正，使得整個研究過程，得以免除許多邏輯上的謬思迷思，深感受益良多。在此謹致上內心最誠摯的感謝。此外，承蒙口試委員黃宗成博士與黃彥翔博士撥冗審閱論文，並提供許多精闢詳盡的寶貴建議，使本論文更臻嚴謹，在此，致上誠摯的謝意。

研究所的求學期間，得到許多師長的指導，以及同窗好友的關懷、鼓勵與相互學習，尤其是第三組成員，永助組長、佳翎及志崑，沒有他們的無所求的付出，照料與打氣，我肯定無法撐過來，深厚的情誼點滴在心頭，永難忘懷，心中無限的感激，在此獻上最深的謝意。

最後，要感謝我的家人，在求學的過程中，給予我無限的包容、支持與協助，以及內人麗華，工作之餘，適時協助我克服許多困難，並悉心照料亭瑜、亭瑄這對姊妹花，讓我可以無後顧之憂的完成學業及論文，感謝妳們讓我有圓夢的動力，我將與您們一起分享這個努力的成果與喜悅。

宗雄 謹誌

2010年1月

目錄

中文摘要	I
英文摘要	II
謝 誌	III
目 錄	IV
表目錄	VI
圖目錄	IX
第壹章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究問題	4
第四節 研究範圍	5
第五節 研究限制	5
第六節 名詞操作性定義	5
第貳章 文獻探討	7
第一節 桌球運動之起源與發展	7
第二節 參與動機之相關研究	11
第三節 參與行為之相關研究	19
第四節 滿意度之相關研究	25
第五節 本章小結	36
第參章 研究方法與步驟	39
第一節 研究架構與假設	39
第二節 研究流程	40
第三節 研究對象	41
第四節 研究工具	42
第五節 資料分析與統計方法	51

第肆章 結果與討論	53
第一節 消費者人口背景變項及參與行為分析	53
第二節 參與動機與滿意度現況分析	62
第三節 不同人口背景變項在參與動機、參與行為及滿意度之差異分析	64
第四節 不同參與行為與滿意度之差異分析	109
第五節 參與動機與參與行為及滿意度之相關分析	116
第六節 研究假設驗證	120
第伍章 結論與建議	122
第一節 結論	122
第二節 建議	124
參考文獻	127
一、中文部份	127
二、西文部份	136
附錄：	140
附錄一：預試問卷	140
附錄二：正式問卷	145

表目錄

表 2-1	動機因素彙整表	15
表 2-2	滿意度之定義	27
表 3-1	台南市各桌球俱樂部名稱及位置	41
表 3-2	參與動機項目分析摘要表	44
表 3-3	滿意度項目分析摘要表	46
表 3-4	參與動機量表因素分析摘要表	47
表 3-5	滿意度量表因素分析摘要表	49
表 3-6	參與動機量表信度摘要表	50
表 3-7	滿意度量表信度摘要表	50
表 4-1	不同性別之消費者人數分配與百分比統計表	54
表 4-2	不同年齡之消費者人數分配與百分比統計表	55
表 4-3	不同婚姻之消費者人數分配與百分比統計表	55
表 4-4	不同教育程度之消費者人數分配與百分比統計表	56
表 4-5	不同職業之消費者人數分配與百分比統計表	57
表 4-6	不同平均月收入之消費者人數分配與百分比統計表	58
表 4-7	從事桌球運動球齡人數分配與百分比統計表	59
表 4-8	平均每週從事桌球運動次數人數分配與百分比統計表	60
表 4-9	平均每次從事桌球運動持續時間人數分配與百分比統計表	61
表 4-10	從事桌球運動夥伴人數分配與百分比統計表	61
表 4-11	參與動機現況分析表	62
表 4-12	滿意度現況分析表	63
表 4-13	不同性別與參與動機之差異分析表	65
表 4-14	不同年齡與參與動機之差異分析表	67
表 4-15	不同教育程度與參與動機之差異分析表	70
表 4-16	不同婚姻與參與動機之差異分析表	72

表 4-17 不同職業與參與動機之差異分析表	74
表 4-18 不同平均月收入與參與動機之差異分析表	77
表 4-19 不同性別與從事桌球運動球齡差異分析表	79
表 4-20 不同性別與平均每週運動次數差異分析表	79
表 4-21 不同性別與平均每次從事運動持續時間差異分析表	80
表 4-22 不同性別與從事桌球運動夥伴差異分析表	80
表 4-23 不同年齡與從事桌球運動球齡差異分析表	81
表 4-24 不同年齡與平均每週運動次數差異分析表	82
表 4-25 不同年齡與平均每次從事運動持續時間差異分析表	83
表 4-26 不同年齡與從事桌球運動夥伴差異分析表	84
表 4-27 不同教育程度與從事桌球運動球齡差異分析表	85
表 4-28 不同教育程度與平均每週從事桌球運動次數差異分析表	86
表 4-29 不同教育程度與平均每次從事桌球運動持續時間差異分析表	86
表 4-30 不同教育程度與從事桌球運動夥伴差異分析表	87
表 4-31 不同婚姻與從事桌球運動球齡差異分析表	88
表 4-32 不同婚姻與平均每週從事桌球運動次數差異分析表	88
表 4-33 不同婚姻與平均每次從事桌球運動持續時間差異分析表	89
表 4-34 不同婚姻與從事桌球運動夥伴差異分析表	89
表 4-35 不同職業與從事桌球運動球齡差異分析表	91
表 4-36 不同職業與平均每週從事桌球運動次數差異分析表	92
表 4-37 不同職業與平均每次從事運動持續時間差異分析表	93
表 4-38 不同職業與從事桌球運動夥伴差異分析表	94
表 4-39 不同平均月收入與從事桌球運動球齡差異分析表	95
表 4-40 不同平均月收入與平均每週從事桌球運動次數差異分析表	96
表 4-41 不同平均月收入與平均每次從事桌球運動持續時間差異分析表	97
表 4-42 不同平均月收入與從事桌球運動夥伴差異分析表	98

表 4-43 不同性別與滿意度之差異分析表	99
表 4-44 不同年齡與滿意度之差異分析表	100
表 4-45 不同教育程度與滿意度之差異分析表	102
表 4-46 不同婚姻與滿意度之差異分析表	104
表 4-47 不同職業與滿意度之差異分析表	105
表 4-48 不同平均月收入與滿意度之差異分析表	107
表 4-49 不同從事桌球運動球齡與滿意度之差異分析表	109
表 4-50 不同平均每週從事桌球運動次數與滿意度差異分析表	111
表 4-51 不同平均每次從事桌球運動持續時間與滿意度差異分析表	113
表 4-52 不同從事桌球運動夥伴與滿意度差異分析表	114
表 4-53 參與動機與參與行為相關分析表	116
表 4-54 參與動機與滿意度典型相關分析摘要表	118
表 4-55 研究假設驗證結果之彙整表	120

圖目錄

圖 2-1 馬斯洛需求層次論圖	14
圖 3-1 台南市桌球俱樂部消費者參與動機、行為與滿意度之研究架構圖	39
圖 3-2 研究流程圖	40
圖 4-1 「參與動機」與「滿意度」典型相關分析圖	118

第壹章 緒論

近年來科技的進步與知識水準的提升，促進社會更多的便利與繁榮，國民休閒時間日益增加，休閒行為由偶發行為轉為例行性行為，國人對於都會休閒空間需求較昔日倍增。由於醫療技術進步與生育率降低，人口結構逐漸朝向高齡化發展，使得強調健康與休閒的生活型態蔚為一股風潮（陳素青，2005）。而國外學者 Bammel 與 Burrus-Bammel（1982/1996）提出休閒可以為大眾帶來生理利益、社交利益、放鬆利益、心理利益及美學六大利益。因此，休閒運動儼然已成為二十一世紀人類生活中不可或缺的一部分（李嘉慶，2002）。而我國政府多年來也積極推展全民運動（sports for all），從 1997 年 10 月起的「陽光系列活動」、1998 年的「陽光健身計畫－厝邊相招來運動」、1999 年舉辦 21 項身心障礙者運動和比賽、2000 年進行國民體能檢測、2001 年規劃休閒推廣中心 12 處、乃至於 2002 年「運動人口倍增計畫」（黃建閔，2007）及 2008 年「愛動計畫」，顯見政府在充實國人運動休閒生活品質上的努力。

第一節 研究背景與動機

劉衡江與王金成（1999）指出國民參與各種體育運動項目意願較高之體育運動項目及國民經常參與之體育運動項目桌球運動均皆為其中。而鄭鶯淑（2003）的研究中指出桌球室為俱樂部服務商品之一。黃美珍（2007）指出在擔任「運動人口倍增計畫」的輔導委員期間，在訪視的過程中發現桌

球運動已經慢慢受到國人重視與喜愛，尤其是近年來國家代表隊在國際比賽屢有佳績，更激起民眾學習及參與的慾望。

綜上可知，桌球是受國人普遍性喜愛的休閒運動。據林忠宏（2004）研究中指出台南市早期桌球場地以桌球俱樂部為主，屬營業性質，在1970年代由高南彬經營的「台南桌球訓練中心」首創「會員制」，即球友只要每月繳交會費，便可不限時間、不限次數的使用桌球場地。而桌球運動是我國長期以來極力推展的運動項目之一，且綜觀近二十年來活躍於國際桌球舞台的台灣選手均以出身台南市居多，且自1986年以來，歷屆入選中華國手名單有一半甚至更多出自台南市（林忠宏，2004）。此外，自1984年至2007年台灣全國運動會，台南市男子代表隊已連續獲得二十屆團體冠軍，女子代表隊亦在近兩屆之全國運動會取得團體二連霸的佳績。加上相關單位在地方上積極的推展使得桌球運動成為台南市熱門運動項目，致使一般民眾從事桌球運動的風氣更加盛行普遍，以致桌球俱樂部到處林立。

黃郁雅（2009）在運動賽會參與者參與行為、態度與經濟效益評估—以2007年全國運動會為例研究中指出，本地觀眾（台南市）每月個人之運動休閒支出500元以下為34.78%，而501-2000元為33.33%，2001-3500元為17.39%。可見台南市民對休閒活動的重視程度。陳勁甫、蔡郁芬、蕭玉華（2005）指出人的行為在正常情況下都有他的動機，激勵他去從事某項活動，也就是說人參與任何活動，「動機」扮演著參加與否的重要因素。而國外學者 Samdahl and Jekubovich（1997）的研究指出，動機因素使人們願意改變自己的作息、創造時間及與他人協調出共同參與休閒運動的

機會。張佩娟（2003）就管理學角度來說，動機是決定消費者購買一項產品的眾多因素中，非常重要的一個因素，有了動機，才會進一步有行為，所以動機可以說是行為發生的基礎。因此，欲了解台南市桌球俱樂部消費者參與動機及參與行為之現況為何？為本研究動機之一。

回顧以往的文獻中，有關桌球的研究聚焦在技術分析，鮮少有桌球俱樂部發展之探討。但桌球俱樂部是屬於服務性質的行業，顧客的滿意度極需重視，Oliver and MacMullan(1992)認為顧客滿意度高於滿意水準臨界點時，滿意度的增加會使顧客再購買的意願加速增加；反之，滿意度降低會使顧客再購買的意願加速減少。蔡明達、沈易利（2007）指出在運動俱樂部的營運管理過程中，設備之優劣及場地維修與保養一直是俱樂部服務品質建立、吸引會員參與使用之基本條件，更是滿意度的參考指標。然而，俱樂部的會員，常因為各種可能的不同原因，而無法繼續參加，原因可能來自對俱樂部服務的滿意度問題、個人經濟問題、個人個性問題、硬體、軟體設備問題等因素（曾麗娟，2001）。因此，俱樂部應如何經營管理以符合消費者的需求，進而提昇競爭力，乃是經營者當前所需面對的重要課題。所以瞭解消費者的參與動機與參與行為之特性，方能更貼近消費者的需求，唯有真正符合消費者實際需求的行銷策略才是成功且有效的策略。因此，台南市桌球俱樂部消費者之參與動機、行為有何特性？其經營者如何給予消費者一個好的體驗及滿意程度，值得深入探討，亦成為本研究主要的動機之一。綜合上述動機，冀望此研究結果俾能提供桌球俱樂部經營管理者在於設施、行銷策略規劃及服務內容品質上之參考依據。

第二節 研究目的

根據前述研究背景與動機，本研究目的旨在探討台南市桌球俱樂部消費者之人口背景變項與參與動機、行為之特性及滿意度之關係，以期研究結果俾能提供桌球俱樂部經營管理者在於設施、行銷策略規劃及服務內容品質上之參考依據。其具體目的如下：

- 一、瞭解台南市桌球俱樂部消費者人口背景變項、參與動機、行為、滿意度之現況。
- 二、瞭解台南市桌球俱樂部消費者不同人口背景變項與參與動機、行為及滿意度之關係。
- 三、瞭解台南市桌球俱樂部消費者不同參與行為與滿意度之關係。
- 四、瞭解台南市桌球俱樂部消費者參與動機與參與行為及滿意度之關係。

第三節 研究問題

根據前述的研究目的，本研究問題如下：

- 一、探討台南市桌球俱樂部消費者人口背景變項、參與動機、參與行為、滿意度之現況為何？
- 二、探討台南市桌球俱樂部消費者的不同人口背景變項在參與動機、參與行為及滿意度之差異性為何？
- 三、探討台南市桌球俱樂部消費者不同參與行為在滿意度上之差異性為何？
- 四、探討台南市桌球俱樂部消費者的參與動機與參與行為及滿意度之關係為何？

第四節 研究範圍

本研究範圍以台南市文南、府城、富強、新興、大涼、北安、亞太、桌協、再興、後甲等 10 家桌球俱樂部之會員作為研究對象，於 2009 年 9 月 21 日至 9 月 30 日間實施問卷調查，非前述俱樂部或非問卷調查期間至桌球俱樂部從事運動者不列入本研究之範圍。

第五節 研究限制

- 一、本研究採用問卷調查法，因問卷調查乃屬自陳量表，故研究者無法完全約束受試者填答時之真實程度，僅能假設所有受試者均據實回答。
- 二、樣本抽樣僅限於台南市文南等 10 家桌球俱樂部，故研究結果無法完全推估至其它縣市的桌球俱樂部。

第六節 名詞操作性定義

一、桌球俱樂部

俱樂部指主要以營利為目的，並採長、短期會員制經營，主要提供消費者在從事運動健身行為所需的場所與服務，包含專業性的硬體設施(黃賢哲，2004)。而本研究之桌球俱樂部主要是提供桌球運動及專業技術教學服務，所提供使用之硬體設備包含桌球桌、桌球拍、桌球、發球機等。

二、參與動機

是指吸引個體從事活動並繼續維持活動強度的原因，其決定因素包括個體生理上的原始驅力，以及個體對社會與週遭環境獲得回應與需求的所有動機(林岑怡，2004)。本研

究以知性需求、心理需求、成就需求、社會需求及健康與適能等五個因素探討。

三、參與行為

指個體參與某種活動之頻率或象徵個體所參與之普遍性活動類型（吳政謀，2005）。本研究之參與行為包括桌球運動的球齡、平均每週從事桌球運動的次數、平均每次從事桌球運動的持續時間、從事桌球運動的夥伴等。

四、滿意度

Kotler（1991）認為顧客滿意度是一種消費者在購前期望下對產品品質的購後評價。本研究之滿意度指桌球消費者至台南市各桌球俱樂部從事運動行為，而體驗後的滿意程度。

第貳章 文獻探討

本章將針對本研究之相關文獻探討，依序為第一節、桌球運動之起源與發展；第二節、參與動機之相關研究；第三節、參與行為之相關研究；第四節、滿意度之相關研究；第五節、本章小結。

第一節 桌球運動之起源與發展

一、桌球運動的起源

據我國史料記載，清代初期即有檯球流傳於民間，當時稱之為臭柑子遊戲（游鳳芸，2001）。1900—1902年傳入日本；1905—1910年傳入維也納和布達佩斯（吳德成，1998）。英國則是歐洲最早輸入的國家，至今歐洲人把桌球稱為「桌上的網球」（張富貴，2002）。19世紀末，英國一些大學生以餐桌作為球檯，用書或以兩把高背椅子掛上一根線當作球網，採用軟木或橡膠作成球，以羊皮紙貼成的表板橢圓形空心球拍進行擊球。之後發展為一種家庭娛樂活動（游鳳芸，2001）。吳煥群（2001）指出自1926年12月第一屆世界桌球錦標賽起了巨大的變化。這個19世紀娛樂遊戲已發展成遍及世界五大洲的競技體育運動，並於1988年列入奧運的正式競賽項目之一。

二、桌球運動的發展

世界桌球運動的發展，自1926年12月第一屆世界桌球錦標賽的舉行之後算起，至今大抵可分為五個時期（蘇丕仁，1995）。

（一）歐洲全盛期

1926 年到 1939 年，錦標得主的重心在中歐，盡為匈牙利、捷克及奧地利抗衡的局面。

1940 年到 1951 年，參加的國家已增加為廿四國，這一階段重心轉趨於全歐，各項錦標得主，除美國得二項外，其餘盡為歐洲國家的天下，算是世界桌壇的「歐洲時代」著名的強手都已發展為攻守兼施的打法（丘鐘惠，1982）。

(二) 日本稱霸期

自 1952 至 1959 年為日本稱霸世界桌壇的時期。日本第一次參加世界賽，擊敗了歐洲男女將，從此世界桌球的技術優勢由歐洲轉到亞洲。此時期舉行了 7 屆的世桌賽（19—25），共有 49 個錦標，日本奪得了 24 個，佔全部的 49%，特別是 1954 年（21 屆）日本獲得男女團體冠軍，1959 年得到了 7 項冠軍的 6 項。

(三) 中國大陸的崛起

自 1959 至 1969 為中國大陸崛起的時期。1959 年，當日本處於顛峰狀態時，大陸選手團在 25 屆，世桌賽奪得了第一屆世界冠軍。1961 至 1969 年舉辦了 5 屆世桌賽，大陸參加了 26、27、28 三屆的比賽，21 項冠軍中，大陸獲得 11 個，佔 52%，29、30 二屆未參加。

(四) 歐洲復興與歐亞對抗

自 1971 至 1987 年，世界桌球的技術發展突發猛進。1971 至 1977 年 31—34 屆在世界桌壇歐洲選手進步很大。歐洲選手五十年代負於日本，六十年代敗在中國，整整用了二十年時間長期的摸索，確定了自己技術發展的方向。在 1971 年舉行的第三十一屆世界桌球錦標賽出現了轉機，瑞典選手在男子單打賽中連勝中國及日本的強手，奪得了

男子單打冠軍。緊接著在三十二屆世界桌球錦標賽中，瑞典隊又為歐洲奪回失去了二十年之久的男子團體冠軍的頭銜。在女子方面，亞洲強於歐洲，女子團體冠軍由南韓奪得。這種局面說明了歐洲桌球運動的復興。

(五) 奧運爭霸戰

自 1988 年至今 2000 年進入了奧運爭霸戰的時期。1988 年桌球正式列入奧運比賽，有男女團體和男女單打四項錦標。1988、1992、1996、2000 年四屆奧運的成績上亞洲幾乎囊括了所有冠軍，41 屆世桌賽，男子歐洲佔上風，女子亞洲佔上風，42 屆男子歐洲佔上風，女子前四名幾乎均為亞洲的天下。43 屆世桌賽大陸囊括了七項冠軍，44 屆大陸又囊括了六項冠軍，並成為世界桌壇的盟主地位。

桌球進入奧運正式項目後，受到各桌球強國的重視。伴隨著體育科技的發展。運動訓練不斷地朝向科學化的訓練發展，桌球運動更朝著兩個方向展開：一、競技職業桌球。二、桌球休閒運動的普及和推廣。

三、我國桌球運動發展及台南市桌球運動發展

李尚儒（2006）在戰後台灣桌球發展之研究中發現：

- (一) 台灣桌球運動主要是由地方組織推展，全國組織本位主義濃厚，然而地方自主性強，不受約束，兩者之間存在認知落差。
- (二) 國內重大賽事，早期呈現南北互相抗衡，後期南部選手一枝獨秀，顯見優異選手訓練南北不均，缺乏刺激。
- (三) 國際賽會成績早期優異，自 1971 年後遭中共排擠出國際體壇，與國際水準落差遽增，後來引入大陸女子選手，方提昇國際成績。

- 林忠宏（2004）採歷史研究法及訪談法，研究台南市桌球運動發展，範圍從1949至2003年。其研究結論為：
- （一）早期台南市桌球運動自社會體育發跡，學校方面並不提倡；直到長榮中學桌球隊的崛起，才開啟各級學校組訓桌球隊的風氣。
 - （二）學校體育方面，升學管道的暢通與否仍是桌球運動得以永續發展的關鍵所在。目前，台南市男子桌球運動自國中階段起勉強維持通暢的升學管道，但，國小銜接國中階段卻出現斷層，此為台南市桌球運動發展的隱憂所在。
 - （三）社會體育方面，早期，相關單位對於桌球運動的推展雖不積極，但，幸虧社會上仍有一群桌球愛好人士默默耕耘，才得以延續發展。1977年後，台南桌球訓練營的成立，帶動日後桌球運動的全面發展。而林忠雄教練可說是近三十年來，推展桌球運動的靈魂人物。
 - （四）目前仍屬於台南市桌球運動發展的全盛時期，不僅社會組實力強勁，就連長青組甚至殘障桌球運動，在台灣桌壇也都名列前茅。

第二節 參與動機之相關研究

一、動機的意涵

張春興(2007)於張氏心理學辭典對動機的解釋為：「所謂動機是指引起個體活動推動個體活動，維持已引起的活動，並導使該種活動朝向某一目標進行的一種內在歷程。在此所謂的活動，自然指的是行為。動機與行為是兩個相對的概念；行為個體外顯的活動，動機是促使個體活動的內在歷程。」陳勁甫等人(2005)指出人的行為在正常情況下都有他的動機，激勵他去從事某項活動，也就是說人參與任何活動，「動機」扮演著參加與否的重要因素。而國外學者 Samdahl and Jekubovich(1997)的研究指出，動機因素使人們願意改變自己的作息、創造時間及與他人協調出共同參與休閒運動的機會。張佩娟(2003)就管理學角度來說，動機是決定消費者購買一項產品的眾多因素中，非常重要的一個因素，有了動機，才會進一步有行為，所以動機可以說是行為發生的基礎。

二、動機理論

動機理論是一種提供我們瞭解個體動機的一種架構(戴旭志, 2001)。而任何一種行為的背後可能隱藏許多種類的動機，有關動機理論頗為分歧，本研究以心理分析論、行為論、需求層次理論、認知論等四種論述。

(一) 心理分析論

由佛洛伊德(Sigmund Freud)為代表，其對動機之解釋為：其一是人類的一切行為導源於「性」與「攻擊」兩種

本能的衝動；其二是以潛意識的動機來解釋人的行為（張春興，1998）。

（二）行為論

以 Wihiting 與 Child 等人為代表，認為人類動機是以「刺激反應的連結」及「制約學習的歷程」中學習來的，而成人的動機系由幼稚其基本需求分化演變而來，均受個體的年齡增長、環境要求、獎懲標準、社會期待及文化傳統等因素影響，顯示出個人與團體的差異。以刺激反應關係為基礎的動機理論稱之為動機行為論，以稱之為動機學習論（林忠濱，2007）。

（三）認知論

認為個體的行為是按其事先的設想與計畫，向預定的目標進行，其研究主題在於瞭解「抱負水準」高低的原因與影響、「認知失調」對人類行為的影響及個人「預期價值」對行為的影響。以認知論觀點研究的有期望理論（Vroom）、自我歸因論（Weiner）、而和社會學習論結合研究的新理論有自我效能論及內在動機兩種（林忠濱，2007）。

（四）需求層次論

在眾多的理論中，與眾皆知的為人本心理學家 Maslow 的需求層次論，其對人類動機持著一種整體的看法，認為人類的各種動機是彼此關聯的，人類所有行為係由「需求」所引起，強調人類的動機是由多種不同性質的需求所組成，而各種需求之間，又有先後順序與高低分為七個層次，而七層需求分兩大類，且需求交互作用：較低的前四層稱

之為基本需求（basic needs），較高的後三層稱之為成長需求（growth needs），如圖 2-1 所示：（張春興，1998）。

1. 基本需求（basic needs）

- (1) 生理需求（physiological need），指維持生存及延續種族的需求；諸如求食、求飲、睡眠、性慾等屬之。
- (2) 安全需求（safety need），指希求受保護與免於遭威脅從而獲得安全感的需求；諸如困難求人幫助、危險求人保護、職業希求保障、病痛希求醫治等屬之。
- (3) 愛與隸屬的需求（belongingness and love need），指被人接納、愛護、關注、鼓勵及支持等需求屬之。
- (4) 自尊需求（self-esteem need），指獲取並維護個人自尊心的一切需求；諸如被人認可、讚許、關愛等均屬之。

2. 成長需求

- (1) 知的需求（need to know），指個體對己對人對事物變化中所不理解者希望理解的需求；諸如探索、操弄、試驗、閱讀、詢問等屬之，即屬學習動機。
- (2) 美的需求（aesthetic need），指對美好事物欣賞的需求；諸如希望事務有秩序、有結構、順自然、循真理等心理的需求屬之。
- (3) 自我實現需求（self-actualization need），指在精神上臻於真善美合一至高人生境界的需求；亦即

個人所有理想全部的實現需求。

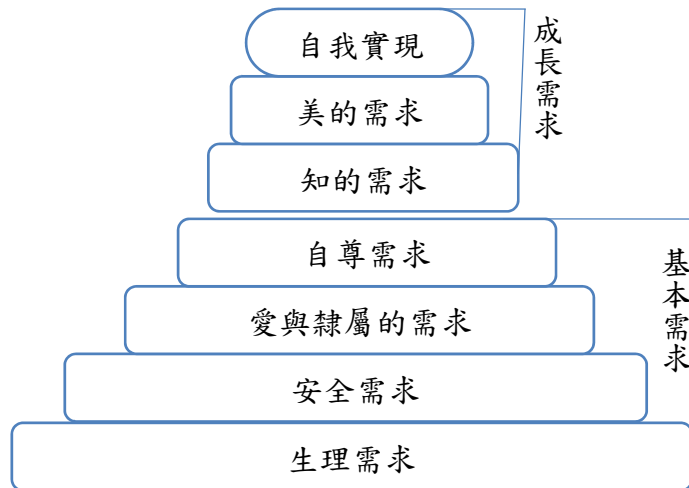


圖 2-1 馬斯洛需求層次論圖

資料來源：張春興（1998）。教育心理學。頁 304。

三、衡量動機的因素

動機的定義，常因研究方向的不同而有差異（莊雅雯，2003），然而近年來國內學者以個別的研究目的、對象及動機的構面來呈現出衡量動機的因素，其中以健康與適能、知性需求、心理需求、社會需求、成就需求等因素出現頻率較高。而本研究以綜合國內學者使用頻率較高之健康與適能、知性需求、心理需求、社會需求、成就需求等為研究動機之因素，以下為主要動機因素彙整如表 2-1：

