

## 第參章 研究方法

本章研究方法共分為五節，第一節研究架構，第二節研究流程，第三節研究對象及抽樣方法，第四節研究工具，第五節資料分析方法。本研究以卡莎米亞健康世界會員作為研究調查對象，根據文獻回顧之理論基礎設計研究問卷進行調查，調查完成後進行資料分析。

### 第一節 研究架構

本研究針對卡莎米亞健康世界會員進行服務品質、服務整體評價與購後行為意向、人口統計變項、參與行為的問卷調查。根據前兩章的研究動機、研究目的和文獻探討建立本研究的研究架構（如圖 3-1-1）。

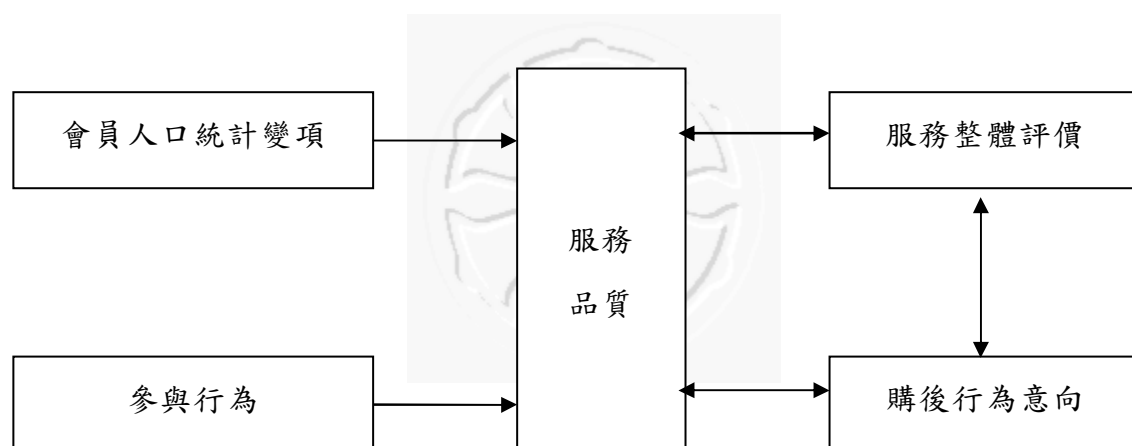


圖 3-1-1 研究架構圖

## 第二節 研究流程

研究流程如圖3-2-1 所示，分為探討研究背景與動機、擬定研究主題與大綱、蒐集相關文獻、確立研究架構、問卷設計、預試問卷修正、進行正式問卷調查、彙整資料分析、問卷調查結果分析與解釋、形成研究結論與建議等步驟。

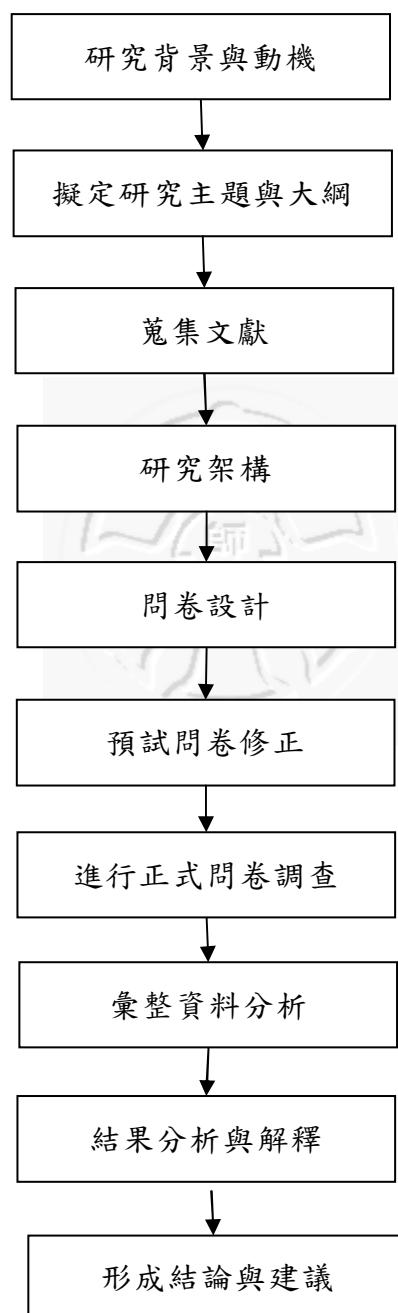


圖 3-2-1 研究流程圖

### 第三節 研究對象及抽樣方法

#### 一、對象

本研究對象為：於 2007 年 4 月 15 日以前，已加入卡莎米亞健康世界的所有會員，目前會員數約為 2,000 人。

#### 二、抽樣方法

本研究採「絕對精確度法」估算所需之樣本數，估算公式如下（黃俊英，1999）：

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{e^2} = \frac{(1.96)^2 \times 0.5(1-0.5)}{(0.05)^2} = 384$$

由上述公式計算可知，有效問卷數需達 384 份才能確保研究之精確度。為確保問卷之信度，本研究共計發放 420 份問卷，回收之有效問卷達 385 份。時間於 2007 年 5 月 17 日至 2007 年 5 月 31 日，問卷分佈時間為早上、中午、晚上，平時、假日各時段皆有問卷發放。

