

第貳章 文獻探討

本研究之有關不同技術水準高爾夫參與者之參與動機和參與滿意度之理論基礎與文獻，將依照下列順序分作陳述：（一）差點之認證；（二）參與動機的理論基礎；（三）顧客滿意度之理論評析；（四）相關研究文獻。

第一節、差點之認證

目前國內外對於高爾夫球友或選手的技術水準高低的判定方式可謂相當多元與複雜。不同地區有不同的認定方式，不同性質層次的參與者也有不一樣的採證方法。以下所列者是較為常見的幾種認證方法：

一、USGA（美國高爾夫球協會）差點指數

USGA（美國高爾夫球協會）差點系統是目前國際上主要使用的差點計算方法。美國高協（USGA）發明了一種稱為“坡度”（Slope）的概念。在對每個球場的每個發球台做難度評定時，將分別根據零差點球員（Scratch Golfer）和普通球員（Bogey Golfer）的打球成績得出相應的難度值。兩種難度值之間的差值越大，坡度難度值（Slope Rating）就越

高，球員在該發球台打球得到的讓桿數也就越多。反之，坡度難度值越低，球員得到的讓桿數也就越少。球場最低的坡度難度值是 55，最高是 155。當球員到某球場打球時，可以用自己的差點指數，根據球場提供的球場差點換算表，換算成所在球場及發球台的球場差點，即當日打球所使用的差點讓桿數。如果球場不能提供球場差點換算表，球員也可以通過下列公式來自行計算：

球場差點（保留到整數位元）

$$= \text{USGA 差點指數} \times \text{發球台坡度難度值} \div 113$$

例如：

（一）平原高爾夫球會：現場差點換算表（男子）

白色發球台-坡度難度值 75

USGA 差點指數(11.3 至 12.8)，球場差點(17.4 至 18.8)

舉例說明：球員甲的 USGA 差點指數是 11.6，球員乙是 17.8。周二他們約好在平原高爾夫球會白色發球台比試一下，這是一個難度較低的球場，白色發球台的坡度難度值是 75。從球會的球場差點換算表中（通常張貼在會所大堂或 1 號發球台附近）球員甲查到自己當天的球場差點是 8，球員乙查到自己的球場差點是 12。那麼球員乙在周二這天從白色發球台打球時，總共能從甲那裏得到 4 桿讓桿（12-8=4）。

（二）翠古高爾夫俱樂部：現場差點換算表（男子）

藍色發球台-坡度難度值 113

USGA 差點指數(11.5 至 12.4 12)，球場差點(17.5 至 18.4)

第二天周三，這兩個球友又相約到較遠的翠谷高爾夫俱樂部較量一番。這個球場相對平原球會難度高一些，屬於標準難度的球場，他們決定當天打藍色發球台，其坡度難度值是 113。球員甲從球會的球場差點換算表中查出，自己當日使用的球場差點是 12，（注意，比他在平原球場得到的差點高出 4 桿，原因是翠穀球場難度值較高），球員乙也得到自己的當日球場差點 18。球員乙在這一天從翠谷球場藍色發球台打球，總共能從同伴那得到 6 桿讓桿（ $18-12=6$ ）。

(三)山地高爾夫度假村：現場差點換算表（男子）

蘭色發球台-坡度難度值 144

USGA 差點指數(11.1 至 12.1 15)，球場差點(17.7 至 18.4)

兩位打球的夥伴球興正濃，意猶未盡。周四又來到更遠的山地高爾夫度假村，決定再一爭高下。山地高爾夫度假村球場難度極高，他們當天使用的蘭色發球台坡度難度值達到 144。球員甲從球場差點換算表中查出，他的當日球場差點是 15，比在翠谷球場又高出 3 桿。球員乙的當日球場差點是 23，比他在翠谷球場時高出 5 桿。球員乙當天總共能從同伴那得到 8 桿讓桿（ $23-15=8$ ）。

從以上兩位球友的三次打球經歷可以看出差點指數是應用的基本方

法。請注意，隨著球場難度的增加，差點指數高的球員，從同伴那裏得到的讓桿數也會逐漸增加（從 4 桿到 6 桿，再到 8 桿）。所以，無論你在哪個球場打球，或用哪一組發球台打球，只要有了差點指數這個可以跟隨你到處旅行的“法寶”，你就能夠安心打球，充分享受與同伴平等競技的樂趣。

