

103 年台南全國身心障礙國民運動會服務品質、滿意度與行為意圖之研究

吳政隆

[摘要] 本研究以 103 年台南全國身心障礙國民運動會服務品質、滿意度及行為意圖之關係為研究主題，並以 103 年全國身心障礙國民運動會參賽選手為研究對象。本研究調查有效樣本 284 份，運用 SPSS18.0 與 AMOS19.0 統計軟體進行描述性統計與結構方程模式分析，研究結果顯示：一、服務品質對滿意度有顯著影響。二、服務品質對行為意圖未達顯著。三、滿意度對行為意圖之影響未達顯著。最後依據研究結果，提出後續研究建議與管理意涵。

關鍵詞：全國身心障礙國民運動會、服務品質、滿意度、行為意圖。

壹、緒論

「如果一個沒手沒腳的傢伙也能在全世界最頂尖的海灘衝浪，那麼任何一件事對你都是可能的」— Nick Vujicic.

長期以來，我國身心障礙人口總數持續增加，根據內政部統計處 2014 年的資料顯示，我國身心障礙者人數截至 101 年底止領有身心障礙證明(手冊)者計有 111 萬 7521 人，較 100 年底增加 1.55%，身心障礙者占總人口比率為 4.8%，亦較 91 年底提升 1.1 個百分點(內政部統計處，2014)。不同於一般民眾，身心障礙者的休閒參與主要受到個人因素及認知因素影響所阻礙(莊慶棋、林紀玲、吳穌，2010)，有鑑於此，政府相關單位亦著手改善身心障礙者的休閒運動環境，依據體育署的 2013 年的資料顯示，截至 101 年計補助 58 個團體辦理 505 梯次活動，及打造運動島 1655 梯次多樣活動，其中推動身心障礙福利機構辦理游泳體驗試辦實施計畫，計 13 縣市 40 個機構，103 梯次體驗營，持續與各地方政府密切合作加強辦理身心障礙多元多樣全民運動業務(體育署，2013)。另一方面，透過運動賽事亦可讓身心障礙者享受人生並提升自信，因此，近年來，民間和政府單位相繼辦理身心障礙運動賽會。依照全國身心障礙國民運動會舉辦準則，全國身心障礙國民運動會乃為發展我國身心障礙國民體育運動，以維護身心障礙國民運動權，提升身心障礙國民生活品質，特舉辦全國身心障礙國民運動會，每二年舉辦一次，並於三月至五月間舉辦，其會期以三天至五天為原則(中華民國聽障者體育運動協會，2014)。全國身心障礙國民運動會自 1994 開始辦理第一屆以來，目前已經邁入第 11 屆，由於賽會參與者人數逐年增加，同時涵蓋了不同身心障礙參賽者，因此賽會主辦單位是否能滿足參賽者的特殊需求，並提供完善的服務品質則是值得探究的議題。此外，參與者對於運動賽會所提供的服務所衍生的滿意度亦是運動賽會主辦單位所關注的焦點，另一方面，賽會服務品質以及參賽者滿意度是否會影響參賽者的行為也具探討價值。

綜觀相關文獻可知，以往和運動賽會服務品質的相關研究中，多以單項運動參賽者為研究對象(林立港，2010；黃錫秋，2010)，或者是從賽會觀眾的角度來進行探究(Theodorakis, Alexandris, Tsigilis & Karvounis, 2013)，然而，誠如 Yoshida

和 James(2011)的觀點，其認為運動賽會的服務品質是多面項的。身心障礙者參與運動賽會的過程中遇到的問題也較為多樣，身心障礙參賽者是否會因為期望的服務與認知的服務的差距而對服務品質有所影響則是值得研究之處。另一方面，從相關研究中也可發現，大多數運動賽會服務品質、滿意度與行為的研究仍以 Kotler, Bowen 和 Makens (1996)所提出的「意象－品質－滿意度－行為」因果關係模式為架構(Theodorakisa & Alexandrisa, 2008; 陳仁精, 2011; 盧美麗、李素箱、蔡文成、林志偉, 2013)，很可惜的是這些相關研究較少以特殊運動族群為研究對象，忽略了這些族群在運動參與過程的實際感受，因此本文乃採用身心障礙運動參賽者為研究對象，進一步透過實證資料來驗證本研究所建構的模式是否達到適配，另一方面亦提供相關建言以供賽會主辦單位未來在相關賽會籌辦上的參考。