### 第四節 研究工具

本研究係以問卷調查法，了解健康俱樂部對會員的服務品質與購後行為。首先進行預試問卷調查，對預試問卷進行項目分析、信度分析與因素分析，刪減問項並萃取出服務品質的因素構面，建構正式問卷的服務品質量表。問卷內容涵蓋「服務品質」，「服務整體評價與購後行為」，健康俱樂部會員「人口統計變數與參與行為」等三部份。以自編之「卡莎米亞健康世界服務品質問卷」為研究工具，進行問卷調查。

#### 一、預試問卷設計

本研究問卷設計均以有關學者或研究者提出的論點為基礎，並實地訪問卡莎米亞健康世界經營者及相關人事的意見，來建構本研究原始問卷。

研究者於 2007 年 4 月 14 日至 2007 年 4 月 27 日，在卡莎米亞健康世界以便利抽樣發問卷給會員，共計獲得有效問卷 100 份，進行本問卷預試，以做為修改問卷依據，並進行問卷信效度檢定。

## 二、問卷內容

### (一) 服務品質

本研究以俱樂部的服務特性來擬定服務品質構面與問項，以及PZB (1985) 所提出的十項服務品質構面（如表3-4-1），為設計本研究俱樂部服務品質預試問卷的基礎。主要參考吳陳忠（2003）、吳政謀（2004）、吳聰裕（2004）、王文瑞（2005）、謝志強（2006）等文獻，再與指導教授討論，擬定第一階段預試問卷的服務品質問項共56題。問卷型式採用1993年BCP（1993）提出之無差距分數評量模式（Non-difference score measurement），直接詢問消費者期望服務與認知服務間的差距，例如：卡莎米亞健康世界的座落地點與交通狀況比我所期望的【差很多←→好很多】，分為五個尺度讓會員圈選，其中增加無接觸欄位，若會員回答為無接觸，視為無效問卷。

表3-4-1 預試服務品質構面與問項表

構面	十構面	問項
可靠性	1. 可靠性 (Reliability)	1. 服務人員是否能及時完成答應我的事情？
		2. 當我遇到問題時服務人員的表現？
		3. 俱樂部提供良好的企業形象？
反應性	2. 反應性 (Responsiveness)	4. 服務人員是否有服務熱忱？
		5. 俱樂部提供服務會員的時效？
	3. 勝任性 (Competence)	6. 教練的專業能力？
		7. 教練對各種設備位置與使用方法的熟悉度？
確實性	5. 禮貌性 (Courtesy)	8. 服務人員是否友善有禮貌？
		9. 服務人員的服裝儀容？
		10. 打電話詢問時服務人員的應答態度？
	7. 信任性 (Credibility)	11. 俱樂部各項消費定價是否合理？
		12. 俱樂部名聲與形象是否能讓人產生信賴感？
		13. 俱樂部服務人員是否足夠？

(續下頁)

表3-4-1 預試服務品質構面與問項表 (續)

構面	十構面	問項
確實性	8.安全性 (Security)	14.俱樂部的寄物櫃，讓會員感到安全？
		15.逃生路線標誌是否標示清楚？
		16.浴室是否有防滑設施、緊急求救鈴等安全設施？
		17.安全門、緊急照明、滅火器等消防設備是否完備？
		18.逃生動線是否寬敞無阻礙？
關懷性	4.接近性 (Access)	19.使用三溫暖是否會因隱私權可能遭侵害而感憂心？
		20.俱樂部開放時間是否方便使用？
		21.到俱樂部的交通是否方便？
		22.俱樂部的服務效率是否快速？
		23.俱樂部營造的氣氛是否良好？
關懷性	6.溝通性 (Communication)	24.俱樂部員工傾聽你的抱怨時的表現？
		25.俱樂部給予會員的資訊，如價格、健康資訊？
		26.俱樂部是否重視會員所提出的意見？
關懷性	9.瞭解性 (Understanding)	27.俱樂部能夠主動提供會員的需要？
		28.服務人員是否給予會員親切的關懷？
有形性	10.有形性 (Tangibles)	29.游泳池畔地面是否有防滑設計？
		30.游泳池動線規劃是否良好？
		31.游泳池的水質是否清潔合乎標準？
		32.游泳池畔是否有良好的休息空間？
		33.俱樂部整體設施是否有足夠？
		34.健身房及有氧教室視聽設備是否良好？
		35.健身房及有氧教室空間規劃是否良好？

(續下頁)

表3-4-1 預試服務品質構面與問項表（續）

構面	十構面	問項
有形性	10.有形性 (Tangibles)	36.三溫暖空間規劃設計是否良好？
		37.三溫暖室進出的動線是否良好？
		38.置物櫃設計大小及數量足夠？
		39.鞋櫃設計空間及數量足夠？
		40.更衣室與洗手間是否清潔舒適？
		41.浴室環境是否清潔？
		42.浴室排水系統是否良好？
		43.浴室提供盥洗用品是否充足？
		44.接待大廳燈光照明設備是否足夠？
		45.接待大廳空間設計規劃是否良好？
		46.接待大廳座椅數量是否足夠？
		47.接待櫃檯位置是否明顯？
		48.接待櫃檯高度是否良好？
		49.餐飲區進出動線是否良好？
		50.餐飲區佈置裝潢設計是否良好？
		51.餐飲區提供菜色口味？
52.餐飲區是否清潔舒適？		
53.俱樂部的空間規劃是否良好？		
54.俱樂部的公共環境衛生是否清潔？		
55.俱樂部的停車位置是否足夠？		
56.俱樂部各項設施告示是否清晰易懂？		

