

臺北市跆拳道館學員對道館服務品質與學習滿意度之研究

Studies on the gymnasium service quality and learning satisfaction
perceived by members of Taekwondo gymnasium at Taipei City

劉建成/臺北市立教育大學

Chien-cheng Liu / Taipei Municipal University of Education

馮家榆/中華科技大學

Yia-yu Fong / China University of Science and Technology

真理大學運動知識學院

運動知識學報 第八期 抽印本

中華民國 一 百 年 八 月 三十 日

臺北市跆拳道館學員對道館服務品質與學習滿意度之研究

劉建成/臺北市立教育大學
馮家榆/中華科技大學

摘 要

本研究之目的在探討臺北市跆拳道館學員對道館服務品質、學習滿意度各變項內各因素之差異；及不同人口統計變項的臺北市跆拳道館學員在道館服務品質、學習滿意度上之差異情形。本研究採用問卷調查法，以自編「臺北市跆拳道館學員對道館服務品質感受與學習滿意度問卷」進行調查，道館服務品質量表建構效度為 63.65%、信度 Cronbach α 為.90，學習滿意度量表建構效度為 67.63%、信度 Cronbach α 為.93。研究方法以分層叢集抽樣抽取有效問卷 232 份，有效回收率 92.8%。問卷回收後，以描述性統計、重複量數單因子變異數分析、獨立樣本 t 考驗、獨立樣本單因子變異數分析進行統計考驗，本研究之顯著水準訂為 $\alpha=.05$ 。本研究獲得結果為：一、性別以男性佔 71.6% 為最多，就學年齡以小學三四年級佔 25.0% 為最多，跆拳道級別以黑帶佔 47.4% 為最多，參賽次數以 3 次以上佔 37.5% 為最多。二、道館服務品質之構面中，學員重視程度最高為「有形性」與「信任性」，其次為「同理心」。在不同就學年齡方面，高中以上的學員在「信任性」因素比小學五六年級及國中生高、「同理心」因素比小學六年級以下學員低、「有形性」因素比國中生學員低。在不同跆拳道級別方面，高階色帶學員在「同理心」因素比黑帶學員高。在不同參賽次數方面，參加過 1~3 次比賽的學員在「有形性」因素比參加過 3 次以上的學員高。三、學習滿意度之構面中，學員滿意程度最高為「教學規劃」，其次為「場館設施」，最後是「成果效益」。在不同就學年齡方面，小學三~六年級及國中生在「教學規劃」因素比高中以上學員高；小學五六年級學員在「場館設施」因素比小學二年級以下及高中以上學員高。在不同參賽次數方面，參加 0~3 次比賽的學員在「教學規劃」及「場館設施」因素比參加過 3 次以上的學員高。

關鍵字：跆拳道館學員、服務品質、學習滿意度

壹、緒 論

一、研究背景與動機

跆拳道自韓國引進國內，首先在軍中教授跆拳道技能，經過四十餘年的發展，跆拳道已經成為國人最為熟知的武術運動。尤其 2010 年在廣州舉辦的亞洲運動會，我國跆拳道好手楊淑君所發生的「電子襪失格事件」更是引發激烈討論與關注。而臺北市為首善之都，運動風氣興盛，除了市民運動中心、運動公園、運動場及健身俱樂部之外，跆拳道館更是一個提供專業運動的地方，而參與跆拳道運動的學員是否有一些特性值得注意？又或者有那些現象可以發現？因此探討臺北市跆拳道館學員現況為本研究動機之一。

研究者本身從事跆拳道運動已有 20 年之久，並從一名學員逐步成為一位教練，跆拳道館也由濃厚的師徒氛圍，轉變為一個提供專業技術課程的運動場所，過去在道館越是嚴厲的訓練即是品質的保證，但如今還必須要有多元服務的觀念。洪嘉蓉（2004）指出，服務品質是顧客對於企業內所提供各項服務品質的整體評價，將其區分為有形與無形的服務，所謂有形的服務是指，實質的設施、設備、產品；無形的服務是指，服務人員的服務態度。在以顧客服務導向的今日，服務品質和組織形象就是業績的根本，具備優質的服務文化是保有競爭優勢的必要條件和永續經營的不二法門（李明融，2004）。而 Parasuraman, Zeithaml, and Berry（1985）認為服務品質是顧客對服務的期望與顧客接觸服務後實際知覺到服務間之差距。但由於目前跆拳道館的經營者或教練，就如同本人是由眾多學員之一而成為教練者或是承接其父母原有跆拳道館而成為教練者，故對於跆拳道館提供的服務大部份仍以過去經驗或習慣為主，較少由消費學員的方面來了解服務的品質，因此探討跆拳道館學員對道館服務品質的感受為本研究動機之二。

