

ISSN 2222-0526

2014 年 1 月

第六期

Jan 2014

No.6

# 休閒運動保健學報

*Journal of Recreation Sport and Health Promotion*

美和科技大學 發行

## 編者的話

隨著國民經濟生活的改善，以及休閒、運動與健康的意識逐漸提昇，休閒、運動及保健不但成為生活品質的重要議題，亦可進一步結合發展為知識型的現代產業。從學術研究的觀點，休閒、運動及保健不但各有其專有的研究領域，也是跨領域科際整合之研究焦點，這些也是《休閒運動保健學報 (Journal of Recreational Sport and Health Promotion)》成立之主要宗旨所在。因此，本刊除提供同儕發表研究成果外，也希望成為休閒運動保健相關產官學等機構間分享新知與知識經驗交流之重要園地。

本刊自97年創刊，以年刊方式發行三期，均以國際標準書號ISBN方式出版。在學界同儕的支持下本學報已邁入第六年，於100年初申請通過國際標準期刊號ISSN 2222-0526，以半年刊方式發行，每年出版兩期。99年12月出版第三期為創刊號，100年6月為第一期，本期103年1月為第六期。為了提昇本期刊國際能見度，從本期開始申請DOI編碼，使本期更為國際化，編輯小組繼續秉持服務大眾之初衷，廣納各界稿件以充實本刊之稿源，而本刊邀請之審查委員亦秉持提攜後進之胸襟，儘量提供修正意見使論文達到出版之水準。

展望未來，除期盼學術同儕繼續提供相關休閒運動保健之研究稿件外，也期望不吝提供寶貴經驗與建議，使本刊能逐漸茁壯成長。

《休閒運動保健學報》 總編輯

休閒運動保健系主任 李森源

2014/01/20

# 休 閒 運 動 保 健 學 報

第六期 2014 年 1 月

## 目 錄

不同目標取向及背景對成就動機的影響.....	1
賴素玲	
體育課師生互動行為分析工具 (BAT) 評析 .....	18
歐宗明	
大專教師休閒參與和工作生活品質之探討.....	29
李晉豪、陳昶旭、薛凱峯	
日月潭國家風景區觀光研究現況之探討.....	37
林効賢、李勝雄、莊嘉坤	
台灣醫療美容觀光的服務需求與滿意度之研究-以高屏地區為例.....	52
吳穌、林紀玲	
休閒潛水運動的風險與意外事故防範.....	67
王宏義、廖哲億、吳俊賢、簡后淑	
高雄市中山國中學生參與休閒運動現況之研究.....	78
許龍池、林培彰、黃麗芬、丁友駿、黃宏榮	
運用六標準差改善餐廳過度服務現象之探討.....	85
徐欽祥、伍木成	

## 投 稿 附 則

---

休閒運動保健學報	投稿須知.....	95
休閒運動保健學報	著作財產權讓與書.....	96
休閒運動保健學報	參考文獻撰寫格式範例.....	97
休閒運動保健學報	版權頁.....	100

## 不同目標取向及背景對成就動機的影響

賴素玲

國立體育大學球類運動技術學系

投稿日期:2013 年 08 月 10 日;接受日期:2013 年 12 月 20 日

### 摘要

本研究之目的乃以目標取向理論和運動成就動機理論為基礎，了解不同年齡、球齡、就讀階段和就讀年級等不同背景變項對大專網球選手成就動機的影響程度。在研究方法上，以目標取向（工作和自我取向）量表以及運動成就動機量表為研究工具，以參加 2010 全國大專校院運動會的 348 位網球選手為研究對象（男 205 位，平均年齡 20.45 歲；女 143 位，平均年齡 20.36 歲）。問卷回收率 93.73%。經二因子變異數(two-way ANOVA)統計分析，本研究結果發現：在不同的年齡、球齡、就讀階段和就讀年級情形下，組別對成就動機均達顯著水準，高工作、高自我取向者的成就動機大於高工作、低自我取向者，也大於低工作、高自我取向者及低工作、低自我取向者。此結果相當符合理論根據。根據研究結果，本研究建議未來的研究可朝不同性別、國手與否、甲乙組和技術水準等來做進一步的研究，已達成更完整的結果。

**關鍵詞：**年齡、球齡、就讀階段、就讀年級

---

通訊作者：賴素玲 副教授（國立體育大學球類運動技術學系）

地址：33301 桃園縣龜山鄉文化一路 250 號

E-mail: tenlai001@yahoo.com.tw ; suling@mail.ntsue.edu.tw

## 壹、緒論

### 一、研究動機

現代運動競技的發展日新月異，在競爭激烈、變化多端的運動場上，運動員無非是希望在競賽中取得勝利，而各科學領域的專家學者紛紛投入研究如何去突破比賽中的瓶頸來提升運動的成績表現。在眾多的影響因素中，除了要有精湛的運動技能和良好的生理條件外，運動心理已被公認為致勝關鍵中所不可或缺的一環，甚至是主要的關鍵（鄭溫暖，1996）。

近來目標取向理論主要根據 Nicholls（1984, 1989）的論點，將目標取向主要區分為兩大類：工作取向（task orientation）與自我取向（ego orientation）。前者在成就情境中，對成功的解讀焦點主要是著重在個人的精熟學習與個人能力或技能的精進發展上，而後者則認為成功的定義是個人在他人面前，展現出優越的能力表現，並且避免被評價為低能力者，如此個人的勝任能力才得以建立。

Williams 與 Gill（1995）以了解運動動機中知覺能力在努力程度上所扮演的角色。結果指出工作取向被視為努力的良好預測值，而自我取向及自覺能力的交互作用下，則不能充分預測努力。經路徑分析，工作取向可直接影響自覺能力和努力，而內在興趣則為自覺能力和努力間、工作取向和努力間之中介物。

東方介德與季力康（2001）探討台灣與大陸籃球選手目標取向、知覺動機氣候、自覺能力、運動動機與滿足感之比較研究。結果指出選手處於工作取向的動機氣候，有較高的內在動機與滿足感。

White（1996）探討父母親所塑造出的知覺動機氣候對選手目標取向的影響。結果指出強調成功是不需要努力的（自我取向氣候），可有效預測選手的自我取向；強調成功是由努力和愉快的學習而獲得（工作取向氣候），可有效預測選手的工作取向。

蔣憶德、陳淑滿與葉志仙（2001）探討大專棒球選手知覺動機氣候、喜愛動機氣候與內在動機及滿足感之相關研究。結果指出：一、知覺及喜愛自我取向動機氣候—甲組選手均顯著高於乙組選手；知覺工作取向動機氣候—乙組選手顯著高於甲組選手。二、甲組選手知覺及喜愛工作取向動機氣候是內在動機的有效預測變項，而知覺工作取向動機氣候也是滿足感的有效預測變項；乙組選手知覺工作取向動機氣候是內在動機的有效預測變項。三、知覺與喜愛自我取向動機氣候之差異與滿足感呈負相關。

成就動機與運動有關的文獻，吳蘇（2008）的研究目的為：一、探討成就動機與自覺能力對內在動機是否有影響。二、探討成就動機與自覺能力對工作難度選擇是否有影響。三、探討成就動機與自覺能力對成敗歸因是否有影響。本研究以永達技術學院五專二年級 132 名男學生為對象。研究工具採成就動機量表、自覺能力量表、內在動機量表、成敗歸因像度量表四種。統計方法為 t 考驗及獨立樣本二因子變異數分析來驗證所有假設的問題，統計考驗定為  $\alpha = .05$ 。本研究重要發現：一、成就動機與自覺能力對內在動機的交互作用差異未達顯著水準。二、自覺能力對內在動機的主要效果差異達顯著水準。三、成就動機與自覺能力對工作難度選擇的交互作用差異達顯著水準。四、自覺能力對工作難度選擇的主要效果差異達顯著水準。五、成就動機與自覺能力對因果根源的交互作用差異未達顯著水準。六、成就動機與自覺能力對穩定性的交互作用差異未達顯著水準。七、成就動機與自覺能力對控制性的交互作用差異未達顯著水準。

陳瓊茶（2005）的研究主要目的是：一、探討回饋時間、回饋類別及運動成就動機對運動表現的影響。二、探討回饋時間、回饋類別及運動成就動機對內在動機的影響。本研究以輔仁大學一年級男生 120 人為對象，以「運動成就動機量表」及「內在動機量表」為研究工具，以籃球 6 球運球上籃維運度表現。所得資料以獨立樣本三因子變異數分析及共變數分析進行各項考驗。本研究結果顯示：1. 有給予百分等級回饋的學生，其表現比沒有給予百分等級回饋的學生有較好的表現。2. 在低運動成就動機組且無百分等級回饋時，20 秒回饋組的成績表現優於 5 秒回饋組學生。3. 在低運動成就動機組且 20 秒回饋時，無百分等級回饋組的成績表現優於有百分等級回饋組的學生。4. 在 20 秒回饋且有百分等級回饋時，高運動成就動機組的成績表現優於低運動成就動機組的學生。5. 高運動成就動機組的內在動機高於低運動成就動機組的學生。

陳偉瑀與陳美榕（2005）的研究目的為探討競爭情境、回饋方式與成就動機對大學女生羽球發球表現的影響。以德明技術學院修習羽球課程的女學生為研究對象，共計 62 人。本研究先以隨機方式將受試者分派至有、無競爭的情境及不同回饋方式組，並使用「運動成就動機量表」，將受試者依成就動機分數分為高低兩組，形成 2x2x2 的實驗設計。研究結果發現：1. 競爭情境、回饋方式和成就動機在大學女生羽球發球表現上有交互作用存在：(1) 在有競爭且立即回饋時，高成就動機比低成就動機在羽球發球上有較佳的表現；(2) 在有競爭且低成就動機時，摘要回饋比立即回饋在羽球發球上有較佳的表現；(3) 低成就動機者且立即回饋時，無競爭比有競爭在羽球發球表現上有較佳的表現；(4) 低成就動機者且摘要時，有競爭比無競爭在羽

球發球上有較佳的表現；(5)在低成就動機且無競爭時，立即回饋比摘要回饋在羽球發球上有較佳的表現。2.有/無競爭在大學女生羽球發球表現上無顯著差異存在。3.立即回饋組比摘要回饋組在大學女生羽球發球表現上有較佳的表現。4.高成就動機者比低成就動機者在羽球發球表現上有較佳的表現。

黃素芬與蘇秦玉(2005)的研究目的為：1.運動成就動機與自我設定目標對桌球正拍擊球表現的影響。2.了解運動成就動機與自我設定目標對學習滿意度的影響。本研究所用的受試者為 142 位中台醫護技術學院的學生(男 45，女 97)。所用的研究工具為運動成就動機量表及學習滿意度量表。所得結果為：1.運動成就動機量表與自我設定目標對桌球正拍擊球表現有交互作用影響。2.高、低運動成就動機的受試者在桌球正手擊球表現沒有差異，而高自我設定目標者在桌球正手擊球表現高於低自我設定目標者。3.運動成就動機與自我設定目標對教學滿意度有交互作用影響。4.高運動成就動機者在教學滿意度高於低運動成就動機者，而高、低自我設定目標者在教學滿意度則無差異。5.運動成就動機與自我設定目標對場地設備滿意度沒有交互作用影響。6.不論高、低運動成就動機或高、低自我設定目標者在場地設備滿意度都沒有差異。

莊慶棋(2001)的研究目的在探討大專學生木球學習表現之內在動機與成就動機的差異情形，以及內在動機與成就動機的相關情形，並進行分析。本研究以 98 學年度大仁科技大學及永達學院 356 名，其中男性學生佔 282 名，女性學生佔 74 名以上木球課的學生作為調查對象。並於 2009 年 3 月 1 日至 2009 年 5 月 31 日止，在大仁科技大學與永達學院木球教學場地，以「大專學生木球學習表現之內在動機與成就動機量表」為研究工具，運用便利抽樣方式進行問卷調查。並以 SPSS 13.0 統計軟體進行描述性統計、t-test、One-way ANOVA 的驗證工作，顯著水準訂為  $\alpha=.05$ 。結果發現：一、男同學內在動機的努力方面與總體方面以及成就動機軍教女同學為高。而內在動機的樂趣方面呈現無顯著差異性。二、不同年齡的同學其內在動機在樂趣方面與總體方面以及成就動機呈現顯著差異性，而內在動機的努力方面則呈現無顯著差異性。三、不同學習表現者的內在動機差異均呈現無顯著差異性。四、中等學習表現者較低學習表現者的成就動機為高。五、成就動機與內在動機整體及興趣方面呈現顯著正中相關。

陳春安(2001)的研究以南台科技大學工學群三年級男生 146 位為實驗抽樣母群，經測試其成就動機得分後，採極端分組方式篩選出高、低成就動機者各 45 位受試為正式實驗對象，在隨機抽樣平均分配至目標組、目標成績組，目

標達到組等三組內，每組 15 人，探討不同訊息目標設定對高低成就動機者在桌球技能表現之影響。結果發現：一、不同訊息目標設定與成就動機沒有交互作用。二、目標成績組的桌球正手擊球表現顯著優於目標達到組 ( $p<.05$ )。三、高成就動機者其桌球正手及求表現顯著優於低成就動機者 ( $p<.05$ )。

楊裕隆與楊茂雄 (1997) 的研究採用運動取向問卷 (Sport Orientation Questionnaire, SOQ) 為測量工具，探討不同性別國手級與非國手級足球員，以及男、女各球隊之間，在成就動機中競爭性、勝利取向，目標取向上之差異。本研究以參加第十二屆全國力霸盃男子甲組足球聯賽八支隊伍球員，及第五屆全國金車盃女子甲組足球聯賽七支隊伍球員為對象，於民國 84 年 2 月 10 日至 3 月 11 日期間進行施測，共得到有效問卷 250 份，以獨立樣本單因子及二因子變異分析進行資料處理，得到以下的結論：一、男足球員在競爭性與目標取向上優於女足球員，男國手級足球員的勝利取向顯著高於女國手級足球員。二、男子球隊在成就動機的三個向度上之比較：(一) 台電隊的競爭性和目標取向均顯示高於北銀隊。(二) 台電隊的勝利取向分別顯著的高於俊利和北銀等隊，大同隊的勝利取向亦高於北銀隊。(三) 在男子球隊之間，台電隊具有最高的成就動機。三、女子球隊在成就動機的三個向度上之比較：(一) 醒專隊的競爭性和目標取向均顯著高於銘傳隊。(二) 醒專、高鳳及國體等隊的勝利取向，分別顯著的高於銘傳隊。(三) 在女子球隊之間，醒專隊具有最佳的成就動機。

周文祥 (1995) 的研究主要目的在探討性別。與體育成就動機在學習成就上的關係。受式樣本係以國立雲林技術學院 928 名學生 (男 564、女 364) 為研究對象，並以體育成就動機量表 (AMPET) 作為研究工具。所得資料以因素分析、雙因子變異數分析、相關分析等方法進行資料分析。本研究的結果發現：一、性別與高、低動作能力感在學習成就方面，男生組學習成就的成績優於女生組的成績。二、在體育成就動機中的努力認真、動作能力感、學習策略與價值觀等四個因素上，高得分組在學習成就的成績優於低得分組；而在焦慮因素上，低得分組在學習成就的成績較高得分組為高。三、學習成就與體育成就動機中的努力認真、動作能力感、學習策略、價值觀等四個因素有正相關存在。

康正男 (2000) 的研究目的是在探討業餘棒球運動成就動機之現況，分別以不同運動水準 (國手、非國手)、組別 (甲、乙組) 之棒球運動員，來分析其運動成就動機表現之差異。以參加八十七年度全國甲組業餘棒球春季聯賽九支球隊，以及參加八十七學年度大專乙組棒球聯賽進級複賽的十支球隊，共計 334 人為研究對象，以「運動成就動機量表」為研究工具。經統計分析後，結果獲得：一、不同運

動水準之棒球運動員在求勝意志、目標導向獨立奮鬥這三個取向上，國手級運動員顯著優於非國手級運動員。二、不同運動組別之甲、乙組棒球運動員在目標取向、獨自奮鬥這兩個取向上，甲組球員顯著優於乙組運動員。而在求勝意志取上，二者則無顯著差異。

葉曉月 (1997) 的研究主要目的是在探討不同「運動學習目標」、「成就動機」組別之羽球初學者，在正拍長球擊球準確性的初期學習有無差異，作為改善體育教學之參考。本研究以國立台灣大學八十一學年度上學期體育正課興趣選項初級羽球組三、四年級女生 220 名為研究對象。本研究首先實施「運動學習目標量表」及「成就動機量表」測驗，接著進行羽球正拍長球教學實驗及測驗；所蒐集之資料經雙因子變異數分析後，獲得下列結論：一、就運動學習目標第一因素—「健身目標」與成就動機四個因素的分析而言，發現各因素之間無交互作用存在，但資料顯示：(一) 在不同「健身目標」、「工作精熟」組別的學習情形分析上，發現高「工作精熟」組之受試者比低「工作精熟」組之受試者在羽球正拍長球準確性的初期學習上有較高的成績表現。(二) 在不同「健身目標」、「工作取向」組別的學習情形分析上，發現高「健身目標」組之受試者比低「健身目標」組之受試者在羽球正拍長球準確性的初期學習上有較高的成績表現。(三) 在不同「健身目標」、「個人不在意」組別的學習情形分析上，發現高「健身目標」組之受試者比低「健身目標」組之受試者在羽球正拍長球準確性的初期學習上有較高的成績表現。二、就運動學習目標第二因素—「群育目標」與成就動機四個因素的分析而言，發現各因素之間均無交互作用存在，同時資料亦顯示個因素之高、低得分組在羽球正拍長球準確性的初期學習成績也無顯著的差異。三、就運動學習目標第三因素—「成就目標」與成就動機四個因素的分析發現：(一)「成就目標」與「競爭性」兩因素之間有交互作用；即低「成就目標」且高「競爭性」組和高「成就目標」且低「競爭性」組之受試者比低「成就目標」且低「競爭性」組之受試者在羽球正拍長球準確性的初期學習上有較高的成績表現。(二) 在不同「成就目標」、「工作精熟」組別的學習情形分析上，發現高「工作精熟」組之受試者在羽球正拍長球準確性的初期學習上有較高的成績表現。

王明月、黃振華、李亭儀與謝淑娟 (2012) 的研究目的：旨在探討桌球選手運動成就動機、流暢體驗與運動表現的關係。方法：本研究樣本的選取以全國大專校院桌球校代表隊選手作為研究的對象，採便利取樣的方式進行問卷調查及蒐集相關資訊，本研究以典型相關及多元逐步回歸進行資料分析。結果：

桌球選手運動成就動機的「追求成功」越高則流暢體驗的「專注力」及「清楚回饋」越好；流暢體驗的「掌控裕如」、「勝任感」及「清楚回饋」和運動成就動機的「追求成功」是運動表現的重要因素。結論：運動成就動機、流暢體驗二者之間呈顯著的相關，且運動成就動機、流暢體驗會影響運動表現，建議桌球教練與相關單位可參酌本研究的發現予以因勢利導。

陳雪亮 (1997) 的研究主要目的是：一、比較不同目標設定方式下工作表現的差異。二、探討在參與設定目標情形下，成就動機、支持態度及目標難度對壘球擲準的工作表現及內在動機的預測力。三、探討分派目標情形下，成就動機、目標接受及目標難度對壘球擲準的工作表現及內在動機的預測力。四、瞭解在不同目標來源情形下，有、無達到目標在內在動機上的差異。本研究以臺北市立體育學院男生 110 名為研究的受試者，並以壘球擲準為實驗的項目。所有受試者以前測成績採共軛方式分為參與設定目標組及分派目標組。研究結果發現：一、參與設定目標組及分派目標組在壘球擲準的共作表現並沒有差異存在。二、參與設定目標組之成就動機、支持態度及目標難度能有效預測受試者在後測的工作表現。三、參與設定目標組織成就動機、支持態度及目標難度能有效預測受試者的內在動機。四、分派目標組之成就動機、支持態度及目標難度不能有效預測受試者在後測的工作表現。五、分派目標組之成就動機、支持態度及目標難度不能有效預測受試者的內在動機。六、參與設定目標組是否達到目標，其內在動機並沒有達到顯著差異。七、分派目標組是否達到目標，其內在動機並沒有達到顯著差異。

工作取向在成就情境中，對成功的解讀焦點主要是著重在個人的精熟學習與個人能力或技能的精進發展上，而自我取向則認為成功的定義是個人在他人面前，展現出優越的能力表現，並且避免被評價為低能力者，如此個人的勝任能力才得以建立 (Nicholls, 1984 & 1989)。簡曜輝、李力康、卓俊伶、洪聰敏、黃英哲、黃崇儒、廖主民、盧俊宏 (2005) 所指出，根據研究者的成就目標取向，大部分的人更傾向於高工作或高自我取向。

以上的文獻讓我們了解到工作取向和自我取向以及成就動機的重要。因此，本研究試著以二因子變異數分析 (two-way ANOVA) 比較高低工作取向和自我取向的不同年齡、球齡、就讀階段和就讀年級之成就動機為本研究目的。

## 二、研究目的

- (一) 探討高低工作取向和自我取向的不同年齡之成就動機的差異情形。
- (二) 探討高低工作取向和自我取向的不同球齡之成就動機的差異情形。

(三) 探討高低工作取向和自我取向的不同就讀階段之成就動機的差異情形。

(四) 探討高低工作取向和自我取向的不同就讀年級之成就動機的差異情形。

## 貳、方法

### 一、研究對象

以參加 2010 全國大專校院運動會的 348 位網球選手為研究對象(男 205 位, 平均年齡 20.45 歲; 女 143 位, 平均年齡 20.36 歲)。

### 二、研究工具

本研究採用季力康 (1993) 的運動目標取向量表, 本量表主要用來測量受試者在運動情境中工作取向和自我取向的特質傾向, 共有 13 題, 其中自我取向有六個題目 (其題號分別為第 1, 3, 4, 6, 9, 11 題) (例題如: 在網球運動中我覺得最成功的是一當我是唯一能做這項動作或技巧的人), 其餘七個題目為工作取向 (其題號分別為第 2, 5, 7, 8, 10, 12, 13 題) (例題如: 在網球運動中我覺得最成功的是一當我學會一項新的技巧, 且會使我想做更多的練習時)。在信度方面, 「工作取向」和「自我取向」分量表的 Cronbach  $\alpha$  係數分別介於 .76-.91 和 .75-.86, 具有良好和穩定的內部一致性。在效度方面, 以探索性因素分析獲得工作取向和自我取向兩個因素, 累積解釋的變異量為 45%。進一步以驗證性因素分析證實本量表確有兩個因素。在本研究樣本上, Cronbach  $\alpha$  分別為 .90 和 .82, 顯示運動目標取向量表具有可接受的信效度。本研究以目標取向量表 (季力康, 1993) 中, 兩分量表各自的總分平均數為基礎 (自我取向: 20 分; 工作取向: 24 分), 將研究參與者區分為高工作高自我、高工作低自我、低工作高自我及低工作低自我四組。

成就動機量表方面, 是由陳雪亮與王俊明 (1999) 所編製的「運動成就動機量表」。此量表共有 12 題, 在預試信度考驗方面, 量表的 Cronbach's  $\alpha$  係數為 .84。在效度考驗方面, 是以取樣適切性分析, 其 KMO 值達 .86。

### 三、研究流程

取得量表使用同意及整理量表後, 到比賽現場與教練及選手溝通並說明研究目的, 然後再向選手講解問卷內容, 問卷施測後立即收回, 再做資料處理並分析研究結果。

#### 四、施測時間

本研究施測時間為 2010 全國大專校院運動會期間—中華民國 99 年 5 月 7-11 日，利用網球選手休息時間以「運動目標取向量表」和「運動成就動機量表」進行施測，選手填寫完畢隨即回收。

五、施測地點:國立體育大學網球比賽場地。

#### 六、資料處理

本研究以 SPSS12.0 套裝軟體進行統計。以二因子變異數分析(two-way ANOVA)比較工作取向和自我取向在不同年齡、球齡、就讀階段和就讀年級的成就動機之差異。其顯著水準定為  $\alpha=.05$ 。

### 參、結果與討論

#### 一、高、低工作和自我取向在不同年齡的成就動機的分析

表一是高、低工作和自我取向在不同年齡的成就動機描述統計表，表二是高、低工作和自我取向在不同年齡的成就動機二因子變異數分析摘要表。由表二的結果得知，組別和年齡對成就動機沒有交互作用影響。其次，在主要效果方面，組別對成就動機有達顯著水準，進一步由表一得知，就組別而言，高工作、高自我取向者的成就動機大於高工作、低自我取向者，也大於低工作、高自我取向者及低工作、低自我取向者 ( $50.33 > 47.20 > 43.73 > 39.91$ )。另一方面，性別對成就動機沒有達顯著水準。

表一 高、低工作和自我取向在不同年齡的成就動機描述統計表

組別	不同年齡	人數	平均數	標準差
高工作取向 高自我取向	20 歲(含)以下	28	49.79	6.602
	21-25 歲	71	50.51	7.036
	26-30 歲	0	0	0
	31 歲(含)以上	1	53.00	0
	總和	100	50.33	6.861
高工作取向 低自我取向	20 歲(含)以下	21	46.90	3.961
	21-25 歲	29	46.97	7.278
	26-30 歲	4	50.50	6.137
	31 歲(含)以上	0	0	0
	總和	54	47.20	6.076
低工作取向 高自我取向	20 歲(含)以下	17	42.18	5.187
	21-25 歲	30	44.70	6.482
	26-30 歲	1	41.00	0
	31 歲(含)以上	0	0	0
	總和	48	43.73	6.059
低工作取向 低自我取向	20 歲(含)以下	47	38.15	7.959
	21-25 歲	86	40.77	6.617
	26-30 歲	2	42.50	0.707
	31 歲(含)以上	1	44.00	0
	總和	136	39.91	7.136
總 和	20 歲(含)以下	113	43.27	8.213
	21-25 歲	216	45.35	7.974
	26-30 歲	7	46.86	6.309
	31 歲(含)以上	2	48.50	6.364
	總和	338	44.70	8.059

表二 高、低工作和自我取向在不同年齡的成就動機二因子變異數分析摘要表

來 源	型 IIISS	df	平均平方和	F 檢定	顯著性	淨 $\eta^2$
A(組別)	719.598	3	239.866	5.254*	.001	.046
B(年齡)	163.125	3	54.375	1.191	.313	.011
AxB(組別 x 年齡)	116.366	6	19.394	.425	.862	.008
誤 差	14836.813	325	45.652			
總 數	21888.820	337				

\*  $p < .05$

本研究結果得知，就組別而言，高工作、高自我取向者的成就動機大於高工作、低自我取向者，也大於低工作、高自我取向者及低工作、低自我取向者，研究結果相當符合理論根據，因為工作取向在成就情境中，對成功的解讀焦點主要是著重在個人的精熟學習與個人能力或技能的精進發展上，而自我取向則認為成功的定義是個人在他人在他人面前，展現出優越的能力表現，並且避免被評價為低能力者，如此個人的勝任能力才得以建立(Nicholls, 1984 & 1989)。也符合簡曜輝、季力康、卓俊伶、洪聰敏、黃英哲、黃崇儒、廖主民、盧俊宏(2005)所指出，根據研究者的成就目標取向，大部分的人更傾向於高工作或高自我取向。

## 二、高、低工作和自我取向的不同球齡在成就動機的分析

表三是高、低工作和自我取向及不同球齡的成就動機描述統計表，表四是高、低工作和自我取向及不同球齡的成就動機二因子變異數分析摘要表。由表四的結果得知，組別和球齡對成就動機沒有交互作用影響。其次，在主要效果方面，組別對成就動機有達顯著水準，進一步由表三得知，就組別而言，高工作、高自我取向者的成就動機大於高工作、低自我取向者，也大於低工作、高自我取向者及低工作、低自我取向者（50.33 > 47.20 > 43.73 > 39.91）。另一方面，球齡對成就動機沒有達顯著水準。

本研究結果得知，就組別而言，高工作、高自我取向者的成就動機大於高工作、低自我取向者，也大於低工作、高自我取向者及低工作、低自我取向者，研究結果相當符合理論根據，因為工作取向在成就情境中，對成功的解讀焦點主要是著重在個人的精熟學習與個人能力或技能的精進發展上，而自我取向則認為成功的定義是個人在他人的面前，展現出優越的能力表現，並且避免被評價為低能力者，如此個人的勝任能力才得以建立 (Nicholls, 1984 & 1989)。也符合簡曜輝、季力康、卓俊伶、洪聰敏、黃英哲、黃崇儒、廖主民、盧俊宏 (2005) 所指出，根據研究者的成就目標取向，大部分的人更傾向於高工作或高自我取向。

