

運動賽會參與行為與服務品質滿意度之研究：以第5季超級籃球聯賽為例

謝俊耀、熊婉君

E-mail: 9707419@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要係針對第五季SBL現場觀眾參與行為及其對於賽會之服務品質滿意程度進行探討，並以便利抽樣之方式於台灣體院體育館進行樣本之蒐集，總計取得593份有效問卷，經因素分析、描述性統計、單因子變異數分析與T檢定等統計方法後發現：1.現場觀眾以16-28歲之學生族群為主，進場時段多為星期六下午的5-7點；2.現場觀眾對於賽會所提供服務項目之整體滿意程度為3.51，介於普通與滿意之間，其中球場設施為現場觀眾最不滿意的服務項目；3.不同性別的現場觀眾在「門票」、「賽務規劃」、「販售部」、「賽程資訊」、「球員」以及「音效情境」上達顯著差異，不同年齡的現場觀眾在「安全設施」、「販售部」以及「球員」上達顯著差異，不同教育程度的現場觀眾在「安全設施」、「裁判判決」以及「販售部」上達顯著差異；4.不同現場觀賞次數在「球場設施」上達顯著差異，不同電視轉播觀賞次數在「裁判判決」上達顯著差異，不同籃球運動參與程度在「球場設施」上達顯著差異，不同支持球隊在「球員」上達顯著差異。

關鍵詞：超級籃球聯賽；現場觀眾；參與行為；服務品質

目錄

中文摘要.....	iii	英文摘要.....	iv	誌謝辭.....	v	內容目錄.....	vi
表目錄.....	vi	圖目錄.....	viii	第一章 研究背景與動機.....	1	第一節 研究背景.....	1
第二節 研究目的.....	3	第三節 研究問題.....	4	第四節 研究範圍.....	4	第五節 研究限制.....	5
第六節 名詞解釋.....	5	第二章 文獻探討.....	6	第一節 運動賽會之簡介.....	6	第二節 運動參與行為之相關理論.....	18
第三節 服務品質滿意度之相關理論.....	22	第四節 運動賽會相關實證研究.....	38	第三章 研究方法.....	43	第一節 研究流程.....	43
第二節 研究架構.....	44	第三節 研究假設.....	45	第四節 研究對象.....	45	第五節 研究工具.....	45
第六節 資料蒐集.....	50	第七節 資料分析.....	51	第四章 研究結果與討論.....	52	第一節 現場觀眾人口背景及參與行為特徵.....	52
第二節 不同人口背景對服務品質之差異分析.....	62	第三節 不同參與行為對服務品質之差異分析.....	73	第五章 結論與建議.....	92	第一節 一般結果摘述.....	92
第二節 結論.....	94	第三節 建議.....	96	參考文獻.....	100	附錄A 預試問卷.....	117
附錄B 服務品質項目分析表.....	121	附錄C 服務品質因素分析表.....	122	附錄D 正式問卷.....	123		