貳、文獻探討

所謂的服務品質乃是一種知覺的概念(Berry, Parasuraman, Zeithaml, 1988)，其攸關使用者對於服務本身的感受，歐聖榮、許君銘 (1994)則認為服務品質乃是使用者針對所消費之有形或無形的產品或服務，依據個人主觀之感受為標準，判定產品或服務「適合使用」或「符合個人所需」之程度。換言之，由於服務品質具有主觀的認知，因此學者們嘗試建構出衡量的工具，其中廣為引用的即是 Parasuraman, Zeithaml 和 Berry(1985)以「符合或超越顧客的期望」做為衡量服務品質的主要架構，並且列出服務品質的十個衡量構面，成為發展服務品質的重要研究基礎，日後其更進一步將 SERVQUAL 量表修正為有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性等五個構面，並包含 22 個問項。SERVQUAL 量表經由不同領域學者的驗證之後成了相對成熟的服務品質量表，亦具備相當的信效度。然而，Wright, Duray 和 Goodale(1992)也指出，SERVQUAL 量表由於被過於廣泛的濫用，導致難以提供適當的資訊給某些特別性質的服務表現。Cole 和 Illum (2004)甚至認為，要了解服務品質對於消費者滿意度的關係，應該將服務品質區分為屬性層級和整體層級服務品質兩種，所謂屬性層級服務品質乃服務者針對不同屬性所提供的服務品質，以本文之研究主題而言，即指運動賽會籌辦單位所提

供軟硬體設備之安全性，或者是各項活動流程順暢度等等；整體層級服務品質它包括服務提供者針對不同屬性提供之服務，也受消費者個人情感的影響，以本文為例，運動賽會者對身心障礙參賽者的需求是否有耐心聆聽並協助處理，甚至是否有提供適當場合讓各參賽選手交流互動的時間等等，這些皆會影響賽會的服務品質。

滿意度則指顧客對服務之預期與實際感受兩者間之差異比較與評估(Stare, Deeman & Klun, 2010)。換言之，顧客滿意乃是顧客知覺到的產品表現和顧客原本預期的產品表現兩者之間的差異來決定的，假如產品的表現不如原本的期望，則顧客會感到不滿意，若產品表現同於原先的期望，顧客會感到滿意，假使產品表現超過期望，則顧客會感到非常滿意。以本文為例，若身心障礙參賽者原先期待身心障礙運動在動線以及無障礙設施上應該會做得非常好，實際參與賽會時也確實感受賽會主辦者的用心，則參賽者對於此賽事則會感到滿意，反則之。從滿意度相關研究中可知，滿意度的衡量呈現出多元的樣貌，部分學者採用產品屬性滿意度，亦即針對產品的各個屬性來進行衡量其績效(Hoest & Knie-Andersen, 2004; Yang & Peterson, 2004)，亦有學者從單一構面來針對顧客的滿意度來進行衡量(Ruiz, Gremler, Washburn & Carrion⁵¹, 2008; Chaudhuri & Ligas, 2009)，本研究則採用後者，即採用整體滿意度的概念進行顧客滿意度的衡量。

所謂行為意圖則是指個體是否願意從事某特定行為的主觀意願，此乃最直接影響行為的決定因素。Parasuraman, Zeithaml和Berry (1996)認為，所謂的行為意圖為參與者未來再度參與以及推薦他人參與活動之意願，此意願可區分成正向與負向，並作為預測顧客行為的指標。Anderson 和 Srinivasan(2003)也持類似的觀點，其認為當消費者從消費經驗或評估過程中知覺了高程度的消費價值，他們會產生正面的行為意圖，如重複購買意願、口碑宣傳及願意推薦給朋友等等。以本文而言，身心障礙者參賽者未來是否願意再度參加身心障礙運動會即是其行為意圖，此行為則有可能包含再也不願意參加或者有可能下屆會繼續參加並且推薦給其他的身心障礙朋友。

綜觀相關文獻，「品質－滿意度－行為」因果關係模式被廣泛應用在各領域

之研究，有些研究則是探討兩兩變項之間的關係，例如盧美麗、李素箱、蔡文宥和林志偉(2013)以 adidas 盃全國分級網球排名賽參賽選手為研究對象，研究結果指出賽會之成果、活動、互動及環境設施等服務品質可有效預測參與者行為意圖。林東興、楊子孟、陳培季與涂鵬斐(2011)的實證研究亦指出賽會服務品質會正向的影響參與者行為意圖，賽會的服務品質愈佳，對運動參與者後續行為有正向助益。劉怡君和呂崇銘(2012)則以全民運動會參加者為研究對象，研究發現參與者服務品質與滿意度構面達顯著正相關。部分研究則是從運動賽會觀眾的角度出發，例如 Theodorakis, Kambitsis 和 Laios (2001)以職業籃球運動現場觀眾為研究對象以探討賽會服務品質與滿意度兩者之間的關係。Shonk(2006)則針對運動觀光遊客為主，進一步探究服務品質以及滿意度的關係。由上述相關文獻可知，無論是針對賽會參與者或是賽會觀眾，都顯示出賽會服務品質、滿意度以及行為意圖這三者之間的關係值得去探討，很可惜的是，較少研究聚焦於身心障礙運動參與者，換言之，身心障礙運動會的服務品質是否會影響參賽者的滿意度，以及參賽者的滿意度對後續的行為是否產生影響皆是重要的議題，因此，本文乃以身心障礙運動會參與者為研究對象，並透過實證研究以作進一步探討。

