

行政院客家委員會補助大學校院發展客家學術機構計劃

九十五年度整合型計劃

戀戀後龍溪整合型計劃摘要報告

（文化創意與產業群聚、族群關係、客家影音資料庫）

單位：國立聯合大學客家研究學院

中華民國九十五年十二月十五日

戀戀後龍溪整合型計畫

目 錄

頁次

計畫一：後龍溪產業群聚之研究以公館鄉為例.....	1~7
計畫二：客家文化創意產業現況之研究-以苗栗、公館陶瓷業為例	8~11
計畫三：後龍溪流域聚落與民居之研究.....	12~22
計畫四：後龍溪流域客家外籍配偶子女學習情形調查研究.....	23~26
計畫五：客家外籍配偶社會融合政策與措施之研究.....	27~31
計畫六：客家文學電影與客家族群的影像再現.....	32~44
計畫七：族群意識場域：當代客家非主流音樂的文化意涵分析...	45~49
計畫八：戀戀後龍溪學術研討會.....	50

後龍溪產業群聚之研究以公館鄉為例

張東生、吳建國

摘要

隨著內外環境的改變，國民生活水準逐漸提高，對於生活品質日益注重。台灣農業因應此趨勢也慢慢朝向精緻化與客製化的方向來發展，於是有機農業、觀光果園、休閒農場與民宿等相關議題也深獲產官學界的重視。苗栗縣主要是以農業為主要的產業，近年來配合當地的人文風情與地方特色產業的開發，有意以農業觀光產業為地區經濟的發展主軸。

面對激烈的競爭環境，常須企業成群結隊活動來發揮共存共榮與共體時艱等凝聚力量，此種講究專業能力與彼此間溝通協調能力的產業群聚效應，正是許多產業發展的關鍵因素。本文擬透過產業群聚的觀點，分析苗栗縣如何結合觀光休閒產業與當地農特產品的行銷工作，來強化地區經濟的成長與農民所得的提高。本文研究對象以大湖鄉草莓農戶或觀光果園為主，利用業者的意見問卷調查，探討溫泉與草莓業者的結合是否能有效吸引客源，以促進苗栗地區水果產業的發展。並依據研究結果，提出相關建言，以利觀光、休閒旅遊業結合地區農特產品在地行銷規劃之參考。

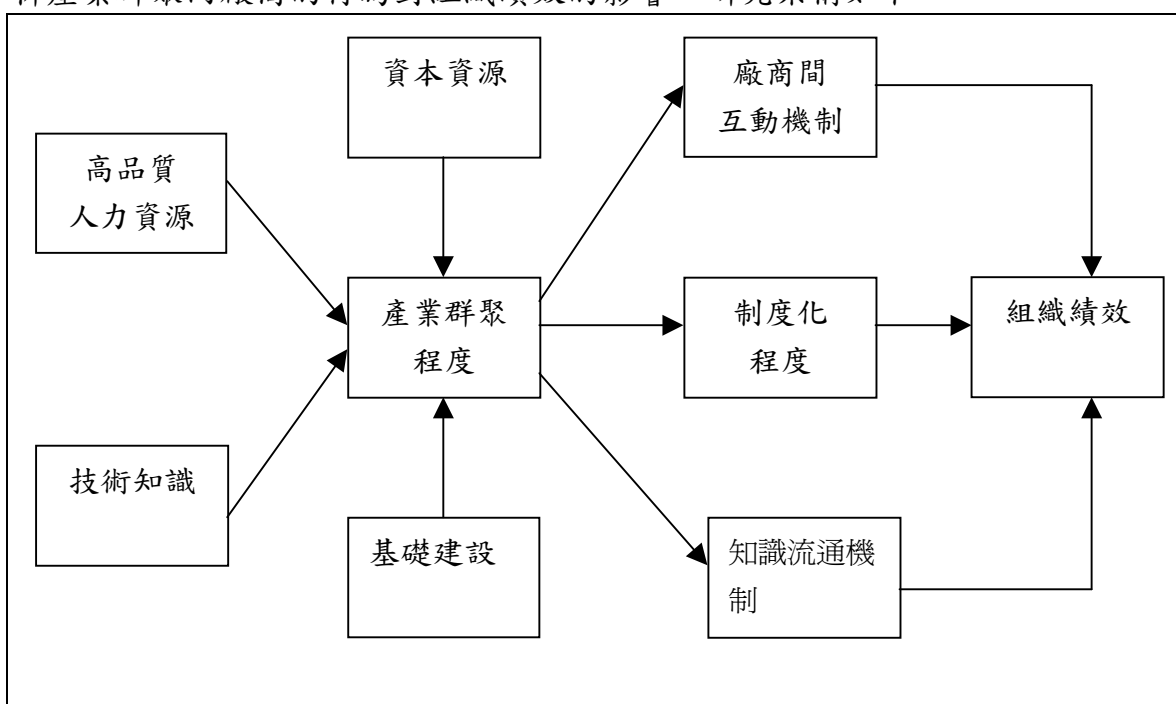
本研究文獻回顧旨在整理國內外有關產業群聚的形成與其效果的理論的說明，在實證文獻的回顧方面，以產業群聚與地方基礎資源及產業群聚與地方產業資源等兩個面向進行探討。產業群聚（Industrial cluster）的概念主要是有關於廠商之間或產業間密切聯繫的狀況、成因、以及可能產生的利益效果。將此概念進一步應用在產業發展規劃上時，則是強調如何提供相關措施，來促成產業群聚的有效發生與長期發展。產業群聚可視作是一種聚集經濟的現象，亦即不同產業間經濟活動的發展因投入產出的聯結，而讓許多廠商產生空間聚集的現象，並藉由不同產業間的需求而讓彼此均能獲得利益。Weber（1929）以廠商為出發點，藉由內部經濟與外部經濟解釋群聚的利益，一般被認作是產業群聚相關理論的濫觴。

綜合學者 Hoover（1948）、波特（Porter）、Czamanski and Ablas（1979）、（Anderson，1994；Rosenfeld，1995；Feser & Bergman，2000）等對群聚一詞的解釋，本研究將群聚現象解釋為一群生產相似產品，或具上下游關係之廠商彼此所產生的聯結現象，而此現象往往在地理區位上表

現出集中的情況。地理位置的相近常帶給群聚廠商許多好處，如產業資訊的交流，共享的地理資源，而這些因素往往也為廠商建立地優勢的競爭力。

在 1990 年由 Porter 出版的「國家競爭優勢」(The Competitive Advantage of Nations) 中，提及全球經濟之下，國家競爭力的理論中，產業群聚扮演著很重要的角色。Porter 提出一個分析國家競爭力的架構鑽石體系，指出一個國家的某個產業之所以可以在國際競爭中嶄露頭角，是因四項環境因素—生產因素；需求條件；相關產業和支援產業的表現；企業的策略、結構和競爭對手—的交互作用，互相影響而來。同時在國家環境和企業競爭力之間還有「機會」和「政府」兩個變數。在 Porter 的鑽石理論中，有那些因素是有助於產業群聚現象。本研究將生產因素、需求條件與政府角色歸類為有助於產業發展的資源系統，而其對相關支援產業的描述也說明了建立支援產業對群聚廠商的影響。

本研究主要在探討苗栗縣觀光休閒與水果產業之產業群聚因素，並分析產業群聚內廠商的行為對組織績效的影響。研究架構如下：



資料來源：本研究整理

另依據四項產業群聚形成的原因：高品質人力資源、技術知識、資本資源與基礎建設做出假設一：充沛的高品質人力資源對產業群聚程度有正向的影響。假設二：充沛的技術知識對產業群聚程度有正向的影響。假設三：充沛的資本資源對產業群聚程度有正向的影響。假設四：完善的基礎建設對產業群聚有正向影響；而產業群聚內的廠商行為則有廠商間互動機制、制度化程度與知識流通機制分別做出假設五：產業群聚效應對廠商間互動機制有正向影響。假設六：產業群聚程度越高，制度化程度越強。假

設七：產業群聚效應對廠商知識流通機制有正向影響；各廠商行為對組織績效的影響則為假設八：廠商間互動機制對組織績效有正向影響。假設九：制度化現象對組織績效有正向影響。假設十：廠商的知識流通機制對組織績效有正向影響。

本研究。

本研究一共訪問 200 位大湖鄉種植草莓或兼經營觀光草莓園的農民，分析其與泰安溫泉及民宿餐飲業之間產業群聚的情況、成因與其效果，扣除答題不清楚與資料不完整的樣本後，共計取得 160 份有效樣本。是以受訪者的態度分析為主，因此問卷調查表的問項量表計分方式，乃是採用 Likert 七點評量法，由「非常同意」、「同意」、「稍微同意」、「普通」、「稍微不同意」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 7、6、5、4、3、2、1 分。再將所得的樣本進行分析，以驗證先前之研究目的與待驗證假設。

一、研究構面整體性分析：彙整受訪者對各問項評分之標準差與平均值得知結果如下：

(一)產業群聚成因：在高品質人力資源中，以「本人能找到具有相關經驗的員工」，(4.3503) 的同意程度最高。在技術知識上，以「本人擁有創新的能力，並持續保持該活力」，(4.4586) 為最高。資本資源則以「本人能獲得短期或隨時性的財務支援」，(4.1019) 為最高。在基礎建設的部分平均值均在 4.3 至 4.7 間，「本人能獲得充沛的水、電與土地資源」，(4.7452) 為最高，但整體而言，各題間差異不大。

(二)產業群聚程度：在產業群聚構面中除了垂直合作及部分水平合作的題項在「普通」與「稍微同意」之間，其餘題項均以稍不同意居多，故從平均值來看，顯示泰安溫泉、民宿餐飲與大湖草莓等產業間的產業群聚的現象並不明顯。在廠商間互動機制的部分，平均值均落在 4.1 至 4.7 之間，並以「認為產業內流通的經營方法、技術、資訊等非常有用」，(4.7389) 為最高。在制度化現象的部分，平均值落在 4.3 至 4.7 之間，顯示受訪者普遍認為外在環境的社會期望對於其本身的組織運作不會有太大的影響。在知識流通機制上，整體的平均皆接近 5，最高為「常常觀察競爭對手是否有可供學習之處」(4.9873)。在營業績效的部分，以「品牌知名度感到滿意」最高為 4.3312，「對市場佔有率感到滿意」同意程度最低為 4.0955。在行為績效上以「員工流動率不高」(4.6497)，「員工士氣高昂」(4.3185)。在創新績效上，最高為「能改善舊有產品而使品質提升」(4.7134)，最低為「能在短時間內，開發出新產品並上市」(4.0382)。

二、研究構面因素與信度檢定

為濃縮構面並探討各因素的內部一致性，本研究採用主成份分析方法來萃取主要的要素，取出特徵值大於 1 之因素，再以最大變異數轉軸法 (Varimax) 旋轉，旋轉後的因素負荷量絕對值需大於 0.5，且該因素與其他因素間因素負荷量之絕對值需大於 0.3 才能成為組成該因素之變。最後再

依據選取的變項為因素命名。各構面之信度測量，以 Cronbach' s α 係數來檢定各因素之衡量變數的內部一致性，以大於 0.7 為佳，且不得低於 0.35。各構面所抽取出共同因素如下：(一)群聚成因本構面經因素分析後抽取出三個共同因素（知識與人力、基礎建設、資本資源）(二)產業群聚構面經因素分析後抽取出五個共同因素（垂直合作、共享資源、水平合作、水平競爭、地理聚集）(三)廠商間互動機制構面經因素分析後抽取出兩個共同因素（信賴溝通、衝突解決）(四)制度化現象構面經因素分析後抽取出兩個共同因素（演化同型態、強制同型態）(五)知識流通機制構面經因素分析後抽出一個共同因素（知識流通機制）(六)組織績效構面經因素分析後抽取出三個共同因素（創新績效、營運績效、行為績效）。

三、各構面間的假設驗證：以迴歸分析來探討構面間兩兩關係。

(一)群聚成因與產業群聚之迴歸分析其結果見表 2

表 2 群聚成因對產業群聚之迴歸分析

	地理聚集	垂直合作	水平競爭	水平合作	共享資源
知識人力	0.254	0.127	0.568	0.731-	0.812-
資本資源	0.693**	1.112***	1.370***	1.030***	1.109***
基礎建設	0.116	0.304	-0.582**	0.313	0.356
R ²	0.146	0.316	0.309	0.273	0.348
F	13.188	35.506	34.462	28.95	41.098
P	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

資料來源：本研究整理

註：* 表 10%顯著水準；** 表 5%顯著水準；*** 表 1%顯著水準

顯示，在地理聚集、垂直合作、水平競爭、水平合作及共享資源等各部分，均以資本資源的正向影響程度為最高且顯著。

(二)產業群聚程度對廠商間互動機制、制度化現象與知識流通機制之迴歸分析其結果見表 3。

表 3 產業群聚對互動機制、制度化現象與知識流通機制之迴歸分析

	信賴溝通	衝突解決	演化同型態	強制同型態	知識流通
地理聚集	-0.031	-0.097	-0.145*	-0.092	-0.067
垂直合作	0.2730***	0.238***	0.073	0.173**	0.263***
水平競爭	0.146*	0.122*	-0.023	0.169	-0.029
水平合作	-0.128**	0.172**	0.078	0.045	-0.091
共享資源	0.246**	0.212**	0.382***	0.184*	0.343***
R ²	0.419	0.545	0.249	0.365	0.334
F	21.751	36.149	10.007	17.394	15.121
P	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

資料來源：本研究整理

註：* 表 10%顯著水準；** 表 5%顯著水準；*** 表 1%顯著水準

(1)產業群聚對廠商間互動機制之迴歸分析可知，若產業的群聚程度較高，則廠商間之信賴溝通（R²=0.419，F=21.751，P=0.000）與衝突解

決 ($R^2=21.751$, $F=36.149$, $P=0.000$) 之互動機制亦會較好。(2) 產業群聚對制度化現象之迴歸分析可知，若產業的群聚程度較高，則產業內的演化同型態($R^2=0.249$, $F=10.007$, $P=0.000$)與強制同型態($R^2=0.365$, $F=17.394$, $P=0.000$)之制度化現象越明顯。在演化同型態中以共享資源的影響程度為最高。(3) 產業群聚對知識流通機制之迴歸分析可知，若產業的群聚程度較高，則產業內的知識流通機制越好($R^2=0.334$, $F=15.121$, $P=0.000$)。

(三)互動機制、制度化象與知識流通機制對組織績效之迴歸分析其結果見表 4。

表 4 互動機制、制度化現象與知識流通對組織績效之迴歸分析

	營運績效	行為績效	創新績效
信賴溝通	-0.099	0.032	-0.011
衝突解決	0.251**	0.324***	0.475***
演化同型態	0.350***	0.044	0.241***
強制同型態	0.043	0.087	-0.045
知識流通	0.152	0.475***	0.324***
R^2	0.271	0.613	0.646
F	11.210	47.761	55.065
P	0.000	0.000	0.000

資料來源：本研究整理

註：* 表 10%顯著水準；** 表 5%顯著水準；*** 表 1%顯著水準

(1) 互動機制對組織績效之迴歸分析：在營運績效部分，方程式達顯著水準 ($R^2=0.271$, $F=11.210$, $P=0.000$)，顯示互動機制會對營運績效造成正向之影響，其中又以衝突解決對營運績效的影響為最高。在行為績效部分，方程式達顯著水準 ($R^2=0.613$, $F=47.761$, $P=0.000$)，顯示互動機制會對行為績效造成正向之影響，其中又以衝突解決對行為績效的影響為最高在創新績效部分，方程式達顯著水準 ($R^2=0.646$, $F=55.065$, $P=0.000$)，顯示互動機制會對創新績效造成正向之影響，其中又以衝突解決對創新績效的影響較為最高。(2) 制度化現象對組織績效之迴歸分析結果顯示演化同型態對營運績效及創新績效有正向且顯著之影響。(3)知識流通機制對組織績效之迴歸分析在營運績效中，方程式達顯著水準($R^2=0.271$, $F=11.210$, $P=0.008$)，但知識流通機制並不顯著。在行為績效中，方程式達顯著水準($R^2=0.613$, $F=47.761$, $P=0.000$)，且知識流通機制亦對行為績效有正向顯著影響。在創新績效中，方程式達顯著水準($R^2=0.646$, $F=55.065$, $P=0.000$)，且知識流通機制亦對創新績效有正向顯著影響。

本研究利用問卷調查方式透過大湖鄉草莓農民的訪問，分析其與泰安溫泉及民宿餐飲業之間產業群聚的情況、成因與其效果。本研究分析結果說明如下：在產業群聚構面中，除了垂直合作較獲認同外，其餘如地理聚集、水平合作、水平競爭與共享資源方面均較不認同。在技術知識方面，農民普遍認為自己能夠透過書面資料的學習來獲取新知，並擁有創新能力與活力，然在獲得大學或研究中心的資源上較具困難。在資本資源方面，農民大多可獲得短期或隨時性的財務支援，但滿足長期資金需求時，其供應與管道會有較大之阻礙。在基礎建設方面，大多數均認為符合其基本需求，尤其是水電、通訊及運輸方面。在制度化現象方面，結果顯示受訪者參與群聚內活動，使彼此間的關係變得更密切後，大家在行為、認知與制度上會因相互模仿而趨於相似。在知識流通機制方面，受訪者表示常常觀察競爭對手是否有可供學習之處，也常與其他相關行業接觸並吸收其新知。

由迴歸分析結果顯示：資本資源具有正向且顯著的影響，資本資源是產業群聚成功的基礎，共享資源的產業群聚均符合原先的預期方向，而垂直合作則對信賴溝通、衝突解決、強制同型態與知識流通具有正向且顯著的影響；水平合作對衝突解決具有正向且顯著的影響，但對信賴溝通卻成負向影響；水平競爭對信賴溝通與衝突解決具有正向且顯著的影響。衝突解決與演化同型態對營運績效具有正向且顯著的影響；行為績效主要是受到衝突解決與知識流通之影響，是正向且顯著；衝突解決、演化同型態與知識流通對創新績效具有正向且顯著的影響。

根據本研究的分析結果提出幾項建議供作參考：

1. 透過異業策略聯盟的方式可強化垂直合作的機制，其可利用示範性質或利用地方組織的合作來逐漸推行，而資源共享的機制已有產銷班的組織在運作，這可從產銷班的水平合作著手。
2. 農民在長期資金與資金流通管道的需求相當殷切，如何強化基層金融的功能當有助於產業群聚的形成。
3. 農民在獲取相關研究機構的支援方面則略顯不足，因此如何結合農試所、大專院校與其他機構的聯繫與合作，應有助於產業群聚的形成。
4. 大湖鄉的基礎建設較泰安鄉完善，因此要結合彼此的資源使其產生綜效，則需加強泰安鄉基礎建設的工作。

關鍵字：產業群聚、觀光休閒、農特產品、客製化

Abstract

The primary objective of this paper is to improve effectively the local-marketing of agricultural specialty products in Miaoli County via integrating the promotion of domestic leisure. We use the concept of geographic clustering to analyze the relationship of inter-firm network and its effect on consumer's decision-making in tourism.

This paper chose the farmers of strawberry in the Da-hu Area as the target sample, collected the data needed by questionnaire survey. The main results of this paper are : (1) There has some vertical cooperation between farmers and firms in the Tai-an Spring Area. (2)It has isomorphism from institutional perspective. (3)The main effective factor in formation of cluster is capital resource. (4)The factors of solution of conflicts and isomorphism have positive effect on performance of firms.

Key work: industrial cluster , tourism and leisure, agricultural specialty products

客家文化創意產業現況之研究-以苗栗、公館陶瓷業為例

范以欣

國立聯合大學 經濟與社會研究所助理教授

摘要

研究目的

本研究計畫是以後龍溪流域之苗栗、公館之客家陶瓷文化產業為研究對象。客家文化以及相關文化產品與其他族群文化相較之下，明顯的差異在於沒有過多的華麗裝飾，反映著儉約樸實的生活美學，而陶瓷產業就為客家文化產業中最具典型的代表之一，然而，隨著時代變遷，如客家陶瓷文化產業等許多文化產業，正面臨著消逝的危機，因此，本研究期望能深入了解苗栗、公館之客家陶瓷文化產業目前所面臨困境或者問題點，並為當地的產業尋求具體之解決方案，進而提升當地產業以及後龍溪流域產業與經濟之發展。

研究方法

1. 文獻調查

研究案進行的第一個階段為相關文獻的蒐集工作，除了解文化創意產業之實質內容之外，並針對研究對象-苗栗、公館陶瓷產業之發展過程更深入的調查，以做為研究分析之基礎與參考。

2. 田野調查

在此階段除了需將第一階段中收集到的資料加以整理並分析之後，接著直接造訪苗栗及公館的陶瓷業者進行深入訪談，以比對並求證文獻資料與當地之實際狀況是否有所差異，確實掌握實際的狀況。

研究理論

1. 文化創意產業的定義與範疇

而文化創意產業的定義與範疇為何？根據跨部會文化創意產業推動小組則將其詮釋為：「源自創意與文化積累，透視財產的形成與運用，具有創造財富與就業機會潛力，並促進整體生活環境提升的行業」。由以上的內容我們可的清楚了解，目前政府將文化創意產業的詮釋為：文化創意產業具有創意生產、文化積累、智慧產權、創造財富等要素，以及由國家來獎勵提倡的作法。此外，台灣的文化創意產業更進一步的將其與商業與現代科技作結合，並以企業經營管理的概念，促進國內各級產業的蓬勃發展。

2. 文化創意產業的重要性

在知識經濟的現代中，文化與產業的關係更加地日益密切；文化藉由器具的產生並產業化而日益蓬勃發展，而產品及產業藉由文化的包裝增加附加價值及創造商機；前行政院文化建設委員會主任委員陳郁秀則指出：「文化創意產業不僅是知識經濟產業鏈中的重要平台，同樣是整體『挑戰 2008 國發計劃』中重要的發電機，讓全民感受到生活不僅能優雅，工作賺錢也能夠有藝術的品味」，日本學者柳宗悅亦曾提到，「美必需是生活的產物」，「所以美的方向在於與生活的結合」。

隨著經濟全球化的時代來臨，國際藩籬的瓦解，也因此強化個人的地方歸屬感，開始重視在地性的特質，自我特有文化的異質性、獨特性，而出現了強調在地化、本土化的「地方文化產業」。因此在「全球思考、在地行動」的政策浪潮中，政府積極推動「挑戰 2008：國家發展重點計劃」，其中，文化創意產業發展計劃，期待藉由結合藝術創作與商業機制，以創造本土文化特色之產品，增強人民的文化認同與增加產業附加價值，並於國際社會中展現自我獨特風格以及國際競爭力。

3.客家文化創意產業的優勢

日本已故工藝教育家小池新二教授指出，台灣的發展具有優良的先天條件，而這些條件就是獨一無二的文化背景。而構成此富有特色的文化背景，則為：多元的原住民文化、四百年前傳到台灣來的華南文化、以及隨蔣介石遷台運送來台後展示於故宮博物館的歷史悠久中國文化等以上三個主體，而此三個主體於台灣的土地上經過長年的融合與發展之下，呈現出更多元的地方文化，因此，在發展客家文化創意產業的過程當中，若能善於運用台灣客家文化元素，並透過設計師源源不斷的創意，在設計構思上也可產生給予相當大的刺激與發想，為客家文化產業帶來新的創意與風貌。

調查結果

陶瓷產業在近年來為了突破營業上的困境，並在政府政策的鼓勵之下，試圖運用客家文化並與結合休閒產業，藉此能成功地轉型為文化產業，為事業帶來新的契機。以下則針對田野調查所得之結果，進一步的探討與分析，以提供業者們及政府當局了解產業之現況與問題，並作為未來推行文化創意產業時作為參考。

而針對個案訪談所的結果進行整理分析之後，發現目前公館與苗栗的陶瓷業者於轉型文化創意產業的過程當中，普遍面臨以下的問題點：

1.技術傳承出現斷層現象

功薰陶瓷實業有限公司和陶之鄉以及相關的陶瓷產業，面臨最大的困難點就是技術傳承的問題；就如功勳陶瓷實業有限公司及現在多數的陶瓷業者，即使擁有開模或製造的設備，卻面臨原型師在這幾年來因陶瓷產業的衰退而出走大陸或改行，以至於台灣現在缺乏具有良好技術的原型師，而導致現階段的陶瓷產業無法突破做出更細緻，或者是技術層次較高的產品。

此外，也就是因為技術傳承出現斷層現象而導致現在從事陶瓷產業的工作人

員，對於自身產業的文化與特色認識不足，而無法創造出當地陶瓷產業之特色，更無從建構當地陶瓷產業之特有文化與象徵精神。

2·缺乏人力資源管理的概念

在此兩個個案當中，皆反映出轉型為文化產業的陶瓷業者，對於人力資源的運用與管理較缺乏概念。因服務於這些產業的員工，往往一人必須同時扮演許多角色與工作，如有時候是接待或導覽解說人員，有時候則又是廚房裡負責烹煮工作的師傅，有時可能又是 DIY 體驗活動的老師，使得員工疲於奔命無法專心於一項業務，也予以遊客對於工作人員的專業度產生質疑，或者是對營業單位或工作人員之新鮮度大為降低。

3·缺乏市場需求的分析能力

一般的傳統產業對於市場需求的分析能力或敏感度較為不足，同時也缺乏探究影響產品販售狀況真正原因的精神，缺乏了解國際市場趨勢的洞察力，此為台灣長期以來許多產業皆是以 OEM 的型態維生，過度依賴訂單提供者所造成的結果。倘若這些產業仍缺乏自醒能力依舊忽視分析市場需求之重要性，在內憂外患（內需市場供過於求之外，亦面臨大陸與東南亞的競爭）的大環境之下，勢必將會面臨更嚴格的挑戰。

4·缺乏有效之行銷策略與方法

除了在市場需求分析能力方面的不足之外，有效的行銷策略與方法亦是台灣各級產業較為弱勢的地方。若能適當的連結社會資源，增加媒體曝光度，或者是運用整合行銷、建立產業形象、創造產業附加價值等手法，除了可提高自身的知名度，亦可開拓不同的市場、拓展經營層次。

結論

根據調查結果與現況分析，可發現苗栗、公館地區的陶瓷產業於轉型為文化創意產業之後，仍普遍面臨上述技術層面與經營管理上的許多問題，而無法提升其產業之競爭力，在此，針對以上問題提出以下建議。

A·資源整合

目前政府相關部門投入於扶植文化創意產業方面的資源，有些部份發生重疊的現象，或者投入的資源為非適切之所，而造成社會資源浪費或者是分配不均等現象，故建議政府部門之間能將資源有效地規劃並整合，除了解決現況之外，確實且有效率地增強陶瓷產業的競爭力。

B·教育訓練

檢視台灣全國的陶瓷產業與其製作流程的每一個階段，就會發現整個產業普遍面臨的問題，則是製作流程當中的許多細項工作與環節，欠缺了專業人才與技術，而導致整體產業的結構不完整，也使得台灣陶瓷產業欠缺提升產業技術和層次的可能性。因此，建議政府相關部門能夠針對此問題，提供適當的教育訓練與人才培育，加強專業知識與技術，提高產業競爭能力，同時，可提供有興趣人士投入陶瓷產業，亦可為有意加入陶瓷產業的人士創造就業機會。

C·產官學合作

爲了解決技術提升與技能傳承等問題，許多國外的政府不惜投下巨資籌設與產業相關的研究機構以及教學單位，利用現代化與高科技的設備與技術，研發出新的製造技術並移轉給民間公司或個人工作室做爲新產品開發生產使用，以提升產業的製造能力並改善產業轉型爲具有「專業性及技術性」的形象，並藉由學校教育吸引下一代投入產業。於台灣亦有工研院等單位將研發出的技術，授權於民間使用開發新產品，因此，苗栗地區的陶瓷產業可循此模式來解決目前所面臨的相關問題。

D·異業結盟

陶瓷產品在一般生活當中，扮演著相當重要的份量，特別是受中華文化影響的台灣社會，對於陶瓷器的使用具有相當程度的喜好與依賴，因此，除了現有與香精油、糕餅業者的合作之外，苗栗地區的陶瓷產業可更廣泛的、更大膽的嘗試與不同產業結合，針對不同需求開發新的產品，以開拓新的市場創造產業新契機。

關鍵字：客家文化、文化創意產業、陶瓷產業、苗栗、公館

後龍溪流域聚落與民居之研究

Study on the Settlements and Residents in the Houlung River Region

涂金榮

國立聯合大學 全球客家研究中心

摘要

本計畫調查研究苗栗縣境之後龍溪流域範圍內各族群之聚落與民居，並建立數值地形圖之人文基礎資料，從中探討以客家族群為主之人文特徵、族群互動、變遷與調整的軌跡。苗栗縣境有數條主要河川包括中港溪、後龍溪、西湖溪、南勢溪、大安溪等及其支流，而分布其間的族群分別為下游的道卡斯平埔族、巴宰海平埔族、閩南族群，中上游的客家族群，上游的賽夏族及泰雅族等。後龍溪流域則涵蓋了道卡斯平埔族、閩南、客家、賽夏族及泰雅族。

從清領時期閩客漢人移民進入苗栗開發起，苗栗縣境之原漢族群間就有密切的互動關係，本計畫透過田野調查及文獻整理方式予以探討紀錄。經由調查研究流域內各族群之聚落與民居，建立數位化之典型族群聚落資訊，保存珍貴的歷史訊息，並逐一呈現客家與其他族群的環境適應能力與態度、原有文化系統的自我調整過程、異族文化系統間的融合與轉化方式等。

本計畫發現苗栗後龍溪流域因海岸平原腹地較小，山多田少之故，吸引了較多的粵籍客家移民，從事河埔地與山林之開發。閩南移民僅侷限於海邊聚落開發，並與客家移民形成競爭局面。清領中晚期客家移民移入平埔族與賽夏族之間，使得鄰近之此兩族群全面客家化，泰雅族則始終保持距離不受客家影響。日治末期以後因受現代潮流影響，客家化趨勢逐漸被現代化及閩南化取代，語言與文化如此，聚落與民居亦然。最後值得一提的是公館山麓地帶因受戰後嬰兒潮影響，已陸續出現如福建客家原鄉的土樓式高密度家族式民居。

關鍵詞：後龍溪流域、聚落、民居

Abstract

This study surveyed the settlements and residents in the Houlung River region of Miaoli County, Taiwan. Using it, we researched the ethnic characteristics of the Hakka culture, the interactions among ethnic groups, and traced their changes and adjustments. There are several major rivers in the Miaoli County area, Houlung River is largest one and in the middle of this area. The ethnic groups distributed over this region include the Taokas Pepo (Pingpu group), Pazeh Pepo, and Minnan group (Taiwanese Hakka) in the downstream areas, the Hakka in the upstream and central sections, the Saisiyat, and Atayal in the upstream area.

From this project, we discovered that because the smaller hinterlands of the coastal

plain around Miaoli's Houlung River are more mountainous with less flat land, more Hakka immigrants from Guangdong were attracted to developing river lands and forests. Minnan immigrants were forbidden to settle in the coastal area, and engaged in competition with the Hakka immigrants. In the mid and late Ching Dynasty, Hakka immigrants entered into the area between the Pingpu and Saisiyat, groups and these two groups were influenced by Hakka culture, while, the Atayal always stayed away and were not affected by Hakka culture. Late in the period of Japanese control of Taiwan, the influence of modern trends led to the Hakka culture gradually being replaced by modern ways and Minnan culture, and the situation was the same for the language, culture, settlements, and residents. One final thing worth mentioning is that under the baby boom influence, high-density residences gradually appeared on the earthen buildings of the original Fujian Hakka in the Kungguan Mountain region.

Key words: Hou Lung River, Settlements, Residents.

壹、研究目的與研究方法

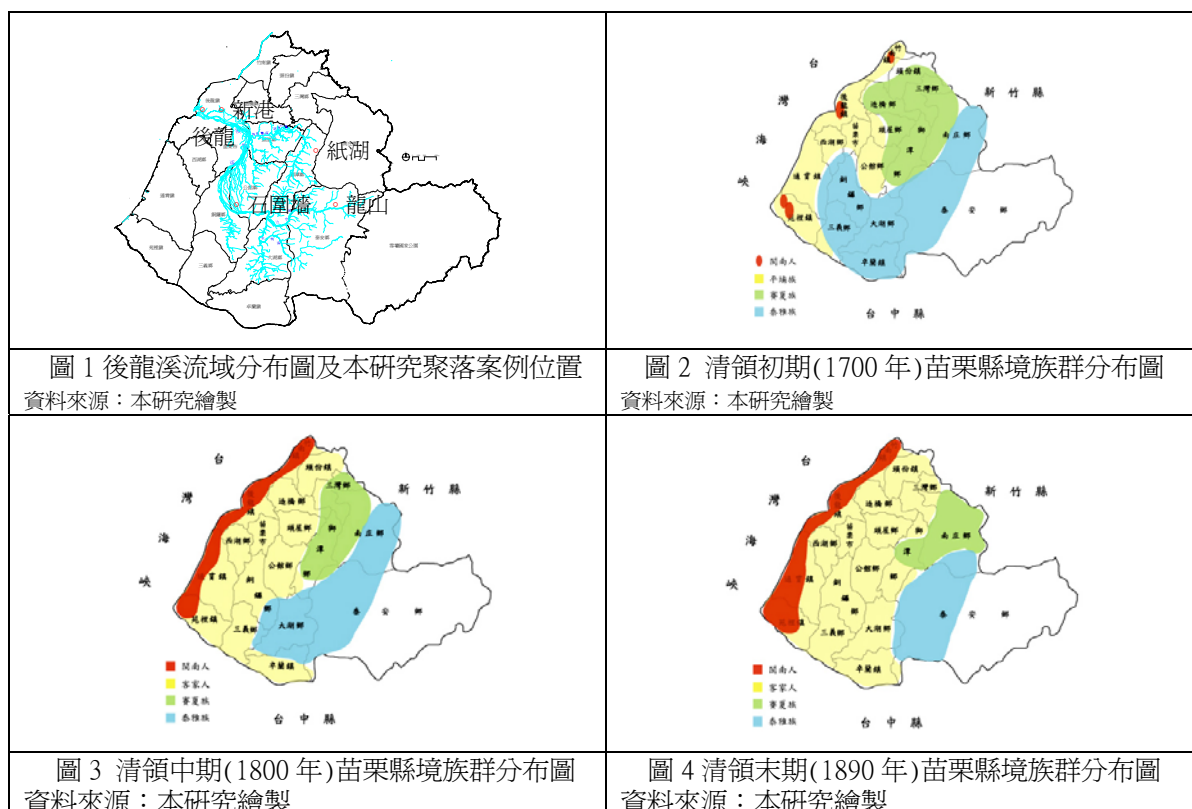
「聚落(settlement)」一詞的定義，徐明福認為是「一種社會性空間(societal space)，一個由某種集體性社會文化單元構築出來，以供其居住的空間」。而不僅如此，「從領域的觀點，它還包括本身所能「影響」或「控制」的空間。依此「聚落」可進一步定義為一種具有領域的社會性空間。它是於一個特殊的、固定的和有界的區域內為某種社會文化單元所佔領、所控制，而明示這單元與其成員的整體性實存」。(徐明福，1988：207)。郭肇立對聚落也有詳盡的定義，他認為聚落一詞可以是一種人類生活的共同體，並無尺寸大小之差異，聚落可以是一個城市、鄉鎮或是鄰里社區。(郭肇立，1998：7-23)。因此本研究所論及的聚落，以此兩者之定義為基礎。

苗栗縣境的客家族群因為族群人口密度高、分布區域較廣，以及山區交通較不便利之情況下，保留許多完整的文化特徵與歷史訊息，值得深入研究與探討。加諸近日現代化腳步已漸漸改變原有的結構與秩序，如不儘快予以紀錄建檔，恐將消失於無形。況且苗栗縣境的客家族群與上下游之間的其他族群間，諸如道卡斯平埔族、巴宰海平埔族、賽夏族、泰雅族與閩南族群，有著一種難得的和諧關係，這是相當可貴的。客家聚落有其獨特的文化特徵與發展歷程，苗栗縣境的客家民居雖然於1935年的苗栗大地震中摧毀了不少，但聚落結構性的紋理卻沒有改變。現代化的影響確實改變了民居與聚落型態，但也發展出新的文化模式。這些都值得吾人加以紀錄與研究的。

因此本計畫擬從河川流域之上下游關係為主軸，深入調查各代表性的聚落與民居。先以建立數值化地形圖檔案為首要工作，進而深入分析其演變過程與文化特徵。本計畫田野調查範圍為後龍河流域見圖1，此流域上族群相當多元，因此在聚落與民居調查樣本選取上需涵蓋各族群及上下游流域，選取之重點分別為具

有歷史意義、族群特徵明顯、環境特殊、聚落結構完整者優先選取作為調查對象。在聚落中本計畫選取的樣本，由下游至上游分別為：後龍(閩、道卡斯)、新港(道卡斯、客、閩)、苗栗米市街(客)、公館(客)、石圍牆(客)、汶水(客)、大湖(客)、紙湖(賽夏)、龍山(泰雅)等九個典型的族群聚落。至於民居建築部分亦是以此九聚落為中心，選取聚落內或鄰近區域內之典型建築物為研究樣本。本文因限於篇幅，因此只舉各族群一例加以說明。

貳、苗栗縣後龍河流域發展沿革



明鄭時期：明永曆年間（1647-1683 年），苗栗縣仍以原住民聚落為主，在新港仔、後壟有鄭氏兵屯(士兵且佃且守)，竹南、後壟有少數閩籍移民，未成聚落，客家人則尚未從大陸移民來台，新港仔曾經為港口。此時期新港仔、後壟社平埔族曾因叛亂而逃至內山，人口急遽減少。

清領時期：(1683-1895 年)清領初期乾隆年間，政府積極招撫平埔族與漢人移墾後壟、新港仔，以泉州移民為主閩籍移民即已在後壟、新港仔社等平埔族聚落，貿易或混居而逐漸形成市街，此時後龍漸成港口。同時因雍正年間開放海禁，導致客家人大量湧入苗栗，1736-1795 年是全盛的時期，由此可知客家人來苗栗開墾的時間比閩南人晚一些。客家人則移往山麓地帶或較內山的河埔新生地向平埔族租買土地開墾，以通霄、西湖、銅鑼、苗栗之貓狸、嘉志閣社為主。至清領中期嘉慶年間(1817 年)客家移民的第二代開始向內山原住民地區推進，開墾荒地。清領末期同治年間(1862 年)開始向更內山大湖、獅潭地區開墾。至甲午戰爭爆發，日人統治台灣起，苗栗的開墾大致上雛形已經完成。

日治時期：(1895-1945 年)日本政府在台灣實行殖民統治，此時期無新的

大陸移民入墾，日本政府進行政治控制與資源擷取，多數的建設都與此目的相關，然積極建設之後，產業勃興，市街逐漸擴大為都市，並開始實施都市計畫，閩、客、原各族群的聚落紛紛都採用日本或現代技術建屋。

光復之後：(1945 迄今)台灣已被現代化、國際化潮流驅使，此時期聚落逐漸擴張，都市計畫逐漸實施，原有聚落紋理已被打破，原有建築形式亦逐漸被取代或轉化，而發展成今日之風貌。

參、後龍溪流域聚落與民居調查分析

為清楚了解後龍溪流域聚落的原有形態及其變遷過程，本計畫在調查與分析上採用兩種指標來分析之，見 3-1 節，其一是屬於空間軸的聚落結構性指標人口組成、日常語言、宗教信仰、結構秩序或紋理、城門、城圍等。其二是屬於時間軸的聚落變遷指標包括趨勢力、客家化、閩南化、平埔化、日本化、現代化、國際化等。並將其指標內容、原有形式、變遷形式等分析於表 1、2 中。以此來檢驗聚落空間屬性屬於何種族群之文化特徵，並藉以觀察其變遷之趨勢及過程。

表 1 後龍溪流域聚落結構性指標—空間軸

指標編號	指標分類	指標名稱	指標內容	原有形式	變遷形式(涵化形式)
1-1-1	人文社會	人口組成	聚落內人口組成	血緣與認同	組成比例變動
1-1-2	人文社會	日常語言	聚落內日常使用語言	使用與否	維持、異化或取代、消失
1-1-3	人文社會	宗教信仰	聚落內廟宇神祇、祭祀活動	有無、對象	維持、異化或取代、消失
1-1-4	實質環境	結構秩序或紋理	聚落內街道、公共空間、房屋之構成秩序	規則、不規則	調整
1-1-5	實質環境	城門	聚落入口	有、無	維持、異化或取代、消失
1-1-6	實質環境	城圍	聚落邊緣構成	有、無	維持、異化或取代、消失

資料來源：本研究

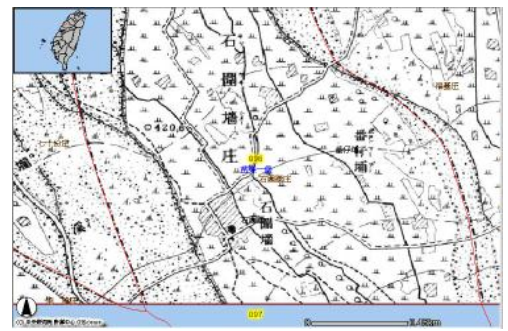
表 2 後龍溪流域聚落變遷指標—時間軸

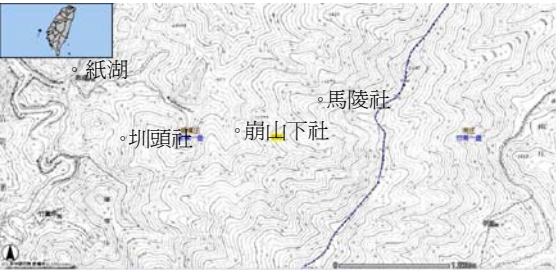
指標編號	趨勢力	指標名稱	指標性內容	備註
1-2-1	族群/文化力	客家化	語言：客家話 信仰：伯公、壇、惜字亭、文昌廟、石哀 空間：計畫性、防禦性、共同空間、婦女洗衣點	
1-2-2	族群/文化力	閩南化	語言：閩南語 信仰：媽祖、王爺廟、將軍廟、五營將軍 空間：——	
1-2-3	族群/文化力	平埔化	語言：道卡斯語 信仰：公廨、道卡斯族祭祀 空間：祭祀場	
1-2-4	政治力	日本化	語言：日本語 信仰：神社 空間：警察監視所、日式設施等	
1-2-5	潮流趨勢力	現代化、國際化	語言：英美語 信仰：天主教、基督教 空間：鋼筋混凝土、鋼材、玻璃、停車空間、都市計畫、土地重劃、鐵軌	

資料來源：本研究

限於篇幅，本文僅列舉各族群具有典型特色的聚落加以分析，例如道卡斯族/新港社、閩南/後龍石城、客家/石圍牆、賽夏族/紙湖部落、泰雅族/龍山社。

並列舉日治時期聚落圖像(1904 年)及近期聚落圖像(2004 年)比對說明。

族群	日治時期聚落圖像(1904 年)	近期聚落圖像(2004 年)
道卡斯族 / 新港社	 圖 5 1904 年新港社地形圖 資料來源：《台灣堡圖》，1904/中央研究院	 圖 6 2004 年新港社航照圖 資料來源：林務局，2004
明鄭時期：後龍溪出海口之船隻可及於此，故曰新港仔，然不久即擱淺，此地為平埔族道卡斯族聚落，原鄰接賽夏族而與之往來。清領時期：乾隆年間閩人進入後壠社，客家人進入嘉志閣社、貓狸社開墾開始有接觸，聚落內約世居道卡斯族約佔 90%，閩南約佔 8%，客家及其他約佔 2%，此時期聚落內仍有平埔族集體祭祀活動，但亦同時出現客家、閩南神祇。日治時期幾乎都使用客家話，仍有平埔族集體祭祀活動。現在則已被閩南語取代。		
閩南 / 後龍石城	 圖 7 1904 年後龍石城地形圖 資料來源：《台灣堡圖》，1904/中央研究院	 圖 8 2004 年後龍市航照圖 資料來源：林務局，2004
清領：明鄭前期仍有道卡斯族後壠社，但因故叛亂遭討伐，而逃至內山者眾，後鄭氏兵屯與閩移民拓殖後壠社。清康熙年間再派兵駐防並招撫平埔族與漢人移墾，其中漢人以閩泉移居多，清領中期已漸成為閩南街市，1834 年為防盜匪與分類械鬥，庄民發起築石城，即圖 7 所示城圍。日治：城圍已毀於 1930 年水災、1935 年地震及人為破壞，震災後重建工作多採日式街道立面。現在：1964 年公佈施行都市計畫，開闢道路。		
客家 / 石圍牆	 圖 9 1904 年石圍牆地形圖 資料來源：《台灣堡圖》，1904/中央研究院	 圖 10 2006 年石圍牆現況圖 資料來源：陳子涵繪製
清領：1817 年苗栗、銅鑼地區客籍人士向後壠、新港社平埔族租佃石圍牆一帶河埔地開墾，當時泰雅族尚居住在今上福基一帶，時常騷擾，因此就地取材砌石為牆、設隘防護。開庄時約有 20 餘戶，聚落內有恩主公廟、石哀、集會所、行館、倉庫、四銃庫、南北兩隘門、兩條水圳、洗衣空間，縱橫各三條道路(見圖 15)。聚落內居民陳漢初於 1927 年完成《石圍牆越蹟通鑑》，留下珍貴紀錄。日治：聚落迭經水患、地震襲擾，城圍於 1935 年遭三義關刀山地震震毀，僅剩一小段遺址，聚落內建築物亦無一倖免。震後重建因土地權屬整理困難，因此無法實現陳漢初建議中央留設廣場計畫。現在：如右上圖所示，因鋼筋混凝土、鋼材盛行，聚落內建築物紛紛改建，新舊形式雜陳，水圳之洗衣空間亦被洗衣機取代。		

賽夏族 / 紙湖部落	 圖 11 1904 年賽夏族紙湖部落(三社)地形圖 資料來源：《台灣堡圖》，1904/中央研究院	 圖 12 2004 年賽夏族紙湖部落(百壽山胞新村)航照圖 資料來源：林務局，2004
清領：清領初期漢人入侵以來即由原居地相傳為後龍海岸附近，經獅潭庄永興附近移來現居住地，形成馬陵、崩山下、圳頭三社，清領末期開始與鄰近客家人接觸、通婚。日治：為指導及事務處理上之方便於 1931 年(昭和 6)7 月崩山下、馬陵社併入圳頭社，1935 年設紙湖準備教育所。現在：1990 年三社 19 戶集體遷村至紙湖部落社區(百壽山胞新村)，但仍有少數幾戶留原居地。新社區為連棟式二層鋼筋混凝土房屋，內部設有公共集會所。目前已增加到 22 戶。		
泰雅族 / 龍山社	 圖 13 1904 年泰雅族汶水群部落(四社)地形圖 資料來源：《台灣堡圖》，1904/中央研究院	 圖 14 2001 年泰雅族龍山社地形圖 資料來源：黃麗明，2001
清領：清領初期漢人入侵以來即經多次遷徙後始定居於此，在後龍溪流域上游支流汶水溪流域有八卦力社、砂埔鹿社、圓墩社、龍山社，部落均依山面谷而建，約 40 戶成一部落，部落中有一望樓之公共空間，外圍則有祭場。後期則接受天主教而有教會。日治：1917 年在圓墩社興建汶水蕃童教育所，1936 年以後在各社設置警察監督所。為今日派出所之前身。現在：部落建築物紛紛改建，社區營造活動持續不斷，周圍馬路開闢，觀光飯店如雨後春筍矗立。		

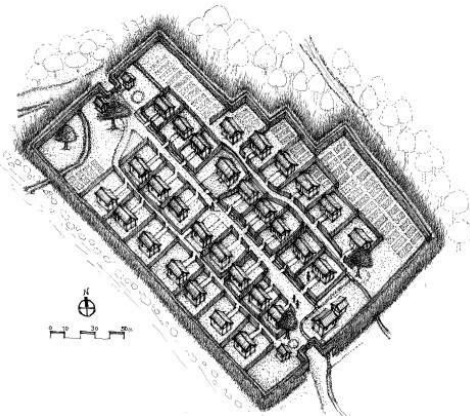
族群	原有聚落形式	新發展民居形式
客家聚落 / 民居	 圖 15 1817 年石圍牆聚落開庄時情景 備註：本圖依據多種文獻及現場殘跡繪製 資料來源：涂金榮繪製	 上圖為公館傳屋夥房為家族式集合住宅改建完成於 2001 年，六大房子孫，合力興建公廳祖祠(中央黃瓦處)及 24 戶透天集合住宅，黃瓦重簷的公廳一樓為家族集會空間，二樓為家族讀書空間，三樓為家族祭祀空間，神桌中央為在台祖宗姓名牌位、左方奉祀媽祖、右方奉祀得道傳家高僧。類似此種家族式集合住宅多見於公館五穀崗、尖山、南、北河等山麓地帶，但規模沒有比此棟傳屋大。 圖 25 興建於 2001 年的公館傳屋夥房 資料來源：涂金榮拍攝，2006

表 3 後龍溪流域民居建築結構性指標—空間軸

指標編	指標分	指標名稱	指標內容	原有形式	變遷形式
-----	-----	------	------	------	------

號	類				
2-1-1	人文/實質	信仰空間	屋內神祇、祭祀空間	有無、對象	維持、異化或取代、消失
2-1-2	實質環境	結構秩序	屋內外空間之構成秩序	倫理層次	維持、調整
2-1-3	實質環境	空間顏色	建築內外色彩	有、無	維持、異化或取代、消失
2-1-4	實質環境	空間形式	建築內外形式	有、無	維持、異化或取代、消失
2-1-5	實質環境	空間語彙	建築內外空間語彙、性質	有、無	維持、異化或取代、消失

資料來源：本研究

表 4 後龍溪流域民居建築變遷指標—時間軸

指標編號	趨勢力	指標名稱	指標性內容	備註
2-2-1	族群/文化力	客家化	信仰空間：祖先牌位有列祖先姓名、天公位於室外、神桌下設龍神伯公 空間語彙：重視倫理層次、防禦性、封圍性、儉樸、居住空間無裝飾、重視風水與形制觀念 空間形式：半月池、堂號、壇 空間顏色：白、灰為主	
2-2-2	族群/文化力	閩南化	信仰空間：祖先牌位無列祖先姓名 空間語彙：重裝飾、重視風水觀念 空間形式：疊砌式構造 空間顏色：磚紅為主	
2-2-3	政治力	日本化	信仰空間：日式 空間語彙：彈性空間、穿透式空間、 空間形式：日式建築、編竹夾泥牆、榻榻米、架空地板、推拉門及隔間、日本瓦、日式磚、洗石子 空間顏色：木材原色、白灰牆為主	
2-2-4	潮流趨勢力	現代化、國際化	信仰空間：多樣、隨意 空間語彙：空間自由配置、洋式裝飾 空間形式：鋼筋混凝土、鋼鐵、玻璃、瓷磚 空間顏色：多樣	

備註：平埔化、泰雅化等原住民之間的相互影響本文不予討論。 資料來源：本研究

限於篇幅，本文僅列舉如 3-1 各族群具有典型特色的聚落內之民居建築加以分析。並列舉早期與晚期民居建築圖像比對說明。

族群	早期之建築	晚期之建築
道卡斯族 / 新港社	 圖 16 平埔族早期民居示意 資料來源：謝森展，1993，p396	 圖 17 平埔族新港社民居(約 1850 年後建) 資料來源：涂金榮拍攝，2006
	左上圖雖非後龍新港社民居，但同屬於平埔族而言應相去不遠，清領時期以前平埔族民居特色為茅草頂、竹牆塗泥或牛糞、無分室。在無干欄形式地板時，才有床之出現，此時已受閩南與客家之影響。右上圖則是清領末期之外觀，閩式之斗砌紅磚台度，紅磚橫屋，但卻出現客家堂號、天公爐、列姓名之祖先牌位等。日治時期則陸續出現此類閩客混合形式之建築，現在則被鋼筋混凝土樓房取代，顏色與形式亦多樣化，但仍然可見堂號至於新建樓房，使用堂號建築之比例仍佔三成左右。	

閩南 / 後龍石城	 圖 18 清領時期後龍石城閩式民居 資料來源：涂金榮拍攝，2006	 圖 19 1950 年代後龍石城閩式民居 資料來源：涂金榮拍攝，2006
左上圖為清領時期典型之閩式建築，斗砌磚牆、彩繪木雕，為少數僅存之清代建築。日治時期則出現許多日式建築，尤其在 1935 年地震後之重建，但閩式風格紅磚建築物仍不在少數。現況則呈現多樣之風貌，如右上圖戰後興建之建築物多能承襲日式風格，近期則多雜亂式樣。		
客家 / 石圍牆	 圖 20 1935 年後建的石圍牆客家民居 資料來源：涂金榮拍攝，2006	 圖 21 1980 年代石圍牆客家民居 資料來源：陳子涵拍攝，2006
清領：首建於 1817 年的形式為單開間、茅草屋頂、泥磚牆、竹樑，後逐漸加建橫屋，房屋少裝飾，後期改建之建築物多為黑瓦白牆，城圍外圍聚落則呈現傳統客家夥房形式，堂號與半月池為基本元素。日治：在 1935 年三義關刀山大地震中聚落房屋全倒，災後重建受日式影響改為編竹夾泥牆、竹或木柱樑、瓦屋頂（見左上圖）。近日則受現代化影響，多改為鋼筋混凝土造建築（見右上圖），或鋼架鐵皮屋頂。		
賽夏 / 紙湖	 圖 22 1931 年的賽夏族馬陵社民居(1850 年後建) 資料來源：連照美，1998/謝世忠，2002，p163	 圖 23 1950 年代建的賽夏族馬陵社民居 資料來源：張致遠，1997，p160
清領：保有賽夏族竹造住屋風貌，但因在平均約 800 公尺海拔高山上，氣候比平地低約 4-5℃，因此已無干欄形式。日治：衣著與住家形式亦已逐漸客家化。現在：見右上圖，1945 年後住家形式出現簷廊、編竹夾泥牆、三開間正身，及兩側側斜屋頂屋身。1970 年三社集體遷村於紙湖所建的聚落房屋已採鋼筋混凝土二層連棟式。		

泰雅 / 龍山		
	圖 23 1931 年的泰雅族汶水群民居(1850 年後建) 資料來源：連照美，1998，P76	圖 24 1950 年代建的泰雅族龍山社民居 資料來源：涂金榮拍攝，2006

清領：汶水溪支流海拔 800 公尺之高山之泰雅族龍山部落，民居建築有主屋、雞或豬舍、穀倉，主屋已改為地面式，穀倉置於室外者仍保有干欄式，亦有置於室內，均為竹或木造，竹編牆。主屋室內均甚狹小而無分室，火塘為三石上置爐具，已有竹床，無棉被，冬天以炭火置床下取暖，中央為公共工作空間。日治：大部分仍維持原貌，但日治末期改建後之民居空間加大而分室，牆面改為編竹夾泥牆，木柱木窗。現在則已大幅改為鋼筋混凝土、鐵皮，多次之社區營造已逐漸在外觀上包被竹片、木材，恢復 1930 年以前之風貌。

伍、後龍溪流域聚落與建築綜合分析

表 5 後龍溪流域聚落族群發展關係綜合分析表

	聚落 關係指標	後龍新港社 (道卡斯族)	後龍石城 (閩南)	公館石圍墻 (客家)	獅潭紙湖部落 (賽夏族)	泰安龍山社 (泰雅族)
面積	聚落面積	東社約 220 戶，城圍長約 1080 公尺，面積約 5.5 公頃 西社約 100 戶，長約 880 公尺，面積約 4.2 公頃	城牆長約 1375 公尺，面積約 12 公頃	城牆長約 800 公尺，面積約 3.1 公頃，約 70 戶	約 22 戶	約 40 戶 面積約 2 公頃
年代及成因	聚落形成	自然形成 (外圍漸被漢人包圍)	自然形成 (清初道卡斯族與閩南人士商業行為，乾隆年間成市)	移墾組織，及隘丁	不斷遷徙至日治時期始定居下來，原部落自然形成、1990 年新部落為政府發動遷村	不斷遷徙至日治時期始定居下來，部落自然形成
	城圍形成	竹圍與水圳、城樓自然形成 1835 年城門毀於地震 1908 年城圍被拆開圳	1834 年(道光 14)興建 防盜賊及分類械鬥 1930 年部分毀於水災 1935 年毀於地震	1817 年(嘉慶 22)興建 防泰雅族原住民 1935 年毀於地震	原部落無城圍，高山阻隔圍天然屏障，新部落為政府拆遷興建、無城圍	原部落無城圍，高山阻隔圍天然屏障
人口	人口結構	清領：道卡斯+客 日治：多族 現在：多族	清領：道卡斯+閩 日治：閩南 現在：閩南	清領：客家 日治：客家 現在：客家	清領：賽夏族 日治：賽夏族 現在：賽夏族	清領：泰雅族 日治：泰雅族 現在：泰雅族
語言	日常語言	清領：族語客語 日治：客語閩語 現在：閩語	清領：閩語 日治：閩語 現在：閩語	清領：客語 日治：客語 現在：客語	清領：賽夏語 日治：族語客語 現在：多語	清領：泰雅語 日治：泰雅語 現在：多語
宗教信仰	祖宗牌位	清領：多樣 日治：多樣 現在：多樣	清領：閩式 日治：閩式 現在：閩式	清領：客式 日治：客式 現在：客式	清領：無 日治：無 現在：無	清領：無 日治：無 現在：無
	家內神祇	清領：多樣 日治：多樣 現在：多樣	清領：閩南 日治：閩南 現在：閩南	清領：客家 日治：客家 現在：客家	清領：無 日治：多樣 現在：多樣	清領：無 日治：無 現在：無

	聚落神祇	東社：福龍宮、紫雲宮、伯公 3 西社：慈安宮、萬善廟、伯公 2 清領：客化較強 閩化較弱 日治：客閩勢均 現在：閩化較強	慈雲宮媽祖廟、順天宮朱王爺、 清領：閩南形式 日治：閩南形式 現在：閩南形式	恩主公 1 石哀 1 清領：客家形式 日治：客家形式 現在：客家形式	無（集中於向天湖祭場） 清領：客家化 日治：客家化 現在：多樣化	天主堂 1 祭場 1 清領：國際化 日治：國際化 現在：多樣化
聚落	結構秩序	自然形成、不規則	自然形成、不規則	計畫性的、規則的	自然形成、不規則	自然形成、不規則
	城圍	清領：竹圍、圳 日治：竹圍、圳 現在：道路、圳	清領：石駁 日治：石駁 現在：無	清領：石駁 日治：石駁 現在：道路、堤防	清領：無 日治：無 現在：無	清領：無 日治：無 現在：無
	城門	東社：東門、北門 西社：東門、西門 清領：有 日治：已無	清領：東西南北四門 日治：無 現在：無	清領：南北兩柵門 日治：無 現在：無	清領：無 日治：無 現在：無	清領：無 日治：無 現在：無
建築	堂號	部分有	少數有	部分有	無	無
	色彩	清領：客式/白牆 閩式/磚紅 日治：客式/白牆 閩式/磚紅 現在：現代化	清領：閩式/磚紅 日治：閩式/磚紅 現在：現代化	清領：客式/白牆 日治：客式/白牆 現在：現代化	清領：客式/白牆 日治：客式/白牆 現在：現代化	清領：泰雅 日治：客式/白牆 現在：現代化
	型式	清領：客式 日治：閩客混合 現在：現代化	清領：閩式 日治：閩式 現在：現代化	清領：客式 日治：客式 現在：現代化	清領：客家化 日治：客式 現在：現代化	清領：泰雅 日治：日本化 現在：現代化