表2-1 動機因素彙整表

研究者	年別	研究對象	動機因素
李世昌	2000	南開工商專科學校日間部全體位學生	即興感、獲得滿足、打發時間、自我實現、鍛練身體、擴展人際關係
張良漢	2002	台灣地區大專院校學生	刺激避免、社會需求、健康與適能、知性需求
李嘉慶	2002	屏東縣偏遠地區國小教師	知性追求、健康與適能、社會需求、成就需求
賴子敬	2003	台中市居民	健康與適能、成就感獲得、休閒娛樂、社會需求、心理需求
楊書銘	2003	台南市羽球館消費者	休閒娛樂、社會活動、身心健康、自我實現
王薰禾	2004	高雄地區國小學童	放鬆心情、成就需求、心理需求、健康適能、追求卓越、建議與鼓勵、社會需求
艾建宏	2005	台北市中山區及北投區市民運動中心消費者	健康需求、社會需求、知性需求、成就需求
龔俊旭	2005	高雄市桌球俱樂部會員	知性的追求、社會需求、成就需求、身心健康需求
陳仲杰	2006	台北市市立高工教師	健康追求、成就需求、社會需求、心理需求、知性追求
黃文宗	2006	彰化市國小教師	知性需求、社會需求、健康與適能、成就性需求
許志良 廖學勇	2006	彰化縣桌球訓練中心學員	增進身體健康、紓解壓力、學習桌球技能、自我實現

(續下頁)

表 2-1 (續)

研究者	年別	研究對象	動機因素
鍾偉志	2006	天母運動公園、真理大學、中正大學、嘉義市立網球場參與者	健康與適能、成就感獲得、休閒娛樂、社會需求、心理放鬆
陳啟倫	2007	活力工場健身會館—忠孝館之正式會員	健康需求、社交需求、知性需求、休閒娛樂需求、運動體適能需求
林忠濱	2007	台北市國小教師	健康需求、知識需求、成就需求、人際需求、刺激逃避
鄭賀珍 楊惠芳	2007	台灣南部地區羽球消費者	社交關係、心理因素、健康與體適能、成就與挑戰
王智賢	2008	台北市國小田徑代表隊	運動發展、成就需求、運動樂趣、人際關係、環境影響
林貞錡	2009	中部地區國中游泳團隊成員	技術發展、成就需求、社交需求、學習興趣、健康適能

資料來源：本研究整理。

四、參與動機之相關研究

林樹旺、黃宗成、盧龍泉（2002）以高爾夫球友為研究對象，以「鬆弛身心調劑生活、休閒娛樂目的、紓解工作壓力、培養終身運動習慣」為最主要之參與動機。

賴子敬（2003）對台中市高爾夫參與者參與動機和參與行為之研究結果發現：男性在「休閒娛樂」構面上顯著高於女性；31-40組在「社會需求」、「心理需求」顯著高於51歲以上組，51歲以上組在「健康與適能」顯著高於31-40歲組；服務業在「成就感獲得」、「心理需求」顯著高於軍公教。

張佩娟（2003）休閒運動參與動機與滿意度之相關研究-以雲林醫院員工為例結果發現：醫院員工休閒運動動機與年齡在「社會需求」與「健康適能」動機上有差異存在。教育程度在「知識需求」、「成就需求」、「社會需求」及「壓力紓解」動機上皆有差異存在。每月平均收入在「成就需求」及「社會需求」及「壓力紓解」動機上皆有差異存在。

黃鴻斌（2003）健康體適能俱樂部會員參與動機、顧客滿意度及忠誠度關聯性之研究-以金牌健康體適能俱樂部為例研究中指出不同人口變項、不同參與行為之會員在參與動機上皆有顯著差異。

洪朱樟（2004）台北市國民小學教師工作壓力與運動參與行為之相關研究結果發現：運動參與動機：以「身體健康」為首要動機，佔68.8%，其他主要動機依序是放鬆心情（45.0%）、休閒娛樂（34.4%）、控制體重（31.5%）、興趣（29.6%）、保持身材（28.1%）。

黃文宗（2006）對彰化市國小教師休閒運動參與動機現況分析之研究發現：平均每月所得 50,000 元以下組在「健康與適能」顯著高於 50,001-60,000 元組及 60,001-70,000 元組。

陳仲杰（2006）在臺北市公立高工教師休閒運動參與現況及動機之研究指出高工教師不同「運動次數」與「動機」因素構面的反應，均達顯著差異。「每次運動使用時間」不同，在從事休閒運動動機之各因素構面上的反應，均達顯著差異。「運動習慣持續時間」不同，在休閒運動動機各因素構面上的反應，除「社會需求」之外，其他均達顯著差異。

陳啟倫（2007）健康體適能俱樂部會員參與動機、滿意度與再購意願之研究—以活力工場健身會館忠孝分館為例研究中指出：（一）不同年齡對參與動機在社交需求方面有顯著差異。（二）不同學歷對參與動機在社交需求方面，高中職顯著高於碩士以上；在知性需求方面，國中以下、高中職、大專、碩士，均顯著高於博士；在健康需求方面，高中職顯著高於碩士以上。（三）不同職業對參與動機在社交需求方面，家管顯著高於商業；在休閒娛樂需求方面，服務業顯著高於退休；在健康需求方面，退休顯著高於商及服務業。（四）不同婚姻對參與動機在社交需求方面顯示，已婚會高於未婚。（五）不同平均收入對參與動機在社交需求方面，50,001~60,000 以下及 60,001~80,000 以下均高於 25,001~35,000 以下；在休閒娛樂需求方面，60,001~80,000 以下高於 80,000 以上。不同參與行為對參與動機方面：（一）不同進場次數對參與動機：在社交需求方面，4 次、6 次、7 次，均顯著高於 3 次及 5 次；運動體適能需求方面，3 次、4

次、5次，均顯著高於2次；在休閒娛樂需求方面，4次顯著高於3次；在知性需求方面，4次顯著高於3次。（二）不同最常使用時段對參與動機：在運動體適能需求方面，10：01~12：00，顯著高於14：01~18：00及18：01~22：00。在健康需求方面，10：01~12：00顯著高於8：00~10：00及18：00~22：00。

林子軒（2008）運動人口倍增計畫活動參與動機與阻礙因素研究——以臺北縣為例之研究中指出參與動機部份得分以生理方面之動機為最強烈；其次依序為心理、社會方面動機，其中社會方面動機相較其他兩層面明顯偏低，且樣本分佈亦較分散，顯示台北縣民眾在參與運動人口倍增計畫活動的參與動機中，以生理、心理方面之動機較為強烈，社會方面之動機則較低，且民眾的意見不一。

第三節 參與行為之相關研究

一、運動參與行為之定義

運動(Exercise)是常被用來作為評估身體活動(Physical activity)的一個重要參考項目。身體活動是指由骨骼肌肉所導致的任何身體移動，會引起能量的消耗，該能量消耗本身是呈由低到高的一種連續狀態，並與體適能(Physical fitness)具有正相關(黃建閔，2007)。李蘭(1993)指出，具有良好體適能的人，除了有足夠的精力去完成日常性的工作而不覺得疲累，還有能力去享受休閒活動或處理緊急事件。

美國運動醫學會(American College of Sports Medicine, 1995)並建議，美國成人每天應累積至少30分鐘的身體活動。而我國行政院衛生署在「台灣地區公共衛生概

況」的報告中，則將規律運動習慣定義為每週從事至少三次、每次至少 20 分鐘以上的運動（洪朱樟，2004）。

二、運動參與行為的影響因素

想要改變現有的生活方式，企圖建立運動習慣的人很多，但根據國外研究，一般來說當個人決定參加一項運動方案時，大約有一半的人會在六個月之內中途退出（黃建閔，2007）。而 Dishman（1991）亦發現，健康成年人的平均退出率為 46%，心臟病患者的平均退出率為 44%。為此得知，一個人要能持之以恆的從事運動並非易事，因此若能找出影響個人採取運動參與行為之重要因素，而就這些影響因素擬定行為改變計畫，使其慢慢適應，這樣才能提高社會大眾參與運動的行為。Dishman（1991）曾將 56 篇影響運動參與行為的因素整理歸納成三大類：

- （一）個人因素：如人口學統計變項、身體健康狀態、過去的運動習慣或運動史、人格特質、健康知識與信念、情緒狀態、自我概念、態度、自我效能的評估及對運動結果的期待等。
- （二）環境因素：如運動設施、運動場所之便利性、是否有合適的時間、社會支持、同儕的影響、天候影響等。
- （三）運動特質：如運動種類、強度、頻率及運動後的感覺等。

另外，綜合國內學者研究有關運動參與行為的影響因素（吳宏蘭，1993；張彩秀，1993；劉翠薇，1994；蘇振鑫，1999；黃建閔，2007），得知影響因素包括：人口學變項、身體健康狀況、健康信念、身體自我概念、運動動

機、健康控制歸因、社會支持、自我效能、及運動結果期待等。

綜合上述國內外各專家學者文獻得知甚多影響大眾運動參與行為的相關因子，因此如何提倡民眾從事規律的運動，以建立良好的運動習慣，仍應對不同的研究對象找出預測因子，如此方能適時提出良善的對策，有利於一般民眾運動行為的建立。影響人們選擇或參與規律運動的因素主要可分為生態因素、社會因素和個人因素等三類。其中生態因素包括居住地區、居住環境和自然資源等；社會因素則有職業、收入、教育程度等；個人因素方面探討的範圍以年齡、性別和個人因素為主軸（行政院體委會，1999）。因此本節從個人背景因素中的年齡及社會因素中有關於職業、個人收入和教育程度等方面，分別探討其與運動參與行為的關係：

（一）年齡

一般而言，隨著年齡老化，人們對體育活動的參與程度會因而下降。根據姜逸群、呂槃、江永盛、黃雅文（1988）調查民眾的健康意識及中老年病之預防健康行為卻有不同的結果，發現不論男性或女性均以 60 歲以上者較常做運動，而以 30~39 歲者最不常做運動。林瑞雄（1991）針對國民健康調查的研究指出其中以 65 歲以上與 15~24 歲最常從事規律運動，其值各為 36.3%；而 25~44 歲年齡層從事規律運動的比率最低，只有 29.2%。而季瑋珠及符春美（1992）的研究則指出社區居民年齡 40 歲以下者較會從事固定性的體能活動。Thirlaway 與 Benton（1993）對六、七、九、十一年級學生進行休閒時間運動行為研究，六年級學生的

運動情形顯著高於七、九、十一年級的學生，九年級學生的運動量高於十一年級；年級愈高的女生參與團體性運動的情形愈少，但從事非團體性運動的情形卻無此現象。

(二) 教育程度、職業與收入

Ford (1991) 研究不同社經狀況者的體能活動行為，研究者將體能活動分為休閒時間的體能活動、與工作相關的體能活動、做家事、步行等四類，結果顯示高社經狀況者，其每週的體能活動時間顯著多於低社經者；高社經狀況的女性花較多的時間在休閒時間的體能活動與工作相關的體能活動及做家事上，而低社經狀況的女性則明顯的花較多的時間在步行及做家事方面，高社經狀況的男性則較低社經狀況的男性活躍於休閒時的體能活動。另外根據國內的研究顯示，教育程度愈高者從事規律性運動的情形明顯高於教育程度低者（吳宏蘭，1993）。季瑋珠等（1992）、王瑞霞（1994）研究指出社區民眾中，家庭經濟情況較佳、教育程度愈高、社會經濟地位愈高者，從事較多固定的體能活動。為此可知，擁有較高收入、教育程度愈高與職業地位較高者更可能參加體育活動。

三、運動參與行為的衡量

一般在研究運動參與行為時，通常會使用到消費者的參與頻率、參與次數來判斷及討論（呂芳陽，2004；黃建閔，2007）。陳秀華（1993）、沈淑貞（1993）、張良漢（1997）將俱樂部會員參與行為分成每週使用頻率、每次使用時間及使用時段等，三個變項來衡量。范智明（1999）則以會員加入時間、每週活動次數、每次活動時間及其他同場合類似經驗等四個變項來討論。張富貴（2002）每週活動次數、每次

活動時間及使用時段來衡量。黃鴻斌（2003）則將參與行為分為每週頻率、使用時間、使用時機及使用時段等四變項來探討。龔俊旭（2005）則以每週活動次數、每次活動時間及其他同場合類似經驗等三個變項來討論。

而黃鴻斌（2003）將運動參與行為的衡量分為三個部分，分別為個體、事物及情境三個部分。

（一）個體：促使個人對於特定對象的內在興趣、價值或需求。

（二）事物：事物本身具有與其它事物不同之特點。

（三）情境：受情境所影響，使得個體暫時對事物產生興趣。

四、參與行為之相關研究

張富貴（2002）在台北市桌球訓練中心桌球運動參與者行為特徵之研究發現：運動參與者以男性居多；主要年齡層為40-49歲；學歷以大學或專科較多；職業身分以公司職員佔大多數；婚姻方面以已婚者佔絕大部分；平均月收入以40,001~50,000元的比率最高。每週參與2~3次者佔大部分；每次參與時間以1小時至1小時59分最多；每次參與時段絕大多數為17:01~23:00。

楊書銘（2003）休閒運動消費者行為之研究—台南市立羽球館為例之研究結果發現：運動消費者以「男性」居多，佔75.9%；年齡以「41~45歲」者最多，佔25.1%；教育程度以「大專」者最多，佔55.1%；職業以「軍公教」者最多，佔24.6%；收入以「30,001~50,000」者最多，佔28.6%；球齡以「7~10年」者最多，佔23.5%；每月打球次數以「6~8次」者最多，佔31.4%；每次打球時間以「1~2小時」者最

多，佔 80.5%；距離以「15 分鐘內」者最多，佔 66.8%；交通工具以「開車」者最多，佔 57.5%。

呂芳陽（2004）在臺灣地區羽球運動消費者參與行為與滿意度之研究結果發現：運動消費者為已婚男性，年齡介於 23-35 歲居多，學歷以大專程度居多，職業以軍公教居多，每月收入 20001-40000 元居多。在參與行為方面：球齡 1-5 年、每週參與次數 2 次、持續時間 1-2 小時、從事夥伴以朋友居多。

龔俊旭（2005）在高雄市桌球俱樂部會員休閒動機及滿意度之研究，其結果發現：不同人口變項方面：會員以男性居多；主要年齡層為 31-40 歲；學歷以大學與專科較多；職業以軍公教為多數；月收入以 50001-70000 元最多。參與行為方面：活動次數 2-3 最多；每次活動時間以 1-2 小時最多。不同年齡之會員在每次活動時間上有差異；不同收入之會員在每次活動時間上有差異。

黃建閔（2007）在羽球運動消費者參與行為及滿意度之研究中指出，運動消費者為未婚的男性，而年齡介於 21-25 歲。教育程度及職業上以大學居多，每月收入為 20,000 元以下居多。參與行為方面，羽球運動消費者在球齡以 6 年以上者、平均每週的參與次數為 3-4 次，而且大多與朋友一同從事羽球運動，每次持續時間介於 61-120 分鐘。

林昌國、武為瓊（2007）運動休閒俱樂部消費者參與行為差異之研究——以聯園活動中心為例結果發現：消費者性別、年齡、最高學歷、職業、服務單位、婚姻狀況及平均月收入等人口統計變項對消費者常使用的時段、消費者平均停

留時間、消費者平均每週到活動中心的頻率（次數）及消費者最喜歡的促銷方式呈顯著差異。

第四節 滿意度之相關研究

Kotler(1991)曾指出，企業經營唯一不變的原則就是滿足消費者的需要。而隨著市場競爭日益激烈，顧客滿意度已成為當今企業經營的一大利器。近年來，學者研究更發現，吸引一位新顧客的成本，要比留住一位舊顧客所需的成本還高出5倍之多（宋玉麒，2008）。由此可知消費滿意度係企業成功經營之關鍵要素。

一、滿意度的概念

滿意度乃是一種針對特定交易的情緒性反應，決定於消費者所預期的產品或服務之實現程度，即反應預期和實際結果的一致性程度（Sweeney & Soutar, 2001）。滿意與不滿意是一種相對的判斷，同時考慮由產品獲得的品質和利益，以及購買時所負擔的成本與心力投入（宋玉麒，2008）。Kotler(1997)認為滿意度是一個人所感覺愉悅程度的高低，係由知覺績效與期望的差異比較。

過去的研究中指出員工服務的態度、服務人員對顧客的服務熱忱、親切、禮貌、提供服務的意願及敏捷程度與消費者滿意度有關，另外員工的服務能力與消費滿意度是相關連的（Hallowell, Schlesinger, & Zornitsky, 1996）。消費滿意度不但有助企業提升競爭優勢、增加未來獲利（Kotler, 1991; Muller, 1991），更是決定消費者口碑、再購意願與顧客忠誠度等消費者行為的重要影響因素（Kotler, 1991）。

二、滿意度定義

滿意度是一個多面的概念，他是由期待的確認或正向不正確所產生的(Wendy, 1998)。但一般而言，可分為兩個角度來探討之。第一種係以「範疇」界定，分為特定交易觀點(transaction-specific)及累積性觀點(cumulative)。第二種則是以「性質」來界定，可分為情感性評價觀點(affective)及認知性評價觀點(cognitive) (Anderson, Fornell, & Lehmann, 1994)。

(一) 以「範疇」來界定

1. 特定交易觀點

消費者依特定購買地點或經驗的購後評估，診斷特定產品或服務的績效 (Boulding, Kalar, Stealin & Zeithaml, 1993)，而 Bolton 與 Drew (1991) 認為顧客滿意度是特定購買場合或時機的購後評估。因此，消費滿意度可說是消費者對過去在一特定購買地點或經驗的購後評估，可提供特定產品或服務績效診斷的資料。

2. 累積性觀點

係指消費者針對產品或服務購買經驗的整體評估，可做為企業經營績效的指標 (Johnson & Fornell, 1991)。Fornell (1992) 則認為消費滿意度是一種以經驗為基礎的整體性態度，亦即消費滿意度係取決於消費者對產品或服務之所有購買經驗的整體評估。

(二) 以「性質」來界定

1. 認知性觀點

Kotler(1997)歸納多位學者之看法，而提出滿意度乃是「知覺與期望兩者間差異的函數」。亦即消費者對產品或服務期望的程度會直接影響到消費滿意度。所以，消費滿意乃是來自於個人對產品之知覺與個人對產品的期望，兩者比較後形成其感覺愉悅或失望的程度。

2. 情感性觀點

情感性觀點的學者認為消費滿意是消費者心中主觀的感覺。Mano 與 Oliver (1993) 認為顧客滿意度是一種情感性的反應過程。Woodruff 與 Jenkins(1993) 在一項探索性研究中指出，消費者使用情緒性的語句來表達出對使用產品的感覺，以代表消費者滿意時所感覺的情緒。

綜合國內外許多學者的解釋本研究將滿意度定義為：如果消費者或顧客對業者所提供的產品或服務，在預期程度上比實際程度上得到更多滿足，則消費者就感到滿意；若業者所提供的產品或勞務未能合乎預期程度，則消費者就會感到不滿意。另，國內學者對滿意度之定義如表 2-2 所示：

表 2-2 滿意度之定義

學者	年代	定義內容
鄭淼生	1994	滿意度是消費者在購買後，對產品表現的好壞與其原先的期望，所做的綜合性判斷。
林財丁	1995	提出「顧客的滿足程度」乃是對產品的期望 (expected Performance) 與產品的實效 (actual performance) 二者之間的差異。

(續下頁)

表 2-2 (續)

學者	年代	定義內容
蘇武龍	2000	滿意度指一群具有代表性的消費者，在沒有事先約定的情況下，於某一個時間點或期間，個別性的參加某次服務傳遞過程而對於該次服務的平均滿足程度。
鄭順聰	2001	消費者滿意是消費者自購買產品或接受服務的過程中，感到滿意或有物超所值的快樂感受。滿意度則為消費者在購買產品前的認知、預期，與購買後實際使用效果相對照的結果。若後者大於等於前者時，滿意度則相對較高。
闕山晴	2002	滿意度是消費者購買行為的比較過程，不論投入成本與所獲利益的比較，或是購前預期與實際結果的比較，滿足購買者則獲得「顧客滿意」，反之，則不滿意。
廖俊儒	2004	顧客滿意度大致包含情感、認知評價及整體態等觀點。
吳政謀	2005	消費者在特定的使用情形下，對產品傳達之價值，所產生的一種立即性反應。
黃添營	2006	消費的滿意度是消費者對產品或服務，購買經驗的整體性評估。
陳啟倫	2007	顧客在消費或使用的產品後，將其獲得的實際感受與事前預期的認知比照的結果，經主觀評估後所產生正向或負向的感受。

資料來源：本研究整理

三、滿意度之理論

「滿意度」一直是各研究用來測量人們對產生、工作、生活品質、社區或戶外遊憩品質等方面之看法的工具，是一項非常有用的衡量行為指標（侯錦雄、姚靜婉，1997）。但由於各方學者之研究重心與主題各有不同，因此消費滿意度之理論基礎至今尚未有一致性共識。其中較成熟且具代表性

的研究主流分為三大類，且為大多數學者所認同。此三類分別為：1. 期望不一致模型；2. 利益觀點；3. 補償過程理論。

(一) 期望不一致模型 (disconfirmation of expectations model)

期望不一致理論係源自於社會心理學與組織行為學。所謂「不一致」，係根據消費者消費前對產品或服務之期望與實際認知兩者間之差距。且其他學者亦認為消費滿意度決定於消費者所預期的產品或服務之實現程度，即反映預期和實際結果的一致程度 (Kotler, 1991)，而 Davis and Heineke (1994) 亦認為消費滿意度是評估服務績效與顧客想要的服務程度，且認為消費滿意度可由兩方面來定義：

1. 滿意是不一致 (disconfirmation) 的函數

滿意是「認知－期望」的函數，消費者對服務的期望來自兩方面其一為消費者與業者第一次接觸前，透過廣告或口碑宣傳，其二為與業者接觸的個人經驗；而期望此概念可分為兩個構面討論，其一為消費者想要 (desired) 的服務程度，其二為消費者預期的 (expected) 服務程度；因此，高度的消費滿意度 (high customer satisfaction) 表示服務績效高於或等於消費者想要的服務程度；消費滿意度 (customer satisfaction) 顯示服務績效低於消費者想要的服務程度，但高於或等於預期的服務程度；消費不滿意 (customer dissatisfaction) 表示服務績效低於消費者想要的及預期的服務程度。

2. 滿意是認知 (perception) 的函數

滿意需視消費者對服務績效的認知而定，而非認

知與期望的不一致。正或負的情緒直接影響滿意的評估 (Westbrook & Oliver, 1991)，且 Woodruff, Cadotte, & Jenkins (1993) 亦認為消費滿意度乃是消費者於特定使用情境下，對於使用產品所獲得的價值程度之一種立即性的情感反應。為此可知，使用產品後的情感反應亦是顧客評估消費滿意度之依據。

(二) 利益觀點模型 (perspective of interest model)

1. 公平理論

公平理論原屬社會學領域，即消費者在消費過程中獲之產品價值或服務品質與投入價格，即 output 與 input，與交易中其他夥伴相互比較，可得出滿意程度的判斷。當消費者覺得自身的投入產出比 (output/input) 與交易中其他夥伴相等時，才會感到公平，此時消費滿意將產生；當消費者覺得自身的投入產生比高於其他夥伴時，消費滿意度則將有所提升；反之亦然。

2. 歸因理論

歸因理論同樣亦源自社會學理論，「滿意」是某種歸因的函數，若將行為歸因於外在環境時，稱為外在歸因或情境歸因；歸因於行為本身時，稱為內在歸因或個人歸因。林斯葳 (2008) 歸因理論認為顧客會依照三個面向來尋找結果成功或失敗的原因，即 (1) 內部或外部歸因、(2) 原因發生的穩定性、(3) 原因的可控制性。

(三) 補償過程理論 (redress theory)

過往消費者滿意度理論大都是以影響滿意度之因素為研究重點，但最近的研究方向有朝向「購後行為」發展的

趨勢，企圖從不滿意的情況下來探討消費行為，也就是當消費者不滿意時，是否會採取行動或採取何種行動獲得補償之過程，也間接探討了消費滿意對購後行為的影響過程。

四、滿意度的重要性

顧客滿意度是研究購後行為的一項重要因素，他對於購後行為、消費者行為、行銷策略，以及整個企業經營的績效，均有相當影響。顯示消費滿意度對企業經營極為重要，且其影響涵蓋多個層面，將其重要性歸納如下：

(一) 消費滿意度是增加企業獲利之競爭武器

Muller(1991)研究曾指出消費滿意度，仍是企業提升獲利之最佳武器，Kotler(1991)亦認為高消費滿意度乃是公司衡量未來獲利的最佳指標。由此可知消費滿意度係影響企業獲利之重要因素（宋玉麒，2008）。

(二) 消費滿意度是顧客維持之關鍵因素

現有消費者的維持以及與消費者發展良好關係遂即成為企業的主要經營策略（Tax, Brown & Chardrashekar, 1998）。由於高度滿意之消費者，所產生的忠誠度、正面口碑與再購意願，將有助顧客維持之提升，因此，消費滿意度可視為消費者維持之重要因素（宋玉麒，2008）。

(三) 消費滿意度有助於企業競爭優勢之達成

傳統行銷所強調之產品價格優勢已不顯著，消費滿意度才是有效的競爭利器，是企業未來獲利之最佳指標。擁有高消費滿意度之公司將獲致長久競爭優勢，且有助企業形象與品牌信譽之提升（Muller, 1991）。

(四) 滿意度可累積企業之利潤

顧客滿意度可增加消費者的品牌忠誠度，進而一再重複購買，並且避免了競爭對手處購買的機會（Fornell, 1992）。

（五）滿意度降低交易及失敗產品的成本

顧客滿意度高的企業，其銷售量亦大，可降低製造成本。而由於為達到消費者需求，其產品品質與服務均佳，可減少因產品失敗而導致的成本（Fornell, 1992）。

（六）消費滿意度係公司制定政策與策略之重要依據

先前研究曾指出，有 90% 的公司將消費滿意度列於使命說明書中，它不僅是一種防禦及適當性的公司目標，它亦可結合不同企業功能與引導資訊分配（Fornell, 1992）。

