

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班
碩士學位論文

嘉義縣立體育館運動社團參與者使用現況
與滿意度調查研究

A Study on Current Status and Club Member Satisfaction of
Chaiyi County Arena



研究生：陳志誠 撰

指導教授：黃彥翔 博士

中華民國一〇三年一月
台中市

論文名稱：嘉義縣立體育館運動社團參與者使用現況與滿意度調查研究

總頁數：218 頁

院校所組別：國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班

畢業時間及提要別：一〇二學年度第一學期碩士學位論文提要

研究生：陳志誠

指導教授：黃彥翔 博士

中文摘要

本研究目的旨在探討嘉義縣立體育館各運動社團參與者使用運動場館設施之現況，了解其對場館軟、硬體設施之滿意度高低，並探討造成運動社團參與者使用場館軟、硬體設施滿意度之影響因素，最後針對其未臻完善之處探討改善之道。本研究先採用問卷調查法，針對 10 個使用嘉義縣立體育館的運動社團之參與者，以「運動社團參與者對嘉義縣立體育館的軟、硬體設施品質滿意度調查問卷」為研究工具進行資料收集，採用 SPSS for Windows 12.0 套裝軟體進行統計分析；接著採用深度晤談法，以半結構性問題邀請 10 位運動社團之社長與社員進行深度晤談。研究結果與發現歸納如下：

- 一、女性略多於男性，但兩者比例相當；年齡層主要集中在「21-50 歲」之間的青壯年及中年人口；教育程度以大專學歷居多；職業分佈以軍公教族群最高；婚姻狀況以已婚者占大多數；居住地區大多來自於嘉義縣；月收入 20,000 元(含)以下比例最高。
- 二、至場館使用時間以一年以下者最多；每週 1-2 次的使用頻率最高；平均使用時間 1-2 小時的比例居多；須付費使用者佔多數；親朋好友介紹為主要的運動訊息來源。
- 三、不同性別、年齡及居住地區之運動社團參與者對場館軟、硬體設施滿意度皆呈現顯著差異，而不同教育程度之運動社團參與者只對場館硬體設施滿意度呈現顯著差異。
- 四、每次使用時間不同之運動社團參與者對場館軟、硬體設施滿意度皆呈現顯著差異；使用付費情形不同之運動社團參與者、不同運動社團參與者及使用場地不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度皆呈現顯著差異。
- 五、運動社團參與者對於場館軟體設施方面，其場館人員的服務品質均獲得一致性的好評，但在硬體設施方面，較不滿意的部分，主要都偏重在設備及設施

上。館內不少運動社團普遍面臨營運不佳的窘境。想要提升運動社團參與者對於嘉義縣立館整體設施品質的滿意度，當以加強改善場館硬體設施為優先考量。目前整個嘉義縣立體育館的管理及營運現況仍有很多改進的空間。

關鍵詞：嘉義縣立體育館、運動社團參與者、滿意度

Title of Thesis: A Study on Current Status and Club Member Satisfaction of Chiayi County Arena

Name of Institute: Graduate Institute of Sport Management

Graduate date: January 2014

Degree Conferred: M.P.E.

Name of student: Chen Chih-Cheng

Advisor: Dr. Huang Yen-Hsiang

Abstract

The purpose of this study was to investigate sports club members' current status and satisfaction at the Chiayi County Stadium in order to explore various influential factors thus to provide suggestions for improvement. The subjects of study were members from 10 sport clubs of Chiayi county arena. A survey was conducted to collect data with which the scale entitled: Facility Quality Investigation of Chiayi county was administrated. The gathered data was then computed by SPSS for Windows 12.0 software package. This study also conducted depth interview method to acquire information that was not feasible expressed by subjects in the questionnaire. After the analysis of data and conclusion of interview contend, the results of the study shows:

1. Female member slightly outnumbers male, but both are on considerable proportion. Their ages are mainly between 21-50 years old and with college background. Their occupations are mainly the public servant and the most are married. Most of club members live in the Chiayi County with monthly income below 20,000.
2. Most of members have less than one year membership, and exercise once or twice per week. They paid for participation and receive the program information from friends.
3. There is a significant difference among members' gender, age, and residential area difference toward the satisfaction on soft and hard facilities. There is a significant difference on members' education level toward the satisfaction on hard facilities.
- 4 There is a significant difference on members' different time of use toward the satisfaction on soft and hard facilities. There is a significant difference on paying statues and their different exercise areas toward the satisfaction on hard facilities.
5. The service quality of arena staff is highly recognized while the hard facilities are considered of needing more improvement. In order to increase the quality of Chiayi

County arena, the renovation of facility is urgent and mandated.

Keywords: Chiayi County Arena, Sports club member, Satisfaction

謝誌

幾年前，也曾有過研究生的頭銜，但那光環卻始終敵不過意志薄弱，不消半年隨即又歸返虛無。一度以為那曾編織過的綺夢，在我的人生旅途中，就只能如同浮沫般驚鴻一瞥，豈料，一次偶然的際遇，竟又泛起築夢的漣漪。再度取得這圓夢之鑰後，那嚮往已久的國度旋即開啟，箇中滋味如今咀嚼，著實點滴心頭。

重返學生時代，感受有別以往。回首這一年半來的酸甜苦辣，如今，倒也開始讓我流連得不想畫下休止符。這裡，豐盈了我的眼界、澆沃了我的信心。雖說期間遭遇些許橫逆險阻，但冥冥中，總有「貴人」會適時地伸出援手、傾囊襄助，其中，最居功厥偉的，莫過於指導老師—彥翔老師。這段陣痛期，他始終笑容可掬，不厭其煩地引領著我突破僵局、讓我能一步步地朝著自己的夢想邁進。其次，房儂老師及嘉文副局長口試時所提出的建議及指教，不僅開闊我侷促的思維，也讓這篇研究論文更具參考價值。師恩浩蕩，永銘腑內。在此，謹致上我最誠摯的謝忱。

每每上課，濃濃的咖啡香滿室瀰漫，後排桌上成堆的休閒零嘴與團購美食，是班上消憂解愁的聖品，更是深厚友誼的見證。感謝管碩二 B 的每位夥伴們，這一路上，要不是有你們的相互砥礪與鞭策，單憑一己之力想過關斬將，恐怕又是一番天人交戰。

最後，要感謝的是我的家人，這段期間，爸媽身體陸續拉警報，還好大哥大嫂及妹妹們的分憂解勞，讓我得以全心地投入在課業上。更要感謝一直默默陪伴在我身旁的老婆大人，每當我面臨瓶頸時，她總是會想盡辦法消弭我的煩憂、包容我的脾氣，我能順利完成學業，她也功不可沒。

這趟旅程已圓滿落幕，再次感謝愛我的人和我愛的人這段期間的參與。未來，我仍如往昔般，會繼續朝另一個新的里程碑邁進的，感謝大家！

陳志誠 謹誌

2014/01

目錄

中文摘要.....	I
英文摘要.....	III
謝誌	V
目錄	VI
表目錄.....	VIII
圖目錄.....	XI
第壹章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究問題	4
第四節 研究範圍與研究限制	5
第五節 名詞操作性定義	6
第貳章 文獻探討	7
第一節 公立運動場館	7
第二節 嘉義縣立體育館概述.....	12
第三節 滿意度相關理論.....	15
第四節 嘉義縣立體育館營運窘境.....	42
第五節 本章小結.....	60
第參章 研究設計與研究方法	61
第一節 研究流程.....	61

第二節 研究架構.....	62
第三節 研究假設.....	63
第四節 研究工具.....	63
第五節 資料分析與統計方法	80
第肆章 研究結果與討論.....	83
第一節 運動社團參與者背景變項及場館設施使用現況分析.....	84
第二節 不同背景變項對場館設施滿意度之差異比較.....	102
第三節 不同場館設施使用現況對場館設施滿意度之差異比較	118
第四節 開放性問題之彙整	134
第五節 運動社團現況及場館營運改善之內容分析	139
第伍章 結論與建議	147
第一節 結論	147
第二節 建議	151
參考文獻	164
附件一	177
附錄一	206
附錄二	211
附錄三	214

表目錄

表 2-1 國內運動場館類型及定義	7
表 2-2 國內外學者顧客滿意度之定義	16
表 2-3 國內運動場館滿意度相關研究	23
表 2-4 顧客滿意度相關理論	33
表 2-5 顧客滿意度衡量構面	39
表 2-6 行政院體育委員會歷年補助嘉義縣各鄉鎮市「興（整）建運動場地（館）」相關資訊彙整表（97 至 99 年度）	44
表 2-7 嘉義縣立體育場編制表	54
表 3-1 專家效度組合表	64
表 3-2 「運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度量表」項目分析摘要表	66
表 3-3 「運動社團參與者使用場館硬體設施之滿意度量表」項目分析摘要表	68
表 3-4 「運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度量表」因素構面摘要表	70
表 3-5 「運動社團參與者使用場館硬體設施之滿意度量表」因素構面摘要表	72
表 3-6 「運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度量表」信度分析摘要表	75
表 3-7 「運動社團參與者使用場館硬體設施之滿意度量表」信度分析摘要表	77
表 4-1 嘉義縣立體育館運動社團參與者性別分配統計表	84
表 4-2 嘉義縣立體育館運動社團參與者年齡分配統計表	86
表 4-3 嘉義縣立體育館運動社團參與者教育程度分配統計表	87
表 4-4 嘉義縣立體育館運動社團參與者職業分配統計表	88
表 4-5 嘉義縣立體育館運動社團參與者婚姻狀況分配統計表	89
表 4-6 嘉義縣立體育館運動社團參與者居住地區分配統計表	90
表 4-7 嘉義縣立體育館運動社團參與者月收入分配統計表	91
表 4-8 嘉義縣立體育館運動社團參與者使用場館時間分配統計表	92
表 4-9 嘉義縣立體育館運動社團參與者每週使用頻率分配統計表	94
表 4-10 嘉義縣立體育館運動社團參與者每次使用時間分配統計表	95

表 4-11	嘉義縣立體育館運動社團參與者使用付費情形分配統計表.....	96
表 4-12	嘉義縣立體育館運動社團參與者運動訊息來源分配統計表.....	97
表 4-13	場館軟體設施滿意度之平均數、標準差及排序表.....	99
表 4-14	場館硬體設施滿意度之平均數、標準差、排序及因素名稱表.....	100
表 4-15	不同性別之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表..	103
表 4-16	不同年齡之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表..	104
表 4-17	不同教育程度之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表	105
表 4-18	不同職業之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表..	106
表 4-19	不同婚姻狀況之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表	107
表 4-20	不同居住地區之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表	108
表 4-21	不同月收入之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表	109
表 4-22	不同性別之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表	110
表 4-23	不同年齡之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表	111
表 4-24	不同教育程度之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表	112
表 4-25	不同職業之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表.....	114
表 4-26	不同婚姻狀況之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表	115
表 4-27	不同居住地區之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表	116
表 4-28	不同月收入之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表...	117
表 4-29	使用場館時間不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析 表.....	118
表 4-30	每週使用頻率不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析 表.....	119

表 4-31	每次使用時間不同之運動社團參與者使用場館軟體設施滿意度之差異分析表.....	120
表 4-32	使用付費情形不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表.....	121
表 4-33	運動訊息來源不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表.....	122
表 4-34	不同運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表.....	123
表 4-35	使用場地不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表.....	124
表 4-36	使用場館時間不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表.....	125
表 4-37	每週使用頻率不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表.....	126
表 4-38	每次使用時間不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表.....	127
表 4-39	使用付費情形不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表.....	128
表 4-40	運動訊息來源不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表.....	129
表 4-41	不同運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表.....	130
表 4-42	使用場地不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表.....	133
表 4-43	嘉義縣立體育館各運動社團參與者對場館整體設施之改善建議表...	134
表 4-44	晤談對象資料及時間表.....	140

圖目錄

圖 2-1 顧客滿意理論的形成.....	33
圖 2-2 嘉義縣立體育館組織圖.....	53
圖 3-1 研究流程圖.....	61
圖 3-2 研究架構圖.....	62
圖 5-1 嘉義縣立體育館使用注意事項	159

第壹章 緒論

第一節 研究背景與動機

健康的國民是國家的核心資產，國民的體能(physical fitness)是國力的具體象徵，也是國家競爭力的基石，更是衡量國家現代化的指標之一。近年來，由於國民生活型態的改變及健康與運動意識的覺醒，全民運動(Sport for all)的風潮瞬間蔓延，運動與休閒將成為現代國民日常生活中不可或缺的一環。

為實踐「人人愛運動、處處能運動、時時可運動」之「運動島」願景，行政院體育委員會(102年1月1日已和教育部體育司合併為教育部體育署)自民國91年起研擬「運動人口倍增計畫」及「打造運動島計畫」，強調「由下而上」、「社區化」及「生活化」之理念，除了宣導與鼓勵民眾親身參與運動，透過運動學習資訊與管道，整合社區資源，以營造優質運動學習環境外，並積極協助各縣市建立運動人口倍增計畫資料庫，蒐集、統計及分析歷年來之相關活動資訊，以助於中央、縣市政府及一般民眾了解運動相關訊息與資源，進而能有效達成運動人口倍增之施政目標。

運動是提升國民健康與體能之不二法門，為讓國人能就近運動，以養成規律運動的良好習慣，行政院體育委員會於民國99年開始實施「改善國民運動環境與打造運動島計畫」，期透過提供國人五星級設施平價消費的運動環境，積極推展全民運動，以提升國民參與運動意識與國人的健康體能狀況。而為建構完備全民運動設施設備，經建會匡列經費自民國99年起，分4年期程執行教育部體育署所提出的此項計畫

，計畫中包含硬體設施（改善國民運動環境）與軟體活動（打造運動島）兩方面的目標，補助並輔導直轄市、縣（市）政府規劃興建國民運動中心、運動公園與辦理運動場地興（整）建及維護整修等主要工作項目。

「工欲善其事，必先利其器」，陳鴻雁(2003)認為欲推廣全民運動，唯有增加運動場館設施，方能提高民眾參與運動之興趣與頻率，以養成規律運動的習慣。王慶堂(1999)指出體育場是各縣市推展全民與競技體育之樞紐，扮演地方體育發展之第一線要角，因此在全民運動的推展上，其現有的公立運動場館絕對佔有其舉足輕重的地位。就臺灣公立運動場館而言，其開始開發興設源自於日據期間，民國七十年代後，公立體育場成立的數目急遽增加，絕大多數的縣市立運動場館都是為了籌辦臺灣區運動會而陸續興建。由於事前未多方評估場地興建的必要性與適切性，事後亦未能妥善擬訂經營管理計畫，致使許多運動場館衍生使用率偏低及管理不良等問題，因而招來不少負面聲浪（邱金松，1991）。

民國八十六年，素有「體育沙漠」之稱的嘉義縣在取得第二十四屆臺灣省區運會的承辦權後，便積極興建必要之硬體設施。由於縣府特區座落於朴子市與太保市兩城鎮間的交界處，故當時相關比賽場館之興建幾乎都落在這兩城鎮內。然而「生於斯、長於斯」，在研究者的眼中，朴子一直是個人文風貌簡單樸實又不失都市生活機能的城鎮，民國八十六年七月底自軍中退役後，就迫切地想找個可舒展筋骨的運動場地，無意間得知住家附近有座興建不久的場館-嘉義縣立體育館，自此便與它結下了不解之緣。

啟用初期，各項體育活動如火如荼的展開，該場館使用

情形極為活絡。為因應眾多運動人口及民間社團，該場館於地下室增設重量訓練室、韻律教室、舞蹈教室及桌球室各一間，並將地下停車場淨空作為直排輪訓練場，當時每日平均之運動人口數，堪稱得上是該場館營運以來的全盛期。除此之外，其他非體育性的活動像是資訊展、家具展或家電展等大型展示會，承租該場館作為商業性用途之情形也相當頻仍。

該場館在歷經十多年的歲月洗禮，老舊折損自是不爭的事實。想要延續該場館的使用壽命，其根本解決之道就是要挹注經費進行維護與更新，但受到經濟不景氣的衝擊，讓財政早就支絀的地方政府更顯窘迫，加上中央政府的補助不均，有關該場館設施維修及整飭的問題，始終處於懸而未決的階段。正所謂「屋漏偏逢連夜雨」，民國九十八年莫拉克風災重創南臺灣，創紀錄的雨勢讓臺灣中南部及東南部地區汪洋一片，而該場館亦無法倖免於難，成了此次風災的「受災戶」之一。由於當時淹水嚴重，致使該場館地下室內的多項運動設施及設備幾近損毀殆盡，嘉義縣政府雖於災後立即將體育館內相關設備的毀損情形及災後復建所需之經費，提報至中央申請補助，但因體育館列屬運動休閒設施，無法列入相關災害復建補助經費內，再則縣府財政向來處於緊縮狀態，所編列於場館的相關維護修繕費用，充其量也僅足以作為搶修提供該場館主館水電設施正常使用之簡易修繕。由於該場館遲遲無法爭取到補助經費恢復地下室之原貌，因此位於地下室內活動之社團只好被迫中止，造成不少運動社團及一般民眾無運動空間及設備使用之窘境，無形中也導致運動人口數迅速銳減。約莫三年的空窗，該場館地下室直至去年十月，

在地方代表的極力催促下才又得以重新開放，不過也僅能勉強開放兩間舞蹈教室供民間社團輪流使用。今年四月中旬，在社會科災後善款的挹注下，又開放了第三間舞蹈教室，截至目前為止，運動人口似乎有逐漸回籠之趨勢，但後續效益仍有待評估。

該場館營運不久，研究者便參與其中借用該場館使用的運動社團—朴子陽光羽球聯誼會，因此可謂見證了該場館這十多年來的演變歷程。有鑑於場館設施的老舊折損及災後運動人口的流失，如何能讓老舊場館永續經營，以提昇運動人口之比例，成了研究者亟欲研究之最大動機。

本研究將先以問卷調查的量化方式，分析嘉義縣立體育館運動社團參與者的背景變項及運動場館設施的使用現況與滿意度，接著輔以質性晤談，分析場館及運動社團的營運現況，最後相互對照後，探討其改善之道。

第二節 研究目的

- 一、探討嘉義縣立體育館各運動社團參與者使用運動場館設施之現狀
- 二、了解嘉義縣立體育館各運動社團參與者對場館軟、硬體設施之滿意度高低
- 三、探討造成嘉義縣立體育館各運動社團參與者使用場館軟、硬體設施滿意度之影響因素
- 四、針對嘉義縣立體育館場館未臻完善之處探討改善之道

第三節 研究問題

- 一、嘉義縣立體育館運動社團參與者背景變項及運動場館設

- 施使用現況為何？
- 二、嘉義縣立體育館運動社團參與者使用場館軟、硬體設施之整體滿意度為何？
- 三、嘉義縣立體育館不同運動社團參與者使用場館軟、硬體設施之滿意度是否有顯著差異？
- 四、嘉義縣立體育館未來營運之改善策略為何？

第四節 研究範圍與研究限制

一、研究範圍

本研究以嘉義縣立體育館之運動社團參與者為研究對象，其中跆拳道社與直排輪社所招收的對象為國中小以下之學童，由於考量學童們對本問卷內容的認知程度不一，因此，此兩運動社團參與者未列為本研究之受試者，至於一般民眾對該場館設施的使用狀況不盡相同，故也不納入本研究中。在研究變項方面，本研究主要是在探討嘉義縣立體育館各運動社團參與者使用運動場館軟、硬體設施滿意度以及經營改善策略，其他與滿意度有關之前因後果變項，如參與動機、忠誠度等變項，不在此研究範圍內。

二、研究限制

1. 本研究中所採用的問卷調查法屬自陳量表，因無法完全控制受試者受試時之真實程度，故僅能假設受試者皆能據實填答。
2. 本研究中所採用的深度晤談法屬主觀衡量方式，因依照受訪者內心想法進行研究與分析，難免會產生個人主觀偏向分析。再則，由於時間限制，無法探討所有面向，故只能從中採

用研究者所欲操作之面向進行探討。

3. 為求研究之真實與客觀性，本研究僅針對嘉義縣立體育館之運動社團參與者進行研究，至於所得之結論是否能推廣至其他地區，尚待驗證。

第五節 名詞操作型定義

一、嘉義縣立體育館

本研究所指的嘉義縣立體育館除了包括主場館外，縣立網球場及縣立綜合球場亦屬於館區管轄範圍之內。

二、運動社團參與者

本研究所指的運動社團參與者乃嘉義縣立體育館之社團成員，於固定時間內在館內從事運動者。

三、滿意度

消費者於消費前後，會針對產品或服務的事前期望與實際績效進行比較，當實際績效大於事前期望時，則產生正向期望失驗，並導致滿意；反之，當實際績效小於事前期望時，則產生負向期望失驗，並導致不滿意(Oliver & Desarbo, 1988)。本研究所指的滿意度乃是指嘉義縣立體育館運動社團參與者對場館內軟、硬體設施的滿意程度。

第貳章 文獻探討

本章旨在回顧與探究本研究運動社團參與者場館使用現況與滿意度之相關文獻與理論基礎，俾利發展本研究之架構依據。本章共分為五節，第一節為公立運動場館；第二節為嘉義縣立體育館概述；第三節為滿意度相關理論；第四節為嘉義縣立體育館營運窘境；第五節為本章小結。

第一節 公立運動場館

一、運動場館的定義

蔡厚男(2001)指出舉凡從事運動行為之活動場所皆可稱為運動場館，包含室內外運動場、體育館、游泳池及其他種類的運動場等。行政院主計處(2011)所訂定的中華民國行業標準分類(第9次修訂)，將運動場館業定義為：「從事室內(外)運動場館經營管理之行業，如球類運動場館、室內(外)游泳池、拳擊館、田徑場、健身中心及賽車場等經營管理。以自有運動場所從事籌辦職業或業餘運動競賽之組織亦歸入本類。」

行政院體育委員會(1999)在臺灣地區體育場館統計調查研究報告中，針對國內現況將運動場館定義區分成八大類型，如表 2-1 所示。

表 2-1

國內運動場館類型及定義

運動場館的類型	說明
---------	----

(續下頁)

運動場館的類型	說明
(一) 縣(市)立運動場館	指為直轄市政府、省下之縣政府、市政府管理之體育場館，如各縣之縣立體育場。
(二) 鄉鎮市區運動場館	指為鄉公所、鎮公所、縣轄市公所。
(三) 社區運動場館	指為社區管理之體育場館，如社區活動中心。或為大廈管理委員會所管理之場所，如大廈所屬之游泳池。
(四) 學校運動場館	指為學校所管理之運動場館，如學校體育館。
(五) 公營事業機構所屬場館	公營事業機構附屬之體育場館，如公營事業附設之籃球場。
(六) 民營事業機構所屬營利場館	民營事業機構設立之以營利為目的運動場館。
(七) 民營事業機構所屬非營利場館	民營事業機構設立之非營利體育場館，如工廠之員工籃球場。
(八) 私人場館	指私家場館，如私人住宅簡易籃球場或游泳池等。

資料來源：行政院體育委員會（1999）。國民參與體育運動意願調查。台北市，行政院體育委員會全國體育會議參考資料。

二、運動場館的功能

近年來，隨著國民對休閒的需求與日俱增，為提供國人優

質的運動休閒環境，行政院體委會正積極輔助地方政府興(整)建國民運動中心(都會區)、運動公園(開放式)及簡易運動設施(如社區型的簡易籃球場、羽球場、體適能設施等)，希望建構出更具普及性及方便性的運動休閒環境，好提升國人參與運動、健全身心發展之意願。

雷文谷(2006)指出舉凡可以提供社會大眾、學校師生從事休閒、運動、體育教學、健康與適能活動及運動競賽的室內外場地及其所附屬的設備器材，皆屬運動場地之設施。

葉公鼎(1991)認為體育場具有教育、競技、訓練、觀賞、測驗與休閒等功能，而謝文偉(2001)則認為體育場的功能，除具有上述葉公鼎學者所提出的六大功能外，若能再結合公園綠地，有效發揮都市綠化之功效，亦可增添其觀光的功能。

王慶堂(2002)指出提供休閒運動場所、運動指導及運動競技場地、訓練優秀運動選手、辦理全民體育及運動競賽活動、提供民眾運動觀賞與發展健康體適能活動等，皆為體育場所具有之功能。

田文政(1991)在「運動場地的規劃與管理」的專題研究報告中指出，所謂的「運動場」就廣義而言，包含體育館、游泳池及室內所有能提供運動之場所，其具備有以下五大功能：

一、教育場所－教學的功能

運動場不僅提供身體活動，亦實現課程教學，像是運動學習、運動競賽、遊戲表演等，皆蘊含豐富的教育意義，故肩負起教育之功能。

二、訓練場所－鍛鍊的功能

在教與學的過程中，已隱含鍛鍊意義，縱使是靜態訓練，

也是一種訓練行為，而運動場寬廣的環境，便可在不受拘束及顧忌下，從事身心鍛鍊的功能。

三、表演場所－娛樂的功能

表演的目的不外乎助興、娛樂、競賽或營利，但為達其表演的目的，還需要有合適的場所，而運動場則普遍有休閒娛樂之功能。

四、組織場所－社會的功能

透過運動場，除了可辦理各種集會活動或運動表演外，還能組織各種運動社團，成立各種運動訓練班，最終甚至可達全民運動之目的，以期發揮社會化的功能。

五、比賽場所－表現團隊精神的功能

「比賽」通常是運動場給人的第一印象，藉由比賽可提升其技術水準及團隊精神。

林國棟(1996)指出，就運動設施的功能而言，大致上可包含以下幾點：

一、促進體育事業的發展

運動設施是運動成立的先決要素，也是推展體育事業最不可或缺的有形資產，其體育事業發展的成功與否，端視運動設施的良窳。

二、提昇運動人口與風氣

運動設施越是普及、便利，就越能吸引民眾主動參與，一旦民眾樂在其中，無形中自會增加運動人口數，進而帶動運動風潮。

三、提高運動成績與水準

人體在從事體育運動時，需要特殊的肌肉力量能力，這些特殊的肌肉能力是透過運動訓練獲得的，而完善的運動設

施則可提供優良舒適的訓練環境，以期能藉此掌握運動技能、技巧，提升運動技術水準。

四、作為教育場所，具有運動教育的功能

教育是指對人傳授知識、培養才能與塑造人格的一種社會活動，是人類文化得以傳承的主要途徑。運動設施可視為一教育場所，就學校而言，它是體育教學的教室；就社會而言，則是運動學習或訓練的場所。

五、作為訓練場所，具有運動訓練的功能

運動訓練是以運動為手段來刺激人體，不僅提高身體適應能力，增進個人的運動技術，也增強其體能狀態。藉由運動訓練可以幫助我們將天賦的「本錢」發揮至極限，同時也是獲取最佳成績的不二法門(Singer,1986;Williams,1989)

，將運動設施作為訓練的場所，可發揮運動訓練之功能。

六、作為鍛鍊場所，具有運動鍛鍊的功能

在體育鍛鍊的過程中，人體會不斷提高對外界的適應能力，而運動設施則是吸取運動知識、鍛鍊身體能力、發揮運動技能及建立運動生活習慣之最佳場所。

七、作為比賽場所，具有競技運動的功能：

競技運動指的是個人或團體成員在體格、體能、心理及運動能力等方面的潛力做最大限度的發揮，取得優異的運動成績以進行科學、系統訓練及競賽。

八、作為休憩場所，具有休閒活動的功能：

Arai 與 Pedlar(1997)的研究發現，休閒活動具有培養新的技能，也較能達成暢所欲言，平衡身心與恢復精神，增加團隊成就與能力改善，以及逐漸凝聚共識等五項效益。

綜觀以上學者之論述，就功能而言，公立運動場館應具

有教育、競技、訓練、觀賞、測驗、休閒等六大基本功能，它不僅是一個集運動、休閒、訓練、比賽、娛樂、表演、展覽、集會等綜合休閒的活動中心，也是推展全民運動最基層之單位，更是行銷該城市的觀光景點與地標。

第二節 嘉義縣立體育館概述

一、嘉義縣立體育館沿革

自民國七十一年嘉義縣、市分治後，重要運動設施悉數留置市政府所轄，在無完善之專業場地設備輔佐下，嘉義縣的體育推展始終處於土法煉鋼、披荊斬棘的艱難困境，因此長期被外界視為體育沙漠。然而就在各方努力的耕耘下，於民國八十六年取得第二十四屆臺灣區運動會的承辦權，並獲得上級挹注建設經費，興建必要之硬體設施。為考量日後之維護保養及如何妥適規劃設計，永續經營，並提供民眾最佳服務，實有成立一專責機構之必要，故於民國八十五年十二月二日奉准設立「嘉義縣立體育場」，成為嘉義縣政府附屬之獨立機關，正式加入縣府團隊運作。

嘉義縣立體育場為一行政機關，管轄嘉義縣立棒球場、嘉義縣立田徑場、嘉義縣立體育館、嘉義縣立網球場、嘉義縣立綜合球場、嘉義縣立游泳池、嘉義縣立溜冰場與嘉義縣立極限運動場等縣管體育單位。當時的行政組織是設置於縣立田徑場內，隨著區運會落幕，縣立體育館也跟著沉寂了好一陣子，未對外開放，僅編制約僱人員及清潔工各1員，負責整個體育館園區內的基本維護與整潔。直至民國八十七年底，由於國立臺灣體育學院進駐田徑場，才使得整個行政單位遷移至體育館內運作，民國九十五年一月一日，因縣府組織裁撤後，已無行政

組織在此運作，目前僅編制9人於體育館園區內，分別為：技工1人、約僱人員2人、工友1人及清潔工5人。

由於嘉義縣立體育館、縣立網球場及縣立綜合球場，皆興建於嘉義縣立體育館園區內。整座場館是在李雅景縣長任內期間所興建的，因應第二十四屆臺灣區運動會(86/10/21~10/26)的到來，李雅景縣長特於民國八十六年九月九日發表了一則有關嘉義縣立體育館的興建紀要，其內容如下：

運動休閒設施的有無、多寡、良窳，乃一個國家或地區是否現代化的重要指標。用這樣的指標來衡量檢驗，就整體而言，中華民國在現代化的路途上，仍有待急起直追；若就地區而言，則以民國七十一年七月一日縣市分治以後的嘉義縣最為落後。

八十六年臺灣區運動會在嘉義縣舉行，是體壇的盛事、嘉義縣的喜事，更是嘉義縣突破運動休閒設施不足瓶頸的契機。在區運會隆重舉行的前夕，堂廡宏偉、造型流線、功能多元的體育館已經巍峨聳立在人文薈萃重鎮—朴子市的街頭，為嘉義縣民提供運動、休閒、集會的服務，也體現出嘉義縣追求健康、進步、現代化的決心、努力和成果。

本館於八十四年十月十五日開工，八十六年七月二十五日竣工，全館為地下一層、地上三層，總高十四公尺之現代化建築，係堅固防震之鋼筋混凝土結

構。由特殊新穎之屋頂，採鐵氟龍玻璃纖維膜材質，以鋼纜鋼管支撐強固，採光良好、隔熱性佳，加上中央空調設備；監控管理系統與新型之電子顯示幕，亦走在時代尖端，設備完善美觀，當之無愧。館內設置標準之籃球場一處，看台可容納三千五百位觀眾作為籃球競賽的場地，故合乎國際的水準；供作一般集會、康樂、演唱活動之空間，亦堪稱寬敞舒適，足令近悅遠來，各展才情。

二、嘉義縣立體育館簡介

嘉義縣立體育館除了包括主場館外，縣立網球場及縣立綜合球場亦屬於館區管轄範圍之內，其各場館簡介分述如下：

（一）嘉義縣立體育館

體育館設有固定席 1800 位，活動座席 2100 位，內部高度達 20 公尺，可作為各種球類之活動，屋頂採用鋼纜之鐵氟龍玻璃纖維膜，造型作中國式四向之屋頂，由於採用四向之斜坡造型增加內部之室內空間甚多，場內為北美楓木地板，一樓觀眾由四角出入，二樓觀眾則由室外梯直接進出，因此觀眾之疏散十分方便。