資料來源：本研究整理

回收預試有效問卷 100 份，經套裝軟體 SPSS10.0，計算 56 個服務項目  $\alpha$  值，決斷值判斷其顯著性，未達顯著性予以刪除，以 Cronbach's  $\alpha$  係數進行信度分析後發現，計算結果之  $\alpha$  係數為.96，表示信度良好。在項目與總分分析，相關係數低於 0.3 表示這些問題與其他問項之相關度過低，予以刪除項目 15、17、34、39、51、55、56 共七項（如表 3-4-2）。重新對剩餘 49 個題目進行信度分析，其  $\alpha$  係數提高

為.972，表示內部一致性比原來增加，刪除的題目內部一致性欠佳（邱皓政，2007）。

表 3-4-2 預試服務品質信度第一次分析摘要表

題目	項目 與總分	題目刪除 $\alpha$ 值	決斷(CR) 高低27%
1. 服務人員是否能及時完成答應我的事情？	.753	.958	9.994***
2. 當我遇到問題時服務人員的表現？	.697	.958	7.550***
3. 俱樂部提供良好的企業形象？	.628	.959	6.147***
4. 服務人員是否有服務熱忱？	.718	.958	11.628***
5. 俱樂部提供服務會員的時效？	.654	.959	8.110***
6. 教練的專業能力？	.775	.958	11.977***
7. 教練對各種設備位置與使用方法的熟悉度？	.498	.959	7.697***
8. 服務人員是否友善有禮貌？	.685	.958	8.901***
9. 服務人員的服裝儀容？	.451	.959	3.586**
10.打電話詢問時服務人員的應答態度？	.542	.959	5.994***
11.俱樂部各項消費定價是否合理？	.679	.959	4.796***
12.俱樂部名聲與形象是否能讓人產生信賴感	.759	.958	7.055***
13.俱樂部服務人員是否足夠？	.625	.959	4.866***
14.俱樂部的寄物櫃，給予會員感到安全？	.625	.959	8.176***
15.逃生路線標誌是否標示清楚？	-.023	.961	1.681
16.浴室是否有防滑設施、緊急求救鈴等安全設施？	.603	.959	4.884***
17.安全門、緊急照明、滅火器等消防設備是否完備？	.022	.961	1
18.逃生動線是否寬敞無阻礙？	.438	.959	4.163***
19.使用三溫暖是否會因隱私權可能遭侵害而感憂心？	.660	.959	6.600***
20.俱樂部開放時間是否方便使用？	.658	.959	9.471***
21.到俱樂部的交通是否方便？	.625	.959	7.314***
22.俱樂部的服務效率是否快速？	.723	.958	8.610***
23.俱樂部營造的氣氛是否良好？	.699	.958	9.487***
24.俱樂部員工傾聽你的抱怨時的表現？	.563	.959	5.998***

(續下頁)

表 3-4-2 預試服務品質信度第一次分析摘要表 (續)

題目	項目 與總分	題目刪除 $\alpha$ 值	決斷(CR) 高低27%
25.俱樂部給予會員的資訊，如項目、價格、健康資訊？	.549	.959	5.172***
26.俱樂部是否重視會員所提出的意見？	.381	.959	5.884***
27.俱樂部能夠主動提供會員的需要？	.652	.959	6.388***
28.服務人員是否給予會員親切的關懷？	.609	.959	6.207***
29.游泳池畔地面是否有防滑設計？	.556	.959	7.021***
30.游泳池動線規劃是否良好？	.548	.959	8.017***
31.游泳池的水質是否情結合乎標準？	.392	.959	6.672***
32.游泳池畔是否有良好的休息空間？	.630	.959	9.696***
33.俱樂部整體設施是否有足夠？	.563	.959	4.752***
34.健身房及有氧教室視聽設備是否良好？	-.070	.961	0.087
35.健身房及有氧教室空間規劃是否良好？	.318	.960	2.178*
36.三溫暖空間規劃設計是否良好？	.785	.958	9.710***
37.三溫暖室進出的動線是否良好？	.796	.958	9.538***
38.置物櫃設計大小及數量是否足夠？	.688	.959	5.163***
39.鞋櫃設計空間及數量是否足夠？	-.040	.961	0.207
40.更衣室與洗手間是否清潔舒適？	.703	.958	8.137***
41.浴室環境是否清潔？	.789	.958	9.787***
42.浴室排水系統是否良好？	.668	.959	5.665***
43.浴室提供盥洗用品是否充足？	.851	.958	9.471***
44.接待大廳燈光照明設備是否足夠？	.785	.958	12.449***
45.接待大廳空間設計規劃是否良好？	.733	.958	9.45 ***
46.接待大廳座椅數量是否足夠？	.722	.959	8.216***
47.接待櫃檯位置是否明顯？	.762	.958	10.522***
48.接待櫃檯高度是否良好？	.784	.958	12.378***
49.餐飲區進出動線是否良好？	.633	.959	5.841***

