

南華大學人文學院生死學系碩士班

碩士論文

Department of Life-and-Death Studies

College of Humanities

Nanhua University

Master Thesis

應用教學行動研究於視障生按摩教學成效之探討－以愛盲基

金會為例

With the Method of Action Research to Investigate on the  
Effectiveness of Teaching Visually Impaired Students--Take  
Taiwan Foundation for the Blind as the Example

游超羣

Chao-Chun Yu

指導教授：黃瑞珍 博士

釋永有 博士

Advisor: Jui-Chen Huang, Ph.D.

Yong-You Shi, Ph.D.

中華民國 107 年 12 月

December 2018

# 南 華 大 學

生 死 學 系 碩 士 班

碩 士 學 位 論 文

應用教學行動研究於視障生按摩教學成效之探討  
—以愛盲基金會為例

With the Method of Action Research to Investigate on the Effectiveness  
of Teaching Visually Impaired Students--Take Taiwan Foundation for the  
Blind as the Example

研究生：游超羣

經考試合格特此證明

口試委員：李宜昌  
陳弘印  
黃瑞珍  
釋永有

指導教授：黃瑞珍  
釋永有

系主任(所長)：廖俊凱

口試日期：中華民國 107 年 12 月 21 日

## 謝辭

駑馬十駕，功在不舍。年屆甲子，重返校園，從台北至南華上課，去回一趟南北五百公里，迎賞過三春南華路上夾道的黃金阿勃勒以及覓踪過六寒暑那三好路上的藍花楹。雖然駕車勞頓，心中所盤旋的盡是生死之事。尤其傍晚坐在無盡藏大樓前的台階，等待著目送著九品蓮華大道與桉樹林之間秒秒而墜的夕陽上演，落日景象千變萬化，感悟與感謝更是深刻!特此感恩星雲大師及各位功德主們的宏偉興學大業!並感謝指導教授黃瑞珍博士的耐心開導和諄諄教誨，讓久離開校園的中老年成人學習保存一點信心，不至於受挫過甚!

此篇論文緣起於大法官解釋第 649 條正式生效後，視障按摩業正在煩惱明眼人的合法競爭之際，偶然間我目睹一位先天全盲的按摩師拿著一支手動式的掃描器，努力而專注地用自己的組合方式在解讀一本有關筋膜(Fascia)的專業書籍，再由 iPhone 智慧型手機的介面透過 VoiceOver 設定朗讀文字去拆解書本的內容，她雖然看不見，卻能自尋出一條解讀書本之路徑來充實自己的知識和技術，並設法拉近與明眼人之間的水平差距。這一幕點燃了我騰寫論文的方向，於是向指導教授黃瑞珍博士請益，想研究視覺障礙者有關按摩的教學成效。國內有關視障生按摩教學成效的文獻不多，初時著筆甚為苦惱，面對電腦徬徨焦慮，正當千頭萬緒難以建構之時，幸有指導教授黃瑞珍博士不斷的提燈引路，指點迷津，讓論文前後更能串連，在此特別感謝黃瑞珍博士一路走來不放棄地指導!也感謝釋永有博士的一路關懷與引導!感謝口試委員巨細靡遺的建議，感謝副校長慧開法師和國際佛光會覺培法師與妙寧法師的引薦生死系所，還有在南華生死學系研究所的廖所長及各位師長們點點滴滴的教導!

也感謝愛盲基金會的謝邦俊董事長及張捷學務長的大力支持，還有愛盲學院的聖涵、小馬的幫忙及吳傳琮先生的協助，謝謝愛盲各個按摩會館的幫忙解說及收集問卷!尤其要感謝長期支持我繼續南下讀書的家人，感謝阿碧的後盾支持和視障生助理老師晚田的動作示範協助!最後要感謝胡書銘同學以畢業生的過來人經歷，做論文準備教戰的提醒，一股愛的正向力量催化著這一篇論文，雖不盡完善，但皆心血筆觸，希望有助於視障教育，讓小小而不懈的一步，推進千里之路，雖然視障看不見前面的路，但已看見未來。

游超羣 謹誌

中華民國 107 年 12 月

## 中文摘要

本研究之目的是應用教學行動研究的過程於視障生在按摩教學的成效探討，以「財團法人愛盲基金會」視障生為例，並以拮抗式按摩做為主要的教學。本研究採結構式問卷，分別以視障生及視障生的顧客為對象，主要探討(1)不同背景變項的視障生在教學品質、滿意度及再學意願的差異(以立意取樣方式收集 39 份有效問卷)；教學品質對視障生的滿意度及滿意度對再學意願的影響。(2)視障生結業回到職場後，了解不同背景變項的視障生顧客服務品質、滿意度及再用意願的差異；視障生的服務品質對顧客滿意度及滿意度對再用意願的影響(以立意取樣方式收集 360 份有效問卷)。在正式問卷發放前，先經專家效度及問卷預試。正式發放問卷後，以 SPSS 18.0 統計軟體進行樣本資料之描述性統計分析、信度分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、相關及簡單直線迴歸分析等。

研究結果顯示(1)視障生方面，教學品質對滿意度有顯著正向的影響，滿意度對再學意願也有顯著正向的影響。不同背景變項的視障生在教學品質、滿意度及再學意願的差異部分，僅年齡、家庭每月平均收入及上課期數有達統計上的顯著差異。其中年齡在教學品質及再學意願；家庭每月平均收入在滿意度；上課期數在教學品質及滿意度有達統計上的顯著差異。(2)視障生顧客方面，服務品質對滿意度有顯著正向的影響，滿意度對再用意願也有顯著正向的影響。不同背景變項的視障生顧客在服務品質、滿意度及再用意願的差異部分，僅家庭每月平均收入在服務品質、滿意度及再用意願皆達統計上的顯著差異。綜上可知，應用教學行動研究的過程於視障生按摩之教學成效良好。建議此研究結果可做為後續相關研究的參考，也建議後續的相關研究，可以增加樣本數，更可擴增到更大的區域範圍，包括更多其他區域的視障生。

**關鍵字：**視障生、教學行動研究、服務品質、滿意度、再學意願

## **Abstract**

The purpose of this research is to study the effectiveness of teaching the visually impaired students from Taiwan Foundation for the Blind with the method of Teaching Action Research. The teaching of the Antagonistic Massage is the major teaching topic in this research. The research was done by structured questionnaire. The sampling groups are both from visually impaired students and their customers. We would like to find out, 1. Will there be any difference for visually impaired students with different background variants in quality of teaching, satisfaction and their willingness to receive the training again? (With the method of purposive sampling, 39 valid questionnaires are collected.) Will quality of teaching play any role in the satisfaction of the visually impaired students and their willingness to receive the training again. 2. When those visually impaired students are back to their work, we would like to know is there any difference in quality of service, customer satisfaction and the willingness to reuse their service for visually impaired students with different background variants. We also like to know will quality of service from the visually impaired students have any influence on the satisfaction of these customers and their willingness to reuse their service again? (With the method of purposive sampling, 360 valid questionnaires are collected.) Before the formal questionnaire was issued, the questionnaire is reviewed and answered by the expert. After the questionnaire was officially distributed, the statistical analysis, reliability analysis, simple linear regression, independent sample t-test and one-way analysis of variance (one-way ANOVA) were executed with SPSS 18.0 statistical software.

The result for the part of visually impaired students shows that the quality of teaching has a significant positive effect on satisfaction, and satisfaction has a significant positive effect on the willingness to receive the training again. The significant differences for the visually impaired students on the quality of teaching and the willingness to receive the training again are only found from the background variants of age, monthly household income and numbers of classes received. Among those variants, age influence a lot on quality of teaching and the willingness to receive the training again, monthly household income significantly influence on satisfaction and numbers of classes play an important role on quality of teaching and satisfaction. As

for those served customers, the result shows that quality of service has a significant positive effect on satisfaction, and satisfaction has a significant positive effect on the willingness to reuse their service. When it comes to what differences would be on quality of service, satisfaction and willingness to reuse their service for visually impaired students with different background variants, only monthly household income has significant differences on quality of service, satisfaction and willingness to reuse their service. In summary, the application of the teaching action research has achieved good results for the visually impaired student receiving the massage teaching techniques. It is suggested that the results of this study can be used as a reference for subsequent related research. It is also suggested that subsequent related research can increase the number of samples and expand to a larger area, including more visually impaired students in other areas.

Keywords: Visually impaired students, Action Research in Teaching, Service quality, Satisfaction, Willingness to learn



## 目錄

謝辭 .....	I
中文摘要 .....	II
Abstract .....	III
目錄 .....	V
表目錄 .....	VII
圖目錄 .....	X
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景 .....	1
第二節 研究動機 .....	1
第三節 研究問題 .....	2
第四節 研究目的 .....	2
第五節 名詞界定 .....	2
第二章 文獻探討 .....	4
第一節 教學行動研究 .....	4
第二節 服務品質和教學品質 .....	5
第三節 滿意度、再學意願及再用意願 .....	7
第三章 研究方法與步驟 .....	10
第一節 應用教學行動研究的過程 .....	10
第二節 研究流程 .....	16
第三節 研究架構與研究假設 .....	16
第四節 變數定義與問卷設計 .....	17
第五節 研究對象與資料收集 .....	21

第六節 統計方法 .....	22
第四章 結果與討論 .....	23
第一節 視障生問卷的結果與討論 .....	23
第二節 視障生顧客問卷的結果與討論.....	47
第五章 結論與建議.....	67
第一節 結論 .....	67
第二節 建議及研究限制.....	69
參考文獻.....	71
附錄.....	75
附錄一 視障生之問卷 .....	75
附錄二 視障生顧客之問卷 .....	77
附錄三 問卷知情說明頁 .....	79
附錄四 視障生問卷調查見證書 .....	80



## 表目錄

表 1 PZB 服務品質構面及其定義.....	6
表 2 教學行動研究步驟(舉例一).....	10
表 3 教學行動研究步驟(舉例二).....	12
表 4 教學行動研究照片說明.....	15
表 5 研究構面、操作型定義、測量題項、文獻來源及預試信度值彙整表(視障生部分).....	18
表 6 研究構面、操作型定義、測量題項、文獻來源及預試信度值彙整表(視障生之顧客部分).....	20
表 7 研究構面及正式問卷信度值彙整表(視障生部分).....	23
表 8 樣本資料的視障生性別分佈.....	24
表 9 樣本資料的視障生年齡分佈.....	25
表 10 樣本資料的視障生視力狀況分佈.....	26
表 11 樣本資料的視障生教育程度分佈.....	27
表 12 樣本資料的視障生職業分佈.....	28
表 13 樣本資料視障生的按摩年資分佈.....	28
表 14 樣本資料的視障生婚姻狀況分佈.....	28
表 15 樣本資料的視障生目前居住地區分佈.....	29
表 16 樣本資料的視障生家庭每月平均收入分佈.....	31
表 17 樣本資料的視障生上課期數分佈.....	32
表 18 視障生教學品質的問卷題項之平均數排序.....	33
表 19 視障生滿意度的問卷題項之平均數排序.....	35
表 20 視障生再學意願的問卷題項的之平均數排序.....	37
表 21 樣本資料的視障生性別在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析(t 檢	

定).....	39
表22 樣本資料的視障生居住地區在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析 (t檢定).....	40
表23 樣本資料的視障生婚姻狀況在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析 (t檢定).....	40
表 24 樣本資料的視障生教育程度在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析 (單因子變異數分析).....	41
表 25 樣本資料的視障生年齡在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析(單 因子變異數分析).....	42
表 26 樣本資料的視障生家庭每月平均收入在教學品質、滿意度及再學意願之 差異分析(單因子變異數分析).....	44
表 27 樣本資料的視障生上課期數在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析 (單因子變異數分析).....	45
表 28 樣本資料視障生的按摩年資與教學品質、滿意度及再學意願之相關分 析.....	45
表 29 研究構面及正式問卷信度值彙整表(視障生的顧客部分).....	47
表 30 樣本資料的視障生的顧客性別分佈.....	47
表 31 樣本資料視障生的顧客年齡分佈.....	48
表 32 樣本資料視障生的顧客婚姻狀況分佈.....	49
表 33 樣本資料視障生的顧客教育程度分佈.....	50
表 34 樣本資料視障生的顧客職業分佈.....	52
表 35 樣本資料視障生的顧客家庭每月平均收入分佈.....	53
表36 視障生顧客服務品質的問卷題項之平均數排序.....	55
表37 視障生顧客滿意度的問卷題項之平均數排序.....	56

表 38 視障生顧客再用意願的問卷題項之平均數排序 .....	58
表 39 樣本資料的視障生顧客性別在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析 (t 檢定).....	59
表 40 樣本資料的視障生顧客婚姻狀況在服務品質、滿意度及再用意願之差異 分析(t 檢定).....	60
表 41 樣本資料的視障生顧客居住地區在服務品質、滿意度及再用意願之差異 分析(t 檢定).....	60
表 42 樣本資料的視障生顧客年齡在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析 (單因子變異數分析).....	61
表 43 樣本資料的視障生顧客教育程度在服務品質、滿意度及再用意願之差異 分析(單因子變異數分析).....	62
表 44 樣本資料的視障生顧客職業別在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析 (單因子變異數分析) .....	63
表 45 樣本資料的視障生顧客家庭每月平均收入在服務品質、滿意度及再用意 願之差異分析(單因子變異數分析).....	65

## 圖目錄

圖 1 教學行動研究循環模式.....	5
圖 2 研究流程圖.....	16
圖 3 研究架構圖(視障生部分).....	17
圖 4 研究架構圖(視障生之顧客部分).....	17
圖 5 樣本資料的視障生性別分佈統計圖.....	24
圖 6 樣本資料的視障生年齡分佈統計圖.....	25
圖 7 樣本資料的視障生視力狀況分佈統計圖.....	26
圖 8 樣本資料的視障生教育程度分佈統計圖.....	27
圖 9 樣本資料的視障生婚姻狀況分佈統計圖.....	29
圖 10 樣本資料的視障生目前居住地區分佈統計圖.....	30
圖 11 樣本資料的視障生家庭每月平均收入分佈統計圖.....	31
圖 12 樣本資料的視障生上課期數分佈統計圖.....	32
圖 13 樣本資料的教學品質對視障生滿意度及滿意度對再學意願的影響 ...	46
圖 14 樣本資料的視障生的顧客性別分佈統計圖.....	48
圖 15 樣本資料視障生的顧客年齡分佈統計圖.....	49
圖 16 樣本資料視障生的顧客婚姻狀況統計圖.....	50
圖 17 樣本資料視障生的顧客教育程度分佈統計圖.....	51
圖 18 樣本資料視障生的顧客職業分佈統計圖.....	52
圖 19 樣本資料視障生的顧客家庭每月平均收入分佈統計圖.....	54
圖 20 樣本資料的服務品質對視障生的顧客滿意度及滿意度對再用意願的影響.....	66

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景

自 2011 年 10 月 31 日起原本的身心障礙者權益保障法第 46 條規定「非本法所稱視覺障礙者，不得從事按摩業」，此條文已被刪除，亦即是明眼人也可以加入按摩行業。因此，國內從事按摩工作的視障者於此環境下，面臨更大的競爭挑戰。

另一方面，盱衡國內按摩市場的競爭狀況，依國內民俗調理市場規模統計，根據衛生福利部 2017 年 5 月 27 日於師範大學舉辦的「衛生福利部提升從業素質計畫」課程中指出國內民俗調理從業人口的分布情形，總計從業人口數，粗估約 20 萬人，其中傳統整復推拿業佔有 50% (10 萬人)，腳底按摩業佔有 30% (6 萬人)，其他(如指壓、刮痧、拔罐、明眼人按摩等)行業佔有 18% (3.5 萬人)，視覺障礙按摩業只佔到 2% (5,000 人)。因此，視障按摩者在此按摩市場中具有不小的競爭壓力。雖然，2012 年 12 月 19 日總統公布「修正增訂並修正身心障礙者權益保障法」條文之第四章就業權益中的第四十六條，此條文特別保障視障者的按摩工作權益，例如：「規定醫療機構得雇用視覺功能障礙者於特定場所從事非醫療按摩工作；醫療機構、車站、民用航空站、公園營運者及政府機關（構），不得提供場所供非視覺功能障礙者從事按摩或理療按摩工作；提供場地供視覺功能障礙者從事按摩或理療按摩工作者應予優惠。」。然而，這樣的保障，無法確定是否對視障者能達成實質有效的保障效果，有學者認為視障者的就業障礙關鍵在於缺乏教育機會及資源等(朱貽莊，2011)，因此，視障者之相關職業重建服務和專業教學就更形重要。

而「財團法人愛盲基金會」秉持「讓視障朋友走出黑暗，活出信心」的理念，繼續迎向陽光，照亮心中的一道光。因此，特別為視障生開一系列的新領域課程，如：請專家培訓低視能專業人員之類的活動(邱滿艷、林泓秀，2014)等。然而，財團法人愛盲基金會課程的開設，是否能符合視障者的需求，了解其課程之教學成效更為重要。

## 第二節 研究動機

依照上述研究背景的論述，雖然法規針對視障者有部分的保障，然而在明眼人也可以加入按摩行業的法規改變之下，視障者是否能於此競爭環境中，藉由相關課程的學習，有

效保有其競爭力，得到顧客的滿意，甚至顧客也願意繼續來找視障生接受其按摩，其教學成效究竟如何？更是本研究想探討的。而傳統的教學方式是否適合視障生，是否能完全讓視障生了解，並能有效應用？因此，促成本研究之動機，以下為本研究之問題及目的，並以「財團法人愛盲基金會」愛盲學院的視障生為例。

### 第三節 研究問題

根據上述研究背景動機，本研究的研究問題如下：

- 一、不同背景變項的視障生在教學品質、滿意度及再學意願是否有差異？
- 二、教學品質對視障生的滿意度及滿意度對再學意願是否有影響？
- 三、不同背景變項的視障生之顧客對視障生的服務品質、滿意度及再用意願是否有差異？
- 四、視障生的服務品質對顧客滿意度及滿意度對再用意願是否有影響？

### 第四節 研究目的

綜上所述，本研究目的為應用教學行動研究的過程於視障生按摩教學的成效之探討，以「財團法人愛盲基金會」愛盲學院的視障生為例。主要目的如下：

- 一、不同背景變項的視障生在教學品質、滿意度及再學意願的差異。
- 二、教學品質對視障生的滿意度及滿意度對再學意願的影響。
- 三、視障生結業回到職場後，了解不同背景變項的視障生顧客服務品質、滿意度及再用意願的差異。
- 四、視障生的服務品質對顧客滿意度及滿意度對再用意願的影響。

### 第五節 名詞界定

#### 一、拮抗式按摩

乃運用肌肉的拮抗作用(許世昌，2012)，術者(操作按摩者)為被術者(被按摩者)做被動的肌肉擺位牽張，伸展到關節活動度的盡處，靜候肌肉的終末感(緊繃感覺)出現時，維持

這種到位狀態約10秒鐘，並同時對該處的經絡穴位進行按摩。然後，再請被術者主動的試著以反方向出點力，術者給予阻抗，約6秒鐘後告知被術者逐漸放鬆肌肉，術者再將受牽張的肌肉復回原位。拮抗按摩的原理就是先將肌肉做牽張反射的動態擺位，當肌肉張力極強的時候，壓力的施加會觸發肌肉組織上的高爾基腱器，此時由神經系統接收到訊息回傳大腦後，會再由神經系統使肌肉放鬆。在人體每個痠痛不適的區塊，都有其操作的技巧，可以明顯放鬆肌肉，使被服務者產生舒服感。



## 第二章 文獻探討

### 第一節 教學行動研究

「行動研究」的起源之說，多數學者認為勒溫(K.Lewin,1940)是第一位提出「行動研究」一詞並有完整的研究架構之學者。行動研究是在研究過程中，以發現問題，解決問題、省思、再行動的一連串過程。將行動研究過程具體擬定出循環模式的是行動研究先驅Kurt Lewin，他指出1.計畫事實發現(fact-finding)；2.行動(action)；3.結果偵察(reconnaissance of results)及4.再計畫。將行動研究原理引入教育界是1953年哥倫比亞大學教育學院院長Corey，而至今行動研究應用於教育體系的情形已非常普及(張德銳、丁一顧，2014)，例如：曾怡惇、廖焜熙(2011)以教學行動研究應用於盲生化學實驗課合作之研究。陳復(2017)為解決大學生不知為何唸大學的意義危機，結合行動教學(action teching)與行動研究(action research)展開教學與研究工作，創新發展出適合華人的智慧諮詢。

而國內張德銳、丁一顧等研發小組(2014)將 Lewin 之循環模式適度轉化成一種具有程序步驟的研究歷程，其歷程分為：「發現問題」、「診斷問題」、「擬定與實施行動計畫」、「選擇方法與分析資料」及「結論與省思」五個階段，每個階段設計了引導的活動，整個教學行動是為配合教學者的實際需求而轉化而研發出「發展性教學行動研究系統(developmental action research system for teaching)」。此系統為循環模式(圖 1)，採用行動研究為主軸，經由規劃、行動、觀察、省思、修改及在行動的動態循環歷程(黃志雄，2017)。本研究主要應用其教學行動研究的過程，新按摩手法對視障生的教學過程必會有磨合期的階段，從發現問題到解決問題、省思後，才有適切的教學，並進而進行成效評估。





圖 1 教學行動研究循環模式

註：本研究參考張德銳、丁一顧(2014)整理而成。

## 第二節 服務品質和教學品質

### 一、服務品質

服務品質是一種反映顧客所接受的服務內容，包括互動、環境等各種評價的看法(歐陽豪、林伯岳，2017)，其中最具代表性的服務品質模式為 Parasuraman、Zeithaml 和 Berry (1985) 所提出的「服務品質概念模式」，又稱為 PZB 模式。這三位學者於 1988 年再根據 1985 年提出的服務品質概念化模式，再做研究，抽樣及重新定義，將原有的十個構面加以純化，整合為五個構面，所發展出的量表稱之為「SERVQUAL」量表(Jui-Chen Huang, 2018)如表 1。李哲瑜、劉曉蕙、賴菁怡等(2017)以此 PZB 五構面探討旅遊主題咖啡廳之體驗行銷、服務品質、與滿意度之研究，結果顯示旅遊主題咖啡廳的服務品質對滿意度有正向之影響。

表 1 PZB 服務品質構面及其定義

PZB(1985)	PZB(1988)	構面定義
服務品質	服務品質	
構面	構面	
有形性	有形性	指顧客可以看到的服務實體，包含實體設施、服務人員的儀表，所需使用的有形物品等。
可靠性	可靠性	指服務的績效能夠正確達成的能力，即有正確的及值得信賴的能力去執行所約定的服務。
反應性	反應性	迅速協助顧客解決問題及提供顧客立即的需求。
勝任性		
禮貌性	保證性	指服務人具備執行服務所需的知識能力、禮貌以達成完整的任務，且能激發顧客的信心。
信用性		
安全性		
溝通性		
接近性	關懷性	又稱為同理心，指對顧客提供特別的關心與重視。
了解顧客		

參考資料來源：Parasuraman、Zeithaml 和 Berry (1985、1988)，Jui-Chen Huang (2018)