五、滿意度之決定因素

范智民（1999）說明顧客滿意度的決定因素眾多，一般來說可分為下列五項：

（一）期望（expectations）

即顧客再使用產品或服務前對該產品（或服務）的預期或假想。

（二）表現（performance 或稱績效）

顧客在購買或享受服務時所感受到產品之實際表現。

（三）不確認行（disconfirmation）

以顧客的期望為基準，和產品或服務的實際表現做比較。

（四）公平（equity）

顧客往往會分析其投資與報酬是否成比例，或與其他人相較是否公平。

（五）歸因（attribution）

若產品或服務不符期望之原因出自產品（或服務）本身，則不滿意度會大幅提升，若出自產品以外，則可有效降低不滿意的程度。

六、滿意度之衡量方式

在研究消費者滿意度的尺度（scale）方面，由於滿意度並非是一個可以完全量化的客觀度量，因此許多學者均使用不同的尺度來衡量消費者的滿意度，其中為研究者使用的評量尺度大致歸納為以下幾種（林斯薇，2008）：

- （一）簡單滿意尺度：依完全滿意到沒有滿意，分為 3-7 個尺度。
- （二）混合尺度：假設非常滿意與非常不滿意是依連續帶兩端，尺度依非常滿意到非常不滿意，分為 3-7 不等尺度。
- （三）期望尺度：顧客對產品的績效高於期望，則感到滿意，反之，則感到不滿意。
- （四）態度尺度：如消費者越喜歡某一產品，表示對此產品之滿意度越高。尺度依非常喜歡到非常不喜歡分為 3 至 7 個尺度。
- （五）情感尺度：在衡量消費者對產品之情感面反應，正面的情感反應象徵消費者對產品感到滿意，反之負面的情感反應就象徵消費者對產品感到不滿意。

七、滿意度之相關研究

呂芳陽（2004）在臺灣地區羽球運動消費者參與行為與滿意度之研究結果發現：不同人口變項與滿意度有顯著差異，整體而言，男性、年齡越大者、已婚、教育程度越低、職業為民意代表、行政主管、企業主管及經理人每月收入越

高及滿意度越高；不同參與行為與滿意度有顯著差異，球齡越高每週參與次數越高、每次持續時間越久、從事時段為清晨或夜間、從事夥伴為朋友其滿意度越高。

林昌國（2004）聯園活動中心消費者參與行為與滿意度之研究結果發現：本研究發現消費者性別、年齡、最高學歷、職業、服務單位、婚姻狀況及平均每月收入等人口統計變項對「消費者常使用的時段」、「消費者平均停留時間」、「消費者平均每週到活動中心的頻率（次數）」及「消費者最喜歡的促銷方式」呈顯著差異。不同人口變項與滿意度方面：消費者「年齡」、「最高學歷」、「職業」、「服務單位」、「婚姻狀況」及「平均每月收入」等人口統計變項對使用過後的滿意度呈顯著差異。消費者參與行為與使用滿意度相關分析：消費者最喜歡的時段、在活動中心平均停留的時間及平均每週到活動中心的頻率（次數）與使用滿意度有顯著相關。

龔俊旭（2005）在高雄市桌球俱樂部會員休閒動機及滿意度之研究發現：不同人口變項與滿意度有顯著差異，不同學歷在硬體設施滿意度有差異；在不同參與行為與滿意度方面，發現每週至俱樂部活動次數不同之會員在硬體設施滿意度上有差異。

許富淑（2006）輔仁大學游泳池消費者參與行為與滿意度之研究結果發現：消費者使用游泳池之年數與服務人員態度上有顯著差異。消費者最常使用的時段與服務人員態度及泳池設施與便利性間有顯著差異。消費者每週使用頻率與服務人員態度、環境安全與衛生、泳池設施與便利性、及整體形象與訂價間有顯著差異。消費者平均每次停留時間對環境安

全與衛生、泳池設施與便利性及整理形象與訂價間有顯著差異。

黃建閔（2007）羽球運動消費者參與行為及滿意度之研究結果發現：不同人口變項與參與行為方面：不同性別在「運動球齡」及「從事運動夥伴」參與行為上達顯著性差異。不同年齡在「每週運動次數」及「運動持續時間」的參與行為上達顯著性；不同婚姻的羽球消費者在「平均每週運動次數」參與行為上達顯著性差異；不同教育程度的羽球消費者在「平均每週運動次數」與「整體」參與行為上有顯著性差異；不同教育程度的羽球消費者在「平均每週運動次數」與「整體」參與行為上有顯著性差異；在不同職業的羽球消費者在「運動的持續時間」參與行為上達顯著性差異；不同薪水收入的羽球消費者在「運動的持續時間」參與行為上達顯著性差異。在不同參與行為與滿意度方面：不同教育程度的羽球消費者在「行政管理」、「服務態度」滿意度上達顯著性差異。

趙大志（2007）公立學校游泳池委外經營之顧客參與行為與滿意度研究—以政大附中游泳池為例研究結果發現：顧客性別、年齡、職業、學歷、每月平均所得等人口統計變項對「顧客會齡」、「顧客使用時段」、「平均每次停留時間」呈顯著差異；不同「性別」、「年齡」、「職業」、「學歷」、「月平均所得」之顧客對使用過後之滿意度呈顯著差異。

陳啟倫（2007）健康體適能俱樂部會員參與動機、滿意度與再購意願之研究—以活力工場健身會館忠孝分館為例研究結果發現：性別、年齡、學歷、職業、平均收入、最常使用時段、停留時間對會員使用滿意度有顯著差異。

第五節 本章小結

綜合本章的文獻探討發現：

一、參與動機

- (一) 動機理論主要為心理分析論、行為論、需求層次論、認知論。
- (二) 研究者因不同之研究目的、研究對象，皆以構面呈現動機的因素，包含：知性需求、社會需求、成就需求、健康與適能、心理放鬆、休閒娛樂、學習技能、球場與氣氛、便利實惠、刺激避免、運動發展、技術發展、學習興趣、追求卓越、建議與鼓勵、自我表示、潛能突破…等多元的構面。
- (三) 綜合上述相關研究文獻得知：
 1. 多數的研究者在不同的研究對象中指出，不同人口變項與參與動機呈顯著差異。
 2. 國內研究者均指出，不同參與行為對參與動機有顯著差異。
- (四) 綜合上述文獻本研究以馬斯洛層次需求論為基礎希望以知性追求、心理需求、社會需求、成就需求、健康與適能等五個因素做為衡量參與動機的因素，來探討桌球俱樂部消費者參與活動的動機及不同人口背景變項與參與動機之關係，及與參與行為、滿意度之相關情形。

二、參與行為

- (一) 參與行為是個體自發性所表現出來的現象，主要是使用多餘的時間來從事休閒或健康的活動，且常利用加

入時間或球齡、參與頻率、使用時間、使用時段與從事運動夥伴等變項來做衡量的變項。

- (二) 不同變項因素會影響消費者的參與行為，由於年齡的不同，可能會形成價值觀的差異或體力上的優劣。教育程度的高低可能對運動的認知有所影響。收入的多寡可能左右運動項目的選擇。不同的職業可能因時間多寡，因而造成參與行為的不同。擁有較高收入、教育程度愈高與職業地位較高者更可能參加體育活動。
- (三) 本研究以桌球運動球齡、平均每週從事桌球運動的次數、平均每次從事桌球運動的持續時間、從事桌球運動的夥伴來衡量台南市桌球俱樂部消費者之參與行為現況及探討不同人口背景變項與參與行為及不同參與行為與滿意度之關係、參與動機與參與行為相關情形。

三、滿意度

- (一) 有關滿意度的理論，有些學者從「期望不一致」理論的角度切入，也有另一派學者從「利益」的觀點來衡量滿意度；另外，也有一些學者是以「補償過程」理論來探討滿意度。同時，對於滿意度的「前因」及「後續行為」的研究，也有愈來愈多的學者被歸類為這一派。
- (二) 滿意度之重要性：是增加企業獲利之競爭武器、是顧客維持之關鍵因素、有助於企業競爭優勢之達成、可累積企業之利潤、降低交易及失敗產品的成本、係公司制定政策與策略之重要依據。

- (三) 綜合相關研究文獻顯示：研究者依其研究目的均指出不同人口背景變項及不同參與行為與滿意度有顯著差異。
- (四) 消費者對產品或服務比較其所期望的感覺與實際的感覺與購後的行為有密切的關係，且消費者的參與行為受不同變項因素所影響；而台南市桌球俱樂部到處林立，但運動參與者對於桌球俱樂部之經營的滿意度為何？本研究以服務態度、硬體設備、附屬條件及整體影響等構面來探討台南市桌球俱樂部消費者滿意度現況、不同人口背景變項、不同參與行為與滿意度之關係及參與動機之相關情形。

第參章 研究方法與步驟

本章主要目的，是在說明研究對象的選取方式、研究工具的選擇、調查實施的程序以及資料分析的方法等。本章共分五節，包括第一節、研究架構與研究假設；第二節、研究流程；第三節、研究對象；第四節、研究工具；第五節、資料分析與統計方法。

第一節 研究架構與假設

本研究根據問題背景與研究目的及相關文獻探討，提出本研究之架構與假設。

一、研究架構

本研究架構包括「人口背景變項」、「參與動機」、「參與行為」及「滿意度」，如圖 3-1 所示：

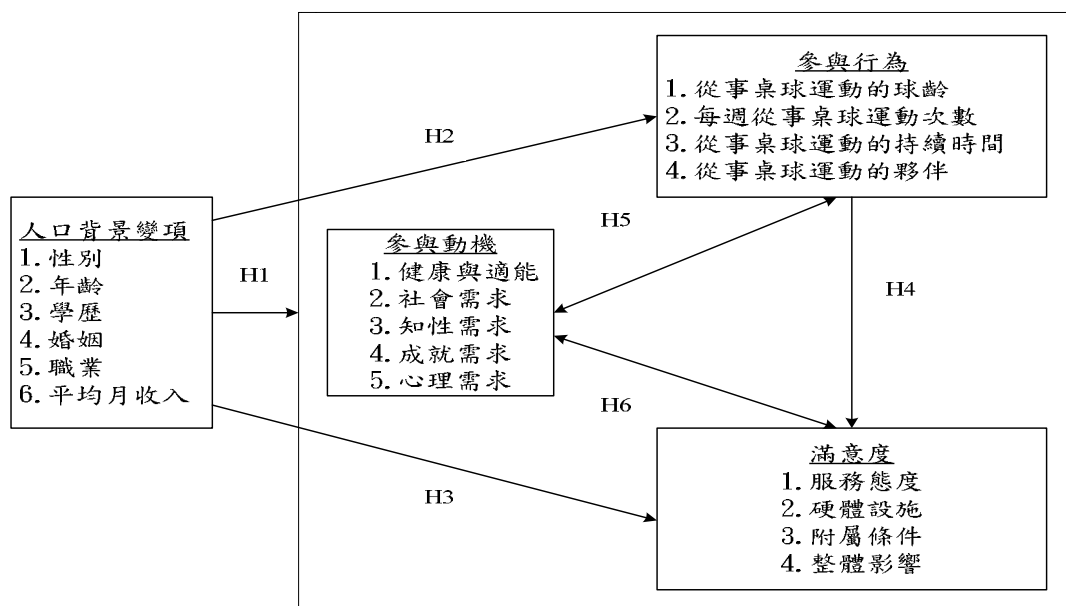


圖 3-1 台南市桌球俱樂部消費者參與動機、行為與滿意度之研究架構圖

二、研究假設

本研究根據研究問題提出以下假設：

H1：不同人口背景變項在參與動機上有顯著差異。

H2：不同人口背景變項在參與行為上有顯著差異。

H3：不同人口背景變項在滿意度上有顯著差異。

H4：不同參與行為在滿意度上有顯著差異。

H5：參與動機與參與行為達顯著相關。

H6：參與動機與滿意度達顯著相關。

第二節 研究流程

本研究之進程序分為：（一）準備階段：瞭解問題背景、確定研究動機與目的、收集相關文獻、確定研究範圍、建立研究架構；（二）發展階段：設計問卷內容、進行預試問卷、正式問卷；（三）研究階段：問卷調查、資料分析處理、結果分析與討論；（四）完成階段：結論與建議；如圖 3-2 所示。

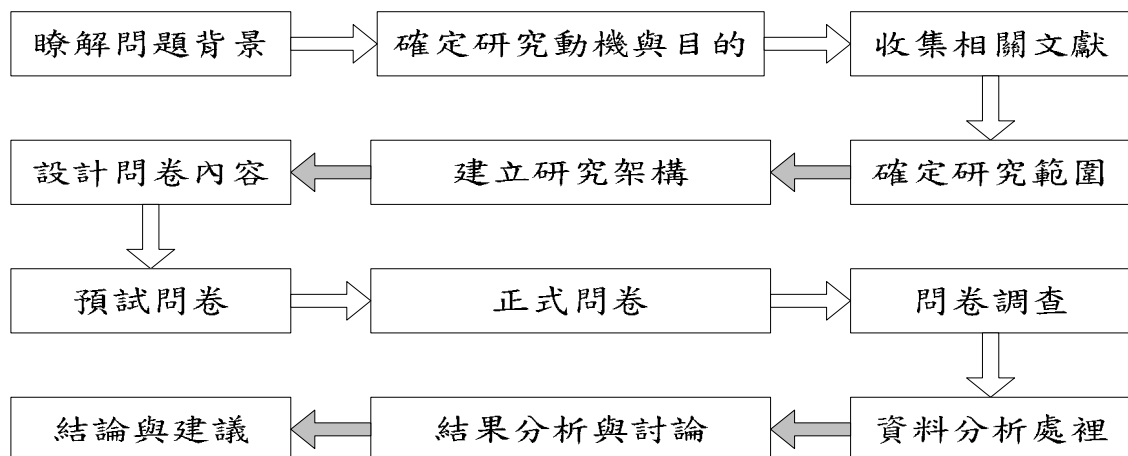


圖 3-2 研究流程圖

第三節 研究對象

目前台南市桌球俱樂部依管理者身分及經營模式大致可分為三類：

第一類為：公辦私營，由公家機關舉辦提供場地交由私人管理，採會員制與非會員制（局、時、次）。

第二類為：學校，晚間開放、收取月費，參與成員大部份為學校教職員及附近居民。

第三類為：私人場地私人管理，每天開放、依各俱樂部之規定繳交會費，不限參與成員。

本研究以第三類之桌球俱樂部為研究對象（表 3-1），針對 2009 年 9 月 21 日至 9 月 30 日期間，曾經至台南市文南、府城、富強、新興、大涼、北安、亞太、桌協、再興、後甲等 10 家桌球俱樂部之消費者為對象進行調查，在調查以外時間之消費者不在研究對象之列。採便利抽樣現場發放問卷，共發放 500 份，剔除無效及填答不完整問卷後為 483 份，有效問卷率為 96.6%。

表 3-1 台南市各桌球俱樂部名稱及位置

序號	桌球俱樂部名稱	經營時間與型態	位置
1	文南桌球俱樂部	全天開放、採會員制	中西區文南路
2	府城桌球俱樂部	全天開放、採會員制	東區長榮路
3	富強桌球俱樂部	全天開放、採會員制	東區富強路
4	新興桌球俱樂部	全天開放、採會員制	南區新興路
5	大涼桌球俱樂部	全天開放、採會員制	中西區府前路
6	北安桌球俱樂部	全天開放、採會員制	安南區海佃路
7	亞太桌球俱樂部	全天開放、採會員制	東區中華東路
8	桌協桌球俱樂部	全天開放、採會員制	中西區南寧街
9	再興桌球俱樂部	全天開放、採會員制	南區健康路
10	後甲桌球俱樂部	全天開放、採會員制	東區東寧路

第四節 研究工具

本節主要在說明問卷的編製過程，包含問卷設計，預試問卷的實施與項目分析及因素分析與命名，量表信度考驗及正式問卷調查。

一、問卷設計

本研究之問卷包含三個部份：

第一部份為參與動機量表，主要以龔俊旭（2005）之觀點，並參考陳啟倫（2007）、艾建宏（2005）、楊書銘（2003）等人所發展之參與動機量表，採用知性追求、社會需求、成就需求、健康與適能、心理需求等五個構面來衡量消費者之參與動機。

第二部份為滿意度量表，主要以龔俊旭（2005）之觀點，並參考陳啟倫（2007）、黃建閔（2007）、艾建宏（2005）、楊書銘（2003）、呂芳陽（2004）、張佩娟（2003）、張富貴（2002）等學者所發展之滿意度量表，採用服務態度、硬體設施、附屬條件、整體影響等四個構面來衡量消費者參與後之滿意度。

第三部份為個人基本資料包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業和每月收入六項人口背景變項；參與行為：主要參考黃建閔（2007）、龔俊旭（2005）、艾建宏（2005）、呂芳陽（2004）、張富貴（2002）等人之研究工具編製而成。其類別尺度為從事桌球運動球齡、平均每週從事桌球運動的次數、平均每次從事桌球運動的持續時間、從事桌球運動的夥伴。

本研究參與動機及滿意度量表：採李克特量表（Likert scale），5 點量表：『非常同意』、『同意』、『無意見』、『不同意』、『非常不同意』，分別給予 5、4、3、2、1 之分數，得分愈高者表示受試者該項的動機因素及滿意度愈高。

二、問卷預試調查

本研究於 2009 年 7 月 27 日至 7 月 28 日進行預試。根據吳明隆（2003）的建議，預試問卷人數以最多問項量表的 3-5 倍為原則。本研究各部份問卷量表以參與動機量表 39 題為最多，固本研究理想預試樣本數為 120 份，考量無效問卷後，共發放 160 份樣本數，回收剔除無效問卷後為 148 份，有效問卷率為 92.5%。經回收預試問卷後，隨即進行編碼、電腦建檔，並開始著手進行項目分析與因素分析之考驗。

（一）項目分析

項目分析一般常用的方法有兩種：一為內部一致性效標法（criterion of internal consistency），使用方式是將預試受試者的量表得分總和依高低排列，以得分前後 27% 作為分組依據，分為高分組與低分組（吳明隆，2003），再以 t 考驗逐題進行高低分組間的平均數差異比較，求出每題的「決斷值」（critical ratio；簡稱 CR 值），若題目「決斷值」未達 .05 的顯著水準時，則應刪除；二為相關分析法（correlation analysis），即為藉由題目與量表總分的相關來進行評估，也就是相關越高，題目越佳，且相關係數達 .30 以上方可採用（吳明隆，2003）。本研究將以上列所述之標準，來進行第一部分參與動機及第二部分顧客滿意度等兩個量表的項目分析。

1. 參與動機

參與動機量表透過項目分析後，所有題項之t檢定皆達顯著差異水準，且與總分相關係數皆在.30以上，故所有題項均保留，如表3-2所示：

表3-2 參與動機項目分析摘要表

題項	與總分之相關	決斷值(CR)	備註
1	.670*	8.166*	保留
2	.730*	10.838*	保留
3	.688*	8.906*	保留
4	.641*	8.732*	保留
5	.660*	8.638*	保留
6	.609*	7.196*	保留
7	.669*	9.253*	保留
8	.670*	9.092*	保留
9	.641*	8.854*	保留
10	.673*	8.707*	保留
11	.559*	7.742*	保留
12	.553*	7.261*	保留
13	.687*	9.919*	保留
14	.706*	9.711*	保留
15	.715*	10.514*	保留
16	.654*	9.057*	保留
17	.623*	8.430*	保留
18	.580*	6.734*	保留
19	.709*	10.737*	保留
20	.709*	9.836*	保留

(續下頁)

表 3-2 (續)

題項	與總分之相關	決斷值(CR)	備註
21	.720*	10.571*	保留
22	.472*	5.873*	保留
23	.474*	5.284*	保留
24	.481*	5.475*	保留
25	.478*	4.992*	保留
26	.657*	10.577*	保留
27	.645*	8.171*	保留
28	.569*	6.561*	保留
29	.705*	9.951*	保留
30	.579*	7.400*	保留
31	.641*	8.622*	保留
32	.706*	9.450*	保留
33	.720*	10.385*	保留
34	.702*	8.842*	保留
35	.693*	9.931*	保留
36	.659*	8.793*	保留
37	.651*	8.066*	保留
38	.685*	9.105*	保留
39	.717*	9.687*	保留

註：* $p < .05$

2. 滿意度

滿意度量表透過項分析後，所有題項之t檢定皆達顯著差異水準，且與總分相關係數皆在.30以上，故所有題項均保留，如表3-3所示：

表 3-3 滿意度項目分析摘要表

題項	與總分之相關	決斷值 (CR)	備註
1	.710*	9.251*	保留
2	.754*	10.530*	保留
3	.716*	9.409*	保留
4	.626*	7.358*	保留
5	.572*	6.393*	保留
6	.613*	7.108*	保留
7	.652*	7.886*	保留
8	.666*	8.172*	保留
9	.696*	8.880*	保留
10	.712*	9.294*	保留
11	.661*	8.066*	保留
12	.591*	6.716*	保留
13	.699*	8.963*	保留
14	.643*	7.703*	保留
15	.684*	8.591*	保留
16	.724*	9.610*	保留
17	.647*	7.767*	保留
18	.683*	8.581*	保留
19	.773*	11.172*	保留
20	.664*	8.146*	保留
21	.611*	7.080*	保留
22	.573*	6.406*	保留
23	.601*	6.884*	保留
24	.701*	9.015*	保留
25	.638*	7.591*	保留

註：* $p < .05$

(二) 因素分析與命名

因素分析 (factor analysis) 主要的目的是在於求得量表的建構效度 (construct validity)。取樣適切性量數 KMO 值小於 0.5 時、Bartlett 球形檢定值未達顯著水準時不宜進行因素分析 (吳明隆, 2003)。而在各因素方面, 本研究採最大負荷量高於 0.5 為標準, 未達者將於刪除。因素分

析採用「主成份分析法」(principal component analysis)分析共同因素，採用「最大變異法」(varimax)抽取特徵值大於 1 之共同因素。本研究將以上述標準，來進行第一部分參與動機及第二部分顧客滿意度等兩個量表的因素分析及命名。

1. 參與動機量表

其 KMO 值為 $0.916 > 0.5$ ，Barlerr 球形考驗卡方值為 3477.159， $p < .001$ ，達顯著水準，故此量表適合做因素分析，其累積解釋變異量 59.745，如表 3-4 所示：

表 3-4 參與動機量表因素分析摘要表

題項	因素一 知性需求	因素二 心理需求	因素三 健康與適能	因素四 社會需求	因素五 成就需求	正式 問卷題項
1	.671					1
2	.669					2
3	.632					3
19	.575					15
9	.560					7
6	.566					5
10	.508					8
7		.656				6
4		.575				4
14		.573				12
16		.565				13
28		.550				23
20		.543				16
13		.513				11
37			.773			29
36			.700			28

(續下頁)

表 3-4 (續)

題項	因素一 知性需求	因素二 心理需求	因素三 健康與適能	因素四 社會需求	因素五 成就需求	正式 問卷題項
17			.650			14
35			.582			27
33			.521			26
24				.756		19
22				.738		17
23				.723		18
25				.629		20
31				.600		15
26				.540		21
12					.640	10
11					.629	9
30					.610	24
27					.570	22
特徵值	4.759	4.563	4.426	4.241	4.117	
解釋 變異量	12.861	12.333	11.961	11.463	11.126	
累積解釋 變異量	12.861	25.194	37.156	48.619	59.745	

2. 滿意度量表

其 KMO 值為 $0.903 > 0.5$ ，Barlerr 球形考驗卡方值為 1966.519， $p < .001$ ，達顯著水準，故此量表適合做因素分析，其累積解釋變異量 58.816，如表 3-5 所示：

表3-5 滿意度量表因素分析摘要表

題項	因素一 服務態度	因素二 硬體設備	因素三 整體影響	因素四 附屬條件	正式 問卷題項
6	.775				6
5	.732				5
1	.652				1
3	.637				3
4	.635				4
18	.577				15
2	.521				2
10		.698			8
9		.654			7
15		.632			12
16		.614			13
17		.604			14
11		.576			9
21			.783		17
22			.757		18
20			.657		16
25			.590		20
23			.582		19
13				.763	10
14				.760	11
特徵值	4.355	3.991	3.665	2.693	
解釋變異量	17.419	15.964	14.661	10.772	
累積解釋變異量	17.419	33.383	48.040	58.816	

三、量表信度

信度即可靠度，是根據測驗工具所得知結果的一致性與穩定性，且是效度的必要條件。本研究在問卷信度方面，採Cronbach's α 係數，求取量表內部的一致性，考驗研究工具

之信度。信度係數在 0.7 以上是可接受的最小信度值（吳明隆，2003）。本研究預試問卷信度考驗結果如下：

（一）參與動機量表信度

由表 3-6 資料顯示各因素間之 Cronbach's α 係數介於 .739 至 .877，本量表總 Cronbach's α 係數為 .947，顯示本量表具有良好的信度。

表3-6 參與動機量表信度摘要表

因素	因素內含題項	Cronbach's α 值	總 Cronbach's α 值
1. 知性需求	1. 2. 3. 19. 9. 6. 10	.877	
2. 心理需求	7. 4. 14. 16. 28. 20. 13	.865	
3. 健康與適能	37. 36. 17. 35. 33	.862	.947
4. 社會需求	24. 22. 23. 25. 31. 26	.831	
5. 成就需求	12. 11. 30. 27	.739	

（二）滿意度量表信度

由表 3-7 資料得知各因素間之 Cronbach's α 係數介於 .711 至 .872，本量表總 Cronbach's α 係數為 .929，顯示本量表具有良好的信度。

表3-7 滿意度量表信度摘要表

因素	因素內含題項	Cronbach's α 值	總 Cronbach's α 值
1. 服務態度	6. 5. 1. 3. 4. 18. 2	.872	
2. 硬體設備	10. 9. 15. 16. 17. 11	.831	
3. 整體影響	21. 22. 20. 25. 23	.823	.929
4. 附屬條件	13. 14	.711	

四、正式問卷調查

本研究於 2009 年 9 月 21 日至 9 月 30 日間實施問卷調查，若不是問卷發放時間，其至桌球俱樂部從事運動者不列

入此研究範圍。採便利抽樣現場發放問卷共發出 500 份，回收 500 份，剔除無效及填答不完整問卷後為 483 份，有效問卷率為 96.6%。根據 Babbic (1998) 的觀點，以問卷調查形式進行資料收集，其回收率需達到 50% 才算是「適當」，當達到 60% 時則視為「良好」，而 70% 以上則為「非常良好」。因此，本研究之問卷回收率為 100%，則屬於「非常良好」。

第五節 資料分析與統計方法

將收回之問卷先以人工方式，將回答不完整之無效問卷先行剔除，再將有效問卷予以編碼，再以 SPSS for Window 12.0 版統計套裝軟體為研究工具，進行資料分析及整理。本研究所使用的統計方法如下：

一、根據本研究目的而使用的統計分析如下：

- (一) 以項目分析求出參與動機及滿意度量表題項之決斷值，未達顯著水準即將此題項刪除。
- (二) 以因素分析求得參與動機及滿意度量表建構效度。
- (三) 以描述性統計透過次數分配、百分比說明目前桌球俱樂部消費者的人口背景變項資料與參與行為資料。
- (四) 以平均數與標準差描述桌球俱樂部消費者參與動機與滿意度順序。
- (五) 以卡方檢定，檢定桌球俱樂部消費者不同人口背景變項在參與行為上之差異情形。
- (六) 以 t 檢定及單因子變異數分析 (one way ANOVA) 分析
 1. 不同人口背景變項在參與動機、滿意度之差異情形。
 2. 不同參與行為在滿意度上之差異情形。