註 1.清領時期：1683-1895

日治時期：1895-1945

現在：1945-2006

陸、結論與發現

後龍溪流域的聚落與民居呈現多元文化風貌，彼此之間的關係亦動感十足。本計畫主要從實質環境觀察角度，對於後龍溪流域各族群聚落與民居調查分析所得之結論如下：

1. 客家聚落因客家人口密度較高緣故，始終保有獨特而明顯之客家風格，表現在聚落與民居上即是重視群體秩序與倫理規範，以及保有儉樸風格。近期公館山麓地帶出現幾棟類似福建土樓之家族式高密度集合住宅。
2. 賽夏族與道卡斯族新港社，在封建社會年代，受客家影響較深，幾乎已客家化，近代則受現代化影響。新港社道卡斯族與賽夏族不同的是，新港社道卡斯族面臨客家與閩南兩大族群包夾，因此新港社道卡斯族有「選擇性涵化」的文化現象，從語言、祖先牌位、堂號、民居外觀等特徵中可見其端倪，先期受客家文化影響較深，後期則受閩南影響較大。賽夏族則與客家、泰雅族為鄰，受客家文化影響深。
3. 賽夏族與泰雅族約於 1830 年代之後輾轉遷居於現在部落位址定居下來。
4. 泰雅族較不受客家影響而是受日本化影響，近代則受現代化、國際化影響。

參考文獻

1. 台灣總督府臨時台灣土地調查局，《台灣堡圖》，1904，台北：遠流出版社。
2. 台灣省文獻委員會，1959，《台灣省苗栗縣志》，南投：台灣省政府。
3. 江明慧，2000，《懷念古早味--後龍寫真》，苗栗：苗栗縣文化局。
4. 沈茂蔭，1962，《苗栗縣志》，台北：台灣銀行。
5. 邱上嘉，2001，《苗栗縣歷史建築清查計畫》，苗栗：苗栗縣文化局。
6. 林憲德，1990，《台灣原住民民居》，台南：成功大學建築研究所。
7. 林務局農林航空測量所，《台灣航照圖》，2004，台北：林務局。
8. 松本曉美,謝森展，1990，《台灣懷舊(1895-1945)》，台北：創意力文化事業有限公司。
9. 苗栗縣建築學會，2003，《苗栗縣歷史建築清查計畫》，苗栗：苗栗縣文化局。
10. 徐明福，1988，〈中國遠古「邑」的一種原形－以關中仰韶原形聚落為例〉，《第一屆建築學術研究發表會論文集》，中華民國建築學會，頁 207-212。

後龍溪流域客家外籍配偶子女學習情形調查研究

李隆盛、吳青蓉

摘要

本研究旨在探討苗栗客家外籍配偶子女課業學習情形，研究目的有二：一是瞭解後龍溪流域客家外籍配偶子女的心智能力發展狀況與學習情形；二是透過深度訪談，深入探討與分析後龍溪流域客家外籍配偶家庭對子女在學習上的影響。在研究方法上，本研究先針對後龍溪流域的外籍配偶子女進行托尼非語文智力測驗及學習情形調查施測，並從中徵求志願的母親（外籍配偶）進行深入訪談。待施測與訪談結束後，隨即進行資料整理與分析。從量化資料顯示雖然外籍配偶家庭以低社經居多但對於子女學業成就與學習情形沒有太大的影響，而從訪談質化資料中更深入瞭解家庭環境、父母教養觀、及語言表達與溝通對子女學習表現的影響。最後，依據研究結果提出具體結論與建議。

國民小學學生正值個人生理與心理的重要發展階段，也是孩子離開家庭踏入社會的重要時期，因此進行國民小學階段兒童之心智發展及學習行為的評估與瞭解，有助於掌握外籍配偶子女發展狀況，並針對現況的瞭解以提供必要的協助，尤其在目前關懷弱勢族群的教育主流中，實有其必要及迫切性。因此，本研究從關懷弱勢族群教育為出發點，針對苗栗後龍溪流域客家外籍配偶子女從關懷進而深入探討與瞭解。

家庭環境對學業成就的影響是透過一些中介因素來影響，這些中介因素有經濟層面、文化層面、社會的層面及兒童個體的因素，本研究結合上述的因素，探討影響外籍配偶子女的學業成就的家庭環境因素。

本研究以苗栗後龍溪流域就讀國小階段（小二~小六）的客家外籍配偶子女共 30 人為研究對象進行基本資料、學習情形、與托尼非語文智力測驗的調查，

並從中邀請四位學生的母親（外籍配偶）進行深入訪談以瞭解家庭與家長教養觀對子女學習的影響。

由基本資料結果可知，在性別方面，此次調查結果男性佔 60%，女性佔 40%，男性略多於女性。在雙親的教育程度上，父親教育程度最多為 60% 的國中、高職教育程度，其次是專科、大學教育程度 20%，再者是國小教育程度 10%，另有 6.7% 在研究所以上和 3.3% 為國小以下程度；母親教育程度則多屬於國中、高職達 40%，其次是國小以下教育程度 26.7%，接著是國小教育程度有 20%，最少為大專程度，僅佔 13.3%。以這群受測者而言，其父親的教育程度比母親的教育程度略高，而母親中有四分之一強為國小以下教育程度，這對於子女的學習是否造成影響值得留意。而在家庭社經地位方面，有接近一半的學生屬於低社經地位(46.6%)，中社經地位與高社經地位的家庭則各佔 26.7%，所以外籍配偶的家庭在社會上仍多數屬於低社經地位。不過在學業表現上（學期總成績）整體而言都很不錯，其中最多的是優，佔一半以上(56.7%)，其次是甲的 26.7%，最後才是乙的 6.6%。所以家庭社經地位對於學業表現在國小階段仍影響不大。

從學習情形研究結果中可知，在構面一「問題解決及決策力」中，所有題項得分皆高於平均值 2，表示本研究的外籍配偶子女在這方面的能力是不錯的。在構面二「家庭及人際關係」中，結果也顯示國小學生對自己家庭經濟狀況覺得尚可，也滿意自己的生活現狀，而其中值得注意的地方在於「我很受別人的歡迎」，其得分僅 1.90，中等偏低，表示學童在同儕之間雖很快樂，但倒不見得是個受別人歡迎的朋友，這可能導致小朋友心中或多或少有些不開心的因子存在，所以老師和家長要適時的開導並給予關懷，讓他們能真正在快快樂樂的環境中成長。在構面三「個人自信及勝任力」中，學生在「我常被選為團體的主席或領導者」、「我覺得自己口才很好」具有較差的反應，這可能是因為外籍配偶子女在語言表達與溝通上有困難，所以導致較少表達意見，也因而有較少機會擔任幹部。在構面四「學習適應力」中，發現學生在學習興趣及成就、及學習進度的規劃較為值得注意，尤其是結果顯示學生對考試、上台報告及掌握學習重點這些方面能力較

弱，因此這些因素使得學童就學適應力偏低。此外，在構面五「情緒適應力」的部分，本研究結果發現學童們對於父母的期望，致使心中倍感壓力。最後，在構面六「價值判斷力」的部分，平均分數中等以上，表示出原住民國小學童們在價值判斷能力上不錯，反應出學童們對自己較有自信心，提升其就學適應力。

在接受托尼非語文智力測驗的學生中有 6.7% 學生智力屬於優秀層次、66.7% 學生智力屬於正常程度、23.3% 學生智力是中下程度、而有 3.3% 學生智力是發展遲緩，亦即有接近四分之三（73.4%）的學生智力是正常範圍內，而有四分之一強（26.6%）的學生智力處於中下，甚至有一位五年級生達到發展遲緩的地步。這樣的結果與蔡榮貴等（2004）研究結果相呼應，所以外籍配偶子女學生並非一面倒的學習態勢，但是仍有四分之一的學生很值得我們多予以關心與協助。

本研究旨在探討外籍配偶子女課業學習情形，並針對其母親（外籍配偶）進行深入訪談以瞭解家庭對子女學習的影響。從調查與訪談結果發現，對於外籍配偶子女而言，有諸多的因素影響外籍配偶子女的學業成就表現。

（一）在學習情形調查方面

本研究在托尼非語文智力測驗方面顯示，多數的外籍配偶子女的心智能力發展還不錯，但仍有四分之一的學生值得我們多給予關懷與協助。而在學習情形調查上則發現在問題解決與決策力、家庭與人際關係、個人自信與勝任力、情緒適應力、價值判斷力上都還不錯，但是在學習適應上則比較需要加油，尤其是在掌握重點、上台報告及學習考試上。而從個人自信與勝任力中也發現學生對於口語表達與領導方面仍需要加油，因此我們需要在學習適應上提供學生積極協助，並提供機會與鼓勵他們多表達自己的意見與看法。

針對外籍配偶訪談方面

1. 家庭環境影響學業成就表現

從基本資料調查表中得知，外籍配偶家庭中屬於低社經地位者居多，而家長教育程度除少數外都不高，其中父親教育程度略高於母親。而社經地位對孩子學習成就並沒有造成很大的影響，但是對於家庭教育資源的投資就顯得保守與匱

乏。從訪談中發現外籍配偶很注重孩子的課業，雖然家庭經濟上有壓力，但努力設法讓孩子上安親班補習，期望子女在學校有好表現；另外，在管教孩子方面，在孩子犯錯的時候打罵是常用的方式（次數很少），孩子表現好的時候物質（糖果、衣服）的獎勵最常見。的確，身為現今多元社會下的父母真的不容易，外籍配偶為人父母更不容易，這正需要社會給予協助與關懷。因此，未來可在辦理有關外籍配偶相關課程時可加強其教導子女學習策略以及親職教育和正向教養態度等課程。

2. 外籍配偶參與子女學習

外籍配偶受限語言的欠缺及文字使用的障礙，無法參與子女學習活動，只好將指導孩子課業的重任委由安親班來教導。但 M2 外籍配偶主動積極參與子女的學習活動，對其學業成就的提昇也有所助益。然而整體而言，外籍配偶家庭教育指導的有效性是不佳的。

3. 母親語文能力對子女學業成就的影響

外籍配偶子女在國語科的學業成就的學習上並沒有受到不利的影響；另外研究發現，外籍配偶如果中文程度好的話，將更能融入台灣社會，在教導子女課業方面更顯得有自信且更有尊嚴。所以，提昇外籍配偶語文能力將有助於人際的溝通與子女學業成就的表現。

在本研究中，由於外籍配偶居住台灣最少都有五年左右的時間，在口語溝通方面，大都能融入社區生活，唯仍有些許原居國當地的口音存在；至於書寫與閱讀方面則有明顯的限制，無法有效對子女的課業作輔導。在跨文化的外籍配偶家庭中，其子女並沒有承接語言發展上的優勢，反而在語言表達上受到干擾。

4. 外籍配偶對於子女的教育期望

雖然外籍配偶受限於家庭經濟或本身的學識限制，但子女仍懷著正向的期望，讓孩子感受家長的殷切盼望，能夠增加孩子改變的機會，進而影響個體的學習成就表現。對於子女的教育期待，外籍配偶們仍然希望孩子們能多讀書，以便將來找到一份好工作。

客家外籍配偶社會融合政策與措施之研究

胡愈寧

國立聯合大學 經濟與社會研究所副教授

摘要

由於當前社會對於苗栗客家外籍配偶的社會福利需求與所面臨問題仍待深入了解，致使面臨協助在台苗栗客家外籍配偶不易。部份在台客家外籍配偶尚屬居留身分、工作不穩定之現象，以致在困境出現時，面臨無法利用福利資源、缺乏正式、非正式支持系統之窘境，致使持續面臨經濟、就業和認同之困境。因此，本研究擬從了解苗栗客家外籍配偶在台生活現況與福利需求著手，深入分析客家外籍配偶在台生活適應與家庭發展問題，並有效建構苗栗客家外籍配偶福利需求，以落實輔導其生活適應方案；同時，進行社會工作專業評估與社會福利資源網絡系統之聯繫機制，以為未來主管機關釐定社會融合政策的參考。

在研究方法上，本研究是以深入訪談法為主，並以文獻分析為輔。前者適用與進行實地資料蒐集，後者則作為研究架構建立之基礎。環言之，本研究採質化研究方法深入解析客家外籍配偶的現況與社會福利需求；同時，本研究結合研究與服務提供為一體，以即時解決苗栗客家外籍配偶之困境。

在台客家外籍配偶固因社會環境、文化背景、經濟發展、宗教信仰不同而有差別，但亦因在台客家外籍配偶家庭在多元文下之下產生的認知，福利服務需求及服務使用的不同而有所差異。因此，本研究文獻概覽部分，主要是以我國既有文獻資料或研究發現為範圍，並兼參考國外相關文獻，以作為研究背景資料之分析參考。如何在廣泛的文獻資料中尋求符合研究需要的資料，尤其是資料的篩選、類歸與分析，乃為研究者需嚴謹規劃。因之，本研究可從以下幾項著手：

- (1) 官方文獻：政府出版之相關的統計年鑑、研究報告、相關的政策決策及法制規範等。
- (2) 國外有關客家外籍配偶及社會排除的文獻與研究報告。
- (3) 臺灣有關客家外籍配偶家庭的相關文獻、研究報告及政策轉變之期刊論著與相關

資料。

(4) 焦點座談相關資料：座談會所得之資料將融入於研究之建議中，以提出具體的政策建議。

本研究採深入訪談的方式進行資料的搜集與分析。透過深入的訪談，以瞭解在台客家外籍配偶生活適應和支持系統；並對客家外籍配偶生活困境及福利需求予以分析。因此，本研究訪談的重點在於：

- (1) 客家外籍配偶生活狀況分析；
- (2) 客家外籍配偶家庭面臨的困境；
- (3) 客家外籍配偶家庭的福利需求；
- (4) 客家外籍配偶家庭對社會福利政策的看法；
- (5) 客家外籍配偶家庭對社會福利服務使用情形；及
- (6) 客家外籍配偶家庭社會參與的情形；
- (7) 基本資料等成為此次深入訪談的重點。

透過深入訪談法，除可確認客家外籍配偶家庭的福利需求外，更可對現有客家外籍配偶家庭的社會福利服務進行了解；並對現行客家外籍配偶家庭的福利內容提出看法。再而，透過公民權的實證分析，以解析因客家外籍配偶家庭中的身份議題，使得其在使用社會福利時遭受到排除。透過深入訪談法以解答以上之議題，以使政府在規劃客家外籍配偶家庭政策得因應時代變遷及社會需求而規劃具體之方案。因此，深入訪談之進行除有助於蒐集客家外籍配偶家庭之相關意見做為本研究之重要分析要素之外，更可將研究具體發現作為政府制定方案之參考。

由於國內有關客家外籍配偶家庭的社會福利需求、社會網絡建構與社會融合政策之研究，目前極為欠缺，因此，本研究計畫之進行，除有助於了解客家外籍配偶家庭的現況，對客家外籍配偶提供即時的服務外，並從實際措施面的檢討，以及客家外籍配偶家庭對於政府政策之評價，以探討我國未來客家外籍配偶家庭應走的方向並發展打擊社會排除策略、促進客家外籍配偶家庭社會融合，更發展出可行的具體方案。本研究完成後，不僅可對臺灣社會福利之決策有所貢獻，亦可由社會福利網絡概念提供服務，將研究發現做為規劃社會福利制度時思考的重點。

研究貢獻大致可分下列幾方面敘述：

1. 在學術領域方面，本研究將可藉實證研究及政策分析之進行，為客家外籍配偶家庭的社會排除議題之探討提供實證資料，作為建構社會排除理論架構之參考。
2. 思考客家外籍配偶家庭之困境，以提出具體建言，作為推動客家外籍配偶家庭社會工作之參酌。
3. 本研究之成果將可作為日後進一步研討客家外籍配偶家庭之參考文獻。
4. 提出多元化之客家外籍配偶家庭的社會政策及打擊客家外籍配偶家庭社會排除之策略，以提昇在台客家外籍配偶家庭福利服務之質與量。

承上述研究貢獻，本研究擬完成之工作項目及具體成果可敘述如下：

- (一) 了解在台客家外籍配偶生活現況、福利需求及在台支持系統。
- (二) 藉由在台客家外籍配偶需求之蒐集，作為各項福利服務提供和家庭發展方案的策略基礎。

綜言之，本研究除在學術上有助於社會福利分析的理論建構及實徵分析外，更可將此研究之分析結果提出政策性的思維，以利於台灣在規劃社會福利政策時，由多元文化觀點設計苗栗客家外籍配偶家庭社會融合的策略。本研究發現將有助於未來苗栗客家外籍配偶家庭應走的方向提出積極的建言，並發展打擊社會排除策略、促進客家外籍配偶家庭社會融合，更發展出可行的具體方案。

一、研究發現

壹、生活適應、初階的語言運用方面：

一、居住越久的客家外籍配偶在生活適應、初階的語言運用不會因為會不會說客家話而有差益。但是，若剛到台灣時會講客家話的確對於生活適應以及與家人相處上有所幫助。

二、客家外籍配偶提出，對於社會風俗以及當地的應對進退的知識缺乏，會影響生活適應。

貳、社會需求方面

- 一、 客家外籍配偶期望除了初階的識字班之外，能有進階的語言課程。
- 二、 客家外籍配偶期望能有國語課程外的相關才藝課程，如電腦、英文或美容…等。
- 三、 客家外籍配偶期望能有職業訓練及就業服務的協助。
- 四、 在子女教養的部分呈現負擔與壓力。

參、 社會參與

普遍論之，客家外籍配偶很少有社會參與的機會，即使有，頻率也不高。接待社會對於少數文化的尊重仍不足也是客家外籍配偶社會參與的障礙之一。

肆、 社會資源的運用

對於公私部門的社會資源不清楚也很少使用，但呈現出高度的資源需求。所需的資源包括有金錢的給付、服務的提供等。

二、社會融合策略

壹、 加強多元學習方案

- 一、 設計一連貫的教育訓練：包括初階、中階及高階的識字課程。
- 二、 增加多元的課程選擇，以結合客家外籍配偶的興趣與性向開設學習課程。

貳、 增加就業與訓練的機會

- 一、 增加與就業相關的訓練課程。
- 二、 協助客家外籍配偶就業。

參、強化社會跨文化的尊重與理解

- 一、協助客家外籍配偶對社會風俗及文化的了解。
- 二、增加客家外籍配偶家庭成員對跨文化的理解。
- 三、增強社會對於客家外籍配偶原生文化的尊重與理解。

肆、加強多元文化的家庭服務措施

目前我們已提出的各項措施中，多以略具多元文化的概念，但是實際執行的方式和方法有待進一步檢驗。

伍、透過增權（empowerment）的社會融合。

從筆者接觸跨國婚姻家庭的實務經驗中，體認我們必須強調「外展（outreach）」服務的策略，因為我們發現尤其是東南亞外籍配偶來到台灣，語言和文化樣樣不通，許多夫家又常常不放心她們出門，使得她們缺乏資訊和社會資源。我們不能只在辦公室等她們上門來要求服務，我們必須把服務送到社區，送到家庭內。常有人用「主動出擊」來表達，應是有相同的意思（莫藜藜、張菁芬，2006）。在這樣的過程中，不只是尋求機會，以增權外籍配偶個人，也應包括她們的家庭和社區，確實是一種社會融合的方式。

由以上對於跨國婚姻組成的家庭所面臨的社會、文化適應問題，以及所面臨的需求，對於成為多元文化社會的台灣，應不僅於了解跨國聯姻下所形成的跨國婚姻家庭，於進入二十一世紀之際，更針對跨國婚姻家庭提供生活適應及兒童教養的服務。整個服務項目也因著跨國婚姻家庭的需求及所面臨的問題，服務更朝向多元化。

客家文學電影與客家族群的影像再現

黃儀冠 助理教授

執行單位：聯合大學全球客家研究中心

摘要

歷來在台灣電影研究上，多注重台灣新電影裏的長鏡頭的電影美學，或者是台灣新電影的導演個人風格，對於台灣電影史料的論述多著重在台語片的分析與整理，甚少從客家文化的視角切入，探討客家族群與影像傳播之間的關係，本文試圖爬梳台灣電影的影像裏對於客家族群的形象，以及客家族群播遷的記憶。

台灣電影一直以來受到整體政治環境以及流行文化所牽引，台灣電影的敘事內容、美學形式與產製環境在國民政府接收台灣之後，受到國語政策推行及官方藝文政策的主導，在五〇年代以反共政宣為主軸，推出許多大型製作的反共影片及抗日影片，六〇年代李行導演等人則提倡健康寫實，開啓鄉土意象的視角，但其對鄉土的詮釋大多以中華文化論述視角予以詮釋。在大中華的論述與七〇鄉土文學風潮所帶起的新電影，台灣電影的論述多著重在七〇，八〇之後台灣所建構的鄉土認同與寫實視角。歷來在台灣電影研究上，多注重台灣新電影裏的長鏡頭的電影美學，或者是台灣新電影的導演個人風格，對於台灣電影史料的論述多著重在台語片的分析與整理，甚少從客家文化的視角切入，探討客家族群與影像傳播之間的關係，本文試圖爬梳台灣電影的影像裏對於客家族群的形象，以及客家族群播遷的記憶。

關鍵字：客家電影，族群傳播，客家文學，電影文學

一、研究動機與目的

台灣在經歷過美麗島事件的震撼教育，及鄉土文藝思潮的洗禮之後，整個社會雖然仍處在威權體制，但壓抑已久的本土社會批判力正若野火燎原，尋找著各種縫隙顛覆僵化體制，嘲諷守舊價值觀，迸發勃勃的生命力。在解嚴前後的這段時期，正值各種文化思潮及新舊意識形態不斷的交鋒辯證，台灣的文化場域糾葛著複雜的家國認同，以及族群、階級、性別的種種差異，還有現代化生活裏離鄉背景的疏離感，對商品消費的空洞感，交織在八十年代之後的文化語境中。但是此種多元而豐富的當代文化現象，作為學術研究分析的對象時，往往對於福佬族群著墨甚多，但對於客家文化的關照相對不足。另外，在客家文學的研究領域裏，個別經典作家的研究及殖民議題遂受到較多的關注，研究者企求從這些重要而且被典律化的文本裏，追尋到客家文化的主體性。上述客家研究場域的現象，不論是意

識形態的衝突和充滿情緒的激辯，或者是個別作家及殖民議題的廣泛討論，都是在重建文化主體時必需而且重要的過程。從族群或社群的觀點而言，客家文學的研究在近幾年有許多專家學者相繼投入，成果已漸漸豐碩，然而在客家族群於電影影像再現這方面的論著，卻付之闕如，本研究透過客家文學改編而成的電影，以及台灣電影當中客家族群影像再現，兩個方向進行研究，以期能豐富客家文化與影像的研究。

針對上述研究現象，筆者希冀能跳脫單一經典作品的詮釋，及作家定位的研究，遂擴大研究範疇並以文本為主，作跨藝術，跨文類及多重符號系統的互文研究，試圖尋繹出當代文化的另一種視角。筆者在搜羅八十年代至九十年小說文本時，發覺「傳播媒體」、「商品消費」介入文學文本生產甚深，當時正值台灣新電影的崛起，當時的電影導演試圖重新整理六十、七十年代作家身影，以影像化的方式重新詮釋文學作品，以吸引新世代能夠對於文學有深一層的認識與體會。台灣新電影的勃興與文學影像化可謂八十年代至九十年代兩個重要的文化場景，在商品市場的機制運作下，的作品時時被改編成電影，躍上大螢幕粉墨登場，轉化成聲色俱佳的文化產品，電影文本與文學文本之間頻繁地互動與對話，形成複雜的文本互涉（intertextuality）現象。其中客籍作家、演員與導演以敘事文類／電影文本作為演練場域，透過敘事改編、影像形塑、客家語言的表述，再現客家族群經驗，所呈顯的客家形象與台灣歷史脈絡及文化象徵系統互相呼應，展現當時藝文工作者對於社會議題的關懷，對歷史文化的反思。透過對這個文化現象的整理、爬梳及反省，希望能回應當代喧嘩的視覺文化工業與寂寞的文學產業，在後現代大眾文化與精英文化界線日趨模糊時，文學這個古老的產業還能以什麼形式介入當代論述？對於身處於電子資訊、數位傳播的新世代而言，多媒體與敘事文類的結合，可以讓文學這個說書人演出什麼新的美學形式？如果能將客家「文學電影」現象作系統的研究與整理，一方面釐清這個文化現象在台灣文化場域當中的定位及回響，並解析文學與電影之間互相交集，互相詮釋轉化的美學形式，作為當代文學與其他文化產業交流互動的考察。另一方面影像中的文學意象，以及影像中的客家形象也作為一個重要的切入點，反思當前的影視產業與文學產業的連結，是否可能為傳統／前衛，人文學科／理工科技，及全球化／在地化創造出對話的空間？透過小說文本與影像文本的互文參照，可以探究影視語言在挪用與借用文學素材時，如何受到後現代主義與後殖民思潮的重新詮釋，成為解構威權政治的論述利器，繼而被視為台灣文化本土化與主體建構的典範文本。再進一步探問的是：現代化的影像媒介與台灣文學的相遇裏，各種強勢的西方影像美學、技藝、論述如何被台灣創作者所吸納、移植與轉化，進而使客家族群能展開對自己歷史身世、主體建構及文化認同的反思，產生出本土化的文化產品。

二、研究方法

這個研究也希望能為不同形式藝術的跨學科研究打開多元詮釋的向度，以下就將此研究所牽涉的學科範疇及問題作概述：

（一）學科範疇的互涉：文學與電影的邂逅

二十世紀末的台灣學界已經將比較文學的觸角擴張為文本符號與文化研究的結合，劉紀蕙的研究關注不同藝術形式之間互動時，在指涉過程中所產生的轉化與辯證動力，並強調異質符號系統運作時對文化、社會、藝術傳統的反思。¹在其論著裏援引精神分析論述，來探索不同藝術形式的互文作用，以及負面書寫裏創作主體不斷想要踰越異質符號的前衛嘗試，在主流的鄉土寫實論述裏另闢蹊徑，她認為：「無論是面對『西化』或是『中國』，我們或許必須反轉思考模式，探討『本土作家』為何有借用移植西方或是依戀中國的內在衝動，以及如何選擇所謂的『外來』文化符號，投注大量的精力，以宣洩本土文化內被壓抑的慾望衝突……透過討論寫實主義傳統之外的各種負面書寫，我們才可以重新詮釋『本土經驗』與『台灣意識』。」²雖然筆者不認為只有離逸寫實傳統，才能另開一扇視窗解讀台灣文化，但上述的論點開啓筆者想探究外來的美學技法—電影創作，如何改寫與解讀當時或「現代派」或「寫實鄉土」的文類傳統，從八十年代台灣新電影的崛起，我們發覺了台灣導演以「中國符號」、「西方寫實長鏡頭」或者「拼貼零碎的敘事語言」做為台灣本土經驗的實踐，建構出所謂「台灣性」Taiwaness，以及台灣的歷史書寫³。新電影改編自文學的作品，並不限於鄉土小說，而是同時兼具鄉土與現代派小說，而且族群形象與性別符碼亦是新電影值得關注的議題。⁴因此，當我們觀照電影文本裏多重符碼的交集與外來文化的轉化中，反而更透顯出台灣「本土經驗」豐富多元的可能性。

（二）文化階級的越界：大眾文化與精英文化的擺盪

現代大眾文化所涉及的通俗文本的概念，是相對於精英文化、嚴肅文本而言，歸屬於大眾文化裏的通俗文類，其所指認的是此種文類形態的娛樂功能、消遣性質，並強調其在形式和內容兩個層次上廣泛的流通性，通俗文類所體現的實際上是市場經濟的邏輯，其所追求的終極目標是作品的

¹ 劉紀蕙《文學與藝術八論：互文、對位、文化詮釋》（台北：東大圖書出版，1994），頁2。

² 劉紀蕙《孤兒·女神·負面書寫》（台北：立緒，2000），頁17。

³ 在《中外文學》「重探八〇年代台灣新電影專輯」中，吳珮慈、蔡篤堅及葉月瑜分別就新電影的技術美學、歷史書寫及身份認同作出論述，其中葉月瑜企圖在本土主義與全球化的辯證關係之間，找出台灣新電影的本土主義實踐。（《中外文學》，第27卷，第8期1999年1月）。

⁴ 陳儒修的《台灣新電影的歷史文化經驗》對於新電影的語言、歷史書寫所透顯的本土意識有深刻探討，另外他對新電影的女性議題亦有所關注。（台北：萬象，1993）。

交換價值，和商品方式是同構同質的。第一部電影的原初場景是在巴黎的小咖啡館裏發生的，可知電影是一種在城市文化中發展起來的媒體和文化形式，並且具有大眾集體觀賞的特點，及演映時在娛樂場所裏所帶有的通俗特徵，亦是資本社會裏文化產品及商品經濟的一環。

電影經過百年來的發展，形成集合敘事、影像、表演及聲音等多重符碼的複雜文本，其中劇情片強調敘事的元素，因此與通俗文學及戲劇有千絲萬縷的互文現象。在台灣劇情片的發展中，從日據時代的台語片就取材於歌仔戲、中國歷史故事、台灣歌謠及民間故事、社會新聞事件等，同時也向日本電影，歐美類型影片借鏡，形成結合多元素材的本土文化再現體系。⁵六〇年代之後台語片式微，由黨國機器所制作的軍教愛國影片，以及各種類型片當道，主要是武俠片、文藝愛情片及社會寫實影片鼎足而立，其取材對象多以通俗文類為主，尤其是武俠小說與言情小說，隨著類型影片的大量生產，閱聽人逐漸熟悉其敘事模式及敘事元素，並建構出對某一類型產品預期的閱讀視野，類型遂產生公式化（formula）的現象，而導致敘事的意義被淘空，所有的敘事元素成為劇情裏的象徵符碼（code）及成規（convention）。此種通俗文類被公式化及類型化的現象到八〇年代，由於政治威權的逐漸崩解，詮釋論述的空間慢慢被釋放出來，再加上文化工業加速將文化產品商品化、消費化，以及後現代浪潮的襲捲，所有文本的分類產生相互越界的現象，藝術電影／商業電影，嚴肅文學／通俗文學的界線不再涇渭分明。

（三） 象徵符碼的互涉參照：文字符號與電影語言的生成轉化

圖像、文字與音樂是各自成一套自足體系的符號成規，當一個文本轉引、借用或者模仿其他藝術文本、風格與形式，甚至重新拆解並改寫時，就包含複數的符號系統的再現形式，這就涉及到文本符碼的再現與指涉過程，諸如：以電影再現小說，以詩歌再現繪畫，以音樂再現詩歌等等，此種藝術形式之間交互援引的再現歷程，可稱為跨藝術互文現象（interart intertextuality）。⁶此種創作者意欲跨越異質符號的衝動，彷彿是一個無法理解的「符號她者」，而跨藝術互文中如黑洞般的「符號她者」為何會吸引創作者？因為她提供了進入異質系統的可能性！創作者帶著chora⁷的狀

⁵ 台語片從一九五五年至一九七七年之間生產多達千部以上的影片，電影資料館在一九八九年著手整理台語片資料，並修復殘缺的影片，使部份台語片得以重新出土，成為台灣影像紀錄及生活文化的寶貴資產。目前對於台語片的研究有黃仁《悲情台語片》（1994）、葉龍彥《春花夢露：正宗台語片興衰錄》（1999）及廖金鳳《消逝的影像——台語片的電影再現與文化認同》（2001），可謂成果豐碩。

⁶ 同註4。

⁷ 克莉斯特娃討論創作衝動的未知地帶時，借用 Chora 的概念發表發言主體與象徵系統之間的動力關係。發言主體進入象徵系統之前，是在一種無語的狀態，由各種慾望衝動交錯棋越或牽引。這無語的狀態，克莉斯特娃稱呼為 Chora。這字的本義是子宮，是母親孕育生命，包容能量的空間，只有聲音或是律動的節奏才能呈現這種存在狀態，這也是驅使主體發言創作的動力。（劉紀蕙，1995）

態，面對既存的象徵系統與各種文本，在選擇語言與保留自身創作慾望之間接扯。詩語言的革命力便在於依藉著chora 的動力，進入語言系統，卻同時以遊戲的姿態越界，改動文法規則，嘗試各種前衛的實驗。以電影再現小說文字勢必牽涉到不同的符號體系越界的磨合，在六〇年代電影學者試圖引用符號學、敘事學及文本分析來解讀電影文本，促使文學與電影能夠在文本符號的分析平台上尋繹出對話的空間。

三、研究理論之主要分析架構--族群、敘事文本與影像媒體相關理論

(一) 文化鑽石

Wendy Griswold以社會世界 (social world)、創造者 (creator)、文化客體 (cultural object)、接收者 (receiver) 以此四個單位解釋文化與社會建構的關係。此詮釋體系的四個分析要素及相互之間的關連，形成一個類似鑽石的形狀，故稱之為「文化鑽石」(cultural diamond)。⁸林芳玫將此四個分析項目轉化為四個適用於傳播及文化研究的慣用語：社會 (society)、生產者 (producer)、文本 (text)、閱聽人 (audience)。⁹文化符碼與社會之間的關係以鑽石的意象作為分析的模式，Griswold強調此四個要素互動之後，彷彿鑽石般可切割成多重面向，端視其詮釋的視角，由不同視角、觀點切入，就可能分析出不同的文化意涵。

(二) 影像符碼與互文理論

二十世紀後半葉，人文學科所關注的議題呈現一種「語言學的轉向」，語言學與符號學的研究的成果影響人文學科的研究取徑，¹⁰這個傾向到後結構主義理論，強調人的主體性是由語言所建構，而社會裏所充斥的各種意識形態話語，則需要予以解構並剖析其權力建制，故語言學的研討則深化為「話語分析 (discourse analysis) 的轉向」。符號學 (semiotics，又稱記號學) 原先是主張「將所有表義的媒介 (語言、文字、圖像、樂音、物件、姿勢等等) 歸化為記號 (sign)，把這些記號學形成及運作過程找出來，做系統性的了解，一方面加以比較，一方面更尋求其共同的表義過程。」¹¹此

⁸ Wendy Griswold, *Culture and Societies in a Changing World*, (Thousand Oaks, Calif.: Pine Forge Press, 1994), 頁 15。

⁹ 林芳玫著《女性與媒體再現》(台北：巨流 1996)，頁 14。

¹⁰ 語言問題的突出是二十世紀西方哲學、文藝理論相當重要的特徵，語言哲學甚而被標舉為現當代的「第一哲學」。這種對語言突出性的哲學思考既表現在當代英美分析哲學，也表現在歐陸人文語言哲學學派中。英美分析語言哲學學派從事語言形式的邏輯分析和語義分析，法國哲學啟發語言對社會和知識的構成性與消解作用，而德國哲學家則直指存在與語言之思。參見孫周興《說不可說之神秘》(上海：三聯書局，一九九三年)，頁 354。

¹¹ 參見古添洪《記號詩學》，(台北，東大，1984)，頁 19。

種符號學的研究近來受到文化研究及歷史脈絡化的要求，符號（sign）的分析遂成為具有意識形態與權力建構的符碼（code），更深化其表層語義下的深層社會思想的連繫。電影領域亦受到語言學與話語分析的影響，六〇年代的電影符號學師法索緒爾學派，把大部分的精力花在搜索語言單元和電影單元間的對應，諸如：以符號的分段，分節及最小單位來比喻電影的影段，但電影不同於語言，它是屬於多重的符碼所建構出的複合文本，自然語言與電影語言間在歷時性的變化上有相當的差異，自然語言對個別創造和開發性相當封閉，例如：台灣所創造的口頭禪，或俚俗語彙，在大部分的情況下可能僅侷限在台灣地區構成溝通的語碼；但電影語言則不同，它可能因新的科技嘗試而突然躍進一個新的里程碑，諸如從默片到有聲片，從黑白片到彩色片，新的拍攝技巧也可能在短時間內風靡全球，為全球的電影工作者所模仿。但我們仍可借用符號學所帶來的象徵符碼的概念，以及廣泛的語言的意義，來針對文學與電影表現本質（matter of expression）作詮釋定義，表現本質意謂以指示意義用來表現本身的實質物，或是羅蘭·巴特（Roland Barthes）在《符號學的基本元素》（*Elements of Semiology*）中的詞彙，可稱為「典型符號」（typical sign），以此概念解析之，文學語言的訊息表現本質即書寫；電影語言的訊息表現本質則包括五種軌道（five tracks）或管道（channel）：畫面上的影像、錄音下來的音軌、音樂（配樂）和書寫文字（如：影片中的字幕卡，致謝詞及片頭片尾工作人員名單等）。孰是之故，電影可稱之為語言，一種視覺及聽覺所綜合而成的文本，是屬於音像文本；電影亦是一藝術語言，有著多重特殊符碼化的指示意義語言。

（三）社會學的觀照

文學文本與傳播媒介的關係屬於文學社會學的研究，所謂文學社會學是採取社會學的角度，運用社會學的方法來研究、探討、考慮整體的文藝現象，並以此角度進入文學、美學批評理論和方法論。¹²文學社會學者羅貝爾·埃斯卡皮（Robert Escarpit），以傳播的視野研究文學，是文學社會學中的重要流派，他重視文學傳播商業化的生產、發行和消費結構對文學和社會大眾的影響。他認為「所有的文學活動是以作家、書籍和讀者三者的參與為前提。總括來說，就是作者、作品及大眾傳播藉著一套有藝術、商業、工業技術等各項特質而又極其繁複的傳播操作，將一些身份確定的個人和一些通常無從得知身份的特定集群連起來，構成一個傳播系統。」

¹³ 埃氏融合社會學與文學批評方法研究文學社會現象，講究精確的科學性，發掘出許多全新的課題，包括作者／作品／讀者的三邊關係，文學的生產，寫作職業，文學的出版行為，作家和出版商在文學事實和社會體制中的角色和地位、文學傳播問題，文學消費問題，特別是讀者接受情況，

¹² 何金蘭《文學社會學》，頁 1

¹³ 于沛選編、羅貝斯，埃斯卡皮著《文學社會學》，頁 1

閱讀行為等，建構起層次分明的體系。文學社會學並非自外於文藝內部研究，而是保留文學內部的美學結構，多了一個角度探討文學與社會的互動關係以及社會對文學發展的影響。文學現象的構成除了作家與作品外，還包括其他一系列足以主導作家創作意圖與作品取向的要素，諸如出版商、刊載媒體、評論系統與文學支援團體等，這些便牽涉到文學社會學。¹⁴埃氏指出寫作已成為一項職業，是可以獲利的活動，早就納入經濟體系的範圍，經濟因素對於創作生產的影響無庸置疑。本研究所關注的客家小說被改編成電影文本的現象，與傳播媒體、商業體制，以及通俗文化品味等學習相關，因此文藝社會學將是筆者需要借重的思考。

研究範圍與研究架構

本研究分為三個部份，其研究範圍以客籍作家作品改編為電影，以及電影中客家族群影像再現，電影中的客家文化意象為主。鍾理和先生在一九五九年所創作的〈原鄉人〉，由李行導演於一九八〇年根據其作品拍攝成《原鄉人》，是一部講述文學家鍾理和的傳記電影。電影中的劇情情節是張永祥根據鍾理和的文集加上日記等資料改編而成，事後鍾肇政先生再根據電影劇本寫成《原鄉人小說》，而在鍾理和先生的小說創作裏亦有一篇作品名為〈原鄉人〉，此電影拍攝之前及之後所輻射出去的相關文本，彼此之間可謂形成互文的文本，形成互相參照指涉的現象。從鍾理和的小說到電影《原鄉人》，並參酌鍾肇政《原鄉人》，我們可以再進一步探析台灣客家人面對大陸原鄉的種種情意結。鍾肇政先生一九六〇年所作〈魯冰花〉透過孩童的眼光所描繪的色彩世界，來挑戰成人的既定觀念，以及當時僵化的美術教育，其所改編成的兒童電影（一九八九年）亦成為深具教育意義的影片。吳錦發是成長於鄉土文學論述，隨著本土意識萌發而崛起的一代。¹⁵其所創作的《秋菊》（一九九〇）雖以愛情故事為主軸，但在其言情敘事底層，則以野菊形象來比喻客家族群流徙變化的文化認同，其敘事場景由城市到鄉村，其認同的視角從客家到福佬，從本省到外省，可視為客家族群認同的一個縮影。新生代導演周晏子在一九九三年將《秋菊》改編為電影《青春無悔》，拍攝場景選擇小說背景美濃鎮，而且大部份以客語發音，是台灣電影史上客家影像的重要突破與嘗試。

台灣電影呈現客家母語及客家族群形象，侯孝賢的《童年往事》描述一群外省籍客家人族群認同流動的文化經驗，影像呈現出第一代的國族認同與第二代國族認同之間的變化。《冬冬的假期》則是描繪出客家人的形象與記錄苗栗縣銅鑼的鄉土影像。侯孝賢導演在一九九五年的作品《好男好女》取材自客籍作家藍博洲的《幌馬車之歌》，其文學作品是述說一群在白色恐怖陰影下被遺忘的青年，從湮滅的歷史裏重新建構被消音被迫害的受難者，侯孝賢的電影重新改編角色，以現代的年輕人與歷史中的青年對話，現實與過去虛實交錯的電影剪接手法，拍

¹⁴ 參見蔡詩萍〈一個反支配論述的形成〉孟樊林耀德編《世紀末的偏航》，頁 457

¹⁵ 彭瑞金，〈應是屬於荖濃溪的作家——吳錦發〉，《吳錦發集》（台北：前衛，1991）頁 303

攝成《好男好女》。

在 2002-2004 年台灣客家桐花祭的文化活動，在全球化的文化創意產業的影響下，依據桐花所創作的文學意象以及文學作品被轉化為休閒產業的文化資本，林秀姿認為：客家抒情文化地景的塑造是透過文學家，以及文學創作，桐花祭透過客家人的詩文意境，引導遊客參與其中，並形塑出客家文化形象——古樸而有歷史。¹⁶在台灣客家桐花祭的形塑下，油桐花成為客家地區的文化象徵，而在 2003 及 2004 年有廣告片及旅遊文宣上，更連結文藝創作、客家文化與油桐花盛開美景，因此，油桐花所形構的文學意象與文化意涵成為苗栗地區重要的文化資本。在 2004 年由資深電影人焦雄屏所監製，徐小明導演拍攝的《五月之戀》，將苗栗三義地區的油桐花及桐花意象作深一層的詮釋，並透過網路世代的角度，連結傳統京劇文化與現代流行音樂，哈爾濱雪景與苗栗三義的桐花盛開如雪，從文化層面延展大陸與台灣之間對照，及外省族群親情故事。

茲將本研究計畫所討論的小說與電影臚列於下：

（一）、客家文學與電影改編

- 1.鍾理和〈原鄉人〉與李行電影〈原鄉人〉
- 2.鍾肇政〈魯冰花〉與楊國樞電影〈魯冰花〉
- 3.吳錦發〈秋菊〉與周晏子電影〈青春無悔〉

（二）、台灣電影中的客家人影像再現

- 1.侯孝賢導演:童年往事,冬冬的假期
- 2.藍博洲〈悵馬車之歌〉與電影〈好男好女〉

（三）、台灣電影中的客家文化意象

以電影《五月之戀》中的桐花意象作為探討對象

四、重要發現

（一）客家文學

「客家文學」的意涵，在近來學者專家的努力下，雖然有不同的範疇與指涉，但是一般而言，包含作者身份是客籍、作品使用客家母語創作，以及作品內容具有客家意識等，在鍾肇政先生所主編的《客家台灣文學選》，談及所認知的「客家作家」涵蓋三種類型的身份：一是生於斯長於斯的客籍作家，如吳濁流、鍾理和、鍾肇政和李喬等。二是福佬客作家，賴和、呂赫若、宋澤萊和張良澤即是。

¹⁶ 林秀姿，〈文學作為休閒產業的文化資本：客家桐花祭〉，第四屆台灣客家文學研討會，2004 年 12 月 14 日，苗栗縣政府主辦，國立聯合大學全球客家研究中心執行。

三是外省客作家，林海音和周伯乃屬此類。¹⁷在鍾肇政先生編選的文集裏，強調在身份是客籍，使用客語，而且客家意識明顯的前提下，其書籍編選了自吳濁流、龍瑛宗、鍾理和以降，以及劉還月，吳錦發、藍博洲等三十人的作品。對於客籍作家的研究雖然論述日益增多，但多數集中於單一作家的經典作品研究，以及單一作家作品的分期與文學史上的意義，較少從文學作品影像化的角度切入，本研究試圖將客家文學改編成電影之後的成果作分析與爬梳。

根據上述三類客籍文學家，其中鍾理和、吳錦發和藍博洲及鍾肇政、林海音等作家各有文學作品被改編成為電影，此類的研究雖在以往曾有客籍作家作品改編之研究，但是對於從鍾理和至吳錦發等人的文學作品改編成為電影，受到當時國語政策影響，以及自八十年代之後期，台灣主體強調，多元族群形象的呈現，在以往的論述中皆無所觸及，因此本研究期望能透過文學家作品改編的影像研究，再進一步探析台灣自八十年代以降，對於客家族群形象呈現，以及族群傳播上的變遷。

（二）電影影像

在台灣電影界，侯孝賢與楊德昌是台灣新電影運動的健將，但鮮少人知道侯孝賢與楊德昌是廣東梅縣人，隸屬於客籍族群。侯孝賢的自傳電影《童年往事》講述外省客籍族群世代之間的文化認同，電影有頗多片段以客語發音，在台灣電影史上是相當大的突破。另外，朱天文在文學系譜裏是被劃歸在大中國主義下的外省籍作家，然而其母親劉慕沙則是苗栗銅鑼人，其所創作的〈安安假期〉短篇小說，則是描述童年時光在外婆家過暑假的回憶。此小說後被導演侯孝賢改編為《冬冬的假期》，其電影場景則在苗栗銅鑼取景，而電影的人物，場景的拍攝籠罩著濃濃的客家風味。歷來研究侯孝賢影像或朱天文小說者，多從其影像美學著眼，如黃美鳳《侯孝賢電影暨其美學涵意初探》，¹⁸較少從客家文化的視角切入，本研究試圖從客家文化，以及族群傳播的觀點再探討《童年往事》、《冬冬的假期》，以剖析影像所呈現的客家族群遷徙與文化認同經驗。

台灣在 2004 年與 2005 年由桃園縣文化局委託「桃園縣社區營造協會」舉辦「客家影展」，先後放映十二部台灣電影，從 1973 年《茶山情歌》到 2002 年張作驥導演的《美麗時光》，主辦單位從「文化客家」的觀點出發，選擇十二部或有客語發音、客家族群呈現，或者客家庄影像，以影片內蘊有客家文化意涵者選入於此「客家影展」中。¹⁹本文的研究視角則以此十二部電影為出發點，探討台灣客家影像再現的文化意象。相關影片臚列於下：

桃園縣文化局客家影展（劇情片）

¹⁷ 鍾肇政主編，《客家台灣文學選》（台北：新地文學，1994），頁 2-3。

¹⁸ 黃美鳳《侯孝賢電影暨其美學涵意初探》，中央大學哲學研究所碩士論文，1994 年。

¹⁹ 請參考桃園縣文化局的網頁：

http://www.tyccc.gov.tw/news/news_content.asp?NKey=718

片名	出品時間	導演	語言	客家族群敘事與客家文化意象
茶山情歌	1973	劉師坊	客	山歌音樂影片
小城故事	1979	李行	國	場景設定在苗栗三義木雕產業，有客家大戲的片段
原鄉人	1980	李行	國	客籍作家鍾理和的傳記敘事
源	1980	陳耀圻	國	清朝時期廣東地區嘉應州客家移民到台灣，並在苗栗地區開採石油的拓荒敘事。有客籍婦女染藍布衫的片段。
大湖英烈	1981	張佩成	國	客籍抗日英雄羅福星的傳記敘事，對於日治當時閩客抗日的事蹟多有著墨。
在那河畔青草青	1982	侯孝賢	國	場景在客家庄內灣，影像中有客家聚落的呈現。
冬冬的假期	1984	侯孝賢	國,台	小男孩冬冬在暑假時回到苗栗銅鑼的一段經歷，有客家聚落及客家日常生活場景的呈現。
童年往事	1985	侯孝賢	國,客,台	以客家少年阿哈咕成長作為敘事主軸，呈現外省客家人在國共戰爭後移居到台灣，上一代懷鄉反共，下一代落地生根的敘事。
魯冰花	1989	楊立國	國,台	根據客籍作家鍾肇政原著改編
青春無悔	1993	周晏子	國,客,台	場景設定在美濃，以客語發音，呈現多個菸田空間。
好男好女	1995	侯孝賢	國,客,台,粵,日	以客家青年鍾浩東受到白色恐怖迫害為敘事主軸，以後設手法呈現歷史與現實交錯。
美麗時光	2002	張作驥	國,客,台	客家青年小偉與朋友阿傑面對都會現實，混跡幫派街頭，在客家人，閩南人，外省人共同蝸居在都會生活空間

本研究的重要貢獻可歸納為以下三點：

(一) 客家影像的文獻蒐羅，訪談相關導演

本計畫將蒐集客家文學曾拍攝成電影的相關資料，以及台灣電影呈現客家族群，客家影像的資料，將台灣電影中的客家片段予以剪輯，製作成為數位檔案，以作為後續客家文學與電影資料的基礎工作。另外，本計畫將盡量訪談拍攝電影

的導演、製片，其對於客家族群形象，客家文化呈現於影像上等諸多問題的看法。本計畫亦嘗試從台灣電影進程的歷史脈絡與文化，分析這少數的客家影像，在台灣電影發展上的意義，對客家文化的描繪表述方式。

（二）文學與影像的轉換，比較客家小說原著與電影的符號轉化

電影改編文學作品，被視為「再創作」，同一部小說，若經由不同的導演，使會產生不同的詮釋，其所改編的取材視角皆會有所不同，筆者就場景、情節改編、人物形塑、語言風格等方面對於小說與電影作比對。作品出版的年代到電影拍攝的年代，其社會潮流與政治氛圍皆會影響客家族群的呈現，以及其情節、人物的改編。故筆者透過不同兩種藝術媒材的比較，省思兩個不同作品所呈現的客家文化與客家認同，小說作品透過影像媒體的語言，其客家形象是被強化、放大，亦或被扭轉或者刪節。不論小說或改編電影，背後所負戴的社會文化層面是整體客家族群所代表的文化形象與文化認同的變化歷程。

（三）以文化研究的視角，檢視媒體影像所再現的客家文化意涵

文化研究在台灣的发展，主要是台灣本身已存在的文化論述傳統，在八〇年代末、九〇年代初接合到國際上文化研究所興起的風潮。²⁰其跨學科理論的援引，在思考及方法層次上突破有學門的切割，並提供跨領域研究的空間。詹明信（F. Jameson）曾指出：文化研究是一種願景，要探討這種願景必須從政治和社會的角度出發，將它視為「歷史大結合」的事業，而非只是某種新學科的規劃藍圖。²¹因此，他強調文化研究的實踐中，必須解讀政治、社會和生產方式三個層面。本計畫探討歷史脈絡與社會風潮下，電影雖然取材自文學作品，但客家文學作品與電影改編如何在不同時代背景，有不同的呈現，時代氛圍與社會環境對於作者、編劇、導演不同的文化刺激，對於作品的詮釋遂產生不同的文化視角。本計畫透過文化研究的視角，進一步深究客家影像與作品風格、族群傳播之間的關係，以及影像再現裏所呈現的客家文化意涵。

（四）參與第一屆台灣客家研究國際研討會，電視節目「李喬現場」受訪

筆者將此研究計畫的部份成果，宣讀論文於 2006 年第一屆台灣客家研究國際研討會，筆者發表〈台灣電影中的客家族群與文化意象〉一文，兩天的論文研討於台北國際會議中心，與與會學者交流客家研究的意見，受惠良多。另外，筆者受邀到客家電視台「李喬現場」節目，針對筆者將於研究會發表的論文，就台灣電影與客家意象等議題，接受李喬先生的訪問與座談，在客家電視台作說明筆者論文及研究的動機與成果，另就「好客」客家嘉年華活動作宣傳。

²⁰ 在 1992 年 7 月清華大學文學所主辦的 Trajectories: Towards a New Internationalist Cultural Studies 國際學術會議，可作為台灣文化研究的具體展開指標。

²¹ Fredric Jameson. *Postmodernism, or the Cultural Logic of Late Capitalism*.