## 二、教學品質

「教學品質」的定義，依不同教學體質和環境對於教學品質的要求有所不同，彙整國內外專家的看法認為教師在教學過程中，能夠基於個人專業，配合學生的需求，運用適當的教材教法，以達成學習的程度(余品欣，2010)。自從世界貿易組織 (World Trade Organization, WTO) 將教育服務列為服務業之一後，此觀念逐漸被認同，教育單位並順應此趨勢，導入服務業對服務品質的觀點，此應有助於教學品質之提升與改善(張媛甯，2011)。

教育單位在經營管理上，對提升教學與服務品質的注重，可提高受教學生的滿意度與忠誠度，更可保有教育市場競爭的優勢(湯玲郎、黃政豪，2017)。心理學

家發現學生因教學品質提高與提高學習滿意度時，會建立其自信心，而自信心會幫助學生發揮技能及獲得知識(Letcher and Neves, 2010)。李蕙貞(2011)依據PZB服務品質五構面(Parasuraman、Valarie Zeithaml及Leonard L.Berry, 1988)編製體育教學品質量表對滿意度進行預測分析。此五構面及其定義如下，其研究中並得到教學品質對滿意度有正向之影響。

(一)有形性 (Tangibles)：指在教學過程中，所需使用的操作示範，學生可以看到的實體部分，包含教材選用、教學表達的態度。

(二)可靠性 (Reliability)：指教學的成效能夠正確達成，即有正確的及值得信賴的能力去執行所約定的教學。

(三)反應性 (Responsiveness)：迅速協助學生解決問題及提供學生立即的需求。

(四)保證性 (Assurance)：指教師具備執行教學所需的知識能力和實務佐證以達成完整的任務，且能激發學生的信心。

(五)關懷性 (Empathy)：又稱為同理心，指對學生提供特別的關心與重視。

### 第三節 滿意度、再學意願及再用意願

#### 一、滿意度

滿意度的意義有多元化，多角度的詮釋，現代的教學領域中學生亦即是顧客。「顧客滿意度」的概念是 Cardozo (1965)首先引進到行銷學的領域中，他提出顧客預期購買與實際上購買後之間的落差；將這個概念延伸至學習上，即為學習滿意度 (learning satisfaction)，是指在學習過程讓學生感受到愉悅，或者學生需求獲得滿足程度的主觀學習經驗 (Chen and Stotlar, 2012)。學習滿意度會直接影響再學習意願，而且認為個人獲得愈多的學習滿意度，愈是有助於提升學習意願 (張淑青，2017，2008；葉允棋、陳美燕，2007；Gagne 等,2003)。

提供積極的服務與正面的服務品質將會提高顧客滿意度，以及顧客會因所提供的服務超乎顧客的預期時，讓顧客感覺到非常值回票價，也會帶來更高的顧客滿意度(Jones, Taylor & Reynolds, 2014;張艾君,2016;廖阡雅, 2015)。由於研究顧客的滿意度在公司營運中佔有關鍵性的地位，因此服務業如何

提升顧客的滿意度，成為至關重要的事情，許多的實證研究，皆證明顧客滿意與公司獲利，有顯著的正向關連(Yoon 和 Muzaffer, 2005;Garbarino 和 Mark, 1999;Lars 和 Kai, 2000; Montfort、Masurel 和 Rijn., 2000;Kau 和 Lim, 2005;胡佩君，2015)。歐陽豪、林伯岳(2017)以 H 生活五金行為例研究實證得知，提升專業能力可增強對顧客的服務品質，而服務品質會正向影響顧客滿意度。

綜上所述，本研究提出研究假設H1及H3如下：

**H1：教學品質對滿意度有正向的影響。**

**H3：服務品質對滿意度有正向的影響。**

## 二、再學意願

意願(Intent)係指個人自願的、有意識、有目的追求某件事的心理歷程(Ellen & Mark,1999)。當個人內在主觀的學習感受，達到需求或期望，最終獲得滿足的程度，會讓再學意願的動力再推進。因此，可應用全面品管的精神，了解學生的需求，提升教學的成效，建立起口碑、獲得學生的肯定，創造良好的教學滿意度(張振國，2008)，進而產生再學意願。陳明鎮、柯瑞英(2017)發現視障者的職涯韌性需要有持續的學習來累積專業與充實相關的職能，再學意願源於跟不上時代的危機感和社會競爭的現實面向。

周宏宏等(2012)以英語教學的服務品質探討對其滿意度之影響及滿意度對再選課意願之影響，結果為：滿意度對再學意願有顯著正向的影響。再選課意願是指學生接受教師所提供的教學及相關的軟硬體設備或各項服務後，產生的一種滿意度，因而會有意願再接受該教師的教學，進而介紹其他同學選修該教師所任教的課程。Abraugh (2000)認為學習滿意度是指參與學習活動的感覺或態度，所以滿意是一個正面的口碑宣傳的理由，也是再學意願及再用意願的動力，滿意度對再學意願有顯著正向的影響。

因此，綜合前述文獻，本研究提出研究假設 H2 如下：

**H2：滿意度對再學意願有正向的影響。**

## 三、再用意願

顧客購買後給予肯定評價，未來願意續購並且樂意推薦他人(Kim et al, 2015)，為求顧客的再次消費行為，高評價的服務品質及顧客滿意度，能提昇顧客的再用

意願(張艾君, 2016), 增加顧客再次購買的機會。研究更發現顧客滿意度是影響再購買意願的關鍵因素(Bolton & Katherine, 1999., Chang&Lee, 2004)。因此, 本研究針對上述相關文獻提出研究假設 H4 如下:

**H4: 滿意度對再用意願有正向的影響。**



### 第三章 研究方法與步驟

本研究方法包括應用教學行動研究的過程、研究步驟、研究架構與研究假設，變數定義與問卷設計，研究對象與資料收集、統計方法，以下依序說明：

#### 第一節 應用教學行動研究的過程

##### 一、教學行動研究的應用

由於本研究以新的按摩手法教學，教師是明眼人，學生是視障生，其教與學之間，必有改善的時間和空間之磨合期。故特別舉例來描述教學行動中循環的過程，以明眼人來教導視障生時所遇到的寶貴實際經歷，想給後續有心人做參考。所應用的是教學行動研究之「發展性教學行動研究系統」(張德銳、丁一顧，2014)五個步驟(1.發現問題、2.診斷問題、3.擬定與實施行動計劃、4.選擇方法與分析資料、5.結論與省思)的過程進行研究。以下為視障生學習過程中所做教學行動研究的觀察，舉例兩個循環，按照五個步驟，從發現問題、診斷問題，到解決問題的步驟如表 2~3 的案例循環分析：

表 2 教學行動研究步驟(舉例一)

舉例一：教學行動中若沒有注意到表達語意，很可能就讓視障生的學習躊躇不前!		
研究步驟	教學行動	省思修正
1 發現 問題	講解頸部鬆筋操作手法時，沒注意到先天全盲生從未學過阿拉伯數字，結果視障生出現挫折感，無所適從，又不敢及時表達聽不懂，不會做，造成教學時溝通上的難題!	注意授課時的形容詞! 授課時，要時時以視覺障礙的思維來描述，並且以視障生的觸覺感受來解說。
2 診斷 問題	視障生所聽不懂的描述例如： 1.描述擺位時要繞成“8”和“∞”字型。 2.描述擺位時要擺成“出”、“L”及“口”等字型。 3.弓箭步前腳後退，配合手勢擺位往頭上繞大弧度的	不可用文字形容，點字(Braille)才是先天盲生的文字。改為實體觸摸動態路線會比較容易理解。

舉例一：教學行動中若沒有注意到表達語意，很可能就讓視障生的學習躊躇不前!		
研究步驟	教學行動	省思修正
	半圈來牽張受術者的肌肉。	
3 擬定 與實 施行 動計 劃	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用實物觸摸譬喻法:如眼鏡框的兩個圓圈圈，捧著先天全盲視障生的雙手，順著鏡框邊畫“8”和“∞”字型，讓其了解手勢走向及動態的大小範圍，力道強弱，速度節奏。</li> <li>2. 用關節活動度(ROM)演示法:如肩關節外旋形成肢體形狀有如注音符號的“ㄐ”和“ㄌ”及“ㄣ”等字型，其實就像桌面的直角角度。但直接這樣講解，視障生是聽不懂的。</li> <li>3. 形容動作的同時，必須馬上加上動作，並讓視障生有觸覺領受的動線方向和力道。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 要主動關心視障生的理解狀況回應。</li> <li>2. 複習時請視障生做出他所理解的動作是如何操作?確認是否理解後再給予建議。</li> <li>3. 思考按摩者與被按摩者的主客觀不同感受都要切身體會。</li> </ol>
4 選擇 方法 與分 析資 料	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用 A4 大小的瓦楞紙，剪一個像是望眼鏡“∞”形狀的洞，練習按摩手法的操作動線範圍，在按摩好部位連結的肌肉之後，可雙手捧住受術者的某部位，輕巧的鬆動該部位肌肉。“∞”形狀的洞孔，目的是讓視障生了解操作的安全範圍。</li> <li>2. 人體是左右對稱的結構，用 A4 大小的書本，訓練視障生雙手摸書本的邊線比一個“ㄣ”字型，可練習“ㄣ狀手”來感知受術者的坐骨粗隆部位左右是否平衡?是否有長短腳影響結構平衡?因為結構不平衡，身體的骨節肌肉就會有代償性的鏈動，間接影響身體的疲勞不適感。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可以藉此讓視障生了解關節鬆動術和神經鬆動術的處理特性和原理。</li> <li>2. 輕撥腕部肌肉可以1秒鐘透過神經反射訊息傳遞的原理，迅速處理功能性長短腳，讓視障生了解省力輕鬆的處理肌肉不適。</li> </ol>
5 結論	1. 教學品質的好壞在細節裡，此案例說明設身處地去理解全盲視障生的學習認知管道和觸媒的具體	1. 省思除去布幕和投影機、PPT 後，視障生的

舉例一：教學行動中若沒有注意到表達語意，很可能就讓視障生的學習躊躇不前!		
研究步驟	教學行動	省思修正
與省思	<p>行動的重要性。</p> <p>2. 從發現問題到解決問題，要有前後差異的具體成果表現，才會使行動有價值。</p>	<p>教學還要準備什麼教材器具?</p> <p>2. 修正教學方式。</p>

表 3 教學行動研究步驟(舉例二)

舉例二:教學行動中若沒有注意視障生的特殊學習方式，教學成效會受到影響。		
步驟	教學行動	省思修正
1 發現問題	發現在講解如何鬆開腕關節周邊肌肉群的操作手法時，老師的手勢擺到哪裡，視障生的手全都一擁而上，擠向老師的手去摸索老師的手勢怎麼做，七、八隻手去抓一隻手，頓時場面混亂。因此，發現不適合以一般的上課方式進行，視障生想要了解老師如何操作，才會想用手去觸摸，所以，發現全盲視障生的學習方式是靠著觸覺和聽覺來學習。	發現全盲視障生的學習方式是靠著觸覺，因此，思考應以此觸覺學習去修正教學方式。
2 診斷問題	判斷：既然全盲的視障生的學習路徑是靠著聽覺和觸覺來「讀取」，那就得安排清楚的讀取教材。	視障生的服務對象是人體，那其彼此互相對練的人體即是教材。
3 擬定與實施行動計劃	<p>1. 採用兩人一組，依次互相輪調，增加不同體驗。</p> <p>2. 細緻化分解動作，說一個動作，做一個動作。老師要留意學生有否跟上。(如表 4 之照片 1)</p> <p>3. 當熟悉細膩的動作細節後，再要求是否做到位。</p> <p>4. 擬出主觀的角色，可學習怎麼操作；客觀的角色可以感受被操作時顧客的立場，哪一種力道才是最舒服?哪一種方向角度最能放鬆肌肉?</p>	1. 若語言的描述，視障生還是無法領會，就暫停一下，以老師抓著學生的手或學生抓著老師的手，去感受手法技術的操作要領，切身體會帶一次。



舉例二:教學行動中若沒有注意視障生的特殊學習方式，教學成效會受到影響。

步驟	教學行動	省思修正
		2. 勿急予多；但求精熟。
4 選擇 方法 與分 析資 料	<p>1.要求「到位」。其中包括穴位的角度及深度，擺位的動態方向角度。(如表 4 之照片 2)</p> <p>2.«到位»是按摩技術的提升條件。要求所按的穴位角度及深度有痠麻脹的感覺；擺位的方位向度能夠伸展到該伸展的肌肉。</p> <p>3.利用氣泡水平儀(Sprit levels)測試視障生雙手對左右的高低差之靈敏度。 做法：先放在視障生的胸前約 40cm 處，令其雙手搭在水平儀上，給水平基準線後，再做左右微調偏移水泡點，讓視障生說出受術者左右兩側，哪一邊高?(如表 4 之照片 3、照片 4)</p> <p>4.讓視障生體會肌肉的終末感(End-Feel)類似肌肉伸展的緊繃臨界點，有如到達關節囊活動極限時的那種紮實，像皮革緊繃般的感覺也是一種沉穩的放鬆感(Carol J.Manheim,蕭宏裕譯，2011)。</p> <p>5.研發視障生技術教學方法： (1)師示範：動作說明+動作示範(觸覺) =老師親自做動作示範說明，學生當被操作者。 (2)師駕生：定向+擺位+力道= 如布袋戲操作，老師站在學生後面，抓著學生的手，一邊操作說明，一邊體會老師放的位置、力道及動態路線。(表 4 照片 5) (3)生舞師：學生抓著老師的手，去感受手法的操</p>	<p>1.人體模型不可少，可說明身體部位和解剖學，動作需考量擺位方向和力道的輕重。</p> <p>2.視障生的觸覺和聽覺相當敏銳，更應加強«到位»的功力。(陳燕，2015)</p> <p>3.氣泡水平儀的測試，視障生靈敏度超強的過關。主要用意是讓視障生練習關心顧客的身體結構平衡，這樣拮抗式按摩的學習條件會更完善。至於操作的方向，還需要以定向訓練(Oriented training)的原理闡述動作要領，省力的手勢。</p> <p>4.終末感的技巧使用，有別於視障生平常按摩工作的手法慣性，是一種細膩的功夫。還有在肌肉受到牽張後耐心默數 6 秒以上等終末感的敏銳拿捏。</p>

舉例二:教學行動中若沒有注意視障生的特殊學習方式，教學成效會受到影響。

步驟	教學行動	省思修正
	<p>作。(表 4，照片 6)</p> <p>(4)師觀生：學生二人一組互相對練，老師立於一旁觀察指導。</p> <p>(5)術受評：術者和被術者互換心得和主客立場的感受，互相評定被這樣的按摩師服務，是否滿意?下次會想再來按摩嗎?</p>	<p>5.運用舉例中的師生互動手法教學後，師生之間的授受磨合期終於告一段落。</p>
<p>5 結論 與省 思</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對視障生的教學行動研究，師生之間的橋樑是觸覺和聽覺的轉譯。轉譯是否傳真?授受是否達意，需要不斷互動溝通。尤其，能多聽視障生的感受，讓他們有勇氣說出哪裡不懂，受術者需要常換人，以累積個案高矮胖瘦及不同性別的經驗值。</li> <li>2. 視障生技術教學方法及「到位」的動態教學確實可以省力緩解肌肉僵硬，只差在使用的習慣性。</li> <li>3. 整體檢查結構平衡的檢查是視障生往昔沒有的習慣，目標是讓此動作習慣成自然的個人特色。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 視障生技術教學方法要讓視障生的學習能主觀的聽到，摸到，學到；客觀的有被服務體驗到。</li> <li>2. 結業後第四個月起再做視障生的顧客之服務品質、滿意度及再用意願的問卷調查。</li> </ol>

表 4 教學行動研究照片說明

		
<p>照片 1:細緻化分解動作，說一動，做一動。</p>	<p>照片 2:運用身體感受瞭解穴位及肌肉內層解剖位置之「到位」。</p>	<p>照片 3:視障生練習抓平衡點。坐姿氣泡水平儀 (Sprit levels)測試</p>
		
<p>照片 4:視障生練習抓平衡點。站姿氣泡水平儀測試</p>	<p>照片 5:老師抓著視障生的手，讓學生感受技術的操作。</p>	<p>照片 6:視障生抓著老師的手，感受技術的操作。</p>
<p>註:照片 5、照片 6 中的助教肖像權已經由他本人許可，提供作為本論文說明用，並簽有肖像權同意書。</p>		

## 二、選擇拮抗式按摩教學的理由

### (一)拮抗式按摩的適用對象

1. 肩膀有明顯高低的人。
2. 慣性依靠單邊受力或施力的人，譬如慣用手為右手，通常其對角線的左腳及左髖骨會向後向下外翻，造成骨盆三維變位不協調而產生腰椎的旋轉側彎。
3. 足弓左右不平衡、對稱的人。
4. 骨盆骶骨及尾椎有明顯摔傷史的人。
5. 四肢有單邊受傷史的人。
6. 低頭滑手機及躺著滑手機的人。
7. 肌肉僵硬，氣血循環不良的人。

## (二)拮抗式按摩的優點

優點是按摩者可以省力，省下所耗損的體力，讓工作能量維持得更持久。對被按摩者而言，可以技巧性的應用肌肉的被動牽拉伸展與主動拮抗，使肌肉更快速的鬆弛僵化部位，恢復肌肉的彈性，增強血液循環，促進代謝速率。其原理就是先將肌肉做牽張反射的動態擺位，當肌肉張力極強的時候，約維持6秒以上的肌肉拮抗狀態，使肌肉放鬆，比起一般按摩手法只做穴道按摩、按激痛點及硬結點的效益高，操作到位時可維持身體結構的平衡。

## 第二節 研究流程

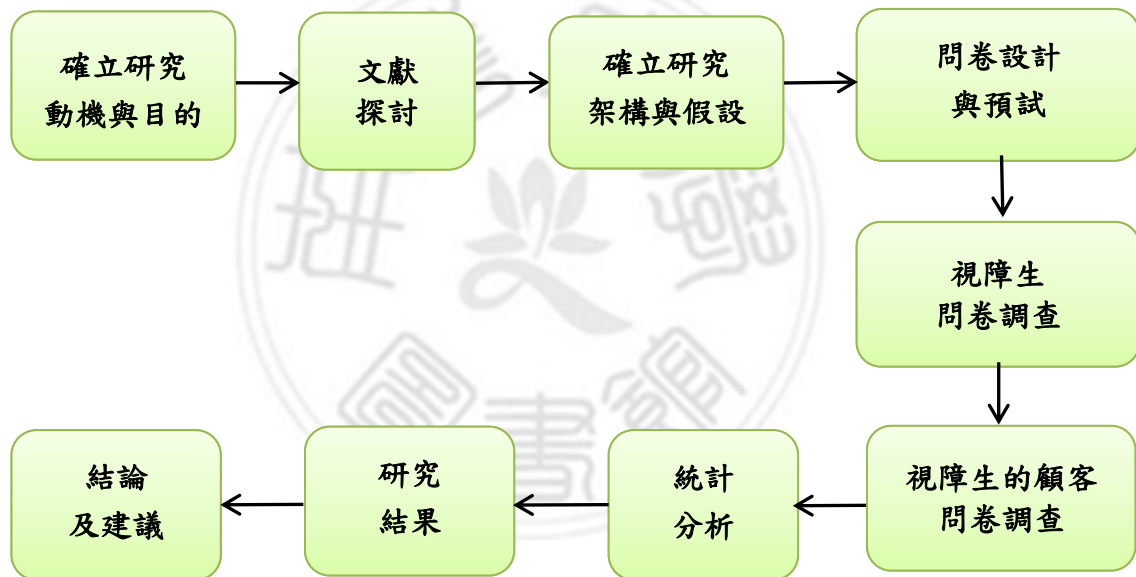


圖 2 研究流程圖

## 第三節 研究架構與研究假設

本研究應用教學行動研究的過程於視障生在按摩教學的成效之探討，根據研究目的及前述文獻以 Parasuraman、Zeithaml 及 Berry (1988)所提出之服務品質觀念模式(Jui-Chen Huang, 2018)為基礎，將本研究架構分為視障生及視障生為顧客服務兩個部分。

1.視障生部分:研究教學品質對視障生滿意度的影響，再探討視障生滿意度對再學意願

的影響(圖 3)。

**研究假設：**

H1：教學品質對滿意度有正向的影響。

H2：滿意度對再學意願有正向的影響。

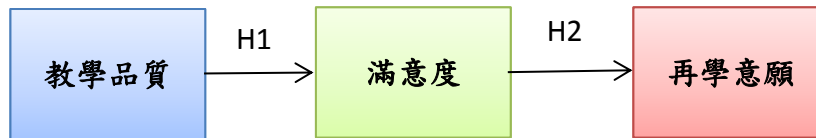


圖 3 研究架構圖(視障生部分)

**2.視障生之顧客部分:**研究服務品質對視障生顧客滿意度的影響，再探討視障生的顧客滿意度對再用意願的影響(圖 4)。

**研究假設：**

H3：服務品質對滿意度有正向的影響。

H4：滿意度對再用意願有正向的影響。

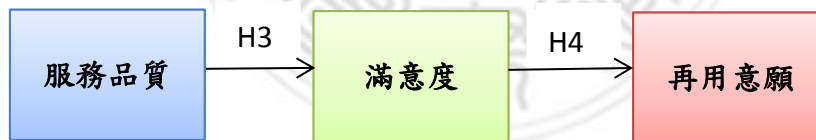


圖 4 研究架構圖(視障生之顧客部分)

## 第四節 變數定義與問卷設計

本研究是依據 Parasuraman、Zeithaml & Berry 三位學者於 1988 年所提出之 SERVQUAL(Service Quality)服務品質五構面為基礎，設計本研究之結構式問卷，包含視障生(如附錄一)及視障生之顧客(如附錄二)。每份問卷分兩個部分，第一部分為視障生對教學品質(及視障生之顧客對服務品質)之衡量，包括五構面加上滿意度及再學意願(及再用意願)兩個構面共 28 題,第二部分為視障生(及視障生之顧客)的個人基本資料。問卷先經專家效度

審查(分別由三位具有視障生授課經驗、具 IRB 訓練及 IRB 審查資格之研究方法專長的專家學者；社會學之專家學者；專門教育視障人士之專家)，以判定問卷的有效性，並就問卷題項的適切性進行修正。信度部分，則以 Cronbach'α 係數來探問問卷量表內部之一致性，Cronbach'α 值越高表示信度越高，通常 Cronbach'α 值大於 0.7 被認為信度是可以接受的(Hair et al.,2006)。問卷採李克特五點量表進行衡量，從非常不同意到非常同意，最低為一分，最高為五分計分。

為了獲知研究對象對問卷題目語意之了解狀況，以作為問卷設計之參考依據，在視障生之滿意度及再學意願、視障生之顧客滿意度及再用意願部分，本研究以立意取樣方式選取愛盲學院 8 位視障生及 30 位視障生的顧客為預試對象(問卷題項如附錄一及附錄二)，針對問卷的語意進行填答，各構面的 Cronbach's Alpha 值分別為 0.75~0.97 (表 5)及 0.75~0.94 (表 6)，顯示問卷為可信的。

