

# User's satisfaction of the public sport facilities : 以彰化縣立體育館為例

謝百鈞、江澤群

E-mail: 344708@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

As the leisure time of citizens increase, people's demand for sport facilities has been growing essentially in the recent years. Changhua County Stadium is one of the main places for public sports leisure in the county. This research aims to explore the level of importance and the degree of satisfaction for the citizens who use the stadium. Questionnaires were distributed to 250 citizens who often exercise in the Changhua County Stadium, and 235 Questionnaires were returned. With SPSS, statistical analysis methods have been applied in the returned questionnaire data, including descriptive statistics, independent sample t-test, ANOVA and IPA analysis. The results are as follows: First, what the citizen care most about Changhua County Stadium are its sports facilities, followed by the cleaning and maintenance, the operation and management of the stadium, ancillary facilities and the convenience. Meanwhile, things that citizens feel satisfied with are, listed in declining degree, the convenience, auxiliary facilities, sports facilities, the cleaning and maintenance. By contrast, they complain most about operation and management. Second, Changhua County Stadium is equally important for citizens, regardless of their age, education background, profession, income level, and their motivations. The type of the sports field does not affect their satisfaction, either. Besides, females care more about the operation and management of the stadium than males do. Moreover, the married pay more attention to its cleaning and maintenance. Third, there is no significant difference in satisfaction toward the sports facilities of Changhua County Stadium among citizens with different gender, education background, and profession. However, citizens' age, marital status, income level, sport motivation, and the type of the sports field would affect the users' satisfaction. Fourth, projects that need to be improved in Changhua County Stadium include: the cleaning work, the maintenance of the facilities, the supply of emergency medical care, the convenience of getting water, and food and the setting of warning labels.

Keywords : Changhua County Stadium, importance, satisfaction

## Table of Contents

中文摘要 . . . . .	iii	英文摘要 . . . . .	iii
. . . . . iv 致謝辭 . . . . .	iv	. . . . . vi 內容目錄 . . . . .	vi
. . . . . vii 表目錄 . . . . .	vii	. . . . . ix 圖目錄 . . . . .	ix
. . . . . xi 第一章 緒論 . . . . .	xi	. . . . . 1 第一節 研究背景與動機 . . . . .	1
. . . . . 1 第二節 研究目的 . . . . .	1	. . . . . 4 第三節 研究問題 . . . . .	4
. . . . . 5 第四節 研究對象與範圍 . . . . .	5	. . . . . 5 第五節 研究限制 . . . . .	5
. . . . . 6 第六節 名詞解釋 . . . . .	6	. . . . . 6 第二章 文獻探討 . . . . .	6
. . . . . 7 第一節 運動設施 . . . . .	7	. . . . . 16 第三節 重要滿意分析方法 . . . . .	16
. . . . . 26 第三章 研究方法 . . . . .	26	. . . . . 33 第一節 研究流程 . . . . .	33
. . . . . 33 第二節 研究架構 . . . . .	33	. . . . . 35 第三節 研究假設 . . . . .	35
. . . . . 36 第四節 研究對象與抽樣方式 . . . . .	36	. . . . . 37 第五節 研究工具 . . . . .	37
. . . . . 37 第六節 資料處理與分析 . . . . .	37	. . . . . 43 第四章 結果與討論 . . . . .	43
. . . . . 45 第一節 研究對象背景資料 . . . . .	45	. . . . . 45 第二節 縣立體育場設施重視度與滿意度情況 . . . . .	45
. . . . . 48 第三節 不同背景變項使用者在重視度差異分析 . . . . .	48	. . . . . 51 第四節 不同背景變項使用者在滿意度差異分析 . . . . .	51
. . . . . 59 第五節 IPA 分析 . . . . .	59	. . . . . 68 第五章 結論與建議 . . . . .	68
. . . . . 77 第一節 結論 . . . . .	77	. . . . . 77 第二節 建議 . . . . .	77
. . . . . 79 參考文獻 . . . . .	79	. . . . . 81 附錄A 彰化縣立體育場設施使用滿意度調查問卷 . . . . .	81
. . . . . 91 表目錄 表2-1-1 運動設施特性 . . . . .	91	. . . . . 13 表2-2-1 滿意度定義彙整 . . . . .	13
. . . . . 18 表2-1-2 彰化縣立體育場公共場地設施 . . . . .	18	. . . . . 39 表3-5-2 縣立體育場滿意度因素分析表 . . . . .	39
. . . . . 41 表3-5-1 變項操作定義表 . . . . .	41	. . . . . 43 表4-1-1 樣本背景分布表 . . . . .	43
. . . . . 43 表3-5-3 信度分析表 . . . . .	43		

