


# 第壹章 緒論

自台北圓山飯店聯誼會成立，為飯店型態的會員制商務俱樂部豎立典範。會員俱樂部因國民所得提高，國民休閒觀念的改變以及台灣特有商務應酬文化得以蓬勃發展。本研究結果希望日後有興趣投資商務俱樂部業者，能提供設施興建的參考，有助業瞭解消費者的需求，進而促進會員數的成長增加營收，對經營管理提供有效的助益。本章將分成七小節，包括第一節、研究背景與動機；第二節、研究目的；第三節、研究問題；第四節、研究假設；第五節、研究範圍；第六節、研究限制；第七節、名詞解釋。



## 第一節 研究背景與動機

1952 年時，圓山大飯店的創立成為政府招待外賓的地方，台灣因此才有一所五星級飯店的產生。1953 年時，飯店因應社交場所的需求，籌建了游泳池、網球場及會員聯誼廳，並成立了「圓山聯誼會」，為台灣區五星級飯店商務俱樂部之肇始（紐先鉞，2002）。

我國觀光事業從 1956 年開始發展，許多觀光旅館在這一年開始興起。1977 年政府鑒於觀光旅館嚴重不足，特別訂頒「興建國際觀光旅館申請貸款要點」，有條件准許在住宅區內興建國際觀光旅館，在這些辦法鼓勵下，台北市來來、環亞、福華、老爺等國際觀光飯店如雨後春筍般的興起（楊長輝，1996）。

由於國民所得大幅提高與西方休閒運動風氣的引進，國人對俱樂部的需求與日

俱增。飯店型俱樂部則以金字塔中高層人士及老主顧為主，會員一律採封閉式不對外開放，並成為名符其實的高級商務俱樂部（張宮熊，2002）。

俱樂部在經營管理上的理念和作法存在許多差異。根據國內各類型俱樂部所做的調查研究指出，俱樂部經營者所遭遇困難包括：「法令政策未明」、「缺乏專業管理人才」、「會員招募不易」、「土地取得不易」、「國民運動風氣未開」、「會員需求不易掌握」、「合法執照取得不易」等問題（呂銀益、依智麒，1997；高俊雄，1996；陳金冰，1996）。

1981年台北來來大飯店正式開幕營運，17樓的來來會員俱樂部成為當時冠蓋雲集的地方，黨、政、軍、商雲集成為全國第一高級的五星級商務俱樂部。俱樂部採會員制，入會費及儲存金費用高達25萬元，成為全國最昂貴的會員俱樂部。當時的設施規劃非常完善，至今已逾20年，其設施仍為國內首屈一指的榜樣。

俱樂部的形成最早起源於英國，其功能注重在發揮社交及聯誼的作用，傳統的私人俱樂部採會員制，以特定職業或專業人士為吸收對象，因此會員人數相當有限。早期私人俱樂部的產生只是提供一些「落魄王孫」能有一處重現昔日光芒的地方。但自工業革命以後，一些王孫公侯因城堡被奪及家產散落，不堪住處冷清，於是相邀共募資金並委託專家尋找地方紛紛成立會所，因此奠定往後多樣化的俱樂部形態。五星級飯店商務俱樂部的發展，本研究的五星級飯店商務俱樂部係指內部設施有專屬的會員餐廳、專屬的運動休閒設施，沒有上述之設施則非本次所介紹的商務俱樂部，台灣區達到此項要求的俱樂部有台北喜來登會員俱樂部、台北圓山聯誼會、台

北晶華會員俱樂部、高雄霖園會員俱樂部、高雄圓山聯誼會、高雄漢來大飯店國際商務俱樂部及高雄金典飯店皇廷俱樂部，目前營運正常的有台北、高雄的圓山聯誼會與台北晶華會員俱樂部等三家，而台北喜來登俱樂部原為來來會員俱樂部，因來來飯店發生財務危機而換手經營，高雄霖園會員俱樂部也經營不善而換手經營，高雄漢來國際商務俱樂部因主事者積欠銀行貸款而面臨經營危機，高雄皇廷俱樂部亦因東帝士集團繳息不正常而經營不善。這在在顯示台灣區五星級飯店商務俱樂部服務品質滿意度必會影響俱樂部之經營與管理。因此，本論文基於此一背景與動機做為研究題材，期望能獲得具體之結論，提出可行之建議，提供學術界、企業及消費者參考並貢獻一份心力。