### 一、視障生的部分

本研究對視障生之教學品質主要操作型定義為對視障生提供特別的關心與重視、了解視障生的需求。研究構面、測量題項及其文獻來源乃根據 Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) 及李蕙貞(2011)所提五構面，加上滿意度(Jones, Taylor,& Reynolds,2014)及再學意願(周宏宏等，2012)共七構面如表 5 所示，包含研究構面、操作型定義、測量題項、文獻來源及預試信度值。

表 5 研究構面、操作型定義、測量題項、文獻來源及預試信度值彙整表(視障生部分)

構面	操作型定義	測量題項	Cronbach's Alpha 值 (預試)
教學品質(Parasuraman、Zeithaml and Berry,1988;李蕙貞，2011)			0.97
有形性	在教學過程中，所需使用的實體操作示範，包含教材選用、教學表達的態度等。	1. 我覺得老師的教材選用適當。 2. 我覺得老師的教學示範適合我。 3. 我覺得老師教學活潑、生動有趣。 4.我覺得老師在按摩操作手法上的表達明確。	0.88
可靠性	教學的成效，能夠正確達成的能力，即有正確的及值得	1. 我覺得老師教學態度很認真。 2. 我覺得老師準備充分來教課。 3. 我覺得老師上課內容很靈活。	0.87

構面	操作型定義	測量題項	Cronbach's Alpha 值 (預試)
反應性	信賴的能力去執行所約定的教學。 迅速協助視障生解決問題及提供視障生立即的需求。	4.我覺得老師教學能掌握要領。 1. 我覺得老師上課能有效掌控和回應我的問題。 2. 我覺得老師和學生上課有良好的互動。 3. 我覺得老師瞭解視障者所需資訊,以便和學生有共同話題。 4. 我覺得老師會提供市場最新資訊,以便與學生共同掌握市場脈動。	0.81
保證性	教師具備執行教學所需的知識能力和實物佐證以達成完整的任務,且能激發視障生的信心。	1. 我覺得老師具備專業的知識。 2. 我覺得老師具備實務上的經驗。 3. 我覺得老師會以實際案例佐證教學。 4. 我覺得老師會以實際手法顯示按摩成效。	0.86
關懷性	對視障生提供特別的關心與重視,又稱為同理心。	1. 我覺得老師教學進度會配合學生領悟的程度。 2. 我覺得老師會聆聽學生的建議。 3. 我覺得老師上課會關心學生聽懂與否。 4. 我覺得老師會關心我遇到的問題。	0.96
滿意度 (Jones, Taylor,& Reynolds, 2014)	視障生對教師教學表現與理想中的課程滿意度之總體評價。	1. 整體而言,我很滿意老師之手法技術。 2. 整體而言,我很滿意老師的實務案例。 3. 整體而言,我很滿意老師的上課方式。 4. 整體而言,我很滿意老師上課的實用性。	0.75
再學意願 (周宏宏等, 2012)	學生於拮抗式按摩課程上課後會再學習或推薦親友再學習之意願。	1. 若有機會,我想再進階學習拮抗式按摩之手法技術。 2. 若有機會,我想再跟同一位老師學習拮抗式按摩之手法技術。 3. 我會向視障好友推薦學習拮抗式按摩之手法技術。 4.我會向視障好友推薦同一位老師學習進階之拮抗式按摩手法課程。	0.91

## 二、針對視障生的顧客部分

服務品質五構面:分別為「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」及「關懷性」,乃根據 Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) 及其所提五構面(Jui-Chen

Huang,2018),加上滿意度(Jones, Taylor,& Reynolds,2014)及再用意願(張淑青, 2017。Kim et al,2015)共七構面如表 6 所示,包含研究構面、操作型定義、測量題項、文獻來源及預試信度值。

表 6 研究構面、操作型定義、測量題項、文獻來源及預試信度值彙整表(視障生之顧客部分)

構面	操作型定義	測量題項	Cronbach's Alpha 值 (預試)
服務品質(Parasuraman、Zeithaml & Berry,1988 ;Jui-Chen Huang,2018)			0.94
有形性	在服務過程中,所需使用的有形物品等,包含實體設施、服務人員的儀表。	1. 我覺得按摩中心擁有適當的按摩床。 2. 我覺得按摩中心的場地舒適。 3. 我覺得按摩中心的環境清潔。 4. 我覺得按摩師的服裝整潔。	0.85
可靠性	服務的績效能夠正確達成的能力,即有正確的及值得信賴的能力去執行所約定的服務。	5. 我覺得按摩師能掌握我的不舒服點。 6. 我覺得拮抗式按摩的技巧適當。 7. 我覺得拮抗式按摩很舒服。 8. 我覺得按摩師能舒緩我的痠痛。	0.92
反應性	有效掌控和回應問題能力之程度,迅速協助顧客解決問題及提供顧客立即的需求。	9. 我覺得按摩師會一直關切我的痠痛問題。 10. 我覺得按摩師和我有良好的互動。 11. 我覺得按摩師有用心瞭解我的需求。 12. 我覺得按摩師會分享我所需要的健康常識。	0.75
保證性	服務人具備執行服務所需的知識能力、禮貌以達成完整的任務,且足以贏得顧客的信心。	13. 我覺得按摩師服務的時候會顧慮到我的隱私。 14. 我覺得按摩師具備待客禮儀。 15. 我覺得按摩師會很專業解決我的痠痛問題。 16. 我覺得按摩師會很細心顧及我的隱私。	0.91
關懷性	對顧客提供特別的關心與重視,並了解消費者的需求。	17. 我覺得按摩師的按摩力道會配合我的接受度。 18. 我覺得按摩師會聆聽我的建議。 19. 我覺得按摩師會關心我舒服與否。 20. 我覺得按摩師會關心我訴求的問題。	0.91



構面	操作型定義	測量題項	Cronbach's Alpha 值 (預試)
滿意度 (Jones, Taylor, & Reynolds, 2014)	視障生的顧客對按摩服務表現與理想中的服務滿意度之總體評價。	21. 整體而言，我很滿意按摩師的按摩力道。	0.93
		22. 整體而言，我很滿意拮抗式按摩。	
再用意願 (張淑青, 2017; Kim et al, 2015)	視障生為顧客按摩服務後，顧客享受服務後給予肯定評價，未來願意續用並且樂意推薦他人。	23. 整體而言，我很滿意按摩師的按摩效果。	0.78
		24. 我很滿意按摩師之整體服務。	
		25. 若有機會，我想再來接受拮抗式按摩。	
		26. 若有機會，我想再來接受同一位按摩師的拮抗式按摩。	
		27. 我會向親友推薦拮抗式按摩。	
		28. 我會向親朋好友推薦同一位按摩師之拮抗式按摩。	

## 第五節 研究對象與資料收集

### 一、視障生部分

以立意取樣方式，針對愛盲學院中參與學習按摩技術的視障生，在為其說明研究的目的和方式之後，願意參與且能清楚表達者為研究對象。另者，考量問卷資料收集之信效度及維護視障生之個人隱私，因此問卷採不記名方式收集，並以「問卷知情說明頁」(如附錄三)提供研究對象，藉以視同免簽署的知情同意說明書以善盡告知之義務，例如說明在填答過程中，視障生有權拒絕繼續回答，不會受到任何威脅，亦不會影響學習的權益。此「問卷知情說明頁」乃參考國立成功大學人類研究倫理審查委員會用於不記名問卷之知情說明範本，例如針對特殊族群或是弱勢族群如身心障礙人士、愛滋病患者、性工作者...等，顧及隱私權和容易脆弱受傷之心理層面以不須要簽名的「問卷知情說明頁」代替「知情同意書」。此外，這份問卷委由一位有受過IRB訓練者，經過說明研究的目的及內涵等之訓練後，依照「問卷知情說明頁」及問卷內容一一唸出，在視障生回答後由其代為填寫，並且有一位見證人協助確認此流程如實達成，見證書簽名如附錄四。

本研究共收集視障生有效樣本39人，視障生的上課期數為五期，每期八週，每週上課150分鐘。為考量教學品質和視障生的學習效果，每期報名的視障生上

課人數以8名為限。其中，第一期至第五期皆是滿額各8名，唯有第五期有一名視障生在最後一堂，因故離境出國而未參加結業，因此未納入樣本，故第五期僅7名。

## 二、視障生的顧客部分

以立意取樣方式，針對愛盲學院中參與學習按摩手法的視障生，在課程結束滿三個月後，回到職場上服務，從第四個月起，由各服務據點的助理經過解說訓練，協助視障生，讓顧客自行填寫問卷，經過說明研究的目的和方式之後，選取願意參與且能清楚表達者為研究對象，共收集有效樣本 360 人。

## 第六節 統計方法

以 SPSS 18.0 統計軟體進行樣本資料的統計分析，統計方法說明如下：

- 一、描述性統計分析：以平均數、標準差、次數及百分比等呈現樣本資料的分佈情形。
- 二、信度分析：以 Cronbach's  $\alpha$  係數來探問問卷量表內部之一致性，Cronbach's  $\alpha$  值越高表示信度越高，通常 Cronbach's  $\alpha$  值大於 0.7 被認為信度是可以接受的(Hair et al.,2006)。
- 三、獨立樣本 t 檢定：例如視障生部分，探討性別及婚姻狀況在教學品質、滿意度及再學意願的差異；視障生顧客部分，探討性別及婚姻狀況在服務品質、滿意度及再用意願的差異。
- 四、單因子變異數分析(one-way ANOVA)及薛費氏(Scheffe)事後檢定：例如探討視障生的年齡、教育程度、職業、目前居住地區、家庭每月平均收入及視力狀況在教學品質、滿意度及再學意願之差異；探討視障生顧客之年齡、教育程度、職業、目前居住地區及家庭每月平均收入在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析。若檢定結果有達統計上的顯著差異，再以薛費氏(Scheffe)事後檢定進行分析。
- 五、簡單直線迴歸：例如在視障生部分，探討教學品質對滿意度及滿意度對再學意願的影響；在視障生顧客部分，探討服務品質對滿意度及滿意度對再用意願的影響。並以  $R^2$  值呈現研究模式之解釋力；若  $R^2$  值達 0.5 以上，顯示模式具有良好的解釋力。

## 第四章 結果與討論

本章依照視障生及視障生的顧客兩份問卷所蒐集之資料進行統計分析，並將結果與討論分成兩節：第一節為視障生問卷的結果與討論；第二節為視障生顧客問卷的結果與討論，茲分述如下：

### 第一節 視障生問卷的結果與討論

#### 一、視障生問卷的信度分析

本研究採用SPSS 18.0統計軟體為視障生的問卷進行信度分析，以Cronbach's Alpha值檢定各構面的內部一致性。本研究三大構面之信度值分述如下(表7)：

(一)教學品質：其Cronbach's Alpha值為0.97。其所含的五構面之Cronbach's Alpha值分別為「有形性」為0.88；「可靠性」為0.87；「反應性」為0.81；「保證性」為0.86；「關懷性」為0.96。

(二)滿意度：其Cronbach's Alpha值為0.75。

(三)再學意願：其Cronbach's Alpha值為0.91。

以上各研究構面之Cronbach's Alpha值(0.80~0.97)均大於0.80，顯示本研究視障生問卷的信度良好(Hair et al.,2006)。

表 7 研究構面及正式問卷信度值彙整表(視障生部分)

構面	教 學 品 質					滿 意 度	再學 意願	
	教學品質	有形性	可靠性	反應性	保證性			關懷性
Cronbach's Alpha 值	0.97	0.88	0.87	0.81	0.86	0.96	0.75	0.91

#### 二、視障生問卷樣本資料的描述性統計分析

##### (一)樣本資料的視障生性別分布

如表8(圖5)所示：視障生樣本資料39位中，男性有32位(佔全部樣本資料的82.10%)，女性有7位(佔全部樣本資料的17.90%)。顯示樣本資料的視障生性別分布狀況，男多於

女。

表8 樣本資料的視障生性別分布

性別	人數	百分比 (%)
男	32	82.10
女	7	17.90
總和	39	100.00

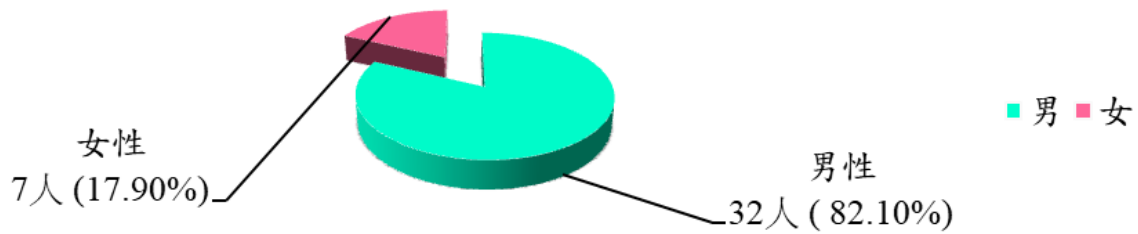


圖5 樣本資料的視障生性別分佈統計圖

## (二)樣本資料的視障生年齡分佈

如表 9(圖 6)所示:39 位視障生中以 35~44 歲的中壯年之年齡層有 13 位 (佔全部樣本資料的 33.33%)為最多；其次是在 45~54 歲之年齡層有 12 位 (佔全部樣本資料的 30.77%)；第三是較年輕的視障生，年齡層在 25~34 歲有 8 位 (佔全部樣本資料的 20.51%)。原始問卷調查在樣本資料的視障生年齡分佈中，高年齡層則在 55~64 歲有 5 位 (佔全部樣本資料的 12.82%)，而 65 歲以上只有一位 (佔全部樣本資料的 2.56%)。

表 9 樣本資料的視障生年齡分佈

年齡	人數	百分比(%)
25~34歲	8	20.51
35~44歲	13	33.33
45~54歲	12	30.77
55~64歲	5	12.82
65歲以上	1	2.56
總和	39	100.00

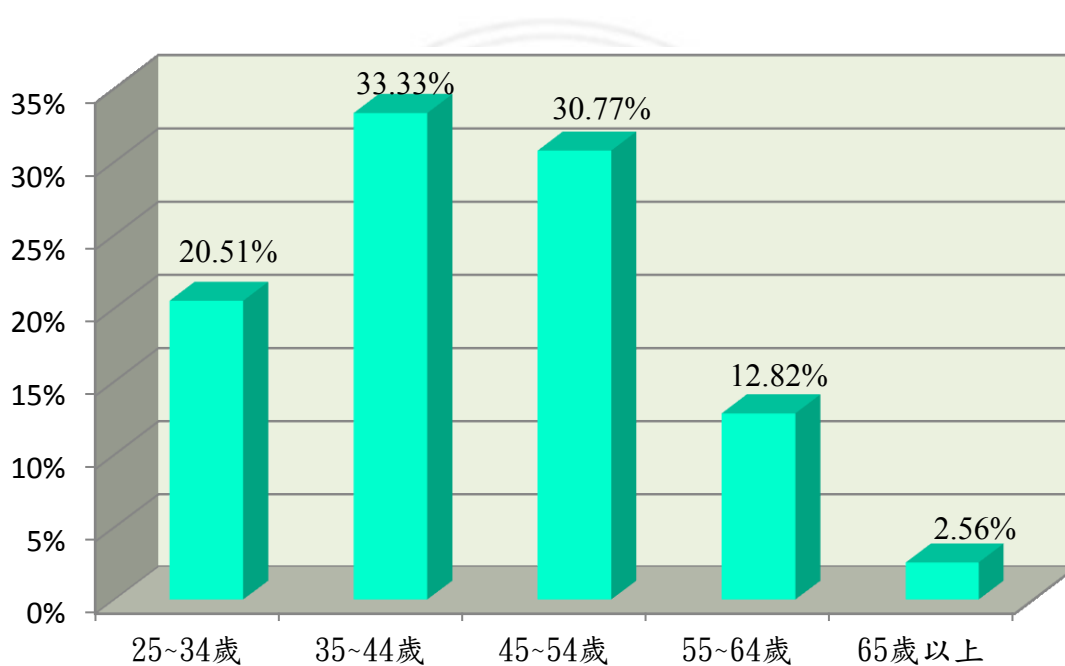


圖6 樣本資料的視障生年齡分佈統計圖

### (三)樣本資料的視障生視力狀況分佈

如表10(圖7)所示:視障生的視力狀況分四級,在39位學員中,為數最多的是視力狀況為全盲的視障生有16位(佔全部樣本資料的41.00%),其次是視力狀況為重度的視障生有12位(佔全部樣本資料的30.80%),而視力狀況為中度的視障生有8位(佔全部樣本資料的20.50%),輕度則只有3位(佔全部樣本資料

的7.70%)。可知樣本資料的視障生視力狀況以全盲及重度較多(佔全部樣本資料的72%)。

表10 樣本資料的視障生視力狀況分佈

視力狀況	人數	百分比(%)
輕度	3	7.69
中度	8	20.51
重度	12	30.77
全盲	16	41.03
總和	39	100.00

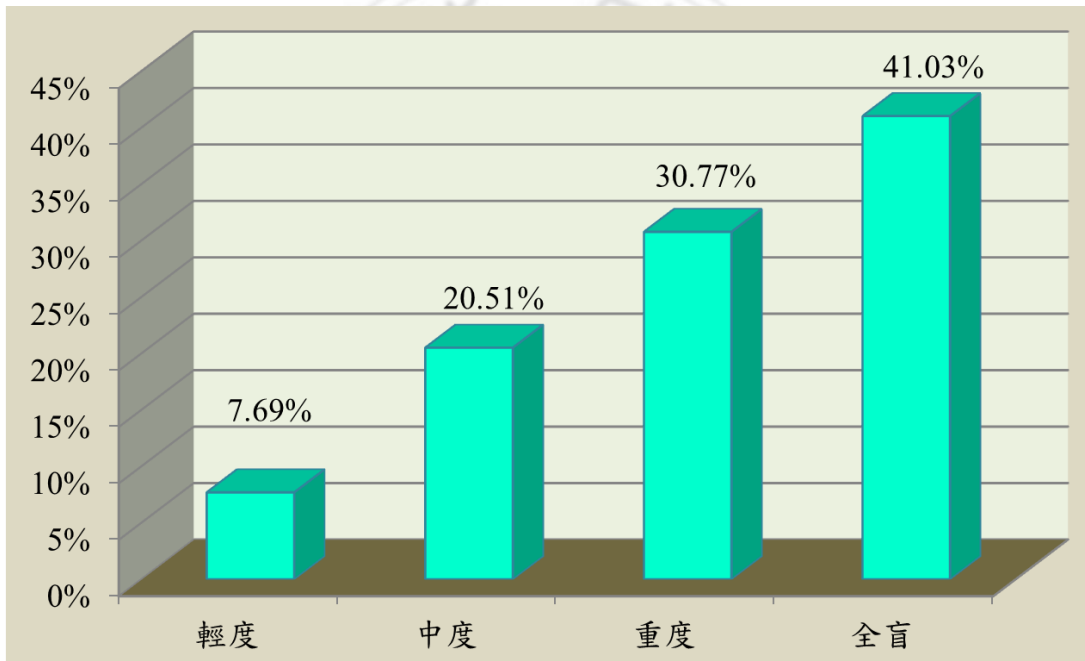


圖7 樣本資料的視障生視力狀況分佈統計圖

#### (四)樣本資料的視障生教育程度分佈

如表11(圖8)所示:視障生的教育程度狀況39位學員中,為數最多的是以高中、高職的教育程度人數比例最多有21位 (佔全部樣本資料的53.85%)。其次是大學以上的教育程度,人數有12位 (佔全部樣本資料的30.77%)。專科的教育程度有4位 (佔全部樣本資料的10.26%)。國中及以下的教育程度為數最少只有2位(佔全

部樣本資料的5.13%)。此教育程度分佈之比例顯示樣本資料的視障生學歷普遍在中高程度以上，以此教育基礎，應有助於新的學術知識以及術科技巧的吸收。

表11 樣本資料的視障生教育程度分佈

教育程度	人數	百分比(%)
國中及以下	2	5.13
高中職	21	53.85
專科	4	10.26
大學以上	12	30.77
總和	39	100.00

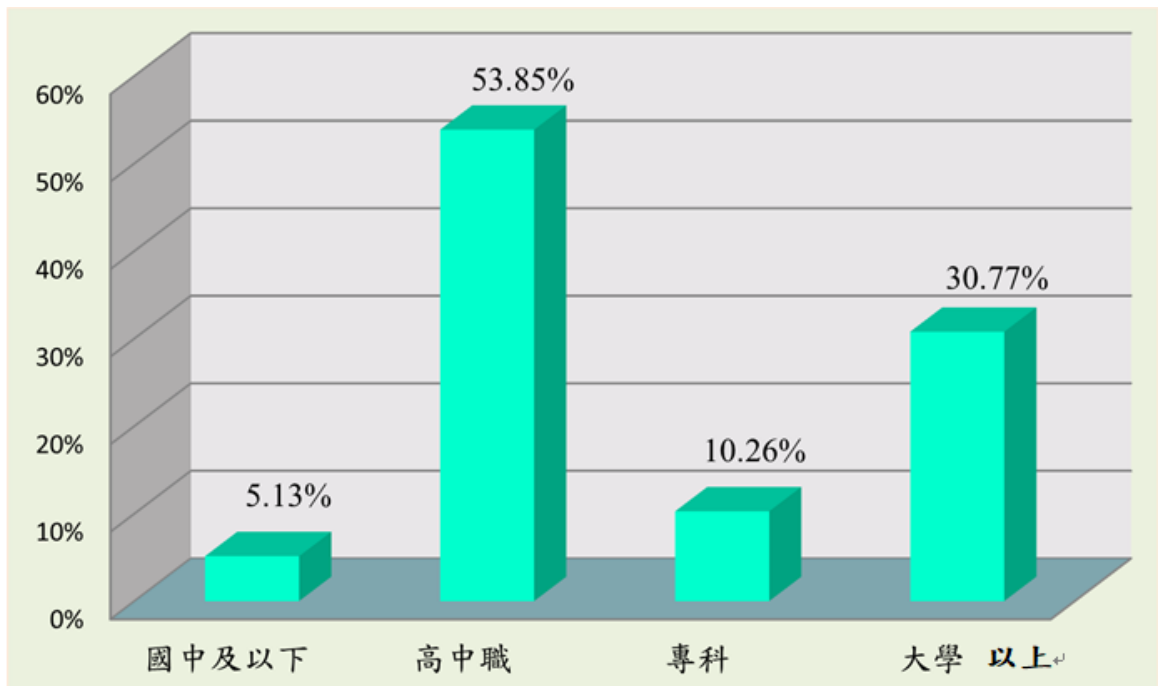


圖8 樣本資料的視障生教育程度分佈統計圖

#### (五)樣本資料的視障生職業分佈

如表12所示:視障生的現有職業在39位學員中，僅有一位是在學的學生，其餘38位皆是在職的視障生。

表12 樣本資料的視障生職業分佈

職業	人數	百分比(%)
服務業	38	97.44
學生	1	2.56
總和	39	100.00

#### (六)樣本資料的視障生按摩年資分佈

依照表13所示：樣本資料39位的視障生按摩年資最大值為26年的按摩經驗，最小值為1年，平均為9.26年，標準差為5.80。

表13 樣本資料視障生的按摩年資分佈

年資	平均數(年)	標準差	最小值(年)	最大值(年)
數值	9.26	5.80	1.00	26.00

#### (七)樣本資料的視障生婚姻狀況分佈

如表14(圖9)所示：視障生的婚姻狀況，39人之中已婚者有20人(佔全部樣本資料的51.30%)，單身(包括單身、離婚及喪偶)者有19人(佔全部樣本資料的48.70%)，約各佔一半。