.....	46	表4-2-1 縣立體育場運動設施重視度與滿意度平均數分析表	49	表4-3-1 不同性別研究對象在重視度構面差異分析表	51
.....	51	表4-3-2 不同年齡研究對象在重視度構面差異分析表	52	表4-3-3 不同婚姻狀況研究對象在重視度構面差異分析表	53
.....	53	表4-3-4 不同職業研究對象在重視度構面差異分析表	54	表4-3-5 不同月收入研究對象在重視度構面差異分析表	55
.....	55	表4-3-6 不同運動場所研究對象在重視度構面差異分析表	57	表4-3-7 不同運動動機研究對象在重視度構面差異分析表	58
.....	58	表4-4-1 不同性別研究對象在滿意度構面差異分析表	59	表4-4-2 不同年齡研究對象在滿意度構面差異分析表	60
.....	60	表4-4-3 不同婚姻狀況研究對象在滿意度構面差異分析表	62	表4-4-4 不同職業研究對象在滿意度構面差異分析表	63
.....	63	表4-4-5 不同月收入研究對象在滿意度構面差異分析表	64	表4-4-6 不同運動場所研究對象在滿意度構面差異分析表	65
.....	65	表4-4-7 不同運動動機研究對象在滿意度構面差異分析表	67	表5-1 研究假設驗證	77
.....	77	圖目錄	27	圖2-3-1 重視程度-滿意程度分析模式圖	29
.....	29	圖3-1-1 研究流程	34	圖3-2-1 研究架構	35
.....	35	圖4-5-1 清潔維護IPA分析	69	圖4-5-2 經營管理IPA分析	70
.....	70	圖4-5-3 附屬設施IPA分析	72	圖4-5-4 運動設施IPA分析	73
.....	73	圖4-5-5 便利性IPA分析	75		