## 第二節 研究目的

根據上述研究背景與動機，本研究之主要在探討台灣區五星級飯店商務俱樂部，提供給會員對服務品質是否與達到一定的滿意度，並將研究所得的結果，提供從事相關飯店商務俱樂部業者參考，本研究目的如下：

- 一、分析五星級飯店商務俱樂部會員對服務品質滿意度的因素構面，建構俱樂部服務品質滿意度量表。
- 二、探討五星級飯店商務俱樂部會員人口統計變項與服務品質滿意度評價間的關係。
- 三、探討五星級飯店商務俱樂部會員的消費行為與服務品質滿意度評價間的關係。
- 四、分析五星級飯店商務俱樂部會員對服務品質滿意度與服務整體評價間的相關性。

## 第三節 研究問題

基於上述之研究目的，本研究欲探討的研究問題分述如下：

- 一、五星級飯店商務俱樂部的服務品質滿意度組成因素構面為何？
- 二、五星級飯店商務俱樂部會員的人口統計變項對服務品質滿意度評價是否有影響？
- 三、五星級飯店商務俱樂部會員在俱樂部消費行為對服務品質滿意度評價是否有影響？
- 四、五星級飯店商務俱樂部會員對服務品質滿意度與服務整體評價間是否有相關性？

## 第四節 研究假設

依據以上研究目的與研究問題，本研究提出以下三項研究假設：

- 一、五星級飯店商務俱樂部會員的人口統計變項與服務品質滿意度評價無顯著差異。
- 二、五星級飯店商務俱樂部會員消費行為與服務品質滿意度評價無顯著差異。
- 三、五星級飯店商務俱樂部的服務品質及滿意度各構面的評價與服務整體評價無顯著差異。

## 第五節 研究範圍

本研究範圍係以台灣區於 2005 年 1 月 1 日至 2005 年 3 月 31 日，對外營運之五星級飯店商務俱樂部為研究對象。

## 第六節 研究限制

本研究對象為五星級飯店商務俱樂部，其研究限制如下：

- 一、本研究所採用之研究方法為問卷調查法，因問卷調查屬於自陳量表，故研究者並無法控制受試者填答時之真實程度，僅能假設所有受試者均據實回答。
- 二、國內對於五星級飯店商務俱樂部做全面性的研究不多，因此在相關文獻的取得和探討上受到很大的限制。
- 三、各五星級飯店商務俱樂部因為商業機密因素，不願提供會員人數，而無法得知每家會員人數確實數字，可能會影響部份研究結果。

四、本研究的五星級飯店商務俱樂部之研究，設定為商務俱樂部內設有運動休閒設施及會員專屬餐廳為對象，研究結果推論到其他非五星級飯店或其他型態的商務俱樂部時須加小心。

## 第七節 名詞解釋

為使本研究探討更加清楚明確，便於瞭解主題與陳述說明，茲將本研究所涉及之重要名詞定義如下：

- 一、觀光旅館業：指經營觀光旅館、接待觀光旅客住宿及提供服務之事業。
- 二、五星級旅館：根據觀光旅館業管理規則第二條規定，各觀光飯店因建築及設備標準之高低，分為國際觀光旅館—五朵梅花、四朵梅花，及觀光旅館—三朵梅花。在國外則以星級表示，五星級旅館即是我國五朵梅花級之國際觀光旅館。
- 三、飯店：台灣所稱之飯店與旅館的英文皆為 Hotel，來自法語的 Hotel 為求研究內容之一致性，本研究皆以「飯店」為 Hotel 之主要翻譯名稱。
- 四、商務俱樂部：係針對特定社會工商人士族群，提供私密性服務為主的事業。
- 五、服務品質：本研究將服務品質定義為「直接或間接以某種型態，有代價的提供俱樂部會員所要求的事物」。
- 六、會員滿意度：本研究所指的會員滿意度為消費者對產品預期與使用結果。