表14 樣本資料的視障生婚姻狀況分佈

婚姻狀況	人數	百分比(%)
已婚	20	51.30
單身(包括離婚、單身及喪偶)	19	48.70
總和	39	100.00



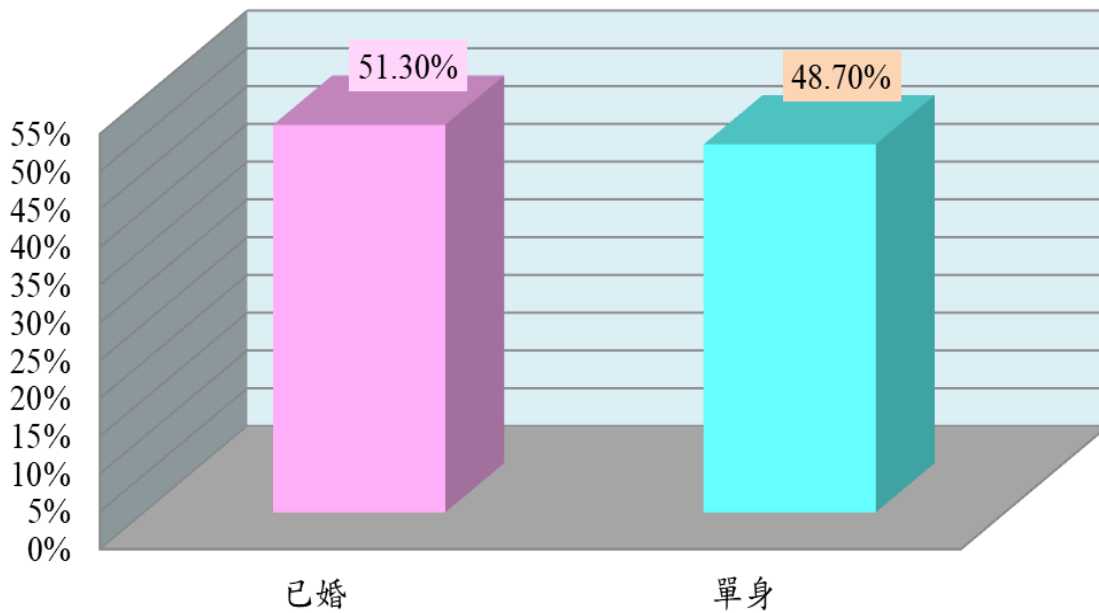


圖9 樣本資料的視障生婚姻狀況分佈統計圖

#### (八)樣本資料的視障生目前居住地區分佈

如表15(圖10)所示:樣本資料的視障生, 39人之中, 除了居住中部(佔全部樣本資料的2.56%)、南部(佔全部樣本資料的2.56%)地區各有一外, 其餘37人(佔全部樣本資料的94.87%)居住北部地區。

表15 樣本資料的視障生目前居住地區分佈

目前居住地區	人數	百分比(%)
北部(台北、基隆、宜蘭、桃竹苗)	37	94.87
中部(台中、南投、彰化、雲林)	1	2.56
南部(高雄、嘉義、台南、屏東)	1	2.56
總和	39	100.00

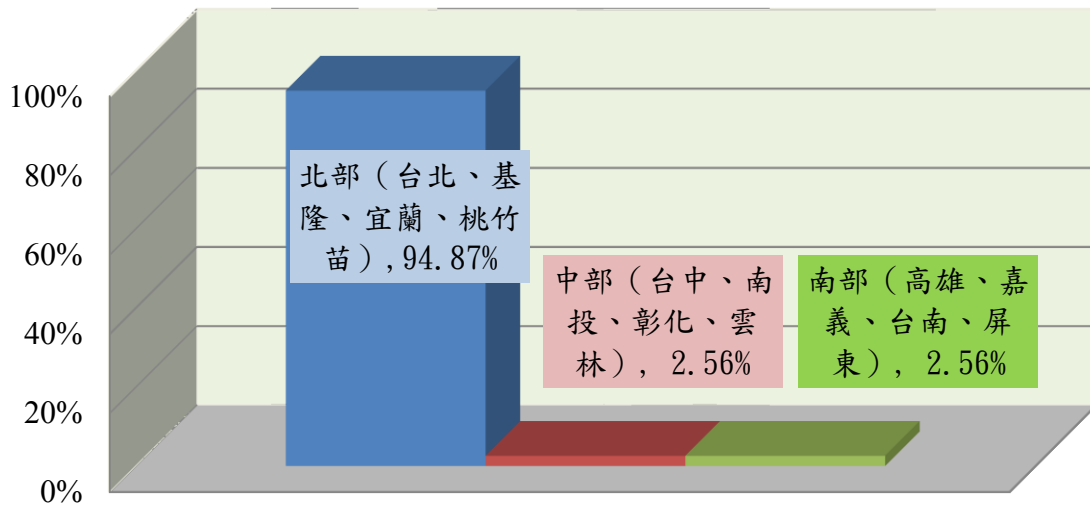


圖10 樣本資料的視障生目前居住地區分佈統計圖

#### (九)樣本資料的視障生家庭每月平均收入分佈

如表16(圖11)所示:樣本資料視障生的家庭每月平均收入,39人之中,有11人家庭每月平均收入在40,001~50,000元((佔全部樣本資料的28.21%)間,這也是問卷中人數最多的視障生家庭收入情況。其次,有10人家庭每月平均收入在30,001~40,000元((佔全部樣本資料的25.64%)間,有9人家庭每月平均收入在50,001~60,000元(佔全部樣本資料的(23.08%)間。有6人家庭每月平均收入在20,001~30,000元((佔全部樣本資料的15.38%)間,有2人家庭每月平均收入算是高一些在60,000元以上((佔全部樣本資料的5.13%),另有1人家庭每月平均收入在20,00元之內((佔全部樣本資料的2.56%)。

表16 樣本資料的視障生家庭每月平均收入分佈

家庭每月平均收入	人數	百分比(%)
20,000元以內	1	2.56
20,001~30,000元	6	15.38
30,001~40,000元	10	25.64
40,001~50,000元	11	28.21
50,001~60,000元	9	23.08
60,001元以上	2	5.13
總和	39	100.00

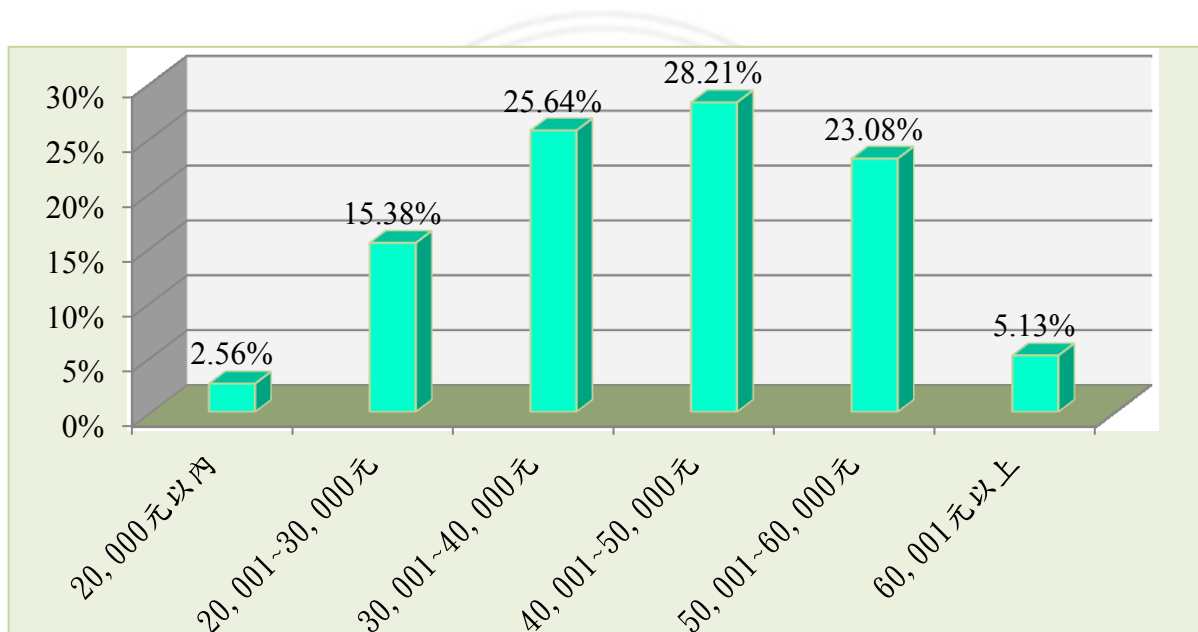


圖11 樣本資料的視障生家庭每月平均收入分佈統計圖

#### (十)樣本資料的視障生上課期數分佈

如表17(圖12)所示:本研究視障生的上課期數為五期,第一期至第四期皆是滿額各8名(佔全部樣本資料的20.51%),唯有第五期僅7名(佔全部樣本資料的17.95%)。

表17 樣本資料的視障生上課期數分佈

上課期數	人數	百分比 (%)
第1期	8	20.51
第2期	8	20.51
第3期	8	20.51
第4期	8	20.51
第5期	7	17.95
總和	39	100.00

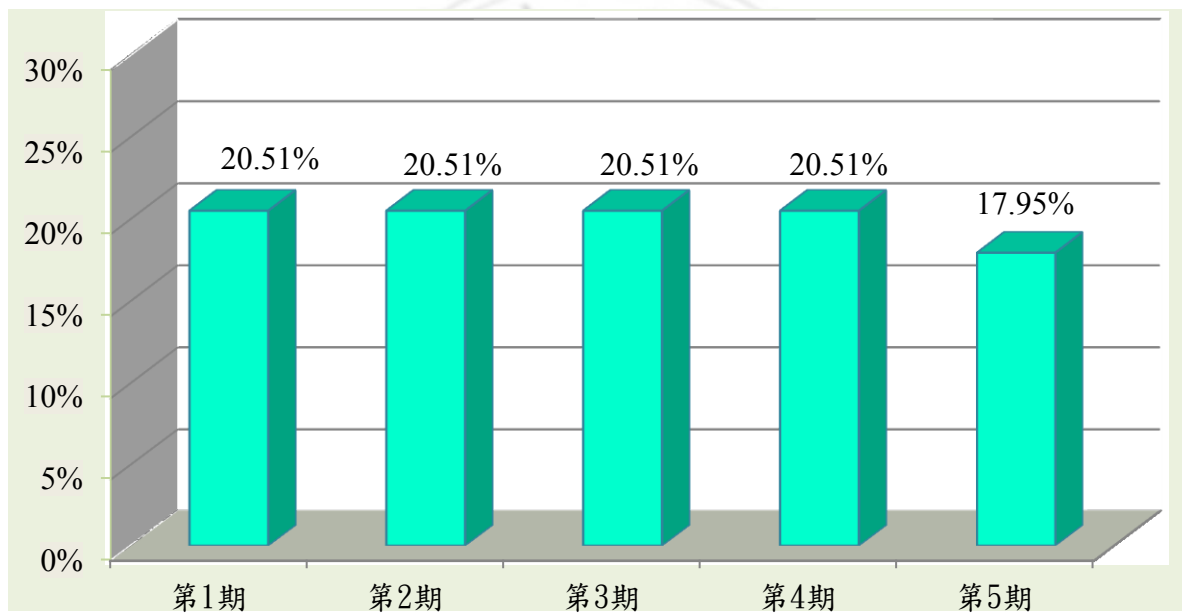


圖12 樣本資料的視障生上課期數分佈統計圖

### (十一)樣本資料視障生三大構面之問卷題項平均數排序

視障生問卷教學品質、滿意度及再學意願三大構面之問卷題項分佈如下：

#### 1. 教學品質

教學品質20題中平均數最高之前五位分別為(表18)：

(1)第13題：我覺得老師具備專業的知識。平均數(標準差)為4.64 (0.54)。

- (2)第14題：我覺得老師具備實務上的經驗。平均數及標準差為4.56 (0.64)
- (3)第5題：我覺得老師教學態度很認真。平均數及標準差為4.56 (0.64)
- (4)第16題：我覺得老師會以實際手法顯示按摩成效。平均數及標準差為4.64 (0.64)
- (5)第15題：我覺得老師會以實際案例佐證教學。平均數及標準差為4.46(0.64)

可知視障生覺得老師有專業的知識、實務經驗、教學態度認真，而且舉出實例來佐證教學，讓視障生覺得學習踏實，並且在教學時會以實際操作手法清楚的做動作示範，讓視障生體感領受按摩到位的教學。

表18 視障生教學品質的問卷題項之平均數排序

題 項	排序	平均數	標準差
1.我覺得老師的教材選用適當。	12	4.05	0.79
2.我覺得老師的教學示範適合我。	16	4.03	0.74
3.我覺得老師教學活潑、生動有趣。	10	4.08	0.81
4.我覺得老師在按摩操作手法上的表達明確。	15	4.03	0.84
<b>5.我覺得老師教學態度很認真。</b>	<b>3</b>	<b>4.56</b>	<b>0.60</b>
6.我覺得老師準備充分來教課。	6	4.41	0.79
7.我覺得老師上課內容很靈活。	7	4.16	0.81
8.我覺得老師教學能掌握要領。	8	4.13	0.80
<u>9.我覺得老師上課能有效掌控和回應我的問題。</u>	<u>18</u>	<u>3.95</u>	<u>0.79</u>
10.我覺得老師和學生上課有良好的互動。	11	4.08	0.90
<u>11.我覺得老師瞭解視障者所需資訊，以便和學生有共同話題。</u>	<u>19</u>	<u>3.92</u>	<u>0.81</u>
12.我覺得老師會提供市場最新資訊，以便與學生共同掌握市場脈動。	13	4.05	0.72
<b>13.我覺得老師具備專業的知識。</b>	<b>1</b>	<b>4.64</b>	<b>0.54</b>
<b>14.我覺得老師具備實務上的經驗。</b>	<b>2</b>	<b>4.561</b>	<b>0.64</b>
<b>15.我覺得老師會以實際案例佐證教學。</b>	<b>5</b>	<b>4.413</b>	<b>0.59</b>
<b>16.我覺得老師會以實際手法顯示按摩成效。</b>	<b>4</b>	<b>4.46</b>	<b>0.64</b>
<u>17.我覺得老師教學進度會配合學生領悟的程度。</u>	<u>20</u>	<u>3.90</u>	<u>0.85</u>
18.我覺得老師會聆聽學生的建議。	14	4.03	0.74
19.我覺得老師上課會關心學生聽懂與否。	9	4.10	0.75
20.我覺得老師會關心我遇到的問題。	17	4.00	0.73

教學品質20題中平均數略低的後三位分別為(表18)：

- (1)排序第20是第17題：我覺得老師教學進度會配合學生領悟的程度。平均數(標準差)為3.90 (0.85)。

(2)排序第19是第11題：我覺得老師瞭解視障者所需資訊，以便和學生有共同話題。

平均數(標準差)為3.92 (0.81)。

(3)排序第18是第9題：我覺得老師上課能有效掌控和回應我的問題。平均數(標準差)

為3.95 (0.79)。

綜上所述，可知視障生對老師教學品質的問題反應、共同話題、領悟程度等的契合掌握度，認為比較有改善空間。以下針對上述評分較低的三個題項，各舉出一個案例來說明視障生可能給分略低的原因：

[ 案例1 ]：如題項第17題(我覺得老師教學進度會配合學生領悟的程度)，全盲的視障生大多數沒有學過馬步或弓箭步，可能無法理解明眼人所描述的架式形狀如“大馬步”、“轉身後退左弓右箭”、“杯狀手”之類的形容詞，用在動作時形容意義是在講甚麼?因此會停頓猶豫，老師如果沒有細心觀察而加以修正改善，老師的教學進度無法配合學生領悟的程度，就會磨合很久，視障生也會遇到挫折而躊躇不前。

[ 案例2 ]：如題項第11題(我覺得老師瞭解視障者所需資訊，以便和學生有共同話題)，例如：全盲的視障生不理解為何長短腳能夠在1秒鐘內的瞬間按摩成平齊腳的個案資訊，可能老師此時講解速度太快，也有可能因為全盲的視障生無法親眼見證，一時之間難以理解其中的巧妙原理是如何完成的，因此，當老師再次講到用一隻食指輕輕撥動股骨頸附近的肌肉，就馬上化解長短腳為平齊腳時，這時老師就請一位有長短腳的視障生現場示範，當他俯臥時，確定該生雙腳有左長右短的現象，而且在其他人都以手測確認後，進行1秒鐘內的快速撥動該生的右腕關節，該生的雙腳就神奇的快速平齊，再請其他人驗證成果。當大家直呼神奇的時候，再詳細說明這不是什麼神奇魔術，只是讓右腕關節的感覺神經去反射訊息給大腦，大腦會本能地經由運動神經反射傳遞訊息到右腕關節的軟組織，這時右腕關節的神經軸突末梢會釋放乙醯膽鹼(Acetylcholine, ACh)，肌肉接受到乙醯膽鹼的神經傳遞訊息會瞬間產生調整長短腳的效應，而大腦這個連鎖反射動作其實只有0.25秒左右完成。視障生聽完說明之後，馬上進行練習來體驗老師的講解，結果馬上學會一招，就議論紛紛的興致高昂練習，所以，老師若沒有細心觀察到視障生所需的資訊，就無法和學生有共同話題，而可能無法解決學生

的疑惑。

[ 案例3 ] :如題項第9題(我覺得老師上課能有效掌控和回應我的問題),全盲或重度視覺障礙的視障生可能一時無法理解雙腳習慣性外八有何後遺症?老師所講的按摩手法要領,以上手動作切入顧客的股骨頸位置是要做甚麼?視障生的問題是看不到人們的外八腳,也不了解雙腳過度外八對於身體結構骨盆外翻的利害關係,因此,當老師再次講到此部分,當場以一個實際的個案來示範,讓全盲或重度視覺障礙的視障生去摸示範生大腿大轉子的三維動態變化,針對按摩手法目的是要解決一般人的慣性膝蓋及雙腳喜歡外八、翹腳、盤坐後造成骨盆向後、向外、向下變位而產生骨架代償力學的巨大影響,之後,再詳細分析每個股骨頸與大轉子角度細節變動的利害關係,讓視障生了解拮抗式按摩可以藉用軟組織牽動硬組織,讓身體導向於結構的平衡,其效用舒適感差很大,滿意度提升很多。

## 2.滿意度

滿意度4題中平均數最高之前2位分別為(表20):

- (1)第21題:整體而言,我很滿意老師之手法技術。平均數(標準差)為4.44 (0.64)。
- (2)第22題:整體而言,我很滿意老師的實務案例。平均數(標準差)為4.26 (0.81)。

可知視障生對老師所教的拮抗式按摩之手法技術及實務案例顯示為滿意。

表19 視障生滿意度的問卷題項之平均數排序

題 項	排序	平均數	標準差
21.整體而言,我很滿意老師之手法技術。	1	4.44	0.64
22.整體而言,我很滿意老師的實務案例。	2	4.26	0.81
23.整體而言,我很滿意老師的上課方式。	3	4.21	0.83
24.整體而言,我很滿意老師上課的實用性。	3	4.21	0.73

滿意度4題中平均數略低的後兩題之平均數相同分別為(表19):

- (1) 排序第3是第24題:整體而言,我很滿意老師上課的實用性。平均數(標準差)為4.21 (0.73)。

(2) 排序第 3 是第 23 題：整體而言，我很滿意老師的上課方式。平均數(標準差)為 4.21 (0.83)。

可知視障生對於上課方式和實用性稍微不滿意。在上課方式部分，可能老師有時沒有注意到有些視障生，對於擺位和拉伸這些手法還不熟悉，老師的上課方式可能沒有及時放慢速度，讓視障生再次仔細以觸覺體會操作手法，才導致滿意度稍低。而且上課方式可能需要考量教得多不如教到會才換下一個手法，因為如果著重在教得多，那麼視障生沒來得及吸收，在素質或年資參差不齊的狀態下，上課的進度沒有掌控好，基礎好的視障生會嫌上課進度太慢；基礎沒那麼好的視障生會嫌進度太快，記不起來，這樣都會成為有所缺憾的教學。因此，上課方式是採用既定的教學進度進行，應用教學行動研究隨時修正成對視障生最滿意而適合的方式授課，例如：讓視障生用雙手抓著老師的雙手，以身感體會老師手法的操作動態，並讓學生兩人一組，做術者與被術者之間的主客雙向感受互換，領會實體身感的互動練習，讓視障生去感受手法力道的深淺輕重、擺位操作的定向訓練、結構平衡技巧、按摩動線以及穴道按壓深淺到位等訣竅。老師示範後必須請視障生當場做操作演示，以證明真的領會學到功夫。視障生評分稍低可能是礙於時間不夠進行細節的個別說明，因而影響對所學有疑問的視障生之滿意度。

至於上課的實用性，都是以時下常見的疲勞不適如低頭族的肩頸問題、姿勢不良引起的肌肉疲勞問題等處理手法，其實用性是可供現學現用的。而且拮抗式按摩的實用性在於不必猛力使勁地拼命按或抓，只要視障生熟練度足夠，運用得當就有很明顯地快速放鬆顧客的肌肉和減輕操作術者的體力耗損之效益。譬如：對於最近十年來智慧型手機使用率太頻繁所引起的肩頸僵硬問題和姿勢不良所引起的高低肩、長短腳，骨盤歪斜和腰膝不適問題，尤其是頸部後下段，亦即肩頸交會處的大椎穴周邊，容易產生椎骨後凸，肌肉鼓起的“小籠包”(在中國大陸又美其名為富貴包)，甚至很多人年紀輕輕就因低頭過久在肩頸背交會處已隆起一塊增生的肌肉，形成類似速食品“潛艇堡”狀的寒背隆凸，其內涵除了少數淋巴腫瘤或是脂肪增生需要辯證外，大多是胸椎第一至五椎因低頭過久而向後向上半脫位，連動頸椎第五、六、七椎也向後反弓。針對此類個案，實用性教學方式可以用比較法，老師可以先反問視障生，遇到了這種顧客會怎麼按摩?是否用手掌輕擦法，