(續下頁)



表 3-4-2 預試服務品質信度第一次分析摘要表 (續)

題目	項目 與總分	題目刪除 $\alpha$ 值	決斷(CR) 高低27%
50.餐飲區佈置裝潢設計是否良好?	.481	.959	3.267***
51.餐飲區提供菜色口味是否良好?	-.128	.961	-0.379
52.餐飲區是否清潔舒適?	.630	.959	5.410***
53.俱樂部的空間規劃是否良好?	.797	.959	10.215***
54.俱樂部的公共環境衛生是否清潔?	.788	.958	8.169***
55.俱樂部的停車位置是否足夠?	.062	.961	0.767
56.俱樂部各項設施告示是否清晰易懂?	.087	.960	1.59

資料來源：本研究整理

註：打網底為刪除之題目,\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

為了提高題目信度，刪減題目，重新對剩餘 49 個題目進行信度分析，其  $\alpha$  係數提高為.972，第二次依相同方式，各題項  $\alpha$  值超過.973 者，再次刪除項目 18、26、31、35 等 4 題，合計剩 45 題，如表 3-4-3 所示。

表 3-4-3 預試服務品質第二次信度分析表

題目	項目 與總分	題目刪 除後 $\alpha$ 值	決斷(CR) 高低27%
1. 服務人員是否能及時完成答應我的事情?	.759	.971	9.994***
2. 當我遇到問題時服務人員的表現?	.690	.972	7.550***
3. 俱樂部提供良好的企業形象?	.615	.972	6.147***
4. 服務人員是否有服務熱忱?	.720	.972	11.628***
5. 俱樂部提供服務會員的時效?	.660	.972	8.110***
6. 教練的專業能力?	.760	.971	11.977***
7. 教練對各種設備位置與使用方法的熟悉度?	.519	.972	7.697***
8. 服務人員是否友善有禮貌?	.669	.972	8.901***
9. 服務人員的服裝儀容?	.501	.972	3.586**
10.打電話詢問時服務人員的應答態度?	.533	.972	5.994***

(續下頁)

表 3-4-3 預試服務品質第二次信度分析表 (續)

題目	項目 與總分	題目刪 除後 $\alpha$ 值	決斷(CR) 高低27%
11.俱樂部各項消費定價是否合理?	.674	.972	4.796***
12.俱樂部名聲與形象是否能讓人產生信賴感	.771	.972	7.055***
13.俱樂部服務人員是否足夠?	.641	.972	4.866***
14.俱樂部的寄物櫃,給予會員感到安全?	.689	.972	8.176***
16.浴室是否有防滑設施、緊急求救鈴等安全設施?	.620	.972	4.884***
18.逃生動線是否寬敞無阻礙?	.468	.973	4.163***
19.使用三溫暖是否會因隱私權可能遭侵害而感憂心?	.686	.972	6.600***
20.俱樂部開放時間是否方便使用?	.692	.972	9.471***
21.到俱樂部的交通是否方便?	.644	.972	7.314***
22.俱樂部的服務效率是否快速?	.739	.972	8.610***
23.俱樂部營造的氣氛是否良好?	.715	.972	9.487***
24.俱樂部員工傾聽你的抱怨時的表現?	.549	.972	5.998***
25.俱樂部給予會員的資訊,如價格、健康資訊?	.518	.972	5.172***
26.俱樂部是否重視會員所提出的意見?	.367	.973	5.884***
27.俱樂部能夠主動提供會員的需要?	.668	.972	6.388***
28.服務人員是否給予會員親切的關懷?	.639	.972	6.207***
29.游泳池畔地面是否有防滑設計?	.593	.972	7.021***
30.游泳池動線規劃是否良好?	.557	.972	8.017***
31.游泳池的水質是否情結合乎標準?	.356	.973	6.672***
32.游泳池畔是否有良好的休息空間?	.644	.972	9.696***
33.俱樂部整體設施是否有足夠?	.498	.972	4.752***
35.健身房及有氧教室空間規劃是否良好?	.305	.973	2.178*
36.三溫暖空間規劃設計是否良好?	.802	.972	9.710***
37.三溫暖室進出的動線是否良好?	.800	.972	9.538***
38.置物櫃設計大小及數量是否足夠?	.725	.972	5.163***

(續下頁)

表 3-4-3 預試服務品質第二次信度分析表 (續)

題目	項目 與總分	題目刪 除後 $\alpha$ 值	決斷(CR) 高低27%
40.更衣室與洗手間是否清潔舒適?	.707	.972	8.137***
41.浴室環境是否清潔?	.801	.971	9.787***
42.浴室排水系統是否良好?	.691	.972	5.665***
43.浴室提供盥洗用品是否充足?	.845	.971	9.471***
44.接待大廳燈光明明設備是否足夠?	.790	.971	12.449***
45.接待大廳空間設計規劃是否良好?	.740	.972	9.450***
46.接待大廳座椅數量是否足夠?	.736	.972	8.216***
47.接待櫃檯位置是否明顯?	.764	.972	10.522***
48.接待櫃檯高度是否良好?	.795	.971	12.378***
49.餐飲區進出動線是否良好?	.638	.972	5.841***
50.餐飲區佈置裝潢設計是否良好?	.501	.972	3.267**
52.餐飲區是否清潔舒適?	.638	.972	5.410***
53.俱樂部的空間規劃是否良好?	.803	.972	10.215***
54.俱樂部的公共環境衛生是否清潔?	.780	.971	8.169***