## REFERENCES

- 一、中文部分 王慶堂,蔡貴絲(2008)。臺灣運動設施現況與政策之分析。海峽兩岸體育研究學報,2(2),41-42。中華民國體育學會(2000)。休閒運動活動專書。臺北市:中華民國體育學會。方信淵(1998)。公立大學游泳池對外開放顧客滿意度之比較研究—以臺灣師大、清華大學為例。國立台灣師範大學體育學系碩士論文,未出版,台北市。方美玉(2006)。斗六運動公園休閒設施需求與滿意度之相關研究。國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文,未出版,雲林縣。王傑賢(2004)。體育館設施服務品質之顧客滿意度研究:以「國立台灣大學綜合體育館重量訓練室」為例。中華民國體育學會體育學報,36,181-194。王鳳琴(2004)。國立大學運動設施以BOT方式營運之可行性研究—以國立高雄餐旅學院為例。屏東師範學院體育學系碩士班碩士論文,未出版,屏東縣。田文政(1991)。運動場地規劃與管理。教育部委託國立台灣工業技術學院專題研究報告,教育部體育司。江宜珍(2001)。運用重視—表現程度分析法探討國立科學工藝博物館解說媒體成效。台中師範學院環境教育研究所碩士論文,未出版,台中市。江金山(2007)。多功能體育館設施服務管理實證之研究以臺北小巨蛋為例。大專體育學刊,9(2),21-24。行政院研考會(2004)。健康臺灣年規劃構想報告,臺北市:作者發行。行政院體育委員會(1999)。中華民國體育白皮書。臺北市:作者發行。行政院體育委員會(2005)。中華民國體育白皮書。臺北市:作者發行。李城忠(2005)。健身俱樂部關係品質對顧客忠誠度影響之探討—大臺北地區健身俱樂部之實證研究。台灣體育運動管理學報,3,77-102。李玉芬(2007)。運動設施與城市再發展之關係研究以2009高雄世運會運動設施規劃為例。臺灣大學園藝學研究所碩士論文,未出版,台北市。何曉瑛(2000)。職棒球迷對球場設施環境需求之現況調查研究。中華民國大專院校八十九年度體育學術發表會,國立雲林科技大學,雲林縣。呂銀益,呂謙,徐揚,王瑞麟,李麗瓊,邱裕新(2002)。第34屆世棒賽會服務品質與滿意度研究。臺灣體育運動管理學報,1,35-54。吳永鐘(2000)。台灣地區社區健康營造中心運作現況之初探以兩梯次159家社區健康營造中心為例,臺北市國立陽明大學,未出版,台北市。吳忠宏,黃宗成(2001)。玉山國家公園管理處服務品質之研究—以遊客滿意度為例。國家公園學報,11(2),117-135。吳國賓(2002)。遊客對都市綠園道設施的使用滿意度之研究—以台中市經國綠園道為例。逢甲大學土地管理學系碩士論文,未出版,台中市。沈易利(1998)。臺灣省民休閒運動參與和需求研究。台中縣:霧峰出版社。周宇輝(2008)。興建競技型運動設施可行性之關鍵指標研究。國立臺灣體育大學碩士論文,未出版,台中市。林淑晴(1988)。從環境知覺探討垃圾對遊憩體驗的影響。中興大學園藝學研究所碩士論文,未出版,台中市。林秉毅,劉田修,邱政鋒(2008)。當前國內運動設施規劃之考量因素。屏東教大運動科學學刊,4,1-16。林木俊(1994)。桃園縣立體育館市場區隔之研究。國立體育學院研究所,未出版,桃園縣。邱文靖(2010)。民眾對公立運動設施滿意度之研究—以彰化縣員林鎮為例。大葉大學管理學院碩士在職專班碩士論文,未出版,彰化縣。邱金松(1992)。體育設施的概念與問題之探討。建築師雜誌,18(6),45-48。侯錦雄,姚靜婉(1997)。市民休閒生活態度與公園使用滿意度之相關研究。戶外遊憩研究,10(3),1-17。高俊雄(2002)。運動休閒產業關連分析。國民體育季刊,31(4),13-16。陳麗雪(2006)。涉入與羽球場館屬性滿意度及重視程度之研究。佛光大學管理學系碩士在職專班碩士論文,未出版,高雄縣。康正男,胡林煥,周宇輝(2009)。顧客知覺服務品質、滿意度與忠誠度以臺灣大學運動休閒館之研究。臺灣體育運動管理學報,9,101~116。張孝銘,高俊雄(2002)。影響職棒比賽人數之因素研究—以中部地區球迷為例。體育學報,32,87-89。張凱傑(2007)。民間參與公立運動設施經營可行評估—以臺北縣體育處運動設施為例。國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文,未出版,台北市。陳邁(1992)。體育公園的規劃與設計。建築師雜誌,6,49-63。陳志一(2007)。顧客知覺價值與顧客滿意度對顧客忠誠度影響之研究。以國立台灣大學綜合體育館羽毛球消費者為例。運動教練科學學刊,9,207-218。陳詩彥(2008)。休閒運動場館設施消費者滿意度與忠誠度之研究—以百分百棒球打擊練習場館為例。南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文,未出版,嘉義縣。陳墀吉,陳桓敦(2005)。休閒農業資源開發。臺北:威仕曼文化。陳龍(2007)。公營運動場館民眾使用滿意度調查研究—以台北縣立新莊體育場為例。國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文,未出版,台北市。陳鴻雁,謝邦昌,羅旭壯(2003)。我國國民運動意識之調查研究。行政院體育委員會研究計畫成果報告(Ncpfs-AII-091-002),臺北:行政院體育委員會。陳耀茂(2003)。服務行銷與管理。台北市:高立書局。彭馨慧(2005)。森林遊樂區滿意度及重遊意願之研究—以惠