(七) 在透過單因子變異數分析之後，若有顯著差異，則採用 Scheffe 法進行事後比較。

(八) 以 Pearson 積差相關分析檢定參與動機與參與行為之關係，以典型相關檢定參與動機與滿意度關係。

二、本研究統計考驗的顯著水準，定為 $\alpha < .05$ 。

第肆章 結果與討論

本研究旨在探討台南市桌球俱樂部消費者參與動機、行為與滿意度之關係。共發出 500 份問卷，回收 500 份，剔除無效及填答不完整問卷後為 483 份，有效問卷率為 96.6%。將問卷量表所蒐集資料以 SPSS12.0 中文版統計軟體做為分析工具，進行問卷分析，並將本章共分為六節，第一節為消費者人口背景變項及參與行為分析；第二節為參與動機與滿意度現況分析；第三節為不同人口背景變項在參與動機、參與行為及滿意度上之差異分析；第四節為不同參與行為與滿意度之差異分析；第五節為參與動機與參與行為、滿意度之相關情形分析；第六節為研究假設驗證。

第一節 消費者人口背景變項及參與行為分析

本研究基本資料人口背景變項包括性別、年齡、教育程度、婚姻、職業、平均月收入等。參與行為包括從事桌球運動球齡、平均每週從事桌球運動次數、平均每次從事桌球運動持續時間、從事桌球運動夥伴。經描述性統計分析結果如下：

一、人口背景變項

(一) 性別

本研究受試者性別分佈情形由表 4-1 可知：男性為 334 人，佔 69.2%，女性為 149 人，佔 30.8%，顯示台南市桌球俱樂部消費者男性居多，高於女性 2 倍多。

表4-1 不同性別之消費者人數分配與百分比統計表

性別	人數	百分比 (%)	排序
男	334	69.2	1
女	149	30.8	2
合計	483	100	

就性別分佈情形，本研究受試對象男性 69.2%，高於女性的 30.8% 有 38.4% 之多。張良漢（1997）健康體適能俱樂部行銷環境之探討發現男性參與者的比例偏高，張富貴（2002）在台北市桌球訓練中心運動參與者行為特徵研究中指出參與者男性 69.8%、女性 30.2%，龔俊旭（2005）在高雄市桌球俱樂部會員休閒動機及滿意度之研究指出男性會員 83.2%、女性為 16.8%，本研究結果與上述學者研究結果相符。可見台南市桌球俱樂部可以開發更多女性消費者加入會員。

（二）年齡

本研究受試者年齡分布情形由表 4-2 顯示，依序以 46-55 歲最多，共有 147 人，佔 30.4%；其次為 36-45 歲者，有 95 人，佔 19.7%；56 歲以上者有 92 人，佔 19%；26-35 歲者 69 人，佔 14.3%；16-25 歲者有 52 人，佔 10.8%；最低為 15 歲以下者有 28 人，佔 5.8%。

表4-2 不同年齡之消費者人數分配與百分比統計表

年齡	人數	百分比 (%)	排序
15 歲以下	28	5.8	6
16-25 歲	52	10.8	5
26-35 歲	69	14.3	4
36-45 歲	95	19.7	2
46-55 歲	147	30.4	1
56 歲以上	92	19	3
合計	483	100	

本研究年齡分佈以 46-55 歲消費者人數最多有 147 人，佔有效樣本的 30.4%，36-45 歲與 56 歲以上之消費者人數很接近分別為 95 及 92 人，佔 19.7 與 19%，這三部份年齡就佔將近 70%，此結果與張富貴（2002）之研究 40 歲以上佔 80%，劉益源（2007）在網球運動者參與動機及運動行為之探討中指出 40 歲以上者佔約 60% 等結果相近。顯示隨著年齡的成長越重視身體的活動，此亦與健康意識的提高有關。

（三）婚姻

由表 4-3 結果得知，本研究受試對象已婚者為 336 人，佔 69.6%；未婚者 147 人，佔 30.4%。

表4-3 不同婚姻之消費者人數分配與百分比統計表

婚姻	人數	百分比 (%)	排序
已婚	336	69.6	1
未婚	147	30.4	2
合計	483	100	

在婚姻部分，已婚者 69.6%，張良漢（1997）在健康俱樂部會員生活形態及參與行為之調查研究，在婚姻狀況多為已婚。張富貴（2002）台北市桌球訓練中心桌球運動參與者行為特徵之研究，已婚者為 85.4%，呂芳陽（2004）在台灣地區羽球運動消費者參與行為與滿意度之研究中亦指出已婚者為多。本研究結果與上述學者之研究結果相符。

（四）教育程度

由表 4-4 資料顯示，本研究受試對象教育程度依序為大學或大專為 50.1%，高中職為 26.9%，研究所（含以上）為 9.1%，國中 8.7%，國小以下 5.2%。

表4-4 不同教育程度之消費者人數分配與百分比統計表

教育程度	人數	百分比（%）	排序
國小以下	25	5.2	5
國中	42	8.7	4
高中職	130	26.9	2
大學或專科	242	50.1	1
研究所(含以上)	44	9.1	3
合計	483	100	

由消費者教育程度分佈情形來看，主要集中在大學或專及高中職學歷者佔本研究受試者 77%，此結果與張富貴（2002）研究中佔 87.2%，呂芳陽（2004）研究中佔 80.4%，劉益源（2007）研究中佔 83.036% 等結果相符。陳有村（2003）指出學歷較高者，工作大都屬於室內，較無法承受陽光的照射，所以選擇室內的休閒活動。

（五）職業

就職業分佈情形，由表 4-5 資料顯示，軍公教佔 22.2%，工業、製造業 13.7%，商業 13.3%，學生 12.2%，服務業 11.4%，其他 9.3%，自由業 8.3%，家管 7.9%，農、林、漁、牧業 1.9%。

表4-5 不同職業之消費者人數分配與百分比統計表

職業	人數	百分比 (%)	排序
軍公教	107	22.2	1
商業	64	13.3	3
工業、製造業	66	13.7	2
服務業	55	11.4	5
自由業	40	8.3	7
家管	38	7.9	8
學生	59	12.2	4
農、林、漁、牧業	9	1.9	9
其他	45	9.3	6
合計	483	100	

消費者以軍公教佔 22.2% 為最多，與龔俊旭（2005）在高雄市桌球俱樂部會員休閒動機及滿意度之研究指出職業以軍公教較多，呂芳陽（2004）台灣區羽球球消費者之研究中亦以公教人員最多等研究結果相同，此結果，研究者認為與軍公教人員工作時間較為固定有關，但就整個分佈情形，如工業、製造業 13.7%，商業 13.3%，學生 12.2%，服務業 11.4%，其他 9.3%，自由業 8.3%，家管 7.9%，皆有一成左右的會員，顯示各行業皆有喜歡參與桌球運動者，因此，俱樂部營業者招收會員的觸角可以更廣泛。

(六) 平均月收入

本研究之消費者平均收入情形，由表 4-6 資料得知，依序為 20,000 元以下佔 20.5%，50,001-70,000 為 19%，40,001-50,000 為 16.8%，20,000-30,000 為 16.6%，30,001-40,000 為 15.3%，70,001 元以上佔 11.8%。

表4-6 不同平均月收入之消費者人數分配與百分比統計表

平均月收入	人數	百分比 (%)	排序
20,000 元以下	99	20.5	1
20,000-30,000	80	16.6	4
30,001-40,000	74	15.3	5
40,001-50,000	81	16.8	3
50,001-70,000	92	19.0	2
70,001 元以上	57	11.8	6
合計	483	100	

就平均月收入情形而言，受試者在平均月收入的分佈比例差距不大，其最高者為 20,000 元以下，佔整體的 20.5%，50,001-70,000 者亦有 19%，而 40,000-50,000 有 16.8%，此結果與張富貴（2002）研究指出台北桌球參與者平均月收入以 40,000-50,000 最多及龔俊旭（2005）之研究指出高雄市桌球俱樂部會員平均月收入最多為 50,001-70,000 元最多接近。顯示參與桌球俱樂部之會員在收入方面差別不大。

二、參與行為

（一）從事桌球運動球齡

從事桌球運動球齡，由表 4-7 資料結果為，6 年以上者有 42.2%，2-3 年者有 15.1%，1-2 者年有 14.9%，5-6

年者有 9.7%，3-4 年者有 7.9%，1 年（含以下）者有 5.4%，4-5 年者有 4.8%。

表 4-7 從事桌球運動球齡人數分配與百分比統計表

桌球運動球齡	人數	百分比 (%)	排序
1 年（含以下）	26	5.4	6
1-2 年	72	14.9	3
2-3 年	73	15.1	2
3-4 年	38	7.9	5
4-5 年	23	4.8	7
5-6 年	47	9.7	4
6 年以上	204	42.2	1
合計	483	100	

就從事桌球運動球齡而言，俱樂部消費者球齡最高為 6 年以上佔 42.2%，最低為 4-5 年及 1 年（含以下）佔 4.8%、5.4%，此結果與呂芳陽（2004）羽球運動消費者的平均球齡 8.15 年最高為 40 年，最低的球齡為 1 年，頗為一致。黃建閔（2007）研究指出球齡 6 年以上者為最高，1 年（含以下）者為最低，與本研究相近。就其分佈情況，球齡多寡並不影響參與桌球運動，因此，俱樂部業者應可分等級開設訓練班以吸取更多不同需求的會員。

(二) 平均每週從事桌球運動次數

在俱樂部消費者過去一個月中平均每週從事桌球運動的次數上，由表 4-8 顯示，最多者為 3-4 次，佔 38.1%，5-6 次者有 23.6%，1-2 次及 7 次（含以上）者分別為 19.7%、18.6%。

表4-8 平均每週從事桌球運動次數人數分配與百分比統計表

每週桌球運動次數	人數	百分比 (%)	排序
1-2 次	95	19.7	3
3-4 次	184	38.1	1
5-6 次	114	23.6	2
7 次 (含以上)	90	18.6	4
合計	483	100	

就每週從事桌球運動次數分佈情形，以 3-4 次為最多，佔 38.1%，而 5-6 次者有 23.6%，龔俊旭（2005）研究中指出受試者每週至俱樂部活動次數 2-3 及 4-5 次佔 85.4%，張富貴（2002）研究指出台北市桌球運動參與者每週參與次數 2-3 次及 4-5 次共佔 68.8%，嚴詠智（2006）在台南縣國民小學行政人員休閒運動參與及休閒滿意度之研究中指出每週參與休閒運動 3-4 次佔 36.4%，劉益源（2007）在網球運動者參與動機及運動行為之探討研究中指出男性一週打球的天數為 3.73，女性為 3.58。此等學者研究結果次數及比例與本研究結果很接近。顯示運動次數不會因地域及運動項目不同而有所差別。

(三) 平均每次從事桌球運動持續時間

就平均每次從事桌球運動持續時間分佈情形，由表 4-9 資料得知，1-2 小時者佔 41.0%，2-3 小時者佔 28.8%，3 小時以上者佔 22.8%，最少人數則為 1 小時以下有 7.5%。

表4-9 平均每次從事桌球運動持續時間人數分配與百分比統計表

運動持續時間	人數	百分比 (%)	排序
1 小時以下	36	7.5	4
1-2 小時	198	41.0	1
2-3 小時	139	28.8	2
3 小時以上	110	22.8	3
合計	483	100	

本研究消費者平均每次至俱樂部活動的時間以 1-2 小時者為最多，佔 41%，張富貴（2002）、呂芳陽（2004）、林昌國（2004）、龔俊旭（2005）之研究中均指出消費者每次持續時間以 1-2 小時為最多，與本研究結果一致。由此可知消費者的活動持續時間極為固定，業者可以此作為安排會員活動設計上之參考依據。

（四）從事桌球運動夥伴

在從事桌球運動夥伴部分，由表 4-10 資料顯示，無特定對象者為最多佔 37.3%，與朋友為運動伙伴者有 33.5%，家人者則有 13.5%，同事者有 8.9%，最少的是與同學一起運動佔 6.8%。

表4-10 從事桌球運動夥伴人數分配與百分比統計表

從事桌球運動夥伴	人數	百分比 (%)	排序
同事	43	8.9	4
同學	33	6.8	5
家人	65	13.5	3
朋友	162	33.5	2
無特定對象	180	37.3	1
合計	483	100	

研究結果發現，在從事運動夥伴上以無特定對象者為最多，有 37.3%，而以朋友為夥伴者也很接近有 33.5%，最低者為同學 6.8%，此與呂芳陽（2004）針對羽球運動消費者的從事夥伴以朋友為最多，其次無特定對象。黃建閔（2007）之研究結果以朋友為最多，無特定對象佔第三位雷同。

第二節 參與動機與滿意度現況分析

本研究參與動機包含：健康與適能、知性需求、心理需求、成就需求、社會需求等五個因素。滿意度則包含：服務態度、整體影響、附屬條件、硬體設備等四個因素。

一、參與動機現況之分析

本研究受試者在參與動機五個因素，由表 4-11 之統計結果可以看出依序為，「健康與適能」（ $M=4.164$ ），「知性需求」（ $M=4.080$ ），「心理需求」（ $M=4.062$ ），「成就需求」（ $M=4.056$ ），「社會需求」（ $M=3.682$ ）。

表 4-11 參與動機現況分析表

參與動機因素	平均數	標準差	排序
健康與適能	4.164	0.539	1
知性需求	4.080	0.498	2
心理需求	4.062	0.526	3
成就需求	4.056	0.543	4
社會需求	3.682	0.618	5

本研究參與動機之得分以健康與適能（ $M=4.164$ ）為最高，此結果與張佩娟（2003）、龔俊旭（2005）、劉益源（2007）研究中健康適能需求為最高一致，由此可知消費者參與活動的主要動機是為了獲得健康及增進適能，問項排名前三名

為，參與俱樂部活動可以協助我維持活力（M=4.217），可以增強我的體能（M=4.199），能減少疾病的發生，進而增進健康（M=4.168），但社會需求最低（M=3.682）與張佩娟（2003）針對醫院職員研究結果社會需求（M=3.44）最低，陳仲杰（2006）研究指出社會需求最低（M=3.51）等研究結果相同。消費者雖然以健康與適能為優先考量因素，但在其他動機因素，如知性、心理、成就等需求也有很強的動機存在。

二、滿意度現況之分析

在消費者參與俱樂部活動的滿意度現況，由表 4-12 統計結果顯示，服務態度與整體影響之平均得分僅差 0.012，分別為 M=3.866 及 M=3.854，附屬條件為 M=3.767，最低為硬體設備 M=3.700。

表4-12 滿意度現況分析表

滿意度因素	平均數	標準差	排序
服務態度	3.866	0.672	1
整體影響	3.854	0.684	2
附屬條件	3.767	0.842	3
硬體設備	3.700	0.729	4

本研究消費者在參與俱樂部活動滿意度最高為服務態度 3.866 偏向滿意，與呂芳陽（2004）指出羽球運動消費在滿意度構面得分以服務態度（M=3.59）為最高，林昌國（2004）研究中亦指出服務人員的態度（M=3.93）得分最高，吳政謀（2005）研究結果服務人員（M=3.80）得分最高，陳啟倫（2007）研究指出服務態度（M=4.04）為最高之研究結果一致。但在各因素得分介於 3.69-3.86 間，各因素差距小，偏向滿意的分數。為此可知，俱樂部業者除了以好的服務品質外，其硬

體設備需做改善，因為此因素得分最低，消費者給最低分的三個問項為如存物櫃、廁所（ $M=3.552$ ），清潔與衛生（ $M=3.650$ ），設施保養與維修（ $M=3.668$ ）。

第三節 不同人口背景變項在參與動機、參與行為及滿意度之差異分析

本節將以俱樂部消費者不同人口背景變項包含：性別、年齡、教育程度、婚姻、職業、平均月收入等六項，分別採用卡方考驗、 t （ t -test）檢定或單因子變異數分析（one-way ANOVA）考驗在參與動機、參與行為及滿意度上是否具有差異性存在，若有顯著差異在以雪費法（Scheffe）進行事後比較。

一、不同人口背景變項與參與動機差異分析

（一）不同性別在參與動機上之差異分析

受試者性別之參與動機上經獨立樣本 t 檢定分析結果，由表4-13得知，男女性別不同者在「知性需求」、「心理需求」、「健康與適能」及「成就需求」上，均達顯著差異，經平均數比較發現男性皆高於女性，得分集中在同意的分數（3.926-4.028），而在「社會需求」未達顯著差異，但也在接近同意的分數。

表4-13 不同性別與參與動機之差異分析表

參與動機 因素	性別	個數	平均數	標準差	t 值	P 值	差異比較
知性需求	男	334	4.114	0.499	2.248	.025*	男>女
	女	149	4.004	0.489			
心理需求	男	334	4.110	0.520	3.054	.002*	男>女
	女	149	3.954	0.523			
健康與適能	男	334	4.208	0.537	2.675	.008*	男>女
	女	149	4.067	0.534			
社會需求	男	334	3.709	0.635	1.415	.158	
	女	149	3.623	0.574			
成就需求	男	334	4.116	0.541	3.591	.001*	男>女
	女	149	3.926	0.527			

註：* $p < .05$

研究發現在知性需求方面達顯著差異，經平均數比較後男性高於女性，而在此因素上的得分皆在同意以上，艾建宏（2005）針對台北市運動中心消費者行為進行研究發現男性消費者高於女性，陳仲杰（2006）在台北市公立高工教師休閒運動參與現況及動機之研究中發現，男性教師比女性教師更傾向於知性需求，此與本研究結果相符，男性皆高於女性。

在心理需求方面有顯著差異，結果發現男性高於女性，此結果與劉益源（2007）、張佩娟（2003）等研究結果不同，從問項而言，男性更希望能藉參與俱樂部活動增加信心及滿足運動的慾望。

在健康與適能方面有顯著差異，結果發現男性高

於女性，平均數分別為4.208及4.067屬同意程度。裘素鳳（2004）針對台灣藝人休閒運動參與動機研究發現男性藝人在健康因素男性高於女性，張佩娟（2003）男4.05、女4.03等研究未達顯著差異，與本研究結果不同，但皆屬同意的得分。

就成就需求部份，研究發現達顯著差異，男性高於女性，林忠濱（2007）針對國小教師運動參與動機之研究發現在成就需求方面男性高於女性，此與本結果相同。但平均得分，分別為3.96及3.82低於本研究4.116及3.926。

在社會需求方面，研究發現未達顯著差異，此結果與張佩娟（2003）、劉益源（2007）之研究結果相同，顯示在此動機不會因性別而有差異存在。

（二）不同年齡在參與動機上之差異分析

受試者不同年齡在參與動機上經單因子變數分析結果由表4-14得知，不同年齡在動機各因素皆達顯著差異，經事後比較後，在「知性需求」因素，56歲以上、46-55、26-35歲等三個年齡層皆高於16-25及15歲以下；在「心理需求」因素，46-55、56歲以上高於16-25及15歲以下；36-45、26-35歲皆高於15歲以下，以46-55歲者最高；而「健康與適能」因素上，16-25歲以上各年齡層皆高於15歲以下者，以46-55歲者最高；「社會需求」因素上26-35歲者高於15歲以下者，其他年齡層介於兩年齡層之間；而「成就需求」因素上16-25歲以上各年齡層皆高於15歲以下者，以56歲以上者最高，但所有的得分皆在同意與無意見之間。

表4-14 不同年齡與參與動機之差異分析表

參與動機因素	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
知性需求	(1)15歲以下	28	3.801	0.279	5.939*	5、6、3>2、1
	(2)16-25歲	52	3.827	0.482		
	(3)26-35歲	69	4.137	0.581		
	(4)36-45歲	95	4.080	0.446		
	(5)46-55歲	147	4.153	0.509		
	(6)56歲以上	92	4.152	0.458		
心理需求	(1)15歲以下	28	3.567	0.540	8.657*	5、6>2、1 4、3>1
	(2)16-25歲	52	3.827	0.550		
	(3)26-35歲	69	4.087	0.623		
	(4)36-45歲	95	4.107	0.504		
	(5)46-55歲	147	4.150	0.471		
	(6)56歲以上	92	4.135	0.421		
健康與適能	(1)15歲以下	28	3.450	0.424	14.026*	5、6、3、4、 2>1
	(2)16-25歲	52	3.996	0.545		
	(3)26-35歲	69	4.217	0.578		
	(4)36-45歲	95	4.212	0.462		
	(5)46-55歲	147	4.254	0.521		
	(6)56歲以上	92	4.246	0.468		
社會需求	(1)15歲以下	28	3.387	0.385	2.725*	3>1
	(2)16-25歲	52	3.606	0.515		
	(3)26-35歲	69	3.862	0.656		
	(4)36-45歲	95	3.679	0.687		
	(5)46-55歲	147	3.666	0.641		
	(6)56歲以上	92	3.712	0.551		

(續下頁)

表 4-14 (續)

參與動機因素	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
成就需求	(1)15歲以下	28	3.482	0.311	9.479*	6、4、3、5、 2>1
	(2)16-25歲	52	3.870	0.508		
	(3)26-35歲	69	4.130	0.601		
	(4)36-45歲	95	4.134	0.547		
	(5)46-55歲	147	4.100	0.535		
	(6)56歲以上	92	4.136	0.458		

註：* $p < .05$

研究發現在知性需求方面達顯著差異，經事後比較後結果年齡在26歲以上者高於25歲以下者，此結果與鍾偉志（2006）針對網球活動參與動機、休閒阻礙關係之研究中所指出健康知性構面中，年齡41-50歲者大於20歲以下，50歲以上者大於20-30歲者之結果雷同。

在心理需求方面達顯著差異，經事後比較發現46-55及56歲以上者高於25歲以下者，36-45及26-35歲者高於15歲以下者。劉益源（2007）針對網球運動參與者之研究中指出年齡51歲以上參與者低於其他年齡層，與本研究結果相反，研究者認為本研究年齡低之消費者主要在俱樂部活動中學習技術，而與年長者所追求的動機不同。

在健康與適能方面達顯著差異，經事後比較發現，年齡15歲以下者低於各年齡層，而與46-55歲消費者差距最大。此結果與鍾偉志（2006）針對網球活動

參與動、休閒阻礙關係之研究中所指出健康知性構面中，年齡41-50歲者大於20歲以下，50歲以上者大於20-30歲者之結果雷同。皆是年齡大者高於年齡低者。顯示年長者參與活動追求健康的動機為主要考量因素。

就社會需求方面達顯著差異，經事後比較發現26-35歲者高於15歲以下者，此結果與鍾偉志（2006）之研究結果41-51歲以上高於20歲以下雷同，可能同為球類運動所致。

在成就需求方面達顯著差異，經事後比較發現16歲以上各年齡層者高於15歲以下者，年齡越大差距越大。此結果與劉益源（2007）針對網球運動參與者研究發現50歲以下者高於50歲以上，鍾偉志（2006）以網球為例之研究結果年齡21-30歲者高於31歲以上者，之結果相反。顯示本研究16歲以上之消費者比15歲以下者更加追求成就動機。

（三）不同教育程度在參與動機上之差異分析

受試者不同教育程度在參與動機上經單因子變異數分析結果由表4-15得知，不同教育程度在動機各因素皆達顯著差異，在「知性需求」因素，研究所（含以上）、高中職、大學或大專之學歷者高於國小以下者；在「心理需求」因素，研究所（含以上）學歷者高於國中及國小以下者；大學或大專及高中職學歷者高於國小以下；在「健康與適能」因素，研究所（含以上）、大學或大專及高中職之學歷者高於國中及國小以下學歷者，而國中學歷者高於國小以下學歷者；

而「社會需求」因素，學歷高中職者高於國小以下學歷者；在「成就需求」因素，研究所（含以上）者高於國中及國小以下者，學歷高中職、大學或大專者高於國小以下者，雖然各因素皆有差異存在，但差距都很小，分數集中於無意見與同意之間。

表4-15 不同教育程度與參與動機之差異分析表

參與動機 因素	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
知性需求	(1)國小以下	25	3.707	0.336	5.470*	5、3、4>1
	(2)國中	42	3.918	0.490		
	(3)高中職	130	4.130	0.487		
	(4)大學或大專	242	4.111	0.502		
	(5)研究所(含以上)	44	4.133	0.489		
心理需求	(1)國小以下	25	3.566	0.385	9.956*	5>2、1 4、3>1
	(2)國中	42	3.840	0.578		
	(3)高中職	130	4.085	0.516		
	(4)大學或大專	242	4.107	0.509		
	(5)研究所(含以上)	44	4.244	0.452		
健康與適能	(1)國小以下	25	3.456	0.390	18.463*	5、4、 3>2、1 2>1
	(2)國中	42	3.871	0.597		
	(3)高中職	130	4.209	0.544		
	(4)大學或大專	242	4.236	0.491		
	(5)研究所(含以上)	44	4.322	0.398		

(續下頁)

表 4-15 (續)

參與動機 因素	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
社會需求	(1)國小以下	25	3.373	0.367	2.666*	3>1
	(2)國中	42	3.698	0.565		
	(3)高中職	130	3.778	0.620		
	(4)大學或大專	242	3.649	0.622		
	(5)研究所(含以上)	44	3.742	0.692		
成就需求	(1)國小以下	25	3.540	0.449	9.411*	5>2、1 3、4>1
	(2)國中	42	3.839	0.543		
	(3)高中職	130	4.130	0.488		
	(4)大學或大專	242	4.084	0.544		
	(5)研究所(含以上)	44	4.193	0.544		

註：* $p < .05$

研究結果不同教育程度在動機五個因素皆達顯著差異，經事後比較發現教育程度國小以下者在五個因素中皆低於高中職以上者。鍾偉志（2006）以網球為例之研究結果，在動機各構面皆達顯著差異，研究所以以上學歷者在各構面皆高於研究所以以下者，本研究結果與此結果雷同。張佩娟（2003）針對雲林醫院員工在參與動機的相關研究中發現，不同教育程度在知識、成就、社會與壓力紓解等需求動機上有顯著差異。但與劉益源（2007）針對網球運動參與者之研究發現不同教育程度在動機八個構面都沒造成差異之結果不同。由此可知，雖然同屬球類運動，但參與者參與活動的動機需求不盡相同。研究結果得知，教育程度越

高者其動機需求越強。

(四) 不同婚姻在參與動機上之差異分析

受試者不同婚姻在參與動機上經 t 檢定分析結果由表 4-16 顯示，不同婚姻在參與動機各因素皆達顯著差異，已婚者在各因素之得分皆高於未婚者，其各動機因素得分最低為 3.588 無意見至 4.273 同意部分。

