

# 屏東地區桌球委員會會員參與動機、滿意度及忠誠度之探討

童建庭、古國宏

美和科技大學運動與休閒管理系

## 摘要

本研究目的主要在探討不同背景變項之桌球委員會會員其參與動機、滿意度與忠誠度是否有所差異；另外也分析其參與動機、滿意度與忠誠度之間的相關情形。研究方法採問卷調查法，研究對象為屏東地區較具規模之桌球委員會，參與條件至少有加入半年以上的會員經驗、男女不拘。問卷發放總計 400 份，有效回收 384 份。統計分析方式包含了描述性統計、次數分配法、獨立樣本 t 檢定、獨立樣本單因子變異數分析及皮爾遜積差相關來進行數據分析。統計軟體將使用 SPSS 22.0 版軟體來執行，顯著水準設為  $\alpha = .05$ 。主要研究結果如下：

(一) 在整體受試者中，性別部分以男性較多佔 75%，年齡部分以 15-25 歲最多佔 59.1%，婚姻狀況部分以未婚者居多佔 65.3%，職業部分以學生最多佔 58.9%，居住地部分以屏東縣居多佔 52.1%，消費夥伴部分以獨自一人前往最多佔 44.3%，教育程度部分以高中職校居多佔 57.3%，運動次數部分以每周 0-1 次最多佔 39.1%。

(二) 不同背景變相之參與動機、滿意度與忠誠度分析上有相似結果，整體而言年齡越大者、已婚者、教育程度越高者、每周運動次數越高者其參與動機、滿意度與忠誠度分數也較高。

**關鍵詞：**桌球委員會、參與動機、滿意度、忠誠度

通訊作者：古國宏

地 址：屏東縣內埔鄉屏光路 23 號

電 話：0931364865

E-mail：x00002190@meiho.edu.tw

## 壹、緒論

### 第一節、研究背景與動機

在眾多的休閒運動中，桌球運動在台灣是一種非常普及的項目，加上近年來台灣桌球選手在國際大賽中屢創佳績，讓年輕一代的選手更具信心地往前邁進，也因此帶動桌球運動的人口快速成長，桌球運動風氣的蓬勃發展也因此蔓延開來（雲惟興，2013）。最近我國的「黃金混雙」林昀儒及鄭怡靜兩位選手即在2021東京奧運會上奪得桌球混雙銅牌，也是除了陳靜以外，在奧運會展現我國奪牌的實力的兩位本土選手，也顯示出我國在此運動項目中是極具發展潛力的。

各地桌球委員會是提供社會大眾運動及培養桌球技術的好地方，是一個以收取會費及服務會員為主的機構，故其會員對於所參與的桌球協會的滿意度是需要高度重視的。Oliva, Oliver, & MacMillan (1992) 認為顧客的滿意度的增加也會使顧客再次購買得意願因此而增加；反之，如果滿意度下降也會使在購買的意願隨之加速降低。蔡明達、沈易利 (2007) 文中指出運動協會或俱樂部的經營管理之中，設備的好壞及場地的設施與維保狀況可以說是該協會品質建立的基礎，吸引會員參與使用的因素之一，也是滿意度參考的重要指標。

過往桌球相關研究多著重於優秀選手揮拍動作技術或前三板戰術的探討，較少探究一般參與的民眾。鍾志強 (2000) 認為從事休閒運動在現代社會可以說是一種趨勢以及新型態生活的調整，參與動機是一項可以使參與者持續不斷且堅持下去的原因。Samdahl & Jekubovich (1997) 的研究提到，參與動機可以讓參與者願意做出改變，例如：作息、時間或者願意跟其他參與者一起創造共同參與該項運動的機率。因此參與動機可以決定當事人是否持續不間斷的參與活動，非常值得深入探究；

劉晉宏、洪惟亮 (2007)，研究中發現消費者購買的頻繁與否跟消費者滿意度有顯著正相關性，換言之消費者滿意度越高，購買次數就越多。從此可看出顧客滿意度會影響企業的獲利，現代的企業與顧客關係之中，消費者滿意度的重要性一直被企業是否能增加收益的關鍵因素之一。Reichheld & Sasser (1990) 也

提到顧客滿意度會使顧客忠誠度向上提高，代表顧客將來再次惠顧的意願提升，滿意度高的顧客會增加購買次數及數量及對公司有比較高的忠誠度。而忠誠度高則重複購買意願增加，直接使得企業收入提升獲利增長。因此如何維持現有顧客忠誠度拉長與顧客間關係，且能拓展新顧客，將會是桌球委員會能否長久經營的重要課題。