由肩內側上斜方肌輕擦至肩峰?再用揉捏法，輪流用抓舉揉捏、四指揉捏、拇指揉捏或掌根揉由肩內側上斜方肌至肩峰及脊背等?其實這樣按摩很累很辛苦，這時老師就親自選一位有類似寒背隆凸的學生出來當示範生，說明這些可以使用拮抗按摩的方法省力又輕鬆，就是先將肌肉做等長和拮抗，以牽張拉伸的動態擺位手法，當肌肉張力極強的時候，大腦經由神經反射訊息，會發出抑制效應，使肌肉放鬆獲得舒展。拮抗按摩手法最傑出的表現是讓身體結構平衡，減少代償性引起的不適。現場在前法後法比較之下，讓視障生去摸摸看示範生受到按摩之前後差異，藉以印證驗收成果，增加學習之信心。

### 3.再學意願

再學意願 4 題中平均數最高之前 2 位分別為(表 20)：

- (1)第28題：我會向視障好友推薦同一位老師學習進階之拮抗式按摩手法課程。平均數(標準差)為4.03 (0.84)。
- (2)第26題：若有機會，我想再跟同一位老師學習拮抗式按摩之手法技術。平均數(標準差)為4.01 (0.81)。

可知視障生肯定老師的教學，想再跟老師學習，並向視障好友推薦課程。

表20 視障生再學意願的問卷題項之平均數排序

題 項	排序	平均數	標準差
25.若有機會，我想再進階學習拮抗式按摩之手法技術。	4	3.87	0.70
<b>26.若有機會，我想再跟同一位老師學習拮抗式按摩之手法技術。</b>	<b>2</b>	<b>4.01</b>	<b>0.81</b>
27.我會向視障好友推薦學習拮抗式按摩之手法技術。	3	3.90	0.68
<b>28.我會向視障好友推薦同一位老師學習進階之拮抗式按摩手法課程。</b>	<b>1</b>	<b>4.03</b>	<b>0.84</b>

再學意願4題中平均數略低的後兩位分別為(表20)：

- (1) 排序第 4 是第 25 題：若有機會，我想再進階學習拮抗式按摩之手法技術。平均數(標準差)為 3.87 (0.70)。
- (2) 排序第 3 是第 27 題：我會向視障好友推薦學習拮抗式按摩之手法技術。平均數(標準差)為 3.90 (0.68)。

想再學習的意願稍弱可能有兩種因素，一是個子嬌小的視障生，遇到個子粗壯的顧客，初期擺位動作會做得比較吃力，當技巧還不純熟時，會想先讓自己更熟一些，過些時間再進階學習。二是視障生想等自己應用的很有心得再推薦給其他視障好友，這樣感覺比較踏實。

### 三、不同背景變項的視障生在教學品質、滿意度及再學意願的差異或相關

#### (一)樣本資料的視障生性別在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析

依照表21顯示不同性別的視障生對教學品質 ( $t=-0.08$ ,  $p>0.05$ )、滿意度 ( $t=-0.04$ ,  $p>0.05$ )及再學意願 ( $t=-0.44$ ,  $p>0.05$ )未達統計上的顯著差異。

在教學品質的部分，男性及女性其平均數(標準差)分別為4.17 (0.58)及4.19 (0.71)。在滿意度的部分，男性及女性其平均數(標準差)分別為4.27 (0.67)及4.28 (0.71)。在再學意願的部分，男性及女性其平均數(標準差)分別為3.95 (0.70)及4.07 (0.61)。雖然男女在教學品質、滿意度及再學意願未達統計上的顯著差異，但是女性對教學品質、滿意度及再學意願都比男性高。

表21 樣本資料的視障生性別在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析(t檢定)

變項	性別		t 值	p
	男性(n=32)	女性(n=7)		
構面	平均數(標準差)	平均數(標準差)		
教學品質	4.17 (0.58)	4.19 (0.71)	-0.08	0.94
滿意度	4.27 (0.67)	4.28 (0.71)	-0.04	0.97
再學意願	3.95 (0.70)	4.07 (0.61)	-0.44	0.66

註:\*p<0.05, \*\*p<0.005

## (二)樣本資料的視障生居住地區在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析

依照表22顯示不同居住地區的視障生對教學品質 ( $t=0.65$ ,  $p>0.05$ )、滿意度 ( $t=-0.21$ ,  $p>0.05$ )及再學意願 ( $t=0.20$ ,  $p>0.05$ )未達統計上的顯著差異。原始問卷中，視障生居住地區分為北部(台北、基隆、宜蘭、桃竹苗)、中部(台中、南投、彰化、雲林)及南部(高雄、嘉義、台南、屏東)三個地區，但是因為居住地區在中、南部的視障生分別僅有一人，故將中部(台中、南投、彰化、雲林)及南部(高雄、嘉義、台南、屏東)合併為「其他」，並以獨立樣本t檢定來做統計分析。

在教學品質的部分，居住在北部(台北、基隆、宜蘭、桃竹苗)及其他(中、南部)地區，其平均數(標準差)分別為4.17 (0.58)及4.15 (1.13)。在滿意度的部分，居住在北部(台北、基隆、宜蘭、桃竹苗)及其他(中、南部)地區，其平均數(標準差)分別為4.27 (0.67)及4.37 (0.88)。在再學意願的部分，居住在北部(台北、基隆、宜蘭、桃竹苗)及其他(中、南部)地區，其平均數(標準差)分別為3.95 (0.67)及3.88 (1.24)。

表22 樣本資料的視障生居住地區在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析(t檢定)

變項	目前居住地區		t 值	p
	北部 (台北、基隆、宜蘭、桃、竹、苗) (n=37)	其他(n=2) (中部、南部)		
構面	平均數(標準差)	平均數(標準差)		
教學品質	4.17 (0.58)	4.15 (1.13)	0.65	0.95
滿意度	4.27 (0.67)	4.37 (0.88)	-0.21	0.83
再學意願	3.95 (0.67)	3.88 (1.24)	0.20	0.85

註:\*p<0.05, \*\*p<0.005

### (三)樣本資料的視障生婚姻狀況在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析

依照表23顯示視障生的婚姻狀況對教學品質 ( $t=-1.70$ ,  $p>0.05$ )、滿意度 ( $t=-1.60$ ,  $p>0.05$ )及再學意願 ( $t=-1.49$ ,  $p>0.05$ )未達統計上的顯著差異。

在教學品質的部分，已婚及單身(包含單身、離婚及喪偶)的視障生其平均數(標準差)分別為4.02 (0.57)及4.34 (0.59)。在滿意度的部分，已婚及單身(包含單身、離婚及喪偶)的視障生其平均數(標準差)分別為4.11 (0.69)及4.44 (0.62)。在再學意願的部分，已婚及單身(包含單身、離婚及喪偶)的視障生其平均數(標準差)分別為3.81 (0.70)及4.13 (0.63)。雖然視障生的婚姻狀況在教學品質、滿意度及再學意願未達統計上的顯著差異，但是單身(包含單身、離婚及喪偶)的視障生對教學品質、滿意度及再學意願比已婚者稍高。此種差異有可能是單身(包含單身、離婚及喪偶)的負擔較輕、較自由，因此再學意願較高。

表23 樣本資料的視障生婚姻狀況在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析(t檢定)

變項	婚姻狀況		t 值	p
	已婚 (n=20)	單身(包含離婚、喪偶) (n=19)		
構面	平均數(標準差)	平均數(標準差)		
教學品質	4.02 (0.57)	4.34 (0.59)	-1.70	0.92
滿意度	4.11 (0.69)	4.44 (0.62)	-1.60	0.42
再學意願	3.81 (0.70)	4.13 (0.63)	-1.49	0.48

註:\*p<0.05, \*\*p<0.005

### (四)樣本資料的視障生教育程度在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析

原始問卷中，教育程度分為國中以下、高中職、專科教育程度及大學以上四個等級的教育程度，因為國中以下的視障生僅有2人(5.13%)，故將國中以下及高中職21人(53.85%)之教育程度合併為高中職以下23人(58.98%)，採單因子變異數分析(ANOVA)進行統計分析。依照表24顯示樣本資料在不同教育程度的視障生對教學品質 (F=1.36， $p>0.05$ )、滿意度 (F=0.60， $p>0.05$ )及再學意願 (F=0.80， $p>0.05$ )未達統計上的顯著差異。

此外，在教學品質、滿意度及再學意願方面的平均數(標準差)，皆是以專科教育程度的視障生評價最高，在教學品質的部分其平均數(標準差)為4.64 (0.32)，在滿意度的部分其平均數(標準差)為4.63 (0.48)，在再學意願的部分，其平均數(標準差)為4.38 (0.48)。第二高是高中職教育程度以下的視障生在教學品質的部分其平均數(標準差)為4.13 (0.67)，在滿意度的部分，其平均數(標準差)為4.23 (0.76)，在再學意願的部分，其平均數(標準差)為3.93 (0.75)。第三高是大學以上教育程度的視障生，在教學品質的部分其平均數(標準差)為4.11 (0.47)，在滿意度的部分，其平均數(標準差)為4.23 (0.53)，在再學意願的部分，其平均數(標準差)為3.89 (0.58)。依上述所分析的結果，樣本資料的視障生教育程度在教學品質、滿意度及再學意願方面均未達統計上的顯著差異。

表 24 樣本資料的視障生教育程度在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析(單因子變異數分析)

變項	教育程度			F 值	p
	高中職以下 (n=23)	專科(n=4)	大學以上 (n=12)		
構面	平均值(標準差)				
教學品質	4.13 (0.67)	4.64 (0.32)	4.11 (0.47)	1.36	0.27
滿意度	4.23 (0.76)	4.63 (0.48)	4.23 (0.53)	0.60	0.56
再學意願	3.93 (0.75)	4.38 (0.48)	3.89 (0.58)	0.80	0.46

註:\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.005$

#### (五)樣本資料的視障生年齡在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析

原始問卷調查之樣本資料視障生的年齡分佈，65歲以上只有一位，因此，將

65 歲以上與 55~64 歲(5 位)合併為同一組(共 6 位)，針對不同年齡(25~34 歲、35~44 歲、45~54 歲、55 歲以上)進行單因子變異數分析，所得結果如表 25 所示樣本資料視障生的年齡在教學品質 ( $F=3.08^*$ ， $p<0.05$ )及再學意願 ( $F=5.42^{**}$ ， $p<0.005$ )有達統計上的顯著差異。

再對教學品質及再學意願上有顯著差異的部分，以薛費氏事後檢定分析發現，年齡在 45~54 歲年齡層( $n=12$ )的視障生在再學意願的注重程度顯著高於 35~44 歲( $n=13$ )的視障生。而教學品質則沒有達統計上的顯著差異。

再學意願的部分，以 45~54 歲年齡層的視障生對這部分評價最高，可能因這個年齡層的人較認真，當他們覺得能從課程中學習到有用的知識或技術，就有較高的再學習意願，此部分結果與鍾翠芬(2008)的研究結果類似，其研究認為 45 歲起進入事業和體力的尖峰期，也是成人學習最認真的階段。本研究認為此變項之差異可能是一樣的中年成人，後半段靠近老年族群的視障生有比較多競爭的壓力和旺盛的充實自我職能的求知慾。

表 25 樣本資料的視障生年齡在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析(單因子變異數分析)

變項	年齡				F 值	p	Scheffe 事後檢定
	25~34 歲 (n=8)	35~44 歲 (n=13)	45~54 歲 (n=12)	55 歲以 上(n=6)			
構面	平均值(標準差)						
教學品質	4.24 (0.49)	3.89 (0.60)	4.53 (0.53)	4.02 (0.56)	3.08*	0.04	ns
滿意度	4.38 (0.52)	3.96 (0.71)	4.58 (0.59)	4.21 (0.73)	2.04	0.13	
再學意願	3.97 (0.53)	3.60 (0.66)	4.50 (0.53)	3.70 (0.60)	5.42**	$p<0.005$	45~54 歲>35~44 歲*

註:\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.005$ , ns:表示不顯著.

#### (六)樣本資料的視障生家庭每月平均收入在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析

原始問卷調查之樣本資料視障生家庭每月平均收入之劃分有七個等級，因為家庭每月平均收入20,000元以內(n=1)的視障生僅有1人，因此，將家庭每月平均收入20,001~30,000元 (n=6)的視障生與家庭每月平均收入20,000元以內 (n=1)的視障生合併為同一組30,000元以內(n=7)。另外，家庭每月平均收入60,001元以上(n=2)的視障生及50,001~60,000元(n=9)合併為同一組50,001元以上(n=11)，以單因子變異數分析，所得結果如表26顯示樣本資料視障生的家庭每月平均收入在滿意度( $F=3.71^*$ ， $p<0.05$ )有達統計上的顯著差異，再以薛費氏事後檢定分析發現，並未達統計上的顯著差異。而教學品質 ( $F=2.06$ ， $p>0.05$ )及再學意願( $F=2.17^*$ ， $p>0.05$ )則未達統計上的顯著差異。

再以其評價高低敘述，滿意度的部分，以家庭每月平均收入為50,001元以上(n=11)的視障生對滿意度的評價最高，其平均數(標準差)為4.64 (0.48)，第二高是家庭每月平均收入在30,000元以內(n=7)的視障生，其平均數(標準差)為4.61 (0.61)，第三高是家庭每月平均收入在40,001~50,000元(n=11)的視障生，其平均數(標準差)為4.00 (0.69)。在教學品質的部分，以家庭每月平均收入在30,000元以內(n=7)的視障生評價最高，其平均數(標準差)為4.50 (0.43)，第二高是家庭每月平均收入為50,001元以上(n=11)的視障生，其平均數(標準差)為4.36 (0.59)，第三高是家庭每月平均收入為30,001~40,000元(n=10)的視障生，其平均數(標準差)為4.01 (0.58)。在再學意願的部分，以家庭每月平均收入在30,000元以內(n=7)的視障生評價最高，其平均數(標準差)為4.32 (0.51)，第二高是家庭每月平均收入為50,001元以上(n=11)的視障生，其平均數(標準差)為4.20 (0.49)，第三高是家庭每月平均收入在40,001~50,000元(n=11)的視障生，其平均數(標準差)為3.77 (0.80)。

依上述所分析的結果，樣本資料的視障生家庭每月平均收入在滿意度達統計上的顯著差異。以家庭每月平均收入為50,001元以上(n=11)的視障生對滿意度的評價最高，顯示家庭收入高的視障生有比較高的評價。

表 26 樣本資料的視障生家庭每月平均收入在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析(單因子變異數分析)

變項	家庭每月平均收入				F 值	p	Scheffe 事後檢定
	30,000 元 以內(n=7)	30,001 ~40,000 元(n=10)	40,001 ~50,000 元(n=11)	50,001 以上(n=11)			
構面	平均值(標準差)						
教學品質	4.50 (0.43)	4.01 (0.58)	3.94 (0.62)	4.36 (0.59)	2.06	0.12	
滿意度	4.61 (0.61)	3.95 (0.63)	4.00 (0.69)	4.64 (0.48)	3.71*	0.02	ns
再學意願	4.32 (0.51)	3.68 (0.73)	3.77 (0.80)	4.20 (0.49)	2.17	0.11	

註:\*p<0.05, \*\*p<0.005, ns:表示不顯著

#### (七)樣本資料的視障生上課期數在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析

依照表 27 顯示樣本資料視障生的上課期數有兩構面：1、教學品質(F=4.37\*，p=0.01)。2、滿意度(F=5.13\*\*，p<0.005)達統計上的顯著差異。再以薛費氏事後檢定分析發現，上課期數部分，第三期的視障生在教學品質的注重程度顯著高於第二期的視障生。滿意度部分，第一期及第三期的視障生滿意度顯著高於第二期的視障生。樣本資料視障生的上課期數在再學意願(F=2.76，p>0.43)則未達統計上的顯著差異。

此外，再以其評價高低敘述，在教學品質、滿意度及再學意願方面的平均數(標準差)，皆是以視障生的上課期數在第三期 (n=8)對這部分評價最高，在教學品質的部分其平均數(標準差)為4.58 (0.55)，在滿意度的部分其平均數(標準差)為4.69 (0.59)，在再學意願的部分，其平均數(標準差)為4.34 (0.72)。第二高是視障生的上課期數為第一期 (n=8)在教學品質的部分其平均數(標準差)為4.35 (0.60)，在滿意度的部分，其平均數 (標準差)為4.63 (0.42)，在再學意願的部分，其平均數(標準差)為4.19 (0.62)。第三高是視障生的上課期數為第四期 (n=8)的視障生，在教學品質的部分其平均數(標準差)為4.31 (0.64)，在滿意度的部分，其平均數(標準差)為4.41 (0.73)，在再學意願的部分，其平均



數(標準差)為3.97 (0.57)。

綜上所述，可看出上課期數五期中的第三期視障生對教學品質及滿意度評價最高，可能是教學行動的一路省思修正的成效，不過如果要一直維持穩定最佳教學狀態，可能還需要持續不斷的各方面條件支持。

表 27 樣本資料的視障生上課期數在教學品質、滿意度及再學意願之差異分析(單因子變異數分析)

變項	上課期數					F 值	p	Scheffe 事後檢定
	第一期 (n=8)	第二期 (n=8)	第三期 (n=8)	第四期 (n=8)	第五期 (n=7)			
構面	平均值(標準差)							
教學 品質	4.35 (0.60)	3.58 (0.24)	4.58 (0.55)	4.31 (0.64)	4.06 (0.41)	4.37*	0.01	第三期>第二期*
滿意 度	4.63 (0.42)	3.63 (0.40)	4.69 (0.59)	4.41 (0.73)	4.00 (0.58)	5.13**	p<0.005	第一、三期 >第二期*
再學 意願	4.19 (0.62)	3.38 (0.40)	4.34 (0.72)	3.97 (0.57)	3.96 (0.77)	2.76	0.43	

註:\*p<0.05, \*\*p<0.005, ns:表示不顯著

#### (八)樣本資料的視障生按摩年資與教學品質、滿意度及再學意願之相關分析

依照表28所示：樣本資料39位視障生的按摩年資與教學品質、滿意度及再學意願以皮爾森(Pearson)相關係數來進行統計分析，結果顯示視障生的按摩年資與教學品質、滿意度及再學意願並未達到統計上的顯著相關。

表28 樣本資料視障生的按摩年資與教學品質、滿意度及再學意願之相關分析

	教學品質	滿意度	再學意願
	Pearson相關係數(p值)	Pearson相關係數(p值)	Pearson相關係數(p值)
按摩年資	0.04 (p=0.81)	0.98 (p=0.55)	-0.98 (p=0.55)

#### 四、樣本資料的教學品質對視障生滿意度及滿意度對再學意願的影響

圖13為簡單直線迴歸分析的結果，顯示教學品質對滿意度有顯著正向的影響(標準化路徑係數 $\beta=0.90$ ， $p<0.05$ )，滿意度對再學意願也有顯著正向的影響(標準化路徑係數 $\beta=0.85$ ， $p<0.05$ )。此外研究模式在滿意度及再學意願的解釋力( $R^2$ 值)分別為0.81及0.72，皆達0.5以上，顯示模式具有良好的解釋力。而周宏宏(2012)研究以英語教學的教學服務品質探討其對滿意度之影響及滿意度對再選課意願之影響，其結果顯示教學服務品質對滿意度有顯著性正向的影響；而滿意度對再選課意願也有顯著性正向的影響，此結果與本研究之研究假設論點相同。此處也與李蕙貞(2011)所研究的大學體育教學品質與滿意度之結果相似，其研究中得到教學品質對滿意度有正向之影響。此外，也與張淑青(2017)、張振國(2008)所提出的了解學生的需求，提升教學的成效，建立起口碑，以獲得學生的肯定，創造良好的教學滿意度，進而產生再學習意願之立論相近。可知，此研究模式也適合推至視障生的教學品質對滿意度、滿意度對再學意願的探討。



圖 13 樣本資料的教學品質對視障生滿意度及滿意度對再學意願的影響

## 第二節 視障生顧客問卷的結果與討論

### 一、視障生顧客問卷的信度分析

本研究採用SPSS 18.0統計軟體為視障生的顧客問卷進行信度分析，以Cronbach's Alpha值檢定各構面的內部一致性。本研究三大構面之信度值分述如下(表29):

(一)服務品質:其Cronbach's Alpha值為0.96。其所含的五構面之Cronbach's Alpha值分別為「有形性」為0.87；「可靠性」為0.90；「反應性」為0.88；「保證性」為0.88；「關懷性」為0.87。

(二)滿意度:其Cronbach's Alpha值為0.89。

(三)再用意願:其Cronbach's Alpha值為0.89。

以上各研究構面之Cronbach's Alpha值(0.87~0.96)均大於0.70，顯示本研究視障生顧客問卷的信度為可以接受的 (Hair et al.,2006)。

表 29 研究構面及正式問卷信度值彙整表(視障生的顧客部分)

構面	服務品質	有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性	滿意度	再用意願
Cronbach's Alpha 值	0.96	0.87	0.90	0.88	0.88	0.87	0.89	0.89

### 二、視障生的顧客樣本資料的描述性統計分析

#### (一)樣本資料的視障生的顧客性別分佈

如表30(圖14)所示:視障生的顧客性別分佈，在360位的顧客樣本資料中，男性有154位 (42.8%)，女性206位 (57.20%)，女性的顧客比較多。

表30 樣本資料的視障生的顧客性別分佈

性別	次數	百分比(%)
男	154	42.80
女	206	57.20
總和	360	100.00

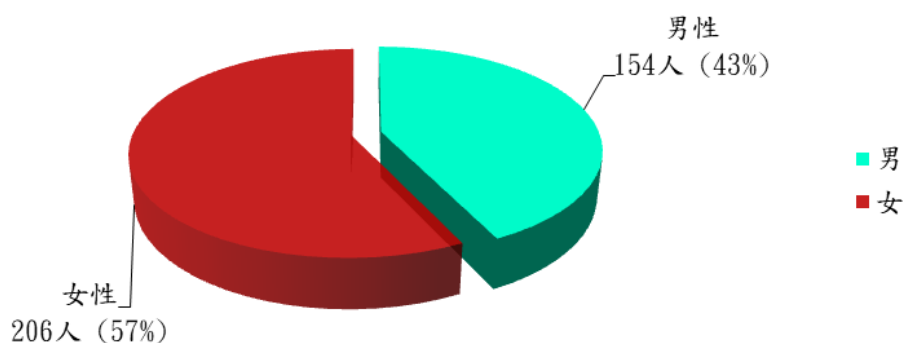


圖14 樣本資料的視障生的顧客性別分佈統計圖

## (二)樣本資料的視障生的顧客年齡分佈

如表 31(圖 15)所示:360 位視障生的顧客樣本資料裡以 25~34 歲的中壯年之年齡層有 112 位 (佔全部樣本資料的 31.10%)為最多，其次是在 35~44 歲之年齡層有 90 位 (佔全部樣本資料的 25.00%)，第三是中年的年齡層在 45~54 歲有 82 位 (佔全部樣本資料的 22.80%)，中高年齡層則在 55~64 歲有 43 位 (佔全部樣本資料的 11.90%)，20~24 歲有 19 位 (佔全部樣本資料的 5.30%)，65 歲以上只有 14 位 (佔全部樣本資料的 3.90%)。

表31樣本資料視障生的顧客年齡分佈

年齡	次數	百分比(%)
20~24歲	19	5.30
25~34歲	112	31.10
35~44歲	90	25.00
45~54歲	82	22.80
55~64歲	43	11.90
65歲以上	14	3.90
總和	360	100.00