參、研究方法

一、 研究架構

本研究根據相關文獻以建立出本文研究架構，本文之研究架構如圖 1 所示。

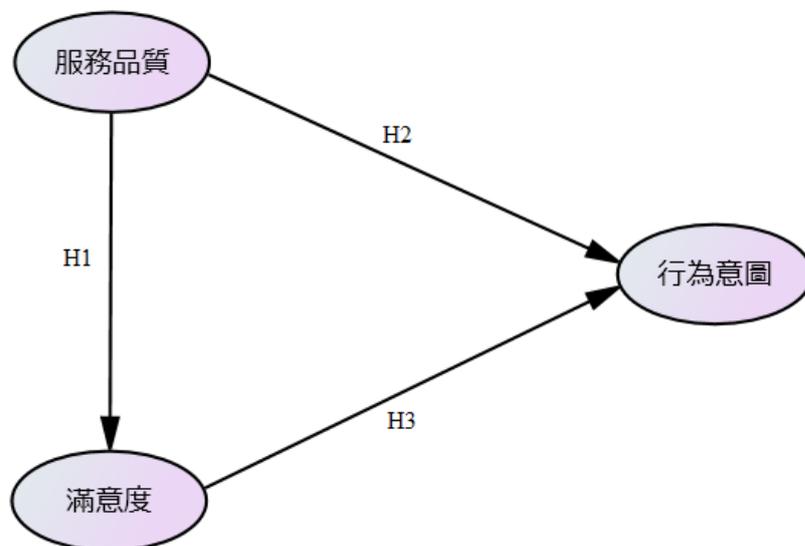


圖 1 研究架構圖

二、研究假設

本研究依據相關文獻及研究架構，提出下列假設：

假設 1：服務品質對滿意度有顯著影響。

假設 2：服務品質對行為意圖有顯著影響。

假設 3：滿意度對行為意圖有顯著影響。

三、研究對象

本研究以 103 年全國身心障礙國民運動會參賽選手為研究對象，採問卷調查法，以立意抽樣方式共發出 350 份問卷，總計回收有 300 份，回收率為 85%，剔除填答不完整及有明顯錯誤之無效問卷共計 16 份後，有效問卷共計為 284 份，有效問卷回收率為 94%。

四、研究工具

本研究問卷內容主要依據文獻回顧所整理融合而成，包括運動賽會服務品質、滿意度與行為意圖。量表主要參考張佑嘉(2012) 101 年全國身心障礙國民運動會之服務品質與滿意度量表及黃茜梅(2010)之綠島水域運動觀光客行為傾向量表改編而成，包括運動賽會服務品質、滿意度與行為意圖，共 18 題，本研究之各構面衡量採李克特七點量表，每題採 1 至 7 的記分法，從「非常不同意」到「非常同意」。

五、資料分析處理

本研究以 AMOS 19.0 統計軟體來進行資料分析，以探究運動賽會服務品質、滿意度與行為意圖等變數間的因果關係。

肆、研究結果

一、樣本特性描述性統計

本研究以 SPSS 18.0 基本資料分佈之情形，並彙整如表 1，從表 1 得知，有效樣本 284 人，男性 166 人，佔有效樣本數 58.5%；而女性 118 人，佔 41.5%，顯示參與 103 年台南全國身心障礙國民運動會以男性居多。在年齡部份以「51 歲以上」最多，佔有效樣本 53.2%；「41~50 歲」次之，佔有效樣本 39.1%；而「21~30 歲」排序最少，佔有效樣本 1.4%，顯示參與 103 年台南全國身心障礙國民運動

會以年齡「51 歲以上」族群最多。在教育程度部份，「國中(含)以下」佔有效樣本 37.0% 為最多；而「研究所(含)以上」之比例最低，佔有效樣本 0.7%。在障礙種類部份以「肢障」最多，佔有效樣本 71.5%；「視障」次之，佔有效樣本 21.1%，顯示參賽者大多以「肢障」為主。在參賽項目部分以「田賽」最多，佔有效樣本 33.5%；「保齡球」次之，佔有效樣本 23.9%；在居住地部分以「北部」最多，佔有效樣本 34.2%；「中部」次之，佔有效樣本 32.4%；「離島」最少，佔有效樣本 0.4%，顯示參賽者大多來自北部居多；參賽次數以「三次(含)以上」，佔有效樣本 48.9%，「二次」次之，佔有效樣本 33.5%，第一次參賽者最少，佔有效樣本 17.6%