屏東是桌球重鎮，桌球運動在各級國小、國中、高中、大學社團及民間桌球協會等推動下每年度都定期在縣內辦理各級桌球賽事，從事桌球運動人口眾多。縣內桌球委員會是培養屏東桌球選手的搖籃，故本研究希望探究當前屏東地區桌球委員會發展上面臨的問題以及會員之參與動機、滿意度與忠誠度等相關議題，期望結果能做為屏東地區桌球委員會經營改善之依據，提供會員更好的休閒運動場所並且可以持續帶動縣內桌球運動風氣及本縣選手的成績。

## **第二節、研究目的**

依據上述研究背景及動機，本研究目的主要如下：

- 一、分析不同背景變項的桌委會會員其參與動機、滿意度及忠誠度是否有顯著差異。
- 二、探討桌委會會員之參與動機及滿意度對忠誠度之間的關聯性。

## **第三節、研究範圍與限制**

本研究僅針對屏東縣內人數較多、規模較大桌委會之會員進行問卷調查，所以研究結果可能只能推論到屏東地區，或是類似性質的運動機構，並不保證可以推論到全國其他地區。

# **貳、研究方法**

## **第一節、研究對象**

本研究以屏東地區人數較多及較具規模之桌球委員會會員為研究對象，包含屏東勁乒乓球協會、屏東桌委會、和平桌委會、中正桌球協會、竹田桌委會、潮

州桌委會、東港桌委會、麟洛桌委會及屏東縣境內有成立有桌球隊或社團學校（大同高中、屏東中學、屏榮中學、屏東女中、佳冬農校、美和高中、屏東科技大學）進行問卷發放。男女不拘，條件必須參加桌球運動達半年以上者。本次研究於 110 年 3 至 4 月間共計發放問卷 400 份，回收 400 份，扣除無效問卷 16 份後，有效問卷共計 384 份，有效問卷回收率 96%。

## 第二節、問卷設計

### 一、問卷架構

本研究問卷主要是參考陳純寅（2013）、黃宗雄（2010）、雲惟興（2013）、黃耀鉉（2006）等人研究加以編輯修改而成。問卷內容總共分成五個部份：第一部份是「基本資料」，第二部份是「參與動機量表」，第三部份「滿意度量表」及第四部份「忠誠度量表」，問卷初稿完成後會進行信效度考驗，分別說明如下。

### 二、效度考驗

#### （一）專家效度

本研究的問卷設計好後，拿給三位相關領域的專家學學者，包含：美和科技大學運動與休閒管理系古國宏老師、李森源老師及屏東科技大學休閒運動健康系馬上閔老師等三人，針對題目的適切性與否做逐一檢視及修正。

#### （二）項目分析

本研究利用項目分析（Item-analysis）來瞭解量表題項之優與劣，以「極端組檢定」（comparisons of extreme groups）（又稱內部一致性效標法）及「項目總分相關分析」（item - total correlation），利用求得各題項之決斷值（Critical Ratio, CR 值）及相關係數（correlation coefficient），以瞭解各題項之鑑別力

（discrimination）與同質性（homogeneity）為何，來作為選題的依據。吳明隆、涂金堂（2005）指出極端值檢驗是將量表所計算總分之前 27%（即高分組）及後 27%（即低分組）之差異來進行比較，其高分組及低分組差異之比較結果值稱為臨界比或決斷值（Critical Ratio），如決斷值達到顯著水準（ $p < .05$ ），且臨界比值

之 t 統計量的標準值  $\geq 3.00$  之題目予以保留。相關係數方面用來檢驗題目與整體量的同質性表現，本研究要求，相關係數需在 0.5 以上並達顯著水準，如未達 0.5 則予以刪除。經統計分析後得到參與動機、滿意度及忠誠度所有題目其決斷值分析與相關分析皆達顯著水準 ( $p < .05$ ) 故本研究在本階段所有問卷題目皆予以保留

### (三) 因素分析

本研究量表在進行因素分析前，會先進行 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 檢定與 Bartlett's 球體 (sphericity) 檢定，若 KMO 值小於 .5 時，Kaiser (1974) 認為較不適合進行因素分析。本研究之各項量表之 KMO 值皆達 .9 以上，並且從 Bartlett's 球形考驗的 Chi-Square 值皆已達顯著水準，代表母群體的相關矩陣，有共同因素存在，適合進行因素分析。