五、結論

歷來在台灣電影研究上，多注重台灣新電影裏的長鏡頭的電影美學，或者是台灣新電影的導演個人風格，對於台灣電影史料的論述多著重在台語片的分析與整理，甚少從客家文化的視角切入，探討客家族群與影像傳播之間的關係，本文試圖爬梳台灣電影的影像裏對於客家族群的形象，以及客家族群播遷的記憶。

台灣電影一直以來受到整體政治環境以及流行文化所牽引，台灣電影的敘事內容、美學形式與產製環境在國民政府接收台灣之後，受到國語政策推行及官方藝文政策的主導，在五〇年代以反共政宣為主軸，推出許多大型製作的反共影片及抗日影片，六〇年代李行導演等人則提倡健康寫實，開啓鄉土意象的視角，但其對鄉土的詮釋大多以中華文化論述視角予以詮釋。在大中華的論述與七〇鄉土文學風潮所帶起的新電影，台灣電影的論述多著重在七〇，八〇之後台灣所建構的鄉土認同與寫實視角。歷來在台灣電影研究上，多注重台灣新電影裏的長鏡頭的電影美學，或者是台灣新電影的導演個人風格，對於台灣電影史料的論述多著重在台語片的分析與整理，甚少從客家文化的視角切入，探討客家族群與影像傳播之間的關係，本文試圖爬梳台灣電影的影像裏對於客家族群的形象，以及客家族群播遷的記憶。

本論文試圖要從客家文化視角去檢視台灣電影，其中可能要面臨的問題是：是否有所謂的「客家電影」？「客家電影」又該如何定義？從台灣社會對於客家族群的界定，從官方政策、高等教育建置、大眾媒體機構等面向來看，台灣社會所認定的「客家社群」，若非「文化客家」(cultural Hakka)，便是「語言客家」(linguistic Hakka)。「文化客家」者，將客家生活形態視為人類文化學的研究標的，蒐羅、分析、研究客家社群的飲食、衣著、建築、藝術等文化內容；「語言客家」者，以血統上是客家人，並且母語是客家語言者，近年來，則以「客語」作為劃分社區界線的主要依據，並以客語教學為擴大客語社群的教育策略。若以「語言客家」作為客家影像的認定標準，那麼自五〇年代台灣戰後所出現的客語電影只有二部，一部是在一九七三年劉師坊所執導的《茶山情歌》，另一部是在一九九三年由周晏子所執導的《青春無悔》，其餘在劇情片裏只有零星出現客語片段，如在侯孝賢導演的《童年往事》。另一方面若我們以「文化客家」作為一個閱讀觀看的視角，試圖從歷來的台灣電影（以劇情片為主），則我們會發覺到有些電影片段述說客家族群的歷史記憶，生活空間，文化內涵，但是甚少有學者從客家觀點切入作探討。相較於台灣電影研究裏對於台語片的重視，客語片、或者客家族群在電影中的呈現，無疑地在電影論述中呈現弱勢的情況，本文則嘗試從台灣電影裏連結客家族群的影像再現，以及其客家族群的身份認同與文化意象。

台灣在二〇〇四年與二〇〇五年由桃園縣文化局委託「桃園縣社區營造協會」舉辦「客家影展」，先後放映十二部台灣電影，從1973年《茶山情歌》到2002年張作驥導演的《美麗時光》，主辦單位從「文化客家」的觀點出發，選

擇十二部或有客語發音、客家族群呈現，或者客家庄影像，以影片內蘊有客家文化意涵者選入於此「客家影展」中。本文的研究視角則以此十二部電影為出發點，探討台灣客家影像再現的文化意象。

電影《原鄉人》是一部講述客籍文學家鍾理和的傳記電影，影片呈現鍾理和幼年所受的漢文教育以及日本教育，成年之後因嚮往大陸原鄉，到大陸東北及北平，又再回到台灣美濃的經驗，筆者想進一步探析台灣客家人面對大陸原鄉的種種情意結。在台灣新電影的研究裏，侯孝賢是新電影運動的健將，但鮮少人知道侯孝賢隸屬於客籍族群，其自傳電影《童年往事》呈現外省客籍族群世代之間的文化認同，電影頗多片段以客語發音，以呈現客家族群的記憶。一九九三年新生代導演周晏子將吳錦發創作的小說《秋菊》改編為電影《青春無悔》，拍攝場景在美濃鎮，其敘事結構雖以愛情為主軸，但以野菊形象來比喻客家族群流徙變化的文化認同，敘事場景由城市到鄉村，認同視角從客家到福佬的歷程，具體而微呈顯客家族群文化認同上的弱勢情況。本文希冀透過這三部電影來呈顯台灣電影對於客家族群歷史的重構，以及影像中客家族群的形象，及其文化意涵。最後透過這些電影的創作，筆者希冀探討客家文化，族群傳播與影像再現之間互相的涵攝關係。

本研究計畫重要的成果，將台灣電影中，以客語發音，或者呈現客家族群歷史／生活為素材者，作為探討對象，從鄉土敘事的角度出發，了解客家文化意象在台灣電影中的呈現。其中以《原鄉人》、《童年往事》、《青春無悔》作為主要討論的電影文本，這三部影片分別拍攝於七〇、八〇、九〇年代，具體而微地呼應著台灣政經文化脈絡對於客家族群的議題。《原鄉人》是李行導演所拍攝作品，當時是以健康寫實風潮作為其特色，雖然觸及原鄉中國與台灣鄉土等情意結，但在大中華論述及健康寫實的脈絡下，仍要服膺黨政教化文藝政策，因此客家意涵並未深入與凸顯。一九八五年的《童年往事》則呈現不一樣的思考渠徑，客家鄉音在一開始祖母的出場就成為電影的基調，再加上侯孝賢鏡頭對於台灣鄉土的詠歌，我們看見有別於國族歷史建構的另一種鄉土記憶，此種鄉土記憶包含著母性的孕育、感官身體的具象實感。以祖母、母親的客家鄉音建構著家族的歷史記憶，並且也以上一代客家鄉音對照於下一代的國語或閩南語，說明客家文化的失落，象徵著原鄉的失落，以及台灣新家園的認同感重組。此種女性敘事走出父親律法（father's law），祖母的空間感、時間感混淆，不依照父系的國族戰爭規範（兩岸隔絕，不相往來），而以母性空間內混沌無序、超脫現實、既現實又虛構的方式展現認同的圖象。此種認同建構的方式有別於在影像裏父親的文字自傳、國家國語廣播、公共媒體報紙時事等記錄歷史，所形構的國族／宗族的大敘事。一九九三年的《青春無悔》相當自覺於客家身份認同，所以在語言、土地、文化的呈現，都努力牽繫著客家文化意象，在這部電影裏，已擺脫昔日大中國的意識形態的記憶圖騰，試圖以台灣青翠的鄉土與現實的菸農產業，以及混雜著國、台、客三種語言的敘事，形構出客家族群庶民記憶的新家園。

族群意識的場域：當代客家非主流音樂的文化意涵分析

Sphere of Ethnic Awareness: A Cultural Analysis of Contemporary Hakka Alternative Music

孫榮光

國立聯合大學台灣語文與傳播學系助理教授

摘要

壹、研究目的

客家及原住民等其它族群的聲音，很少在主流媒體上出現，也不為消費者熟悉。但是到了一九九〇年代後半期，一群作品被稱為「非主流／地下音樂」的客家流行音樂獨立創作者逐漸獲得跨族群的關注，說明了客家非主流音樂文化已然成形，並且正在朝氣蓬勃地發展中。客家流行歌曲就呈現清新豐富的風格，絕不只是「方言歌詞＋客語演唱」。其中，顏志文、陳永淘、林生祥與鍾永豐、好客樂隊、謝宇威、劉邵希、湯運煥(東東)、古重禮等客家當代流行音樂獨立製作人及其專輯，創作、混音、錄製、母帶製作、發行等各階段皆採取一種自主控制完成的標準，堅持音樂自主，屬於流行音樂中的「非主流／地下音樂」。

在台灣獨特的族群關係中，以及在全球化的潮流席捲下，這些客家音樂獨立製作人，不依靠主流媒體宣傳，沒有商業化的包裝，創造了有別於主流市場的流行音樂風格。而從文化層面來看，它更具有「客語 v s 強勢族群語言（國語及台語）」、「非主流 v s 主流」、「邊緣 v s 核心」、「鄉土 v s 城市」、「獨立製作 v s 跨國資本」等多重意義。

在這個背景下，這項研究最主要的目的，是紀錄並了解當代客家非主流音樂在向世界發聲的過程中，所留下的艱辛奮鬥軌跡。同時，這項研究也希望透過對客家非主流音樂的探討，豐富對當代客家文化的了解與認知，並進一步貼近觀察一步步豐富茁壯的客家流行文化。

貳、研究方法

本案的研究問題包括：

- 一、當代客家非主流音樂何以形成？它與傳統客家音樂有什麼關聯？它在市場運作機制及表達上，如何「非主流」？

二、客家族群意識在客家非主流音樂中有什麼呈現？主要的表達主題和層面為何？

三、客家非主流音樂對客家社群有什麼影響力和凝聚力？

四、客家非主流音樂造成的文化現象，是否面臨瓶頸？在市場與行銷上，最大的挑戰是什麼？在風格與詞曲唱的表達上，是否侷限於客家族群？

本研究除了從各項文獻及錄音探討挖掘客家非主流音樂的崛起與發展，也採用深度訪談法蒐集資料，進行研究。訪談法屬於質化研究方法的一種，是調查研究用以蒐集資料的主要方法，也是最有效及最妥當的程序，在這項有關客家非主流音樂的研究上，是適切的研究方法。

參、研究之理論分析架構

本研究主要參照「流行文化」理論，思考非主流音樂的呈現方式與文化意涵；另外則從「社區傳播」的角度，思考客家音樂獨立製作人的音樂創作，和客家族群究竟進行了一場什麼樣的對話，又如何表現並形塑了客家意識族。

首先，在流行文化的潮流中，流行音樂(popular music)無異是極重要的一支；它可能是文化工業掌控下的大眾文化，也可能是帶有反抗意涵的次文化、反文化，甚或是與高／菁英文化相對的低俗／庶民文化。也因此，流行音樂不只是一項產業，結合了影視娛樂與明星系統，它的創作、欣賞與消費也構成了一種文化形式；同時，它也反映了某些族群的文化品味與觀點。當我們進而把流行音樂區分成主流與非主流兩個模式時，它們就分別代表了同質化的音樂風格和另類的創新風格。其中，非主流音樂，更被視為「不再侷限於單一傳統音樂結構、...不斷的找尋新的音樂素材並改變其音樂內容」，較主流音樂更能反映出社會的多元文化。從「流行文化／流行音樂」理論的角度思考客家非主流音樂的發展，可以發現客家獨立音樂不但跳脫傳統音樂的窠臼與包袱，更「不斷尋求人與土地對話，更直接對社會環境充滿關懷」，創造出「具有社會意象及為社會底層發聲」的音樂。

另外，社區傳播理論把社區視為一個特定社會脈絡，探討其傳播樣態，提供本研究另一個思考的理論角度。有許多另類媒介的工作者，都將自己視為傳播過程的授權執行者(enablers)，而不是現成訊息的再製造者。他們認為民眾的意見、想法、感覺，都應該有管道直接地表達，而不是祇有社區領袖才有權表達意見。以美濃反水庫運動為例，這個社會運動除了以安全、環保、水資源為訴求，更強調強勢中央與弱勢地方的對立、美濃客家人族群的自我意識、與強勢族群與客家族群的對立，整個運動就是一場以族群認同為主題的社區傳播過程。以此證之，社會運動性格濃郁的客家非主流音樂（前交工樂團曾直接參與美濃反水庫運動，陳永淘也投身峨嵋湖淨湖運動），藉由深具客家風味的音樂符號，與客家族群進行互動，共同建構其文化特質與集體記憶；而客家族群的成員，「也經由轉換成各類象徵符號，傳遞和儲存在社區的集體記憶之中，並形成新的認同」。

肆、重要發現

透過對顏志文等十餘位客家流行音樂獨立製作人、創作者、演唱者、客家社會運動工作者、社區人士、文史工作者、以及學者的深度訪談，本研究進行資料蒐集與分析。主要發現包括：

一、非主流客家音樂是傳統與現代的結合

本質上屬流行文化一環的客家流行音樂，不論是在創作、製作或演唱上，都保留了客家語文和音韻旋律傳統的精神。多位接受訪談的客家音樂工作者與觀察者指出，當代非主流客家音樂與傳統客家音樂有著密不可分的關係。受訪者楊國鑫更強調：「客家傳統音樂其實一直都不曾斷過，到今天都仍然低調地存在著。」從傳統山歌、到現代歌謠，再到搖滾樂，仍是訴說著族群的故事。創作者不管是厭倦主流唱片市場商業導向的音樂創作，還是對自身族群文化日漸消失的警覺，都不斷獻身於為客家音樂開創新生命、新局面。

二、族群意識與當代客家音樂

當代客家流行音樂承繼了傳統客家音樂在客家族群中扮演的角色，對客家人的歷史文化延續、族群的凝聚力、對族群情緒的穩定、對族群內人與人之間情感的溝通，扮演重要地位。創作者以自己的生活經驗作為音樂創作的題材，進而尋覓、探索那份屬於客家音樂的獨特味道究竟是什麼，從母語創作、客家傳統音樂的樂器的使用、客家傳統音樂的旋律樣式、以及屬於文化深層的情感詮釋方式，客家流行音樂創作的，是有客家味道的現代音樂。許多作品富抗議精神，批評或感嘆族群的不被認同與遭邊緣化，直接或間接呼籲社會重視客家人的存在。同時，非主流客家音樂的使命感及社區意識濃厚，也反應出客家人對內的團結與認同。

三、對土地與社區的關懷

人與自然的關係，一直是在艱困中討生活的客家人必須面對的主題，也是非主流客家音樂創作者極為關心的議題。以林生祥為首的交工樂團在美濃反水庫運動中的角色締造了流行音樂與社會運動結合的典範；而陳永淘把北埔「唱紅」，以及傳奇性地為峨眉湖淨湖「封唱」，也寫下流行音樂與社區結合動人的另一章，陳永淘也已與峨眉湖已畫上等號。

四、未來的發展

非主流客家音樂面臨了『族群音樂』先天的困境——就是傳統精神和大眾文化怎麼接合的難題。太傳統就缺乏普及性；太普及那族群的核心價值又會沒有。許多受訪者強調，在保存傳統文化精神的同時，也不必放棄個人風格的追尋，可以以更自由的方式表達客家味。表面上客家流行音樂創作者對母語創作的堅持，在以國台語為主流的音樂市場中，看似是聽眾進入的一道技術門檻，然而對照起外語歌手一樣能在台灣大賣的市場現實，客家流行音樂需要的，是更多讓聽眾接觸客家音樂、認識客家音樂的表演空間。

伍、研究結論

雖然在現階段，非主流客家流行音樂仍未獲得台灣社會全面的矚目，它的流通程度也不如市場中主流的國台語流行歌曲，但是它的時代性與表現的豐富性，仍是客家族群與全台灣的重要文化資產。藉由深具客家風味的音樂符號，非主流客家音樂與客家族群進行互動，共同建構其文化特質與集體記憶；而客家族群的成員，也經由轉換成各類象徵符號，傳遞和儲存在社區的集體記憶之中，並形成新的認同。

摘要

近年來，非主流客家流行音樂成為台灣流行音樂界頗受矚目的文化現象。本研究從族群意識的表達、社區的凝聚、以及傳統與創新的結合為題，探討非主流客家音樂的文化意涵。本研究以深度訪談方式進行，訪問多名客家流行音樂獨立創作者、演唱者，客家社會運動工作者及文化工作者，發現：非主流客家音樂保存傳統文化，卻能推陳出新，創造新的文化意涵；本質上屬流行文化的一環，卻不媚俗、不取寵，希望藉由音樂表達自己，也能使聽者有更多的思考空間與啟發；一方面企圖捕捉農業社會的美好傳統，但不漠視現代化生活方式帶來的衝擊；更值得一提的是，部分創作者在特定議題和事件上，發揮凝聚力和影響力，不但發揮「社區傳播」的功能，緊密結合了社區群眾，也藉由音樂突破族群的藩籬，使在地社區的想法與需求獲得社會大眾更多的關注。雖然在現階段，非主流客家流行音樂仍未獲得台灣社會全面的矚目，它的流通程度也不如市場中主流的國台語流行歌曲，但是它的時代性與表現的豐富性，仍是客家族群與全台灣的重要文化資產。

關鍵詞：客家傳統音樂、非主流客家音樂、族群意識、社區傳播、文化研究

Abstract

Alternative Hakka popular music as a cultural phenomenon has drawn the attention of the public in past few years. The researcher studies into the representation of ethnic awareness in Hakka alternative music as well as its function in community building and communication. How traditional Hakka music finds its expression in contemporary music is also a topic of concern. The research uses in-depth interview as the research method and interviewed Hakka music producers, composers and singers. It is found that Hakka alternative music has preserved assets of traditional Hakka music while creating its own style; although it is categorized as popular culture, it does not try to please the public by means of repetitiveness and lack of creativity; while capturing memories of traditional agricultural society, it also deals with issues

of acculturation; most important of all, in some environmental issues, Hakka alternative music has successfully mobilized the community and became a public sphere for community. Its market value at this state is not high enough compared with mandarin and Taiwanese popular music; however, its portrayal of contemporary society and richness in music performance has made it an important part of Taiwan and Hakka society.

Key words: traditional Hakka music, alternative Hakka music, ethnic awareness, community communication, culture study

戀戀後龍溪學術研討會

林本炫、黃世明





戀戀後龍溪客家學術交流研究發表會

時 間：95 年 11 月 10 日(星期五)

地 點：國立聯合大學第一會議室(行政大樓四樓)

上 午 議 程			
場次時間	主 持 人	發 表 人 及 論 文 名 稱	評 論 人
09：30~ 09：40	李隆盛教授兼 校長 (聯合大學校長)	開幕致詞	
09：40~ 11：30	袁鶴齡教授兼 所長 (中興大學國際政治所)	楊聰榮 助理教授 (中央大學客家社會文化所) 國際化國際觀-東南亞客家之交流	蕭仁傑副教授 (中興大學行銷學系所)
		劉大和 助理教授 (花蓮教育大學社會發展所) 文化與文化創意產業的開展-法國 vs 台灣	
		黃國敏 副教授兼所長 (中華大學公共行政所所長) 苗栗縣施政滿意度評估之研究	袁鶴齡教授兼 所長 (中興大學國際政治所)
		胡愈寧副教授 (聯合大學經濟與社會研究所) 苗栗縣泰安地區溫泉旅館服務品質與顧客滿意度之研究	
11:30- 12:00		網路閱讀苗栗故事館	
下 午 議 程			
場次時間	主 持 人	發 表 人 及 論 文 名 稱	評 論 人
13:30 ~ 15:00	張維安教授兼 院長 (清華大學人文社會學院)	專題演講： 蕭新煌 教授 (中央研究院社會學研究所研究員) 建構客家認同：三種經驗的比較	
15:00 ~ 15:20		茶 敘	

15:20 ~ 17:00	張維安教授 兼院長 (清華大學人文社會學院)	張翰璧 助理教授 (中央大學客家社會文化所) 客家如何記憶：以南桃園外籍新娘為例 涂金榮 助理教授 (聯合大學經濟與社會研究所) 後龍溪流域聚落與居民之研究	林本炫副教授 (聯合大學經濟與社會研究所)
		范以欣 助理教授 (聯合大學經濟與社會研究所) 後龍溪流域之文化創意產業之研究-以陶瓷產業為例 黃世明 助理教授 (聯合大學經濟與社會研究所) 客家族群文化與產業之研究	張維安教授 兼院長 (清華大學人文社會學院)
		吳青蓉 助理教授 (育達商業技術學院幼兒保育系) 後龍溪流域客家外籍配偶子女學習與適應之研究	陳月娥所長 (大葉大學人力資源管理研究所)

文化多樣性與全球視野下的客家文化

楊聰榮

客家人的文化多樣性

談到文化多樣性與客家文化，很自然想起我在海外各地從事華裔研究或是生活時所接觸到的客家人。當我在十年前去到夏威夷的東西中心（East West Center）做研究時，就在當地華人教會中遇到幾位客家人，我當時正在閱讀有關夏威夷的華人的相關著作，很快地我就發現，書本上的知識遠遠跟不上生活世界中的真實情況。這些頻繁互動的客家人之中，有來了夏威夷好幾代的華裔，有台灣的小留學生在當地長大，有馬來西亞怡保來的。我是研究華裔問題的，很自然地與這些朋友分別談談他們的家世，發現這些幾代在夏威夷生根的客家人，有祖上直接由華南來的，也有由印尼加里曼丹來的，也有從其他太平洋島來的。同一段時間，有幾位客家朋友有了生活上的變動，有找到新工作去了美國本土及新加坡，有因婚姻關係去了日本，也有因為依親等因素而去了澳洲及紐西蘭。

我對客家人文化多樣性的體會的確是先由生活經驗開始，往後就開始留意這方面的情况。然而上述這些情况，其實也還不脫來自華南的華人移民變遷歷史。我個人隨著轉到不同地區從事研究，各地華人接觸得多了，才慢慢體會到在文化多樣性方面，客家人果然是個中翹楚。我在紐西蘭遇到從事農業的華人，原來是來自台灣的客家人。我在澳洲東海岸的偏遠小鎮遇到同時會講印尼語與廣東話的客家人，原是東帝汶的華人，曾經在澳門讀過書，也會講葡萄牙語和東帝汶本地的帖通(tetum)。我也在香港見過印度來的客家人，因為會講印地語及烏都語，曾在北京長時期擔任這兩種語言的廣播員，後來到香港來從事銀行業。其他各種不同的人生經驗，實在令人嘆為觀止。

在這裡提這些經驗是很有幫助，我個人從中學習很多，其重要性不亞於從書本上學到的，或是參加客家研討會的心得。我的心得是，書本上對客家的討論已經為數不少，最近這幾年的客家學會議也累積了很多論文，然而如果放眼全球，有關客家人經驗的研究還祇是摸到象腳而已，距離全象的理解還差得很遠。客家人是歷史上華南各族裔從海外發展分布最廣的一支，遠到非洲的模里西斯，南亞的加爾喀達，印尼的北蘇門答臘，西加里曼丹，東馬的沙巴，界於太平洋與亞洲之間的東帝汶，以及遠到東太平洋的大溪地，都是客家人的勢力範圍。在文化多樣性方面，客家人的表現最為突出。

客家文化多樣性的全球視野

我們可以說，文化多樣性是全球客家的特性之一，是客家族群最能在全球化時代提供貢獻之處。很可惜的是，在過去，討論客家文化，或是討論客家公共政策，並不特別強調文化多樣性。我認為這是缺乏全球視野的關係。

過去不少客家研究是以溯源方式來思考問題，討論客從那裡來的問題，這種討論方式很容易忽略文化多樣性的面向。其實客去了那裡，情況如何，也是同等重要的問題。同時過去研究以文史資料的發掘為主，相對而言，對於不同地區的客家社群從事訪問調查的機會較少，田野研究不足，因此也對文化多樣性的問題認識不清。除了溯源思考，以及缺乏田野研究，最重要的困難是，傳統上客家研究比較侷限一隅，缺乏全球視野，少有要到各地研究的企圖。

在全球化來臨的時代，由客家人的文化多樣性來談全球視野最為合適。全球化的定義很多，各有不同，有特指國際金融所形成的全球市場，也有泛指各地文化交流所形成的地球村。如果由移民史的角度來看，華人移民是各離散裔群(Diaspora)中分布較廣的一支，而客家移民是又是華人移民中分布較廣的一支，故歷史上有「華僑中的華僑」之稱。從這個角度來看，客家移民的全球化開始甚早，據點極多，互動頻繁，維持各地族裔團體的聯繫。以現代的眼光看，是華南各族裔中最強調全球意識者，君不見至今為止，祇有客家人能持續舉行全球社團代表大會或懇親大會。

換一個角度來說，全球化將客家人各地聚落的缺點化成了優點。過去客家人在許多地方並非人數上的優勢，必須接受其他族裔的標準或其文化，反而因為是少數而較團結，強調互相扶持。然而全球化所帶來的是不同的視野，不再以一地的人數多寡來衡量優勢，反而是與各地的聯繫成為最重要的優點。過去客家人因為族裔勢力不強，祇好強調教育，以專業人士為主，無法打入傳統被壟斷的商業管道，現在全球化的經濟型態是強調知識經濟，須要有更強的知識背景做基礎，正是客家專業人士可以發揮的場域。過去客家人被迫要學習各地的優勢語言及主流文化，形成多語與多文化的特質，現在全球化強調文化多元的優勢，正是客家人所擁有的特質。

這裡所要強調的是思惟方式須要調整，不必拘泥傳統對客家人或客家文化的特定論述及思惟方式。而調整思惟的方法很容易，祇要將眼光放開，放眼全球即可。當目前台灣大家爭取本地文化的地位時，不妨有另一種思考，如果客家人能做好全球戰略，那麼客家人的全球性格將是對台灣本土化最大的貢獻。而全球客家的文化多樣性，就是打開狹窄視野的利器。

文化多樣性對客家文化的重要性

文化多樣性(Cultural Diversity)很自然地令我們想到生態保育的生物多樣性的觀念，研究指出生物多樣性與文化多樣性具有直接的關聯。保存生物多樣性是在生態保育與環境保護的考慮下，是一般人很容易即可接受的價值，物種滅絕是我們不樂意見到的，因此即使付出代價，也要設法將生物復育做好。但是我們過去的價值體系對文化多樣性的重要性強調不夠，以致於民眾對文化多樣性不能欣賞，在這種條件下，要保存客家文化或是語言，就會有很大的困難。

保存客家文化或語言，最大的敵人不是任何一種優勢語言，也不是任何一個優勢族群，而是文化多樣性的反面。文化多樣性的反面為何，是文化單一性的追求。客家人必須在這個地方有清楚的立場，否則努力的方向失焦，反而耗損能量。文化單一性是強大的對手，其來源有現代國家致力標準化的粗暴，中國大一統傳統的無知，工商社會追求效率的庸俗，優勢族群自我中心主義的輕率等等，必須集中力量，對準目標。以客家在各地都居於少數的情況，沒有分清楚敵人何在，致力改變追求單一性的思惟方式，成功的機會就會大打折扣。

改變追求單一性的價值觀，建立肯定文化多樣性的價值觀，最重要的利器仍是多樣態的客家群裔文化。我們必須以知識為前導，如前所述，以全球視野來突顯客家族群的文化多樣性，建立對各地客家文化遺產的知識內容，應該是首要的工作。建立全球客家的知識內容，以確立客家文化與文化多樣性的直接聯繫，以凸顯早在客家移民經歷中已經表現出來的全球性格。

其次，我們應用不同的角度來重新解釋歷史，強化客家文化的多元論述。以客家對異族的態度為例，過去為了追求客家血統的純正，對於客家對異族的容忍態度，採取了否定的態度。然而所謂的血統純正仍是單一性的思考，是過去受到其他優勢族群的污蔑後的反彈。現在大家對於文化包容性的肯定，大可不必堅持這種莫須有的老土觀念。換一個角度來說，客家人對異族的態度比較包容，在原鄉如此，在海外也是如此。由於客家人經常能深入窮鄉避壤，因此與原鄉的畬族，西加里曼丹的達雅族，澳洲的原住民，夏威夷的各族等等都有比較密切的關係。以多樣性的角度來說，客家人移民經驗，正是在生物多樣性較發達的地區發展出文化多樣性，以全球的觀點來看，文化樣態比其他華南族裔要豐富得多。

文化多樣性與公共政策

公共政策要能處理文化多樣性，制定政策與執行政策的機制必須是來自成熟的管理文化，換而言之，這是關於治理素質的問題。特別涉及全球化視野下的文化多樣性，此時公共政策就涉及全球治理的問題，那麼狹隘的世界觀將是對治理素質最大的傷害。

我們以過去的僑務政策為對照，來說明涉及全球治理的困難。由於世界各國各有其特殊性，而華人移民該國各有其歷史，在當地所建立社群型態以及與當地各界的互動關係又各自不同，按理而言應該有一套收集各地最新狀況的知識管道。然而直到現在，仍然缺乏一個基本的知識管道。由於缺乏與各地的資訊互動，祇能透過早期的人事關係所建立的系統，最後成為僵化的一套系統，難以因應時代變化而調整。當學術界早已從早年的華僑研究，轉為華人研究，進而華裔研究。隨著華人移民史的變遷與華人社區的變化，新的架構與概念不變推陳出新，而僑務政策仍是建基在傳統上強調政治認同的架構上。也因此客家如果要建立全球視野，卻難以利用過去的基礎，祇能從頭開始。

我曾經分別使用過中文、日文與大英國協對於東南亞各地情況的檔案資料，深深覺得能否以知識為基礎來做為制訂政策的依據，層次與境界都差別很大，實在不可同日而語。海峽兩岸的政府，在利用知識來制訂政策方面，都有很大的進步空間。政策能否細膩，並且合於需求，取決於對各地資料的準確掌握。我個人對於目前政府委托學術界所從事有關海外地區的政策研究之普遍印象，是缺乏實地考察資料，很多都是在研究室中產生，對各地的情況掌握不足。

對於客家公共政策而言，能否邁向具有全球化視野的政策走向，對於文化多樣性的掌握能力，致為關鍵。這裡的文化多樣性不僅是包括客家文化本身的多樣性，也包含了客家社群所居處的社會之文化多樣性。同時如何與這些多樣態的客家文化互動，產生合度而有機的關係，則必須要有更細緻的操作，這就有賴於執行公共政策的人，具有治理與容忍文化多樣性的素質。

結語

由族裔文化的發展與保存來說，文化多樣性本身即是價值與目的。對於一個歷史上移居世界各地的族裔來說，文化多樣性是社會現實，也成為族裔整體的資產。文化多樣性同時是個觀照點，對於狹隘的族群觀念可以產生許多啟發。對客家文化而言，文化多樣性的強調尤其重要，用以對付保存客家文化最大的敵人，即文化上追求單一性的傾向。如何以客家文化多樣性的現實與資產，推行人類諸多文明之文化多樣性的價值與目的，是客家群裔現階段應致力的重要課題。

過去客家文化未能提昇到公共政策的領域，祇有個別的社團的努力，成效有一定的局限。現在則是歷史上難得的契機，客家文化出現政府專責部會來發展，應該好好把握，不可妄自菲薄。客家公共政策須有全球視野，祇有引入全球視野的文化多樣性，互相援奧，發揮特色，才能超克過去客家人逐漸隱形，日益暗淡的命運。同時客家人既有此特色，則應以此特色貢獻在地文化，增添本地文化的色彩。

題目：文化產業中文化如何開展？

---一個概念初步的探討

撰稿者：劉大和

（花蓮教育大學助理教授、法國巴黎政治科學院博士）

liutaho@nhlue.edu.tw

本文為草稿,請勿引用

前言

令人高興的是台灣開始重視文化產業，但令人亟欲思索的是文化產業若非僅是少數商品套用的名詞，那麼我們又如何去建構文化？才不會讓文化產業一詞中的文化顯得空洞？因此本文著手探討文化在現實中如何被使用與其定義，此外，文化產業既然以文化為名，那麼文化產業中的文化究竟又意味如何？除了定義、規範式的討論以外，並提出文化產業的關鍵性要素，而且進一步討論在幾個現實的案例中，文化產業當中的「文化」又是如何被建構起來？筆者以為上述的問題為台灣各族群在發展自身的文化及文化產業所共同面臨的問題。

一、文化一詞與文化創意產業定義

雖然在人類學的定義中，文化幾乎涵蓋了所有人類的創造物²²，但在日常的使用中，文化常與藝術等美感活動很接近---其實這也是文化的一種定義²³。不過，同樣的，在日常使用中，文化也常被使用來指稱不只是美感的活動，而更延伸到人類知識、思想，甚至是道德的表現(這也是字典中對文化的定義之一)²⁴。這種在定義或日常生活使用的雙重性，就意味著文化產業一詞有時候指涉的是純粹美感（主要表現在視覺美感上）的表現上，有時候則指涉的較為寬廣，包含了意義(meaning)的成分，就其表現、展現的角度而言也是如此。如果我們用一個比較古老的劃分方法：真(truth)、善(goodness)、美(beauty)，則可以發現其分別對應了上述的三種主要範疇。有時候我們在現實中，常認為美的表現與善（特別是指道德）相關，因此，常會對某些美感活動有強烈的評價(evaluation)，好惡感及道德化的評論產生。然而，因為把美感活動道德化這樣的取向在哲學上原本就是一直有所爭議，所以在現實上也常形成帶有情緒強烈，但又沒有結果的爭論。

²² Sir Edward Burnett Tylor 的定義最常被引用，「文化或文明，以其廣泛的民族誌意義而言，就是一種複雜的整體，其中包括知識、信念、藝術、道德、法律、風俗以及作為社會一個成員的人所獲得的其他一切才能和習慣。」參見他的著作，《Primitive Culture: Researches into the Development of Mythology, Philosophy, Religion, Language, Art and Custom. 》，1958, Gloucester, MA: Smith.

²³ Culture: expert care and training <beauty culture> 出自 Merriam-Webster 字典

²⁴ Culture: the act of developing the intellectual and moral faculties especially by education，出處同上。

文化一詞有時還對應到一種眾人較不自知，但常意涵的用法，那就是說文化與自然相對立，這裡的自然一方面指的是外在的大自然，與人為化的環境相對；但另一方面則是指缺少教育、文化化的「粗野人」(vulgaire)相對立²⁵，這當然與早先在人類社會中受教育的人很少有關，大部分的人幾乎都沒有受到學校的教育，他們或有家庭教育中對其道德的教育，但卻缺少對更為複雜的文字與其應用所組成的體系的了解。所以文化常對應到「文質彬彬」，而非這樣的人常被認為「沒有文化」。因此，距離「文化資本」²⁶越遠的人們，他們在生活所實踐出來的文化就常被評為「差勁的品味」。但這裡我們所評論的究竟是道德的問題？或是不自覺的把手伸進了那些與道德毫無相關的美感活動呢？有時候，這種負面評價來自於推動文化產業者，因為他們把自身美感的品味推廣至社會的時候，不是把它當成一項以分享、自由的喜愛與否為原則的活動，而是具有道德性、強制性的活動²⁷。有時候，如前所述，這種負面的評價竟也來自於那些對於資本主義文化有所戒心的人，因為這些市井小民被認定為受到資本主義文化工業的操控，因而他們的文化表現只不過是一個可議制度的產物。

從「文化與原始相對立」的概念出發²⁸，既意味著原始與粗野的親近，也親近性的意味著文化與質樸不同，而與細膩複雜的表現相近。因而，就這個角度來看，文化產業的表現也常意味著複雜的外在表現。拋開上述「政治經濟學式」的討論，人們對於複雜²⁹、細膩的表現容易產生一種喜愛、欽佩的感覺，這與康德所講的崇高，應該有類似的心理基礎。都是因為外在事物的形體、內涵等讓人們產生一種「偉大於平凡」、「偉大於自身」的感受³⁰。因此，在此，文化產業的表現常也意味著一種複雜、細膩的表現形式，藉以喚起人們的佩服與喜愛。

英國著名社會學家威廉斯(Raymond Williams)除在藝術與知識表現向度外，再提出「文化是指一個民族、一個時代、或一個群體的特殊生活方式。」這種對於一個群體整體呈現的特有的生活方式的關懷，在許多已經進入所謂「現代化」的社會中，都具有許多「現代性」(modernity)、「現代化社會」(modern society)的風貌，彼此的差異度在一般人的認知裏，就不是那麼大，比如說東京與紐約的大樓整體看起來沒有什麼差異，只有個別的大樓有些許的差異。但這裡所指稱的「整體風貌」仍然是一個對許多研究者來說無法放掉的課題，比如說許多日本人仍認為有「日本風格」的存在。

另一個會使我們在使用中常常模糊的是道德與物質表現的二分，比如說有些思

²⁵ 人們認為受教育與文化相近，不受教育與「原始」、「自然」相通。布勞代(Fernand Braudel)則以 civilization 為討論主軸，並指出 civilisé 便具有與野蠻相對立、受過文明教化的意思。

²⁶ 參考第 13 頁布迪爾部分

²⁷ 比如說認為一般人粗俗所以無法了解我的藝術。

²⁸ 原本文化一詞即意味著與原始狀態相對立。法文與 culture 同一字根 cultiver 指人類種植農作物，也有進行教育的意思。

²⁹ 參看英國藝術家兼藝術評論家 William Hogarth 在 1997, *The Analysis of Beauty*, New Haven, Conn.: Published for the Paul Mellon Centre for British Art by Yale University Press 一書中的論述。

³⁰ 筆者目前無法證明這一點，因為，若我們參考心理學再研究人類普遍的心理現象時，類似的證明需要龐大的研究經費，就只好擱置。

想家把文明(civilisation)看成是一個社會的生產力、物質表現，而把文化(culture)等於是一個社會道德的、精神上的表現。但正如布勞代(Fernand Braudel)所指出的³¹，這種二分方法並非所有學者、國家的共識，而是因人而異。但這種分法也常隱約的出現在許多用法中，尤其是某些人常把物質文明看成不是文化的一部分---或許這是因為若放入的話則對文化評價的「標準」就有所不同。這種二分法雖然好像符合當代「文化相對論」(cultural relativism)的論述氛圍，但這種分法仍讓我們覺得有些許的問題，因為人的生活是一個整體，因此評價一個社會的好壞不能只從「精神面」而忽略「實存面」(即馬克思認為的社會存在)，筆者可以同意我們在日常生活中使用的文化一詞常指涉的僅是人類的精神面表現(意指如藝術、思想)，但卻反對我們把這裡的文化一詞擴大為指稱「整體的社會」，或是把這裡所謂的文化變成評價整體社會的唯一指標。

那麼文化產業又與文化有何異同？底下從各種不同的定義開始。

1. David Thorsby

Thorsby認為文化產品和文化服務為具有創意的生產活動，並且其中具有智慧財產權和傳遞某些社會意義³²。也就是³³：

1. 創意的生產活動。
2. 產生與傳遞社會意義。
3. 其產出有某種程度的智慧財產權。

在這概念下，Thorsby認為，其核心在於一個有創意的理念，而其外顯的形式則可能多元而不同。因此，Thorsby使用同心圓來描繪文化產業的範圍。所以，最核心的是以「**創造性藝術(Creative arts)**³⁴」，如音樂、舞蹈、戲劇、文學、視覺藝術、工藝，也包含新科技形式中所表現的藝術(如多媒體藝術)。這些也包含整個生產、銷售的環節。第二圈則藝術成分較低，其具有高度的文化意涵，更不像第一類為純粹的「文化」(按，此處的文化應該是指藝術、精緻文化(High Culture))，第二類包括書籍、雜誌、電視、廣播、新聞、電影。第三圈則是有時候具有文化的內容，包括廣告、觀光、建築。

2. David Hesmondhalgh:

根據赫氏(Hesmondhalgh)的看法³⁵，文化產業(Cultural industries)的最主要特點是在於創造與流通文本(texts)。以文本為文化產業特質的核心在於強調，文本會影響我們對於世界的看法。最明顯的例子為新聞媒體、廣播節目、文件、分析性的書籍。但另外一方面，所謂的娛樂，比如說電影、音樂、漫畫...

³¹ 請參考布勞代在《世界文明史(Grammaire de civilisations)》一書中「變化的辭彙」一節。法文版本為 Les Editions Arthaud 1987.英文版本則為 Penguin 1993.

³² David Thorsby, 2001, 《Economics and Culture》, Cambridge, p.112

³³ 同上書，p.4

³⁴ 與赫氏的核心想法不同。

³⁵ 下文請參見，David Hesmondhalgh, 2002, 《The cultural industries》, sage, p.1-14.

等也一樣會影響我們對世界的看法。這些文化產業對於我們的內心世界也一樣有所影響，比如說我們的幻想、情緒、認同等。

其次，觀察文本以何形式、什麼樣的方法來傳播、什麼樣的企業組織來發行、外在的法律市場環境...等，這些課題對研究文化產業而言也同樣重要。

因此，赫氏認為核心的文化產業(the core cultural industries)如下：

--廣告與行銷：赫氏特別強調廣告的重要性，其發展迅速、其本身所扮演的銷售其他產品的功能性。廣告需要文本與符號創造者(symbol creators)的參與。

--大眾傳播：包括廣播、電視等。

--影像產業；包括 Video, DVD 等。

--網路產業。

--音樂產業。包括創作者、歌手及錄音出版等環節。

--印刷出版業。

--Video 和電腦遊戲。

需注意的是，赫氏把不能大量生產的許多傳統文化事業看成是邊陲(peripheral)的文化產業，比如說戲劇表演。因為他們沒有大量再生產的特質³⁶。此外，赫氏把運動、消費電子產品、文化產業的硬體（如電視機等）、軟體及流行看成是在文化產業的邊緣(borderline)，但偏向不列入。

總之，赫氏認為文化產業是基本上在於創造、生產與流通文本，並且依賴符號創造者(symbol creators³⁷)的工作。而文本的展現意義的特質，使得赫氏仍不願使用如娛樂工業、媒體產業、創意產業等名詞。從這角度來看，赫氏比較忽略手工藝、家具、設計等產業。而把赫氏的文化產業加上這些產業之後，就是英國所謂的創意產業之範疇。

3. 法國政府與法國學者:

在法國的官方報告中³⁸，仍然使用與提及文化產業(Les industries culturelles)一詞，使用「產業」之概念，著重的是可複製性(reproductibilité)。法國政府認為在過去的二十五年中，文化產業有很大的成長與變化。因此值得特別的關注。文化產業除了大幅成長之外，並且也逐漸的有國際化的趨勢。在在都將影響一國文化的生態。

4. 英國政府的定義：

「創意產業源起於個人的創造力、技能和才華，透過產生與開發為智慧財之後，具有開創出財富、就業的潛力。³⁹」

³⁶ 不過，筆者對此意見不同。請參見劉大和「從文化產業的特質思考何謂產業」一文。

³⁷ 赫氏用 symbol creators 來取代藝術家一詞，目的在於取其更廣泛的意義。

³⁸ 請參考法國文化部報告，Council of Europe/ERICarts，1999，《La Politique de la Culture en France》，Council of Europe/ERICarts: Compendium，P. 3-19。

³⁹ 原文為「Those activities which have their origin in individual creativity, skill and talent, and which

英國政府強調的是**個人的(individual)**創造力。相對於傳統重工業或裝配線的生產方式，個人的靈感、理念、技藝才是創造價值的重心。

5. 聯合國教科文組織(UNESCO)文化產業的定義：

結合創造、生產與商品化等方式，運用本質是無形的文化內容。這些內容基本上受到著作權的保障，其形式可能是（物質的）商品或是（非物質的）服務。⁴⁰

綜合以上所述，兩位學者Thorsby和赫氏著重在界定文化產業內容的特質，前者著重在藝術，後者著重在意義。法國政府則強調部分大量文化消費的範疇，特質在於大量的複製特性，大量的複製也改變了傳統藝術擁有稀有、真品等特質。至於英國與聯合國教科文組織則著重在文化與創造力成為智慧財產權的形式。在文化產業的定義中仍然可以看到藝術、美感、意義⁴¹、文本等文化定義的影子。就筆者來說，文化產業與文化不同的地方特別是在於其需要一定的「載體」來表現(expression)出來，而文化本身可能只是一組特定的觀念與價值觀而已，文化產業是創作者將意義或是美感的概念透過各種不同的材料(material)表達、體現出來，其內涵可為一定數量以上的大眾所接受、所欣賞，並且通常可以複製、銷售的方式流通。從這個角度來看，分析文化產業的方法可以著重在創作者的「理念」(主要的和次要的)，以及他如何把理念轉化為形式「呈現」於各種表現材料中。我們將上述討論整理為理念、美感、形式、接受度、生產與銷售等概念，這樣的架構雖然簡單、基本，卻是分析的出發點，底下我們將順著上述的脈絡分析文化產業。

二、文化產業的分析

從分析文化產業的角度來看，一般來說，我們在許多知名的社會學家中看到的是一些較概括性的概念，比如說從許多研究論文所常引述的，布希亞(Jean Baudrillard)認為當代是一個符號交換(l'échange symbolique)的消費社會(la société de consommation)，即當代社會是一連串象徵性符碼(code)不斷的被創造出來與接受、解碼(decode)的過程⁴²，韋伯倫(Thorstein Veblen)強調炫耀性消費和模仿，因而許多研究者運用這一概念來解析流行中「上層/下層」之間炫耀、追逐、模仿

have their potential for wealth and job creation through the generation and exploitation of intellectual property」。The report of the regional issues working group: Creative industries: the regional dimension. 2000. Page10.

⁴⁰ 原文：It is generally agreed that this term applies to those industries that combine the creation, production and commercialisation of contents which are intangible and cultural in nature. These contents are typically protected by copyright and they can take the form of goods or services.
http://www.unesco.org/culture/industries/trade/html_eng/question1.shtml#1.

⁴¹ Clifford Geertz 提出一個有名的概念，人是一個活在自己所編織的意義網上。他強調了意義在文化中所扮演了最重要的角色。

⁴² Jean Baudrillard 的主要觀念參見其著作《The systeme of objects》和《La société de consommation》

的現象，齊美爾(Georg Simmel)也指出流行(fashion)是某個個體先突出個性化(individuality)表現後，經眾人模仿(imitation)後無差異後消失等不斷循環的概念，布迪爾(Pierre Bourdieu)也提出相對於經濟上的資本，部分階層因為職業的關係特別容易具有較多的文化或知識上的訓練，因而具有較多的「象徵資本」(capital symbolique)、文化資本(capital culturel)，並以區別(distinction)⁴³來達到凸顯自身的效果⁴⁴，班雅明(Walter Benjamin)也提出氛圍(Aura)，氛圍表達在一個時空中我們受到環境等難以言喻的影響所造成的一種心態⁴⁵，因而也被引申來指稱文化產業常營造的一種體驗氛圍。這些概念⁴⁶都是分析文化產業的起點，但卻難謂已經充分的滿足我們對文化產業分析、掌握所要達到的程度。因此，底下筆者嘗試提出幾個分析架構，以作為文化產業分析的概念工具。

筆者在前幾年曾提出美感、價值和故事為文化產業的三個關鍵性要素，在這裏所謂關鍵性的要素意指一個文化產品能否具有魅力的重要特質，主要考慮的是這些概念應該可以同時成為分析與應用的工具，不過，顯然的，這裡著重的是文化產品的內容分析，而忽略了產品內容以外的部分，為求更為完整的含括文化產業整體，因此，將之擴充、修正為一個新的三組概念：

第一組是價值、故事、文化：價值是指人們所珍視的一些理念、觀念，文化產業常透過觀念的表達來激發人們的共鳴⁴⁷。故事的意義一目了然，它的重點在於有情節的發展與完整的開始與結束，與價值相比，故事對閱聽者的開放性更高，他更可以表現內涵的豐富性，也比較容易引起閱聽者較久的共鳴情緒，很明顯的，人們從小就喜歡聽故事而非只是聽道理⁴⁸。至於加入文化概念的原因，則是因為諸如茶道這樣的文化活動，其具有一整套的儀式、符號、思想等，無法簡單的化約為價值或故事的一部份。這種較為複雜的意義體系並不單純只是思想的表現，當中也包含了結合思維與物質、儀式與體驗、遊戲與規範等特質。

第二組是美感呈現（包括視覺、聽覺、嗅覺、味覺、觸覺）：文化產業在於激發人們在情感上的認同，因而在形式上也應是美感的，不過，雖然人們的感官以視覺最為強烈，但是在近來的文化產業的案例中，視覺也常與其他的感官結合而成為綜合性的表現，尤其是聽覺。其它的感官我們都很容易找得到相對應的表現

⁴³ 在法文中 distingué 同時具有區別與突出的意涵。

⁴⁴ 或進一步的說，象徵資本維繫社會關係的再生產。「Du fait que le capital symbolique n'est pas autre chose que le capital économique ou culturel lorsqu'il est connu et reconnu, lorsqu'il est connu selon les catégories de perception qu'il impose, les rapports de force symbolique tendent à reproduire et à renforcer les rapports de force qui constituent la structure de l'espace social. »(Choses dites, Minuit, 1987, p.160)」布迪爾也指出區別和韋伯倫所說的炫耀性消費類似。

⁴⁵ 班雅明解釋這個概念時使用的是一種文學的描述，而非概念的陳述：它如一股清風，不知來自何處....緩緩的內化成不同程度的精神氣質，流動於身中，成為人的心態不可分割的一部分。

⁴⁶ 上述這些概念大都為國人所熟知，且非本文所想要貢獻的重點，因此就僅做概略討論。

⁴⁷ 這裡所謂的價值對應的是 Dilthey 所謂的「世界觀」，同時包含社會價值(如從社會思想衍生出來)與人生價值觀(如從哲學衍生)。

⁴⁸ 也有學者把故事在人生的重要地位突顯出來，如哲學家沙特，或是一些心理治療學家發現故事對人的意義和在治療上的優點。

場域，比如說味覺與嗅覺對應到餐廳。不過，美感的研究與前一組以意義為主的研究顯然在性質上有所差異，美感的掌握並不太容易為概念所簡單的捕捉，因此，在歷代許多美學家的闡述下，我們還是會覺得相關的理論並沒有提供我們充分的知識得以捕捉各式各樣的美感體驗，因此，美感的研究策略必須再另闢蹊徑。不過，有些論者認為美感是主觀的，所以美感無法研究，只是，我們認為儘管有因各種不同主觀而產生不同的美感，但我們可以研究的是什麼樣的主觀對應到什麼樣的美感形式。這可能需要大量的調查研究，無法在短時間內輕易完成⁴⁹。除把美的事物當作對象之外，尚且應該把美感與意義、美感與人的主動性放在一起來看，詳見下文。

第三組是產業、企管，也就是一般產業運作所需要的要素，比如說行銷所講的4P(產品 product, 價格 price, 通路 place, 促銷 promotion)。這是文化產業所無法迴避的產業面的現實問題，但在此，筆者先把文化產業分為產品自身的內部表現與之後的產品行銷兩部分，本文著重的是文化產品本身的研究，所以暫且不討論企管行銷這個部分。

若我們以文化創意產業依照其生產組織來看，則可以分為簡單的與複雜的合作型態，則尤其是在複雜的合作型態中，往往必須突出具有結合美感與意義、美感與故事等的能力，才能具備高度的魅力。比如，以動漫畫的人物肖像(icon)來說，其受到高度的歡迎通常都是來自於這些肖像出現所引起人們對其故事、性格等聯想。再例如在日本的茶道中，空間的佈置、庭園、器物、儀式不僅本身的造型具有美感，也同時蘊含了豐富的哲學理念與故事。從上述的舉例中也指出了美感與人們所擁有的「觀看概念」常緊密相關，因而，我們可以說，「*詩意的 (poetic)*」概念既是文化產業的規範性的、理想的表現，亦可以作為文化產業現實應用上的一個重要方向，其性質既是人文的也是應用的。透過這個概念希望可以拉近人文研究與文化產業研究的距離。

所謂的「詩意的」是指說人們透過自身的有意識的努力，嘗試在看似沒有意義的人生中看出意義；在一般人感受為枯燥、平庸的日常中看出詩意的生活；把生命中零碎、分散的種種事件串聯成一個具有意義感的故事。再者，我們說一個事物美或不美，其重點常不在於對象，而在於我們觀看的角度，因而華麗雖為美，但在具有禪意的欣賞活動中，樸實不僅常常是美，華麗的表象尚可能產生反效果，重點在於觀看者的態度。我們可以說，在許多美感的感受中，常同時兼具著意義的認知，許多事物我們之所以認為是美，常常是因為我們同時對其文化的背景有所了解且有一定程度的認同。所以，美感的活動有時候與概念不分、同時作用，而非個別單獨存在，(這裡所謂的概念有時候不牽涉到道德認知，有時則有強烈的道德意涵。⁵⁰)比如說，以枯山水來說，其簡單的構圖卻被認為是深具意義

⁴⁹ 在許多美感的訓練中，並不以某種如自然科學般的定理(文本)為普遍訓練的起點，而是教師本身的涵養與風格才是學生學習的對象。前者以某些非個人的定理為主軸，後者則是具有聲望的個別權威。

⁵⁰ 這裡要強調的是我們會因為具有某種概念認知而產生某種美感感受，但這些概念認知有時候只與個人利害相關，非牽涉到他人，因而雖與意義相關，但仍不須對其做道德上的評價。

的美感，其主要仍來自於圖像背後文化意義的理解，而非僅從圖像本身即可產生這樣的聯想。更進一步的說，我們對於美的感受並非只是從這樣或那樣的美感觀點出發，甚至我們對一個對象我們也可能「不從任何的美感角度出發」，有許多少數人認為具有美感的事物，對其他人來說卻沒有任何美的感受，這意味著美感並不是一件單純的感官活動，而是基於許多相關聯的背景知識所構成。

從詩意的角度出發，一方面我們可以了解一部分的美感活動之特質，但另一方面則可以表達出美感的活動非僅限於一般所謂的把美感純當客體，因而幾乎只著重在客體研究，而忽略美感、詩意的生活也是一種「主動的」創造性活動。自然或許本質為美，生活或許本質為平庸，但重點是事物本身並沒有向我們顯現他們是什麼，而沒有說他們是不是美，感覺到美或不美的是人們意識活動的結果。

因而，我們可以說，詩意一詞所引發的課題是：喚起每個人心中的詩意傾向，雖然每個人的詩意取向也必然或不盡相同，但鼓勵人們尋找出人生過程的意義，把煩悶的生活變得有美感，讓平庸無趣的生活內涵變得富於美麗的形式，把人生中分離、易變的片段組成一個有意義的故事。將複雜的生活還原為單純的美、尋找人所能體驗的種種美感....。一個有詩意的社會才不會讓一個脫離基本生存需求的社會變得粗俗或感覺意義的空洞化。

「詩意的」概念在產業的應用上則是學習各種「詩意的」涵養與方法。我們可以從許多人類人文的、文化的、思想的、小說與文學的智慧財產中挖掘出來，因而，文化產業不僅脫離不了文化的研究與文化的活動，其更是文化產業成功的要點。因而，在上述的三組觀念之上，筆者企圖用詩意的概念來統合他們。詩意的是文化產業最重要的意欲達到的核心，具體的分析性表現在美感價值等面向，但良善的文化產業在於促使人們的生活更具詩意，在於透過文化產業分享詩意的生活---縱使只是短暫的經驗或個人主觀的感受。通常，一個不能引發人們喜悅的文化產品，也不容易找到在市場上的立足點，因此，筆者以為，一般文化產品的基本的立足點與特質在於豐富人們的生活。⁵¹

詩(Poet)的涵義是透過文字與聲音所構成美與和諧的形式，來引起人們情緒上的反應與感受，有些形式表達並不能引起人們的感受。因而，從這個較為「技術面」的角度來看，我們不僅是要在人文思想中尋找其理念，也要在文學、詩與小說中找到以藝術表達內心情感與理念的技巧。當然，我們在「借用」他人的技巧時，也常常是在引用他人的詩意觀點本身。比如說，轉喻（metaphor）同時是一種文學技巧，但也不能忽略這種技巧在於表達我們將事物表面的意義作一轉化，亦即用不同的角度來觀看，這種轉換有時是文學的，有時則是哲學的。

回應文化工業一詞的概念中，對文化產業可能產生的只是利用機械性的美感公式一再複製、但缺乏真正精神的批判。筆者以為，文化產品之所以能夠動人，雖

⁵¹ 這裡所討論的詩意一詞將止於社會學式的取向上，僅取其基本的意義，個別的哲學家會可能將這個概念推至更遠之處，比如說 Martin Heidegger 認為，詩是表現存在的語言；語言在本質上是詩。筆者雖欣賞這樣的論述，但在此捨去這樣的哲學引伸。

然我們可以參考過去成功產品的特質，但通常很難只是單純的依靠過去成功公式的再複製。因為，文化產品有無價值、能否吸引共鳴主要仍是在閱聽者直接的體驗感受，而這就牽涉到**真誠的(authentic)**的問題，即閱聽者接受一個文化產品不僅是在形式上感受到美感，同樣的，在其精神上也感受到其內容表達的真誠感，而得以引起閱聽者心靈的開放、內心情感的回應，換言之，矯柔做作、生硬的模仿、引起陳腔濫調的感覺都是真誠感的對立面。我們可以想像說一句動人的話再被引用時，因為引述者不同，或因為引述者的態度、引述的時空不同反而會引起負面的感受。從這個例子可以了解，文化產品的重點仍在於創作者展現出真誠的創造性，而非機械性的模仿，意圖上擺明了的操控更是創作者的愚蠢選擇。其次，人們對一個文化產品，體驗的感動程度會隨著體驗次數而下降，因此，文化產品要求創造者保持不斷的創造力，以便持續的創造出具有一定原創元素的產品來。最後一點，從現實的經驗上來看，文化產品的銷售很難預測，因為文化產品既然是一個需要靠閱聽者直接體驗才能夠知道其受歡迎的程度，所以對製造者和銷售者來說便充滿了不確定性，這使我們了解，很難把文化產業看成是一個簡單的操控過程。在當代，資訊流通、教育程度的提高都使得閱聽者對於接受文化產品的因素複雜化，他們很難只被看成是一群頭腦簡單亦受操控的人。用 **authentic** 這個字的雙重涵義：「真誠（如其宣稱一般，並無虛假）、真的（與原創相同）」來總括我們對於文化產業的內容與創作的特質，似頗為傳神。

從詩意的(poetic)與真誠的(authentic)的角度來看，台灣要提升文化或文化產業表現的課題在於轉變我們的文化態度，提升我們的文化意識。我們對於生活中的對象常太過於停留在實用的態度上，因為太過於強調實用性，而忽略了詩意的態度，因為太過著重於功利、現實利益，反而忽略了對自身及週遭環境做人文上的思考。要使文化產業不空洞，具有深刻的文化內涵，則第一步便是從認識自身(包括個別的人與所處的文化)開始，原因如下：所謂有文化的人，沒有一個不是建立在清楚的自我認知，建立文化的自信上（這裡的自信是建立在實質的文化素養上），否則如何展現給別人感知其有文化（換言之，若無文化自信何有文化）。透過自我認識，這裡的認識首先是反省性的，但在反省的同時也必然需要創造性的開展。文化永遠是一個未完成式，需要人們不斷的與過去的文化對話並參與、創造。

雖然我們的理想不只是在於文化產業，而是在於整個文化，但從文化產業出發，我們不能說，所有的文化皆可進入文化產業中，如果是這樣的宣稱，就必然太過膨脹文化產業的角色，但若要發展文化產業，思考如何從文化到文化產業是一個重要的課題，因為豐富的文化永遠是一個寶庫。上述兩段的論述都指向說文化產業的發展需要了解自身文化、發展自身文化與轉化文化為文化產業的努力。因為若要將文化產業推至國際，從韓國的例子可以看出來，除了要具備國際水準的品質以外，擅用自身的文化元素作為內容的魅力是重要的關鍵，筆者曾經調查一群學生後發現，他們對於韓國大長今電視劇印象深刻，也都對於其中以戲劇的方式表現出韓國的文化表示欣賞。然而，我們常因久居一個文化之中，往往反而

對自身的文化不具強烈的感受性，而對自身文化的認識卻往往來自於對於一個異文化的接觸。因而，有一個研究的方法反而是透過了解外國文化的同時，反而會在感受上產生與自身文化的「差異與對照」。能夠適度的呈現這種差異，不僅是文化產業跨文化行銷的基礎，也是文化之間溝通的起點。

每一門學科在研究文化產業都會具有自身的理論取向，而且從文化產業所涵括的範圍來看，其所牽涉到的知識與學門也很廣闊，非單一學門所能窮盡，那麼，在台灣發展文化產業的初期時，社會學究竟可以扮演什麼樣的角色？這個問題的重要性在於：相對於藝術、設計和企業管理等學科，他們在文化產業上原本就具有一定的角色定位，但社會學的定位顯然尚未釐清。況且從筆者所任教的社會發展所來說，學生對於回答這樣的問題更具迫切感。社會學可以貢獻的為何？其所發展出來的分析方法又為何？

首先，若從類比於總體經濟與個別經濟的角度來看，文化產業的研究可以是從總體面出發的，大體表現為政策研究與執行面（包含各國政策與本國政策）、總體環境中相關的趨勢與發展（包含各國趨勢與本國趨勢），不過，這個面向的研究對應的職業是智庫的研究人員或是相關單位的公務人員。這在整體社會中所佔的就業人數過於稀少，不符合學生的期待。

若從個體面出發，則是指參與產業本身，社會學可以界定為既有學科（主要是指藝術設計與企業管理）的互補者，許多文化產業都需要眾多不同專長的人才之間彼此的合作，而非僅是傳統藝術師父與學徒的關係，因此需要一個如考夫(Richard Caves)所說的「複雜的合作體系」⁵²，但這個體系的統合者由誰來擔任，則是一個須具備跨相關學科整合能力的問題。但至少社會學可以在文化、價值、故事的三個要素上深入探討。我們都同意，文化產業中的文化表現不能只是淪為虛假的商業手段，文化產業中的價值表現也應該具有在這個時空中的理想性格（價值常隨社會環境的變遷與人們思想的發展而有時代性格），而故事當然也是一件複雜能力的表現，因此，社會學傳統上在這三方面的研究使得社會學研究的後繼者得以在這方面繼續深化。但就連在這三項領域中各種學科的研究方法也很多，社會學可以發展的分析方法與設想的研究成果又為何？

為了避免落入只有本質論式的片段性觀察，筆者認為以結構主義(Structuralism)與詮釋學(Hermeneutic)的方法論作為研究起點是值得考慮的。結構主義各代表人物的理論內容、特性或有不同，但其共通性則是注重對象本身的整體性了解，並且注重各部分之間的關係，研究事物整體運作的法則，各元素之間相互的關係⁵³。具體的研究方法各有不同，但透過深入的研究目的不只在於片段的理解或隨

⁵² 考夫認為文化創意產業可以分為「單純創意產品」與「複雜創意產品」，後者需要各種不同的專業人才共同合作才能夠完成。請參考考夫的著作，2000, *Creative industries---Contracts between Art and Commerce*, Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 中文譯本名為《文化創意產業》（上）（下）兩冊，典藏出版社，2005。頁 134。

⁵³ 皮亞傑(Jean Piaget)認為結構主義的共通性為：整體性、分析出來的結構要能夠形式化（公式化）、結構能自身調節。請參考皮亞傑，1968, *Structuralism*, New York, : Basic Books, 中文譯本

意的感受，而是企圖掌握整體當中的各種規則，以真正了解整體是如何運作起來的。比如說，透過結構主義的研究態度來掌握神話、民俗故事、電影劇情都有豐富的成果。

但是文化產業的實際運用面向則要求我們不能只停留在研究者單向的界定「整體運作的法則」，還需要對應到閱聽者所能掌握、感受的「體驗」，因為文化產業的一個重要特質在於「親自體驗」，所以，我們的研究還必須兼顧自狄爾泰(Wilhelm Dilthey)、韋伯(Max Weber)以來強調人文學科對象的獨特性需透過「詮釋」(interpretation)等如「同理心」、「瞭悟」的方法。詮釋所注重的不但從文本的瞭解與解釋出發，也從瞭解閱聽者的詮釋活動著手，掌握閱聽者所做的「意義詮釋」和所受到的「體驗衝擊」，即研究者所界定的法則應該也可以同時對應到閱聽者所感受到的「意義」、「美感」、「感動」，如果失去了這樣的聯繫，則研究者的界定可能只能停留在社會哲學上的層次，而不能進入現實上的文化產業中。比如說，動人的電影很難只化約為公式，而不注重個別的電影所要表達的理念主題(或借用文學戲劇上的術語motif)，沒有這些主題電影的結構將成為空洞的機械性公式，再也感動不了誰，而這些主題應該可以為人們所感受。進一步的說，所謂的主題即是在整部作品中經常出現，始終是整體表現關注的焦點，使得整部作品得以連貫起來⁵⁴。

結構主義和詮釋學的研究方法主要是一種研究的態度或稱方法論，大致上說來，這樣的研究取向所對應的主要是質性的研究法，因為它與人們直觀分析的能力與詮釋的能力有密切的相關，所以他的起點應該是質性的研究，但是，文化產業既然要求具有一定普遍化(generalization)的感受、也才能普及化(popularity)，因此我們也是要問如何將質性研究的成果(或理論)普遍化？在這裡，我們覺得在重要的研究成果上將個別主觀的研究結論透過實證取向的研究(比如說調查)來加以檢驗、嚐試加以客觀化⁵⁵。這裡強調的從主觀到客觀的過程雖不在於要求凡事都必須透過所謂的實證研究加以驗證，但求的是主觀與客觀能夠保持對話的精神。

三、文化產業案例中之文化分析

承上所述，文化產業的分析同時包含了文化與產業經營的分析。底下我們嘗試初步的分析紅酒文化與茶道文化。這兩個對象都不隸屬於單一的企業，他們所創造出來的內容常具有集體擁有(公共財)的效果，他們的特質是可以牽動不只是一個產業垂直的或水平的生產鏈，而是一個較為廣泛的、多方連結的開展。因而我

為《結構主義》一書，頁 1-11，1984，北京：商務。這裡我們略去定義中描述生物、物理的第三個定義，而取整體與形式化之意義。

⁵⁴ 休斯(Robert Scholes)認為「結構主義與詮釋學並非相互對立，...而是相互補充，能夠有意地處理同一作品並從中獲取互為補充的意蘊。」引文自休斯，1974, *Structuralism in literature: an introduction*, New Haven: Yale University Press, 中文譯本為《文學結構主義》，頁 10，1994，桂冠。