表1 樣本特性描述統計摘要表

背景變項	組別	次數	百分比%	累積百分比%
性別	男	166	58.5	58.5
	女	118	41.5	100.0
年齡	21~30 歲	4	1.4	1.4
	31~40 歲	18	6.3	7.7
	41~50 歲	111	39.1	46.8
	51 歲以上	151	53.2	100.0
教育程度	國中(含)以下	105	37.0	37.0
	高中職	86	30.3	67.3
	專科	54	19.0	86.3
	大學	37	13.0	99.3
	研究所(含)以上	2	0.7	100.0
障礙種類	肢障	203	71.5	71.5
	視障	60	21.1	92.6
	聽障	21	7.4	100.0
參賽項目	田賽	95	33.5	33.5

	徑賽	64	22.5	56.0
	羽球	1	0.4	56.3
	桌球	1	0.4	56.7
	射擊	5	1.8	58.5
	保齡球	68	23.9	82.4
	游泳	23	8.1	90.5
	肢障健力	7	2.5	93.0
	特奧保齡球	1	0.4	93.3
	特奧滾球	19	6.7	100.0
居住地區	北部地區	97	34.2	34.2
	中部地區	92	32.4	66.5
	南部地區	89	31.3	97.9
	東部地區	5	1.8	99.6
	離島地區	1	0.4	100.0
參加次數	一次	50	17.6	17.6
	二次	95	33.5	51.1
	三次(含)以上	139	48.9	100.0

二、量表信效度分析

(一)量表信度

本研究問卷根據相關文獻修改編製而成，並請具備運動管理專業理念與實務經驗之學者專家針對問卷內容進行審查，以確立問卷內容之適切性與內容效度，此外，再以驗證性因素分析驗證本研究工具之組成信度，從表2、表3及表4得知，本研究各構面的組成信度介於0.86至0.96之間，平均變異數抽取量介於0.60至0.85之間，符合Bagozzi and Yi (1988) 的建議值 0.60 與0.50，因此本研究模型的內部一致性可被接受。

表 2 服務品質-驗證分析

構面	指標	標準化 負荷量	非標準化 負荷量	S.E.	C.R. (t-value)	P	SMC	C.R.	AVE
服務 品質	SQ1	0.87	1.00				0.76	0.96	0.76
	SQ6	0.88	1.03	0.05	21.36	***	0.78		
	SQ10	0.65	0.59	0.05	12.69	***	0.42		
	SQ11	0.92	0.97	0.04	23.27	***	0.85		
	SQ13	0.93	0.95	0.04	23.99	***	0.87		
	SQ15	0.95	1.01	0.04	25.00	***	0.90		
	SQ21	0.85	0.96	0.05	19.59	***	0.72		

表 3 滿意度-驗證分析

構面	指標	標準化 負荷量	非標準化 負荷量	S.E.	C.R. (t-value)	P	SMC	C.R.	AVE
滿意度	S3	0.84	1.00				0.70	0.96	0.85
	S4	0.97	1.18	0.05	23.81	***	0.95		
	S5	0.96	1.21	0.05	23.21	***	0.93		
	S6	0.95	1.18	0.05	22.59	***	0.90		
	S10	0.87	1.02	0.05	19.37	***	0.77		

表 4 行為意圖-驗證分析

構面	指標	標準化 負荷量	非標準化 負荷量	S.E.	C.R. (t-value)	P	SMC	C.R.	AVE
行為 意圖	BI1	0.78	1.00				0.65	0.86	0.60
	BI2	0.70	0.94	0.08	11.64	***	0.66		
	BI3	0.81	1.07	0.08	13.53	***	0.50		
	BI4	0.80	1.20	0.09	13.17	***	0.61		

(二)量表效度

本研究將回收的有效問卷，進行收斂效度與區別效度之驗證，其中收斂效度主要在檢測相同構面的觀察變項之間的相關性，而區別效度則是指對兩個不同的構面進行測相關分析，若其相關程度很低，則表示此兩個構面具有區別效度 (Churchill, 1979; Anderson & Gerbing, 1988)。本研究參照Bentler and Wu (1993)及 Jöreskog and Sörbom (1989)所提建議標準化後殘差值過高或因素負荷量太低的題項應當刪除，保留標準化後因素負荷量在0.45以上，由表2、表3及表4顯示，各構面的標準化負荷量皆高於0.45，故本研究之測量模型具有收斂效度。而區別效度之判斷準則為在信賴區間的構面間之相關係數信賴區間是否包含1(Torkzadeh, Koufteros, & Pflughoeft, 2003)，由表八得知，信賴區間均未包含1，顯示量表具有區別效度。