一樓設有場長室、貴賓室、記者室、醫護室、器材室、男女廁所，選手休息室兩處，方便兩隊球員使用。二樓除觀眾席外，尚有男女廁所、空調室。三樓則為貴賓室及儲藏室等設施。

地下室設變電室、機械室、重量訓練室、會議室、男女廁所，儲藏室外並可供停車，地下室設兩處外梯通達外面，

並設瀑布水池之景觀。

(二) 嘉義縣立網球場

網球場設置於體育館園區內，現有四座標準 PU 地坪球場，入口處為彩色鋼板屋頂之金屬網門，四周以綠色 PVC 擋風帆布加擋球網環繞，為便利殘障民眾，增設不鏽鋼殘障扶梯欄杆及導盲設施，夜間照明八座鍍鋅燈桿皆加裝 2M 高 PVC 防撞泡棉防止運動傷害。

網球運動風氣漸盛，現有設備仍有擴充之必要，本場已於八十九年爭取經費增設看台（席設 197 席）、球員休息室、管理員室、殘障電梯等設施，以符合現代化球場之標準，並規劃為嘉義縣運動休閒推展中心預定處所，日後將成為本縣體育發展重要據點。

(三) 嘉義縣立綜合球場

綜合球場亦設置於體育館園區內，為考量時尚青少年朋友需求而規劃設置，全區採開放式管理，現為籃球、排球綜合使用標準壓克力地坪球場，入口處為原色鋼板屋頂之金屬網門，四周以金屬擋球網環繞，並加運動標語美化，夜間照明四座水泥燈桿皆加裝高強度複金屬燈泡，為本縣設備最完善之戶外開放式夜間球場。

第三節 滿意度相關理論

一、顧客滿意度之定義

「滿意度」一詞乃衍自拉丁文「satis」與「facere」二字，意味著「滿意」或「實現」(Oliver,1993)。當需求者的

期望被實現時，則心裡會呈現出滿意的狀態。近年來，隨著消費者意識高漲及市場競爭日趨白熱化，「顧客滿意」(customer satisfaction)一詞似乎已成了各大企業掛在嘴邊的常用語，為二十一世紀企業經營時最重要的衡量指標。

Cardozo(1965)是最早提出顧客滿意度概念的學者。他認為顧客滿意度是情感與認知間交互作用之產物，期望會受到顧客過去經驗的影響，進而影響滿意度的評價，而顧客愈是滿意，愈能提升顧客的再購行為及增購其他產品的意願。隨著顧客滿意度日趨重視，學者們紛紛致力在這方面的研究。由於每位學者所研究的方向及重點不盡相同，故在滿意度的定義上有其不同之詮釋。茲就國內外多位學者所提出之顧客滿意度定義，整理如表 2-2 所示。

表 2-2

國內外學者顧客滿意度之定義

年代	學者	顧客滿意度之定義
1965	Cardozo	只要顧客滿意度提升，不僅會刺激顧客再購行為，而且還會影響他們增購其他產品的意願。
1969	Howard & Sheth	顧客滿意度是指顧客評價購買某一產品所做的付出及得到的報酬是否適當的一種認知狀態。
1977	Miller	顧客滿意是顧客對產品的期望程度與認知成效兩者交互作用所致，藉以衡量產品實際績效所達成的

(續下頁)

年代	學者	顧客滿意度之定義
		，藉以衡量產品實際績效所達成的程度，進而產生滿意與否之認知。
1977	Day	滿意度是顧客在使用產品後產生的一種整體性、概括性的表現，故只需單純地評估整體滿意度即可。
1980	Westbrook	依情感觀點而論，滿意與否取決於消費者主觀認定，一旦感覺良好時便會產生滿意，反之亦然。
1981	Oliver	顧客滿意是顧客在消費過程此一特定交易（transaction specific）中所產生的暫時性、情緒性反應，即對該產品之事前期望與實際消費後感受之差距，全憑消費者主觀認定之。
1982	Churchill & Surprenant	顧客滿意是一種購買與使用產品交互下的產物，為消費者比較購買時所投入之成本與預期使用之效益所產生的。
1983	Woodruff, Ernest & Jenkin	顧客滿意是指顧客在特定使用的情境下，產品使用後所獲得之價值，為一種立即性的情緒反應。
1984	Garvin	顧客滿意度是當消費者感到產品或服務良好時，較願去支付的代價

(續下頁)

年代	學者	顧客滿意度之定義
		，也較能容忍價格上揚。
1984	Day	顧客滿意乃基於顧客在購買後，知覺地評估購買前後之預期與實際績效產生差距時的一種反應。
1988	Tes	顧客滿意度視為是顧客對於事先預期與認知績效之知覺差距的評估反應。
1989	Woodside, Frey & Daly	顧客滿意度是一種消費態度，也是一種購後評估，反映出顧客體驗後喜歡與否的程度。換言之，就是一種以經驗為基礎的整體性消費態度。
1989	Davidow & Uttal	滿意是顧客期望與實際績效之間的差距所造成的結果。
1991	Solomon	顧客滿意是個人對所購買產品的整體態度。
1992	Fornell	顧客滿意度是可直接衡量的整體感覺，消費者會將商品與心中理想標準作一比較，是一種以經驗為基礎的整體性態度。
1994	Kolter	顧客滿意度來自於對產品功能特性或結果的知覺績效與個人對產

(續下頁)

年代	學者	顧客滿意度之定義
1994	王國名	品期望，兩者相較後所成的函數。顧客購買前對產品的期望與購買後認知的經驗，這兩者間的差距表示滿意或不滿意的程度。
1995	Ostrom & Iacobucci	滿意與否為一種相對判斷，需同時考量顧客經由購買所獲得的品質與利益，以及為達成此次購買所負擔的成本與努力。
1995	Engel, Blackwel & Miniard	顧客滿意度是對產品使用後的效果與使用前的預期作一比較，兩者感覺越一致則越滿意。
1996	蘇雲華	消費者對某一服務的期望與服務提供者實際提供出的服務成果相較之結果，若服務成果達到或超過消費者期望，消費者會產生滿足的感覺，此時即達到消費者滿意度，反之亦然。
1997	鍾志強	滿意度是個體對實際表現與目標間差距的一種知覺。
1998	方三保	顧客滿意是事前期望與事後知覺績效的比較過程。
1998	方信淵	認為滿意度乃是一種消費後的評

(續下頁)

年代	學者	顧客滿意度之定義
		估，以判定產品或服務的表現是否如個人所預期的期望。
1999	沈淑貞	顧客滿意度是服務前的預期與服務後的認知加以比較的結果，當前後的比較差距愈小則滿意度愈高。
1999	范智明	顧客滿意度是消費者在產品購買前的認知、預期，與購買後的實際使用效果相對照的結果。若後者大於、等於前者，則顧客滿意度相對較高；反之，則顧客滿意度相對較低。
2000	Baker & Crompton	滿意度是個人體驗過之心理與情感狀態，受到心理與社會因素的影響，抑或受到當時氛圍及群體互動等外在因素的影響，而形成的一種態度或意象。
2001	Lien & Yu	消費者實際獲得的利益與希望得到預期水準的利益時，於購買行為所付出的成本比較，在經過此種比較與評估過程以後，產生正面或負面的情感和知覺
2001	楊錦洲	顧客滿意度是顧客在接受某一特

(續下頁)

年代	學者	顧客滿意度之定義
2001	鄭順聰	<p>定交易或服務時，所感受到的一種合乎我意的愉悅態度。</p> <p>消費者滿意是消費者自購買產品或接受服務的過程中，感到滿意或有物超所值的快樂感受。滿意度則為消費者在購買產品前的認知、預期，與購買後實際使用效果相對照的結果。若後者大於等於前者時，滿意度則相對較高。</p>
2002	游宗仁	<p>滿意度為消費者接受服務前的期望，與實際接受服務的過程或結果，經主觀評估後所產生正向或負向的感受。</p>
2002	闕山晴	<p>滿意度是消費者從事購買行為的比較過程，不論是成本投入與利益獲得的比較，或是購前預期與實際結果的比較，只要能滿足消費者，就能獲得滿意。</p>
2002	葉柏孜	<p>滿意度是指個體實際經過體驗或是消費產生的一種心理狀態，而這種心理狀態則來自於消費前期待與消費後體認之間的相互比較。</p>

(續下頁)

年代	學者	顧客滿意度之定義
2003	陳啟誠	活動後實際結果的比較，它是使用者一種主觀的感受與態度。
2005	吳政謀	消費者在特定的使用情形下，對產品傳達之價值，所產生的一種立即性反應。
2007	趙大志	滿意是一種立即性的情緒反應。使用滿意是在特定使用情境下，對於使用產品所獲得的價值程度。
2008	巫賢偉	消費者將服務前的期望與服務後的成果進行比較，若服務成果達到或超過期望時，便會產生滿足，而達顧客滿意。

資料來源：本研究整理

綜合以上國內外諸位學者對顧客滿意度所下之定義，大致朝情感與認知這兩方面進行探討，故顧客滿意度為顧客事前預期與實際結果的知覺差距，只要是符合預期，甚至超過預期，顧客就會感到滿意。本研究所指的運動社團參與者滿意度是依企業經營的角度，將運動社團參與者視為顧客，在使用完場館軟、硬體設施後，若實際感受等於或超過預期認知，則感到滿意，反之，不如預期，則滿意度低落。

二、運動場館滿意度相關研究

關於運動場館的滿意度調查，目前已有不少學者針對國內不同型態之運動場館進行相關研究。茲將國內學者近年來在運動場館滿意度上所提出的研究結果，彙整如表 2-3 所示。

表 2-3

國內運動場館滿意度相關研究

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
江盈如 (1999)	大台北地區健康俱樂部顧客滿意度、忠誠度以及滿意構面重視度之研究	1.顧客對健康俱樂部滿意構面之重要性與滿意度認知，在健康俱樂部型態間有顯著差異。 2.健康俱樂部各滿意構面的重要性與滿意度認知差異，會受健康俱樂部型態的影響。
范智明 (1999)	台北市運動健身俱樂部會員消費者行為之研究	1.「所處的地區」、「服務人員的服務態度」、「服務人員的專業能力」、「開放時段」及「服務人員的服裝儀容」是會員們較滿意的五個服務項目。

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
程俊堅 (2002)	雲林縣跆拳道館 學員參與行為之 研究	<p>2.不同人口統計變項之會員在參與行為及顧客滿意度上有顯著差異。</p> <p>3.不同參與行為之會員在休閒動機及顧客滿意度上亦有顯著差異。</p> <p>不同人口統計變項在參與動機、學員滿意度以及參與行為上皆有顯著差異。</p>
江中皓 (2002)	運動觀光高爾夫 假期遊客參與動 機與滿意度之研 究	<p>1.參與滿意度共建構有球場設施的環境、球場服務、球場活動的效能、球場位置與動線、產品消費、整體特色等六項因素。</p> <p>2.在參與人口背景對滿意度因素比較中，教育程度、職業、家庭年收入有差異性的區別。</p>
黃鴻斌 (2003)	健康體適能俱樂部 會員參與動機、	1.不同人口統計變項會員在參與行為、參與動機

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
	顧客滿意度及忠誠度關聯性之研究-以金牌健康體適能俱樂部為例	、顧客滿意及忠誠度上有顯著差異。 2.不同參與行為之會員在參與動機、顧客滿意度及忠誠度上有顯著差異。
李俞麟 (2004)	游泳俱樂部會員參與行為與滿意度研究-以寬明游泳俱樂部為例	1.在年齡方面20歲以下會員使用滿意度高於其他年齡層，在職業方面學生會員使用滿意度高於其他職業之會員。 2.不同「年齡」、「職業」、「教育程度」之會員對使用過後之滿意度呈顯著差異。
余泳樟 (2004)	臺北市北投區市民運動中心使用者服務品質認知與滿意度之研究	1.在使用者滿意度各構面之排行依序為：環境安全與衛生、服務人員態度、組織形象與運動氣氛、場地設施規劃以及訂價標準。

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
林秉毅 (2005)	臺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	<p>2.不同「年齡」、「學歷」、「使用方式」、「平均月收入」、「最常使用之運動設施」之運動中心對使用滿意度呈顯著差異。</p> <p>3.服務品質構面與使用滿意度各構面間均呈顯著正相關。</p> <p>1.滿意度方面，顧客在性別、教育程度、每月收入、職業方面都有顯著差異。</p> <p>2.服務品質構面與滿意度題項間均有顯著正相關，其中因素為「保證性」與滿意度相關最高。</p> <p>3.顧客滿意度和顧客忠誠度之間也呈現正相關。</p> <p>4.服務品質與忠誠度可以預測顧客滿意度。</p>

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
蔡士傑 (2005)	運動健身俱樂部 服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究-以桑富士運動俱樂部為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.會員性別、年齡及每週使用設施頻率不同，會導致服務品質與顧客滿意度評價的差異。 2.服務品質與顧客滿意度間有高相關性存在，又以服務品質「反應性」構面與顧客滿意度的相關程度最高，為影響運動健身俱樂部會員滿意度的重要因素。 3.服務品質及顧客滿意度對會員再購意願具顯著預測力，又以服務品質「反應性」構面對再購意願最具影響力；研究結果驗證服務品質會直接影響再購意願之論點。
李真玲 (2005)	公立體育場域民眾運動參與動機	<ol style="list-style-type: none"> 1.民眾對於到公立體育場館運動，就服務品質各

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
陳龍 (2007)	<p>與滿意度之研究 - 以臺中縣為例</p> <p>公營運動場館民 眾使用滿意度調 查研究 - 以臺北縣 立新莊體育場為 例</p>	<p>面向所感受的顧客滿意 程度僅為中等程度，顯 示體育場館不論在軟體 或硬體設施上都有再加 強改善的空間。</p> <p>2. 在服務品質滿意度上， 除了性別、月收入狀態 於各構面無顯著差異外 ，其他不論是年齡、學 歷、婚姻、職業、運動 項目與運動頻率分別在 服務品質的十構面中多 少都有差異性的存在。</p> <p>1. 使用滿意度對再購意願 具顯著預測力，又以使 用滿意度「硬體設施」 構面對再購意願最具影 響力。</p> <p>2. 使用滿意度方面：不同 運動設施使用情形影響 民眾使用滿意度，滿意</p>

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
		<p>度的提升直接影響使用意願。同時使用滿意度也會因使用次數、時間不同而有所差異。</p> <p>3.提供較佳的服務及硬體設施是提升再購意願的最好方式。</p> <p>4.民眾使用滿意度對再購意願具顯著預測力，又以使用滿意度「硬體設施」構面對再購意願最具影響力。研究結果驗證使用滿意度會直接影響再購意願之論點。</p> <p>5.根據研究結果提供新莊體育場營運上的建議如下，可建置使用者特性資料，並以提昇使用滿意度為優先要務，場地保養維護並維持器材設施的更新及現代感，以</p>

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
		增進使用者的滿意度與再購意願，減少使用者的流失。
劉美君 (2007)	臺北小巨蛋副館滑冰場服務品質與顧客滿意度之研究	1.不同背景項目對小巨蛋副館滑冰場服務品質及滿意度之構面均達顯著差異。
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	1.不同背景變項對滿意度有差異性存在。 2.滿意度與忠誠度有正向顯著之影響。
陳瑞辰 (2008)	游泳池服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究 - 以臺北縣三重市地區游泳池為例	1.服務品質有形性、回應性、保證性、關懷性與顧客滿意度軟體設施、硬體設施、游泳池經營間有典型相關存在。 2.服務品質回應性與保證性及顧客滿意度游泳池經營、軟體設施與硬體設施對於泳客再購意願

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
		有顯著預測能力。
潘沛彤 (2008)	臺北地區桌球俱樂部服務品質與顧客滿意度關係之研究	1.不同背景變項對服務品質與顧客滿意有顯著差異。 2.服務品質與顧客滿意度呈正相關。
鄭權地 (2008)	臺北市運動場館委託經營績效和顧客滿意度與運動行為研究	1.不同背景項目在滿意度無差異性存在。 2.運動行為與使用者對運動中心與滿意度呈現正相關。
陳林鴻 (2009)	服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以臺北市民運動中心為例	1.服務品質會透過關係品質來影響顧客滿意度，進而影響顧客忠誠度。 2.提出「服務品質-關係品質-滿意度-忠誠度」之因果徑路模式。
郭冀謙 (2009)	體適能俱樂部會員涉入程度、關係品質、滿意度與生活品質之研究-以	1.不同背景變項在顧客滿意有顯著差異。 2.滿意度與生活品質呈現顯著正相關。

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
	高雄地區為例	
吳政翰 (2010)	樹林市雙和健康 歡樂世界溫水游 泳池使用者休閒 效益與滿意度之 研究	1.樹林市雙和健康歡樂世 界溫水游泳池使用者的 「滿意度」因素以「實 體環境」最高，其次依 序為「主要設施」、「週 邊設施」，而以「交通便 利與價格」得分最低。

資料來源：本研究整理

綜合上述文獻發現，運動場館滿意度之構面眾多，學者們依照不同型態之運動場館，設計出不同構面之滿意度量表詳加探討。本研究則是針對運動社團參與者在場館滿意度上，分為「硬體設施」與「軟體設施」兩部分進行探究。

三、顧客滿意度的相關理論

現今的社會是高度服務性的社會，顧客滿意度不光是目前企業最熱門的話題，其他行業為了保有其競爭優勢，也跟著開始重視了起來，因此有關顧客滿意度的相關理論便廣泛地被提出。其中以 Oliver(1980)所提出的「顧客滿意形成模式圖」理論架構最具完整，如圖 2-1 所示。

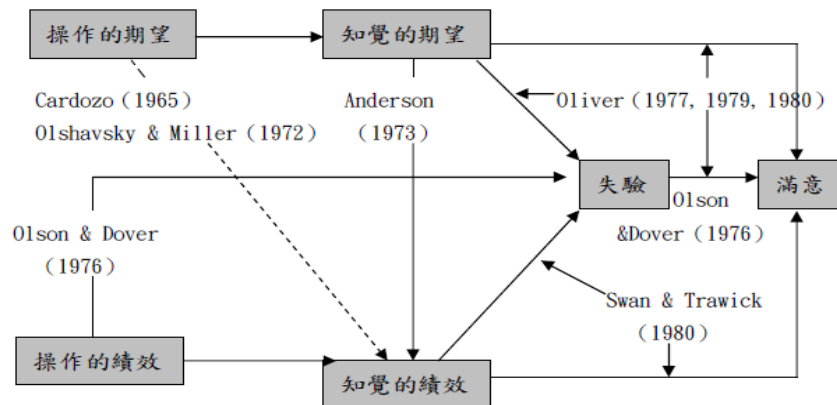


圖 2-1

顧客滿意理論的形成

資料來源：Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.

由於學者們對於顧客滿意度所執的觀點不同，理論亦呈現多元。茲將學者們對於顧客滿意度所提出的相關理論整理如表 2-4 所示。

表 2-4

顧客滿意度相關理論

學者 (年代)	理論名稱	理論內容
Hovland, Harvey & Sherif (1957)	類化-對比理論 (Assimilation-Contrast Theory)	當顧客對產品預期與績效產生差距時，顧客內心存有接受域與拒絕域。若差距落於接受域，

(續下頁)

學者 (年代)	理論名稱	理論內容
Festinger (1957)	認知失調理論 (Cognitive Dissonance Theory)	顧客會進行類化程式以縮減差；若差距落於拒絕區域，則顧客會進行對比程式以誇大差距。 當顧客對產品期望與績效間有差距而發生認知失調時，會調整對產品績效的感受，縮小此一差距，以降低心理失調的狀態。
Thibaut & Kelley (1959)	比較水準理論 (Comparison Level Theory)	滿意係因顧客對產品表現與特定比較水準間的不一致所發生，當產品表現優於比較水準時，則顧客會感到滿意；反之亦然。
Helson (1964)	調適水準理論 (Adaptation Theory)	以可適應的某種績效之水準來作為判斷績效的基準。若產品績效高於調適水準，則產生正面的評價，反之則產生負面的評價。

(續下頁)

學者 (年代)	理論名稱	理論內容
Cardozo (1965)	對比理論 (Contrast Theory)	顧客的期望與服務績效間有差距與對比關係存在，若顧客在高度期望下獲得低度績效時，將擴大此差距。
Lawler (1973)	期望理論 (Expectancy Theory)	人們採取行動時所獲得的表現，與先前存有的預期心理有所關聯。
Schreyer & Roggenbuck (1978)	差異理論 (Discrepancy Theory)	顧客事前的期望與事後的實際知覺之間的差距可決定滿意度的高低。在任何情況下，整體滿意度由各層面的差異組合來決定。
LaTour & Peat (1979)	心理一致理論 (Psychological-Consistency Theory)	當期望與實際績效間產生失驗時，消費者會嘗試去改變對產品的實際績效認知，以求得心理的一致性。
LaTour & Peat (1979)	滿意理論 (Satisfaction Theory)	消費者明確瞭解產品或服務所隱藏的屬性，且對屬性造成期望，滿意

(續下頁)

學者 (年代)	理論名稱	理論內容
		水準是屬性的附加本質。
Oliver (1980)	期望不一致理論 (The Expectancy Disconfirmation Theory)	消費者依據本身過去消費經驗與品牌形象等刻板印象，對於不同廠商提供之相同服務有不同之期望。當所提供之服務或是服務補救與期望不一致時，會對於企業形象、顧客忠誠度及關係品質造成不同之影響。
Richins (1983)	補償過程理論 (Redress Theory)	當消費者產生不滿意時，是否會採取行動或採取何種行動來獲得補償的過程，也間接探討消費者滿意對購後行為的影響過程。
Folkes (1984)	歸因理論 (Attribution Theory)	內在歸因或個人歸因對滿意的影響比外在歸因或情境歸因大。

(續下頁)

學者 (年代)	理論名稱	理論內容
Weiner (1985)	歸因理論 (Attribution Theory)	從三個構面可以導出因果，即內在或外在原因、原因的穩定性、變動性和可控制性。
Oliver & Desarbo (1988)	公平理論 (Equity Theory)	滿意是消費者比較投入與產出是否公平為基礎。
Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)	顧客期望理論 (Customer Expectation Theory)	顧客實際感受到的服務與預期服務兩者間的差距決定了滿意度。

資料來源：本研究整理

四、顧客滿意度衡量

(一) 顧客滿意度衡量尺度

有關顧客滿意度的衡量尺度，大致上可區分為簡單滿意尺度、混合尺度、期望尺度、態度尺度以及情感尺度等五種。

1. 簡單滿意尺度 (Simple satisfaction scale)

尺度從「完全滿意」到「沒有滿意」等，分為 3~7 個尺度不等。其中隱含一個假設：「很少滿意」或「沒有滿意」發生，則表示不滿意。

2. 混合尺度 (Mixed scale)

尺度從「非常滿意」到「非常不滿意」等，分為 3~7 個尺

度不等。其中隱含的觀念是：「非常滿意」與「非常不滿意」為一連續帶的兩端。

3. 期望尺度 (Expectational scale)

衡量產品的績效是比較顧客預期的好壞與否，若產品績效高於預期，則顧客會感到滿意；反之，若績效不如預期，則顧客會感到不滿。

4. 態度尺度 (Attitude scale)

尺度從「非常喜歡」到「非常不喜歡」，分為3~7個尺度不等，藉此衡量顧客對產品的態度，若顧客越喜歡某一產品，則表示對該項產品的滿意度越高。

5. 情感尺度 (Affect scale)

用以衡量顧客對產品之情感面反應，若顧客對產品感到滿意，則會產生正面情感反應；反之，若顧客對產品感到不滿，則負面情感反應隨之而來。

除了上述五種顧客滿意度評量尺度外，本研究中的問卷調查部份是採用李克特五點尺度 (Likert Scale) 來衡量社團參與者對場館軟、硬體設施之滿意度。就較嚴謹的角度而言，李克特量表應屬分類性變數的「順序尺度」(Ordinal Scale)，以五點尺度為例，在受試者的感覺中，「非常不喜歡」與「不喜歡」之間的差距，未必和「不喜歡」與「普通」之間的差距相同，縱使這兩種的差距都是1，且每個人也可能都不一樣，但就「程度」本身用以衡量多高或多低，卻是種「等距尺度」的概念。在多變量統計上，「等距尺度」的應用範圍較廣，可做更多的分析，故實務上多視李克特量表為「等距尺度」，是種被研究者廣泛接受的尺度升級。

(二) 顧客滿意度衡量構面

關於顧客滿意度的衡量方式，大致可以分為「整體滿意度」及「分項滿意度」兩種衡量方式。「整體滿意度」採單一項目衡量顧客對產品的整體滿意度，為整體性的評估；「分項滿意度」則是分別衡量產品各屬性的滿意度(Fornell, 1992)。茲將國內學者近年來在運動場館滿意度上所提出的衡量構面，彙整如表 2-5 所示。

表 2-5

顧客滿意度衡量構面

研究者 (年代)	研究主題	顧客滿意度 衡量構面
沈淑貞 (1999)	桃竹苗地區運動健身俱樂部服務品質與會員滿意度之研究	1.俱樂部印象。 2.位置及廣告。 3.產品滿意。
江盈如 (1999)	大台北地區健康俱樂部顧客滿意度、忠誠度以及滿意構面重視度之研究	1.服務人員。 2.便利性。 3.實體設備與氣氛。 4.制度。 5.售後服務。 6.企業形象。
吳政謀 (2005)	運動健身俱樂部參與行為、服務品質、滿意度與忠誠度之研究-以奔放主題	1.企業形象。 2.服務人員。 3.便利性。

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	顧客滿意度 衡量構面
	運動館為例	4. 促銷。 5. 實體設備。
蔡士傑 (2005)	運動健身俱樂部服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究-以桑富士運動俱樂部為例	1. 形象與便利性。 2. 價格與完善性。 3. 服務妥善性。
龔俊旭 (2005)	高雄市桌球俱樂部會員休閒動機及滿意度之研究	1. 硬體設施。 2. 整體影響。 3. 附屬條件。 4. 資訊及商品。 5. 人員與聲譽。
黃耀鉉 (2006)	臺中市健康體適能俱樂部會員參與動機參與行為顧客滿意度及品牌忠誠度關係之研究	1. 服務態度。 2. 設備及課程。 3. 便利性。 4. 價格與促銷。 5. 形象和氣氛。
葉美玲 (2006)	體驗行銷、體驗價值、顧客滿意度與忠誠度關係探討-以臺北市立北投區運動中心為例	1. 服務水準。 2. 實體設施。 3. 便利性。 4. 資訊內容。 5. 專業表現。

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	顧客滿意度 衡量構面
陳龍 (2007)	公營運動場館民眾使用滿意度調查研究-以臺北縣立新莊體育場為例	1.服務妥善性。 2.硬體設施。
陳瑞辰 (2008)	游泳池服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究-以臺北縣三重市地區游泳池為例	1.軟體設施。 2.硬體設施。 3.行銷策略。
潘沛彤 (2008)	臺北地區桌球俱樂部服務品質與顧客滿意度關係之研究	1.環境設施。 2.俱樂部形象。 3.價格與促銷。
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	1.軟體設施。 2.硬體設施。
陳林鴻 (2009)	服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以臺北市民運動中心為例	1.課程規劃與資訊。 2.環境設備。 3.專業知識。 4.服務態度。 5.價格與促銷。
郭冀謙 (2009)	體適能俱樂部會員涉入程度、關係品質、滿意度與	1.服務人員。 2.環境因素。

(續下頁)

研究者 (年代)	研究主題	顧客滿意度 衡量構面
	生活品質之研究-以高雄地區為例	3.場館器材。 4.價格因素。 5.便利性。
吳政翰 (2010)	樹林市雙和健康歡樂世界 溫水游泳池使用者休閒效 益與滿意度之研究	1.實體環境。 2.主要設施。 3.週邊設施。 4.交通便利與價格。

資料來源：本研究整理。

Singh(1991)認為滿意度具有多重構面，應採取多重項目來衡量顧客滿意程度，而整體滿意度則可利用多重項目的衡量結果求得。綜觀上述文獻，多數學者會將滿意度分為總滿意度與分項滿意度兩大類，再分別加以衡量（侯錦雄，1990）。本研究則是針對運動社團參與者在場館整體滿意與軟、硬體設施分項滿意上進行衡量。

第四節 嘉義縣立體育館營運窘境

許多運動場館在達成其主要任務後，後續的營運卻往往因挹注經費不足，而面臨到最嚴峻的挑戰。蔡厚男(2001)認為公立運動場館所面臨到的營運困境有：(一)場館區位問題。(二)未能訂出合理收費標準。(三)運動場館及設施使

用率太低。(四)運動場館及設施之營運管理方式不夠專業化。(五)財務方面過度依賴政府經費補貼。(六)場館體育專業人員不足，缺乏行銷管理人員。(七)運動場館發展定位問題。

葉公鼎(2005)更進一步指出公立運動場館的營運窘境為：(一)主管價值觀不一致及委託民間營運單位變動，均可能影響場務推展及運作。(二)法令的限制。(三)政府體育經費逐年減少，營運經費拮据。(四)維修保養的問題：若干公共運動場面臨無經費維修精密儀器的窘境。(五)使用者需求與場館開放時間有所衝突。(六)組織員額數不足及人員職等不高，無法精熟業務。(七)營運者缺乏專業素質。

嘉義縣立體育館在承辦完區運會後，期間雖也承辦過不少大型賽事，無奈在營運過程中始終存在著無法預期的變數，致使營運成效不彰，而根據研究者十多年來的接觸與觀察發現，目前該場館所面臨的營運窘境有以下數點：

一、經費挹注不足，設施修繕不易

該場館營運迄今已十多年了，許多設施早已老舊逾齡。近年來，縣府財源籌措拮据，所編列的經常維護費用充其量也只是杯水車薪，僅足以作為小型維修支用，根本緩不濟急。尤其莫拉克風災重創後，更加速場館之老化與折損，儘管縣府於災後立即將館內相關設備的毀損情形及災後復建所需經費，提報至中央申請補助，卻因體育館列屬運動休閒設施，無法列入相關災害復建補助經費內，故修繕之路更加坎坷艱辛。而根據行政院體育委員會於97至99年度補助嘉義縣各鄉鎮市「興(整)建運動場地(館)」相關資訊彙整表中顯

示，該場館在這三年內竟毫無任何中央政府提撥之款項可進行修繕與整飭，如表 2-6 所示。

表 2-6

行政院體育委員會歷年補助嘉義縣各鄉鎮市「興（整）建運動場地（館）」相關資訊彙整表（97 至 99 年度）

項次	年 度	鄉 鎮 市	計 畫 名 稱	經 費 (仟元)	完 工 日 期	使 用 情 形	管 理 單 位	開 放 時 間
1	97	梅 山 鄉	嘉義縣 梅山鄉 內體育 設施暨 老人健 身設施 新建工 程	5,000	97.12.25	正 常	梅 山 鄉 公 所	
2	97	溪 口 鄉	嘉義縣 溪口鄉 運動公 園簡易 球場及 周邊景	8,000	98.02.20	正 常	溪 口 鄉 公 所	全 天

(續下頁)

項次	年度	鄉鎮市	計畫名稱	經費 (仟元)	完工日期	使用情形	管理單位	開放時間
			觀美化工程					
3	97	竹崎鄉	竹崎鄉灣橋村鐵道公園後續工程計畫	900	97.12.01	正常	竹崎鄉公所	
4	97	太保市	嘉義縣體育區球場設施工程	1,900	98.01.23	正常	嘉義縣政府教育處	全天
5	97	新港鄉	嘉義縣社區簡易球場修繕工程 - 海	500	97.10.24	正常	新港鄉公所	全天候開放