參考文獻

參考文獻一、中文部份 Li, M., Hofacre, S., & Mahony, D. (2005), 運動經濟學(葉公鼎譯), 台北:桂魯有限公司, 5-20, (原文於2005年出版)。 Lovelock, C. & Wirtz, J. (2005), 服務業行銷(周逸衡, 凌儀玲譯), 台北:華泰文化事業股份有限公司, 406-417, (原文於2000年出版)。 Lovelock, C., Wirtz, J., Keh, H. T. & Lu, X. (2006), 服務業行銷, 台北:培生教育出版股份有限公司, (原文於2000年出版)。 Mullin, B. J., Hardy, S., & Sutton, W. A. (2003), 運動行銷學(程紹同等譯), 台北縣:藝軒, (原文於2000年出版)。 中華職棒大聯盟官網(2007), 中華職棒賽制, [線上資料], 來源: <http://www.cpbl.com.tw/>。 王人生(2005), 淺談超級籃球聯賽(SBL)賽會之經營管理, 大專體育季刊, 77期, 45-50。 王人生, 謝文偉(2005), 從行銷4C之觀點談如何提昇體育場館經營品質, 大專體育, 79期, 128-133。 王志明(2006), 中華職棒現場觀眾對服務品質滿意度之研究 - 以高雄縣立棒球場為例, 國立台東大學體育學研究所未出版之碩士論文。 王忠茂(2005), 台灣職棒球迷特徵之分析, 運動管理季刊, 9期, 台灣體育運動管理學會, 90-100。 王沛泳(2001), 球迷參與行為及參與滿意度之影響因素:統一獅實證研究, 國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 日本能率協會著(1994), 顧客滿意度測量手法(劉滄昭譯), 台北市:中國生產力中心, (原文於1991年出版)。 行政院主計處(2007), 2006台灣家庭收支統計[線上資料], 來源: <http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=1231&ctNode=511>。 行政院主計處(2001), 中華民國九十年台灣地區社會發展趨勢調查, 台北:行政院主計處。 行政院主計處(2008), 中華民國九十七年人口年齡統計表[線上資料], 來源: <http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/m1-06.xls>。 行政院體育委員會(2007), 行政院體育委員會會務報導, 國民體育季刊, 137期。 池欣玲(2006), 企業贊助超級籃球聯賽效益之研究—以消費者態度之觀點, 國立台灣師範大學體育學系未出版之碩士論文。 呂芳陽(2003), 台灣地區羽毛球運動消費者滿意度及參與行為之研究,