而跆拳道館學員對整體學習活動所感到的滿意程度，關係著學員對道館的喜好情形。Tough（1978）指出滿意是指對學習活動的感覺或態度，高興的感覺或積極的態度是「滿意」；不高興的感覺或不積極的態度是「不滿意」。Long（1985）認為滿意度係指學生對學習活動的愉快感受或態度。李麗美（2002）指出學習滿意度是從學習者在整個學習經驗是否愉快來定義，以及學習成果是否能讓學習者感到滿足其需求的主觀感受。許鴻志（2007）認為學習滿意度是學習者就學習活動或過程所獲得的學習成效與學習前的期望相互比較，而形成的一種內在、心理的感受。然而以往跆拳道館學員在服從、忍耐的傳統精神要求下，對於學習過程是否感到愉悅及學習成果是否達到自身目標皆不易顯現，因此希望藉由本研究可更加了解跆拳道館學員的學習滿意度，以做為跆拳道館經營者或教練之參考，使跆拳道館獲得更多學員的支持，讓道館的營運狀況能更為穩固，此為本研究動機之三。

二、研究目的

根據上述研究背景與動機，本研究目的如下：

- （一）瞭解臺北市跆拳道館學員現況。
- （二）探討臺北市跆拳道館學員對道館服務品質、學習滿意度各變項內各因素間之差異情形。
- （三）探討不同人口統計變項的臺北市跆拳道館學員在道館服務品質、學習滿意度上之差異情形。

三、研究限制

目前臺北市跆拳道館的學員中，包括有小學、國中、高中（含以上）等在學學生及已就業之社會人士。但是本研究希望提高學生族群對道館營運之貢獻，所以僅以在學中之學生為本研究範圍，社會人士並不在討論之列，此為本研究限制。

四、名詞解釋

（一）跆拳道館學員

本研究之跆拳道館是指：位於臺北市，並且在臺北市體育總會跆拳道協會登記有案，提供場地、設備、人員、教練指導等服務，以供社會大眾參與及學習跆拳道運動的訓練場所（不含學校社團），目前登記大約有 76 家跆拳道館。跆拳道館學員是指：在上述道館中付費學習跆拳道運動的消費者。

（二）服務品質

本研究所指服務品質係為臺北市跆拳道館學員在道館學習過程中，主觀認知跆拳道館提供服務的過程和結果，其操作性定義為在「道館服務品質量表」中的得分，得分越高表示越同意。「道館服務品質量表」分為「信任性」、「同理心」及「有形性」三個因素。

（三）學習滿意度

本研究所指學習滿意度係為臺北市跆拳道館學員在接受道館訓練課程中，所感受之學習經驗及成果的滿足程度，其操作性定義為在「學習滿意度量表」中的得分，得分越高表示越滿意。「學習滿意度量表」分為「成果效益」、「教學規劃」及「場館設施」三個因素。

貳、研究方法

一、研究對象與抽樣方式

本研究採用分層叢集抽樣方式發放問卷，於民國99年11月22日至12月5日期間以臺北市相近的2個行政區為範圍（松山及信義區、大安及文山區、中正及萬華區、南港及內湖區、中山及大同區、北投及士林區），各抽取1家在臺北市體育總會跆拳道協會登記有案之跆拳道館進行預試，共有敦化道館、興隆道館、精誠道館、中興道館、明湖道館（新生分館）、靖武道館等6間跆拳道館內所屬的121名學員施以預試測驗。經資料回收並進行問卷信效度檢定後形成正式問卷，再於民國99年12月15日至12月29日抽取虎林道館、莊敬道館（和平分館）、曇花道館、明湖道館、莊敬道館（錦州分館）、北投跆拳道訓練站等6間跆拳道館所屬學員進行正式施測，共發出250份問卷，回收241份問卷，剔除資料填答不完全、填答方式錯誤等無效問卷後，共得有效問卷232份，有效回收率為92.8%。

二、研究工具

本研究採問卷調查法，以自編「臺北市跆拳道館學員對道館服務品質感受與學習滿意度問卷」為研究工具，問卷內容分為三部分，茲說明如下：

（一）個人基本資料

本研究個人基本資料，包括性別、就學年齡、跆拳道級別、參賽次數等四個變項，來探討臺北市跆拳道館學員之背景結構。

（二）道館服務品質量表

本研究之「道館服務品質量表」主要參考林斯薇（2008）、陳林鴻（2009）等人之研

究問卷，並依本研究主題需要進行適度修改與增減後編製而成。計分方式採李克特五點計分量表 (Likert-type) 給予評分，由受試者依自身感受強弱程度分為「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2、1 的分數。得分越高者，表示對道館服務品質評價越高；得分越低者，表示對道館服務品質評價越低。

(三) 學習滿意度量表

本研究之「學習滿意度量表」主要參考鄧宗榮 (2006)、曾傳真 (2008)、蘇微雅 (2009) 等人之研究問卷，並依本研究主題需要進行適度修改與增減後編製而成。計分方式採李克特五點計分量表 (Likert-type) 給予評分，由受試者依自身感受強弱程度分為「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，分別給予 5、4、3、2、1 的分數。得分越高者，表示對學習滿意度評價越高；得分越低者，表示對學習滿意度評價越低。