表 5 研究模式 Bootstrap 相關係數 95%信賴區間表

參 數	估計	Bias-corrected		Percentile method	
		下界	上界	下界	上界
服務品質 <--> 滿意度	0.84	0.79	0.88	0.79	0.88
行為意圖 <--> 服務品質	0.34	0.23	0.44	0.23	0.44
行為意圖 <--> 滿意度	0.34	0.22	0.45	0.22	0.44

三、整體模式評鑑

(一)違犯估計檢驗

本研究整體模式之標準化係數值介於0.66到0.95 之間(如表6、表7及表8所示)，均符合門檻值小於0.95，誤差變異數數值介於0.01到0.06，沒有負值存在，顯示模式適配時並無違犯估計之情形，可進一步進行整體模式適配檢定。

表 6 服務品質-違犯估計檢驗表

題項代號	標準化	誤差
	迴歸係數	變異數
1. SQ1	0.86	0.04

2. SQ2	0.86	0.04
3. SQ3	0.90	0.02
4. SQ4	0.93	0.02
5. SQ5	0.81	0.04
6. SQ6	0.90	0.03
7. SQ7	0.92	0.02
8. SQ8	0.91	0.03
9. SQ9	0.90	0.03
10. SQ10	0.66	0.05
11. SQ11	0.92	0.02
12. SQ12	0.94	0.01
13. SQ13	0.93	0.02
14. SQ14	0.94	0.01
15. SQ15	0.95	0.01
16. SQ16	0.95	0.01
17. SQ17	0.93	0.02
18. SQ18	0.92	0.02
19. SQ19	0.91	0.02
20. SQ20	0.92	0.02
21. SQ21	0.87	0.03

表 7 滿意度-違反估計檢驗表

題項代號	標準化	誤差
	迴歸係數	變異數
1. S1	0.71	0.06
2. S2	0.82	0.04
3. S3	0.83	0.04

4. S4	0.93	0.02
5. S5	0.92	0.02
6. S6	0.93	0.02
7. S7	0.95	0.01
8. S8	0.94	0.02
9. S9	0.95	0.01
10. S10	0.93	0.02
11. S11	0.94	0.01
12. S12	0.82	0.04
13. S13	0.80	0.04
14. S14	0.81	0.04
15. S15	0.81	0.05
16. S16	0.78	0.05
17. S17	0.82	0.04

表 8 行為意圖-違犯估計檢驗表

題項代號	標準化	誤差
	迴歸係數	變異數
1. BI1	0.78	0.03
2. BI2	0.70	0.04
3. BI3	0.81	0.03
4. BI4	0.80	0.04

(二)整體模式適配度檢驗

在確認無違犯估計現象後，進行整體模式適配檢定，由表 9 可知，卡方檢定值與自由度之比值為2.78，小於接受值3；GFI=0.90、AGFI=0.85，均大於接受值0.90；RMSEA=0.08，小於接受值0.08，為良好適配(good fit)；PCFI=0.81均大於接受值0.50，由上述可知，本研究模式可被接受。因此可以進一步進行研究假

設檢定。

表9 模式的配適度分析

配適指標 (Fit Indices)	可容許標準	模式(修正後)	模式配適判斷
χ^2 (Chi-square)	越小越好	281.03	
χ^2 與自由度比值	<3	2.78	符合
GFI	>0.90	0.90	符合
AGFI	>0.80	0.85	符合
RMSEA	<0.08	0.08	符合
CFI	>0.90	0.96	符合
PCFI	>0.50	0.81	符合

(三)假設檢定

最後，再以路徑圖分析各潛在構面間路徑係數，分析結果發現研究模型中各路徑之標準化係數為：服務品質→滿意度(0.84)；服務品質→行為意圖(0.19)；滿意度→行為意圖(0.19)，如圖2 所示。