私立輔仁大學體育學研究所未出版之碩士論文。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服務滿意度之研究, 台灣體育運動管理學報, 創刊號, 35-54。何建德(2000), 中華職籃史的社群撰述, 大專體育季刊, 63期, 185-190。李弘斌(2007, April 8), 5500人湧入新莊體育館 SBL票房創新高, 麗台運動報[線上資料], 來源: <http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/070407/13/clyv.html>[2007, April 8]。李坤哲(2005), 統一獅職棒球隊服務品質球迷覺知之研究, 國立嘉義大學體育與健康休閒研究所未出版之碩士論文。李紀書(2000), 中華職棒聯盟營運制度與架構訪談記錄, 台中:國立台灣體育學院。吳正奇(2006), 運動賽會現場觀眾參與行為與企業贊助效益認知之研究—以第三季超級籃球聯賽為例, 輔仁大學體育學系未出版之碩士論文。吳明隆(2000), SPSS 統計應用與實務, 台北市:松崗電腦圖書資料股份有限公司。邱金松, 牟鐘福(1990), 高級中等學校運動聯賽之研究, 桃園縣:國立體育學院。周子敬(2005), 抽樣方法, 台北:全華科技圖書股份有限公司。林秉毅(2005), 台北市市民運動中心服務品質、顧客滿意度與忠誠度之相關研究, 國立屏東師範學院體育系未出版之碩士論文。林昆諒(1994), 資訊服務業服務品質之實證研究, 國立台灣大學商研之未出版所碩士論文。林清山(1995), 心理與教育統計學, 台北:東華書局。林國昌(2004), 聯園活動中心消費者參與行為與滿意度之研究, 私立輔仁大學體育學研究所未出版之碩士論文。林啟川(2003), 我國職業棒球聯盟合併經營之研究, 台北市立體育學院運動科學研究所未出版之碩士論文。施致平(2002), 台灣職棒民眾意見現況調查研究, 體育學報, 33輯, 165-176。持本志行(1995), 顧客滿意戰略與運用(陳鐘文譯), 台北市:超越企管顧問股份有限公司, (原文於1991年出版)。高俊傑(2004), 2003-2004年第一屆超級籃球聯賽例行賽攻守紀錄初探, 大專體育季刊, 74期, 89-94。高俊雄(1996), 台北市健康體適能俱樂部健康經營管理型態之研究, 台北:品度。高俊雄(2004), 運動休閒事業管理, 台北:師大書苑, 213-240。袁定文(1995), 袁定文話美國職棒, 台北縣:野球人出版有限公司。徐振湖(2000), 台灣職棒大聯盟營運制度與架構訪談記錄, 台中:國立台灣體育學院。馬毅, 李杰凱, 徐威(1999), 籃球, 台北市:國家出版社, 1-6。孫傳賢(2006, May 20), SBL閉門會議, 籃協、球團達共識, 番薯藤運動[線上資料], 來源: <http://sports.yam.com/show.php?id=0000071837>[2006, May 20]。張家豪(2003), 中華民國92年超級籃球聯賽現場觀眾參與動機與滿意度之研究, 國立臺灣師範大學體育學系未出版之碩士論文, 台北。游松治(2005), 職業棒球場用後評估研究-以觀眾使用部分為例, 台灣體育學院休閒運動管理研究所未出版之碩士論文。曹有培(1999), 如何辦好各種運動競賽活動, 國民體育法修正後建立後續制度報告書(pp. 73-78), 台北:行政院體育委員會。許樹淵(2003), 運動賽會管理, 台北:師大書苑。梁偉銘(2007, April 25), 東風想補洋將 來不及了, 自由電子報[線上資料], 來源: <http://tw.epochtimes.com/bt/7/1/4/n1578461.htm>[2007, April 25]。陳永宜(2004), 超級籃球聯賽消費者行為之研究, 國立臺灣師範大學體育學系未出版之碩士論文, 台北。陳威村, 陳柏如(2003), 美國職業籃球NBA運作之現況分析, 大專體育季刊, 69期, 113-118。陳雅玲(2005), 澄清湖棒球場服務品質與球迷滿意度之探討, 屏東教育大學體育學系未出版之碩士論文。陳澤義, 張宏生(2007), 服務業行銷, 台北:華泰文化事業股份有限公司, 112-133。陳正男, 曾倫崇, 王沛泳(2003), 球迷參與行為與滿意度之影響因素 - 統一獅實證研究, 企業管理學報, 58期, 1-28。程紹同(2001), 運動行銷商戰剖析, 台北:漢文。程紹同(2002), 運動管理學導論, 台北:華泰文化。程紹同(2004), 運動賽會管理, 台北:揚智文化事業股份有限公司, 6-38。超級籃球聯賽官網(2007), 1-4季總進場人數, [線上資料], 來源: <http://tw.sports.yahoo.com/sbl/>。黃及人(2007a, April 22), 進場人數再被改寫 熱情球迷擠爆苗栗小巨蛋, 麗台運動報[線上資料], 來源: <http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/070422/13/d9pf.html>。黃及人(2007b, April 25), 七隊總算達成共識 新人選秀會確定開跑, 麗台運動報[線上資料], 來源: <http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/070425/13/df9r.html>[2007, April 25]。黃及人(2007c, August 15), 米迪亞與璞園正式加盟 第五季進入規劃期, 麗台運動報[線上資料], 來源: <http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/070815/13/isp.html>[2007, August 15]。黃及人(2008, January 1), SBL下鄉 掌聲啟示錄, 中時電子報[線上資料], 來源: <http://w207.news.tpe.yahoo.com/article/url/d/a/080101/57/r1nb.html>[2008, January 1]。黃金柱(1994), 體育運動策略性行銷, 台北:師大書苑。黃金柱(1999), 跨世紀體育運動經營管理思潮, 台北:師大書苑。黃恆祥(2007), 台灣SBL超級籃球聯賽觀賞之研究, 台灣體育運動管理學報, 5期, 365-382。黃啟銘, 劉志華(2005), 職棒球迷參與程度對場地設施滿意度之研究-以統一獅隊台南主場為例, 大專體育學刊, 7卷, 4期, 49-60。黃煜(1996), 美國職業球團運動場館之安全管理議題探討, 大專體育, 85期, 126-131。黃煜, 林房儂(2001), 我國職業運動聯盟營運架構與策略之探討, 國立台灣體育學院學報, 8期, 29-49。黃瑛坡(2005), 中華職業棒球大聯盟營運策略之研究, 大專體育, 79期, 40-46。黃鴻程(2003), 服務業經營, 台中:滄海書局, 76-88。黃鴻斌(2003), 健康體適能俱樂部會員參與動機、顧客滿意度及忠誠關性之研究-以金牌健康體適能俱樂部為例, 南華大學旅遊事業管理研究所未出版之碩士論文。陽和平(2006), 第四季超級籃球聯賽(SBL)現場觀眾對贊助企業認知效益之研究, 國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所未出版之碩士論文。費家琪(2007, September 12), 蔡明忠蔡明興買緯來籃球隊, 經濟日報[線上資料], 來源: <http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/070911/2/kdg2.html>[2007, September 12]。楊人智(1996), 中華職籃公司現場比賽服務品質之研究, 國立體育學院體育研究所已出版碩士論文。楊育欣(2008, January 26), 台銀對達欣, 觀眾102人, 聯合新聞網[線上資料], 來源: <http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/080126/2/sj8t.html>[2008, January 26]。楊德偉(2006), 球迷選擇支持球隊關鍵影響因素暨體驗滿意度、參與行為及忠誠度之關連性 - 以中華職棒大聯盟為例, 崑山科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。楊錦洲(2002), 服務業品質管理, 台北:三民書局, 105-113。楊鐵黎, 張建華, 王必琪(2000), NBA職業籃球市場的成功經驗及啟示, 北京體育大學學報, 23卷3期, 300-302。葉公鼎(2001), 論運動產業之範疇與分類, 運動管理季刊, 創刊號, 8-22。維基百科(2007a), 中華職業籃球聯盟簡介[線上資料], 來源: <http://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E8%81%B7%E6%A5%AD%E7%B1%83%E7%90%83%E8%81%AF%E7%9B%9F&variant=zh-tw>[2007, May 15]。維基百科(2007b), 超級籃球聯賽簡介[線上資料], 來源: <http://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=SBL&variant=zh-tw>[2007, May 15]。趙政諭(2000), 公辦與公辦民營職棒球場現坦觀眾顧客滿意度之比較研究—以台北市立棒球場、台南市立棒球場為例, 國立台灣師範大學體育研究所未出版之碩士論文。蔡翔証(2005), 臺灣超級籃球聯賽現場觀賞潛在顧客生活型態與未消費行為導因之研究, 國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所未出版之碩士論文。鄭俊傑, 柯彥惠, 謝榮豐(1996), 職業籃球觀眾消長之分析, 大專體育季刊, 28期, 84-90。鄭順聰(2001), 台北市YMCA 游泳訓練班消費者行為之研