本研究採用主成份分析法 (Principal Component Analysis) 來萃取因素，以最大變異法 (varimax rotation) 進行直交轉軸，萃取特徵值大於 1 的構面因素，而後將因素負荷量 (factor loadings) 未達 .50 之題項及跳題的題目予以刪除。

參與動機經因素分析後總計萃取出 3 個構面，分別為「人際抒壓」、「身體健康」與「自信成就」。人際抒壓構面之變異量為 34.758%，身體健康構面之變異量為 20.46%，自信成就構面之變異量為 19.347%，整體參與動機累積變異量 74.56%。

滿意度經因素分析後總計萃取出 2 個構面，分別為「服務設備」及「環境管理」。服務設備構面之變異量為 38.64%，環境管理構面之變異量為 32.64%，整體滿意度累積變異量 71.28%。

### 三、信度考驗

本研究的信度分析將以 Cronbach's  $\alpha$  來考驗各構面題目之間的內部一致性，數值越大代表構面題目之間相關性越高，亦即內部一致性或信度越高。參與動機信度考驗方面，「人際抒壓」之 Cronbach's  $\alpha$  為 .96，「身體健康」之 Cronbach's  $\alpha$  為 .71，「自信成就」之 Cronbach's  $\alpha$  為 .95，整體參與動機之 Cronbach's  $\alpha$  為 .94。

滿意度信度考驗方面，「服務設備」之 Cronbach's  $\alpha$  為.86，「環境管理」之 Cronbach's  $\alpha$  為.95，整體滿意度之 Cronbach's  $\alpha$  為.96。忠誠度信度考驗方面，整體忠誠度之 Cronbach's  $\alpha$  為.95。

一個測驗的信度在於表示表示測驗內部各專案間是否相互符合，及兩次測驗是否前後一致；一般通常以 Cronbach's  $\alpha$  係數衡量同一構面下各題目之一致性，。DeVellis (1991)、Nunnally (1978) 認為內部一致性係數 Cronbach's  $\alpha$  值在 0.9 以上是極佳的 excellent；0.8~0.9 是很好 good；0.70 以上是屬於理想的 acceptable，為可接受的最小信度值； $\alpha$  值介於 0.35~0.7 之間是屬於差的，但在首次發展量表的探索性研究中尚屬可接受水準； $\alpha$  值小於 0.35 表示信度很低，應予以刪除。

由統計分析結果可知，本研究之參與動機、滿意度及忠誠度量表各構面及整體量表信度皆有超過 .90，內部一致性採用上述學者的標準檢驗顯示各量表皆達高信度水準。

## 第六節、資料處理與分析

本研究的基本資料主要是以描述性統計及次數分配法等方式來做分析。而在不同的會員基本資料其參與動機、滿意度及忠誠間是否有所差異這部分，則是以獨立樣本t考驗及獨立樣本單因子變異數分析來做考驗，參與動機、滿意度與忠誠度之關聯則是以皮爾遜積差相關來作分析。統計部分是以SPSS 22.0版軟體來執行，顯著水準設為 $\alpha=.05$ 。

## 參、結果與討論

### 第一節、基本資料分析

性別方面男生人數有 288 人，佔 75%；女生人數有 96 人，佔 25%。年齡方面 15-25 歲人數最多，有 227 人，佔 59.1%；其次為 56-65 歲，有 67 人，佔 17.4%；接著為 46-55 歲，有 36 人，佔 9.4%；人數最少的為 26-35 歲，有 9 人，佔 2.3%。婚姻方面已婚人數有 133 人，佔 34.6%；未婚人數有 244 人，佔

65.3%；離婚人數有 7 人，佔 7%。職業方面學生人數最多，有 226 人，佔 58.9%；其次為退休人數，有 53 人，佔 13.8%；接著為軍警公教，有 39 人，佔 10.2%；人數最少的為農林漁牧業、其他，分別各為 9 人，佔 1.8%。居住地方面以屏東縣人數有 200 人，佔 52.1%；居住屏東市人數有 158 人，佔 41.1%；外縣市人數有 26 人，佔 6.8%。