表三 高、低工作和自我取向在不同球齡的成就動機描述統計表

組別	不同球齡	人數	平均數	標準差
高工作取向 高自我取向	1-5 年	53	50.13	6.828
	6-10 年	30	49.53	7.899
	11-15 年	17	52.35	4.582
	16 年(含)以上	0	0	0
	總和	100	50.33	6.861
高工作取向 低自我取向	1-5 年	38	46.95	6.409
	6-10 年	13	49.15	4.913
	11-15 年	3	42.00	2.646
	16 年(含)以上	0	0	0
	總和	54	47.20	6.076
低工作取向 高自我取向	1-5 年	23	43.43	4.591
	6-10 年	18	43.50	7.656
	11-15 年	7	45.29	6.396
	16 年(含)以上	0	0	0
	總和	48	43.73	6.059
低工作取向 低自我取向	1-5 年	71	40.14	7.226
	6-10 年	48	39.35	7.118
	11-15 年	15	40.60	7.472
	16 年(含)以上	2	40.00	5.657
	總和	136	39.91	7.136
總 和	1-5 年	185	44.81	7.846
	6-10 年	109	44.01	8.488
	11-15 年	42	46.24	7.886
	16 年(含)以上	2	40.00	5.657
	總和	338	44.70	8.059

表四 高、低工作和自我取向在不同球齡的成就動機二因子變異數分析摘要表

來源	型 IIISS	df	平均平方和	F 檢定	顯著性	淨 $\eta^2$
A(組別)	4849.361	3	1616.454	35.146*	.000	.245
B(球齡)	3.518	3	1.173	.025	.994	.000
AxB(組別 x 球齡)	222.380	6	37.063	.806	.566	.015
誤差	14947.763	325	45.993			
總數	21888.820	337				

\*  $p < .05$

### 三、高、低工作和自我取向的就讀階段在成就動機的分析

表五是高、低工作和自我取向及就讀階段的成就動機描述統計表，表六是高、低工作和自我取向及就讀階段的成就動機二因子變異數分析摘要表。

由表六的結果得知，組別和就讀階段對成就動機沒有交互作用影響。其次，在主要效果方面，組別對成就動機有達顯著水準，進一步由表五得知，就組別而言，高工作、高自我取向者的成就動機大於高工作、低自我取向者，也大於低工作、高自我取向者及低工作、低自我取向者 ( $50.33 > 47.20 > 43.73 > 39.91$ )。另一方面，就讀階段對成就動機沒有達顯著水準。

表五 高、低工作和自我取向在不同就讀階段的成就動機描述統計表

組別	不同就讀階段	人數	平均數	標準差
高工作取向 高自我取向	大學部	87	50.22	7.080
	研究所	11	51.82	5.474
	博士班	1	46.00	0
	其他	1	48.00	0
	總和	100	50.33	6.861
高工作取向 低自我取向	大學部	49	47.63	5.833
	研究所	4	41.25	7.411
	博士班	1	50.00	0
	其他	0	0	0
	總和	54	47.20	6.076
低工作取向 高自我取向	大學部	46	43.87	6.152
	研究所	2	40.50	0.707
	博士班	0	0	0
	其他	0	0	0
	總和	48	43.70	6.059
低工作取向 低自我取向	大學部	121	39.57	7.258
	研究所	13	43.08	5.604
	博士班	2	40.00	5.657
	其他	0	0	0
	總和	136	39.91	7.136
總和	大學部	303	44.58	8.189
	研究所	30	45.87	7.133
	博士班	4	44.00	5.888
	其他	1	48.00	0
	總和	338	44.70	8.059

備註：「其他」是指「延修生」。

表六 高、低工作和自我取向在不同就讀階段的成就動機二因子變異數分析摘要表

來源	型 IIISS	df	平均平方和	F 檢定	顯著性	淨 $\eta^2$
A(組別)	488.646	3	162.882	3.577*	0.014	0.032
B(就讀階段)	35.732	3	8.577	0.188	0.904	0.002
AxB (組別 x 就讀階段)	341.815	5	68.363	1.501	0.189	0.023
誤差	14842.918	326	45.530			
總數	21888.820	337				

\*  $p < .05$

本研究結果得知，就組別而言，高工作、高自我取向者的成就動機大於高工作、低自我取向者，也大於低工作、高自我取向者及低工作、低自我取向者，研究結果相當符合理論根據，因為工作取向在成就情境中，對成功的解讀焦點主要是著重在個人的精熟學習與個人能力或技能的精進發展上，而自我取向則認為成功的定義是個人在他人面前，展現出優越的能力表現，並且避免被評價為低能力者，如此個人的勝任能力才得以建立 (Nicholls, 1984 & 1989)。也符合簡曜輝、季力康、卓俊伶、洪聰敏、黃英哲、黃崇儒、廖主民、盧俊宏 (2005) 所指出，根據研究者的成就目標取向，大部分的人更傾向於高工作或高自我取向。

#### 四、高、低工作和自我取向的就讀年級在成就動機的分析

表七是高、低工作和自我取向及就讀年級的成就動機描述統計表，表八是高、低工作和自我取向及就讀年級的成就動機二因子變異數分析摘要表。

表七 高、低工作和自我取向在不同就讀年級的成就動機描述統計表

組別	不同年級	人數	平均數	標準差
高工作取向 高自我取向	一年級	22	49.45	7.732
	二年級	23	49.48	7.064
	三年級	25	51.60	6.898
	四年級	27	50.67	6.331
	其 他	3	49.67	4.726
	總 和	100	50.33	6.861
高工作取向 低自我取向	一年級	12	46.08	6.882
	二年級	10	46.10	2/424
	三年級	11	48.55	6.699
	四年級	17	48.82	6.366
	其 他	4	42.75	6.185
	總 和	54	47.20	6.076
低工作取向 高自我取向	一年級	16	41.94	4.374
	二年級	11	42.27	9.582
	三年級	12	46.42	4.926
	四年級	9	45.11	3.060
	其 他	0	0	0
	總 和	48	43.73	6.059
低工作取向 低自我取向	一年級	38	40.87	6.983
	二年級	33	38.79	8.268
	三年級	27	40.26	5.223
	四年級	30	38.90	7.867
	其 他	8	42.63	5.476
	總 和	136	39.91	7.136
總 和	一年級	88	43.92	7.592
	二年級	77	43.43	8.807
	三年級	75	46.24	7.631
	四年級	83	45.43	8.393
	其 他	15	44.67	5.898
	總 和	338	44.70	8.059

表八 高、低工作和自我取向在不同就讀年級的成就動機二因子變異數分析摘要表

來 源	型 IIISS	df	平均平方和	F 檢定	顯著性	淨 $\eta^2$
A(組別)	3593.530	3	1197.843	26.136*	.000	.197
B(年級)	271.574	4	67.894	1.481	.208	.018
AxB(組別 x 年級)	390.139	11	35.467	.774	.666	.026
誤 差	14620.167	319	45.831			
總 數	21888.820	337				

\*  $p < .05$

由表八的結果得知，組別和就讀年級對成就動機沒有交互作用影響。其次，在主要效果方面，組別對成就動機有達顯著水準，進一步由表七得知，就組別而言，高工作、高自我取向者的成就動機大於高工作、低自我取向者，也大於低工作、高

自我取向者及低工作、低自我取向者 (50.33 > 47.20 > 43.73 > 39.91)。另一方面，就讀年級對成就動機沒有達顯著水準。

本研究結果得知，就組別而言，高工作、高自我取向者的成就動機大於高工作、低自我取向者，也大於低工作、高自我取向者及低工作、低自我取向者，研究結果相當符合理論根據，因為工作取向在成就情境中，對成功的解讀焦點主要是著重在個人的精熟學習與個人能力或技能的精進發展上，而自我取向則認為成功的定義是個人在他人在他人面前，展現出優越的能力表現，並且避免被評價為低能力者，如此個人的勝任能力才得以建立 (Nicholls, 1984 & 1989)。也符合簡曜輝、季力康、卓俊伶、洪聰敏、黃英哲、黃崇儒、廖主民、盧俊宏 (2005) 所指出，根據研究者的成就目標取向，大部分的人更傾向於高工作或高自我取向。

## 肆、結論與建議

### 一、結論

在不同的年齡、球齡、就讀階段和就讀年級情形下，組別對成就動機均達顯著水準，高工作、高自我取向者的成就動機大於高工作、低自我取向者，也大於低工作、高自我取向者及低工作、低自我取向者。此結果相當符合理論根據。

### 二、建議

根據研究結果，本研究建議未來的研究可朝不同性別、國手與否、甲乙組和技術水準等來做進一步的研究，已達成更完整的結果。

## 參考文獻

- 王明月、黃振華、李亭儀、謝淑娟 (2012)。桌球選手運動成就動機、流暢體驗與運動表現之相關研究。《運動與遊憩研究》，7 (1) 89-101。
- 吳蘇 (2008)。成就動機與自覺能力對大專生籃球罰球的工作難度選擇、內在動機及成敗歸因向度之影響。2008 年台灣銀髮族休閒與健康產業發展學術研討會。
- 季力康 (1993)。運動目標取向量表—信度與效度分析。《國立體育學院論叢》，4 (1)，179-185。
- 東方介德、季力康 (2001)。籃球選手目標取向、知覺動機氣候、自覺能力、運動動機與滿足感之研究。《大專體育學刊》，3 (1)，1-10。
- 周文祥 (1995)。體育成就動機與學習成就關係之研究。《體育學報》，20，37-50。
- 康正男 (2000)。我國業餘棒球運動員運動成就動機之研究。《中華體育季刊》14 (2)，74-80。

- 陳春安 (2001) 不同訊息目標設定對高低成就動機者在桌球技能表現之影響表現。  
*中華體育季刊*, 15 (2) 73-80。
- 陳雪亮 (1997)。目標設定及成就動機對大學生壘球擲準之工作表現及內在動機的影響。  
*北體學報*, 6, 261-285。
- 陳雪亮、王俊明 (1999)。運動成就動機量表之編制報告。1999 中華民國體育學會  
*體育測驗與評量分科研究委員會研討會論文集*。
- 陳偉瑀、陳美榕 (2005)。競爭情境、回饋方式與成就動機對羽球發球表現之影響。  
*大專體育學術專刊 94 年度*, 343-353。
- 莊慶棋 (2011)。大專學生木球學習表現之內在動機與成就動機之研究, *休閒運動保健學報*, 1, 91-101。
- 陳瓊茶 (2005)。回饋與運動成就動機對運動表現及內在動機的影響。*國立體育學院論叢* 16 (1) 41-40。
- 黃素芬、蘇秦玉 (2005)。運動成就動機與自我設定目標對大專生桌球正拍擊球表現及學習滿意度的影響。*國立體育學院論叢* 16 (1) 251-263。
- 葉曉月 (1997)。運動學習目標與成就動機對運動學習結果的影響。*台大體育學報*, 1, 1-18。
- 楊裕隆、楊茂雄 (1997)。台灣地區甲組足球員成就動機之探討。*台大體育學報*, 1, 141-168。
- 劉從國、盧俊宏 (2003)。運動競賽成敗結果、歸因以及情緒之關係研究: 驗證 Weiner (1985) 成就動機和情緒的歸因理論。*體育學報*, 35, 127-141。
- 鄭溫暖 (1996)。運動競賽失常的探討。*全國體總北訓中心運科研究專集*, 66-73。
- 蔣憶德、陳淑滿、葉志仙 (2001)。大專棒球選手知覺動機氣候、喜愛動機氣候與內在動機及滿足感之相關研究。*大專體育學刊*, 3 (1), 27-38。
- 簡曜輝、季力康、卓俊伶、洪聰敏、黃英哲、黃崇儒、廖主民、盧俊宏 (2005)。競  
*技與健身運動心理學*, 台北市。
- Nicholls, J. G. (1984). Achievement motivation: Conceptions of ability, subjective experience, task choice, and performance. *Psychological Review*, 91, 328-346.
- Nicholls, J. G. (1989). *The competitive ethos and democratic education*. Cambridge, MA: Harvard University.
- White, S. A. (1996). Goal orientation and perceptions of the motivational climate initiated by parents. *Pediatric Exercise Science*, 8 (2), 122-129.
- Williams, L., & Gill, D. G. (1995). The role of perceived competence in the motivation of physical activity. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 17, 363-378.

## **The Effect of Different Goal Orientations and Background in Achievement Motivation**

### **Abstract**

The purpose of this study was based on the theory of goal orientation and achievement motivation, to understand the different background of ages, ball ages, study stage and study year in goal orientation and achievement motivation on the collegiate tennis players. To use Goal-Orientation Scale and Achievement Motivation Scale as a research tool, 348 tennis players that to participate in the 2010 National College Games (male = 205, with the average age of 20.45 years; female = 143, with the average age of 20.36 years). The response rate of questionnaire was 93.73%. Using the two-way ANOVA was as a study tool. The results of this study found that: the different groups in achievement motivation reached significant level, high work, high ego orientation was greater than high work, low ego orientation, greater than the low work, high ego orientation and low work, low ego orientation. These results were quite consistent with the theoretical basis. Base on the findings, the study suggested that future research can proceed in different gender, national team or not, A,B group and technical standard, etc., to do further research, have reached more complete results.

**Keyword : ages, ball ages, study stage, study year.**

## 體育課師生互動行為分析工具 (BAT) 評析

歐宗明

國立臺南護理專科學校

投稿日期:2013年07月10日;接受日期:2013年12月25日

### 摘要

課堂中師生間互動為體育教學的主體，向來是體育教學及師資培育研究的重要議題，師生互動行為觀察系統，即是能客觀記錄師生互動資訊的良好工具，可分析、瞭解師生互動之整體樣貌。本文旨在考察及評析「行為分析工具」(Behavior Analysis Tool, BAT) 之特質。考察與評析後發現，此工具可客觀蒐集體育課中師生互動行為的描述性資料，對互動行為可提供清楚概略樣貌，亦可比較不同教學型態間行為差異。此工具雖屬中等複雜程度，因編碼間歇時間短，類目差異小，使用前應有前導研究 (pilot study)，才易維持信度。此外本工具係依據 Mosston 教學光譜理論建構，行為目類具有對應性及連續性等特質，可搭配教學光譜進行相關研究，亦適用於教師教學反省及師資培育上。

**關鍵詞：**師生互動、教學行為、系統觀察、觀察工具、體育教師

---

通訊作者：歐宗明 副教授(國立臺南護理專科學校 通識教育中心)

地址：700 台南市中西區民族路二段 78 號

E-mail: oz@mail.ntin.edu.tw

## 壹、前言

現代學校課堂中的教學涉及課堂上的訊息處理過程、決策、學生知識的應用及教學法，其中教師對於課堂上各種訊息的處理，是教師下決策、應用學生知識和選擇教學法的重要依據 (Good & Brophy, 2008)。然而，教師教學的困難之一就是察覺課堂上各種訊息，並依這些訊息做出最有利學生學習的決策。因此，若能提供教師課堂上可能發生的一切事情，及妥適處理訊息的各種參考技巧，來提高他們在課堂上的思考及作決策的能力，將有助教師之教學。由於課堂的教學基本上皆是教師與學生互動過程，故教師若能掌握師生互動的過程，並監控自己的思維和決策，當更易達成教學目標。

任何教育主張的內涵與精神，終究需要透過老師與學生、學生與學生間互動來體現與建構 (蔡敏玲, 2002)。課堂主角既然是老師與學生，師生互動亦是教學主要型式，如何完整及客觀地記錄及瞭解課堂中師生互動的過程，即成為教學研究及師資培育的重要工作之一。體育課教學行為相關研究顯示，教師教學過程主要透過口語行為給予提示，如講解、回饋、指導，學生的學習過程主要透過非口語行為，如操作、練習 (吳秋慧、陳玉枝, 2003)。因此，教學應掌握師生共同學習的特性及其互動關係，才能達成有效的學習目標 (薛堯舜、莊佳霖, 2011)。

職是之故，學者們致力於設計一種能客觀記錄師生互動行為的觀察工具，其中最著名及最受歡迎的為教育學者 Flanders (1965) 所發展的互動分析系統 (Flanders' Interaction Analysis System, FIAS) (Darst, Mancini, & Zarkrajsek, 1983)。但此系統係針對一般課室設計，不適用於體育課堂及運動訓練情境，同時在體育課堂中，教師與學生的角色經常會因教師所採用的教學方法不同而改變，師生互動的型態亦產生極大差異。為求能完達成前述的目標，Michael Goldberger 便與幾位 Temple 大學的研究生，於 1977 年修訂了 FIAS，來研究 Mosston(1972) 所提的教學型態，而發展出本「行為分析工具」(Behavior Analysis Tool, BAT) (Darst, Zarkrajsek, & Mancini, 1989)。因此，本文先就 BAT 內容及特性加以介紹，再評析其特性，以期更瞭解其應用上之價值。

## 貳、BAT 簡介

### 一、行為類目

BAT 共有二十五個類目，每個類目均給予一個代號，各類目之代號、定義及範例如表 1 所示。這些類目分為教師發起行為 (teacher initiation behavior)、學生回應行為 (student response behavior) 及教師增強行為 (teacher reinforcement behavior)

三大部份，教師發起行為部份又分為直接 (direction) 六個類目，及間接 (indirection) 二個類目；學生回應行為部份分為針對目標的回應 (on-target response) 四個類目，及未針對目標的回應 (off-target response) 三個類目；教師增強行為部份則分為正面增強 (positive reinforcement) 三個類目，中性增強 (neutral reinforcement) 三個類目，及負面增強 (negative) 三個類目；另外再加上一個獨立類目「混亂」(confusion)，將無法編碼的類目歸於其中。

表 1 BAT 類目代號、定義及範例表

類目分類	類目名稱	代號	類目定義	類目範例
教師發起行為 Teacher initiation behavior	直接 Direct	教師命令 Teacher commands	1 教師指示學生去做某些事，命令式的順從。	集合!開始做操。
	間接 Indirect	教師指示 Teacher directs	2 教師指示學生去做某些事，非命令式的順從。	請兩位同學共同使用一顆球。
		教師建議 Teacher suggests	3 教師做特定的建議，但是否順從由學生決定。	試著運球時不看球。
		教師講演 Teacher lecture	4 教師表達訊息，方法可以是(a)口語表達，(b)使用影印的物件，(c)使用影相媒體及(d)使用示範，但未提出順從。	運球時，應以手肘為支點，整隻手往下壓球。
		教師提供意見 Teacher offers opinions	5 教師提供個人想法或突然離題。	以前我剛學時也不熟悉動作。
		教師提出聚斂性問題 Teacher ask convergent questions	6 使用下列的敘述：(a)修辭學的問題，(b)單一(一個答案)的問題，及(c)狹隘(僅有一些可能的答案)的問題。	滾翻時要低頭，還是抬頭？
		教師提出擴散性問題 Teacher ask divergent questions	7 教師呈現了一個可能有許多解答的問題。	一對一時，應如何運用自己的優勢來進攻？
	教師徵詢意見 Teacher ask opinions	8 教師要求學生表達想法或個人意見。	你們覺得該如何分組？	
學生回應行為 Student response behavior	針對目標的回應 On-target response	學生做指定動作 Student work on task	9 學生正在思考或準備針對指定工作做回應。	學生正在進行運球練習。
	未針對目標的回應 Off-target Response	學生發起與其他人接觸 Student initiates contact with other	10 在做受到認可的指定工作，並與教師、其他同學，或器材有所接觸。	A生找B生一起討論輪流投籃的次序。
		學生產生預料中的回應 Student produces predictable response	11 學生對於教師所發起的事直接回應。	教師詢問有打球經驗者。有10人舉手回應。
		學生產生擴散性的回應 Student produces divergent response	12 學生對於教師間接發起的事做出回應，且表達想法、意見、或感覺。	自行分組啦！這樣才好玩。
	學生未做指定動作 Student is off-task	13 學生正在做指定工作，但並不正確。	學生五指併攏地在練習定點運球。	
學生呈現越軌的行為 Student exhibits deviant behavior	14 學生未投入於指定工作，且是不被允許的，但並未造成打擾。	C生自行坐在地上休息。		
		15 教師必需回應學生不受允許，打擾人的行為。	D生拿球丟同學。	

表 1 BAT 類目代號、定義及範例表(續)

類目分類	類目名稱	代號	類目定義	類目範例
教師增強行為 Teacher reinforcement behavior	正面增強 Positive reinforce -ment	教師同理心 Teacher empathizes	16 教師接受學生的感覺並試著瞭解。	我可以體會你的挫折感。
		教師提供熱情的正增強 Teacher offers enthusiastic positive reinforcement	17 教師清楚地增強學生回應或行為，且對於情感的傾向經常是精力充沛的。	我就知道你可以做得來！
		教師提供正面價值的評述 Teacher offers positive value statement	18 教師的陳述想要正面地增強學生行為。	OK！很好！就是這樣做。
	中性增強 Neutral reinforce -ment	教師鼓勵 Teacher encouragement	19 教師做一些以強化學生持續於指定工作，或投入問題(包含稱讚)的陳述。	對了！繼續！
		教師接受學生行為 Teacher accepts student behavior	20 教師接受、使用，及建構學生的想法或回應。	教師同意移動至樹蔭下活動。
		教師提供糾正性的回饋 Teacher provides corrective feedback	21 教師做一些特定的建議，以糾正學生表現。	要以手肘當支點，往下壓球。
	負面增強 Negative reinforce -ment	教師提供負面價值的評述 Teacher offers negative value statement	22 教師使用意圖打消學生行為的語言。	現在請做傳球練習。
		教師批評 Teacher critical	23 教師使用嚴苛訓斥來使學生從不做指定工作行為轉變為去做指定工作的行為。	E 你在做什麼？回到位置。
		教師維持自己的權威 Teacher justifies own authority	24 教師使用懲罰或羞辱來證明在這個環境中他或她自己的權威。	F 你站起來！立正站好！
	其他行為 others	混亂 Confusion	25 教師與學生的行為均無法被編碼。	只拍到背影。

資料來源：整理及修訂自 Goldberger, M (1989). The behavior analysis tool (BAT). In P. W. Darst, D. B. Zarkrajsek, & V. H. Mancini (Eds.), *Analyzing physical education and sport instruction* (pp. 113-117). Champaign, IL: Human Kinetic.

### 三、記錄程序

BAT 記錄程序仍依循 FIAS 之程序，採間歇記錄法，每五秒觀察者須記錄所觀察的行為類目代號於記錄單中 (Goldberger, 1989)。由於採間歇記錄法，觀察者應該保持精確、穩定之觀察記錄節奏，確保資料精確可靠。為維持記錄節奏，可使用已預錄間歇節奏提示格式 (Cueing format) 之錄音帶，以確保記錄節奏的穩定性 (歐宗明, 2002)。此外有必要建立基礎編碼規則 (ground rules)，觀察編碼才會前後一致 (Darst et al., 1989)。BAT 的編碼過程中，資料應該能夠反應出實際的行為，但不必反應行為的意圖，且需注意口語行為與非口語行為在編碼時是沒有差別的 (Goldberger, 1989)。例如，教師進行籃球投籃動作的示範或講說，都應該被記錄在類目「教師演講」，代號 4 的類目中，相同的，學生點頭或模仿的動作，也應編碼為「學生產生預料中的回應」，代號 11。另一個要注意的是有些教師非溝通的非口語慣性行為，如淺淺的微笑，則不需記錄其中 (Goldberger, 1989)。此外，教學的對話事件中通常有一種影響師生間互動的相關氣候，在編碼前，觀察者應該要能夠更

敏銳地覺知這些氣候，當某些行為的編碼出現模稜兩可的情形時，就可依據這些情境參數來編碼 (Goldberger, 1989)。倘若仍無法精確編碼，且察覺某些行為無法精確地歸類於現存的 25 個類目中，則研究者應考慮增訂行為類目，給予該類目一個清楚的評估型式 (rating form) 及一個類目代碼 (Goldberger, 1989)。

#### 四、資料處理

當觀察者完成記錄後，所記錄的類目代碼就依前後順序兩兩配對，如資料代號依據為 4、1、9、17、6、11、10、19、9.....，則將其配對為(4-1)、(1-9)、(9-17)、(17-6)、(6-11)、(11-10)、(10-19)、(19-9)..... (如圖 1 所示)。然後將這些配對資料依前者為列，後者為欄的方式，將次數填入 25x25 矩陣中，如第一對 4-1 則顯示在表中第四列和第一欄相交的格子中。完成後再計算每一個類目中總次數及百分比(如圖 2 所示)。

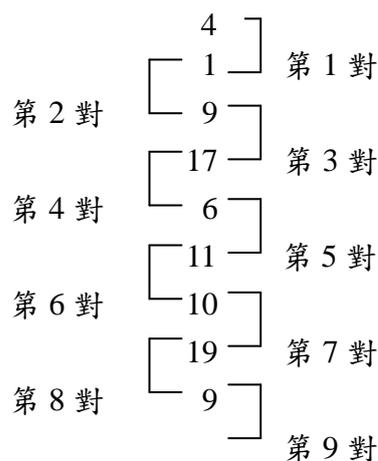


圖 1 觀察紀錄代碼配對表

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1									<i>l</i>																
2									<i>l</i>													<i>l</i>			
3																									
4	<i>l</i>																								
5																									
6											<i>l</i>														
7												<i>l</i>													
8																									
9		<i>l</i>					<i>l</i>		<i>lll</i>								<i>l</i>								
10																				<i>l</i>					
11										<i>l</i>															
12		<i>l</i>																							
13																									
14														<i>l</i>									<i>l</i>		
15																									
16																									
17						<i>l</i>																			
18																									
19									<i>l</i>																
20																									
21																									
22														<i>l</i>											
23																									
24																									
25																									
Total	1	2				1	1		6	1	1	1		2			1		1			1	1		
%	5	10				5	5		30	5	5	5		10			5		5			5	5		
	直接					間接		針對目標的回應			未針對目標的回應			正面增強		中性增強		負面增強							
	教師發起行為						學生回應行為						教師增強行為												

圖 2 BAT 互動行為分析矩陣範例

資料來源：研究者自製

### 五、資料解釋

依圖 2 矩陣百分比即可解釋師生於課堂中的互動類型，或回答一些特定的研究問題。如想知道教師正面的行為發生比率，則可將類目 16、17、18、19 及 20 發生次數加總後，除以所有教師增強行為（即行為類目 16 至 24 共 9 個類目）出現總數，即可得知。若要知道教師負面行為的發生比率，則可將類目 22、23 及 24 發生次數加總後，除以所有教師增強行為出現總數，即可得知。若想要知道師生互動是否依教學目的而執行，則可將類目 2、4、9、11、18 和 22 發生次數加總後，除以整個矩陣的行為出現總數，則可得知。圖 2 中依教學目的而執行的相關欄位出現之行為百分比累計為 50%，代表本課堂中師生互動行為有一半與教學目的相符合，是相當不錯的教學互動。基本上，若要有效描述課堂中的某些行為類型，則這些行為代碼配對應至少要有 50 組才足夠 (Goldberger, 1989)。

## 參、BAT 評析

若從方法論層面探究，某方法的特定優點，從另一個角度言，卻會變成缺點，是以不同的研究方法均有其自身之優、缺點，系統觀察法亦如此。但由於從方法論層面細究本工具及系統觀察法之特性，不僅篇幅過大，亦會使本文失焦。是以本節僅就系統觀察工具本身特性進行評析，有系統觀察法在方法論層面之優、缺點，本節將不予討論。

### 一、可搭配 Mosston 教學光譜使用

Mosston(1972) 提出之教學型態分類，係專為體育課堂而設計的（周宏室，2005）。其相關研究可促進對體育課堂教學之理解，已被諸多研究所證實（李興隆，2010；林郁捷、黃俊彥、韋磊，2012；洪進益、陳玉枝，2011；張祿純、周宏室，2010；葉菁華，2008；趙美華，2007；趙宸紳、郭雨欣、鄭振洋，2009；劉兆達、周宏室，2007；蔡鵬如、張祿純，2009；賴建成，2010）。由於本工具在建構時即依 Mosston 教學型態分類理論進行設計，故研究者可搭配教學光譜進行相關教學之研究，也可透過本工具瞭解不同 Mosston 教學型態的整體樣貌和差異，或檢核不同教學型態對學習者學習效果之影響。若有需要，研究者亦可自行修訂類目，以符合不同類型教育計劃中教學行為效能之研究。

