

## 2009 年台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾 滿意度之相關研究

溫智璇<sup>1</sup>、黃美珍<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 國立高雄師範大學體育學系碩士班

<sup>2</sup> 國立高雄師範大學體育學系

### 摘要

本研究旨在瞭解 2009 年台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾的滿意度，以及比較不同人口變項在滿意度之差異。本研究採用問卷調查法，以 2009 年台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾為研究對象。根據調查所得資料，以描述性分析及單因子多變項變異數分析等統計方法進行分析。研究結果發現：一、觀賞 2009 台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾在滿意度方面，以賽會核心層面（如現場氣氛、球員球技、賽程時間、賽制安排等）感到最滿意；二、2009 台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾觀賞之滿意度與性別之間沒有顯著差異；與年齡、教育程度及婚姻狀況之間則呈現顯著差異。

**關鍵詞：**2009 年台北聽障奧運會、觀眾、滿意度

## 壹、問題背景

### 一、問題背景

觀賞性運動在眾多的休閒活動中，已經逐漸成為休閒活動的選擇之一。而運動觀賞在運動產業中也被歸類為運動核心產業之一，存在相當龐大的商機（葉公鼎，2001）。Trail, Fink 與 Anderson (2003) 就指出在美國的社會中，觀賞運動比賽是盛行的休閒活動，每年觀眾約花費 110 億美元觀賞運動比賽。林淑娟、林房儻（2004）也分析台灣職棒運動產業的經濟產值，推估中華職棒 14 年的總進場人數為 958,596 人是經濟產值的據點，推估門票總收入約可達到 191,719,200 元。可見，運動觀賞的提升不僅對推展全民休閒活動有正向的助益，對於經濟成長也有相當的助益。

瞭解觀眾對賽會舉辦的滿意度是提升觀眾入場觀賞的重要指標（黃美珍，2009）。而觀眾在觀賞運動比賽後，由觀賞球賽得到無形的服務及有形的產品，其所得到的接待和感受，會和進場前心中所期望的運動比賽做比較，當心中的期待大於事後實際感受時，將會感到不滿意；相反地，如果心中的期待小於事後實際感受時，將會對業者所提供之服務感到滿意（曾嘉聖，2008）。Matsuoka, Chelladurai 與 Harada (2003) 也指出，球迷對球隊的表現、比賽的水準及喜愛的球隊感到滿意，其將來參與比賽的意願也會越高。廖俊儒（2003）也提及未來會有較高的觀賞頻率之職棒現場觀眾，其感受滿意的程度明顯的高於未來觀賞頻率較低者。因此，本研究旨在瞭解觀眾觀賞桌球賽的滿意度，以發展桌球賽運動觀賞之策略。

2009 年台北聽障奧運會，是台灣目前所承辦之國際賽事中，層級最高、選手最多之運動賽會，預計有超過 100 國 6,000 名選手參與（劉兼銘，2007）。對於台灣的觀眾來說，能夠在台灣現場觀賞國際性的比賽，為自己喜歡的隊伍加油，實屬難得可貴的經驗。另一方面，桌球賽是一項老少咸宜並適合國人參與的活動，值得推展成為日常休閒活動的運動項目。尤其是近年來桌球國家代表隊在國際比賽嶄露頭角，屢創佳績，應能吸引觀眾到場觀賞桌球賽比賽，但事實卻不然，球場經常只有教練及參賽選手（黃美珍，2008），所以，觀賞比賽的觀眾並不多。對於競技運動來說，觀眾是最主要的人為因素，缺少了觀眾，比賽就缺乏趣味（Bammel & Burrus-Bammel, 1992/1996）。因此，希望能透過此次 2009 臺北聽障奧運會桌球賽現場觀眾滿意度之研究，來瞭解觀眾對賽會滿意程度，以發展桌球觀賞之相關策略，提供桌球經營者之參考，期能提昇觀眾參與觀賞桌球賽。

### 二、研究問題

- （一）2009 台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾的觀賞滿意度為何？
- （二）不同人口統計變項（性別、年齡、教育程度、婚姻狀況）的 2009 台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾其滿意度是否有顯著差異？

## 貳、研究方法

### 一、 研究對象

本研究以 2009 台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾為正式樣本對象，問卷發放日期為 2009 年 9 月 5 日至 15 日。問卷共發出 706 份，有效問卷為 679 份，本研究之有效問卷回收率為 96.18%。