究，國立體育學院論文，12卷，1期，175-188。衛南陽(1996)，顧客滿意學，台北市:牛頓出版股份有限公司。蕭國信(2000)，中華職籃營運制度與架構訪談記錄，台中:國立台灣體育學院。賴昇宏(2006)，大專籃球聯賽現場觀眾滿意度、涉入程度與品牌權益之相關研究，國立台南大學運動與健康研究所未出版之碩士論文。顏錦江(2005)，中華職棒大聯盟現場觀眾參與行為及觀賞動機之研究，國立台灣師範大學未出版之碩士論文。簡靜宜(2005)，超級籃球聯賽現場觀眾涉入對服務品質影響之研究 - 線性結構方程模式之驗證，臺北市立教育大學體育研究所未出版之碩士論文。蘇武龍(2000)，住院服務品質與病患滿意度之探討 - 以成大、奇美醫院為例，國立成功大學工管研究所未出版之碩士論文。蘇雄飛(1999)，如何辦好各種運動競賽:以大型競技賽會為中心，國民體育法修正後建立制度座談會報告書(pp. 13-29)，台北:行政院體育委員會。蘇懋坤(1999)，臺灣職棒大聯盟現場觀眾生活型態與消費行為之研究。國立臺灣師範大學體育研究所碩士論文。鍾志強(1997)，雲林科技大學學生選修體育運動相關課程活動積極滿意度之研究，中華民國體育學會體育學報，24期，73-82。