⁵⁵ 這裡所謂的客觀是指非僅一人主觀所擁有的感受，而是至少有許多人共同擁有的感受。因而研究人員的個別主觀得以有許多人主觀上的支持，而有一定的客觀意義。

們的分析也可以不指向特定的品牌、企業。日本茶道文化整個體系內容與組織都堪稱嚴謹與高度的細膩，但在台灣的普及度卻反不如紅酒來得高。茶道的氛圍似乎只有在日本茶道空間才能夠恰當的體現，其次，日本茶與台灣茶的風味相當不同，似也阻礙了日本茶在台灣的普及化。因而，我們可能是日本茶道的欣賞者、觀賞者，但比較少是參與者。相反的，我們對法國紅酒的認識較不涉及形而上、精神的層面，但卻透過至少對紅酒風味的喜愛而有較高的普及化。不管「創作者」的意圖為何？結果仍是由大眾來判斷⁵⁶。這樣的分析只是要提醒我們不可只是一味的推崇精神面，從文化的角度雖只強調理想面，但從文化產業的角度來看則必須考慮到大眾的接受度。進一步說，我們可以想像，若日本茶道能夠修改部分的環節，必然可以在台灣大為普及，但是，日本茶道既然基於傳統，傳統雖不必然完全不變，但要改變傳統本身就是一件不容易的事情，因為我們常會問，若傳統的形式變了，那麼這還會是傳統嗎？這就是其困境所在。換言之，從傳統的文化出發，雖然可以賦予文化產品豐富的內涵，奠定其深厚的文化基礎，但問題則在於其若與時代特性不同時便有所困境。

本文對紅酒與茶道的分析借鏡於羅蘭·巴特(Roland Barthes)對流行服飾的分析⁵⁷，羅蘭·巴特在其著名的著作「流行體系」(*système de la mode*)一書中先從結構的角度與整體的視野首先將時裝分為圖像時裝(*le vêtement image*)、書寫時裝(*le vêtement écrit*)以及實際時裝(*le vêtement réel*)三種。羅蘭·巴特極具洞察力的將時裝分為三個層面的運作，每個不同的層面有發展出內在的、分殊發展的運作邏輯，相對的說，若只有實際時裝的層次是發展不出整個流行體系的，主要是書寫的時裝貫串了整個流行體系，但視覺化的圖像時裝也扮演重要的配合角色。其次，羅蘭·巴特運用符號學的方法⁵⁸來觀察流行體系，符號學的內容之敘述恐篇幅龐大，此處無法納入，但對本文來說，總結一句，將一個符號本身的意涵以及其如何被擴大延伸其意涵，甚至轉化其意涵的角度來考察。這種運用文字的技巧，比如說轉形(*transformé*)、轉譯(*traduites*)、修辭，透過上述種種技巧，其目的之一是如何將單純的物質賦予其象徵，並使得物質與意義、心情、思維產生聯繫、連結起來，甚至與某個在想像中被典型化的人結合在一起。羅蘭·巴特舉例：「她喜歡學習和驚喜聚會，喜歡巴斯卡、莫札特和酷爵士樂。她穿平底鞋，蒐集小圍巾，羨慕她大哥的普通毛衣和那些寬大膨鬆、婆娑作響的背心。⁵⁹」羅蘭·巴特並且結合了文化與心理的角度，指出這些服裝語言訴諸於 1.「文化」：與某一文

⁵⁶ 但在這裡，若我們把上述的結果解釋為細膩注定失敗，「物質」獲勝，仍是過於簡化，不可否認的，由於日本整體文化形象展現出細膩的風格(包括日本的茶道文化)，因而吸引許多台灣的觀光客前往日本參訪，整體社會仍然獲益。

⁵⁷ Barthes, Roland, 1998, *Système de la mode*, Paris : Seuil/Point, 中譯文本為《流行體系：符號學與服飾符碼》(一)、(二)，台北：桂冠

⁵⁸ 羅蘭·巴特在 1998, *Système de la mode*, Paris : Seuil/Point, 中文譯本為《流行體系》一書前言中說明，「本書主要探討的對象，是對當前時裝雜誌刊載的女性服裝進行進行**結構分析**，其方法源自索緒爾(Ferdinand de Saussure)對於存在符號的一般科學假定，他將其命名為**符號學**(*sémiologie*)。」粗斜體字為筆者所加，目的在於指出羅蘭·巴特「結構」的視野以及符號學的研究方法。

⁵⁹ 同上書，頁 289。

化聯繫起來，比如說，莫內式長裙、2.「愛心」：情感模式，如走向熟悉、親密、稚氣未脫，「好'與'小'為其常用修飾語。3.賦予生命的改變：一點微乎其微的東西即就可改變一切。」⁶⁰。

我覺得巴特的分析視野可以作為我們分析與之相似的文化產業的起點，比如說分析他們具有的種種不同的體系為何？他們所使用的論述內容、訴求和技巧為何？

但若把服裝與紅酒、茶道相比，則顯然三者的動態性大有不同，只有服裝可以擁有如此繁多龐雜的活動，因而這個體系也得以經常更新、創造，因而誘發更多專業語言體系的發展，雖然紅酒也每年都會有一次波爾多(Bordeaux)紅酒品嚐上市日，但顯然紅酒沒有像服裝本身組成來得複雜，紅酒除酒本身以外，它的「配件」遠不如服裝這麼多。不過紅酒與茶道都有發展出類似的一套複雜的語言體系，這個體系包括了規範性、描述性、評價性等種種概念。也唯有如此，這些文化才能夠構成一個具有魅力的文化表現體系。

若我們從結構整體的角度開始出發，可以發現紅酒文化與茶道文化兩者都是從一個農作物開始，透過人們詩意的精神，逐步的賦予其文化與精神的內涵。將食用的物質與一套儀式、概念相結合，因而構成一個---與一般農產品的食用相對來說---「較為複雜的文化表現體系」。這裡所為的「複雜的文化表現體系」是指說整個體系呈現的已經超出一般「單一的功能」（比如說只是食用或是使用的對象），而在紅酒或茶純粹的物質之上建構了下列的可能種種：**意義、一套（內在一致的）觀念體系、評判規範、儀式、配件（器物）、空間、美感表現。**

以紅酒文化來說，透過種種相關的知識發展，比如說酒之優劣的分級標準，建立品酒功力的高低、分級，甚且透過相對應的酒器（如高腳杯），與之相配合的菜餚、餐桌禮儀，加上對人健康的種種論述，將之發展成為一個複雜的文化表現體系。簡化其形成的過程如下：

1. 逐步發展出物質「文化化」的取向。
2. 逐漸複雜化的成品知識。成品被種種概念加以區分優劣與好壞：不單是酒本身的好壞，甚至連產地、年代都成為評判的重要參考依據。愛紅酒的人必須學會如何從酒瓶上的標籤來「解讀」該瓶酒的等級。
3. 逐漸複雜化的享用物質的種種知識：有一般人如何品嘗紅酒的知識，也有為進一步「專業化」品酒的人所建立的品酒師之分級。
4. 結合器物與物質，創造享用該物質的特有器物：對一般人來說，高腳杯幾已成為專為品嘗紅酒的酒杯。
5. 將物質文化知識體系化，並透過語言結合圖像的論述方式表達出來：有許多介紹紅酒的書籍，藉由高度複雜化的知識，並分化成為數種彼此相關的功能之論述，有些著重在以圖像表現、有些則著重在味道、氣味之描寫⁶¹，

⁶⁰ 同上書，頁 306-311，筆者認為羅蘭·巴特討論「流行的「嚴肅性」」有點是失敗的，最後並無清楚的結論產生，因此此處並不加以引用。

⁶¹ 法國紅酒的「修辭學」與流行時裝有相似的表現，參看下述某瓶紅酒上的說明，「亮麗的紫紅寶石顏色，乾淨柔和的味道中帶有迷人的櫻桃果香，口感極為柔順爽口，是日常佐餐的最佳選擇。」

甚至可以發展出一套專門的術語，這些專門的術語在長期的運用中則已成為某些情感的代表物，激發人們特定的情感想像。比如說，紅酒與法國的文化形象—浪漫、愛情相對應；紅酒與優雅的餐宴對應；紅酒也成為高級烹調用料的象徵；和紅酒(對應白酒或是其他酒類)適宜一起享用的菜餚；紅酒也發展健康的論述。

6. 物質文化的文化概念從自身的社會文化出發，將平庸的集體共同的享用特質「提升」為一個具有高度文化意識的活動，並成為自身文化的象徵：羅蘭·巴特指出紅酒與法國之間的互為象徵的特性⁶²。此外，一般民眾比較陌生的是紅酒也成為基督教中基督聖血的象徵⁶³。

再用簡易圖表表示如下：

初級的農產品→加工過的產品→分級、複雜化的品嚐與製造知識→與享用活動相結合的器物與儀式→關於這個產業的種種論述知識→專用化的術語→與自身民族的文化連結→成為一個民族文化「品牌」、「象徵」

日本的茶道也有類似的發展過程。喝茶原本只是將茶加入開水，並在浸泡一段時間後飲用，但茶道卻在其上加入了精神、儀式、器皿、空間和造景等彼此相互呼應的表現體系，這些元素也形成其整體結構。因此，於其中，哲學、美感、儀式成為一體。茶水的飲用固然重要，但其重要性已經為許多文化面所分享。

茶道的重點在於透過飲茶的活動與自身的修養結合，以達到日本禪師鈴木大拙所說的「和、靜、清、寂」的境界⁶⁴，透過儀式參與⁶⁵與空間氛圍的協助，淨化心靈、革除雜念，「禪與茶道的相通之處，在於對事物的純化」⁶⁶，透過茶道的文化藝術活動，使得參與者逐步的集中精神，一點集中貫注於修練上，而達到人類學家潘乃迪克（Ruth Benedict）分析日本文化所指出的無為與練達⁶⁷。這個就是茶道最重要的主題，也就是貫串於其中的主要理念。禪宗對外在形式是有所警惕的，茶道不能過於著重在外在形式、器物，而忽略內心與精神，日本史上最重要的茶道家千利休說：「須知茶道之本不過燒水點茶」、「草庵茶就是生火、燒水、點茶、喝茶，別無他樣、這樣拋去了一切的赤裸裸的姿態便是活生生的佛心」，但對一般俗民大眾來說，適度的形式卻對激發其興起禪意為有所必要，否則俗民大眾難以體會禪意，因而也不能完全棄絕。因此，千利休一方面捨棄當時日本飲茶時所長用的茶杯，而採取較為樸拙的高麗陶杯，最後甚至自行設計陶杯，千利

描寫的方式在視覺、嗅覺、味覺、情感之間交替流動。

⁶² 請參見 Roland Barthes, 1972, *Mythologies*, London : J. Cape.

⁶³ 鈴木大拙說「酒在許多方面與茶形成對照，這種對照同樣也存在於基督教和佛教之間」。鈴木大拙，1992，《禪與日本文化》，台北：桂冠，頁 87。

⁶⁴ 請參見鈴木大拙，同上書。

⁶⁵ 茶道的儀式大致上包括了入室前的準備(於庭園中靜心、洗手)、入茶室(主人迎賓與賓客互動)、煮茶(主人去水屋、取風爐等物、點茶)與飲茶(主客互動)。茶道另一美感來自於主客之間「一期一會」彼此誠懇的交談、珍惜相聚的精神。

⁶⁶ 鈴木大拙，同前書，頁 85。

⁶⁷ 請參考 Ruth Benedict, 1946, *The chrysanthemum and the sword : patterns of Japanese culture*, Boston : Houghton Mifflin company.

休刻意將其外形設計得略顯樸拙，但仍讓人感到一種禪宗式的美感。從某方面來說，這種略顯樸拙的外貌反而形成一種獨特的和風(日本風格)。從這裡可以看出許多美感都來自於我們對於理念、文化的認知，美的感受常與文化背景的認知相連結，不能截然二分。

因此，我們在此看到了一種在講究形式與去除形式、在華麗與樸拙之間，這樣一種既對立又和諧的基調也表現在其庭園造景中自然與人為表現的關係，庭園造景既要表現自然卻又不全來自自然，處處有人為的巧思，但既是人為的造景卻又必須不著人為之痕跡。所以，其美的形式雖忌諱流於人工化，但由於用心至極，也表現出一種自然樣態的細膩與藝術。這種起於創作者個人的藝術理念，但在實踐的過程中卻又須自我約制，因此在人為與自然之間形成一種既對立又尋找和諧統一的關係。總括而言，這種緊張的美感同時表現在造景、儀式、佈置、器物等方面，其獨特的表現成為日本茶道的風格，而我們更可以說，這種風格主要來自於核心理念的影響。

從上述的兩個例子再回來看台灣的飲酒文化，這些年來台灣主要的飲用酒從米酒轉變為啤酒，既然與我們的生活緊密的結合，因此，端看我們是否能從中賦予文化的表達。若類比於上述物質文化的開展歷程，則台灣的啤酒也同樣可以思考如何開展自身的體系，比如說，意義、一套（內在一致的）觀念體系、評判規範、儀式、配件（器物）、空間、美感表現。不過，重點還是在於主題（意義）又是為何？這個主題又如何從人民的生活中出發卻又能夠表達理想⁶⁸，也就是一個既是詮釋又是創造的過程，筆者曾經調查一群學生的意見，從他們所提看來，我們飲酒的基調在於豪邁、率真、好客與熱情。少數學生認為我們只是拼酒，飲酒文化的表現呈現負面，但有些學生則認為，這乃因好客風氣使然，筆者則進一步的引申，這與早期的社會風氣有關，當時的客人總是非常的客氣，主人為了怕客人因為客氣而無法盡情享用食物，常常幫客人挾菜、勸酒，以這種看似強迫的方式來表達善意，這種台灣社會獨特的方式，筆者暫且類比為「正言若反」形式⁶⁹，實質上只是主人為了讓客人能夠真正獲得滿足，達到滿足的保證由主人負責，而非僅交給客人自由行動下達成。因而主人是為了表示自己的好客、豪爽、體貼。

也有學生認為微苦的啤酒對應的是父兄輩生活中奮鬥的心情，這種寄心情於外在的、生活上的親密器物並非純然可笑，而是常見諸於許多民族的思維中，比如說同屬東方的日本，人們對於珍愛的器物常賦予其更濃厚的情感與意義⁷⁰。微苦的啤酒對應的是現實生活的苦澀，在這裡，味覺的苦與生活的苦相連結起來。最值得思索的是，許多學生都認為啤酒對應的是勞工的慰藉文化，而且社會中多數

⁶⁸ 人們在參與一種活動時，內在的心境自然會有所不同，但並不影響該活動原本所想要表達的理想。當然，這裡所謂的理想是由一種創造性的詮釋，藉由有意識的捕捉現實中的理想面。

⁶⁹ 這是一種很特殊的表達方式，正如許多台灣人見面會用相互調戲、「咒罵」作為見面的問候類似。

⁷⁰ 請參考川端康成的小說「千羽鶴」，小說女主角認為逝去的母親不讓她轉動原本屬於母親的陶杯。

的工作者為勞工，因此，啤酒對應的不僅是勞工的朋友，也是社會中多數人民共同的情感。勞工在烈日下辛勤勞動，以換取報酬，在這樣的認知下，大多數學生偏好的啤酒杯則為可以大口大口喝的豪邁型大玻璃酒杯。

不過，追尋過去的軌跡，雖然多數的時候我們表露的只是一般性、非深思反省性的情感，但在萬物眾生各盡努力，掙扎奮鬥的過程中，生活在不經意之間就會與詩意迸出火花，我們也因此而留下更為深刻的情感與其表達，只要看看在許多與酒相關的台灣歌曲中所留下來的人生觀就可以了解，「有緣、無緣，大家來做伙」這種意欲掙脫一般人「朋友化條件」的限制，這首歌曲引起廣泛的共鳴，應該與早期台灣生活「出外靠朋友」的社會背景息息相關，期待能夠「無處不相忘」。我們常透過飲酒的彼此互動來表達朋友之間的坦誠與義氣感，化為歌曲如「杯底不可飼金魚」，這種豪邁、乾乾脆脆的濃烈情感自然與有些文化強調文雅細細品味的情調有所不同，各有風味。

上述的情感對應到一個人人生更為基本的感受，意即對生命中悲劇與挫折的態度；我們社會對於生活上的不如意並非毫無感受，傳統男人承擔事業的重擔也使得其挫敗益顯煎熬。許多歌曲都表達出憂怨與哀傷，看似虛無，但筆者卻認為這是一種透過歌曲宣洩哀傷的情感，哀傷到底後自然會重新振作，因而其基調看似消沉但實是積極。以流行多年的「愛拼才會贏」來說，恐是當中主題表現得最為積極，但其當中也表達了人生起起伏伏的多變本質，努力不一定會有好運，人們對道德表現與成功的一致性常抱持一種理想上的想像，但這種渴望卻常為殘酷的現實所挫⁷¹，因此，人生本就值得感嘆，雖萬般不解，惟仍須積極努力的面對人生。

上述呈現的情調乃透過我們嚐試透過詮釋的精神捕捉——而且是有意識的透過詩意的態度——我們飲酒的風貌。與日本茶道相比，日本的茶道乃透過如千利休等古代茶道禪師設下的許多理念、美感與儀式上的典範，我們的困境則在於台灣飲酒文化沒有一個「權威」的文本作為依據，因而目前也不可能一個「權威的」詮釋，意義捕捉的對象為各行動者分散、互不隸屬的民間社會，因而，這樣的詮釋既是社會學式的觀察努力，也是參與創造飲酒文化的一環——正如千利休的努力一般。

當然，文化產業不等於只是主題理念與美感理念本身，從上述的複雜的文化表現體系來說，我們還看到紅酒與茶道都具有與之相配合的器物，其原則是器物呈現的美感應與美感理念相呼應，但囿於筆者的專長限制，我們無法繼續深入探討器物等其他部份，包括一套對於啤酒優劣好壞的評判標準。這也是文化產業常是多方專業人士合作的結果。但我想啤酒品質優劣、如何飲用等相關的知識現已具備，只是尚未被表達出來而已。

一點點結語

文化產業中的文化如何展開？首先是文化產業的展開受到各種論述的制約與影

⁷¹ 這部分所顯示出來的人生觀自然與單純的美國夢有所不同，但亦非與之相反。

響。但檢視文化產業的定義可以確定，文化產業仍離不開意義與文化的基本特質。其次我們嚐試分析了部分文化產業中文化如何展開，如何成爲一個複雜的表現體系。透過對於文化產業的反省，我們認爲文化產業的根本在於我們以詩意的態度在現實的生活中尋找感動。文化產業的內涵是美感與價值、故事、文化的結合體。倘若我們同意須對個別的文化產業保持批判，但卻得以更爲正面的看待整體文化產業的話，因而我們可以期待透過文化產業這樣的形式來「與人們分享美好的生活」，而得以豐富我們的生活。我相信，客家文化產業也是建立在這樣的信念之上，因而得以發揚自身的文化與創意，並在當代的社會中，與其他的族群分享彼此的喜悅與美感。

參考書目

- 加藤俊秀，1989，《餘暇社會學》，台北：遠流。
- 鈴木大拙，1992，《禪與日本文化》，台北：桂冠。
- 劉大和，2005，《文化與文化創意產業》，台北：魔豆。
- Adorno, T. W & Horkheimer, Max, 1972, *Dialectic of enlightenment*, U.S.A : Herder and Herder.
- Baudrillard, Jean, 1969, *La société de consommation*, Paris : Gallimard.
- Braudel, Fernand, 1987, *Grammaire de civilisations*, Les Editions Arthaud.
- Benedict, Ruth, 1946, *The chrysanthemum and the sword : patterns of Japanese culture*, Boston : Houghton Mifflin company.
- Baudrillard, Jean, 1995, *The system of objects*, London : Verso.
- Barthes, Roland, 1998, *Système de la mode*, Paris : Seuil/Point, (中譯本：《流行體系：符號學與服飾符碼》(一)、(二)，台北：桂冠)。
- Barthes, Roland, 1972, *Mythologies*, London : J. Cape.
- Council of Europe/ERICarts , 1999, *La Politique de la Culture en France*, Council of Europe/ERICarts: Compendium.
- Caves, Richard, 2000, *Creative industries---Contracts between Art and Commerce*, Cambridge, Mass. : Harvard University Press, (中譯本：2005，《文化創意產業-以契約達成藝術與商業的媒合》台北：典藏出版社)。
- Ecoff, Nancy, 1999, *Survival of the prettiest : the science of beauty*, New York : Doubleday.
- Huizinga, Johan, 1970, *Homo Ludens : a study of the play element in culture*, New York:J. & J. Harper Editions.
- Hesmondhalgh, David, 2002, *The cultural industries*, Sage.
- Hogarth, William, 1997, *The Analysis of Beauty* , New Haven, Conn. : Published for the Paul Mellon Centre for British Art by Yale University Press.
- Lewis, Thomas & Amini, Fari & Lannon, Richard, 2001, *A general theory of love*, New York : Vintage Books, (中譯本：2001，《愛在大腦深處》，台北：究竟)。
- Piajet, Jean, 1968, *Structuralism*, New York, : Basic Books, (中譯本：1984，《結構主義》，北京：商務)。
- Pieper, Josef, 1952, *Leisure, the basis of culture*, New York, Pantheon Books, (中譯本：2003，《閒暇—文化的基礎》，台北：立緒)。
- Postrel, Virginia, 2003, *The substance of style : how the rise of aesthetic value is remaking commerce, culture, and consciousness*, New York, N.Y. : HarperCollins.
- Scholes, Robert, 1974, *Structuralism in literature : an introduction* , New Haven : Yale University Press, (中譯本：1994，《文學結構主義》，台北：桂冠)。
- Seligman, Martin E. P., 2003, *Authentic happiness : using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*, New York : Free Press.
- Tylor, Sir Edward Burnett, 1958, *Primitive Culture : Researches into the Development of Mythology, Philosophy , Religion, Language, Art and Custom.*, Gloucester, MA : Smith.
- Thorsby, David, 2001, *Economics and Culture*, Cambridge.

地方政府施政滿意度之探討：苗栗縣政府九十四年個案研究

黃國敏

中華大學行政管理學系暨研究所副教授兼主任

300 新竹市鐵道路二段 150 巷 13 號

03-5358707

edhwang@chu.edu.tw

摘要

顧客滿意度決定政策的成效，顧客的評價則決定政策的變遷方向；換言之，政府公共政策的績效取決於民眾的施政滿意度。民意是現代社會的產物，是我們生活中非常重要的一部分；近年來在選舉等政治運作中扮演更為突出的角色。為了回應社會大眾對公共服務需求的數量與品質大幅增加，以及因資訊科技進步神速，致使民眾所需服務範圍大幅擴大且多樣化，各級政府必須努力提升公共服務的效率與效能，以提高民眾對政府運作方式的信任度與滿意度；基於行政倫理，更應一視同仁對標的群體提供公共服務，特別要了解社會弱勢者的需求與期望，以建立一個公平、正義的社會。本研究初步結果經統計交叉分析顯示男性、較年輕者、客家與原住民族群、民進黨支持者、對苗栗縣經濟發展較滿意者、農漁牧、軍公教與學生傾向較滿意傳縣長的整體施政；而男性、教育程度介於國(初)中至大學者、客家與原住民族群、民進黨支持者、對苗栗縣經濟發展較滿意者與公務人員和農漁牧職業者傾向較滿意苗栗縣政府的整體施政。再經由變異數分析(ANOVA)顯示較年輕者、客家與原住民族群、學生、勞工與農漁牧、民進黨支持者以及對苗栗縣經濟發展滿意者傾向較滿意傳縣長的施政表現。另一方面，民進黨支持者以及對苗栗縣經濟發展滿意者傾向較滿意苗栗縣政府的整體施政。若進一步以二維勝算對數迴歸(Binary Logistic Regression)分析發現對苗栗縣經濟發展越感到滿意者越傾向滿意傳縣長的施政，而泛藍支持者傾向越不滿意傳縣長的施政，另外對苗栗縣經濟發展感到滿意者與軍公教職業者傾向較滿意苗栗縣政府整體的施政。

關鍵字：苗栗縣、地方政府、施政民意度

一、前言

在二十世紀末以來，全球化資訊科技的浪潮中，現代企業界的大趨勢包括市場愈來愈開放自由、數位科技突飛猛進、以及更重視創新與顧客導向的價值。換言之，現代企業的焦距已從市場移轉到產品或服務的品質，最後則集中在「顧客」上，所謂顧客是指會購買產品或服務的民眾，亦即具有消費能力或消費潛力者。顧客的滿意已成為企業能否生存的主要影響因素，而所謂「顧客滿意」(Customer Satisfaction)是指顧客購買及使用產品服務所產生的一種態度。Kotler (1997) 曾說：「企業經營唯一不變的原則乃是滿足消費者的需求！」，企業若要在二十一世紀消費者導向的市場中競爭存活，唯有做到「顧客滿意」才是致勝之道；例如在美國國家品質獎評選項目中，以顧客滿意度所占的權重最高（30%），而在美國財星五百大公司的高階主管中，有高達86%認為顧客滿意度非常重要（梁德馨等，2001）。

在公部門方面同樣也面臨極大的壓力，由於社會大眾對公共服務需求的數量與品質大幅增加，而政府所能提供的服務卻遠遠落後；另因資訊科技進步神速，致使民眾所需服務範圍大幅擴張且多樣化，相對地，政府提供服務的效率與效能卻是大幅下降；最後導致民眾對政府運作方式的不信任（Osborne and Gaebler, 1992）。在此一背景下，公共行政學界乃興起所謂「新公共管理」學術潮流，而各國政府也全力推動「政府再造」運動。

晚近以企業管理為師的新公共管理學派與各國全力推動的政府再造運動，也都極為重視「顧客滿意度」的概念與作法。公部門的顧客可分為內部和外部兩大類，內部顧客是指行政組織內的廣義公務員，包括各階層人員以及主管，其滿意度一般稱為「員工工作滿足感」。而外部顧客係指一般行政機關所慣稱的民眾，亦即行政機構所直接或間接接觸並提供服務的對象，其滿意度一般稱之為「施政滿意度」，後者即為本文分析的焦點。

Pollitt 認為新公共管理的主要特質有：將市場機制大量引進政府機關、強化組織分權、提昇服務品質、與重視「顧客需求」(Shafritz and Russell, 1997: 296)。而 Osborne and Plastrik (1997: 170-7) 所提出的政府再造五大C策略之「顧客策略」—就是以顧客導向處理行政事務，並以提供顧客選擇權為要務。其他如全面品質管理（TQM）、績效管理（Performance Management）等革新運動也都以「顧客滿意度」為其核心概念。

顧客導向的服務理念強調政府所提供的服務必須符合民眾的需求與期望，其基本前提就是所謂「顧客至上」，必須主動關懷顧客，並且向顧客負責。江岷欽與林鍾沂（2000: 143）指出顧客導向強調以「顧客價值」作為行政措施的重要依歸，並透過直接與顧客的互動，蒐集相關於顧客的資訊，以改善並增進行政機關的服務品質與效能。

民主國家的政黨，不管在朝或在野，面對選舉的壓力都必須注意民眾的喜怒哀樂所表現出來的「民意」了。民意的表達可分為直接表達與間接表達兩大類。間接表達是指民眾透過第三者來表示意見，其中有透過正式管道間接表達民意如選舉行政首長或民意代表，有透過非正式管道間接表達民意如透過政黨、利益團體或大眾傳播媒體等。另一方面，直接表達的民意係指由民眾親自表示的意見，其中民眾主動的表示意見如投書、叩應、遊說、請願、申訴、陳情、連署、示威、抗議、遊行、暴動、游擊戰、革命等，而屬被動表示的民意則包括受邀參加座談會、公聽會、民意調查受訪或參加公民投票等（余致力，2001: 38-9）。在所有民意的表達方式中，一般咸認為民意調查與公民投票所展現的民意，是最具有代表性，最接近多數的民意（呂亞力，1995；賴

世培等，2000)。因此，基於顧客導向行政績效的概念，本文探討重心就是以民意調查顯示出來苗栗縣施政滿意度。

二、文獻探討

民主社會的政府在制定政策時，雖然不可能完全遵照民意辦理，但從長遠來看，沒有一個民主政府的政策能夠違背民意而長久存在，因為民意會反映在選票上。在民主社會，選票是政權唯一的基礎，民意決定選票，選票決定政府。因此，在民主社會中政策的制定與修正，最原始的動力來自民間，最終的目的則是要順應民意、服務群眾（鄭貞銘，2001）。隨著社會日益進步，政府面對的公共事務愈形複雜，民眾參與公共政策過程的要求也日愈高漲。因此，政策制定者為了把握民意趨勢，瞭解民眾偏好，經常進行各種民意調查（蘇義雄，1992: 21）。就美國政治而言，為何政策民意那麼重要？因為民眾的政策民意會影響他們的政黨支持傾向，繼而影響其投票行為與選舉結果，最後造成公共政策的變化（Stimson, 1999: ch.5）。Yeric and Todd (1989: 132) 也指出，當政策民意發生顯著改變時，將可以預期它會反映在國會相關法案與預算分配上。

Erikson and Tedin (1995: 88) 指出政策民意就是經由民意調查長期探詢出民眾對於特定政策議題的意見，例如對某一政策是傾向自由或是保守趨勢。Stimson (1999: 1, 13, 76) 則指出：「民眾會想到政治，雖然不常，也沒系統地想，但它們的確會想到政治。民眾觀察政府的所作所為，並將它們與政策連接起來，民眾對政策的看法就是民意，而民意只有在聚合情況下才會受到重視。」可見就政治學者而言，所謂民意所指的就是「政策民意」(policy mood)。政策民意就是民眾對公共政策特殊偏好的資訊，也是Lippmann所稱的「時代精神」(spirit of ages)。在政策民意上，大多數美國人呈現現實上偏好自由式政策（希望政府為人民多做事），但卻都自認為是保守主義者（希望小而美政府）的矛盾心態。

在民意與政策關係的實證面，美國歷任總統比較仰賴民意作決策的例子有：甘迺迪總統的民權與外交政策常常須參考 Louis Harris 的民調結果 (Reeves, 1993)，尼克森總統的經濟勞工與管制政策 (Jacobs and Shapiro, 1995)，老布希總統的強力掃毒政策 (Duffy and Goodgame, 1992)，以及柯林頓總統的經濟政策 (Woodward, 1995) 等。另外在地方政策民意方面，例如在一九七一年全美城市聯盟的都市觀察計畫，就曾從事 Boston 等十個城市有關公立學校等政策的民意調查 (Fowler, 1974)。民意影響當代政府的運作愈趨於深化，就正面的意義而言，「民主是民意政治」的真諦就愈能夠加以彰顯。政治民意調查不管它的主題是針對選舉、政策意向或政府首長的聲望調查而來，都是連接政府與人民之間緊密互動的溝通橋樑，應有助於「民之所欲，常在我心」的理念可以進一步落實。

國內二十一世紀基金會為了觀察臺灣地區的政治變遷，以及瞭解民眾對政治的滿意程度。自一九九一年起，針對臺灣政治問題進行民眾滿意度調查。調查內容包括人事與政策滿意度、制度與行為滿意度、政治信任感、國家自豪感、政黨與選舉滿意度及國家未來走向。其中民眾對政策滿意度的測量，是民眾對公共政策與執行成效的一種主觀評價。以政府對人權保障、海峽兩岸關係、統獨之爭、國家安全與外交等方面的政策與成效，作為民眾評估的對象。同時，也讓受訪民眾在這些政策與施政成效之中，選擇一項他們認為在日常生活最重要的政策，來建構民眾對政府政策滿意度的總合分數（徐火炎，1998: 15）。呂亞力（1998: 18）認為民眾對政策的好惡，

往往根據媒體提供的訊息與個人對施政的感受，但是，民眾對這些訊息的詮釋以及對施政的感受，受到長期間政治社會化所形成政治人格與政治理念的影響頗大。

例如就一九九七年民眾對政策的滿意度而言，根據調查，民眾最關心的公共政策前三名分別是：社會治安（47.8%）、人民福利（9.6%）、與國家安全（9.2%）；在受訪者的回應比例上，「社會治安」問題明顯是一枝獨秀。以滿意度而言，蕭內閣績效最佳的政策前四名分別是：國家安全（50.8%）、人權維護（49.3%）、外交政策（39.9%）、與人民福利（33.9%）。一九九七年民眾對蕭內閣在公共政策表現之評價態度，最滿意之處主要在於「內政」方面，包括社會治安、縮短貧富差距、環境保護、與人民福利，可見民意對於政府政策之感覺多數集中在內政方面。

另一方面，二〇〇〇年科技精銳二百大企業，對政府重大政策的態度調查發現：在重大政策方面，開放小三通、釐清高科技發展政策、與水資源的解決方案是新政府最應優先處理的政策，停建核四、縮短最低工時是企業主認為最不贊成的政策，而對於提振股市的看法則趨於兩極化（詳見遠見雜誌，2000年，12月：238-43）。

在地方政策民意方面，Veric and Todd (1989: 227-8) 指出，儘管有關地方政策民意的研究數量不如聯邦政策，也可獲得幾點初步的結論如下：

1. 美國民眾對地方政治與全國性政治的關注重點有所不同，地方議題通常較具地域性。
2. 各州的政策民意也有差異，原因可能是人口結構與政治文化的影響。
3. 研究顯示所有的州政府有一半以上的時間在回應民眾的需求。
4. 大部分的州級政治都由少數有組織的民眾所掌握。
5. 民眾在地方政治的角色會隨時間與政治文化的不同而改變。
6. 現今在地方政治最重要的公眾參與就是民意調查，美國許多地方政府常常作施政滿意度以及政策優先順序的民意調查。
7. 時下在地方政治流行的公民投票，在衡量地方民意上其實是有偏差的。

總而言之，民意在地方政治上是相當重要的！

另一方面，政府行政績效的衡量向為學術界與實務界所重視，也是民眾、政府、與媒體關注的焦點。Martin and Kettner (1996) 認為政府行政輸出績效的最終衡量主要是針對施政品質績效，而品質績效的衡量包含行政輸出的品質高低與服務對象的滿意度兩大要項。所以行政績效的衡量除了客觀的數據考評外，在民主社會裡更需注意民眾主觀的心裡感受，亦即所謂民眾對政府的「施政滿意度」。Tiebout (1956) 最早將市場與顧客選擇的觀念引進稅捐稽徵處等服務機關，民眾若不滿意可以用腳投票。不過當時由於資訊的不對稱，民眾其實無法像在市場般精確地計算。但如今施政滿意度或聲望調查，就好像是一部持續運轉的公民投票機器或期中選舉（a running referendum or interelection “election”）(Cohen, 1997: 14)，不斷產出民眾對於政府首長職務表現評價的成績單。一份黯淡的施政成績單固然可以向政治人物傳遞初步的警訊，誘導其思索如何重建民意支持的課題；相對的，一份亮麗的成績單也可以賦予政治人物豐沛的動能，來影響公共政策的制定與運作。因此，在一個民主發展成熟的社會，施政滿意度調查是政治系統中反饋途徑（feedback loop）的主要媒介，通常富含具有相當重大的政治社會意義（張

四明，1999)。

蘇彩足(1999)指出在這一波政府再造中，績效指標的建立是件長遠的工作，除了要持之以恆外，還是要持之以恆。而有些無法具體量化的公務績效，不妨藉由客觀公正的民意調查進行人民施政滿意度的瞭解，若能以充分的資訊作為判斷的基準，其實民眾是最佳的裁判、最佳的績效評估者。Crew (1992: 208, 230) 則認為公部門的服務與所有民眾和團體的利益息息相關。基於方案效能的考量，政府必須注意民眾所關切的事項，即使屬非理性的問題，民間的抱怨和公然的反對通常可以直指政策問題的核心。可見「顧客導向」將是未來行政服務的主流。

而林水波與陳志瑋(1999)認為以顧客為導向的公部門具有下列六項特質：

1. 由外而內改造：顧客的期望決定政策設計的藍圖，顧客的需求決定財貨與服務的供給內容，顧客滿意度決定政策的成效，顧客的評價則決定政策的變遷方向。
2. 顧客永遠優先：顧客乃行政管理的重心，政策服務的標的。公部門將焦點從過程轉移到顧客身上，反映出行政革新的民主取向，並藉此賦予相關人員決策裁量權，以適應環境的快速變遷。
3. 雙重課責：行政機關必須向一般民眾以及首長和民意機關負責。
4. 政府與顧客對話：建立雙方充分溝通的機制，進行對話和互動，使民意得以進入行政與決策體系。
5. 小眾市場區隔：根據顧客異質性與多元性的需求擬定相契合的政策工具。
6. 多重顧客角色：同時也應了解任何單一或團體的顧客具有的多重角色，如資源者、合產者、購買者、使用者等角色。

其中特別值得注意的就是：「顧客滿意度決定政策的成效，顧客的評價則決定政策的變遷方向」。換言之，政府公共政策的績效取決於民眾的施政滿意度，政府公共政策的變遷方向取決於民眾的政策民意調查結果。而本文探討的主題是顧客導向的地方行政績效，研究的焦點在苗栗縣政策民意與施政滿意度調查之分析。

誠如 Wholey and Hatry (1992) 所主張，地方政府績效評估比在中央政府來得容易可行，因為地方政府直接服務民眾，民眾、行政人員、與民選官員都是績效評估資料的潛在可能使用者，而行政人員與民選官員常想知道民眾的需求是否滿足？(Ammons, 1995; Gianakis and McCue, 1997: 244)。問題是為何民眾施政滿意度的評價那麼重要？因為民眾對於執政者的施政滿意度評價，會影響他們對政黨與候選人的支持傾向，進而影響其投票行為與選舉結果，最後造成公共政策的變化 (Stimson, 1999: ch.5)。

支持施政滿意度調查者主張滿意度調查與代議民主不相違背，只不過稍稍向直接民主傾斜，其實它是將公民引進決策過程的精緻民主 (Miller and Miller, 1991)。這種將民意直接輸入政治過程，可以提高決策的社區參與；一般人認為民眾討厭、不信任政府的觀念是不對的，其實民眾往往對地方政府的服務都會給予高度肯定 (Miller and Miller, 1992)。並不是民眾不信任政府，而是政府官員不相信民眾可以對政府作公平的判斷。例如 Melkers and Thomas (1998) 研究發現，亞特蘭大市政府的公務員認為民眾對他們的評價偏低。那些反對在公共政策中實施滿意度調查者往往執著於官僚的專業主義，認為公共服務的質與量只有技術官僚才具有評估能力 (Lovrich and Taylor, 1976)。此一陣營信賴服務數量的客觀內部衡量，如績效衡量或標竿學習，反對主觀的滿意度調查；這些支持客觀績效衡量者假設，公共服務專業才能瞭解績效內涵而精確

評估之。另一方面，支持實施施政滿意度調查者認為民眾儘管與公務員沒有直接接觸，他們還是有能力評估公共服務的品質。Melkers and Thomas (1998) 指出，無法知道民眾偏好的公務員根本不能作好有關民眾需求的決策。

特別是在地方政府的層級，主要行政重心幾乎都屬為民服務的工作。地方政府基本上具有兩項非常特殊的性質，一方面必須直接面對民眾，如企業與顧客間的關係，必須提供民眾日常生活所需的財貨與勞務，另一方面，它又不是企業而屬整體政府中的一環，因此必須遵守政府相關的法制與規範 (Kakabadse et. al., 1988: 174)。因此，現代化、民主化的地方政府越來越重視民眾的需求，而且更是以「服務」導向取代「權力」導向。所以 Stewart and Clarke (1987:161) 認為現代化地方政府的運作必須具備以下四項特色：

- (1)、地方政府應對該地區民眾提供更多的服務。
- (2)、地方政府運作績效良窳的評價，應以其對民眾所提供服務的品質高低為基準。
- (3)、地方政府服務民眾的實質意義，乃在於得到「標的團體」(即受服務的對象)認同的程度。
- (4)、為了提高服務品質，地方政府必須更接近民眾。

公民參與地方公共決策的方式有很多種，例如投票、競選、加入社會團體或利益團體等仍然是地方治理的基礎。近年來法定公聽會使得民眾直接參與更為普遍，而施政滿意度調查則與公聽會有所不同，滿意度調查測量相關政策民意以供官員參考，例如在阿拉巴馬州 Auburn 市就根據施政滿意度來分配預算 (Watson, Juster, and Johnson, 1991)。

Miller and Miller (1991) 指出滿意度調查如同投票，其對象非常廣泛，包括任何人在內。而隨機民調雖然可以克服其它公民參與可能的誤差，但批評者認為受訪者可能缺乏對地方公共事務的知識或經驗。另一受到抨擊的理由是公民對公共服務的施政滿意度意見，可能會受到不相關因素的干擾，例如受訪者的種族與所得問題 (Brown and Coulter, 1983; Stipak, 1977)，鄰居特殊性的影響 (Lineberry, 1977)，以及地方政府本身特質的影響 (Lyons, Lowery, and DeHoog, 1992)。然而 Lyons et. al. (1992) 的三項因素的廣博模型研究指出，當民眾越參與社區活動，對地方政府越感到有效率時，不管個人或鄰居的特質如何，他們都會對公共服務越感滿意。

事實上，施政滿意度的概念可說是一比較新穎的觀點，特別是近年來世界各國極力推動所謂「政府再造」運動，其中的「顧客導向」指標更為多數民主國家所重視，因為它的精神與「建立具有企業精神的政府」非常契合，此乃美國副總統高爾在其報告書中特別指出「政府應強調顧客滿意」的道理 (莫永榮, 1997)。如同企業管理重視顧客的滿意度，民主競爭下的政府同樣也須重視選民對施政的滿意度，得到民眾的支持以取得統治的正當性，不孚眾望的政府將為選民投票所否決而下台，如此才符合民主政治最基本「主權在民」的理念。

例如在國外的情形，公民評審行政機關的現象越來越普遍，特別是在那些已工業化的社會。例如哈里斯 (Harris) 民調中心在一九八二年針對美國兩大黨在各大政策的執政績效，與最近九任總統形象在道德水準、辦事能力、外交、人格等九個面向的比較作民意調查 (吳松, 1982: 31-2)。Erikson and Tedin (1995: 109-15) 指出總統的聲望百分比無疑是美國最受矚目的政治指標。而影響美國總統聲望高低的主要三大因素是剛就職時的蜜月期效應，當遭遇國難或有戰爭

危機時民眾基於愛國心而擁戴總統，以及經濟景氣的榮枯。

美加地區許多地方政府做過無數的施政滿意度調查與績效衡量，也有幾十個縣市政府同時採用績效指標與施政滿意度調查來衡量公共服務的品質。這種結合主客觀衡量指標的作法，可以追溯到早期美國都市研究所（Urban Institute）與國際城鄉管理協會（ICMA）的合作研究。而目前參與「國際城鄉管理協會標竿計畫」的許多縣市政府正在做施政滿意度調查，它們有些將績效衡量與施政滿意度調查分開處理，有些則一併考量。例如俄亥俄州 Dayton 市將其施政滿意度調查結果與全國最佳機關作比較，奧瑞岡州 Portland 市則將績效衡量與施政滿意度調查結果都公諸於世，維吉尼亞州 Prince William 縣則持續將各單位績效資料與施政滿意度調查報告刊登在網站上，供民眾參閱，這些作為都提供了研究客觀績效衡量與主觀施政滿意度關係的素材（Swindell and Kelly, 2000）。

在國內方面，中華民國民意測驗協會早在民國七十四年就接受過自立晚報委託，辦理過高雄市長蘇南成聲望的民意調查（民意協會，1985）。而台北市政府自七十年以來，進行一系列的「市政建設意向調查」。其中於七十一年十一月所做的第三梯次調查結果顯示，在十二項重大市政措施中，台北市民對「推展文化康樂活動」滿意度最高，其次是「改善教育措施」；而以「管制公害污染」與「整頓交通管理」兩項滿意度殿後（台北市政府市民對市政建設意向調查工作小組，1983）。到了八十五年六月所做的第十三梯次調查結果顯示，在十九項重大市政措施中，台北市民對「提昇行政效能」滿意度最高，其次是「闢建公園美化環境」；而以「土地使用規劃」與「擴建國民住宅」兩項滿意度殿後（台北市政府主計處，1996）。

從政治學或政策科學的角度來看，「施政滿意度」主要是採用民意調查的方式，探求民眾對政府現行政策產出績效滿意與不滿意的程度，進而透過回饋，按照政治系統理論，影響民眾對政府的支持程度和形成新的需求。從民眾參與政策過程的日趨熱烈的程度來看，民意調查也將在我國民主化過程中扮演愈趨重要的角色，而成為衡量社會民眾對政府施政成效的政治溫度計（political thermometer）。所以，民意調查必須真實地反映民意對政府政策的滿意度，以作為政策制定者自我惕厲的參考（蘇義雄，1992：4）。

政府實際所作所為與民眾對政府認知的關係如何？答案其實尚未十分清楚。但是民眾在評估地方公共服務時的確可能犯錯，因為民眾可能誤以為非提供服務單位為服務單位，或是相反情形。例如底特律都會區民意調查顯示，有些別地區或私部門提供的服務，市民還是常誤以為是自己轄區政府所提供的服務，俄亥俄州 Dayton 市的公園與休閒服務也有類似情況（Lyons et. al., 1992; Thompson, 1997; Swindell, 1999）。相對於客觀的績效衡量，評估錯誤是第二種民眾可能犯錯的原因。Stipak (1977: 51) 指出受訪者回答含糊的滿意度或其它評估等問題時可能只是迷糊的反映，Brown and Coulter (1983) 針對阿拉巴馬市警察局研究發現警政服務的質與量與民眾的認知沒有關連。

另一方面，有些對公共服務主觀與客觀衡量關連的研究卻比較樂觀。例如 Parks (1984) 承認民眾的認知與經驗的確會影響他們對公共服務的評估，而某些客觀衡量的改變則會影響民眾主觀的認知。Rosentraub and Thompson (1981) 針對公務員與民眾對於街道狀況雙方評估的比較發現，民眾是可以做到精確的評估，特別是他們具有多面向的資訊時。Percy (1986) 研究發現民眾對警察局回應時間長短的認知與實際情況極為接近。紐約市政府公園與休閒局對公園使用者調查發現，民眾是可以感受到公園的乾淨與安全有所改善（Cohen and Eimicke, 1998）。

近年來公共行政學界所盛行的「新公共管理」取向的觀點，以及「政府再造運動」中建構具有企業精神政府的十項原則：(1)、型塑導航型的政府，(2)、授權公民參與監督政府，(3)、鼓勵公共服務提供者之間的競爭，(4)、以目標和任務為導向，而非以法規命令為策力，(5)、以實際成果為施政重點，(6)、滿足顧客需求，(7)、強調開源，而非一味講求節流，(8)、具有防範未然的能力，(9)、講求分權，並鼓勵參與式管理，和(10)、市場機能優於官僚機制（江岷欽與劉坤億譯，1999）。其中「授權公民參與監督政府」、「鼓勵公共服務提供者之間的競爭」、與「滿足顧客需求」等三項原則與施政滿意度有相當關聯（梁世武，1999）。誠如 Deevy (1999) 所言，在邁進千禧年之際，民眾對政府有了新的期待，希望政府提供快速而有效率的服務，並且把他們當「顧客」看待。

美國柯林頓政府推動政府再造中有一值得特別注意的焦點就是政府如何服務民眾以取得受服務民眾高度的滿意。例如加州洛杉磯的卓越服務計畫，其核心觀點是「觀念不是目的，服務不是目的，顧客價值才是目的！」，該計畫要求所屬政府員工必須知道：(1)、他們內部的與外部的顧客是誰？(2)、顧客的要求是什麼？如何持續滿足他們？(3)、如何運用過程改善方法，以加強服務的提供？(4)、顧客是否瞭解他們是有能力的與關懷顧客需要的？事實上，當前各國政府都必須面對消費者社會（consumer society）的來臨，消費者社會是以顧客需求為導向的，民眾對政府服務品質的需求越來越高，因為政府與民眾的關係已經從過去「治者與被治者」的統治關係轉變為「服務者與消費者」的平等關係（丘昌泰，1997）。

在英國方面，Bayly (1999) 在「公共管理的再造：英國的經驗」一文中指出，英國政府公共管理再造的目的在建構現代化的政府（Modernising Government），其中一項重要的觀念就是「民眾至上」（Putting the Citizen First）。民眾至上的意義乃是公共政策的設計與執行必須是以公眾的利益與關切議題為核心，而不是行政官僚的便利。其實民眾所關心的是政府到底為他們做了什麼，他們很少在意政府行政的過程。

總的來說，在這一波各國政府推動行政革新或政府再造，其中最主要的目標之一就是「提高服務效能與品質，滿足民眾需求」（江明修等，2000），因為政府效率和效能低落久為民眾所詬病，造成民眾對政府能力普遍地不信任，一個民主的政府必須時時以如何爭取民眾的支持為念，顧客至上、服務品質的提昇自然成為各國政府重視和努力的目標。

Swindell and Kelly (2000) 參考國際城鄉管理協會（ICMA）的地方政府績效指標的標竿計畫，與 Miller and Miller (1991a) 所發展的 Percent to Max (PTM) 標準化量表，探討美國德州 Austin 市等十三個地方政府七項服務（警政服務、消防與急救服務、道路維護、垃圾處理、路燈、公園與休閒服務、以及圖書館服務）的客觀績效與民眾主觀滿意度的關係，看看一般民眾是否可以作好對公共服務的評估。其施政滿意度調查項目包括：城市整體品質、市政府服務的整體價值、圖書館服務滿意度、急救服務滿意度、消防服務滿意度、警政服務滿意度、垃圾清運滿意度、公園滿意度、休閒服務滿意度、道路維護滿意度、路燈滿意度、日間安全滿意度、夜間安全滿意度、與交通秩序滿意度等。調查結果發現民眾對於公共服務的施政滿意度評估比一般的刻板印象好得多，在一百一十三項客觀績效與主觀施政滿意度雙變數配對比較中，八十八項有足夠資料可做相關分析，其中有二十七項達到顯著水準（ $\alpha = 0.1$ ），而其中有高達二十三項的相關方向與期望同向，只有四項（15%）與預期相反方向。若不考慮顯著性，則八十八項中有高達七十五項（85%）與預期同向，顯示民眾具有區別公共服務良窳的能力。此一結果可供公務

員與民選首長參考。

Lawton and Rose (1991: 137-8) 指出在績效由誰來評估方面，時下最重要的當屬顧客或消費者的評判了。如果顧客對產品或服務不滿意，他們將會轉頭就走，毫不眷戀。楊森(2000: 42-3) 在建立社會福利指標體系一文中建議，在經濟社會發展過程中，民眾的價值觀念、關心事項、與滿意度也會不斷改變，政府或民間機構應該加強民眾福利需求與滿意度的調查。

傅恆德(1999) 建構一個以「結構性因素、投票給現任縣市長、努力實現競選政見、現任縣市長與前任相比、以後會表現得更好」等五個自變項的「縣市長滿意度模型」，於八十七年十月間針對中部五縣市（苗栗縣、台中縣、台中市、彰化縣、南投縣）做施政滿意度問卷調查研究發現：施政滿意度的影響因素以心理層面居多，包括「縣市長是否有努力、比起前任縣市長的施政表現」，其次是理性的層面如「以後會表現得更好」，再其次是結構的層面，包括「是否投票給現任縣市長、和社會人口學的特色」，社會人口學特色以教育程度影響最大，職業別與政黨認同次之，性別與年齡則沒有顯著影響。最後，傅恆德建議比較縣市長的表現不可以只用單一的指標，而複合的指標可以補助單一指標的不足。在比較不同縣市時必須控制相關的社會人口學變項，以及其它主客觀的變項。另外，為了更妥善的比較，應該發展一組大家都能接受的「施政滿意度評量指標」作為比較的基礎，而且必須控制影響滿意度的結構性、心理感受、和前瞻性的變項，剩餘部份才是各縣市施政滿意度真正的差異。

梁世武(1999) 針對內閣施政滿意度所做實證調查分析發現：首長知名度不會影響首長施政滿意度，民眾對於首長施政滿意度與部會整體施政滿意度的態度一致，無顯著差異，而行政院各部會在民眾心目中的權重不同，且不同年齡、性別、政黨傾向、職業、與學歷高低所重視的部會也有差異。張四明(1999) 認為目前常見的政府首長施政滿意度調查，是近於英美西方國家對政治人物所實施的一種聲望調查（popularity polling）。這類民意調查常以行政首長整體施政表現，或者民眾對於重大政策的反應為觀察焦點，但部分的調查也會伴隨中央各部會首長的職務表現評估。施政滿意度調查不僅是一種具有科學及專業性的民意反映途徑，同時也是衡量政府首長民意支持度與認同感的重要工具。然而，就民意調查的設計與執行而言，政府首長施政表現的評估，本質上是一個相當抽象而且複雜的議題；常見的問題包括：首長的知名度經常與其施政的表現評價相互糾結不清，受訪者對政府首長的施政評價，也經常與其個人的感覺或印象相互混雜（傅恆德，1999）。

儘管還有許多技術問題有待克服，民眾也可能不太了解地方政府的角色，然而對公共服務主客觀評估的價值是不容抹煞。兩者結合更可促進改善公共服務目標的達成，特別是將民眾引入治理過程的施政滿意度調查更具意義，民眾在公共服務決策過程中應該具有重要和法定的角色。誠如 Watson et. al. (1991) 指出，施政滿意度調查是具有促進官、民互動價值的多面向溝通管道。

三、建構分析模型

近代民主政府之運作無不以選舉與民意為依歸，而民主政治與責任政治之體現，與民眾對於政府施政滿意度的評價更是息息相關。然而除了必須重視民眾對於政府施政滿意度的評價外，其實施政滿意度的影響因素更是值得探討；所以，本文研究目的主要在探究苗栗縣施政滿意度的影響因素。而政府施政滿意度的研究途徑大致可分為「社會學研究途徑」（sociological

approach)、「社會心理學研究途徑」(social psychological approach)，以及「理性選擇研究途徑」(rational choice approach)等三個主要途徑(李世宏、吳重禮，2003)。

在社會學研究途徑方面，「社會決定論」(social determinism)可以解釋個人政治傾向形成的原因。個人社會特徵決定政治取向，這些社會特徵提供民眾基本的「社會脈絡」(social context)、「資訊脈絡」(informational context)，以及「個人網絡」(personal network)，藉由次級團體建構人際互動關係，進而影響其政治認知與行為(傅恆德，1996；Berelson, Lazarsfeld and McPhee, 1954；Huckfeldt, Ikeda and Pappi, 2000；Huckfeldt, Sprague and Levin, 2000；Monroe, 1975)。換言之，個人生活在社會中，會受到本身某些特定因素的影響，形成個人的「符號傾向」(symbolic predispositions)。當人們接受到外界的政治訊息時，此訊息會透過內在的轉換與認知作用，將喚醒心中既存的參照圖像，並與政治資訊產生連結，形成其對政治現象的認知、態度與評價(Sears, 1993；李世宏、吳重禮，2003)。

社會學研究途徑依據研究對象的差異可細分為總體研究與個體研究。在總體研究模型強調生態環境因素，通常是以居住地區、宗教、種族(或族群)，以及職業等團體特徵進行分析。在個體研究模型一般以其性別、年齡、教育程度、所得水準等探討政治行為與態度。綜言之，社會學研究途徑認為個人的基本特徵會影響其「社會計算」(social calculus)的結果，是決定政治態度的關鍵因素。

另一方面，社會心理學研究途徑則強調個人對於特定團體的心理歸屬，會產生「團體意識」(group consciousness)與「團體認同」(group identity)，進而形成固定的價值體系與政治信念，影響個人政策偏好與投票決策(Abramson, 1979；Campbell et al., 1960；Converse, 1964；Converse and Pierce, 1985；Gerber and Green, 1998；Miller, 1976；Sears and Valentino, 1997)。易言之，個人置身於團體中會與其他成員發生互動關係，經過相互影響後，個人思維與團體中其他成員必然會發生互動關係，個人思維與團體文化將會產生整合作用，形成自我認知、態度、與行為。由此可見個體與群體互動關係的重要性(李世宏、吳重禮，2003)。

如上所述，社會心理學研究途徑除了強調環境因素的影響外，更加關切個人對於環境的認知與接受程度。藉此得以瞭解相同個人特徵的民眾為何會有不同的認知，以及在相同環境影響之下，個人間態度與意見為何有許多差異。比較上述社會學研究途徑和社會心理學研究途徑可知，社會學研究途徑著眼於社會團體與社會經濟結構等環境因素對於個人政治態度的影響，而社會心理學研究途徑則重視個人對於特定社會團體的心理歸屬以及與其他成員互動所形成的政治態度。

而在理性選擇研究途徑方面，許多研究指出政府經濟政策表現的榮枯會影響民眾對政府的滿意度，甚至於影響到選民的投票選擇(Fiorina, 1981；Kinder and Kiewiet, 1981；Lewis-Beck and Nadeau, 2001；Rabinowitz and MacDonald, 1989；李世宏、吳重禮，2003)。根據 Fiorina (1981, 1984) 回顧性投票 (retrospective voting) 的研究結果顯示，民眾對於政府施政表現與對執政者的評價會形成其政治態度，進而影響在選舉時的投票行為。

國內有關縣市長施政滿意度的調查報告，大都以受訪者滿意度的百分比來比較縣市長們在施政上的績效。但若僅以單一的滿意度百分比或平均分數作為各縣市長之間的比較似乎缺乏深度。如果能進一步從影響施政滿意度的因素來剖析，可進一步探討社會人口學的結構性因素，如年齡和教育程度等對施政滿意度的影響(傅恆德，1999)。因此，本研究基本假設認為不同的年齡、族群、教育程度、職業、政黨認同與對經濟發展滿意度等均會影響民眾對於縣市長施政滿意

度的評價。

接下來根據研究的架構擬定施政滿意度問卷，問卷中包括上述主要變項，並進行苗栗縣施政滿意度的調查。本研究的資料是採用中華大學民意與政策研究中心在民國九十四年十一月十八日至二十日間針對苗栗所作民意調查。在該苗栗縣民意調查中扣除未回答的資料，有效樣本總數為653個，在95%的信心水準下，抽樣誤差為 $\pm 3.84\%$ 。

各主要變數的測量分為依變項和自變數，分別說明於下：本研究的依變數為施政滿意度，滿意度測量以非常滿意、滿意、不滿意、非常不滿意和無意見、不知道等選項來詢問。在自變數方面，筆者依據社會學研究途徑的觀點，選取年齡、性別、籍貫、以及教育程度等社會背景因素；依據社會心理學研究途徑的觀點，則選擇政黨認同變項；而依據理性選擇研究途徑的觀點，則選擇經濟發展滿意度變項。所以，主要結構性因素包括性別、年齡、教育程度、籍貫、政黨認同與經濟發展滿意度等。

某些研究指出，民眾的年齡與其政治態度和行為會有顯著相關；年齡愈輕的選民對於政治體系的認知較為薄弱，對於政治情感歸屬不深且尚未固定。相反地，在考量家庭與事業因素之下，年齡愈長選民的政治態度與行為會傾向較為保守，通常也會隨著對於政治事務的熟悉而強化其認同（胡佛，1998；洪永泰、陳義彥、黃德福，1995；黃德福，1991；Abramson, 1983）。其次在性別方面，男性普遍對於政治事務抱持較高的興趣，積極參與各類政治活動。若干研究指出性別差異主要源自於「政治效能感」（sense of political efficacy）的強弱；相較於女性，男性擁有較高度的效能感，自認為有參與並處理複雜政治事務的能力，因而在政治態度方面會產生顯著的性別差異（Milbrath and Goel, 1977:117）。國內若干研究也證實男性擁有較強烈的政治認同感與政治信任感，對於政府施政滿意度高於女性；再者，年齡愈長者較易產生政治認同，年長者的施政滿意度也高於年輕者（陳世敏，1991；郭貞，1996）。據此，本文假設男性與年齡愈長著對於苗栗縣傅縣長與縣政府的施政滿意度評價會較高。