孫森林遊樂區和滿月圓森林遊樂區為例。中興大學森林學研究所碩士論文，未出版，台中市。曾建勳（2008）。遊客滿意度重遊意願旅遊頻度結構分析及替代模型比較驗證研究—以惠孫森林遊樂區為例。中興大學森林學研究所博士論文，未出版，台中市。程紹同（1994）。現代體發展的新趨勢—運動休閒管理。中華體育7（4），25-30。費宗澄（1992）。體育設施之發展與未來—兼論國內大型體育場及運動公園的規劃。建築師雜誌，92（6），70-76。黃章展，李素馨，侯錦雄（1999）。應用重視—表現程度分析法探討青少年觀光遊憩活動需求特性。1999年休閒、遊憩、觀光研究成果研討會論文集遊憩需求與效益研究，99-114，臺北。黃美珠（2009）。從服務品質觀點探討公立體育場如何提升顧客滿意度。嘉大體育健康休閒期刊，8（1），267-276。雷文谷（2006）。運動場館設施規劃與管理。臺北市：全威圖書。雷文谷，黃曉筠，周惠敏，陳宥靜，葉佳芳（2006）。彰化縣立體育場使用者使用情形、使用動機及使用滿意度之調查。大葉大學運動事業管理學術研討會論文集，5，1-14。雷文谷（2009）。不同涉入程度球迷球場服務品質感受與設施滿意度關係之研究。嘉大體育健康休閒期刊，8（3），1713。楊紀瑜，許志祥（2010）。明新科技大學運動場館使用者滿意度分析。明新學報，36（1），63-75。溫延傑，詹建人（2008）。休閒運動設施滿意度分析之研究—以高雄市立體育場中山網球場為例。臺中教育大學體育學系系刊，3，9-14。葉憲清（1999）。台灣公立體育場之體育館之經營研究。中華民國體育學會體育學報，27（6），6-10。廖尹華（2009）。公立大學運動設施社區化休閒服務之實政研究2009年國際體育與健康休閒發展趨勢研討會專刊暨大會手冊，2009年11月28-29日。廖珮玟，連思斌（2008）。民眾對新莊體育場遊憩設施之重視度與滿意度研究。環境與管理研究，9(1)，108-128。廖錫標（2001）。國家風景區環境清潔滿意度之研究，靜宜大學碩士論文，未出版，台中市。歐正聰（2007）。羽球場館消費者消費滿意度之研究—以台北市地區為例。運動與遊憩研究，1（4），1-12。蔡長啟（1995）。我國（臺灣地區）鄉土體育之回顧與展望。國民體育季刊，24（3），4-11。鄭志富，蔡秀華（2005）。臺灣地區公立大學體育館營運績效評估之實證研究。師大學報，50（2），227-244。鄭志富，呂宛蓁，曹校章（2006）。臺灣地區各縣市體育館營運績效評估之實證研究。大專體育學刊，8（2），51-66。蕭嘉銘（2002）。民間參與運動設施營建、經營之可行性研究—以新竹科學工業園區體育休閒區BOT計畫為例。國立成功大學建築學系碩博士班博士論文，未出版，台南縣。蘇榮利（2008）。學校運動設施民營化消費者消費行為與滿意度研究—以南湖高中運動中心為例。輔仁大學體育學系碩士班碩士論文，未出版，台北市。