二、新新貝利亞制

這是一種計算差點方法，方便不同技術水準的球友可以同時進行比賽，計算成績及排列名次。新新貝利亞制記分法是從（一）貝利亞、（二）雙貝利亞、（三）新貝利亞改良而成的。

職業賽裡選手們在比賽裡打幾桿就算幾桿，然而在一般球敘與業餘賽裡水準參差不齊，因此有新貝利亞制的記分方法，以算差點的方式來計算成績。後來為了公平起見又發展新新貝利亞制記分法，這是目前在業餘賽最常使用的記分方法。新貝利亞制計算差點方式為 Par 3、Par 4、Par 5 之球洞各抽取 2 洞共 6 洞不計算成績，其餘 12 洞成績相加總和，乘以 1.5 倍，後再減去標準桿（通常為 72 桿），後再乘以 0.8 即為差點。

新貝利亞計算方法：

1. 18 洞中一抽出 6 洞 = 12 洞，

2. 差點 = $[(12 \text{ 洞總合桿數}) \times 1.5 - 72 \text{ 標準桿}] \times 0.8$

由這樣的公式成績好的被抽掉，留下桿數高打不好的洞，差點越高名次越好。但後來為了防止有人故意打多桿以獲得較高之差點，球洞標準桿 Par 3 最高桿數以 5 桿計，即 5 桿以下照實際成績計算，5 桿以上以最高桿數 5 桿計。而球洞標準桿 Par 4 最高桿數以 7 桿計，球洞標準桿 Par 5 最高桿數以 9 桿計，如此差點才不會高得離譜。

新貝利亞制計算差點十分準確，一般用於球隊初組成時計算每位隊員的差點，但一般之比賽卻對較低差點者有利，在 Par 3 或 Par 5 之球洞因一般球場配置各只有 4 洞，被抽取的機會達到 50%，因此高手會在這 8 洞盡可能打好，在 Par 4 的球洞放兩、三洞打爛，如此可獲得高差點，而得到低淨桿和好成績。

因此為了防止高手在 Par3、Par5 這 8 洞盡可能打好，在 Par 4 的球洞故意將兩、三洞打爛，如此可獲得高差點，而得到低淨桿和好成績，因此又發明了新新貝利亞。新新貝利亞制計算差點是隨意抽取六洞，其餘之 12 洞總和乘以 1.5 倍後減去標準桿(通常為 72 桿)後再乘以 0.8 即為差點。

新新貝利亞計算公式：

1. 18 洞-隨意抽的 6 洞 = 12 洞

2. 差點 = $[(12 \text{ 洞總合桿數}) \times 1.5 - 72 \text{ 標準桿}] \times 0.8$

同樣為防止有人故意打多桿以獲得較高之差點，球洞標準桿 Par 3、Par 4、Par 5 最高桿數以 5、7、9 桿計。

三、簡易差點計算法

對於以上所提兩種方式，其中第一種 USGA（美國高爾夫球協會）差點指數法是目前一般國際比賽如：歐巡賽、美巡賽等國際大賽最常使用的方法；而第二種新新貝利亞制計分法則較為目前一般國人所採用。不過兩者的計算方式由簡而繁不一而足，均非一般初學者或新手大眾所常採用的。在此，簡易差點計算法之計算方式乃本研究所採用的計算方式。如前所述：

在本研究，差點指的是業餘球友打一場球的總桿成績和球場標準桿的差。您到濱海球場打球，總桿數是 105，濱海球場的標準桿是 71，那您的差點是 $(105 - 71 = 34)$ 。您到遠東球場打球，總桿數是 98，遠東球場的標準桿是 64，那您的差點也是 $(98 - 64 = 34)$ 。若多打幾場球，差點就以平均數算。差點可以當作自我進步的標竿，也可以是球友間的實力比較，或讓桿的依據。

第二節、參與動機的理论基礎

動機理論，從古到今已有多位國內外心理專家或學者提出了不同領域不同學科學門的理論發表及看法，對動機一辭的定義則有如下整理的幾種敘述：

表 2-1 動機理論的定義

學者專家	定義或論述
(張春興, 1987)	動機 (motivation) 是指引起個體活動，維持已引起的活動，並指導使該活動朝向某一目標進行的內在歷程，是心理學家們對個體行為的原因及其表現方式的一種推理性解釋。
(Kotler, 1991)	每一個人在一既定時間內都有許多不同的需要，有些是生理性的，有些是心理性的，「需要」必須在相當程度的強度時才會變成一種動機。