再次，由於我國特殊政治歷史環境因素，使得族群議題經常成為政治動員的關鍵因素。若干研究指出，相對於人數最多的本省閩南族群，大陸各省人士對於某些政治議題有相當顯著的取向，或者因為凝聚力較強的「團體意識」，對於政治事務存有特定看法，政治參與程度也較高（黃紀、吳重禮，2000；何思因，1991；王甫昌，1998）。整體而言，民進黨支持者有較高比例為本省籍選民，反觀外省族群選民則較傾向支持國民黨（徐火炎，1991；黃秀瑞，1995）。因為傅學鵬縣長隸屬於泛藍陣營且為客籍人士，但到了2005年傅縣長突然與民進黨結盟推動「傳綠合」，支持民進黨提名的前苗栗市長邱炳坤角逐縣長，造成苗栗縣政壇巨大震撼，特別是政治意識型態最為強烈的外省族群。故本研究假設在苗栗縣，相對於本省閩南籍與大陸各省族群、客家籍和原住民民眾對苗栗縣的施政滿意度評價會較高。

另一方面，教育程度係個人社會經濟地位的重要指標，若干實證研究指出，教育程度對於民眾的政治傾向會有顯著影響（Keith et. al., 1992；Rosenstone and Hansen, 1993；Stone and Schaffner, 1998）。教育程度愈高，其政治學習能力會愈強，進而提高個人對於政治事務的判斷力。因此，教育程度愈高者，對於政府施政感到不滿之處會愈多，對於施政滿意度評價將會愈低（陳世敏，1991）。因此本文假設教育程度愈高者，對於苗栗縣施政滿意度的評價會較低。在社會心理學研究途徑方面，政黨認同向來是研究台灣選民政治態度與投票行為的重要變數。而根據理性選擇研究途徑，對於政府經濟表現愈滿意者愈傾向滿意該行政首長與整體政府團隊。在

臺灣因為過去國民黨長期威權統治，因長期受國民黨照顧的軍公教人員多數傾向支持國親泛藍政府。例如陳陸輝(2000)的實證研究顯示軍公教人員傾向支持泛藍政黨，支持對象在國民黨、新黨與親民黨之間遊走。苗栗縣長傅學鵬雖為無黨籍，但一般皆將其定位為親「親民黨」，惟如前所述，傅學鵬於九十四年間突然與民進黨結盟推動「傳綠合」，支持民進黨提名的前苗栗市長邱炳坤角逐縣長，造成泛藍政黨支持者非常失望，故本文假設民進黨支持者對苗栗縣施政滿意度的評價會較高；經濟發展滿意度愈高者，對於苗栗縣施政滿意度的評價會愈高；軍公教人員對於苗栗縣的施政滿意度評價會高於其他職業者。

綜合以上論述，本研究提出下列七項假設：

假設一：男性對於苗栗縣的施政滿意度評價會高於女性。

假設二：年齡愈長者對於苗栗縣的施政滿意度評價會愈高。

假設三：教育程度愈高者，對於苗栗縣施政滿意度的評價會愈低。

假設四：在苗栗縣，相對於本省閩南籍與大陸各省人士、客家籍和原住民族民眾對苗栗縣的施政滿意度評價會較高。

假設五：民進黨支持者對苗栗縣施政滿意度的評價會較高。

假設六：經濟發展滿意度愈高者，對於苗栗縣施政滿意度的評價會愈高。

假設七：軍公教對於苗栗縣的施政滿意度評價會高於其他職業者。

四、實證分析

從交叉分析(詳如表一)中可以發現，在苗栗縣長傅學鵬的施政滿意度方面，其中性別、年齡、籍貫、政黨支持、經濟發展滿意度與職業別等達到顯著水準，顯示男性、較年輕者、客家與原住民族群、民進黨支持者、對苗栗縣經濟發展較滿意者、農漁牧、軍公教與學生傾向較滿意傅縣長的整體施政。在縣政府總體的施政滿意度方面，其中性別、教育程度、籍貫、政黨支持、經濟發展滿意度與職業別等均達到顯著水準，顯示男性、教育程度介於國(初)中至大學者、客家與原住民族群、民進黨支持者、對苗栗縣經濟發展較滿意者與公務人員和農漁牧職業者傾向較滿意苗栗縣政府的整體施政。

表一：苗栗縣社會人口學變項的交叉分析與卡方檢定

	傅學鵬總體施政滿意度	縣政府總體施政滿意度
全體	0.574	0.512
性別		
男	0.611	0.563
女	0.536	0.457
	P=0.011**	P=0.001***
年齡		
20-29	0.639	0.528
30-39	0.572	0.554
40-49	0.553	0.533
50-59	0.501	0.453

60+	0.576	0.492
	P=0.003***	P=0.4
教育程度		
小學及以下	0.518	0.432
初、國中	0.578	0.634
高中職	0.613	0.523
專科	0.583	0.505
大學	0.610	0.569
研究所以上	0.375	0.286
	P=0.403	P=0.000***
籍貫		
客家	0.614	0.530
閩南	0.511	0.472
原住民	0.714	0.500
大陸各省	0.420	0.452
	P=0.000***	P=0.000***
政黨支持		
國民黨	0.553	0.509
民進黨	0.734	0.677
親民黨	0.546	0.417
台聯黨	0.584	0.385
中立不偏倚	0.600	0.517
拒答或不知道	0.471	0.439
	P=0.000***	P=0.000***
經濟發展滿意度		
非常滿意	0.948	0.650
滿意	0.804	0.769
不滿意	0.356	0.295
非常不滿意	0.257	0.235
	P=0.000***	P=0.000***
職業別		
軍警	0.636	0.594
公務人員	0.628	0.628
勞工	0.602	0.482
工商機構職員	0.533	0.461

農漁牧	0.690	0.606
自營商	0.528	0.556
自由業	0.615	0.500
教員	0.500	0.474
學生	0.673	0.549
家庭主婦	0.529	0.419
無業	0.372	0.581
拒答或不知道	0.154	0.000
	P=0.000***	P=0.001***

註： *p<.1; **p<.05; ***p<.01。

在上述交叉分析時，係將非常滿意百分比與滿意百分比加總當作政策民意與施政滿意度的得分，此時並未區分非常滿意與滿意的程度差異，這也是時下從事滿意度調查一般的作法。不過若要作更精確的統計分析，應該將非常滿意與滿意區分出程度高低，重新編碼（recode，非常滿意為4分，滿意為3分，不滿意為2分，非常不滿意為1分）後，並將各滿意度變項視為等距尺度（interval scale）進行變異數分析，其分析結果詳如表二。

從變異數分析（ANOVA）中可以發現，在苗栗縣長傅學鵬的施政滿意度方面，其中年齡、籍貫、政黨支持者與經濟發展滿意度等變項達到顯著水準；顯示較年輕者、客家與原住民族群、民進黨支持者以及對苗栗縣經濟發展滿意者傾向較滿意傅縣長的整體施政。在縣政府總體的施政滿意度方面，其中只有政黨支持者與經濟發展滿意度等變項達到顯著水準，顯示民進黨支持者以及對苗栗縣經濟發展滿意者傾向較滿意苗栗縣政府的整體施政。

表二：苗栗縣社會人口學變項的變異數分析(ANOVA)

	傅學鵬總體施政滿意度	縣政府總體施政滿意度
全體(平均數)	2.7	2.61
全體(標準差)	0.64	0.63
性別		
男	2.72	2.64
女	2.68	2.59
	F=0.61	F=0.764
	P=0.435	P=0.382
年齡		
20-29	2.88	2.62
30-39	2.70	2.64
40-49	2.58	2.59
50-59	2.63	2.50
60+	2.68	2.66
	F=3.305	F=0.821

	P=0.011**	P=0.535
教育程度		
小學及以下	2.68	2.62
初、國中	2.66	2.74
高中職	2.71	2.60
專科	2.69	2.58
大學	2.76	2.64
研究所以上	2.62	2.39
	F=0.275	F=0.971
	P=0.949	P=0.444
籍貫		
客家	2.73	2.64
閩南	2.68	2.60
原住民	3.00	3.28
大陸各省	2.41	2.38
	F=2.025	F=1.922
	P=0.09*	P=0.105
政黨支持		
國民黨	2.63	2.57
民進黨	2.91	2.71
親民黨	2.37	2.27
台聯黨	2.58	2.12
中立不偏倚	2.74	2.65
拒答或不知道	2.64	2.64
	F=2.567	F=2.652
	P=0.026**	P=0.022**
經濟發展滿意度		
非常滿意	3.54	2.87
滿意	2.92	2.90
不滿意	2.36	2.29
非常不滿意	1.91	1.84
	F=56.292	F=50.595
	P=0.000***	P=0.000***
職業別		
軍警	2.73	2.72
公務人員	2.61	2.72

勞工	2.75	2.63
工商機構職員	2.66	2.58
農漁牧	2.75	2.75
自營商	2.60	2.61
自由業	2.69	2.51
教員	2.66	2.51
學生	2.89	2.59
家庭主婦	2.71	2.58
無業	2.53	2.66
拒答或不知道	2.56	2.00
	F=0.803	F=2.935
	P=0.637	P=0.506

註： *p<.1; **p<.05; ***p<.01。

另一方面，為了進一步瞭解施政滿意度的因果關係，本文嘗試以二維勝算對數迴歸 (Binary Logistic Regression) 來分析施政滿意度(依變項)與社會人口學變項(自變項)的關係。本研究的依變項分別為傳縣長施政滿意度和縣政府整體滿意度，以不滿意為參照組。在自變項方面，年齡與學歷為「連續變數」(continuous variable)，其他則均屬於「質變數」(qualitative variable)，故須以虛擬變數(dummy variable)登錄之。性別以女性為參照組，經濟發展滿意度以不滿意為參照組，政黨認同區分為泛藍、泛綠和中間選民，以中間選民為參照組，職業別區分為軍公教、農漁牧及其他，以其他職業為參照組，籍貫區分為閩南、客家、原住民與大陸各省，以閩南為參照組。

從二維勝算對數迴歸結果(見表三)發現，根據傳縣長施政滿意度模型的決定係數，自變數群總共解釋約 39%的變異量，可見模型中所包含的變數群對於依變數具有相當程度的預測能力。其中經濟發展滿意度與泛藍政黨支持者等變數是解釋傳縣長施政滿意度的影響因素。而年齡、學歷、性別、泛綠政黨支持者、農漁牧、軍公教、大陸各省族群、原住民與客家籍等變數均未達統計上的顯著水準。顯示對苗栗縣經濟發展越感到滿意者越傾向滿意傳縣長的施政，而泛藍支持者傾向越不滿意傳縣長的施政。

另一方面，根據縣政府整體滿意度模型的決定係數，自變數群總共解釋約 42%的變異量，可見模型中所包含的變數群對於依變數具有相當程度的預測能力。其中經濟發展滿意度與軍公教職業者兩變數是解釋縣政府整體滿意度的影響因素，而年齡、學歷、性別、泛藍政黨支持者、泛綠政黨支持者、農漁牧、軍公教、大陸各省族群、原住民與客家籍等變數均未達統計上的顯著水準，顯示對苗栗縣經濟發展感到滿意者與軍公教職業者較傾向滿意苗栗縣政府整體的施政。

表三：苗栗縣社會人口學變項的二維勝算對數迴歸分析(Logistic Regression)

傳縣長施政滿意度				縣政府整體滿意度		
	迴歸係數	標準差	Exp(B)	迴歸係數	標準差	Exp(B)
常數	-.5617	0.4305		-1.0441***	0.3552	

年齡	-0.0886	0.1008	0.9153	-0.0021	0.0259	0.9979
學歷	-0.0080	0.0076	0.9921	-0.0071	0.0078	0.9929
性別(男)	0.6116	0.2911	1.8434	0.2734	0.2758	1.3144
經濟滿意度	2.6029***	0.2916	13.5034	2.7627***	0.2792	15.8420
泛藍	-0.5893**	0.2960	0.5547	-0.0775	0.2912	0.9254
泛綠	0.6907	0.4578	1.9951	0.2305	0.4058	1.2593
農漁牧	-0.0602	0.4740	0.9415	0.3521	0.4501	1.4221
軍公教	0.2133	0.3650	1.2378	1.0243***	0.3750	2.7852
原住民	1.0672	1.4965	2.9071	5.7173	11.8043	304.0809
大陸各省	-0.0981	0.6128	0.9066	-0.7816	0.6313	0.4577
客家	0.4510	0.3037	1.5698	-0.1004	0.2945	0.9045
-2 Log Likelihood= 333.320 Chi-square=122.238*** Nagelkerke R ² =0.394				-2 Log Likelihood=355.499 Chi-square=137.607*** Nagelkerke R ² =0.418		

註：*** p<.01，** p<.05，* p<.1

五、結論

顧客滿意度決定政策的成效，顧客的評價則決定政策的變遷方向（林水波與陳志瑋，1999）。換言之，政府公共政策的績效取決於民眾的施政滿意度。Yeric and Todd (1989) 也指出，民意是現代社會的產物，是我們生活中非常重要的一部分；近年來在選舉等政治運作中扮演更為突出的角色。為了回應社會大眾對公共服務需求的數量與品質大幅增加，以及因資訊科技進步神速，致使民眾所需服務範圍大幅擴大且多樣化，各級政府必須努力提昇公共服務的效率與效能，以提高民眾對政府運作方式的信任度與滿意度。而「顧客導向」的理念與策略無疑可以提昇公共服務的效率、效能、與品質，肯定顧客的價值，開放民眾參與政策的管道與監督政府的施政，以彌補代議政治的缺失。

除了重視外部民眾的需求與滿意度，也要重視機關內部組織成員的需求與期望。建立內部互動機制，實施具激勵精神的績效管理制度，以提升員工工作滿足感，因為有滿意的員工才會有滿意服務的民眾。另一方面，除了加強議會與民眾的監督機制外，行政程序法治化也相當重要，行政程序與決策的透明化、公開討論程序的確保、與責任歸屬是其重點。最後基於行政倫理，必須一視同仁對標的群體提供公共服務，不能厚此薄彼，特別要了解社會弱勢者的需求與期望，以建立一個公平、正義的社會。

在苗栗縣長傅學鵬的施政滿意度方面，從統計交叉分析中顯示男性、較年輕者、客家與原住民族群、民進黨支持者、對苗栗縣經濟發展較滿意者、農漁牧、軍公教與學生傾向較滿意傅縣長的整體施政表現。在縣政府總體的施政滿意度方面，顯示男性、教育程度介於國(初)中至大學者、客家與原住民族群、民進黨支持者、對苗栗縣經濟發展較滿意者與公務人員和農漁牧職業者傾向較滿意苗栗縣政府的整體施政。

再經由變異數分析(ANOVA)發現，在苗栗縣長傅學鵬的施政滿意度方面，顯示較年輕者、客家與原住民族群、學生、勞工與農漁牧、民進黨支持者以及對苗栗縣經濟發展滿意者傾向較滿意傅縣長的整體施政表現。另一方面，在縣政府總體的施政滿意度方面，顯示民進黨支持者以及對苗栗縣經濟發展滿意者傾向較滿意苗栗縣政府的整體施政。

若進一步以二維勝算對數迴歸 (Binary Logistic Regression)來分析施政滿意度(依變項)與社會人口學變項(自變項)的關係發現，在苗栗縣長傅學鵬的施政滿意度方面，經濟發展滿意度、泛藍政黨支持者等變數最具有解釋力，顯示對苗栗縣經濟發展越感到滿意者越傾向滿意傅縣長的施政，而泛藍支持者傾向越不滿意傅縣長的施政。在苗栗縣政府的整體施政滿意度方面，其中經濟發展滿意度與軍公教職業者兩變數是解釋縣政府整體滿意度的影響因素，顯示對苗栗縣經濟發展感到滿意者與軍公教職業者傾向較滿意苗栗縣政府整體的施政。

可知本研究假設一：「男性對於苗栗縣的施政滿意度評價會高於女性」，在苗栗縣只得到統計上交叉分析的支持；假設二：「年齡愈長者對於苗栗縣的施政滿意度評價會愈高」，在變異數分析與二維勝算對數迴歸分析等均未達顯著水準，而交叉分析卻顯示較年輕者傾向較滿意傅縣長的施政表現；假設三：「教育程度愈高者，對於苗栗縣施政滿意度的評價會愈低」，只在統計交叉分析上達到顯著水準，但結果卻顯示中等學歷者對苗栗縣政府的整體施政較滿意，而學歷較低者與學歷較高者傾向較不滿意，呈現倒U形的關係；假設四：「在苗栗縣，相對於本省閩南籍與大陸各省族群、客家籍和原住民民眾的施政滿意度評價會較高」，在交叉分析與變異數分析上達到顯著水準，顯示政治意識最強烈大陸各省人士的政治態度因傅學鵬與民進黨結盟，由過去對施政較滿意轉向為較不滿意；假設五：「民進黨的認同者對苗栗縣施政滿意度的評價會較高」，在統計交叉分析與變異數分析均達到顯著水準，此次調查顯示民進黨的支持者最滿意傅縣長與苗栗縣政府的施政，和過去國親泛藍支持者最支持傅縣長迥然不同，顯示二〇〇五年傅學鵬推動「傳綠合」對苗栗縣的政黨、派系政治的衝擊非常大，馬上引起苗栗縣政治版塊的移動；假設六：「經濟發展滿意度愈高者，對於苗栗縣施政滿意度的評價會愈高」，在苗栗縣得到統計上交叉分析、變異數分析與二維勝算對數迴歸分析的支持；假設七：「軍公教對於苗栗縣的施政滿意度評價會高於其他職業者」，在苗栗縣則只得到統計上二維勝算對數迴歸分析的支持。

徐永明(2004: 26)分析二〇〇四年臺灣總統大選發現—「社會背景在預測政治支持相當有效，…，只要從一個選民的省籍、教育程度、年齡與居住地區，大概就可以猜出其政治傾向，乃至總統大選的投票傾向…」⁹。所以本研究結果與徐永明(2004)的發現可以相互得到佐證。誠如 Van Ryzin(2004)所言，衡量公民對於市政服務的整體施政滿意度，對從事民意調查的行政官員以及那些興趣於瞭解公民如何回應市政的學者都非常重要，而多項目的滿意度衡量尺度通常優於單一項目的衡量尺度。因此，下一階段研究將參考美國顧客滿意度指標(American Customer Satisfaction Index)與 Hirschman 的 exit-voice-loyalty 模型，研修施政滿意度衡量指標與模型，以提昇研究效度、信度和實用性。

參考書目：

王甫昌

1998 「族群意識、民族主義與政黨支持：一九九〇年代台灣的族群政治」，**台灣社會學研究**，第 2 期，頁 1-45。

丘昌泰

1997 「建立市民導向的新市府：政府再造運動的省思」，**政府再造**，高雄市政府公教人力資源發展中心編著。

1998 「一九九七年最新政治滿意度研究報告政策部分」，**台灣人看政治**，台北：中華徵信所。

石決

2003 「從顧客滿意觀點評估政府公務部門推動 ISO 9002 執行績效—勞工保險局之個案研究」，**空大行政學報**，第 13 期，頁 311-340。

民意協會

1985 「高雄市長蘇南成聲望調查結果」，**民意月刊**，民 74 十一月號。

台北市政府市民對市政建設意向調查工作小組

1983 **台北市政府市政建設調查報告**，台北：台北市政府。

台北市政府主計處

1996 **台北市政府市政建設調查報告**，台北：台北市政府。

江明修等

2000 「各國行政改革之比較及其對我國之啟示：面對千禧政黨輪替後的新思維」，發表於八十九四月二十九日**新世紀的行政理論與實務**研討會，政治大學公共行政學系主辦。

江岷欽與劉坤億(譯)

1999 **企業型政府—理念、實務、省思**，台北：智勝。

----- 與林鍾沂

2000 **公共組織理論**。台北：空大。

朱愛群

2003 「論『顧客』導向？—以警政為例」，**中央警察大學警學叢刊**，第 33 卷第 4 期，頁 275-296。

何思因

1991 「影響我國選民投票抉擇的因素」，**東亞季刊**，第 23 卷第 2 期，頁 39-50。

呂亞力

1995 **政治學**。臺北：三民。

1998 第二章「人事與政策」，收錄於**台灣人看政治**，台北：中華徵信所。

余致力

2001 **民意與公共政策**。臺北：五南。

余一縣

2003 「警察服務品質之實證研究—以台北市警察局派出所為例」，**玄奘社會科學學報**，第1期，頁354-390。

李世宏、吳重禮

2003 「總統施政表現影響因素之分析與比較：以整體施政、經濟發展與兩岸關係為例」，**公共行政學報**，第8期，頁35-71。

林水波

1997 反思顧客導向的行政革新，**公務人員月刊**，第十期。

----- 與陳志瑋

1999 顧客導向的政府再造策略，**政治科學論叢**，第十期。

吳松

1982 「美國公民對國內兩黨執政績效的比較」，**民意**，第六十二期。

吳重禮、許文賓

2003 「誰是政黨認同者與獨立選民？以2001年台灣地區選民政黨認同的決因素為例」，**政治科學論叢**，第18期，頁101-140。

吳重禮、李世宏

2004 「政府施政表現與選民投票行為：以2002年北高市長選舉為例」，**理論與政策**，第17卷第4期，頁1-24。

吳重禮、譚寅寅與李世宏

2003 「賦權理論與選民投票行為：以2001年縣市長與第五屆立法委員選舉為例」，**臺灣政治學刊**，第7卷第1期，頁91-156。

洪永泰、陳義彥、黃德福

1995 **台北市民眾市政意向之研究**，台北市政府研考會委託研究，國立政治大學選舉研究中心執行之研究計畫。

胡佛

1998 **政治學的科學研究(三)：政治參與與選舉行為**，台北：三民。

徐火炎

1991 「選民的政黨取向、政黨認同與黨派投票抉擇」，**人文及社會科學集刊**，第3卷第2期，頁144-166。

1998 總論中「一九九一年政治滿意度研究報告」部分，收錄於**台灣人看政治**，台北：中華徵信所。

徐永明

2004 「縱觀二〇〇四年台灣大選」，**當代**，第二〇一期，頁22-33。

盛杏媛、陳義彥

2003 「政治分歧與政黨競爭：二〇〇一年立法委員選舉的分析」，**選舉研究**，第10卷第1期，頁7-40。

孫麗輝

2003 「顧客滿意理論研究」，**東北師大學報**，第4期，頁18-23。

郭貞

1996 「社會學習、家庭溝通、和政治認同達成對台灣地區大專學生的政治態度形成之影響：一個整合的結構模式」，**政治學報**，第27期，頁165-199。

莫永榮

1997 **行政機關實施再造工程之研究：美國國家績效評估報告的啟示**，政治大學公共行政研究所碩士論文。

張四明

1999 「我國政府首長施政滿意度調查的省思：兼論民意調查的科學基礎、政治功能與限制」。發表於一九九九十一月二十六日**政府施政滿意度**研討會，世新大學民意調查中心主辦。

許立一

2004 「地方治理與公民參與的實踐：政治後現代性危機的反思與解決」，**公共行政學報**，第10期，頁63-93。

陳世敏

1991 「民意調查與台灣的民主化：以施政滿意度和公眾人物的聲望調查為例」，**新聞學研究**，第45期，頁101-118。

陳陸輝

2000 「台灣選民政黨認同的持續與變遷」，**選舉研究**，第 7 卷第 2 期，頁 39-52。

陳敦源

2004 「人民、專家與公共政策：民主理論下的『參與式知識管理』」，**國家政策季刊**，第 3 卷第 1 期。

傅恆德

1997 「決定投票選擇的結構、心理和理性因素：民國八十五年總統選舉研究」，**選舉研究**，第 3 卷第 2 期，頁 157-185。

1999 「縣市長施政滿意度的結構、詮釋與比較：中部五縣市的研究」，發表於一九九九年十一月二十六日**政府施政滿意度**研討會，世新大學民意調查中心主辦。

梁世武

1999 「內閣施政滿意度：概念分析與指標衡量」，發表於一九九九年十一月二十六日**政府施政滿意度**研討會，世新大學民意調查中心主辦。

梁德馨等

2001 人壽保險公司顧客滿意度與經營績效之比較研究。**民意研究季刊**，第 216 期。

黃秀端

1995 「一九九四年省市長選舉選民參與與競選活動之分析」，**選舉研究**，第 2 卷第 2 期，頁 12-19。

黃紀、吳重禮

1999 「台灣地區縣市層級『分立政府』影響之初探」，**台灣政治學刊**，第 4 期，頁 105-147。

黃逸甫

2004 「服務品質、價格、品牌形象與品牌個性對顧客滿意度之影響—以銀行業為例」，**廣告學研究**，第 21 期，頁 53-80。

黃國敏

2001 「政府再造與品質績效：影響地方首長連任之路與施政滿意度之政經因素分析」，**中國行政**，第 69 期。

2003 **顧客導向的地方行政績效：我國縣市政府政策民意與施政滿意度之分析**，臺北：韋伯。

2004a 「新竹市政府九十二年度政策民意與施政滿意度調查之分析」，**玄奘大學社會科學學報**，第 2 期，頁 265-304。

- 2004b「績效評估理論與實務：新竹市政府個案研究」，**中華人文社會學報**，第1期，頁56-82。
- 2004c「台灣桃竹苗地區政策民意與施政滿意度之比較」，**香港社會科學學報**，第28期，頁83-115。
- 2005a「政策民意與施政滿意度之探討：桃園縣政府個案研究」，**空大行政學報**，第15期，頁1-34。
- 2005b「政策民意與施政滿意度之探討：苗栗縣政府個案研究」，**南華大學政策研究學報**，第5期，頁103-144。
- 2005c「政策民意與施政滿意度之探討：新竹縣政府個案研究」，**義守大學人文與社會學報**，第1卷第6期，頁109-152。

黃德福

- 1991「台灣地區七十八年底選舉分裂投票之初探研究：以台北縣、雲林縣與高雄縣為個案」，**政治學報**，第19期，頁55-80。
- 2002「國會新人多，協商難度增」，**國家政策論壇**，第2卷第1期，頁51-52。

黃翠紋

- 2003「警政民意滿意度之調查研究」，**中央警察大學警學叢刊**，第33卷第2期，頁1-31。

楊森

- 2000「建立社會福利指標體系之研究」，**研考雙月刊**，第二十四卷第五期。

賴世培，丁庭宇與莫季雍

- 2000 **民意調查**（二版）。臺北：空大。

蕭乃沂

- 2004「公民關係管理與政策問題建構：以民意電子信箱為起點」，**國家政策季刊**，第3卷第1期。

鄭貞銘

- 2001 **民意與民意測驗**，臺北：三民。

蘇義雄

- 1992「公共政策與民意調查」，**民意學術專刊**，民81年七月號。

蘇彩足

- 1999「二十一世紀開端的美國文官」，發表於民八十八一月二十五、六日**公務人力資源發展會議**，考試院主辦。

謝秀能

2003 「警察機關全面品質管理之理論與實際」, *中央警察大學警學叢刊*, 第33卷第5期, 頁1-36。

Abramson, P. R.

1979 "Developing Party Identification: A Further Examination of Life-Cycle, Generational, and Period Effects," *American Journal of Political Science*, 23(1):78-96.

1983 *Political Attitudes in America: Formation and change*. San Francisco: W. H. Freeman.

Ammons, D.

1995 "Overcoming the inadequacies of Performance Measurement in Local Government: The Case of Libraries and Leisure Services," *Public Administration Review*, 55 (1): 37-47.

Bayly, R. D.

1999 "Reformation in Public Governance-The British Experience," 發表於民八十八一月二十五、六日「公務人力資源發展會議」, 考試院主辦。

Berelson, B. R., P. F. Lazarsfeld and W. N. Mcphee

1954 *Voting*. Chicago:University of Chicago Press.

Brown, K. and P. Coulter.

1983 "Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery, " *Public Administration Review*, 42(1): 50-58.

Campbell, A., P. E. Converse, W. E. Miller and D. E. Stokes

1960 *The American Voter*. New York: John Wiley and Sons.

Cohen, J. E.

1997 *Presidential Responsiveness and Public Policy-making: The Public and the Policies that Presidents Choose*. Michigan: The University of Michigan Press.

Cohen, S. and W. Eimicke.

1998 "The Use of Citizen Surveys in Measuring Agency Performance: The Case of the New York City Department of Parks and Recreation," Paper presented at the **American Society for Public Administration annual meeting** (1998, May 9-13), WA: Seattle.

Converse, P. E.

1964 "The Nature of Belief Systems in Mass Publics," in D. E. Apter(ed.), *Ideology and Discontent*, PP.206-261. New York: Free.

Converse, P. E., and R. Pierce

1985 "Measuring Partisanship," *Political Methodology*, 11(4):143-166.

Crew, R.

1992 *Politics and Public Management: An Introduction*. MN: West.

Deevy, E.

1999 “The Challenge for the New Millennium: Building Resilient Rapid Response Public Service Organizations,” 發表於民八十八一月二十五、六日「公務人力資源發展會議」，考試院主辦。

Duffy, M. and D. Goodgame

1992 *Marching in Palace: The Status Quo Presidency of George Bush*. NY: Simon and Schuster.

Erikson, R. and K. Tedin

1995 *American Public Opinion*, (5th ed.). Mass: Allyn and Bacon.

Fiorina, M.P.

1981 *Retrospective Voting in American National Elections*. CT: Yale University Press.

1984 “Explorations of A Political Theory of Party Identification,” in R. Niemi and H. F. Weisberg (eds.), *Controversies in Voting Behavior*, pp. 404-426. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.

Fowler, F. Jr.

1974 *Citizen Attitudes toward Local Government, Services, and Taxes*. Mass: Baillinger.

Gerber, A. and D. P. Green

1998 “Rational Learning and Partisan Attitudes,” *American Journal of Political Science*, 42 (2): 794-818.

Gianakis G. and C. McCue

1997 “Local Government Capacity Building through Performance Measurement,” in *Handbook of Local Government Administration*, J. Gargan (ed.). NY: Marcel Dekker.

Huckfeldt, R., J. Sprague and J. Levin

2000 “The Dynamics of Collective Deliberation in the 1996 Election: Campaign Effects on Accessibility, Certainty, and Accuracy,” *American Political Science Review*, 94 (3):641-651.

Huckfeldt, R., K. Ikeda and F. U. Pappi

2000 “Political Expertise, Interdependent Citizens, and the Value Added Problem in Democratic Politics,” *Japanese Journal of Political Science*, 1 (2):171-195.

Hwang, E.

2003 “Macroeconomic Impact on Partisanship in U.S.A.: A Political Economy Perspective,” *Chinese Administrative Review*, 12(3).

Jacobs, L. and R. Shapiro

1995 “Issues, Candidate Image and Priming: The Use of Private Polls in Kennedy’s 1960 Presidential Campaign,” *American Political Science Review*, 88: 527-40.

Kakabadse, A. P. et. al.

1988 *Management Development and the Public Sector: An European Perspective*. UK: Gower.

- Keith, B. E., D. B. Magleby, C. J. Nelson, E. Orr, M. C. Westlye and R. E. Wolfinger
1992 *The Myth of The Independent Voter*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Kinder, D. R. and D. R. Kiewiet
1981 "Sociotropic Politics: the American Case," *British Journal of Political Science*, 11(2): 129-161.
- Korunka, C. et. al.
2003 "Quality in the Public Sector from an Employee' s Perspective: Results from a Transnational Comparison," *Total Quality Management*, 14(5): 537-548.
- Lawton, A. and A. Rose.
1991 *Organization and Management in the Public Sector*. London: Pitman.
- Lewis-Beck, M. S. and R. Nadeau
2001 "National Economic Voting in U.S. Presidential Elections," *Journal of Politics*, 63(1): 159-181.
- Lineberry, R.
1977 *Equality and Urban Policy: The Distribution of Municipal Services*. CA: Sage.
- Lovrich, N. Jr. and G. Taylor.
1976 "Neighborhood Evaluation of Local Government Services: A Citizen Survey Approach," *Urban Affairs Quarterly*, 12(2): 197-221.
- Lyons, W., D. Lowery, and R. DeHoog.
1992 *The Politics of Dissatisfaction: Citizens, Services, and Urban Institutions*. NY: M. E. Sharpe.
- Martin L. and P. Kettner
1996 *Measuring the Performance of Human Service Programs*. CA: Sage.
- Melkers, J. and J. Thomas.
1998 "What Do Administrators Think Citizens Think? Administrator Predictions as An Adjunct to Citizen Surveys," *Public Administration Review*, 58(4): 327-34.
- Milbrath, L. and M. L. Goel
1977 *Political Participation*. Chicago: Rand McNally.
- Miller, W. E.
1976 "The Cross-National Use of Party Identification As A Stimulus to Political Inquiry," in I. Budge, I. Crewe and D. Farlie (eds.), *Party Identification and Beyond*, pp. 21-32. New York: John Wiley and Sons.
- Miller, T. and M. Miller.
1991 *Citizen Surveys: How to Do Them, How to Use Them, What They Mean*. Washington, D.C.: International City/County Management Association.
- 1992 "Assessing Excellence Poorly: The Bottom Line in Local Government," *Journal of Policy Analysis and Management*, 11(4): 612-623.
- Monroe, A. D.

- 1975 *Public Opinion in America*. New York: Dodd, Mead and Company.
- Osborne D. and P. Plastrik
- 1997 *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. Mass: Addison-Wesley.
- and T. Gaebler
- 1992 *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. NY: Addison-Wesley.
- Parks, R.
- 1984 "Linking Objective and Subjective Measures of Performance," *Public Administration Review*, 44(2): 118-27.
- Percy, S.
- 1986 "In Defense of Citizen Evaluations as Performance Measures," *Urban Affairs Quarterly*, 22(1): 66-83.
- Rabinowitz, G. and S. MacDonald
- 1989 "A Directional Theory of Issue Voting," *American Political Science Review*, 83(1): 93-121.
- Reeves, R.
- 1993 *President Kennedy: Profile of Power*. NY: Touchstone.
- Rosentraub, M. and L. Thompson.
- 1981 "The Use of Surveys of Satisfaction for Evaluations," *Policy Studies Journal*, 9(7): 990-999.
- Rosenstone, S. J. and J. M. Hansen
- 1993 *Mobilization, Participation, and Democracy in American*. New York: Macmillan.
- Sears, D. O.
- 1993 "Symbolic Politics: A Socio-Psychological Theory," in S. Iyengar and W. McGuire (eds.), *Explorations in Political Psychology*, pp. 113-149. Durham, NC: Duke University Press.
- and N. A. Valentino
- 1997 "Politics Matters: Political Events as Catalysts for Preadult Socialization," *American Political Science Review*, 91 (1): 45-65.
- Shafritz, J. and E. Russell
- 1997 *Introduction to Public Administration*. Essex, UK: Longman.
- Stewart J. and M. Clarke
- 1987 "The Public Service Orientation: Issues and Dilemmas," *Public Administration*, 65: 161-177.
- Stimson, J.
- 1999 *Public Opinion in America: Moods, Cycles, and Swings*. CO: Westview.

- Stipak, B.
- 1977 "Attitudes and Belief Systems Concerning Urban Services," *Public Opinion Quarterly*, 41: 41-55.
- Stone, W. F. and P. E. Schaffner
- 1988 *The Psychology of Politics* (2nd ed.). New York: Springer-Verlag.
- Swindell, D.
- 1999 *City of Dayton, Ohio: Volume I: Parks, Recreation, and Cultural Affairs Survey, 1998*. Dayton, OH: Center for Urban and Public Affairs.
- Swindell, D. and J. Kelly.
- 2000 "Linking Citizen Satisfaction Data to Performance Measures: A Preliminary Evaluation," *Public Performance And Management Review*, 24(1): 30-52.
- Tiebout, C.
- 1956 "A Pure Theory of Local Government Expenditures," *Journal of Political Economy*, 44: 416-424.
- Thompson, L.
- 1997 "Citizen Attitudes about Service Delivery Modes," *Journal of Urban Affairs*, 19(3): 291-302.
- Van Ryzin, G.
- 2004 "The Measurement of Overall Citizen Satisfaction," *Public Performance & Management Review*, 27(3): 9-28.
- Watson, D., R. Juster, and G. Johnson.
- 1991 "Institutionalized Use of Citizen Surveys in the Budgetary and Policy-making Processes: A Small City Case Study," *Public Administration Review*, 52(6): 604-610.
- Wholey, J. and H. Hatry
- 1992 The Case of Performance Monitoring. *Public Administration Review*, 38 (6): 501-509.
- Woodward, B.
- 1995 *The Agenda: Inside the White House*. NY: Pocket Books.
- Yang, C.
- 2003 "Improvement Actions Based on the Customers' Satisfaction Survey," *TQM & Business Excellence*, 14(8): 919-930.
- Yeric, J. and J. Todd.
- 1989 *Public Opinion: The Visible Politics* (2nd ed.). IL: Peacock.

先生(小姐) 您好，我是新竹中華大學行政系的學生，我姓-----，想要和您們家裡的人做個簡單的訪問。首先請問住在您家中，年滿 20 歲以上有投票權的人有-----位？請問在這-----位之中，男性有-----位？能不能請您家裡面 20 歲以上的-----來接受我們的訪問？我們想請教他一些問題，謝謝。

先生(小姐) 您好，我是新竹中華大學行政系的學生，我姓-----，想要和您做個簡單訪問，請教您對一些問題的看法。

訪問主題：苗栗縣民意調查

委託單位：

調查單位：中華大學

結果檔名：930915

完成題數：22

隨機題目：

洪氏抽樣：

跳開題號：5-7, 9-10, 14-17

必問題號：

隨機不問：

訪問地區：苗栗縣

訪問對象：二十歲以上合格選民

抽樣方法：住宅電話簿

抽樣架構：苗栗縣電話簿

跳題條件：

題目型態：0

先生（小姐）您好，我是新竹中華大學行政系的學生，我姓____，想要和您們家裡的人做個簡單的訪問。首先請問住在您家中，年滿 20 歲以上有投票權的人有____位？請問在這____位之中，男性有____位？能不能請您家裡面 20 歲以上的____來接受我們的訪問？我們想請教他一些問題，謝謝。

題目型態：0

先生（小姐）您好，我是新竹中華大學行政系的學生，我姓____，想要和您做個簡單訪問，請教您對一些問題的看法。

題目型態：1

選項長度：2, 2

選項範圍：01-18, 98

1 請問您住在苗栗縣的那一鄉鎮市？

- (01) 苗栗市 (02) 竹南鎮 (03) 頭份鎮 (04) 後龍鎮 (05) 通霄鎮
(06) 苑裡鎮 (07) 卓蘭鎮 (08) 造橋鄉 (09) 泰安鄉 (10) 南庄鄉
(11) 大湖鄉 (12) 公館鄉 (13) 銅鑼鄉 (14) 頭屋鄉 (15) 三義鄉
(16) 獅潭鄉 (17) 三灣鄉 (18) 西湖鄉 (98) 不知道或未回答

題目型態：2

選項長度：2, 6

選項範圍：01-6, 90, 98

互斥選項：01-90<>(98)

2 請問您認為苗栗縣最重要的縣政問題是什麼？（可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示）

- (01) 交通 (02) 環保 (03) 治安 (04) 社會福利 (05) 工程建設
(06) 就業 (90) 其他____（訪員請記錄） (98) 拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 2

選項範圍：01-06, 98

3 這次立委選舉，請問您較傾向支持那位候選人？（受訪者若答不出來，請輪流提示）

- (01) 劉政鴻 (02) 徐耀昌 (03) 杜文卿 (04) 何智輝 (05) 陳超明
(06) 邱德宏 (98) 都不支持，拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 2

選項範圍：01-04, 98

應問規則：01=>05

應問規則：02=>06

應問規則：03=>07

4 明年縣長選舉，請問您較傾向支持那位可能的候選人？（受訪者若答不出來，請輪流提示）

- (01) 劉政鴻（跳至第5題）
(02) 徐耀昌（跳至第6題）
(03) 杜文卿（跳至第7題）
(04) 何智輝

(98) 拒答，不知道

題目型態：2

選項長度：2, 6

選項範圍：01-12, 98

互斥選項：01-90<>(98)

5 請問您支持劉政鴻的原因？（可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示）

(01) 立委任內問政表現佳

(02) 贊成其政策主張

(03) 親和力強

(04) 為民服務熱忱

(05) 支持國民黨

(06) 積極配合推動地方建設

(07) 為苗栗縣爭取許多建設經費

(08) 品德操守佳

(09) 學經歷不錯

(10) 問政重視民意

(11) 親戚朋友宗親會

(12) 派系支持

(90) 其他_____（訪員請記錄）

(98) 拒答，不知道

題目型態：2

選項長度：2, 6

選項範圍：01-12, 98

互斥選項：01-90<>(98)

6 請問您打算投票支持徐耀昌的原因？（可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示）

(01) 立委任內問政表現佳

(02) 贊成其政策主張

(03) 親和力強

(04) 為民服務熱忱

(05) 支持親民黨

(06) 積極配合推動地方建設

- (07) 品德操守佳
- (08) 學經歷不錯
- (09) 問政重視民意
- (10) 親戚朋友宗親會
- (11) 宋楚瑜支持
- (12) 派系支持
- (90) 其他_____ (訪員請記錄)
- (98) 拒答，不知道

題目型態：2

選項長度：2, 6

選項範圍：01-11, 98

互斥選項：01-90<>(98)

7 請問您打算投票支持杜文卿的原因？(可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示)

- (01) 立委任內問政表現佳
- (02) 贊成其政策主張
- (03) 親和力強
- (04) 為民服務熱忱
- (05) 支持民進黨
- (06) 積極配合推動地方建設
- (07) 品德操守佳
- (08) 學經歷不錯
- (09) 問政重視民意
- (10) 親戚朋友宗親會
- (11) 陳水扁支持
- (90) 其他_____ (訪員請記錄)
- (98) 拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 6

選項範圍：01-04, 98

應問規則：01-02=>9

應問規則：03-04=>10

8 請問您對傅縣長過去這一年來的總體表現滿意嗎？

(答1、2跳至第九題；答3、4跳至第十題；答9、8跳至第十一題)

- (01) 非常滿意
- (02) 滿意
- (03) 不滿意
- (04) 非常不滿意
- (98) 拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 6

選項範圍：01-08, 98

9 請問您滿意的原因? (單選，受訪者若答不出來，請輪流提示)

- (01) 施政能力佳，有建設
- (02) 主政有魄力
- (03) 品德操守佳，不與黑金掛勾
- (04) 施政重視民意
- (05) 政見兌現率高
- (06) 促進本縣經濟繁榮
- (07) 縣府團隊表現佳
- (08) 其他_____ (訪員請記錄)
- (98) 拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 6

選項範圍：01-11, 98

10 請問您不滿意的原因? (單選，受訪者若答不出來，請輪流提示)

- (01) 愛做秀、開空頭支票
- (02) 縣府團隊表現差
- (03) 政策搖擺不定
- (04) 行政效率不彰
- (05) 建設或政策不符實際需求
- (06) 公共工程品質差
- (07) 府會關係不和諧
- (08) 工程招標疑有弊端
- (09) 用人不當
- (10) 品德操守不佳

(11) 其他_____ (訪員請記錄)

(98) 拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 6

選項範圍：01-04, 98

11 請問您對傅學鵬縣長在過去任內推動縣內經濟發展的表現滿意嗎？

(01) 非常滿意

(02) 滿意

(03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(98) 拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 6

選項範圍：01-04, 98

12 請問您對苗栗縣政府的總體表現滿意嗎？

(01) 非常滿意

(02) 滿意

(03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(98) 拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 2

選項範圍：01-05, 90, 98

應問規則：01=>14

應問規則：02=>15

應問規則：03=>16

應問規則：04=>17

13 目前國內幾個主要政黨中，請問您較傾向支持那一個政黨？

(01) 民進黨 (跳至第 14 題)

(02) 國民黨 (跳至第 15 題)

(03) 親民黨 (跳至第 16 題)

(04) 台灣團結聯盟 (跳至第 17 題)

- (05) 政黨中立，無黨無派（跳至第 18 題）
- (90) 其他_____（跳至第 18 題）
- (98) 都不支持，拒答，不知道（跳至第 18 題）

題目型態：2

選項長度：2, 6

選項範圍：01-12, 90, 98

14 請問您傾向支持民進黨的原因？（可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示）

- (01) 重視民意
- (02) 掃除黑金
- (03) 台灣獨立主張
- (04) 照顧弱勢，重視社會福利
- (05) 施政有魄力
- (06) 本土台灣味
- (07) 身為民進黨黨員
- (08) 親戚朋友影響
- (09) 支持陳水扁
- (10) 重視政治及社會改革
- (11) 形象清廉
- (12) 穩定政局
- (90) 其他_____（訪員請記錄）
- (98) 拒答，不知道

題目型態：2

選項長度：2, 6

選項範圍：01-10, 90, 98

15 請問您支持國民黨的原因？（可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示）

- (01) 認同其國家定位
- (02) 「一中各表」大陸政策穩健
- (03) 經濟建設能力表現佳
- (04) 身為國民黨黨員
- (05) 支持連戰
- (06) 支持馬英九
- (07) 親戚朋友影響

- (08) 重視社會福利
- (09) 重視民意
- (10) 執政能力強，經驗豐富
- (90) 其他_____（訪員請記錄）
- (98) 拒答，不知道

題目型態：2

選項長度：2, 6

選項範圍：01-08, 90, 98

16 請問您支持親民黨的原因？（可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示）

- (01) 重視民意
- (02) 關還弱勢，社會正義
- (03) 重視政治與社會改革
- (04) 身為親民黨黨員
- (05) 親戚朋友影響
- (06) 支持宋楚瑜
- (07) 形象清新
- (08) 支持其政策主張或政治理念
- (90) 其他_____（訪員請記錄）
- (98) 拒答，不知道

題目型態：2

選項長度：2, 2

選項範圍：01-08, 90, 98

17 請問您支持臺聯黨的原因？（可複選《至多三個答案》，受訪者若答不出來，請輪流提示）

- (01) 重視民意
- (02) 關還弱勢，社會正義
- (03) 重視政治與社會改革
- (04) 身為臺聯黨黨員
- (05) 親戚朋友影響
- (06) 支持李登輝
- (07) 形象清新
- (08) 支持其政策主張或政治理念
- (90) 其他_____

(98) 拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 2

選項範圍：01-05, 98

18 請問您幾歲？（填寫年齡）

(01) 20－29歲 (02) 30－39歲 (03) 40－49歲

(04) 50－59歲 (05) 60歲以上 (98) 拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 2

選項範圍：01-06, 98

19 請問您的最高學歷是？

(01) 國小或以下 (02) 初中、國中 (03) 高中、高職 (04) 專科

(05) 大學 (06) 研究所以上 (98) 拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 2

選項範圍：01-11, 90, 98

20 請問您的職業是？（若已退休，請追問退休前的職業）

(01) 軍警 (02) 公務人員 (03) 勞工 (04) 工商機構職員

(05) 農、漁、牧 (06) 自營商 (07) 自由業（醫生、建築師、會計師等）

(08) 教員 (09) 學生 (10) 家庭主婦 (11) 無業

(90) 其他_____

(98) 拒答，不知道

題目型態：1

選項長度：2, 2

選項範圍：01-04, 98

21 請問您父親的籍貫是？

(01) 本省客家 (02) 本省閩南 (03) 原住民 (04) 大陸各省

(98) 不知道或未回答

題目型態：0

本次電話訪問到此為止，非常感謝您接受訪問，謝謝！

題目型態：1

選項長度：2, 2

選項範圍：01-02

22 受訪者的性別？【請訪員自行輸入】

(01) 男 (02) 女

服務品質與顧客滿意度之研究 — 以苗栗縣泰安地區溫泉旅館為例

胡愈寧^{*}

國立聯合大學經濟與社會研究所副教授

摘 要

本研究以 Zeithaml & Bitner (1996) 所提出的「顧客認知品質與顧客滿意度關係」理論做為基礎，針對泰安地區進行溫泉旅館之滿意度分析，選擇「人口變數」、「期望品質」、「實際體驗後之顧客滿意度」做為研究主軸。經由一般問卷調查法，共收集 283 份有效問卷，經由 T 檢定、因素分析、logistic，得到下列研究結果：服務品質期望與實際體驗後落差程度，僅有「員工能提供迅速的服務」在體驗後之滿意程度有達到期望水準，其餘皆無達到顧客之期望。而滿意度缺口 T 檢定結果「顧客期望的服務水準」與「顧客實際體驗的滿意程度」間確實存在顯著差異，服務品質構面之各項目者未能符合顧客的期望。滿意度缺口因素分析結果分析出新五構面取代原始服務品質構面，為員工服務、額外服務、溫泉安全防護、溫泉享受、飯店一般設施。最後單因子變異數分析結果發現「員工服務」、「額外服務」、「溫泉衛生防護」、「溫泉享受」、「飯店一般設施」在人口變數上有部份顯著性差異存在。

關鍵詞：泰安、滿意度、溫泉旅館、服務品質

壹、研究動機

近年來隨著國民所得的提高，政府全面實施週休二日政策，國人從事休閒旅

*

遊的意願較以往提高許多，休閒觀光產業儼然成為近幾年來重要產業之一。觀光局調查指出，超過九成民眾曾在國內旅遊，九十二年國人國內旅遊次數計達一億二千萬旅次以上，較民國九十年週休二日剛實施時更成長了 30.7%，全年平均每人的國內旅遊次數為 5.39 次。其中從事國民旅遊的民眾多以「觀光、遊憩、渡假」（佔 61%）為主要目的。國人對於國民旅遊型態偏好大自然山林遊憩活動，尤其是講究回歸自然的休閒旅遊型態更是受到大眾青睞（鄭健雄，1998）。而山林遊憩區除了自然景觀及廣大的森林外，溫泉也是近年來十分熱門的天然資源之一。台灣地處火山及太平洋地震帶上，地熱資源名列全球前 15 名，並擁有冷泉、熱泉、濁泉及海底溫泉，具有相當完整的溫泉類型，由於溫泉區屬位於山谷溪壑中，在享受溫泉之餘可同時欣賞自然美景，形成了獨特的溫泉旅遊，也逐漸成為台灣休閒觀光產業中極為重要的一環。根據觀光局國人國內旅遊狀況調查報告顯示，民國八十九年台灣地區各溫泉區的遊客人數為 1,153,449 人，比起民國八十八年的 632,796 人成長了 82.3%，這表示出國人在眾多的休閒旅遊項目中，同時結合休閒與養生的泡湯成為近年來頗受歡迎的項目之一。就國內旅遊市場的發展，溫泉遊憩的活動已漸漸深植人心，成為部份遊憩區獨特的觀光資源，發展出頗具特色的泡湯文化。

溫泉資源對台灣休閒產業而言，已成為許多遊憩區休閒旅館的主要行銷特點；加上政府實施溫泉政策，勢將影響台灣溫泉產業之發展。因國人從事國民旅遊與高品質定點休閒旅遊的需求增加；而溫泉旅遊市場持續的成長也吸引了許多業者相繼投入此具有潛力的市場。然而，目前溫泉資源的利用大多屬於休閒旅館的營業主題之一，政府部門及旅館業界對於溫泉旅館並沒有一個較明確的定義，且對溫泉旅館之規模與軟、硬體設施，更沒有一套明確的規範。因此，為拓展旅遊市場，並且讓業者在激烈的競爭市場中能夠永續的經營，除了業者本身雄厚的資本外，消費者即為其中最關鍵的因素。所以要如何滿足消費者的需求，並提供更優質的服務品質來提升顧客的滿意程度，已成為業者的首要解析重點。

本研究擬以苗栗縣泰安鄉溫泉區內的溫泉旅館為研究範圍，進行「顧客滿意度」之研究，希望藉此供予泰安溫泉業者未來經營策略之參考。綜歸本研究之研究目的如下：

1. 針對泰安溫泉業者所提供的服務項目，了解其服務品質及遊客滿意程度。
2. 分析遊客人口統計變數對泰安溫泉業者服務品質期望之重視程度、實際感受之滿意程度及整體滿意程度的反應情況。
3. 找出影響遊客對泰安溫泉整體滿意度之主要變項，以作為業者改善的主要依據。

貳、文獻探討

針對相關文獻進行整理，先進行溫泉與旅館之相關文獻探討，再針對服務品質與顧客滿意度的相關定義、模式、構面和衡量方式加以分析，藉此導引出本研究之架構。內容共分為三部份：（一）溫泉概況（二）服務品質（三）顧客滿意度

（一）台灣溫泉發展概況

台灣的溫泉開發與利用是由德國人 Quely 在 1894 年首度在北投發現，日本對溫泉的使用經驗深深影響了台灣。1896 年 3 月，日本大阪人平源吾在北投開設台灣第一家溫泉旅館「天狗庵」，不僅開啟北投溫泉鄉的年代，也是台灣溫泉文化的開端，日據時代最負盛名的四大溫泉分別為北投、陽明山、關子嶺與四重溪。不過，1945 年抗戰結束後，台灣溫泉由盛轉衰，進而沒落，1999 年在觀光單位及民間業者的推動之下，台灣溫泉的盛世重現，掀起了一股溫泉熱效應。有別於以往，台灣溫泉開發與利用更上了一層，為傳統泡湯注入新的健康養生觀念，從溫泉水療、溫泉三溫暖、溫泉按摩池、養生浴場乃至溫泉健身館，可說是應有盡有。許多企業投入大筆經費新建或改建溫泉旅館，甚至增購現代化、科技化的溫泉硬體設備，將單純泡湯觀念轉為溫泉水療，讓消費者不僅可以享受傳統的泡湯樂趣，更可以透過先進設備，以水柱沖擊、超音波按摩、泉水浮力等物理

作用促進功效，更有業者設置專業溫泉理療師從旁指導，達到真正養生的療效。由於民眾參與溫泉休閒活動之意願及風氣日益普及，因此促使政府及溫泉業者能注重溫泉健康觀念，並藉由溫泉健康觀念的宣導來推廣溫泉休閒活動，以增加溫泉開發價值。

（二）服務品質

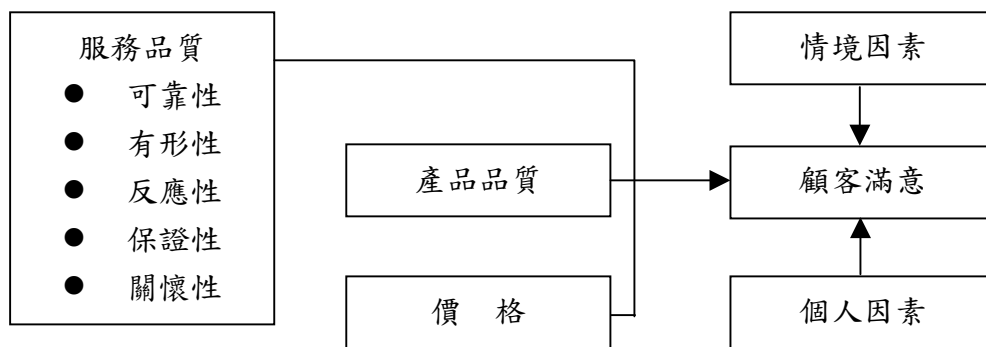
在競爭激烈的市場中，多數業者偏向利用價格為競爭工具，雖然可以在立刻產生拓展市場的效果，然而，顧客的滿意度卻未隨市場的擴大而提升。服務業若無一套良好的管理制度來運作，如何有效的提升服務品質，對於企業，尤其服務業來說是一重要課題。Sasser, Olsen & Wyckoff (1978) 服務品質定義：不只是指服務的最終結果，也包含提供服務的方式。Oliver (1981) 服務品質定義

不同於滿意水準，服務品質是消費者對事物的評價具延續性，而滿意水準則是消費者的暫時性反應。Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)，服務品質的定義由早期的結果導向，一直延伸至服務提供的過程，而至顧客對服務提供的期望。因為服務是一種動態過程，許多服務業的服務品質始終無法滿足顧客的原因，是因為顧客是服務品質的判斷者，顧客對於服務的需求是透過期望與認知來決定。服務品質的構面因為服務品質不易衡量，服務品質的構面包含：內部服務品質、硬體品質、軟體品質、即時反應、心理品質 (Juran & Brigham, 1974)、安全性、一致性、態度、完整性、調整性、即用性、時效性 (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1978)，對於服務品質的構面大多學者區分為：內部服務品質、技術服務品質、人員服務品質、硬體設施服務品質，而顧客對服務品質的進行衡量是依據學者 Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) 所提出基本的五個構面，分別為有形性、可靠性、反應性、保證性和關懷性，儘管顧客對於不同服務類型的服務品質進行評價標準有所不同，而不同的顧客對服務也會有不同的認知。而本研究對於服務品質的衡量，是應用 PZ B 模式 (1988)，作為服務品質的指標。而本研究所使用的衡量工具也是學者 Parasuraman, Zeithaml & Berry (PZ B 模式、1988) 所提出的 SERVQUAL 量表，其主張顧客事先對服務的期望及事後對服務的認知之間有差距，因而找出衡量服務品質一般性的決定構面是非常重要的，”SERVQUAL” 量表」，中包括五個構面，22 個衡量問項的服務品質量表 (見

表一)：

(三) 顧客滿意度

顧客滿意最早由 Cardozo (1965) 引進行銷範疇，他指出好的顧客滿意將增加消費者的購買意願，或再接受其它種類產品，並將有較佳的口碑。而 Oliver (1980) 則提出滿意度為態度的先行變數，認為顧客滿意是一個比服務品質更豐富的構念，它必需同時考慮消費者獲得的利益與付出的犧牲 (Ostrom & Lacobucci, 1995)。另外，Zeithaml & Bitner (1996) 則認為服務品質與顧客滿意可視為單獨的服務接觸水準，亦可視為一整體性水準；並提出「顧客認知品質與顧客滿意度關係圖」(圖一)，認為服務品質是顧客滿意的構成因果，且在關係圖中，產品品質與服務品質是具區別的。



圖一、顧客知覺品質與顧客滿意度關係圖

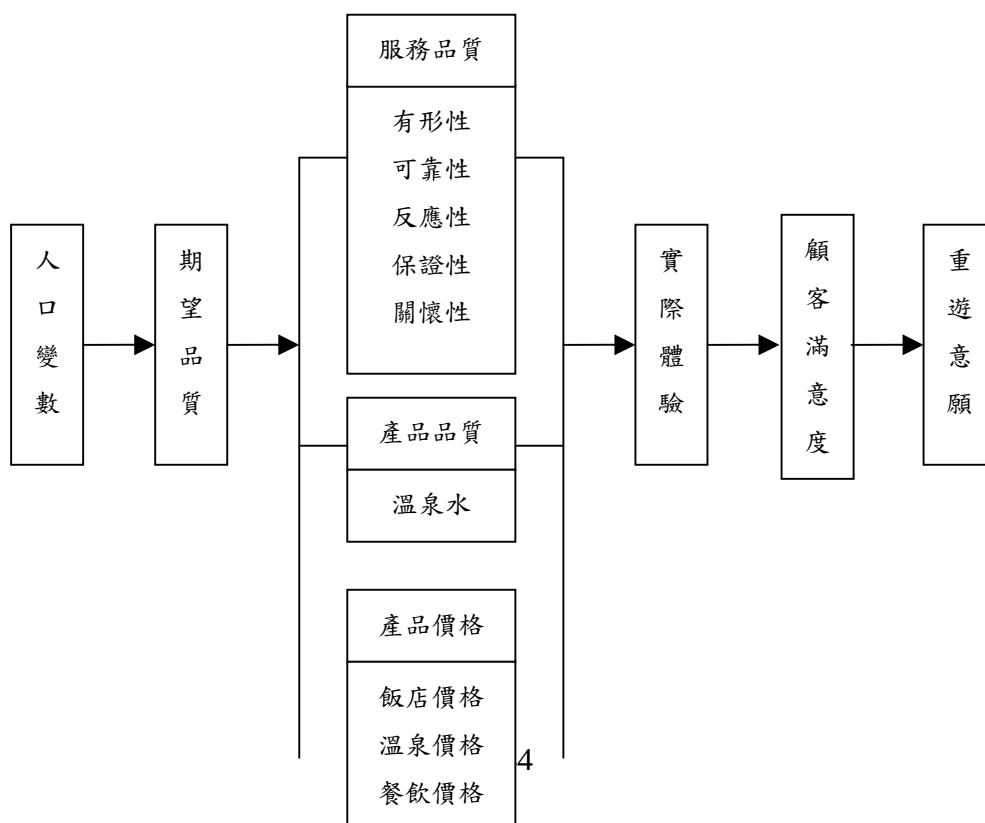
資料來源：Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (1996). Service Marketing. McGraw Hill International Editions.