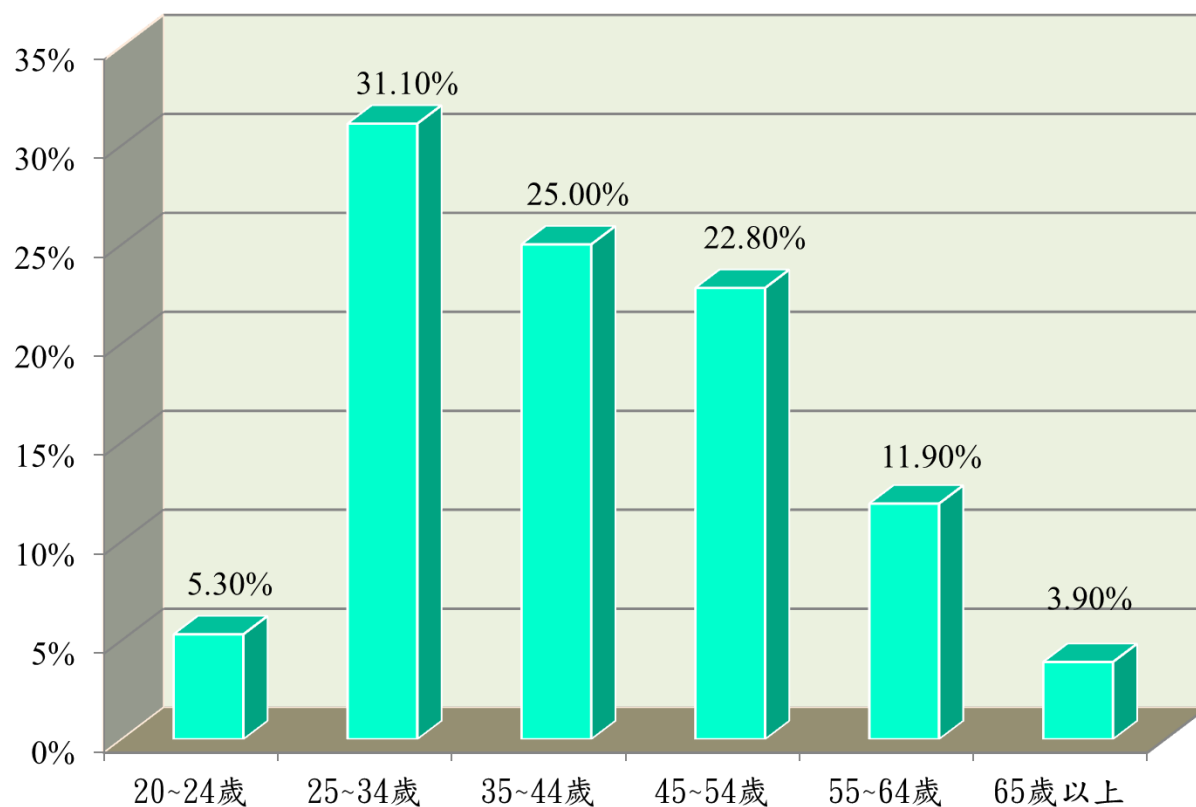


圖15 樣本資料視障生的顧客年齡分佈統計圖

### (三)樣本資料視障生的顧客婚姻狀況

如表32(圖16)所示:樣本資料視障生的顧客婚姻狀況,在360位的顧客中,已婚的視障生顧客有215位(佔全部樣本資料的59.70%)較多,單身(包含單身、離婚、喪偶)的視障生顧客則有145位(佔全部樣本資料的40.30%)。

表32 樣本資料視障生的顧客婚姻狀況分佈

婚姻狀況	人數	百分比 (%)
已婚	215	59.70
單身(包含單身.離婚.喪偶)	145	40.30
總和	360	100.00

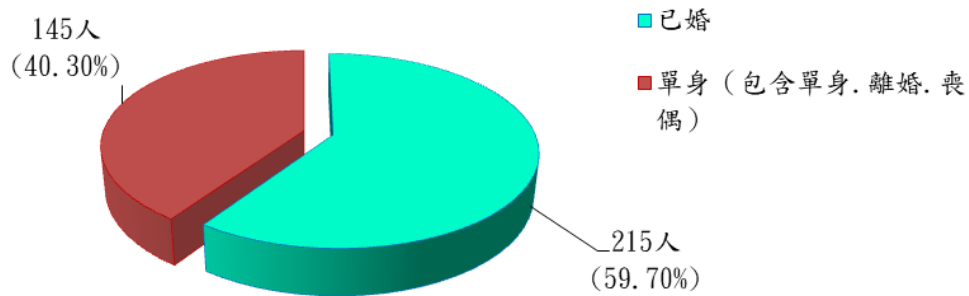


圖16 樣本資料視障生的顧客婚姻狀況統計圖

#### (四)樣本資料視障生的顧客教育程度分布

如表33(圖17)所示:視障生的顧客教育程度狀況360位的顧客中,為數最多的是大學的教育程度最多有152位 (佔全部樣本資料的42.20%),其次是研究所及以上的教育程度人數有108位 (佔全部樣本資料的30.00%),第三多是專科的教育程度有60位 (佔全部樣本資料的16.70%),高職及國中以下的教育程度人數最少,有40位 (佔全部樣本資料的11.10%)。

表33 樣本資料視障生的顧客教育程度分布

教育程度	次數	百分比 (%)
國中及以下	4	1.10
高中職	36	10.00
專科	60	16.70
大學	152	42.20
研究所及以上	108	30.00
總和	360	100.00

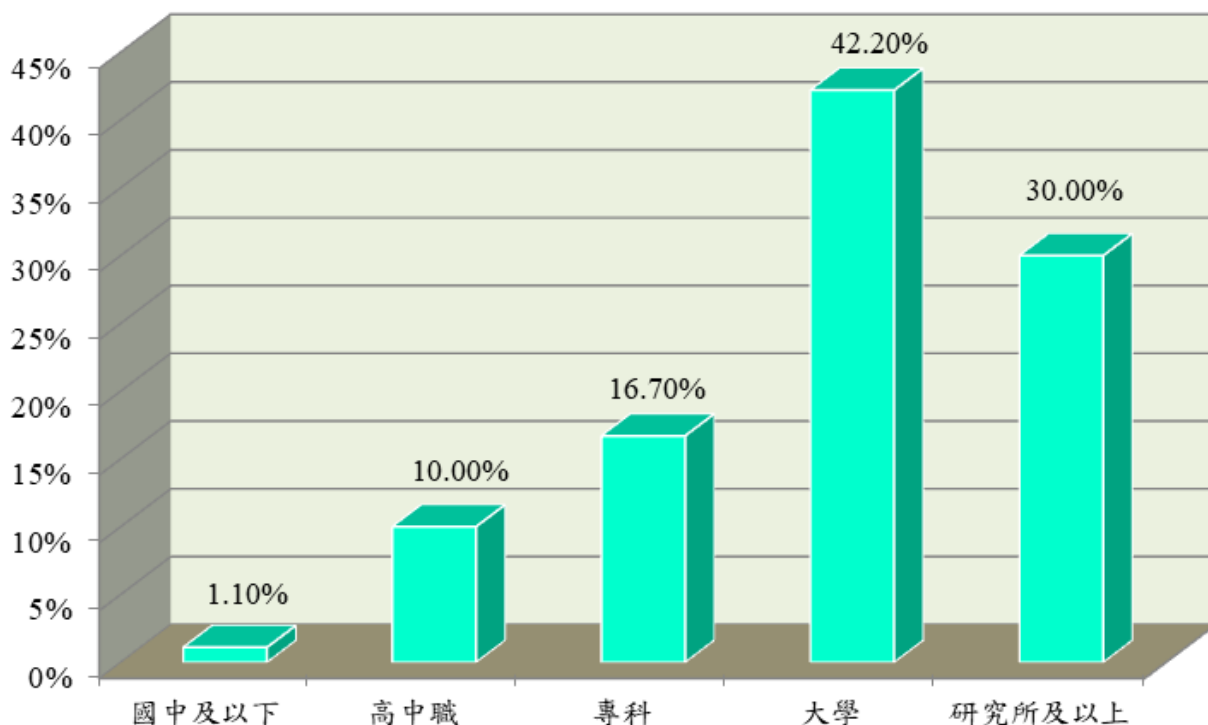


圖17 樣本資料視障生的顧客教育程度分佈統計圖

#### (五)樣本資料視障生的顧客職業分布

如表34(圖18)所示:視障生的顧客現有職業狀況在360位的顧客中，電腦資訊業是佔最多數的，有78位 (佔全部樣本資料的21.70%)，其他行業(例如農漁業等)有54位 (佔全部樣本資料的15.00%)，佔第三、四、五名的行業依序是金融業48位 (佔全部樣本資料的13.30%)、服務業47位 (佔全部樣本資料的13.10%)、製造業46位 (佔全部樣本資料的12.80%)的顧客。而軍公教有26位 (佔全部樣本資料的7.20%)、退休或待業中有21位 (佔全部樣本資料的5.80%)、自由業20位 (佔全部樣本資料的5.60%)、家管有18位 (佔全部樣本資料的5.00%)，學生身分的顧客最少為2位 (佔全部樣本資料的0.60%)。

表34 樣本資料視障生的顧客職業分佈

職業	人數	百分比 (%)
軍公教	26	7.20
學生	2	0.60
金融業	48	13.30
製造業	46	12.80
服務業	47	13.10
電腦資訊業	78	21.70
自由業	20	5.60
家管	18	5.00
退休或待業中	21	5.80
其他	54	15.00
總和	360	100.00

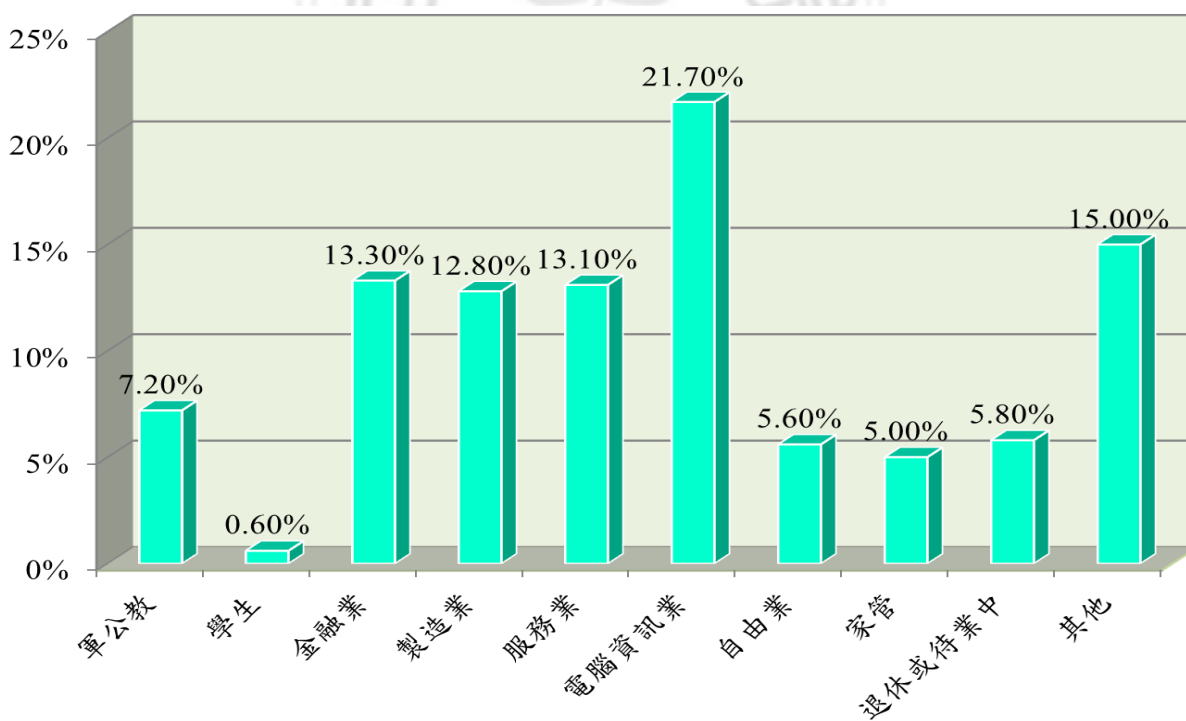


圖18 樣本資料視障生的顧客職業分布統計圖



#### (六)樣本資料視障生的顧客家庭每月平均收入分布

如表35(圖19)所示: 360位視障生的顧客家庭每月平均收入以50,001~80,000元的顧客有118位 (佔全部樣本資料的32.80%)為最多。其次是以家庭每月平均收入20,001~50,000元的顧客有110位 (佔全部樣本資料的30.60%)次之, 第三是家庭每月平均收入80,001~120,000元的顧客有63位 (佔全部樣本資料的17.50%)。

表35 樣本資料視障生的顧客家庭每月平均收入分佈

家庭每月平均收入狀況	人數	百分比 (%)
20,000元以內	18	5.00
20,001~50,000元	110	30.60
50,001~80,000元	118	32.80
80,001~120,000元	63	17.50
120,001元以上	51	14.20
總和	360	100.00

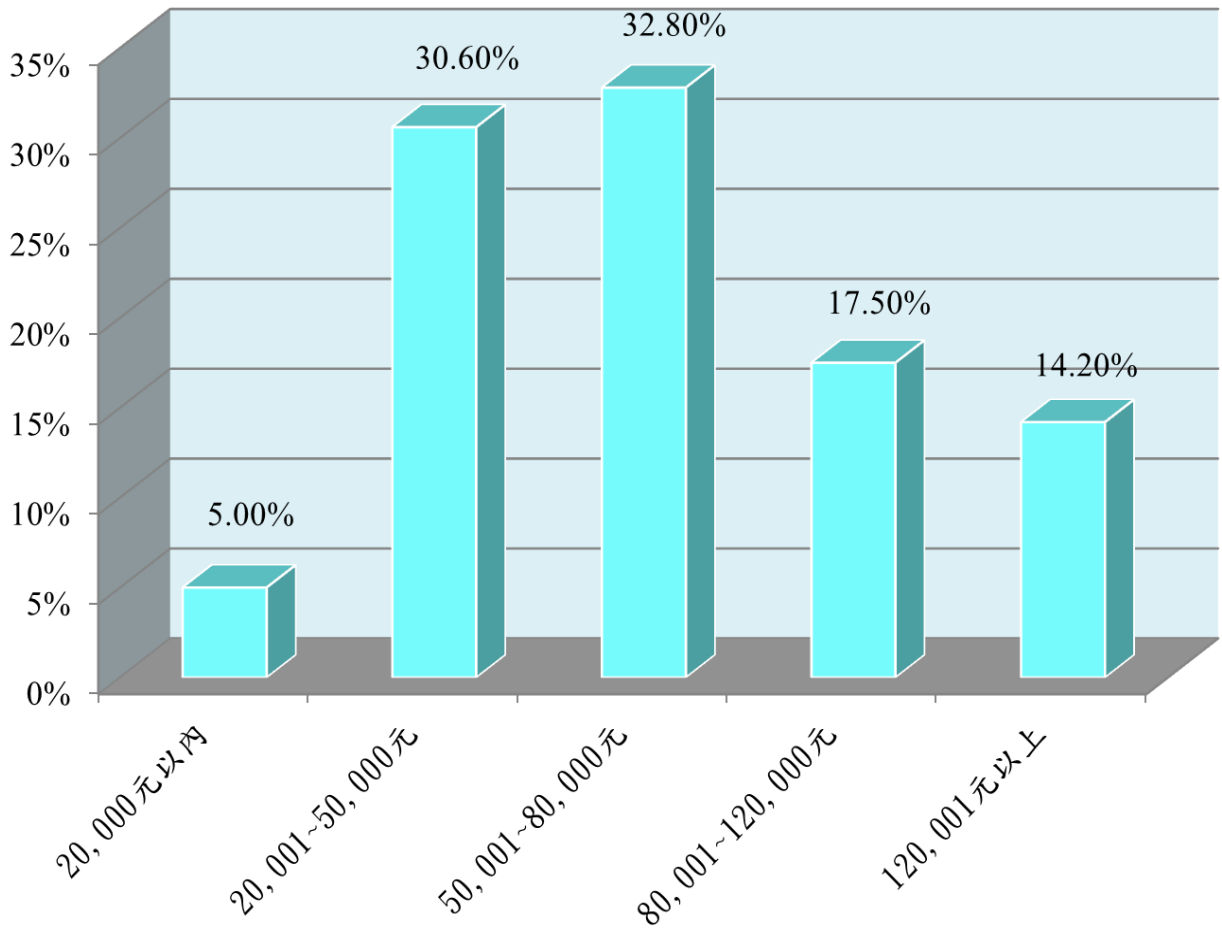


圖19 樣本資料視障生的顧客家庭每月平均收入分佈統計圖

### (七)樣本資料視障生顧客三大構面之問卷題項平均數排序

視障生顧客問卷的服務品質、滿意度及再用意願三大構面之問卷題項分佈如下：

#### 1.服務品質

服務品質20題中平均數最高之前五位分別為(表36)：

- (1)第19題：我覺得按摩師會關心我舒服與否。平均數及標準差為4.59 (0.62)。
- (2)第17題：我覺得按摩師的按摩力道會配合我的接受度。平均數及標準差為4.58(0.62)。
- (1)第11題：我覺得按摩師有用心瞭解我的需求。平均數及標準差為4.57(0.64)。
- (2)第15題：我覺得按摩師會很專業解決我的痠痛問題。平均數及標準差為4.57(0.64)。

(3)第5題：我覺得按摩師能掌握我的不舒服點。平均數及標準差為4.57(0.66)。

分析以上5題項可知視障生顧客對視障生會關心其舒服與否、按摩力道會配合其接受度、用心瞭解其需求、專業解決其痠痛問題，以及能掌握其不舒服點之服務品質評價較高。

表36 視障生顧客服務品質的問卷題項之平均數排序

題 項	排序	平均數	標準差
1.我覺得按摩中心擁有適當的按摩床。	20	4.31	0.78
2.我覺得按摩中心的場地舒適。	18	4.44	0.65
3.我覺得按摩中心的環境清潔。	19	4.38	0.68
4.我覺得按摩師的服裝整潔。	12	4.51	0.65
<b>5.我覺得按摩師能掌握我的不舒服點。</b>	<b>5</b>	<b>4.57</b>	<b>0.66</b>
<u>6.我覺得拮抗式按摩的技巧適當。</u>	<u>15</u>	<u>4.48</u>	<u>0.71</u>
<u>7.我覺得拮抗式按摩很舒服。</u>	<u>17</u>	<u>4.47</u>	<u>0.70</u>
8.我覺得按摩師能舒緩我的痠痛。	6	4.56	0.65
9.我覺得按摩師會一直關切我的痠痛問題。	9	4.55	0.67
10.我覺得按摩師和我有良好的互動。	8	4.55	0.65
<b>11.我覺得按摩師有用心瞭解我的需求。</b>	<b>3</b>	<b>4.57</b>	<b>0.64</b>
12.我覺得按摩師會分享我所需要的健康常識。	14	4.49	0.68
<u>13.我覺得按摩師服務的時候會顧慮到我的隱私。</u>	<u>16</u>	<u>4.48</u>	<u>0.67</u>
14.我覺得按摩師具備待客禮儀。	10	4.54	0.66
<b>15.我覺得按摩師會很專業解決我的痠痛問題。</b>	<b>4</b>	<b>4.57</b>	<b>0.67</b>
16.我覺得按摩師會很細心顧及我的隱私。	13	4.51	0.69
<b>17.我覺得按摩師的按摩力道會配合我的接受度。</b>	<b>2</b>	<b>4.58</b>	<b>0.62</b>
18.我覺得按摩師會聆聽我的建議。	11	4.54	0.66
<b>19.我覺得按摩師會關心我舒服與否。</b>	<b>1</b>	<b>4.59</b>	<b>0.62</b>
20.我覺得按摩師會關心我訴求的問題。	7	4.55	0.67

按摩服務品質20題中，比較有改善空間且平均數較低的後三位分別為(表36)：

- (1)第7題：我覺得拮抗式按摩很舒服。平均數及標準差為4.47(0.70)。
- (2)第13題：我覺得按摩師服務的時候會顧慮到我的隱私。平均數及標準差為4.48 (0.67)。
- (3)第6題：我覺得拮抗式按摩的技巧適當。平均數及標準差為4.48 (0.70)。

分析以上題項可知平均數排序雖有高低，但差距不大，視障生顧客希望得到更舒服的按摩，也需要更尊重其隱私。視障生面對著顧客，在服務上要做到盡善盡美，確實還有一點改進的空間，例如1.對所學的熟練度還要多下功夫，去拿捏如何做才能到位?有沒有哪些技術細節沒有恰當的施展出來?其實，熟悉拮抗式按摩的手法精髓使用適當會很舒服。譬如以往針對顧客僵硬痠痛或有舊傷的肌肉，視障生會以大魚際肌或是肘尖的周邊肌肉來施力按摩，其實這樣會有副作用。對顧客而言，有的會用力過重形成肌肉纖維化，導致久了喜歡大力按摩，而且把「按摩的會痛才有效，不痛沒效」硬是要合理化，形成畸形要求「吃重鹹」的按摩服務風氣；再者，對視障生而言，長期慣性單一邊施力工作，造成自己有高低肩以及大拇指指頭長繭等職業傷害。其實像是膏肓深層痠痛這種大眾化的共同困擾，只要使用拮抗式按摩熟悉手法的精髓，將肩膀周邊的旋轉肌群、斜方肌、菱形肌、斜角肌等以「手背旋轉畫大幅」的招式做三回，很快的放鬆這些肌肉群，同時視障生自己也不會留有職業傷害後遺症。2.顧慮到顧客的隱私：建議盡可能用大毛巾遮住手腳以外的身體部位，對顧客尊重，並思考哪些是顧客不喜歡談的事、顧客不喜歡被碰到的部位、顧客最在意的部分....等等。

## 2.滿意度

滿意度4題中平均數最高之前2位分別為(表37)：

- (1)第21題：整體而言，我很滿意按摩師的按摩力道。平均數(標準差)為4.59 (0.67)。
- (2)第22題：整體而言，我很滿意拮抗式按摩。平均數(標準差)為4.57 (0.72)。

可知視障生顧客對視障生所服務的拮抗式按摩手法及其按摩的力道頗為滿意。

表37 視障生顧客滿意度的問卷題項之平均數排序

題 項	排序	平均數	標準差
-----	----	-----	-----

21.整體而言，我很滿意按摩師的按摩力道。	1	4.59	0.67
22.整體而言，我很滿意拮抗式按摩。	4	4.49	0.70
23.整體而言，我很滿意按摩師的按摩效果。	3	4.54	0.70
24.我很滿意按摩師之整體服務。	2	4.57	0.72