(續下頁)

項次	年度	鄉鎮市	計畫名稱	經費 (仟元)	完工日期	使用情形	管理單位	開放時間
6	97	義竹鄉	瀛村社區籃球場 嘉義縣社區簡易球場 修繕工程—後鎮村社區設立籃球場	700	97.12.03	正常	義竹鄉公所	全天候開放
7	97	義竹鄉	嘉義縣社區簡易球場 修繕工程—義竹鄉運動公園槌球場、兒	800	97.12.03	正常	義竹鄉公所	全天候開放

(續下頁)

項次	年度	鄉鎮市	計畫名稱	經費 (千元)	完工日期	使用情形	管理單位	開放時間
			童遊戲 區等修 繕					
8	97	朴子市	嘉義縣 立游泳池 整修工程	4,000	98.05.01	正常	國立台灣體育學院	機關、社會團體登記使用
9	97	竹崎鄉	嘉義縣 竹崎鄉 立游泳池 整修工程	2,500	97.11.26	正常	竹崎鄉公所	

(續下頁)

項次	年 度	鄉 鎮 市	計 畫 名 稱	經 費 (仟元)	完 工 日 期	使 用 情 形	管 理 單 位	開 放 時 間
10	97	布 袋 鎮	布 袋 鎮 體 育 運 動 公 園 及 設 備 整 建 工 程 計 畫	14,000	98.02.06	正 常	布 袋 鎮 公 所	
11	97	民 雄 鄉	民 雄 休 閒 運 動 園 區 開 發 計 畫	39,000	98.10.28	正 常	嘉 義 縣 表 演 藝 術 中 心	全 日 開 放
12	98	水 上 鄉	嘉 義 縣 水 上 鄉 良 都 部 落 休 憩 運 動 公	5,000	98.12.31	正 常		

(續下頁)

項次	年度	鄉鎮市	計畫名稱	經費 (仟元)	完工日期	使用情形	管理單位	開放時間
			園營造 工程					
13	98	水上鄉	水上鄉西區運動公園之運動設施改善工程	1,500	98.12.31	正常		
14	98	六腳鄉	嘉義縣六腳鄉運動設施改善計畫工程	1,500	98.12.09	正常、良好	魚寮村辦公處	8:00 -17 :00
15	98	大林鎮	嘉義縣大林鎮運動公園環境改善整修工程-PU跑	5,000	99.02.05	正常	大林鎮公所	

(續下頁)

項次	年度	鄉鎮市	計畫名稱	經費 (千元)	完工日期	使用情形	管理單位	開放時間
16	99	中埔鄉	嘉義縣中埔鄉和興社區簡易棒球場建置工程	4,000	施工中	正常		
17	99	布袋鎮	布袋鎮體育公園興建工程	3,000	99.05.14	正常	布袋鎮公所復興里里辦公處	全日開放

(續下頁)

項次	年 度	鄉 鎮 市	計 畫 名 稱	經 費 (仟 元)	完 工 日 期	使 用 情 形	管 理 單 位	開 放 時 間
18	99	水 上 鄉	嘉義縣水上國小文小二壘球場設施整建工程	2,000	施工中 預計完工日期 100.01.05	嘉義縣民和國中棒球隊訓練場所	水上國小	全日

資料來源：嘉義縣運動地圖資訊網(2012)。運動地圖。取自：
<http://sporting.cyc.edu.tw/index0.php>

二、主管單位價值取向左右場館營繕

近來在嘉義縣各鄉鎮吹起一股社區休閒運動熱潮，縣府為將運動推廣融入社區，讓喜愛運動的民眾有更多參與運動的機會和空間，藉此打造「運動入嘉義、健康入城市」，故自2010

年起委由嘉義縣體育會比照運動大聯盟機制，協助並輔導各鄉鎮市有意願的民眾或社區成立社團，透過母雞帶小雞模式，帶動小型社團興起。截至2012年6月，已在嘉義縣各鄉鎮市接連成立廿一個運動小聯盟，累計各小聯盟底下的小型運動社團已有多達七百八十五個，足足比2011年倍增一一〇%（資料來源：節錄自中國時報〈體育會母雞效應 嘉縣運動社團暴增〉）。

然而在這看似成效斐然的背後亦不免令人擔憂，這股支持的動力能否一直延燒下去。場館能否永續經營，其上級單位的推波助瀾絕對是關鍵之鑰，但自臺灣省政府組織精簡後，場館經費補助來源銳減，又縣府財源分配短絀的情況下，場館營繕早已舉步維艱，若再加上政黨輪替或主管單位熱情退散，恐怕這「全民運動」的口號將再度流於形式化。

三、場館開放時間與民眾需求有所衝突

依照該場館門口前所張貼的使用注意事項裡頭提到，目前該場館開放給一般民眾使用的時間為週一至週五下午二點至五點，週休二日及國定假日不開放，如遇借用該場館比賽或其他用途時，得暫停開放，其暫停開放日期由該場館公告之。至於夜間時段開放給各運動社團使用的情形，其實早已行之有年，由於各社團多半採取會員制，須繳交規費租賃場地，因此只要是該社團所承租的時段，基本上一般民眾是無法使用該場地的。

雖說該場館的使用注意事項中清楚的規定一般民眾可使用的時間，但基於便民，館內約僱人員通常都會在一大早來場館上班後，便開放給一般民眾入內使用。而或許是國人工作型態的關係，白天場館的使用率普遍偏低，通常會出現較多民眾

來此運動是在下班以後。其實絕大多數會來使用該場館的民眾幾乎都是上班族，而他們能使用的時段多為夜間或假日，無奈夜間時段已被各社團給瓜分掉了，加上週休假日又不開放，因此許多會擔心自己加入社團後無法持之以恆，經多方考量而打退堂鼓的民眾並不在少數。

四、場館員額編制不足且欠缺專業知能的管理人才

民國八十六年，嘉義縣因承辦區運會而成立一縣政府附屬之獨立機關—嘉義縣立體育場。當時的行政組織是設置於縣立田徑場內，隨著區運會落幕，體育館也跟著沉寂了好一陣子，未對外開放，僅編制約僱人員及清潔工各1員，負責整個體育館園區內的基本維護與整潔。直至民國八十七年底，由於國立臺灣體育學院進駐田徑場，才使得整個行政單位遷移至體育館內運作。其組織架構圖及人員編制表如圖 2-2 及表 2-7 所示：

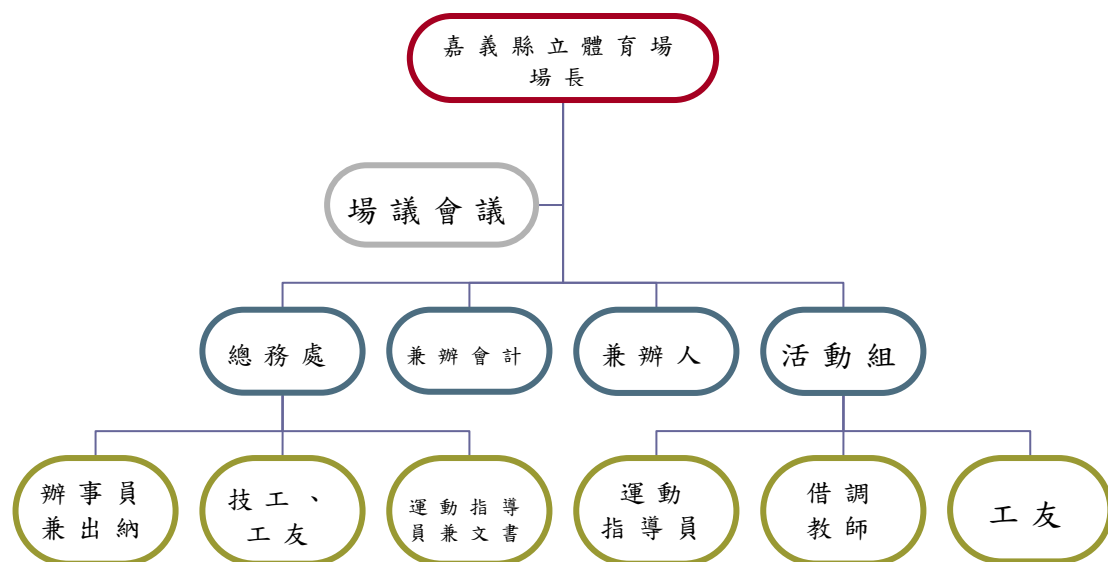


圖 2-2

嘉義縣立體育場組織圖

表 2-7

嘉義縣立體育場編制表

職稱	編制人數
場長	1 人
活動組組長	由場長兼代
總務組組長	1 人
兼辦會計	1 人
兼辦人事	1 人
辦事員（兼出納）	由運動指導員暫代
運動指導員	5 人
技工	1 人
工友	3 人
借調人員	調用僱員及教師各 1 人
單工（棒球場園區）	4 人
單工（體育館園區）	5 人
除二名人員借調縣府，現職人員共計 20 員	

民國九十五年一月一日起，因縣府機關裁撤、組織變更而將嘉義縣立體育場建制於教育局體健科內，後來在民國一〇〇年八月一日教育處正式成立運動產業科，才又將嘉義縣立體育場編列於此。據縣立體育館約僱人員表示，目前編制於體育館園區內的人員僅 9 人，分別為：技工 1 人、約僱人員 2 人、工友 1 人及清潔工 5 人。

雖說該場館營運初期所編定之員額未臻飽和，但與今日館內編列之員額相較，其人力不足之窘境更顯而易見。彭淑美(1999)指出任何一處運動場館事前規劃再好、安全防護設施再

完善，若沒有足夠的人力加入管理行列，談論經營管理仍言之過早，因此，人力資源也是運動場館經營管理時不可忽視的一環，攸關場館營運管理的整體績效，而目前該場館正嚴重缺乏具有體育專業知識及深諳場館營運之管理人才。

五、非體育性活動銳減，難增額外營收

因中央及地方政府財政窘困，無法提撥充裕經費改善館內老舊設施及提升營運績效，該場館接下其他非體育性活動的場地租賃，雖對擴充財源有其正向實質之效果，但次數過於頻繁，反倒會引起運動社團參與者心中的不滿，尤其是使用一樓楓木地板之社團，感受更為強烈。其實不管是縣府所辦理的各項活動或是其他單位之非體育性活動，一旦該場館被借用，則原先租用之社團就得被迫「讓位」，暫停其練習時間，短則數天，長則一兩個禮拜，這對「使用者付費」的他們來說，的確是個不成文的規定。

話雖如此，但近年來除了受到經濟不景氣的衝擊外，許多先前來此租賃的廠商均表示，當地非都會型城鎮，人口不密集，連鄰近鄉鎮亦是如此，加上消費型態趨於保守，來此舉辦大型展示會（如家電展、資訊展、家具展等）往往都是虧損作收，久而久之，租賃的狀況自不若往常熱絡，更遑論能有額外的營收對場館設施進行修繕與維護。

六、使用者付費之共識無法落實

就運動場館的使用效率及效益而言，黃金柱(1992)提出「定價」觀念，認為價位(price)是一種價值(value)的象徵，落實「使用者付費」對於提升運動場館的品質具有正向作用。鄭

志富等人(1998b)亦認為，為使運動場館有效使用，「使用者付費」是一種互惠互利的觀念，除了消費者可藉此獲得品質較高的服務內容外，管理者亦可有足夠的經費提升設施品質。但根據劉芳遠(2001)的研究指出，多數社區民眾依舊不願繳交場地使用費，這也在在顯示出「使用者付費」的觀念尚未達成一致性的共識。

在臺灣，一提及「使用者付費」，似乎還是有不少民眾無法取得認同，尤其是對於公共運動場地設施的使用，普遍還是會抱持著「免費使用」的心態—既屬公共設施，一切費用皆該由政府買單，民眾何必付費呢？正由於這認知上的差距，致使有些不願意付費的民眾仍舊心存僥倖地入內使用場地設施，而此番行徑不僅是讓付費的會員權益受損，同時也造成社團負責人在管理上的困擾。基於公允及永續經營，社團負責人事先都會採取柔性勸導，或透過場館管理人員出面協調，不過根據研究者十多年來的觀察，迄今依舊難以貫徹「使用者付費」的觀念，有時甚至還會因理念不合而產生摩擦。

七、環境整潔維護不易，安全死角充斥園區

研究者於今年一月底親自尋訪體育館園區一圈後，深感在這外表看似新穎摩登的建築底下，其實早就「金玉其外、敗絮其中」。下面就研究者至場館實際拍攝到的景象（如附錄一），詳述如下：

首先是矗立在園區內場館外圍的「體育館園區配置圖」看板，在歷經長年累月的日曬雨淋後，其看板上的內容簡介老早就已斑駁得幾近空白。場館正門左側附設殘障專用步道供行動不便者使用，但上坡至場館外的地板時，映入眼簾的

是牆面上三個相當突兀的「消防送水口」，乍看之下還頗具威脅性的。場館四周皆設有樓梯方便觀眾至二樓看台區，但因許久未有大型比賽於此進行，加上疏於管理的情況下，許多亂象紛紛浮現，像是鳥屎、垃圾及噴漆亂塗鴉等隨處可見；逃生用的升降梯設施不僅鏽蝕嚴重，甚至還有部分斷裂，不堪使用；樓梯多處地磚早已碎裂多時且滿布青苔；牆面上的插座蓋也盡遭人損毀破壞，放眼望去盡是一個個裸露的電線頭。如果再細細端倪，有不少牆面上還殘留著長短不等的釘子，縱使鏽蝕不堪，卻依舊錚錚的豎立著，如不留意，極有可能成為隱形的殺手。

其一樓主場館內的楓木地板是整座場館使用率最高的運動設施，羽球、籃球及足球等社團莫不依此為練習場地，然而在各社團爭相使用的形勢看來，加速器材及設備的損耗自是不在話下，尤其是那些堪稱「元老級」的羽球墊，每次輪到不同社團練習或舉辦活動時，就須大費周章地拖至兩旁，而長期不當的拉扯，更是讓原本破損老化的球墊體無完膚。館方雖已提出添購新球墊的補助申請，卻是遲遲無下文汰舊換新，在共體時艱的情況下，也只好先拿球墊專用膠帶在舊球墊上補補貼貼，又球墊幾經拆卸、黏貼，其實早已呈現凹凸不平及膠黏等現象，每當使用者在球墊上來回激烈的跑動著，其危險程度可想而知。此外，每週二下午五點至七點的時段是開放給一般民眾及縣府員工免費使用的，而緊接在後的是足球社的團練時間。據縣府員工表示，若下班後立即前往體育館運動，換裝及車程少說也得花上幾十分鐘的時間。部分縣府員工若因公務繁忙而姍姍來遲，於七點過後想多打個幾場球，還得先將球墊拖至一旁，與足球社共處一地，而

足球滾進球墊內險象環生的畫面持續不斷地上演著，不禁令人捏把冷汗。比鄰相接的場長室及貴賓室的擺設如昔，簡約中不失其雅緻，不過自行政組織裁撤後至今，兩者依舊空空蕩蕩、杳無生氣的閒置著。原本擔任第一線緊急處理的醫護室，也難逃歲月的無情而淪為大型的雜物間，現今也只能跟著靜謐地隱匿在館內一隅。至於盥洗室則是設置於器材室內，但或許是人力貧乏或管理困難，館方並未特別標示及強調，加上裡頭長期堆放雜七雜八的物品，因此鮮少有人知道館內附有此設施。由於場館採開放式自由進出，許多缺乏公德心的民眾會攜帶零食入內食用，在大啖完美食之後，經常會見到塑膠袋、飲料空瓶等垃圾遺棄在觀眾席上，除了有礙觀瞻外，還增添清潔員工不少的麻煩。非但如此，其最易髒亂的地方，莫過於近場館大門的男生廁所，由於使用率較為頻繁，在道德意識低落又無徹底清潔與維護的交互作用下，裡頭不時會竄出陣陣刺鼻的異味。

二樓四周皆為看台區，其南側看台是將中間部分鏤空直達一樓，左右兩側階梯式的走道旁雖有架設欄杆、護網及張貼危險標語警示，但因當初所設計的欄杆高度未及腰部，階梯間的高度落差大且地板漆面光滑，稍有不慎，就很容易釀成意外。至於危險性較高的機房，據研究者逐層檢視後發現，所有機房竟然全都未拉下鐵門，做好防範措施，而是在門前放置一、兩座三角鐵架稍作區隔，安全堪慮。在三樓的展示會場裡，除了是麻雀的殺戮戰場外，地磚也因長年熱脹冷縮而爆裂隆起，宛如地震災區，與先前梁柱上所黏貼的「嘉義縣體育文化」的展示字眼相較，儼然成了強烈對比。不過，若要說到整座場館內最滿目瘡痍的區塊，大概就屬地下室了

。由於三年多前慘遭莫拉克風災重創，以致室內運動設施及設備無一倖免，館方雖已略作整理，但在些許堪用的物品及地板上，至今仍清晰可見當年風災所夾帶而來的淤泥。目前的地下室在勉強修復後，僅能開放一間舞蹈教室供民間社團輪番使用，裡頭的設施雖不若往昔完善，但大致上還算可以，不過外頭的環境可就有待商榷了，尤其是在無監視系統的監控下，的確是會讓來此運動的學員們，在安全方面上拉起警報。

簡易的綜合球場一直是籃球愛好者的快樂天堂，由於免費使用，因此吸引不少民眾前來競技、切磋，其中又以青壯年齡層居多。多處環繞於四周的金屬擋球網，禁不起使用者一再地猛烈衝擊，已紛紛呈現網緣破損而外翻的險境。露天式的網球場，也在陽光的曝曬下傷痕累累，像是PU墊老舊膠化、看台座椅鏽蝕、燈罩剝落、樓梯止滑條掀起、裁判椅遮陽罩損毀，以及變電箱蓋敞開等現況，在在訴說著場館晚景的淒瑟。再則，兒童遊戲區底下所鋪設的安全護墊參差不齊，故親子嬉戲時，還得隨時戰戰兢兢、小心謹慎，以免招致血光之災，而數處待修的盪鞦韆在無法立即獲得修繕的情況下，也只能被網綁在支架上靜候佳音。

順帶一提的是，場館屋頂採用鋼纜之鐵氟龍玻璃纖維膜塑型，興建迄今，始終未曾做過保養與維護，一旦颱風來襲或下個滂沱大雨，老舊的屋頂便會開始漏水，而首當其衝的就是一樓的楓木地板。再則，館內照明設備年久失修，期間就曾發生過電線走火及鋼索斷裂的意外。

第五節 本章小結

綜整上述之文獻得知，公立運動場館應具有教育、競技、訓練、觀賞、測驗、休閒等基本功能，它是一個集運動、休閒、訓練、比賽、娛樂、表演、展覽、集會等綜合休閒的活動中心，也是推展全民運動最基層之單位，更是行銷該城市的觀光景點與地標。為了突破運動休閒設施不足的瓶頸，嘉義縣於民國八十六年順利取得第二十四屆臺灣區運動會的承辦權，並獲得上級挹注建設經費，興建必要之硬體設施，嘉義縣立體育館就此孕育而生，館區內興建了三座運動場館，分別為主場館、縣立網球場及縣立綜合球場。近年來，隨著消費者意識高漲及市場競爭白熱化，顧客滿意度日趨受到重視，有不少學者針對國內不同型態之運動場館，進行滿意度的相關研究。研究結果發現，許多運動場館在達成主要任務後，往往因無法預期的變數產生，致使場館面臨營運不彰的窘境。嘉義縣立體育館興建迄今已十多年了，也面臨到其他公立運動場館所遭遇到的問題，因此，本研究便選擇以目前使用於嘉義縣立體育館個運動社團的參與者為研究對象，探討其對場館軟、硬體設施的滿意度及影響因素，最後再針對場館營運未臻完善之處，提出改善之道，基此，發展出本研究之架構。

第叁章 研究設計與研究方法

第一節 研究流程

本研究之研究流程如下：基於研究背景與動機的引發，確立研究目的及研究主題，並針對研究主題進行相關文獻之蒐集與彙整，待建立好研究架構後，根據研究問題設計預試問卷及晤談大綱，經指導教授與專家審視後，一方面進行問卷預試，將回收之預試資料進行項目分析與信效度考驗，修改題項發展成正式問卷，接著實施正式問卷調查，將回收之正式問卷資料加以處理、分析及討論；另一方面進行深度晤談，將晤談所得結果進行整理與分析，最後將兩者分析所得資料加以整理歸納，根據研究結果與討論，提出本研究之結論與建議。本研究之研究流程如圖 3-1 所示。

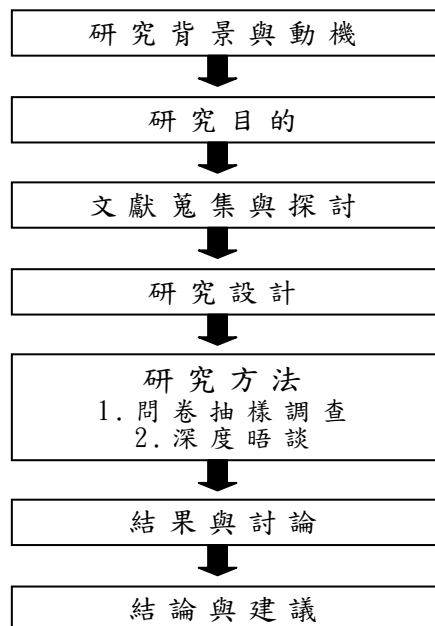


圖 3-1
研究流程圖

第二節 研究架構

根據研究目的及相關文獻探討，本研究旨在探討嘉義縣立體育館運動社團參與者的人口背景變項及運動場館設施的使用現況，分析其對場館軟、硬體設施滿意度之差異情形，並進行深度開放性晤談，探究各運動社團營運及場地與設施使用之現況，最後針對其未臻完善之處，提出結論與建議。本研究之架構如圖 3-2 所示：

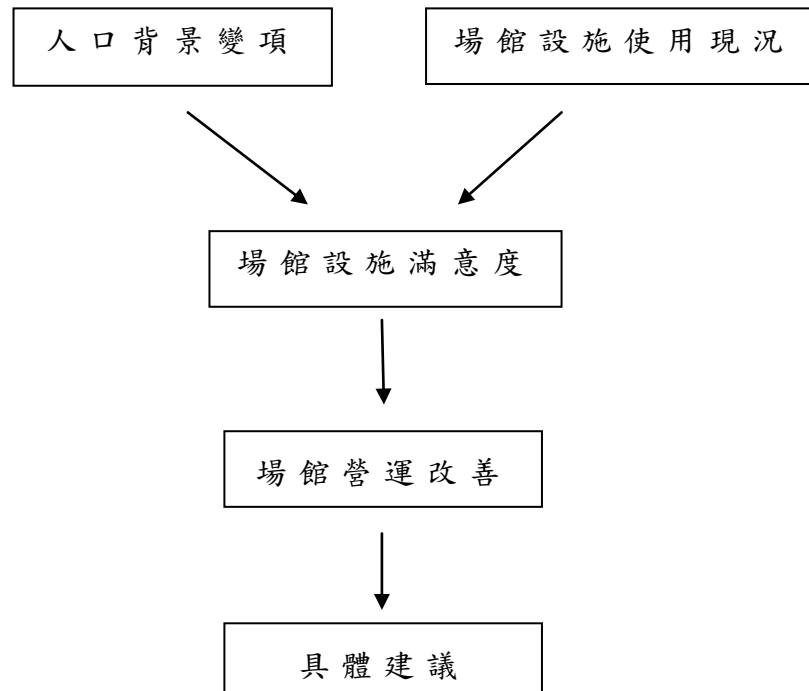


圖 3-2
研究架構圖

第三節 研究假設

1. 嘉義縣立體育館不同人口背景之運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度有顯著差異
2. 嘉義縣立體育館不同人口背景之運動社團參與者使用場館硬體設施之滿意度有顯著差異
3. 嘉義縣立體育館不同場館設施之運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度有顯著差異
4. 嘉義縣立體育館不同場館設施之運動社團參與者使用場館硬體設施之滿意度有顯著差異

第四節 研究工具

本研究採用問卷調查及深度晤談兩方面實施，其實施程序分述如下：

一、問卷調查方面

(一) 預試問卷編製程序及內容

預試(tryout)的目的在於檢測研究工具之可靠性與正確性。本研究預試問卷之設計是以陳詩彥(2008)所編製的「棒球打擊練習場館軟、硬體設施品質之滿意度及忠誠度調查問卷」為參考藍本，並依嘉義縣立體育館場館設施之現況，草擬出一份符合研究主題與目的之問卷初稿。將問卷初稿與指導教授討論後略做修改，接著邀請多位專家學者進行審視，最後綜合專家學者所提供的意見，再與指導教授商榷後，研擬出本研究之預試量表(附件一)。其學者專家組合表如表3-1所示。

表 3-1

專家效度組合表

專家/學者	現職	畢業學校
王○堂	國立臺灣體育運動大學運動管理學系副教授	國立臺灣師範大學體育學系博士
黃○志	吳鳳科技大學運動健康與休閒系副教授兼棒球隊教練	美國阿肯色州立科技大學體育教育研究所畢業
潘○貴	臺北市立北安國民中學校長	國立臺灣師範大學體育系研究所畢業
駱○霖	大同技術學院運動健康與休閒系助理教授兼系主任	美國路易安那州立大學體育研究所畢業
何○德	大同技術學院運動健康與休閒系助理教授兼招生事務處處長	美國加州州立大學人體運動科學研究所畢業
張○璋	亞洲大學體育室助理教授兼教學研究組組員	菲律賓中心大學體育碩士

本研究預試問卷之內容包含三個部份：第一部份為個人基本資料，共 12 題；第二部份為社團參與者使用場館軟體設施之滿意度，共 15 題；第三部份為社團參與者使用場館硬體設施之滿意度，共 20 題。使用滿意度調查量表的計分方式採李克特

(Likert-type scale)五分量表，依受試者填答問題之同意程度，區分成「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」等五個等級，分別給予5、4、3、2及1的分數，總分數越高，則表示社團參與者使用場館設施之滿意度越高。

(二) 問卷預試

本研究預試施測時間於2013年3月15日至3月31日，以嘉義縣、市不同場館之使用者作為預試對象。預試樣本數以問卷中題項最多之分量表其題項的3~5倍之樣本為原則(吳明隆、涂金堂，2007)，由於本研究最多題項之分量表為20題，取4倍樣本數為80份。為使剔除無效問卷後之樣本數達80份以上，採便利取樣的方式發放出100份預試問卷，剔除無效問卷後，實際回收有效問卷84份，有效回收率84%。依據王文科(1997)指出，有效回收率至少要60%以上才算是好，故本研究之有效回收率已達此標準之上。接著，將有效回收之問卷依序進行項目分析與因素分析以建構效度，並針對各分量表進行信度分析。

(三) 項目分析

項目分析(item analysis)主要目的在對預試問卷個別題項適切性的檢核，最常使用的是極端組檢驗法(吳明隆、涂金堂，2005)，以獨立樣本t檢定的程序加以考驗，求出問卷中每一題項之決斷值(Critical Ratio；簡稱CR)，利用決斷值CR值來判斷問卷中各題項之顯著性，若CR值未達顯著水準(即CR值 $<$ 3)，表示該題項不具有鑑別度，應予以刪除；反之，若CR值達顯著水準，表示該題項具有鑑別度，應予以保留。

本研究預試問卷之內容包含三個部份，第一部份為個人基本資料；第二部份為運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度；第三部份為運動社團參與者使用場館硬體設施之滿意度。針對預試問卷第二部份及第三部份進行項目分析後，其結果分別如表 3-2 及表 3-3 所示。

表 3-2

「運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度量表」項目分析摘要表

題項	CR 值	p 值	與量表總分相關	備註
01.場館服務人員的服務周到、令我滿意	14.819	.000	.907**	
02.場館服務人員態度令我感到親切、窩心	11.182	.000	.896**	
03.場館服務人員總是面帶微笑、口語溫和	10.649	.000	.873**	
04.場館服務人員服裝儀容是清潔合宜	9.948	.000	.853**	
05.場館服務人員可以提供我所需的服務	12.159	.000	.872**	
06.場館服務人員可以即時回應我的問題	11.429	.000	.852**	
07.我運動時發生任何問題，場館服務人員態度是不悅	6.648	.000	.727**	

(續下頁)

題項	CR 值	p 值	與量表總 分相關	備註
、不耐煩的				
08.場館服務人員能了解我的 真正需求	7.030	.000	.762**	
09.如遇特殊狀況無法開放場 地讓我運動時，場館服務 人員會主動告知	6.279	.000	.680**	
10.場館服務人員是樂於幫助 我的	10.079	.000	.868**	
11.場館服務人員是有禮貌的	10.756	.000	.864**	
12.場館服務人員給予我信任 的感覺	12.853	.000	.846**	
13.與場館服務人員交流溝通 時，讓我感到安心	10.025	.000	.838**	
14.場館服務人員能獲得適切 的支援，以完成他們的工作	8.494	.000	.811**	
15.我認為付費使用此場館是 合理的	1.788	.080	.157	刪除

在第二部份「運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度」分量表方面，經獨立樣本t檢定及皮爾森積差相關進行雙重考驗後，其中第15題項「我認為付費使用此場館是合理的」因

CR值及與量表總分相關均未達顯著水準，故予以刪除，其餘題項則因皆達顯著差異而予以保留。

表 3-3

「運動社團參與者使用場館硬體設施之滿意度量表」項目分析摘要表

題項	CR 值	p 值	與量表總分相關	備註
01.場館動線規劃是順暢的	7.974	.000	.715**	
02.場館練習區空間感是舒適的	6.341	.000	.656**	
03.我所運動的場地休息區座椅是足夠且寬敞	7.017	.000	.672**	
04.場館停車空間是足夠的	2.858	.007	.366**	刪除
05.場館空間規劃是令人滿意的	7.344	.000	.710**	
06.場館硬體設備管理良好	7.414	.000	.684**	
07.場館硬體設備經常保養與維護	7.840	.000	.711**	
08.場館硬體設施是美觀的	5.682	.000	.607**	
09.場館的洗手間是不乾淨、骯髒的	11.438	.000	.719**	
10.我所運動的場地標示清楚明瞭	8.246	.000	.772**	

(續下頁)

題項	CR 值	p 值	與量表總 分相關	備註
11.我所運動的場地是安全的	8.230	.000	.728**	
12.我所運動的場地燈光明暗度是令人滿意的	6.418	.000	.629**	
13.我所運動的場地是乾淨、整潔的	9.570	.000	.734**	
14.在此場地運動能讓我放鬆心情	5.835	.000	.556**	
15.我所運動的場地休息區視覺感受是令人舒適的	8.666	.000	.743**	
16.場館洗手間是令人感到舒適的	10.588	.000	.790**	
17.在此場地運動能讓我與他人交流情感	4.098	.000	.488**	
18.我所運動的場地周遭環境是安全的	7.334	.000	.735**	
19.場館內有盥洗設備可供盥洗	6.629	.000	.638**	
20.場館整體環境感受是令人舒適的	8.184	.000	.748**	

在第三部份「運動社團參與者使用場館硬體設施之滿意度

」分量表方面，經獨立樣本t檢定及皮爾森積差相關進行雙重考驗後，第4題項「場館停車空間是足夠的」因CR值 < 3 且與量表總分相關相對偏低，考量其鑑別度較差，故予以刪除，其餘題項因皆達顯著差異而予以保留。

(四) 因素分析

項目分析完後，為考驗量表的「建構效度」(construct validity)，應進行因素分析。所謂「建構效度」係指態度量表能測量理論的概念或特質之程度(吳明隆、涂金堂，2005)。對於判別量表變項是否適合進行因素分析，本研究預試問卷第二、三部份之分量表所採用的判斷指標為Kaiser(1970; 1974)提出的「取樣適切性量數」(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy; 簡稱KMO)，以及Bartlett(1951)所提出的球形檢定(Bartlett's test of sphericity)，其檢定結果分述如下。