三、預試

本研究問卷編製完成後，即進行項目分析、因素分析、Cronbach α 內部一致性係數考驗，以進行量表之信效度檢定。其結果如下所述：

(一) 項目分析

本研究採各題與總分之相關與決斷值 (CR) 進行項目分析。選題標準為各題與總分之相關係數達到 .30 以上，且 t 值具顯著水準者方可採用；而決斷值 (CR) 根據王保進 (2005) 指出為求出高分組與低分組在題目上平均數之差異顯著性，值如果愈高代表題目的鑑別度越好，並且以 3.5 為基準，若是大於 3.5 以上，則予以保留，反之，則將之刪除。本研究進行項目分析後各題皆予以保留，並進行後續之「因素分析」。

(二) 效度

本研究以因素分析建構量表之效度。在施行因素分析前，必需先進行 KMO 取樣適當性檢定與 Bartlett 球形檢定，以檢測量表有否符合可進行因素分析的條件；依據吳明隆 (2005) 引述學者 Kaiser (1974) 之觀點，當 KMO 值大於 .50 與 Bartlett 檢定 Chi-Square 值達顯著水準，才表示母群體的相關矩陣有共同因素 (Common factor) 存在，也才適合進行因素分析。本研究之「道館服務品質量表」及「學習滿意度量表」的 KMO 值分別為 .91 及 .93，皆大於 .50 之標準；而 Bartlett 球形檢定值分別為 1542.90 (自由度 91) 及 2311.22 (自由度 120)，皆達顯著水準。故此二量表適合進行因素分析。

接著以主成分分析法 (principle component analysis) 抽取特徵值 >1 的共同因素，並用最大變異法 (Varimax) 進行直交轉軸，以選出負荷量 $>.40$ 且呈現的因素內容最有意義之項目 (吳明隆，2003)，並根據測驗學者伊柏 (Ebel, 1979) 所提出的評鑑標準，捨去因素負荷量不足 .40 之題目，以建構本研究量表良好的效度。其分析結果說明如下：

(1) 道館服務品質量表：本量表刪除包括第 3 題、第 5 題、第 10 題、第 14 題等因素負荷量 $<.40$ 之題目，保留 14 個題目做為正式問卷題目。量表經轉軸後萃取出 3 個因素。第一個因素的特徵值為 6.28，解釋變異量為 44.88%，題目內容大多與道館提供的資訊及課程活動安排相關，故命名為「信任性」。第二個因素的特徵值為 1.59，解釋變異量為 11.34%，題目內容大多與學員各自需求相關，故命名為「同理心」。第三個因素的特徵值為 1.04，可解釋變異量為 7.44%，題目內容大多與道館的環境、設備與服務相關，故命名為「有形性」。此 3 個因素共可解釋 63.65% 的解釋變異量，故具有可接受的效度。

(2) 學習滿意度量表：本量表刪除包括第 5 題、第 9 題、第 13 題、第 15 題、第 21 題等因素負荷量 $<.40$ 之題目，保留 16 個題目做為正式問卷題目。量表經轉軸後共萃取出 3 個因素。第一個因素的特徵值為 8.15，解釋變異量為 50.93%，題目內容大多與學員學

習後的效果與收穫相關，故命名為「成果效益」。第二個因素的特徵值為 1.63，解釋變異量為 10.16%，題目內容大多與教練教學及課程安排相關，故命名為「教學規劃」。第三個因素的特徵值為 1.05，可解釋變異量為 6.54%，題目內容大多與道館可見的環境及硬體設備相關，故命名為「場館設施」。此 3 個因素共可解釋 67.63% 的解釋變異量，故具有可接受的效度。

（三）信度分析：

本研究採 Cronbach α 內部一致性係數來考驗量表之信度。Cronbach α 係數值介於 .70~.98 則屬高信度，係數值低於 .35 則屬低信度，需加以拒絕 (Kidder, 1981)。經分析得知「道館服務品質量表」之第一因素「信任性」Cronbach α 係數值為 .88，第二因素「同理心」Cronbach α 係數值為 .81，第三因素「有形性」Cronbach α 係數值為 .76，整體總量表 Cronbach α 係數值為 .90，顯示本量表具有良好的信度。而「學習滿意度量表」之第一因素「成果效益」Cronbach α 係數值為 .90，第二因素「教學規劃」Cronbach α 係數值為 .89，第三因素「場館設施」Cronbach α 係數值為 .86，整體總量表 Cronbach α 係數值為 .93，顯示本量表也具有良好的信度。

四、資料分析與統計處理

本研究之正式問卷回收後，將有效問卷資料以 SPSS for Windows 12.0 版套裝軟體進行統計分析，其統計方法如下：

（一）描述性統計

用次數分配、百分比、平均數及標準差，來描述樣本的特性及各變項之分配情形。

（二）重複量數單因子變異數分析

用以分析跆拳道館學員對道館服務品質、學習滿意度各變項內各因素間之差異。若 F 值達顯著水準 ($p < .05$)，則以 LSD 法進行事後比較，主要用在比較各因素間之重要性。

（三）獨立樣本 t 考驗

用以分析比較不同性別之跆拳道館學員，在道館服務品質及學習滿意度上之差異。

（四）獨立樣本單因子變異數分析 (one-way ANOVA)

用以分析跆拳道館學員不同之就學年齡、跆拳道級別、參賽次數，在道館服務品質及學習滿意度上之差異。若 F 值達顯著水準 ($p < .05$)，則以 LSD 法進行事後比較。