滿意度4題中平均數稍低的後兩位分別為(表37)：

(3) 排序第 4 是第 22 題：整體而言，我很滿意拮抗式按摩。平均數(標準差)為 4.49 (0.70)。

(4) 排序第 3 是第 23 題：整體而言，我很滿意按摩師的按摩效果。平均數(標準差)為 4.54 (0.70)。

平均數排序雖有高低，但差距不大，可知視障生顧客很滿意視障生之按摩力道和整體服務，視障生對於新手法的使用，其功夫熟練度可以慢慢隨著服務人次的累積，尤其手法的實體應用，因服務對象的體型高、矮、胖、瘦，筋肉的軟、硬、鬆、緊亦會有異。視障生對不同顧客的掌握需要整合體驗，例如 1.加強讓顧客感受到專業獨特的按摩手法及舒適的力道：譬如：「拮抗式按摩」用在落枕以及肩膀僵硬的緩解，輕巧快速又很有舒服感覺，關鍵訣竅在於針對肩頸之間的結構的平衡，依次手法各做三回(1)先放鬆棘上肌，按摩肩井穴(2)提肩胛肌次之，按摩肩外俞穴(3)放鬆上、中斜方肌，按摩膏肓穴(4)最後再放鬆後、中、前斜角肌等，按摩肩貞穴適度配合動態擺位等，鬆弛筋膜，肩頸僵硬痠痛因此能快速緩解，顧客不用被按到瘀血烏青，視障生也不用浪費體力拼命按摩，這才是雙贏對策。2.加強讓顧客感受到獨特按摩手法的效果：譬如：處理高低肩膀「拮抗式按摩」手法的時候，可以告知顧客：「現在要幫您做的叫做拮抗式按摩，這方法會很快地幫您的肩頸肌肉放輕鬆，例如您現在的肩膀右高左低，如果工作中是屬於需要長時間打電腦，有可能是滑鼠放在書桌上長時間聳肩操作的後遺症，造成右肩的棘上肌僵硬，現在我會將您的右手輕輕的擺放後背如稍息姿勢狀，停頓在這個動作 10 秒後(此時右手輕按肩井穴、巨骨穴)，現在請您將自己的右手往右側方向移動，施一點力，我會抓住您的右手和您的力量相反方向對抗 6 秒，開始數~來!654321，好。請放鬆!」。此時，再稍微加重力道，按壓肩胛骨三角形周邊

的激痛點，連做三回。只要這樣的手法做過一次，顧客會漸漸地知道視障生是要做什麼，而且會樂於主動配合做拮抗式按摩。

### 3.再用意願

再用意願4題中平均數最高有1題，後三題平均數都相同，分別為(表38)：

(1)第26題：若有機會我想再來接受同一位按摩師的拮抗式按摩。平均數(標準差)為4.59 (0.62)。

(2)第25題：若有機會，我想再來接受拮抗式按摩。平均數(標準差)為4.51 (0.68)。

可知視障生的顧客肯定視障生的按摩，想再接受同一位按摩師的拮抗式按摩服務。

(3)第27題：我會向親友推薦拮抗式按摩。平均數(標準差)為4.51 (0.69)。

(4)第28題：我會向親朋好友推薦同一位按摩師之拮抗式按摩。平均數(標準差)為4.51 (0.74)。

表38 視障生顧客再用意願的問卷題項之平均數排序

題 項	排序	平均數	標準差
25.若有機會，我想再來接受拮抗式按摩。	2	4.51	0.68
26.若有機會我想再來接受同一位按摩師的拮抗式按摩	1	4.59	0.62
27.我會向親友推薦拮抗式按摩。	2	4.51	0.69
28.我會向親朋好友推薦同一位按摩師之拮抗式按摩。	2	4.51	0.74

依照表38再用意願問卷題項的平均數分析比較，平均數排序雖有高低，但差距非常小，可知視障生顧客對視障生服務的拮抗式按摩之手法給予肯定，而且願意再來，經過足夠的信任和了解基礎後，也會做推薦。

## 三、不同背景變項的視障生顧客在服務品質、滿意度及再用意願的差異

### (一)樣本資料的視障生顧客性別在服務品質、滿意度及再用意願的差異

依照表 39 顯示不同性別的視障生顧客對服務品質 ( $t=-0.53$ ,  $p>0.05$ )、滿意度

( $t=-0.19$ ,  $p>0.05$ )及再用意願 ( $t=-0.53$ ,  $p>0.05$ )皆未達統計上的顯著差異。在服務品質的部分, 男性及女性其平均數(標準差)分別為 5.62 (0.63)及 5.66 (0.62)。在滿意度的部分, 男性及女性其平均數(標準差)分別為 4.54 (0.60)及 4.56 (0.61)。在再用意願的部分, 男性及女性其平均數(標準差)分別為 4.51 (0.61)及 4.54 (0.58)。雖然視障生顧客的男女在服務品質、滿意度及再用意願未達統計上的顯著差異, 但是女性對服務品質、滿意度及再用意願都比男性高。

表 39 樣本資料的視障生顧客性別在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析(t 檢定)

變項	性別		t 值	p
	男性 (n=154)	女性 (n=206)		
構面	平均數(標準差)	平均數(標準差)		
服務品質	5.62 (0.63)	5.66 (0.62)	-0.53	0.59
滿意度	4.54 (0.60)	4.56 (0.61)	-0.19	0.85
再用意願	4.51 (0.61)	4.54 (0.58)	-0.53	0.59

註:\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.005$

## (二)樣本資料的視障生顧客婚姻狀況在服務品質、滿意度及再用意願的差異

依照表 40 顯示不同婚姻狀況的視障生對服務品質( $t=1.20$ ,  $p>0.05$ )、滿意度( $t=1.58$ ,  $p>0.05$ )及再用意願( $t=1.06$ ,  $p>0.05$ )未達統計上的顯著差異。在服務品質的部分, 已婚及單身(包括離婚、喪偶)其平均數(標準差)分別為 5.67 (0.60)及 5.59 (0.66)。在滿意度的部分, 已婚及單身(包括離婚、喪偶)其平均數(標準差)分別為 4.60 (0.57)及 4.49 (0.65)。在再用意願的部分, 已婚及單身(包括離婚、喪偶)其平均數(標準差)分別為 4.55 (0.56)及 4.49 (0.63)。雖然視障生顧客的已婚及單身(包括離婚、喪偶)在服務品質、滿意度及再用意願未達統計上的顯著差異, 但是已婚者對服務品質、滿意度及再用意願都比單身高。

表 40 樣本資料的視障生顧客婚姻狀況在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析(t 檢定)

構面	婚姻狀況		t 值	p
	變項			
	已婚 (n=215)	單身 (包括離婚、 喪偶)(n=145)		
	平均數(標準差)	平均數(標準差)		
服務品質	5.67 (0.60)	5.59 (0.66)	1.20	0.23
滿意度	4.60 (0.57)	4.49 (0.65)	1.58	0.12
再用意願	4.55 (0.56)	4.49 (0.63)	1.06	0.29

註:\*p<0.05, \*\*p<0.005

### (三)樣本資料的視障生顧客居住地區在服務品質、滿意度及再用意願的差異

依照表 41 顯示不同居住地區的視障生顧客對服務品質 ( $t=1.82$ ,  $p>0.05$ )、滿意度 ( $t=2.06$ ,  $p>0.05$ )及再用意願 ( $t=1.46$ ,  $p>0.05$ )未達統計上的顯著差異。在服務品質的部分，北部(台北、基隆、宜蘭、桃竹苗)及中部(台中、南投、彰化、雲林)其平均數(標準差)分別為 5.65 (0.62)及 5.14 (0.57)。在滿意度的部分，北部(台北、基隆、宜蘭、桃竹苗)及中部(台中、南投、彰化、雲林)其平均數(標準差)分別為 4.56 (0.60)及 4.00 (0.64)。在再用意願的部分，北部(台北、基隆、宜蘭、桃竹苗)及中部(台中、南投、彰化、雲林)其平均數(標準差)分別為 4.54 (0.59)及 4.15 (0.74)。

表 41 樣本資料的視障生顧客居住地區在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析(t 檢定)

構面	變項	北部(台北.基隆.宜蘭. 桃.竹.苗) (n=355)	中部(台中.南投.彰化.雲 林) (n=5)	t 值	p
		平均數(標準差)	平均數(標準差)		
服務品質		5.65(0.62)	5.14 (0.57)	1.82	0.70
滿意度		4.56 (0.60)	4.00 (0.64)	2.06	0.40
再用意願		4.54 (0.59)	4.15(0.74)	1.46	0.14

註:\*p<0.05, \*\*p<0.005



#### (四)樣本資料的視障生顧客年齡在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析

依照表42顯示不同年齡的視障生顧客在服務品質 ( $F=1.83, p>0.05$ )、滿意度 ( $F=1.51, p>0.05$ )及再用意願 ( $F=1.04, p>0.05$ )未達統計上的顯著差異。在服務品質的部分，以55~64歲最高，其平均數(標準差)為5.77 (0.50)，第二高是45~54歲，其平均數(標準差)為5.72 (0.62)，第三高是25~34歲，其平均數(標準差)為5.67 (0.62)。在滿意度的部分，以55~64歲最高，其平均數(標準差)為4.66 (0.48)，第二高是45~54歲，其平均數(標準差)為4.46 (0.62)，第三高是25~34歲，其平均數(標準差)為4.59 (0.59)。在再用意願的部分，以55~64歲最高，其平均數(標準差)為4.59 (0.51)，第二高是25~34歲，其平均數(標準差)為4.58 (0.58)，第三高是45~54歲，其平均數(標準差)為4.57 (0.58)。

雖然視障生顧客的年齡在服務品質、滿意度及再用意願未達統計上的顯著差異，但是服務品質、滿意度及再用意願均以55~64歲為最高。

表 42 樣本資料的視障生顧客年齡在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析(單因子變異數分析)

變項	年齡						F 值	p
	20~24 歲 (19 人)	25~34 歲 (112 人)	35~44 歲 (90 人)	45~54 歲 (82 人)	55~64 歲 (43 人)	65 歲以上 (14 人)		
構面	平均值(標準差)							
服務品質	5.52 (0.71)	5.67 (0.62)	5.53 (0.64)	5.72 (0.62)	5.77 (0.50)	5.41 (0.71)	1.83	0.11
滿意度	4.39 (0.75)	4.59 (0.59)	4.46 (0.61)	4.60 (0.62)	4.66 (0.48)	4.34 (0.68)	1.51	0.19
再用意願	4.50 (0.52)	4.58 (0.58)	4.42 (0.67)	4.57 (0.58)	4.59 (0.51)	4.43 (0.45)	1.04	0.39

註:\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.005$

#### (五)樣本資料視障生顧客的教育程度在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析

依照表43顯示不同教育程度的視障生顧客在服務品質 ( $F=0.40, p>0.81$ )、滿意度

( $F=0.43$ ,  $p>0.79$ )及再用意願 ( $F=0.70$ ,  $p>0.60$ )均未達統計上的顯著差異。在服務品質的部分，以大學教育程度的顧客評價最高，其平均數(標準差)為5.67 (0.61)，第二高是研究所以上教育程度的顧客，其平均數(標準差)為5.65 (0.63)，第三高是專科教育程度的顧客，其平均數(標準差)為5.60 (0.60)。在滿意度的部分，以研究所以上教育程度的顧客評價為最高，其平均數(標準差)為4.59 (0.59)，第二高是專科教育程度的顧客，其平均數(標準差)為4.55 (0.57)，第三高是大學教育程度的顧客，其平均數(標準差)為4.54 (0.64)。在再用意願的部分，以研究所以上教育程度的顧客為最高，其平均數(標準差)為4.60 (0.56)，第二高是專科教育程度的顧客，其平均數(標準差)為4.54 (0.50)，第三高是高中職教育程度的顧客，其平均數(標準差)為4.50 (0.63)。

表 43 樣本資料的視障生顧客教育程度在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析(單因子變異數分析)

變項	教育程度					F 值	p
	國中以下 (4 人)	高中職 (36 人)	專科 (60 人)	大學 (152 人)	研究所以上 (108 人)		
構面	平均值(標準差)						
服務品質	5.39 (0.98)	5.59 (0.69)	5.60 (0.60)	5.67 (0.61)	5.65 (0.63)	0.40	0.81
滿意度	4.25 (0.87)	4.50 (0.67)	4.55 (0.57)	4.54 (0.63)	4.59 (0.59)	0.43	0.79
再用意願	4.44 (0.52)	4.50 (0.63)	4.54 (0.50)	4.49 (0.64)	4.60 (0.56)	0.70	0.60

註:\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.005$

#### (六)樣本資料的視障生顧客職業別在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析

依照表44顯示不同職業別的視障生顧客在服務品質 ( $F=0.77$ )、滿意度 ( $F=0.74$ )及再用意願 ( $F=0.68$ )未達統計上的顯著差異。在服務品質的部分，以金融業的顧客評價最高，其平均數(標準差)為5.74 (0.60)，第二高是電腦資訊業的顧客，其平均數(標準差)為5.72 (0.55)，第三高是軍公教和製造業的顧客，其平均數(標準

差)分別為5.66 (0.78)及5.66 (0.64)。在滿意度的部分，以金融業和電腦資訊業的顧客為最高，其平均數(標準差)分別為4.63 (0.59)及4.63 (0.55)，第二高是服務業的顧客，其平均數(標準差)為4.56 (0.55)，第三高是軍公教的顧客，其平均數(標準差)為4.54 (0.70)。在再用意願的部分，以電腦資訊業的顧客為最高，其平均數(標準差)為4.62 (0.54)，第二高是金融業的顧客，其平均數(標準差)為4.60 (0.60)，第三高是軍公教的顧客，其平均數(標準差)為4.55 (0.72)。

雖然視障生顧客的職業別在服務品質、滿意度及再用意願未達統計上的顯著差異，但是以電腦資訊業及金融業的顧客對服務品質、滿意度及再用意願較其他職業別的顧客評價高，而退休或待業中的顧客及自由業的顧客較低。

表 44 樣本資料的視障生顧客職業別在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析(單因子變異數分析)

變 項	職業別									F 值	p
	軍公 教 (n=26)	金融 業 (n=48)	製造 業 (n=46)	服務 業 (n=47)	電腦資 訊業 (n=78)	自由 業 (n=20)	家管 (n=18)	退休 或待 業中 (n=21)	其他 (n=56)		
構 面	平均值(標準差)										
服 務 品 質	5.66 (0.78)	5.74 (0.60)	5.66 (0.64)	5.59 (0.61)	5.72 (0.55)	5.56 (0.69)	5.64 (0.84)	5.47 (0.70)	5.56 (0.55)	0.68	0.71
滿 意 度	4.54 (0.70)	4.63 (0.59)	4.51 (0.65)	4.56 (0.55)	4.63 (0.55)	4.44 (0.76)	4.51 (0.73)	4.35 (0.63)	4.54 (0.55)	0.68	0.71
再 用 意 願	4.55 (0.72)	4.60 (0.60)	4.45 (0.70)	4.52 (0.60)	4.62 (0.54)	4.41 (0.58)	4.53 (0.64)	4.51 (0.49)	4.48 (0.50)	0.56	0.81

註:\*p<0.05, \*\*p<0.005

### (七)樣本資料視障生顧客的家庭每月平均收入在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析

依照表45顯示視障生顧客的家庭每月平均收入在服務品質 ( $F=12.20^{**}$ ,  $p<0.005$ )、滿意度 ( $F=11.53^{**}$ ,  $p<0.005$ )及再用意願 ( $F=5.80^{**}$ ,  $p<0.005$ )均明顯達到統計上的顯著差異，再以薛費氏事後檢定分析發現，服務品質部分，家庭每月平均收入120,001元以上的顧客在服務品質的注重程度顯著高於家庭每月平均收入20,001~50,000元的顧客，家庭每月平均收入20,001~50,000元的顧客在服務品質的注重程度亦顯著高於20,000元以內的顧客。

滿意度部分，家庭每月平均收入120,001元以上的顧客在滿意度的注重程度顯著高於20,001~50,000元的顧客、50,001~80,000元的顧客在滿意度的注重程度亦顯著高於家庭每月平均收入變項20,000元以內的視障生，同時80,001~120,000元的顧客在滿意度的注重程度亦顯著高於20,000元以內的顧客。

再用意願的部分，家庭每月平均收入120,001元以上的顧客在再用意願的注重程度顯著高於20,000元以內的顧客，而同時120,001元以上、80,001~120,000元、50,001~80,000元及20,001~50,000元的顧客在再用意願的注重程度皆亦顯著高於20,000元以內的顧客。

此外，再以其評價高低敘述，在服務品質的部分，以視障生的顧客家庭每月平均收入在120,001元以上 ( $n=51$ )的為評價最好，其平均數(標準差)為5.92 (0.44)，評價第二高是80,001~120,000元( $n=63$ )的顧客，其平均數(標準差)為5.75 (0.48)，評價第三高是50,001~80,000元 ( $n=118$ )的顧客，其平均數(標準差)為5.63 (0.65)。在滿意度的部分，以視障生的顧客家庭每月平均收入在120,001元以上 ( $n=51$ )的評價最好，其平均數(標準差)為4.84 (0.32)，評價第二高是80,001~120,000元 ( $n=63$ )的顧客，其平均數(標準差)為4.64 (0.58)，評價第三高是50,001~80,000元 ( $n=118$ )的顧客，其平均數(標準差)為4.52 (0.64)。在再用意願的部分，以視障生的顧客家庭每月平均收入在120,001元以上( $n=51$ )的評價最好，其平均數(標準差)為4.76 (0.42)，評價第二高是80,001~120,000元( $n=63$ )的顧客，其平均數(標準差)為4.56 (0.61)，評價第三高是20,001~50,000元 ( $n=110$ )的顧客，其平均數(標準差)為4.52 (0.56)。

視障生顧客的家庭每月平均收入在服務品質、滿意度及再用意願達統計上的顯著差異，此外，家庭每月平均收入在120,001元以上 ( $n=51$ )的顧客在服務品質、

滿意度及再用意願較其他收入的顧客高，而家庭每月平均收入在20,000元以內的顧客最低，並且有收入越高在服務品質、滿意度及再用意願各項評價越高，反之收入越低在服務品質、滿意度及再用意願則各項評價越低的趨勢。此研究結果與其他文獻不同，例如：胡佩君(2015)以高雄市消費者為例的研究認為視障按摩非專屬於高收入者，林勇佑(2011)採隨機便利抽樣認為無論顧客收入多少，對視障生提供的服務品質實際感受都相當一致。此可能因本研究的樣本主要以北地區為主所致，不過此一論點仍有待後續相關研究的探討，或再增加其他居住地區的樣本做更進一步的探討。

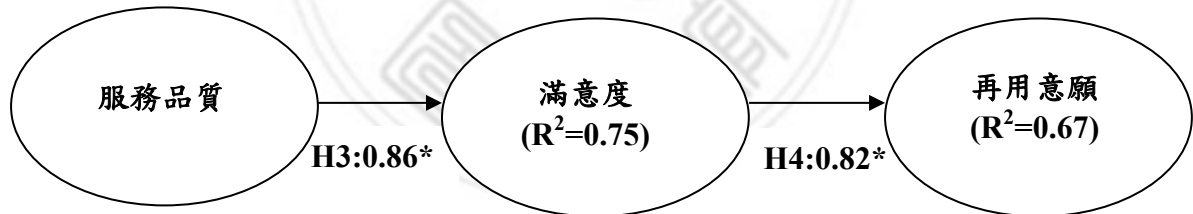
表 45 樣本資料的視障生顧客家庭每月平均收入在服務品質、滿意度及再用意願之差異分析(單因子變異數分析)

變項	家庭每月平均收入					F 值	p	Scheffe 事後檢定
	① 20,000 元以內 (n=18)	② 20,001~ 50,000 元 (n=110)	③ 50,001~ 80,000 元 (n=118)	④ 80,001~ 120,000 元(n=63)	⑤ 120,001 元以上 (n=51)			
構面	平均值(標準差)							
服務 品質	4.82 (0.53)	5.60 (0.62)	5.63 (0.65)	5.75 (0.48)	5.92 (0.44)	12.20**	p<0.005	⑤>②*>①**; ③,④>①**
滿意 度	3.81 (0.55)	4.52 (0.59)	4.52 (0.64)	4.64 (0.58)	4.84 (0.32)	11.53**	p<0.005	⑤>②*,③*>①**; ④>①**
再用 意願	4.01 (0.59)	4.52 (0.56)	4.50 (0.62)	4.56 (0.61)	4.76 (0.42)	5.80**	p<0.005	⑤>①**; ⑤,④,③,②>①*

註:\*p<0.05, \*\*p<0.005, ns:表示不顯著

#### 四、樣本資料的視障生服務品質對顧客滿意度及滿意度對再用意願的影響

圖 20 為簡單直線迴歸分析的結果，顯示服務品質對滿意度有顯著正向的影響(標準化路徑係數  $\beta$  準化路徑係,  $p < 0.05$ )，滿意度對再用意願也有顯著正向的影響(標準化路徑係數  $\beta$  準化路徑係,  $p < 0.05$ )。此外，研究模式在滿意度及再用意願的解釋力( $R^2$  值)分別為 0.75 及 0.67，皆達 0.5 以上，顯示模式具有良好的解釋力。此部分的研究結果與多位學者的研究結果相似，如張淑青(2017)建構以服務品質、餐廳氣氛探討顧客滿意及再購意願與推薦意願的影響顯示有正向影響。胡佩君(2015)認為按摩行業的改善之道以提升視障按摩的服務品質使消費者得到服務的滿意度。張艾君(2016)也認為服務讓顧客感覺到值回票價，影響到顧客滿意度，進而促使顧客願意再來消費。廖阡雅(2015)認為美容 SPA 業者提高服務的整體表現可以提高顧客的滿意度，亦會有效提升再度消費的意願。因此，藉由本研究結果也顯示服務品質對滿意度有正向的影響；滿意度對再用意願有正向的影響，在視障按摩行業亦可得到印證。



\* $p < 0.05$

圖20 樣本資料的服務品質對視障生的顧客滿意度及滿意度對再用意願的影響

## 第五章 結論與建議

### 第一節 結論

本研究主要是應用教學行動研究的過程於視障生按摩教學成效之探討，以財團法人愛盲基金會為例，並以拮抗式按摩做為主要的教學。主要目的在探討(1)不同背景變項的視障生在教學品質、滿意度及再學意願的差異；教學品質對視障生的滿意度及滿意度對再學意願的影響。(2)視障生結業回到職場後，了解不同背景變項的視障生顧客服務品質、滿意度及再用意願的差異；視障生的服務品質對顧客滿意度及滿意度對再用意願的影響。這樣的研究比較少人做，而所獲得重要結論為應用教學行動研究的過程於視障生按摩之教學成效良好。此外，其他重要結論如下，以下分別就視障生及視障生的顧客二方面陳述：