(Maslow,1970)

馬斯洛提出需求階層論，強調人類的動機是由多種不同性質的需求所組成，各種需求之間，又有先後順序與高低層次之分，只有低一層需求獲得滿足之後，高一層的需求才會產生。馬斯洛需求階層依次為：

1. 生理需求 (physiological needs)：指維持生存及延續種族的需求；諸如求食、求飲、睡眠、性慾等屬之。

2. 安全需求 (safety needs)：指希求受保護與免於遭威脅從而獲得安全感的需求；諸如困難求人幫助、危險求人保護、職業希求保障、病痛希求醫治等屬之。

3. 愛與隸屬的需求 (needs for love and belonging)：指被人接納、愛護、關注、鼓勵及支持等需求屬之。

4. 尊嚴需求 (needs for esteem)：

指獲取並維護個人自尊心的一切需求；

諸如被人認可、讚許、關愛等均屬之。

5. 自我實現需求 (needs for self-actualization)：

指在精神上臻於真善美合一至高人生境

	<p>6. 認知需求 (needs to know and understand) :</p> <p>指個體對己對人對事物變化中所不理解者希望理解的需求；諸如探索、操弄、試驗、閱讀、詢問等屬之。顯然，在涵義上知的需求即屬學習動機。</p> <p>7. 審美需求 (aesthetic needs) :</p> <p>指對美好事物欣賞的需求；諸如希望事物有秩序、有結構、順自然、循真理等心理的需求屬之。</p>
--	--

資料來源：本研究整理

第三節、顧客滿意度之理論定義

追朔以往的文獻可發現，自從 Cardozo (1965) 將「顧客滿意 (customer satisfaction)」的概念引進行銷領域後，就不斷有學者專家提出新的定義或不同之看法，以下所列乃各家之所見：

表 2-2 顧客滿意度之定義

學者專家	定義或看法
Howard & Sheth (1969)	顧客滿意是顧客對產品的付出所獲得的報酬 是否足夠的心理狀態
Hempel (1977)	顧客滿意度是決定於消費者對所預期產品或 服務的實現程度是否達一至性
Cina (1989)	認為滿意度發生於消費者本身的期望與被服 務經驗的配合
Ostrom & Iacobucci (1995)	認為顧客滿意是一種相對的判斷，它同時考 慮一位顧客經由一次購買所獲得的品質與利 益，以及為了達成此次購買所負擔的成本與 努力

資料來源：本研究整理

本研究顧客滿意度之研究，探討不同技術水準之高爾夫參與者到球場打球後的消費滿意程度，是採用 Oliver & Desarbo (1988) 所提之公平理論為研究基礎。

第四節、相關研究文獻

- 一、馮建榮（1991）再「台灣地區高爾夫球友對球場規劃設計偏好之研究-以北部區域為例」中指出：球友個人背景因子對高爾夫球場細部設計之偏好，經綜合探討之後，得出其顯著相關的順序是年齡 > 性別 > 國外打球經驗與否 > 平均差點。
- 二、高爾夫天下雜誌（1990）曾針對擊球之高爾夫球友作問卷調查，以了解其行為取向。就差點來看，可發現，差點越低的球友，越選擇傾向挑戰性高的球場，而差點越高的球友，越是以景觀優美與否為優先考慮因素。
- 三、林煒迪（2001）在「高爾夫球友擊球動機及體驗之研究」中指出：
 - （一）在高爾夫球友基本資料方面：

在高爾夫球友個人特性上，經頻次分析後發現：受訪者之「性別」是以男性居多。佔84.2%。「年齡」上是以41~50歲最多，佔39.3%，顯示本研究之運動人口是以中年人為主。在「教育程度」上是以大學最多，佔32%。在「工作職位」上是以企業負責人居大多數，佔36%。在「個人月平均收入」上是以40,001~70,000元最多，佔34.9%。而在高爾夫球友擊球特性上，則發現到受訪者「非某球場的會員者」居多，佔64.7%。「打球歷史」以2-5年居多，佔44.1%。每月平均打球次數以2~3次居多，佔