（五）本研究之統計顯著水準定為 $\alpha = .05$ 。

參、結果與討論

一、研究樣本資料描述

（一）結果

由表一得知：在性別部分，以男性 71.6% 為最多，其次為女性 28.4%。在就學年齡部分，以小學三四年級 25.0% 為最多，其次為小學五六年級 22.0%，再者為小學二年級以下 20.7%，再者為國中生 19.4%，高中以上 12.9% 最少。在跆拳道級別部分，以黑帶 47.4% 為最多，其次為初級色帶（白、黃、黃藍、藍、藍紅）31.9%，高階色帶（紅、紅一黑、紅二黑、紅黑頭）20.7% 最少。在參賽次數部分，以 3 次以上 37.5% 為最多，其次為 1~3 次 33.2%，0 次 29.3% 最少。

表一 臺北市跆拳道館學員基本資料摘要表 (N=232)

項目	組別	人數	百分比 (%)
性別	男	166	71.6
	女	66	28.4
就學年齡	小學二年級以下	48	20.7
	小學三四年級	58	25.0
	小學五六年級	51	22.0
	國中生	45	19.4
	高中以上	30	12.9
跆拳道級別	初級色帶	74	31.9
	高階色帶	48	20.7
	黑帶	110	47.4
參賽次數	0 次	68	29.3
	1~3 次	77	33.2
	3 次以上	87	37.5
總計		232	100

(二) 討論

從整體樣本之分布狀態來看，在臺北市跆拳道館從事跆拳道運動的學員以男性佔大多數，此研究結果與曾傳真（2008）之研究結果有相同之處，推論其可能原因為，跆拳道運動給人的感覺較為剛烈有關，故女性學員參與者較少。就學年齡方面以小學三四年級為最多，推論其可能原因為，此年齡之學員相較小學二年級以下的學員心智成熟，學習跆拳道成果比較容易展現，且學業上之壓力不若高年級或國高中以上繁重，因此較有機會從事跆拳道運動；且整體小學六年級以下的學員佔67.7%，更加顯示上了國中之後中斷跆拳道運動的可能性。在跆拳道級別方面以黑帶佔將近半數，推論其可能原因為，經過長時間的練習跆拳道已突破一些學習瓶頸，且對跆拳道有濃厚的興趣，因此有最多之學習人數。在參賽次數方面以參加過3次以上最多，推論其可能原因為，參加比賽的樂趣促使學員一再的投入比賽；且整體曾經參加過比賽的學員佔70.7%，顯示參加比賽已經成為學習跆拳道運動的一部份。

二、臺北市跆拳道館學員對道館服務品質各因素之差異分析

(一) 結果

本研究以重覆量數單因子變異數分析探討臺北市跆拳道館學員對道館服務品質量表各因素之間的差異，若 F 值達顯著水準 ($p < .05$)，則以 LSD 法進行事後比較，以了解跆拳道館學員內心所重視的道館服務品質因素為何來進行明確分析。表 2 為臺北市跆拳道館學員對道館服務品質量表各因素之重覆量數單因子變異數分析摘要表，由表二可知，F 值為 7.42 ($p < .05$)，達顯著水準，代表各因素層面間有顯著差異存在。

表二 道館服務品質各因素之重複量數單因子變異數分析摘要表

變異來源	SS	df	MS	F
受試者 SSs	24.94	231	0.11	
自變項 SSa	2.10	2	1.05	7.42*
誤差項 SSsa	65.48	462	0.14	

* $p < .05$

進一步由表三得知，有形性、信任性及同理心平均數分別為4.47、4.44及4.34，且有形性及信任性因素沒有顯著差異，但有形性、信任性與同理心因素有顯著差異。因此跆拳道館學員在「有形性」與「信任性」因素的重視程度為最高，最低的則為「同理心」。

表三 道館服務品質各因素層面之 LSD 事後比較摘要表

因素別	M	V3	V1	V2
V3 有形性	4.47	—		*
V1 信任性	4.44		—	*
V2 同理心	4.34			—

*代表兩個平均之差異達.05顯著水準

(二) 討論

現今消費者對於服務品質的要求越來越高，在本研究中跆拳道館學員重視「有形性」及「信任性」高於「同理心」因素，因此跆拳道館經營者必須先從道館的環境、設備、服務、課程活動、資訊提供等方面提升服務水準，才能滿足消費者之要求。

三、臺北市跆拳道館學員學習滿意度各因素之差異分析

(一) 結果

本研究以重覆量數單因子變異數分析探討臺北市跆拳道館學員學習滿意度量表各因素之間的差異，若F值達顯著水準 ($p < .05$)，則以LSD法進行事後比較，以了解跆拳道館學員內心所獲得的學習滿意度因素為何來進行明確分析。表4為臺北市跆拳道館學員學習滿意度量表各因素之重覆量數單因子變異數分析摘要表，由表四可知，F值為21.45 ($p < .05$)，達顯著水準，代表各因素層面間有顯著差異存在。