二、英文部分 Ammon, R., Jr., Southall, R. M., & Blair, D. A. (2004). Sport facility management: Organizing events and mitigating risks. Morgantown, WV: Fitness Information Technology, Inc. Anderson, E.W., & Sullivn, M. W. (1993) "The antecedents and consequences of customer satisfaction for firm", *Marketing Science*, 12(2) 125-143. Atkinson, A. (1988). Answering the eternal question: what does the customer want? *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 29(2), 12-14. Bitner, Mary JO. (1992). Service capes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 5, 57-71. Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A Multistage Model of Consumers Assessments of Service Quality and Value, *Journal of Consumer Research*, 17, 375-384. Bonnie, F. (1996). Commitment to Quality, Customer Satisfaction and Their Relationship to Marketing Performance, *Concordia University, Quebec, Canada*. Brown, S. C., Sutton, W. A., & Duff, G. (1993). The event pyramid: An effective management. *Sport Marketing Quarterly*, 2(4), 29-35. Cardozo, R. N. (1965). An Experimental Study of Customer Effort, Expectation, & Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2, August, 244-249. Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66, Spring, 33-35. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension, *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free: The Art of Marketing Quality Certain*, NY: McGraw-Hill Book Company. Churchill, G. A., & Suprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504. Fitzsimmons, M. J. (1994) *Service Management for Competitive Advantage* New York: McGraw-Hill. Garvin, D. A. (1984). What does product quality really mean? *Sloan Business Review*, 50, 41-52. Gibson, H. J. (1998). Active sport tourism: who participates. *Leisure Studies*, 17, 155-170. Greenberg, M. J. (1993) *Sport Law Practice*. Charlottesville, Virginia: The Michie Company. Haywood, F. J. (1988). A Conceptual Model of Service Quality. *Industrial Journal of Production Management*, 8(6), 19-29. Howard, J. A. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*, New York: John Wiley and Sons, Inc. Juran, J. M. (1986). *Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook*. New York: Free Press. Kotler, K. L. (1994). Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity. *Journal of Marketing*, 36(2), 1-22. Kotler, R. P. (1999). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc. Kotler, R. P. (2000). *Marketing management: Analysis planning, implementation and control* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. Lehtinen, U. (1991). Two approaches to service quality dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287-305. Levitt, (1972). Production-Line Approach to service, *Harvard Business Review*, 50, 41-52. Lovelock, C. H. (1996). *Service Marketing*. NY: Prentice Hall Inc. Martin, L. L. (1986). *Categorization and Differentiation: A Set Comparison Analysis of Effect of Context on Person Perception*, New York: Springer-Verlag. Oliver, R. L. (1981). What is Customer Satisfaction? *Wharton magazine*, 5, 6-41. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 13-40. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of Academy of Marketing Service*, 21(1), 1-12. Reeves, C. A. & Bender, D. A. (1994). *Defining Quality: Alternatives and Implications*, *The Academy of Management Review*, 1990 (Sep-Oct): 105-111. Regan, W. J. (1963). The service revolution. *Journal of Marketing*, 27, 32-36. Sasser, W. E. (1978). *Management of service operations: Text and cases*. Boston: Allyn and Bacon. Schvaneveldt, S. J., Takao, E., & Masami, M. (1991). Consumer evaluation perspectives of service quality: Evaluation factors and two-way model of quality. *Total Quality Management*, 2, 149-161. Shilbury, M. S. (1994). Delivering quality service in professional sport. *Sport Marketing Quarterly*, 3(1), 29-35. Shamir, B., & Ruskin, H. (1984). "Sport Participation vs. Sport Spectatorship: Two Modes of Leisure Behavior", *Journal of Leisure Research*, 16(1), 9-21. Smith, A. K. (1999). A Model of Customer Satisfaction with Service Encounters Involving Failure and Recovery, *Journal of Marketing Research*, 36(Aug), 356-372. Staudohar, P. D. (1989). *The Sports Industry and Collective Bargaining*. Ithaca, NY: ILR Press. Takeuchi, H., & Quelch J. A. (1983). Quality is More than Making a Good Products, *Harvard Business Review*, 61, 139-145. Thomas, J. R., & Nelson, J. K. (1990). *Research methods in physical activity*. Champaign, IL: Human Kinetics. Wakefield, R. L. (2001). Service quality. *The Cap Journal*, 71(8), 58-60. Woodruff, R. B., Ernest, R. C., & Jenkin, R. L. (1983). Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience-Based Norms, *Journal of Marketing Research*, 20, 296-304. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Service marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, (2nd ed.). Boston: McGraw-Hill.