### 二、 研究工具

#### (一) 量表架構

參考賴昇宏 (2006)「大專籃球聯賽滿意度量表」及曾嘉聖 (2008)「超級籃球聯賽現場觀眾滿意度量表」為架構，以自編「桌球現場觀眾滿意度之研究問卷」為工具，其問卷包含兩部分：「滿意度量表」及「基本資料」。

#### (二) 量表的信效度分析

信度考驗以量表的之內部一致性表示，各分量表的 Cronbach's  $\alpha$  值為.75、.72，而總量表的 Cronbach's  $\alpha$  值為.72，顯示本問卷之總量表與各分量表內部一致性良好。效度以因素分析檢驗量表建構效度，其結果顯示 KMO 值為.74，Bartlett 球形檢定近似卡方分配 304.87，自由度 45，顯著性  $p < .05$ ，顯示變項之因素分析的適切性適中；依各題目所匯集之因素特性加以命名，萃取出「核心層面」及「周邊層面」兩個構面，兩個因素的累積解釋變異量為 54.78%。

### 三、 資料處理

本研究將回收之問卷編碼後，利用 SPSS for Windows 統計套裝軟體進行分析。以 (一) 描述性統計：瞭解人口統計變項樣本的特性；(二) 單因子多變異數分析：考驗樣本在觀賞動機、滿意度量表各構面上是否有顯著差異；(三) Scheff'e 事後考驗：在單因子多變異數分析後，F 值若達到顯著水準，則進行事後比較。

## 參、結果與討論

### 一、2009 台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾滿意度

由表 1 可知，2009 台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾滿意度最高分數為賽會核心層面（現場氣氛、球員球技、裁判水準、賽程時間安排及賽制安排），其次為賽會周邊層面（周邊環境、交通、服務、比賽相關資訊），兩項滿意度的結果相當接近，皆介於滿意和非常滿意之間，顯示此次桌球賽會觀眾對賽會整體表現水準感到滿意。Robinson, Trail, Dick, 與 Gillentine (2005) 指出，觀眾會受到運動所展現的美與技巧的表現，及比賽的戲劇化過程，而被吸引到現場觀賞比賽。另外，王忠茂 (2005) 指出，若能提供觀眾在球賽周邊因素更好的設施及服務，可增加球迷滿意度與進場看球意願。黃美珍 (2009) 也指出，若能對比賽場所的硬

體設施及交通便利性物整體考量，對觀眾的參與將有所助益。因此，賽會主事者若能對賽會核心及周邊層面做妥善及詳盡的規劃，滿足觀眾的需求並提升其滿意度，其將來觀賞比賽的機會也會愈高。

表 1 2009 台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾觀賞滿意度

量表名稱	順序	因素名稱	人數	平均數	標準差
滿意度量表	1	核心層面	679	4.05	.61
	2	周邊層面	679	3.90	.72

## 二、2009 台北聽障奧運會桌球賽現場觀眾滿意度之差異比較

### (一) 不同性別的現場觀眾對滿意度之差異分析

由表 2 可知，2009 台北聽障奧運會桌球賽現場男女觀眾在「核心層面」因素及「周邊層面」因素沒有顯著差異。造成此結果的可能原因是由於此次 2009 台北聽障奧運為台北所舉辦最高層級的國際賽會，台北市政府投入了相當多的人力和資源，在賽會的核心和周邊都有一定水準的規模，並由於現場採不收任何費用的方式，因此造成男女觀眾在此次賽會的支持、看法和心態都沒有太大的差異，建議可在未來研究繼續討論。

表 2 性別與滿意度差異分析摘要表

變項名稱	性別	N	M	SD	F	P
核心層面	男	368	4.02	.62	1.49	.22
	女	311	4.08	.60		
周邊層面	男	368	3.90	.72	.05	.83
	女	311	3.89	.72		
<b>MANOVA</b>		<i>A</i> = .99*		<i>P</i> = .00		