42.3%。「目前平均差點」以16-24居多，佔39%。「是否在國外打過球」，則以曾在國外打過球的球友居多，佔69.1%。故國內的高爾夫球友是以男性、年齡在41~50歲、高教育程度、工作職位為企業負責人與個人月平均收入為400,001~700,000元居多、非某球場的會員、打球歷史在2~5年、每月平均打球次數為2~3次、目前平均差點為16~24、並且在國外打過球，為主要受訪對象。

在擊球動機方面，受訪者以「鬆弛身心調劑生活、休閒娛樂目的、紓解工作壓力、培養終身運動習慣」為最主要之擊球動機；而最不會因表現身分地位、打發時間、交際應酬、表現自我滿足」等動機而從事高爾夫球運動。此顯示本研究之高爾夫球友其擊球動機大多是因個人本身因素所造成之內部刺激，例如鬆弛身心、或因培養運動習慣等，而較不會因為表現身分、自我滿足等等外部刺激而從事運動。且研究結果亦顯示出「打發時間」、「交際應酬」、「表現自我滿足」此三項變項對高爾夫球友而言其動機較為普通；「表現身分地位」之動機則較弱；而其餘動機則皆較為強烈。

(二) 影響擊球動機差異之檢定分析：

在高爾夫球友個人背景與擊球動機各項因素兩個研究構面上，經獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析後發現：「是否為某球場之會員」對於

「精神習慣因素」有顯著差異。尤其是受訪者中為高爾球場會員比非高爾夫球場會員較會因「精神習慣因素」而從事高爾夫球運動。顯示出受訪者「是否為某球場之會員」對於擊球動機有所不同。「是否在國外打過球」對於「身分交際因素」有顯著差異。尤其是受訪者中未曾在國外打過球比曾在國外打過球的球友較會因「身分交際」而從事高爾夫球運動。這也顯示出受訪者是否在國外打過球對於擊球動機也有所不同。「每月平均打球幾次球」對於「精神習慣因素」有顯著差異。進一步利用 LSD 檢定發現在研究中:每月平均打球「6 次以上」比「2~3 次」的高爾夫球友更會以「精神習慣因素」為擊球動機。而這也顯示出受訪者打球次數的多寡對於擊球動機也有所不同。「目前平均差點」對於「運動體能因素」、「休閒娛樂因素」、「身分交際因素」有顯著差異。並進一步利用 LSD 檢定發現到本研究中:1. 目前平均差點在「16-24」比「10-15」與「36 以上」的受訪者更會以「運動體能因素」為擊球動機。2. 目前平均差點在「1-9」比「16-24」、在「25-36」比「36 以上」與在「10-15」比「36 以上」的受訪者更會以「休閒娛樂因素」為擊球動機。3. 目前平均差點在「16-24」、「25-36」與「36 以上」比「1-9」的受訪者更會以「身分交際因素」為擊球動機。而上述也顯示受訪者目前平均差點的不同，對於其擊球動機也有所不同。

綜上所述後發現，受訪者「是否為某球場之會員」、「是否在國外打過球」、「每月平均打球幾次球」、「目前平均差點」均會造成擊球動機的差異。但在受訪者的「性別」、「年齡」、「教育程度」、「個人月平均收入」與「打球歷史」則均不會造成其擊球動機的差異。

四、章志昇（民 92）在「台北地區高爾夫球場消費者行為之研究」指出球友對台北地區高爾夫球場滿意度因素排序，分別是：（一）、球場品質維護；（二）、時間性的掌控；（三）、主要設施與服務態度；（四）、週邊附屬設施。

不同人口統計變項與參與行為在顧客滿意度的分析結論：

（一）年齡在 61 歲以上的球友比年齡在 41-50 歲的球友，對球場品質維護較滿意。利用非假日擊球球友在「球場品質維護」滿意程度，也高於利用假日擊球球友。

（二）在「時間性掌控」因素上，男性球友比女性球友滿意程度高，年齡層在 21-30、31-40、41-50、51-60 歲的球友，其滿意程度比 61 歲以上球友高；居住於台北縣市以內的球友較居住於台北縣市以外的球友滿意；每月評居收入在 120,000 元以上球友，比每月平均收入在 100,000 至 120,000 間球友，滿意程度較高。

（三）居住於台北縣市以內的球友在主要設施與服務態度比居住於台

北縣市以外的球友滿意程度較高。

(四) 所有受試者在球場週遭附屬設施滿意度均沒有差異。