資料來源：本研究整理

註：打網底為刪除之題目,\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

效度方面以建構效度考驗量表，其程序採取主成份分析法，再以最大變異數直交轉軸萃取特徵值大於 1 以上的因數及捨去因素負荷.50 以下題目，陸續再刪除項目 24、21、19、33、49、50、1、12、38、27，經因素分析得知「服務品質」量表，KMO 值為.769 表示問卷達到中度的取樣適切性。Bartlett's 球型考驗  $\chi^2$  為 4809.791(自由度為 595)達顯著水準，表示適合進行因素分析，且代表母群體的相關矩陣間具有共同因素存在，共萃取出 5 個因素，變異數%為 23.081、19.501、13.488、11.529、9.407，累積解釋變異量為 77.005%，顯示具有良好效度。因素分析後萃取的 5 個因素構面，最後保留 35 題如表 3-4-4，依因素內的問題特性重新命名為設施規劃、服務形象、安全便利、清潔舒適、關懷信任。

表 3-4-4 服務品質因素分析結果摘要表

構面 名稱	評量項目	成分				
		1	2	3	4	5
	47.接待櫃檯位置是否明顯？	.878				
	44.接待大廳燈光照明設備是否足夠？	.775				
	53.俱樂部的空間規劃是否良好？	.772				
	46.接待大廳座椅數量是否足夠？	.763				
	48.接待櫃檯高度是否良好？	.752				
設施	45.接待大廳空間設計規劃是否良好？	.742				
規劃	37.三溫暖室進出的動線是否良好？	.655				
13	52.餐飲區是否清潔舒適？	.645				
	43.浴室提供盥洗用品是否充足？	.645				
	54.俱樂部的公共環境衛生是否清潔？	.639				
	23.俱樂部營造的氣氛是否良好？	.631				
	36.三溫暖空間規劃設計是否良好？	.590				
	20.俱樂部開放時間是否方便使用？	.570				
	5. 俱樂部提供服務會員的時效？		.843			
	4. 服務人員是否有服務熱忱？		.840			
	28.服務人員是否給予會員親切的關照？		.781			
服務	6. 教練的專業能力？		.776			
形象	3. 俱樂部提供良好的企業形象？		.770			
9	22.俱樂部的服務效率是否快速？		.706			
	10.打電話詢問時服務人員的應答態度？		.689			
	2. 當我遇到問題時服務人員的表現？		.682			
	8. 服務人員是否友善有禮貌？		.588			

(續下頁)

表 3-4-4 服務品質因素分析結果摘要表 (續)

構面 名稱	評量項目	成分				
		1	2	3	4	5
	32.游泳池畔是否有良好的休息空間?			.833		
安全	29.游泳池畔地面是否有防滑設計?			.807		
便利	30.游泳池動線規劃是否良好?			.805		
5	7.教練對各種設備位置與使用方法的熟悉度?			.719		
	14.俱樂部的寄物櫃，給予會員感到安全?			.606		
	9.服務人員的服裝儀容?			.790		
清潔	40.更衣室與洗手間是否清潔舒適?			.742		
舒適	13.俱樂部服務人員是否足夠?			.701		
5	42.浴室排水系統是否良好?			.594		
	41.浴室環境是否清潔?			.522		
關懷	11.俱樂部各項消費定價是否合理?			.755		
信任	16.浴室是否有防滑設施、緊急求救鈴等安全設施?			.748		
3	25.俱樂部給予會員的資訊，如項目、價格、健康資訊?			.668		

資料來源：本研究整理

## (二)、服務整體評價

關於會員對俱樂部的服務整體評價，本研究參考學者郭德賓、周泰華、黃俊英（2000）、宋欣雅（2004）的研究，以消費者認知的三個問項（如表3-4-2），調查會員對俱樂部所提供服務的整體性評價。選項設計採李克特五點尺度，1 代表非常不同意，5 代表非常同意。

表3-4-5 預試服務整體評價問項表

問項
這家俱樂部提供高品質的服務
這家俱樂部所提供的服務與價格相比較非常值得
我對這家俱樂部所提供的服務感到滿意

資料來源：本研究整理

### (三) 購後行為意向

購後行為意向方面，本研究參考PZB (1996) 所發展之行為意向量表來設計會員購後行為的構面，包含忠誠度、移轉行為、付出更多、外部反應以及內部反應五個構面，參考宋欣雅 (2004) 文獻，共13個問項如表3-4-6所示。選項設計採五點尺度，1 代表非常不可能，5 代表非常可能。

表3-4-6 預試購後行為意向問項表

構面名稱	問項
忠誠度	1. 我會跟其他人宣傳這家俱樂部的優點
	2. 若有人詢問我意見時，我會跟別人推薦這家俱樂部
	3. 我會推薦親朋好友來這家俱樂部消費
	4. 我會把這家俱樂部視為到本地同一俱樂部第一選擇
	5. 我以後還會常來這家俱樂部使用
移轉行為	6. 我以後會減少來這家俱樂部的次數
	7. 我會改到其他價格較優惠的俱樂部消費付出更多
付出更多	8. 就算這家俱樂部的價格上漲一些，我依然會來消費
	9. 即使這家俱樂部的價格高於其他同業，我依然會再來消費
外部反應	10. 若遭遇到服務問題時，我會轉而到其他俱樂部消費
	11. 若遭遇到服務問題時，我會向此俱樂部的其他會員抱怨
	12. 若遭遇到服務問題時，我會向有關單位申訴（例如：消基會、公平會等）
內部反應	13. 若遭遇到服務問題時，我會向此俱樂部的員工或主管抱怨