表四 學習滿意度各因素之重複量數單因子變異數分析摘要表

變異來源	SS	df	MS	F
受試者 SSs	40.15	231	0.17	
自變項 SSa	5.89	2	2.95	21.45*
誤差項 SSsa	63.44	462	0.14	

* $p < .05$

進一步由表五得知，教學規劃、場館設施及成果效益平均數分別為4.45、4.33及4.23，且各因素間均有顯著差異。因此跆拳道館學員在「教學規劃」因素的滿意程度為最高，其次則為「場館設施」，最低的則為「成果效益」。

表五 學習滿意度各因素層面之 LSD 事後比較摘要表

因素別	M	V2	V3	V1
V2 教學規劃	4.45	—	*	*
V3 場館設施	4.33		—	*
V1 成果效益	4.23			—

*代表兩個平均之差異達.05 顯著水準

(二) 討論

跆拳道館學員在道館學習後所經驗之過程與結果，直接關係著學員對道館的滿意程度，在本研究中學員滿意度最高的因素為「教學規劃」，因此可知跆拳道館的專業課程已獲得學員們的肯定。

四、不同人口統計變項的跆拳道館學員對道館服務品質的差異情形

(一) 不同性別的臺北市跆拳道館學員對道館服務品質的差異分析

(1) 結果：由表六可以得知，不同性別的臺北市跆拳道館學員對道館服務品質各因素上並無顯著差異。

表六 不同性別的臺北市跆拳道館學員對道館服務品質之獨立樣本t考驗摘要表

因素別	男性 (n=166)		女性 (n=66)		t
	M	SD	M	SD	
信任性	4.45	.57	4.40	.48	.58
同理心	4.35	.61	4.33	.59	.23
有形性	4.47	.51	4.46	.52	.19

(二) 不同就學年齡的臺北市跆拳道館學員對道館服務品質的差異分析

(1) 結果：由表七、表八可以得知，不同就學年齡的學員對道館服務品質各因素有顯著差異，進一步進行事後比較，發現「信任性」因素方面高中以上學員比小學五六年級及國中生高，「同理心」因素方面小學六年級以下學員比高中以上學員高，「有形性」因素方面國中生學員比高中以上學員高。

(2) 討論：高中以上學員對道館服務品質的「信任性」因素比小學五六年級及國中生高，原因可能是高中以上的學員心智較為成熟，可以和道館多方面溝通了解，故認同程度也較高。而小學六年級以下學員對道館服務品質的「同理心」因素比高中以上學員高，原因可能是小學六年級以下的學員服從性較高，因此對於道館安排的事務較能接受，故認同程度也較高。而國中生學員對道館服務品質的「有形性」因素比高中以上學員高，原因可能是國中生的學員較少與外界其他道館交流，因此對於道館所提供的各項設備、服務較能滿足，故認同程度也較高。

表七 不同就學年齡的跆拳道館學員對道館服務品質之描述統計結果

因素別	小學二年級 以下 (n=48)		小學三四年 級 (n=58)		小學五六年 級 (n=51)		國中生 (n=45)		高中以上 (n=30)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
信任性	4.39	.54	4.41	.46	4.53	.66	4.60	.47	4.18	.54
同理心	4.35	.57	4.41	.57	4.50	.55	4.28	.66	4.02	.63
有形性	4.42	.57	4.41	.49	4.61	.45	4.57	.50	4.27	.51

表八 不同就學年齡的跆拳道館學員對道館服務品質之 ANOVA 分析摘要表

因素別	變異來源	SS	df	MS	F	事後考驗
信任性	組間	3.79	4	0.95	3.30*	5>3、4
	組內	65.23	227	0.29		
同理心	組間	4.76	4	1.19	3.39*	1、2、3>5
	組內	79.84	227	0.35		
有形性	組間	2.95	4	0.74	2.91*	4>5
	組內	57.51	227	0.25		

註：1＝小學二年級以下；2＝小學三四年級；3＝小學五六年級；4＝國中生；

5＝高中以上

* $p < .05$

(三) 不同跆拳道級別的臺北市跆拳道館學員對道館服務品質的差異分析

(1) 結果：由表九、表十可以得知，不同跆拳道級別的學員對道館服務品質的同理心因素上有顯著差異，進一步進行事後比較，發現高階色帶學員對道館服務品質的「同理心」因素比黑帶學員高。

(2) 討論：原因可能是高階色帶的學員在經歷一段時間的練習跆拳道後，可能遇到了學習上的瓶頸，所以跆拳道館可以針對學員個別的問題來處理及協助，因此學員對於道館服務品質有較多的感受，而黑帶學員大部份已突破練習瓶頸進入另一個階段，也許跆拳道館因此忽略了黑帶學員學習上的其他個別需要，故高階色帶學員對道館服務品質的「同理心」因素感受程度比黑帶學員高。

表九 不同跆拳道級別的跆拳道館學員對道館服務品質之描述統計結果

因素別	初級色帶 (n=74)		高階色帶 (n=48)		黑帶 (n=110)	
	M	SD	M	SD	M	SD
信任性	4.42	.50	4.46	.65	4.44	.53
同理心	4.40	.58	4.49	.58	4.23	.64
有形性	4.45	.53	4.60	.46	4.43	.52