### 二、行為類目具對應性及連續性

基本上 BAT 系統的類目是依「教師發起行為」、「學生回應行為」及「教師增強行為」等行為類別或行為順序模式來進行編碼（劉仲成，1996）。亦即在教師及學生行為間，具有一定的對應性及連續性，教學發起行為後，會連接學生回應行，其後可能會出現教師增強行為，或者教師再發起，學生再回應。因此編碼時，須先將教師行為認定及歸類為發起或增強行為之類別，才能做出妥適且正確之編碼。由於不同教學情境中，具有不同的教學氣候，觀察者在記錄資料時，必須熟悉當時之教學氣候，並在該情境脈絡下，歸類行為類別，再進行編碼，始可獲得有效之觀察資料。此種行為類目具有一定之對應性和連續性，與其他幾種常用之師生互動觀察工具之編碼程序，如 FIAS、CAFIAS (Cheffers' Adaptation of the Flanders Interaction Analysis System)，未界定教師行為由何開始，行為只要出現即編入某一行為類目代碼，有所不同，也因此其資料解析上亦不同。

### 三、編碼間歇短，行為類目區辨不易

依據 Darst 等人（1989）的評定，本工具使用複雜程度雖屬中級，但由於採 5 秒為單位之間歇記錄法，一分鐘共需紀錄 12 格，其中又無休息間格，編碼上即具有一定的難度。同時，行為類目建構時具有前項所指陳之行為類別的連續性及對應性，

編碼者須對教學氣象及情境中有一定程度之瞭解及熟悉，始能妥適歸類行為類別。再加上同一類不同行為類目間差異甚小，不易於短時間內清楚區辨，如教師命令／教師指示間，差別僅在「教師的指示是否為命令式」；而教師提供正面價值評述／熱情的正增強間，差異僅在「教師情感上表露多少」，其在實際編碼的極短時限內，編碼者將面臨行為類目上區辨的問題。是以，使用本工具正式編碼前，應先熟悉本工具之類目，並在從事前導研究時，記錄編碼時的決定註腳 (decision log)，詳細標註不同情況下的區辨標準，同時建立基礎編碼規則 (ground rules)，如此觀察編碼才會前後一致，提高信度。

#### 四、可用於教學反省及師資培育

互動分析系統的發明，使得教學過程中師生的互動得以被細察，而互動行為的每一個小部份也都能被觀察和考量；同時依循著一定的程序，觀察者的偏見和成見也都可以最小化。而它所導出的教師教學行為描述之結果，更可以供給教師，協助其發展、改善和控制他們的教學行為，以及調查課堂互動和教學行動間的關係 (Darst et al., 1983)。陳春蓮 (2002) 更明白指出透過觀察工具蒐集所得的教學行為，是教師省思其教學的重要依據。故透過本工具可以客觀地分析錄影帶段落，呈現客觀、具體的量化數據，協助體育教師更清楚明瞭自身課堂中教學過程和內容，發現師生互動上之缺失，進而加以修正，以提升教學品質及成效。亦可將此工具應用在師資培育上，透過觀察與分析學生教師或新手教師的體育課堂教學過程，修正其教學行為，當可縮短其成為專家教師之時間。

### 肆、結語

在課堂教學中，師生互動行為意指教師與學生雙方透過語言、姿態與表情等來溝通，互相影響與改變行為的過程 (王辰暉、黃怡玲、李翠英、孫源宏、張雅筑，2005)。師生互動行為在教學中扮演著相當重的角色，對於教學目標的達成與否，和達成效率極具影響力 (許義雄，1990)。而欲瞭解師生互動過程，透過系統觀察工具的特殊視角，直接進行師生互動行為的觀察及編碼，再分析其所產生的客觀數據，從中獲得的諸多訊息，當可對教師有效教學有所反省，效能有所提升，而其中 BAT 即是一個良好的體育課師生互動行為觀察工具。其係依據 FIAS 而修訂，不但具備 FIAS 互動分析系統的優點，更由於其創發時即以 Mosston 教學理論為行為類目建構依據，是目前少數可與 Mosston 教學光譜搭配使用於研究的觀察工具。同時，本工具亦可應用於教師教學反省，及學生教師或新手教師的教學行為修正上，故非常適用於師資培育。但因其行為類目具特殊的對應性及連續性之特質，在編碼時須對師

生互動之情境脈絡，且編碼間歇較短，行為類目區辨不易，在使用本工具前當須做適度練習，建立基礎編碼規則，以提升工具之效度。

### 參考文獻

- 王辰暉、黃怡玲、李翠英、孫源宏、張雅筑 (2005)。體育教師與學生互動行為分析之研究—以游泳教學為例。文化體育學刊，3，26-31。
- 吳秋慧、陳玉枝 (2003)。國小教師體育教學反省與師生互動行為之研究。載於中華民國大專體育總會(編)，中華民國大專院校九十二學年度學術研討會專刊(上) (頁 206-217)。臺北市：編者。
- 李興隆 (2010)。命令式與互惠式運用於籃球教學效果之研究。海峽兩岸體育研究學報，4 (1)，15-24。
- 周宏室 (2005)。Mosston (摩斯登) 體育教學光譜的理論與應用 (四版)。臺北市：師大書苑。
- 林郁捷、黃俊彥、韋磊 (2012)。探討 Mosston 體育教學光譜練習式應用在棒球教學之分析。運動健康休閒學報，3，85-93。
- 洪進益、陳玉枝 (2011)。Mosston 包含式教學對國小桌球學習效果之研究。臺東大學體育學報，14，53-85。
- 張祿純、周宏室 (2010)。從 Mosston 體育教學光譜理論探討運動教育模式。中華體育季刊，24 (4)，152-163。
- 許義雄 (1990)。體育學系統觀察法。中等教育，41 (6)，71-73。
- 陳春蓮 (2002)。以觀察工具促進體育教師教學行為之反省。大專體育，59，81-88。
- 葉菁華 (2008)。從發展模式談 Mosston 教學光譜之包含式教學法理論與實例。教師之友，49 (2)，58-66。
- 趙美華 (2007)。從系統教學設計模式觀念談 Mosston 教學光譜的理論與應用。臺中師院體育，4，165-172。
- 趙宸紳、郭雨欣、鄭振洋 (2009)。體育教學羽球課程學習動機之研究—以逢甲大學羽球選項為例。高應科大體育，8，291-299。
- 劉仲成 (1996)。體育教學師生互動行為分析法。臺灣省學校體育，6 (1)，39-43。
- 劉兆達、周宏室 (2007)。Mosston 體育教學光譜的研究與趨勢。大專體育，93，85-95。
- 歐宗明 (2002)。體育系統觀察法術語探析。中華體育季刊，16 (3)，85-93。
- 蔡敏玲 (2002)。教育質性研究歷程的展現：尋找教室團體互動的節奏與變奏。臺北市：心理。

- 蔡鵬如、張祿純 (2009)。Mosston 練習式於直排輪運動之教學應用。《臺大體育》，**49**，79-86。
- 賴建成 (2010)。擴散式體育教學策略對武術學童創造力之影響。《屏東教大體育》，**13**，181-187。
- 薛堯舜、莊佳霖 (2011)。師生互動行為系統觀察之研究-以大專木球課程為例。《永達學報》，**11** (1)，13-21。
- Darst, P. W., Mancini, V. H., & Zakrajsek, D. B. (Eds.). (1983). *Systematic observation instrumentation for physical education*. West Point, NY: Leisure Press.
- Darst, P. W., Zakrajsek, D. B., & Mancini, V. H. (Eds.). (1989). *Analyzing physical education and sport instruction*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Flanders, N. A. (1970). *Analyzing teaching behavior*. Washington, DC: U.S. Office of Education.
- Goldberger, M. S. (1974). Studying your teaching behavior. *Journal of Health, Physical Education, and Recreation*, *45*(4), 33-36.
- Goldberger, M. S. (1989). The behavior analysis tool (BAT). In P. W. Darst, D. B. Zakrajsek, & V. H. Mancini (Eds.), *Analyzing physical education and sport instruction* (pp. 113-117). Champaign, IL: Human Kinetic.
- Good, T. L., & Brophy, J. E. (2008). *Looking in classrooms* (10<sup>th</sup> ed.). Boston: Pearson / Allyn and Bacon.
- Mosston, M. (1972). *Teaching from command to discovery*. Belmont, CA:

## **The examination for Behavior Analysis Tool of teacher-student interaction in physical education lesson**

Ou, Tzong-Ming

National Tainan Junior College of Nursing

### **Abstract**

The teacher-student interaction (TSI) behavior was the major part of teaching in physical education (PE) lessons, and also was the important theme in PE research of teaching and teacher education. The appropriate tool to observe and code the TSI behavior was the interaction behavior observation instrument, which could provide the whole profile of TSI behavior. The purpose of the paper was to examine and analyze the characters of the observation instrument, Behavior Analysis Tool (BAT). The findings were as follow. BAT were able to gather the description data of TSI behavior in PE lessons, to provide the whole profile of TSI behavior and to compare the difference between the teaching types of Spectrum of Mosston. The level of complexity was medium. There were correspondence and continuity in the behavior categories of the tool. It was used the interval recording technique and difficult to coding. To have the high level of reliability, the pilot study must be executed. It was appropriately used in the research about spectrum of teaching types, PE teaching and teacher education.

**Key words: teacher-student interaction, teaching behavior, systematic observation, observational instrument, physical education teacher**

## 大專教師休閒參與和工作生活品質之探討

李晉豪<sup>1</sup>、陳昶旭<sup>2</sup>、薛凱峯<sup>3</sup>

<sup>1</sup>美和科技大學 休閒運動保健系 助理教授

<sup>2</sup>環球科技大學 資訊管理系 助理教授

<sup>3</sup>正修科技大學 休閒與運動管理系 助理教授

投稿日期:2013年09月25日;接受日期:2013年12月15日

### 摘要

休閒參與是一個國家人民生活品質重要的指標之一，生活品質隨著休閒的加入而有所提升。許多研究指出休閒活動參與程度，可作為提升生活品質的指標。也因此，如何透過休閒參與以促進教師的工作生活品質，乃成為本研究的動機。透過過往的文獻探討休閒參與和工作生活品質的現況，並探討休閒參與和工作生活品質之間的相關性為何。

**關鍵字：**大專教師、休閒參與、工作生活品質

---

通訊作者: 李晉豪 助理教授(美和科技大學休閒運動保健系)

地址: 911 屏東縣竹田鄉竹田村自強路 65 號

電子郵件: x00003528@meiho.edu.tw

## 壹、前言

從近年來台灣社會的快速發展，國民所得大幅提高、工時逐漸減少、週休二日、休閒時間增多，教師一年當中有近四個月寒暑假，我們不難發現，教師應有足夠的時間參與休閒活動。休閒似乎已經不再是一項裝飾或奢侈品，而是在現代社會生活中，為維持正常生命現象，提高生活品質必須具備的一部分(Koenemann,1994)。教師利用課餘時間從事休閒活動，將有助於精神壓力的紓解、專業知能的成長、教學理念的改良、教學活動的樂趣化及多元化、刺激教學靈感及腦力激盪、改善教學的品質等，因此而達到教學目標。綜觀上述觀點，我們不難發現休閒活動在我們現代人的生活中佔了極重要的部份，休閒不再只是工作之餘的消遣，而是能陶冶心靈，促進心靈、工作專業成長，進而提高工作效率的重要活動。因此，探討大專教師休閒活動參與情形，為本研究的動機之一。

近年來社會快速的變遷，因壓力或不良生活模式所構成的疾病也越來越常見。現代人因精神壓力大，常會有壓力無法調適，而導致無法負荷的情況，大專教師平常除有教學工作外，還需從事研究工作，甚至在面臨少子化的浪潮衝擊之下，招生也被歸納成大專教師的工作內容之中，因此精神壓力上更是比一般人沉重，而如何調整自己的壓力和維持自我的生活品質是一個非常重要的議題(宋孟遠，2008)。而過去許多研究指出規律且適當地從事運動可以有效提升個人體適能水準，而良好的體適能水準有助於預防疾病、促進心理健康、調適壓力、降低慢性病罹患率及提升生活品質(洪基庭、康龍豐、洪煌佳，2009)，故運動參與的重要性是不容忽視的。規律地從事運動能帶給人們身心健康的好處包括：改善身體的結構組成、增進身體機能與活動力、疾病預防與控制、促進生活安寧與舒適度以及提升精神與心智活動。相關文獻也都指出規律的參與運動能提供心理層面的效益(陳文英，2012)。規律參與運動習慣者，其心理健康程度高過無從事規律運動習慣者。此外，規律運動參與能降低沮喪與焦慮、減輕特質性焦慮與改善輕度及中度沮喪，顯示規律運動配合心理治療對心理症狀的改善有幫助。再者，國外相關研究也顯示，規律的參與運動俱樂部能提升個體的生活品質(Eime, Harvey, Brown, & Payne, 2010)。

Shivers(1967)指出，「休閒已成為生命中一種重要元素，在社會變遷的過程中，無論在學校、工作場所、家庭或社區，休閒都扮演著槓桿的作用」，故休閒經驗的滿足，不僅可改善個人的身心健康，提升其幸福感與自我價值，更可促進個人成長，具有積極與正面的影響。而休閒活動在我們現代人的生活中佔了極重要的部分，休閒不在只是工作之餘的消遣，而是能陶冶心靈與工作專業成長，進而提高工作效率的重要活動。Iso-Ahola(1980)認為從事休閒活動有以下的功能：(1)經由遊戲與休閒

的參與可獲社會化經驗而進入社會；(2)藉由休閒所增進的工作技能有助於個人的表現；(3)可以發展並維持人際行為與社會互動技巧；(4)娛樂與放鬆；(5)藉由有益的社會活動以增加人格成長；(6)避免怠惰及反社會行為。休閒運動有助於個人身體的舒暢和安全、情緒穩定和個人成長，是陶冶性情，發展自我的一個途徑；休閒活動具有調劑身心、紓解生活壓力、提供愉悅的經驗，並有助於人格之健全發展，許多研究指出休閒活動參與程度，可作為提升生活品質的指標（吳水丕、呂佩珊，2011）。也因此，如何透過休閒參與以促進教師的工作生活品質，乃成為本研究的另一動機。

## 貳、休閒參與的內涵

隨著休閒的普及和世界各國越來越重視休閒的效益下，休閒已成為個人追求生活品質不可或缺的一種活動，如何利用休閒參與來提升生活的品質，應是國人目前最關切的議題(鄭三權，2010)。在休閒參與的過程中，參與者的想法、感覺、行為會不斷地與週遭環境產生互動的行為，休閒參與是一種經由個人評估、選擇、決定的過程，參與行為是一種對休閒整體的表現（許建民、高俊雄，2006）。Ragheb & Griffith(1982)認為，休閒參與是指個體參與某種活動的頻率或象徵個體所參與之普遍的休閒活動類型。王志慧、蔡英美、陳盈幸(2008)指出：國人對於參與休閒活動持有正向的態度和中高度的動機，但是實際參與休閒活動的程度卻偏低。休閒參與藉由學習表現個人能力特性，是個體累積一生中經驗與發展。許志賢、蔡進發、黃宗成、何欣怡(2007)以高科技產業員工休閒行為與工作生活品質、工作壓力、工作績效之相關性研究，研究結果發現：不同休閒活動類型會造成工作生活品質之差異，而且發現工作壓力愈大，工作生活品質的滿意度就愈低；林菁真、王淑治、甘唐沖、滕中璋(2008)研究國立大學職員之休閒行為、工作生活品質、工作壓力與工作績效之相關性，發現休閒行為與工作生活品質呈現正相關。陳安妮(2010)認為高中教師在工作壓力因素之感受與運動參與程度皆達顯著負相關。表示工作壓力愈高時，則從事休閒運動的表現程度就愈低。楊孟華、孫美蓮、邱思慈(2010)以嘉義縣國中教師休閒活動參與行為與工作生活品質之研究，發現「娛樂性活動的時間」與「體育性活動的時間」對工作生活品質具有顯著預測力。

而一個教師在為師階段的生涯發展中包括「特殊性的專業發展」與「一般性的生活發展」的層面，在一般生活發展上，教師至少需詳實地規劃六種生活與職能的要項，包括：家庭生活、學習生活、人際生活、職業生活、休閒生活和社群生活（袁志晃，2001）。其中，休閒活動有助於減輕日常生活的煩惱與壓力，以及擺脫工作上的疲勞，因此完善的休閒生活有助於生活發展。Crawford and Godbey (1987) 指

出：人們在本質上的確會想要追求休閒，對於休閒活動有某種程度上的喜愛，但不是每一個人最後的結果都會去實踐這個喜愛去參與休閒，並且，不同的個體會對不同類型的休閒活動表現出不同的興趣及參與程度。Eills and Witt (1987) 歸納各專家學者對於休閒的定義時，發現各學者一致認為「自由」是休閒經驗的中心要素；並且當個人知覺到高度的自由時，在休閒的過程中較能暢懷經驗，對自己的能力和投入程度感到滿意，以及對自己較正面的看法和評價；相反地，知覺低度自由者對於自己的看法和評價較為負面。綜合以上研究結果可知休閒活動參與行為會影響工作生活品質。

### 參、工作生活品質的內涵

有關工作生活品質的演進，可以1970年代為中界分為二個階段。1970年以前，工作生活品質關切的是工作環境、工作者之健康、工作保障與工作福祉、工作滿足、勞資關係、人群關係等，這些關切影響後來對勞工工作權利、勞雇關係、平等就業機會等的立法；而1970年之後，工作生活品質運動受到能源危機所引起的通貨膨脹及美國商品在國際上受到劇烈競爭而產生重大的改變，由過去關心工作對員工的影響，而進展至強調如何透過工作生活品質方案來改善、提升企業

的生活品質方案，如品管圈、工作豐富化和工作擴大化等工作的重新設計、參與管理和自主工作團隊等許多創新的管理活動(洪榮昭、林婉茹，2010)。工作生活品質也鼓勵全體員工積極參與決策，共同改善員工生活福利和工作環境，提升生產率和員工滿意度。工作生活品質促使組織成員積極地參與營造組織環境，塑造組織模式，提高組織效率。企業應擬定適切的激勵辦法，滿足員工迫切的需要，從而激發起員工的工作熱情和積極性。當員工擁有必要的能力和技術，並且具有必要的環境和條件時，就能提高生產率。提高員工素質，使員工可以自行解決群體的問題。鼓勵員工參與決策，制定員工福利措施，提供較好的工作環境和員工滿意度，以提升生產效率。另外，重視員工家庭生活也可提升員工工作力、生產力和績效(黃永東，2007)。

羅仁駿(2007)以臺北市高中職體育教師進行研究發現，臺北市高中職體育教師在「工作生活品質」的情況大致良好，在整體工作生活品質中以「工作環境」得分最高，而年齡、服務年資、兼任職務、學校規模在臺北市高中職體育教師工作生活品質達顯著差異。楊文昌(2007)以臺北縣、市幼兒體能工作室教師為研究對象，發現不同年齡、婚姻、年資及任教幼稚園、所數目在工作生活品質上達顯著差異。顏甄姿(2007)以中部四縣市(台中縣、台中市、彰化縣及雲林縣)大學教師371人

為研究對象，研究結果發現：不同性別、學院、服務年資及國私立別的大學教師在工作生活品質上存在顯著差異。陳柏麟(2008)以嘉義縣國中體育教師為研究對象，發現嘉義縣國中體育教師在「工作生活品質」的情況大致良好，不同性別、年齡、婚姻、學校規模、擔任代表隊教練之嘉義縣國中體育教師工作生活品質達顯著差異。綜合上述可知教師的工作生活品質會因背景變項而不同。

Fortune (2006)認為運動等休閒行為可提升工作生活品質，亦認為休閒可提升工作生活品質。過往文獻也指出，研究醫療人員休閒生活型態與工作生活品質之關係，其研究發現休閒生活型態與工作生活品質有關，不同休閒生活型態會造成工作生活品質之差異。而以新竹科學園區高科技產業員工為研究對象，研究結果顯示不同休閒活動類型，會造成工作生活品質之差異。陳淑芬(2011)在台東縣老年人休閒活動參與和生活品質研究結果顯示，台東縣老年人的生活品質在教育、婚姻、經濟、居住狀況有顯著差異，而休閒活動參與和生活品質呈現正相關。綜合以上觀點，生活品質是一種主觀的個人感受，受到文化、宗教及價值觀等因素的影響，是相當多元的概念，會隨著不同情境而有所不同，包括：生理層面、心理層面、社會關係、環境互動等(高俊雄，2009)。關於生活品質的概念，時至今日仍以醫療、照護、安養、增進生活便利性的器材或工具，為主要研究大宗。經由上述文獻可發現，生活品質的多面向，包含：生理、心理、自尊、情緒、疾病、健康、物質、社會關係、人際關係、休閒活動、休閒參與、幸福感、生活滿意度等等，研究方向已慢慢的朝多元化展開。

#### 肆、結語

從之前的文獻可以發現，休閒活動參與程度可作為提升生活品質的指標。而不同休閒活動類型，也會造成工作生活品質之差異。對於教師有以下幾點建議1.教師應參與各種不同的休閒活動方式，在活動參與中放鬆自己，釋放壓力，並藉由與同伴的互動關係中，瞭解自我尊重他人，獲得社會支持，提升自我價值感，藉此提升工作的生活品質。2.學校規劃適當的休閒活動，提供休閒活動的設施，滿足教師們各種不同的休閒需求，例如利用週三進修時間舉辦休閒聯誼活動，讓教師在工作之餘，享受片刻悠閒的時光。或者舉辦各類趣味體能競賽，以鼓勵教師積極參與休閒活動。3.增加教師與休閒相關的研習活動，充實專業休閒知能，培養正確積極的休閒觀念。最後，本研究建議未來研究可加入一些其他依變項進行研究，例如工作壓力、工作績效等變項，以瞭解休閒活動參與行為對工作壓力、工作績效的影響，或者進行驗證休閒活動參與行為、工作生活品質、工作壓力與工作績效等之間的影響

關係，此將有助於改善教師的生活品質。

### 參考文獻

- 王志慧、蔡英美、陳盈幸(2008)。幼教老師休閒知覺自由、休閒利益和休閒阻與休閒參與關係之研究。《國立臺中技術學院學報》，9(1)，17-28。
- 吳水丕、呂佩珊(2011)。大台北地區國小教師休閒參與與身心健康之關係研究。《工作與休閒學刊》，2(2)，113-124。
- 宋孟遠(2008)。大專院校教師休閒運動參與現況之研究—以國立勤益科技大學教師為例。《運動與遊憩研究》，2(4)，138-149。
- 林菁真、王淑治、甘唐沖、滕中璋(2008)。國立大學職員之休閒行為、工作生活品質、工作壓力與工作績效之相關性研究。《運動休閒餐旅研究》，3(3)，1-26。
- 洪基庭、康龍豐、洪煌佳(2009)。大專劍道選手運動參與動機與阻礙因素之相關研究。《運動健康與休閒學刊》，14，79-92。
- 洪榮昭、林婉茹(2010)。台灣地區勞工工作生活品質調查研究。《人力資源管理學報》，10(4)，83-100。
- 袁志晃(2001)。再談「教師生涯發展」的題旨—釋疑與釋意。《教育研究資訊》，9(4)，27-42。
- 許志賢、蔡進發、黃宗成、何欣怡(2007)。高科技產業員工休閒行為與工作生活品質、工作壓力、工作績效之相關性研究。《管理實務與理論研究》，1(3)，153-173。
- 許建民、高俊雄(2006)。青少年休閒參與動機模式之研究。《大專體育學刊》，8(3)，51-63。
- 陳文英(2012)。運動參與程度與幸福感之相關性研究。《嘉大體育健康休閒期刊》，11(3)，139-143。
- 陳安妮(2010)。教師工作壓力與休閒運動參與之研究—以台南地區高中教師為例。《運動休閒管理學報》，7(1)，138-153。
- 陳柏麟(2008)。嘉義縣國中體育教師工作生活品質與工作滿意度之研究。未出版碩士論文，台北市立體育學院運動技術研究所，台北市。
- 黃永東(2007)。人力資源管理者提升員工工作和生活品質之作法。《品質月刊》，43(9)，17-20。
- 楊文昌(2007)。臺北縣、市幼兒體能工作室教師工作滿意度與工作生活品質之相關研究。未出版碩士論文，台北市立體育學院運動教育研究所，台北市。

- 楊孟華、孫美蓮、邱思慈(2010)。嘉義縣國中教師休閒活動參與行為與工作生活品質之研究。嘉大體育健康休閒期刊，9(2)，71-81。
- 鄭三權(2010)。國立嘉義高中學生休閒參與、阻礙及課業壓力之研究。台灣體育運動管理學報，10(4)，55-74。
- 顏甄姿(2007)。工作價值觀、工作特性與工作生活品質對組織承諾之影響研究—以大學教師為例。未出版碩士論文，大葉大學工業工程與科技管理學系，彰化縣。
- 羅仁駿(2007)。臺北市高中職體育教師之工作生活品質與組織承諾之研究。未出版碩士論文，台北市立體育學院運動科學研究所，台北市。
- Crawford, D. W., & Godbey, G. C. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9, 119-127.
- Eills, G. D., & Witt, P. A. (1987). *The leisure diagnostic battery users*. North Palm Athletic Footwear Association Sponsored Report, North Palm, Florida.
- Eime, R. M., Harvey, J. T., Brown, W. J., & Payne, W. R. (2010). Does sports club participation contribute to health-related quality of life? *Medicine and Science in Sports and Exercise*, 42(5), 1022-1028.
- Fortune, D. (2006). *The Influence of Leisure in Improving Quality of Work Life in a Health Care Setting*. abstracts from presented papers from the 14th Graduate Student Leisure Research Symposium (GSLRS), which was held May 3, 2006 at University of Waterloo.
- Iso-Ahola, S. E., 1980, *The social psychology of leisure and recreation*, Dubuque, Iowa:William C. Brown Company.
- Koeneman, E. J. (1994). *Recreation: An Opportunity for Self-knowledge and Satisfaction*. Parks & Recreation.
- Ragheb, M. G., & Griffith, C. A.(1982). The contribution of leisure participation and leisure satisfaction of older persons. *Journal of Leisure Research*, 14(4), 295-306.
- Shivers, J., 1967, *Principles and Practices of Recreational Service*, New York: Macmillan.

## **A Study of University Teacher's Leisure Participation and the Quality of Working Life**

Chin-Hao Lee<sup>1</sup> Chang-Hsu Chen<sup>2</sup> Kai-Feng Hsueh<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Assistant Professor, Department of Recreation Sport and Health Promotion,, MeiHo University

<sup>2</sup>Assistant Professor, Department of Information Management,, TransWorld University

<sup>3</sup>Assistant Professor, Department of Leisure and Sport Management,, ChengShiu University

### **Abstract**

The leisure participation is an important indicator of the quality of a country's people's lives ,With the added quality of life and improved leisure. Many studies have pointed out that the degree of participation in leisure activities, as enhance the quality of life indicators. As a result, leisure participation through how to promote the quality of working life of university teachers, is to become the motivation of this study . Discussion leisure participation and work status of the quality of working life through the historical literature, and to explore the relevance of the leisure participation between quality of working life.