在第二部份「運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度」分量表方面，KMO值為.933($> .5$)，Bartlett's球形檢定的卡方值為1135.5，p值 $< .001$ ，達顯著差異水準，適合進行因素分析。經因素分析後，保留因素負荷量.5以上之題項，進而萃取出1個因素構面，累積總解釋變異量為69.919%，如表3-4所示。

表 3-4

「運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度量表」因素構面摘要表

題項	萃取因素 服務妥善性
01 場館服務人員的服務周到令我滿意	.910
02 場館服務人員態度令我感到親切、窩心	.903
03 場館服務人員總是面帶微笑、口語溫和	.879
05 場館服務人員可以提供我所需的服務	.874
10 場館服務人員是樂於幫助我的	.870
12 場館服務人員是有禮貌的	.869
14 場館服務人員給予我信任的感覺	.852
06 場館服務人員可以即時回應我的問題	.851
04 場館服務人員服裝儀容是清潔合宜	.850
15 場館服務人員交流溝通時，讓我感到安心	.845
16 場館服務人員能獲得適切的支援，以完成 他們的工作	.809
08 場館服務人員能了解我的真正需求	.764
07 我運動時發生任何問題，場館服務人員態 度是和善、耐煩的	.721
09 如遇特殊狀況無法開放場地讓我運動時 ，場館服務人員會主動告知	.672
特徵值 (Eigenvalue)	9.789
累積解釋變異量 (%)	69.919
KMO 值	.933
Bartlett 球形檢定	1135.5

在第三部份「運動社團參與者使用場館硬體設施之滿意

度」分量表方面，經分析後得知 KMO 值為 .870 (> .5)，Bartlett 球形檢定的卡方值為 1091.6，p 值 < .001，達顯著差異水準，適合進行因素分析。結果發現第 3 題項「我所運動的場地休息區座椅是足夠且寬敞的」因共構且差距小於 .1，故予以刪除。最後進行第三次因素分析，得到 KMO 值為 .849 (> .5)，Bartlett 球形檢定的卡方值為 951.536，p 值 < .001，保留因素負荷量 .5 以上之題項，進而萃取出 4 個因素構面，累積總解釋變異量為 72.026 %，如表 3-5 所示。

表 3-5

「運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度量表」因素構面摘要表

題項	萃取因素			
	設備 管理	環境 感受	附屬 設施	空間 規劃
06 場館硬體設備管理良好	.769			
11 我所運動的場地是安全的	.725			
08 場館硬體設施是美觀的	.701			
07 場館硬體設備經常保養與 維護	.696			
10 我所運動的場地標示清楚 明瞭	.656			
12 我所運動的場地燈光明暗 度是令人滿意的	.564			

(續下頁)

題項	萃取因素			
	設備 管理	環境 感受	附屬 設施	空間 規劃
14 在此場地運動能讓我放鬆心情		.821		
17 在此場地運動能讓我與他人交流情感		.786		
18 我所運動的場地周遭環境是安全的		.638		
20 場館整體環境感受是令人舒適的		.605		
15 我所運動的場地休息區視覺感受是令人舒適的		.603		
09 場館的洗手間是乾淨、整潔的			.882	
16 場館洗手間是令人感到舒適的			.869	
19 場館內有盥洗設備可供盥洗			.739	
02 場館練習區空間感是舒適的				.853
01 我所運動的場館動線規劃是順暢的				.781

(續下頁)

題項	萃取因素			
	設備 管理	設備 管理	設備 管理	設備 管理
05 場館空間規劃是令人滿 意的				.654
特徵值 (Eigenvalue)	8.262	1.522	1.406	1.054
累積解釋變異量 (%)	21.707	40.009	57.149	72.026
KMO 值	.849			
Bartlett 球形檢定	951.536			

(五) 信度分析

因素分析完後，為進一步了解問卷的可靠性及有效性，則需進行信度考驗。本研究預試問卷採用李克特五分量表作答，此時估計量表信度係數最適宜的方法為「Cronbach α 」係數(吳明隆、涂金堂，2005)。DeVellis(1991)認為內在信度 α 係數在.80~.90之間最佳；在.70~.80之間很好；在.65~.70之間是可接受的最小信度值，如低於.65以下，應重新修訂研究工具或重新編制較為適宜。針對預試問卷第二部份及第三部份進行信度分析後，其結果分別如表3-6及表3-7所示。

表 3-6

「運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度量表」信度分析摘要表

因素構面	題項	量表總信度 Cronbach's α 值
服務 妥善性	01.場館服務人員的服務周到令我 滿意	.966
	02.場館服務人員態度令我感到親 切、窩心	
	03.場館服務人員總是面帶微笑 、口語溫和	
	04.場館服務人員服裝儀容是清潔 合宜	
	05.場館服務人員可以提供我所需 的服務	
	06.場館服務人員可以即時回應我 的問題	
	07.我運動時發生任何問題，場 館服務人員態度是和善、耐 煩的	
	08.場館服務人員能了解我的真正 需求	
	09.如遇特殊狀況無法開放場地	

(續下頁)

因素構面	題項	量表總信度 Cronbach's α 值
	讓我運動時，場館服務人員 會主動告知	
	10.場館服務人員是樂於幫助我的	
	11.場館服務人員是有禮貌的	
	12.場館服務人員給予我信任的感 覺	
	13.與場館服務人員交流溝通時 ，讓我感到安心	
	14.場館服務人員能獲得適切的支 援，以完成他們的工作	

在第二部份「運動社團參與者使用場館軟體設施之滿意度」分量表方面，經信度分析後，其 Cronbach's α 值為 .966，代表此量表的信度頗佳，具有相當良好的內部一致性。

表 3-7

「運動社團參與者使用場館硬體設施之滿意度量表」信度分析摘要表

因素 構面	題項	分量表	量表總信度
		Cronbach's α 值	Cronbach's α 值
設備 管理	06.場館硬體設備管理良好	.876	.925
	07.場館硬體設備經常保養與維護		
	08.場館硬體設施是美觀的		
	10.我所運動的場地標示清楚明瞭		
	11.我所運動的場地是安全的		
	12.我所運動的場地燈光明暗度是令人滿意的		
環境 感受	14.在此場地運動能讓我放鬆心情	.856	
	15.我所運動的場地休息區視覺感受是令人舒適的		

(續下頁)

因素 構面	題項	分量表	量表總信度
		Cronbach's α 值	Cronbach's α 值
	17.在此場地運動能讓我 與他人交流情感		
	18.我所運動的場地周遭 環境是安全的		
	20.場館整體環境感受是 令人舒適的		
附屬 設施	09.場館的洗手間是乾 淨、整潔的	.863	
	16.場館洗手間是令人感 到舒適的		
	19.場館內有盥洗設備可 供盥洗		
空間 規劃	01.場館動線規劃是順暢 的	.877	
	02.場館練習區空間感 是舒適的		
	05.場館空間規劃是令人 滿意的		

在第三部份「運動社團參與者使用場館硬體設施之滿意度」分量表方面，經信度分析後，其分量表的 Cronbach's α

值分別為：設備管理為 .876、環境感受為 .856、附屬設施為 .863 以及空間規劃為 .877，其量表總信度 Cronbach's α 值為 .925，代表此量表的信度頗佳，具有相當良好的內部一致性。

(六) 正式問卷對象及期程

以目前使用於嘉義縣立體育館的 10 個運動社團之參與者為正式問卷調查的對象，採便利取樣的方式，每個社團各取 25 份有效問卷進行統計分析，共計 250 份。正式施測時間為 2013 年 7 月 5 日至 7 月 25 日。

二、深度晤談方面

深度晤談為質性研究中很重要的一項蒐集資料的方法，目的在於透析受訪者的真實感受，俾其所得之結果能更深入描述事物的本質，以作為進一步分析的依據。

本研究在場館運營改善策略上採用深度晤談法，晤談大綱除了參考相關文獻外，並依嘉義縣立體育館場館營運現況，草擬出符合研究主題與目的之初稿。晤談初稿與指導教授討論後略做修改，接著邀請專家學者進行審視，最後綜合專家學者所提供的意見，再與指導教授商榷，研擬出正式晤談綱要。

本研究受訪對象為目前使用嘉義縣立體育館的運動社團之社長與社員數名。進行深度晤談前，研究者將正式晤談綱要讓受訪者先行過目。於約定時間與受訪者進行晤談，晤談過程採全程錄音，並將錄音內容轉譯或繕打成逐字稿，最後再根據逐字稿資料進行質性分析。

第五節 資料分析與統計方法

本研究將調查回收之問卷，經整理及剔除無效問卷後，進行編碼與登錄，採用 SPSS12.0 統計軟體進行統計分析。其資料分析與統計方法說明如下：

一、項目分析(item analysis)

項目分析主要是針對量表題項，逐題分析其可用程度。本研究量表之項目分析是先採取最常使用的極端組檢驗法，藉由獨立樣本 t 檢定的程序加以考驗，將決斷值(CR 值)較低或未達顯著水準之題項優先列為刪除考量，接著再以積差相關方法，求出各個題項與量表總分的積差相關係數，若那些被列為優先刪除之題項，其積差相關係數依舊未達顯著水準或太低時，則予以刪除。

二、因素分析(factor analysis)

因素分析的主要目的在找出量表潛在的結構，即將因素結構簡單化，希望以最少的共同因素，對總變異量作最大的解釋，故抽取之因素愈少愈好，但抽取因素之累積解釋變異量則愈大愈好。本研究量表之因素分析採用主成分分析法(principal component analysis)，並配合最大變異法(Varimax)行正交轉軸，轉軸時採用內定之 Kaiser 常態化方式處理，萃取出特徵值(eigenvalue)大於 1 之共同因素，其共同因素所包含的題項同質性要高以利命名，且因素負荷量需大於 .50 以上。

三、信度分析(reliability analysis)

信度就是量表的穩定性或可靠性，在態度量表法常用考

驗信度的方法為 I.J. Cronbach 所創的內部一致性 α 係數。本研究量表採用李克特五點量表作答，故採用最適宜的 Cronbach α 係數來考驗信度。當信度係數值愈接近 1，表示內部一致性愈高。

四、內容分析法 (content analysis)

內容分析是透過定量技巧及定性分析，以客觀且系統的態度，對文件內容進行研究分析，藉以推論該文件內容的環境背景及意義（簡茂發、黃光雄，1991）。本研究在場館運營改善策略上採用深度晤談法，以半結構性問題對各運動社團之負責人與社員進行深度晤談。

五、描述性統計 (descriptive statistics)

描述性統計是用來將大量的資料經由蒐集、分析、整理、展示及陳述的一種工具和技術。本研究採用次數分配、平均數、標準差與百分比等統計方法，分述嘉義縣立體育館運動社團參與者之人口背景變項、場館設施使用現況，以及場館軟、硬體設施滿意度。

六、獨立樣本 t 檢定 (t-test)

獨立樣本 t 檢定主要在於比較兩組樣本間的平均值是否存在差異。本研究採 t 檢定來分析嘉義縣立體育館運動社團參與者之性別對場館軟、硬體設施滿意度是否有顯著差異。

七、單因子變異數分析 (One-way ANOVA)

單因子變異數分析在於考驗三個或三個以上獨立樣本觀

察值之各組平均數彼此間是否相等。本研究採用單因子變異數分析考驗嘉義縣立體育館不同人口背景變項對場館軟、硬體設施滿意度是否有顯著差異。若達顯著差異時，則採用雪費法(Scheff'e method)進行事後比較。

八、皮爾森積差相關(Pearson's moment correlation)

皮爾森積差相關旨在求兩個連續變項之間的關聯程度。本研究採用此相關係數分析嘉義縣立體育館運動社團參與者之場館軟、硬體設施滿意度間的關連性。

九、顯著性設定

本研究相關分析之顯著水準皆設為 $\alpha=.05$

第肆章 研究結果與討論

為探討嘉義縣立體育館運動社團參與者的人口背景變項及運動場館設施的使用現況，分析其對場館軟、硬體設施滿意度之差異情形，並探究各運動社團營運及場地與設施使用之現況，針對其未臻完善之處，提出結論與建議，本研究分為問卷調查及深度晤談兩方面實施。

在問卷調查的部份，針對問卷所獲得的各項資料，以次數分配與百分比等描述性統計方法，分述嘉義縣立體育館運動社團參與者之人口背景變項及場館設施使用現況；以獨立樣本t檢定來分析嘉義縣立體育館運動社團參與者之性別、婚姻狀況及使用付費情形對場館軟、硬體設施滿意度是否有顯著差異；採用單因子變異數分析分別考驗嘉義縣立體育館不同人口背景變項以及不同場館設施使用現況對場館軟、硬體設施滿意度是否有顯著差異，若達顯著差異時，則採用雪費法(Scheff'e method)進行事後比較。另外，在場館營運改善策略上採用深度晤談法，以半結構性問題對各運動社團之社長與社員進行深度晤談。

本章主要是將本研究所蒐集到的實際資料，進行結果分析與討論，其內容共分為四節，第一節為運動社團參與者背景變項及場館設施使用現況分析；第二節為不同背景變項對場館設施滿意度之差異比較；第三節為不同場館設施使用現況對場館設施滿意度之差異比較；第四節為開放性問題之彙整；第五節為運動社團現況及場館營運改善之內容分析，以下謹就各節逐一分析與說明。

第一節 運動社團參與者背景變項及場館設施使用現況分析

本節內容旨在以描述性統計的次數分配及百分比來分析運動社團參與者背景特性及場館設施使用現況兩部份。第一部份為運動社團參與者背景變項，分為：(一)性別；(二)年齡；(三)教育程度；(四)職業；(五)婚姻狀況；(六)居住地區；(七)月收入。第二部份為場館設施使用現況，分為：(一)使用場館時間；(二)每週使用頻率；(三)平均使用時間；(四)使用付費情形；(五)運動訊息來源。表 4-1 至 4-12 為調查統計之結果，分述如下。

一、運動社團參與者背景變項

(一) 性別

1. 研究結果

由表 4-1 中得知，本研究之受試對象，男性有 122 人，佔 48.8%；女性有 128 人，佔 51.2%，女性參與者略多於男性。

表 4-1

嘉義縣立體育館運動社團參與者性別分配統計表

性別	次數	百分比(%)
男性	122	48.8
女性	128	51.2
合計	250	100.0

2. 討論

研究結果顯示，本研究之受試者雖女性運動人口略多於男性，但兩者間所佔的比例其實是相去不遠的。歷年所做的相關研究結果多數是男性高於女性（陳龍，2007；陳詩彥、鄭權地，2008；陳林鴻、黃士軒，2009；林偉智，2010），與本研究所統計出來的結果有所不同。據研究者推論，原本主場館地下一樓在尚未修繕前，至該場館運動者以男性居多，尤其是朴子月光足球會及朴子市籃球社的成員，因運動型態頗具激烈，故參與者皆為男性，其餘在主場館一樓楓木地板區及網球場運動之社團參與者，也是男性多過於女性。不過，自災後繕款重新整飭地下室一樓，並於今年四月份陸續開放三間舞蹈教室後，除了舊有社團紛紛回籠外，鄰近不少舞蹈社團也前來租賃使用，像是影動舞蹈社（瑜珈社）、社區媽媽舞蹈健身班、風采有氧舞蹈社以及魅力姊妹舞蹈社等四個運動社團的參與者，幾乎清一色都是女性客群，因此該場館之女性運動人口數才會瞬間暴增，甚至比男性運動人口數還多一些。

（二）年齡

1. 研究結果

由表 4-2 中得知，本研究受試者之年齡分佈，以「31-40 歲」者最多，有 67 人，佔 26.8%；其次為「41-50 歲」者，有 65 人，佔 26.0%；而「60 歲以上」者最少，僅 3 人，佔 1.2%。

此外，這些受試者的年齡主要集中在「21-50 歲」之間，累計百分比高達 76.8%，顯示該場館社團參與者以青壯年為

主要使用者。

表 4-2

嘉義縣立體育館運動社團參與者年齡分配統計表

年齡	次數	百分比(%)
20 歲以下	26	10.4
21-30 歲	60	24.0
31-40 歲	67	26.8
41-50 歲	65	26.0
51-60 歲	29	11.6
60 歲以上	3	1.2
合計	250	100.0

2. 討論

本研究的受試者大多集中在「21-50歲」之間，此結果與歷年的相關研究（林秉毅，2005；陳龍，2007；鄭權地，2008；陳林鴻、郭冀謙、黃士軒，2009）有相符之處。此外，60歲以上的老年人口所佔的比例偏低，其原因據研究者推測，應是館區內的社團所從事的運動類型不是球類，就是舞蹈類，或許是由於這些運動的活動量較大，導致銀髮族群擔心自己的體能不堪負荷而不敢前來嘗試，因此，若真想落實全民運動，則館內需增加些符合老年人口需求之運動設施與社團。

（三）教育程度

1. 研究結果

由表 4-3 中得知，本研究受試者之教育程度分佈，以大專學歷最多，有 144 人，佔 57.6%；其次為高中/職學歷，有 71 人，佔 28.4%；國（初）中（含）以下的學歷最少，僅 14 人，佔 5.6%。

表 4-3

嘉義縣立體育館運動社團參與者教育程度分配統計表

教育程度	次數	百分比(%)
國(初)中(含)以下	14	5.6
高中/職	71	28.4
大專	144	57.6
研究所(含)以上	21	8.4
合計	250	100.0

2. 討論

研究結果顯示，本研究之受試者以具有大專教育程度的居多，與歷年相關研究（林秉毅，2005；葉美玲，2006；陳龍，2007；陳詩彥，2008；鄭權地，2008；郭冀謙，2009；黃士軒，2009；林士聖，2010）所獲得的結果相同。曾麗娟(2001)指出，學歷越高者較重視運動與健康及休閒生活，也較願意付費參加各項休閒活動（陳龍，2007）。潘沛彤(2008)也提到，高學歷之會員會逐漸提昇生活品質與健康要求，對運動參與之意願亦隨之增高。除此之外，近年來高等教育普及化，應該也是影響這項研究結果的主因之一。

(四) 職業

1. 研究結果

由表 4-4 中得知，本研究受試者之職業分佈，以軍公教最多，有 65 人，佔 26.0%；其次為服務業，有 63 人，佔 25.2%。

表 4-4

嘉義縣立體育館運動社團參與者職業分配統計表

	職業	次數	百分比(%)
有效的	學生	53	21.2
	農林漁牧	4	1.6
	工業	8	3.2
	商業	20	8.0
	服務業	63	25.2
	軍公教	65	26.0
	自由業	10	4.0
	家管	16	6.4
	其他	10	4.0
	總和	249	99.6
遺漏值	系統界定的遺漏	1	0.4
	合計	250	100.0

2. 討論

研究結果顯示，軍公教人員是此次受試樣本中比例最高的族群，與先前的相關研究（林秉毅，2005；葉美玲，2006；陳龍，2007；陳詩彥，2008；鄭權地，2008；郭冀謙，2009；黃

士軒，2009；林士聖，2010；吳敏瑜，2012）所獲得的結果皆不相同。研究者推測造成此研究結果的理由有三：

- (1) 相較於其他行業，軍公教人員的工作性質較為穩定且作息模式較為正常，加上普遍都有運動保健的觀念，比較會安排時間去從事運動與休閒。
- (2) 該場館目前隸屬於教育處的運動產業科內，為鼓勵縣府員工多運動，特免費開放給他們於下班後入場使用，鄰近公家單位也想參與，便行文向縣府提出申請，獲准後成立祥和羽球社，與縣府員工共同使用場地。
- (3) 公教人員較常出入縣府洽公或研習，容易於閒談間得知該場館可運動使用的訊息。

（五）婚姻狀況

1. 研究結果

由表 4-5 中得知，本研究受試者之婚姻狀況分佈，以已婚居多，有 141 人，佔 56.4%。

表 4-5

嘉義縣立體育館運動社團參與者婚姻狀況分配統計表

婚姻狀況	次數	百分比(%)
未婚	109	43.6
已婚	141	56.4
合計	250	100.0

2. 討論

研究結果顯示，本研究之受試對象以已婚者居多，此結果與林士聖(2010)及吳敏瑜(2012)所作的相關研究相同，但卻與林秉毅(2005)、葉美玲(2006)、陳龍(2007)、陳林鴻(2009)及黃士軒(2009)等學者的相關研究有所不同。研究者推測，隨著年齡的增長與生活型態的改變，已婚者對健康醒覺比未婚者來得更加強烈，因此也會更加積極地投入運動。

(六) 居住地區

1. 研究結果

由表 4-6 中得知，本研究受試者之居住地區分佈，以嘉義縣居多，有 217 人，佔 86.8%。

表 4-6

嘉義縣立體育館運動社團參與者居住地區分配統計表

居住地區	次數	百分比(%)
嘉義縣	217	86.8
嘉義市	14	5.6
其他縣市	19	7.6
合計	250	100.0

2. 討論

研究結果顯示，至該場館運動者以嘉義縣民最多，此結果與陳龍(2007)、鄭權地(2008)以及黃士軒(2009)所作的相關研究結果一致。本研究為個案調查，以地緣關係來推論使用者居住地當屬合理。至於「其他縣市」的比例居次的原因，據研究

者了解，除了有些是外縣市來的工作者，另外就是長庚羽球社的學生，有不少是外地來就讀的。

(七) 月收入

1. 研究結果

由表 4-7 中得知，本研究受試者之月收入分佈，以 20,000 元(含)以下最多，有 74 人，佔 29.6%；其次為 20,001-30,000 元，有 48 人，佔 19.2%。

表 4-7

嘉義縣立體育館運動社團參與者月收入分配統計表

	月收入	次數	百分比(%)
	20,000 元(含)以下	74	29.6
	20,001-30,000 元	48	19.2
	30,001-40,000 元	43	17.2
有效的	40,001-50,000 元	33	13.2
	50,001-60,000 元	24	9.6
	60,001 元(含)以上	27	10.8
	總和	249	99.6
遺漏值	系統界定的遺漏	1	0.4
	合計	250	100.0

2. 討論

研究結果顯示，本研究受試樣本中，以月收入 20,000 元(含)以下最多，此結果與陳詩彥(2008)及黃士軒(2009)所作

的相關研究結果相同。研究者認為，除了學生族群不少之外，家管也是月收入較低的族群，再則，不願據實透露月收入的受試者亦大有人在。

二、場館設施使用現況

(一) 使用場館時間

1. 研究結果

由表 4-8 中得知，本研究受試者使用場館時間之分佈，以一年以下最多，有 107 人，佔 42.8%；其次為一年以上-五年，有 77 人，佔 30.8%。

表 4-8

嘉義縣立體育館運動社團參與者使用場館時間分配統計表

使用場館時間	次數	百分比(%)
一年以下	107	42.8
一年以上-五年	77	30.8
五年以上-十年	41	16.4
十年以上	25	10.0
合計	250	100.0

2. 討論

研究結果顯示，運動社團參與者在該場館運動的時間，以一年以下所佔的比例最多，此結果與林偉智(2010)的相關研究結果相同。研究者推測，造成此結果的原因有以下兩點：

(1) 民國九十八年的莫拉克風災重創主場館地下一樓，在無經

費補助修繕的情況下，該場地暫停使用長達三年多之久。直至去年十月，才分階段開放三間舞蹈教室供運動社團進駐使用，除了原本在此運動的舊社團有新的生力軍加入外，其他剛承租不久的新社團成員，幾乎都是第一次入場使用，因此在該場館運動的時間尚未滿一年。

- (2) 部份運動社團的學生數不少，來場館運動的時間短。例如像長庚羽球社，其主要成員為長庚護校的夜間部學生，因該校並無足夠的羽球練習場地，便租借場館讓體育老師在此進行教學，故該社團成員接觸場館時間不過數月。又朴子月光足球會是由一群熱愛足球的嘉縣教職員及社會人士所組成，其現任會長為過溝國中主任，由於該國中是目前嘉義縣少數幾所推展足球運動的學校，為了讓曾在該國中受過訓練的校友能繼續精進球技並活絡新血，於是除了原先的固定班底外，還號召不少校友們（現多半為高中生或大學生）一同入會練習。至於朴子市籃球社之成員關係，幾乎都是出自於同一所高中的畢業學長及在學學弟，由已有穩定收入的學長們付費承租，以「母雞帶小雞」的方式帶領學弟們入會練習，其傳承與永續經營的理念與朴子月光足球會大同小異。

（二）每週使用頻率

1. 研究結果

由表 4-9 中得知，本研究受試者每週使用頻率之分佈，以每週 1-2 次最多，有 175 人，佔 70.0%；其次為每週 3-4 次，有 57 人，佔 22.8%。

表 4-9

嘉義縣立體育館運動社團參與者每週使用頻率分配統計表

每週使用頻率	次數	百分比(%)
每週 1-2 次	175	70.0
每週 3-4 次	57	22.8
每週 5 次(含)以上	15	6.0
其他	3	1.2
合計	250	100.0

2. 討論

研究結果顯示，運動社團參與者每週使用該場館運動的頻率以每週 1-2 次最多，與陳林鴻(2009)所做的相關研究結果相同。究其原因，據研究者了解應與各運動社團每週所承租的次數有關，除了網球場每天開放給中興網球聯誼會的社員使用外，其他社團每週承租的次數最多不超過 4 次，而長庚羽球社、朴子月光足球會及朴子市籃球社等三個社團，更只有每週 1 次的練習時間。不像網球場全年開放，主場館開放時間為週一至週五，週六則只在朴子市籃球社所承租的時段才開放，故每週來館運動 5 次（含）以上者，據統計資料分析，以學生及中興網球聯誼會的社員居多。

（三）每次使用時間

1. 研究結果

由表 4-10 中得知，本研究受試者每次使用時間之分佈，以 1-2 小時最多，有 121 人，佔 48.4%；其次為 1 小時以內，

有 91 人，佔 36.4%。

表 4-10

嘉義縣立體育館運動社團參與者每次使用時間分配統計表

每次使用時間	次數	百分比(%)
1 小時以內	91	36.4
1-2 小時	121	48.4
2 小時以上	38	15.2
合計	250	100.0

2. 討論

研究結果顯示，本研究受試者在該場館運動的每次使用時間為 1-2 小時，與林秉毅(2005)及陳林鴻(2009)所做的相關研究結果一致。據研究者了解，應與各運動社團每次承租的時間有關，像網球場與主場館一樓楓木地板區多屬球類運動之社團，其承租時間至少 2 小時，而地下一樓舞蹈教室之社團，其承租時間大多 1 小時左右，由於球類運動的使用時間較長，加上社團數較多，故在館區內運動的參與者每次使用時間以 1-2 小時居多。

(四) 使用付費情形

1. 研究結果

由表 4-11 中得知，本研究受試者使用付費情形之分佈，以付費使用最多，有 165 人，佔 66.0%。

表 4-11

嘉義縣立體育館運動社團參與者使用付費情形分配統計表

付費與否	次數	百分比(%)
否	85	34.0
是	165	66.0
合計	250	100.0

2. 討論

研究結果顯示，有六成以上的運動社團參與者是必須付費給社團才能入內使用，此結果與葉美玲(2006)以及鄭權地(2008)的相關研究結果相同。陳龍(2007)、陳林鴻(2009)以及黃士軒(2009)等學者的相關研究皆提到，欲使用館內設施須購買入場票券，而林偉智(2010)在研究中也提及，目前臺灣大學綜合體育館採會員制，必須入會方可進館使用。綜合上述多位學者之研究顯示，不論是學校運動場館、公營運動場館或市民運動中心，大都採取使用者付費的經營型態。

至於本研究的問卷樣本中，有近三分之一的運動社團參與者是沒有付費的，據研究者更進一步的調查發現，除了長庚羽球社因學生上體育課不收費外，其他像是朴子陽光羽球聯誼會、朴子月光足球會及朴子市籃球社等三個社團，為帶動當地運動風氣並向下紮根，皆免費開放給學生入場使用，再加上祥和羽球社因行文至縣府申請免費使用，故免付費使用的樣本數才會那麼多。

(五) 運動訊息來源

1. 研究結果

由表 4-12 中得知，本研究受試者運動訊息來源之分佈，以親朋好友介紹最多，有 174 人，佔 69.6%。

表 4-12

嘉義縣立體育館運動社團參與者運動訊息來源分配統計表

運動訊息來源	次數	百分比(%)
親朋好友介紹	174	69.6
廣告宣傳(電視、廣播、報紙等)	2	0.8
上網搜尋	6	2.4
至場館詢問	32	12.8
其他	36	14.4
合計	250	100.0

2. 討論

研究結果顯示，有近七成的運動社團參與者得知該場館可供運動的訊息來源，是透過親朋好友的介紹。此結果與葉美玲(2006)、陳詩彥(2008)以及林士聖(2010)所做的相關研究結果一致。再則，「其他」所佔比例之所以居次的原因，研究者發現是長庚羽球社的學生實施問卷調查，填寫至該題項時，幾乎都是勾選「其他」選項，並備註「上課」為由。

其實該場館啟用初期，為縣府附屬之獨立機關，並設有專屬網站，但自行政組織裁撤後，在無專人負責網站管理及維護更新下，其網站訊息亦隨之銷聲匿跡，民眾想上網查詢館內最新動態，多半是要透過其他網站的介紹方能輾轉得知。此外，

礙於經費編列不足，想透過報章雜誌或廣播媒體等方式行銷該場館，難度頗高。又據了解，該場館所辦理的活動，凡較具規模或有政商人士蒞臨者，才會通知當地民間有線電視臺前往採訪播放，若家中無架設第四臺，或是錯過播送時間者，想要獲得相關訊息，亦屬不易。經由表 4-12 的統計結果亦顯示，社團參與者藉由廣告宣傳與上網搜尋的方式得知運動訊息所佔的比例是相當低的。因此，就研究者認為，若想讓更多民眾能立即獲得館方最新訊息，建置網站實為當務之急，至於廣告宣傳，恐怕得視經費預算充裕與否再做打算。

三、運動社團參與者對場館軟硬體設施使用滿意度分析

本節針對嘉義縣立體育館運動社團參與者使用場館軟硬體設施之滿意度評價進行分析。平均數越高，則表示運動社團參與者對於場館設施之滿意度越高。

在軟體設施方面，如表 4-13 所示，運動社團參與者感到滿意的前三名依序為「我運動時發生任何問題，場館服務人員態度是和善、耐煩的」（平均數 4.21；標準差 .646）、「場館服務人員的服務周到、令我滿意」（平均數 4.19；標準差 .689）及「場館服務人員是有禮貌的」（平均數 4.18；標準差 .661）。而讓運動社團參與者感到不滿意的前三名依序為「場館服務人員能了解我的真正需求」（平均數 3.84；標準差 .727）、「場館服務人員服裝儀容是清潔合宜」（平均數 4.02；標準差 .714）及「場館服務人員可以提供我所需的服務」（平均數 4.03；標準差 .682）。

表 4-13 場館軟體設施滿意度之平均數、標準差及排序表

題項	平均數	標準差	排序
07.我運動時發生任何問題，場館服務人員態度是和善、耐煩的	4.21	.646	1
01.場館服務人員的服務周到、令我滿意	4.19	.689	2
11.場館服務人員是有禮貌的	4.18	.661	3
03.場館服務人員總是面帶微笑、口語溫和	4.17	.693	4
10.場館服務人員是樂於幫助我的	4.16	.683	5
02.場館服務人員態度令我感到親切、窩心	4.15	.721	6
12.場館服務人員給予我信任的感覺	4.10	.686	7
13.與場館服務人員交流溝通時，讓我感到安心	4.10	.748	7
09.如遇特殊狀況無法開放場地讓我運動時，場館服務人員會主動告知	4.09	.728	9
14.場館服務人員能獲得適切的支援，以完成他們的工作	4.05	.737	10
06.場館服務人員可以即時回應我的問題	4.04	.730	11
05.場館服務人員可以提供我所需的服務	4.03	.682	12