顧客滿意會受到消費者的期望，及對服務品質、產品品質、企業形象品質及價格的認知所影響。此外，顧客滿意也會同時影響到顧客的情緒反應、及對購買前後認知的一致性與否。「顧客滿意」是顧客對於購前服務或產品的期望與購後認知績效間的一致性及愉悅程度來進行比較，因此，服務業提供具備滿足顧客期望的高品質服務，已成為現今服務業所必須擁有的競爭武器。而泰安溫泉在業者相繼投入的競爭市場中，促使各家旅館對於顧客需求表現出熱切的關注，以獲取消費者的好評，及高的顧客滿意度及顧客忠誠度。

叁、 研究方法

一、 研究架構

為了解泰安溫泉旅館業者所提供的服務品質與顧客滿意程度，並以遊客之人口統計變數對泰安溫泉業服務品質期望之重視程度、實際感受之滿意程度及整體滿意程度的反應狀況來加以分析。參照 Zeithaml & Bitner (1996) 提出「顧客認知品質與顧客滿意度關係圖」為本研究基本架構。最後加入人口統計變數，發展出本研究之架構所示。



圖二、研究架構

二、問卷設計

本研究採用問卷作為測量泰安溫泉飯店顧客滿意度之調查工具。在問卷內容方面包括基本資料、使用前之期望的「重視度」與實際感受後的「滿意度」及旅遊行為。在服務品質衡量方面，本研究以 P Z B (1988) 所提出的修正後 SERVQUAL 量表的五個構面，經由參考飯店服務品質之相關研究，並適當的修改，設計出可以評估溫泉飯店服務品質之問卷，其五個構面與經由適當的修改後之問卷內容，

表一、SERVQUAL 量表與本研究之服務品質之對照表

構面	屬性	題號	問卷之問項
有形性	1.現代化的設備	1	飯店停車場大小
	2.吸引人的外觀	2	飯店外觀設計
	3.員工穿著整齊、專業	3	飯店大廳裝潢
	4.物品的設計具吸引力	4	飯店設施指標明確
	14.使顧客有安全感	5	飯店洗手間乾淨整潔
		6	溫泉池外觀設計
		7	溫泉池多樣化
		8	溫泉池水療設備
		9	溫泉池周遭環境視野
		10	溫泉池乾淨度
		11	溫泉池隱私防護
		12	溫泉池通風與採光
		13	溫泉池安全逃生設備
可靠性	5.能提供所承諾的服務		
	6.有能力解決顧客服務問題	14	員工能提供正確的服務
	7.第一次就能提供正確的服務	15	帳單正確性
	8.在承諾的時間內提供服務		

反應性	9.讓顧客知道何時提供服務		
	10.提供迅速的服務	16	員工能提供迅速的服務
	11.樂意幫助顧客	17	員工能適時滿足顧客要求
	12.隨時回應顧客的要求		
保證性	13.員工讓顧客感到信任	18	員工具專業知識能解答疑惑
	15.員工有足夠的知識解答顧客的疑問	19	員工能給予顧客至上的態度
關懷性	16.給予顧客個別的關照	20	員工瞭解顧客需求
	17.員工適時表現出體諒顧客的心境	21	員工服務態度親切
	18.心裡常記得顧客的喜好	22	員工能給予顧客歸屬感
	19.員工能瞭解顧客的需求	23	餐飲便利性
		24	搭配的套行程
		25	相關優惠活動

資料來源：Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)

三、 問卷回收

為使能有效問卷發放及回收，於問卷發放前事先拜訪研究範圍內泰安溫泉區之各溫泉旅館管理者，以徵求對旅客發放問卷的許可，及旅館同仁的協助。本問卷在尊重顧客隱私且不讓顧客及業者感覺受到干擾而影響飯店經營下，於各旅館門口發放。發放 300 份問卷，抽樣時間為 2004 年 11 月 7 日開始至 12 月 12 日止，於例假日發放，共計有效問卷 283 份，有效問卷率為 94.3%。而樣本數 n 的決定，取決於要求在 90%信賴水準下，抽樣的 $\bar{x}$ 與 μ 差距最大為 d 則

$$d = |\bar{X} - \mu| = Z \frac{S}{\sqrt{n}}$$

肆、 實證分析結果

一、 信度分析

本研究以 Cuieford (1965) 提出之 Cronbach' s α 係數，作為本研究衡量信度的標準。係數值愈大，其內部一致性愈高，本研究之飯店服務品質問卷所含的變項，是參考 Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) 所提出之修正後的 SERVQUAL 量表的五個構面，經由適當的修改，設計出評估泰安當地溫泉旅館業者服務品質的問卷。按照 Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) 的論點，共分為五個構面，而本研究之 Cronbach' s α 值均在 0.7 以上，顯示出其內部一致性高。

二、 消費行為與動機之分析

泰安溫泉區泡湯的消費行為衡量變數包含，消費主要目的、消費頻率、花費總金額、同行人員、資訊來源、有無下一站行程、停留時間、再次率、分述如下：

(一) **消費主要目的**：受訪者消費主要目的的分佈狀況以抒解生活及工作上的壓力、和享受大自然風景與溫泉，二者分別為 22%，共佔整體受訪者 44%。

(二)、 **消費頻率**：受訪者的消費次數分佈狀況以第一次消費者最多，共有

119 名佔整體受訪者的 44%，其次為 5 次以上，有 69 名，佔整體受訪者 24%。

(三)、**花費總金額：**受訪者花費總金額分佈狀況以 500 元以下最多，有 120 名佔整體受訪者的 43%，其次為 501~1000 元，有 76 名，佔整體受訪者 26%。

(四)、**消費同行人員：**受訪者同行人員分佈狀況是與家人一起來消費的為最多，有 113 名佔整體受訪者 34%，其次是與朋友一起來消費的，有 87 名佔整體受訪者 27%，第三是與同事一同前來的，有 46 名佔整體受訪者 14%。

(五)、**消費資訊來源：**受訪者消費資訊來源的分佈狀況以家人/朋友介紹最多，共有 151 名佔整體受訪者 43%，其次為網路，有 43 名佔整體受訪者 12%，再來是旅行社，共有 36 名佔整體受訪者 10%。由上顯示，泰安溫泉的客源，主要來自於消費者的口碑相傳。由於報紙雜誌的消費資訊來源，佔整體消費資訊來源比重較低，這顯示泰安溫泉在媒體宣傳上稍嫌不足，應多加利用宣傳，增加消費客源。

(六)、**有無下一站行程：**受訪者的下一個目的分佈狀況，以無下一個目的為多，共有 209 名佔整體人數的 74%，而有下一個目的，共 74 名佔整體人數的 26%，

大多數前往泰安鄉溫泉消費的人下一個目的地是無（不知道該到何處遊玩），可得知泰安鄉的旅遊導覽可能做得還不夠完善，使得到訪者大部分還是不知道有何處可觀光休閒，所以若是提昇旅遊導覽的服務，遊客將能夠對泰安更了解，以使得整個周邊的觀光休閒產業更加聞名。

(七)、**停留時間：**受訪者停留時間分佈狀況半天和一天居多，分別各佔 57% 及 26%，由此可知，到泰安溫泉區的消費者，大多都是當天來回，這也顯示泰安溫泉區的業者，應該藉由促銷或提供優惠讓消費者能多停留幾天，以增加消費。

(八)、**整體是否滿意：**受訪者對於整體是否滿意分佈狀況，以滿意的人數為多，共有 239 名佔整體人數的 84%，而不滿意共有 44 名，佔整體人數 16%，這也顯示大部份的受訪者對於泰安溫泉區是感到滿意的，雖然是正面的狀況，但也顯示業者需精益求精，創造更良好的休閒環境，來吸引消費者，不能以現況自滿。

(九)、**是否再次前來：**受訪者是否再次前來分佈狀況，以會再次前來人數為多，共有 247 名佔整體人數的 87%，而不會再次前來，共有 36 名佔整體人數 13%，

顯示回遊的消費者佔多數。以上述兩點來看, 是否再次前來的比率比滿意度之比率要高, 對此比率加以解釋, 有可能是遊客雖然對總滿意度有不足之處, 但在其他各項滿意度如員工服務或是額外服務之滿意, 仍然會選擇而再次前來。

三、服務品質顧客滿意資料分析

(一)、實際體驗後顧客滿意程度

針對顧客對服務品質的事前期望衡量構面之程度進行排序結果分析, 可得知顧客對期望前五名依序為: (1)「溫泉池乾淨度」(2)「飯店洗手間乾淨整齊」(3)「溫泉池安全逃生設備」(4)「溫泉池隱私防護」(5)「溫泉池通風採光」, 在排序中, 此五項皆屬於「有形性構面」。在顧客對期望的倒數五名排序為: (1)「飯店大廳裝潢」、(2)「飯店外觀設計」(3)「相關優惠活動」(4)「飯店停車場大小」、(5)「餐飲便利性」, 在排序中, 五個構面當中有三項屬於「有形性構面」, 兩項屬「關懷性構面」。由分析發現, 雖然遊客最為重視與較不重視之項目, 多屬於「有形性構面」, 但前五名之有形性皆與溫泉設施有關, 較不期望的皆為一般的飯店設施, 表示一般遊客至泰安主要目標即是溫泉, 故對當地溫泉設施抱有較高的期望。而最期待的前五名平均數為 3.4, 而最不期望的五名平均數為 2.76, 其差距約有 0.64, 可見遊客對於泰安溫泉區的期望程度有著一段落差。

滿意度部分: 最滿意的前五名平均數為 2.73, 而最不滿意的前五名平均數為 2.16, 其差距約有 0.57, 可見遊客對泰安溫泉區的滿意程度仍有一段大差距。當中滿意度最低的以「停車場大小」為首, 由此可見當地溫泉業無法提供遊客足夠的停車空間。再來, 對「餐飲便利性」及「價格是否合理」也相當不滿意, 意味著泰安溫泉業者不是無餐飲之提供, 即為餐飲費用過高。

(二)、服務品質期望與實際體驗後落差程度

將滿意度定義為消費者於消費前的期望, 建立成一種比較的標準, 在消費後, 以體驗績效與上述標準相比較, 產生正向或負向的失驗, 用以評量滿意度。

故當「期望服務水準」與「體驗後滿意水準」比較後的差距，若後者大於或等於前者時，表示顧客對泰安溫泉的整體滿意感到良好；反之，若後者小於前者時，表示顧客對於泰安溫泉整體滿意感到不佳。

針對顧客在服務品質與滿意度衡量構面之間落差進行排序分析結果，由分析中得知顧客對滿意程度前五名依序為（1）員工能提供迅速的服務，（2）飯店大廳裝潢，（3）飯店外觀設計，（4）溫泉池溫度，（5）搭配套裝行程。在顧客對滿意程度倒數五名依序為：（1）飯店洗手間乾淨整齊，（2）來此地交通便利性，（3）溫泉隱私與防護，（4）溫泉池安全逃生設備，（5）溫泉池乾淨度，在排序中，五個構面當中有四項屬於「有形性構面」。在所有問項當中僅有「員工能提供迅速的服務」平均數為正數（0.0469），其餘題目皆為負數，可以說泰安溫泉遊客對於各項服務品質項目，體驗後之滿意程度皆無法達到期望的水準。而其中遊客落差感最大的為「溫泉池乾淨度」（-1.1305），此為業者最急需改進的地方。

（三）、滿意度缺口 T 檢定

本研究引用 P.Z.B 等人對顧客滿意度的定義，將滿意度定義為「顧客期望的服務水準」與「顧客實際體驗的滿意程度」之差距。以問卷第三部分服務體驗後滿意程度減去第二部分服務前期望服務水準後之進行 T 檢定，結果如表二

表二：單一樣本檢定

服務項目	檢定值=0.1	
	t	顯著性（雙尾）
1. 飯店停車場大小	-5.138	.000***
2. 飯店外觀設計	-6.853	.000***
3. 飯店大廳裝潢	-6.929	.000***
4. 飯店設施指標明確	-8.068	.000***
5. 飯店洗手間乾淨整潔	-9.730	.000***
6. 溫泉池外觀設計	-9.555	.000***
7. 溫泉池多樣化	-10.727	.000***
8. 溫泉池水療設備	-11.500	.000***
9. 溫泉池周遭環境視野度	-8.341	.000***

10. 溫泉池乾淨度	-14.028	.000***
11. 溫泉池隱私防護	-10.529	.000***
12. 溫泉池通風與採光	-8.266	.000***
13. 溫泉池安全逃生設備	-12.822	.000***
14. 員工能提供正確的服務	-12.450	.000***
15. 帳單正確性	-7.088	.000***
16. 員工能提供迅速的服務	-12.440	.027**
17. 員工能適時滿足顧客要求	-12.156	.000***
18. 員工專業知識能解答顧客疑惑	-12.520	.000***
19. 表現出顧客至上的態度	-11.377	.000***
20. 員工能瞭解顧客需求	-12.865	.000***

***顯著水準 99% **顯著水準 95% *顯著水準 90%

資料來源：本研究整理

表三、單一樣本檢定（續）

服務項目	檢定值=0.1	
	t	顯著性（雙尾）
21. 員工服務態度親切	-10.419	.000***
22. 員工能給予顧客歸屬感	-12.421	.000***
23. 餐飲便利性	-13.465	.000***
24. 搭配的套裝行程	-12.439	.000***
25. 相關優惠活動	-12.577	.000***
26. 溫泉水本身療效	-8.410	.000***
27. 溫泉池溫度	-5.551	.000***
28. 泡湯價格是否合理	-6.931	.000***
29. 飯店價格是否合理	-8.874	.000***
30. 餐飲價格是否合理	-13.447	.000***
31. 來此地的交通便利性	-13.596	.000***
32. 此地周遭景點	-9.972	.000***

***顯著水準 99% **顯著水準 95% *顯著水準 90%

資料來源：本研究整理

（四）、顧客滿意度 Logistic 迴歸分析

為了探討顧客對泰安溫泉整體滿意度之關鍵要素，本研究以顧客對泰安溫泉整體滿意度為準則變項，以因素分析所萃取之各項因素為預測變項，以 logistic 迴歸方法進行分析，分析結果如下：

表四、模式係數的 Omnibus 檢定

	卡方	自由度	顯著性
步驟 1	20.494	5	.001
區塊	20.494	5	.001
模式	20.494	5	.001

假設 H0：所求出的 Logistic 迴歸式對預測沒有幫助

H1：所求出的 Logistic 迴歸式對預測有幫助

顯著水準 $0.001 < \alpha = 0.10$ ，因此假設 H0 被捨棄。也就是說，Logistic 對研究資料是有幫助的。

表五、Hosmer 和 Lemeshow 檢定

步驟	卡方	自由度	顯著性
1	9.688	8	.288

假設 H0：Logistic 迴歸模式是適合的

H1：Logistic 迴歸模式是不適合的

檢定統計量卡方=9.668，顯著機率=0.288 比顯著水準 $\alpha = 0.100$ 大，因此無法捨棄 H0 假設，換言之，所求出的模式適合數據。

表六、Logistic 迴歸分析滿意度對相關因素之檢定

	B 係數	S. E. 標準差	顯著性
員工服務因素	.216	.271	.425
額外服務因素	-.062	.243	.799
溫泉衛生安全因素	.341	.301	.258
溫泉享受因素	.463	.250	.064*
旅館一般設施因素	.033	.216	.880
常數	2.565	.323	.000

*顯著水準 90%

Logistic 迴歸式是：

$$\log \frac{p}{1-p} = \beta_1 \times \text{員工服務因素} - \beta_2 \times \text{額外服務因素} + \beta_3 \times \text{溫泉衛生安全因素} + \beta_4 \times \text{溫泉享受因素} + \beta_5 \times \text{旅館一般設施因素} + 2.565$$

假設 H0：該變數對預測沒有幫助

H1：該變數對預測有幫助

因此，溫泉設施因素（1）的顯著機率 0.064 比顯著水準 0.100 小，因此假設 H0 被捨棄，也可說溫泉設施因素對預測泰安溫泉遊客整體滿意度有幫助。分析後發現，顧客對泰安溫泉整體滿意度以溫泉享受影響最為顯著，且與整體滿意度呈正向關係。即當一泰安溫泉業者擁有「溫泉享受」因素內「溫泉池外觀設計」、「溫泉池多樣化」、「溫泉池水療設備」及「溫泉水本身療效」此四項因素時，消費者對於泰安溫泉之整體滿意度也隨之增加。這也代表著，多數人至泰安溫泉主要就是要重視養生保健以及享受泡湯的樂趣。

（五）、人口統計變項變異數分析

（1）、人口統計變項對顧客期望程度之評價

將分析人口統計變項對泰安溫泉區各服務項目期望程度的差異性，在性別的單因子變異數分析中，得到 8 個服務項目具有顯著差異，其中「溫泉池多樣化」、「溫泉池水療設備」、「帳單正確性」、「員工能提供迅速的服務」、「員工能適時滿足顧客要求」、「員工專業知識能解答顧客疑惑」、「員工能瞭解顧客需求」、「溫泉池溫度」中，最期望的僅為女性（3.14 以上），最不期望的為男性（2.94 以下），

年齡的單因子變異數分析中，「旅館停車場大小」、「表現出顧客至上的態度」、「餐飲便利性」、「相關優惠活動」等 4 項中，最期望的為 31~40 歲（3.0 以上），最不期望為 61 歲的人（2.48 以下）；「旅館外觀設計」中，期望程度最高的為 20~30 歲（2.82），最低的為 19 歲以下（2.0）；「溫泉池隱私防護」中，以 31~40 歲的人最為期望（3.5），51~60 歲的人最不期望（3.19）「員工能提供迅速的服務」中，期望程度最高的為 19 歲以下（3.33），最低的為 41~50 歲（3.03）。

在教育程度的單因子變異數分析中，7 個服務項目具有顯著差異，其中「溫泉池多樣化」、「溫泉池水療設備」、「帳單正確性」中，最期望的為大學/大專程度（3.11 以上），最不期望為研究所以上的人（2.45 以下）；「員工能提供迅速的服務」、「員工能給予顧客歸屬感」中，期望程度最高的為高中程度（3.19 以上），最低的為研究所以上（2.79 以下）；「員工專業知識能解答顧客疑惑」中，以

大學/大專程度的人最為期望 (3.19)，研究所以上的人最不期望 (2.75)；「泡湯價格是合理」中，期望程度最高的為以國中程度以下 (3.24)，最低的為研究所以上 (2.79)，

所得的單因子變異數分析中，得到 8 個服務項目具有顯著差異，其中「溫泉池外觀設計」、「溫泉池多樣化」、「溫泉池水療設備」中，最期望的為一萬元以下的人 (3.19 以上)，最不期望為六萬元以上的人 (2.55 以下)；「員工能提供迅速的服務」、「溫泉池溫度」中，期望程度最高的為六萬元以上的人 (3.38 以上)，最低的為六萬元的人 (2.93 以下)；「旅館停車場大小」中，以六萬元以上的人最為期望 (3.176)，一萬元以下的人最不期望 (2.58)；「旅館外觀設計」中，期望程度最高的為以一萬元以上的人 (3.17)，最低的為六萬元以上的人 (2.79)，「員工能提供正確的服務」中，期望程度最高的為以四萬元的人 (3.36)，最低的為五萬元的人 (2.75)。在性別的單因子變異數分析中，得到 6 個服務項目具顯著性差異，「員工能提供正確的服務」、「員工能提供迅速的服務」、「員工具專業知識能解答顧客疑惑」、「員工能適時滿足顧客要求」、「餐飲便利性」中，以男性受訪者最為滿意 (2.46 以上)，而女性受訪者滿意程度為 (2.31 以下)，

表七、性別對泰安溫泉區服務因素滿意程度之評價

服務項目	性別 單因子變異數分析	
	F 值	顯著性
18. 員工能提供正確的服務	3.27	0.071*
19. 員工能提供迅速的服務	3.27	0.071*
20. 員工具專業知識能解答顧客疑惑	5.12	0.022*
21. 員工能適時滿足顧客要求	4.59	0.031*
22. 員工能了解顧客需求	3.13	0.082*
31. 餐飲便利性	5.48	0.021*
註：表格中 * 部份表在 0.1 顯著水準下，性別對該服務項目的滿意程度有差異性存在		

資料來源：本研究整理

在年齡的單因子變異數分析中，並未發現有任何顯著差異的服務項目。

在教育程度的單因子變異數分析中，得到 6 個服務項目具有顯著性差異，「飯

店停車場大小」、「溫泉池隱私防護」、「餐飲價格是否合理」、「來此地的交通便利性」中，最滿意的為大學/大專程度（2.35 以上），最不滿意為研究所以上的人（1.96 以下）；「員工能給予顧客歸屬感」中，滿意程度最高的為國中以下（2.48），最低的為研究所以上（2.07）；「飯店價格是否合理」中，以大學/大專程度的人最為滿意（2.57），國中以下的人最不滿意（2.28），

表八、教育程度對泰安溫泉區服務因素滿意程度之評價

服務項目	教育程度 單因子變異數分析	
	F 值	顯著性
1. 飯店停車場大小	3.47	0.017*
11. 溫泉池隱私防護	3.39	0.072*
22. 員工能給予顧客歸屬感	3.18	0.019*
29. 飯店價格是否合理	3.77	0.010*
30. 餐飲價格是否合理	2.74	0.037*
31. 來此地的交通便利性	3.33	0.002*

註：表格中 * 部份表在 0.1 顯著水準下，教育程度對該服務項目的滿意程度有差異性存在

資料來源：本研究整理

伍、結論

由洪瑞英（2004）「顧客導向、服務品質、顧客價值與顧客滿意度之關聯性研究—以花蓮地區國際觀光旅館為例」研究結果發現顧客滿意度的決定因素在於「服務信賴程度」、「體貼關懷程度」、「實體設備品質」、「服務人員態度」。與本研究出新構面之比較，滿意度缺口因素分析，得到五個新構面，分別為「員工服務」（服務人員態度）、「額外服務」（體貼關懷程度）、「溫泉衛生安全」（服務信賴程度）、「溫泉享受」（實體設備品質）、「飯店一般設施」，所表達的結果是具一致性的，即顯示出不論是有形或無形的服務對溫泉或飯店業而言，都是最重視的因子。

本研究發現遊客對泰安溫泉遊客注重的因素排序是：「溫泉池乾淨度」、「溫泉池隱私防護」、「溫泉池通風與採光」、「溫泉池安全逃生設備」，由此顯示遊安遊客與其他地區溫泉遊客皆重視溫泉的衛生與安全防護。透過 T 檢定、因素分析、Logistic 迴歸分析、單因子變異數分析等統計方法，探討顧客對於服務品質、產品品質、價格的期望程度與滿意度之間的關係。分析結果彙總而提出研究之結論

（一）泰安溫泉區的遊客群結構、動機分析

在遊客受訪者人數方面，不同性別的遊客群組是女性略多於男性；不同年齡的遊客群組是二十一到三十歲的年齡人數最多；不同教育程度的遊客群組是大學、大專的學歷人數最多；不同職業的遊客群組是製造業的人數最多；不同每月個人所得的遊客群組是三萬到四萬的所得人數最多；不同婚姻狀況的遊客群組是已婚略多於未婚；不同居住地的遊客群組北部人數最多。

在旅遊行為方面，泰安溫泉之遊客多與家人朋友一同前來，總花費多集中於 1,000 元以下，停留時間約半天至一天，而多數人到泰安溫泉之後皆無其他行程，主要動機為抒解生活及工作上的壓力與享受大自然風景與溫泉。由此可見，泰安溫泉之遊客似乎只是特地前來泡湯，大多都將泰安安排為最終站，泡完湯之後選擇回家或是住宿，除了有住宿的人之外，花費僅止於泡湯的費用，幾乎都不會在當地用餐，且周遭景點吸引力不足，無法有效的延長遊客於當地的滯留時間。在泰安溫泉資訊來源方面有 43% 的人是由家人、朋友介紹，從網路得知者佔 12%；表示當地資訊多由口耳相傳或靠自己尋找，其他資訊來源管道明顯不足。

（二）、遊客重視度和滿意程度的分析結果

在期望程度上，「溫泉池乾淨度」、「飯店洗手間乾淨整潔」最受遊客重視，代表當地遊客對公共設施的清潔度皆有相當高的要求。在體驗滿意度上，以「員工能提供迅速的服務」、「帳單正確性」讓遊客感到最滿意，表示當地溫泉業的服務人員皆有一定的服務水準；而遊客對「飯店停車場大小」、「餐飲便利性」感到最不滿意，此兩點於本研究實地探訪時發現，當地溫泉旅館之腹地相當之狹小，假日時常常車滿為患，隨地停車的人不在少數，且除了旅館本身提供之餐飲外，附近可供用餐之地點明顯不足。

在滿意度程度缺口上，僅有「員工能提供迅速的服務」為正值(0.0469)，表示業者所提供之此服務尚可符合顧客的期望水準；但其餘 31 個項目皆呈負值，這顯示出泰安溫泉遊客對於各項服務品質項目，體驗後之滿意程度皆無法達到期望的水準，所以業者還有相當大的改善空間。

（三）、服務品質組成要素與影響整體滿意度關鍵要素

在衡量服務品質構面的因素分析上，共萃取出五個代表性因素，分別為：「員工服務」、「額外服務」、「溫泉衛生安全」、「溫泉享受」與「飯店一般設施」，總解釋變異量為 74.105 %。經過 Logistic 迴歸分析後，發現以「溫泉享受」因素對整體滿意度的影響最為顯著，這可能顯示出，遊客至泰安溫泉泡湯主要是追求健康養生與身心的放鬆。因素中包含「溫泉池外觀設計」、「溫泉池多樣化」、「溫泉池水療設備」及「溫泉水本身療效」四項，其中除了「溫泉水本身療效」為天然資源無法具有獨特性外，其餘皆是由溫泉業者所提供之設備，因此可作為業者改善的主要依據。

(四)、人口統計變數對期望程度與體驗後滿意度變異數分析

以人口統計變數對顧客滿意度進行變異數分析得知，除了顧客滿意度中年齡檢定結果未達顯著水準外，其餘人口統計變項對於期望程度及體驗後滿意度均有部分變項達顯著水準，表示就年齡而言，不論顧客的年齡大小，對於體驗後滿意程度並不會有所差異，而其餘人口統計變數均有部分變項期望或滿意度的差異。

《參考文獻》

一、中文文獻

1. 交通部觀光局 (2002)，中華民國九十一年國人旅遊狀況調查，觀光網站，台北。
2. 交通部觀光局 (2002)，中華民國九十一年人口統計數，觀光網站，台北。
3. 鄭健雄 (1988)，「從服務業觀點論休閒農業的行銷概念」，農業經營管理年刊，第 4，第 127—148 頁。
4. 劉川裕 (2001)，發現台灣之美—台灣秘湯，青綠藍文化，台北。
5. 詹益政 (1992)，現代旅館實務，品度出版公司，台北。
6. 中國石油公司台灣油礦探勘總處 (2000)，苗栗泰安溫泉區溫泉潛能初步評估報告，台北。
7. 周泰華、黃俊英、郭德賓 (2000)，「服務品質與顧客滿意評量模式之比較研

究」，台大管理理論叢書，第十一期。

8. 吳明隆 (2000)，spss 統計應用實務，二版，台北，松岡電腦圖書資料股份有限公司。
9. 林燈燦 (2003)，服務品質管理，台北，品度股份有限公司，。
10. 孫仁和 (1999)，溫泉遊憩區遊客特性之研究 —北投、陽明山、馬槽溫泉遊憩區為例，台北，台灣，銘傳大學管理科學研究所碩士論文。
11. 鮑敦瓊 (2000)，溫泉旅館遊客市場區隔分析之研究—知本溫泉為例，台中，台灣，朝陽休閒事業管理研究所碩士論文。
12. 方怡堯 (2002)，溫泉遊客遊憩涉入與遊憩體驗關係之研究—北投溫泉為例，台北，台灣，台灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。

二、英文文獻

1. Bearden, Willian O. And Jesse E. Teel. “Selectsd Determinants of Consumer Satisfaction Complaints reports “，journal of Marketing Research. 20 pp21—28, February, 1983
2. Bolton, Ruth N. and Drew, James H. “A Multistage Model of Customers’ Assessment of Service Quality and Value “，Journal of Consumer Research , pp375-384., 1991
3. Churcill, Gillbert A. Jr. and Carol Surprenantl. “An Investigation into the Detrminants of Consumer Satisfaction “，Journal of Marketing Research, 19pp491—54 November 1982.
4. Cardozo, Richard M. “An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction” , Jorunal of Mardeting Research, 2, pp224—249, August, 1965.
5. Churchill, G.A. and C. Suprenant,” An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction” , Journal of Marketing Research.

- Pp491-501., 1982
6. Engel, J.F., Blackwell, R.D., & Miniard, P.W. , Consumer Behavior
7th .ed., The Dryden, New York ,1993
 7. Festinger, L. A theory of cognition dissonance, New York, 1983.
 8. Gronross, Christian Strategic Management and Marketing in the Service
Sector, Helsingfors: Swedish School of Economics and Business
Administration., 1982
 9. Heider, Fritz. The Psychology of International Relations, New
York: Wiley, 1985.
 10. Helson, H. "A Concetpual Model of Service Quality ", International
Journal of Operations & Production Management, 8, pp19-29, 1964.
 11. Jasso, Gulermina. "A NewTheory of Distributive Justice " ,
American Sociological Review, 45, pp.3-32. February, 1980.
 12. Juran, J.M. A Universal Approach to Managing for Quality. Quality
Progress, pp.19-24, 1974
 13. Levitt, T. Production-Line Approach to Service. Harvard Business
Review, 50, pp.41-52., 1978
 14. Letinen, U., & Lehtinen, J.R. Service Quality. A Study of Quality
Dimensions. Unprblshed working paper, Helsinki: Service Management
Institute, Finland OY , 1982
 15. Miller, J.A.. Studying Satisfaction : Modifying Models, Eliciting
Expectation, Posing Problems and Making Meaningful Measurement" . The
Conceptuakization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction.
Cambridge, Mass. 1977
 16. Martin, W.B. Defining What Quality Service Is for You. Cornell Hotel

- and Restaurant Administration Quarterly, pp.32-38.,1986
- 17.Oliver. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions" , Journal of Marketing Research, Vol. 17, pp460—469, November,1980.
 - 18.Oliver,Richard L ." Measruement and Evaluation of Satisfaction process in Retail settings " , Jorunal of Reatailing, :57,1981.
 - 19.Oliver, Richard L. and Wayne S. DeSarbo. "Service Recovery : A Framework and Empirical Investigation " , Journal of Operations Management: Vol 18 , pp.387—400,1988.
 - 20.Ostrom,A. ,& Lacobucci, D. Consumer Trade-offs and the Evaluation of Services. Journal of Marketing, 59,pp.31-46.,1995
 - 21.Peyrot, Cooper & Schnapl. "Customer Satisfaction And Perceived Quality Outpatient Health Services " , Journal Services Markering. 7(1), pp59—68.,1993.
 - 22.Parasuraman, A., Zeithaml, VA. ,& Berry, L.L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research, Journal of Marketing, 49,pp.41-45,1985
 - 23.Parasuraman, A.,Zeithaml, L.L., & Berry, L.L. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing, 69, pp.140-147,1986
 - 24.Parasuraman, A., Zeithaml, L.L. & Berry, L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Expectations of Service, Journal of Retailing, Vol.64, pp.12-40.,1988
 - 25.Parasuraman, A., Zeithaml, L.L., & Berry, L.L., The Behavioral Consequences of Servive Quality. Journal of Marketing,

- Vol. 60, pp. 31-46., 1996
26. Rosander, A.C. , Service Industry QC-Is the Challenge Be Met? Quality Progress., 1980
27. Sheth J.N. , & Howard, J.A. , Buyers Behavior and Relates Technological to Theory Research. Journal of Marketing, 7(1), pp. 18-21., 1969
28. Sasser, W.E. , Olsen, P. , & Wyckoff, D.D. Management of Service Operations: Text and Cases. Boston: Allyn & Bacon., 1978
29. Sheth, J. N. and J. A. Howard , The Theory of Buyer Behavior, New York: John Wiley & Sons Inc., 89-115, 1969.

建構客家認同：三種經驗的比較

蕭新煌

1. 「找尋」客家人認同的個人經驗：移民家庭、鄰里內四族互動、回鄉、客家禮俗、學校、交友。
2. 台灣客家「建構」客家族群認同的集體歷程：80 年代的「客家母語運動」，90 年代的客家意識政治化、建制化、顯性化、國家化。
3. 東南亞客家「保存」客家方言群認同的途徑：台灣新僑客家 vs. 中國客家華僑；客家會館在客家意識議題上的努力與低調、客家家庭與社區承擔延續客家傳統的執著。
4. 個人、台灣、東南亞的三種客家認同建構：不同層面（私領域 vs. 公領域）；不同層級（地方 vs. 國家）。

張翰壁

中央大學客家社會文化研究所

全球化正以兩種力量在改變台灣客家族群的界限。一是由於通婚關係使得客語使用的優勢逐漸下降，一是經由婚姻移民改變了客家社群的人口組成。如果，語言是族群建構的顯性要素，那麼使用或傳遞母語給下一代便是維持族群界限的重要過程，外籍配偶因而也就變成為維持客家族群建構的要角。同樣是族群外婚，閩客通婚降低了客語的使用與駕馭能力；而嫁入客家社區的越南與印尼籍客家女性，不但要負起傳宗接代（生物性的再生產）的責任，更要在文化再生產上扮演關鍵性的角色，影響著客家文化的內涵與傳承。

一、族群通婚與母語改變

族群（ethnicity）定義的一個重要外顯特質就是成員使用單一語言（unique language）的程度，族群團體的延續與否相當程度取決於下一代學習母語的比例，然而當不同語族住在同一個環境裡，為了便於溝通，語言適應（linguistic adaptation）的現象必要出現。以美國為例，1970 年，780 萬當地出生的美國人母語是西班牙語，610 萬是德語，410 萬是義大利語。總計有 2,500 百萬當地出生的美國人有非英語母語的背景。這些非英語為母語的族群主要有兩種選擇，第一、母語向強勢語言靠攏；第二、透過雙語，讓世代間少數語言得以保留。從歷史上來看，在美國多數選擇前者，數百萬的美國人從未學習過父母輩的非英語母語（Stevens 1985：74-75）。Gillian Steven 根據美國 1976 年收入和教育調查資料的分析，指出這種母語轉移（mother-tongue shift）的過程，多會發生在非英語族群，當他們適應於美國以英語為主的環境時，本身的母語便會快速消失。

美國的數據並未提供關於父母婚姻特徵的資訊，其他國家的研究資料提出關於母語轉移和兩種種族通婚的假設－語言上的同質和異質，種族上的內婚和外婚。母語相合（mother tongues match）時便是語言同質，反之則是語言異質。父母的種族相合是種族上內婚，反之則是族外婚。語言和種族型態的交叉分類產生四種類型，每一種都可以進一步分析出母親是否為非英語母語。研究結果顯現，種族通婚中的種族和語言模式對非英語語言的保存和轉移有很大的影響。當父母的種族血統是不同的，這樣的孩子很少學習父母的非英語母語。因此，非英語語言經由母語轉移消失，很大的因素是種族間的通婚。然而，種族通婚和母語轉移相關，並不表示族內婚和非英語母語的保存相關，除非有語言同質的背景。總之，母語轉移的比例導因於群體間的關係(intra- and intergroup relations)。有高比例的族外婚和語言異質婚的族群，很可能有高比例的母語轉移特徵，高比例的語言同質婚則很可能有高比例的語言保存特徵。這份研究顯示，在美國非英語語言的消失和保存主要是兩種過程的結果，世代的流傳和群體間關係的模式。前者反映弱勢語言族群欲適應於英語支配的社會所面臨的壓力，後者包含語言上和種族上通婚的模式。如果社會交往的模式擴大到非英語社群外和種族社群外，那麼代間的非英語語言保存便日趨減少。

語言的目的本在於溝通，文字則有更進一步跨越時空的文化傳承功能。台灣在日本殖民統治之前幾無國語（官方語言）可言，有的只是原住民與大陸沿海各省（主要是福建省）遷移來台之地方語言。日本統治期間（1895-1945），日語是官方語言，除少數人外，一般居民仍以所屬之地方語言作為日常生活溝通工具。一九四八年國民黨政府遷都台北，北京話取代日語成為國語，閩南語、客語、及其他原住民語言仍屬地方語言層次，原則上只流通於私領域的社會互動。此外，基於政治上的考量，在動員戡亂時期臨時條款解除（1987 年）之前，地方語言在台灣的使用不但不被鼓勵，反受到相當大的壓抑與管制（閩南語電視或廣播節目所佔比例的受到限制，就是最好的佐證）。

然而隨著社會經濟與政治環境的改變，地方語言雖然在一九九〇年代以後不再受到政府的管控，但由於使用機會的減少以及不諳國語（即北京話）人數的逐漸凋零，國語反成為台灣最多人使用的語言。而在文化全球化的無形浸染以及經濟全球化的活絡貿易過程中，英語不但成為台灣學子最重要的第一外國語，且成為二十一世紀台灣人的必懂語言之一。研究發現，語言不但具有文化傳承及溝通的作用，更是族群建構的基礎與認同的重要工具。在經濟與文化全球化的趨勢下，世界各國的文化雖然避免不了交互影響互相行塑的現象，但也逃離不出趨同於強勢文化的命運。在這樣的歷史處境下，語言作為族群建構工具的功能是否有異於過去？其次，台灣秉承中國文化語言不同而文字相同的特殊處境下，客語（或閩南語）在族群建構的功能上可有其特殊性？在女性婚姻移民漸增的台灣社會中，又是誰在維持族群界限？

（一）客家族群的外婚與語言使用

從1960年代到1980年代末，台灣的經濟發展造成城鄉人口的移動，大量的客家人口進入都市就業與就學。這些進入都市的客家人，由於政策的限制和經濟的競爭，多半選擇隱藏自己的客家身份，學習和使用文化上優勢的國語、和使用人數上多數的福佬話（王甫昌 2003：131）。

語言作為標示族群界限的特徵，在都市客家人的身上逐漸失去意義，外部觀點的族群界限正在流動。經濟發展的人口流動造成族群界限的轉變外，通婚也是使得客語使用頻頻遞減的主要原因。根據上述調查資料得顯示，通婚家庭幾乎都不用客語溝通，不論是夫妻間或與子女的溝通，不論是客/閩或客/外省的通婚家庭，使用客語溝通的機率是遞減的。妻子是閩南籍，丈夫是客籍的家庭中，在家說閩南話的比率為 28.8%，但是在妻子為客籍，丈夫為閩南籍的家庭中，在家說客家話的比率是 0%（徐正光、蕭新煌 1995：17）（參見表 6.1：大台北地區家庭夫妻組合與語言使用情形），這個調查開啓了族群通婚與族群文化界限轉變的研究。

表 6.1：大台北地區家庭夫妻組合與語言使用情形（單位%）

家中最常使用 語言	夫客家 妻客家	夫客家 妻閩南	夫客家 妻外省	夫閩南 妻客家	夫外省 妻客家
客語	83.1	41.1	28.0	0.0	28.6
閩南語	3.9	28.8	4.0	20.0	0.0
北京話	12.9	33.3	68.0	80.0	71.4

資料來源：徐正光、蕭新煌（1995：17）

除了經濟發展的人口流動造成族群界限的轉變外，通婚也是使得客語使用頻頻遞減的主要原因。根據內政部「九十一年台閩地區國民生活狀況調查」的資料統計，⁷²就主要四大族群（台灣閩南人、台灣客家人、台灣原住民、大陸各省市人）三世代之通婚情況觀之，第一代係與同族群結婚者占87.2%。第二代係與同族群結婚者降為78.5%。第三代係與同族群結婚者再降為71.8%。反之，不同族群通婚者所占比率由第一代之12.8%，提升到第三代之28.2%。顯示各族群內婚的比率逐代下降（見表6.2）。

表6.2 國民各族群三世代通婚結構 單位：%

配偶族群	第一代	第二代	第三代
總計	100.0	100.0	100.0
相同族群	87.2	78.5	71.8
不同族群	12.8	21.5	28.2

資料來源：陳信木（2003：28）

以族群內婚而言，第三代的閩南人之內婚比例為85%，客家人是36.6%，外省人為18%，原住民是61.8%。客家人的內婚現象比閩南族群與原住民族群低很

⁷² 本次調查訪問日期為民國91年7月26日至8月20日，調查區域範圍為台閩地區，調查對象為普通住戶內20歲以上成年人，有效樣本數4,026戶，8,612人。為解決統計方法之困難，並有效呈現三個世代間不同族群通婚狀況之變動趨勢，有關世代之劃分，因本調查對象為20歲以上跨越三個世代之國民，不能將受訪者均視為同一世代，因此以歷年來平均結婚與生育年齡，依受訪者年齡推估其一家三代大約結婚年代，而以約略於民國50年之前結婚者歸為第一世代，約略於民國50年至70年之間結婚者歸為第二世代，約略於民國70年以後結婚者歸為第三世代。

多，因此客家族群比閩南與原住民的外婚比率較高，而外婚的族群對象就是以閩南族群為主（參見表6.3）。

表6.3 台灣客家人三世代之結婚對象結構 單位：%

配偶族群	第一代	第二代	第三代
總 計	100.0	100.0	100.0
台灣閩南人	18.1	33.7	51.4
台灣客家人	78.8	55.0	36.6
台灣原住民	-	0.9	0.5
大陸各省市人	2.7	9.5	8.7
外國人	-	0.7	2.7
不知道或很難說	0.4	0.2	-

徐正光、蕭新煌（1995）調查資料顯示，通婚家庭幾乎都不用客語溝通，不論是夫妻間或與子女的溝通。換言之，社會互動的語言使用模式，也反映在家戶之中，不論是客/閩或客/外省的通婚家庭，使用客語溝通的機率是遞減的。

語言作為標示族群界限的特徵，在都市客家人的身上失去意義，外部觀點的族群界限正在流動。根據徐正光和蕭新煌在 1994 年對台北地區客家民眾使用客語情況的調查，四十歲以下的客家人，大約只有一半能說流利的客語，（徐正光、蕭新煌 1995）。另一個趨勢是為了培養下一代的競爭力，許多年輕的父母希望孩子學好英文，至於會不會說母語反而不重要，相當程度的反映了市場語言比母語重要的趨勢。

經濟現代化過程和族群通婚，使得客語使用率減少，族群界限也會因為不同族群在長期社會互動後產生微妙的變化，通婚不但影響到家戶語言的使用，也影響到下一代的族群認同。陳信木（2003）的研究顯示，閩客通婚下的子女族群認同也存在微妙關係。以閩客通婚為例，父親是客家人，母親是閩南人，子女的客家認同機率是 76%，閩南認同為 19%；反之，當母親為客家人，父親為閩南人時，子女認同為客家人的比例不及 7%，卻有高達 88%的子女認同為閩南人（參

見表 6.4)，單一族群認同的基礎還是來自於血緣的基礎。綜上所述，都市化和族群通婚正影響客家族群邊界的移動。

表 6.4 父母至少有一方為客家籍之受訪者的身份認同分布狀況（單位%）

		父 親 族 群			
		受訪者認為自己的族群	台灣閩南人	台灣客家人	各省市人
母 親 族 群	台灣 閩南人	台灣閩南人		19.34	
		台灣客家人		75.85	
		台灣原住民			
		大陸各省市人			
		不知道／很難說			4.81
	台灣 客家人	台灣閩南人	87.55	2.20	9.69
		台灣客家人	6.82	97.80	6.98
		台灣原住民			
		大陸各省市人	2.86		67.86
		不知道／很難說	2.76		15.46

資料來源：陳信木（2003：28）

桃竹苗地區客家族群社會變遷資料⁷³顯示，在受訪的 1074 位自我認定為客家人的樣本中，絕大多數的受訪者是以血統做為界定客家人的最主要標準（96.7%），其次為語言（32%），再次為自我認同（19%），最末為文化認同（18%）。這樣的界定標準也反映出受訪者本身的族群背景，超過八成的受訪者（86%）之雙親是台灣客家人（以下簡稱客家人），父親或母親為客家人的分別各占 7% 及 6%，其他者占 3%⁷⁴。資料同時顯示，受訪者年齡愈高，其父母皆為客家人的比例愈高、其配偶為客家人的比例也愈高；而父母皆為客家人之受訪者，其配偶為客家人的比例也較高。60 歲以上受訪者中，其父母雙親均為客家人者占 92%，

⁷³ 該調查於民國 93 年 11 月下旬以電話訪談方式舉行，依據桃園、新竹、苗栗地區各縣市區域人口比例分層隨機抽樣，採戶內抽樣配額選樣法。調查對象為居住於桃竹苗地區普通住戶年滿二十歲以上者，共計取得 1074 份有效問卷。詳見中央大學客家學院，〈桃竹苗地區客家族群社會變遷調查成果報告〉，2004。

⁷⁴ 其中包括 34 位雙親（或其中之一）為外省客家人（民國 38 年以後來台者）。由於外省客家人的生命歷程與久居台灣的客家人有所不同，且其樣本數極少，因此將之歸類於其他（包括福佬人、原住民、及其他）。

但在 20 至 29 歲的受訪者中則只有 74%而已。同樣的，60 歲以上受訪者中，其配偶為客家人的比例也遠高於 20 至 29 歲的受訪者（分別為 87%與 60%）。這顯示桃竹苗地區客家族群的內婚比例隨著年齡的下降（或說時代的變遷），而有降低的趨勢。

在客語的使用能力方面，將近九成的受訪者（88%）聽與說都沒有問題，7%的受訪者說的不流利但聽得懂，3%的受訪者聽懂一點點但說的不流利，另 2%的受訪者完全聽不懂。大致說來性別在語言使用能力上並無明顯差異，男性受訪者中聽與說都沒有問題的比例稍高於女性（男性為 90%，女性為 86%）。資料同時顯示，語言的駕馭能力與年齡成正比，年齡愈高者聽與說客語的能力愈高。雖然樣本資料顯示，男性受訪者的年齡略高於女性（男性平均 48 歲，女性平均 43 歲），但控制住年齡後，只有 39~59 歲受訪者中男性的客語使用能力高於女性，29 歲以下男女受訪者並無明顯差異可言，60 歲以上受訪者中則是女性的客語使用能力優於男性。

（二）作為溝通工具，「他者」的存在不利於藉以凝聚認同之共同語言的存續。桃竹苗地區的調查資料顯示，非客家鄉鎮⁷⁵的客家受訪者並沒有因為他者的存在，而擁有比住在客家鄉鎮的客家受訪者更好的客語駕馭能力。

同樣的，非客家鄉鎮之客家受訪者之子女的客語能力也沒有比住在客家鄉鎮的客家受訪者之子女好。客家鄉鎮受訪者之客語聽說能力比非客家鄉鎮受訪者為佳（95%的客家鄉鎮受訪者之客語聽說能力均佳，非客家鄉鎮受訪者之客語聽說能力均佳者只占 83%左右）。住在客家鄉鎮者，有一半以上（60%）的人之子女客語聽說能力佳，但非住在客家鄉鎮者，則只有四成左右的人（41%）的子女能聽說客語。住在客家鄉鎮者，有將近 69%的人要求子女學客家話，非客家鄉鎮者，則只有 53%的人要求子女學客家話。

住在客家鄉鎮者，其父母彼此間以客語溝通的比例高於非住在客家鄉鎮者

⁷⁵ 根據行政院客家委員會（2003）編之《全國客家人口基礎資料調查研究》的定義，單一認定台灣客家人口比例 50%以上之鄉鎮市區為客家鄉鎮。

（百分比分別為 89%及 81%）。以客語與父母溝通的比例高於非住在客家鄉鎮者（百分比為 87%與 78%）。有四成三以上的人（78%）以客語與鄰居溝通，但非住在客家鄉鎮者，只有不到一半的人（48%）以客語與鄰居溝通。在客家鄉鎮者中，有一半以上的人（58%）最常使用客語與同事、同學或朋友溝通，而非住在客家鄉鎮者則多以國語（49%）溝通，其次才是客語（35%）。

調查顯示，要求子女學客語者中，61%的子女客語佳。不做此要求者中，只有 30%的子女客語佳。如果沒有外在的強制力，子女的客語駕馭能力會明顯下降。

（三）客語駕馭能力與家庭結構

通婚率高加上市場語言的影響，客語成為客家社區和家庭語言。絕大多數的人沒有要求子女與客家人通婚，住在客家鄉鎮者，有 27%的人認為自己要求子女儘量與客家人結婚，而非住在客家鄉鎮者，有此要求傾向者只佔 22%。父母雙親均是客家人中，有 93%的人客語能力佳。受訪者母親是客家人中，有 63%的人客語能力佳。受訪者父親是客家人中，有 47%的人客語能力佳。家庭結構和母親使用的語言影響客語駕馭的能力。

此外，父母均為客家人者，其客語的使用能力也較強。父母雙親均為客家人中，超過九成（93%）的受訪者對於客語的聽與說都沒有問題；但只有父親一人為客家人的受訪者中，只有 47%的人對於客語的聽與說都沒有問題；而母親一人為客家人者，則有一半以上的人（63%）對於客語的聽與說都沒有問題。可見，母親對於母語的傳承力量遠大於父親，這可能與男主外女主內的傳統價值觀致使子女多由母親育養的習俗有關，因此子女多能經由母親的有意或無意帶領而習得客語使用能力。此外，受訪者本身客語使用能力愈強者，子女的客語駕馭能力也愈強。資料雖然顯示，教育程度愈低者客語的使用能力愈強，但教育程度其實與年齡有密切關係，年齡愈大者平均教育程度愈低；但控制住年齡後，教育程度與客語使用能力間的關係就不明顯了。同樣的，對於要求子女要會說客語的比例，也沒有因為受訪者本身教育程度的高低而有明顯差異。

對於已有子女的受訪者來說（樣本數為 879 人），自己的客語駕馭能力愈強

者要求子女必須與自己學習客家話的比例也愈高；當然這兩者間的關係還是擺脫不了年齡的干預。一般說來，年齡愈大者客語駕馭能力愈強（對其他語言，尤其是國語，的駕馭能力也就愈低），子女也只好以客語與之溝通，間接地也就會要求（或促成）子女必須與自己學習客家話。此外，夫妻均為客家人者要求子女一定要跟自己學習客家話的比例（65%），也遠高於配偶是福佬人（46%）或外省人（40%）者。不過，男性受訪者要求子女一定要跟自己學習客家話的比例卻稍高於女性受訪者（分別為 55%與 46%）。此外，控制住配偶族群別後，男性受訪者要求子女要跟跟自己學習客家話的比例還是高於女性。資料同時顯示，要求子女一定要跟自己學習客家話者，其子女對客語的聽與說都沒有問題的比例也高於無此要求者（分別為 61%與 29%）。

（四）相較於語言的傳承，絕大多數受訪者並沒有要求子女必須與客家人結婚。然而通婚對象的開放，對母語的傳承卻有負面的影響。

資料顯示，妻子是客家人的 307 位受訪者中，有 94%的人之子女對客語的說與聽都沒有問題，妻子若是福佬人或外省人的受訪者（樣本數分別為 83 與 17）中，只有 88%的人認為自己子女對客語的說與聽都沒有問題；相對的，丈夫是客家人的受訪者（樣本數為 295）中，只有 89%的子女對客語的說與聽都沒有問題，若丈夫是福佬人或外省人的受訪者（樣本數分別為 59 與 34），其子女對客語的說與聽都沒有問題的比例則分別降為 78%與 83%。此可能與父係家庭制度與從父居的居住安排習俗有關，客家母親雖然可以以客語與子女溝通，但卻很難在福佬家族圍繞中維持子女的客語能力。同樣的，雖然福佬或外省母親也可以用自己的母語與子女溝通，但在客家家族的環繞中，子女接受客語的環境還是比較優勢，因此其子女的客語駕馭能力高於嫁給福佬人的客家母親。

除了族群外婚會造成子女客語使用能力的喪失外，受訪者本身若與非客家人結婚，其使用客語與配偶溝通的機會也降低了，配偶為客家人的男性受訪者中，超過八成的人（82%）使用客家話與其妻子溝通、2%以福老話與妻子溝通、16%以華語與妻子溝通；若配偶為福佬人，其與妻子的溝通語言分別為客家話

(24%)、福佬話(8%)、華語(65%)；若配偶為外省人，則溝通語言主要為華語(94%)。女性受訪者與其配偶所使用的溝通語言與男性受訪者相仿，但使用客家話的比例較低，取而代之的是華語。資料顯示，配偶為客家人的女性受訪者中，只有不到七成的人(69%)使用客家話與其丈夫溝通、3%以福老話與丈夫溝通、28%以華語與丈夫溝通；若配偶為福佬人，其與丈夫的溝通語言分別為客家話(11%)、福佬話(26%)、華語(63%)；若配偶為外省人，則溝通語言主要為華語(85%)、其次為客家話(12%)、再次為福老話(2%)。當然過去數十年來的語言政策與語言環境也是造成客語使用機會與能力喪失的重要原因，資料顯示，無論配偶是否為客家人，年齡愈低者與配偶使用客家話溝通的機會也愈低。

此外，超過八成以上(82%)受訪者以客家話與父母溝通，男性受訪者使用客家話與父母溝通的比例略高於女性(分別為86%與78%)。當然，年紀愈大者以客家話與父母溝通的比例也愈高。資料同時顯示，受訪者與父母以客家話溝通者其子女聽與說客語能力都沒問題的比例也較高(52%)，受訪者若以福佬話或華語與父母溝通者，其子女的客語聽說能力均無問題的百分比只有12%與11%而已。而若受訪者之父母親以客家話溝通者，其子女聽與說客語能力都沒問題的比例也較高(52%)，受訪者之父母若以福佬話或華語溝通者，其子女的客語聽說能力均無問題的百分比只有15%與17%而已。換句話說，家中長輩(無論是祖父母彼此間，或父母與祖父母彼此間)使用客語溝通的機會有助於孫子女輩客語的駕馭能力。

當不同語族住在同一個環境裡，為了便於溝通，採用語言適應(linguistic adaptation)是必要的。Stevens 根據美國1970年收入和教育調查的分析資料，比較孩子和父母的語言特徵，著重於種族通婚和語言轉移的關係。以美國為例，1970年，780萬當地出生的美國人母語是西班牙語，610萬是德語，410是義大利語總計有兩千五百萬當地出生的美國人有非英語母語的背景。在美國這樣擁有強勢語言的社會而言，弱勢族群主要有兩種選擇，第一、母語向強勢語言靠攏；第二、透過雙語，讓世代間少數語言得以保留。過去發展與經驗顯示，多數人選擇前者，

數百萬的美國人從未學習過父母輩的非英語母語（Stevens 1985）。最爲中間少數團體，客家族群外婚的比例較其他族群都高，語言適應的現象也相對明顯。

（五）跨國婚姻移民與客語使用

分析張維安在 2004 所做的「客語外籍新娘」調查資料，張翰璧與柯瓊芳（2005）發現，同樣是族群外婚，客家外籍配偶在日常生活上使用客語的情況非常普遍。張維安於 2004 年所做的「客語外籍新娘」調查研究，問卷訪查了 114 位居住於桃、竹、苗地區的外籍配偶，這些婚姻移民主要來自於印尼（111 位，其中 77 位來自加里曼丹、32 位來自雅加達、2 位來自蘇門達臘），另有一位來自於馬來西亞（西馬霹靂州），一位來自越南（同奈）。⁷⁶

受訪外籍配偶年齡介於 19 歲到 56 歲間（生於 1948 至 1985 年間），年齡中位數為 28 歲；其配偶年齡介於 25 歲到 77 歲間（生於 1927 至 1979 年間），年齡中位數為 38 歲；平均年齡差距為 10 歲（最多男大於女 27 歲，最少男小於女 4 歲）。受訪外籍配偶之教育水準以高中程度居多（佔 47%），其次為初中（25%）及小學（24%），大學程度的只有兩位（佔總樣本的 2% 左右）。八成以上的受訪者（84%）來台後進入國小補校接受中文教育。受訪外籍配偶結婚年數（以 2004 年受訪日為計算依據）介於 0.42 年（約 5 個月）到 23 年間，其配偶主要為客家人（77%）、其次為閩南人（16%），另有 6 位外省人、以及 8 位其他、不清楚、或包含上述兩種族群身份者（如父母為閩、客，或外省與閩南人合組之家庭）。69% 的受訪外籍配偶與配偶的家人同住，配偶家平均有 5 人與之同住（最少為 1 人，最多為 12 人）。八成以上的受訪者（83%）在台灣並沒有發生生活無法適應的情形，但有 8 位受訪者在飲食方面感到不適應，另有 4 位受訪者認為工作不易，有 2 位受訪者認為語言溝通上有困難，有 1 位受訪者認為天氣不好適應；此外，感到孤單、對當地道路不熟悉、與人相處不易、以及認為台灣人較迷信的各 1

⁷⁶ 根據印尼代表處的資料顯示，自 1991 年開始印尼新娘開始顯著增加，婚嫁的對象也不侷限於特定族群。然而，一般而言印尼新娘多為客籍華人，新郎則是台灣鄉村的客家年輕人。

位。

在結婚超過兩年的 51 位外籍配偶中，有 40 位（78%）生養兩個小孩，9 位生養 3 個小孩，2 位生養 4 個小孩。外籍新配偶以國語或客語與其子女溝通，鮮少使用閩南語（只有 4 位）。至於與其他家庭成員的溝通語言，則視家人的族群背景而定；一般說來若配偶為客家人則多以客語為溝通語言，若為閩南人則以閩南語為主要溝通語言。綜合說來，閩南語與客語是互斥的，閩南家人不用客語溝通，客籍家人不用閩南語溝通；國語則分別與上述兩種語言共存，此可能與國語的流通性及其身為官方語言的特殊性有關。

幾乎全部的外籍配偶都會說客語（只有一位來自印尼的新娘，不會說客語但會說閩南語。該新娘的配偶為閩南人，在原家鄉所使用的語言為閩南語、國語、及印尼語）。將近 75% 的外籍配偶在原家鄉學過華語，目前能以國語（109 位）、客語（109 位）、印尼語（76 位）、或閩南語（22 位）溝通，有極少數的人能以馬來語（5 位）、英語（4 位）、越語（1 位）、廣東話（1 位）或潮州話（1 位）溝通。絕大多數的受訪者（90%）來台灣後說客家話，另外還使用國語（94%）、閩南語（18%）、印尼語（14%）、及馬來語和英語等。