表 4-16 不同婚姻與參與動機之差異分析表

參與動機因素	婚姻	個數	平均數	標準差	t 值	P 值	差異比較
知性需求	已婚	336	4.168	0.472	5.996	.000*	已婚>未婚
	未婚	147	3.882	0.500			
心理需求	已婚	336	4.172	0.455	7.308	.000*	已婚>未婚
	未婚	147	3.811	0.587			
健康與適能	已婚	336	4.273	0.467	7.00	.000*	已婚>未婚
	未婚	147	3.917	0.609			
社會需求	已婚	336	3.724	0.635	2.223	.027*	已婚>未婚
	未婚	147	3.588	0.567			
成就需求	已婚	336	4.144	0.496	5.472	.000*	已婚>未婚
	未婚	147	3.859	0.595			

註：* $p < .05$

受試者不同婚姻在參與動機五個因素之研究結果皆達顯著差異，經比較結果發現，在五個因素男性平均數除了在社會需求 3.724 未達同意的分數外其他得分都在 4 以上，且皆高於女性得分平均數，而女性之得分介於 3.588-3.917 間。顯示參與俱樂部活動的已婚消費者在動機各因素的需求比女性明顯。陳啟倫 (2007)

針對健康俱樂部會員之研究中發現不同婚姻在社交需求達顯著差異，結果已婚者高於未婚者。陳仲杰(2006)針對台北市公立高工教師休閒動參與現況及動機之研究中發現婚姻子女狀況在心理需求達顯著水準，但結果未有差異存在。艾建宏(2005)在台北市民運動中心消費者行為之研究中發現已婚者在知性需求高於未婚者。本研究結果與上述學者部份雷同。就陳仲杰(2006)之研究動機五個構面中健康追求已婚為4.19未婚為4.08，成就需求已婚為4.15未婚為3.82，社會需求已婚為3.65未婚為3.47，心理需求已婚為4.39未婚為4.06，知性需求已婚為3.95未婚為3.57，其得分已婚者皆高於未婚者，此部分與本研究結果相同。雖然參與不同性質的休閒活動，已婚者動機需求比未婚者表現更為明顯。

(五) 不同職業參與動機上之差異分析

受試者不同職業在參與動機上經單因子變異數分析結果，由表4-17顯示，在知性需求、心理需求、健康與適能及成就需求等四個因素達顯著差異，在「知性需求」及「成就需求」因素，農、林、漁、牧業者高於學生，其他介於兩者之間；在「心理需求」及「健康與適能」因素上，農、林、漁、牧業及軍公教者高於學生，其他亦介於之間。因素得分皆在無意見與同意之間。在「社會需求」因素未達顯著差異，得分在無意見偏向同意的3.5至3.8之間。

表4-17 不同職業與參與動機之差異分析表

參與動機 因素	職業	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
知性需求	(1)軍公教	107	4.202	0.455	3.185*	8>7
	(2)商業	64	4.036	0.450		
	(3)工業、製造業	66	4.020	0.664		
	(4)服務業	55	4.153	0.491		
	(5)自由業	40	4.100	0.539		
	(6)家管	38	4.094	0.442		
	(7)學生	59	3.852	0.332		
	(8)農、林、漁、牧業	9	4.365	0.435		
	(9)其他	45	4.070	0.498		
心理需求	(1)軍公教	107	4.208	0.462	4.737*	8、1>7
	(2)商業	64	4.042	0.489		
	(3)工業、製造業	66	4.071	0.593		
	(4)服務業	55	4.120	0.508		
	(5)自由業	40	4.029	0.555		
	(6)家管	38	4.038	0.473		
	(7)學生	59	3.722	0.567		
	(8)農、林、漁、牧業	9	4.238	0.391		
	(9)其他	45	4.124	0.443		
健康與適能	(1)軍公教	107	4.294	0.470	5.107*	8、1>7
	(2)商業	64	4.128	0.551		
	(3)工業、製造業	66	4.160	0.539		
	(4)服務業	55	4.232	0.561		
	(5)自由業	40	4.215	0.505		
	(6)家管	38	4.210	0.433		
	(7)學生	59	3.790	0.560		
	(8)農、林、漁、牧業	9	4.400	0.469		
	(9)其他	45	4.196	0.560		

(續下頁)

表 4-17 (續)

參與動機 因素	職業	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
社會需求	(1)軍公教	107	3.696	0.624	1.454	
	(2)商業	64	3.789	0.636		
	(3)工業、製造業	66	3.717	0.656		
	(4)服務業	55	3.800	0.579		
	(5)自由業	40	3.729	0.599		
	(6)家管	38	3.618	0.645		
	(7)學生	59	3.500	0.460		
	(8)農、林、漁、牧業	9	3.611	0.373		
	(9)其他	45	3.570	0.738		
成就需求	(1)軍公教	107	4.150	0.494	3.734*	8>7
	(2)商業	64	4.078	0.549		
	(3)工業、製造業	66	4.080	0.567		
	(4)服務業	55	4.113	0.593		
	(5)自由業	40	4.094	0.536		
	(6)家管	38	4.086	0.491		
	(7)學生	59	3.716	0.477		
	(8)農、林、漁、牧業	9	4.250	0.515		
	(9)其他	45	4.061	0.557		

註：* $p < .05$

受試者不同職業在參與動機上經單因子變異數分析結果，在知性需求、心理需求、健康與適能及成就需求等四個因素皆達顯著差異，經事後比較結果發現：

在知性需求與成就需求方面，農、林、漁牧業者高於學生族群，其餘職業者介於兩者之間，研究者認為有此現象可能由於農、林、漁牧業者樣本數只有9位

之關係。

在心理需求與健康與適能方面，農、林、漁牧業及軍公教者高於學生族群。

陳啟倫（2007）在健康體適能俱樂部以活力工場健身為例研究中發現不同職業在社交需求、知性需求、休閒娛樂、健康需求、運動體適能達顯著水準。由此可知，不同職業在參與動機上可能因地域性及從事不同休閒活動而會有差異存在。結果得知，學生族群的動機得分皆為最低，皆未超過同意程度的分數。

（六）不同平均月收入在參與動機上之差異分析

受試者不同平均月收入在參與動機上經單因子變異數分析結果，由表4-18得知，在「知性需求」、「心理需求」因素，收入在50,001-70,000、40,001-50,000及70,000元以上者高於20,000元以下者，得分為3.876無意見接近同意的分數；而20,001-40,000者介於之間，但亦在同意的分數（4-4.083）；在「健康與適能」因素，收入70,000元以上、40,001-50,000及50,001-70,000者高於20,000元以下者，其得分的差距不大，在3.907-4.305同意間；在「成就需求」因素，收入在40,001至70,000者高於20,000元以下者，其他收入者介於之間，但得分皆超過同意的分數。而在「社會需求」因素，雖達顯著水準，但經事後比較發現無差異存在，但得分皆未超過同意的分數，顯示此動機意念並不強烈。

表4-18 不同平均月收入與參與動機之差異分析表

參與動機 因素	平均月收入	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
知性需求	(1)20,000 元以下	99	3.876	0.458	7.442*	5、4、6>1
	(2)20,001-30,000	80	4.000	0.546		
	(3)30,001-40,000	74	4.048	0.548		
	(4)40,001-50,000	81	4.213	0.466		
	(5)50,001-70,000	92	4.232	0.445		
	(6)70,001 元以上	57	4.158	0.410		
心理需求	(1)20,000 元以下	99	3.812	0.544	8.473*	5、4、6>1
	(2)20,001-30,000	80	3.989	0.529		
	(3)30,001-40,000	74	4.083	0.550		
	(4)40,001-50,000	81	4.208	0.456		
	(5)50,001-70,000	92	4.223	0.516		
	(6)70,001 元以上	57	4.105	0.525		
健康與適能	(1)20,000 元以下	99	3.907	0.608	7.373*	6、4、5>1
	(2)20,001-30,000	80	4.135	0.520		
	(3)30,001-40,000	74	4.168	0.554		
	(4)40,001-50,000	81	4.296	0.456		
	(5)50,001-70,000	92	4.263	0.467		
	(6)70,001 元以上	57	4.305	0.496		
社會需求	(1)20,000 元以下	99	3.542	0.565	2.254*	N.S.
	(2)20,001-30,000	80	3.702	0.589		
	(3)30,001-40,000	74	3.801	0.643		
	(4)40,001-50,000	81	3.786	0.652		
	(5)50,001-70,000	92	3.678	0.622		
	(6)70,001 元以上	57	3.605	0.622		

(續 下 頁)

表 4-18 (續)

參與動機 因素	平均月收入	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
成就需求	(1)20,000 元以下	99	3.820	0.562	5.425*	4、5>1
	(2)20,001-30,000	80	4.069	0.508		
	(3)30,001-40,000	74	4.081	0.596		
	(4)40,001-50,000	81	4.170	0.503		
	(5)50,001-70,000	92	4.158	0.490		
	(6)70,001 元以上	57	4.101	0.522		

註：* $p < .05$

受試者不同平均月收入在參與動機上經單因子變異數分析結果有顯著差異，經事後比較後發現：在知性、心理及健康與適能需求方面，收入在40,001以上者高於收入20,000元以下者，而以50,001-70,000最高，在健康與適能以70,001元以上者最高，在成就需求方面40,001-70,000收入者高於20,000元以下者，在社會需求方面雖有顯著水準，但經事後比較後無差異存在。張佩娟（2003）之研究中指出不同每月平均收入在成就需求、社會需求與壓力紓解有達顯著水準。此與本結果雷同。而楊書銘（2003）在休閒運動消費者行為之研究以台南市立羽球館為例研究結果發現，並不會因不同收入而有顯著差異。雖然同屬台南市球類休閒活動，這顯示消費者可能因從事運動項目之不同，而有不同的動機需求。

二、不同人口背景變項與參與行為差異分析

(一) 不同性別與參與行為之差異分析

受試者不同性別在從事桌球運動球齡為上，由表4-19資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為41.624，經比較後男性在運動球齡以6年以上佔50%最高，女性最高為1-2年及6年以上，各佔22.8%，男性最低為1年（含以下）佔3.3%，女性最低則為4-5年佔6%。

表4-19 不同性別與從事桌球運動球齡差異分析表

性別		1年 (含以下)	1-2年	2-3年	3-4年	4-5年	5-6年	6年 以上	卡方值
男	個數	11	38	43	25	14	33	170	41.624*
	百分比	3.3	11.4	12.9	7.5	4.2	9.9	50.9	
女	個數	15	34	30	13	9	14	34	22.8
	百分比	10.1	22.8	20.1	8.7	6.0	9.4	22.8	

卡方檢定 p 值 .000

受試者不同性別在平均每週從事桌球運動次數方面，由表4-20得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為20.928，男女皆以3-4為最多，分別佔35.6及43.6%，男性最低為1-2次，佔16.2%，女性則為7次以上佔8.7%。

表4-20 不同性別與平均每週運動次數差異分析表

性別		1-2次	3-4次	5-6次	7次(含以上)	卡方值
男	個數	54	119	84	77	20.928*
	百分比	16.2	35.6	25.1	23.1	
女	個數	41	65	30	13	8.7
	百分比	27.5	43.6	20.1	8.7	

卡方檢定 p 值 .000

受試者不同性別在平均每次從事桌球運動持續時間方面，由表4-21得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為11.834，男女最高皆為1-2小時，分別佔38.6及46.3%，而1小時以下皆為最低5.4及12.1%。

表4-21 不同性別與平均每次從事運動持續時間差異分析表

性別		1 小時以下	1-2 小時	2-3 小時	3 小時以上	卡方值
男	個數	18	129	105	82	11.834*
	百分比	5.4	38.6	31.4	24.6	
女	個數	18	69	34	28	
	百分比	12.1	46.3	22.8	18.8	

卡方檢定 p 值 .008

受試者不同性別在從事運動夥伴方面，由表4-22顯示，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為54.857，男性以無特定對象為最多，佔42.5%，以同事最低為6.0%，女性則以家人最高為27.5%，最低為同學6.7%。

表4-22 不同性別與從事桌球運動夥伴差異分析表

性別		同事	同學	家人	朋友	無特定對	卡方值
男	個數	20	23	24	125	142	54.857*
	百分比	6.0	6.9	7.2	37.4	42.5	
女	個數	23	10	41	37	38	
	百分比	15.4	6.7	27.5	24.8	25.5	

卡方檢定 p 值 .000

研究結果發現性別在參與行為達顯著差異，男性主要消費者運動球齡在6年以上50.9%，而女性1-2年及6年以上，各為20%左右，其差距有30%。此結果與龔俊旭（2005）在高雄俱樂部會員研究中指出，不同

性別在參與行為上並無顯著差異，結果不同，研究者推測因地域性不同所致。而本研究受試者男性球齡主要以6年以上為多，而女性1-3年佔43%左右，為此，俱樂部業者可以舉辦如訓練班來吸取球齡較少之消費者參與俱樂部活動。在運動次數方面，結果發現男女皆以3-4的運動次數為最多，活動時間皆以1-2小時為多，而運動夥伴以無特定對象及朋友或家人為多，為此，俱樂部業者可以依據消費者活動的次數及活動的時間設計如自行組隊或雙打友誼比賽之類的活動，以提升活動次數及運動時間較低的消費者。

(二) 不同年齡與參與行為之差異分析

受試者不同年齡在從事桌球運動球齡上，由表4-23資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為153.285，15歲以下最高為1-2年，佔50%，16-25歲1年（含以下）最高，佔23.1%，26-35歲以2-3年為最高，佔26.1%，36-45、46-55及56歲以上，以6年以上為最高，分別佔40%、59.9及59.8%。

表4-23 不同年齡與從事桌球運動球齡差異分析表

年齡		1年(含 以下)	1-2 年	2-3 年	3-4 年	4-5 年	5-6 年	6年 以上	卡方值
15歲以下	個數	5	14	4	2	2	1	0	153.285*
	百分比	17.9	50.0	14.3	7.1	7.1	3.6	0	
16-25歲	個數	12	6	11	5	5	6	7	
	百分比	23.1	11.5	21.2	9.6	9.6	11.5	13.5	

(續下頁)

表 4-23 (續)

年齡		1年(含 以下)	1-2 年	2-3 年	3-4 年	4-5 年	5-6 年	6年 以上	卡方值
26-35 歲	個數	0	13	18	9	6	7	16	
	百分比	0	18.8	26.1	13.0	8.7	10.1	23.2	
36-45 歲	個數	4	15	17	10	4	7	38	
	百分比	4.2	15.8	17.9	10.5	4.2	7.4	40.0	
46-55 歲	個數	4	12	12	7	4	4	38	
	百分比	2.7	8.2	8.2	4.8	2.7	13.6	59.9	
56 歲以上	個數	1	12	11	5	2	6	55	
	百分比	1.1	13.0	12.0	5.4	2.2	6.5	59.8	

卡方檢定 p 值 .000

受試者不同年齡在平均每週從事桌球運動次數方面，由表 4-24 資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為 56.576，15 歲以下者以 1-2 次為最多，16-25 歲以 1-2 及 3-4 次最多，同為 34.6%，26-35、36-45 及 46-55 歲皆以 3-4 次最多，分別為 53.6、35.8 及 40.8%，而 56 歲以上以 5-6 次為最多，佔 29.3%。

表 4-24 不同年齡與平均每週運動次數差異分析表

年齡		1-2 次	3-4 次	5-6 次	7 次(含以上)	卡方值
15 歲以下	個數	11	9	4	4	56.576*
	百分比	39.3	32.1	14.3	14.3	
16-25 歲	個數	18	18	9	7	
	百分比	34.6	34.6	17.3	13.5	
26-35 歲	個數	7	37	19	6	
	百分比	10.1	53.6	27.5	8.7	
36-45 歲	個數	28	34	25	8	
	百分比	29.5	35.8	26.3	8.4	
46-55 歲	個數	17	60	30	40	
	百分比	11.6	40.8	20.4	27.2	
56 歲以上	個數	14	26	27	25	
	百分比	15.2	28.3	29.3	27.2	

卡方檢定 p 值 .000

受試者不同年齡在平均每次從事桌球運動持續時間方面，由表4-25資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為45.161，15歲以下最多為1小時以下、2-3小時及3小時以上，皆佔28.6%，16-25、26-35、36-45及46-55歲皆以1-2小時為最多，分別佔42.3、46.4、44.2及44.2%，56歲以上以2-3小時最多，佔32.6%。

表4-25 不同年齡與平均每次從事運動持續時間差異分析表

年齡		1小時以下	1-2小時	2-3小時	3小時以上	卡方值
15歲以下	個數	8	8	4	8	45.161*
	百分比	28.6	28.6	14.3	28.6	
16-25歲	個數	10	22	12	8	
	百分比	19.2	42.3	23.1	15.4	
26-35歲	個數	1	32	22	14	
	百分比	1.4	46.4	31.9	20.3	
36-45歲	個數	5	42	28	20	
	百分比	5.3	44.2	29.5	21.1	
46-55歲	個數	8	65	43	31	
	百分比	5.4	44.2	29.3	21.1	
56歲以上	個數	4	29	30	29	
	百分比	4.3	31.5	32.6	31.5	

卡方檢定 p 值 .000

受試者不同年齡在從事桌球運動夥伴方面，由表4-26資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為122.903，15歲以下以家人最多，佔42.9%，16-25歲以同學和家人最多，皆佔26.9%，26-35歲以朋友為最多，佔36.2%，36-45及46-55歲以無特定對象為最多，佔41.1及44.2%，56歲以上以朋友和無特定對象最多，皆佔43.5%。

表4-26 不同年齡與從事桌球運動夥伴差異分析表

年齡		同事	同學	家人	朋友	無特定對象	卡方值
15歲以下	個數	1	9	12	1	5	122.903*
	百分比	3.6	32.1	42.9	3.6	17.9	
16-25歲	個數	4	14	9	14	11	
	百分比	7.7	26.9	17.3	26.9	21.2	
26-35歲	個數	10	5	9	25	20	
	百分比	14.5	7.2	13.0	36.2	29.0	
36-45歲	個數	12	3	11	30	39	
	百分比	12.6	3.2	11.6	31.6	41.1	
46-55歲	個數	13	2	15	52	65	
	百分比	8.8	1.4	10.2	35.4	44.2	
56歲以上	個數	3	0	9	40	40	
	百分比	3.3	0	9.8	43.5	43.5	

卡方檢定 p 值 .000

研究結果不同年齡在參與行為上達顯著差異，經比較後發現年齡越大者球齡越高、運動的次數也較多、運動時間也較長，顯示學生族群有課業的壓力，加上運動夥伴以家人為主無法有較多的時間從事運動，而上班族從事運動夥伴為無特定對象，且會利用下班之餘的時間從事桌球運動。黃建閔（2007）針對羽球運動消費者研究指出，不同年齡在每週運動次數及運動時間有顯著差異。龔俊旭（2005）針對高雄市桌球運動會員研究指出，不同年齡每次俱樂部活動的時間有顯著差異，艾建宏（2005）在台北市民運動中心消費者行為研究中指出，年齡與每次活動時間達顯著差異，本研究結果與上述學者研究結果部分雷同。

（三）不同教育程度與參與行為之差異分析

受試者不同教育程度在從事桌球運動球齡，由表4-27資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為71.263，國小以下及國中1-2年為最多，有36及31%，高中職、大學或大專及研究所（含以上）最多皆為6年以上，分別為39.2、46.3、63.6%。

表4-27 不同教育程度與從事桌球運動球齡差異分析表

教育程度	百分比	1年(含 以下)	1-2 年	2-3 年	3-4 年	4-5 年	5-6 年	6年 以上	卡方值
國小以下	個數	4	9	6	1	0	2	3	71.263*
	百分比	16.0	36.0	24.0	4.0	0	8.0	12.0	
國中	個數	5	13	2	1	4	7	10	23.8
	百分比	11.9	31.0	4.8	2.4	9.5	16.7	23.8	
高中職	個數	10	24	22	11	3	9	51	39.2
	百分比	7.7	18.5	16.9	8.5	2.3	6.9	39.2	
大學或 大專	個數	7	24	36	24	14	25	112	46.3
	百分比	2.9	9.9	14.9	9.9	5.8	10.3	46.3	
研究所 (含以上)	個數	0	2	7	1	2	1	28	63.6
	百分比	0	4.5	15.9	2.3	4.5	9.1	63.6	

卡方檢定 p 值 .000

受試者不同教育程度在平均每週從事桌球運動次數方面，由表4-28資料得知，經卡方檢定結果，未達顯著差異，其卡方值為12.090，未達顯著差異。顯示平均每週運動次數不會因教育程度而有差異存在。

表4-28 不同教育程度與平均每週從事桌球運動次數差異分析表

教育程度		1-2次	3-4次	5-6次	7次(含以上)	卡方值
國小以下	個數	7	7	5	6	12.090
	百分比	28.0	28.0	20.0	24.0	
國中	個數	10	15	10	7	
	百分比	23.8	35.7	23.8	16.7	
高中職	個數	17	50	33	30	
	百分比	13.1	38.5	25.4	16.5	
大學或大專	個數	54	97	51	40	
	百分比	22.3	40.1	21.1	16.5	
研究所(含以上)	個數	7	15	15	7	
	百分比	15.9	34.1	34.1	15.9	

卡方檢定 p 值 .438

受試者不同教育程度在平均每次從事桌球運動持續時間方面，由表4-29資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為28.221，國小以下以3小時以上為最多，佔40%，國中以上之教育程度皆以1-2小時為最多，分佔40.5、39.2、43、40.9%。

表4-29 不同教育程度與平均每次從事桌球運動持續時間差異分析表

教育程度		1小時以下	1-2小時	2-3小時	3小時以上	卡方值
國小以下	個數	5	8	2	10	28.221*
	百分比	20.0	32.0	8.0	40.0	
國中	個數	8	17	10	7	
	百分比	19.0	40.5	23.8	16.7	
高中職	個數	7	51	47	25	
	百分比	5.4	39.2	36.2	19.2	
大學或大專	個數	12	104	69	57	
	百分比	5.0	43.0	28.5	23.6	
研究所(含以上)	個數	4	18	11	11	
	百分比	9.1	40.9	25.0	25.0	

卡方檢定 p 值 .005

受試者不同教育程度在從事桌球運動夥伴方面，由表 4-30 資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為 44.974，國小以下以家人為最多，有 36%，國中到大學或大專皆以無特定對象為最多，各佔 31、36.9 及 40.5%，研究所（含以上）以朋友為最多，佔有 45.5%。

表 4-30 不同教育程度與從事桌球運動夥伴差異分析表

教育程度		同事	同學	家人	朋友	無特定對	卡方值
國小以下	個數	1	3	9	6	6	44.974*
	百分比	4.0	12.0	36.0	24.0	24.0	
國中	個數	3	7	12	7	13	
	百分比	7.1	16.7	28.6	16.7	31.0	
高中職	個數	7	10	20	45	48	
	百分比	5.4	7.7	15.4	34.6	36.9	
大學或大專	個數	28	11	21	84	98	
	百分比	11.6	4.5	8.7	34.7	40.5	
研究所(含以上)	個數	4	2	3	20	15	
	百分比	9.1	4.5	6.8	45.5	34.1	

卡方檢定 p 值 .000

研究結果不同教育程度在運動球齡、運動持續時間及運動夥伴達顯著差異，從消費者教育程度分佈可知學歷越高球齡越高，王瑞霞（1994）研究指出教育程度愈高與職業地位較高者更可能參加體育活動。顯示本研究受試者，學歷高較經常持續桌球運動。李俞麟（2004）針對游泳池會員研究指出，學歷在運動停留時間達顯著差異。艾建宏（2005）針對消費者行為研究指出教育程度與每次活動時間達顯著差異，以二

小時居多。本研究結果與上述學者研究結果部份相同。可見無論運動項目的不同，消費者常以1-2小時的運動時為主。且常以朋友、家人及無特定對象為運動夥伴。

(四) 不同婚姻與參與行為之差異分析

受試者不同婚姻在從事桌球運動球齡方面，由表4-31資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為80.780，已婚者球齡以6年以上為最多，有53.9%。未婚者以1-2年為最多，26.5%。

表4-31 不同婚姻與從事桌球運動球齡差異分析表

婚姻		1年(含以下)	1-2年	2-3年	3-4年	4-5年	5-6年	6年以上	卡方值
已婚	個數	9	33	49	25	9	30	181	80.780*
	百分比	2.7	9.8	14.6	7.4	2.7	8.9	53.9	
未婚	個數	17	39	24	13	14	17	23	
	百分比	11.6	26.5	16.3	8.8	9.5	11.6	15.6	

卡方檢定 p 值 .000

受試者不同婚姻在平均每週從事桌球運動次數方面，由表4-32資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為11.971，已婚及未婚皆以3-4次為最多，分別佔36.6及38.1%。

表4-32 不同婚姻與平均每週從事桌球運動次數差異分析表

婚姻		1-2次	3-4次	5-6次	7次(含以上)	卡方值
已婚	個數	58	123	80	75	11.971*
	百分比	17.3	36.6	23.8	22.3	
未婚	個數	37	61	34	15	
	百分比	19.7	38.1	23.6	18.6	

卡方檢定 p 值 .007

受試者不同婚姻在平均每次從事桌球運動持續時間方面，由表 4-33 資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為 12.032，已婚及未婚兩者皆以 1-2 小時為最多，各為 42.6 及 37.4%。

表 4-33 不同婚姻與平均每次從事桌球運動持續時間差異分析表

婚姻		1 小時以下	1-2 小時	2-3 小時	3 小時以上	卡方值
已婚	個數	16	143	101	76	12.032
	百分比	4.8	42.6	30.1	22.6	
未婚	個數	20	55	38	34	
	百分比	13.6	37.4	25.9	23.1	

卡方檢定 p 值 .007

受試者不同婚姻在從事桌球運動夥伴方面，由表 4-34 資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為 63.249，已婚及未婚皆以無特定對象為最多，分別為 42.3 及 25.9%，朋友居次，各為 37.5 及 24.5%。

表 4-34 不同婚姻與從事桌球運動夥伴差異分析表

婚姻		同事	同學	家人	朋友	無特定對	卡方值
已婚	個數	28	6	34	126	142	63.249*
	百分比	8.3	1.8	10.1	37.5	42.3	
未婚	個數	15	27	31	36	38	
	百分比	10.2	18.4	21.1	24.5	25.9	

卡方檢定 p 值 .000

研究結果不同婚姻在參與行為之運動球齡、運動次數、運動持續時間及運動夥伴均達顯著差異，已婚者球齡以 6 年以上最多，而未婚者則是 1-2 年最多，但

在每週運動次數皆以3-4次為主，而運動時間亦以1-2小時最多，運動夥伴皆以無特定對象最多。艾建宏（2005）、黃建閔（2007）在不同的研究對象結果均指出，婚姻與平均每次活動時間達顯著差異。林昌國（2004）研究指出婚姻狀況與在活動中心平均停留時間達顯著差異，以1-2小時為最高。上述結果與本研究部分相同。就從事運動夥伴而言，已婚者主要為無特定對象及朋友，而未婚者的運動夥伴對象較為平均，顯示未婚者較不受運動夥伴之對象而影響其參與活動。