(續下頁)

題項	平均數	標準差	排序
04.場館服務人員服裝儀容是清潔合宜	4.02	.714	13
08.場館服務人員能了解我的真正需求	3.84	.727	14

在硬體設施方面，如表 4-14 所示，運動社團參與者感到滿意的前三名依序為「在此場地運動能讓我放鬆心情」(平均數 4.25；標準差 .590)、「在此場地運動能讓我與他人交流情感」(平均數 4.19；標準差 .659)及「我所運動的場地休息區視覺感受是令人舒適的」(平均數 4.11；標準差 .653)。而讓運動社團參與者感到不滿意的前三名依序為「場館內有盥洗設備可供盥洗」(平均數 3.04；標準差 1.183)、「場館硬體設備經常保養與維護」(平均數 3.71；標準差 .830)及「場館洗手間是令人感到舒適的」(平均數 3.76；標準差 .807)。

表 4-14

場館硬體設施滿意度之平均數、標準差、排序及因素名稱表

題項	平均數	標準差	排序	因素名稱
11.在此場地運動能讓我放鬆心情	4.25	.590	1	環境感受

(續下頁)

題項	平均數	標準差	排序	因素名稱
14.在此場地運動能讓我與他人交流情感	4.19	.659	2	環境感受
12.我所運動的場地休息區視覺感受是令人舒適的	4.11	.653	3	環境感受
15.我所運動的場地周遭環境是安全的	4.08	.660	4	環境感受
01.場館動線規劃是順暢的	4.03	.652	5	空間規劃
02.場館練習區空間感是舒適的	4.02	.673	6	空間規劃
09.我所運動的場地是安全的	4.02	.700	6	設備管理
17.場館整體環境感受是令人舒適的	4.02	.624	6	環境感受
03.場館空間規劃是令人滿意的	4.00	.725	9	空間規劃
10.我所運動的場地燈光明暗度是令人滿意的	4.00	.763	9	設備管理
08.我所運動的場地標示清楚明瞭	3.88	.770	11	設備管理
04.場館硬體設備管理良好	3.82	.749	12	設備管理

(續下頁)

題項	平均數	標準差	排序	因素名稱
07.場館的洗手間是乾淨、整潔的	3.82	.843	12	附屬設施
06.場館硬體設施是美觀的	3.78	.775	14	設備管理
13.場館洗手間是令人感到舒適的	3.76	.807	15	附屬設施
05.場館硬體設備經常保養與維護	3.71	.830	16	設備管理
16.場館內有盥洗設備可供盥洗	3.04	1.183	17	附屬設施

將場館軟硬體設施滿意度之整體平均數進行比較後發現，運動社團參與者在軟體設施方面的滿意度高於硬體設施。又進一步分析後顯示，有關場館人員的服務妥善性，均具「中上」程度的滿意。至於硬體設施方面，運動社團參與者對於場館的環境感受及空間規劃這兩構面的滿意度，相對高於在設備管理及附屬設施上。

第二節 不同背景變項對場館設施滿意度之差異比較

本節內容旨在以單因子變異數分析(One-way ANOVA)考驗嘉義縣立體育館不同人口背景變項對場館軟、硬體設施滿意度是否有顯著差異。若達顯著差異時，則採用雪費法

(Scheff'e method)進行事後比較。其分析結果如表 4-15 至 4-28，分述如下。

一、不同人口背景變項之運動社團參與者使用場館軟體設施滿意度

(一) 性別

1. 研究結果

如表 4-15 所示，不同性別之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後達顯著差異 ($F=12.713$, $p=.000$)，進行事後比較後發現，在服務妥善性構面上，男性的滿意度高於女性。

表 4-15

不同性別之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	p 值	事後比較
性別	12.713	.000	1 > 2

註：1=男、2=女 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，不同性別之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度達顯著差異，經 t 考驗後得知，男性社團參與者在服務妥善性構面上的滿意度高於女性。此與陳龍(2007)及陳詩彥(2008)所作的相關研究結果不同，究其原因可能是：女性參與者多半集中在主場館地下一樓的舞蹈教室，該場地遭風災毀損而暫停三年多，於去年十月整修後才又重新對外

開放，社團陸續申請進駐，有些甚至於今年四月中旬才加入，與服務人員的接觸時間不長的情況下，其滿意度不若男性高尚屬合理。

(二) 年齡

1. 研究結果

如表 4-16 所示，不同年齡之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後達顯著差異 ($F=3.722$, $p=.003$)，進行事後比較後發現，在服務妥善性構面上，20 歲以下的滿意度高於 31-40 歲。

表 4-16

不同年齡之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	p 值	事後比較
年齡	3.722	.003	1 > 3

註：1=20 歲以下、2=21-30 歲、3=31-40 歲、4=41-50 歲、5=51-60 歲、6=60 歲以上 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，不同年齡層之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，20 歲以下的年齡層在服務妥善性構面上比 31-40 歲的滿意度高。此與陳龍(2007)及陳詩彥(2008)所作的相關研究結果不同，究其原因應是：年齡層較低的會員比較需要服務人員的協助，因此服

務人員或專業教練親切有禮、立即回應及立即提供等態度，對此族群而言是迫切且必須的(潘沛彤，2008)。反觀 31-40 歲的年齡層，可謂人生事業的衝刺期，由於擁有數十年社會歷練所累積的經驗與知識，故在人事物各方面的要求上會較其他年齡層高。

(三) 教育程度

1. 研究結果

如表 4-17 所示，不同教育程度之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後未達顯著差異 ($F=2.348$ ， $p=.073$)。

表 4-17

不同教育程度之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	<i>F</i> 檢定	<i>p</i> 值	事後比較
學歷	2.348	.073	

註：1=國(初)中(含)以下、2=高中/職、3=大專、4=研究所(含)以上(* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，不同教育程度之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度並未達顯著差異。此與陳龍(2007)及陳詩彥(2008)所作的相關研究結果不同，究其原因應是：服務人員的服務態度是決定顧客對服務品質感受優劣的重要因素(吳俊彥

，2007)，因此只要服務品質良好，無論顧客學歷高低，皆能獲得一致的肯定與認同。

(四) 職業

1. 研究結果

如表 4-18 所示，不同職業之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後未達顯著差異 ($F=1.421$ ， $p=.188$)。

表 4-18

不同職業之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	<i>F</i> 檢定	<i>p</i> 值	事後比較
職業	1.421	.188	

註：1=學生、2=農林漁牧、3=工業、4=商業、5=服務業、6=軍公教、7=自由業、8=家管、9=其他 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，不同職業之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度並未達顯著差異。此與陳詩彥(2008)所作的相關研究結果相同，究其原因應是：平日夜間開放給各運動社團使用的，皆由兩位女性約僱人員輪流值班，因兩人資歷豐富且親和力佳，故均能與不同職業屬性之社員們侃侃而談。

(五) 婚姻狀況

1. 研究結果

如表 4-19 所示，不同婚姻狀況之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後未達顯著差異（ $F=.027$ ， $p=.869$ ）。

表 4-19

不同婚姻狀況之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	p 值	事後比較
婚姻狀況	.027	.869	

註：1=未婚、2=已婚（* $p < .05$ ）

2. 討論

研究結果顯示，不同婚姻狀況之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度並未達顯著差異。此與陳龍(2007)所作的相關研究結果不同，究其原因應是：館區內的運動社團參與者雖以已婚者居多（見表 4-5 所示），但場館服務人員向來一視同仁，無差別待遇。

(六) 居住地區

1. 研究結果

如表 4-20 所示，不同居住地區之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後達顯著差異（ $F=3.550$ ， $p=.030$ ），進行事後比較後發現，在服務妥善性構面上，居住在嘉義縣的滿意度高於其他縣市。

表 4-20

不同居住地區之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之
差異分析表

效應項	<i>F</i> 檢定	<i>p</i> 值	事後比較
居住地區	3.550	.030	1 > 3

註：1=嘉義縣、2=嘉義市、3=其他縣市（* $p < .05$ ）

2. 討論

研究結果顯示，不同居住地區之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，居住於嘉義縣的運動社團參與者在服務妥善性構面上的滿意度高於其他縣市。此與陳龍(2007)所作的相關研究結果相近，究其原因應是：就地緣之便，來此場館運動的參與者，有八成以上是居住於嘉義縣附近的鄉鎮，且超過半數都有一年以上的使用時間，因此與場館服務人員大多熟識，且滿意其服務品質。

(七) 月收入

1. 研究結果

如表 4-21 所示，不同月收入之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後未達顯著差異（ $F=1.869$ ， $p=.100$ ）。

表 4-21

不同月收入之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	p 值	事後比較
月收入	1.869	.100	

註：1=20000 元(含)以下、2=20001-30000 元、3=30001-40000 元、4=40001-50000 元、5=50001-60000 元、6=60001(含)以上 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，不同月收入之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度並未達顯著差異。此與陳詩彥(2008)的相關研究結果相同，究其原因可能是：除祥和與長庚羽球社及學生不收費外，其餘社團之收費門檻均屬平價低廉，為多數參與者所能支付的範圍。雖然在沈淑貞(1999)的研究提及，收入多寡應會影響個人生活品質的高低，對服務品質的要求相對受其左右，但因場館人員親切熱忱，服務周全，儘管參與者的月收入有所不同，對軟體設施的滿意度絲毫不受其影響。

二、不同人口背景變項之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度

(一) 性別

1. 研究結果

如表 4-22 所示，不同性別之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後達顯著

差異 ($\lambda=.900$, $p=.000$)，而在各構面的考驗結果發現，除了附屬設施外，其餘三個均達顯著差異。進行事後比較後得知，在設備管理、環境感受及空間規劃上，男性的滿意度均高於女性。

表 4-22

不同性別之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
性別	6.835	.900	.000	設備管理	4.796	.029	1 > 2
				環境感受	17.137	.000	1 > 2
				附屬設施	.889	.347	
				空間規劃	10.125	.002	1 > 2

註：1=男、2=女 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，不同性別之社團參與者使用場館硬體設施的滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，男性在設備管理、環境感受及空間規劃等三個構面上的滿意度均高於女性。此與陳龍(2007)及陳詩彥(2008)所作的相關研究結果不同，究其原因應該是：就場館生態而言，男性參與者所從事的運動多半為球類，集中在視野較寬廣的主場館一樓楓木地板區及網球場內，而女性則偏重在舞蹈類，大都侷促於空間較狹隘的地下一樓專業舞蹈教室，因此在環境感受及空間規劃上，男性的滿意程度自是優於女性。此外，在設備管理方面，

雖說主場館地下一樓重新整建，但因施工品質不佳，教室內不少設計存有瑕疵，加上相關設備與器材的不足，致使女性參與者在設備管理上也不甚滿意。

(二) 年齡

1. 研究結果

如表 4-23 所示，不同年齡之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後達顯著差異 ($\lambda=.832, p=.001$)，而在各構面的考驗結果發現，除了附屬設施外，其餘三個均達顯著差異。進行事後比較後得知，在設備管理上，年齡層 20 歲以下的高於 31-40 歲；在環境感受及空間規劃上，年齡層 20 歲以下的高於 21-30 歲及 31-40 歲。

表 4-23

不同年齡之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
年齡	2.283	.832	.001	設備管理	4.271	.001	1 > 3
				環境感受	3.835	.002	1 > 2、3
				附屬設施	2.241	.051	
				空間規劃	4.138	.001	1 > 2、3

註：1=20 歲以下、2=21-30 歲、3=31-40 歲、4=41-50 歲、5=51-60 歲、6=60 歲以上 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，不同年齡之運動社團參與者使用場館硬體設施的滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，年齡層 20 歲以下的在設備管理的滿意度高於 31-40 歲，且在環境感受及空間規劃的滿意度上均高於 21-30 歲及 31-40 歲。此與陳龍(2007)及陳詩彥(2008)所作的相關研究結果不同，究其原因可能是：年齡層 20 歲以下者均為學生，屬年輕族群，其社會閱歷不如有職業者豐富，因此較易認同運動場館設施服務所帶來的正面滿意（陳龍，2007）。

(三) 教育程度

1. 研究結果

如表 4-24 所示，不同教育程度之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後達顯著差異（ $\lambda=.909$ ， $p=.025$ ），而在各構面的考驗結果發現，除了附屬設施外，其餘三個均達顯著差異。進行事後比較後得知，在環境感受及空間規劃上，國（初）中（含）以下的高於大專。

表 4-24

不同教育程度之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
學歷	1.960	.909	.025	設備管理	4.000	.008	NS

(續下頁)

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
				環境感受	4.108	.007	1 > 3
				附屬設施	2.404	.068	
				空間規劃	4.291	.006	1 > 3

註：1=國（初）中（含）以下、2=高中/職、3=大專、4=研究所（含）以上（* $p < .05$ ；NS = Not Significant）

2. 討論

研究結果顯示，不同教育程度之運動社團參與者使用場館硬體設施的滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，學歷為國（初）中（含）以下的在環境感受及空間規劃的滿意度上均高於大專。此與陳龍(2007)及陳詩彥(2008)所作的相關研究結果不同，究其原因可能是：環境是影響人類變更行動、心理和生理的舒適，及視聽能力的周遭情況(Candoli, Hack, Ray & Y Stollar, 1984)，因此只要周遭環境或整體空間令人感到安全與舒適，滿意度便會大幅提升。通常教育程度越高者，不光會對人員的服務品質有較高的期待外，就連對環境與空間的敏感度也較為強烈。

(四) 職業

1. 研究結果

如表 4-25 所示，不同職業之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後達顯著差異（ $\lambda=.803$ ， $p=.011$ ），而在各構面的考驗結果發現，只有在設備管理上達顯著差異。進行事後比較後得知，在設備管

理上，各項職業並未達顯著差異。

表 4-25

不同職業之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	<i>F</i> 檢定	Wilk's λ	整體 <i>p</i> 值	因素名稱	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	事後比較
職業	1.681	.803	.011	設備管理	2.293	.022	NS
				環境感受	1.206	.296	
				附屬設施	1.408	.194	
				空間規劃	1.858	.067	

註：1=學生、2=農林漁牧、3=工業、4=商業、5=服務業、6=軍公教、7=自由業、8=家管、9=其他 (* $p < .05$; NS = Not Significant)

2. 討論

研究結果顯示，不同職業之運動社團參與者使用場館硬體設施的滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，各項職業在設備管理上的滿意度並未達顯著差異。此與陳龍(2007)及陳詩彥(2008)所作的相關研究結果不同，究其原因可能是：評價的優劣與否，大致取決於個體對事物或周圍環境的認同程度，認同度高，則評價自然正向，反之亦然。故運動社團參與者對於場館硬體設施的滿意度，應與職業類別無直接的關聯性。

(五) 婚姻狀況

1. 研究結果

如表 4-26 所示，不同婚姻狀況之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後未達顯著差異（ $\lambda=.970$ ， $p=.116$ ）。

表 4-26

不同婚姻狀況之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
婚姻 狀況	1.871	.970	.116	設備管理	1.217	.271	
				環境感受	.065	.799	
				附屬設施	1.553	.214	
				空間規劃	.306	.581	

註：1=未婚、2=已婚（* $p < .05$ ）

2. 討論

研究結果顯示，不同婚姻狀況之運動社團參與者使用場館硬體設施的滿意度未達顯著差異。此與呂芳陽(2004)及陳龍(2007)的相關研究結果都不同，究其原因可能是：運動風氣的普及及國民健康概念的養成，致使民眾對於場地使用需求日益增高，因此無論是已婚或未婚，只要場地設施符合自身需求且在可接受的範圍內，通常評價都不會太差。

(六) 居住地區

1. 研究結果

如表 4-27 所示，不同居住地區之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後達顯著差異 ($\lambda=.923$, $p=.011$)，而在各構面的考驗結果發現，只有在環境感受上達顯著差異。進行事後比較後得知，在環境感受上，居住在嘉義縣的高於其他縣市。

表 4-27

不同居住地區之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
居住 地區	2.509	.923	.011	設備管理	.922	.399	
				環境感受	4.843	.009	1 > 3
				附屬設施	1.320	.269	
				空間規劃	1.288	.278	

註：1=嘉義縣、2=嘉義市、3=其他縣市 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，不同居住地區之運動社團參與者使用場館硬體設施的滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，居住在嘉義縣的在環境感受上的滿意度高於其他縣市。此與陳龍(2007)的相關研究結果一致，究其原因可能是：拜臺灣省區運會之賜，該場館目前仍是嘉義縣最具規模且設備最完善的運動場館，縱使內部設施老舊折損或不若其他縣市來得新穎完備，但對居住在嘉義縣的參與者而言，能在如此等級的環境下運動，已令人感到滿意。

(七) 月收入

1. 研究結果

如表 4-28 所示，不同月收入之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後達顯著差異 ($\lambda=.839$, $p=.002$)，而在各構面的考驗結果發現皆未達顯著差異。

表 4-28

不同月收入之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
月收入	2.161	.839	.002	設備管理	2.090	.067	
				環境感受	1.136	.342	
				附屬設施	.868	.503	
				空間規劃	1.728	.129	

註：1=20000 元(含)以下、2=20001-30000 元、3=30001-40000 元、4=40001-50000 元、5=50001-60000 元、6=60001(含)以上 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，不同月收入之運動社團參與者使用場館硬體設施的滿意度達顯著差異，但在各構面的滿意度上均無顯著差異。此與陳龍(2007)及陳詩彥(2008)的相關研究結果有所不同，究其原因可能是：月收入越高者，對品質的要求越嚴苛，且易產生低滿意度(沈淑貞，1999)。但就該場館

內的設施及規劃而言，絕大多數參與者的評價原本就不差，加上各運動社團收費平價化，故月收入高低對硬體設施各構面的滿意度並無顯著的差異性。

第三節 不同場館設施使用現況對場館設施滿意度之差異比較

本節內容旨在以單因子變異數分析(One-way ANOVA)考驗嘉義縣立體育館不同場館設施使用現況之運動社團參與者對場館軟、硬體設施滿意度是否有顯著差異。若達顯著差異時，則採用雪費法(Scheff'e method)進行事後比較。其分析結果如表 4-29 至 4-42，分述如下。

一、不同場館設施使用現況之運動社團參與者在場館軟體設施上的滿意度

(一) 使用場館時間

1. 研究結果

如表 4-29 所示，使用場館時間不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後未達顯著差異 ($F=1.714$ ， $p=.165$)。

表 4-29

使用場館時間不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	<i>F</i> 檢定	<i>p</i> 值	事後比較
使用場館時間	1.714	.165	

註：1=一年以下、2=一年以上-五年、3=五年以上-十年、4=十年以上 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，使用場館時間的不同對於軟體設施的滿意度並未達顯著差異。究其原因應是：無論新舊社員有任何需求，只要是能力所及，兩位女性約僱人員都會熱心地予以協助。

(二) 每週使用頻率

1. 研究結果

如表 4-30 所示，每週使用頻率不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後未達顯著差異 ($F=1.824$, $p=.143$)。

表 4-30

每週使用頻率不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	p 值	事後比較
每週使用頻率	1.824	.143	

註：1=每週 1-2 次、2=每週 3-4 次、3=每週 5 次(含)以上、4=其他 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，每週使用頻率的的不同對於軟體設施的滿

意度並未達顯著差異。此與陳龍(2007)所作的相關研究結果不同，究其原因應是：兩位女性約僱人員似乎以「館」為家，即使已超過社團承租時間，也不會急著馬上清場下班。因此，不論社團參與者每週使用頻率多寡，其以客為尊的服務精神常讓人備感窩心。

(三) 每次使用時間

1. 研究結果

如表 4-31 所示，每次使用時間不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後達顯著差異 ($F=7.303$, $p=.001$)，進行事後比較後發現，在服務妥善性構面上，每次使用時間超過 1 小時的滿意度高於 1 小時以內。

表 4-31

每次使用時間不同之運動社團參與者使用場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	p 值	事後比較
每次使用時間	7.303	.001	2、3 > 1

註：1=1 小時以內、2=1-2 小時、3=2 小時以上 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，每次使用時間的不同對於場館軟體設施滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，運動時間超過 1 小時以上的運動社團參與者在服務妥善性構面上比 1 小時以內

的滿意度高。此與陳龍(2007)所作的相關研究結果不同，究其原因可能與各運動社團承租的時間有關，承租時間愈長者，與場館人員接觸的機會愈頻繁，一旦服務後的感受超過預期，在服務妥善性的滿意度上自是相對提升。

(四) 使用付費情形

1. 研究結果

如表 4-32 所示，使用付費情形不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後未達顯著差異 ($F=3.637$, $p=.058$)。

表 4-32

使用付費情形不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	<i>F</i> 檢定	<i>p</i> 值	事後比較
付費與否	3.637	.058	

註：1=無付費、2=付費 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，場館使用付費與否對於軟體設施的滿意度並未達顯著差異。究其原因可能是：三成以上的使用者光無須付費這項優惠，無形中就已提升他們對場館的滿意度了，加上多數付費使用者對場館人員的服務普遍都存有不錯的印象。

(五) 運動訊息來源

1. 研究結果

如表 4-33 所示，運動訊息來源不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後達顯著差異 ($F=2.525$, $p=.041$)，進行事後比較後發現，在服務妥善性構面上，各項運動訊息來源的滿意度皆未達顯著差異。

表 4-33

運動訊息來源不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	p 值	事後比較
運動訊息來源	2.525	.041	NS

註：1=親朋好友介紹、2=廣告宣傳（電視、廣播、報紙等）、3=上網搜尋、4=至場館詢問、5=其他（* $p < .05$ ；NS = Not Significant）

2. 討論

研究結果顯示，運動訊息來源的不同對場館軟體設施滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，各項運動訊息來源在服務妥善性構面上的滿意度皆未達顯著差異。究其原因可能是：有八成以上的運動社團參與者，不是間接透過親朋好友的口耳相傳，就是親自至場館跟服務人員洽詢，因此對場館人員親切的服務產生初步的好感。

(六) 不同運動社團

1. 研究結果

如表 4-34 所示，不同運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後達顯著差異 ($F=3.387$, $p=.001$)，進行事後比較後發現，在服務妥善性構面上，各運動社團的滿意度皆未達顯著差異。

表 4-34

不同運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	<i>F</i> 檢定	<i>p</i> 值	事後比較
不同運動社團	3.387	.001	NS

註：1=社區媽媽舞蹈健身班、2=朴子陽光羽球聯誼會、3=祥和羽球社、4=長庚羽球社、5=風采有氧運動社團、6=魅力姊妹舞蹈社、7=朴子市籃球社、8=朴子月光足球會、9=中興網球聯誼會、10=影動舞蹈社（瑜珈社）
(* $p < .05$; NS = Not Significant)

2. 討論

研究結果顯示，不同運動社團對於場館軟體設施滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，各社團在服務妥善性構面上皆未達顯著差異。究其原因應是：兩位女性約僱人員經常會跟著社團成員一塊運動，與大家打成一片，因此當參與者發生任何情況時，多半會站在當事人的立場而予以協助。

(七) 不同使用場地

1. 研究結果

如表 4-35 所示，使用場地不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異，經單因子單變量變異數分析後未達顯著差異（ $F=1.752$ ， $p=.176$ ）。

表 4-35

使用場地不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	p 值	事後比較
不同使用場地	1.752	.176	

註：1=縣立網球場、2=主場館一樓楓木地板、3=主場館地下一樓專業舞蹈教室（* $p < .05$ ）

2. 討論

研究結果顯示，使用場地不同對於軟體設施的滿意度並未達顯著差異。究其原因可能是：場館服務人員會不定時的去巡視各個使用場地，如遇場地有未臻完善之處，會立即採取應變措施並主動告知原委。

二、不同場館設施使用現況之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度

（一）使用場館時間

1. 研究結果

如表 4-36 所示，使用場館時間不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後

達顯著差異 ($\lambda=.851, p=.000$)，而在各構面的考驗結果發現，只有在設備管理上達顯著差異。進行事後比較後得知，在設備管理上，不同的使用場館時間並無顯著差異。

表 4-36

使用場館時間不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
使用場 館時間	3.361	.851	.000	設備管理	3.032	.030	NS
				環境感受	1.916	.127	
				附屬設施	1.398	.244	
				空間規劃	.407	.748	

註：1=一年以下、2=一年以上-五年、3=五年以上-十年、4=十年以上 (* $p < .05$; NS = Not Significant)

2. 討論

研究結果顯示，使用場館時間不同之運動社團參與者對場館硬體設施的滿意度雖達顯著差異，但在各構面上的滿意度並無顯著差異。究其原因可能是：就硬體設施而言，設備管理最易遭人挑剔，不少參與者雖對此頗有微詞，卻也深諳設施遲遲無法修繕，主要是經費取得不易，故對於場地設施的評價，基本上還是以滿意程度居高。再則，鄉下地區能有此優質的運動場地，即使初來乍到，也會感到滿意。

(二) 每週使用頻率

1. 研究結果

如表 4-37 所示，每週使用頻率不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後達顯著差異 ($\lambda=.854, p=.000$)，而在各構面的考驗結果發現，只有在設備管理上達顯著差異。進行事後比較後得知，在設備管理上，每週使用頻率不同並無顯著差異。

表 4-37

每週使用頻率不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
每週使用頻率	3.296	.854	.000	設備管理	3.626	.014	NS
				環境感受	.142	.935	
				附屬設施	.504	.680	
				空間規劃	.514	.673	

註：1=每週 1-2 次、2=每週 3-4 次、3=每週 5 次（含）以上、4=其他（* $p < .05$ ；NS = Not Significant）

2. 討論

研究結果顯示，每週使用頻率不同之運動社團參與者對場館硬體設施的滿意度雖達顯著差異，但在各構面上的滿意度並無顯著差異。此與李宗鴻(2003)之研究發現運動次數越多且時間越長對運動場館的使用滿意度則越高的結果大不相同，究其原因可能是：與鄰近的運動場地相比，該場館各方面的條件均屬上選，故每週使用頻率的多寡，應與個人的時

間安排或社團承租的次數較有關聯。

(三) 每次使用時間

1. 研究結果

如表 4-38 所示，每次使用時間不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後達顯著差異 ($\lambda=.919, p=.008$)，而在各構面的考驗結果發現，在環境感受及空間規劃上達顯著差異。進行事後比較後得知，在環境感受及空間規劃上，2 小時以上的均高於 1 小時以內。

表 4-38

每次使用時間不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
每次使用時間	2.642	.919	.008	設備管理	.827	.439	
				環境感受	5.448	.005	3 > 1
				附屬設施	.249	.780	
				空間規劃	3.118	.046	3 > 1

註：1=1 小時以內、2=1-2 小時、3=2 小時以上 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，每次使用時間不同之運動社團參與者對場館硬體設施的滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，使用時間在 2 小時以上的在環境感受及空間規劃的滿意度上均

高於 1 小時以內。此與陳龍(2007)所作的相關研究結果不盡相同，究其原因可能是：每次運動時間愈長，對運動場館的使用滿意度愈高，換言之，即對於運動場館有較高的滿意度，才會有較高的參與意願，自然也願意花費較久的時間去從事運動(李宗鴻，2003)。通常整體環境與空間規劃得越舒適完善，越容易讓人感到滿意而加長時間持續使用。

(四) 使用付費情形

1. 研究結果

如表 4-39 所示，付費情形不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後達顯著差異 ($\lambda=.921$, $p=.000$)，而在各構面的考驗結果發現，除附屬設施外，其餘三個構面均達顯著差異。進行事後比較後得知，在設備管理、環境感受及空間規劃上，免付費者均高於需付費。

表 4-39

使用付費情形不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
付費與否	5.280	.921	.000	設備管理	14.060	.000	1 > 2
				環境感受	6.325	.013	1 > 2
				附屬設施	.355	.552	
				空間規劃	6.547	.011	1 > 2

註：1=無付費、2=付費 (* $p < .05$)

2. 討論

研究結果顯示，使用付費與否之運動社團參與者對場館硬體設施的滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，無須付費者在設備管理、環境感受及空間規劃上的滿意度均高於需付費者。究其原因應是：與付費者相較，免費使用者對場館硬體設施之要求門檻相對不高，但在附屬設施方面，與付費者相仿，還是希望能有所改善。

(五) 運動訊息來源

1. 研究結果

如表 4-40 所示，運動訊息來源不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後未達顯著差異 ($\lambda=.916$, $p=.161$)。

表 4-40

運動訊息來源不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
運動訊息來源	1.348	.916	.161	設備管理	.663	.618	
				環境感受	2.202	.069	
				附屬設施	.629	.642	
				空間規劃	.998	.409	

註：1=親朋好友介紹、2=廣告宣傳（電視、廣播、報紙等）、3=上網搜尋、4=至場館詢問、5=其他（* $p < .05$ ）

2. 討論

研究結果顯示，運動訊息來源不同之運動社團參與者對場館硬體設施的滿意度未達顯著差異。究其原因應是：得知該場館可運動的訊息來源，有八成以上的社團參與者是透過親朋好友介紹或至場館詢問（見表 4-12 所示），之所以會加入社團，多少已對館區內的硬體設備具有一定程度的滿意。

(六) 不同運動社團

1. 研究結果

如表 4-41 所示，不同運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後達顯著差異（ $\lambda=.553$ ， $p=.000$ ），而在各構面的考驗結果發現，四個構面均達顯著差異。進行事後比較後得知，在環境感受及空間規劃上並無顯著差異；在設備管理上，社區媽媽舞蹈健身班高於風采有氧運動社團；在附屬設施上，社區媽媽舞蹈健身班、中興網球聯誼會及影動舞蹈社（瑜珈社）高於朴子陽光羽球聯誼會。

表 4-41

不同運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
不同 運動 社團	4.235	.553	.000	設備管理	4.541	.000	1 > 5
				環境感受	3.383	.001	NS
				附屬設施	6.656	.000	1、9、10 > 2
				空間規劃	3.317	.001	NS

註：1=社區媽媽舞蹈健身班、2=朴子陽光羽球聯誼會、3=祥和羽球社、4=長庚羽球社、5=風采有氧運動社團、6=魅力姊妹舞蹈社、7=朴子市籃球社、8=朴子月光足球會、9=中興網球聯誼會、10=影動舞蹈社(瑜珈社)

(* $p < .05$; NS = Not Significant)

2. 討論

研究結果顯示，不同運動社團參與者使用場館硬體設施的滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，社區媽媽舞蹈健身班在**設備管理**上的滿意度高於風采有氧運動社團，又社區媽媽舞蹈健身班、中興網球聯誼會及影動舞蹈社(瑜珈社)在**附屬設施**上的滿意度均高於朴子陽光羽球聯誼會。究其原因可能是：社區媽媽舞蹈健身班先前是承租附近社區大學的教室作為練習場地，由於整體設備不如現今所承租的場地完備，對剛成立數月的社團而言，尚處滿意階段。而風采有氧運動社團為舊社團重新回籠，因教室設備設計不當，造成學員使用不便而降低評價，故在**設備管理**上自是不如社區媽媽舞蹈健身班來得滿意。

其次，社區媽媽舞蹈健身班、中興網球聯誼會及影動舞蹈社(瑜珈社)在**附屬設施**上的滿意度均高於朴子陽光羽球聯誼會的原因應該是：網球場與主場館於當初興建時皆附設有盥洗室及廁所，因網球場為一專用球場，平常就僅供中興網球聯誼會使用，且人員進出單純，在管理維護上較為容易；社區媽媽舞蹈健身班使用於主場館地下一樓的舞蹈教室，亦能就近利用盥洗室及廁所等設備；影動舞蹈社(瑜珈社)雖位於一樓楓木地板區練習，但因練習時段在較為涼爽的早上