受訪外籍配偶之祖籍多為中國大陸，其祖先遷至南洋的時間有遠至數百年前的，亦有一些是在文革期間逃離大陸的。受訪外籍配偶所用的客語主要為泗縣及海陸口音，在原住家鄉所使用的語言主要為客語（104 位）及僑居所在地語言（即印尼語，75 位、越語、或馬來語等）。來到台灣後所使用的語言主要為國語（100 位）及/或客語（98 位）；單獨使用閩南語的極少（只有 1 位），絕大多數與國語並用，由於夫家多為客家人，因此這些印尼籍新娘亦多以國語或客語與其子女溝通，鮮少使用閩南語。至於與其他家庭成員的溝通語言，則視家人的族群背景而定；一般說來若配偶為客家人則多以客語為溝通語言，若為閩南人則以閩南語為主要溝通語言。綜合說來，閩南語與客語是互斥的，閩南家人不用客語溝通，客籍家人不用閩南語溝通；國語則分別與上述兩種語言共存，此可能與國語的流通

性及其身為官方語言的特殊性有關。

和台灣相同，25%（29 位）的受訪者認為原住家鄉有客語流失的現象，其中有 8 位受訪者認為流失情形相當嚴重。只有極少數的受訪者（12%）在原住家鄉聽過人們討論客家話流失的議題，這個議題與“年輕人大部分不會說客語”以及“在街上不能說客語”有些關係。

94%的受訪者在原住家鄉會以客語和家人溝通；25%的受訪者認為與老一輩的溝通與年輕一輩的溝通有不同之處，主要是年輕人間的溝通較少使用客語，而與長輩溝通時，或者以客語為主、或者印尼語與客語參半。不過，絕大多數的受訪者(92%)認為自己原住家鄉的年輕客家人還會講客家話，且全都會講原鄉地主國的語言，另有極少數的人會說華語（6 位）、閩南語（6 位）、廣東話（2 位）、英語（7 位）、及馬來語（8 位）等。原住家鄉學校所規定使用的語言為當地語言，而在社會上的溝通語言亦是當地語言，亦有間雜使用客語（9 位）、英語（6 位）、馬來語（7 位）、閩南語（2 位）、華語（1 位）、及廣東話（1 位）等。只有 10 位受訪者提到在原住家鄉有客語發音的廣播節目，其中 9 位來自加里曼丹、1 位來自雅加達。所有受訪者的原住家鄉有電視節目，電視節目除了以當地語言發聲外，另有英語（39%）、華語（36%）、馬來語（4%）、印度語及廣東語（各佔 3%）等。只有 6 位受訪者回答原住家鄉有客語電視節目，同樣的，她們也都來自於加里曼丹（3 位）和雅加達（3 位）。另有二位受訪者回答原住家鄉的車站或飛機場有使用客家話廣播，她們分別來自加里曼丹與雅加達。

在結婚對象的選取上，82%的受訪者認為原住家鄉客家女性會優先選擇客家男性結婚，有稍高比例的受訪者（85%）認為原住家鄉客家男性會優先選擇客家女性結婚。大致說來，受訪者不太清楚到底原住家鄉客家人間的通婚率為何，也不清楚多少女性因結婚而出國。

比較上述的兩份調查，可以明顯的看出，同樣是族群外婚，一方面閩客通婚降低了客語的使用與駕馭能力；另一方面，許多客家族群所娶的對象是印尼和越南籍的客家女性，婚姻移民不但要傳宗接代（生物性的再生產），在文化再生產

上也扮演著關鍵性的角色。從行動主體和建構的觀點分析，族群認同的確充滿流動性，沒有固定的特質可以判定一個人的族群認同。然而，從外部的觀點來看，族群界限卻是可以經由語言和風俗習慣等辨識出來，成為族群界限的指標。如果，語言是族群建構的顯性要素，使用或教導下一代使用母語則是維持族群界限的重要過程，台灣客家族群界限的維持者是，在「血統」上我們認為的「他者」，「國籍」上我國認為的外國人（也就是外籍配偶）。

二、文化實作與客家族群

除了語言使用外，外籍配偶也在日常生活中的其他領域進行客家文化的再生產活動，在烹飪、祭祀與小孩教養等過程中，除了顯現出原生文化的價值觀和行為準則，也會受到台灣家庭結構中價值觀和權力關係的影響，調整出新的行為準則，這就是文化或族群文化的再生產。換言之，文化或族群文化的特質不是固定不變的實體，而是在日常生活中不斷操作的外顯特質，而不同的外顯特質意味著族群界限的變動。在不同社會脈絡的文化實作（*cultural practice*）中外籍配偶除了為自己的生命尋找意義，也進行文化再生產的過程，同時也發生族群邊界的移動。不同的社會脈絡指的是行動者所處的社會空間（*social space*），包括文化、經濟和政治場域，各有其獨立運作的法則，不可相互化約，行動者在日常生活文化中創造軌跡，就形成不同人群的文化特質。作為社會生活的象徵領域，文化生產場域交織於其物質存在條件（Bourdieu, 1990）。

（一）資料來源與樣本特質

本研究資料是作者於 2005 年 7 月到 2006 年 8 月，針對客家地區的越南和印尼籍的外籍配偶所做的「跨國婚姻與文化適應」問卷調查，希望了解跨國婚姻者之生活適應與文化再生產等相關議題。本問卷的題目共四大類，依序是語言學習和語言使用狀況、家務勞動（飲食、宗教與祭祀）、教育子女、消費行為。樣本數共有 325 份有效問卷，印尼有 96 份、越南有 229 份，造成越南和印尼配偶比例的差距，其中重要的因素是由於近年來自台灣的外籍配偶就是以越南的居多，統計資料顯示至 94 年底止，持有效外僑居留證之外籍配偶達 9 萬 3 千人（不含

已取得我國國籍者)，其中女性以越南籍占 69.3%最多，和這次問卷調查的越南份數(70.5%)差距 1.2%。調查的範圍從北到南都有，但集中在新竹以北的地區，占 90.2%。

上述的調查，我們初步分析了客家地區 224 份的問卷(新豐、竹東、中壢、和新屋)，印尼和越南籍的女性婚姻移民問卷各 77 和 147 份(參見表 6.5)。依據行政院客委會的《客家人口調查》的定義，依據 2004 年《全國客家人口基礎資料調查研究》結果，客家地區指的是在使用集群分析法(Cluster Analyze)後，符合下列四種情形任一個即可稱作客家地區。第一，客家人 69.1%-82.6%，其他族群比例低於全國平均，14 個鄉鎮市區。第二，客家人 42.5%-54.2%，福佬人比例在 39.4%-46.3%之間，其他族群比例低於全國平均，8 個鄉鎮市區。第三，客家人 83.7%-94.9%，其他族群比例低於全國平均，11 個鄉鎮市區。第四，客家人 51.3%-64.4%，原住民比例在 0.8%-8.1%之間，其他族群比例低於全國平均，7 個鄉鎮市區。這四類客家人口比例較高(四成二以上)，合併視為客家集中鄉鎮，共計有 40 個客家鄉鎮。訪問的對象多以識字班的印尼和越南籍配偶為主，少部分是在非識字班的地方所做的訪問。

外籍配偶與公婆同住的比率都相當高，77 位印尼和 147 位越南配偶分別表示有 63.6%(49)和 71.4%(105)與公婆同住，大部分的外籍配偶都扮演照顧全家人的角色。77 位印尼配偶，平均家中有 5.35 人，眾數是 4 個人(27.3%)，最小值是 2 個人(6.5%)，最大值是 11 個人(1.3%)；147 位越南配偶，扣掉 13 個遺漏值後，134 位越南配偶平均家中有 5.22 人，眾數是 5 個人(23.9%)，最小值是 1 個人(0.7%)，最大值是 16 個人(0.7%)，越南和印尼新娘平均都有 1 的小孩。

在台工作的情形，曾經在台灣工作的比率是印尼配偶高於越南配偶，分別占 71.4%(55)和 59.9%(88)。幾乎一半以上的外籍配偶現在都有固定的工作，印尼配偶有 53.2%(41)表示目前有固定工作，有 46.8%(36)表示目前沒有固定工作；越南配偶有 51.0%(75)表示目前有固定工作，有 41.5%(61)表示目前

沒有固定工作。外籍配偶不但負起家庭照顧的功能，也參與社會的勞動工作。外籍配偶的工作情形反映出「家庭式利他經濟理性」，這些女性在原生社會就已經進入職場、打零工、負擔絕大部分的家務勞動，扮演協助改善家庭經濟的角色，在訪談中有些女性更明確指出，賺錢是爲了讓哥哥或弟弟唸書、資助兄弟去城市找工作、或填補男性去城市發展時家中的經濟短缺。

表 6.5 樣本分佈

	地區 國籍	越南	印尼	合計
客家地區	新豐	6	2	8
	竹東	25	2	27
	中壢	86	57	143
	新屋	30	16	46
	合計	147	77	224

（二）語言學習與使用狀況

77 位印尼配偶中有 20.8%（16），在印尼時學過華語，有 83.1%（64）來台後就讀過外籍配偶識字班。在 147 位越南配偶方面，有 72.1%（106）在越南時學過華語，有 84.4%（124）來台後就讀過外籍配偶識字班。

受訪的印尼籍妻子只有 20.8%在印尼學過華語，與公婆和丈夫的溝通語言以客語爲主，華語次之，和小孩溝通時也是此兩種語言交替使用。越南籍妻子則以華語爲主、閩南語次之，只有 2 位會以客語和公婆、丈夫溝通，與小孩互動的模式亦大致相同，但是會用越語和小孩溝通的比例較印尼籍妻子高，有 5 位會和小孩說越語。出外購物或與鄰居的溝通，亦大致和公婆的語言使用狀況相同。綜言之，就語言使用而言，印尼籍妻子在家戶、鄰居和小孩的互動上，普遍使用客語，在族群界限的維持上扮演著比越南籍妻子更重要的角色。越南籍妻子因爲本來就不會客語，和小孩以越語溝通的比例較高。

問及小孩教養態度時，希望教小孩講越語的佔 76.2%，希望教小孩講印尼話

的只有 44.2%。母親在教導小孩的生活禮儀上也扮演著重要的角色，並在必要時予以懲處。

分析外籍配偶分別與不同對象（公婆、丈夫、小孩、購物及鄰居）溝通時，她們最常使用的語言（見表 6.6），發現越南配偶不管是與公婆、丈夫、小孩、鄰居或是購物時，溝通的語言有 68.0%都是以華語為主，閩南語次之（19.8%）、客家話再次之（7.4%）。和越南配偶比較，華語也是印尼配偶主要跟人溝通的工具，所佔的比例是 59.7%，雖然華語所佔的比例低於越南配偶使用華語的情況，但是印尼配偶有 28.8%與人溝通時是用客家話，高於越南配偶使用客家話的情況，可見印尼配偶在與夫家或他人溝通時，華語不是唯一的語言，例如與公婆溝通時用客家話的比例為 41.7%。另外，越南配偶跟不同對象溝通時，會使用越南話的，以對象是小孩時的比例最高，占 8.4%。顯示越南配偶比印尼配偶在跟公婆、丈夫和小孩溝通的時候，使用非客家話的比例較高。

表 6.6 越南和印尼配偶分別在與不同的對象溝通中，使用各語言的次數比例

單位：%

語言 對象	華語		閩南語		客家話		其他		越南話
	越南 配偶	印尼 配偶	越南 配偶	印尼 配偶	越南 配偶	印尼 配偶	越南 配偶	印尼 配偶	越南 配偶
公婆	67.8	46.9	21.5	9.4	9.0	41.7	1.7	2.1	0.0
丈夫	67.0	58.4	20.1	5.9	9.5	34.7	1.7	1.0	1.7
小孩	60.7	53.3	19.1	5.6	6.7	24.4	5.1	16.7	8.4
購物	73.5	80.4	18.2	6.5	5.3	12.0	0.6	1.1	2.4
鄰居	70.8	59.4	20.2	8.3	6.5	31.3	0.6	1.0	1.8
平均	68.0	59.7	19.8	7.1	7.4	28.8	1.9	4.4	3.6

客家地區中，77 位印尼配偶，有 41.7%是以客家話和公婆溝通，有 34.7%是

以客家話和丈夫溝通，有 24.4%是以客家話和小孩溝通。147 位越南配偶，只有 9.0%是以客家話和公婆溝通，有 9.5%是以客家話和丈夫溝通，有 6.7%是以客家話和小孩溝通。綜言之，就語言使用而言，印尼籍妻子在家戶、鄰居和小孩的互動上，普遍使用客語，在族群界限的維持上扮演著比越南籍妻子更重要的角色。越南籍妻子因為本來就不會客語，和小孩以越語溝通的比例較高。

（三）家務勞動

1. 飲食

就家務勞動而言，超過七成的受訪者要煮三餐（印尼籍 75.3%，越南籍 76.9%），多以公婆口味為主。印尼配偶表示有 61.0%（47）是不用在印尼家時煮三餐，而越南配偶則相反，有 78.9%（116）是需要在越南家時煮三餐的。問及「在印尼/越南時學過台灣料理嗎？」印尼和越南配偶都有非常高的百分比，表示沒有在印尼/越南時學過台灣菜，印尼配偶占 93.5%（72）、越南配偶占 79.6%（117）。

「在台灣誰教妳台灣料理？」印尼配偶以公婆教為主（46.8%）、其次是其他（27.3%），第三是丈夫（10.4%）；越南配偶也是以公婆教為主（45.6%）、其次是丈夫（12.2%），第三是其他（4.1%）。印尼和越南配偶都是以公婆教為主，經由卡方檢定「在台灣誰教妳台灣料理？」和「是否與公婆同住？」的相關程度，發現印尼和越南都呈現相當顯著相關（ $P^{**}<0.01$ ），印尼配偶有跟公婆同住，又是公婆教台灣料理的，占 46.4%（32）；而越南配偶有跟公婆同住，又是公婆教台灣料理的，占 60.2%（56）。可以看的出來，女性婚姻移民是家中主要的勞務操持者，飲食部份要適應的是公婆的口味。

外籍配偶的飲食習慣又是如何呢？印尼配偶最喜歡是印尼食物（41.2%），然後是台灣食物（39.2%），接著是其他類（19.6%）；而越南配偶一半以上喜歡台灣食物（53.5%）為優先，然後才是越南食物（41.2%），接著是其他類（5.3%）。雖然越南配偶對台灣食物的接受程度高，但是台灣人比較喜歡印尼食物，印尼配偶有 58.4%表示家人可以接受印尼口味的食物，而越南配偶的家人略低於印尼配

偶的家人，有 51.7%可以接受。經由卡方檢定「台灣家人可以接受印尼/越南的食物嗎？」和「是否與公婆同住？」的相關程度，越南配偶的部分呈現非常顯著相關（ $P^{***}<0.001$ ），49.6%（65）的越南配偶表示與公婆同住，而家人也接受越南的食物。同住共食是文化交流與改變的開始。

負責家務的同時，外籍配偶是否擁有採買權？分析「目前在家是否煮三餐？」和「家中誰負責買菜？」之間的相關程度顯示，越南和印尼配偶目前在家是要煮三餐的，然而家中負責買菜的，不是公婆就是自己，而若有跟公婆同住的話，家中負責買菜的更是以公婆為主。所以不管家中誰負責買菜，目前在家煮三餐的都是外籍配偶本身。公婆還是掌握了經濟的採買權。

如果有固定的工作，是否會減輕外籍配偶的家務負擔？幾乎一半以上的外籍配偶目前有固定的工作，印尼和越南配偶各有 53.2%與 51.0%表示目前有固定工作，分析顯示，無論越南和印尼配偶目前有沒有固定的工作，目前在家中都要煮三餐。無論外籍配偶的國籍，或是否具有經濟生產的能力，女性婚姻移民都是家務的操持者，而且未掌握家戶採買的經濟權，勞動參與和她們的家庭決策權之間沒有必然的關聯性。

2. 祭祀與宗教信仰

就祭祀行為而言，外籍配偶的原生社會和台灣相當類似，有的越南配偶甚至指出會天天祭拜祖先。「印尼/越南何時祭拜祖先？」，印尼配偶表示會在重大節日祭拜祖先（29.9%），其次是初一和十五（27.3%），第三是其他類，占（20.8%）；越南配偶表示會在初一和十五拜祖先（23.8%），其次是重大節日（16.3%），第三是每天（2.7%）。

「台灣家中祭祀時，由誰準備牲禮？」，印尼和越南配偶都是以婆婆準備為主，分別占 66.2%和 64.6%，「台灣家中祭祀時，由誰準備牲禮？」和「是否與公婆同住？」具有高度的相關，不論印尼或越南配偶，如果和公婆同住，又絕大多數是以婆婆準備家中祭祀的牲禮，外籍配偶還不是家中主要的文化傳承者。

「本人有無宗教信仰？」，印尼配偶有 76.6%（59）表示有宗教信仰；越南

配偶有 47.6% (70) 表示沒有宗教信仰。「印尼/越南的父母有宗教信仰嗎？」，印尼配偶有 74.0% (57) 表示父母有宗教信仰；越南配偶有 46.3% (68) 表示父母沒有宗教信仰。經由卡方檢定「本人有無宗教信仰？」和「印尼/越南的父母有宗教信仰嗎？」的相關程度，發現印尼和越南都呈現非常顯著相關 ($P^{***}<0.001$)，印尼配偶本身有宗教信仰，而自己的父母也有宗教信仰的，有 74.6% (53)；而越南配偶本身沒有宗教信仰，而自己的父母也沒有宗教信仰的，占 54.3% (63)。

(三) 教育子女

「希望教小孩講印尼/越南話嗎？」印尼配偶有 44.2% 表示不希望教小孩印尼話，而越南配偶則相反，有 76.2% 表示希望教小孩越南話。越南配偶比印尼配偶有較多的比例希望教小孩講自己的母語。「先生希望小孩學何種語言」的訪談資料發現，印尼配偶的先生希望小孩學「印尼話」的比例 (9.6%)，較越南配偶的先生低，越南配偶的先生則有 20.3% 是認為小孩可以學越南話。由以上顯示，越南配偶的先生比印尼配偶的先生希望教小孩母親的母語 (印尼語和越南語)，態度的差異有待進一步的研究；總體而言，先生希望教小孩學外籍配偶母語的比例都很低。

「小孩日常生活禮節由誰教導？」，印尼和越南配偶都表示以自己教導小孩生活禮節為主，分別占 37.7% 和 27.2%。「小孩若不聽話，由誰來教訓小孩？」，印尼和越南配偶都表示以自己教訓小孩為主，分別占 44.2% 和 26.5%，外籍配偶負擔起子女教養的責任，但越南配偶在回答這題時遺漏值居多，有 82 個，因為她們選成複選題。

(四) 消費行為

「每隔多久會出去逛街 (除了買菜)？」印尼和越南配偶都表示「沒有固定的時間，有空就去」，分別占 61.0 % 和 40.1 %，其次，印尼和越南配偶也都是「每個星期一次」，分別占 28.6 % 和 14.3 % (表 6.7)。

表 6.7 每隔多久會出去逛街（除了買菜）？							
	每個星期 一次	一個月兩 次	一個月一 次	沒有固定 時間，有 空就去	買菜時順 便逛街	沒逛過	其他
印尼配偶	28.6%	3.9%	2.6%	61.0%	0.0%	1.3%	1.3%
越南配偶	14.3%	2.7%	1.4%	40.1%	1.4%	2.0%	0.0%

與公婆同住對印尼和越南配偶有不同的影響，印尼配偶在此題沒有達到顯著相關。卻與越南配偶逛街的時間有達到相當顯著關係（ $P^{**}<0.01$ ），47.1%表示沒有固定時間，有空就去逛街，且有與公婆同住；其次是 19.5%表示沒有固定時間，有空就去逛街，且有與公婆同住；以及 19.5%表示沒有固定時間，有空就去逛街，而沒有與公婆同住。以上顯示，造成越南配偶沒有固定時間，有空就去逛街的因素可能是受到與公婆同住的影響，還需經一步的研究。

「逛街最常買的是哪一類的商品？」印尼配偶最常買的是衣服，有 28.6%（22），然後是其他類，有 18.2%（14），再者是小孩用品，有 10.4%（8）；越南配偶最常買的家中裝飾品，有 13.6%（20），然後是衣服，有 7.5%（11），再者是小孩用品，有 6.1%（9）（表 6.8）。印尼和越南配偶消費習慣有不同，但是逛街會買的商品有衣服和小孩用品。

表 6.8 逛街最常買的是那一類的商品？					
	衣服	小孩用品	丈夫用品	家中裝飾品	其他
印尼配偶	28.6%	10.4%	0.0%	9.1%	18.2%
越南配偶	7.5%	6.1%	0.7%	13.6%	4.8%

「每次逛街大約花多少錢？」，印尼配偶表示「不一定」為最多，有 35.1%，然後是「1000-1999 元」，有 28.6%，第三是「500-999 元」，20.8%；越南配偶表示「不一定」為最多，有 54.4%，然後是「500-999 元」，占 10.9%，接著是「0-499」，有 6.1%。印尼和越南配偶都以不一定要居多。然而回答 500 元以上比例的以印尼配偶居多（表 6.9），有可能是印尼配偶較高的經濟自主權。

表 6.9 每次逛街大約花多少錢？							
	0-499 元	500-999 元	1000-1999 元	2000-2999 元	3000 以上	不一定	其他
印尼配偶	6.5%	20.8%	28.6%	7.8%	1.3%	35.1%	0.0%
越南配偶	6.1%	10.9%	4.8%	2.0%	2.0%	54.4%	2.0%

「每個月有固定的零用錢買私人的物品嗎？」，印尼配偶有 53.2% 回答是有零用錢，有 46.8% 的人回答沒有零用錢；越南配偶有 35.4% 回答是有零用錢，有 43.5% 的人回答沒有零用錢。有無零用錢和是否有工作需要進一步的分析（表 6.10）。

表 6.10 每個月有固定的零用錢買私人的物品嗎？		
	有	沒有
印尼配偶	53.2%	46.8%
越南配偶	35.4%	43.5%

「如何區分臺灣女性和印尼/越南女性？」，此題是複選題，印尼配偶表示以口音區分為主，有 38.7%，其次是臉型，有 17.4%，第三是服裝，佔 12.9%；越南配偶表示以口音區分為主，有 39.9%，其次是臉型和行為舉止，都有 13.3%（表 6.11）。

表 6.11 如何區分台灣女性和印尼/越南女性？									
	口音	髮型	服裝	化妝方式	鞋子型式	飾物	臉型	行為舉止	其他
印尼配偶	38.7%	2.6%	12.9%	9.7%	3.9%	1.9%	17.4%	5.2%	7.7%
越南配偶	39.9%	3.1%	9.8%	7.7%	3.1%	5.9%	13.3%	13.3%	3.8%

三、小結

除了台灣內部社會變遷的影響，婚姻移民正在改變台灣客家人口的組成及語

言使用。同樣是族群外婚，印尼外籍配偶在日常生活使用客語的情況相對普遍。如果語言是族群建構的顯性要素，使用或教導下一代使用母語是維持族群界限的重要過程，印尼籍的外籍配偶相當程度地維持客家族群的界限。在子女教養權部分，印尼外籍配偶有較高的主導權，原因可能是因為語言的關係，教養小孩時家人可以聽得懂內容。相對於印尼外籍配偶的客語傳承，越南籍的母親比較常和小孩以越南話溝通，期待小孩學越南話。

國際婚姻本來就是不相識的兩個人，都是帶著他們的文化價值觀進來的，對彼此的認識是在不同社會脈絡中的夫妻關係。在家庭場域中，金錢管理，家務責任，孩子養育成為移民妻子的主要焦點，大部分的女性仍然和公婆住，公婆成為家務的支配，外籍配偶烹飪以公婆口味為主，要負擔大部分的家務，卻沒有經濟上的採買權，即使外出工作，還是得負擔大部分的家事。此外，外籍配偶的家人一半以上都可以接受印尼或越南菜，表示在日常生活中的族群邊界或文化內涵正在改變中，客家菜加上了印尼／越南烹調的元素。

除了語言使用外，烹飪是外籍配偶加入原生社會影響的第二個文化實作項目，因為不論有無固定工作，她們幾乎都必須負責煮三餐。祭祀品大部分由家中長者準備，婆婆還是主導祭祀行為的展演，尚看不出外籍配偶對此領域的影響。

文化再生產指的是日常生活中文化實作的過程，文化實作本身就隱含文化內容的改變，文化運作中兩種對立又同時並存的要素：一是穩定與持續性的潮流；一是長期對抗與變動的潮流，這兩種潮流都起源於權力關係與文化實踐之間的密切關聯。因此，「文化」是動態的，而且包括了多元與變遷的概念。語言使用就是一種文化實作的過程，為的是保持客家族群的界限；和語言相同的，傳統風俗也不是固定不變與同質性的整體，會在文化實作中被形塑轉型。

- 王甫昌。2003。《當代台灣社會的族群想像》。台灣：學群出版社。
- 施正鋒、張學謙。2003。《語言政策及制定『語言公平法』之研究》。
台北：前衛出版社。
- 徐正光、蕭新煌。1995。〈客家族群的「語言問題」—台北地區的調查分析〉。
《民族學研究所資料彙編》，第十期：1-40。
- 馬克思、恩格斯。1960。《馬克思恩格斯全集》，第1卷上冊，北京：人民出版社。
- 1965。《馬克思恩格斯全集》，第21卷上冊，北京：人民出版社。
- 1971。《馬克思恩格斯全集》，第37卷上冊，北京：人民出版社。
- 1979。《馬克思恩格斯全集》，第46卷上冊，北京：人民出版社。
- 張翰璧、柯瓊芳。2005。〈經濟與文化全球化下的語言與族群建構：以桃竹苗地區客家族群為例〉。桃園：國立中央大學客家學院，「2005年全國客家學術研討會：學術定位、社會脈絡與經驗探索」，2005年5月26日至27日。
- 張翰璧、張維安。2005。〈東南亞客家族群認同與族群關係—以中央大學馬來西亞客籍僑生為例〉。《台灣東南亞學刊》，第二卷第一期：125-150，國立暨南國際大學東南亞研究中心。
- 莊英章。2001。〈歷史與社會變遷的區域性比較研究--族群互動、認同與文化實作〉。《客家文化研究通訊》，4：17-22，國立中央大學客家研究中心。
- 陳信木。2003。〈台灣地區客家人口之婚配模式：世代、地理區域與社經地位比較分析〉。行政院客委會講助客家學術研究計畫研究成果報告，行政院客委會。
- 黃宜範。1993。《語言、社會與族群意識》。台北：文鶴出版社。
- 蔡盈修。2005。〈台越婚姻子女照顧與社會化〉。南投：國立暨南大學東南亞研究所，「東南亞研究新視野：在地觀點的開拓與紮根」，2005年4月28日至29日。
- 戴寶春、溫振華。2001。《大台北都會圈客家史》。台北市文獻會。
- Barth, Fredrik (ed.). 1969. Ethnic Groups and Boundaries: the Social Organization of

- Cultural Difference. Boston: Little Brown.
- Bourdieu, P. 1990. *The logic of practice*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Geertz, Clifford. 1963. *Primordial Sentiment and Civil Politics in the New States*. in Clifford Geertz (ed.) ,*Old Societies and New States*, London: The Free Press.
- Halbwachs, Maurice. 1967. *Das kollektive Gedächtnis*. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.
- Hall, Catherine. 1996. *Histories, Empires and the Post-colonial Moment*. in Iain Chambers & Lidia Curti (eds.), *The Post-colonial Question : Common Skies, Divided Horizons*, pp. 65-77. London ; New York : Routledge.
- Hall, Stuart. 1991. *Old and New Identities, Old and New Ethnicities*. in Angho King (ed.) ,*Culture, Globalization and the World-System*, New York: State Uni. Of New York at Binghamton.
- Kottak, Conrad P. 1997. *Anthropology: the Exploration of Human Diversity*. New York: McGraw-Hill.
- Rosenzweig, Roy & David Thelen. 1998. *The Presence of the Past*. Columbia University Press.
- Spivak, Gayatri C. 1999. *A Critique of Postcolonial Reason: Toward a History of the Vanishing Present*. Harvard University Press.
- Stevens, Gillian. 1985. *Nativity, Intermarriage, and Mother-Tongue Shift*. *American Sociological Review*, Vol.50, No.1, pp.74-83.
- Yuval-Davis, Nira. 1997. *Gender and Nation*. London : Sage Publications.

後龍河流域聚落與民居之研究

Study on the Settlements and Residents in the Houlung River region

涂金榮

國立聯合大學 全球客家研究中心

摘要

本計畫調查研究苗栗縣境之後龍河流域範圍內各族群之聚落與民居，並建立數值地形圖之人文基礎資料，從中探討以客家族群為主之人文特徵、族群互動、變遷與調整的軌跡。苗栗縣境有數條主要河川包括中港溪、後龍溪、西湖溪、南勢溪、大安溪等及其支流，而分布其間的族群分別為下游的道卡斯平埔族、巴宰海平埔族、閩南族群，中上游的客家族群，上游的賽夏族及泰雅族等。後龍河流域則涵蓋了道卡斯平埔族、閩南、客家、賽夏族及泰雅族。

從清領時期閩客漢人移民進入苗栗開發起，苗栗縣境之原漢族群間就有密切的互動關係，本計畫透過田野調查及文獻整理方式予以探討紀錄。經由調查研究流域內各族群之聚落與民居，建立數位化之典型族群聚落資訊，保存珍貴的歷史訊息，並逐一呈現客家與其他族群的環境適應能力與態度、原有文化系統的自我調整過程、異族文化系統間的融合與轉化方式等。

本計畫發現苗栗後龍河流域因海岸平原腹地較小，山多田少之故，吸引了較多的粵籍客家移民，從事河埔地與山林之開發。閩南移民僅侷限於海邊聚落開發，並與客家移民形成競爭局面。清領中晚期客家移民移入平埔族與賽夏族之間，使得鄰近之此兩族群全面客家化，泰雅族則始終保持距離不受客家影響。日治末期以後因受現代潮流影響，客家化趨勢逐漸被現代化及閩南化取代，語言與文化如此，聚落與民居亦然。最後值得一提的是公館山麓地帶因受戰後嬰兒潮影響，已陸續出現如福建客家原鄉的土樓式高密度家族式民居。

關鍵詞：後龍河流域、聚落、民居

Abstract

This study surveyed the settlements and residents in the Houlung River region of Miaoli County, Taiwan. Using it, we researched the ethnic characteristics of the Hakka culture, the interactions among ethnic groups, and traced their changes and adjustments. There are several major rivers in the Miaoli County area, Houlung River is largest one and in the middle of this area. The ethnic groups distributed over this region include the Taokas Pepo (Pingpu group), Pazeh Pepo, and Minnan group (Taiwanese Hakka) in the downstream areas, the Hakka in the upstream and central

sections, the Saisiyat, and Atayal in the upstream area.

From this project, we discovered that because the smaller hinterlands of the coastal plain around Miaoli's Houlung River are more mountainous with less flat land, more Hakka immigrants from Guangdong were attracted to developing river lands and forests. Minnan immigrants were forbidden to settle in the coastal area, and engaged in competition with the Hakka immigrants. In the mid and late Ching Dynasty, Hakka immigrants entered into the area between the Pingpu and Saisiyat, groups and these two groups were influenced by Hakka culture, while, the Atayal always stayed away and were not affected by Hakka culture. Late in the period of Japanese control of Taiwan, the influence of modern trends led to the Hakka culture gradually being replaced by modern ways and Minnan culture, and the situation was the same for the language, culture, settlements, and residents. One final thing worth mentioning is that under the baby boom influence, high-density residences gradually appeared on the earthen buildings of the original Fujian Hakka in the Kungguan Mountain region.

Key words: Hou Lung River, Settlements, Residents.

壹、計畫目的與研究方法

「聚落(settlement)」一詞的定義，徐明福認為是「一種社會性空間(societal space)，一個由某種集體性社會文化單元構築出來，以供其居住的空間」。而不僅如此，「從領域的觀點，它還包括本身所能「影響」或「控制」的空間。依此「聚落」可進一步定義為一種具有領域的社會性空間。它是於一個特殊的、固定的和有界的區域內為某種社會文化單元所佔領、所控制，而明示這單元與其成員的整體性實存」。(徐明福，1988：207)。郭肇立對聚落也有詳盡的定義，他認為聚落一詞可以是一種人類生活的共同體，並無尺寸大小之差異，聚落可以是一個城市、鄉鎮或是鄰里社區。(郭肇立，1998：7-23)。因此本研究所論及的聚落，以此兩者之定義為基礎。

苗栗縣境的客家族群因為族群人口密度高、分部區域較廣，以及山區交通較不便利之情況下，保留許多完整的文化特徵與歷史訊息，值得深入研究與探討。加諸近日現代化腳步已漸漸改變原有的結構與秩序，如不儘快予以紀錄建檔，恐將消失於無形。況且苗栗縣境的客家族群與上下游之間的其他族群間，諸如道卡斯平埔族、巴宰海平埔族、賽夏族、泰雅族與閩南族群，有著一種難得的和諧關係，這是相當可貴的。客家聚落有其獨特的文化特徵與發展歷程，苗栗縣境的客家民居雖然於 1935 年的苗栗大地震中摧毀了不少，但聚落結構性的紋理卻沒有改變。現代化的影響確實改變了民居與聚落型態，但也發展出新的文化模式。這些都值得吾人加以紀錄與研究的。

因此本計畫擬從河川流域之上下游關係為主軸，深入調查各代表性的聚落與

民居。先以建立數值化地形圖檔案為首要工作，進而深入分析其演變過程與文化特徵。本計畫田野調查範圍為後龍溪流域見圖 1，此流域上族群相當多元，因此在聚落與民居調查樣本選取上需涵蓋各族群及上下游流域，選取之重點分別為具有歷史意義、族群特徵明顯、環境特殊、聚落結構完整者優先選取作為調查對象。在聚落中本計畫選取的樣本，由下游至上游分別為：後龍(閩、道卡斯)、新港(道卡斯、客、閩)、苗栗市街(客)、公館(客)、石圍牆(客)、汶水(客)、大湖(客)、紙湖(賽夏)、龍山(泰雅)等九個典型的族群聚落。至於民居建築部分亦是以此九聚落為中心，選取聚落內或鄰近區域內之典型建築物為研究樣本。本文因限於篇幅，因此只舉各族群一例加以說明。

貳、苗栗縣後龍溪流域發展沿革

2-1 苗栗縣建置與開發

從文獻資料得知，苗栗舊稱「貓狸」，是平埔族原住民「巴麗」社之譯轉音，為多風之意。明代以前，這裡遍地都是未開闢之荒山野嶺，境內有平埔族道卡斯(taokas)族、巴則海(pazih)族、泰雅族(atayal)、賽夏族(saisiyat)原住民居住地，乾隆初年(1736-1756 年)，客家人來此墾闢，直至光緒十五年(1889 年)設縣，才將「貓狸」改名為苗栗。明鄭時期(1662-1683 年)，苗栗縣是由北路天興縣所管轄；清朝時於康熙二十二年（1683 年），臺灣歸清廷所有，康熙二十三年（1684 年）行政區劃歸諸羅縣，隸屬臺灣府；雍正元年（1723 年），臺灣增設彰化縣及淡水廳，苗栗屬彰化縣

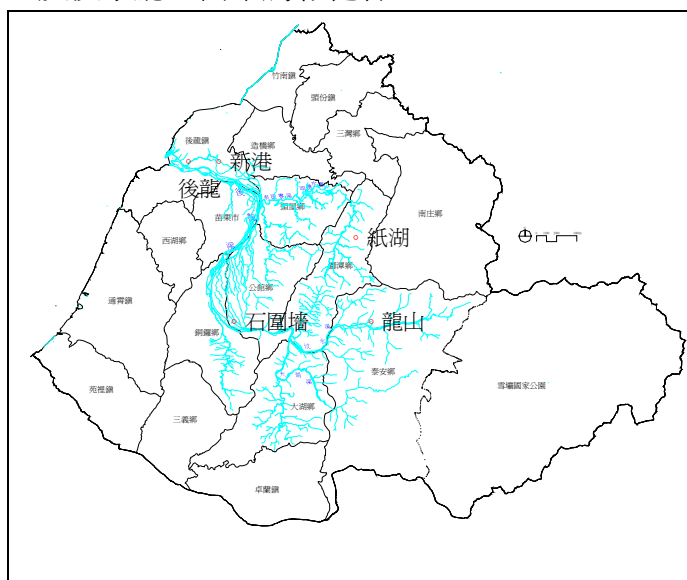


圖 1 後龍溪流域分布圖及本研究聚落案例位置
資料來源：本研究繪製

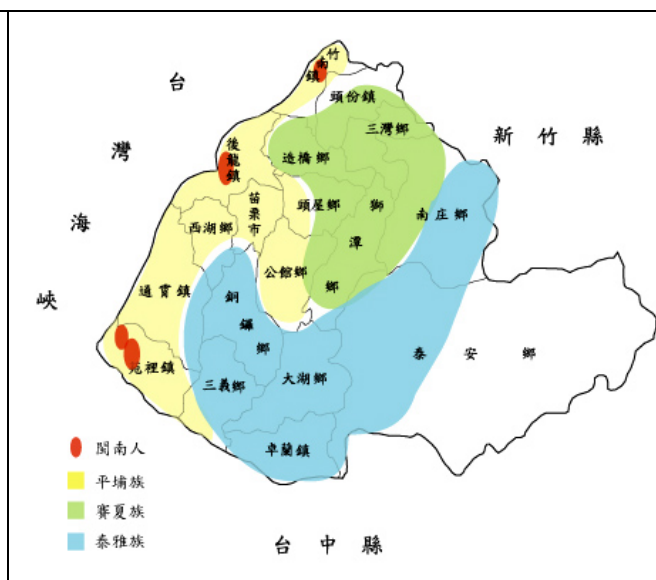
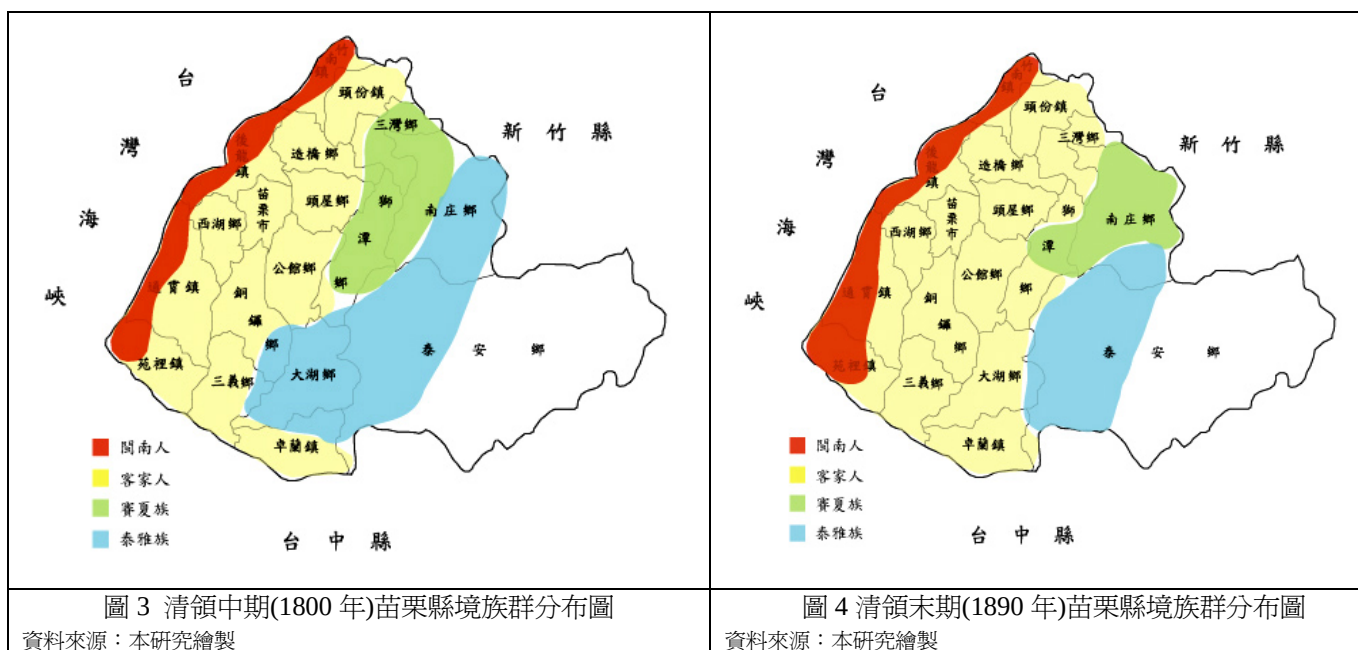


圖 2 清領初期(1700 年)苗栗縣境族群分布圖
資料來源：本研究繪製



轄治。雍正九年（1731 年），苗栗屬淡水廳轄治，雍正年間開放對粵民(客家)的海禁，粵民(客家)大量湧入本縣各地。清乾隆時期（1736-1795 年）是大陸移民來臺的鼎盛時期，同時也是苗栗縣客家移民來臺最盛的時期。光緒元年(1875 年)改隸新竹縣。光緒十三年（1887 年）臺灣建省，苗栗設縣，縣衙設在貓狸街，即今日苗栗市。甲午戰爭後，日治時期（1895 年），苗栗的行政隸屬先後變更七次，時屬台中州，時屬新竹州。民國三十四年（1945 年）光復後，苗栗屬新竹縣轄。民國三十九年（1950 年）九月，政府遷臺後實施地方自治，苗栗二度設縣，轄 18 鄉鎮市，縣治設在今苗栗。(見圖 2-1)。

2-2 苗栗縣後龍溪流域聚落與民居發展

明鄭時期：明永曆年間 (1647-1683 年)，苗栗縣仍以原住民聚落為主，在新港仔、後壠有鄭氏兵屯(士兵且佃且守)，竹南、後壠有少數閩籍移民，未成聚落，客家人則尚未從大陸移民來台，新港仔曾經為港口。此時期新港仔、後壠社平埔族曾因叛亂而逃至內山，人口急遽減少。

清領時期：(1683-1895 年)清領初期乾隆年間，政府積極招撫平埔族與漢人移墾後壠、新港仔，以泉州移民為主閩籍移民即已在後壠、新港仔社等平埔族聚落，貿易或混居而逐漸形成市街，此時後龍漸成港口。同時因雍正年間開放海禁，導致客家人大量湧入苗栗，1736-1795 年是全盛的時期，由此可知客家人來苗栗開墾的時間比閩南人晚一些。客家人則移往山麓地帶或較內山的河埔新生地向平埔族租買土地開墾，以通霄、西湖、銅鑼、苗栗之貓狸、嘉志閣社為主。至清領中期嘉慶年間(1817 年)客家移民的第二代開始向內山原住民地區推進，開墾荒地。清領末期同治年間(1862 年)開始向更內山大湖、獅潭地區開墾。至甲午戰爭爆發，日人統治台灣起，苗栗的開墾大致上雛形已經完成。

日治時期：(1895-1945 年)日本政府在台灣實行殖民統治，此時期無新的大陸移民入墾，日本政府進行政治控制與資源擷取，多數的建設都與此目的相關，

然積極建設之後，產業勃興，市街逐漸擴大為都市，並開始實施都市計畫，閩、客、原各族群的聚落紛紛都採用日本或現代技術建屋。

光復之後：(1945 迄今)台灣已被現代化、國際化潮流驅使，此時期聚落逐漸擴張，都市計畫逐漸實施，原有聚落紋理已被打破，原有建築形式亦逐漸被取代或轉化，而發展成今日之風貌。

2-3 苗栗縣後龍溪流域產業發展

明鄭時期之開墾中心大都集中在南台灣，因此此時之苗栗，大致還是一片蠻荒。清領時期經濟的發展狀況，除了靠近沿海區域有面狀之開發之外，其他較靠近山區部份，則僅能少數點狀之開發方式，此時期產業發展特色，有別於當時南部各縣，以農業、糖業為主；而是以樟腦、茶葉、香茅油等高經濟價值產業為中心。這種經濟產業上的特色，是後來造成苗栗及台灣北部，能在晚清興起的主要原因，也是苗栗三義、大湖等山城得以開發的主要因素。後龍溪流域有幾項特殊礦產諸如砂砂、煤礦與石油，這些礦產在客家人進入拓墾後逐漸被開發，而形成清領末期至日治甚至現代的石油、天然氣、煤礦、陶瓷等產業。

參、後龍溪流域聚落調查分析

為清楚了解後龍溪流域聚落的原有形態及其變遷過程，本計畫在調查與分析上採用兩種指標來分析之，見 3-1 節，其一是屬於空間軸的聚落結構性指標人口組成、日常語言、宗教信仰、結構秩序或紋理、城門、城圍等。其二是屬於時間軸的聚落變遷指標包括趨勢力、客家化、閩南化、平埔化、日本化、現代化、國際化等。並將其指標內容、原有形式、變遷形式等分析於表 1、2 中。以此來檢驗聚落空間屬性屬於何種族群之文化特徵，並藉以觀察其變遷之趨勢及過程。

3-1 聚落變遷指標

表 1 後龍溪流域聚落結構性指標—空間軸

指標編號	指標分類	指標名稱	指標內容	原有形式	變遷形式
1-1-1	人文社會	人口組成	聚落內人口組成	血緣與認同	組成比例變動
1-1-2	人文社會	日常語言	聚落內日常使用語言	使用與否	維持、異化或取代、消失
1-1-3	人文社會	宗教信仰	聚落內廟宇神祇、祭祀活動	有無、對象	維持、異化或取代、消失
1-1-4	實質環境	結構秩序或紋理	聚落內街道、公共空間、房屋之構成秩序	規則、不規則	調整
1-1-5	實質環境	城門	聚落入口	有、無	維持、異化或取代、

	境				消失
1-1-6	實質環境	城圍	聚落邊緣構成	有、無	維持、異化或取代、消失

資料來源：本研究

表 2 後龍溪流域聚落變遷指標—時間軸

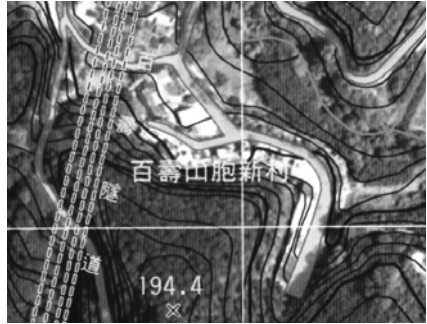
指標編號	指標分類	指標名稱	指標性內容	備註
1-2-1	族群/文化力	客家化	語言：客家話 信仰：伯公、壇、惜字亭、文昌廟、石哀 空間：計畫性、防禦性、共同空間、婦女洗衣點	
1-2-2	族群/文化力	閩南化	語言：閩南語 信仰：媽祖、王爺廟、將軍廟、五營將軍 空間：——	
1-2-3	族群/文化力	平埔化	語言：道卡斯語 信仰：公廨、道卡斯族祭祀 空間：祭祀場	
1-2-4	政治力	日本化	語言：日本語 信仰：神社 空間：警察監視所、日式設施等	
1-2-5	潮流趨勢力	現代化、國際化	語言：英美語 信仰：天主教、基督教 空間：鋼筋混凝土、鋼材、玻璃、停車空間、都市計畫、土地重劃、鐵軌	

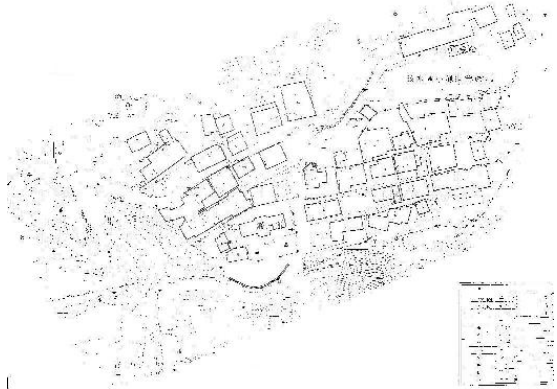
資料來源：本研究

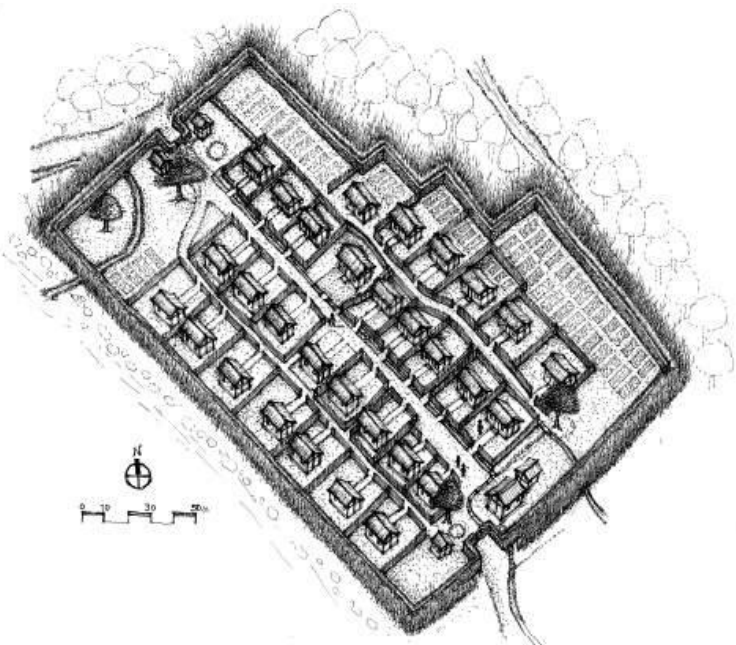
3-2 後龍溪流域各族群典型聚落分析

限於篇幅，本文僅列舉各族群具有典型特色的聚落加以分析，例如道卡斯族/新港社、閩南/後龍石城、客家/石圍牆、賽夏族/紙湖部落、泰雅族/龍山社。並列舉日治時期聚落圖像(1904 年)及近期聚落圖像(2004 年)比對說明。

族群	日治時期聚落圖像(1904 年)	近期聚落圖像(2004 年)
道卡斯族 / 新港社	 圖 5 1904 年新港社地形圖 資料來源：《台灣堡圖》，1904/中央研究院	 圖 6 2004 年新港社航照圖 資料來源：林務局，2004
明鄭時期：後龍溪出海口之船隻可及於此，故曰新港仔，然不久即擱淺，此地為平埔族道卡斯族聚落，原鄰接賽夏族而與之往來。清領時期：乾隆年間閩人進入後壠社，客家人進入嘉志閣社、貓狸社開墾開始有接觸，聚落內約世居道卡斯族約佔 90%，閩南約佔 8%，客家及其他約佔 2%，此時期聚落內仍有平埔族集體祭祀活動，但亦同時出現客家、閩南神祇。日治時期幾乎都使用客家話，仍有平埔族集體祭祀活動。現在則已被閩南語取代。		

閩南 / 後龍石城	 圖 7 1904 年後龍石城地形圖 資料來源：《台灣堡圖》，1904/中央研究院	 圖 8 2004 年後龍市航照圖 資料來源：林務局，2004
清領：明鄭前期仍有道卡斯族後壠社，但因故叛亂遭討伐，而逃至內山者眾，後鄭氏兵屯與閩移民拓殖後壠社。清康熙年間再派兵駐防並招撫平埔族與漢人移墾，其中漢人以閩泉移民居多，清領中期已漸成為閩南街市，1834 年為防盜匪與分類械鬥，庄民發起築石城，即圖 7 所示城圍。日治：城圍已毀於 1930 年水災、1935 年地震及人為破壞，震災後重建工作多採日式街道立面。現在：1964 年公佈施行都市計畫，開闢道路。		
客家 / 石圍牆	 圖 9 1904 年石圍牆地形圖 資料來源：《台灣堡圖》，1904/中央研究院	 圖 10 2006 年石圍牆現況圖 資料來源：陳子涵繪製
清領：1817 年苗栗、銅鑼地區客籍人士向後壠、新港社平埔族租佃石圍牆一帶河埔地開墾，當時泰雅族尚居住在今上福基一帶，時常騷擾，因此就地取材砌石為牆、設隘防護。開庄時約有 20 餘戶，聚落內有恩主公廟、石哀、集會所、行館、倉庫、四銃庫、南北兩隘門、兩條水圳、洗衣空間，縱橫各三條道路(見圖 15)。聚落內居民陳漢初於 1927 年完成《石圍牆越蹟通鑑》，留下珍貴紀錄。日治：聚落迭經水患、地震襲擾，城圍於 1935 年遭三義關刀山地震震毀，僅剩一小段遺址，聚落內建築物亦無一倖免。震災後重建因土地權屬整理困難，因此無法實現陳漢初建議中央留設廣場計畫。現在：如右上圖所示，因鋼筋混凝土、鋼材盛行，聚落內建築物紛紛改建，新舊形式雜陳，水圳之洗衣空間亦被洗衣機取代。		
賽夏族 / 紙湖部落	 圖 11 1904 年賽夏族紙湖部落(三社)地形圖 資料來源：《台灣堡圖》，1904/中央研究院	 圖 12 2004 年賽夏族紙湖部落(百壽山胞新村)航照圖 資料來源：林務局，2004

	清領：清領初期漢人入侵以來即由原居地相傳為後龍海岸附近，經獅潭庄永興附近移來現居住地，形成馬陵、崩山下、圳頭三社，清領末期開始與鄰近客家人接觸、通婚。日治：為指導及事務處理上之方便於 1931 年(昭和 6)7 月崩山下、馬陵社併入圳頭社，1935 年設紙湖準備教育所。現在：1990 年三社 19 戶集體遷村至紙湖部落社區(百壽山胞新村)，但仍有少數幾戶留原居地。新社區為連棟式二層鋼筋混凝土房屋，內部設有公共集會所。目前已增加到 22 戶。	
泰雅族 / 龍山社	 圖 13 1904 年泰雅族汶水群部落(四社)地形圖 資料來源：《台灣堡圖》，1904/中央研究院	 圖 14 2001 年泰雅族龍山社地形圖 資料來源：黃麗明，2001
	清領：清領初期漢人入侵以來即經多次遷徙後始定居於此，在後龍溪流域上游支流汶水溪流域有八卦力社、砂埔鹿社、圓墩社、龍山社，部落均依山面谷而建，約 40 戶成一部落，部落中望樓之公共空間，外圍則有祭場。後期則接受天主教而有教會。日治：1917 年在圓墩社興建汶水蕃童教育所，1936 年以後在各社設置警察監督所。為今日派出所之前身。現在：部落建築物紛紛改建，社區營造活動持續不斷，周圍馬路開闢，觀光飯店如雨後春筍矗立。	

族群	原有聚落形式
客家 / 石圍牆聚落	 圖 15 1817 年石圍牆聚落開庄時情景 備註：本圖依據多種文獻及現場殘跡繪製 資料來源：涂金榮繪製

肆、後龍溪流域民居建築調查分析

為清楚了解後龍溪流域民居建築的原有形態及其變遷過程，本計畫在調查與分析上採用兩種指標來分析之，見 4-1 節，其一是屬於空間軸的民居建築結構性指標信仰空間、結構秩序、空間顏色、空間形式、空間語彙等。其二是屬於時間軸的民居建築變遷指標包括趨勢力、客家化、閩南化、日本化、現代化、國際化等。並將其指標內容、原有形式、變遷形式等分析於表 3、4 中。以此來檢驗民居建築空間屬性屬於何種族群之文化特徵，並藉以觀察其變遷之趨勢及過程。

4-1 民居變遷指標

表 3 後龍溪流域民居建築結構性指標—空間軸

指標編號	指標分類	指標名稱	指標內容	原有形式	變遷形式
2-1-1	人文/實質	信仰空間	屋內神祇、祭祀空間	有無、對象	維持、異化或取代、消失
2-1-2	實質環境	結構秩序	屋內外空間之構成秩序	倫理層次	維持、調整
2-1-3	實質環境	空間顏色	建築內外色彩	有、無	維持、異化或取代、消失
2-1-4	實質環境	空間形式	建築內外形式	有、無	維持、異化或取代、消失
2-1-5	實質環境	空間語彙	建築內外空間語彙、性質	有、無	維持、異化或取代、消失

資料來源：本研究

表 4 後龍溪流域民居建築變遷指標—時間軸

指標編號	趨勢力	指標名稱	指標性內容	備註
2-2-1	族群/文化力	客家化	信仰空間：祖先牌位有列祖先姓名、天公位於室外、神桌下設龍神伯公 空間語彙：重視倫理層次、防禦性、封圍性、儉樸、居住空間無裝飾、重視風水與形制觀念 空間形式：半月池、堂號、壇 空間顏色：白、灰為主	
2-2-2	族群/文化力	閩南化	信仰空間：祖先牌位無列祖先姓名 空間語彙：重裝飾、重視風水觀念 空間形式：疊砌式構造 空間顏色：磚紅為主	
2-2-3	政治力	日本化	信仰空間：日式 空間語彙：彈性空間、穿透式空間、 空間形式：日式建築、編竹夾泥牆、榻榻米、架空地板、推拉門及隔間、日本瓦、日式磚、洗石子	

			空間顏色：木材原色、白灰牆為主	
2-2-4	潮流趨勢	現代化、國際化	信仰空間：多樣、隨意 空間語彙：空間自由配置、洋式裝飾 空間形式：鋼筋混凝土、鋼鐵、玻璃、瓷磚 空間顏色：多樣	

備註：平埔化、泰雅化等原住民之間的相互影響本文不予討論。 資料來源：本研究

4-2 後龍溪流域各族群典型民居分析

限於篇幅，本文僅列舉如 3-1 各族群具有典型特色的聚落內之民居建築加以分析。並列舉早期與晚期民居建築圖像比對說明。

族群	早期之建築	晚期之建築
道卡斯族 / 新港社	 圖 16 平埔族早期民居示意 資料來源：謝森展，1993，p396	 圖 17 平埔族新港社民居(約 1850 年後建) 資料來源：涂金榮拍攝，2006
	左上圖雖非後龍新港社民居，但同屬於平埔族而言應相去不遠，清領時期以前平埔族民居特色為茅草頂、竹牆塗泥或牛糞、無分室。在無干欄形式地板時，才有床之出現，此時已受閩南與客家之影響。右上圖則是清領末期之外觀，閩式之斗砌紅磚台度，紅磚橫屋，但卻出現客家堂號、天公爐、列姓名之祖先牌位等。日治時期則陸續出現此類閩客混合形式之建築，現在則被鋼筋混凝土樓房取代，顏色與形式亦多樣化，但仍然可見堂號至於新建樓房，使用堂號建築之比例仍佔三成左右。	
閩南 / 後龍石城	 圖 18 清領時期後龍石城閩式民居 資料來源：涂金榮拍攝，2006	 圖 19 1950 年代後龍石城閩式民居 資料來源：涂金榮拍攝，2006
	左上圖為清領時期典型之閩式建築，斗砌磚牆、彩繪木雕，為少數僅存之清代建築。日治時期則出現許多日式建築，尤其在 1935 年地震後之重建，但閩式風格紅磚建築物仍不在少數。現況則呈現多樣之風貌，如右上圖戰後興建之建築物多能承襲日式風格，近期則多雜亂式樣。	