**Keywords: university teacher, leisure participation, quality of working life**

## 日月潭國家風景區觀光研究現況之探討

林効賢<sup>1</sup> 李勝雄<sup>2</sup> 莊嘉坤<sup>3</sup>

<sup>1</sup>彰化縣達德商工 觀光科講師

<sup>2</sup>屏東教育大學生態休閒教育碩士學位學程 教授

<sup>3</sup>大仁科技大學休閒暨餐旅學院 院長

投稿日期:2013年09月01日;接受日期:2014年01月10日

### 摘要

本研究探討日月潭國家風景區觀光研究現況之探討。研究者由從臺灣碩博士全球資訊網中的碩博士相關學術論文進行文獻探討分析。結果顯示：目前有136篇碩博士論文，42所大專院校、21個系所單位探究。學術單位以組織管理36.03%居多，餐飲零售等3類最少；但論文卻以觀光遊客為最26%，導覽人員最少；其研究單位與研究方向兩者結果相悖。而採用調查研究法為多數佔64%；應用面75%；調查法分析56.6%。且研究推測，研究領域會因政策改變而改變。研究建議：未來大專校院開設觀光產業更細微面的研究單位。其次未來研究者對於觀光服務與相關專業類面深入探討。未來有其必要探討少子化、高齡化現象與社區營造議題再造觀光核心議題。最後，建議未來研究方式採用質性方式進行探討。

**關鍵字：**日月潭國家風景區、少子化、高齡化、社區營造、核心議題

---

通訊作者：林効賢 (達德商工)

地址：彰化縣田中鎮中南路二段 277 號

E-mail: chrishome12001@yahoo.com.tw

## 壹、緒論

### 一、研究背景與動機

台灣豐富多元的自然遊憩景點中，日月潭是最為著名的觀光勝地，由於該地區具諸多的山地地形與水系縱橫，使得日月潭風景區一直以特殊的高山湖泊景觀著稱，名列台灣八景之一，享有國際盛名（王怡雯，2006）。然而，二十一世紀休閒觀光事業是國家國際化與現代化的指標，開發中國家雖然可藉此賺取外匯，創造就業機會，振興經濟，提昇國家形象，帶動其他產業發展等因素，發揮觀光資源潛力去創造人類福祉，同時維護環境品質，以永續發展觀光遊憩資源，方能使觀光資源永續發展(邱思慈、李承翰，2006)。但是，近年來快速發展的觀光產業，在經濟考量比重過高的情形下，卻造成觀光開發與環境保育的矛盾對立(李素馨，1996)。因此，如何將有限的觀光資源延續下去，讓後代子孫也能夠享有相同的珍貴資源，正是發展永續觀光所追求的目標。

我國觀光產業推動下雖已蓬勃發展，創造無限的商機與就業機會，但如何在開發時，對當地居民、觀光客、觀光發展組織等與觀光地區有關連的人群，以平衡和諧公平的共生態度協調彼此的需求，降低或減少對當地自然環境、人文社會、產業經濟所造成的衝擊，以達到生態保育、經濟效益發展、文化尊重的永續發展目標，全有賴專家學著的研究探討後，提供客觀的結果與建議。

### 二、研究重要性

本研究為能瞭解目前日月潭國家風景區觀光發展現況，藉由對日月潭國家風景區觀光發展研究作一綜合的回顧，分析目前各校對日月潭國家風景區的研究重點、方向與趨勢是否有所差異；對於日月潭國家風景區當前研究與觀光發展中又有什麼研究領域受到忽略；並且，隨著時代潮流的趨勢與變遷，又有什麼樣的議題值得發展與探究。將由本後接續探討，提供後續學者研究方向與建議。

### 三、研究目的

為更瞭解目前所有相關研究的現況及趨向，本研究將以文獻分析法進行探究。故本研究的具體研究目的如下：

- (一) 探討日月潭國家風景區觀光研究現況。
- (二) 探討日月潭國家風景區觀光研究趨勢。
- (三) 提供未來日月潭國家風景區觀光研究發展之參考。

## 貳、文獻探討

### 一、我國觀光發展演變與現況之概述

由於二十一世紀休閒觀光事業是國家國際化與現代化的指標(邱思慈、李承翰, 2006), 隨著世界潮流趨勢, 各國無不致力發展觀光產業, 然而台灣亦是如此; 加上政府於 2001 年開始, 進行兩岸交流互動至今, 活絡國內無數產業, 帶動經濟與提供無限的商機。因此, 我國於 2002 年開始即推動各項觀光發展政策, 相關介紹概述如下:

表 1 我國觀光政策內容分析表

年分	政策內容
2002	提倡「綠色矽島」; 改善形象與提高能見度; 發展本土生態之多樣化觀光活動; 整合觀光資源; 提升旅遊設施; 吸引民間投資。
2003	延續「綠色矽島」; 發展多元觀光; 建構友善旅遊環境; 建立市場秩序, 提升觀光品質; 吸引國際觀光客來台; 塑造本土特色之產品。
2004	達成「觀光客倍增計畫」年度目標。
2005	達成「觀光客倍增計畫」年度目標。
2006	達成「觀光客倍增計畫」年度目標。
2007	創造質量並進, 達成「觀光客倍增計畫」年度目標。
2008	推動「2015 年經濟發展願景第 1 階段 3 年衝刺計畫」, 推動「旅行台灣年」, 達成來台旅客年成長 7% 之目標。
2009	「多元開放, 佈局全球」方向, 打造台灣為亞洲主要旅遊目的地。
2010	「發展國際觀光、提升國內旅遊品質、增加外匯收入」之目標邁進, 讓世界看見台灣觀光新魅力。
2011	「發展國際觀光、提升國內旅遊品質、增加外匯收入」之目標邁進, 讓世界看見台灣觀光新魅力。
2012	持續推動「觀光拔尖領航方案」及「重要觀光景點建設中程計畫」, 並以「Taiwan-the Heart of Asia 亞洲精華心動台灣」及「Time for Taiwan 旅行台灣 就是現在」為宣傳主軸, 逐步打造台灣成為「亞洲觀光之心(星)」。
2013	持續推動「觀光拔尖領航方案」及落實行政院「經濟動能推升方案」之「優化觀光提升質量」工作, 建構質量併進的觀光環境; 並以「旅行台灣 就是現在」為行銷主軸, 訴求全球旅客體驗台灣的美食、美景與美德。

資料來源: 交通部觀光局 (2011)。年度施政重點。取自: 交通部觀光局「行政資訊系統」。檢索日期: 2013/08/22。取自: <http://admin.taiwan.net.tw>。

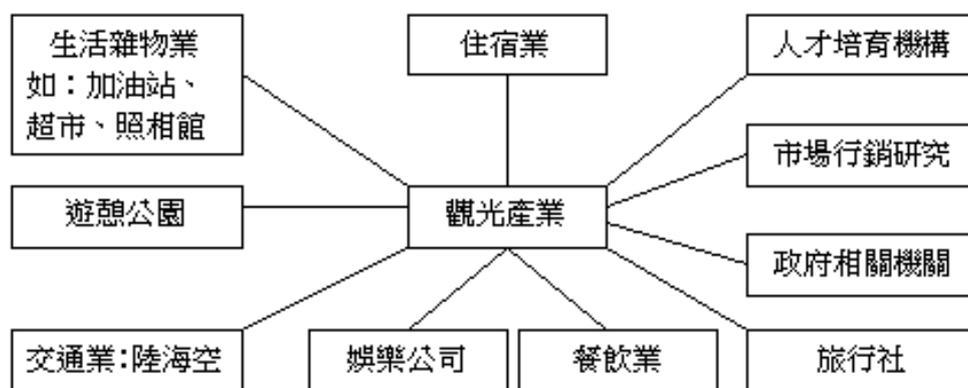
因此, 台灣由工業及高科技產業轉型發展觀光產業這 11 年來, 在政府逐年推展各項政策過程, 成為今日觀光產業繁榮現況的基石。

## 二、日月潭國家風景區觀光發展現況之淺析

台灣豐富多元的自然遊憩景點中，日月潭是最為著名的觀光勝地，秉持著「高山湖泊」與「邵族文化」為兩大發展主軸，致力於結合水、陸域活動，提供高品質、多樣化的休閒度假遊憩體驗（林晏州、林庭如、林寶秀，2007）。早年甚至以「雙潭秋月」名列台灣八景之一，享有國際盛名；並且隨著開放大陸人士來台觀光政策的實施，該地區的觀光需求量比以往提高許多（王怡雯，2006）。憑藉著豐富的觀光資源，每年吸引遊客量皆達數百萬人次，而遊客在旅程中所產生的消費而衍生出的各項直接及間接效益便會為日月潭國家風景區所在之南投地區經濟帶來正面的影響（林晏州、林庭如、林寶秀，2007）。由此可見，以「景觀資源」與「文化教育」為主軸，發展水、陸域與水陸結合活動，在休閒、運動、遊憩、旅遊體驗上，已成為日月潭國家風景區觀光發展的重心。

## 三、台灣觀光產業分類之探討

台灣的觀光產業，已被公認為全球最豐富生機的產業（王明元、鄭志富，2011），只要觀光來客數越多、旅客停留觀光場所時間越長，就可以創造觀光產值。交通部觀光局（2011）『台灣發展觀光條例』第二條第一項對觀光產業的定義為：有關觀光資源之開發、建設與維護，觀光設施之興建、改善，為觀光旅客旅遊、食宿提供服務與便利及提供舉辦各類型國際會議、展覽相關之旅遊服務產業。該條例又是用於觀光旅客、觀光地區、風景特定區、自然人文生態景觀區、觀光旅遊設施、觀光旅館業、旅館業、民宿、旅行業、觀光遊樂業、導遊人員、領隊人員、專業導覽人員等進行規範。由此可見，觀光產業所需的各項條件與涵蓋的對象、行業、型態、機構等是非常的寬廣。



圖表 1 觀光事業機構涵蓋圖

資料來源：觀光學概論。林連聰、宋秉明、陳思倫（2011）。台北：五南。

由上圖可知觀光產業涵蓋非常廣闊，廣義來說：「國內觀光產業涵蓋食、衣、住、行、育、樂。」；狹義可指：「觀光產業涵蓋餐飲、旅館、航空、娛樂、遊憩、運輸、旅行業、官方與非官方機構、人才培育機構等多項產業。」。陳遜菁（2007）又於研究中參考國內外相關組織與文獻後，將觀光產業歸納出住宿、餐飲、陸上運輸、航空運輸、運輸工具出租、旅行服務、藝文運動及休閒、零售共八類。

綜合上述資料，研究者將觀光相關歸納整理出下列數類：

- (一) 觀光遊客：舉凡國內外從事觀光、休閒、運動之旅客。
- (二) 餐飲零售：當地餐飲業、便利商店、小吃零售業。
- (三) 飯店民宿：周遭實際營運之民宿、飯店旅館等相關議題。
- (四) 交通運輸：包含往返目的地、當地遊湖、纜車、客船接駁等交通。
- (五) 旅行服務：針對旅行社之各項服務，遊程規劃等項目。
- (六) 文化教育：地方文化歷史、學術教育、人員培訓等方面。
- (七) 休閒運動：主辦或前往參與休閒、運動、節慶等活動之民眾或組織。
- (八) 生態保育：探討當地自然生態、環境保育、景觀規劃等各類。
- (九) 組織管理：對於相關組織、企業經營、工程規劃等各項領域探討。
- (十) 導覽人員：有關領隊、導遊、專業導覽之相關議題。

### 三、研究方法歸納與分類

葉志青、邱瓊慧、葉耀明、王華沛（2008）將研究方法中歸類如下表：

表2 研究方法分類表

研究方法	研究定義	研究方式
實驗研究法	在特別的設計實踐空間中，刻意操作自變項，資料的化約與分析、數據同時觀察並測量依變項的變化，藉由測量的結果確定其效應。	分析解釋、自然觀察法、相關法。
準實驗研究	在無須隨機地安排被試時，運用原始群體，在其較為自然的情況下進行實驗的研究方法。	其研究方式與實驗研究法相似。
行動研究法	胡幼慧（1996）認為由實務工作者，對工作場所的特定問題進行研究，並結合學者專家的力量，採取有計畫的行動，解決實際遭遇的問題。	相關類型有傳統式、合作式、技術式、致用式、解放式、批判式、參與式等（賴雅芬，1997）。
個案研究法	藉著各種資料蒐集及分析的方式，對有界限的個人、團體、事件、機構等作深入詳實的描述、詮釋與分析。	如民族誌、歷史研究、心理學、社會學等（Merriam, 1988）。
調查研究法	調查研究法可分為普查與抽樣調查，前者是指以母群體的全部個體為對象，進行全面性的訪談；後者則是指利用抽樣的概念，對樣本進行資料蒐集，並依據樣本分析的結果來推論母體。	由抽樣、問卷設計與訪談三個部分組合而成（宋曜廷，2011）。

資料來源：作者彙整。

Alavi, M. and P. Carlson (1992) 研究中將資訊管理研究方法分類為實證與非實證兩個類型，將其各研究細項的方法定義如下：

(一) 非實證類型

根據研究經驗及各項「定義或理論」進行主觀的評述與推演，非屬於科學實證研究的方式(黃昆輝, 1988)，其細項定義如下。

1. 觀念導向：憑藉某一理論進行發展或推演的研究方式。
2. 評述：根據資料進行批判的研究方式，通常伴隨著個人經驗或範例。
3. 觀念應用：採用觀念、理論及技術、模式、工具發展並重的應用性一究。

(二) 實證類型

依據各理論出現於議題中，於「事件或過程」進一步加以採樣與研證之研究技巧(陳禹辰、皮世明、范錚強, 1996)。

1. 個體描述：個別物件如某類技術、產品之描述或特定組織中之應用系統、產品、軟體模式等。
2. 實地測驗：盡可能控制其他變數，並且對變數予以定義，例如：兩個班級中，不同教學方法與成效之探討。
3. 實驗室：變數與自變數等所有因素，都在人為控制之下，例如：電腦輔助教學前與後，對成績的影響。
4. 實地研究：在未操控自變數即進行時研控制但有時研計畫之情況下，實地進行之實驗，例如田野研究、行動式研究等實地參與之方式。
5. 個案研究：是指針對一個體的行為或問題進行深入研究的過程，透過各方式蒐集資料後，進行分析整合。
6. 樣本調查：針對研究對象再一定的數量下，進行抽樣與統計。
7. 事後描述：特定計畫完成後之重要結果、創新發現或特點之報告。
8. 工具發展：藉由研究發展後續可利用之研究工具、軟體或程式，例如：問卷、統計軟體等。
9. 次級資料：由前人的研究或機構所蒐機或記錄的資料，通常是歷史性的資料、已被蒐集好的資料、不需受測者回覆的資料。

黃莉婷、陳榮鑫、范錚強(1995)將Barki, Rivard, and Talbot. (1988) 的九大分類架構分成四大領域：

- (一) 技術面：包含資訊科技類。
- (二) 管理面：含括組織環境、資訊系統管理及資訊系統使用。
- (三) 應用面：含蘊資訊系統發展與操作以及資訊系統類。

(四) 其他面：包括參考學域、外部環境及資訊管理之教育與研究。

## 參、研究方法

### 一、研究方法與步驟

楊孝榮(1989)指出：「內容分析法是對於明顯的傳播內容進行客觀而有系統的量化後再加以描述的一種研究方法。」所謂的「傳播」是指：「有意見交流的行為。」其分析重點是從「量」的變化來推論「質」的變化，因此是質、量並重的研究方法(陳禹辰、皮世明、范錚強，1996)。且「內容分析法」是就已存在的資料觀察分析，不必花費很多時間和金錢去訪談或發問卷，資料不受時空限制，重複驗證也非常容易，在經濟、安全與時間上較具優點(Babbie, 1986)。因此，本研究採用內容分析法作為工具，並以其為核心進行規劃。

本研究的流程如下圖所示：

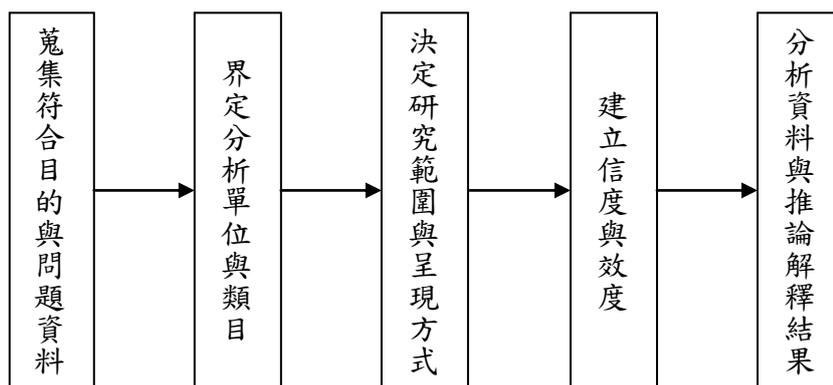


圖 2 研究流程圖

分析重點是由研究類目上的次數與頻率的變化，來推論台灣日月潭國家風景區觀光研究現況，以不同的校院、科系所關切的台灣日月潭國家風景區觀光研究方向與策略之差異。

### 二、研究範圍與限制

本研究研究對象將從全國碩博士論文中，尋找有關日月潭國家風景區的論文，並以內容分析法加以分析探究，從1983年開始至2013年為止，共二十九年之相關學位論文為本研究分析範圍，以瞭解國內目前相關學位論文的研究現況及發展趨勢，以作為日後相關研究之參考。本研究以學位論文發表年限為年代歸屬之依據，而不以論文完成之學年度為歸屬依據。例如某篇論文為九十五年學年度上學期完成，但於2007年發表此篇論文，則將依此論文歸納於2005年，而非2005年，若無明確出版年份，將以畢業年限為依歸。

本研究針對博碩士論文的研究題目、研究摘要、關鍵字及目錄來進行分析，以「日月潭」調查得知共計十種為關鍵字，並查詢得到共有141筆資料，扣除重複文獻資料，有關台灣日月潭國家風景區議題之論文，實際共有136篇。並且為避免人力、時間、成本的耗費，將只針對臺灣博碩士資訊網中的學術論文進行探討，無法概括全部的學術論文著作。

### 三、研究分析與工具

根據上述的定義與觀點，博碩士論文應可用內容分析法來分析。在決定研究領域時，本研究系參照論文主題或關鍵字歸類。在決定研究方法時，若論文作者明確在摘要或目錄中指出研究方法，則以其意見為準；未明確交代時，則閱讀其研究方法、架構或資料方西方法等各小節的內容決定。在此原則下，有些研究會輔以其他方式進行驗證，因屬於支援性質，故仍然歸類為非實證方式。

本研究紀錄表，係參考學者陳禹辰、皮世明、范錚強（1996）之研究設計中的歸類紀錄表改編而成，以確保資料蒐集的一致與完整性，請參照附錄一。分類工作進行時，首先記錄論文所屬學校、出版年度、學術領域背景、指導教授及研究生名字，然後進行分類並記錄分類結果。根據本研究進行完畢後的統計顯示，平均每篇需10-15分鐘完成一篇博碩士論文的歸類工作。

## 肆、結果與討論

### 一、日月潭國家風景區觀光研究現況

根據統計所示，至目前為止有 134 篇碩士、2 篇博士論文，共計 136 篇學術論文著作；並且有 42 所大專院校所學術單進投入，公私立大學單位比為 1：1；公立產量為 45.6%、私立為 54.4%。可見，「日月潭國家風景區」此議題對於公私立大學而言，都相當重視。

表3 公私立大學論文統計表

學制	單位數量	論文數量	百分比%
公立	21	62	45.6
私立	21	75	54.4

以台灣觀光發展政策為分界點，再依照出版年限與論文議題等構面，將目前所有學術論文分類統計得知，在 2002 年台灣宣示發展觀光產業之前，對於日月潭國家風景區觀光相關研究僅有 12 件，每年平均約不到 1 篇的學術論文產量，開始推動爾後至今，年產量增長至 3 篇以上，且逐年增長，如下表所示。

表4 論文議題與探究年分統計表

各項統計數量	觀光遊客	餐飲零售	飯店民宿	交通運輸	旅行服務	文化教育	休閒運動	生態保育	組織管理	導覽人員
2013	4	0	0	0	0	3	1	0	0	0
2012	4	1	3	4	0	2	1	4	0	0
2011	2	1	2	3	0	2	1	2	3	0
2010	9	0	2	1	0	2	5	1	0	0
2009	4	0	2	1	0	0	4	3	1	0
2008	2	1	1	2	0	0	4	1	4	0
2007	4	0	2	0	0	2	0	1	0	0
2006	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0
2005	2	0	0	2	0	1	1	0	2	0
2004	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0
2003	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0
2002	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
2001	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2000	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
1999	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1998	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1997	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
1996前	1	0	0	0	0	0	0	6	0	0

可以得知，國人內學者還是能積極留意當前研究潮流，並隨著趨勢而改變研究議題。然而，各校所所制定的系所領域背景，卻不能符合當前的趨勢，紛紛以組織管理、生態保育、休閒運動等領域為科系或院所命名的核心。

再依據本研究方法分類，排除同名與相似性後，共有 21 個不同名稱之系所進行探討，又以組織管理領域為首，佔 49 件，依次為生態保育領域 28 件、休閒運動領域 26 件；其中發現餐飲零售、飯店民宿、導覽人員等三個領域為 0 個單位。可以得知，目前國內學者仍然以遊客體驗等大範圍之議題進行探究，尚未針對更加細微的觀光研究層面進行研究與探討。

表5 領域背景與論文議題統計表

各項統計數量	觀光遊客	餐飲零售	飯店民宿	交通運輸	旅行服務	文化教育	休閒運動	生態保育	組織管理	導覽人員
系所數量	10	0	0	14	3	6	26	28	49	0
百分比%	7.35%	0.00%	0.00%	10.29%	2.21%	4.41%	19.12%	20.59%	36.03%	0.00%
論文數量	35	5	12	13	1	15	17	26	12	0
百分比%	25.74%	3.68%	8.82%	9.56%	0.74%	11.03%	12.50%	19.12%	8.82%	0.00%

但又發現，目前為止所產生的學術論文卻以觀光遊客為最佔35件、生態保育佔26件、文化教育佔15件，交通運輸13件、飯店與民宿及組織管理等兩個領域只有12件，此結果與研究背景領域統計數量相差甚遠。

## 二、日月潭國家風景區觀光研究趨勢探討

根據上述資料進行分析，其中針對當前所有碩博士論文資料之研究方式進行探討與分析，分析結果如下：

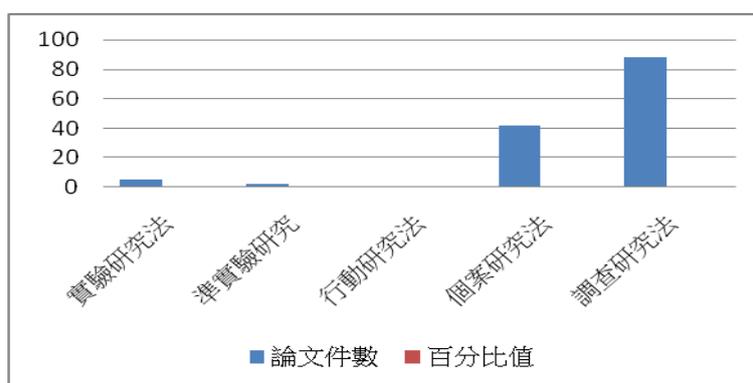


圖3 日月潭國家風景區觀光研究方法分析圖

研究結果發現，採用調查研究法的方式為多數佔64%、個案研究法佔30%。可能因為當前學術論文以觀光遊客、生態保育、文化教育，交通運輸、飯店與民宿及組織管理等領域較為親賴，加上樣本數較為廣泛，取量方式需簡單明瞭且研究時間短暫，因此採用調查研究法方式進行，較為符合當前研究趨勢。

又依據黃莉婷、陳榮鑫、范錚強（1995）對研究領域的區分又分為技術面、管理面、應用面、其他面等四種，分析結果如下：

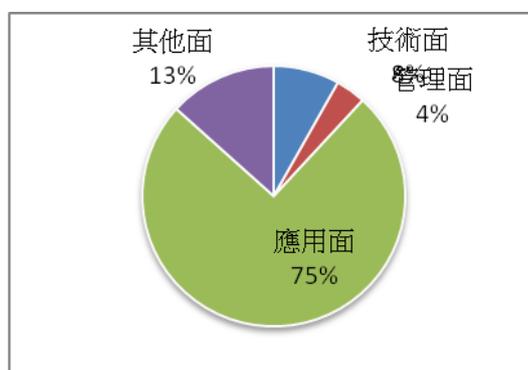


圖4 日月潭國家風景區觀光研究領域分類圖

可以發現，國內目前的研究領域方式以應用領域為主，對於技術面與管理面卻

僅僅不到10%，可能因為應用領域採樣與分析的方式較為便利，研究議題亦較為有彈性，加上時間、物力、經費與短時間內完成研究之考量，故此成為主流。此結果與上述分析之結果相符合。

再採用改自於學者陳禹辰、皮世明、范錚強（1996）的研究分類表進行分析，得到結果如下：

表4 觀光研究方法分類統計表

研究方 法	非實證			實證								
	觀念 導向	評述	觀念 應用	個體 描述	事件或過程							
					實地實 驗	實驗 室	實地 研究	個案 研究	樣本調 查	事後 描述	工具 發展	次級資 料
數量	1	1	9	0	2	1	17	13	77	1	6	18
比率	0.74%	0.74%	6.62%	0.00%	1.47%	0.74%	12.5%	9.58%	56.6%	0.74%	4.41%	13.24%

結果發現，當前研究採用大量的樣本調查法進行分析佔56.6%，雖然開始採用其他方式進行輔助探討相關議題，但畢竟皆佔少數（分別為次級資料18%、實地研究17%、個案研究9.58%）。

### 三、日月潭國家風景區觀光研究未來發展趨勢

為能瞭解各年代學術論文之演變與影響，得以分析未來研究趨勢，因此，研究者再由深入探討我國歷年觀光政策之發展與施政方針內容，並藉此核對與探究觀光研究現況，政策概述如下：

表5 我國觀光政策內容分析表

年分	研究統計											總量	比率
	觀光遊 客	餐飲零 售	飯店民 宿	交通運 輸	旅行服 務	文化教 育	休閒運 動	生態保 育	組織管 理	導覽人 員			
2013	4	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	8	7%
2012	4	1	3	4	0	2	1	4	0	0	0	19	8%
2011	2	1	2	3	0	2	1	2	3	0	0	16	10%
2010	9	0	2	1	0	2	5	1	0	0	0	20	15%
2009	4	0	2	1	0	0	4	3	1	0	0	15	10%
2008	2	1	1	2	0	0	4	1	4	0	0	15	11%
2007	4	0	2	0	0	2	0	1	0	0	0	9	6%
2006	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	6	3%
2005	2	0	0	2	0	1	1	0	2	0	0	8	6%
2004	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	4	2%
2003	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	2%
2002 前	2	1	0	0	0	1	0	9	0	0	0	13	9%
總量	35	5	12	13	1	15	17	26	12	0	0	136	100%
比率	26%	4%	9%	10%	1%	11%	13%	19%	9%	0%	0%	136	100%

由上表得知，雖然觀光遊客領域佔26%為最多，但是卻於2007年才開始重視，並且於2010年達到巔峰。可能因為，時逢即將迎接台灣建國百年之期，且觀光人潮也到一個高峰，故對於研究的便利性等原則提升，故大量投入相關探討。

隨著全球暖化的現象，人類受到災害的肆虐，因此，生態保育（19%）等議題是全球一值關注的重點。2004年第二次政黨輪替，政府開始推動「打造運動島計畫」、「延續提升學生游泳能力」、「樂活教育」等一系列全民運動政策爾後，因此開始對於休閒運動（13%）更發重視；日月潭國家風景區為我國邵族的生活環境之一，為求保存固有文化，探討其文化發展與相關歷史及教育傳承等文化教育（11%）議題，因此油然而生；且當政府開始開放陸客旅遊開始，除觀光旅遊議題以外，伴隨人潮湧入所衍生的交通運輸（10%）議題、飯店民宿與組織管理議題（各9%）等議題的重視度逐漸加溫。由此可以推論，研究議題的趨勢與發展，可能伴隨著政策的發展而有所影響，而生態保育的議題，不會因為政策發展的轉移或改變而失去焦點。

可惜的是，當前研究皆以大方向議題為主，僅有少數專家學者探究觀光最重要或無形的產業如餐飲零售（4%）、旅行服務（1%），甚至解說人員（0%）完全沒有人去探討。這個結果對照我國近年來致力推動的「2010-2011提升旅遊品質」、「2012觀光景點中程計畫」、「2013優質觀光質量並進、行銷台灣美食」等觀光政策方針來說，完全是背道而馳。

## 伍、結果與建議

本研究從臺灣碩博士全球資訊網中的碩博士相關學術論文進行分析研究。結果顯示：目前有134篇碩士、2篇博士論文，共計136篇學術論文著作；並且有42所大專院校、21個不同名稱之系所單位進行探討。探索單位領域以生態保育21%及休閒運動19%為居多，但是學術論文卻以觀光遊客為最佔26%、生態保育19%其學術投入單位與研究結果相悖。