表十 不同跆拳道級別的跆拳道館學員對道館服務品質之 ANOVA 分析摘要表

因素別	變異來源	SS	df	MS	F	事後考驗
信任性	組間	0.03	2	0.02	0.05	
	組內	68.99	229	0.30		
同理心	組間	2.59	2	1.30	3.62*	2>3
	組內	82.01	229	0.36		
有形性	組間	.99	2	0.50	1.91	
	組內	59.46	229	0.26		

註：1＝初級色帶；2＝高階色帶；3＝黑帶

* $p < .05$

(四) 不同參賽次數的臺北市跆拳道館學員對道館服務品質的差異分析

(1) 結果：由表十一、表十二可以得知，不同參賽次數的學員對道館服務品質的有

形性因素上有顯著差異，進一步進行事後比較，發現參加過 1~3 次比賽的學員對道館服務品質的「有形性」因素比參加過 3 次以上比賽的學員高。

(2) 討論：原因可能是參加過 3 次以上比賽的學員接觸比賽已經有多次的經驗，而在外比賽交流的過程中獲得了更多關於其他道館環境、設備或服務的資訊，因而提高了對道館服務品質的要求，故降低了認同程度。

表十一 不同參賽次數的跆拳道館學員對道館服務品質之描述統計結果

因素別	0 次(n=68)		1~3 次(n=77)		3 次以上(n=87)	
	M	SD	M	SD	M	SD
信任性	4.36	.65	4.53	.47	4.41	.51
同理心	4.40	.53	4.43	.61	4.22	.64
有形性	4.51	.50	4.56	.48	4.36	.53

表十二 不同參賽次數的跆拳道館學員對道館服務品質之 ANOVA 分析摘要表

因素別	變異來源	SS	df	MS	F	事後考驗
信任性	組間	1.09	2	0.55	1.84	2>3
	組內	67.93	229	0.28		
同理心	組間	2.20	2	1.10	3.06	
	組內	82.40	229	0.36		
有形性	組間	1.86	2	0.93	3.64*	
	組內	58.59	229	0.26		

註：1=0 次；2=1~3 次；3=3 次以上

* $p < .05$

五、不同人口統計變項的跆拳道館學員學習滿意度的差異情形

(一) 不同性別的臺北市跆拳道館學員學習滿意度的差異分析

(1) 結果：由表十三可以得知，不同性別的臺北市跆拳道館學員學習滿意度各因素上並無顯著差異。

表十三 不同性別的臺北市跆拳道館學員學習滿意度之獨立樣本 t 考驗摘要表

因素別	男性 (n=166)		女性 (n=66)		t
	M	SD	M	SD	
成果效益	4.25	.68	4.17	.65	.89
教學規劃	4.48	.55	4.39	.61	1.07
場館設施	4.36	.57	4.26	.61	1.26

(二) 不同就學年齡的臺北市跆拳道館學員學習滿意度的差異分析

(1) 結果：由表十四、表十五可以得知，不同就學年齡的學員在學習滿意度的教學規劃、場館設施因素上有顯著差異，進一步進行事後比較，發現「教學規劃」因素方面小學三~六年級及國中生比高中以上學員高，「場館設施」因素方面小學五六年級學員比小學二年級以下及高中以上學員高。

(2) 討論：小學三~六年級及國中生對學習滿意度的「教學規劃」因素比高中以上學員高，原因可能是高中以上學員學習人口較少，因而道館在課程規劃上較為偏重小學及國

中之學員，對於高中以上學員之課程也許有所不足，因而造成高中以上學員對於「教學規劃」滿意度較低。而小學五六年級學員對學習滿意度的「場館設施」因素比小學二年級以下及高中以上學員高，原因可能是小學五六年級學員不像高中以上學員的身材體型已經成熟茁壯，因此所需的學習空間大小環境設備等皆較足夠，故小學五六年級學員滿意程度也較高中以上學員高；而雖然小學二年級以下學員的身材體型比小學五六年級學員更為嬌小，但也因此造成小學二年級以下學員在一起學習過程中安全維護及設備使用上的疑慮，故小學二年級以下學員滿意程度也較小學五六年級學員低。

表十四 不同就學年齡的跆拳道館學員學習滿意度之描述統計結果

因素別	小學二年級以下 (n=48)		小學三四年級 (n=58)		小學五六年級 (n=51)		國中生 (n=45)		高中以上 (n=30)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
成果效益	4.28	.62	4.32	.60	4.28	.71	4.13	.76	4.04	.68
教學規劃	4.40	.58	4.51	.52	4.56	.54	4.50	.59	4.18	.60
場館設施	4.25	.66	4.34	.52	4.49	.51	4.38	.61	4.11	.58

表十五 不同就學年齡的跆拳道館學員學習滿意度之 ANOVA 分析摘要表

因素別	變異來源	SS	df	MS	F	
成果效益	組間	2.25	4	0.56	1.25	
	組內	102.43	227	0.45		
教學規劃	組間	3.21	4	0.80	2.54*	2、3、4>5
	組內	71.51	227	0.32		
場館設施	組間	3.20	4	0.80	2.42*	3>1、5
	組內	74.94	227	0.33		