客家 / 石圍牆	 圖 20 1935 年後建的石圍牆客家民居 資料來源：涂金榮拍攝，2006	 圖 21 1980 年代石圍牆客家民居 資料來源：陳子涵拍攝，2006
清領：首建於 1817 年的形式為單開間、茅草屋頂、泥磚牆、竹樑，後逐漸加建橫屋，房屋少裝飾，後期改建之建築物多為黑瓦白牆，城圍外圍聚落則呈現傳統客家夥房形式，堂號與半月池為基本元素。日治：在 1935 年三義關刀山大地震中聚落房屋全倒，災後重建受日式影響改為編竹夾泥牆、竹或木柱樑、瓦屋頂(見左上圖)。近日則受現代化影響，多改為鋼筋混凝土造建築(見右上圖)，或鋼架鐵皮屋頂。		
賽夏 / 紙湖	 圖 22 1931 年的賽夏族馬陵社民居(1850 年後建) 資料來源：連照美，1998/謝世忠，2002，p163	 圖 23 1950 年代建的賽夏族馬陵社民居 資料來源：張致遠，1997，p160
清領：保有賽夏族竹造住屋風貌，但因在平均約 800 公尺海拔高山上，氣候比平地低約 4-5℃，因此已無干欄形式。日治：衣著與住家形式亦已逐漸客家化。現在：見右上圖，1945 年後住家形式出現簷廊、編竹夾泥牆、三開間正身，及兩側側斜屋頂屋身。1970 年三社集體遷村於紙湖所建的聚落房屋已採鋼筋混凝土二層連棟式。		
泰雅 / 龍山	 圖 23 1931 年的泰雅族汶水群民居(1850 年後建) 資料來源：連照美，1998，P76	 圖 24 1950 年代建的泰雅族龍山社民居 資料來源：涂金榮拍攝，2006

	清領：汶水溪支流海拔 800 公尺之高山上之泰雅族龍山部落，民居建築有主屋、雞或豬舍、穀倉，主屋已改為地面式，穀倉置於室外者仍保有干欄式，亦有置於室內，均為竹或木造，竹編牆。主屋室內均甚狹小而無分室，火塘為三石上置爐具，已有竹床，無棉被，冬天以炭火置床下取暖，中央為公共工作空間。日治：大部分仍維持原貌，但日治末期改建後之民居空間加大而分室，牆面改為編竹夾泥牆，木柱木窗。現在則已大幅改為鋼筋混凝土、鐵皮，多次之社區營造已逐漸在外觀上包被竹片、木材，恢復 1930 年以前之風貌。
--	--

族群	今日之建築	
客家 / 公館山麓地帶		
	圖 25 興建於 2001 年的公館傅屋夥房	資料來源：涂金榮拍攝，2006
	上圖為公館傅屋夥房為家族式集合住宅改建完成於 2001 年，六大房子孫，合力興建公廳祖祠(中央黃瓦處)及 24 戶透天集合住宅，黃瓦重簷的公廳一樓為家族集會空間，二樓為家族讀書空間，三樓為家族祭祀空間，神桌中央為在台祖宗姓名牌位、左方奉祀媽祖、右方奉祀得道傳家高僧。類似此種家族式集合住宅多見於公館五穀崗、尖山、南、北河等山麓地帶，但規模沒有比此棟傅屋大。	

伍、後龍溪流域聚落與建築綜合分析

表 5 後龍溪流域聚落族群發展關係綜合分析表

	聚落關係指標	後龍新港社(道卡斯族)	後龍石城(閩南)	公館石圍牆(客家)	獅潭紙湖部落(賽夏族)	泰安(泰雅族)
面積	聚落面積	東社約 220 戶，城圍長約 1080 公尺，面積約 5.5 公頃 西社約 100 戶，長約 880 公尺，面積約 4.2 公頃	城牆長約 1375 公尺，面積約 12 公頃	城牆長約 800 公尺，面積約 3.1 公頃，約 70 戶	約 22 戶	約 40 戶 面積約 2 公頃
年代及成因	聚落形成	自然形成(外圍漸被漢人包圍)	自然形成(清初道卡斯族與閩泉人士商業行為，乾隆年間成市)	移墾組織，及隘丁	不斷遷徙至日治時期始定居下來，原部落自然形成、1990 年新部落為政府發動遷村	不斷遷徙至日治時期始定居下來，部落自然形成

	城圍形成	竹圍與水圳、城樓 自然形成 1835年城門毀於地震 1908年城圍被拆開圳	1834年(道光14) 興建 防盜賊及分類械鬥 1930年部分毀於水災 1935年毀於地震	1817年(嘉慶22)興建 防泰雅族原住民 1935年毀於地震	原部落無城圍，高山阻隔 圍天然屏障，新部落為政府拆遷興建、無城圍	原部落無城圍，高山阻隔 圍天然屏障
人口	人口結構	清領：道卡斯＋客 日治：多族 現在：多族	清領：道卡斯＋閩 日治：閩南 現在：閩南	清領：客家 日治：客家 現在：客家	清領：賽夏族 日治：賽夏族 現在：賽夏族	清領：泰雅族 日治：泰雅族 現在：泰雅族
語言	日常語言	清領：族語客語 日治：客語閩語 現在：閩語	清領：閩語 日治：閩語 現在：閩語	清領：客語 日治：客語 現在：客語	清領：賽夏語 日治：族語客語 現在：多語	清領：泰雅語 日治：泰雅語 現在：多語
宗教信仰	祖宗牌位	清領：多樣 日治：多樣 現在：多樣	清領：閩式 日治：閩式 現在：閩式	清領：客式 日治：客式 現在：客式	清領：無 日治：無 現在：無	清領：無 日治：無 現在：無
	家內神祇	清領：多樣 日治：多樣 現在：多樣	清領：閩南 日治：閩南 現在：閩南	清領：客家 日治：客家 現在：客家	清領：無 日治：多樣 現在：多樣	清領：無 日治：無 現在：無
	聚落神祇	東社：福龍宮、紫雲宮、伯公3 西社：慈安宮、萬善廟、伯公2 清領：客化較強 閩化較弱 日治：客閩勢均 現在：閩化較強	慈雲宮媽祖廟、順天宮朱王爺、 清領：閩南形式 日治：閩南形式 現在：閩南形式	恩主公1 石哀1 清領：客家形式 日治：客家形式 現在：客家形式	無(集中於向天湖祭場) 清領：客家化 日治：客家化 現在：多樣化	天主堂1 祭場1 清領：國際化 日治：國際化 現在：多樣化
聚落	結構秩序	自然形成、不規則	自然形成、不規則	計畫性的、規則的	自然形成、不規則	自然形成、不規則
	城圍	清領：竹圍、圳 日治：竹圍、圳 現在：道路、圳	清領：石駁 日治：石駁 現在：無	清領：石駁 日治：石駁 現在：道路、堤防	清領：無 日治：無 現在：無	清領：無 日治：無 現在：無
	城門	東社：東門、北門 西社：東門、西門 清領：有 日治：已無	清領：無 日治：無 現在：無	清領：南北兩柵門 日治：無 現在：無	清領：無 日治：無 現在：無	清領：無 日治：無 現在：無
建	堂號	部分有	無	部分有	無	無

築	色彩	清領：客式/ 白牆閩 式/磚 紅 日治：客式/ 白牆閩 式/磚 紅 現在：現代化	清領：閩式/ 磚紅 日治：閩式/ 磚紅 現在：現代化	清領：客式/ 白牆 日治：客式/ 白牆 現在：現代化	清領：客式/ 白牆 日治：客式/ 白牆 現在：現代化	清領：泰雅 日治：客式/ 白牆 現在：現代化
	型式	清領：客式 日治：閩客混 合 現在：現代化	清領：閩式 日治：閩式 現在：現代化	清領：客式 日治：客式 現在：現代化	清領：客家化 日治：客式 現在：現代化	清領：泰雅 日治：日本化 現在：現代化

註 1.清領時期：1683-1895

日治時期：1895-1945

現在：1945-2006

5-1 後龍溪流域聚落與民居之變遷分析

後龍溪流域聚落之變遷，以族群別而言，可以歸納如下：

1. 道卡斯族/新港社：居於後龍溪下游出海口的平埔族道卡斯族聚落新港社，原與賽夏族比鄰而居，清領以前彼此已互為影響。清領初期閩南人已由後壠社漸漸進入本聚落，因此設有許多閩南廟宇，至清領中期客家人移入鄰近地區，影響力較為強勁，使得聚落逐漸被客家化，接受漢姓及其堂號、使用客家話，與客家人通婚，甚至聚落出現客家式城門樓與竹圍。及至國民政府統治後，因受閩南勢力影響，已逐漸使用閩南語。但其聚落內處處可見客家化的痕跡，例如多處伯公的設立，原疑似五營將軍或公廨的小廟亦改奉土地公等。近年則受現代化、國際化影響
2. 閩南/後龍石城：居於後龍溪下游出海口的平埔族道卡斯族聚落後壠社，街道彎曲，屬於自然成長形式。清領初期因清廷招撫道卡斯族及閩南族群的進入貿易墾殖，逐漸被閩南化，接受漢姓、使用閩南語，與閩南人通婚，聚落出現閩南廟宇，亦逐漸繁榮成為市街。為防範盜匪與分類械鬥，於清領末期集資興建石砌城圍，城圍在百餘年後為洪水與人為破壞，聚落內因政府於 1964 年實施都市計畫而逐漸失去原有結構紋理。
3. 客家/石圍牆：居於後龍溪中游河埔地的石圍牆聚落，原屬平埔族道卡斯族後壠社、新港社番大租地，苗栗客家移民第二代進入墾殖，最初為防禦泰雅族原住民侵擾，就地取材，設置石砌城圍，具有高度計畫性、防禦性空間，與高度結構化社會之特徵。圍牆內外設置的神祇及居民彼此間的互動密切，清領末期為防範盜匪侵襲，而與鄰近四庄組成區域聯防，這些都是客家聚落特有的風格。
4. 賽夏族/紙湖部落：居於後龍溪上游海拔 800 公尺之高山上之賽夏族紙湖部落，其形成原因乃緣於漢人進入墾殖，當初分成三個社，依山面谷而建，均位於山脊上，與其他賽夏族聚落連成一線，相互聯繫，依氏族關係而連成聚落，社內空間基本單元為主屋及其附屬空間(如穀倉、豬舍、雞舍、獸骨架等)，社內無公共空間，祖靈祭於各氏族宗家屋中舉行。清領末期開始接觸客家人後，開始出現圍籬。1990 年政府協助三社遷建的紙湖社區，建築物櫛比鱗次，已徹底改變原有聚落空間紋理，族人被迫接受新的空間文化。社區內設置的集

會所無法發揮原有部落集會功能，而成為現代化社區之新集會功能。

5. 泰雅族/龍山社：居於後龍溪上游，汶水溪支流海拔 800 公尺之高山上之泰雅族龍山部落，受漢族勢力之影響，幾經遷徙之後，約於 1830 年代定居於此，聚落以 40 戶以上群居較多，依山面谷而建，部落外圍有祭場，部落內則無有公共空間，其他均屬私人領域。至清領後期天主教傳入，才有教堂。日治時期因日本政府之積極管理，始於各社設監視所及學校。至此才有日本化與現代化之影響痕跡。近期則已加速現代化、國際化。

5-2 後龍溪流域民居建築之變遷分析

後龍溪流域民居建築之變遷，以族群別而言，可以歸納如下：

1. 道卡斯族/新港：平埔族民居建築原為干欄式，可能因氣候變遷與漢化影響，逐漸採用地面式建築，清領初期以泉州為主之閩南人只在沿海有港口之聚落與原住民貿易或混居，新港社因與港口有一段距離，閩南人影響力較薄弱，客家人於 1736-1756 年移入後龍溪流域開墾後，逐漸與之來往、通婚。因此聚落內許多建築都冠上漢姓之堂號、設天公爐或位，廳堂奉祀祖先牌位、牌位冠上祖先姓名等。日治時期則已呈現大部分客家化現象，但建築外觀形式多採用閩式較華麗之色彩及建材。今日現代化後，建築物外觀多樣化，但仍有少數在頂層前面外牆冠上堂號。
2. 閩南/後龍：後壠社原為平埔族道卡斯族，如同上 1 之所述，民居建築原為干欄式，後改為地面式，清領初期以泉州為主之閩南人進入後壠社與回流之道卡斯族混居之後，清領末期形成市街，城內民居已全面閩南化，清領中末期已出現華麗之閩式建築。日治時期因 1935 年之地震傳統建築保存極少，但當時之日式公共建築則保存許多。民居也受日式風格影響。光復初期閩式、日式風格仍為主流，及至近期，現代化與國際化潮流才逐漸改變民居風格。客家人亦有數戶進駐市街者，建築物已閩南話，只有門楣堂號可見端倪。
3. 客家/石圍牆：客家人移民來台之第一代有出現版築夯土構造，但是在第二代以後即已受閩式影響採用泥磚(土角)疊砌，泥磚牆耐震性差，因此有 1935 年的三義關刀山大地震浩劫，全苗栗幾乎籠罩在震央，重要文化資產遺失殆盡，殊為可惜。雖然如此，客家人儉樸無華之個性，仍呈現在建築物外觀形式中，半月池、堂號、天公爐、黑瓦白牆即為基本元素。日治時期受日本影響加入了編竹夾泥牆、拉門等元素，近期則受現代化與國際化影響呈現多樣化的形式。但傳統家族式觀念仍深植於較鄉野的客家夥房，2001 年完成的公館傅屋家族式高密度集合住宅即是一例。
4. 賽夏族/紙湖：賽夏族住屋原有空間形式為干欄式、主屋中央火塘、無隔間，但遷移至海拔 800 公尺之山上，較寒冷的氣候已改變其形式為地面式，因此有床之出現。日治前後時期已受客家影響，逐漸改為複室，外觀亦採黑瓦白牆。近期則受現代化與國際化影響呈現多樣化的形式。
5. 泰雅族/龍山：清領時期，泰雅族在進入現代化之前一直保有其獨有族群風格，

較少受鄰近客家影響，他們放棄干欄式建築而成為地面式，甚至是半地下式建築形式，主要是因為氣候變化關係，而非文化影響因素，強烈之族群性格使其保有族群風格。日治時期因受日本政府強力介入干預，因此出現日式風格。近期則受現代化與國際化影響呈現多樣化的形式。

陸、結論

後龍溪流域的聚落與民居呈現多元文化風貌，彼此之間的關係亦動感十足。以下是本計畫對於後龍溪流域各族群聚落與民居調查分析所得之結論：

1. 客家聚落因客家人口密度較高緣故，始終保有獨特而明顯之客家風格，表現在聚落與民居上即是重視群體秩序與倫理，傳統規範。近期公館山麓地帶出現幾棟類似福建土樓之家族式高密度集合住宅。
2. 賽夏族與道卡斯族新港社，在封建社會年代，受客家影響較深，幾乎已客家化，近代則受現代化影響。賽夏族與泰雅族約於 1800 年代之後輾轉遷居於現在部落位址定居下來。
3. 泰雅族較不受客家影響而是受日本化影響，近代則受現代化、國際化影響。

參考文獻

1. 王幼華，2005，〈貓裏字義考釋〉，《第一屆苗栗學—啓蒙、紮根、開創研討會論文集》，苗栗：苗栗縣文化局。
2. 中華綜合發展研究院應用史學研究所，2002，《後龍鎮志》，苗栗：後龍鎮公所。
3. 石牆社區發展協會，2005，《石牆社區發展協會導覽日誌》，苗栗縣政府文化局。
4. 台灣總督府臨時台灣土地調查局，《台灣堡圖》，1904，台北：遠流出版社。
5. 台灣省文獻委員會，1959，《台灣省苗栗縣志》，南投：台灣省政府。
6. 台灣省礦業研究會，1966，《台灣礦業史》。
7. 江明慧，2000，《懷念古早味--後龍寫真》，苗栗：苗栗縣文化局。
8. 沈茂蔭，1962，《苗栗縣志》，台北：台灣銀行。
9. 邱上嘉，2001，《苗栗縣歷史建築清查計畫》，苗栗：苗栗縣文化局。
10. 林憲德，1990，《台灣原住民民居》，台南：成功大學建築研究所。
11. 林務局農林航空測量所，《台灣航照圖》，2004，台北：林務局
12. 松本曉美,謝森展，1990，《台灣懷舊(1895-1945)》，台北：創意力文化事業有限公司。
13. 苗栗縣文獻委員會，1970，〈經濟志礦產篇〉，《苗栗縣志》，卷四，苗栗：苗栗縣文獻委員會。
14. 苗栗縣文獻委員會，1981，〈苗栗設官施政之沿革〉，《苗栗文獻》，卷 1，期

1. 苗栗：苗栗縣文獻委員會。
15. 苗栗縣建築學會，2003，《苗栗縣歷史建築清查計畫》，苗栗：苗栗縣文化局。
16. 徐明福，1988，〈中國遠古「邑」的一種原形－以關中仰韶原形聚落為例〉，《第一屆建築學術研究發表會論文集》，中華民國建築學會，頁 207-212。
17. 周錦宏，1999，《物阜民豐的後龍溪》，苗栗：苗栗縣文化中心。
18. 涂金榮，2004，〈1945 年以前苗栗縣境歷史性建築資產之研究〉，《貓裏夥房好客屋建築文化研討會》，苗栗：苗栗縣文化局。
19. 涂金榮，2005，〈土的文化-以通霄客家土城為例〉，《第五屆台灣客家學術研討會》，苗栗：苗栗縣文化局。
20. 連照美，1998，《人類學玻璃版影像選輯》，台北：國立台灣大學出版中心。
21. 曾桂龍，1998，《獅潭鄉志》，苗栗：獅潭鄉公所。
22. 黃鼎松，1998，《苗栗市志上下冊》，苗栗：苗栗市公所。
23. 黃麗明，2001，《臥虎(虎山)藏龍(橫龍山)溫泉鄉》，苗栗：泰安鄉公所規劃報告。
24. 張致遠，1997，《賽夏文化彙編-傳統與變遷》，苗栗：苗栗縣政府。
25. 陳漢初著、黃鼎松註刊，1991，〈陳漢初和「石圍牆越蹟通鑑」〉《苗栗文獻》第六期，頁 153-180，苗栗：苗栗縣文化局。
26. 盛清沂，1980，〈新竹、桃園、苗栗三縣地區開闢史（下）〉，《台灣文獻》，卷 31，期 2。
27. 賴志彰，2004，《苗栗縣後龍溪沿岸客家人文地景之歷史變遷》，台北：行政院客委會。
28. 郭肇立，1998，《聚落與社會》，台北：田園城市文化。
29. 劉懿瑾，2003，《客家聚落之空間性及其生活世界的建構》，中原大學室內設計學研究所碩士論文，桃園：中原大學。
30. 謝世忠，2002，《臺灣原住民影像民族史:賽夏族》，台北：南天。
31. 謝森展，1993，《台灣回想(1895-1945 THE TAIWAN)》，台北：創意力文化事業。

外籍配偶子女學習情形之研究

吳青蓉

育達商業技術學院幼保系

cjwu@ydu.edu.tw

摘要

本研究旨在探討苗栗客家外籍配偶子女課業學習情形，研究目的有二：一是瞭解後龍溪流域客家外籍配偶子女的心智能力發展狀況與學習情形；二是透過深度訪談，深入探討與分析後龍溪流域客家外籍配偶家庭對子女在學習上的影響。在研究方法上，本研究先針對後龍溪流域的外籍配偶子女進行托尼非語文智力測驗及學習情形調查施測，並從中徵求志願的母親（外籍配偶）進行深入訪談。待施測與訪談結束後，隨即進行資料整理與分析。從量化資料顯示雖然外籍配偶家庭以低社經居多但對於子女學業成就與學習情形沒有太大的影響，而從訪談質化資料中更深入瞭解家庭環境、父母教養觀、及語言表達與溝通對子女學習表現的影響。最後，依據研究結果提出具體結論與建議。

壹、研究計畫之背景與目的

隨著時代的演變，在地國際化的時勢潮流已在台灣社會蓬勃發展，異國婚姻的現象已普遍存在。在台灣整個社會系統中，迎娶外籍配偶的男子大部份均屬中下階層的成員，從事著農工漁等行業工作(夏曉鵬，2000)，經濟狀況也較為拮据，因此外籍配偶也大部分需分擔家庭經濟的責任。隨著外籍配偶的遽增，也增加非常多的第二代孩子，但在整個台灣地區子女生育率普遍降低的現象，卻相對增添了外籍配偶第二代的人口比率。根據內政部統計資料，87 年總出生數為 271,563 人，外籍配偶(含大陸)所生子女為 13,904 人，約佔 5.12%；92 年總出生數為 227,747 人，外籍配偶(含大陸)所生子女為 28,332 人，約佔 12.44%，因此，每 8 個小孩中就有一個是外籍配偶所生，這群外籍配偶子女目前正值入學階段，然而外籍配偶家庭通常是屬中低社經階層者，對孩子的發展而言是屬文化不利的高危險群家

庭(Aber, Jones, &Cohen, 2000; Brooks-Gunn& Duncan, 1997)，她們第二代的教育更值得吾人關注。根據美國全國性長期追蹤研究發現，出生於貧窮家庭的孩子，比來自於非貧窮家庭的孩子更容易出現 1.3 倍的學習障礙與發展遲緩(Brooks-Gunn & Duncan, 1997; Wagner, Spiker, & Linn, 2002)。

目前隨著外籍配偶人數的增多，各地方政府之社福機關無不如火如荼地辦理外籍配偶識字班、生活習俗適應班等班級，協助外籍配偶儘快融入我國的生活環境，但這些外籍配偶尚未熟悉我國文化、語言與生活機制時，第二代孩子便已出生。孩子的親密照顧者是母親，一般外籍配偶在台的生活適應不易，又在母親語文能力尚未達到可以教導孩子之際，孩子出生後否會因文化刺激不足而形成新的教育問題呢？外籍配偶本身的適應問題尚未解決，但下一代的孩子教養問題又接踵而至，所以最近對於外籍配偶下一代的教育問題頗引起重視。

外籍配偶的子女教育問題，可能隨著孩子入學而浮出，但目前只有鍾鳳嬌與王國川（2004）對於外籍配偶第二代孩子的語文與心智能力發展作過真正的評估，但從報章媒體的社會問題中已漸漸出現此一嚴重問題(鄭緯武，2003)。其次，從國中基本學力測驗結果可知，在西部的苗栗縣，全縣有 6796 人參加學測，其中 100 分以下有 2351 人，占全縣 35%，雖較花東地區好些，但相較全國成績分布，100 分以下占全國總考生數的 30%，也多了 5 個百分點（聯合晚報，民 94.06.08）。其次，苗栗縣今年有 61 名「新台灣之子」參加國中基測，以大湖、明仁、致民及南湖國中的 24 個學生成績來看，平均分數只有 93.5 分，如果 100 分以下可以定義為弱勢學生，那麼苗栗縣的新台灣之子目前十分弱勢（聯合報，民 94.06.17）。所以對於苗栗弱勢學子的學習情形頗值得我們深入探討。而客家傳統上有晴耕雨讀的美德，也頗為重視子女的教育，因此，深入瞭解苗栗地區客家外籍配偶子女的學習情形頗具意義。

另外，研究者於督導苗栗縣個案研討與培訓苗栗地區課後輔導人員過程中，常會聽到在教學現場工作的學生談論到發展遲緩的問題，如「我們班上有一位孩子，他是外籍配偶的孩子，他在智能發展上好像沒有什麼問題，但是在語言表達與理解方面，比起同齡孩子好像遲緩許多，語言發

展方面：他有時聽得懂，但語言表達僅是簡單的單詞句，有時也會講一些我們完全聽不懂的語言，老師講的話有時聽得懂，有時又搞不清狀況，我們不知該如何輔導他！」每次聽到如此的怨言，內心總是激起澎湃的熱潮，想去幫助那些因為社會變遷、國際婚姻等時代趨勢所衍生的無辜新生代，因為他們在無法選擇的情況下來到此，而且在家庭的啟蒙階段就已經有了跟其他人不一樣的開始。

目前對外籍配偶議題已有之相關報導，大部分來自於報章媒體對外籍配偶所產生之社會問題（如家暴），其餘之相關研究均偏重外籍配偶之生活適應、文化調適及識字教育，僅有數篇有關於外籍配偶子女教育問題之研究(江亮演、陳燕禎、黃稚純，2004；吳芝儀、劉燕秀，2004；陳湘淇，2004；楊淑朱、邢清清、翁慧雯、吳盈慧、張玉巍，2004；蔡榮貴、楊淑朱、賴翠媛、黃月純、余坤煌、周立勳，2004；謝慶皇，2004)。

江亮演、陳燕禎和黃稚純(2004)在高雄長庚醫院研究高屏地區 109 對外籍配偶與子女的身心狀態，結果發現：外籍配偶的下一代，有 25%出現發展遲緩現象，其中大多屬邊緣與輕度障礙。推究其因可能是外籍配偶因語言、文化隔閡引發子女教養問題，而父親大都忙著工作，或是心智有問題，使得家裡的小孩在語言發展上缺乏正確的典範，學習也將較一般人要來得慢；而子女上學後，回家又無法與母親溝通，有問題求助無門，導致她們的子女在學習上更處於不利的地位。

吳芝儀與劉燕秀(2004)發現外籍配偶的子女由於受到父母社經地位較低、管教態度較放任疏忽、家庭成員溝通困難、家庭衝突頻繁及主要照顧者之外籍配偶語言能力不好、忙於家庭生計等不利因素影響，致使外籍配偶子女在行為表現上似乎有負面表現，學業成就較低落，語言程度較差的現象。另外，楊淑朱等人(2004)發現雲林縣外籍女性配偶子女中大約有四成的幼兒園所學童及五成國小學童出現學習上的問題。他們在學習態度上，缺乏對事情專注、缺乏持續力及主動解決問題，因而在語文及數學領域的學習表現極差。

蔡榮貴等學者(2004)發現外籍配偶子女之父母社經地位普遍偏低；外籍配偶子女在學校主要學科的學習成就表現相對較低，且國小學童的學習

成就因地區、母親國籍與家庭社經地位背景的不同而有差異；但外籍配偶子女在學校生活適應表現與一般學生相當。另陳湘淇(2004)針對國小一年級外籍配偶子女在智力、語文能力及學業成就表現之研究表示，外籍配偶子女在智力、語文能力及整體學業成就表現上與本國籍配偶子女無顯著差異，只有在綜合活動領域上，外籍配偶子女表現低於本國籍配偶子女。整體而言，外籍配偶的語言因素並未造成子女智力、語文能力及學業成就上的差異；當控制了社經地位、性別及地區因素時，外籍配偶子女與本國籍配偶子女的表現是相當的，而之所以他們會被形塑為不如本國籍配偶的子女刻板印象，可能是與她們的社經地位明顯偏低，造成文化刺激不夠有關。

本研究是建立在之前的文獻基礎上，以托尼非語文智力測驗、學習情形調查、與深入訪談等方式來探討外籍配偶子女的心智能力及學習行為狀況。

國民小學學生正值個人生理與心理的重要發展階段，也是孩子離開家庭踏入社會的重要時期，因此進行國民小學階段兒童之心智發展及學習行為的評估與瞭解，有助於掌握外籍配偶子女發展狀況，並針對現況的瞭解以提供必要的協助，尤其在目前關懷弱勢族群的教育主流中，實有其必要及迫切性。因此，本研究從關懷弱勢族群教育為出發點，針對苗栗後龍流域客家外籍配偶子女從關懷進而深入探討與瞭解，本研究的研究目的敘述如下：

1. 瞭解後龍流域客家外籍配偶子女的心智能力發展狀況與學習情形。
2. 透過深度訪談，深入探討與分析後龍流域客家外籍配偶家庭對子女在學習上的影響。

貳、研究方法

本研究旨在深入分析苗栗客家外籍配偶子女之學習情形，同時透過深度訪談，深入探討與分析後龍流域客家外籍配偶家庭對子女在學習上的影響。因此，在研究方法上，本研究是以調查研究為主，並輔以深入訪談。本研究方法与過程將論述如下：

一、研究對象

本研究以苗栗後龍流域就讀國小階段（小二~小六）的客家外籍配偶子女共 30 人為研究對象進行基本資料、學習情形、與托尼非語文智力測驗的調查，並從中邀請四位學生的母親（外籍配偶）進行深入訪談以瞭解家庭與家長教養觀對子女學習的影響。

二、研究工具

本研究採用的研究工具計有以下幾種：基本資料調查表、學習情形調查表、托尼非語文智力測驗-再版等，茲分別臚列於後：

1. 基本資料調查表

本基本資料調查表包含學生的性別、年級、父母親的教育程度、家長社經地位等部分。本研究所探討的社經地位係指一個人或一個家庭的社會經濟地位（socioeconomic status, SES）。家庭社經地位指數的計算，是以父母之中教育程度或職業等級較高者為代表。計算時，參照 Hallingshead(1957) 兩因素社會地位指數為依據，將教育程度及職業各分為五個等級，教育指數乘以 4，與職業指數乘以 7 相加，為家庭社經地位指數，按林生傳（民 83）之分類，得分在 52-55 者為等級 I，41-51 者為等級 II，30-40 者為等級 III，19-29 者為等級 IV，18 以下者為等級 V。再依研究需要，將 I、II 級列為高社經地位，III 級為中社經地位，而將 IV、V 級列為低社經地位。

2. 托尼非語文智力測驗-再版（甲式）：

托尼非語文智力測驗-再版 (TONI-3)(Test of Nonverbal Intelligence-Third Edition)係由吳武典、胡心慈、蔡崇建、王振德、林幸台、郭靜姿等人於民國九十五年修訂美國 Brown 等人在 1997 年所編製的非語文測驗第三版（Test of Nonverbal Intelligence-Third Edition）。本測驗以抽象圖形來評量問題解決的能力，其主要功能在預估智力水準、認知功能與學業傾向，並根據測驗資料可作為是否轉介以進一步評量或介入輔導的參考依據。本測驗在常模與信效度方面，依教育部各縣市、鄉鎮之人數分配比例再隨機抽樣，取樣全國北、中、南、東四區建立甲式常模 3669 人。在信效度方面，內部一致性信度為.856，重測信度為.83；與瑞文氏圖形推理測驗的相關為.78，與國民中學學業系列性向測驗的相關為.761，並有良好之建構效度。由於外籍配偶子女在語言表達與溝通上較不流暢，為求研

究準確，本研究在托尼非語文智力測驗採個別施測方式進行。

3.學習情形調查表：

本研究之學習情形調查表係由研究者參考相關文獻與「青年與青少年生活適應量表」，針對外籍配偶子女學習情形所編製的學習情形調查表。本量表共分為問題解決及決策力、家庭及人際關係、個人自信及勝任力、學習適應力情緒適應力、價值判斷力等五個向度。本量表為李克特式三點量表，受試者可針對每一個題目的敘述狀況與自己認知的程度，經由「同意」、「普通」以及「不同意」三項反應類別加以填答，其計分方式為「3」、「2」、「1」。得分愈高者表示其該題項表現愈好。

三、研究方法

- 1.文獻分析法：藉由收集國內外學者針對外籍配偶子女生活適應與學習問題之相關期刊、論文、書籍加以研讀、分析、歸納整理後，將所得資料作為本研究之理論與研究架構之基礎。
- 2.問卷調查法：本研究主要採問卷來對客家外籍配偶子女之學習情形進行瞭解。
- 3.訪談法：本研究為更深入瞭解客家外籍配偶子女學習情形，針對所進行調查的學生中邀請四位學生母親進行深度訪談。

四、研究程序

本研究以後龍溪流域國小階段的客家外籍配偶子女為研究對象，首先積極與後龍溪流域的國民小學聯絡。由於小一學生仍在適應學校當中，故以小二到小六學生為對象。經由學校同意並獲取家長同意後，才約定前往進行托尼非語文智力測驗與學習情形調查時間，原則上以不妨礙學生課業學習為主。在施測過程中，本研究先進行基本資料表調查、接著進行托尼非語文智力測驗、最後再進行學習情形問卷調查。測驗結束後，透過輔導室協助邀請學生母親（外籍配偶）接受進一步的深度訪談以瞭解學生家庭與家長的教養觀對其學習的影響。

五、資料處理

本研究資料正在進行收集中，共有量化與質化資料兩部分。於收集資

料完成後，本研究以統計套裝軟體 SPSS12.0 分析所得的量化；而在質化方面，研究者先對所收集的資料進行整理、登錄與轉碼，接著邀請共同主持人一起進行資料分析與討論。

參、研究結果

要是想瞭解外籍配偶子女的學習情形共分為兩部分，首先針對三十位苗栗縣國小階段客家外籍配偶子女進行調查並邀請其中四位學生的母親（即外籍配偶）進行深入訪談以探討其子女的學習情況。以下從外籍配偶子女的學校學習情形、外籍配偶子女的家庭環境、以及外籍配偶的教養態度等方面進行討論。

一、 外籍配偶子女的學習情形

談到外籍配偶子女的學習問題，好像外籍配偶子女都是屬於學習的弱勢，但事實是如此嗎？在本研究中並非呈現如此一面倒的學習態勢，以下分別從接受調查的三十位客家外籍配偶子女在非語文智力測驗結果、學習情形調查結果說明之。

（一） 托尼式非語文智力測驗結果分析

本測驗的原始分數在測驗結果的解釋上並無意義。原始分數必需對照常模換算成離差智商或百分等級才有意義。離差智商是以平均數100，標準差15換算而成。本測驗的離差智商解釋方式如下：131以上表特殊優異，以A表示；116~130表優秀，以B表示；85~115表正常，以C表示；70~84表中下，以D表示；69以下表發展遲緩，以E表示之。有關本次接受測驗的三十位學生在托尼非語文測驗結果，請見表1。

表1 三十位學生的托尼非語文測驗結果

編號	原始分數	百分等級	標準分數（智商）	等級
1	47	95	124	B
2	31	24	89	C
3	38	85	116	B
4	28	16	85	C
5	39	66	106	C

6	45	80	113	C
7	30	20	87	C
8	26	12	82	D
9	20	5	75	D
10	39	54	101	C
11	28	13	83	D
12	35	38	95	C
13	45	76	111	C
14	35	38	95	C
15	40	58	103	C
16	48	79	112	C
17	21	1	67	E
18	41	55	102	C
19	35	26	90	C
20	27	12	82	D
21	17	3	71	D
22	43	64	105	C
23	39	44	98	C
24	44	52	101	C
25	45	59	103	C
26	31	8	79	D
27	46	60	104	C
28	48	73	109	C
29	42	36	95	C
30	33	10	81	D

由上表可知，在接受測驗的學生中有6.7%學生智力屬於優秀層次、66.7%學生智力屬於正常程度、23.3%學生智力是中下程度、而有3.3%學生智力是發展遲緩，亦即有接近四分之三（73.4%）的學生智力是正常範圍內，而有四分之一強（26.6%）的學生智力處於中下，甚至有一位五年級生達到發展遲緩的地步。這樣的結果與蔡榮貴等（2004）研究結果相呼應，所以外籍配偶子女學生並非一面倒的學習態勢，但是仍有四分之一的學生很值得我們多予以關心與協助。

（二） 學習情形調查

1.受測學生基本資料分佈情形

本研究受測的國小客家外籍配偶子女的個人背景特性及分佈情形如表 2 所示，並分別概要說明如下：

表 2 外籍配偶子女樣本基本資料分佈情形 (n=30)

變項名稱	項目	學生樣本個數	學生樣本分配
性別	男	18	60%
	女	12	40%
年級	二年級	5	16.7%
	三年級	4	13.3%
	四年級	7	23.3%
	五年級	7	23.3%
	六年級	7	23.3%
父親教育程度	國小以下	1	3.3%
	國小	3	10%
	國中、高職	18	60%
	專科、大學	6	20%
	研究所以上	2	6.7%
母親教育程度	國小以下	8	26.7%
	國小	6	20%
	國中、高職	12	40%
	專科、大學	4	13.3%
	研究所以上	0	0%
家庭社經地位	高社經地位	8	26.7%
	中社經地位	8	26.7%
	低社經地位	14	46.6%
學業成就	優	17	56.7%
	甲	11	36.7%
	乙	2	6.6%

由基本資料結果可知，在性別方面，此次調查結果男性佔 60%，女性佔 40%，男性略多於女性。在雙親的教育程度上，父親教育程度最多為 60% 的國中、高職教育程度，其次是專科、大學教育程度 20%，再者是國小教育程度 10%，另有 6.7% 在研究所以上和 3.3% 為國小以下程度；母親教育程度則多屬於國中、高職達 40%，其次是國小以下教育程度 26.7%，接著是國小教育程度有 20%，最少為大專程度，僅佔 13.3%。以這群受測者而言，其父親的教育程度比母親的教育程度略高，而母親中有四分之一

強為國小以下教育程度，這對於子女的學習是否造成影響值得留意。而在家庭社經地位方面，有接近一半的學生屬於低社經地位(46.6%)，中社經地位與高社經地位的家庭則各佔 26.7%，所以外籍配偶的家庭在社會上仍多數屬於低社經地位。不過在學業表現上(學期總成績)整體而言都很不錯，其中最多的是優，佔一半以上(56.7%)，其次是甲的 26.7%，最後才是乙的 6.6%。所以家庭社經地位對於學業表現在國小階段仍影響不大。

2. 學習情形問卷調查結果

受測學生的學習情形調查結果請見表3。

表3 學習情形調查結果

構面一：問題解決及決策力		
項目	平均數	標準差
1.我有能力完成自己選擇的工作。	2.62	0.506
2.即使面臨失敗，我仍能完成工作。	2.45	0.561
3.我能面對困難，並找出解決的辦法。	2.36	0.535
4.我會把自己的工作安排好，並分配時間做好。	2.35	0.572
5.面對失敗，我能隨機應變，好好處理。	2.29	0.570
6.我能收集有關某項問題的資料，以作合理的分析、判斷。	2.17	0.601
構面二：家庭及人際關係		
項目	平均數	標準差
1.我能與朋友相處得很快樂。	2.75	0.480
2.我是快樂的。	2.63	0.559
3.我覺得能適應目前生活環境。	2.56	0.564
4.我覺得我父母的感情很好。	2.36	0.698
5.我覺得自己家庭背景不好。(-)	2.36	0.678
6.我常被同學或朋友罵和批評。(-)	2.30	0.649
7.我不滿意自己目前的生活狀況。(-)	2.25	0.676
8.我的家庭生活收入有困難。(-)	2.05	0.649
9.我很受別人的歡迎。	1.90	0.548
構面三：個人自信及勝任力		
項目	平均數	標準差
1.我對未來的前途充滿希望。	2.57	0.566
2.我有經常運動的習慣。	2.29	0.635
3.我把生活次序安排的很好。	2.09	0.572
4.我認為自己具有領導能力。	2.04	0.604

5.我覺得自己口才很好。	1.96	0.521
6.我常被選為團體的主席或領導者。	1.83	0.647
構面四：學習適應力		
項目	平均數	標準差
1.我不知道自己的興趣。(-)	2.57	0.694
2.我經常感到學習，沒有獲得成就感。(-)	2.34	0.641
3.我能有效安排分配學習的時間。	2.15	0.583
4.我常為課程或作業太多而感到困擾。(-)	2.11	0.699
5.我經常在預定時間內沒有把書讀完。(-)	2.08	0.669
6.我常覺得不知如何把握學習重點。(-)	1.98	0.690
7.我經常擔心考試。(-)	1.78	0.700
8.我常為上臺報告而感到緊張。(-)	1.65	0.690
構面五：情緒適應力		
項目	平均數	標準差
1.我經常心情愉快。	2.51	0.577
2.我的身體很健康。	2.46	0.569
3.我常為人與人之間相處的關係，感覺到困擾。(-)	2.19	0.699
4.我的心情經常起伏不定。(-)	2.08	0.681
5.我常會回想過去不愉快的事。(-)	1.97	0.767
6.我感到父母對我的期望過高。(-)	1.70	0.657
7.我經常擔心自己的表現無法讓父母滿意。(-)	1.70	0.690
構面六：價值判斷力		
項目	平均數	標準差
1.我認為只要努力便有好成果。	2.71	0.504
2.我在目前的生活中，我知道什麼對我是最重要的。	2.59	0.568
3.我覺得我的生活美滿。	2.41	0.619
4.我比較喜歡能肯定自己言論的人。	2.29	0.644
5.我對許多事情具有明確的看法。	2.21	0.538

註：(-)表示為負向題項

在進行資料分析之前，本研究先將負向題反向計分轉回正向語意，故得分愈高，表示學生該項能力愈強。從研究結果中可知，在構面一「問題解決及決策力」中，所有題項得分皆高於平均值2，表示本研究的外籍配偶子女在這方面的能力是不錯的。在構面二「家庭及人際關係」中，結果也顯示國小學生對自己家庭經濟狀況覺得尚可，也滿意自己的生活現狀，

而其中值得注意的地方在於「我很受別人的歡迎」，其得分僅1.90，中等偏低，表示學童在同儕之間雖很快樂，但倒不見得是個受別人歡迎的朋友，這可能導致小朋友心中或多或少有些不開心的因子存在，所以老師和家長要適時的開導並給予關懷，讓他們能真正在快快樂樂的環境中成長。在構面三「個人自信及勝任力」中，學生在「我常被選為團體的主席或領導者」、「我覺得自己口才很好」具有較差的反應，這可能是因為外籍配偶子女在語言表達與溝通上有困難，所以導致較少表達意見，也因而有較少機會擔任幹部。在構面四「學習適應力」中，發現學生在學習興趣及成就、及學習進度的規劃較為值得注意，尤其是結果顯示學生對考試、上台報告及掌握學習重點這些方面能力較弱，因此這些因素使得學童就學適應力偏低。此外，在構面五「情緒適應力」的部分，本研究結果發現學童們對於父母的期望，致使心中倍感壓力。最後，在構面六「價值判斷力」的部分，平均分數中等以上，表示出原住民國小學童們在價值判斷能力上不錯，反應出學童們對自己較有自信心，提升其就學適應力。

二、外籍配偶訪談結果

為更進一步瞭解外籍配偶子女的家庭環境，本研究邀請受測學生家長接受深入訪談。以下從外籍配偶的家庭環境、家長教養態度對學業成就的影響、外籍配偶與子女的語言表達與溝通等方面來說明結果。根據訪談資料所顯示，外籍配偶家庭的家庭經濟環境處於較為劣勢的情況下，所從事的工作也以低技術、低所得的勞動性質工作居多，受訪者的教育程度也普遍在國中階段，家庭收入也不豐，但是維持基本的生活開銷仍足夠。受訪者基本資料請見表4：

表4 受訪者基本資料表：

外籍配偶	M1	M2	M3	M4
國籍	印尼	越南	柬埔寨	印尼
來台時間	10年	9年	5年	10年
小孩數	2個	2個	2個	2個
客語使用狀況	會說客語	不會說客語	會說客語	會說客語

教育程度	國小	國中	國中	國中
外籍配偶工作	衛生所翻譯	麵包店	餐廳端盤子	打掃
先生教育程度	國中	國中	國中	高中
先生工作	水電	賣彩券	蓋房子(失業中)	開雜貨店
家庭經濟	普通	低	低	普通

(一) 外籍配偶子女的家庭環境

從本研究的焦點訪談分析中發現，父親的教育程度略高於母親的教育程度。而本研究所訪談的四位外籍配偶來台至少有五年以上，其中只有一位不會講客語，其他都會說客語。他們普遍反應經濟是一個很大的壓力源。訪談中，M2曾說道：「以外籍配偶的家庭經濟來說，都是屬於社經地位較低下的中、下階層，剛結婚時只是夫妻倆的生活開銷，但是孩子出生後開銷變大了，現在孩子上學了，生活的花費，午餐費、學雜費、文具等費用，都讓人吃不消(M2)。」加上台灣教育的課後輔導非常普遍，小孩子課後上安親班和才藝補習班的風氣很盛，常讓外籍配偶面對孩子教育問題時有捉襟見肘之感。但是M4表示：「即使家庭經濟比較困難，也會盡量想辦法讓孩子可以上安親班補英文，期望子女在學業成就上有好的表現(M4)。」

其次，談到家庭學習資源。從訪談中發現M2、M4家偶爾會買課外書籍，另二個外籍配偶家庭幾乎是不買課外讀物，連報紙也不訂閱，由此可見外籍配偶家庭對於課外書的閱讀與購買，基本上是比较不重視的。究其原因可能是不懂中文的緣故，所以不會買，買了也不會教，另外一個因素就是經濟上的因素，因為購買課外讀物所費不貲，以外籍配偶家庭的經濟情況，似乎勻不出多餘的錢來作這方面的開銷。

M1：我沒有買書給他看，應該還看不懂……我也不會教他。

M3：不會耶，我不太懂，也不知道要買什麼。

而影響外籍配偶子女學習成就的高低，除了學習資源的提供之外，孩子學習的動機，家庭的學習氣氛與家庭生活等，對於學業成就也都有一定

的影響力。外籍配偶子女在家中的自學情形如何，除了學校老師所派的課業以外，小朋友會不會主動唸書呢？或看一些課外讀物呢？從訪談結果顯示，M2、M3喜歡讀書，也會主動讀書。放學後除了完成老師交代的課業外，他們的子女會找同伴玩，但是看電視好像是最普遍化的休閒娛樂。

由上可知，外籍配偶家庭雖然家庭社經地位較為低下，家庭教育資源較為不足，所以若能增強外籍配偶家庭成員對於外在環境的調適能力，激發子女奮發向上的意志，將使外籍配偶子女更專注於學習，來提昇其學業成就。

（二）家長教養態度對學業成就的影響

從訪談資料中發現除了M3以外，都是嫁過來一年左右就懷孕生子，帶孩子和管教孩子的親職教育技巧都不足，更遑論是在一個社會環境迥異的國度裡教養下一代。隨著孩子一天天的長大，外籍配偶面對孩子的成長與學習，都是新的衝擊與轉變。在本研究中將從外籍配偶對子女的教養態度、外籍配偶對子女的教育期望及外籍配偶參與子女的學習輔導等三方面，來分析探討其對子女學業成就所造成的影響。

1.外籍配偶對子女的教養態度

一個人一生中最早的學校是家庭，父母親對孩子所表現出來的態度、情感和價值觀，都將深深烙印在孩子的發展軌跡裡，因此父母親的教養態度對孩子未來發展影響之大，不可小覷。從訪談的資料分析得知，多數的外籍配偶都表示，在孩子的發展過程中，都是夫妻共同討論來決定子女的教養事宜，尋求最適當的方法來幫忙孩子學習與成長。

M1：和先生一起決定。

M4：和先生一起決定，和先生商量。

M2：會和先生一起商量。

雖然教養的決策過程是外籍配偶和先生一起決定，但是很多有關學習資源（如安親班、才藝班的參與、購買課外讀物等）的擴充和參與，卻礙於家庭經濟的現實面，無法一一來實現。

鍾重發（2003）研究指出：大多數的外籍配偶家庭也是教育文化的弱

勢，缺乏專業知識及社會資源使用的能力，因此遇到兒童發展或學業上的問題時，常不知如何改善並尋求外來的協助，導致無法協助兒童發展的任務；劉秀燕（2003）的研究中也發現，外籍配偶在管教子女上所面臨的最大問題是他想教孩子但他又不會教。

M2：我會教他，可是很多地方都不太會。所以我會讓孩子上安親班，有問題可以問安親班的老師，而且他們對功課盯得很緊，我也比較放心。

父母是兒童發展過程中最重要的「重要他人」，也是孩子第一位教育老師，外籍配偶對孩子的教養觀念和態度，都將影響孩子學習的成效。在訪談資料中，研究者清楚看到，外籍配偶都瞭解台灣和原居國對孩子教育態度上的差異，他們理解台灣本地父母對子女教育的關心，這也促使他們注重孩子的課業，卻也心疼孩子在學習上的辛苦。

M2：這裡很注意小孩子讀書，下課以後還要去安親班，在越南都只有讀半天就回家了，也沒有午餐吃，台灣比較好。……孩子現在還小，以後也要存錢給他上安親班。

M4：我感覺說台灣和印尼的教育方式不同，台灣的孩子每天功課都很多，我常跟孩子說，你現在學得東西以前媽媽是國中才開始學，他們現在就開始學了。在台灣孩子那麼小就學那麼多東西，比印尼學得多。

孩子的成長總是跌跌撞撞的，適度的勉勵是一種前進的動力，因此當小孩子成績表現好或有好的表現時，他們的作為，基本上是偏重物質方面的獎勵。

M1：買東西給他吃、買漂亮的衣服給他穿，這樣他們就很高興了。

M2：不一定，像上次說要去麥當勞，也載他們去麥當勞，……有時候也會買玩具給他們。

M3：給他10元，到商店買他們喜歡的玩具或糖果餅乾。

M4：差不多，買東西送他，10元、20元的玩具。

然而，孩子總不免有犯錯的時後，當孩子表現不好或犯錯時，外籍配偶的處理方式是以體罰為主，如打屁股、罰站等，不過他們表示小孩子平

常的表現都是很乖，很聽話的，很少的時候才會不聽話。

M3：打屁股，…很少…平常都很乖，很聽話。

M2：很少…都很乖，……如果有就叫他們罰站。

2.外籍配偶對子女的教育期望

外籍配偶來台灣追逐夢想，或許是和當初的想法有差異，或許因為家庭的經濟壓力，使得他們對於自己孩子的教育期待，只希望孩子能健康快樂的成長，順其自然發展就好。

M1：好好讀書，……看他們自己，我也不知道…… 能找到一個工作賺錢。

M2：只要乖，作什麼都可以。

M4：好好讀書不要學壞，看他的能力…作什麼我也不知道……希望他們多讀一些書將來找一個好的工作。

但是，當問到成績重不重要時，M4就說：「很重要，但是不要跟別人差太多就好了（M4）。」而M2也說：「讀書讀得好，以後的工作較好找（M2）。」

雖然在訪談的過程中，外籍配偶對於自己子女的教育期望都說「順其自然」就好，但當他們看到本地家長對子女教育的用心時（送孩子去安親班或補習），仍然會受其影響，尤其當孩子目前的學習表現是名列前茅時，總希望能繼續努力保持下去。

3.外籍配偶參與子女的學習輔導

父母是自己子女的教師，對子女的學習輔導應積極參與。家長如果對子女的教育不夠關心，將影響子女學業成就的表現。在訪談中M3表示：「對於孩子課業部分，因為中文看不懂，自己書讀得不多，所以都不會教，也不敢教自己小孩(M3)。」但是，M4卻有不一樣的作為，她說：「我每天都看聯絡簿，也都會檢查他們的功課，有時間會出一些現在的題目給她練習，我幾乎每天固定這樣子(M4)。」

由上可知，外籍配偶子女的學業成就表現，並非源自於單一因素的影響，但有關親子關係、文化溝通等問題，卻是最直接的影響，這些問題若無法獲得改善，對孩子發展和學習的影響層面是非常深遠的。

（三）外籍配偶與子女的語言表達與溝通

兒童在早期發展階段若處於文化刺激不足的環境中，將會影響其認知與語言的發展。外籍配偶因為語言溝通的困擾，及文字使用上的困難，將使得他們在教養子女時遭遇許多困難。本節將從外籍配偶子女的語言表現來探討其對學業成就的影響。

1. 外籍配偶「新」語言的學習與使用

外籍配偶進入台灣的家庭、接觸到台灣的社會，他們所接觸的是一個和他們的成長背景、飲食習慣、文化傳統、價值觀念及語言文化都不相同的地方，這當中該以語言的問題對於孩子的學習佔有最高的影響成分。此外，語言溝通的不良，也會影響外籍配偶生活適應與人際溝通。訪談的四位外籍配偶中有三位會講客語，且來台灣已有5~10年之久，其國語的溝通已非常的順暢，只是還帶有些許原居國當地的腔調。

M1：客語比較多，國語也會，大概都聽得懂慢慢學、聽別人講，看電視也有學到（笑笑）。

M3：聽別人講，慢慢學，聽久就會了。

M4：國客語都會講，以客語比較常講，有時候也都混著一起講……看電視或朋友教，有些話聽久就會了。

從訪談的資料顯示，外籍配偶學習語言的過程中，看電視學中文的比例最高，再來就是日常生活與旁人的接觸與模仿。

2. 家人間的溝通

訪談中四位外籍配偶來台灣的時間，多者達十年，少者也有五年的時間，除了講話的腔調外，家人間的溝通，或是與外界的人際溝通，基本上都不會產生障礙。

M4：電視有在看，國語、台語一半一半，大概都聽得懂，但是不會寫，也還看不懂。

M2：國語說得比較多，台語也聽得懂。

但從訪談的資料中發現，外籍配偶與先生或家人的溝通是沒有問題的，外籍配偶來台灣後也都努力的學中文或台語，以融入家庭或社區的生

活；但是遺憾的是，外籍配偶的另一半或家庭成員，都不會講外籍配偶的母語，這或許是一種隱而不宣的「文化優勢」的老大心態作祟吧！

至於外籍配偶和小孩子之間的溝通，從外籍配偶子女的訪談中知道：外籍配偶在家中和孩子的溝通都是國語、客語並用。再問到是否有教導孩子學習原居國的母語時，所得到的答案是：很少或不會。

M4：不會，不勉強，不會想要教他們。

M2：會教一些簡單的。

M1：沒有。

外籍配偶從原居國所帶來的文化和語言是一種珍貴的文化資產，用母親的母語和自己的子女溝通是最自然不過的事了，母語對於孩童的課業學習以及對日後學習其他語言都有其重要性。因此，研究者以為外籍配偶當肯定自己的文化與語言的價值，從日常生活中帶入母語（原居國語言）的學習，讓孩子耳濡目染多元文化的價值。

總之，本研究中外籍配偶子女都是在台灣出生，在台灣成長，雖然主要照顧者是媽媽，但是家中其他成員也都會共同負起照顧的責任，再者孩子成長的環境是講國語及客語的環境，加上外籍配偶本身也致力於新語言的學習，因此外籍配偶子女，在與其他人的溝通上或許有語音不清的困擾，但是並沒有溝通的困難存在。

肆、結論與建議

一、結論

本研究旨在探討外籍配偶子女課業學習情形，並針對其母親（外籍配偶）進行深入訪談以瞭解家庭對子女學習的影響。從調查與訪談結果發現，對於外籍配偶子女而言，有諸多的因素影響外籍配偶子女的學業成就表現。

（一）在學習情形調查方面

本研究在托尼非語文智力測驗方面顯示，多數的外籍配偶子女的心智能力發展還不錯，但仍有四分之一的學生值得我們多給予關懷與協助。而在學習情形調查上則發現在在問題解決與決策力、家庭與人際關係、個人

自信與勝任力、情緒適應力、價值判斷力上都還不錯，但是在學習適應上則比較需要加油，尤其是在掌握重點、上台報告及學習考試上。而從個人自信與勝任力中也發現學生對於口語表達與領導方面仍需要加油，因此我們需要在學習適應上提供學生積極協助，並提供機會與鼓勵他們多表達自己的意見與看法。

（二）針對外籍配偶訪談方面

1. 家庭環境影響學業成就表現

從基本資料調查表中得知，外籍配偶家庭中屬於低社經地位者居多，而家長教育程度除少數外都不高，其中父親教育程度略高於母親。而社經地位對孩子學習成就並沒有造成很大的影響，但是對於家庭教育資源的投資就顯得保守與匱乏。從訪談中發現外籍配偶很注重孩子的課業，雖然家庭經濟上有壓力，但努力設法讓孩子上安親班補習，期望子女在學校有好表現；另外，在管教孩子方面，在孩子犯錯的時候打罵是常用的方式（次數很少），孩子表現好的時候物質（糖果、衣服）的獎勵最常見。的確，身為現今多元社會下的父母真的不容易，外籍配偶為人父母更不容易，這正需要社會給予協助與關懷。因此，未來可在辦理有關外籍配偶相關課程時可加強其教導子女學習策略以及親職教育和正向教養態度等課程。

2. 外籍配偶參與子女學習

外籍配偶受限語言的欠缺及文字使用的障礙，無法參與子女學習活動，只好將指導孩子課業的重任委由安親班來教導。但M2外籍配偶主動積極參與子女的學習活動，對其學業成就的提昇也有所助益。然而整體而言，外籍配偶家庭教育指導的有效性是不佳的。

3. 母親語文能力對子女學業成就的影響

外籍配偶子女在國語科的學業成就的學習上並沒有受到不利的影響；另外研究發現，外籍配偶如果中文程度好的話，將更能融入台灣社會，在教導子女課業方面更顯得有自信且更有尊嚴。所以，提昇外籍配偶語文能力將有助於人際的溝通與子女學業成就的表現。

在本研究中，由於外籍配偶居住台灣最少都有五年左右的時間，在口語溝通方面，大都能融入社區生活，唯仍有些許原居國當地的口音存

在；至於書寫與閱讀方面則有明顯的限制，無法有效對子女的課業作輔導。在跨文化的外籍配偶家庭中，其子女並沒有承接語言發展上的優勢，反而在語言表達上受到干擾。

4.外籍配偶對於子女的教育期望

雖然外籍配偶受限於家庭經濟或本身的學識限制，但子女仍懷著正向的期望，讓孩子感受家長的殷切盼望，能夠增加孩子改變的機會，進而影響個體的學習成就表現。對於子女的教育期待，外籍配偶們仍然希望孩子們能多讀書，以便將來找到一份好工作。

二、 未來研究建議

本研究的對象是台灣新興的族群，在研究設計之初只設定在探討國小階段苗栗客家外籍配偶子女的學習情形，但外籍配偶子女所面臨的問題來自身心遺傳、文化差異、家庭社經地位、智能、語言等多方面因素的影響，希望未來有心研究者能作更深入的研究探討：

1. 探討外籍配偶子女各階段（學前、國小低年級、國小高年級）的學業成就表現是否有差異存在。
2. 探討來自不同國籍的外籍配偶其子女在學業成就上是否有差異存在。
3. 探討外籍配偶及其子女的自尊或自我認同的問題，及其對學業成就的影響，並比較國小階段與國中階段的差異。

參考文獻

夏曉鵬(2000)。資本國際化下的國際婚姻——以台灣的「外籍配偶」現象為例。*台灣社會研究季刊*，39，45-92。

江亮演、陳燕禎、黃稚純(2004)。大陸與外籍配偶生活調適之探討。*社區發展季刊*，105，66-89。

吳芝儀、劉秀燕(2004)。跨文化衝擊下外籍新娘家庭環境及其子女行為表現之研究。國立嘉義大學，外籍與大陸配偶子女教育輔導學術研討會論文集，117-148。

鄭瑋武(2003)。外籍配偶孩子發展遲緩多。2003年1月7日，取自

<http://ec.chinatimes.co...>

陳湘淇(2004)。國小一年級外籍配偶子女在智力、語文能力及學業成就表現之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。

鍾鳳嬌、王國川(2004)。外籍配偶子女的語文、心智能力發展與學習狀況調查研究。教育學刊，23，231-258。

楊淑朱、邢清清、翁慧雯、吳盈慧、張玉巍 (2004)。雲林縣外籍女性配偶子女在校狀況之調查。國立嘉義大學，外籍與大陸配偶子女教育輔導學術研討會論文集，149-178。

蔡榮貴、楊淑朱、賴翠媛、黃月純、余坤煌、周立勳(2004)。外籍配偶子女就讀國民中小學學習表現與學校輔導措施現況調查。國立嘉義大學，外籍與大陸配偶子女教育輔導學術研討會論文集，208-239。

Aber, J., Jones, S., & Cohen, J. (2000). *The impact of poverty on the mental health and development of very young children*. In C. C. h. Zeanah(Ed.), *Handbook of infant mental health*(2nd ed., pp. 113-128). New York: Guilford Press.

Brooks-Gunn, J., & Duncan, G. J. (1997). The effects of poverty on children. *The future of children*, 7, 55-71.

Wagnr, M., Spiker, D., & Linn, M. I. (2002). The effectiveness of the parents as teachers program with low-income parents and children. *Topics in early childhood special education*, 22, 1-26.