資料來源：本研究整理

購後行為經因素分析後萃取出三個主要的成分，分別為忠誠度、抱怨反應、回饋更多，第6題與第7題問項因無法歸類至任一構面，願予以刪除。效度方面，量表 KMO 值為 0.784 表示問卷達到中度的取樣適切性。Bartlett's 球型檢定之  $\chi^2$  為 668.463(自由度為 55)達顯著水準，累積解釋變異量為 72.785%，顯示其具有良好效度，如表 3-4-7 所示。

表 3-4-7 預試購後行為構面因素分析表

重新命名	問項	成分		
		1	2	3
	1. 我會把這家俱樂部視為到本地同一俱樂部第一選擇	.866		
忠	4. 我會跟其他人宣傳這家俱樂部的優點	.879		
誠	7. 我會推薦親朋好友來這家俱樂部消費	.873		
度	9. 我以後還會常來這家俱樂部使用	.865		
	11. 若有人詢問我意見時，我會跟別人推薦這家俱樂部	.855		
	2. 若遭遇到服務問題時，我會向此俱樂部的其他遊客抱怨	.810		
抱怨	5. 若遭遇到服務問題時，我會向有關單位申訴	.666		
反應	8. 若遭遇到服務問題時，我會向此俱樂部的員工或主管抱怨	.584		
	10. 若遭遇到服務問題時，我會轉而到其他俱樂部消費	.468		
回饋	3. 即使這家俱樂部的價格高於其他同業，我依然會再來消費	.800		
更多	6. 就算這家俱樂部的價格上漲一些，我依然會來消費	.713		
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=.784				
Bartlett's 球型檢定之 $\chi^2=668.463$				
自由度=55				
顯著性=.000				
累積解釋變異量=72.785%				

資料來源：本研究整理

#### (四) 俱樂部人口統計變項與會員參與行為

為了解會員的社會經濟背景，本研究問卷設計參考宋欣雅（2003）、吳政謀（2004）、王文瑞（2005）、吳聰裕（2005）、謝志強（2006）等文獻，人口統計變數的問項包括：會員的性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、個人每月所得共 6 題，參與行為的問項 12 個項目，合計 18 題，如表 3-4-8 所示。

表3-4-8 人口統計變項與會員參與行為表

構面名稱	選項		尺度
1. 性別	(1) 男	(2) 女	名目尺度
2. 年齡	(1) 29 歲及以下	(2) 30~39 歲	比率尺度
	(3) 40~49 歲	(4) 50~59 歲	
	(5) 60 歲及以上		
3. 婚姻狀況	(1) 已婚	(2) 未婚	名目尺度
	(3) 其他		
4. 教育程度	(1) 國中及以下	(2) 高中(職)	順序尺度
	(3) 大學(專)	(4) 研究所及以上	
5. 職業	(1) 軍警公教	(2) 上班族	名目尺度
	(3) 自由業		
	(4) 企業經營者	(5) 學生	
	(6) 家管		
	(7) 無業或退休	(8) 其他	
6. 請問您每月個人收入?	(1) 30,000元及以下	(2) 30,001~40,000元	比率尺度
	(3) 40,001~50,000元	(4) 50,001~60,000元	
	(5) 60,001~70,000元	(6) 70,001元以上	
7. 請問您每次平均於俱樂部停留的時間為?	(1) 1小時以內	(2) 1至2小時	比率尺度
	(3) 2至3小時	(4) 3至4小時	
	(5) 4小時以上		
8. 請問您平均至本俱樂部運動之次數大概是如何?	(1) 每週3次以上	(2) 每週2次	比率尺度
	(3) 每週1次	(4) 每兩週1次	
	(5) 每月1次	(6) 每月不到1次	
9. 請問您通常來俱樂部的時段為何?	(1) 6:00-9:00	(2) 9:00-12:00	名目尺度
	(3) 12:00-14:00	(4) 14:00-18:00	
	(5) 18:00-22:00	(6) 不一定	
10. 請問您加入本俱樂部多久了?	(1) 未滿半年	(2) 半年至未滿一年	比率尺度
	(3) 一年至未滿兩年	(4) 兩年至未滿三年	
	(5) 三年至未滿四年	(6) 四年以上	

(續下頁)



表3-4-8 人口統計變項與會員參與行為表 (續)