，且練習時間較短，通常只需至女廁做簡單梳洗即可，尚無盥洗需求。而朴子陽光羽球聯誼會自場館開放給民間社團承租時就成立，迄今已十多年光景，不僅是主場館內最資深的社團，也是每週使用時間最多（至少超過6小時）的社團。由於主場館屋頂設計採鐵氟龍玻璃纖維膜材質，並以鋼纜鋼管支撐強固，其一樓採光效果雖佳、但隔熱性不彰，每逢夏季就會令人燠熱難耐、汗流浹背，想淋浴消暑一番，卻苦無盥洗設備所用。再則，一樓近辦公室的男生廁所因使用率較為頻繁，一旦疏於整理就容易造成髒亂，甚至產生惡臭，長期下來，對**附屬設施**之滿意度自是大大降低。

(七) 不同使用場地

1. 研究結果

如表 4-42 所示，使用場地不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異，經單因子多變量變異數分析後達顯著差異（ $\lambda=.817$ ， $p=.000$ ），而在各構面的考驗結果發現，僅**附屬設施**達顯著差異。進行事後比較後得知，在**附屬設施**上，縣立網球場高於主場館一樓楓木地板及地下一樓專業舞蹈教室。

表 4-42

使用場地不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之
差異分析表

效應項	F 檢定	Wilk's λ	整體 p 值	因素名稱	F 值	p 值	事後比較
不同 使用 場地	6.474	.817	.000	設備管理	.164	.848	
				環境感受	2.894	.057	
				附屬設施	11.443	.000	1 > 2、3
				空間規劃	1.824	.164	

註：1=縣立網球場、2=主場館一樓楓木地板、3=主場館地下一樓專業舞蹈教室（* $p < .05$ ）

2. 討論

研究結果顯示，使用場地不同之運動社團參與者對場館硬體設施的滿意度達顯著差異，經事後比較後得知，使用縣立網球場之運動社團參與者在附屬設施上的滿意度高於主場館一樓楓木地板及地下一樓專業舞蹈教室的使用者。究其原因應該是：網球場內的運動社團參與者都知道裡頭附設有盥洗室，且懂得善加利用。反觀主場館的盥洗室，原本是分別設置在一樓選手休息室內及地下一樓的男女廁所旁，只是位於一樓選手休息室內的盥洗室，因場館許久未舉辦國際賽或國內大型賽事，且礙於人力不足，在喪失原有功能的情況下，慢慢地就演變成堆放大型設備及雜物的倉庫間。許多在主場館使用多年的運動社團參與者根本不知道一樓其實是附設有盥洗室的，據場館人員表示，一樓盥洗室所在的位置並不易管理，基於安全與人力上的考量，不便對外開放。至於在地

下一樓教室使用的運動社團，目前以女性參與者居多，雖能就近使用盥洗室，但自八八風災受損後，尚無充裕經費改善，再則，人員進出雜亂，其安全性仍不免讓不少女性參與者有所顧忌而望之卻步。相較之下，網球場內的運動社團參與者因只有單一社團在此使用，人員進出較單純，故在附屬設施的滿意度自然就比主場館內的使用者來得高。

第四節 開放性問題之彙整

本研究在問卷調查部分，除了分析嘉義縣立體育館各運動社團參與者之使用現況及對場館軟、硬體設施滿意度之差異情形外，另增列一題有關場館目前最需改善之開放性問題，讓受試者能就使用場館時所面臨到的問題真實反映，並提出改善建議。以下是問卷調查中各運動社團部分參與者對於整個館區內的整體設施現況所提出的問題及改善建議，研究者將其彙整如表 4-43 所示。

表 4-43

嘉義縣立體育館各運動社團參與者對場館整體設施之改善建議表

社團名稱	改善建議事項	使用場地
中興網球聯誼會	1.經費不足，時常需要等待經費來改善設施。 2.場地 PU 墊因分階段鋪設，致使地面新舊不一，舊的部分較容易打滑，且兩邊鋪設不	縣立網球場

(續下頁)

社團名稱	改善建議事項	使用場地
長庚羽球隊	<p>太平整。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 淋浴設備需增設。 2. 空氣流通不足，易悶熱。 3. 無空調。 4. 夏天時可增加冷氣或電扇，讓室內比較不會悶。 5. 鳥類、蝙蝠會飛進館內干擾。 	<p>主場館一樓 楓木地板區</p>
祥和羽球社	<ol style="list-style-type: none"> 1. 場地出租時應有部分供一般民眾使用。 2. 楓木地板太滑。 3. 羽球軟墊建議更新。 4. 希望週休假日也能開放場館供民眾使用。 	<p>主場館一樓 楓木地板區</p>
朴子陽光羽球聯誼會	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盼能在一樓閒置空間增設盥洗或淋浴設施。 2. 羽球墊不足，球柱網子缺少一組。 3. 羽球墊老舊折損嚴重，盼能全面汰舊更新，讓球員們在使用場地時能無後顧之憂。 4. 場地燈光明暗度不足，忽明忽滅的現象影響打球興致。 	<p>主場館一樓 楓木地板區</p>

(續下頁)

社團名稱	改善建議事項	使用場地
	<p>5.屋頂鐵氟龍玻璃纖維膜材質多處脆化及破損，除了經常會飄下白色的片狀物外，一遇下雨便會漏水，多處水漬造成使用者在安全上的考量。</p> <p>6.整理用具（如拖把）短缺。</p> <p>7.場館無專屬網站可供查詢最新訊息，有時一陣子未參與社團活動，館方因故辦理其他活動，無法開放給社團使用時，往往會因掌握不到第一手的資訊，而白跑一趟。</p> <p>8.燈光因角度關係容易產生眩光而影響擊球。</p> <p>9.木質地板冬天會比較容易打滑。</p> <p>10.場館永續經營的方式。</p>	
<p>朴子月光足球會</p>	<p>1.社團練習的時段可以再多一點。</p> <p>2.增設淋浴室。</p> <p>3.團練時空氣不流通，在無空調的情況下，感覺很悶熱。</p>	<p>主場館一樓 楓木地板區</p>

(續下頁)

社團名稱	改善建議事項	使用場地
朴子市籃球社	<ol style="list-style-type: none"> 1.增加社團使用時段。 2.夏令時間可否開啟空調或送風。 3.地下室是否能趕緊整修完畢。 4.空氣不流通。 5.可以增設盥洗設施。 6.欠缺比賽用的電子計分板。 7.照明角度及高度影響視線，應略作調整。 8.欠缺拖把整理場地。 9.某些服務人員態度較為不佳。 10.每個社團應提供一個休息室。 11.地板定期維修與保養，籃網定期更換。 	主場館一樓 楓木地板區
影動舞蹈社 (瑜珈社)	<ol style="list-style-type: none"> 1.由於主場館屋頂為鐵氟龍玻璃纖維膜材質，採光佳但也較易吸熱，夏天置身於一樓楓木地板區練習，通風性較為不佳。 2.應該提供更多的健身器材。 	主場館一樓 楓木地板區

(續下頁)

社團名稱	改善建議事項	使用場地
	3.晚上室外太暗，可增加照明，提高周遭安全。 4.希望空調設施能更加完善或加強一樓的遮陽隔熱裝置。	
社區媽媽舞蹈健身班	1.地板太滑。 2.舞蹈教室冷氣不夠強。 3.為何要收費，不是鼓勵民眾要多運動嗎？ 4.木質地板教室應多加強清潔。	地下一樓專業舞蹈教室
魅力姊妹舞蹈社	1.增設置物櫃，讓社員能夠擺放自己的隨身物品。 2.無完善的音響設備。 3.教室外圍水泥地粉塵多。 4.可增添音響及螢幕設施。 5.建議寒暑假可以多多舉辦體育育樂營活動。	地下一樓專業舞蹈教室
風采有氧運動社團	1.地板太滑。 2.使用者常弄髒洗手間的地板。 3.舞蹈教室規劃並非專用，尚待改善。 4.空氣對流品質差。	地下一樓專業舞蹈教室

(續下頁)

社團名稱	改善建議事項	使用場地
	5.教室施工品質不佳，木質地 板易打滑且嘎嘎作響；空調 管線配置不良；扶把設計不 符規格，無法提腿伸展。	

第五節 運動社團現況及場館營運改善之內容分析

一、晤談對象及期程

本研究除了根據問卷調查的結果，分析嘉義縣立體育館各運動社團參與者使用現況及對場館軟、硬體設施滿意度之差異情形外，為了讓研究資料更加詳盡且更具參考價值，研擬晤談綱要，以半結構性問題邀請10位運動社團參與者進行晤談，就晤談所得之內容（見附件一），分析目前各運動社團營運及場地與設施使用現況。由於晤談對象不是現任該運動社團的負責人，就是曾擔任過該運動社團重要幹部之社員，因此對於所屬之運動社團及場館營運管理之現況具有一定程度的了解。晤談期程自102年9月中旬至10月中旬，其晤談對象資料及時間如表4-44所示。

表 4-44

晤談對象資料及時間表

編號	晤談對象	社團使用場地	晤談時間
C1	中興網球聯誼會會員(曾任該場館場長一職)	網球場	102.09.17
C2	風采有氧運動社團負責人	主場館地下一樓專業舞蹈教室	102.09.22
C3	朴子陽光羽球聯誼會會長	主場館一樓楓木地板區	102.09.23
C4	朴子月光足球會會長	主場館一樓楓木地板區	102.09.24
C5	中興網球聯誼會會員	網球場	102.09.29
C6	朴子市籃球社會長	主場館一樓楓木地板區	102.09.30
C7	朴子市籃球社會員	主場館一樓楓木地板區	102.09.30
C8	朴子陽光羽球聯誼會會員	主場館一樓楓木地板區	102.10.07
C9	社區媽媽舞蹈健身班會員	主場館地下一樓專業舞蹈教室	102.10.09
C10	社區媽媽舞蹈健身班會員	主場館地下一樓專業舞蹈教室	102.10.12

二、晤談內容之分析

命題一：您對於嘉義縣立體育館目前的整體設施（包含軟、硬體設施）品質感到滿意嗎？為什麼？（EX：軟體設施部份-場館人員服務品質；硬體設施部份-設備管理、環境感受、附屬設施及空間規劃等）

根據**命題一**的晤談結果顯示，多數受訪者對於嘉義縣立體育館目前軟體設施部分場館人員的服務品質看法一致，皆感滿意，不過仍有受訪者 C5 提及，晚上編制輪值人員只有一人，要兼顧網球場、主場館一樓楓木地板區及地下一樓的舞蹈教室三處實屬不易。至於在硬體設施部份的滿意度，十位受訪者皆提出不甚滿意之處，茲整理如下：

- (1) 缺乏經費維修或添購設備，像是屋頂會掉屑、漏水，照明設備故障及靜電拖把老舊等 (C6、C7、C9)。
- (2) 安全性不足，館內無監視器 (C2)；場館周遭照明不夠，如地下室、停車場、兒童遊戲區等處 (C2、C3、C4、C5、C8、C9)；主場館一樓楓木地板區內的照明受角度影響，容易眩光 (C3)。
- (3) 主場館內的空調性差 (C4、C7)。
- (4) 規劃不善，加速運動器材損害，如羽球 PU 墊 (C8)。
- (5) 閒置空間未能有效利用 (C8)。

討論：

歸納受訪者針對命題一所做的晤談結果發現，運動社團參與者對於場館軟體設施方面，其場館人員的服務品質均獲得一致性的好評，但在硬體設施方面，較不滿意的部分，主

要都偏重在設備及設施上。此晤談結果與運動社團參與者對場館軟硬體設施使用滿意度分析的調查結果是相符的（見表 4-13 及表 4-14）。因此，想要提升社團參與者對於嘉義縣立館整體設施品質的滿意度，就必須先加強硬體設施方面的改善。

命題二：您所屬的運動社團目前的營運現況為何？

根據**命題二**的晤談結果顯示，這十位受訪者目前所屬的運動社團普遍面臨營運不佳的窘境，分析其原因，大致有以下數點：

- (1) 相關單位（政府機關及學術單位）未能有效推廣是項運動，致使新社員招募不易，又舊社員相繼流失的情況下，社團營運困難（C1、C3、C6、C7、C8）。
- (2) 場地承租費用調漲及師資費用高，經費負擔沉重（C2、C3、C7、C9）。
- (3) 政府補助經費少，且申請方式及條件限制多，不少運動社團深表不滿（C2、C3、C6）。
- (4) 有社團享有免付費之特權，卻成了其他社團招募會員的一大阻力（C3、C8）。
- (5) 「使用者付費」的觀念未深植，徒增社團營運麻煩（C5、C8、C9）。
- (6) 組織架構不健全，無法有效營運（C6、C7）。

討論：

綜合**命題二**所得到的晤談結果發現，館內不少運動社團都有營運不良的潛在性危機。其中泰半受訪者認為，因相關

單位（政府機關及學術單位）無法有效推廣是項運動，以致目前各運動社團在新血招募上備受考驗。再則，舊有會員的流失、經費補助少且申請受限多、承租費及師資費用的調升等種種不利因素，都可能成為壓垮社團營運的最後一根稻草。因此，各運動社團想要在未來的營運上持盈保泰，除需仰賴相關單位的推波助瀾外，本身內部的組織架構亦須健全運作，力圖振衰起敝。

命題三：就運動社團參與者而言，您對於目前所使用的場地與設施現況有何建議？

根據**命題三**的晤談結果顯示，由於受訪者目前所使用的場地與設施各有不同，針對所處之現況提出以下數點建議：

- (1) 重新整修品質參差不齊，未能符合使用者需求，像是場地突起(C5)、地板易打滑、扶把設計不良及回音干擾等缺失(C2)。
- (2) 設施及設備不足或損壞嚴重，使用不便且容易發生危險，像是網球場上除了燈光照度不足(C5)外，場內無遮雨屋頂，一遇下雨只能被迫暫停使用(C1)；主場館地下一樓的三間舞蹈教室皆欠缺音響設備，使用社團須自理(C10)；一樓楓木地板區羽球PU墊不平整及損壞嚴重(C3、C8)。
- (3) 當初場地設計不佳，多少影響使用者感受，像是主場館一樓楓木地板區，通風性差(C4)，並與網球場都有因照明角度產生眩光之通病(C5、C8)。
- (4) 不諳館內有哪些物品可借用及借用規範(C4)。
- (5) 場地清潔不夠徹底，使用上會比較危險(C9)。

討論：

綜合受訪者在**命題三**的晤談結果，與對各運動社團參與者實卷調查之開放性問題所彙整出來的結果一致（見表 4-43），且晤談與問卷調查的結果顯示，運動社團參與者對於場館整體設施較不滿意的部份，就是在硬體設備的管理上，兩者之結果又與運動社團參與者對場館軟硬體設施使用滿意度分析的調查結果相符（見表 4-13 及表 4-14）。這也再次說明了想要提升運動社團參與者對於嘉義縣立館整體設施品質的滿意度，當以加強改善場館硬體設施為優先考量。

命題四：整體而言，您對於目前整個嘉義縣立體育館的管理及營運現況有何建議與意見？(EX：開放時間、閒置空間的使用、設施與設備的保養與維護、場館行銷、經費來源、收費情形、員額編制、專責組織等)

根據**命題四**的晤談結果顯示，對於目前整個嘉義縣立體育館的管理及營運現況，十位受訪者皆一致認為還有很多改進的空間。茲將所有受訪者所提出之建議與意見，整理如下：

- (1) 建置專屬網站，方便場館與各運動社團相關訊息的取得 (C2~C7、C9、C10)
- (2) 館區內可成立一專責單位，除了能了解場館運作及各運動社團使用現況，還能視實際需求向上反映 (C1、C5、C9、C10)。
- (3) 週休假日能開放給一般民眾使用 (C2)，讓上班族得以休閒、活動 (C3)，或是親子同樂 (C9)，可視情況酌收費用

- (C4)。
- (4) 杜絕特定人士免費使用之特權(C2)，落實「使用者付費」之觀念(C3、C5)。
 - (5) 編列足夠的經費，以利場館設施與設備的修繕保養以及維護更新(C1、C5、C6、C9)。
 - (6) 場館內的閒置空間能有效利用，如開放給各運動社團作為開會、聯誼或休息的場所(C3、C8)。
 - (7) 館區內員額編制需擴增(C9)，尤其是熟悉場館營運的管理人才(C5)，並非只是編制少許約僱人員從事簡單管理的工作(C2、C10)。
 - (8) 提高場館人員夜間輪班的意願及待遇，如給付加班津貼、增加輪班人員等(C10)。
 - (9) 維持社團承租費用，減輕社團經費上的負擔(C3)。
 - (10) 政府機關需多舉辦活動，藉以行銷場館(C6)，或是配合各運動社團辦理活動，行銷社團(C3)，並於學術單位大力推廣運動(C7)。
 - (11) 希望館方能與臺灣體育運動大學合作，協助社團解決師資問題(C2)。
 - (12) 透過宣傳行銷場館，如垃圾車或社區第四台上的字幕顯示(C3)。

討論：

謝一睿(2000)指出，礙於縣市政府經費不足與管理人員短缺，一般民眾對於公立運動場館的刻板印象不外乎老舊、閒置及欠缺管理等，這與**命題四**的晤談結果一致。儘管上述場館管理及營運現況之建議已有不少學者陸續提出，但這些

沉疴已久的問題始終未能獲得善意的回應，故嘉義縣立體育館在未來的管理及營運上，宜針對受訪者所提出的建議進行改善。

第五章 結論與建議

第一節 結論

一、嘉義縣立體育館運動社團參與者背景變項及場館設施使用現況

(一) 人口背景變項

女性略多於男性，但兩者比例相當；年齡層主要集中在「21-50歲」之間的青壯年；教育程度以大專學歷居多；職業分佈以軍公教族群最高；婚姻狀況以已婚者占大多數；居住地區大多來自於嘉義縣；月收入20,000元(含)以下比例最高。

(二) 場館設施使用現況

至場館使用時間以一年以下者最多；每週1-2次的使用頻率最高；平均使用時間1-2小時的比例居多；須付費使用者佔多數；親朋好友介紹為主要的運動訊息來源。

二、不同人口背景變項之運動社團參與者使用場館軟體設施滿意度

(一) 不同性別之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度呈現顯著差異

研究結果發現，在服務妥善性構面上，男性的滿意度高於女性。

(二) 不同年齡之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度呈現顯著差異

研究結果發現，在服務妥善性構面上，20歲以下的滿意度高於31-40歲。

(三) 不同教育程度之運動社團參與者對場館軟體設施滿意

度無顯著差異

(四) 不同職業之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度無顯著差異

(五) 不同婚姻狀況之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度無顯著差異

(六) 不同居住地區之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度呈現顯著差異

研究結果發現，居住於嘉義縣的運動社團參與者在服務妥善性構面上的滿意度高於其他縣市。

(七) 不同月收入之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度無顯著差異

三、不同人口背景變項之運動社團參與者使用場館硬體設施滿意度

(一) 不同性別之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度呈現顯著差異

研究結果發現，男性在設備管理、環境感受及空間規劃等三個構面上的滿意度均高於女性。

(二) 不同年齡之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度呈現顯著差異

研究結果發現，年齡層 20 歲以下的在設備管理構面上的滿意度高於 31-40 歲，且在環境感受及空間規劃等兩個構面上的滿意度上均高於 21-30 歲及 31-40 歲。

(三) 不同教育程度之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度呈現顯著差異

研究結果發現，學歷為國（初）中（含）以下的在環境感受及空間規劃等兩個構面上的滿意度均高於大專。

(四) 不同職業之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度無顯著差異

(五) 不同婚姻狀況之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度無顯著差異

(六) 不同居住地區之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度無顯著差異

研究結果發現，居住在嘉義縣的在環境感受構面上的滿意度高於其他縣市。

(七) 不同月收入之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度無顯著差異

四、不同場館設施使用現況之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度之差異比較

(一) 使用場館時間不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度無顯著差異

(二) 每週使用頻率不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度無顯著差異

(三) 每次使用時間不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度呈現顯著差異

研究結果發現，運動時間超過 1 小時以上的社團參與者在服務妥善性構面上的滿意度高於 1 小時以內。

(四) 使用付費情形不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度無顯著差異

(五) 運動訊息來源不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度無顯著差異

(六) 不同運動社團參與者對場館軟體設施滿意度無顯著差異

(七) 使用場地不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度無顯著差異

五、不同場館設施使用現況之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度之差異比較

(一) 使用場館時間不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度無顯著差異

(二) 每週使用頻率不同之運動社團參與者對場館硬體設施滿意度無顯著差異

(三) 每次使用時間不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度呈現顯著差異

研究結果發現，運動時間在 2 小時以上的社團參與者在環境感受及空間規劃等兩個構面上的滿意度均高於 1 小時以內。

(四) 使用付費情形不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度呈現顯著差異

研究結果發現，無須付費者在設備管理、環境感受及空間規劃等三個構面上的滿意度均高於需付費者。

(五) 運動訊息來源不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意度無顯著差異

(六) 不同運動社團參與者對場館軟體設施滿意度呈現顯著差異

研究結果發現，社區媽媽舞蹈健身班在設備管理構面上的滿意度高於風采有氧運動社團，又社區媽媽舞蹈健身班、中興網球聯誼會及影動舞蹈社（瑜珈社）在附屬設施等兩個構面上的滿意度均高於朴子陽光羽球聯誼會。

(七) 使用場地不同之運動社團參與者對場館軟體設施滿意

度呈現顯著差異

研究結果發現，使用縣立網球場之運動社團參與者在附屬設施構面上的滿意度高於主場館一樓楓木地板及地下一樓專業舞蹈教室的使用者。

六、運動社團現況及場館營運改善之內容分析

- (一) 運動社團參與者對於場館軟體設施方面，其場館人員的服務品質均獲得一致性的好評，但在硬體設施方面，較不滿意的部分，主要都偏重在設備及設施上。
- (二) 館內不少運動社團普遍面臨營運不佳的窘境。
- (三) 想要提升運動社團參與者對於嘉義縣立館整體設施品質的滿意度，當以加強改善場館硬體設施為優先考量。
- (四) 目前整個嘉義縣立體育館的管理及營運現況仍有很多改進的空間。

第二節 建議

一、建議

根據研究者十多年來的接觸與觀察，並綜合各運動社團受試者問卷調查的結果及受訪者晤談內容之分析，想要提升嘉義縣立體育館各運動社團參與者使用場館軟、硬體設施之滿意度，研究者提出以下幾點建議，僅供場館與政府機關未來營運改善之參考。

(一) 積極尋求經費挹注，全面提升設施品質

運動場館保養與維護的目的不外乎以下五點：(1)保護設施使用者的健康與安全；(2)所有活動與賽事都能順利進行；(3)場館硬體設施品質都能維持在最佳狀態；(4)降低營運成本；(5)增加清潔美觀。一個完善的運動場館於使用期間內，

理應不斷地進行設備的更新、維護與保養，如此不僅能將潛在風險降至最低，提供民眾更舒適安全的運動環境，同時亦可延長場館使用的年限。可惜的是，縣府每年編列給嘉義縣立體育館的經費預算，始終無法徹底整飭老舊折損之設備，且在保養與維護上，也無專業人員負責，這般周而復始的運作模式，自是大大縮短場館使用的壽命（劉田修、鄭良一、田文政、黃煜、鄭勵君、康正男、許龍池、陳國華、李俞麟、林秉毅、周宇輝、簡鴻檳，2011）。

經費充沛與否，攸關場館營運之良窳。場館使用久了，設備老舊折損勢必在所難免。正所謂：「工欲善其事，必先利其器。」依據運動社團參與者使用嘉義縣立體育館整體設施的滿意度調查發現，不論是對軟體或硬體設施的滿意程度均達「中上」水準。不少運動社團參與者私下透露，能在這樣的鄉鎮裡，享有如此等級的場館，已屬滿足。只是站在使用者的立場，不免還是會希望場館能提供更完善的設施品質。

透過本研究問卷調查及晤談結果顯示，截至目前為止，整座場館首要提升的乃在於硬體設施的品質，而這部份的提升卻是需要挹注更多的經費，故研究者認為，依照現今中央政府財政赤化、縣市政府預算拮据的情勢看來，想要中央或地方政府提撥更寬裕的經費進行場館的更新與維護，似乎頗具困難。但這並非意味主管單位就只能消極地靜候佳音，反倒是要更有作為地去擬出相關對策解套，像是與民間企業合作、招募更多運動社團加入，或非體育性活動單位承租展覽等，積極尋求更多經費挹注之管道，以期為場館注入更多的活化能量。

(二) 擴增館區員額編制，專責部門現場管理

整個體育館園區內的員額編制僅 9 名，扣除掉 5 名只負責整理環境的清潔工後，實際上在場館裡頭為民眾服務的就只有 4 名，其中又以 2 名女性約僱人員與運動社團參與者互動最為頻繁。據研究者了解，兩人中有一人為正常時間上下班，另一人則調整為彈性上班。平常時間，在無天候干擾下，網球場、一樓楓木地板區及地下一樓專業舞蹈教室每週一至五都會有社團入場輪流使用，其中又以一樓楓木地板區的整理最為麻煩。由於該場地目前有三種不同球類（羽球、籃球與室內足球）的社團在此交替使用，因此在使用前就得先整理好場地，待該社團使用完畢，又得略作清掃，再整理成下一個社團所要使用的場地型態。使用期間若不幸有參與者發生運動傷害，她們還必須充當起醫護人員，不是立刻幫忙敷藥，就是緊急聯絡救護事宜。不光是這幾處需要走動巡視，館區內另有免費開放給一般民眾使用的綜合球場，也需要她們隨時留意。假日部份，週六兩人還須與其他兩名工友與技工輪流開放給朴子市籃球社團練，萬一週休假日又舉辦活動，她們還得到場協助或支援。長期下來，這般繁瑣超量的工作，對她們來說，其實也是一種負擔。

如同幾位受訪者提到，雖說夜間有編制人員輪值，但要負責多處場區及服務數百位的參與者，單憑施一人之力，根本就無法面面俱到。再則，一般參與者在使用上如遇任何狀況時，通常第一個想到的，就是直接向兩人抱怨或反映，無奈礙於兩人層級較低，根本不具有行政裁量權，充其量也只能當下稍作緩頰或代為向上級反映，然而鞭長莫及，其實結果也早在意料之中。關於這點，已在表 4-13 場館軟體設施較不滿意的三個題項中獲得證實。所幸社團參與者深諳場館服

務人員縱使了解社員需求，卻因能力所及而無法予以解決之實況，故不少社員希望能像場館興建初期一樣，有個可立即對話的專責部門在此服務。

李宗鴻(2003)認為，儘管運動場館事前規劃再好、安全防護設施再完善，若無足夠的人力投入管理的行列，談論經營管理尚實言之過早。劉田修等人(2011)也指出，妥善的人力資源管理是避免運動場館流於過往被動式的營運模式。人力為場館的無形資產，透過人力資源管理措施建立高品質服務團隊，提升場館服務品質與營運績效，以形塑場館競爭優勢，將是未來場館營運者須多加著墨之處。有別於其他企業組織，運動場館的營運是必須擁有更專業的管理人才與第一線的服務人員，藉以提升場館品質形象及顧客滿意度，進而透過再購率及口碑，帶來更具正面的營運成效。

現階段嘉義縣立體育館交由運動產業科負責，由現任科長擔任管理者要職。姑且不論現任管理者是否具有場館經營的相關背景，倘若管理者無法經常到場走動，單憑服務人員代為發聲，想瞭解各運動社團真正需求，恐怕不易。因此，研究者認為，成立一個專責部門在場館內運作管理，應該會比現在的管理方式更具績效，且更符合運動社團需求。至於員額編制的不足，確實有其擴增的必要性。謝典殷(2003)提出，招募志工、以工代賑及申請教育替代役與體育替代役等，都是解決運動場館人力不足的好方法。研究者認為，志工募集的方式不易推行，而以工代賑固屬可行，不過仍須審慎衡量縣府失業救助金的預算編列。就目前財政拮据的局勢看來，申請替代役倒是值得一試，尤以體育替代役為佳，一方面倚重其體育專長擔任運動指導員一職，將有效安全的運動方

式，正確教導給社團參與者及一般民眾；另一方面協助夜間或假日輪值，不僅可符合假日開放需求，同時也能減輕現有場館服務人員的負擔。

（三）善用閒置空間，提升場館利用率

館區內的綜合球場與網球場這兩座運動場地，皆只能提供給特定的運動對象使用，無法符合所有運動者的本身條件及個別化需求，故運動社團參與者主要都集中在主場館內。目前，整座主場館內被運動社團參與者利用到最多的區塊，為一樓的楓木地板區，其次是位於地下室一樓的舞蹈教室與教室外頭的空地（原室內地下停車場）。在巡視完整座主場館後，研究者發現館內多處空間閒置已久，尤其是環繞一樓楓木地板區的迴廊通道區，裡頭原本規劃有數間專用室，像是醫護室、記者室、貴賓室、場長室及選手休息室等，但自從行政組織裁撤後，這些專用室便猶如棄嬰般地被棄置在一旁，不是成了「蚊子室」，就是成了雜物間。此外，就連原先設置於三樓作為「嘉義縣體育文化」的展示區，如今也是空無一物的閒置著，形同虛設。

葉憲清(1999)在台灣公立體育場之體育館之經營研究指出，體育館係室內運動場所，設置有綜合球場、健身房、體操室、柔道室、桌球室、韻律室等多樣化運動場所，可不受時間及氣候之左右，為民眾使用率最高及最愛之運動場所。空間閒置等同資源浪費，若能將這些閒置空間好好規劃，重新賦予它新的使命及價值，一方面不僅可大大提升場館利用率，符合物盡其用的經濟效益外，另一方面亦可給予更多不同運動類型的愛好者交流的平台，以提升運動人口之比例，即使所增設的運動設施與器材尚無法顧及到所有民眾之需求

，但至少選擇性多樣，對於符合需求者來說，自可就近前來運動，不必再因遍尋不著合適的場地而中斷喜愛之運動，或者得再耗費更多時間及精力，大老遠地跑到其他地方去運動。

研究者認為，主場館內的閒置空間不少，如經費許可，建議可將一樓閒置的專用室開闢成桌球室、撞球室、棋奕室或健身房等多元化的小型運動場所，或是提供給各運動社團作為開會、聯誼或休息的活動場所。至於三樓則可佈置成一間小型的場館史料室，透過文字、圖片與圖書文獻資料的介紹，讓民眾能更加瞭解該場館的歷史沿革及演變過程。

(四) 消弭特權，落實「使用者付費」的觀念

在國外，「使用者付費」是個極為普遍的觀念及現象，且早已行之有年。反觀臺灣，特別是關於公共設施的收費部份，似乎只有居住在較都會區的民眾有此共識外，一般鄉鎮市區的民眾恐怕還是存有認知上的差距。其實嘉義縣立體育館各運動社團的收費標準，據研究者一一詢問後發現，無論是月費、季費或單次費用均屬低廉，為多數民眾可負擔之範圍。不過即便如此，卻仍舊有不少民眾不願付費使用，其癥結點就出自於部份社團享有「免付費」之特權。

長期以來，縣府員工就一直享有此項福利，這讓同樣身為公家機關的消防局及警察局員工也想享有等同待遇，於是行文至縣府希望能比照辦理，獲准後便成立祥和羽球社，於每週二、四下午五點至七點與縣府員工共同使用。目前一樓楓木地板區共計有四塊 PU 材質的羽球墊及兩旁各畫有兩個羽球規格的場地，每回祥和羽球社練習時，社員們多半只會輪流使用中央 PU 材質的羽球墊，加上該社團練習時段又適逢下班，一般民眾入場後發現有空餘的場地，便自然而然的

跟著使用起來，館內的服務人員因難以向一般民眾解釋理由，只好睜一隻眼閉一隻眼的免費開放給民眾們進場使用，久而久之就造成了部分民眾誤以為入館運動是無須付費的。而當他們想於朴子陽光羽球聯誼會所承租的時段免費使用時，起初該運動社團之社員們都會以委婉的方式勸離或企圖說服他們加入，但他們總認為祥和羽球社的使用時段是不用收費的