消費夥伴方面以獨自一人人數最多，有 170 人，佔 44.3%；其次為學生人數，有 124 人，佔 32.3%；接著為跟配偶，有 55 人，佔 14.3%；人數最少的為跟小孩，有 8 人，佔 2.1%。教育程度方面以高中職學歷人數最多，有 220 人，佔 57.3%；其次為大專（學）人數，有 124 人，佔 33.3%；接著為研究所含以上，有 29 人，佔 7.6%；教育程度最低的為國中，有 7 人，佔 1.8%。每週運動次數以 0-1 次人數最多，有 150 人，佔 39.1%；其次為每週運動次數 2-3 次，有 108 人，佔 28.1%；接著為每週運動次數 2-3 次，有 80 人，佔 20.8%；每週運動次數最少的為每週 6-7 次，有 46 人，佔 12%。

## 第二節、不同背景變項之參與動機分析

在身體健康、自信成就這兩項構面及整體參與動機上 F 值有達顯著水準 ( $p < .05$ )，進一步事後比較發現，整體而言 36 歲以上者其身體健康、自信成就及整體參與動機顯著地較青少年族群 15-25 歲來的高 ( $p < .05$ )。推測原因可能是因為年紀越長者，越可能有健康問題，故因健康而來參與運動的動機會較高。

婚姻方面，人際抒壓、自信成就這兩項構面及整體參與動機上 F 值有達顯著水準 ( $p < .05$ )，進一步事後比較發現，在人際抒壓、身體健康、自信成就等構面及整體參與動機上，已婚者其分數顯著地大於未婚者 ( $p < .05$ )。推論原因可能為已婚者通常年齡也較長，同時也有成家立業之壓力，故因為抒壓、健康與自信成就而來參與的動機會較高。

居住地方面，在人際抒壓、自信成就這兩項構面及整體參與動機上 F 值有達顯著水準 ( $p < .05$ )，進一步事後比較發現，在人際抒壓、自信成就構面及整體參與動機上，居住屏東市者其分數顯著地大於居住屏東縣者 ( $p < .05$ )。在人際抒壓構

面上居住外縣市者其分數顯著地大於居住屏東縣者 ( $p<.05$ )。結果顯示住屏東市者其參與動機較屏東縣者為高，推測可能與都會區居民教育與經濟水平較高，故對於運動抒壓較為重視，同時也認同運動能帶來自信成就，故造成都市居民參與動機會較高。

教育程度方面，在人際紓壓、身體健康、自信成就這三項構面及整體參與動機上 F 值有達顯著水準 ( $p<.05$ )，進一步事後比較發現，在人際紓壓、身體健康、自信成就這三項構面及整體參與動機上，教育程度大專（學）者其分數皆顯著地大於教育程度國中者 ( $p<.05$ )。結果顯示在人際紓壓、身體健康、自信成就這三項構面及整體參與動機上普遍教育程度越高越重視。

不同運動次數方面，在人際紓壓、身體健康、自信成就這三項構面及整體參與動機上 F 值有達顯著水準 ( $p<.05$ )，進一步事後比較發現，在人際紓壓、身體健康、自信成就這三項構面及整體參與動機上其運動次數 2-3、4-5 及 6-7 次 ( $p<.05$ ) 三項次中分數均大於運動次數 0-1 次 ( $p<.05$ ) 的人員。在人際紓壓構面上及整體參與動機上運動次數上 4-5 次分數顯著地大於運動次數 2-3 次人員 ( $p<.05$ )。結果顯示在人際紓壓、身體健康、自信成就這三項構面及整體參與動機上參與動機越強運動次數越多。

### 第三節、不同背景變項之滿意度分析

年齡方面，在服務設備、環境管理這二項構面及整體滿意度上 F 值有達顯著水準 ( $p<.05$ )，進一步事後比較發現，在服務設備及整體滿意度上，年齡 46-55 歲及 56-65 歲 ( $p<.05$ ) 其分數顯著地大於 15-25 歲 ( $p<.05$ )。在環境管理構面及整體滿意度上 36-45 歲 ( $p<.05$ ) 其分數顯著地大於 15-25 歲 ( $p<.05$ )。由此結果可知似乎學生族群對桌球運動的滿意度偏低，而中壯年族群的滿意度則是偏高，推測原因可能是壯年族群有一定經濟基礎，故能享受較好的服務設備、環境管理等，所以滿意度也較高。本研究結果發現，不同年齡在整體滿意度及各項因素上皆達顯著差異，此結果與黃宗雄（2000）針對台南市桌球俱樂部消費者研

究結果相符。

婚姻方面，在服務設備、環境管理這二項構面及整體滿意度上 F 值有達顯著水準 ( $p<.05$ )，進一步事後比較發現，在服務設備、環境管理及整體滿意度上，已婚者其分數顯著地大於未婚者 ( $p<.05$ )。