#### 一、視障生方面

##### (一)不同背景變項的視障生在教學品質、滿意度及再學意願的差異：

此部分僅年齡、家庭每月平均收入及上課期數三個背景變項有達統計上的顯著差異。其中年齡在教學品質及再學意願；家庭每月平均收入在滿意度；上課期數在教學品質及滿意度有達統計上的顯著差異。而其他背景變項，如不同的性別、視力狀況、居住地區、婚姻狀況、教育程度等則未達統計上的顯著差異。年齡在45至54歲的年齡層對教學品質及再學意願比其他年齡層對教學品質及再學意願評價更高，可能是這個年齡層較認真(鍾翠芬，2008)，當他們覺得能從課程中學習到有用的知識或技術，就有較高的再學習意願；在家庭每月平均收入方面，呈現收入愈高者，對教學的滿意度有愈高的趨勢；而在上課期數部分，可看出上課期數五期中的第三期視障生對教學品質及滿意度評價最高，可能是教學行動的一路省思修正的成效，不過如果要一直維持穩定最佳教學狀態，可能還需要持續不斷的各方面條件支持。

##### (二)教學品質對視障生的滿意度及滿意度對再學意願的影響

本研究發現教學品質愈高，滿意度就會愈高，且呈現統計上顯著的正向影響；

另外一方面，滿意度愈高，再學意願就會愈高，也呈現統計上顯著的正向影響。故而，若要提高視障生之再學意願，首當提高滿意度；要提高滿意度，應優先提高教學品質。因此本研究結果顯示應用教學行動研究五個循環步驟的過程進行教學，能得到一定的教學成效；視障生對老師的專業的知識、實務經驗、態度認真、實例佐證、手法示範等教學品質有良好的評價，且視障生也在教學行動研究的過程中學習到以雙手觸摸感測受術者的結構平衡之差距，也因此滿意所學的拮抗式按摩手法。當滿意度提高時，就會有想再學習的意願。

## 二、視障生的顧客方面

### (一)不同背景變項的視障生顧客在服務品質、滿意度及再用意願的差異：

此部分僅家庭每月平均收入在服務品質、滿意度及再用意願三方面皆達統計上的顯著差異。並且呈現收入越高，在服務品質、滿意度及再用意願各項評價越高；反之，收入越低在服務品質、滿意度及再用意願則各項評價越低的趨勢。此研究結果與其他文獻(胡佩君，2015；林勇佑，2011)不同。此可能因本研究的樣本主要以北、中、南各地顧客的消費行為不盡相同，市場機制，異地而論，且享受按摩的舒服感需要經濟能力作為基礎考量，但是，如果按摩技術被顧客認定是很滿意的服務，顧客通常再次使用的意願就會較高。不過此一論點仍有待後續相關研究的探討，或再增加其他居住地區的樣本做更進一步的探討。而其他背景變項，如不同的性別、年齡、居住地區、婚姻狀況、教育程度等則未達統計上的顯著差異。

### (二)視障生的服務品質對顧客滿意度及滿意度對再用意願的影響

本研究結果也證明服務品質對滿意度有正向的影響；滿意度對再用意願有正向的影響。故而，若要提高顧客之再用意願，首當提高顧客的滿意度；要提高顧客滿意度，應優先提高服務品質。故加強視障生的按摩手法和整體服務表現是讓顧客再度光臨的最佳誘因。



## 第二節 建議及研究限制

### 一、學術意涵

根據本研究結果顯示(一)在視障生方面:本研究發現教學品質對滿意度有顯著的正向影響;滿意度對再學意願有顯著的正向影響。(二)在視障生顧客方面:本研究發現視障生的服務品質對顧客滿意度有顯著的正向影響;顧客滿意度對再學意願有顯著正向影響。故此模式可以適用在視障生的教學成效上,還可以用在視障生對顧客的服務品質。因此建議這個研究結果可以作為後續相關研究的參考,也建議後續的相關研究,可以增加樣本數,更可擴增到更大的區域範圍,包括更多其他區域的視障生。

### 二、實務意涵:

#### (一) 本研究發現教學品質對視障生的滿意度有顯著正向影響及滿意度對視障生的再學意願有顯著正向影響

若要提高視障生之再學意願,首當提高視障生的滿意度;建議若是要提高滿意度,本研究根據研究結果提出下列具體的二點建議:1.應優先加強教學的上課方式:讓視障生用雙手抓著老師的雙手,以身感體會手法的操作動態,並讓學生兩人一組,做術者與被術者之間的主客雙向感受互換,領會身感實體的互動練習,讓視障生去感受手法力道的深淺輕重、擺位操作的定向訓練、結構平衡技巧、按摩動線以及穴道按壓到位等訣竅。老師必須請視障生當場做操作演示,以證明真的領會學到功夫。2.建議加強教學的實用性:以實際個案講解按摩手法若運用得當可快速放鬆顧客的肌肉和減輕操作術者的體力耗損。或由老師反問視障生,平時遇到了這種顧客會怎麼按摩?再請一位學生出來當示範被按摩者,以現場操作比較平常用的按摩手法和拮抗式按摩手法之差別,並且當場請視障生驗收成果,扎實對拮抗式按摩手法的信心與實用根基,讓視障生確實體會教學的實用性。

此外,若要提高視障生之滿意度,首當提高視障生的教學品質;建議若是要提高教學品質,本研究根據研究結果提出下列三點具體建議:1.教學進度盡量能配合視障生領悟的程度:例如隨時關懷並且要求仔細觀察視障生能否將方才所學所領悟的手法演練出來,再給予明確的補強。如果所教的不夠熟練,回到職場上,

一樣是怕怕不敢使用，自然會影響使用成效。2.上課有效掌控和回應視障生的問題：因為多數先天全盲的視障生所學的文字是點字，無法理解一般人的文字形狀和寫法筆順，教學時老師若要形容動作要領，盡量避免用文字形體或物品的形狀來當比喻的形容詞，最好準備道具給予觸覺感知領受，從師生雙方的理解會意之差距，努力拉近成為共識的認知，裨助教與學之間搭起良好的溝通橋樑。3.加強瞭解視障生所需資訊，以便和學生有共同話題：用意在於教學時讓老師和視障生之間的雙方認知能夠達到好形容，好比喻，好溝通。

## **(二)本研究發現視障生的服務品質對顧客滿意度有顯著正向影響及顧客滿意度對再用意願有顯著正向影響**

若要提高視障生顧客之再用意願，首當提高視障生服務的滿意度；建議若是要提高服務的滿意度，本研究根據研究結果提出下列二點具體建議：1.加強讓顧客切身感受到專業獨特的按摩手法及舒適的力道。2.加強讓顧客感受到獨特按摩手法的效果與前後差異比對。只要這樣的手法做過一次，顧客會漸漸地知道視障生是要做什麼，而且會樂於主動配合做拮抗式按摩。

此外，若要提高視障生為顧客服務的滿意度，首當提高視障生的服務品質；若要提高視障生的服務品質，本研究根據問卷結果提出下列二點具體建議：1.熟悉拮抗式按摩的手法精髓使用適當會很舒服，別把「會痛才有效，不痛沒效」硬是要合理化，形成畸形要求俗稱「吃重鹹」的按摩服務風氣。2.顧慮到顧客的隱私：建議視障生儘可能避開所有敏感的話題。也儘可能用大毛巾遮住手腳以外的身體部位，種種細節，需思考服務還有沒有改善的空間，對顧客尊重，服務才算到位。

## **三、研究限制**

- (一)本研究是以愛盲基金會的愛盲學院的視障生為例，因受限於上課場地，及考量人數若多會影響到教學品質，因此，開課人數限制最多一班在 8 名內，致使視障生回收問卷之數量有限。
- (二)視障生的顧客之問卷收集因受限於研究時間，僅僅以學生上課八週結業回到職場的三個月後，因此只能探討短期效果，建議後續研究能再探討長期的效果。

## 參考文獻

### 一、中文文獻

- 朱貽莊(2011)。台灣視障就業政策對促進視障者就業帶來的效果:系統性文獻回顧。身心障礙研究 2011,9(3),193-206。
- 余品欣(2010)。非正規教育機構成人學習者知覺產品價值、教師教學品質與學習滿意度關係之研究。國立師範大學成人教育研究所未出版碩士論文，高雄。
- 吳佳蓓、張千惠(2012)全盲大學畢業生就業轉銜目標發展與就業轉銜需求之探究。中華輔導與諮商學報，33,53-85。
- 李哲瑜、劉曉蕙、賴菁怡等(2017)。體驗行銷、服務品質、與滿意度之研究-以旅遊主題咖啡廳為例。觀光與休閒管理期刊，5(1),119-128。
- 李蕙貞(2011)。雲科大體育學刊，43(2)，(2011.10)，1-12。
- 周宏宏、黃盧煌、林裕昌，(2012)。英語教學服務品質、學生滿意度與再選課意願關係之研究：以真理大學為例。真理大學人文學報，12(45-84)。
- 林勇佑(2011)。以 P.Z.B 缺口模型探究視障按摩師之服務品質。中華大學科技管理學系未出版碩士論文，新竹。
- 邱滿艷、林泓秀(2014)。視覺障礙者職業重建服務研究，衛生福利部。
- 胡佩君(2015)。消費者接受視障者按摩服務品質重視度與滿意度之研究-以高雄市為例。國立臺南大學特殊教育學系碩士論文，台南。
- 張艾君(2016)。涉入程度、知覺價值與顧客滿意度關係之研究-以芳療保健為例。南華大學企業管理學系管理科學未出版碩士論文。
- 張振國 (2008)。公立學校暑假游泳學習營滿意度之研究-以國立鳳山高級商工職業學校為例。未出版碩士論文，國立高雄應用科技大學，高雄。
- 張淑青(2017)。服務品質、餐廳氣氛對顧客滿意、再購意願與推薦意願之影響。德明學報，40(2),1-14。
- 張媛甯(2011)。Kano 二維品質模式應用於個案科技大學教學品質之改善。教育實踐與研究，24(2),129-162。

- 張德銳、丁一顧等(2014)。教學行動研究-實務手冊與理論介紹。台北:高等教育出版社。
- 許世昌編著(2012)。新編解剖學，台北：永大書局有限公司。
- 陳明鎮、柯瑞英(2017)。視障者職涯韌性初探。身心障礙研究，15(3),164-181。
- 陳復(2017)。如何由生命教育的角度來發展智慧諮詢：解決大學生意義危機的創新策略。  
諮商心理與復健諮商學報，30,71-96。
- 陳燕(2015)。聽見:陳燕的調律人生。大陸:人民文學出版社。
- 曾怡惇、廖焜熙(2011)。國立彰化師範大學特殊教育學系。特殊教育學報，33,1-28。
- 湯玲郎、黃政豪(2017)服務品質、認知價值與顧客滿意度對行為意向之關係研究：以某卓越大學為例。管理品質學報，24(3),202-220
- 黃志雄(2017)。翻轉教室模式在大學課程中的實踐與反思。師資培育與教師專業發展期刊，10(1),1-32。
- 葉允棋、陳美燕(2007)。體驗行銷、體驗價值、顧客滿意與行為意圖關係之研究：以自行車休閒運動為例。台灣體育運動管理學報，5,331~364。
- 廖阡雅(2015)。服務品質、知覺價值、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究-以美容 SPA 市場為例。南華大學企業管理學系管理科學未出版碩士論文，嘉義。
- 歐陽豪、林伯岳(2017)。專業能力、服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度之研究-以 H 生活五金百貨為例。觀光與休閒管理期刊。2017,5(1),139-156。
- 蕭宏裕譯(2011)。肌筋膜鬆弛術/凱洛·馬漢(Carol J.Manheim)。新北市:易利。
- 鍾翠芬(2008)。中高齡失業者參加職業訓練學習態度、學習遷移與學習成效關係研究。高雄師範大學成人教育研究所未出版碩士論文，高雄。

## 二、英文文獻

- Abraugh, J. B. (2000). How Classroom Environment and Student AgementAffecting in Internet-based MBA Courses. *Business CommunicationQuarterly*, 4, 9-26.
- Bolton & Katherine, N. L. (1999). "A Dynamic Model of Customers' Usage of Service: Usage As An Antecedent and Consequence of Satisfaction," *Journal of Marketing Research*, Vol.36, pp.171-186

- Cardozo, R. N. (1965). "An experimental study of customer effort, expectation and satisfaction." *Journal of Marketing Research*, 2(3), 244-249.
- Chang, K., & Lee, C. (2004). Relationship among service quality, customer satisfaction, and renewal intentions in health / fitness clubs. *International Journal of Sport Management*, 5, 306-315.
- Chen, H. C., & Stotlar, D. K. (2012). An Examination of the Motivation and Satisfaction of College Students Enrolled in Physical Education Courses. *Sport Science Review*, 21(1), 43-63.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Ellen, G., & Mark, J. S. (1999). The Different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *Journal of Marketing*, 63, 70-87.
- Gagne, M., Ryan, R. M., & Bargmann, K. (2003). Autonomy support and need satisfaction in the motivation and well-being of gymnasts. *Journal of Applied Sport Psychology*, 15, 372-390.
- Garbarino, E., & Mark, J. (1999). The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing*, 63(3), 70-87.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis*, 6th ed. NY, Macmillan
- Jones, A. J., Taylor, V. A., & Reynolds, E. K. (2014). The Effect of Requests for Positive Evaluations on Customer Satisfaction Ratings. *Psychology & Marketing*, Vol. 31, No. 3, pp. 161-170.
- Jui-Chen Huang (2018) Application of Kano model and IPA on improvement of service quality of mobile healthcare *Int. J. Mobile Communications*, Vol. 16, No. 2, 2018 227-246.
- Kau, A. K., & Lim, P. S. (2005). Clustering of Chinese Tourists to Singapore: An Analysis of Their Motivations, Values and Satisfaction. *International Journal of Tourism Research*, 7(4-5), 231-248.
- Kim, D., Kang, S., & Moon, T. (2015). Technology Acceptance and Perceived Reliability of Realistic Media Service. *Indian Journal of Science and Technology*, 8(25).1-7.
- Lars, A. M., & Kai, K. (2000). The Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty: Cross-Industry differences. *Total Quality Management*, 11(4), 509-514.
- Letcher, D. W. and Neves, J. S., 2010, Determinants of undergraduate business student satisfaction, *Research in Higher Education Journal*, 6, 1-26.

- Lewin, K. (1946). Action research and minority problem. *Journal of Social Issues*, 2, 34-46.
- Montfort, K. V., Masurel, E., & Rijn, I. V. (2000). Service Satisfaction: An Empirical Analysis of Customer Satisfaction in Financial. *The Service Industries Journal*, 20(2), 80-94.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L.(1985). A Concept Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*,49,41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A.,& Berry, L. L.(1994), Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria, *Journal of Retailing*, 70(3), 201-230.
- Yoon, Y., & Muzaffer, U. (2005). An Examination of the Effects of Motivation and Satisfaction on Destination Loyalty: A Structural Model. *Tourism Management*, 26(1), 45-56.



## 附錄一 視障生之問卷

您好：☺

為使財團法人愛盲基金會愛盲學院所安排的拮抗式按摩課程的教學研究，能符合視障者的技職需求，因此需要您寶貴的意見，以做為學術研究的參考。☺

本問卷為強化視障按摩優勢之教學實務研究，如您有上過「拮抗式按摩課程」的經驗，誠摯地邀請您填寫本問卷。☺

本問卷採用無記名方式，對於您的填寫資料，本研究必將嚴加保密，請您放心填寫。這份問卷只會花您 3~5 分鐘時間，您的寶貴意見，使本研究更具價值，在此先謝謝您的賜答，並祝您身體健康，順心如意!☺

南華大學生死學系碩士班研究生·游超羣·敬上☺  
元培醫事科技大學健康休閒管理系專任助理教授·黃瑞珍·敬上☺

**第一部份 請根據您對上過拮抗式按摩課的經驗，在您認為適當的□內打勾。**☺

	非常同意☺	同意☺	普通☺	不同意☺	非常不同意☺
1. → 我覺得老師的教材選用適當。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. → 我覺得老師的教學示範適合我。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. → 我覺得老師教學活潑、生動有趣。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. → 我覺得老師在按摩操作手法上的表達明確。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. → 我覺得老師教學態度很認真。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. → 我覺得老師準備充分來教課。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. → 我覺得老師上課內容很靈活。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. → 我覺得老師教學能掌握要領。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. → 我覺得老師上課能有效掌控和回應我的問題。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. → 我覺得老師和學生上課有良好的互動。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. → 我覺得老師瞭解視障者所需資訊，以便和學生有共同話題。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. → 我覺得老師會提供市場最新資訊，以便與學生共同掌握市場脈動。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. → 我覺得老師具備專業的知識。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. → 我覺得老師具備實務上的經驗。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. → 我覺得老師會以實際案例佐證教學。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. → 我覺得老師會以實際手法顯示按摩成效。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. → 我覺得老師教學進度會配合學生領悟的程度。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. → 我覺得老師會聆聽學生的建議。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. → 我覺得老師上課會關心學生聽懂與否。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. → 我覺得老師會關心我遇到的問題。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. → 整體而言，我很滿意老師之手法技術。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. → 整體而言，我很滿意老師的實務案例。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. → 整體而言，我很滿意老師的上課方式。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. → 整體而言，我很滿意老師上課的實用性。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. → 若有機會，我想再進階學習拮抗式按摩之手法技術。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. → 若有機會，我想再跟同一位老師學習拮抗式按摩之手法技術。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. → 我會向視障好友推薦學習拮抗式按摩之手法技術。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. → 我會向視障好友推薦同一位老師學習進階之拮抗式按摩手法課程。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**第二部份、請您填寫個人基本資料，在適當的□內打勾。**

1. 性別：1.男 2.女
2. 年齡：1) 20~24歲 2) 25~34歲 3) 35~44歲 4) 45~54歲  
5) 55~64歲 6) 65歲以上
3. 婚姻狀況：1.已婚 2.單身（包含單身.離婚.喪偶）
4. 教育程度：1.國中及以下 2.高中職 3.專科 4.大學 5.研究所及以上
5. 職業：1.服務業 2.學生 3.家管 4.製造業 5.自由業 6.退休或待業中  
7.其他\_\_\_\_\_
6. 目前居住地區：1.北部（台北.新北.基隆.宜蘭.桃.竹.苗）  
2.中部（台中.南投.彰化.雲林） 3.南部（高雄.嘉義.台南.屏東）  
4.東部（花蓮.台東） 5.離島、海外
7. 家庭每月平均收入：1) 20,000元以內 2) 20,001~30,000元 3) 30,001~40,000元  
4) 40,001~50,000元 5) 50,001~60,000元 6) 60,001元以上
8. 從事按摩業的實際年資：\_\_\_\_\_年
9. 上課期數：第\_\_\_\_\_期
10. 視力狀況：1.輕度視障 2.中度視障 3.重度視障 4.全盲視障

**本問卷到此全部結束，煩請再檢查一次是否有遺漏之處。再次感謝您的協助！！**



## 附錄二 視障生顧客之問卷

您好：☺

為使財團法人愛盲基金會愛盲學院所安排的拮抗式按摩課程的教學研究，能符合視障者的技職需求，因此需要您寶貴的意見，以做為學術研究的參考。☺

本問卷為教學行動研究「應用教學行動研究於視障生按摩教學成效之探討—以愛盲基金會為例」，如您有接受過「拮抗式按摩服務」的經驗，誠摯地邀請您填寫本問卷。☺

本問卷採用無記名方式，對於您的填寫資料，必將嚴加保密，請您放心填寫。這份問卷只會花您 3-5 分鐘時間，您的寶貴意見，使本研究更具價值，在此先謝謝您的賜答，並祝您身體健康，順心如意！☺

南華大學生死學系碩士班研究生·游超羣敬上☺

元培醫事科技大學健康休閒管理系專任助理教授·黃瑞珍敬上☺

「拮抗式按摩」：簡單的講就是按摩師在幫您按摩的時候，會向您的身體兩旁出力時，您用反方向出力來對抗約 5 秒的按摩方式就叫做「拮抗式按摩」。☺

一、請根據您對接受過拮抗式按摩服務的經驗，在您認為適當的☐內打勾。☺

	非常同意☺	同意☺	普通☺	不同意☺	非常不同意☺
1. → 按摩中心擁有適當的按摩床。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. → 按摩中心的環境清潔。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. → 按摩中心的場地舒適。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. → 按摩師的服裝整潔。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. → 我覺得按摩師能掌握我的不舒服點。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. → 我覺得 <u>拮抗式按摩</u> 的技巧適當。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. → 我覺得 <u>拮抗式按摩</u> 很舒服。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. → 我覺得按摩師能 <u>舒緩</u> 我的痠痛。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. → 我覺得按摩師會一直關切我的痠痛問題。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. → 我覺得按摩師和我有良好的互動。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. → 我覺得按摩師有用心瞭解我的需求。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. → 我覺得按摩師會分享我所需要的健康常識。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. → 我覺得按摩師服務的時候會顧慮到我的隱私。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. → 我覺得按摩師具備待客禮儀。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. → 我覺得按摩師會很專業解決我的痠痛問題。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. → 我覺得按摩師會很細心顧及我的隱私。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. → 我覺得按摩師的按摩力道會配合我的接受度。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. → 我覺得按摩師會聆聽我的建議。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. → 我覺得按摩師會關心我舒服與否。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. → 我覺得按摩師會關心我訴求的問題。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. → 整體而言，我很滿意按摩師的按摩力道。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. → 整體而言，我很滿意 <u>拮抗式按摩</u> 。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. → 整體而言，我很滿意按摩師的按摩效果。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. → 我很滿意按摩師之整體服務。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. → 若有機會，我想再來接受 <u>拮抗式按摩</u> 。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. → 若有機會，我想再來接受同一位按摩師的 <u>拮抗式按摩</u> 。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. → 我會向親友推薦 <u>拮抗式按摩</u> 。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. → 我會向親朋好友推薦同一位按摩師之 <u>拮抗式按摩</u> 。☺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、請您填寫個人基本資料，在適當的□內打勾。

1. 性別：1.男 2.女
2. 年齡：1) 20~24歲 2) 25~34歲 3) 35~44歲 4) 45~54歲  
5) 55~64歲 6) 65歲以上
3. 婚姻狀況：1.已婚 2.單身（包含單身.離婚.喪偶）
4. 教育程度：1.國中及以下 2.高中職 3.專科 4.大學 5.研究所及以上
5. 職業：1.軍公教 2.學生 3.金融業 4.製造業 5.服務業  
6.電腦資訊業 7.自由業 8.家管 9.退休或待業中 10.其他\_\_\_\_\_
6. 目前居住地區：1.北部（台北.新北.基隆.宜蘭.桃.竹.苗）  
2.中部（台中.南投.彰化.雲林） 3.南部（高雄.嘉義.台南.屏東）  
4.東部（花蓮.台東） 5.離島 6.海外
7. 家庭每月平均收入：1) 20,000元以內 2) 20,001~50,000元 3) 50,001~80,000元  
4) 80,001~120,000元 5) 120,001元以上

本問卷到此全部結束，煩請再檢查一次是否有遺漏之處。再次感謝您的協助！！



#### 附錄四 視障生問卷調查見證書

##### 視障生問卷調查見證書

我 吳傳琮 見證視覺障礙者在接受問卷時，協助唸問卷者

有確實按照問卷知情同意頁(如附件一)及問卷內容(如附件二)，完整地唸給視覺障礙者聽，協助唸問卷者並幫忙把這份問卷如實的依照視覺障礙者的回答去填寫。

見證人簽名： 吳傳琮