\*  $p < .05$

### (二) 不同年齡的現場觀眾對滿意度之差異分析

由表 3 可知，在「核心層面」因素上，46 歲（含）以上的觀眾其滿意度高於 21-25 歲及 26-30 歲的觀眾。此研究結果與黃美珍（2009）相同，研究者推測因為年長者較清楚本身觀賞球賽的目的及吸引他們到場觀賞的原因，所以只要能滿足他們的目的就覺得滿足，亦或是球賽不收費使得標準降低；另外，在「周邊層面」因素上，46 歲（含）以上的觀眾其滿意度高於 21-25 歲的觀眾。推測其原因可能是由於 21-25 歲的現場觀眾族群大多數為學生，此族群幾乎不會以開車來觀賞球賽，又由於本次桌球賽會場館台北小巨蛋鄰近無捷運站，因此幾乎是以公車、機車或步行的方式來觀賞球賽，造成 21-25 歲的現場觀眾在周邊交通便利上的滿意度低於 46 歲（含）以上的觀眾族群；另外，黃美珍（2009）指出，可能是因為年長的觀眾族群所參加的運動賽事經驗比較多（甚至於參加有收費的的比

賽)，因此對於未收費的比賽要求不高，以至於滿意度較高，建議可在未來研究繼續討論。

(三) 不同教育程度的現場觀眾對滿意度之差異分析

由表 4 可知，高中/高職的觀眾在「核心層面」因素及「周邊層面」因素的滿意度皆高於專科/大學、研究所（含）以上的觀眾族群。推測造成此結果的原因可能是教育程度愈高的觀眾，其對比賽本身的標準要求會較教育程度較低者高，因而更容易感到不滿意。曾嘉聖（2008）也在其研究指出，教育程度愈高的觀眾，其滿意度有愈低的傾向，建議可在未來研究繼續討論。

表 3 年齡與滿意度差異分析摘要表

變項名稱	年齡	N	M	SD	F	P	事後比較
核心層面	15 歲（含）以下(A)	12	4.32	.59	4.70*	.00	H>C,D
	16-20 歲(B)	107	4.10	.67			
	21-25 歲(C)	173	3.95	.64			
	26-30 歲(D)	108	3.91	.59			
	31-35 歲(E)	72	4.09	.57			
	36-40 歲(F)	39	3.86	.62			
	41-45 歲(G)	45	4.13	.53			
	46 歲（含）以上(H)	122	4.25	.51			
周邊層面	15 歲（含）以下(A)	12	4.20	.95	3.34*	.00	H>C
	16-20 歲(B)	107	3.97	.77			
	21-25 歲(C)	173	3.76	.71			
	26-30 歲(D)	108	3.78	.75			
	31-35 歲(E)	72	3.86	.73			
	36-40 歲(F)	39	3.86	.69			
	41-45 歲(G)	45	4.03	.64			
	46 歲（含）以上(H)	122	4.08	.62			
<b>MANOVA</b>		<i>A</i> = .94*		<i>P</i> = .00			

\*  $p < .05$

表 4 教育程度與滿意度差異分析摘要表

變項名稱	教育程度	N	M	SD	F	P	事後比較
核心層面	國小（含）以下(A)	9	4.33	.45	4.69*	.00	C>D,E
	國中/初中(B)	10	4.22	.57			
	高中/高職(C)	59	4.30	.60			
	專科/大學(D)	469	4.04	.62			
	研究所（含）以上(E)	125	3.92	.56			
周邊層面	國小（含）以下(A)	9	4.28	.51	4.55*	.00	C>D,E
	國中/初中(B)	10	4.02	.98			

高中/高職(C)	59	4.20	.71
專科/大學(D)	469	3.88	.71
研究所(含)以上(E)	125	3.77	.70
<b>MANOVA</b>		$F=9.97^*$	$P=.00$

\* $p<.05$

#### (四) 不同婚姻狀況的現場觀眾對滿意度之差異分析

由表 5 可知，已婚有小孩的觀眾在「核心層面」及「周邊層面」皆高於未婚的觀眾。推測造成其結果的原因可能是現場有許多已婚有小孩的觀眾族群，是帶著自己的家人共同觀賞球賽，因此相對於球賽，此族群更重視親子間的互動及參與感，使得其對比賽的標準要求不高，因而更容易感到滿意，建議可在未來研究繼續討論。