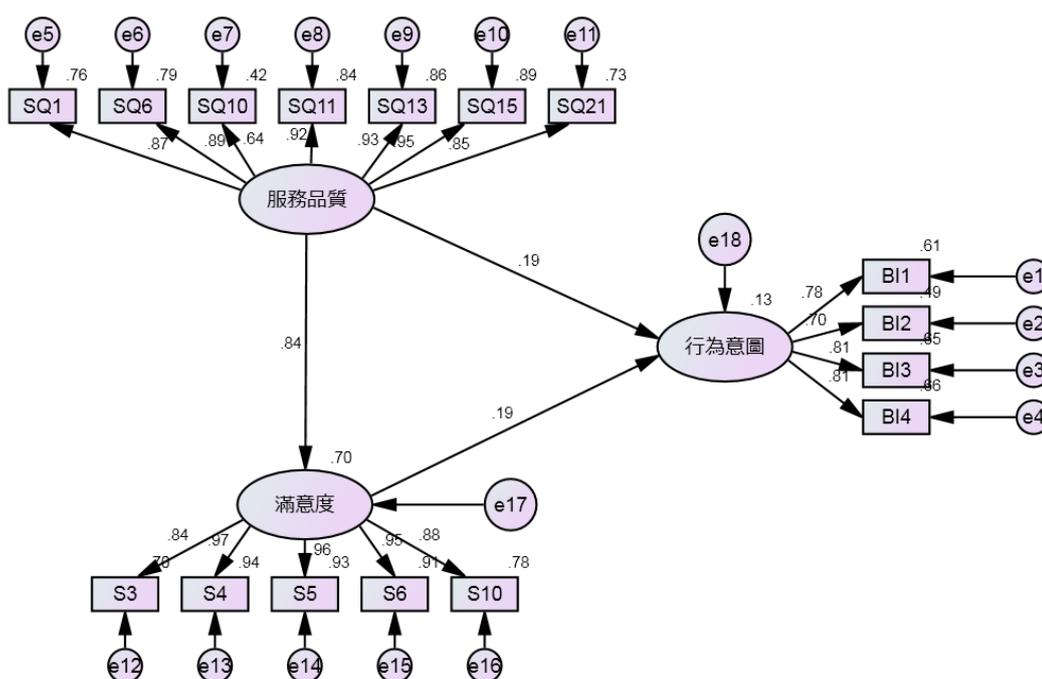


圖2 服務品質、滿意度與行為意圖研究模式圖

由表10之研究假設之實證結果可知，研究假設一成立，即服務品質對滿意度有顯著影響，此研究結果和張佑嘉和黃美珍(2012)的研究結果相同，有可能的原因為兩者之研究對象皆以身心障礙參賽者為研究對象，其所感受到的賽會服務品質滿意度較為接近，至於研究假設二則不成立，此研究結果和陳仁精(2011)的研究結果不同，此外，本研究假設三亦不成立，此研究結果與盧美麗、李素箱、蔡文成、林志偉(2013)之研究結果不同，研究假設二以及研究假設三不成立的可能原因是身心障礙運動會每年舉辦的場次遠不如其他一般運動賽會來的頻繁且多樣，因此，有可能這些身心障礙參賽者儘管對於賽會的滿意度不高，或者是對賽會的服務品質評價低，但是限於身心障礙者參與賽會的限制，抑或是身心障礙參與者期待下一屆辦城市會籌備的更完善，致使這些參賽者仍是會考慮日後再次參加，或者是推薦其他身心障礙者一起參與賽事。

表10 研究假設之實證結果

假設	路徑關係	路徑值	假設成立
1	服務品質→滿意度	0.84*	是
2	服務品質→行為意圖	0.19	不是
3	滿意度→行為意圖	0.19	不是

伍、結論與建議

一、結論

本研究透過實證之分析所獲得主要的結論如下：

- (一)本研究假設中，研究假設一成立，其餘研究假設則未成立。
- (二)本研究假設一之路徑值最高，亦即以服務品質對滿意度之路徑值最高，達 0.84，服務品質對行為意圖路徑值達 0.19，滿意度對行為意圖路徑值亦達 0.19。
- (三)本研究所建構之模型達到適配程度，七項配適指標中 χ^2 、 χ^2 與自由度比值、GFI、AGFI、RMSEA、CFI、PCFI 皆符合標準值。

二、建議

依據本文之研究結果，本文繼之提出幾項建議：

- (一)針對賽會之主辦單位而言

透過本文之實證分析可知身心障礙運動會服務品質對參賽者滿意度之路徑值最高，因此建議賽會主辦單位未來可以針對影響服務品質的構面投入更多的關注，建議可以從幾個方向著手：在有形性構面上，代表著以實體代表服務，例如主辦單位可以於每個比賽場館出入口裝設磁卡感應器，藉由自動開關門以便利身心障礙選手進出。在同理心構面上，意味著關心參賽者並給予參賽者個別關懷，尤其可透過客製化的方式來表達實質的關心，例如賽會主辦單位若經費許可，建議可以提供低底盤專用交通車，以利身心障礙者更容易在會場以及選手村之間移動。至於在回應性構面上說明了賽會主辦單位願意幫助顧客並提供迅速的服務，例如主辦單位在選手村的宿舍或是賽會游泳池的淋浴間可增設一間家屬共用空間，透過這種空間的設置以方便家屬可以就近協助參賽者的行動。針對可靠性方面，代表賽會主辦單位可提供值得信賴服務能力，例如賽會主辦單位可以建置線上報名系統或是相關網站的設立，透過網站或是 App 軟體可以提供行動不便的參賽者更方便去參與賽事。最後則是在保證性方面，主辦單位的專業知識和態度讓參賽者對賽會更有信任感，例如裁判的專業水平以及志工的全力協助等，皆有助於讓參賽者對主辦單位的能力更具信心。換言之，透過服務品質五個構面去著手提升或是提升賽會服務品質，才能讓參賽者對賽事有更高的滿意度。