而研究方法採用調查研究法的方式為多數佔64%、個案研究法佔30%；應面面75%、管理面4%；又以調查法進行分析佔56.6%，個案研究9.58%最少。且研究推測發現，研究領域可能會因政策改變而改變。針對上述研究發現，研究者對本研究議題之後續研究發展提出下列建議與看法：

### 一、建議未來大專校院開設觀光產業更細微面的研究單位

學術單位應順應潮流或趨勢隨著改變而改變，甚至當前學者更應有長遠的眼光與宏觀的理念為我國觀光產業進行規劃，才能未雨綢繆，提早面對挑戰。

### 二、建議未來研究者對於觀光服務與相關專業類面深入探討

觀光產業不只是只有休閒運動、觀光旅遊、飯店民宿等單方面的消費者領域，服務人員提供優質的服務與否，提升消費方消費與再消費意願，才能達到永續觀光的目的。例如：餐飲零售、旅行服務、解說人員等。

### 三、少子化、高齡化現象與社區營造議題再造觀光核心議題

除上述建議之研究領域與全球暖化的問題以外。其實國內閒置公共設備空間與高齡化現象的問題亦是相當重要的課題，因此，針對相關議題與在地觀光發展的結合與運用進行「社區再造」，激活社會阻礙，改善社會問題，發展全新產業，將會是一個全新核心方向與趨勢。

### 四、建議未來研究方式採用質性方式進行探討

目前研究方式都採用量化研究法之調查研究進行探究，雖然數據量化與專業軟體分析可增加期可信度及效度，但畢竟內心世界之探究是永無止境的，因此，若能長期間採集消費者第一手的內心感受，再加以分析，相信能夠更有說服力。

## 參考文獻

- Babbie. (1986). **The practice of social research**. Belmont, Calif.: Wadsworth Publishing Co.
- Merriam, S. B. (1988) **Case Study Research in education: A qualitative approach**. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Barki, H., Rivard, S. & Talbot, J. (1988). An information systems keyword classification scheme. **MIS Quarterly**, 12, 2, p. 299-322.
- Alavi, M. and Carlson, P. (1992). A review of MIS research and disciplinary development, **Journal of Management Information Systems**, 8,4, p. 45-62.
- 李素馨 (1996)。觀光新紀元-永續發展的選擇。戶外遊憩研究，9，4，1-17。
- 楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園合編 (1989)。社會及行為科學研究法。台北：東華書局。
- 陳禹辰、皮世明、范錚強 (1996)。我國資訊管理研究方向及方法-碩士論文之分析。資訊管理研究，1 (1)，1-18。
- 王怡雯 (2006)。日月潭地區觀光發展問題之研究。中台科技大學事業經營研究所，未出版碩士論文，台中市。
- 林晏州、林庭如、林寶秀 (2007)。日月潭國家風景區之觀光經濟影響評估。2007年台灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻學術研討會論文集，2007/05，26-38。

- 譚瑾瑜 (2005)。台灣觀光產業的現況與未來發展。財團法人國家政策研究基金會國  
改研究報告，科經(研) 094-023 號。
- 交通部觀光局行政資訊系統 (2011)。觀光發展條例 (E)。資料引自  
[http://admin.taiwan.net.tw/law/law\\_d.aspx?no=130&d=407](http://admin.taiwan.net.tw/law/law_d.aspx?no=130&d=407)。
- 林連聰,宋秉明、陳思倫 (2011)。觀光學概論。台北：五南。
- 王明元、鄭志富 (2011)。台灣觀光發展現況與未來展望。商業現代化學刊，6(1)，  
209-228。
- 陳遜菁 (2007)。台灣地方觀光產業成長變遷之比較分析。國立成功大學都市計畫研  
究所，未出版碩士論文，台南市。
- 葉志青、邱瓊慧、葉耀明、王華沛(2008)。資訊科技融入特殊教育現況之分析研究  
—以博、碩士學位論文為例。2008年臺灣網際網路研討會論文集，3，1130-1136。
- 胡幼慧 (1996)。質性研究：理論、方法及本土女性主義研究實例。台北：巨流。
- 宋曜廷 (2011)。調查研究法在數位學習的應用。載於：宋曜廷(編著)。數位學習  
研究方法。台北市：高等教育出版社。
- 黃莉婷、陳榮鑫、范錚強 (1995)。中美三地的資訊管理研究現況比較。第六屆國際  
資訊管理學術研究會論文集，1995/05/27，447-454。
- 黃昆輝 (1988)。教育行政學。台北市：東華出版社。
- 交通部觀光局 (2011)。年度施政重點。資料引自<http://admin.taiwan.net.tw>。

## **Explore the Sun Moon Lake National Area Administration Tourism Research Status**

### **Abstract**

This study investigated the Sun Moon Lake National Scenic Area Tourism Research Status of the explore the. Researchers from Taiwan by the WWW Dissertations Dissertations in the relevant academic literature analysis performed. Results show: There are currently 136 Dissertations, 42 universities, 21 units of Department inquiry. Organization and management of academic units to 36.03% majority, at least three types of catering and retail; thesis was to tourists, but for the most 26%, at least navigation personnel; their research units and research results contradict both directions. The research method used for the majority (64%); application surface 75%; survey analysis 56.6%. And the study speculated, because of research policy is changed. Research recommendations: Future colleges opened the tourism industry more subtle side research unit. Second, future researchers for tourism services and related professional class surface depth. Future explore the is necessary declining birthrate, aging phenomena and community development issues and recycling sightseeing core issues. Finally, the proposed future use of qualitative research methods to explore ways.

**Keywords:** Sun Moon Lake National Area Administration、Core topics、the decreasing birth rate、aging population、Community Empowerment

## 台灣醫療美容觀光的服務需求與滿意度之研究 -以高屏地區為例

吳蘇<sup>1</sup>、林紀玲<sup>2</sup>

<sup>1</sup>美和科技大學、<sup>2</sup>大仁科技大學

投稿日期:2013年09月12日;接受日期:2013年12月20日

### 摘要

本研究目的為了解不同背景變項參與醫療美容觀光之遊客對服務需求與滿意度感受之差異情形；以及探討參與醫療美容觀光之遊客服務需求與滿意度之相關情形。以參與高屏地區醫療美容觀光的108位遊客為研究對象。研究工具為自編「醫療美容觀光的服務需求及滿意度調查」問卷。資料處理採SPSS13.0版統計軟體進行描述性統計、t考驗、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關分析驗證所有問題，顯著性水準訂為 $\alpha=0.05$ 。結果發現：1.不同性別對整體、專業、品質的服務需求的差異達顯著水準。不同年齡、月收入、資訊獲得對服務需求的差異則未達顯著水準。2.不同性別對整體滿意度，以及不同年齡對整體、行程規劃滿意度的差異達顯著水準。3.整體服務需求與整體滿意度呈現正低相關。

**關鍵詞：**醫療觀光、服務需求、滿意度

---

通訊作者：林紀玲(大仁科技大學)  
地址：屏東市莊敬街二段113巷42號6樓之4  
E-mail: annlai123annlai123@yahoo.com.tw

## 壹、前言

WHO 在 1946 年曾定義「健康照護觀光 (healthcare tourism)」是「一種可以滿足身體、精神需求與社交的幸福感覺，而不是僅是遠離疾病與衰弱的旅行」。2002 年行政院衛生署擬定「2003 年台灣策略性服務產業之 T H I S 計畫 (包含 Telecare, Health tourism, Integrated medical System)」(薛瑞元, 2007)。全球觀光醫療市場每年成長率逾兩成，2005 年全球的觀光醫療市場已超過一千九百萬人次，預估至 2015 年將成長至六千萬人次以上。蔡語宸(2010)提及 2006 年行政院提出「2015 年經濟發展遠景第一階段 3 年衝刺計畫-產業發展套案」，將國際醫療服務列為產業發展套案四大策略之一，決定以「顧客走進來，醫療走出去」的方式推動「醫療服務國際化旗艦計畫」。在亞太各國發展觀光之際，行政院亦於 2007 年通過「醫療服務國際化旗艦計畫」，將醫療觀光發展列為重要政策之一，期望能加入亞洲醫療觀光國的行列(劉俊億, 2009)。而「醫療服務國際化專案管理中心」分析台灣優勢包括：「醫療技術進步」、「服務價格優勢」、「華語語系優勢，中華文化保存完整」、「制度化的醫療服務內容及收費標準」、「位居亞洲轉運站，就醫方便性高」等 5 大項(旅奇國際有限公司, 2008)。近年來，台灣的醫療美容更是盛行，更有許多醫療美容院所，藉由醫療美容觀光行程的活動吸引顧客，也提供顧客在恢復期間較多的隱私。醫療旅遊是以醫療護理、疾病與健康、康復與修養為主題的旅遊服務。醫療旅遊的發展歷程中，從 1997 年~2001 年發展以旅遊為主的非侵入性之醫療，進而發展近日起至進行其他國家美容手術的國際醫療服務(財團法人天主教勝馬爾定醫院, 2009)。台灣的「醫療美容之旅」一直是政府與民間相當看好且極欲發展的觀光項目，原因不外乎台灣整體醫療水準高，價格平易近人，搭配套裝的觀光旅遊行程，極具競爭潛力(中央日報網路報, 2008)。整形除了臉蛋、身材，當然牙齒以不例外，療程較短的植牙和牙齒美白，讓遊客在觀光期間一次搞定，南台灣的整牙技術，已經有不少中日韓遊客慕名而來。南台灣較之北台灣，更具有美容醫療觀光優勢，以醫療收費而言，南部要比北部便宜 1-2 成，且南台灣的景點具獨特魅力，氣候晴朗少雨，而南部人熱情、直爽、好客，這也是優勢之一。林庭逸(2008)指出未來高雄市醫學美療觀光推展協會將持續擔任平台角色，協調整合醫學美療、觀光旅遊、購物百貨、餐飲、婚紗、會展及相關週邊產業，促使彼此合作互動及開發套裝行程，讓醫療美容觀光的風氣崇南台灣延伸。2005 年衛生署核准通過墾丁旅遊保健示範計畫，聯合觀光局選定墾丁開辦「醫療觀光」，將墾丁觀光打造為美容保健與健檢示範區(陳明道, 2005)。2006 年 11 月，行政院衛生署將屏東醫院恆春分院結合區域醫

療團隊及旅遊產業，以「觀光旅遊為主、醫療保健為輔」的模式，為原則以推動國內保健旅遊產業（衛生署保健旅遊網，2006）。

個體對提供的服務產生偏好或需求，進而衍生對醫療美容設施、技術、觀光資源等服務需求（劉俊億，2009）。醫療美容是以消費者為導向、非必要性的生活型態醫療市場，所以有旅遊業者曾做過調查，南台灣醫療美容價格比北部便宜兩成，醫療美容，其中以雷射及微整形或是三天兩夜行程安排最獲北台灣民眾青睞（李義，2007）。楊慧如、呂桂雲、陳宇嘉、張永源(2006)的研究指出女性較重視服務需求，年齡愈長者，其服務需求相對較高。謝文凱(2004)研究顯示，服務需求會隨著個人所得成正向增長，個人所得愈高的遊客對服務需求重視上大於低個人所得的遊客。陳柏年（2009）的研究指出性別、年齡、收入對於陸客來台醫療觀光之醫療服務品質期望上無顯著影響。另外，得到陸客來台醫療觀光對服務品質之重視程度達到「重視」的程度，其中又以過程面的重視程度最高。洪啓元（2009）的研究指出在消費者決策過程行為模式中，首要的就是需求確認，沒有購買需求或是過多的外部資訊可供尋求時，消費者便裹足不前；且認為醫療服務品質與服務態度是在醫學美容就醫選擇因素中排名第一位。劉俊億(2009)指出華僑旅客在醫療觀光的服務需求認知，以醫療人員的職業道德、服務態度以及環境衛生的需求最高；另外，在高涉入性的醫療活動下，醫療設備、技術與環境衛生等因素，在手術進行與術後康復中備受重視。鄭正煜(2006)的研究指出從事健康觀光以中、老年人為主，女性多於男性，且在金錢的支配上大多有一定的經濟基礎，另外，在對參與健康觀光較有影響力的對象，是以曾經參與者告知及朋友同事兩族群較有影響力；至於對參與健康觀光的安全性與穩定性，是會成為參與行為的阻礙因素。

滿意度（satisfaction）一直是觀光學術領域常用來衡量消費者對產品、服務、工作、生活環境、戶外遊憩品質之看法、認知、行為表現的測量工具，是一項常見於用來衡量消費者行為表現的指標(邱博賢，2003)。消費者滿意度指的是，消費者對購得、使用商品或服務時的整體態度。這種態度是一種對選後評價的看法，這種看法來自於特定的購買選擇，以及使用或消費產品的經驗（林建煌，2007）。Manning(1986)認為滿意度是一個多向度的概念，可以參考三種因素：1.遊憩場所環境的、硬體的或生物的特色。2.管理行動的類型或層級。3.遊客的社會和文化的特徵等。吳曉雯(2002)的研究指出令人欣賞的特質是預測消費者滿意度的主要變項之一。邱博賢(2003)的研究指出服務品質可能是未來誘發遊客體驗時，人類正面情緒的前置因素，且影響遊客對各項滿意度的評價與在訪意願之決策關鍵點。劉俊億(2009)指出在進行醫療與旅遊活動時，服務人員的專業性與親切度攸關於整體的滿

意度，相對華僑旅客在人員服務需求富有高度的期待。

## 貳、研究目的

基於上述的背景與動機，本研究目的為了解不同背景變項參與醫療美容觀光之遊客對服務需求與滿意度感受之差異情形。以及探討參與醫療美容觀光之遊客服務需求與滿意度之相關情形。

## 參、研究方法

### 一、研究架構

本研究依據研究背景與動機、研究目的，提出了本研究的架構。如圖 1 所示：

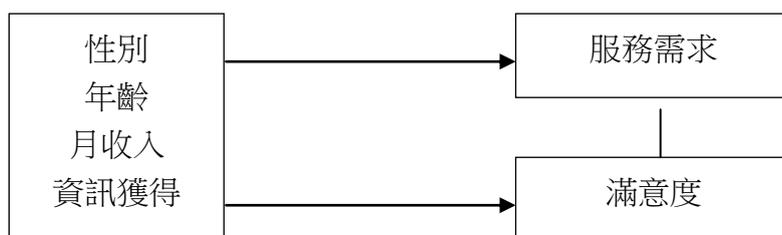


圖 1 研究架構圖

### 二、研究對象

本研究針對高屏地區民眾為對象發放問卷。時間：2011年5~6月。地點：高雄市及屏東市共計150位民眾，回收120份問卷，回收率80%，有效問卷108份，有效問卷率90%。

### 三、研究工具

#### (一)問卷設計

本研究問卷係為自編問卷，參考邱博賢(2003)、吳曉雯(2002)、陳柏年(2009)、洪啓元(2009)、劉俊億(2009)相關文獻探討，設計「醫療美容觀光的服務需求及滿意度調查」問卷，內容共分三部分，第一部分為個人基本資料，第二部分為服務需求8題及第三部分滿意度8題。上述量表採五點尺度衡量，分別從「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」到「非常不同意」，分別給予5至1之分數。

#### (二)效度分析

1、醫療美容觀光的服務需求，依各種因素內容與特性分析取出三個因素，

分別命名為專業因素(特徵值 2.82, 解釋變異量 28.52%)、規劃因素(特徵值 1.77, 解釋變異量 22.06%)、品質因素(特徵值 1.17, 解釋變異量 14.57%)，總解釋變異量累積為 65.15%。

- 2、醫療美容觀光的滿意度，依各種因素內容與特性分析取出二個因素，分別命名為「行程規劃因素」(特徵值 2.69, 解釋變異量 33.62%)，「服務品質因素」(特徵值 1.46, 解釋變異量 18.20%)，解釋變異量累積為 51.81%。

### (三)信度分析

係指測驗結果的一致性和穩定性。亦可視為測驗結果受機遇影響的程度。Nunnally (1978) 認為 Cronbach's  $\alpha$  係數低於 0.35 者，屬低信度，應予拒絕。介於 0.5 與 0.7 之間者為尚可接受。 $\alpha$  係數若高於 0.7 者為高信度，即可相信此量表構面之問卷具有良好信度。

- 1、服務需求：服務需求整體部份 Cronbach's  $\alpha=0.630$ ，專業部份 Cronbach's  $\alpha=0.685$ ，規劃部份 Cronbach's  $\alpha=0.633$ ，品質部份 Cronbach's  $\alpha=0.704$ 。顯示本問卷具有良好的信度。
- 2、滿意度：整體為 Cronbach's  $\alpha=0.701$ ，行程規劃方面 Cronbach's  $\alpha=0.701$ ，服務品質方面 Cronbach's  $\alpha=0.640$ 。

本研究信度分析結果，整體來看  $\alpha$  值最低為 0.630，顯示本研究問卷具有良好的信度。

### 四、資料處理

以 SPSS 13.0 版統計軟體作為分析工具進行分析與處理。並以描述性統計、獨立樣本 T 考驗(T-test)、單因子變異數分析(One-Way ANOVA)、皮爾遜積差相關驗證分析所有問題。顯著水準訂為  $\alpha=.05$ 。

## 肆、結果分析與討論

### 一、不同背景變項與服務需求的差異情形

#### (一)性別對服務需求的差異情形

由表 4-1-1 的結果顯示出不同性別的服務需求(整體)差異達顯著水準( $t = -3.98, p < .05$ )，不同性別的服務需求(專業)差異達顯著水準( $t = -3.57, p < .05$ )，不同性別的服務需求(品質)差異達顯著水準( $t = -2.78, p < .05$ )，女性的服務需求高於男性；不同性別的服務需求(規劃)差異未達顯著水準( $t = -1.40, p > .05$ )，但女性服務需求略高於男性。由此顯示

不同性別對於服務需求均有差異存在。楊慧如、呂桂雲、陳宇嘉、張永源(2006)

研究結果指出女性較男性重視服務需求，本研究與之相符。

表 4-1-1 性別對服務需求的 t 考驗分析摘要表

變項	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
整體	男	46	3.82	0.40	-3.98*	.001
	女	62	4.12	0.37		
專業	男	46	3.59	0.57	-3.56*	.001
	女	62	3.98	0.56		
規劃	男	46	3.92	0.66	-1.40	.164
	女	62	4.08	0.55		
品質	男	46	4.01	0.66	-2.78*	.006
	女	62	4.37	0.66		

\*p<.05

## (二)年齡對服務需求的差異情形

由表 4-1-2 的結果顯示出不同年齡的整體服務需求 (F=1.07, p>.05)、專業服務需求 (F=1.13, p>.05)、規劃服務需求 (F=2.35, p>.05)、品質服務需求 (F=1.62, p>.05) 差異均未達顯著水準。本研究結果與陳柏年(2009)的研究指出年齡對於陸客來台醫療觀光之醫療服務品質期望上無顯著影響相符合。雖然差異未達顯著水準，但由各因素的平均數來看，都在 3.68 以上，顯見，不同年齡對於服務的需求都認為非常重要。然而分別就各因素的服務需求結果來看，36 歲以上的消費者認為在專業的服務需求上，有較高的需求；31-35 歲則在規劃與品質的需求較高。此與楊慧如、呂桂雲、陳宇嘉、張永源(2006)的研究指出年齡愈長者，其服務需求相對較高的研究結果部份相符合。

表 4-1-2 年齡對服務需求的單因子變異數分析摘要表

變項	年齡	人數	平均數	標準差	F 值	p 值
整體	1.25 歲以下	43	4.02	0.40	1.07	.364
	2.26~30 歲	29	3.89	0.38		
	3.31~35 歲	20	4.09	0.34		
	4.36 歲以上	16	3.97	0.54		
專業	1.25 歲以下	43	3.89	0.61	1.13	.340
	2.26~30 歲	29	3.68	0.57		
	3.31~35 歲	20	3.73	0.65		
	4.36 歲以上	16	3.95	0.54		
規劃	1.25 歲以下	43	4.06	0.56	2.35	.076
	2.26~30 歲	29	3.96	0.63		
	3.31~35 歲	20	4.21	0.58		
	4.36 歲以上	16	3.70	0.64		
品質	1.25 歲以下	43	4.13	0.71	1.62	.189
	2.26~30 歲	29	4.08	0.69		
	3.31~35 歲	20	4.45	0.53		
	4.36 歲以上	16	4.37	0.69		

### (三)月收入對服務需求的差異情形

由表 4-1-3 的結果顯示出不同月收入的整體服務需求 ( $F=0.33, p>.05$ )、專業服務需求 ( $F=0.51, p>.05$ )、規劃服務需求 ( $F=1.09, p>.05$ )、品質服務需求 ( $F=0.63, p>.05$ ) 差異均未達顯著水準。由此顯示不同月收入對於服務需求均無顯著差異。雖然差異未達顯著水準，但在整體服務需求的結果顯示，服務需求會依照個人月收入的結果呈現正成長，本研究結果與謝文凱(2004)指出服務需求會隨著個人所得成正向增長，個人所得愈高的遊客對服務需求重視上大於低個人所得的遊客的結果相符合。

表 4-1-3 月收入對服務需求的單因子變異數分析摘要表

變項	月收入	人數	平均數	標準差	F 值	p 值
整體	20,000 元以下	20	3.93	0.42	0.33	.803
	20,000~40,000 元	46	3.99	0.38		
	50,000~70,000 元	36	4.00	0.45		
	80,000 元以上	6	4.12	0.39		
專業	20,000 元以下	20	3.95	0.61	0.51	.672
	20,000~40,000 元	46	3.82	0.53		
	50,000~70,000 元	36	3.74	0.65		
	80,000 元以上	6	3.83	0.72		
規劃	20,000 元以下	20	3.83	0.47	1.09	.354
	20,000~40,000 元	46	3.99	0.67		
	50,000~70,000 元	36	4.12	0.60		
	80,000 元以上	6	4.16	0.27		
品質	20,000 元以下	20	4.07	0.73	0.63	.592
	20,000~40,000 元	46	4.23	0.63		
	50,000~70,000 元	36	4.22	0.74		
	80,000 元以上	6	4.50	0.63		

### (四)資訊獲得對服務需求的差異情形

由表 4-1-4 的結果顯示出不同月收入的整體服務需求 ( $F=2.35, p>.05$ )、專業服務需求 ( $F=1.12, p>.05$ )、規劃服務需求 ( $F=1.60, p>.05$ )、品質服務需求 ( $F=1.52, p>.05$ ) 差異均未達顯著水準。由此顯示不同資訊獲得對於服務需求均無顯著差異。雖然差異未達顯著水準，但在整體服務需求的平均數結果顯示，工作需求的分數最高，電子媒體次之，親友告知再次之。鄭正煜(2006)的研究指出在對參與健康觀光較有影響力的對象，是以曾經參與者告知及朋友同事兩族群較有影響力，本研究結果與該研究結果不完全符合。

表 4-1-4 資訊獲得對服務需求的單因子變異數分析摘要表

變項	資訊獲得	人數	平均數	標準差	F 值	p 值
整體	親友告知	20	4.01	0.40	2.35	.059
	電子媒體	32	4.06	0.36		
	報章雜誌	20	3.87	0.42		
	網路	20	3.84	0.50		
	工作需求	16	4.19	0.26		
專業	親友告知	20	3.71	0.66	1.12	.350
	電子媒體	32	3.89	0.55		
	報章雜誌	20	3.65	0.58		
	網路	20	3.81	0.65		
	工作需求	16	4.02	0.55		
規劃	親友告知	20	4.11	0.63	1.60	.181
	電子媒體	32	4.05	0.55		
	報章雜誌	20	4.00	0.77		
	網路	20	3.73	0.56		
	工作需求	16	4.18	0.42		
品質	親友告知	20	4.27	0.59	1.52	.203
	電子媒體	32	4.29	0.60		
	報章雜誌	20	4.00	0.76		
	網路	20	4.05	0.77		
	工作需求	16	4.46	0.67		

## 二、不同背景變項與滿意度的差異情形

### (一)性別對滿意度的差異情形

由表 4-2-1 的結果顯示出不同性別的整體滿意度 ( $t = -2.21, p < .05$ )，差異達顯著水準，顯示女性滿意度高於男性；不同性別的行程規劃滿意度 ( $t = -1.57, p > .05$ )、服務品質滿意度 ( $t = -1.93, p > .05$ ) 差異均未達顯著水準，但由平均數的結果顯示，女性滿意度略高於男性。劉俊億(2009)指出在進行醫療與旅遊活動時，服務人員的專業性與親切度攸關於整體的滿意度。研究者深有同感。

表 4-2-1 性別對滿意度的 t 考驗分析摘要表

變項	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
整體	男	46	3.73	0.49	-2.21*	.029
	女	62	3.91	0.34		
行程規劃	男	46	3.85	0.62	-1.57	.118
	女	62	4.01	0.42		
服務品質	男	46	3.60	0.59	-1.93	.055
	女	62	3.80	0.46		

\* $p < .05$

## (二)年齡對滿意度的差異情形

由表 4-2-2 的結果顯示出不同年齡的整體滿意度 ( $F=4.89, p<.05$ )、行程規劃滿意度 ( $F=3.91, p<.05$ ) 差異均達顯著水準；不同年齡的服務品質滿意度差異未達顯著水準 ( $F=2.67, p>.05$ )。本研究結果顯示 25 歲以下的族群參與醫療美容觀光的人數最多，而且，年齡 25 歲以下的消費者其滿意度顯著高於 36 歲以上者，顯示出年齡層下降的趨勢。本研究與鄭正煜(2006)的研究指出從事健康觀光以中、老年人為主的結果並不相符。

表 4-2-2 年齡對滿意度的單因子變異數分析摘要表

變項	年齡	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後比較
整體	1.25 歲以下	43	3.99	0.36	4.89*	.003	1>4
	2.26~30 歲	29	3.81	0.38			
	3.31~35 歲	20	3.75	0.42			
	4.36 歲以上	16	3.56	0.49			
行程規劃	1.25 歲以下	43	4.09	0.45	3.91*	.011	1>4
	2.26~30 歲	29	3.98	0.53			
	3.31~35 歲	20	3.80	0.57			
	4.36 歲以上	16	3.64	0.46			
服務品質	1.25 歲以下	43	3.87	0.50	2.67	.051	-
	2.26~30 歲	29	3.63	0.53			
	3.31~35 歲	20	3.70	0.47			
	4.36 歲以上	16	3.48	0.58			

\* $p<.05$

## (三)月收入對滿意度的差異情形

由表 4-2-3 的結果顯示出不同月收入的整體滿意度 ( $F=0.97, p>.05$ )、行程規劃滿意度 ( $F=1.82, p>.05$ )、服務品質滿意度 ( $F=0.26, p>.05$ ) 差異均未達顯著水準，由此顯示不同月收入對於台灣醫療美容觀光均呈現不錯的滿意度，可見台灣醫療美容觀光的品質受到肯定。但由整體滿意度平均數的結果來看，收入在 20,000 元以下的族群卻有較高的滿意度，也表示出台灣平價的醫療美容觀光。此與中央日報網路報 (2008) 報導台灣整體醫療水準高，價格平易近人，搭配套裝的觀光旅遊行程，極具競爭潛力的結果相呼應。

表 4-2-3 月收入對滿意度的單因子變異數分析摘要表

變項	月收入	人數	平均數	標準差	F 值	p 值
整體	20,000 元以下	20	3.97	0.46	0.97	.410
	20,000~40,000 元	46	3.79	0.37		
	50,000~70,000 元	36	3.83	0.47		
	80,000 元以上	6	3.73	0.12		
行程規劃	20,000 元以下	20	4.18	0.55	1.82	.147
	20,000~40,000 元	46	3.88	0.50		
	50,000~70,000 元	36	3.90	0.53		
	80,000 元以上	6	3.87	0.20		
服務品質	20,000 元以下	20	3.75	0.53	0.26	.853
	20,000~40,000 元	46	3.69	0.54		
	50,000~70,000 元	36	3.76	0.54		
	80,000 元以上	6	3.58	0.37		