表 5 婚姻狀況與滿意度差異分析摘要表

變項名稱	婚姻狀況	N	M	SD	F	P	事後比較
核心層面	未婚(A)	471	4.02	.62	3.10*	.05	C>A
	已婚無小孩(B)	39	4.04	.63			
	已婚有小孩(C)	164	4.15	.56			
周邊層面	未婚(A)	471	3.85	.74	4.65*	.01	C>A
	已婚無小孩(B)	39	3.84	.75			
	已婚有小孩(C)	164	4.05	.63			
<b>MANOVA</b>			$F=9.98^*$		$P=.05$		

\* $p<.05$

## 肆、結論

### 一、結論

2009 台北聽障奧運會桌球現場觀眾在滿意度方面，以賽會核心層面（如現場氣氛、球員球技、賽程時間、賽制安排等）感到最滿意；不同性別與滿意度之間沒有顯著差異；不同年齡、教育程度及婚姻狀況之間則呈現顯著差異。

### 二、對相關單位的建議

- (一) 在滿意度方面，建議主辦單位未來應多針對桌球比賽核心及周邊層面做妥善及詳盡的規劃，滿足觀眾的需求並提升其滿意度，其將來觀賞比賽的機會也會愈高。
- (二) 在賽會資訊宣傳方面，建議主辦桌球賽事的單位，可透過電子媒體、平面媒體及廣告等平台宣傳，並舉辦相關活動，例如賽前舉辦球員與球迷的見面會或與球員對打活動，增加球員與球迷的互動，以吸引潛在族群至現場觀賞桌球比賽。
- (三) 從研究中發現，現場觀眾以每週從未事桌球運動的人數居多，而每週從

事桌球運動 3-4 次以上的族群則較少。可以發現桌球運動對未從事桌球運動的觀眾有一定的吸引力及好奇心，因此建議桌球主辦單位可以從全民運動的角度去落實及推廣桌球運動，多多舉辦桌球相關講座及研習，並鼓勵桌球俱樂部的成立，使民眾接觸到桌球運動的機會增加；當民眾接觸、認識並了解桌球運動後，便會有意願提高其觀賞的行動。另一方面，也針對平時有從事桌球運動的觀眾，加強比賽資訊的宣傳，如到各大運動中心張貼傳單、利用網路廣告等方式，以吸引更多從事桌球運動的人至現場觀賞桌球比賽。

## 引用文獻

- 王忠茂 (2005)。職棒興農牛隊球迷觀賞動機與滿意度之研究。大專體育學刊，7 (1)，67-78。
- 林淑娟、林房儻 (2004)。台灣職棒運動產業的經濟產值分析。運動管理季刊，6，62-70。
- 曾嘉聖 (2008)。超級籃球聯賽(SBL)現場觀眾觀賞動機、認同感與滿意度之研究。未出版碩士論文，國立台灣體育大學 (桃園)，桃園縣。
- 黃美珍 (2008)。淺談提昇桌球賽運動觀賞之策略。大專體育，96，51-54。
- 黃美珍 (2009)。全國性桌球賽現場觀眾觀賞之決定因素及其滿意度之研究。高雄市：高雄復文圖書出版社。
- 葉公鼎 (2001)。論運動產業之範疇與分類。運動管理季刊，1，8-21。
- 廖俊儒 (2003)。職棒現場觀眾消費體驗要素對體驗滿意度與忠誠意願影響之研究。未出版碩士論文，國立台灣師範大學，台北市。
- 劉兼銘 (2007)。2009 年台北聽障奧林匹克運動會志工管理資訊系統之規劃研究。未出版碩士論文，國立體育學院，桃園縣。
- 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。未出版碩士論文，國立台南大學，台南市。
- Bammel, G., & Burrus-Bammel, L. L. (1996). 休閒與人類行為 (涂淑芳)。台北：洪葉文化 (原著於 1992 年出版)。
- Matsuoka, H., Chelladurai, P., & Harada, M. (2003). Direct and Interaction Effects of Team Identification and Satisfaction on Intention to Attend Games. *Sport*

*Marketing Quarterly*, 12(4), 244-253.

Robinson, M. J., Trail, G. T., Dick, R. J., & Gillentine, A. J. (2005). Fans vs. Spectators An Analysis of Those Who Attend Intercollegiate Football Games. *Sport Marketing Quarterly*, 14(1), 43-53.

Trail, G. T., Fink, J. S., & Anderson D. F. (2003). Sport Spectator Consumption Behavior. *Sport Marketing Quarterly*, 12(1), 8-17.