(二)針對賽會參賽者而言

由本研究實證結果發現，本研究假設二以及研究假設三不成立，換言之，賽會的服務品質和滿意度並不全然會影響到參賽者的行為意圖，誠如前述，特殊運動會舉辦的頻率並不如其他賽事來的頻繁，身心障礙者有可能因為身心障礙的程度、體力不佳或是因為花費過高，導致不願意參與賽事，建議身心障礙者可以打開心胸，多走出戶外來參與相關的賽會活動，透過活動可以建立新的社會連結或是社交圈，甚至可以在賽會期間帶家人一同前去，當作是家庭活動，抑或是可視為增廣見聞的方式之一，例如可以了解其他縣市之身心障礙團體在某一運動發展的進展或是實力，此外，參與賽會以跳脫傳通的靜態休閒活動也有助於身心障礙者的心肺耐力培養。此外，透過了解參與賽會的生理、心理以及社交效益，更有助於持續參加類似的運動賽會，同時更有可能推薦其他身心障礙朋友一同參與，

進一步喚醒身心障礙者的社會價值，另一方面，身心障礙者在提升自己專精項目的實力之際，也可以獲得更多正面的鼓勵與能量，進而不斷參與相關賽會。

(三)針對未來研究而言

本研究乃嘗試建立並驗證服務品質、滿意度以及行為意圖的模型，在實務貢獻上彌補了多數採用此模型的研究者聚焦在一般單項運動賽會的參與者的不足，尤其國內身心障礙者人口逐年增加，以身心障礙者為研究對象不僅可以累積此模型的研究基礎，另一方面，本研究依據研究結果所提供的建議亦可提供賽會主辦單位未來在籌辦相關賽事時，可以邁向更完善的服務品質，此為本研究之實務貢獻。至於在理論貢獻方面，本研究透過結構方程模式提供了服務品質、滿意度以及行為意圖模型的效度與信度驗證，採用身心障礙者為研究對象亦豐富了此理論基礎的多元性，本文的研究結果也可能夠作為以後相關研究的參考內容，因此本文具有一定的貢獻度。

在未來研究建議方面，建議可以將知覺價值加入一起探討，原因乃唯有人們覺得一項事務有價值的時候才有可能持續投入，本研究的發放問卷的過程中也了解到身心障礙者參與賽會不全然是主動參加的，部分參賽者有可能是因為某項目人數不足，或是基於其他因素而參與的，這些參賽者對於賽會所知覺到的價值感為何乃是值得進一步探究的，另外，這些價值的認知是會影響到他們未來參與類似賽會的意願也是可以納入研究內容。此外，未來研究上亦可講身心障礙運動會志工納入研究內容，尤其身心障礙運動會志工不同於一般賽事的志工，因為他們必須具備更多專業知識，尤其針對不同類型的身心障礙者要提供特殊的服務，這些志工所扮演的角色重要性不可言喻，因此，未來相關研究可將志工納入研究議題，以呈現身心障礙運動會相關研究更完善的面貌。

參考文獻

- 中華民國聽障者體育運動協會(2014)。全國身心障礙國民運動會舉辦準則。2014年6月15日，引自：http://www.deafsports.org.tw/deaf_ori/o4.htm
- 內政統計通報(2014)。101年身心障礙者福利統計。2014年6月15日，引自：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>

林立港(2010)。臺北地區桌球積分賽參與者知覺賽會服務品質、賽會價值與滿意度之研究。國立臺灣師範大學體育學系未出版之碩士論文，台北市。

涂鵬斐、林東興、楊子孟、陳培季(2011)。2009聽障奧運會服務品質研究—以日本聽障奧運代表隊為例。運動休閒管理學報，8(1)，48-62頁。

張佑嘉、黃美珍(2012)。全國身心障礙國民運動會服務品質與滿意度相關之研究。高師大體育，10期，58-74頁。

教育部體育署(2014)。教育部體育署持續推動改善身心障礙者參與運動環境 2014年6月15日，引自：

<http://www.edu.tw/pages/detail.aspx?Node=1088&Page=18227&wid=d5f7055e-a9e5-4311-9d7f-6831202fa970&Index=1>

莊慶棋、林紀玲、吳穌(2010)。休閒參與與阻礙因素之研究-以身心障礙者為例。休閒運動健康評論，1(2)，44-60頁。

陳仁精(2011)。服務品質滿意度對參與者行為意圖之影響—以2010年全國大專校院運動會游泳項目為例。休閒運動期刊，10期，103-111頁。

彭蕙仙譯(2010)。人生不設限：我那好得不像話的生命體驗。Nick Vujicic 力克·原著。台北：方智。

黃錫秋(2010)。教育部全國各級學校拔河比賽服務品質之研究。國立體育大學體育推廣學系未出版之碩士論文，桃園縣。

劉怡君、呂崇銘(2012)。運動賽會服務品質與參與者滿意度之研究-以101年全民運動會為例。全民休閒發展學刊，5(2)，1-10頁。

歐聖榮、許君銘(1994)。以自然資源為導向之遊憩區服務品質之研究。戶外遊憩研究，7(1)，81-104頁。

盧美麗、李素箱、蔡文成、林志偉(2013)。Adidas 盃網球賽運動賽會參與者服務品質、知覺價值與行為意圖之研究。交大體育學刊，6期，1-12頁。

Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.