#### (四)資訊獲得對滿意度的差異情形

由表 4-2-4 的結果顯示出不同月收入的整體滿意度 ( $F=0.92, p>.05$ )、行程規劃滿意度 ( $F=0.99, p>.05$ )、服務品質滿意度 ( $F=1.53, p>.05$ ) 差異均未達顯著水準。由此顯示不同資訊獲得對於滿意度均無顯著差異。雖然差異未達顯著水準，但在整體滿意度的平均數結果顯示，工作需求與親友告知的分數最高。鄭正煜(2006)的研究指出在對參與健康觀光是以曾經參與者告知及朋友同事兩族群較有影響力，本研究結果與該研究結果部份相符。

表 4-2-4 資訊獲得對滿意度的單因子變異數分析摘要表

變項	資訊獲得	人數	平均數	標準差	F 值	p 值
整體	親友告知	20	3.93	0.35	0.92	.454
	電子媒體	32	3.81	0.43		
	報章雜誌	20	3.71	0.45		
	網路	20	3.81	0.51		
行程規劃	工作需求	16	3.93	0.28	0.99	.419
	親友告知	20	3.97	0.35		
	電子媒體	32	3.82	0.59		
	報章雜誌	20	3.90	0.61		
服務品質	網路	20	4.00	0.50	1.53	.198
	工作需求	16	4.12	0.42		
	親友告知	20	3.88	0.48		
	電子媒體	32	3.79	0.50		
	報章雜誌	20	3.52	0.61		
	網路	20	3.62	0.59		
	工作需求	16	3.73	0.38		

### (三)不同變項與服務需求及滿意度之相關情形

由表 4-3-1 的結果顯示，相關呈現顯著水準的有：1.不同年齡的族群與整體滿意度、行程規劃滿意度、服務品質滿意度成負低相關，顯見年齡越高的消費者，其滿意程度越低。2.整體服務需求與整體滿意度及服務品質滿意度成正低相關，顯見整體服務需求越高則對整體及服務品質的滿意度越高。3.專業服務需求與品質服務需求呈正低相關，顯見專業需求越高則對品質需求也越高。4.規劃服務需求與品質服務需求、整體滿意度、行程規劃滿意度、服務品質滿意度成正低相關，顯見規劃需求越高，則滿意度越高。5.行程規劃滿意度與服務品質滿意度成正低相關，顯見行程規劃滿意度越高則對服務品質的滿意度也越高。本研究結果顯示，服務品質的滿意度與整體服務需求、專業服務需求、規劃服務需求均呈現正低相關，由此可知，參與醫療美容觀光的遊客對於服務需求越高，其滿意度也越高。此與邱博賢(2003)的研究指出服務品質可能是未來誘發遊客體驗時，人類正面情緒的前置因素，且影響遊客對各項滿意度的評價與在訪意願之決策關鍵點相呼應。

表 4-3-1 不同變項與服務需求及滿意度相關情形一覽表

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1										
2	-.159	1									
3	-.116	.320*	1								
4	.161	.004	.002	1							
5	.361*	-.002	.085	.017	1						
6	.327*	-.011	-.100	.093	.660*	1					
7	.135	-.115	.172	-.061	.662*	.036	1				
8	.261*	.164	.106	-.002	.661*	.232*	.216*	1			
9	.210*	-.346*	-.106	-.009	.333*	.132	.354*	.158	1		
10	.151	-.317*	-.156	.125	.172	-.002	.223*	.119	.799*	1	
11	.185	-.239*	-.015	-.139	.360*	.212*	.343*	.132	.806*	.287*	1

\*p<.05

p.s.1.性別。2.年齡。3.月收入。4 資訊獲得。5.整體服務需求。6.專業。7 規劃。8.品質。9.整體滿意度。10.行程規劃。11.服務品質。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

(一)性別方面：女性在整體、專業、品質的服務需求高於男性；女性的整體滿意度高於男性。

(二)年齡方面：不同年齡的服務需求無差異存在；年齡 25 歲以下的消費者其整

體與行程規劃的滿意度顯著高於 36 歲以上者。

- (三)月收入方面：不同月收入對於服務需求、滿意度均無顯著差異存在。但服務需求會依照個人月收入的結果呈現正成長現象。
- (四)資訊獲得方面：不同資訊獲得對服務需求、滿意度均無顯著差異存在。但有工作需求的遊客對於品質上的服務需求較高；由親友告知所獲得的滿意度較高。
- (五)服務需求與滿意度相關方面：整體服務需求與整體滿意度、服務品質滿意度呈正低相關；專業服務需求與服務品質滿意度呈正低相關；規劃服務需求與整體滿意度、行程規劃滿意度、服務品質滿意度成正低相關。

## 二、建議

- (一)建議觀光局設立一個觀光美容醫療旅遊的專屬單位，積極輔導觀光美容旅遊產業，透過專屬單位的規劃，提供醫療旅遊的專屬資訊的平台，培養觀光美容旅遊的專業人才。
- (二)提升國際競爭力，建議加強國內觀光美容醫療人員的國際語言能力，降低溝通的障礙，避免醫療糾紛的發生。
- (三)建議學術單位設計醫療旅遊相關課程，培訓醫療旅遊的專業人才，提升醫療旅遊的整體環境素質。
- (四)未來研究可針對來台進行美容觀光的旅客動機，做大量的資料收集，並探究相關因素間的影響。

## 參考文獻

- 中央日報網路報 (2008, 11 月 30 日)。專訪楊奕志整形外科醫師。美麗寶島 11 月號，時尚美容。2013 年 4 月 4 日，取自  
[http://www.cdnews.com.tw/cdnews\\_site/docDetail.jsp?coluid=130&docid=1005906](http://www.cdnews.com.tw/cdnews_site/docDetail.jsp?coluid=130&docid=1005906)  
64
- 李義 (2007)。高鐵通車南台美容旅遊看俏。中國時報 (2007, 12 月 28 日)，醫學美容版。
- 邱博賢(2003)。觀光意象、滿意度與行為意向間關聯之研究-以宜蘭地區四大休閒農場為例。世新大學觀光學系。未出版碩士論文，新北市。
- 林建煌 (2007)。消費者行為 (1 版)。台北：華泰。

休閒運動保健學報 第六期(2014年1月)  
台灣醫療美容觀光的服務需求與滿意度之研究 - 以高屏地區為例。頁 52-66。  
Journal of Recreation Sport and Health Promotion (Jan, 2014), No.6, 52-66  
Taiwan's medical and beauty tourist demand for service and satisfaction Study-  
A Case Study in Kaohsiung-Pingtung  
DOI: 10.6204/JRSHP.2014.06.05

林庭逸 (2008, 7月21日)。結合景點魅力 建構南台灣醫美版圖。旅奇話題, 17。

2013年5月7日, 取自

[http://b2b.travelrich.com/subject01/subject01\\_detail.aspx?Second\\_classification\\_id=14&Subject\\_id=4885](http://b2b.travelrich.com/subject01/subject01_detail.aspx?Second_classification_id=14&Subject_id=4885)

吳曉雯(2002)。影響職棒球迷選擇支持球隊的因素及其與忠誠度、滿意度的關係。

國立體育學院體育研究所。未出版碩士論文, 新北市。

洪啓元 (2009)。醫療美容消費族群對觀光醫療之行為動機模式。亞洲大學經營管理學系。未出版碩士論文。台中市。

旅奇國際有限公司 (2008, 7月21日)。遊台馬上美-台灣醫美保健之旅。旅奇話題, 17。2013年4月17日, 取自

[http://b2b.travelrich.com/print/Print.aspx?Second\\_classification\\_id=14&Subject\\_id=4882](http://b2b.travelrich.com/print/Print.aspx?Second_classification_id=14&Subject_id=4882)

財團法人天主教聖馬爾定醫院 (2009)。醫療旅遊簡介。2013年4月6日, 取自

[http://www.stm.org.tw/it\\_core/](http://www.stm.org.tw/it_core/)

陳柏年 (2009)。知覺風險與人口統計特性對行為意向與服務品質期望之探討-以陸客來台醫療觀光為例。私立輔仁大學餐旅管理學系在職專班。未出版碩士論文。新北市。

陳明道 (2007, 07月01日)。屏縣免費骨質保健服務 觀光醫療團進駐墾丁。ETtoday 東森新聞報。2013年5月7日, 取自

<http://www.nownews.com/2005/07/01/327-1811152.htm>

楊慧如、呂桂雲、陳宇嘉、張永源(2006)。社區獨居老人健康狀況與長期照護需求研究。實證護理, 2 (3), 229-240。

鄭正煜 (2006)。健康觀光參與者之行為意向探討-以參團赴日施打胎盤素者為例。

國立台北護理學院旅遊健康研究所。未出版碩士論文, 台北市。

蔡語宸(2010)。發展醫療觀光產業政策評估之研究。國立東華大學公共行政研究所。未出版碩士論文, 花蓮縣。

劉俊億(2009)。華僑旅客對台灣推廣醫療觀光的服務需求、參與動機與意願之研究。

開南大學觀光與餐飲旅館學系。未出版碩士論文, 桃園。

謝文凱(2006)。遊客對休閒農場解說服務需求之研究: 以宜蘭縣頭城休閒農場為例。

南台科技大學休閒事業管理所。未出版碩士論文, 台南。

休閒運動保健學報 第六期(2014年1月)  
台灣醫療美容觀光的服務需求與滿意度之研究 - 以高屏地區為例。頁 52-66。  
Journal of Recreation Sport and Health Promotion (Jan, 2014), No.6, 52-66  
Taiwan's medical and beauty tourist demand for service and satisfaction Study-  
A Case Study in Kaohsiung-Pingtung  
DOI: 10.6204/JRSHP.2014.06.05

衛生署保健旅遊網 (2006, 11月10日)。衛生署推動保健旅遊試辦計畫, 下半年開  
跑。2013年5月7日, 取自

<http://healthtw.24drs.com/CHT/NewDynamic/NewsDetail.aspx?IDNo=1>

薛瑞元 (2007)。三年衝刺計畫-醫療產業升級 醫療服務國際化旗艦計畫。財團法人  
厚生基金會。2013年5月7日, 取自 <http://www.hwe.org.tw/CHLAA/ppt> 處長 2007  
年4月12日醫療服務國際化.ppt

Manning, R.E. (1986). Study in Outdoor Recreation: Search and Research for Satisfaction.  
Oregon: Oregon State University.

## Taiwan's medical and beauty tourist demand for service and satisfaction Study- A Case Study in Kaohsiung-Pingtung

Su, Wu <sup>1</sup>, Chi-ling, Lin <sup>2</sup>

<sup>1</sup>Meiho University . <sup>2</sup>Tajen University

### Abstract

The purpose of this study were to understand the different background variables involved in medical and beauty tourist demand for services and satisfaction of any discrepancy between feelings ; And to explore the involvement of medical and beauty tourism service demand and satisfaction relevant circumstances . To participate in Kaohsiung-Pingtung area medical and beauty tourism 108 visitors for the study. The study instrument was adapted self-make " medical and beauty tourism service demand and satisfaction survey " questionnaire . With SPSS 13.0 for windows statistical software version as the data compilation and statistical analysis, statistical methods of descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA and Pearson correlation analysis, significance level set at  $\alpha = .05$ . The results showed that: 1. Different sex on the whole, professional , quality service demand difference was significant level . Different age , monthly income, information gain were not significant level . 2. different gender on overall satisfaction, as well as different age on the whole , trip planning satisfaction difference were significant level . 3. overall service demand and overall satisfaction showed a low positive correlation.

**Keywords: medical tourism , demand for services , satisfaction**

## 休閒潛水運動的風險與意外事故防範

王宏義<sup>1</sup>、廖哲億<sup>2</sup>、吳俊賢<sup>1</sup>、簡后淑<sup>2</sup>

<sup>1</sup>義守大學通識教育中心

<sup>2</sup>美和科技大學休閒運動保健系

投稿日期:2013 年 10 月 14 日;接受日期:2014 年 1 月 20 日

### 摘要

近年來，海洋觀光變的越來越受到歡迎，參與遊憩潛水運動，安全是最大的考量，本文的目的在於探討潛水運動的潛在性風險，希望藉由文獻的討論能使得大家對潛水運動的風險能有進一步的認識。筆者針對以下幾個方面來討論：一、風險的定義。二、休閒潛水的定義與風險。三、潛水意外事故原因。四、意外事故的處置。

**關鍵字：**潛水運動、風險、意外事故

---

通訊作者：吳俊賢(義守大學)

地址：84001 高雄市大樹區學城路一段 1 號

E-mail: wucs@isu.edu.tw

## 壹、前言

隨著國防限令的逐步放寬，國民經濟能力的提升以及各類資訊的逐漸普及，從事潛水活動的人口有逐年成長的趨勢（葉書銘，2001）。任何的活動均有風險，潛水的主要風險有減壓症、低溫症、耳道感染、驚恐症、不知覺溺水、氮醉、外傷或生物螫傷、脫水症、海上漂流、糾纏、氣體中毒、嗆水、昏迷、供氧不足以及流鼻血等 15 項，其中輕微者會有不同程度的傷害，而嚴重者則可能致命。就潛水發生意外的比率來看，1983 年英國北海油田 25740 人次潛水中，發生減壓症病例有 79 人次，其發生率為 0.3%。美國海軍的報告指出每 100 次潛水可容許有 2 次以下得減壓症的機率，而職業潛水則僅容許有 0.1~0.2 次得減壓症的機率。美國海軍 1968~1981 年間其潛水意外事故發生率為 0.17%、減壓症發生率為 0.06%；夏威夷一家職業潛水公司統計其 1983~1989 年各年潛水減壓症發生率從 0.09%~0.42% 不等（行政院勞工委員會勞工安全衛生所，1997）。陳秋容與何俊傑（2001）也指出：1970 年英國 Elliott 和 Harrison 的報告顯示，英國海軍的潛水人員 5% 得異壓性骨壞死，1976 年美國 Harvey 和 Sphar 的報告指出：美國海軍的潛水人員 2.5% 得到異壓性骨壞死。墨西哥、夏威夷和澳洲的報告亦指出平均 25% 職業潛水人員得異壓性骨壞死。日本的 Kawashinma 和 Tamura 於 1983 年以 474 位漁民為研究對象，研究指出：得異壓性骨壞死竟高達 56.4%。而一些生理或是環境的因子則被認為是影響減壓症發生之因素，這些因素包括潛水末期或回到水面後劇烈運動、環境溫度、性別、肥胖、受傷和酒精等。從台灣勞保職業病給的案例統計發現，民國 72 年至 84 年，職業病發生總人數共 1254 人，其中潛水病有 15 人（1.2%）。另根據勞委會於民國 84 年做的『台灣地區職業潛水意外事故調查研究』指出：減壓症的發生率約佔潛水意外事故的三分之二（朱文正，1997）。戴基福和張淑如（2001）也指出：民國 83 年 5 月至 84 年 4 月的潛水意外事故調查中，每 3 人就有 1 人發生事故；另外，每 5 個人就有 1 人得減壓症（年發生率 19.9%）。

雖然上述的調查均顯示潛水有高度的風險及危險性，但描述的內容僅著重於職業性潛水和高危險性的潛水後遺症，例如減壓症或異壓性骨壞死等，但對於休閒潛水或其他的潛水風險則甚少著墨。雖然隨著科技的進步，潛水裝備的演進，因機械因素所造成的潛水傷害可能會減少。但是人們對於潛水風險的認知好像僅止於嚴重危害身體健康的病症，例如：減壓症（又稱潛水夫病）或空氣栓塞症…等。但本研究認為休閒潛水所產生的風險不僅止於此，還應包括許多潛在的可能傷害，例如嗆

水、氮醉、感染、纏繞…等，而其中許多風險的避免，其實與潛水者的自我管理和支援潛水的外在管理有關，因此值得我們更深入的探討。

## 貳、風險管理相關研究之理論

### 一、風險定義

風險(risk) 是一個明確但又模糊的名詞，與「安全」往往相提並論。又被影射著危險之意(陳繼堯, 1993)，Webster 韋氏字典定義risk為傷害、損害或損失的機會或是損失的可能性之程度，一般而言，風險可依事件的危險因素 (hazard)、危險事故 (peril) 及損失三方面分析。段開齡(1996)將風險定義分為主觀說與客觀說。主觀說從個人的、主觀的、非數理性的觀點，將風險定義為「事故發生的不確性」(risk is uncertainty)，其不確定性指 1、發生與否不確定 (whether)；2、發生時間不確定 (when)；3、發生狀況不確定 (circumstance)；4、發生的後果嚴重程度不確定 (uncertainty as to extent of consequence)。而客觀說是從團體的、客觀的、數理的觀念將風險定義成「事故發生遭受損失的機會」(risk is the chance of loss)，即某一損失發生之或然率大小 (probability of loss)，亦可引申為預期損失率相較於實際損失的不利偏差。因此，風險一方面是個人內心主觀對特定事件之損失不確定性所產生的懷疑與憂慮；另一方面則是該事件可能發生的機率與導致的後果。

### 二、風險的分類

風險的分類方式很多，王瑛(2006)將風險依來源分為靜態風險 (static risk) 與動態風險 (dynamic risk)；純粹風險(pure risk)與投機風險 (speculative risk)。而風險之潛在損失分為財產風險(property risk)，人身風險 (personal risk)，責任風險 (liability loss) 與淨利風險 (incomeloss)。靜態風險是由自然力量不規則之變動或由於人們錯行所致，為一種不可預期或不可抗拒的事件；而動態風險是由於經濟或社會結構所變動所致。純粹風險所致的結果只有兩種，一是「損失」及「沒有損失」，由於純粹風險在相同的情況下會經常發生，並可由過去預測出純粹風險的發生可能性，因此成為風險管理的主要對象；投機風險結果只有三種，即「損失」、「沒有損失」與「利得」。一般風險管理很少談論到因某人的損失，可能是他人的獲利。由上述所知，遊憩水肺潛水是屬於靜態風險與純粹風險。其結果的損失可能的產生財產風險、人身風險與責任風險。

### 三、風險的認知

人類對風險的認知受到自己本身心理判斷及文化社會背景的模式所影響，認知的高低對風險訊息的解讀亦不同(宋明哲, 1980)。而影響風險認知的因子，可歸納

為兩類：一為風險活動的特質；二為認知者(Perceiver)本身的特性。就第一類而言，風險活動有風險與效益兩面，就風險面，根據心理學家Slovic研究結果(1980)，有兩個最基本的風險特質，引影響人們的風險判斷及認知，即風險的嚴重度(Severity)與熟知度(known degree)。以此二個特質為x與y軸，分別將各類風險落入四個象限中。如核能發電落入第一象限最右，代表核能發電的風險一般人是不了解，一旦發生災難後的結果是相當嚴重的；又如滑雪在第三象限靠中心原點，人們認為滑雪活動有一定的風險，如同潛水意外發生時，也有一定程度的嚴重。因此，透過本研究可了解身為專業潛水教練，根據風險認知圖的風險的嚴重度與熟知度來分析，其對風險認知為何。

#### 四、風險評價

風險評價(Risk Evaluation)是指人們對風險的來源與風險的估計，決定其重要性與價值的一種判斷過程(Warner, 1992)，在此過程中讓人們對風險的認知(risk perception)認知風險(perceived risk)及認知效益(perceived benefit)間產生關聯。對風險的評價會讓風險管理產生最大的效益，而實際風險的評價的結果是認知風險，認知風險主導人們的風險態度(risk attitude)與風險行為(risk behavior)。Kahneman & Tversky(1993)說明，當人們依經驗來判斷風險時，有三種思考與我們做出的判斷有關，一為依事務資訊的表徵做判斷的依據，二為依資訊在經驗中的有效性做判斷，三為依資訊所呈現的方式，對其習慣的影響做判斷。此三種捷思判斷法時有效，時無效，不論是專家或一般人都可能因過份的自信與考慮不周，產生誤判的結果。由於本研究為質性研究，對於受訪對象的風險認知以及風險評價的判斷，其結果不以對或錯來論斷，只就訪問結果呈現。

### 參、休閒潛水的定義與風險

#### 一、休閒潛水的定義

潛水界一般將潛水區分為休閒潛水與職業潛水兩者，前者泛指一般的遊憩性與運動性潛水，後者則泛指以潛水活動謀生或以潛水為職業者。因此，本文依約定成俗，將運動潛水(sport diving)、休憩潛水(recreational diving)除了特別註明為 skin diving(浮潛)外，不管是 sport diving、recreational diving、recreational scuba diving，其活動的基本性質相近，均泛指以水肺(scuba)潛水的一種遊憩活動或運動。依上述文獻可以發現，休閒潛水目前並無統一且較明確的定義，蘇焉(1999)依使用裝備的性質區分、澎湖國家風景區管理處(1996)則依活動類別、交通部觀光局(1996)依深度來區分，但都有未盡完善之處。本研究整理上述各種定義，本休閒潛水應具備要

件如下：1. 就裝備而言，應不包括休閒性水面供氣潛水，因其在國內相當少見，並非休閒潛水的主流活動，而是指潛水者自行攜帶高壓充填空氣氣瓶的潛水活動，亦即一般所謂的水肺潛水(scuba diving)。2. 就潛水深度而言，依美國國家潛水教練協會(National Association of Underwater Instructor, NAUI)及美國職業潛水教練協會(Professional Association of Diving Instructor, PADI)之教育手冊，認為休閒潛水應不須做任何減壓停留的手續，其深度不應超過 40 公尺。3. 就活動的概念而言，強調以輕鬆愉快的心情，體驗水中世界的奧妙，包括水中欣賞景觀、海洋生態及生物的研究等。因此，本文所謂的休閒潛水定義為：以水肺裝備從是非職業性的海洋遊憩運動或活動，且深度不超過 40 公尺者。

## 二、休閒潛水的風險

關於潛水的風險，Mountain (1996)及 Graver(1993)曾於其著作中談論潛水的損害，就水肺潛水者而言，為了生存需特別注意危險，若能學習到如何避免損害，則潛水風險將會降至最低，且潛水經驗將會是愉快的。潛水的風險主要來自於壓力的變化，水深度的改變，壓力亦隨之改變，就能傷害身體。鄭新錦 (2000)曾指出，潛水發生事故的十大主因分別為：1. 訓練技能不足、2. 潛水計劃的失誤、3. 恐慌、4. 指導錯誤、5. 高壓氣體的障礙、6. 生理功能的異常、7. 空氣不足、8. 過度自信、9. 裝備故障、10. 在水中被困住等，為了要防止潛水事故的發生，潛水前應該要有充足的睡眠和安全的潛水計劃。為了減少風險的產生，休閒潛水人員需要健全的教育訓練及證照，最好的風險管理是一個結合教育訓練及遵守安全管理規則的方式，讓潛水者具備足夠的能力判知潛在風險的徵兆，進而加以管理與規避。因此，本人認為休閒潛水者對潛水風險的認知及健全的教育訓練是規避潛水風險的關鍵。根據 Mountain (1996)、Richardson (1995)、Graver (1993)，以及牛柯琪、劉紹興、林灯賦、李賢鎧 (1995)、鄭新錦 (2000)、望月昇 (1999)、賴朝英(1995)、房子治 (1991)、蘇焉 (1999)等多人的論述，潛水的潛在風險主要有：1. 減壓症、2. 低溫症、3. 耳道感染、4. 驚恐症、5. 不知覺溺水、6. 氮醉、7. 外傷或生物螫傷、8. 脫水症、9. 海上漂流、10. 糾纏、11. 氣體中毒、12. 嗆水、13. 昏迷、14. 供氣不足、15. 流鼻血等 15 項，其中輕微者會有不同程度的損害，而嚴重者則可能致命。

## 肆、潛水意外事故原因

潛水意外事故的原因，本來就相當難以鑑定，由Marroni(1994)比較羅德島大學(University of Rhode Island)與美國專業潛水協會(PADI)兩機構對美國1973到1990潛水意外傷害發生原因報告顯示，潛水意外發生的風險起因大多為罹難者不正確的潛

水行為、缺乏經驗、不小心，粗淺或無知所造成的，顯示未來應該對訓練課程、安全策略、預防知識與技巧加強需持續教育；1994年Marroni再度分析 1989到1993年的潛水意外事故報告發生原因排名統計，依次為第一位為超過30公尺的遊憩潛水達81.20%；第二名為減壓症；第三名為減壓錯誤，包括快速上升、減少停留時間；第四為重覆潛水。根據警示網美國總部(DAN U.S.)針對1992年潛水意外傷害資料顯示，在潛水前一天缺乏睡眠，及過度疲勞造成減壓症的發生達35%，而最主要發生意外的潛水活動為沉船潛水與水底訓練發生率達51%。David Sharp(2003)在遊憩潛水教練與遊憩潛水員的調查指出，實際參與遊憩潛水平均深度為37.4米比起一般建議的30米程度來的深。

除此之外，外在的環境風險，根據AZN (Australia and New Zealand Series)的報告指出，25%的意外事故導原因於不良的潛水環境，如水流、能見度、天候、水溫、海底危險生物、與管理的問題如重覆潛水、深度控制屬於人為的決策問題、亦是重視風險的考量。遊憩水肺潛水對身體狀況並不特別有所要求，然而，一般合理的健康適能是必要的，在紐西蘭與澳洲潛水意外事故有25%的潛客本身就有潛水禁忌症(Edmonds & Walker, 1989)，根據Parker(1991)報告指出大部份潛水醫療失敗的原因為患者本身有氣喘、呼吸道感染、肺部功能不佳與不同的耳鼻喉疾病之因，這也增加了潛水風險的機會。遊憩潛水有別於一般於大氣壓力下的活動，潛水發生的地點為海下，因此，台灣相關研究受地點及儀器的限制，比起其它休閒運動來的少，一般為翻譯整理文獻及翻譯國外教育訓練教材為主。國內目前對於潛水之研究，僅有關於職業潛水員的統計，如澎湖吉貝地區潛水減壓病高發生率之病因探討，其發生事故原因為重覆潛水及忽略減壓程序(牛柯琪等，1995)與台灣職業意外事故調查等。

勞委會1996年所作的「台灣地區職業潛水意外事故調查研究」指出減壓症佔意外事故的三分之一。事實上，造成一次潛水事故的發生是許多狀況交互作用如潛水經驗、疾病史，海水環境，如溫度、能見度、潮流、海洋生物等、潛水內容，如減壓方式、深度、水中停留時間、重覆潛水、工作性質等及潛水裝備狀況等(徐孟達，1998)。

在國內文獻探討的部份。鄭文昌，(2000)亦說明有時使用非自己的裝備，無法掌握安全性，造成零件故障爆衝上升，而產生空氣栓塞症；太依賴電腦錶潛水，當故障時，忽略了安全停留時間；以花錢就要達到最高經濟效益的潛水心態，而未依標準空氣減壓規定來潛水，更有人採隨意法則，在淺水處停留後減壓一段時間即上升水面，造成減壓不足。這些人為的管理疏忽，將自己暴露在高風險的狀態下，

造成台灣潛水的現況。綜合以上文獻得知，遊憩潛水風險低，並不如一般人的認知風險。根據DAN研究報告指出潛水的風險疾病主要為減壓症，即使是一般的潛水員，於潛水假期當中進行連續多日的重覆潛水，也將處於體內微氣泡堆積的風險狀態。而潛水意外事故的原因，原本就相當難以鑑定，可能來自外在自然環境也可能是人為因素的關係。來自自然的風險包括溫度、能見度、潮流、海洋生物等、深度與天候狀況。若為而人為疏失則涵蓋不正確的潛水行為，如教育不足、技能不足、缺乏經驗、粗淺、無知、過度自信；減壓錯誤，包括快速上升、減少停留時間；重覆潛水；深度控制；空氣不足；人為決策失誤如潛水計劃失敗、指導錯誤、溝通不良；生理功能的異常，如過度疲勞、失眠；裝備問題如裝備故障及不熟悉等。

## 伍、潛水意外事故的防範

潛水教練需按照各種潛水訓練單位，或潛水旅遊的潛水內容規範中，對於事故防止的對策及謹慎的安全管理共同留意，並預先防範萬一事故發生時，有完善的救援編制。

### 一、事前的對策

實施潛水活動前的準備工作必須包括安全的確認，以及意外事故發生時的處置方法。在此之前已經說明過各種事故發生時的救援技巧，但是最好的救援技術乃是在潛水前，需要做好安全確認等事前的準備工作。