（五）不同職業與參與行為之差異分析

受試者不同職業在從事桌球運動球齡上，由表4-35資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為161.707，以6年以上為最多的有軍公教66.4%、商業32.8%、工業、製造業39.4%、服務業40%、自由業52.5%、其他42.2%，家管及學生以1-2年為最多，各佔31.6及30.5%，農、林、漁、牧業以5-6年為最多有33.3%。

表4-35 不同職業與從事桌球運動球齡差異分析表

職業		1年(含 以下)	1-2 年	2-3 年	3-4 年	4-5 年	5-6 年	6年 以上	卡方值
軍公教	個數	3	7	12	7	3	4	71	161.707*
	百分比	2.8	6.5	11.2	6.5	2.8	3.7	66.4	
商業	個數	3	16	15	0	2	7	21	
	百分比	4.7	25.0	23.4	0	3.1	10.9	32.8	
工業、製 造業	個數	1	7	6	10	5	11	26	
	百分比	1.5	10.6	9.1	15.2	7.6	16.7	39.4	
服務業	個數	1	4	13	4	2	9	22	
	百分比	1.8	7.3	23.6	7.3	3.6	16.4	40.0	
自由業	個數	2	2	6	3	4	2	21	
	百分比	5.0	5.0	15.0	7.5	10.0	5.0	52.5	
家管	個數	4	12	5	6	1	4	6	
	百分比	10.5	31.6	13.2	15.8	2.6	10.5	15.8	
學生	個數	12	18	8	5	6	3	7	
	百分比	20.3	30.5	13.6	8.5	10.2	5.1	11.9	
農、林、 漁、牧業	個數	0	2	2	1	0	3	1	
	百分比	0	8.9	13.3	4.4	0	33.3	11.1	
其他	個數	0	4	6	2	0	4	29	
	百分比	5.4	14.9	15.1	7.9	4.8	9.7	42.2	

卡方檢定 p 值 .000

受試者不同職業在平均每週從事桌球運動次數方面，由表4-36資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為63.832，以3-4次為最多的職業有軍公教34.6%、商業43.8%、工業、製造業40.9%、服務業45.5%、自由業40%、家管47.4%、農、林、漁、牧業44.1%，學生以1-2次為最多，有42.4%，其他以5-6次為最多，有40%。

表4-36 不同職業與平均每週從事桌球運動次數差異分析表

職業		1-2次	3-4次	5-6次	7次(含以上)	卡方值
軍公教	個數	30	37	24	16	63.832*
	百分比	28.0	34.6	22.4	15.0	
商業	個數	5	28	20	11	
	百分比	7.8	43.8	31.3	17.2	
工業、製造業	個數	9	27	17	13	
	百分比	13.6	40.9	25.8	19.7	
服務業	個數	11	25	11	8	
	百分比	20.0	45.5	20.0	14.5	
自由業	個數	4	16	6	14	
	百分比	10.0	40.0	15.0	35.0	
家管	個數	9	18	4	7	
	百分比	23.7	47.4	10.5	18.4	
學生	個數	25	16	11	7	
	百分比	42.4	27.1	18.6	11.9	
農、林、漁、牧業	個數	1	4	3	1	
	百分比	11.1	44.1	33.3	11.1	
其他	個數	1	13	18	13	
	百分比	2.2	28.9	40.0	28.9	

卡方檢定 p 值 .000

受試者不同職業在平均每次從事桌球運動持續時間方面，由表4-37資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為60.963，以1-2小時為最多的有，軍公教40.2%、工業、製造業43.9%、服務業49.1%、自由業42.5%、家管47.4%、學生33.9%、農、林、漁、牧業44.4%，商業及其他則為2-3小時最多，有45.3及35.6%。

表4-37 不同職業與平均每次從事運動持續時間差異分析表

職業		1 小時以下	1-2 小時	2-3 小時	3 小時以上	卡方值
軍公教	個數	7	43	31	26	60.963*
	百分比	6.5	40.2	29.0	24.3	
商業	個數	0	26	29	9	
	百分比	0	40.6	45.3	14.1	
工業、製造業	個數	2	29	14	21	
	百分比	3.0	43.9	21.2	31.8	
服務業	個數	3	27	17	8	
	百分比	5.5	49.1	30.9	14.5	
自由業	個數	1	17	10	12	
	百分比	2.5	42.5	25.0	30.0	
家管	個數	3	18	9	8	
	百分比	7.9	47.4	23.7	21.1	
學生	個數	16	20	11	12	
	百分比	27.1	33.9	18.6	20.3	
農、林、漁、牧業	個數	1	4	2	2	
	百分比	11.1	44.4	22.2	22.2	
其他	個數	3	14	16	12	
	百分比	6.7	31.1	35.6	26.7	

卡方檢定 p 值 .000

受試者不同職業在從事桌球運動夥伴方面，由表4-38得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為216.263，無特定對象為最多的職業有商業37.5%、服務業45.5%、自由業65%、其他55.6%，以朋友為最多的有軍公教41.1%、工業、製造業51.5%、農、林、漁、牧業66.7%，以家人為最多的是家管47.4%，而學生以同學及家人為最多各佔33.9%。

表4-38 不同職業與從事桌球運動夥伴差異分析表

職業		同事	同學	家人	朋友	無特定對	卡方值
軍公教	個數	21	0	9	44	33	216.263*
	百分比	19.6	0	8.4	41.1	30.8	
商業	個數	8	6	6	20	24	
	百分比	12.5	9.4	9.4	31.3	37.5	
工業、製造業	個數	2	2	3	34	25	
	百分比	3.0	3.0	4.5	51.5	37.9	
服務業	個數	7	1	5	17	25	
	百分比	12.7	1.8	9.1	30.9	45.5	
自由業	個數	1	1	1	11	26	
	百分比	2.5	2.5	2.5	27.5	65.0	
家管	個數	1	1	18	9	9	
	百分比	2.6	2.6	47.4	23.7	23.7	
學生	個數	2	20	20	2	12	
	百分比	3.4	33.9	33.9	8.5	20.3	
農、林、漁、牧業	個數	0	1	1	6	1	
	百分比	0	11.1	11.1	66.7	11.1	
其他	個數	1	1	2	16	25	
	百分比	2.2	2.22	4.4	35.6	55.6	

卡方檢定 p 值 .000

結果發現不同職業在參與行為均達顯著差異，在球齡部份皆6年以上為最多，以軍公教佔66.4%為最高，運動次數以3-4為最多，運動時間以1-2小最多，而運動夥伴主要還是以無特定對象及朋友、家人最多，此結果與龔俊旭（2005）針對高雄市俱樂部會員研究指出，不同職業之會員在參與行為均未達顯著差異，結果不同，研究者認為會有不同結果原因為地域

性不同，雖同是桌球俱樂部，其業者的經營方式策略會有所不同所致。

(六) 不同平均月收入與參與行為之差異分析

受試者不同平均月收入在從事桌球運動球齡上，由表4-39資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為138.483，20,000元以下以1-2年為最多，佔34.3%，其餘皆為6年以上為最多，20,000-30,000佔31.3%、30,001-40,000佔40.5%、40,001-50,000佔48.1%、50,001-70,000佔58.7%、70,001元以上佔66.7%。

表4-39 不同平均月收入與從事桌球運動球齡差異分析表

月收入		1年(含 以下)	1-2 年	2-3 年	3-4 年	4-5 年	5-6 年	6年 以上	卡方值
20,000元以下	個數	16	34	13	5	5	8	18	138.483*
	百分比	16.2	34.3	13.1	5.1	5.1	8.1	18.2	
20,001-30,000	個數	4	15	17	6	4	9	25	
	百分比	5.0	18.8	21.3	7.5	5.4	11.3	31.3	
30,001-40,000	個數	1	7	19	10	3	4	30	
	百分比	1.4	9.5	25.7	13.5	4.1	5.4	40.5	
40,001-50,000	個數	2	10	11	6	8	5	39	
	百分比	2.5	12.3	13.6	7.4	9.9	6.2	48.1	
50,001-70,000	個數	1	3	9	4	3	18	54	
	百分比	1.1	3.3	9.8	4.3	3.3	19.6	58.7	
70,001元以上	個數	2	3	4	7	0	3	38	
	百分比	3.5	5.3	7.0	12.3	0	5.3	66.7	

卡方檢定 p 值 .000

受試者不同平均月收入在平均每週從事桌球運動次數方面，由表4-40資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為30.947，以3-4次為最多的有，20,000元以下36.4%、20,001-30,000佔43.8%、30,001-40,000佔43.2%、40,001-50,000佔38.3%、50,001-70,000佔39.1%，70,001元以上以5-6次最多，佔31.6%。

表4-40 不同平均月收入與平均每週從事桌球運動次數差異分析表

月收入		1-2次	3-4次	5-6次	7次(含以上)	卡方值
20,000元以下	個數	34	36	17	12	30.947*
	百分比	34.3	36.4	17.2	12.1	
20,001-30,000	個數	8	35	18	19	
	百分比	10.0	43.8	22.5	23.8	
30,001-40,000	個數	11	32	14	17	
	百分比	14.9	43.2	18.9	23.0	
40,001-50,000	個數	13	31	21	16	
	百分比	16.0	38.3	25.9	19.8	
50,001-70,000	個數	17	36	26	13	
	百分比	18.5	39.1	28.3	14.1	
70,001元以上	個數	12	14	18	13	
	百分比	21.1	24.6	31.6	22.8	

卡方檢定 p 值 .009

受試者不同平均月收入在平均每次從事桌球運動持續時間方面，由表4-41資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為30.138，以1-2小時為最多的有20,000元以下佔42.4%、20,001-30,000佔43.8%、40,001-50,000佔44.4%、50,001-70,000佔43.5%、70,001元以上以佔41%，30,001-40,000以2-3小時為

最多，佔 41.9%。

表4-41 不同平均月收入與平均每次從事桌球運動持續時間差異分析表

月收入		1 小時以下	1-2 小時	2-3 小時	3 小時以上	卡方值
20,000 元以下	個數	17	42	22	18	30.138*
	百分比	17.2	42.4	22.2	18.2	
20,001-30,000	個數	5	35	20	20	
	百分比	6.3	43.8	25.0	25.0	
30,001-40,000	個數	3	23	31	17	
	百分比	4.1	31.1	41.9	23.0	
40,001-50,000	個數	4	36	24	14	
	百分比	4.9	44.4	33.3	17.3	
50,001-70,000	個數	4	40	25	23	
	百分比	4.3	43.5	27.2	25.0	
70,001 元以上	個數	3	22	14	18	
	百分比	7.5	41.0	28.2	22.8	

卡方檢定 p 值 .011

受試者不同平均月收入在從事桌球運動夥伴上，由表 4-42 資料得知，經卡方檢定結果，達顯著差異，其卡方值為 92.682，以無特定對象為最多的有 20,001-30,000 佔 38.8%、30,001-40,000 佔 45.9%、50,001-70,000 佔 39.1%、70,001 元以上以佔 45.6%，20,000 元以下以家人為最多佔 30.3%，40,001-50,000 以朋友為最多佔 44.4%。

表4-42 不同平均月收入與從事桌球運動夥伴差異分析表

月收入		同事	同學	家人	朋友	無特定對象	卡方值
20,000 元以下	個數	3	20	30	22	24	92.682*
	百分比	3.0	20.2	30.3	22.2	24.2	
20,001-30,000	個數	7	4	15	23	31	
	百分比	8.8	5.0	18.8	28.8	38.8	
30,001-40,000	個數	6	4	5	25	34	
	百分比	8.1	5.4	6.8	33.8	45.9	
40,001-50,000	個數	9	3	4	36	29	
	百分比	11.1	3.7	4.9	44.4	35.8	
50,001-70,000	個數	14	2	8	32	36	
	百分比	15.2	2.2	8.7	34.8	39.1	
70,001 元以上	個數	4	0	3	24	26	
	百分比	7.0	0	5.3	42.1	45.6	

卡方檢定 p 值 .000

研究結果發現，不同月收入在參與行為均達顯著差異，經比較後發現收入較低者球齡以2年以下為多，而其他收入以6年以上為主。在活動次數主要集中在3-4次，而持續時間多數以1-2小時最多，在運動夥伴收入較低者以家人為主，其他皆是無特定對象及朋友為多。龔俊旭（2005）研究指出，不同收入在活動時間達顯著差異，收入超過50,000元的會員在俱樂部活動的時間都在兩小時內。黃建閔（2007）研究指出，不同收入在運動持續時間達顯著差異。艾建宏（2005）研究指出，平均月收入與每次活動時間達顯著差異。以上學者之研究在運動持續時間達顯著差異，與本研究結果相同，但本研究在其他參與行為皆達顯著差異，這也顯示台南市桌球俱樂部不同收入者會影響其

行為，也是業者開創新會員時必須顧及的重點。

三、不同人口背景變項對滿意度之差異分析

(一) 不同性別在滿意度上之差異分析

受試者性別在滿意度上經獨立樣本 t 檢定分析結果，由表 4-43 得知，不同性別在整體滿意度上達顯著差異，其硬體設備、整體影響及附屬條件三個因素皆達顯著差異，經平均數比較後，男性在整體及三個滿意度因素分數都高於女性，得分都在普通偏向滿意程度。而不同性別在服務態度未達顯著差異。

表 4-43 不同性別與滿意度之差異分析表

滿意度因素	性別	個數	平均數	標準差	t 值	P 值	差異比較
服務態度	男	334	3.888	0.625	1.590	0.112	
	女	149	3.783	0.763			
硬體設備	男	334	3.762	0.677	2.874	0.004*	男>女
	女	149	3.557	0.820			
整體影響	男	334	3.896	0.658	2.034	0.043*	男>女
	女	149	3.760	0.734			
附屬條件	男	334	3.850	0.750	3.325	0.001*	男>女
	女	149	3.577	0.996			
整體	男	334	3.849	0.580	2.894	0.004*	男>女
	女	149	3.670	0.734			

註：* $p < .05$

研究結果發現不同性別在整體滿意度上達顯著差異，其硬體設備、整體影響及附屬條件等因素達顯著差異，男性滿意程度皆高於女性。呂芳陽（2004）針對羽球運動消費者之研究指出不同性別在滿意度達顯

著差異，男性得分高於女性。吳政謀（2005）針對運動健身俱樂部會員參與行為之研究指出不同性別會員在整體滿意度及各構面均達顯著差異，女性得分高於男性，以上結果與本研究結果有相符的，也有不同的，顯示不同性別因參與不同休閒項目而有不同的感受程度所致。而本研究之消費者對俱樂部使用感受接近滿意程度，但女性較男性得分低，因此，俱樂部業者日後顧及女性消費者之感受，以利招收更多女性消費者的參與。

(二) 不同年齡在滿意度上之差異分析

受試者不同年齡在滿意度上經單因子變異數分析結果，由表4-44得知，不同年齡在整體滿意度及四個因素均達顯著差異。經事後比較後在整體部分15歲以下及56歲以上消費者高於16-25歲者。在服務態度、硬體設備及附屬條件三個因素上15歲以下者均高於16-25歲。而在整體影響因素年齡在46-56歲以上及26-35歲者得分高於16-25歲者。

表4-44 不同年齡與滿意度之差異分析表

滿意度因素	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
服務態度	(1)15歲以下	28	4.168	0.760	2.964*	1>2
	(2)16-25歲	52	3.618	0.854		
	(3)26-35歲	69	3.955	0.625		
	(4)36-45歲	95	3.848	0.680		
	(5)46-55歲	147	3.824	0.649		
	(6)56歲以上	92	3.880	0.541		

(續下頁)

表 4-44 (續)

滿意度因素	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
硬體設備	(1)15 歲以下	28	3.946	0.648	2.723*	1>2
	(2)16-25 歲	52	3.385	0.790		
	(3)26-35 歲	69	3.701	0.777		
	(4)36-45 歲	95	3.721	0.810		
	(5)46-55 歲	147	3.729	0.708		
	(6)56 歲以上	92	3.728	0.576		
整體影響	(1)15 歲以下	28	3.786	0.777	4.199*	6、5、3>2
	(2)16-25 歲	52	3.492	0.854		
	(3)26-35 歲	69	3.904	0.737		
	(4)36-45 歲	95	3.804	0.723		
	(5)46-55 歲	147	3.928	0.588		
	(6)56 歲以上	92	3.976	0.536		
附屬條件	(1)15 歲以下	28	4.054	0.896	3.411*	1>2
	(2)16-25 歲	52	3.452	0.999		
	(3)26-35 歲	69	3.812	0.814		
	(4)36-45 歲	95	3.611	0.960		
	(5)46-55 歲	147	3.823	0.765		
	(6)56 歲以上	92	3.891	0.666		
整體	(1)15 歲以下	28	3.989	0.704	3.564*	1、6>2
	(2)16-25 歲	52	3.487	0.784		
	(3)26-35 歲	69	3.843	0.648		
	(4)36-45 歲	95	3.746	0.697		
	(5)46-55 歲	147	3.826	0.590		
	(6)56 歲以上	92	3.869	0.477		

註：* $p < .05$

研究結果發現，不同年齡在整體滿意度及各因素皆達顯著差異，此結果與呂芳陽（2004）針對羽球運

動消費者研究指出，不同年齡之羽球運動消費者在滿意度達顯著差異相同，而龔俊旭（2005）針對高雄市會員研究指出，不同年齡之會員在顧客滿意度上沒有顯著差異，與本研究結果相反。顯示消費者不同年齡層依實際體驗感受程度之結果。本研究年齡在16-25歲者對俱樂部整體滿意度及四個因素之得分皆是最低，顯示業者日後可以此年齡層為重點，以提升滿意程度。

（三）不同教育程度在滿意度上之差異分析

受試者不同教育程度在滿意度上經單因子變異數分析結果，由表4-45得知，在整體滿意度及四個因素皆未達顯著差異。就整體滿意度而言，得分在3.649-3.961屬普通但接近滿意程度。顯示俱樂部經營滿意度不會因消費者之教育程度而有差異存在。

表4-45 不同教育程度與滿意度之差異分析表

滿意度因素	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值
服務態度	(1)國小以下	25	4.043	0.778	1.025
	(2)國中	42	3.748	0.726	
	(3)高中職	130	3.823	0.657	
	(4)大學或大專	242	3.856	0.670	
	(5)研究所(含以上)	44	3.954	0.598	
硬體設備	(1)國小以下	25	3.800	0.692	0.889
	(2)國中	42	3.544	0.809	
	(3)高中職	130	3.678	0.747	
	(4)大學或大專	242	3.738	0.681	
	(5)研究所(含以上)	44	3.633	0.868	

（續下頁）

表 4-45 (續)

滿意度因素	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值
整體影響	(1)國小以下	25	3.888	0.557	0.799
	(2)國中	42	3.698	0.847	
	(3)高中職	130	3.829	0.693	
	(4)大學或大專	242	3.881	0.683	
	(5)研究所(含以上)	44	3.914	0.550	
附屬條件	(1)國小以下	25	3.940	0.939	0.708
	(2)國中	42	3.607	0.873	
	(3)高中職	130	3.800	0.804	
	(4)大學或大專	242	3.754	0.839	
	(5)研究所(含以上)	44	3.784	0.842	
整體	(1)國小以下	25	3.916	0.634	0.833
	(2)國中	42	3.649	0.701	
	(3)高中職	130	3.782	0.644	
	(4)大學或大專	242	3.807	0.623	
	(5)研究所(含以上)	44	3.821	0.620	

研究結果發現不同教育程度在滿意度上沒有顯著差異，與龔俊旭（2005）在高雄市俱樂部會員研究結果，不同學歷之會員在滿意度上沒有顯著差異，結果相同，這說明，桌球俱樂部滿意度不會因教育程度而有差異存在。結果得知，在整體滿意度以國小以下者得分最高3.916，國中者最低為3.649，介於普通與滿意程度之間。

(四) 不同婚姻在滿意度上之差異分析

受試者不同婚姻在滿意度上經t檢定分析結果，由表4-46得知，在整體滿意度及四個因素均達顯著差異，已婚得分皆高於未婚，兩者得分最低之因素為硬體設備。

表4-46 不同婚姻與滿意度之差異分析表

滿意度因素	婚姻	個數	平均數	標準差	t 值	P 值	差異比較
服務態度	已婚	336	3.904	0.620	2.362	0.019*	已婚>未婚
	未婚	147	3.747	0.768			
硬體設備	已婚	336	3.778	0.677	3.670	0.001*	已婚>未婚
	未婚	147	3.517	0.810			
整體影響	已婚	336	3.961	0.599	5.345	0.001*	已婚>未婚
	未婚	147	3.610	0.797			
附屬條件	已婚	336	3.854	0.735	3.516	0.001*	已婚>未婚
	未婚	147	3.565	1.022			
整體	已婚	336	3.874	0.553	4.284	0.001*	已婚>未婚
	未婚	147	3.610	0.764			

註：* $p < .05$

在不同婚姻對滿意度之研究結果，已婚者在滿意度各因素得分皆高於未婚者，分數集中在普通偏向滿意程度。此結果與呂芳陽（2004）在羽球消費者研究中指出，不同婚姻狀況之羽球運動消費者在滿意度上達顯著差異，且已婚得分顯著高於未婚，與本結果一致。而本研究不同婚姻在各因素得分最低為硬體設備，顯示業者應加以改善有關設施，以提升消費者使用之滿意度。

（五）不同職業在滿意度上之差異分析

受試者不同職業在滿意度上經單因子變異數分析結果，由表4-47顯示，不同職業在整體滿意度及四個因素上均未達顯著差異，其得分皆集中在普通偏向滿意程度的分數，顯示俱樂部經營滿意度不會因消費者

之職業不同而有差異存在。

表4-47 不同職業與滿意度之差異分析表

滿意度因素	職業	個數	平均數	標準差	F 值
服務態度	(1)軍公教	107	3.920	0.621	1.054
	(2)商業	64	3.803	0.741	
	(3)工業、製造業	66	3.734	0.580	
	(4)服務業	55	3.940	0.613	
	(5)自由業	40	3.714	0.744	
	(6)家管	38	3.861	0.584	
	(7)學生	59	3.966	0.809	
	(8)農、林、漁、牧業	9	3.667	1.038	
	(9)其他	45	3.867	0.589	
硬體設備	(1)軍公教	107	3.718	0.701	1.641
	(2)商業	64	3.692	0.798	
	(3)工業、製造業	66	3.599	0.672	
	(4)服務業	55	3.833	0.707	
	(5)自由業	40	3.488	0.847	
	(6)家管	38	3.803	0.670	
	(7)學生	59	3.754	0.687	
	(8)農、林、漁、牧業	9	3.167	1.239	
	(9)其他	45	3.778	0.614	
整體影響	(1)軍公教	107	3.888	0.614	1.520
	(2)商業	64	3.819	0.800	
	(3)工業、製造業	66	3.791	0.690	
	(4)服務業	55	3.982	0.686	
	(5)自由業	40	3.720	0.814	
	(6)家管	38	4.016	0.419	
	(7)學生	59	3.685	0.771	
	(8)農、林、漁、牧業	9	3.756	1.009	
	(9)其他	45	3.987	0.440	

(續下頁)

表 4-47 (續)

滿意度因素	職業	個數	平均數	標準差	F 值
附屬條件	(1)軍公教	107	3.808	0.820	1.866
	(2)商業	64	3.773	0.875	
	(3)工業、製造業	66	3.591	0.898	
	(4)服務業	55	3.800	0.737	
	(5)自由業	40	3.538	1.071	
	(6)家管	38	3.763	0.742	
	(7)學生	59	3.950	0.818	
	(8)農、林、漁、牧業	9	3.222	1.202	
	(9)其他	45	3.944	0.586	
整體	(1)軍公教	107	3.834	0.597	1.442
	(2)商業	64	3.772	0.724	
	(3)工業、製造業	66	3.679	0.601	
	(4)服務業	55	3.889	0.589	
	(5)自由業	40	3.615	0.776	
	(6)家管	38	3.861	0.484	
	(7)學生	59	3.939	0.687	
	(8)農、林、漁、牧業	9	3.453	1.082	
	(9)其他	45	3.894	0.438	

研究結果發現不同職業在滿意度上沒有顯著差異，與龔俊旭(2005)在高雄市俱樂部會員研究結果，不同職業之會員在滿意度上沒有顯著差異，結果相同，這說明，俱樂部滿意度不會因職業之不同而有差異存在。就整體滿意度而言，以學生族群得分最高，3.939接近滿意程度。

(六) 不同平均月收入在滿意度上之差異分析

受試者不同平均月收入在滿意度上經單因子變異

數分析結果，由表 4-48 得知，不同平均月收入在整體滿意度及服務態度、硬體設備及附屬條件三個因素上均未達顯著差異，但在整體影響達顯著水準，經事後比較後發現，沒有差異存在。其得分皆集中在普通偏向滿意程度的分數，顯示俱樂部經營滿意度不會因消費者之平均月收入之不同而有差異存在。

表 4-48 不同平均月收入與滿意度之差異分析表

滿意度因素	平均月收入	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
服務態度	(1)20,000 元以下	99	3.784	0.762	0.533	
	(2)20,001-30,000	80	3.805	0.669		
	(3)30,001-40,000	74	3.878	0.697		
	(4)40,001-50,000	81	3.914	0.648		
	(5)50,001-70,000	92	3.880	0.585		
	(6)70,001 元以上	57	3.902	0.653		
硬體設辦	(1)20,000 元以下	99	3.613	0.760	1.144	
	(2)20,001-30,000	80	3.594	0.750		
	(3)30,001-40,000	74	3.723	0.750		
	(4)40,001-50,000	81	3.768	0.730		
	(5)50,001-70,000	92	3.723	0.730		
	(6)70,001 元以上	57	3.828	0.600		

(續下頁)

表 4-48 (續)

滿意度因素	平均月收入	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較 Scheffe
整體影響	(1)20,000 元以下	99	3.707	0.716	2.335*	N. S.
	(2)20,001-30,000	80	3.760	0.757		
	(3)30,001-40,000	74	3.868	0.724		
	(4)40,001-50,000	81	3.886	0.644		
	(5)50,001-70,000	92	3.954	0.616		
	(6)70,001 元以上	57	4.018	0.580		
附屬條件	(1)20,000 元以下	99	3.687	0.919	1.824	
	(2)20,001-30,000	80	3.594	0.872		
	(3)30,001-40,000	74	3.878	0.776		
	(4)40,001-50,000	81	3.815	0.860		
	(5)50,001-70,000	92	3.745	0.817		
	(6)70,001 元以上	57	3.965	0.719		
整體	(1)20,000 元以下	99	3.698	0.678	1.634	
	(2)20,001-30,000	80	3.688	0.683		
	(3)30,001-40,000	74	3.837	0.667		
	(4)40,001-50,000	81	3.846	0.620		
	(5)50,001-70,000	92	3.826	0.579		
	(6)70,001 元以上	57	3.928	0.534		