二、英文部分 Akama, J. S., & Kieti, D. M. (2003). Measuring tourist satisfaction with Kenya's wildlife safari: A case study of Tsavo West National Park. *Tourism Management*, 24, 73-81. Anderson, R. E. (1973). Consumer dissatisfaction: The effect of disconfirmed expectancy on product performance. *Journal of Marketing Research*, 10, 38-44. Baker, D. A. & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3),785-804. Beard, J. G., & Ragherb, M. G. (1980). Measuring leisure satisfaction. *Journal of Leisure Research*, 12(1), 20-33. Bulltena, C. L., & Klessing, L. L. (1969). "Satisfaction in Camping: A Conceptualization and Guide at Social research", *Journal of Leisure Research*, 5（2）348-364. Baranowski, T Perry, C.L & Parcel, G.S. (1997). How individuals, environments and health behaviors interact. In K. Glanz, F.M.ewis, and B.K. Rimmer (eds.), *Health behaviorand health education: Theory, research and practice* (2nd ed., pp 153-178).San Francisco: Jossey-Bass. Cardozo, R. N. (1965). An experimental study of customer effort,expectation, and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2,244-249. Chapman, Randall G. (1993). Barand performance comparatives. *The Journal of Product and Brand Management*, Santa Barbara, 2(1),42-50. Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedidh Experience. *Journal of Marketing*, 56, 6-21. Francken, D. A. &Van Raaij, W. F. (1981). Vacation decisions,activities, and satisfactions. *Annals of Tourism Research*, 11,101-112. Giese, J. L. & Cote, J. A. (2002). Defining consumer satisfaction.*Academy of Marketing Science Review*, 2000(1), 1-24. Hunt, H.K. (1977).CS/D-Overview and Future Research Directions.Conceptualization and Measurement of Customer Satisfaction and Dissatisfaction.*Marketing Science Institute*, pp.459-460. Hollenhorst, S. Olson, D., & Fortney. (1992). Use of Importance-Performance Analysis to Evaluate State Park Cabins:The Case of the West Virginia State Park Syste, *Journal of Park and Recreation Administration*, 10(1), 1-11. Iso-Ahola, S. E. (1980). *The social psychology of leisure and recreation*.Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown Company. Kolter, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning,Implementation, and Control*, New Jersey: Prentice Hall International. Kolter, P. (1999). *Marketing Management, Analysis, Planning,Implementation and Control*, 10th ed, New Jersey:Prentice-Hall Lei, W. G. (2004). An investigation of the relationships between environmental factors and physical activity among Taiwanese high school student. *Journal of ICHPER*. SD, XL(4), 43-49. Lien, T. B. & Yu, C. C. (2001). An integrated model for the effects of perceived product, perceived service quality, and perceived price fairness on consumer satisfaction and loyalty. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*,14, 125-140. Martilla, J. A. & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79. Mazursky, D. (1989). Past experience and future tourism decisions.*Annals of Tourism Research*,16, 333-358. McGuire, F. A., Boyd, R. K., & Tedrick, R. E. (1999). *Leisure and Aging - Ulyssean living in later life*. Champaign, IL: Sagamore Publishing. Mullin, B. J., Hardy, S. & Sutton, W. A. (2000). *Sport Marketing*. U.S.A:United Graphics, Inc. / Dekker Bookbinding Mengak, K., Dottavio, & O' leary. (1986). Use of Imporatnce-Performance analysis to evaluate a visitor center.*Journal of Interpretation*, 11(2), 1-11. Mittal, V., P. Kumar, andM. Tsiros. (1999), Attribute-level performance, satisfaction, and behaviorIntentions over time: A consumption-system approach. *Journal of Marketing*, 63(2),88-101. O' Sullivan, E. L. (1991). *Marketing for parks, recreation, and leisure*.State College, PA:Venture, 271. Olshavsky, R. W., & Miller, J. A. (1972). Consumer expectations,product performance, and perceived product quality, *Journal of Marketing Research*, 9(Feb), 19-21. Paffenberg, R. S., Hyde, R. T., & Dow, A. (1991). Health benefits of physical activity. In B. L. Driver, P. J. Brown & G. L. Peterson(eds.), *Benefits of Leisure*. State College, PA: Venture Publishing,49-57. Russell, R. V. (1982). *Planning programs in recreation*. St Louis :Mosby. Sampson, S. E., & Showalter, M. J. (1999). The performance-importance response function: Observations and implications.*The Service Industries Journal*, 19(3), 1-25. Schreyer, R. S., & Roggenbuck, J. W. (1978). The influence of experience exception on crowding perceptions and social-psychological carrying capacities, *Leisure Sciences*,1(4),373-394. Siegenthaler, K. L. (1994). Importance-performance analysis:Application to senior programs evaluation. *Journal of Park and*

Recreation Administration, 12(3), 57-70. Wagner, K. F. (1989). Maintaining a high quality visitor experience. *Visitor Studies: Theory, Research, and Practice* (2nd ed.). Alabama: Center for social design. Wakefield, K. L. & Sloan, H. J. (1996). Measurement and management of the sports cape. *Journal of Sport Management*, 10, 15-31. Westerbeek, H. M. (1999). Increasing the focus on place in the marketing mix for facility dependent sport service. *Sports Management Review*, 2, 1-23. Woodside, A. G., Frey, L. L., & Daly, R. T. (1989). Linking Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. *Journal of Health Care Marketing*, 9 (4), 5-17.