教育程度方面，在服務設備、環境管理這二項構面及整體滿意度上 F 值有達顯著水準 ( $p<.05$ )，進一步事後比較發現，在環境管理、服務設備兩項構面及整體滿意度上，教育程度達大專（學）者其分數顯著地大於教育程度達高中職者 ( $p<.05$ )。

每周運動次數方面，在服務設備、環境管理兩項構面上及整體滿意度上 F 值有達顯著水準 ( $p<.05$ )，進一步事後比較發現，在服務設備、環境管理兩項構面及整體滿意度上，運動次數達 2-3 次、4-5 次及 6-7 次者其分數顯著地大於運動次數 0-1 次者 ( $p<.05$ )；另在服務設備面及整體滿意上運動次數達 4-5 次者其分數顯著地大於運動次數 2-3 次及 4-5 次者 ( $p<.05$ )。

#### 第四節、不同背景變項之忠誠度分析

性別方面，男生忠誠度顯著地大於女生，結果顯示性別對忠誠度會有顯著影響。不同年齡方面，其 F 值有達顯著水準 ( $p<.05$ )，進一步事後比較發現，在年齡 36-45 歲、46-55 歲、56-65 歲及 66-75 歲四個年齡區間其忠誠度表現均顯著地大於 15-25 歲 ( $p<.05$ )，表示年紀越大其忠誠度表現越高。其結果與吳界榮（2008）雲林縣慢速壘球球員參與動機、體驗、滿意度及忠誠度之研究結果相符。

不同婚姻方面，其 F 值有達顯著水準 ( $p<.05$ )，進一步事後比較發現，在婚姻狀況已婚及離婚狀況其忠誠度表現均顯著地大於未婚者 ( $p<.05$ )，顯示有婚姻者因其生活模式變動性較小因大多精力投注家庭，相對限縮參與活動之機會，故當有喜好固定之活動便會提升其對該活動之忠誠度。

不同職業方面，其 F 值有達顯著水準 ( $p<.05$ )，進一步事後比較發現，在軍

警公教、服務業、工商及退休這四項職業，其忠誠度均顯著大於學生 ( $p<.05$ )。

不同學歷方面，其忠誠度上 F 值有達顯著水準 ( $p<.05$ )，進一步事後比較發現，在教育程度區別上，大專(學)及研究所含以上這二項教育程度者，其忠誠度表現均顯著地大於高中職 ( $p<.05$ )。

由表 1 可知不同每周運動次數上，其 F 值有達顯著水準 ( $p<.05$ )，進一步事後比較發現，每週運動次數 2-3、4-5 及 6-7 次者其忠誠度皆顯著地大於 0-1 次者 ( $p<.05$ )；6-7 次者其忠誠度皆顯著地大於 2-3 次者 ( $p<.05$ )，結果顯示每週運動次數越多者其忠誠度表現也越高。

表 1 不同每週運動次數之忠誠度分析摘要表

構面	運動次數	平均數	F 值	事後比較
忠誠度	0-1 (N=150)	34.06±8.30	29.18*	2>1
	2-3 (N=108)	37.73±6.50		3>1
	4-5 (N=80)	40.43±5.44		4>1
	6-7 (N=46)	43.08±5.74		4>2

\* $p<.05$

## 第五節、參與動機與滿意度對忠誠度之相關分析

### 一、參與動機與忠誠度之相關分析

由表 2 可知參與動機各個構面與忠誠度達顯著正相關 ( $p<.05$ )，結果顯示參與動機越高其忠誠度也越高。

表 2 參與動機與忠誠度之相關分析表

忠誠度	參與動機			
	人際抒壓	身體健康	自信成就	整體參與動機
忠誠度	.63*	.53*	.67*	.68*

\* $p<.05$

### 二、滿意度與忠誠度之相關分析

由表 3 可知滿意度各個構面與忠誠度均達顯著正相關 ( $p<.05$ )，結果顯示滿意度越高其忠誠度也越高。王明月、許吉越 (2014) 在其研究中亦表示桌球俱樂部顧客滿意度越忠誠度也越高，與本研究結果相呼應。