，為何其他時段是需要付費的？因此，無法接受付費使用的民眾，就常常會趁著該運動社團成員未到前，佔著部分場地練習，直到社員來得差不多了，才趕緊收拾離開，其中不乏有屢勸不聽的民眾，會退至兩旁場地繼續使用。為不損及社員權益，該運動社團迫不得已，也只能採取強制手段驅離未付費的民眾了。

除此之外，有免付費之時段可以使用，部分原屬於朴子陽光羽球聯誼會之會員也就跟著跳槽至該時段使用，無形中也造成了該運動社團會員人數的流失。不光如此，之前就曾經發生過有些縣府員工會認為自己是享有該項福利的，可於下班後的任何時段自由使用，殊不知夜間時段都已被運動社團給承租了，有時佔用到承租社團的練習時間，還是一副理所當然地繼續待在球場上打球，但此舉對已付費之社員而言，無疑已損及權益而紛紛發出不平之鳴，結果經常是雙方因認知不同，在無法取得共識的情況下，許多不必要的對峙就此產生。

為使運動場館有效使用，基於互惠互利之原則，「使用者付費」除了可讓消費者藉此獲得較高品質的服務內容外，管理者亦可有較寬裕的經費提升設施品質（鄭志富等人，

1998b)。錢紀明(2001)認為，收費可使顧客珍惜運動機會，提高運動的參與及場地設施的使用率。誠如受訪者 C2 和 C5 所言，獨厚特定人士卻要民眾繳費，這的確很不合理，故研究者亦認為，不論是縣府或其他公家機關的員工，其享有特權之陋習早該取消，畢竟在這凡事講求公平公正的年代，這項福利極容易引發不良的社會觀感，尤其是公家機關的政策措施，向來是輿論媒體所關注的焦點，如稍有偏執或不公允之處，經常會成為被抨擊的對象。因此，為求公平起見，無論是縣府員工、公務人員或一般民眾，相關單位應一視同仁，盡早消弭「免付費」之特權，並研擬出一套合理的收費標準，好徹底深植「使用者付費」的觀念，以避免上述之尷尬場面再度上演。

(五) 重新制訂使用規範，維護使用者權益

主場館正門左側牆面上，迄今仍懸掛著一塊場館啟用時所制訂的使用注意事項之看板(如圖 5-1 所示)。細細端倪，有幾項早已不合時宜，像是第一項提及場館開放時間(以一般民眾為對象)為「星期一至五的下午二時至五時，星期六及例假日不開放，如遇本府或本場指定之比賽及其他用途得暫停開放。其暫停開放日期由本場公告之。」與第二項提到進場使用的方式為「使用者應憑身分證向本場登記後方可進場使用，並須於指定區域內活動，未開放區域不得進入。」上述這兩點注意事項，乍看之下，其實是很容易誤導想來此運動的民眾。研究者認為，現今時空背景殊異，使用規範應因時制宜，故建議第一項應額外加註夜間運動社團使用時段及須收費等字眼，避免民眾混淆或造成社團運作困擾，至於第二項「憑身分證登記進場」之規定，基於便民，建議館方

還是盡早刪除此項規定。

此外，第十項中提到「因使用本球場所引起之任何糾紛及違法事件，應由個人自行處理，本場概不負責。」殊不知近年來公安事件層出不窮，其肇事主因多半源自於管理不善。截至目前，其實國內早已制訂國家賠償法與消費者保護法等兩種法則來保護設施使用者的健康與安全責任（全國法規資料庫，1980，2005），且運動場館的相關設施若有損及使用者的安全議題時，依國內現今法則又分成民法及刑法予以規範。不可諱言的是，國人的法治觀念普遍薄弱，往往得等到糾紛發生後才懂得尋求法源依據，以釐清權責歸屬。據研究者環視館區一周後發現，許多地方早已破敗殘舊而隱藏各種潛在性風險。萬一不慎發生意外，相信在此人權高張的年代，此項但書肯定不具任何法律效益，且館方勢必難辭其咎。為求明哲保身，研究者建議館方應詳加制訂設施使用者的安全規範或法規，以避免因規範不明確而衍生使用糾紛。

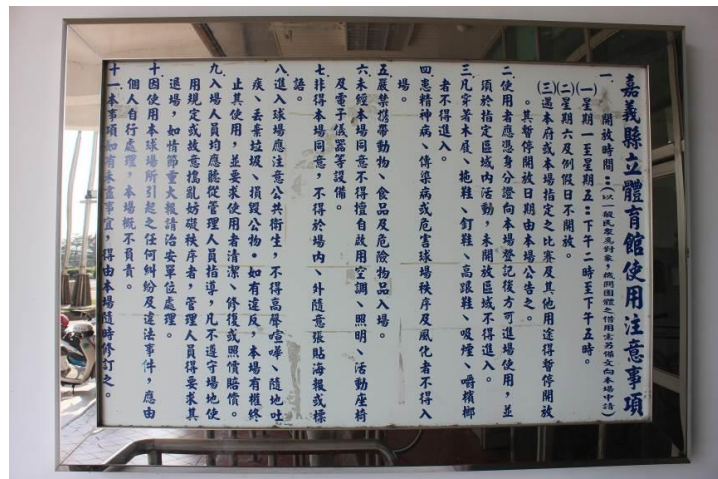


圖 5-1

嘉義縣立體育館使用注意事項

(六) 運動風氣紮根基層，主管機關正視推廣

林清山(1997)指出，民眾不允許耗費鉅額公帑所打造出來的公立運動場館，是無效率的管理與績效差的經營，故要求政府能高效率、高效能的經營公立運動場館。李明聰(2008)也提到，各縣市公立體育場並非以追求利潤最大化為目標，卻仍須規劃出一套有系統、有組織及有效率的經營模式，運用自身的核心能力與資源來制定策略，形塑營運之獨特性與差異化，創造價值並建構持續性的競爭優勢，以達永續經營及服務民眾之宗旨。

晤談過程中，有不少運動社團的成員表示，近幾年來，在舊社員流失急遽，新社員又不易招募的雙重交迫下，社團營運紛紛亮起紅燈，而追本溯源，乃各項運動未能深植至基層單位。就目前嘉義縣立體育館各社團所從事的運動項目中，有不少是需要基礎作為後盾的，無奈嘉義縣內不少基層單位，在各項運動的推展上未能普及，因此，要讓年輕族群投入運動社團的行列，成為自發性的運動人口，的確不易達成。且不可諱言的是，縣內所舉辦的體育性活動，有不少都是為了要消耗補助經費或是應付上級所要的成果才刻意去推廣的，根本就無法有效提升運動風氣。有鑑於此，研究者由衷建議，主管機關必須要有長遠的規劃，積極紮根基層單位的運動風氣，讓年輕族群從小就具備相關的運動知識及技能，並養成規律運動的好習慣，以利日後依個人特質選擇自己合適的項目進行運動。

(七) 拓展行銷平台，創造雙贏利基

本研究抽樣調查後的分析結果顯示，現今絕大多數的運動社團參與者都是居住在附近或鄰近鄉鎮的民眾，得知場館

可運動的訊息來源，不是透過親朋好友介紹，就是恰巧路過，入內詢問後方知。因該場館位於研究者家附近，也是研究者經常出入的場所，依據這十多年來的接觸，深感該場館行銷始終處於被動狀態。猶記得啟用初期，行政組織尚在時，該場館是有架設專屬網站的，但當時網路並不普及，懂得善用的民眾不多，自裁撤後，更形同斷訊般，讓人不得其門而入。研究者試著想從其他網站搜尋有關該場館的相關介紹，卻發現裡頭的內容不是張冠李戴易混淆，就是年代久遠未更新，更離譜的是，就連已編制在教育處運動產業科內長達兩年多的時間，該網頁上也毫無任何蹤跡可循。

其次，言及場館暫停開放時間的公告方式，其實也困擾社團參與者已久。就拿使用於主場館一樓楓木地板區的社團來說，最常有單位會租借該場地舉辦較具規模的活動（包括體育性及非體育性），其租借時間有長有短，有時會佔用到夜間在此使用的運動社團。在無網站可發布的前提下，館方只能先行在正門處張貼暫停使用之公告，但由於社員們可自場館左右兩側的大門進入，並可任意選擇四周活動式座椅擺放隨身物品，因此，只要社員稍不留意，便會錯過此訊息而白跑一趟。非但如此，天候（如颱風天）或彈性放假等因素左右，也常令社員們因掌握不到場館應變的第一手訊息而發生錯失使用或休館撲空等狀況。

綜合上述情形不難發現，目前嘉義縣立體育館的使用訊息明顯流動不足，無怪乎不少運動社團在招募社員上會遭遇到瓶頸，而兩者間的裙帶關係是足以左右場館內運動人口數的增減與否。謝文偉(2000)表示，公立運動場館除了要能強化內部的經營管理，對外亦須具有企業行銷的策略與能力，

如能做到內外兼顧，則一方面可凝聚忠誠客群，另一方面亦可開拓潛在新客戶。因此，如何行銷該場館，已成為管理單位不容忽視的課題。為此，研究者究其現況，提出以下幾點可行之建議：

- (1) 於館區內較醒目的地方安裝 LED 戶外字幕機，一旦館方有任何活動或突發狀況時，可立即將最新訊息公告給參與者知悉。另外，亦可將各運動社團的招募性質及使用時段以跑馬燈的方式反覆播放，藉此讓路過的民眾能清楚了解場館內的使用現況，以吸引更多愛好運動的潛在族群加入。
- (2) 現今是知識經濟(knowledge economy)的年代，市場通路是「電子」與「網路」(謝典般，2003)。隨著資訊科技的日新月異與網路應用的普及化，網路行銷是目前時下最具有經濟效益的廣告宣傳模式。該場館目前既已編制於運動產業科底下，理應派員儘速將館區內的相關訊息網路化，定期更新與維護，讓民眾不再因瀏覽其他網站後，接受到老舊或錯誤的訊息(如進場須攜帶身分證或購買門票等)而平白損失可舒展筋骨的機會，同時亦可提供遍尋不著合適場地運動之民眾一個更優質的運動環境。
- (3) 管理單位應協助場館內的運動社團定期或不定期舉辦各項體育活動或競賽，並使用各種方式進行宣傳，如發放宣傳單、張貼海報或第四台跑馬字幕顯示等，藉此行銷社團及場館。

二、未來研究方向

根據本研究結果與討論發現，該場館仍有做更進一步探討與研究之空間，故提供幾項建議，俾作為往後研究之方向：

- (1) 囿於人力、時間與能力等因素，本研究雖以嘉義縣立體育館各運動社團之參與者作為研究對象，但因各運動社團之參與人數不一，故僅能採用便利抽樣，又針對場館內部軟硬體設施進行滿意度調查，因此只選擇網球場及主場館(包括一樓楓木地板區與地下一樓專業舞蹈教室)兩處三地為研究地點，至於館區內的其他場地(像是綜合球場及兒童遊戲區等)則未列入本研究中。建議未來之研究對象及場地，可擴至一般民眾及場館園區內所有場地，讓研究更具參考價值。
- (2) 本研究問卷調查部分主要是針對場館軟硬體設施滿意度進行分析與比較，其他與滿意度有關之前因後果變項，如參與動機、忠誠度等變項，不在此研究範圍內，故建議後續研究者可進一步朝上述之前因後果變項進行探究。
- (3) 研究期間，該場館除了進行不少整飭外，也陸續有運動社團申請加入，故建議後續研究者可再次進行調查及晤談，比較前後間的差異。

參考文獻

一、中文部分

- 王文科 (1997)。教育研究法，臺北：五南出版社。
- 王國名 (1994)。烏龍茶飲料市場顧客滿意度與購買行為之研究 (未出版之碩士論文)。國立成功大學，台南市。
- 王慶堂 (1999)。台灣地區公共體育場經營現況之研究 (未出版之碩士論文)。國立師範大學，臺北市。
- 王慶堂 (2002)。我國公共體育場營運策略與行動。行政院體育委員會內部研究，未出版。
- 方三保 (1998)。顧客滿意與再次購買關係之研究-以大台北地區量販店為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學，台北市。
- 方信淵 (1998)。公立大學游泳池對外開放顧客滿意度比較之研究-以臺灣師大、清華大學為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 田文政 (1991)。運動場地規劃與管理。臺北市：教育部。
- 江中皓 (2002)。運動觀光高爾夫假期遊客參與動機與滿意度之研究 (未出版之碩士論文)。國立體育學院，桃園縣。
- 江盈如 (1999)。大台北地區健康俱樂部顧客滿意度、忠誠度以及滿意構面重視度之研究 (未出版之碩士論文)。國立交通大學，新竹市。
- 行政院體育委員會 (1999)。國民參與體育運動意願調查。台北市，行政院體育委員會全國體育會議參考資料。
- 行政院主計處 (2011)。中華民國行業標準分類 (第 9 次修訂)。取自：

<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=28854&ctNode=5>

479&mp=1。

全國法規資料庫（1980）。國家賠償法。取自：

<http://law.moj.gov.tw/LAWCLASS/LAWALL.aspx?PCode=I0020004>

全國法規資料庫（2005）。消費者保護法。取自：

<http://law.moj.gov.tw/LAWCLASS/LAWALL.aspx?PCode=J0170001>

余泳樟（2004）。臺北市北投區市民運動中心使用者服務品質認知與滿意度之研究（未出版之碩士論文）。輔仁大學，臺北縣。

沈淑真（1999）。桃竹苗地區運動健身俱樂部服務品質與會員滿意度之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，台北市。

呂芳陽（2004）。臺灣地區羽球運動消費者參與行為與滿意度之研究（未出版之碩士論文）。輔仁大學，新北市。

李宗鴻（2003）。全國大專院校運動場館現況調查與學生使用滿意度之研究（未出版之碩士論文）。國立屏東師範學院，屏東縣。

李俞麟（2004）。游泳俱樂部會員參與行為與滿意度之研究～以寬明游泳俱樂部為例（未出版之碩士論文）。輔仁大學，臺北縣。

李真玲（2005）。公立體育場域民眾運動參與動機與滿意度之研究-以臺中縣為例（未出版之碩士論文）。東海大學，臺中市。

李明聰（2008）。公共運動場館經營績效指標建構之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣體育運動大學，台中市。

- 巫賢偉（2008）。花蓮市亞緻會館顧客參與行為與滿意度之研究（未出版之碩士論文）。國立花蓮教育大學，花蓮縣。
- 吳明隆、涂金堂（2005）。SPSS 與統計應用學習實務。臺北：五南出版社。
- 吳明隆、涂金堂（2007）。SPSS 與統計應用分析修訂版。臺北：五南出版社。
- 吳俊彥（2007）。百貨專櫃人員銷售技巧、服務態度對工作績效的影響-以心理契約為中介變項（未出版之碩士論文）。國立中山大學，高雄市。
- 吳政謀（2005）。運動健身俱樂部參與行為、服務品質、滿意度與忠誠度之研究-以奔放主題運動館為例（未出版之碩士論文）。台北市立體育學院，台北市。
- 吳政翰（2010）。樹林市雙和健康歡樂世界溫水游泳池使用者休閒效益與滿意度之研究（未出版之碩士論文）。國立臺北教育大學，臺北市。
- 吳敏瑜（2012）。新竹市私立雙華健身俱樂部顧客參與行為與滿意度之研究（未出版之碩士論文）。育達商業科技大學。
- 邱金松（1991）。台灣省各縣市體育場企業化經營之研究。台灣省政府教育廳委託專案研究報告。
- 林士聖（2010）。彰化市全民健身運動中心之服務品質及滿意度之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣體育學院，臺中市。
- 林國棟（1996）。學校體育之運動設施事業。大專體育，28，29-45。
- 林秉毅（2005）。臺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（未出版之碩士論文）。國立屏東教育大學，屏東縣。
- 林清山（1997）。學校效能研究。臺北：五南出版社。
- 林偉智（2010）。國立臺灣大學綜合體育館服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，台北市。
- 侯錦雄（1990）。休閒區遊憩動機與遊憩認知關係之研究（未出版之碩士論文）。國立台灣大學，台北市。
- 范智明（1999）。台北市運動健身俱樂部會員消費者行為之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，台北市。
- 陳啟誠（2003）。台北市立國中生使用校內運動場地設施滿意度調查研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 陳鴻雁（2003）。我國國民運動意識之調查研究。行政院體育委員會委託專案研究報告（Ncpfs-All-091-002）。臺北市：行政院體育委員會。
- 陳龍（2007）。公營運動場館民眾使用滿意度調查研究-以臺北縣立新莊體育場為例（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 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（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義縣。
- 陳瑞辰（2008）。游泳池服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究-以臺北縣三重市地區游泳池為例（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。

- 陳林鴻 (2009)。服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以臺北市市民運動中心為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 郭冀謙 (2009)。體適能俱樂部會員涉入程度、關係品質、滿意度與生活品質之研究-以高雄市地區為例 (未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
- 彭淑美 (1999)。運動場館經營管理人員證照制度研究計劃。台北市：行政院體育委員會。
- 游宗仁 (2002)。全國 YMCA 運動休閒課程知覺服務品質與滿意度之研究 (未出版之碩士論文)。朝陽科技大學，台中縣。
- 程俊堅 (2002)。雲林縣跆拳道館學員參與行為之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣體育學院，台中市。
- 黃金柱 (1992)。體育運動策略性行銷。台北：師大書苑。
- 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 (未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
- 黃耀鉉 (2006)。台中市健康體適能俱樂部會員參與動機、參與行為、顧客滿意度及品牌忠誠度關係之研究 (未出版之碩士論文)。大葉大學，彰化縣。
- 黃士軒 (2009)。學校運動場館委外經營服務品質與使用者滿意度之研究-以臺北市立南湖高中為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣體育大學，臺中市。
- 葉公鼎 (1991)。臺灣地區公立體育場企業化管理之研究。(未出版之碩士論文)。國立體育學院，桃園縣。
- 葉公鼎 (2005)。提升台灣公共運動設施營運人員專業知能的

- 策略。國民體育季刊，145，28-32。
- 葉柏孜（2002）。影響市民農園承租者承租滿意度因素之研究（未出版之碩士論文）。私立朝陽科技大學，台中。
- 葉美玲（2006）。體驗行銷、體驗價值、顧客滿意度與忠誠度關係探討—以臺北市立北投區運動中心為例（未出版之碩士論文）。國立臺南大學，臺南市。
- 葉憲清（1999）。臺灣公立體育場之體育館之經營研究。體育學報，27，1-10。
- 曾麗娟（2001）。應用行動研究改善運動健身俱樂部服務品質之個案實證研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣體育運動大學，臺中市。
- 楊錦洲（2001）。顧客需求與滿意度調查。台北市：台灣檢驗科技股份有限公司。
- 雷文谷（2006）。運動場館設施規劃與管理。台北縣：全威圖書。
- 嘉義縣運動地圖資訊網（2012）。運動地圖。取自：
<http://sporting.cyc.edu.tw/index0.php>
- 趙大志（2007）。公立學校游泳池委外經營之顧客參與行為與滿意度研究—以政大附中游泳池為例（未出版之碩士論文）。輔仁大學，台北縣。
- 鄭志富主持（1998b）。全國各級學校運動場地設施調查研究。教育部、中華民國大專院校體育總會委託研究。台北：教育部、中華民國大專院校體育總會。
- 鄭順聰（2001）。台北市YMCA 游泳訓練班消費者行為之研究。國立體育學院論叢，12（1），175-188。
- 鄭權地（2008）。臺北市運動場館委託經營績效和顧客滿意度

- 與運動行為研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 劉芳遠（2001）。社區民眾使用學校運動場地之參與、需求和阻礙因素調查研究—以新竹市南寮社區為例（未出版之碩士論文）。國立體育學院，台中市。
- 劉美君（2007）。臺北小巨蛋副館滑冰場服務品質與顧客滿意度之研究（未出版之碩士論文）。國立臺北教育大學，臺北市。
- 劉田修、鄭良一、田文政、黃煜、鄭勵君、康正男、許龍池、陳國華、李俞麟、林秉毅、周宇輝、簡鴻檳（2011）。運動場館規劃與管理。臺北市：華都文化事業有限公司。
- 蔡厚男（2001）。體育運動園區規劃設置之研究。行政院體育委員會委託研究報告。
- 蔡士傑（2005）。運動健身俱樂部服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究-以桑富士運動俱樂部為例（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 潘沛彤（2008）。臺北地區桌球俱樂部服務品質與顧客滿意度關係之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 錢紀明（2001）。大專體育運動場館經營管理。國民體育季刊，30（1），18-22。
- 鍾志強（1997）。雲林科技大學學生選修體育運動相關課程動積極滿意度之研究。中華民國體育學會體育學報，24，頁73-82。
- 謝一睿（2000）。公立體育場之行銷分析與建議—以臺北市立體育場羽球場為例，國民體育季刊，29（3），46-51。

- 謝文偉 (2001)。台北縣立新莊體育場營運績效評估指標之研究 (未出版之碩士論文)。輔仁大學，台北縣。
- 謝典殷 (2003)。二十一世紀公立體育場經營管理探討－以彰化縣立體育場為例之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣體育學院，台中市。
- 簡茂發、黃光雄 (1991)。教育研究法。台北：師大書苑。
- 闕山晴 (2002)。顧客滿意度與忠誠度之研究－以西式速食業為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣科技大學，台北市。
- 蘇雲華 (1996)。服務品質衡量方法之比較研究 (未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 龔俊旭 (2005)。高雄市桌球俱樂部會員休閒動機及滿意度之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

二、英文部分

- Arai, S. M., & Pedlar, A. M. (1997). Building communities through leisure : Citizen participation in a healthy communities initiative. *Journal of Leisure Research*, 29(2), 167-183.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, Satisfaction and Behavioural Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Bartlett, M. S. (1951). The goodness of fit of a single hypothetical discriminant function in the case of several groups. *Annals of Eugenics*, 16, 199-214.
- Cardozo, R. N. (1965). An Experimental Study of Consumer

- Effort, Expectation, and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2, 244-249.
- Candoli, I. C., Hack, W. G., Ray, J. R., & Y Stollar, D. H. (1984). *School business administration: A planning approach* (3rd ed.). Boston:Allyn and Bacon,Inc.
- Churchill, G. A., & Surprenant,C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(8), 491-504.
- Davidow, W. H., & Uttal, B. (1989). Service Companies: Focus or Falter. *Harvard Business Review*, 67(4), 77-86.
- Day, R. L. (1977). *Toward a process model of consumer satisfaction, in Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute
- Day, R. L. (1984). Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction. *Advances in consumer research*, 11(1), 496-499.
- DeVellis, R. F. (1991). *Scale Development Theory and Applications*. London:SAGE.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer behavior* (7th ed.). Chicago: The Dryden Press.
- Festinger. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford University Press, Stanford, CA.
- Folkes, V. S. (1984). Consumer Reactions to Product Failure: An Attributional Approach. *Journal of Consumer Research*, 10(3), 398-409.

- Fornell, C. A. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
- Garvin, David A. (1984) What Does 'Product Quality' Really Mean ?. *Sloan Management Review*, 3, 25-43.
- Helson, H. (1964). *Adaptation-level theory*, New York : Harper and Row.
- Hovland, C. I., Harvey, O. J., & Sherif, M. C. (1957). Assimilation and Contrast Effects in Reactions to Communication and Attitude Change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 55, 244-252.
- Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*, 30.
- Kaiser, H. F. (1970). A second-generation Little Jiffy. *Psychological*, 35, 401-415.
- Kaiser, H. F. (1974). Little Jiffy, Mark IV. *Educational and Psychological Measurement*, 34, 111-117.
- Kolter, P. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. New-Jersey: Prentice-Hall.
- Latour, S. A., & Peat, N. C. (1979). Conceptual and methodological issues in consumer satisfaction research. *Advances in Consumer Research*, 6(14), 431-437.
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in work organizations*. California Brooks/Cole Publishing Company, 224.
- 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.
- Miller, J. A. (1977). *Studying satisfaction, Modifying Models, Eliciting Expectation, Posing Problems and making Meaningful Measurements*. Cambridge, Mass: Marketing Science institute.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 57, 25-48.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20, 30-418.
- Oliver & W.S Desarbo. (1988). Response Determinants in Satisfaction Judgement. *Journal of Consumer Research*, 14, 495-507.
- Ostrom, A., & Iacobucci, D. (1995). Consumer Trade-Offs and the Evaluation of Services. *Journal of Marketing*, 59, 17-28.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml & L. L. Berry (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Richins, M. (1983). Negative word-of-mouth by dissatisfied

- consumers: a pilot study. *Journal of Marketing*, 47, 68-78.
- Schreyer, R., & Roggenbuck, J. W. (1978). The Influence of experience expectation on crowding perceptions and social psychological carrying capacities. *Leisure Science*, 1(4), 373-394.
- Singer, R. N. (1986). *Peak Performance and More*. New York: Movement.
- Singh, J. (1991). Understanding the structure of consumers satisfaction evaluation of service delivery. *Journal of the Academy of Marketing Sciences*, 19(3), 223-234.
- Solomon, M. R. (1991). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. Boston: Allyn and Bacon.
- Tes, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing*, 11, 204-212.
- Thibaut, J. W., & Kelley, H. H. (1959). *The Social Psychology of Groups*. John Wiley and Sons Inc, New York.
- Westbrook, R. A. (1980). Intrapersonal Affective Influences on Consumer Satisfaction with Products. *Journal of Marketing Research*, 7, 49-54.
- Weiner, (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*, 92(4), 548-573.
- Williams, M. H. (1989). *Beyond Training: How Athletes Enhance Performance Legally and Illegally*. Champaign,

IL: Leisure Press.

- 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.
- Woodside, A., Frey, L., & Daly, R. (1989) Linking service
quality, customer satisfaction and behavioral Intention.
Journal of Health Care Marketing, 9, 5-17.

附件一

晤談綱要

命題一：您對於嘉義縣立體育館目前的整體設施（包含軟、硬體設施）品質感到滿意嗎？為什麼？（EX：軟體設施部份-場館人員服務品質；硬體設施部份-設備管理、環境感受、附屬設施及空間規劃等）

C1

我記得我接場長的期間，在民國八十六年及九十三年都曾辦過大型運動會，八十六年是區運、九十三年是全中運，另外，好像也辦過殘障運動會。就館內的整體設施來說，軟體方面人員的服務品質大致上都還不錯，不過我覺得他們也蠻辛苦的，因為有些場館人員的上班時間與其他公職人員不一樣，雖屬公務體制，但較類似服務業，當別人休息較有時間出來運動，他們才開始上班，不過這種服務對我們來說又不能沒有，畢竟這也是我們生活上很重要的一部份。硬體方面在辦理區運時，大概都已建置完畢，所以裡頭的設備大致上還算可以。運動設施硬體部分大部分都著重在維護，因為保固期限大概都一年，所以說管理的單位都要編預算下去做維護，但每年這樣的支出就會變得很龐大而造成地方政府的負擔，不過這大概也是每個大型場館的通病，因為在無收入的情形之下，要去負擔這些支出，除了虛耗掉外，還須編列人員。至於雖說中央政府也有在推展這些體育活動，但沒有硬體也不行，依目前嘉義縣來說，還不是很足夠。如果要更好，當然是場館老舊要多維護，不過這也是困難所在。

C2

我覺得場館服務人員的配合度高，不過我們社團所使用的地下室太暗，有時下兩天會濕滑，場館禮拜一到禮拜五，每天都有人在進進出出，雖然服務品質好，但既然有服務人員，我希望在上課之前，有人可以先下去將門還有公共設施的燈打開，因為每次下去上課，地下室都是暗的，都是由我們自己去打開，包括電動鐵門也是。由於在那邊運動的幾乎都是女生，裡面又沒有監視器，萬一有歹徒或有心人士躲著，還是說太暗不小心跌倒，我覺得安全性不足。像我之前就曾經丟過一臺新的摩托車，才上課一小時，摩托車馬上就不見，要調閱又調閱不到，其實現在監視器也不貴，應該是要增設才對，而且我覺得他們應該也要隨時監看監視器。場館周遭可以再明亮一點，像停車場那裡就很暗，不過我知道照明設備是很耗電的，其實是可以先局部打燈，或者是在使用人次較多的時候，再開多一點的燈以增加安全。

C3

場館人員的服務品質跟社團各方面的配合都很好，只要有任何問題反映，她們都盡量會符合我們的要求。至於在硬體的部分，這個場館本身就是綜合體育場，較專注在籃球方面，對我們羽球來講，唯一的缺點就是燈光的照明多少會有影響，其他部分像是廁所的打掃都還算可以。由於社員大概都住在這附近，打完球後就會回家洗澡休息，所以淋浴設備倒不是那麼的需求。地下室在外圍的方面，因為八八水災後，有很多設備已經損壞關閉，沒有經費再重新購置，所以活動機能變得比較少。至於說場內的安全，因為是楓木地板，對於

我們社團還算安全。在籃球場旁邊的兒童遊戲區照明希望能夠再加強，因為那地方比較有點死角的問題，至於停車場那附近的照明是都還好。目前來講，也沒什麼失竊的問題，所以在安全及治安方面都還算不錯。

C4

因為我們是來租借，對租借這一部分，場館人員的服務算蠻到位的，像時間及照明都能配合。整個設備是都不錯，唯一有問題的就是開空調要自費。會來這裡運動的，大概都是這附近的人，差不多踢完就回家了，所以盥洗設備是不見得需要的，當然有是更好。那在個人安全方面，館區內的照明稍嫌不足，像停車場那地方就比較暗，不過因為停車場的位子足夠的，來這運動的人不是很多，所以大都可以去停到較安全的地方。

C5

在軟體設施部分，晚上雖有編制人員輪值，但好像也不太夠，因為只有一個人要管理網球場、主場館，還有地下室，可能也不太能兼顧。萬一臨時有狀況，也不容易找到人，因為人員的精簡，所以人員的編制相對的也不太夠。硬體跟經費有關，最近嘉義縣的經費實在是少得可憐，整個館區應該是不太安全，因為在地下室那邊有很多死角，晚上沒有警衛、保全或監視系統，整個場館的照明，地下室、停車場，還有北邊種植樹木的走道蠻暗的，比較容易有危險性。

C6

服務人員的品質是 OK，是都還蠻好講話的。設備管理是還好啦，只是說有時候我覺得可能是經費的問題，他們在維修部分就比較沒辦法，因為我們在那裡陸陸續續也租了很久，好像三進兩出。有一陣子屋頂常常會有屑屑一直掉下來，下雨天會滴水，這就是設備的問題，電燈越來越少，壞掉的也沒修，某一些地方比較暗也會影響我們打球。我們之前也在外面的綜合球場打過球，那裡的燈壞了好久，場地也從一開始開放到現在，我沒看過它有整修過，這邊破一個洞，那邊破一個洞，問朴子市，它們說那不是它們管理的；問縣政府也說不是，大家都在那裡推來推過去的。

C7

軟體部份場館人員的服務品質是還好，場館如果無法開放，他們都會事先告知，再由我們像其他球員轉知。之前場地會滑，我們都會用靜電拖把拖，但那些拖把也都使用很久了，沒什麼靜電效果，這也是經費的問題，後來這陣子拖把不知道是拿到哪裡去了，找都找不到，像如果冬天的時候，風沙會比較大，地板就會很滑，又不能用水，沒有先用靜電拖把拖，根本就很危險。空氣流通的部分是有改進的空間，之前有問過開冷氣就要另外加錢，一個小時一百。有時夏天到了就會很悶，因為我們所使用的時間剛好周圍有擺夜市，場館人員怕有其他人會跑進來，所以只會開其中一、兩扇門，那我是覺得他們外面的門是可以開的，但裡面的鐵捲門不要開，這樣空氣流通會比較好一點。