構面名稱	選項	尺度
11. 請問您居住地區為何？	(1) 新店地區 (2) 景美區 (3) 木柵區 (4) 中永和 (5) 大安區 (6) 其他地區	名目尺度
12. 請問您至俱樂部平均花費交通時間？	(1) 10分鐘以內 (2) 11-30分鐘 (3) 31-60分鐘 (4) 60分鐘以上	比率尺度
13. 請問您主要使用何種交通工具至卡莎米亞健康世界？	(1) 走路 (2) 搭公車 (3) 搭捷運 (4) 搭計程車 (5) 自行開車 (6) 騎機車 (7) 騎腳踏車	名目尺度
14. 請問您通常和哪些人一起來卡莎米亞健康世界？	(1) 配偶 (2) 家人、親戚 (3) 同事 (4) 朋友 (5) 單獨一人 (6) 其他	名目尺度
15. 請問您在俱樂部每月大約消費的金額為 (除入會費以外) ？	(1) 500元以下 (2) 501-1,000元 (3) 1,001-1,500元 (4) 1,501-2,000元 (5) 2,001元以上	比率尺度
16. 請問您參加幾間俱樂部 (含卡莎米亞健康世界) ？	(1) 一家 (2) 二家 (3) 三家 (4) 四家	名目尺度
17. 請問您通常來俱樂部最主要的動機為何？ (單選)	(1) 休閒 (2) 運動健身 (3) 與親友聚會 (4) 洽談生意	名目尺度
18. 請問您加入本俱樂部的主要原因？ (單選)	(1) 離家近 (2) 價格合理 (3) 喜歡俱樂部的環境 (4) 設備齊全 (5) 課程豐富 (6) 朋友推薦 (7) 交通便利 (8) 其他_____	名目尺度

資料來源：本研究整理

### 三、正式問卷

正式問卷回收後，本量表信度考驗，在信度方面，Cronbach's  $\alpha$  在服務品質構面為.954、服務整體評價為.792、購後行為構面為.723，顯示具有良好信度。

表 3-4-9 正式問卷服務品質信度分析表

構面名稱	評量項目	正式問卷 $\alpha$ 值
設施規劃 13	1. 接待櫃檯位置是否明顯？	.954
	2. 接待大廳燈光照明設備是否足夠？	.953
	3. 俱樂部的空間規劃是否良好？	.953
	4. 接待大廳座椅數量是否足夠？	.953
	5. 接待櫃檯高度是否良好？	.952
	6. 接待大廳空間設計規劃是否良好？	.952
	7. 三溫暖室進出的動線是否良好？	.953
	8. 餐飲區是否清潔舒適？	.953
	9. 浴室提供盥洗用品是否充足？	.952
	10. 俱樂部的公共環境衛生是否清潔？	.953
	11. 俱樂部營造的氣氛是否良好？	.953
	12. 三溫暖空間規劃設計是否良好？	.953
	13. 俱樂部開放時間是否方便使用？	.953
服務形象 9	14. 俱樂部提供服務會員的時效？	.952
	15. 服務人員是否有服務熱忱？	.953
	16. 服務人員是否給予會員親切的關照？	.952
	17. 教練的專業能力？	.953
	18. 俱樂部提供良好的企業形象？	.952
	19. 俱樂部的服務效率是否快速？	.953
	20. 打電話詢問時服務人員的應答態度？	.953
	21. 當我遇到問題時服務人員的表現？	.952
	22. 服務人員是否友善有禮貌？	.953

(續下頁)

表 3-4-9 正式問卷服務品質信度分析表 (續)

構面名稱	評量項目	正式問卷 $\alpha$ 值
安全便利 5	23.游泳池畔是否有良好的休息空間?	.953
	24.游泳池畔地面是否有防滑設計?	.952
	25.游泳池動線規劃是否良好?	.953
	26.教練對各種設備位置與使用方法的熟悉度?	.953
	27.俱樂部的寄物櫃，給予會員感到安全?	.953
清潔舒適 5	28.服務人員的服裝儀容?	.952
	29.更衣室與洗手間是否清潔舒適?	.953
	30.俱樂部服務人員是否足夠?	.952
	31.浴室排水系統是否良好?	.952
	32.浴室環境是否清潔?	.953
關懷信任 3	33.俱樂部各項消費定價是否合理?	.953
	34.浴室是否有防滑設施、緊急求救鈴等安全設施?	.953
	35.俱樂部給予會員的資訊，如項目、價格、健康資訊?	.952
總體 $\alpha$ 值		.954

資料來源：本研究整理

表 3-4-10 正式服務整體評價信度分析表

構面名稱	問項	正式問卷 $\alpha$ 值
服務品質	這家俱樂部提供高品質的服務	.743
服務價值	這家俱樂部所提供的服務與價格相比較非常值得	.757
整體滿意度	我對這家俱樂部所提供的服務感到滿意	.648
總體 $\alpha$ 值		.792

資料來源：本研究整理

表 3-4-11 正式購後行為信度分析表

構面 名稱	問項	正式問卷 $\alpha$ 值
	1. 我會把這家俱樂部視為到本地同一俱樂部第一選擇	.680
忠	4. 我會跟其他人宣傳這家俱樂部的優點	.682
誠	7. 我會推薦親朋好友來這家俱樂部消費	.661
度	9. 我以後還會常來這家俱樂部使用	.671
	11. 若有人詢問我意見時，我會跟別人推薦這家俱樂部	.691
	2. 若遭遇到服務問題時，我會向此俱樂部的其他會員抱怨	.754
抱怨	5. 若遭遇到服務問題時，我會向有關單位申訴	.757
反應	8. 若遭遇到服務問題時，我會向此俱樂部的員工或主管抱怨	.682
	10. 若遭遇到服務問題時，我會轉而到其他俱樂部消費	.756
回饋	3. 即使這家俱樂部的價格高於其他同業，我依然會再來消費	.687
更多	6. 就算這家俱樂部的價格上漲一些，我依然會來消費	.694
總體 $\alpha$ 值		.723