註：1＝小學二年級以下；2＝小學三四年級；3＝小學五六年級；4＝國中生；

5＝高中以上

* $p < .05$

(三) 不同跆拳道級別的臺北市跆拳道館學員學習滿意度的差異分析

(1) 結果：由表十六、表十七可以得知，不同跆拳道級別的學員在學習滿意度各因素上並無顯著差異。

表十六 不同跆拳道級別的跆拳道館學員學習滿意度之描述統計結果

因素別	初級色帶(n=74)		高階色帶(n=48)		黑帶(n=110)	
	M	SD	M	SD	M	SD
成果效益	4.26	.63	4.35	.72	4.16	.68
教學規劃	4.49	.55	4.51	.55	4.41	.59
場館設施	4.38	.55	4.42	.54	4.26	.62

表十七 不同跆拳道級別的跆拳道館學員學習滿意度之 ANOVA 分析摘要表

因素別	變異來源	SS	df	MS	F
成果效益	組間	1.27	2	0.63	1.40
	組內	103.41	229	0.45	
教學規劃	組間	.52	2	0.26	0.80
	組內	74.20	229	0.32	
場館設施	組間	1.07	2	0.54	1.59
	組內	77.07	229	0.34	

註：1＝初級色帶；2＝高階色帶；3＝黑帶

(四) 不同參賽次數的臺北市跆拳道館學員學習滿意度的差異分析

(1) 結果：由表十八、表十九可以得知，不同參賽次數的學員在學習滿意度的教學規劃、場館設施因素上有顯著差異，進一步進行事後比較，發現「教學規劃」因素方面參加 0～3 次比賽的學員比參加過 3 次以上的學員高，「場館設施」因素方面參加 0～3 次比賽的學員比參加過 3 次以上的學員高。

(2) 討論：參加 0～3 次比賽的學員對學習滿意度的「教學規劃」及「場館設施」因素比參加過 3 次以上學員高，原因可能是參加 0～3 次比賽的學員才剛參與比賽活動或並未參與比賽，因此剛參與比賽的學員可將所學之技術在比賽場上有所表現，既使參賽結果未能獲勝卻仍然可以在累積經驗上面獲得滿足，但是參加過 3 次以上比賽的學員大部分會以參賽結果來評斷教學規劃，而參賽的獲勝畢竟是多數人中選一，並不是人人都可以獲獎，而沒有參加過比賽的學員也可以透過參加檢定測驗來獲得肯定，故參加 0～3 次比賽的學員在「教學規劃」的滿意程度較參加過 3 次以上的學員高。另外參加 0～3 次比賽的學員較少有機會對本身道館的環境設備進行比較或是對道館的環境設備還沒有明顯感覺不足，因此較能滿足於現況，而參加過 3 次以上比賽的學員會期望道館的場館設施能夠更趨近於實際比賽的情況，以利於臨場的表現，故參加 0～3 次比賽的學員在「場館設施」的滿意程度較參加過 3 次以上的學員高。

表十八 不同參賽次數的跆拳道館學員學習滿意度之描述統計結果

因素別	0 次(n=68)		1～3 次(n=77)		3 次以上(n=87)	
	M	SD	M	SD	M	SD
成果效益	4.28	.67	4.29	.65	4.14	.69
教學規劃	4.52	.52	4.54	.54	4.33	.62
場館設施	4.42	.52	4.44	.57	4.18	.61

表十九 不同參賽次數的跆拳道館學員學習滿意度之 ANOVA 分析摘要表

因素別	變異來源	SS	df	MS	F	事後考驗
成果效益	組間	1.07	2	0.53	1.18	
	組內	103.61	229	0.45		
教學規劃	組間	2.29	2	1.15	3.62*	1、2>3
	組內	72.43	229	0.32		
場館設施	組間	3.43	2	1.71	5.25*	1、2>3
	組內	74.71	229	0.33		

註：1=0 次；2=1~3 次；3=3 次以上

* $p < .05$

肆、結 論

一、臺北市跆拳道館學員現況，在性別部分，以男性 71.6% 為最多；在就學年齡部分，以小學三四年級 25.0% 為最多；在跆拳道級別部分，以黑帶 47.4% 為最多；在參加比賽次數部分，以 3 次以上 37.5% 為最多。

二、臺北市跆拳道館學員對道館服務品質之構面中，學員重視程度最高為「有形性」與「信任性」，最低的則為「同理心」。在不同就學年齡方面，高中以上的學員在「信任性」因素比小學五六年級及國中生高、「同理心」因素比小學六年級以下學員低、「有形性」因素比國中生學員低。在不同跆拳道級別方面，高階色帶學員在「同理心」因素比黑帶學員高。在不同參賽次數方面，參加過 1~3 次比賽的學員在「有形性」因素比參加過 3 次以上的學員高。

三、臺北市跆拳道館學員在學習滿意度之構面中，學員滿意程度最高為「教學規劃」，其次則為「場館設施」，最低的則為「成果效益」。在不同就學年齡方面，小學三~六年級及國中生在「教學規劃」因素比高中以上學員高；小學五六年級學員在「場館設施」因素比小學二年級以下及高中以上學員高。在不同參賽次數方面，參加 0~3 次比賽的學員在「教學規劃」及「場館設施」因素比參加過 3 次以上的學員高。