註：* $p < .05$

研究結果發現不同平均月收入在滿意度上沒有顯著差異，與龔俊旭（2005）在高雄市桌球俱樂部會員研究結果，不同平均月收入之會員在滿意度上沒有顯著差異，結果相同，這說明，桌球俱樂部滿意度不會因消費者在收入方面同而有所差異。就整體滿意度而言，70,001元以上收入者得分最高為3.928，接近滿意程度。

第四節 不同參與行為與滿意度之差異分析

一、不同桌球運動球齡與滿意度之差異分析

受試者不同桌球運動球齡在滿意度上經單因子變異數分析結果，由表 4-49 得知，不同桌球運動球齡在整體滿意度及其因素之硬體設備、整體影響及附屬條件上均達顯著差異，經事後比較後發現，硬體設備、附屬條件及整體滿意度雖達顯著水準，但沒有差異存在，其得分皆集中在普通偏向滿意程度的分數，但在整體影響因素球齡 3-4 年、6 年以上及 2-3 年之消費者顯著高於 1 年（含以下）者。而在服務態度之因素不會因消費者之運動球齡之不同而有差異存在。

表 4-49 不同從事桌球運動球齡與滿意度之差異分析表

滿意度因素	運動球齡	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較
服務態度	(1)1 年(含以下)	26	3.599	1.005	1.881	
	(2)1-2 年	72	3.835	0.702		
	(3)2-3 年	73	3.979	0.658		
	(4)3-4 年	38	4.045	0.579		
	(5)4-5 年	23	3.745	0.693		
	(6)5-6 年	47	3.748	0.751		
	(7)6 年以上	204	3.854	0.596		
硬體設備	(1)1 年(含以下)	26	3.391	0.841	2.357*	N. S.
	(2)1-2 年	72	3.623	0.749		
	(3)2-3 年	73	3.797	0.754		
	(4)3-4 年	38	3.811	0.564		
	(5)4-5 年	23	3.428	1.001		
	(6)5-6 年	47	3.578	0.907		
	(7)6 年以上	204	3.767	0.621		

(續下頁)

表 4-49 (續)

滿意度因素	運動球齡	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較
整體影響	(1)1年(含以下)	26	3.308	0.916		
	(2)1-2年	72	3.742	0.767		
	(3)2-3年	73	3.926	0.689		
	(4)3-4年	38	3.958	0.550	4.452*	4、7、3>1
	(5)4-5年	23	3.757	0.840		
	(6)5-6年	47	3.762	0.837		
	(7)6年以上	204	3.951	0.534		
附屬條件	(1)1年(含以下)	26	3.442	0.983		
	(2)1-2年	72	3.632	0.868		
	(3)2-3年	73	3.753	0.943		
	(4)3-4年	38	3.829	0.765	2.548*	N.S.
	(5)4-5年	23	3.587	1.030		
	(6)5-6年	47	3.585	1.060		
	(7)6年以上	204	3.901	0.677		
整體	(1)1年(含以下)	26	3.435	0.866		
	(2)1-2年	72	3.708	0.684		
	(3)2-3年	73	3.684	0.668		
	(4)3-4年	38	3.911	0.531	3.096*	N.S.
	(5)4-5年	23	3.629	0.797		
	(6)5-6年	47	3.668	0.804		
	(7)6年以上	204	3.870	0.493		

註：* $p < .05$

本研究結果發現不同桌球運動球齡在整體滿意度及因素之硬體設備、附屬條件及整體影響達顯著差異。在整體影響因素球齡3-4年、6年以上及2-3年之消費者顯著高於1年(含以下)者。而整體滿意度及因素之硬體設備、附屬

條件雖達顯著水準，經事後比較後未有差異存在，就整體而言，得分最高為球齡 3-4 年之消費者，而最低則是 1 年（含以下）者。得分皆在普通偏向滿意程度。呂芳陽（2004）針對羽球運動消費者之研究指出，不同球齡之羽球運動消費者在滿意度上達顯著差異，就整體而言，球齡高者得分顯著高於球齡低者，此結果與本研究部分雷同。球齡較高者可能與服務人員較熟識及場地的習慣，因而產生較高的滿意度。

二、不同平均每週從事桌球運動次數與滿意度差異分析

受試者不同平均每週從事桌球運動次數在滿意度上經單因子變異數分析結果，由表 4-50 得知，在整體滿意度及四個因素均未達顯著差異，其得分在 3.770-3.821 之間偏向滿意程度。顯示台南市桌球俱樂部的滿意度不會因運動次數不同而有差異存在。

表 4-50 不同平均每週從事桌球運動次數與滿意度差異分析表

滿意度因素	從事運動次數	個數	平均數	標準差	F 值
服務態度	(1)1-2 次	95	3.844	0.755	0.053
	(2)3-4 次	184	3.868	0.711	
	(3)5-6 次	114	3.861	0.571	
	(4)7 次(含)以上	90	3.838	0.621	
硬體設備	(1)1-2 次	95	3.658	0.777	0.309
	(2)3-4 次	184	3.688	0.765	
	(3)5-6 次	114	3.752	0.662	
	(4)7 次(含)以上	90	3.696	0.690	

(續下頁)

表 4-50 (續)

滿意度因素	從事運動次數	個數	平均數	標準差	F 值
整體影響	(1)1-2 次	95	3.770	0.723	0.734
	(2)3-4 次	184	3.853	0.711	
	(3)5-6 次	114	3.907	0.659	
	(4)7 次(含)以上	90	3.878	0.619	
附屬條件	(1)1-2 次	95	3.811	0.879	0.968
	(2)3-4 次	184	3.698	0.870	
	(3)5-6 次	114	3.375	0.821	
	(4)7 次(含)以上	90	3.872	0.770	
整體	(1)1-2 次	95	3.770	0.694	0.196
	(2)3-4 次	184	3.777	0.674	
	(3)5-6 次	114	3.818	0.575	
	(4)7 次(含)以上	90	3.821	0.571	

研究結果發現，受試者不同平均每週從事桌球運動次數在滿意度上未達顯著差異，此結果與龔俊旭（2005）針對高雄桌球俱樂部消費者之研究發現，每週至俱樂部活動次數在顧客滿意度未達顯著差異。余泳樟（2004）針對北市北投區市民運動中心使用者研究指出，平均使用運動設施頻率對運動中心使用者滿意度均未達顯著差異之結果一致。就整體而言，結果得知，得分介於 3.770-3.821 接近滿意程度，可知運動次數越高其滿意度越高。

三、不同每次從事桌球運動持續時間與滿意度之差異分析

受試者不同平均每次從事桌球運動持續時間在滿意度上經單因子變異數分析結果，由表 4-51 資料得知，在整體滿意

度未達顯著差異，其整體影響因素達顯著差異，經事後比較後發現，運動持續時間 1-2 小時之消費者得分顯著高於 1 小時以下者，得分在 3.600-3.936 間偏向滿意程度。

表4-51 不同平均每次從事桌球運動持續時間與滿意度差異分析表

滿意度因素	運動持續時間	個數	平均數	標準差	F 值	事後比較
服務態度	(1)1 小時以下	36	3.746	0.877	0.713	
	(2)1-2 小時	198	3.892	0.624		
	(3)2-3 小時	139	3.870	0.684		
	(4)3 小時以上	110	3.810	0.665		
硬體設備	(1)1 小時以下	36	3.602	0.790	0.811	
	(2)1-2 小時	198	3.737	0.700		
	(3)2-3 小時	139	3.725	0.769		
	(4)3 小時以上	110	3.627	0.711		
整體影響	(1)1 小時以下	36	3.600	0.820	2.956*	2>1
	(2)1-2 小時	198	3.936	0.603		
	(3)2-3 小時	139	3.853	0.731		
	(4)3 小時以上	110	3.791	0.699		
附屬條件	(1)1 小時以下	36	3.708	0.905	0.499	
	(2)1-2 小時	198	3.801	0.798		
	(3)2-3 小時	139	3.791	0.893		
	(4)3 小時以上	110	3.609	0.840		
整體	(1)1 小時以下	36	3.664	0.751	1.280	
	(2)1-2 小時	198	3.842	0.578		
	(3)2-3 小時	139	3.810	0.676		
	(4)3 小時以上	110	3.729	0.640		

註：* $p < .05$

本研究發現不同平均每次從事桌球運動持續時間在滿意度上，只有整體影響因素達顯著差異，其得分以持續 1-2

小時之消費者顯著高於 1 小時以下者，此結果與呂芳陽（2004）之研究指出在整體而言，1-2 小時者之得分顯著高於 1 小時（含）以下者之結果一致。但與龔俊旭（2005）之研究發現每次至俱樂部活動時間不同之會員在顧客滿意度未達顯著差異之結果不同。就整體滿意度而言，運動持續時間在 1-3 小時之間滿意度最高，但仍介於普通與滿意程度之間。因有較充足的時間使用場地設施，因而滿意度高。

四、不同從事桌球運動夥伴與滿意度差異分析

受試者不同從事桌球運動夥伴在滿意度上經單因子變異數分析結果，由表 4-52 結果顯示，不同從事桌球運動夥伴在滿意度上均未達顯著差異。因此，研究結果得知台南市桌球俱樂部消費者滿意度，不會因從事運動夥伴因素而有差異存在。

表 4-52 不同從事桌球運動夥伴與滿意度差異分析表

滿意度因素	運動夥伴	個數	平均數	標準差	F 值
服務態度	(1)同事	43	3.758	0.792	0.830
	(2)同學	33	3.883	0.736	
	(3)家人	65	3.954	0.757	
	(4)朋友	162	3.883	0.588	
	(5)無特定對象	180	3.814	0.669	
硬體設備	(1)同事	43	3.605	0.766	0.384
	(2)同學	33	3.657	0.814	
	(3)家人	65	3.746	0.795	
	(4)朋友	162	3.679	0.668	
	(5)無特定對象	180	3.730	0.737	

(續下頁)

表 4-52 (續)

滿意度因素	運動夥伴	個數	平均數	標準差	F 值
整體影響	(1)同事	43	3.795	0.759	0.564
	(2)同學	33	3.715	0.844	
	(3)家人	65	3.852	0.731	
	(4)朋友	162	3.895	0.605	
	(5)無特定對象	180	3.858	0.687	
附屬條件	(1)同事	43	3.605	0.942	0.585
	(2)同學	33	3.742	0.969	
	(3)家人	65	3.715	0.939	
	(4)朋友	162	3.792	0.730	
	(5)無特定對象	180	3.802	0.856	
整體	(1)同事	43	3.691	0.736	0.385
	(2)同學	33	3.749	0.774	
	(3)家人	65	3.817	0.722	
	(4)朋友	162	3.813	0.539	
	(5)無特定對象	180	3.801	0.635	

研究結果發現，不同從事桌球運動夥伴在滿意度上均無顯著差異。此研究結果與呂芳陽（2004）之研究結果達顯著差異不同，但其得分在整體以朋友得分最高，而本研究整體而言，結果家人及朋友為運動夥伴得分最高，之研究結果相近。

第五節 參與動機與參與行為及滿意度之相關分析

本節將探討之參與動機包含：知性需求、心理需求、健康與適能、社會需求及成就需求；參與行為包含：從事桌球運動球齡、平均每週從事桌球運動次數、平均每次從事桌球運動持續時間及從事桌球運動夥伴；滿意度包含：服務態度、硬體設備、整體影響及附屬條件。

一、參與動機與參與行為之相關分析

本研究俱樂部消費者參與動機與參與行為，由表 4-53 資料所示：社會需求與從事桌球運動球齡（-.023）及從事桌球運動夥伴（-.007）為負相關外，其餘皆為正相關，而知性需求、心理需求、健康與適能及成就需求與從事桌球運動球齡及從事桌球運動夥伴呈顯著相關。

表4-53 參與動機與參與行為相關分析表

參與動機	從事桌球 運動球齡	平均每週從 事桌球運動 次數	平均每次從 事桌球運動 持續時間	從事桌球 運動夥伴
知性需求	.159*	.031	.065	.090*
心理需求	.245*	.021	.003	.118*
健康與適能	.199*	.050	.056	.095*
社會需求	-.023	.081	.048	-.007
成就需求	.128*	.056	.039	.123*

註：* $p < .05$

本研究結果顯示，參與動機之知性需求、心理需求、健康與適能及成就需求與從事桌球運動球齡及從事桌球運動夥伴達顯著相關，Samdahl and Jekubovich(1997)的研究指出，動機因素使人們願意改變自己的作息、創造時間及與他人協

調出共同參與休閒運動的機會。張佩娟（2003）就管理學角度來說，動機是決定消費者購買一項產品的眾多因素中，非常重要的一個因素，有了動機，才會進一步有行為，所以動機可以說是行為發生的基礎。可見知性、心理、健康與適能及成就等需求動機越強之消費者，運動球齡為主要影響因子，而運動夥伴為次要因子，就其社會需求與從事桌球運動球齡（-.023）及從事桌球運動夥伴（-.007）為負相關，研究者認為參與俱樂部消費者之年齡較高、以公教人員為多、運動球齡6年以上最多，其社經地位較高，參與桌球運動主要以健康考量因素，以致較不重視社會需求。

二、參與動機與滿意度之典型相關分析

針對參與動機與滿意度之間進行典型相關分析，其結果由表 4-54 所示，本研究以參與動機（知性需求、心理需求、健康與適能、社會需求、成就需求）做為控制變項（X 變項），以滿意度（服務態度、硬體設備、整體影響、附屬條件）作為效標變項（Y 變項），求出一組變項間線性組合的相關情形。經典型相關分析後發現其典型相關係數 $\rho = 0.556^*$ （ $p < .05$ ）；此參與動機的五個控制變項，係透過典型因素影響滿意度的四個效標變項。

控制變項（參與動機）的典型因素（ χ_1 ）可以說明效標變項（滿意度）的典型因素（ η_1 ）總變異量的 30.9%，且此效標變項的典型因素（ η_1 ），又可解釋效標變項變異量的 75.3%，而控制變項與效標變項重疊部份為 23.2%，因此，控制變項透過典型因素（ χ_1 與 η_1 ）可以有效解釋效標變項的解釋變異量為 23.2%。

表4-54 參與動機與滿意度典型相關分析摘要表

控制變項	典型因素(Kai)	效標變項	典型因素(Eta)
X 變項	$\chi 1$	Y 變項	$\eta 1$
知性需求	.815	服務態度	.889
心理需求	.986	硬體設備	.906
健康與適能	.741	整體影響	.843
社會需求	.513	附屬條件	.831
成就需求	.752		
抽出變異數	60.3	抽出變異數	75.3
百分比(%)		百分比(%)	
重疊(%)	18.6	重疊(%)	23.2
		$\rho 2$.309
		典型相關 ρ	.556*

註：* $p < .05$

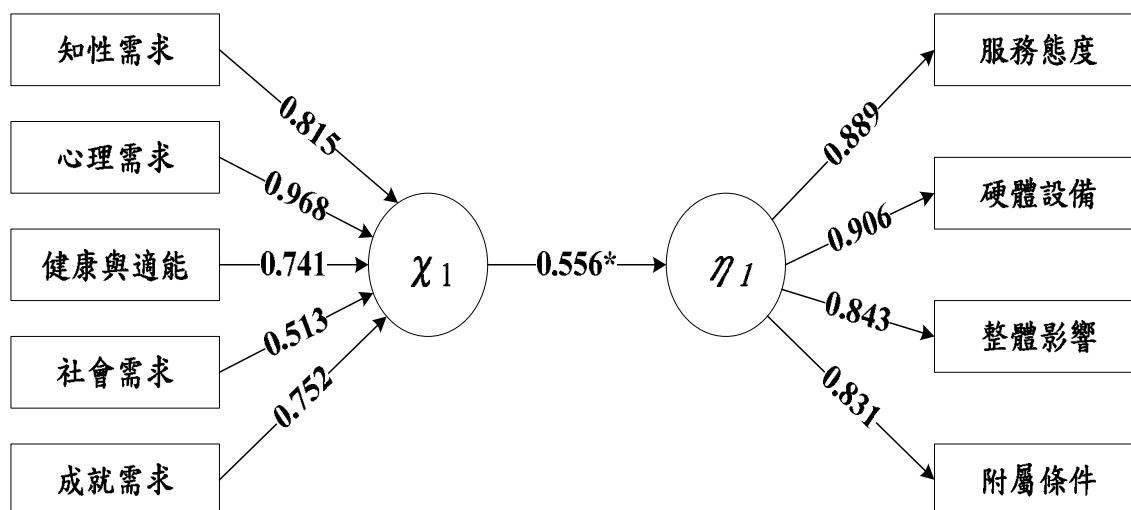


圖 4-1 「參與動機」與「滿意度」典型相關分析圖

綜合上述結果發現，消費者參與動機之「心理需求」、「知性需求」、「成就需求」、「健康與適能」對滿意度

之「硬體設備」、「服務態度」、「整體影響」、「附屬條件」，結構係數都在 0.700 以上，有顯著正向相關，因此，參與動機主要是以「心理需求」、「知性需求」、「成就需求」、「健康與適能」影響滿意度之「硬體設備」、「服務態度」、「整體影響」、「附屬條件」。顯示動機越強其滿意度也會提高，此結果與陳啟倫（2007）針對俱樂部會員以活力工場為例之研究指出，參與動機與滿意度達顯著相關；黃鴻斌（2003）在俱樂部會員以金牌健康體適能俱樂部為例之研究指出，參與動機與滿意度達顯著相關；張佩娟（2003）在休閒運動參與動機與滿意度之研究指出，休閒運動動機與滿意度成正相關等研究相符，由結果顯示，提高消費者參與動機，便能提高滿意度。

第六節 研究假設驗證

有關研究假設之驗證結果，本研究彙整如表 4-55 所示：

表 4-55 研究假設驗證結果之彙整表

研究假設	驗證結果
H1：不同人口背景變項在參與動機上有顯著差異	部份成立
H1-1 不同性別在參與動機上有顯著差異	部份成立
H1-2 不同年齡在參與動機上有顯著差異	成立
H1-3 不同教育程度在參與動機上有顯著差異	成立
H1-4 不同婚姻在參與動機上有顯著差異	成立
H1-5 不同職業在參與動機上有顯著差異	部分成立
H1-6 不同平均月收入在參與動機上有顯著差異	成立
H2：不同人口背景變項在參與行為上有顯著差異	部份成立
H2-1 不同性別在參與行為上有顯著差異	成立
H2-2 不同年齡在參與行為上有顯著差異	成立
H2-3 不同教育程度在參與行為上有顯著差異	部分成立
H2-4 不同婚姻在參與行為上有顯著差異	成立
H2-5 不同職業在參與行為上有顯著差異	成立
H2-6 不同平均月收入在參與行為上有顯著差異	成立
H3：不同人口背景變項在滿意度上有顯著差異	部份成立
H3-1 不同性別在滿意度上有顯著差異	部份成立
H3-2 不同年齡在滿意度上有顯著差異	成立
H3-3 不同教育程度在滿意度上有顯著差異	不成立
H3-4 不同婚姻在滿意度上有顯著差異	成立

(續下頁)

表 4-52 (續)

研究假設	驗證結果
H3-5 不同職業在滿意度上有顯著差異	不成立
H3-6 不同平均月收入在滿意度上有顯著差異	不成立
H4：不同參與行為在滿意度上有顯著差異	部份成立
H4-1 不同桌球運動球齡在滿意度上有顯著差異	部份成立
H4-2 不同平均每週從事桌球運動次數在滿意度上有顯著差異	不成立
H4-3 不同平均每次從事桌球運動持續時間在滿意度上有顯著差異	部份成立
H4-4 不同從事桌球運動夥伴在滿意度上有顯著差異	不成立
H5：參與動機與參與行為達顯著相關	部份成立
H6：參與動機與滿意度達顯著相關	成立

第五章 結論與建議

本研究目的旨在探討：一、瞭解台南市桌球俱樂部消費者人口背景變項參與動機、行為滿意度之現況；二、瞭解台南市桌球俱樂部消費者不同人口背景變項與參與動機、參與行為及滿意度之關係；三、瞭解台南市桌球俱樂部消費者不同參與行為與滿意度之關係；四、瞭解台南市桌球俱樂部消費者參與動機與參與行為及滿意度之關係。本章將分為第一節結論；第二節建議。

第一節 結論

一、消費者人口背景變項、參與動機、行為及滿意度之現況

(一) 不同人口背景變項

台南市桌球俱樂部消費者以「男性」居多，佔 69.2%；年齡以「46-55 歲」者最多，佔 30.4%；婚姻以「已婚」者最多，佔 69.6%；教育程度以「大學或大專」者最多，佔 50.1%；職業以「軍公教」者最多，佔 22.2%；平均月收入以「20,000 元以下」者最多，佔 20.5%。

(二) 參與行為

本研究消費者之從事桌球運動球齡以「6 年以上」者最多，佔 42.2%；平均每週從事桌球運動次數以「3-4 次」者最多，佔 38.1%；平均每次運動持續時間以「1-2 小時」者最多，佔 41%；從事桌球運動夥伴以「無特定對象」者最多，佔 37.3%。

(三) 參與動機現況分析

桌球俱樂部消費者之參與動機各因素得分順序，以「健康與適能」為最高；次序為「知性需求」、「心理需求」、「成就需求」，最低為「社會需求」。

(四) 滿意度現況分析

桌球俱樂部消費者之滿意程度，以「服務態度」為最高；依序為「整體影響」、「附屬條件」，最低為「硬體設備」。

二、不同人口背景變項在參與動機、參與行為及滿意度之差異分析

(一) 不同人口背景變項在參與動機之差異分析

不同性別、年齡、教育程度、婚姻、職業、平均月收入在「知性需求」、「心理需求」、「健康與適能」、「成就需求」因素達顯著差異；不同年齡、教育程度、婚姻在「社會需求」因素達顯著差異。

(二) 不同人口背景變項在參與行為之差異分析

不同性別、年齡、婚姻、職業、平均月收入在「從事桌球運動球齡」、「平均每週運動次數」、「平均每次從事運動持續時間」、「從事運動夥伴」均達顯著差異；不同教育程度在「從事桌球運動球齡」、「平均每次從事運動持續時間」、「從事運動夥伴」達顯著差異。

(三) 不同人口背景變項在滿意度之差異分析

不同年齡、婚姻在「服務態度」因素達顯著差異；不同性別、年齡、婚姻在「硬體設備」、「整體影響」、「附屬條件」因素及「整體」滿意度達顯著差異。

三、不同參與行為在滿意度上之差異分析

不同桌球運動球齡及不同每次從事桌球運動持續時間在「整體影響」因素達顯著差異。不同桌球運動球齡在「硬體設備」、「附屬條件」及「整體」達顯著水準，但無差異存在。

四、參與動機與參與行為及滿意度之相關分析

(一) 參與動機與參與行為

研究發現，「社會需求」與「從事桌球運動球齡」(-.023)及「從事桌球運動夥伴」(-.007)為負相關外，其餘皆為正相關，而「知性需求」、「心理需求」、「健康與適能」及「成就需求」與「從事桌球運動球齡」及「從事桌球運動夥伴」呈顯著相關。

(二) 參與動機與滿意度

研究發現，消費者參與動機與滿意度有典型相關存在，參與動機主要以「心理需求」、「知性需求」、「成就需求」、「健康與適能」影響滿意度之「硬體設備」、「服務態度」、「整體影響」、「附屬條件」。因此，提高消費者參與動機，亦能提高對俱樂部之滿意度。

第二節 建議

根據本研究結果及研究過程發現，提出以下建議，做為俱樂部經營管理、制定行銷策略及改善參考之用，與後續研究之參考方向。

一、對俱樂部經營者之建議

(一) 拓展市場

研究結果發現，俱樂部消費者以男性為主，其年齡集中在36歲以上，受過高等教育之族群，反之，女性消費者

低於男性有 30% 左右，且經常一起運動的夥伴如家人、朋友與同學，亦佔一定的比例，因此，經營者應善用女性及 35 歲以下消費者以家人及朋友或同學為運動夥伴之特性，制定行銷策略，將會員招收的觸角伸向女性及年輕族群為目標市場，以招攬更多會員入會參與俱樂部活動。

(二) 固有服務品質，改善硬體設備

研究結果發現，消費者滿意度得分最高為「服務態度」，顯示業者應對服務人員之態度、效率及專業能力加以強化，以提供更好的服務品質，深耕既有的消費者；而「硬體設備」為最低分，如存物櫃、廁所、清潔與衛生、設施保養與維修，為消費者較不滿意之處。蔡明達等人（2007）指出在運動俱樂部的營運管理過程中，設備之優劣及場地維修與保養一直是俱樂部服務品質建立、吸引會員參與使用之基本條件，更會是滿意度的參考指標。因此，改善或提升硬體設備，俾能提升滿意度。

(三) 開設相關課程或舉辦活動，滿足不同需求之消費者

研究結果發現，參與動機與滿意度有顯著正相關，俱樂部業者若能針對消費者不同需求，配合消費者之運動時間及次數，擬定相關課程或舉辦活動或不同形式的比賽，以滿足消費者的需求，因結果得知，參與動機越強其滿意度越高。

二、對後續研究者之建議

(一) 本研究僅針對台南市桌球俱樂部進行研究，未來若能擴大研究範圍，如全國性或與國外之桌球俱樂部現況做比較探討，以提供國內桌球俱樂部經營者制定符合國人需求的經營模式。

(二) 本研究僅針對消費者參與動機、行為與滿意度作為變數進行探討，建議未來研究者可增加消費者之人格特質、阻礙因素、身體活動態度等變數，俾能更深入了解消費者需求，以期提供經營者更完整且豐富的參考資訊。

參考文獻

一、中文部份

- 丘鍾惠（1982）。現代乒乓球技術的研究。北京：人民體育出版社。
- 王瑞霞（1994）。社區老年人健康體能活動參與及相關因素的探討。行政院衛生署研究計畫。
- 王薰禾（2004）。高雄地區國民小學學童休閒運動參與動機及休閒阻礙之研究。未出版碩士論文，國立台灣體院，臺中市。
- 王智賢（2008）。臺北市國小田徑運動代表隊參與動機與阻礙因素之研究。臺北市立教育大學，體育學系體育教學碩士學位班，碩士論文。
- 行政院體育委員會（1999）。我國國民健康促進之研究。臺北：行政院體育委員會。
- 艾建宏（2005）。台北市民運動中心消費者行為之研究。輔仁大學體育學系碩士班，碩士論文。
- 沈淑貞（1999）。桃竹苗地區健康休閒俱樂部服務品質與會員滿意度之研究。未出版碩士論文，國立台灣師範大學，臺北市。
- 李蘭（1993）。運動行為改變理論。國民體育季刊，22，2，32 - 38。