潛水前的安全對策、事故防止對策必須和潛水中的安全對策相連繫，而潛水中事故的防止亦需要潛水前縝密的對策。

#### 1. 潛水環境的判斷

首先由電視、收音機中，收集氣象台的天氣預報，並從當地的潛水店等地得到資訊，以判斷潛水前海邊確實的狀況。

(1) 天候、風浪、潮流、水溫、透明度等的海洋氣象。

(2) 船舶航行的狀況、魚網放置的狀況。

#### 2. 健康狀態、實際能力的確認

從開始潛水訓練到參加潛水旅遊，必須同時確認參加者事前的健康狀況，以及要求提出「自行申告書」等文件，作為安全管理的對策。並且確認C卡和潛水日誌，以確定參加者的潛水能力和最近幾次的潛水情形。有關C卡和潛水日誌的確認，必須徹底的了解空氣瓶使用前後和器材租用的情形。

#### 3. 潛水器材等檢查的確認

租用器材的場合，包括租用當地服務中心的器材時，必須以教練和領隊為

中心，實施潛水前的器材檢查，以確認功能和操作是否正常。

#### 4. 同伴和團隊的適當編組（隊形）

潛水旅遊的同伴編組，在可能的情況下，依技能程度和個性考慮加以編組。並且由參加團隊編組的潛水員和指導教練人數比率上加以考量，期以做到能夠管至整個編組（隊形）。

參加潛水前，同伴間意思傳達的方法（手勢訊號、水中備忘錄等）和相互間游失時的相關對策，都加以確認。

#### 5. 適當的潛水計畫

領隊教練等，必須按照潛水時潛水員的技巧能力和潛水環境，擬定一個周密且詳細的潛水計畫，計畫內容必須徹底的詳加說明（簡報）。

- (1)具體的舉行有關潛水路線、預定潛水時間、水中環境、水中生物等簡報
- (2)有關潛水時管制編組是否做的徹底，在船潛時尤其重要。
- (3)計畫中必須確認，當事故發生時教練、助教、導遊、潛水員個別的分擔任務和有關的行動要領。
- (4)教練在平時就必須將全體組員，按教練人數、助教人數、潛水員人數等所構成的比率，制定一個能掌握全體安全且有效果的應對策略。

## 二、潛水中的安全管理

### 1. 教練和助教間的嚴密聯繫

在潛水中能夠充分管制參加的潛水員，並且在事故發生時能夠快速的提出對策，將是教練、助教、導遊等考慮如何在團隊之間，安排位置（隊形）以保持嚴密的聯繫。

為了團隊活動的安全，最有效的控制就是團隊正確的編組。到目前為止潛水的教材中，有關這種重要的編組「以下稱隊形」，幾乎沒有人寫過。

以往，團隊的活動都是依每位潛水教練自己的經驗，實施自己獨自的方法。團隊的編成是具有相當困難及複雜的要素。困難的理由是由於所指導的海域環境，和各各潛水員的個性、技巧、體力、經驗、潛水經驗等都有所不同的關係。為了團隊實際技能的教學和潛水旅遊的安全，可從最初의 同伴開始編組。教練可從學員的技能、體格、個性，並聽取助教的意見而作決定。

同伴之間個性相互不和、或不想成為同組時，教練應該說明理由。若無法協調仍成為潛伴時，對安全會有很大的負面影響。積多年經驗的教練，應該不要堅持己見，在有限的範圍內調換編制。中級程度以上的伴潛組合，通常可依潛水員的潛水經驗、技巧、個性、體力等，或是考慮平常共同行動的知心好友

(如兄弟姐妹、父子、朋友、戀人、夫妻、同公司成員等)，但先和教練討論後才決定比較好。

伴潛的組合完成後，團隊全體的活動隊形即可編成。本次，採取國內外經驗豐富的指導員和潛水導遊的意見，製作完成「基本的七種隊形」。聰明的教練、潛水導遊們，可以應用這七種的基本隊形，依 T.P.O. 用安全而有效的實際技能教學或從事於潛水旅遊。

## 陸、結語

任何的活動均有風險，例如穿越馬路、開車甚至是潛水。因此，為了我們自身的安全，所以要採取預防措施。體育運動本質上即存在不等程度的風險，因此意外與受傷無法完全避免，對於喜愛挑戰性、充滿刺激的休閒運動參與者而言，風險等於樂趣（江澤群、林國瑞，2000）。潛水就像飛行一樣，屬於低風險的活動，但需要堅持良好的設備，並遵守既有的規則，和好的環境條件，如果忽視了規則和安全的建議，將是不可原諒的（Graver，1993）。

## 引用文獻

- 牛柯琪、賴朝英、劉紹興、林賦、李賢鎧（1995）。淺水意外事故之相關因素探討，中華職業醫學雜誌，2（4），212。
- 交通部觀光局（1996）。台灣潛在生態觀光及冒險旅遊產品研究與調查。交通部觀光局。
- 交通部觀光局澎湖國家風景管理處（1996）澎湖潛水訓練中心可行性研究及規劃報告書。台北：交通部觀光局澎湖國家風景區管理處。
- 江澤群、林國瑞（2000）。體育運動風險管理之探討，北體學報，7，207-216。
- 行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所，（1997），第六節減壓症，勞工衛生研究相關技術資料彙編，第六章，<http://www.iosh.gov.tw/frame.htm>。
- 李淑賢、花長生（1993）。PADI 開放水域潛水員手冊，PADI。
- 朱文正，（1997），休閒潛水運動的意外事故分析，台灣體育，91，76-78。
- 宋明哲（1980）。風險管理。台北：五南。
- 房子治（1991）。潛水運動減壓症的探討，中華體育，4（4），96-91。
- 徐孟達（1998）。潛水的潛在性危險。師大體育，第41期，頁44-49。
- 段開齡（1996）。風險及保險理論之探討—向傳統智慧挑戰。中國天津：南開大學出版社。
- 望月昇（1999）。潛水教練手冊，ADS 台灣總部。

- 陳秋蓉、何俊傑，(2001)，異常氣壓作業危害預防，勞工安全衛生簡訊，第 1 期，  
<http://www.iosh.gov.tw/data/f2/sp18-01.htm>。
- 陳繼堯(1993)。危險管理論，頁82。台北:三民。
- 凌氣寶(1983)。企業經營風險。台北:華泰。
- 鄭新錦 (2000)。ADS HANDBOOK 2000。台北:新動有限公司。
- 鄭文昌(2001)。從高壓艙醫學看台灣潛水的發展，海洋季術季刊，第11卷，第3期，  
頁12-17。
- 賴朝英 (1995)。台灣地區水下勞工潛水作業意外故流行病學調查，未出版之國立國  
防醫學院公共衛生研究所碩士論文，台北。
- 蘇焉 (1999)。浮潛海中天—悠游水底世界。台北:大地地理出版事業股份有限公司。
- 葉書銘，(2001)，Hot! 潛水，台北:太雅出版有限公司。
- 王瑛，(2006)。潛水教練對遊憩水肺潛水風險管理之研究。國立台東大學體育系研  
究所，碩士論文，未出版。
- Marroni, Alessandro (1994). Recreation diving to-day risk evaluation &  
problemmanagement. Divers alert network Europe. proceeding of the XXth annual  
meetingof the EUBS. 121-134.
- Marroni, Alessandro (1994). Chiamate d'emergenza alla centrale operative del  
DanEurope. Valutazioni statistico-epidemiologiche sugli incidenti subacquei assiatiti  
dal1989 al 1993. In. Problemi Comuni di Medicina Subacquea Sportuva, N.  
DeAngelis Ed., Dan Europe.
- David Sharp (2003). Faster, higher, stongerand deeper? The Lancet.362, P.864.Edmonds,  
C., & Walker, D.(1989). Scuba diving fatalities in Australia and New Zealand.Part 1.  
The Human factor. South pacific underwater medicine society journal,19,94-104.
- Parker, J.(1991). The diving medical and reasons for failure. South pacific  
underwatermedicine society journal, 21, 80-82.
- Slovic, P. et al (1980). Facts and fears: understanding perceive risk. In: Schwing, R.C.and  
Alberts, Jr W.A. ed. Societal risk assessment-how safe is safety enough?180-216.  
New York : Plenum Press.
- Warner F.(1992).Introduction. in report of royal society study group. Risk:  
analysis,perception and management.,1-22. London: The Royal Society. .
- Kahneman, D. & Taversky, A. (1993). Judgment under uncertainty heuristics and  
biases,3-22. New York: Cambridge University Press.
- Graver, D. K. (1993) .Scuba Diving. Canada: Human Kinetics Publishers.Mountain, A.  
(1996) .The Driver's Handbook . London: New Holland Ltd.Richardson, D.  
(1995) .PADI Adventures In Diving Advanced Training Open Water Divers. U.S.:  
International. PADI. Inc.

## **Risks and Leisure Diving Accident Prevention**

Hung-Yi Wang<sup>1</sup>、Che-I Liao<sup>2</sup>、Chun-Hsien Wu<sup>1</sup>、Hou-Shu Chien<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Center of General Education, I-Shou University,

<sup>2</sup> Department of Recreation Sports and Health Promotion, Meiho University

### **Abstract**

In recent years, marine tourism is becoming increasingly popular, participation in recreational diving, safety is the biggest considerations, this paper aims to investigate the potential risk diving, hoping through literature discussions can make everyone on the risks of diving to have a better understanding. For the author to discuss the following aspects: First, the definition of risk. Second, the definition of recreational diving and risks. Third, the diving accident causes. Four, accident disposal.

**Keywords: Diving, risk, accident**

## 高雄市中山國中學生參與休閒運動現況之研究

<sup>1</sup>許龍池 <sup>2</sup>林培彰 <sup>2</sup>黃麗芬 <sup>3</sup>丁友駿 <sup>4</sup>黃宏榮

<sup>1</sup>樹德科技大學助理教授

<sup>2</sup>樹德科技大學研究生

<sup>3</sup>國立暨南大學博士生

<sup>4</sup>台灣首府大學副教授

投稿日期:2013 年 8 月 10 日;接受日期:2013 年 12 月 20 日

### 摘要

本研究以 101 學年度高雄市中山國中一、二、三年級學生為對象，本校國中生共計 2140 人為調查對象，在 95%信心水準及 3%容許誤差的情況下，針對 310 人學生進行有關參與休閒運動現況的調查。結果顯示，中山國中學生最喜歡的休閒運動前五項分別為籃球、上網、觀賞電視、聽音樂、騎腳踏車等。國中生參與休閒運動以同儕、朋友為主，國中生參與休閒運動的主要地點為學校、鄰近公園及運動場，但比率非常接近。國中生參與休閒運動的交通工具以腳踏車居多，有關參與休閒運動的規律性上，有 78.1%的受試國中生是偶而為之，參與休閒運動所花費的時間以 51 分鐘~59 分鐘佔 33.5%居多，學生參與休閒運動平均每週參與的次數以 1~2 次佔 45.5%為最多，另外，國中生平均每週參與休閒運動平均每次持續時間及次數，就性別而言有顯著差異，可作進一步探討。

**關鍵詞：**國中生、參與休閒運動、青少年

---

通訊作者：黃宏榮(台灣首府大學副教授)

地址：高雄市鳳山區八德路 193 號 13 樓

E-mail:angus@tsu.edu.tw

## 壹、前言

體育運動性質的休閒活動，是青少年最喜愛的休閒活動(晏涵文，1990)。金車教育基金會(1998)針對「週六非常健康營—青少年體育休閒」所進行的調查研究顯示，目前國內國中小學生有近三成的學生，其每星期運動的時間平均不超過兩小時，且有將近四成的學生自認為本身身體的運動量是不足的。青少年是國家未來的主人翁，社會的生力軍，青少年優質的成長與發展，影響著國家社會未來的進步和繁榮，我們有必要對於加強青少年休閒運動之相關議題予以重視(陳鴻雁，2000)；方進隆(2000)認為，養成規律運動習慣，學習運動技巧知能，享受運動樂趣，並擁有良好體適能，對於學生身心發育、健康促進、人際互動、壓力紓解、學習效率與團隊精神等，皆具有相當的價值。滿足青少年喜歡從事休閒運動的需求，不但可以紓緩我國青少年體適能衰退的趨勢，更有助於培養青少年們終生從事休閒運動的興趣和習慣，甚至於可以達到減少青少年犯罪的功能(許宏哲，2000)。

蔡貞雄(1998)認為，國民中小學兒童身心發展正值快速成長時期，體育教學配合休閒運動的重要項目有：1. 應充份地提供身體活動的機會，俾能刺激身體生長發達的需要。也就是說，要著重適當的運動量(運動的質與量)，以及運動基本方法的學習；而非運動技能的養成和運動技術的提升。適當的運動量，旨在促進身體構造(體格、體型)，身體機能(各種器官、系統)，運動基礎體力要素(肌力、敏捷、瞬發力、耐力、柔軟性、平衡感、調整性)、以及基本運動技能(跑跳、投捕、搬運、接捕)等全面性的發展。2. 國中、小體育應採樂趣化教學。換言之，教學應以快樂有趣為前題，以生動活潑為導向，使學童在活動中，即時享受運動的樂趣，從而因「樂在其中」而「此不疲」，繼而逐漸傾向運動習慣的養成。進一步言，從體育教學所學到的遊戲、運動方法，能充份地運用在課餘時間上，這是學童充實生活內容的重要方法。3. 為達成身體機能發達的目標，體育教學在教材的選配上，應是廣泛而百樣俱陳的；舉凡田徑、球類、舞蹈、國術、體操、民俗體育、游泳等等，讓學童有多樣嘗試的機會，以期培養廣泛的運動興趣，發掘潛在的運動能力，亦從這些廣泛的活動項目中，建立厚實堅深的身體運動基礎能力。4. 國民中小學的體育教學，應注意情意方面的目標。個性發展之外，群性的陶冶更重要。尤其是良好人際關係的建立，具備與人融洽相處的能力，以及良好的社會規範行為，學童才能利用課餘閒暇時間，與同伴共同參與遊戲運動。5. 應將體育教學的效果，擴延到學童的家庭生活之中。例如指派體育家庭作業，帶回家中與親人同樂，成為親子運動項目，如是，不僅可將體育教學與休閒運動結合在一起，更能增進親子間的溝通、交流和互動，使家庭和樂安康。

卓俊辰(2000)指出,規律的運動對健康的益處和重要性已有充分的證據支持,關心青少年的健康,其中具體的重要方向之一,即是如何培養青少年儘早建立終身規律的健身運動習慣。國內有關青少年在國中階段之休閒生活的調查(黃文貞,1986)及運動的調查(李彩華,1998)並不多;本研究以國中三年級學生為調查對象,進行有關參與休閒運動現況的調查,期能進一步了解青少年在休閒運動生活中,在休閒運動習慣的情況。

## 貳、研究方法

本研究以高雄市中山國中學生為對象總計 2140 為學生,採隨機抽樣調查方式,在 95%信心水準及 3%容許誤差的情況下,針對 310 位學生進行有關參與休閒運動現況的調查。調查結果以 spss17.0 統計套裝軟體進行統計分析;其中以百分比及次數分配瞭解樣本基本資料和最喜歡的休閒運動、參與休閒運動的伙伴、參與休閒運動的主要地點及交通工具、參與休閒運動的規律性、前往參與休閒運動平均須花費的時間、平均每週參與休閒運動的次數、最常參與休閒運動的時段、平均每次參與休閒運動的持續時間等,並以卡方檢定(Chi-square test)分析不同性別的學生其參與休閒運動的差異情形。

## 參、結果分析

### 一、樣本基本資料:

本研究受試樣本中,男生的人數多於女生,男生 175 人(56.45%),女生 135 人(43.55%);樣本的就讀年級則約各佔三分之一,其中國一學生有 106 人(34.19%)、國二學生有 109 人(35.16%)、國三學生有 95 人(30.65%),樣本的居住地以高雄市小港地區為主。

### 二、最喜歡參與的休閒運動項目

調查結果發現,國中生最喜歡參與之休閒運動項目前五名為籃球(佔 68.3%),其次為上網(佔 60.6%)、觀賞電視(佔 47%)、聽音樂(佔 38.3%)、騎腳踏車(佔 30.7%);這與教育部(1998)、體委會(1999)及陳鴻雁(2000)的研究結果相近,顯示籃球為國中青少年喜愛的休閒運動。

### 三、參與休閒運動的伙伴

國中學生參與休閒運動之伙伴、同儕以朋友為主(73.7%),其次是家人(63.5%),再來才是同學(55.2%)及獨自從事(13.6%)。體委會(1999)的調查,顯示有八成之青少年最希望的運動休閒伙伴是「同儕」,與本研究有相同結果;隨著

年齡的增長，國中學生漸漸擺脫對家庭的依賴，因此同儕朋友扮演著重要的角色。

#### 四、參與休閒運動的主要地點

國中學生參與休閒運動的主要地點為學校 (48.9%)、鄰近公園 (47.0%)，及運動場 (35.2%)，但比率非常接近。此與陳鴻雁 (2000) 的研究結果，青少年參與休閒運動地點為學校、鄰近公園及運動場，有些許差異。

#### 五、參與休閒運動平均花費時間

國中學生參與休閒運動所花費的時間以 51 分鐘~59 分鐘佔 33.5% 居多，其次是 41 分鐘~50 分鐘佔 16.2%，及 31 分鐘~40 分鐘佔 13.2%。經卡方檢定，在不同性別上， $X^2=6.783$ ,  $P>.05$ ，顯示國中學生參與休閒運動所花費的時間就性別而言並無顯著差異，而在年級別方面， $X^2=19.173$ ,  $P>.05$ ，亦顯示國中學生參與休閒運動所花費的時間，在國中年級別上並無顯著差異。

#### 六、最常參與休閒運動的時段

國中學生最常參與休閒運動的時段是下午，其比率有 82.5%，體委會 (1999) 調查青少年參與休閒運動的時段，有 75.4% 為下午，陳鴻雁 (2000) 的研究也顯示主要時段是下午，此與本研究結果相同。

#### 七、參與休閒運動的交通工具

國中學生參與休閒運動的交通工具以腳踏車 (75.8%) 居多，其次是徒步 (40.3%) 及公車 (10.9%)。此與陳鴻雁 (2000) 的研究結果，青少年參與休閒運動的交通工具以徒步為多，有些許差異。

#### 八、參與休閒運動平均每次持續時間

國中學生參與休閒運動平均每次持續時間在 1~2 小時者佔 46.2%，其次是 1 小時(含)以內 (佔 26.8%)；經卡方檢定，在不同性別上， $X^2=10.941$ ,  $P<.05$ ，顯示國中學生參與休閒運動平均每次持續時間就性別而言有顯著差異，其中 51.5% 的男生參與休閒運動平均每次持續時間為 1~2 小時，38.2% 的女生參與休閒運動平均每次持續時間在 1 小時(含)以內；而就年級別方面， $X^2=6.213$ ,  $P>.05$ ，顯示國中學生參與休閒運動平均每次持續時間，在國中年級別上並無顯著差異。陳鴻雁 (2000) 的研究指出，持續時間數在不同年齡與不同性別上有顯著差異，此與本研究結果有部份相同。

#### 九、參與休閒運動的規律性

有關參與休閒運動的規律性上，有 76.5% 的受試國中學生是偶而為之，僅有 21.2% 的受試國中學生是定期從事；經卡方檢定，在不同性別上， $X^2=1.603$ ,  $P>.05$ ，顯示規律性就性別而言並無顯著差異，而在年級別方面， $X^2=.895$ ,  $P>.05$ ，亦顯示

規律性在國中年級別上並無顯著差異。

李彩華(1998)研究指出,國中學生無規律性運動的比率為 50.1%,陳鴻雁(2000)的研究結果顯示,有 77.62%的青少年參與休閒運動是偶而為之,與本研究結果相同。

十、平均每週參與休閒運動的次數

國中學生參與休閒運動平均每週參與的次數以 1~2 次佔 45.5%為最多,其次是 3~4 次。經卡方檢定,在不同性別上, $X^2=20.736$ ,  $P<.05$ ,顯示國中學生平均每週參與休閒運動的次數就性別而言有顯著差異,其中 42.5%的男生平均每週參與休閒運動的次數為 3~4 次,65.9%的女生平均每週參與休閒運動的次數為 1~2 次;而在年級別方面, $X^2=6.221$ ,  $P>.05$ ,顯示國中學生平均每週參與休閒運動的次數,在國中年級別上並無顯著差異。

教育部(1998)調查指出,國中學生每週從事休閒運動次數在 1~2 次者有 18.6%;體委會(1999)的調查結果則發現有 36.9%的次數是在 2 次以下,陳鴻雁(2000)的研究顯示有 52.36%的次數是在 1~2 次,與本研究有相同的結果。

#### 肆、結論與建議

1. 調查結果顯示,國中生最喜歡參與之休閒運動項目前五名為籃球、上網、觀賞電視、聽音樂、騎腳踏車等,有些設施並不足夠,若能妥善規劃,可增加國中生參與休閒運動的興趣。
2. 國中生參與休閒運動的伙伴以朋友及同儕為主,主要運動地點是學校、鄰近公園、大都在 30 分鐘至 1 小時內,以腳踏車到達者為主,社區需要能配合學校經常舉辦休閒運動活動,並增設休閒運動相關的軟硬體設施以供青少年使用。
3. 國中生平均每週參與休閒運動平均每次持續時間及次數,就性別而言有顯著差異,可作進一步探討。
4. 國中生參與休閒運動,其規律性是偶而為之,且時間上是每週 1~2 次為主,參與休閒運動平均要花費 30 分鐘到 1 小時,而運動時間大都選在下午,每次的持續時間僅有 1~2 小時,運動量似乎不夠,老師及家長應鼓勵國中生多參與休閒運動。

#### 參考文獻

- 黃文貞(1986):台北市國中生休閒生活之研究,國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 晏涵文(1990)。休閒生活與生命歷程,休閒面面觀研討會論文集。中華民國戶外遊憩學會 P. 95~103。

- 李彩華 (1998)：台北市國中學生身體活動量及其影響因素研究，國立台灣師範大學體育研究所碩士論文。
- 金車教育基金會 (1998)。週六非常健康營—青少年體育休閒問卷調查報告。台北市：金車教育基金會。
- 蔡貞雄 (1998)：落實休閒運動的體育教學，*國民體育季刊*，27(3)，9-15。
- 方進隆 (2000)：學校體適能的展望—重視公共關係建立，*學校體育雙月刊*，10(58)，2-3。
- 行政院體育運動委員會委託研究 (1999)：我國青少年休閒運動現況、需求暨發展對策之研究，台北：行政院體委會
- 行政院體育運動委員會委辦調查 (1999)：國民參與休閒運動人口調查，台北：行政院體委會。
- 卓俊辰 (2000)：青少年健身運動習慣的培養，*學校體育雙月刊*，10(58)，20-24。
- 許宏哲 (2000)：青少年休閒運動之探討，*台灣體育*，第 105 期，50-54。
- 陳鴻雁 (2000)：台灣地區青少年參與休閒運動現況之研究，*大專體育*，第 48 期，75-81。

## **Kaohsiung Chung-Shan Junior High School Students Performance Inleisure and Sports Status Research**

Hung-Tzu,Hu<sup>1</sup>; Pei-Chang,Lin<sup>2</sup>;Li-Fen,Huang<sup>2</sup>;You-Chun,Ding<sup>3</sup>; Hung-Jung, Huang<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Shu-Te University Assistant Professor

<sup>2</sup>Shu-Te University master students

<sup>3</sup>National Chi Nan University PHD student

<sup>4</sup>Taiwan Shoufu University Associate Professor

### **ABSTRACT**

This research is the Chung Shan junior high school in Kaohsiung the grade seventh, eighth and ninth students at the academic year of 2012. The Research of School students are altogether 2,140 people, There were 95% confidence level and the allowable error of 3% cases. The point was to the reaction 310 students in respect of participation in leisure sports survey of current status. The results show that the Chung-Shan junior high school students favorite five item leisure sport were basketball, Internet, watching TV, listening to music and riding a biking, etc. The students participated in recreational sport to peers and friends. The junior high school students participated in leisure sports. They mainly choose close to the schools, parks and sports grounds. The junior high students choose the bike for transportation to participate in recreational sports mostly related to participation in recreational sports on a regular. There were 78.1 percent of junior high school students in tested haphazard. The majority students spent time participating in recreational sports from 51 minutes to 59 minutes 33.5 percent. The number of students participated in recreational sports participation one or two times per week to a maximum of 45.5 percent. In addition to the average weekly junior high school students The average duration and frequency of participation in each recreational sports, there were significant differences in terms of gender. It could be used for further exploration.