Anderson, R. E., & Srinivasan, S. S. (2003). E-satisfaction and e-loyalty:A

contingency framework. *Psychology and Marketing*, 20(2), 123-138

Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.

Bentler, P. M., & Wu, E. J. C. (1993). *EQS/Windows user's guide*. Los Angeles: BMDP Statistical Software.

Berry, L. L., Parasuraman, A., and Zeithaml, V. A. (1988). The Service-Quality Puzzle. *Business Horizons*, 31, 35-43.

Chaudhuri, A. & Ligas, M. (2009). Consequences of value in retail markets. *Journal of Retailing*, 85(3), 406-419.

Churchill, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64-73.

Cole, S. T., Illum, S. F. (2004). Examining the mediating role of festival visitors' satisfaction in the relationship between service quality and behavioral intentions. *Journal of Vacation Marketing*, 12(2), 160-173.

Hoest, V., & Knie-Andersen, M. (2004). Modeling customer satisfaction in mortgage credit companies. *The International Journal of Bank Marketing*, 22(1), 26-42.

Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1989). *LISREL 7: A guide to the program and application*. Chicago, IL: SPSS Inc.

Kotler, P., J. Bowen, and J. Makens (1996). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Masayuki Yoshida, M., & James, J. D. (2011). Service quality at sporting events: Is aesthetic quality a missing dimension? *Sport Management Review*, 14(1), 13-24.

Nicholas D. Theodorakis, N. D., Alexandris, K., Tsigilis, N., & Karvounis, S. (2013). Predicting spectators' behavioral intentions in professional football: The role of satisfaction and service quality. *Sport Management Review*, 16(1), 85-96.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1996). The behavioral consequences

of service quality. *Journal of marketing*, 60 (2), 31-46.

Ruiz, D. M., Gremler, D. D., Washburn, J. H., & Carrion, G. C. (2008). Service value revisited: specifying a higher-order, formative measure. *Journal of Business Research*, 61(12), 1278-1291.

Shonk, D. J. (2006). Perceptions of service quality, satisfaction and the intent to return among tourists attending a sporting event. The Ohio State University, ProQuest, UMI Dissertations Publishing.

Stare, J., Deeman, M., and Klun, M. (2010). Relationship between Job Satisfaction and Customer Satisfaction in Public Sector Using a Structural Equation Model. *Journal of US-China Public Administration*, 7(4), 37-64.

Theodorakisa, N. F., & Alexandrisa, K. (2008). Can service quality predict spectators' behavioral intentions in professional soccer? *Managing Leisure*, 13(3-4), 162-178.

Theodorakis, N., Kambitsis, C., Laios, A. (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction of spectators in professional sports. *Managing Service Quality*, 11(6), 431 – 438.

Torkzadeh, G., Koufteros, X., & Pflughoeft, K. (2003), Confirmatory analysis of computer self-efficacy. *Structural Equation Modeling*, 10(2), 263-275.

Wright, B.A., N. Duray and T. L. Goodale(1992) Assessing perceptions of recreationcenter service quality: An application of recent advancements in service quality research. *Journal of Park and Recreation Administration*. 10(3), 33-47.

Yang, Z. L. & Peterson, R. T. (2004). Customer perceived value, satisfaction and loyalty: the role of switching costs. *Psychology and Marketing*, 21(10), 799-822.

A Study on Service Quality, Satisfaction Level, and Behavioral Intention of athletes for the 2013 National Disabled Games in Tainan

Cheng-Lung Wu

Abstract This study aims to investigate the relations of Service Quality, Satisfaction Level, and Behavioral Intention of athletes for the 2013 National Disabled Games in Tainan. A questionnaire survey was conducted and 284 valid questionnaires were completed. The collected data were statistically analyzed by SPSS18.0 and AMOS19.0 for descriptive statistics and Structure Equation Model (SEM). Research results indicate that: (1) service quality has a significantly positive influence on satisfaction level; (2) service quality has no significantly positive influence on behavioral intention; and (3) satisfaction level has no significantly positive influence on behavioral intention. The current study concludes with implications, management, and future research direction.

Keywords: National Disabled Game, service quality, satisfaction level, and behavioral intention