- 李世昌（2000）。同儕對休閒活動影響之研究—以南開工商專科學校為例。朝陽大學休閒事業學系碩士班，碩士論文。
- 李嘉慶（2002）。屏東縣偏遠地區國小教師休閒運動參與現況與動機之調查研究。國立台灣體育學院，體育研究所，碩士論文。
- 李俞麟（2004）。游泳俱樂部會員參與行為與滿意度之研究—以寬明游泳俱樂部為例。輔仁大學體育學系碩士班，碩士論文。
- 李尚儒（2006）。戰後台灣桌球運動發展之研究。國立台東大學體育系所碩士論文。
- 宋玉麒（2008）。衝動性購買刺激因素、購買傾向與消費滿意度之關係。中國文化大學國際企業管理研究所，博士論文。
- 呂芳陽（2004）。台灣地區羽球運動消費者參與行為與滿意度之研究。天主教輔仁大學體育學系碩士論文。
- 林瑞雄（1991）。國民健康調查之規劃與試驗。行政院衛生署委託研究期末報告。
- 林財丁（1995）。消費者心理學。臺北：書華出版社。
- 林樹旺、黃宗成、盧龍泉（2002）。高爾夫球友參與動機、體驗與滿意度之研究。大專體育學刊，4，1，79-91。

- 林岑怡 (2004)。有氧舞蹈參與者身體自我概念、參與動機及健身運動承諾對運動參與行為之影響。未出版碩士論文，國立體育學院，桃園縣。
- 林忠宏 (2004)。台南市桌球運動發展之研究。國立台南師範學院體育科教學碩士論文。
- 林昌國 (2004)。聯園活動中心消費者參與行為與滿意度之研究。輔仁大學體育學系碩士班，碩士論文。
- 林昌國、伍為瓊 (2007)。運動休閒俱樂部消費者參與行為之差異研究—以聯園活動中心為例。中華人文社會學報，6，118-136。
- 林忠濱 (2007)。臺北市國小教師休閒運動參與動機及滿意度之研究。臺北市立教育大學，體育學系碩士班，碩士論文。
- 林斯薇 (2008)。國際觀光旅館顧客服務品質滿意度及行為意向之研究。國立嘉義大學，管理學院碩士在職專班，碩士論文。
- 林子軒 (2008) 運動人口倍增計畫活動參與動機與阻礙因素研究—以台北縣為例。輔仁大學體育學系碩士班，碩士論文。
- 林貞錡 (2009)。中部地區國中游泳團隊成員參與動機與社會支持之研究。大葉大學，運動事業管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 吳宏蘭 (1993)。某教學醫院參加健康檢查者之運動及攝鈉行為探討。台灣師大衛生教育研究所碩士論文。

- 吳德成（1998）。桌球。國立體育學院教練研究所技術報告書。
- 吳明隆（2003）。SPSS統計應用實務。臺北：松崗電腦圖書資訊股份有限公司。
- 吳煥群（2001）。乒乓球運動的起源。乒乓世界，100，54。
- 吳政謀（2005）。運動健身俱樂部參與行為、服務品質、滿意度與忠誠度之研究-以奔放主題運動館為例。台北市立體育學院運動科學研究所碩士論文。
- 范智明（1999）。台北市運動健身俱樂部會員消費者行為之研究。國立台灣師範大學碩士論文。
- 季瑋珠、符春美（1992）。社區民眾從事體能活動之研究。中華衛誌，11，4，328-339。
- 洪朱樟（2004）。台北市國民小學教師工作壓力與運動參與行為之相關研究。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 曾麗娟（2001）。應用行動研究改善運動健身俱樂部服務品質之個案實證研究。未出版碩士論文，國立台灣體育學院，臺中市。
- 莊雅雯（2003）。活動志願工作者人格特質、參與動機與神馳體驗關係之探討。大葉大學休閒事業管理學系碩士班論文。

- 姜逸群、呂槃、江永盛、黃雅文（1988）。民眾的健康意識及中老年疾病之預防健康行為調查。衛生教育雜誌，9，67-81。
- 侯錦雄、姚靜婉（1997）。市民休閒生活態度與公園使用滿意度之相關研究。載於中華民國戶外遊憩學會：休閒遊憩行為。臺北：田園城市文化。
- 陳秀華（1993）。健康體適能俱樂部消費者行為之研究。國立體育學院研究所碩士論文。
- 陳勁甫、蔡郁芬、蕭玉華（2005）。台中地區市民農園參與者動機、參與頻率與滿意度關係之研究。旅遊管理研究，5（2），157-171。
- 陳有村（2003）。消費者選擇運動休閒俱樂部考量因素之探討—以太平洋都匯生活俱樂部之會員為例。未出版碩士論文，輔仁大學，台北縣。
- 陳素青（2005）。運動健康俱樂部消費者特徵之探討。大專體育，79，120-127。
- 陳仲杰（2006）。臺北市公立高工教師休閒運動參與現況及動機之研究。臺北市立體育學院休閒運動管理碩士學位論文。
- 陳啟倫（2007）。健康體適能俱樂部會員參與動機、滿意度與再購動機之研究—以活力工場健身會館忠孝分館為例。輔仁大學體育學系碩士論文。
- 許富淑（2006）。輔仁大學游泳池消費者參與行為與滿意度之研究。輔仁大學體育學刊，5，77-93。

- 許志良、廖學勇（2006）。彰化縣桌球訓練中心學員參與動機與滿意度之研究。運動事業管理學術研討會論文集，5。
- 黃鴻斌（2003）。健康體適能俱樂部會員參與動機、顧客滿意度及忠誠關性之研究-以金牌健康體適能俱樂部為例。南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
- 黃賢哲（2004）。運動健身俱樂部不消費者商店印象與再次購買意願之研究-以金牌健康體適能俱樂部為例。未出版碩士論文，南華大學，嘉義市。
- 黃文宗（2006）。彰化市國小教師休閒運動參與動機與參與現況之研究。未出版碩士論文，大葉大學，彰化縣。
- 黃添營（2006）。複合式游泳池消費者消費行為與滿意度之研究-以中壢市為例。未出版碩士論文，國立體育學院，桃園縣。
- 黃建閔（2007）。羽球運動消費者參與行為及滿意度之研究。真理大學運動管理學系碩士論文。
- 黃美珍（2007）。「從運動人口倍增計畫」之概念談桌球運動的推展。大專體育，89，1-4。
- 黃郁雅（2009）。運動賽會參與者參與行、態度與經濟效益評估-以2007年全國運動會為例。國立臺灣體育大學（臺中），運動管理學系研究所碩士論文。
- 張良漢（1997）。選擇健康體適能俱樂部考慮因素探討。國民體育季刊，26（2），107-113。

- 張良漢（2002）。休閒參與動機、身體活動態度、休閒運動
阻礙及滿意度之研究—以台灣地區大專院校學生為
例。臺北：師大書院。
- 張春興（1998）。教育心理學。台北：東華。
- 張春興（2007）。張氏心理學辭典。台北：東華。
- 張彩秀（1993）。中老年人運動型態、體適能及健康狀況之
研究。國立陽明醫學院碩士論文。
- 張富貴（2002）。台北市桌球訓練中心桌球運參與者行為特
徵探討。私立中國文化大學運動教練研究所論文。
- 張佩娟（2003）。休閒運動參與動機與滿意度之相關研究—
以雲林醫院員工為例。雲林科技大學，休閒運動研究所
碩士班碩士論文。
- 賴子敬（2003）。台中市高爾夫球參與者參與動機和行為之
研究。朝陽科技大學休閒事業管理碩士班，碩士論文。
- 楊書銘（2003）。休閒運動消費者行為之研究—台南市立羽
球館為例。未出版碩士論文，國立台灣體育學院，臺中
市。
- 游鳳芸（2001）。我國參加2000年奧運桌球選手訓練歷程之
研究。私立中國文化大學運動教練研究所碩士論文。
- 裘素鳳（2004）。台灣演藝人員從事休閒運動的參與行為與
動機。台北市立體育學院運動科學研究所碩士論文。

- 趙大志 (2007)。公立學校游泳池委外經營知顧客參與行為與滿意度研究—以政大附中游泳池為例。輔仁大學體育學系碩士論文。
- 蔡明達、沈易利 (2007)。運動俱樂部場地設施之風險管理。大專體育，89，105-111。
- 廖俊儒 (2004)。職棒現場觀眾消費體驗要素對體驗滿意度與忠誠意願影響之研究。未出版碩士論文，國立台灣師範大學，臺北市。
- 鍾偉志 (2006)。認真性休閒參與動機、休閒阻礙關係之研究—以網球活動為例。未出版碩士論文，南華大學，嘉義縣。
- 劉翠薇 (1994)。北縣某商專學生運動行為及其影響因素之研究。台灣師大衛生教育研究所碩士論文。
- 劉衡江、王金成 (1999)。國民參與體育運動意願調查。臺北：行政院體育委員會。
- 劉益源 (2007)。網球運動者參與動機與運動行為之探討。國立台北教育大學體育學系碩士論文。
- 戴旭志 (2001)。臺北市太極拳休閒運動參與者參與動機與行為之研究。中國文化大學運動教練研究所碩士論文。
- 闕山晴 (2002)。顧客滿意度與忠誠度之研究—以西式速食業為例。國立台灣科技大學管理研究所碩士論文。
- 龔俊旭 (2005)。高雄市桌球俱樂部會員休閒動機及滿意度之研究。國立臺灣師範大學，體育學系碩士論文。

- 鄭焱生 (1994)。顧客滿意因素分析之實證研究－以臺鐵、臺汽旅客為例。國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
- 鄭順聰 (2001)。「台北市YMCA 游泳訓練班消費者行為之研究」。國立體育學院論叢，12，1，175-188。
- 鄭鶯淑 (2003)。俱樂部經營管理之研究。未出版碩士論文，國立台北大學，台北市。
- 鄭賀珍、楊惠芳 (2007)。台灣南部地區羽球館消費者參與行為之研究。休閒暨觀光產業研究，2，(1)，118-132。
- 蘇丕仁 (1995)。乒乓球教學與訓練。北京：人民體育出版社。
- 蘇振鑫 (1999)。運動健康信念與運動行為之關係研究－以運動健康信念模式探討。國立體育學院體育研究所碩士論文。
- 蘇武龍 (2000)。住院服務品質與病患滿意度之探討－成大、奇美醫院為例。國立成功大學工業管理學系碩士論文。
- 嚴詠智 (2006)。台南縣國民小學行政人員休閒運動參與及休閒滿意度之研究。未出版碩士論文，台南大學，台南市。

二、西文部份

- American College of Sports Medicine. (1995) . *ACSM's guideline for exercise testing and prescription* (5th ed.) .Media, PA:Williams 、 Wilkins.
- Anderson,E.W.,Fornell,C.,& Lehman,D.R. (1994) .
Customersatisfaction, market share, and profitability:
findings from sweden.*Journal of Marketing*, 58, 53-66.
- Babbie, E. (1998) .*The practice of social research*. New
York : Wadsworth Publishing Company.
- Bammel, G.,& Burrus-Bammel, L. L. (1996) .*休閒與人類行為* (涂淑芳) 。台北市 : 桂冠圖書公司 (原著於 1982 年出版) 。
- Bolton, R. N.,& Drew, J. H. (1991). A Multistage Model of
Cust-omers' Assessments of Service Quality and Value.
Journal of Consumer Research, 17, 375-384.
- Boulding, W., Kalar, A., Stealin, R.,& Zeithaml,V.A.(1993) .
A Dynamic Process Model of Service Quality : From
Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of
Marketing Research*, 30(99),7-27.
- Dishman ,R.K . (1991) .Increasing 、 Maintaining exerciseand
physical activity. *Behavior Therapy*, 22, 345-378.
- Davis, M. M.,& Heineke, J. (1994). Understanding the roles
of the Customer and the operation for better queue

- management. *International Journal of Operations & Production management*, 14(5), 21-34.
- Ford, E.S. (1991). Physical activity behaviors in lower and higher socioeconomic status populations. *American Journal of Epidemiology*, 133, (12), 1246-1255.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 55(1), 1-22.
- Hallowell, R., Schlesinger, L. A., & Zornitsky, J. (1996). Internal service quality, customer and job satisfaction: Linkage and implications. *Human Resource Planning*, 19(2), 20-31.
- Johnson, T. O., & Fornell, C. (1991). A Framework for Comparing Customer Satisfaction Across Individuals and Product Categories. *Journal of Economic Psychology*, 12(3), 267-286.
- Kotler, P. (1991). *Marketing Management*, 7th, Englewood.
- Kotler, P. (1997). Marketing management, analysis, implementation and using the servoval model. *The Service Industries Journal*, 11(3), 324-343.
- Mano, H., & Oliver, R. L. (1993). Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: evaluation, feeling, and satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 20, 451-466.

- Muller, W. (1991). Gaining competitive advantage through customer satisfaction. *European Management Journal*, 24(2), 201-221.
- Oliver, R. L., & MacMullan, J. G. (1992). Response determinants in satisfaction judgments, *Journal of Consumer Research*, 14 (4) , 495-507.
- Samdahl, D. M., & Jeckubovich, N. J. (1997) .A critique of leisure constraints : Cmpparative analyses and understandings. *Journal of Leisure Research*, 29, 430-452.
- Sweenty, J. C., & Soutar, G. N. (2001). Consumer perceived value : The development of a multiple item scale, *Journal of Retailing*, 77(3), 220-230.
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customerevaluation of service complaint experience: Implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62(4), 60-77.
- Thirlaway, K., & Benton, D. (1993) . Physical activity in primary and secondary school children in West Glamorgan. *Health Education Journal*, 52 (1) , 37-41.
- Wendy, Z. H. (1998). The mulit-day, competitive leisure event-examining satisfaction over time. *Journal of leisure research*, 30, 472-497.

Westbrook, R. A., & Oliver, R. L. (1991). The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 1(18), 84-91.

Woodruff, R. B., Cadotte, E. R., & Jenkins, R. L. (1993). Modeling consumer satisfaction process using experience-based norms. *Journal of Marketing Research*, 20, 296-304.

附錄：

附錄一：預試問卷

台南市桌球俱樂部消費者參與動機、行為及滿意度之調查問卷

各位愛好桌球運動的小姐、先生您好：

首先很感謝您在百忙之中撥冗填答本問卷，這是一份學術性的研究問卷，主要目的是想瞭解台南市桌球俱樂部消費者行為，包含參與動機與滿意度之現況及基本資料(含參與行為)，問卷採不記名之方式填答，請您依自身實際感受的程度來填答。您的意見對本研究有非常重要的影響，不僅有助本研究的完成，更可協助業者作為重視消費者需求、提升服務品質的依據，對於您的熱心協助，再次向您致上十二萬分的謝意！

敬祝 身體安康

臺灣體育大學(臺中)運動管理研究所

指導教授 王慶堂 博士

研究生 黃宗雄 敬上

中華民國九十八年七月

【第一部分】參與動機

這部分題目想瞭解您至本俱樂部參與活動時，希望能從運動中得到何種滿足，請依據您個人實際之看法作答，填答時有非常同意、同意、無意見、不同意及非常不同意等五種等級；請以自身實際感受到之等級來作答。

題項	非 常 同 意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
	5	4	3	2	1
1. 參與俱樂部活動使我能對生活周遭的事物更加瞭解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 參與俱樂部活動使我能探索新觀念，擴大知識領域	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 參與俱樂部活動使我能更進一步的了解自己
4. 參與俱樂部活動可以學習桌球運動的技巧與方法
5. 參與俱樂部活動可以瞭解桌球運動項目的比賽規則
6. 參與俱樂部活動可以學習與他人互動的方法
7. 參與俱樂部活動可以體驗與培養休閒運動的樂趣
8. 參與俱樂部活動可以感受運動環境的氣氛
9. 參與俱樂部活動可以紓解工作壓力和緊張情緒
10. 參與俱樂部活動可以暫時忘記不如意的事情
11. 參與俱樂部活動可以享受休閒運動的愉悅
12. 參與俱樂部活動可以發洩心中不滿情緒
13. 當心情不好時，參與活動可以幫助我冷靜下來
14. 參與俱樂部活動可以讓我增加信心
15. 參與俱樂部活動可以讓我感覺年輕有活力
16. 參與俱樂部活動可以滿足我運動的慾望
17. 參與俱樂部活動使我得以與他人接觸聯繫，進而建立友誼
18. 參與俱樂部活動可以增加接觸到各種不同類型的人
19. 參與俱樂部活動可以向他人表露我的想法、感覺
20. 參與俱樂部活動可以展現我的運動技能
21. 參與俱樂部活動使我有團體歸屬感
22. 參與俱樂部活動是受到公司風氣影響
23. 參與俱樂部活動是受到社會風氣影響
24. 參與俱樂部活動可以增加我取得工作機會
25. 參與俱樂部活動可以提升工作能力
26. 參與俱樂部活動使我獲得自我實現的成就
27. 參與俱樂部活動讓我的運動技巧或能力獲得改善
28. 參與俱樂部活動使我獲得他人的尊重
29. 參與俱樂部活動使我感到主動積極
30. 參與俱樂部活動使我改變過去的生活型態
31. 參與俱樂部活動使我發現自己的潛能
32. 參與俱樂部活動使我體態健美
33. 參與俱樂部活動使我獲得身體舒適與輕鬆
34. 參與俱樂部活動使我心靈感到舒適與輕鬆
35. 參與俱樂部活動能減少疾病的發生，進而增進健康

- | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 36. 參與俱樂部活動可以增強我的體能 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. 參與俱樂部活動可以協助我維持活力 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. 參與俱樂部活動可以養成運動習慣 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. 參與俱樂部活動可以培養身體適應能力 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

【第二部分】滿意度

這部分題目是希望了解您在參與俱樂部活動之後，對本俱樂部整體滿意度高低的評定。如同前一部分，所有答案均無對錯之分，請您依據看法，將每一題同意度圈選。

- | | 非
常
同
意 | 同
意 | 無
意
見 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 題項 | | | | | |
| 1. 俱樂部服務人員的數量充足（含教練、櫃台人員） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您對俱樂部教練的專業能力感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您對俱樂部教練的服務效率感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您對俱樂部教練的服務態度感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您對俱樂部服務人員的服務效率感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您對俱樂部服務人員的服務態度感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您對俱樂部服務人員的專業能力感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 您對俱樂部球桌數量充足 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 您對俱樂部場地設施符合標準 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 您對俱樂部運動場館的空間大小感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 您對俱樂部運動場館的安全性感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 您對俱樂部運動場館的空氣通風狀況感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 您對俱樂部運動場館的照明設備感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 您對俱樂部內的飲水設備感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 您對俱樂部內運動設施保養與維修感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 您對俱樂部的清潔與衛生感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 您對俱樂部的附屬設施（如存物櫃、廁所）感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

18. 您對俱樂部所提供的相關資訊（如健康、體育運動）感到滿意
19. 您對俱樂部所舉辦的聯誼性活動感到滿意
20. 您對俱樂部所處的地區位置感到滿意
21. 您對俱樂部交通便利性感到滿意
22. 您對該俱樂部停車方便性感到滿意
23. 您對俱樂部收費標準感到滿意
24. 您對俱樂部所營造的氣氛感到滿意
25. 您對俱樂部所外在形象與信譽感到滿意

【第三部份】個人基本資料

以下部分是記錄您個人基本資料，僅供統計分析之用，絕不對外公開，請放心填答。請在適當之答案前的方框「」打「」。

1. 您的性別：

- (1) 男 (2) 女

2. 您的年齡：

- (1) 15歲以下 (2) 16-25歲 (3) 26-35歲
 (4) 36-45歲 (5) 46歲-55歲 (6) 56歲以上

3. 您的婚姻狀況：

- (1) 已婚 (2) 未婚

4. 您的教育程度：

- (1) 國小以下 (2) 國中 (3) 高中職
 (4) 大學或專科 (5) 研究所(含以上)

5. 您目前的職業：

- (1) 軍公教 (2) 商業 (3) 工業、製造業 (4) 服務業 (5) 自由業
 (6) 家管 (7) 學生 (8) 農、林、漁、牧業 (9) 其他

6. 您的平均月收入：

- (1) 20,000元以下 (2) 20,001~30,000 (3) 30,001~40,000
 (4) 40,001~50,000 (5) 50,001~70,000 (6) 70,001元以上

7. 請問您從事桌球運動已有幾年的時間？

- (1) 1年(含)以下 (2) 1-2年 (3) 2-3年 (4) 3-4年
(5) 4-5年 (6) 5-6年 (7) 6年以上

8. 請問過去一個月中，您平均每週從事桌球運動幾次？

- (1) 1-2次 (2) 3-4次 (3) 5-6次 (4) 7次(含)以上

9. 請問過去一個月中，您平均每週每次從事桌球運動約持續多久？

- (1) 1小時以下 (2) 1-2小時 (3) 2-3小時 (4) 3小時以上

10. 請問您通常與誰一起從事桌球運動？(單選題)

- (1) 同事 (2) 同學 (3) 家人 (4) 朋友 (5) 無特定對象

※問卷到此結束，煩請檢查有無遺漏，再次萬分感謝您熱情的支持與協助。

附錄二：正式問卷

台南市桌球俱樂部消費者參與動機、行為及滿意度之調查問卷

各位愛好桌球運動的小姐、先生您好：

首先很感謝您在百忙之中撥冗填答本問卷，這是一份學術性的研究問卷，主要目的是想瞭解台南市桌球俱樂部消費者行為，包含基本資料（含參與行為）及參與動機與滿意度之現況，問卷採不記名之方式填答，請您依自身實際感受的程度來填答。您的意見對本研究有非常重要的影響，不僅有助本研究的完成，更可協助業者作為重視消費者需求、提升服務品質的依據，對於您的熱心協助，再次向您致上十二萬分的謝意！

敬祝 身體安康

國立臺灣體育學院運動管理研究所

指導教授 王慶堂 博士

研究生 黃宗雄 敬上

中華民國九十八年九月

【第一部份】個人基本資料

以下部分是記錄您個人基本資料，僅供統計分析之用，絕不對外公開，請放心填答。請在適當之答案前的方框「」打「」。

1. 您的性別：

(1) 男 (2) 女

2. 您的年齡：

(1) 15歲以下 (2) 16-25歲 (3) 26-35歲
(4) 36-45歲 (5) 46歲-55歲 (6) 56歲以上

3. 您的婚姻狀況：

(1) 已婚 (2) 未婚

4. 您的教育程度：

(1) 國小以下 (2) 國中 (3) 高中職
(4) 大學或專科 (5) 研究所(含以上)

5. 您目前的職業：

- (1) 軍公教 (2) 商業 (3) 工業、製造業 (4) 服務業 (5) 自由業
(6) 家管 (7) 學生 (8) 農、林、漁、牧業 (9) 其他

6. 您的平均月收入：

- (1) 20,000 元以下 (2) 20,001~30,000 (3) 30,001~40,000
(4) 40,001~50,000 (5) 50,001~70,000 (6) 70,001 元以上

7. 請問您從事桌球運動已有幾年的時間？

- (1) 1 年(含)以下 (2) 1-2 年 (3) 2-3 年 (4) 3-4 年
(5) 4-5 年 (6) 5-6 年 (7) 6 年以上

8. 請問過去一個月中，您平均每週從事桌球運動幾次？

- (1) 1-2 次 (2) 3-4 次 (3) 5-6 次 (4) 7 次(含)以上

9. 請問過去一個月中，您平均每週每次從事桌球運動約持續多久？

- (1) 1 小時以下 (2) 1-2 小時 (3) 2-3 小時 (4) 3 小時以上

10. 請問您通常與誰一起從事桌球運動？(單選題)

- (1) 同事 (2) 同學 (3) 家人 (4) 朋友 (5) 無特定對象

【第二部分】參與動機

這部分題目想瞭解您至本俱樂部參與活動時，希望能從運動中得到何種滿足，請依據您個人實際之看法作答，填答時有非常同意、同意、無意見、不同意及非常不同意等五種等級；請以自身實際感受到之等級來作答。

題項	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
	5	4	3	2	1
1. 參與俱樂部活動使我能對生活周遭的事物更加瞭解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 參與俱樂部活動使我能探索新觀念，擴大知識領域	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 參與俱樂部活動使我能更進一步的了解自己	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參與俱樂部活動可以學習桌球運動的技巧與方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 參與俱樂部活動可以學習與他人互動的方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. 參與俱樂部活動可以體驗與培養休閒運動的樂趣 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 參與俱樂部活動可以紓解工作壓力和緊張情緒 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 參與俱樂部活動可以暫時忘記不如意的事情 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 參與俱樂部活動可以享受休閒運動的愉悅 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 參與俱樂部活動可以發洩心中不滿情緒 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 當心情不好時，參與活動可以幫助我冷靜下來 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 參與俱樂部活動可以讓我增加信心 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 參與俱樂部活動可以滿足我運動的慾望 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 參與俱樂部活動使我得以與他人接觸聯繫，進而建立友誼 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 參與俱樂部活動可以向他人表露我的想法、感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 參與俱樂部活動可以展現我的運動技能 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 參與俱樂部活動是受到公司風氣影響 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 參與俱樂部活動是受到社會風氣影響 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. 參與俱樂部活動可以增加我取得工作機會 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. 參與俱樂部活動可以提升工作能力 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. 參與俱樂部活動使我獲得自我實現的成就 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. 參與俱樂部活動讓我的運動技巧或能力獲得改善 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. 參與俱樂部活動使我獲得他人的尊重 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. 參與俱樂部活動使我改變過去的生活型態 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. 參與俱樂部活動使我發現自己的潛能 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. 參與俱樂部活動使我獲得身體舒適與輕鬆 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. 參與俱樂部活動能減少疾病的發生，進而增進健康 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. 參與俱樂部活動可以增強我的體能 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. 參與俱樂部活動可以協助我維持活力 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

【第三部分】滿意度

這部分題目是希望了解您在參與俱樂部活動之後，對本俱樂部整體滿意度高低的評定。如同前一部分，所有答案均無對錯之分，請您依據看法，將每一題同意度圈選。

	非 常 同 意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
題項	5	4	3	2	1
1. 俱樂部服務人員的數量充足（含教練、櫃台人員）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您對俱樂部教練的專業能力感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您對俱樂部教練的服務效率感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您對俱樂部教練的服務態度感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您對俱樂部服務人員的服務效率感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您對俱樂部服務人員的服務態度感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您對俱樂部場地設施符合標準	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您對俱樂部運動場館的空間大小感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您對俱樂部運動場館的安全性感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您對俱樂部運動場館的照明設備感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您對俱樂部內的飲水設備感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您對俱樂部內運動設施保養與維修感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 您對俱樂部的清潔與衛生感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 您對俱樂部的附屬設施（如存物櫃、廁所）感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 您對俱樂部所提供的相關資訊（如健康、體育運動）感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 您對俱樂部所處的地區位置感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 您對俱樂部交通便利性感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 您對該俱樂部停車方便性感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 您對俱樂部收費標準感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 您對俱樂部所外在形象與信譽感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※問卷到此結束，煩請檢查有無遺漏，再次萬分感謝您熱情的支持與協助。