參考文獻

- 王保進 (2005)。多變量分析：套裝程式與資料分析。台北：高等教育出版社。
- 李明融 (2004)。服務決定教師優勢。師友月刊，449，47-49。
- 李麗美 (2002)。松年大學學員自我導向學習傾向與學習滿意度關係之研究。未出版碩士論文，國立中正大學，嘉義縣。
- 吳明隆 (2003)。SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用統計。臺北：知城數位科技。
- 吳明隆 (2005)。SPSS 統計應用學習實務。臺北：知城數位科技股份有限公司。
- 林斯薇 (2008)。國際觀光旅館顧客服務品質滿意度及行為意向之研究。未出版碩士論文，國立嘉義大學，嘉義市。
- 洪嘉蓉 (2004)。服務品質、滿意度與忠誠度關係之研究——以中華電信公司 ADSL 顧客為例。未出版碩士論文，大葉大學，彰化縣。
- 許鴻志 (2007)。屏東縣技專校院在職進修學生學習動機與學習滿意度關係之研究。未出版碩士論文，國立高雄師範大學，高雄市。

- 陳林鴻 (2009)。服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究——以臺北市市民運動中心為例。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，臺北市。
- 曾傳真 (2008)。臺北市跆拳道館學員消費動機與消費行為及滿意度之探討。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，臺北市。
- 鄧宋縈 (2006)。跆拳道館學員參與行為與滿意度之研究——以臺北縣為例。未出版碩士論文，私立輔仁大學，臺北縣。
- 蘇微雅 (2009)。跆拳道學員對道館行銷策略知覺與教學滿意度之研究。未出版碩士論文，台北市立教育大學，臺北市。
- Ebel, R. L. (1979). Essentials of educational measurement. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Long, H. B. (1985). Contradictory expectations? Achievement and Satisfaction in adult learning. Journal of Continuing Higher Education, 33 (3), 10-12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41-50.
- Tough, A. (1978). The major learning efforts: recent research and future directions. Adult Education, 28 (4), 250-265.

Studies on the gymnasium service quality and learning satisfaction perceived by members of Taekwondo gymnasium at Taipei City

Chien-cheng Liu / Taipei Municipal University of Education

Yia-yu Fong / China University of Science and Technology

Abstract

Purpose of this study intends to explore differences between factors within variables for the gymnasium service quality and learning satisfaction perceived by members of Taekwondo gymnasium at Taipei City, and the differences resulted from different population statistics variable as opposed to the gymnasium service quality and learning satisfaction. This research adopted questionnaire survey and used self-compiled "The gymnasium service quality and learning satisfaction perceived by members of Taekwondo gymnasium at Taipei City questionnaire" during survey. Construct validity scale for gymnasium service quality was at 63.65%, the coefficient of reliability for Cronbach α was at .90. Construct validity scale for learning satisfaction was at 67.63% and the coefficient of reliability for Cronbach α was at .93. Research methodology selected stratified cluster sampling with 232 effective questionnaires disseminated with 92.8% of effectively returned ratio. After questionnaires were collected, they underwent further statistical processing through descriptive statistics, one-way ANOVA (repeated measures), independent sample t test, one-way ANOVA (independent samples). Level of significance for this research was set at $\alpha=.05$. And the findings of this research were as follow : 1. The male was the predominant gender with 71.6% of the total. Predominant ages of schooling for the participants ranged between the 3rd and 4th grades in elementary schools and accounted for 25.0% of the total participants. Ranking for Taekwondo was predominately in black belt and accounted for 47.4%. The majority number of time in contest participation was three and accounted for 37.5%. 2. Among the dimensions for gymnasium service quality, the highest rating given by members included "tangibles" and "trustworthiness" and followed with "empathy". In the area of different schooling age, members above high school rated the factor of "trustworthiness" higher than that rated by those who between 5th and 6th graders and in junior highs respectively; whereas in factor like "empathy", the rating was found lower than those from those who with schooling below 6th graders; but the "tangible" factor was rated lower than those who in junior high. In the aspect of different classes in Taekwondo, members in the higher belt classification rated the "empathy" higher than those who in black belt. In the different number of contest participation, those who participated between 1 and 3 times in the contests rated "tangible" factor higher than those who participated more than 3 times in the contests. 3. In the learning satisfaction dimension, "planning in teaching" was rated with the highest satisfaction level by

members, followed by “gymnasium facility” and the lowest being “achievement effectiveness”. In the aspect of different schooling age, those who in the 3rd to 6th grades of elementary schools rated the factor “planning in teaching” higher than that from those who above high schools. For those who in 5th and 6th grades rated the factor “gymnasium facility” higher than that from those who below 2nd grade of elementary school and those who above high school level. In the different no. of time in contest participation, for those who participated between 0 and 3 times, they rated factors like “planning in teaching” and “gymnasium facility” higher than that from those who participated to contests more than 3 times.

Keyword : member of taekwondo gymnasium, service quality, learning satisfaction