資料來源：本研究整理

## 第五節 資料分析方法

根據研究目的，建立資料分析架構（如圖3-5-1），利用SPSS統計套裝軟體為分析工具，進行樣本資料整理與分析。

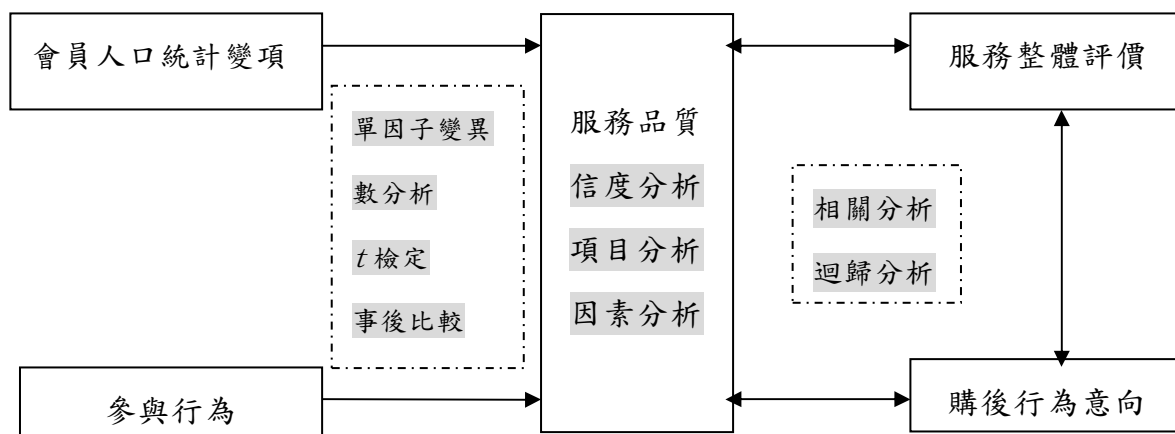


圖3-5-1 資料分析架構圖

### 一、信度分析 (Reliability analysis)

信度代表研究資料的一致性或可靠性，本研究信度檢驗採用Cronbach's  $\alpha$ 係數來檢驗施測問卷中各問項的內部一致性，並剔除信度較低之選項，係數值越大表示內部一致性越高。

### 二、項目與總分 (Item to total)

本研究利用極端組比較進行項目鑑別度比較，將服務品質量表整體得分最高與最低的兩極端者予以歸類分組，各題目平均數在兩極端受試者中，以 $t$ 檢定來檢驗是否具有顯著差異，反應問項的鑑別度。並觀察問項與所屬構面間的相關係數，刪除低相關的問題。

### 三、因素分析 (Factor analysis)

為了解俱樂部服務品質的因素構面，本研究主要針對會員對俱樂部服務品質的評價進行因素構面的萃取，分析方式採主成份分析 (Principal component)，選取具共同性的因子，以轉軸分析法的最大變異法進行直交轉軸分析 (含Kaiser 常態化的Varimax 法)，使各構面間差異性變大，讓結果具有較佳的解釋能力與效度，萃取出服務品質的重要因素構面。

#### 四、描述性統計分析 (Descriptive statistics)

本研究採用敘述性統計分析方法，說明會員人口統計變項、俱樂部參與行為、服務品質評價、服務整體評價與購後行為意向等問項的平均分數與百分比，檢視各變項的分配情形，並將其結果排序分析。

#### 五、獨立樣本 $t$ 檢定 ( $t$ -test)

為了檢定兩組不同樣本在某一個等距以上變項（依變項）測量值平均數是否有明顯差異，以了解樣本在依變項上的平均數高低是否會因自變項不同有差異。本研究採  $t$  檢定來分析會員的性別、婚姻狀況與服務品質評價間是否有顯著差異。

#### 六、單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

單因子變異數分析可用於分析一個類別變項 ( $X$ ) 和一個以上等距變項 ( $Y$ ) 的關係。本研究為了解影響會員對俱樂部服務品質認知的相關變數，採用單因子變異數分析來檢測「會員人口統計變項」、「會員參與行為」與「服務品質評價」間是否有顯著差異存在。

#### 七、事後比較

若由單因子變異數分析得知  $F$  值達到顯著水準，代表至少有兩組平均數有顯著差異存在，此時必須利用 Dunnett 法或 Scheffe 法事後比較的方式，進行分析組與組之間的差異分析。

#### 八、皮爾森積差相關分析 (Pearson's correlation coefficients)

了解兩個及以上連續變項之間的相關性，可採用皮爾森積差相關分析來反應兩個連續變項間的相關情形。本研究採用此法分析服務品質各構面與整體服務評價、購後行為意向，以及整體服務評價與購後行為意向間的相關性。

#### 九、迴歸分析 (Regression analysis)

迴歸分析最大的功能在於預測、解釋變項間的關係。本研究將運用迴歸分析法了解俱樂部會員對服務品質評價與服務整體評價以及購後行為意向間的關係為何。