表 3 滿意度與忠誠度之相關分析表

		滿意度		
		服務設備	環境管理	整體滿意度
忠誠度	忠誠度	.70*	.71*	.73*

\* $p<.05$

## 肆、結論與建議

### 第一節、結論

經分析不同背景變相之參與動機、滿意度及忠程度結果後可發現，在年齡、婚姻、消費同伴、教育程度及每周運動次數上，參與動機、滿意度及忠程度三個變數上皆有相類似的結果或趨勢。即 36-45 歲、46-55 歲及 56-65 歲之數值顯著地高於 15-25 歲 ( $p<.05$ )；已婚者數值顯著地高於未婚者 ( $p<.05$ )；教育程度大專 (學) 以上學歷者數值顯著地高於高中職 ( $p<.05$ )；消費同伴獨自一人及跟配偶者數值顯著地高於跟同學 ( $p<.05$ )；每週運動 2-3 次、4-5 次、6-7 次者顯著地高於 0-1 次 ( $p<.05$ )。

故可知年齡、婚姻、消費同伴、教育程度及每周運動次數對屏東地區桌委會會員消費會有顯著影響，整體而言年齡越高、已婚者、教育程度越高者、獨自一人或跟配偶參加者、每周運動次數越多者其參與動機、滿意度及忠程度也會越高。

### 第二節、建議

本研究發現桌委會會員男：女比例概略為 3：1 (288/96)，顯示女性消費者是一項值得開拓之客群。建議經營者可以多善用女性的消費族群以其家屬、朋友或同

學為主要鎖定開發之客群，制定行銷策略，將會員招募觸角延伸向女性及年輕族群。

另外研究者在走訪屏東縣內各桌委會會員談話中發現，雖然對各桌委會所提供之各項設備尚稱滿意，但在深入詢問後，多數會員仍表示雖然基本設施尚屬堪用；惟欠缺管理人員及經費挹注，容易肇生設備老舊、衛生設施不足(廁所不足髒亂，盥洗設備欠缺)、球桌數量等問題，這些問題對老主顧或新會員而言都是很在意的。如能將基礎設施提升，例如：增購新球桌、設置新手練習區等…在衛生、盥洗設備更充裕，區分出男、女會員專用相信會大大提升對委員會之滿意度。

## 參考文獻

### 一、中文部分

王明月、許吉越(2014)。桌球俱樂部顧客依戀、滿意度及忠誠度之研究。《運動休閒管理學報》，11(4)，15-25。

吳明隆、涂金堂(2005)。SPSS 與統計應用分析(二版)。五南出版社：台北市。

吳界榮(2008)。雲林縣慢速壘球球員參與動機、體驗、滿意度及忠誠度之研究(未出版之碩士論文)。國立台灣體育大學體育研究所碩士班，臺中市。

陳純寅(2013)。桌球運動參與者與動機、休閒效益與生活滿意度之研究，(未出版之碩士論文)。國立雲林科技大學休閒運動研究所，雲林縣。

黃宗雄(2000)。台南市桌球俱樂部消費者參與動機、行為與滿意度之研究(未出版碩士論文)。國立台灣體育學院運動管理學系，台中市。

黃耀鎰(2006)。台中市健康體適能俱樂部會員參與動機、顧客滿意度及品牌忠誠度之調查。運動事業管理學術研討會論文集，5，75-87。

雲惟興(2013)。台南市桌球俱樂部會員參與動機、會員滿意度及忠誠度關聯性之研究，(未出版之碩士論文)。美和科技大學運動事業管理學系，屏東縣。

蔡明達、沈易利(2007)。運動俱樂部場地設施之風險管理。大專體育，89，105-

- 劉晉宏、洪惟亮 (2007)。顧客滿意度之關鍵影響因素研究-以量販店為例。中華民國品質學會的 43 屆年會暨的 13 屆全國品質管理研究會，1-11。台北市：中華民國品質學會。
- 鍾志強 (2000)。休閒運動參與動機理論。雲科大體育，3，63-68。

## 二、英文部分

- DeVellis, R. F. (1991). *Scale development: Theory and application*. Newbury Park, CA: Sage.
- Oliva, T. A., Oliver, R. L. and MacMillan, I. C. (1992). A catastrophe model for developing service satisfaction strategies. *Journal of Marketing*, 56, 83-95.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Reichheld, F., & Sasser, W. E. (1990). Zero defections: quality comes to services. *Harvard Business Review*, 68, 105-111.
- Samdahl, D. M., & Jekubovich, N. J. (1997). A critique of leisure constraints: Comparative analyses and understandings. *Journal of Leisure Research*, 29(4), 430-452.