**Keywords :** Junior high school students, participate in the leisure and sports, youth

## 運用六標準差改善餐廳過度服務現象之探討

徐欽祥<sup>1</sup>、伍木成<sup>2</sup>

<sup>1</sup>台灣首府大學觀光事業管理學系 助理教授

<sup>2</sup>國立勤益科技大學體育室 助理教授

投稿日期:2013 年 8 月 10 日;接受日期:2013 年 11 月 20 日

### 摘要

餐飲業競爭日趨激烈，餐廳業者透過產品或是經營模式的創新來吸引消費者，同時也提供消費者以往沒有的服務，期待在創造獲利的同時也提供顧客不同的消費體驗，然而，餐廳業者提供的服務並非總是顧客所需的，反而是多餘，過度服務因此造成顧客不佳的消費體驗。本文嘗試利用六標準差方法以及因果圖來改善餐廳過度服務現象，並提出幾點建議供相關服務業於日後之參考。

**關鍵字：**過度服務、因果圖、六標準差

---

通訊作者：伍木成 助理教授(國立勤益科技大學體育室)

地址：臺中市太平區坪林里中山路二段 57 號

E-mail: isle8332@yahoo.com.tw

## 壹、前言

自古以來，飲食為人們謀求生存的基本要素之一，直至今日，餐飲業蓬勃又多元化的發展替古諺「民以食為天」得到最佳的註解。賴佑民(2011)指出，所得增加帶動消費性服務業需求的提高，服務業扮演的角色日益重要，服務業已成為我國經濟活動的主體，也是創造就業的主要來源，同時其也認為台灣餐飲業者雖多為中小企業，但對市場需求反應靈活、快速、有彈性，且文化素材豐富，具備以文化為內涵之餐飲發展深度及潛力。另一方面，就餐飲業整體營收看來，近五年營業額顯示餐飲業保持穩定成長的趨勢(經濟部統計處，2012)，這樣現象也呼應了長期以來我國社會的發展趨勢，即景氣再不好餐飲業仍不受影響，景氣也比其他行業還要熱絡。由於餐飲業競爭日趨激烈，業者透過產品或是經營模式的創新來吸引消費者，同時也提供消費者以往沒有的服務，期待在創造獲利的同時也提供顧客不同的消費體驗。

餐飲業有著服務的提供與消費同時完成的特性，在消費者越來越追求自主性的今日，餐飲業者如何準確的傳遞服務則成為業者的關注議題，除此之外，餐飲業者也嘗試提供更多更細微的服務給消費者以提高顧客滿意度，然而，在當今強調「少即是多」的消費社會裡，餐飲業者提供給消費者的服務愈多不代表消費者感受到的服務品質就愈高，換言之，業者在服務傳遞的過程中提供了多餘或不必要的服務，導致顧客不舒服、尷尬等負面感受。以往相關文獻於探討餐飲業服務流程傳遞的相關議題時多從「服務失誤」著手，並將服務失誤歸納成服務遞送系統失誤的員工反應、顧客內/外在要求的員工反應以及員工自發行爲等三個因素(Bitner, Booms & Tereault, 1990)，然而，過度服務的現象難以歸納在服務失誤的因素裡，因為過度服務意味著該項服務具備的話，顧客會不滿意，若未具備，反而顧客會較滿意。因此，探討餐飲業過度服務現象為本文探討主題之一，另一方面，近年來，六標準差方法透過明確的問題管理歷程以解決組織所面臨問題的特色讓越來越多服務業採用(張哲明，2007; Antony, 2006; Chakrabarty & Tan, 2007; Patton, 2005)，向來服務業經營以追求顧客滿意為導向，為了滿足顧客需求，業者服務傳遞流程的準確與否，以及服務是否適時適量則成了業者關心的議題，因此本文以透過六標準差的分析架構來定義餐廳過度服務的議題，進一步透過衡量、分析的過程，最後提出改善方法與持續控制的建議，期望能給予相關業者經營上的參考。

## 貳、六標準差的內涵與流程

### 一、六標準差的內涵

六標準差乃為一管理與統計方法，Peter 和 Patrick (2000)指出  $6\sigma$  字義為「六倍標準差」，表示每一百萬次操作僅有 3.4 次的失誤，對企業來說， $6\sigma$  是近乎完美的目標。換言之，六標準差乃包含了統計與品管工具，並利用分析的流程，例如 DMAIC(定義、衡量、分析、改善、控制)，先找出顧客的需求，再針對此需求去作分析與改善，此法不同於過去盲目追求顧客滿意的方式。六標準差包含了不同層面的內涵，Peter, Robert 和 Roland(2000)指出六標準差具有以下特點：

- (一)真心以顧客為尊：六標準差把顧客擺首要地位，六標準差的績效衡量先從顧客做起，而且，改進與否端視能否影響顧客滿意和價值而定。
- (二)管理依資料和事實而更新：六標準差提高並強化「事實決定管理」的水準。六標準差的首項規則便是釐清要做哪些衡量來評定業務績效，然後才運用資料和分析，著手理解主要變數為何，並獲取最大的成效。
- (三)以流程為重、流程管理和改進：在六標準差，流程即行動所在。無論是設計產品、衡量績效、提升效益和顧客滿意度，甚或經營整個企業，六標準差視流程為通往成功的交通工具，視流程的管理和改進為一種增加顧客價值與競爭優勢的方法。
- (四)主動管理：相對於事後才反應，主動是指在事前採取行動。六標準差的工具和作法可取代事後反應的習慣，替之以機動、敏捷而主動的管理方式，其側重問題的防範而非救火。
- (五)協力合作無界限：六標準差強調無界限的合作，要求成員去了解顧客與流程或供給鏈工作流動的真正需求，如此有助於人們懂得自己的角色該如何配合組織的大方向，以及衡量與認知流程中各部門活動的相聯性，使成員可善用顧客與流程知識，以嘉惠全體。
- (六)追求完美；容忍失敗：在將六標準差高掛為公司目標時，必須持續地追求進一步的完美（因為顧客對完美的界定不斷改變），而且也能接受挫敗或控制失敗的破壞性。

由此可知，六標準差乃以提升顧客滿意度和提升顧客價值為出發點，透過統計方法以及管理流程來主動來執行，進而有效達到改善以及持續維持組織績效的作用，誠如 Snee 和 Hoerl (2003)的看法，其指出自美國摩托羅拉 (Motorola)公司於

1980 年代提出六標準差方法以來，許多企業和組織相繼採用效仿並得到實質回饋。然而，六標準差並不是獲利的保證，亦非品質的認證，而是組織或是企業利用的工具，進而有效的管理及改善組織內流程的策略與指標。

## 二、六標準差的實施步驟

從相關文獻可之，流程改進、流程設計以及流程管理三部份乃是六標準差實施步驟的幾個重要關鍵。一般而言，流程改進多採用 DMAIC 法，即界定 (D)：界定問題，衡量 (M)：衡量誤差和流程作業，分析 (A)：分析資料並找出問題的肇因，改善 (I)：改進流程並去除誤差的肇因，控制 (C)：控制流程以確定不再發生誤差。

至於流程設計則以 DMADV 方法為主：界定 (D)：界定流程、產品、服務的顧客要求和目標，衡量 (M)：衡量並做到符合顧客要求的績效，分析 (A)：

分析並評估流程、產品、服務設計，設計 (D)：設計並執行新流程、產品、服務，驗證 (V)：驗證結果並維持績效。

流程管理則多採 DMAC 方法：界定 (D)：界定流程、關鍵顧客要求和流程擁有人，衡量 (M)：衡量主要流程指標及績效是否達到顧客要求。分析 (A)：分析資料以強化衡量並修正流程管機制，控制 (C)：控制績效，透過監視投入

、作業、產出，對問題和流程變異做出即時回應(引自林育仕，2005)。

儘管目前多數企業和組織多採用以上三種方法，然而，仍有許多不同的流程可以被運用，誠如李明賢和沈信亨(2004)的觀點，其指出還有其他不同型式的系統流程，其目的都是以改善目前的狀況與提高企業的競爭力為目標，無論選擇那一種方式，都必須細心地遵循每個步驟的要求，這樣細心的整合每種方法才是達成六標準差的唯一途徑。

## 參、餐廳過度服務

### 一、過度服務的內涵

在現今追求顧客消費新體驗的時代，服務業多從顧客的角度出發以提供更多更細緻的服務，期能藉此為顧客提高價值，繼之維持服務品質。以往的一維品質要素強調該品質要素具備的話，會讓顧客獲得滿足，相反的若未具備，顧客會有所不滿。然而，隨著顧客愈趨多樣化，服務品質的提升也將反轉品質要素納入考量，即該品質要素具備的話，顧客會不滿意，若未具備，反而顧客會較滿意。過度服務的概念即以反轉品質要素為核心，賈昌榮(2008)指出所謂過度服務是指一些客戶在接受一些產品或服務後，但產品或服務的某些特色或功能根本用不上，但這些特色或功能卻增加了他們的購買成本。換言之，業者在服務傳遞的過程中，提供了過多或是不

必要的服務項目，這些服務項目並不適用於每一位顧客，然而基於不同的組織文化而實行，因而致使這些過多的服務帶給消費者不愉快和尷尬的感受，甚至產生負面的觀感，這種服務傳遞的流程其實是本末倒置的，畢竟並未真正考量顧客所需的其實是愉快和放鬆的消費體驗。

過度服務現象用運到餐飲業則常見不同的過度服務現象發生於顧客不同的用餐階段，例如用餐前的熱切問候或是過分殷切，用餐中服務人員過於在意消費者的一舉一動，用餐後則用較為誇張的方式送客，這些不同程度的過度服務現象其實皆會影響到顧客的消費體驗，因此提供最適服務量乃成為業者關注的焦點，換言之，過猶不及皆無法提升顧客的消費經驗，反而會降低顧客滿意度，至於如何改善則是本文與探討的重心。

## 二、過度服務的類型

餐廳過度服務類型依照不同的餐廳風格或是服務文化而有所差異，張綉綾(2011)透過關鍵事件法歸納出過度服務的七種類型：

### (一)過於頻繁

過於頻繁是指一再地提供服務。例如不斷地確認訂位、頻繁地詢問是否可以點餐、是否要點別的。

### (二)過於迅速

過於迅速是指太快速地提供服務。例如用餐間服務員太快過來詢問顧客需要加點哪些餐點，送餐或桌邊服務太快速等。

### (三)過於留意

過於留意指太注意顧客。例如服務人員的「注視」會使顧客產生壓迫感，有被監視的感覺。

### (四)過於修飾

過於修飾指服務行為或態度過份矯情。例如服務人員 90 度彎腰鞠躬、半跪的姿態聽消費者的建議等。

### (五)過於熱情

過於熱情指太熱烈的對待顧客。例如與顧客聊私人話題、贈送餐點、或與顧客交談與用餐相關之話題等，態度太熱烈使得顧客產生負面觀感。

### (六)過於在乎

過於在乎指太想了解顧客感受。例如：餐間受到服務提供者的關切，或是在填答完問卷之後，服務提供者會特別前來了解顧客的感受。

### (七)過於詳盡

過於詳盡指服務得太仔細或說明了些顧客不需要的資訊。例如：服務得太仔細、說明了些顧客不需要的資訊。

邱裕銘(2012)的研究則指出餐飲業過度服務成因可分為「判斷不當」、「溝通不良」、「報復顧客」、「便利自我」、「公司規範」、「主管要求」及「過去經驗」七類。徐欽祥(2011)則透過探索性因素分析發展餐廳過度服務量表，並將 21 題項歸納出五個因素，包含「過度熱切」、「滔滔不絕」、「自作主張」、「過分關注」以及「刺探隱私」。

由上述文獻可知，餐廳過度服務的類型不只發生在用餐過程中，在用餐的前與後皆有可能發生，這些服務傳的流程是否有改善的空間則是本研究欲利用六標準差方法改善的重點。

#### 肆、影響餐廳過度服務之因素

對於餐廳經營者而言，如何準確傳遞服務流程乃是其重要課題，因此本文乃針對影響餐廳過度服務的影響因素進一步討論。

一般而言，用餐過程包含了不同的階段，Lovelock 和 Wright(2002)指出，餐廳服務分成正式用餐前、入座後餐間服務以及用餐後服務等三階段，不同階段皆有其不同的細項服務接觸。因此本文乃針對這三階段來進一步分析：

##### 一、正式用餐前

消費者從進到餐廳到點餐之前，必須接受服務人員的引導和進行對話，這個階段消費者與服務人員的接觸扮演著關鍵的角色，例如迎接的方式或是服務人員的神態皆有可能影響消費者的最初的感受，另外員工的儀表或是說話的語調亦對消費者有著不同程度的影響。

##### 二、入座用餐間

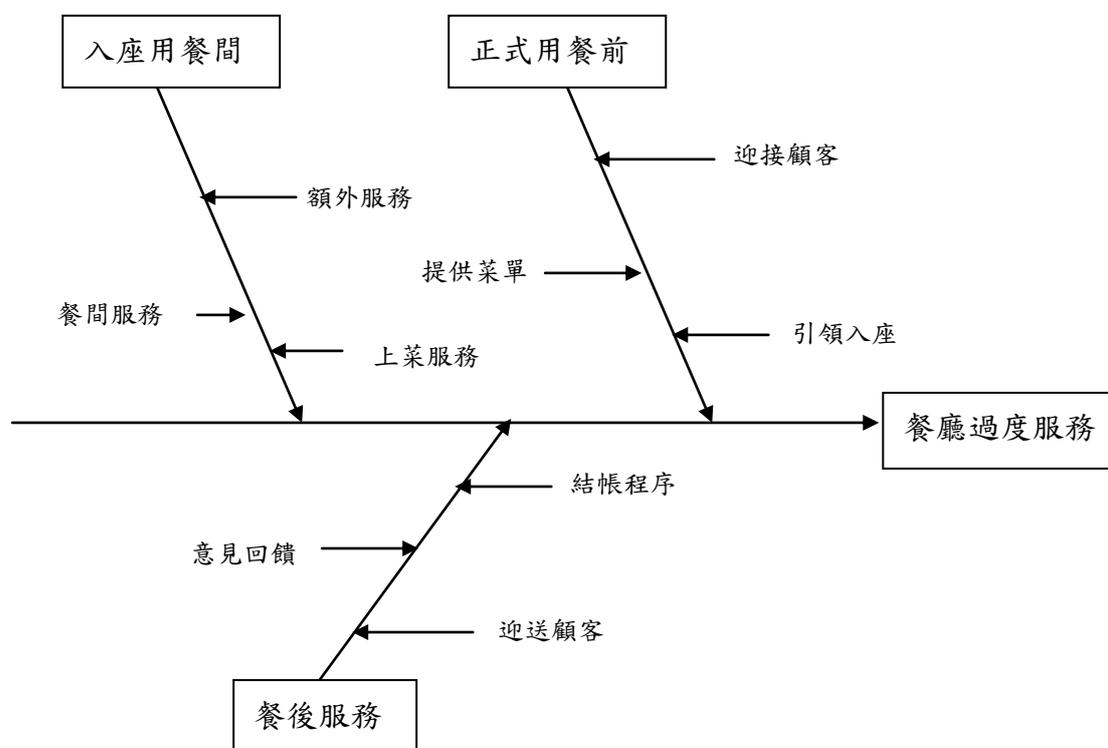
此階段乃是服務人員和消費者接觸最頻繁的時候，服務人員在消費者開始用餐之後該如何提供適洽且適量的服務則關係者消費者的用餐感受，例如桌邊服務的頻率和時機，或者於用餐當中所給予特定消費者的特殊服務等，換言之，此階段乃是消費者接收最多服務的階段，自然也就影響著消費者對餐廳的觀感。

##### 三、餐後服務

經過正式用餐前以及入座用餐間兩個階段之後，整個消費活動已經來到尾端的餐後服務，因此，服務人員和消費者的接觸也就不如前兩個階段來的頻繁，然而，此階段仍包括帳單的處理以及送客方式等，如何延續消費者不錯的用餐經驗則須掌握此階段。

由上述分析可知，消費者的用餐體驗包含了三階段，亦即過度服務也在這三階

段當中產生，前文提及流程改進、流程設計以及流程管理是達成六標準差多採用的方向。餐廳過度服務現象產生的原因眾多且不甚明確，因此本文採用 Snee 和 Hoerl(2003)所提出的建議，其認為當發生問題的原因不明確時，建議採用六標準差的問題解決方法(DMAIC)，亦即透過界定、衡量、分析、改進及控制五個階段來針對餐廳過度服務發生的原因進行分析，進而提出改善之道，而後給予回饋。一般而言，分析的工具很多，因果圖常被用來說明問題特性，尤其因果圖分析問題的主要成因和次要成因，並說明事件發生之原因和結果間的關係，因此，本文則利用因果圖探討餐廳過度服務的的影響要素，並以之作為 DMAIC 分析的基礎。圖一為本研究之因果圖。



圖一 餐廳過度服務之因果圖

### 伍、改善餐廳過度服務的具體措施

透過上述因果圖，本文從用餐消費三階段發掘形成餐廳過度服務的因素，本文則針對在三個階段的具體改善措施進行分析：

#### 一、正式用餐前

正式用餐前，於迎接顧客時，應該避免過度熱切問候或者用誇大的職稱稱呼客人，服務人員的服裝儀態也不宜過度暴露；引領入座的過程中，有些消費者喜歡低

調用餐，因此應該盡量避免話家常或是詢問用餐目的，或者詢問同行用餐人與顧客的關係；客人就坐提供菜單後，在點餐的過程中，滔滔不絕的介紹特色餐點並熱情地引導點餐(如蹲著點餐)也要避免。

## 二、入座用餐間

至於入座用餐階段乃是消費者與服務人員接觸最多的時間，因此在上菜服務過程中，盡量避免服務過於迅速，以免消費者感受到用餐的壓力，至於餐間服務時，無須不斷的注視顧客的眼神和一舉一動而讓顧客無法盡興的用餐，此外，餐廳主管或主廚也無需過於熱情的和消費者詢問用餐情形或是教導顧客該如何正確享用餐餚；部分餐廳會針對消費者的特殊節日(如生日或是結婚紀念日)加以公開慶祝，然而，這些額外的服務有時會讓顧客感到尷尬，換言之，這些多餘的服務會造成顧客的不舒服，因此，可以適度的給予客人額外的服務即可，過猶不及皆無法讓消費者在用餐過程中感到愉快。

## 三、餐後服務

消費者的用餐階段最後則進行至餐後服務，在這階段當中，有些餐廳在結帳程序上，會事先到餐桌收取顧客的現金或信用卡到櫃台結帳，這些看似貼心的服務流程有時反而中斷了顧客的用餐情緒，甚至產生一種被催促的壞印象，實而有些餐廳會將發票或是促銷卷過度包裝於信封裡，這樣的方式也不見得每位顧客都欣然接受，有時甚至會有多此一舉的感受；另一方面，有些餐廳為了瞭解顧客此行的用餐經驗，會於意見回饋的過程中遞上意見調查表或是由服務人員熱切詢問今天的用餐經驗；最後在迎送顧客方面，有些餐廳會過於熱情的鞠躬九十度並高喊謝謝光臨，這樣的舉止有可能會讓客人不自在而想加速離開餐廳。

## 伍、結論

我國餐廳業的低門檻與多元性長是國內多數轉、創業族的第一選擇，加上民以食為天，是以餐廳業者競爭日益激烈，業者為了突顯差異化，常是提供多元化的服務給予消費者，期望透過細微有體貼的服務來提升顧客的消費體驗，然而，現今消費者自主性慢慢提升之後，更了解知道自己想要的追求的消費體驗，在少即是多的風潮下，餐廳業者如何在服務傳遞的過程中更精準的了解顧客的實際需求，並適量的給予其所需要的服務則更顯得重要，避免一味的提供過度的服務，反而降低消費者的滿意度。本文乃透過六標準差方法，同時利用因果圖已針對過度服務的成因來今一步探究，而後，利用六標準差 DMAIC 法找出服務傳遞過程中的問題，同時分析這些問題而進一步改善，使之最終能夠持續控制改善後的成果，此法將有助於餐廳業者提升服務品質，消除多餘的服務流程並節省成本，進而給予顧客獨特的消費體

驗。

### 參考文獻

- 李明賢、沈信亨(2004)。六標準差管理於製程改善之運用－以主機板製造為例。  
**運籌研究集刊**，5，103-124。
- 林育仕(2005)。以六標準差改善流程提升手機組裝線生產力之研究。未出版碩士  
論文，台北市，國立政治大學企業管理學系。
- 邱裕銘(2012)。餐飲服務人員過度服務成因研究。未出版碩士論文，高雄市，高  
雄餐旅大學旅管理研究所。
- 徐欽祥(2011)。餐廳過度服務量表編製研究。**休閒保健期刊**，6，109 -118。
- 張哲明(2007)。整合精實與六標準差方法論於服務品質之改善與創新設計。未出  
版碩士論文，新竹市，交通大學工業工程與管理系。
- 張綉綾(2011)。運用關鍵事件法探討餐飲業過度服務行為。未出版碩士論文，高  
雄市，高雄餐旅學院餐飲管理研究所。
- 經濟部統計處(2012)。批發、零售及餐飲動態統計月報。台北：經濟部統計處。
- 賈昌榮(2008)。品牌王道。中國經濟出版社。
- 賴祐民(2011)。十大重點服務業再創台灣新榮景。**台灣經濟論衡**，9(3)，13-36。
- Antony, J. (2006). Six sigma for service processes, *Business Process Management Journal*, 12(2), 234-248
- Chakrabarty, A., and Tan, K. C. (2007). The current state of six sigma application in services. *Managing Service Quality*, 17(2), 194-208.
- Patton, F. (2005). Does Six Sigma work in service industries? *Quality Progress*, 38(9), 55-60.
- Peter S. P., & Patrick, C. (2000). Turning Quality into a Management System. *ASQ's 54th Annual Quality Congress Proceedings*, pp. 161-167.
- Peter, P., & Robert, N., & Roland, C. (2000). *The Six Sigma Way: How GE, Motorola, and Other Top Companies Are Honing Their Performance*. New York: McGraw-Hill
- Peter, S.P., Robert, P. N., & Roland, C. (2002). *The Six Sigma Way Team Field book: An Implementation Guide for Project Improvement Teams*. New York: McGraw-Hill
- Snee, R.D., & Hoerl, R.W. (2003). *Leading Six Sigma: A Step-by-step Guide Based on Experience with GE and Other Six Sigma Companies*. NJ: Financial Times Prentice Hall, Upper Saddle River.

## **Applying Six Sigma to Improve Excessive Service in Restaurants**

### **Abstract**

With increasingly fierce competition in food service industries, managers in restaurants are not only trying to attract customers via innovation of products or business models, but also offer services they had never done before. Restaurants are looking forward to make profit and offer different experience as well. Restaurants, however, not always offer services customers want. On the contrary, it is excessive. Excessive services results in customers' dissatisfaction of consume experience. This article, therefore, is trying to explore the ways to improve excessive services of restaurants based on the six-sigma and cause-effect diagram. Some suggestions are also provided for correlative service industries in the future as well.

**Key words: excessive services, cause-effect diagram, six sigma**

# 《休閒運動保健學報》

(Journal of Recreation Sport and Health Promotion)

## 投稿須知

- 一、休閒運動保健學報 (ISSN2222-0526) (以下簡稱為本期刊)，為美和科技大學發行之期刊，旨在提供體育與運動科學之學術發表機會，徵稿內容為休閒運動與運動保健之原創性論文〈original research paper〉與觀點論述〈point of view〉，歡迎踴躍投稿。
- 二、本期刊為半年刊每年出版兩期(原則 7 月及 12 月底出版)，接受中、英文稿件，採常年徵稿、先到先審制。由編輯委員推薦二位相關領域之專家進行雙向匿名進行審查。
- 三、本期刊每篇稿件以不超過一萬字為原則。
- 四、論文格式
  - (一) 題目：字體居中對齊。
  - (二) 作者：論文作者之全名，封面頁請註明姓名、所屬單位、職稱、通訊作者、聯絡地址及電話、傳真、電子郵件信箱。
  - (三) 單位：作者所在單位與機構名稱，作者來自不同單位或機構時，請於作者姓名後上方以阿拉伯數字分別標示。
  - (四) 摘要：每篇論文請撰寫 300 (不得超過) 字以內之中、英文摘要。
  - (五) 關鍵字：3-5 個關鍵字，字體加粗。
  - (六) 字型：論文題目為 16 字點，其餘為 12 字點，中文採標楷體、全型。
  - (七) 版面設定：以 Word 排版，並以 A4 紙張列印。
  - (八) 邊界：上邊界為 4 公分、下，左，右邊界為 2.5 公分。
  - (九) 段落：單行間距，題目、作者、單位、摘要與關鍵字之間須空一行。
- 五、參考文獻:請參用 APA 格式，並以作者姓名筆畫或字母順序排列。
- 六、稿件經審查未達本刊要求水準將予以退稿，若審查結果為修改後再審，將由執行編輯通知投稿者依審查意見於兩週內完成修改，並將修改稿件連同答辯書一併寄回再審，若超過期限寄回，視同放棄。
- 七、每篇稿件酌收報名費 1000 元 (審稿費)，經審查通過後，通過刊登須再繳交 1000 元刊登印製費，超過 10,000 字，每篇多收 500 元，惟至多不能超過 12,000 字，請以郵政匯票寄美和科技大學休閒運動保健系，匯票抬頭註明美和科技大學。
- 八、若當期審查通過稿件超過預定出版篇數，編輯委員會得依審查通過先後安排次期出版。

# 休閒運動保健學報

## 著作財產權讓與書

作者：\_\_\_\_\_

篇名：\_\_\_\_\_

本著作所有列名作者皆同意本篇文章被刊登於美和科技大學「休閒運動保健學報」，並為推廣本學報內容，茲將本著作之著作財產權讓與美和科技大學，惟仍保有著作人格權，並本著作集結出版、教學及網站等個人無償（非商業）使用之權利。

立書人代表：\_\_\_\_\_ 簽章

（本人已取得其他作者同意簽署，否則須自負法律責任。）

身分證字號：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_ E-mail：\_\_\_\_\_

戶籍地址：\_\_\_\_\_

通訊地址：\_\_\_\_\_

中華民國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 參考文獻撰寫格式範例

### 一、書籍

- 張春興、林清山 (1981)。教育心理學。台北：東華書局。
- 曾文星 (1988)。從人格發展看中國人性格。載於李亦園、楊國樞編：中國人的性格 (235-267 頁)。台北：桂冠圖書公司。
- Kotler, P. (1994). *Market management, analysis, planning, implementation and control*. New York: Prentice-Hall.
- Marteniuk, R. G. (1976). Cognitive information processes in motor short-term memory and movement production. In G. E. Stelmach (Ed.), *Motor control: Issues and trends* (pp. 175-185). New York: Academic Press.
- Anderson, R. D., & Mitchener, C. P. (1994). Research on science teacher education. In D. L. Gabel (Ed.), *Handbook of research on science teaching and learning* (pp.3-44). New York: MacMillan.

### 二、期刊或雜誌類

- 陳志明 (2005)。台灣民俗技藝跳鼓陣發展與訓練之初探。大專體育雙月刊，76，133-137。
- 劉潤藩、吳蘇 (2002)。從木球規則中探討影響木球成績之因素。大專體育雙月刊，61，86-92。
- 黃國彥、吳靜吉、李新鄉 (1994)。教師專業承諾量表編製初步報告。測驗年刊，41，143-156。
- Becker, L. J., & Seligman, C. (1981). Welcome to the energy crisis. *Journal of Social Issues*, 37(2), 1-7.
- Main, M., Tomasini, L., & Tolan, W. (1979). Differences among mothers of infants judged to differ in security. *Developmental Psychology*, 15, 472-473.

### 三、翻譯書籍

- Weinberg, R. S., & Gould, D. (2002). *競技與健身運動心理學* (簡曜輝、季力康、卓俊伶、洪聰敏、黃英哲、黃崇儒、廖主民、盧俊宏)。台北市：台灣運動心理學會 (原著於 1995 年出版)。

註：參考文獻放在英文部分，正文引用文獻為：(Weinberg & Gould, 1995/2002)。

- Laplace, P.-S. (1951). *A philosophical essay on probabilities* (F. W. Truscott & F. L. Emory, Trans.). New York: Dover. (Original work published 1814)

#### 四、在研討會發表的論文

- 李家梵 (2003)。台灣極限運動場使用者動機與滿意度之相關研究。論文發表於中華民國大專院校九十二年度體育學術研討會，桃園縣，國立體育學院。
- Rocklin, T. R. (1989). *Individual differences in item selection in computerized self-adapted testing*. Paper presented at the Annual Meeting of the American Research Association, San Francisco, CA.

#### 五、未發表的論文

- 許泰彰 (2000)。國小教師運動行為及其相關因素之研究。未出版碩士論文，桃園縣，國立體育學院體育研究所。
- 陳富源 (2004)。臺灣發行運動彩券之研究。未出版碩士論文，台北市，國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所。
- Devins, G. M. (1981). *Helplessness, depression, and mood in stage renal disease*. Unpublished doctoral dissertation. McGill University, Montreal.
- Ryerson, J. F. (1983). *Effective management training: Two models*. Unpublished master's thesis. Clarkson College of Technology, Potsdam, New York.

#### 六、沒有作者的論文或書籍

- 學生手冊 (1990)。桃園縣：國立體育學院。
- 教育部體育司 (2004)。培養活力青少年白皮書 (草案)。台北市：作者。
- Publication Manual of the American Psychological Association* (5th ed.)(2001). Washington, DC: American Psychological Association.
- Australian Bureau of Statistics. (1991). *Estimated resident population by age and sex in statistical local areas, New South Wales, June 1990* (No. 3209.1). Canberra, Australian Capital Territory: Author.

#### 七、印刷中的論文或書籍

- 黃崇儒 (印刷中)。運動員自信心來源量表的編製。大專體育學刊。
- Hamner, H. A. (in press). *Research in cognitive development*. New York: Springer.

#### 八、從報紙上引用的資料

- 李湧清 (2003, 8 月 11 日)。學歷通貨膨脹成功要靠用功。聯合報，A15 頁。
- 少數政府必須以協商對話為首務 (2005, 2 月 3 日)。聯合報，A2 頁。
- Schwartz, J. (1993, September 30). Obesity affects economic, social status. *The Washington Post*, pp. A1, A4.
- New drug appears to sharply cut risk of death from heart failure. (1993, July 15). *The Washington Post*, p. A12.

## 九、從網路上引用的資料

- 藍宗標 (2003, 8 月 11 日)。首度赴加，曹錦輝面臨室內賽。聯合新聞網。資料引自 <http://tw.news.yahoo.com/2003/08/11/sports/udn/4165702.html>
- 內政部警政署(2004, 1 月 20 日)。93 年警政統計通報。資料引自 <http://www.npa.gov.tw/count/main.htm>
- Hilts, P. J. (1999, February 16). In forecasting their emotions, most people flunk out. *New York Times*. Retrieved November 21, 2000, from <http://www.nytimes.com>
- Canarie, Inc. (1997, September 27). *Towards a Canadian health IWAY: Vision, opportunities and future steps*. Retrieved November 8, 2000, from <http://www.canarie.ca/press/publications/pdf/health/healthvision.doc>.

## 休閒運動保健學報 第六期

### 投稿概況表

稿件	刊登	未刊登	刊登率
15	8	7	53%

發行人 / 林顯輝

顧問 / 邱金松

主編者 / 李森源

執行編輯 / 謝志偉

審查委員 / 王建台、方信淵、吳崇旗、巫昌陽、林瑞興、林獻龍、涂瑞洪、馬上閔  
郭正德、張家銘、張俊一、陳弘順、陳敏弘、黃意文、鄭勵君、劉文禎  
(依姓氏筆畫排列)

編輯委員 / 古國宏、呂銀益、吳 穌、吳明憲、林子恩、陳志明、蔡永川、劉照金  
(依姓氏筆畫排列)

排 版 / 謝志偉、黃春榕

封面設計 / 美和科技大學(美和書城)

出 版 者 / 美和科技大學休閒運動保健系

地 址 / 屏東縣內埔鄉美和村屏光路 23 號

電 話 / 08-7799821-8381、8386

傳 真 / 08-7784862

出版日期 / 2014 年 1 月

定 價 / 300 元

版權所有 • 翻印必究

ISSN:2222-0526