C8

每次進來體育館運動時，場館人員總是很親切的向我們這些來運動的會員們打招呼，讓所有來運動的民眾都能帶著愉悅的心情進行活動，而且臨時需要他們協助時，他們也是能及時提供協助，立即將問題解決，所以對於場館人員的服務品質應該是好得沒話可說。不過在硬體設備上的提供，因為我較常使用一樓的楓木地板，活動空間大，設備也還算齊全，只是當不同社團使用時，因空間規畫不夠完善，常常需要將運動器材搬來搬過去的，無法固定，就很容易損害。因運動時間都是在下班以後，天色昏暗，體育館四周的樹木多，光線會比較暗，尤其下雨天，室外運動場所還沒有社團進行時，更是昏暗。如果可以多加設路燈或探照燈，可以使民眾經過時，光線更加明亮，安全也更多一層保障，搞不好還會有更多民眾前來運動。至於室內的場所，安全上是較完善，因光線明亮且有場館人員在現場協助，但室內仍有許多空閒的場所未加以使用，這仍是一大隱憂，如果可以再將這些閒置空間做更有效的規畫，不僅可以吸引更多運動社團使用，增加體育館的使用人數，而且這些空間也比較不會成為危險的隱憂。另外，白天開放給一般民眾使用，許多民眾使用後，垃圾時常亂丟，造成髒亂，除了增加場館人員的困擾，也會給晚上來使用的社團有不佳的觀感。

C9

在這邊使用差不多一年左右，場館人員的服務品質非常OK，待人非常的親切，就像自己的朋友一樣，時間上都幫我們控制得很好，各班各教室的分配都分配得很好，不會讓我

們覺得銜接上有困難，所以我們可以使用到非常好的環境。人員對我們使用場地的規畫非常好，錯開得很完整。這邊比較差的一點是白天會有流浪漢，他們會聚集在這邊酗酒，不過場館人員都會走動，看到一些比較不認識的，就會上前去驅趕，所以安全的部分他們倒是做得不錯。不過到了晚上，地下一樓較角落的空間，像大教室那邊的出入有稍微暗了一些，人流動的不多，那另外那一邊出入的人比較多，感覺就會比較亮一點，所以說在安全上就會有一些問題。這座場館已經蓋很久了，從外觀看來是清潔得很乾淨，但設備還是要汰舊換新，每一種東西都有壽命，如果壽命到就該更換，再怎麼清潔它，總是比不上重新更新好。我們這邊的場館，地方政府比較不重視體育運動這一塊，許多設備都只是一直修一直修，一直補一直補，拿羽球墊來說好了，雖然說沒錢，但是你要提供這個場地，你就要給人家最安全、最舒適的環境，萬一受傷了，誰來賠？

C10

環境都很好，還不錯，因為這邊是屬於公共場所，很多民眾都會來這裡運動，他們還有安排一些整理人員，固定整理外面周圍的環境，有一些運動設施如果有損壞什麼之類的，他們都會馬上處理。像有民眾要求外面燈火照明時間的長短，他們都會盡量配合，應觀眾的需求。外面有兩個公廁，裡面四個角落各有男女廁，很方便，唯一就是沒有盥洗，那時86年區運有建設，除了區運那時有使用，過來就都沒有使用了，本來有熱水，但因為八八水災那時候就整個損壞掉了，不過現在也沒有說非常急需用到那個盥洗，一般球員來這裡比

賽，都會在外面住宿，比賽完就走了，所以盥洗設施應該不是那樣迫切的需求，但如果有經費的話，可以慢慢改善，讓球員或社員比較方便盥洗，這樣更好。之前辦活動需要空間，他們都會供我們使用，因為你辦一些活動，一定有貴賓會來嘛，那他們就會開放貴賓室供我們使用。整體設施當然是還有進步的空間，有時候是還要經費的問題，想要增設什麼也是要經費許可才有辦法更新，當然，如果一直更新讓民眾使用起來會更方便，那是最好。

命題二：您所屬的運動社團目前的營運現況為何？

C1

目前網球場的會員人數沒有持續增加，也沒有減少，差不多都維持在五十人左右。其實網球要入門比較難，但如果有適當的指導，讓他先有個初步的基礎，會員增加是有機會的。不過依目前來說，要增加有困難，還是需要有推廣的活動，因為網球沒有人教，就沒有辦法把球循著一定的軌跡還回去，這會讓高階的人拼命撿球，在失去趣味的情況下，就沒有人喜歡跟初階的人一起打，所以大部分都要經過初步的訓練以後，他才會變成長期性的運動人口，但這部分是有困難的，是需要有關單位有一些相當的推廣活動，以吸引那些沒有出來運動的人去運動，有了初步的基礎，才有可能留得住，所以會員人數要增加，大概就是要藉由這個方法。其實一段時間後，社團多少都會面臨到營運不佳，不過像我們網球的做法是每任會長都會自掏腰包，要不就是想辦法籌措經費，藉由每年兩次的聚餐聯誼讓大家互相了解，聯絡感情，另外

辦比賽也是一種方式，不過這些都牽扯到經費。那為了不讓會長負擔太大，所以我們每年都會改選一次，一任一年，而且盡量會選經濟基礎較好的，或是想辦法從其他管道籌措一些經費，這大概是我們社團長期以來的運作模式，不過每任會長作法不一，基本上是不太會去變動這個模式，而且我們也都覺得這樣的運作方式還算不錯，大家也都蠻支持的，因為這種是屬於上班以外的活動，自由性很大，要凝聚向心力說實在的不是那麼容易，所以我們目前社團的營運大致上是這樣。

C2

目前我們社團的營運狀況不是很好，因為我們風采從原本一個社團被拆開成兩個社團，甚至更多個社團，變成說大家都分散出去。為什麼學員到現在大概還能維持在 30 人左右？其實老師的上課品質是最重要的因素，她是會左右學員願不願意來上課。這個社團是由前任會長所成立的，那時社團經費不夠，面臨營運不良時，都是由她自己倒貼錢，後來我接任後，覺得要有「使用者付費」的觀念，就開會慢慢調整收費。前幾年我們也配合體委會所辦理的活動，不過我非常生氣，憑什麼經費申請下來後，還要拿 2 萬塊給體育會，我覺得那是不合理的，況且體委會也會撥款給體育會，但那些錢到哪裡去了？後來跟體育會的負責人鬧得不是很愉快，再加上東扣西扣的，也沒有增加更多的收入，所以就不打算再申請了。我們目前一個禮拜三堂課，其實經費最大的問題就是場租跟師資，場租兩百五、師資一千四，一次加起來就快要一千七，還好之前社團有剩下一筆錢，那時社團人很多，後

來因為幹部為了爭名位而拆開，搞得現在社團很難生存。如果說這堂課老師教得不夠好或者是人員不夠多，我就要收掉。舞蹈有分初階跟進階，我們有幾個學員大概是資深的會員，如果一直在開初階的課程，她們會不喜歡，但是開進階的，吸收新人很困難，因為她們一來會覺得挫折感很大。在兩難的抉擇下，我必須採多數，先以舊學員為主。我是希望維持在一個平衡，萬一真的沒辦法，就是必須大家商量，不是提高會費，就是減課。為什麼當初我們要加入體育會，去參加大聯盟，就是為了要爭取那筆經費，但體育會負責人的那種作法，讓我很不以為然。我覺得體委會辦這種大聯盟所採取的核銷方式並不恰當，根本就不了解各社團到底欠缺的是什麼，而且我們又要配合成果核銷去踩街，踩街又要治裝、又要另外排舞，這會影響到我們的課程進度，所以後來我們就不願意了。因為我們本來就只是一個運動社團，而不是一個表演社團。我們都在這裡長期運動，你可以隨時派人來抽查，不僅準確性高，又可達到整個國家的運動效能，為什麼還要做這種成果核銷，勞師動眾呢？體育會成立的目的，就是要促進全民運動，今天行政院撥這一筆錢讓你使用，就是要促進全民運動、全民健康的效能，但你又嫌麻煩而做這種很傳統式的核銷方式，讓有心人在那邊亂搞，然後讓這一些真正有心在經營的社團生存不下去。與其讓體育會用這種方式運作，還不如讓各個社團往上呈報，然後再派人員下來抽查，視需求提出申請。我們舞蹈社通常都會讓新學員先試上看看，真的想要來的你再繳錢，即使我們社團有訂定單次收費的金額，但也很少真的這樣做。目前我們都只有零星一、兩位新會員陸續加入，但要留住並不是很容易，其實我覺得

運動習慣久的人，會比較容易留得住，因為他們已經把它當成是生活的一部份。

C3

第一個困難就是經費的問題，政府補助民間社團的經費太少，民間社團跟政府使用場地要費用，而且今年費用又調高25%，對社團來說，多少是個負擔。目前會員的人數是有比較少，原因是在於我們朴子的學術單位沒有在推廣羽球運動，所以造成來打的都是屬於熱愛羽球的人來打，沒有政府或學術單位去推廣，自然不會帶動打球的風潮。而且以朴子地區來說，光是打羽球的社團就分了好幾個地方，在人員無法集中的情況下，要增加社團收入就很難了。另外，有一些縣府機關，他們在某些時段是免費使用，而且有聽說不只是免費使用，還有補助的情形，所以就會造成它跟民間社團在爭會員，所以民間社團在招募會員上會遇到很大的阻力，因為大家會盡量去使用縣府補助免費使用的那個時段。要解決人員越來越少的問題，目前我們社團打算以夾報的方式，辦一個為期一個月的社區招募及聯誼，希望透過這個活動，能達到招收一些會員的效果。

C4

社團的經營算還好，運動時間大家都能配合，然後經費的運用都還可以，使用時間也夠。至於招募到更多會員，因為我們有些會員是學生的就不收費。一年繳費兩次，分為上半季和下半季，一次一千塊。因為我們社團一星期只使用一次，一個月大概繳兩千到兩千五的場地費，一年差不多在兩萬五

左右，所以只要十二至十三人會員繳就夠了，但我們踢的人不只這樣，只是我們有收費的目前是十來個，有繳錢紀錄的大概三十個，學生就沒有繳費。

C5

社團營運的困難，在制度面上的實施會比較難，跟羽球場館遇到的問題一樣。常常會有一些沒有繳費的人來使用，可能一次、兩次會稍微通融，但久了，好像也沒有場館代表性的管理員或官方的人員出面制止，或跟他說明繳費的規定。由我們會員出面去說會比較沒有立場，因為他可能會認為這裡是朴子市立的網球場，憑什麼限制我不能來用，所以希望官方的人員能出面來維持秩序，以免造成正常繳費會員的不方便以及困擾。目前我們的繳費方式有好多種，依照使用的次數，繳不同的費用。這裡沒有運動指導員，只有非正式和義務性質的球員會去指導一些剛起步的初學者，或是需要再加強的。網球的技術層面比較高，訓練的期程較長，想讓新會員留住，會比其他任何運動還難，目前還是以舊會員居多，新會員一年能招到一兩三個就很不錯了。

C6

目前我們這個社團是沒有成立組織的，那我是想說要成立一個組織架構，這樣人才會聚集，不然我覺得我們的人有一點越來越少的感覺。剛開始還四、五十個，以前學生比較多，現在學生有些畢業了就離開了，新的又沒有進來，就剩下我們這幾個在打。人員越來越少的原因有很多，比方說朴子的人口數也有關係，整個人口數也沒有很多，不像大都市那麼

多，還有一方面是在地學校有些運動沒有在推，像籃球這一部份，其實朴子這附近的學校好像也沒有成立籃球社，變成了籃球風氣就比較不盛行，像辦一些比賽也比較少。我們曾辦過邀請賽，邀請鄰近的學校，像是大同、長庚、稻江，或者一些社會人士組成的球隊，那有些學校面臨招生的問題，學生人數也不多。我們現在大概平均有十五個左右在打，收支差不多打平，會員一年大概繳個三千到四千不等，如果不夠，我們幾個就會自掏腰包。其實我們社團主要收的費用大部分都是用在承租場地。經費不足就在跟會員湊，除非說有一些要出去外面比賽的，不太夠才會自掏腰包。申請經費不好申請，我之前也跟總幹事講過，還要我們去踩街，像之前我們打籃球辦比賽，人數都超過兩百個，竟然連五千塊的經費都申請不到，沒去踩街就沒有分數，要申請經費就比較難，而且明年要申請的，今年就要提計畫書，我搞不懂是誰規定要踩街，才可以有申請的資格，但他們說上面的規定就是要這樣評比，既然要享受，就要付出，去做一些他們的宣傳。光要找踩街的人員就很不好找，因為大家都在工作，有些工作六天休兩天，你能去排說什麼時候。上次半個比賽，八隊花了就將近三萬塊，如果再增加隊數，根本五萬塊也不夠，而且五萬塊還要繳兩萬塊回去，很奇怪！今年招開社員大會，我也沒去，去也沒有用，你能表達你的想法嗎？我們只好去找贊助廠商，去找代表會主席，再不夠就自己掏腰包。

C7

我們籃球社現在是整個沒有規畫成一個會員組織，我們是有在工作的交錢，學生就不收費，可是有時候工作換了到別的

地方去，就很少會來這裡打，人員就是這樣慢慢流失。以前學生有在一起打球的，畢業後就到外地去工作，工作環境可能是隔週休或者是比較遠一點，一個月可能只回來個幾天，人員數就會在那邊掉來掉去的，而沒有一個穩定的會員數，所以前前後後就停了兩、三次。我是希望說，如果可以的話，是可以找附近一、兩間高中合作，算是推廣到他們學校組個籃球隊，平常可以在課外時間由我們去指導。問題是附近很多學校對於運動根本沒有那麼投入，主要還是以升學為主，有些升學班的學生禮拜六還要上課，平常也要晚自習，而且越接近三年級，課業就越沉重，所以就不一定會出來打球。我們之前本來想跟他們租禮拜天，但他們說希望禮拜天可以讓他們休息，不過現在也不需要了，因為以前的人比較多，現在的人比較少，有另外一批人在東石國中租場地打，費用比較便宜，這邊一個小時兩百五，那邊算一個月，一個月一千七，二、四算錢，六、日不用錢，只要跟他們說一聲就可以拿鑰匙進去使用。

C8

陽光羽球所屬的會員人數眾多，但活動時間到場打球者，每次約有 20 多人，許多舊會員已許久未出現，主要的原因是許多舊會員年紀已大，無法再做屬於激烈的羽球活動，再者，因羽球運動時常使會員造成許多的運動傷害，受傷後總是需要較長的復健時間，慢慢的造成舊會員的流失。朴子地區亦無推廣羽球的運動風氣，造成招募新會員總是不易，雖然偶爾有新成員想加入，但試打後總是因球技相差懸殊，之後就消失無蹤。還有當新成員想加入時，要繳交會費及每月場

地費時，又是另一個問題的出現，因許多人總是認為體育館就是提供民眾免費使用的運動場所，卻沒有想到社團租用該時段場地，是需繳交費用的，這些費用是要由會員們共同來支付的，因此常常出現許多民眾想免費使用的心態，從來沒有想過「使用者付費」的觀念，所以，這些不想付費的民眾，就會跑到祥和羽球免付費的社團運動。社團未有新血加入，慢慢就會造成逐漸衰弱的危機，因此，會內就需時常舉辦些比賽或聯誼活動來留住舊會員，且希望社員能夠多多帶動新來的社員，指導新加入的民眾羽球的技巧，讓他們更喜歡打羽球，如此才能留住或吸引更多人來參與活動，社團也才能更壯大，能夠持續的經營下去。

C9

會員多，收入就多，我們社團的使用時間是一個小時，一個禮拜兩次，依目前的經營大概持平而已，講師費高，場地要租金，音響要自己買，剛開始還從自己家裡面搬來，很克難的去經營這個社團。我們是以好朋友拉好朋友的方式增加新血，一邊運動一邊交朋友，這樣運動比較會持久。今年六月份，我們辦個打造運動島計劃，嘗試用派報的方式宣傳，但效果不好，口耳相傳也是有限，畢竟大家喜歡的運動項目不同。一開始我們的社團也辦過免費的方式，跟幾個好朋友講說我們自己請一個講師來教我們，慢慢慢慢地上來，不管男男女女慢慢上來。一段時間之後，談到要開始收費，有人就覺得運動還要花錢喔，那我就不要。我們的團員就有人是這樣，要收費他就不上了。社團的經營我覺得收保證金是很好，只要缺幾堂課就沒收保證金是不錯的方式，然後等這次開

的課程結束的時候，或許也可買個紀念品，還是什麼送給他們，他們會很樂意。

C10

我們是有氧的社團，每個禮拜固定三、五晚上七點到八點，地下室有三間舞蹈教室，一般社團來這裡，場館人員他們都會把時間調整到不衝突為原則，禮拜一到禮拜五都有人在使用。有些是家庭主婦，平常很少在活動，晚上才有一點點時間出來活動活動。我們現在社團的營運現況很好，老師跟學員大家互動得都很好，而且時間上也都拿捏得很好，因為剛開始成立的時候，我們有先詢問學員他們的時間，所以大家都配合得很好。目前的學員大概都二十來個，有時候請假一兩個難免。經費目前是都還 OK，當然有更多，那是最好。

命題三：就運動社團參與者而言，您對於目前所使用的場地與設施現況有何建議？

C1

這邊算是一個安全的運動場地，因為它這邊應該好像保險也有在付。使用一個場地的關係，運動有一些傷害的話，都會有基本的保險，所以來這邊運動至少還有一個基本的保障。而且跟其他的場所比起來，我是覺得這邊的場所算是蠻好的，因為有再跟其他的單位聯誼，這邊提供的環境算是不錯。不過唯一的缺點就是下雨天就沒辦法使用，真希望可以蓋個能遮雨的屋頂，但我知道連買一臺發球機都有困難了，怎麼有能力再去蓋屋頂呢？

C2

運動空間是夠，但設備並不是完善的，今年雖重新整修，但整個都是錯誤的設計，對我們而言，不是一個好的運動場地。為什麼？因為地板並不是舞蹈社在用的地板，據說用的是合板，但我們在用的應該是實木地板。每次到了夏天，整個地板都是滑的，滑到根本沒辦法上課，現在是因為快冬天，空氣比較乾燥，目前是還沒有這個問題。從去年開始使用那個場地，根本無法使用，還必須先去踩水才能上課，以前是完全沒這個問題。然後另外鏡子前面的扶把最主要的功用是拉筋，你說要保護鏡子，那根本沒作用；你說要用來拉筋，也不能拉，所以應該要整個改掉，重新再設計。為什麼還會驗收合格，我也覺得很奇怪，而且當時我也立即反映了，但第三間教室還是照這樣子做，為了這件事情我還跟他們場館人員發飆。現在的舞蹈教室也有回音的問題，因為我們的音樂節拍是要很準確的，但如果有回音就會干擾。

C3

這個場地對我們打羽球的來講，它的空間算是很好的，因為我最近也有去中正大學打，感覺它們的木質地板沒有我們這邊那麼好，而且也沒有 PU 地墊，不過就是我們這裡的 PU 軟墊由於使用比較久，雖然堪使用，但損害的程度也不少，因為羽球運動也是屬於激烈運動，東西長期使用當然會有磨損，再加上這地方也不是只有羽球專用的場地，地墊必須經常搬來搬去，一個禮拜搬動的頻率還蠻高的，所以多少都會有損壞的情形。

C4

目前使用的場地與設施很不錯，因為是木質地板，所以在運動安全方面是沒問題，但整個場館的空調是不夠的。這裡很熱，尤其到了夏天，只是比較不會受傷，不然在學校踢還比較涼。當初會來這邊踢，是因為可以跟一些社會人士交流，所以最需要改善的應該就是館內的空調。

C5

差不多是在六、七年前翻修網球場內的第一及第二球場，但我覺得翻修後的品質也不是很好，因為它後來整個 PU 的表面都很容易突起，突起時就很危險，會造成使用人員的危險性。至於第三及第四球場從八十六年蓋好之後，好像都沒有翻修過，所以在這部份應該要有長遠的規劃，幾年編列一些預算來整飭一下。整個環境感受還 OK，裡頭可以淋浴，還有熱水。照度有比較不足，某個角度會特別昏暗，整個場地的一個照明可能要請專家再重新規劃，投射燈的角度要調到恰當的位置，不然某些死角，球飛過來，一半是清楚，一半是暗的，那樣有時也會發生危險。

C6

像我們臨時有比賽想要借個東西，有時候會找不到人，像要借個計分板，也不太曉得裡頭有沒有這種東西？還有也不知道可不可以外借？需不需要申請單登記借閱？體育館應該要做個清冊，好知道是誰借去。像上次跟他們說要借，結果他們拿的是羽球用的計分板。要跟他們借之前，是不是要有一個規劃，譬如說做個使用登記的清冊，電子的東西不用就

會壞，我們今天有這個需要想要借，但重點在於體育館這方面是不是有一些規則，讓我們知道借用的條件及規則。萬一沒有造冊都可以去借，那很有可能會產生上一個使用者用壞掉了，他沒有講，而我們去借回來了，才發現故障不能用，那責任歸屬的部分就會比較麻煩。其實簡單的說，就是體育館裡頭有哪些東西，我們根本都不曉得。

C7

畢竟體育館的好處就是不用在外面吹風淋雨曬太陽，然後地板是木板的，至少滑倒時比較不會受傷。尤其是到了冬天就差很多，在體育館裡面打就覺得比較舒服、比較溫暖。我覺得周遭的環境是還蠻安全的，我們租禮拜六，那因為夜市的關係，只開了一、兩扇門，有一些外來的人也只能從那裡進來，有誰進來其實我們也都看得到。有家庭的人會帶小孩子來球場也比較安心，畢竟因為那是一個封閉式的空間，小孩子也比較不會亂跑，而且地板又是木質的地板。

C8

體育館一樓楓木地板空間大、高度足，進行羽球活動時是非常適合的，而且因為空間大，可以同時規劃很多的小場地同時進行，不會受到因當天人數多，而無場地使用的困擾，每個前往運動的社員，都可以一場接一場的進行羽球活動，得到充分的運動，非常暢快，運動空間是舒適的。因為是室內的場所，所以也不用怕颶風下雨，不過這地方的缺點就是燈光的問題。這邊的燈光裝設的高度有比較高，某些角度抬頭會很刺眼，照的眼睛不是很舒服。還有就是我們使用的羽

球地墊，就是因為時常移動，所以就會有裂開或不平整的情形出現，目前只能先用膠帶黏貼，既不好看，也容易發生危險。

C9

應該是清潔上，負責清潔這塊區域的人員比較沒有像之前的那麼乾淨，因為我們使用的是楓木地板，有氧運動比較怕的就是滑，一段時間沒有去清潔它，就會沙沙的，一不小心就很容易滑倒。

C10

我們的場地四面都有鏡子，總共有三間，一跟二的地板材質比較不好，因為當時可能是經費的問題，分開做，一、二是第一批，第三是後面再做的，材質比較好，所以三間品質參差不齊。如果有經費允許的話，最好是一、二教室的地板可以更換。燈光都還 OK，空調也都很好，有涼風扇、冷氣設備都有，目前就是音響的問題，以前還沒有八八水災時，場館有提供，但卡在有一個問題就是說，場地是多個社團在使用，如果壞了，誰都不會說是他用壞的。如果是自己帶來的，他們就會比較愛惜，不過音響這部分如果可以改善一下會更好。

命題四：整體而言，您對於目前整個嘉義縣立體育館的管理及營運現況有何建議與意見？（EX：開放時間、閒置空間的使用、設施與設備的保養與維護、場館行銷、經費來源、收費情形、員額編制、專責組織等）

C1

場館既已建置，想長期經營，就是要花費大筆經費進行修繕與維護，因為設備從 86 年到現在已經十多年了，那些東西在外頭風吹日曬也是會故障壞掉，而壞掉的東西是否值得花那麼多的經費去做這樣的投入，相關單位自然會去做一番思考，其實這也跟民眾使用的需求有關，民眾需求越高，當然就會對政府做出相關的反映，政府也會比較重視這一塊。我覺得這是跟民意相輔相成的，民眾有一定的申訴管道，如果沒有反映，政府會認為投注在這地方符合民眾的需求，就會將經費撥到其他地方，這部分是屬於管理階層，管理階層是不是有跟一般民眾需求緊密聯繫，這可能就是要去思考，對這邊只有這些基層的場館人員來說，他們也是心有餘而力不足。一個好的場館不一定侷限在運動，尤其是體育館，它有很多方面的使用，不過這也都牽涉到需求。要多元化使用，在這窮鄉僻壤的地方，需求性相對少，像是辦商展、演唱會等，主動出擊的機會不多，加上也沒那麼專業，如果說在商言商，他有這個利基就會來，但目前為止這地方人口少，所以也沒有人敢跑來嘗試。對於未來體育館的營運，我只有一項建議，就場館來講，像直轄市以前的體育場都已經改為體育處了，未必有提升，只是說讓直轄市的政府注重運動的這一塊，因為你有投入適當的人力跟物力，擴編的話，相對於這方面提供的資源就會比較多。以前體育場還有一個主導的單位在這邊，它的需求是跟民眾比較貼近的，你要採購什麼東西，或者是你當這個體育場館的部分到中央去有一個對話窗口，下來的話，經費上面跟反應的時間都會比較快，而且有一個專責的部門在。雖然場館服務人員很盡力，但權責不

夠，頂多也只能向上呈報，所以希望以後的執政者或有權限的人能有不一樣的思維，或是藉由民意反映，才有可能有所改善。體育館現在的編制是在運動產業科裡，其實裡頭包含的範圍很廣，負責人不在這場館內，沒有辦法真正去了解會員的需求，如果遇到天災地變，中央的人怎麼知道地方人士在受苦，所以我是覺得需要有專責的人在那一區塊做適切的反映。之前裁撤掉專責單位，我是覺得有點可惜，而且有點在走回頭。體育館應該是一個專責的單位，即使經費再怎麼少，遇到狀況都可以做直接的處理，現在設置在縣政府，是沒有什麼不好，但就是他們的業務就會比較雜，不太可能會放太多的心思在這兒。如果能設置在場館內，就能常跟各社團多接觸，聽聽各社團的問題，看政府有沒有辦法解決。

C2

當初我是無意間才發現到這場館是可以運動的，因為我們常在體育館出入，所以知道他們辦了哪些活動，可是一般人是不知道的，我也曾經上網找過，但都沒有相關訊息，所以我覺得應該要增設網站。人員編制方面，應該是要編制一些有專長的管理人才，而不是只有一些約僱人員。另外，像我們社團有時候找不到老師，就希望體育館可以協助我們去跟體大納編配合，去栽培一些體大的學生，訓練他們一些初階的課程，再讓他們以工讀的方式實習，負責吸收新人，這樣就可以降低師資費用，同時也比較不會有老師欠缺或流失的問題，而且他們也可以累積實務經驗，對以後要找工作是很有幫助的。如果假日也可以開放會更便民，說到這裡，還有一點不得不提，那就是有些公家機關的人員竟然可以免費使用

，我不能理解的是，這些人又不是沒有在領薪水，為什麼是你們在使用，卻要我們來繳費，這裡本來就屬於民眾的，為什麼還有人在享受特權？關於這點，我是覺得縣府相關單位不該有此特例才對。

C3

對於體育館的管理及營運，我是有幾點建議：像社團使用時段可以在假日的時候多開放，我知道籃球社是在星期六六點開始，如果可以使用四點到六點的時段，是能讓上班族休息的人有一個休閒活動。政府單位要有更細膩的規劃，可以將一些閒置的地方挪出來給社團作為開會或聚會的空間。至於場館的行銷，除了民間社團使用的時段，還有一些政府機關使用，其實空餘的時間也不多。希望說在我們社團提出活動的時候，場館的人能配合我們一些活動，甚至在經費許可下，讓社團去帶動一些社區的親子活動。像是假日辦一些活動，由場館主導，結合三、四個社團，整個活動辦下來，不僅社團有行銷，連場館也有行銷。多辦活動再加上網站架設搭配行銷，這樣相輔相成的效果會更好，譬如透過垃圾車或社區第四台上的字幕顯示，也可達到宣傳效果，但這些這些都是需要經費的，必須由縣政府來主導，各社團出人力支援。目前場館的員額編制，應該多加幾個會管理得比較好。還有收費偏高，社團的人員又沒有增加，對我們社團的負擔其實是蠻重的，如果說能維持像去年一樣不調漲的收費標準，我是覺得還比較合理。「使用者付費」是最基本的觀念，坦白說，有些沒有付費的社團是可以被提出來做檢討的。設備的保養還是要靠各社團多擔待，不要每次使用完後就全部交由

場館人員或下一個社團處理，那樣是比較容易造成毀損的。

C4

建議禮拜六、禮拜天可以開放一整天給一般民眾使用，白天不會用到燈光可以不收費，但晚上則可酌收費用，不過要看這邊的內部營運及工作人員的意願。我是有聽說原本一些運動產業科裡的行政人員，想要移來這裡辦公，但後來因為公文處理的往返不方便，所以就沒過來了，不過幸好這邊的場館人員都很負責。現在網路很發達，幾乎人人都會上網，其實是可以成立一個網站，網站建置應該由運產科負責，否則一些場館內所辦的活動，一般民眾是不太清楚的，而且想運動的人也可以從網站上獲得體育館裡頭的資料及社團訊息，是有必要建置網站的。

C5

這裡好像沒有一個獨立的網站，是可以架設一個網站，場館使用規則及收費方式，也可以透過網站清楚的呈現。還有，我覺得要「使用者付費」，不然長期下來會入不敷出，據我所知，有些縣府員工來這裡打球是免費的，收一般民眾的費用來補貼縣府員工是不合理的。這裡的人員編制不足，設備的保養與維護應該要編足經費。是有必要編列一個專責的組織，沒有專責的組織是沒有辦法清楚的了解場館的運作，像經費編列，也是要這組織才知道整個使用上需要一年編多少費用，然後收費合不合理之類的。

C6

有一些運動的活動真的要大力推廣，推廣的這個人是要對運動有興趣的，如果你叫那些平常沒有在運動的去推廣，他也會覺得很麻煩。我覺得他們是不是應該可以辦一些大型的活動，像安排 SBL 來這邊打個一、兩次，可能剛開始的人不會很多，但辦久了就會聚集比較多的觀眾，這個叫行銷。其實球館剛建好時，他們有過來打過一次，但是職籃要不要來打，並不是由我們決定，而是票房決定。今天如果要邀請他們過來這邊打，票房如果沒有到那邊，他來一次，第二次就不會想要再來了。另外，員額配置也不夠，也需要有一個專責組織在這裡，不過礙於經費問題，應該是很難。體育館已經使用這麼久了，到底有沒有經費去進行整修，像屋頂的問題，像從開始啟用，好像屋頂一直沒有整修過。當初建這個體育館是耗費很多錢的，物品都有一個年限在，是不是幾年後就要整修一次，事先就要把這些因素規劃進去，而不是說壞了才去開始編那筆經費，才發現說那筆經費很貴，不知道怎麼去籌措。像上次地下室淹水，有一些健身器材都泡水壞掉了，那是不是也要有一筆經費去購買。如果有個專屬的網站，就可以知道這裡有哪些設施及設備，也可以公告經費的來源及收支狀況。體育館租借給那麼多的社團，又不是免費的，都有收租金。有些東西壞掉了就是要去修它，而不是等到有人反映才去修，像遇到有一些問題，也可以透過網站反映；有些活動可以上網去看，運動訊息的來源會比較快速。

C7

我覺得不一定要辦得很大型，它畢竟是一個縣立的體育館，

應該是要多辦一些比賽或活動，而不是每年只辦縣運，偶爾辦個縣長盃、還是議長盃之類的，因為像現在有一些比賽，雖說都是由縣政府主辦的，但其實都是請外面的一些社團去主導。我是覺得要運用到這體育館去行銷，應該是要由縣政府去主導一些比賽，像縣長盃就可以每一年都舉辦，第一屆的可能知道的人不多，但越辦越大，讓外縣市的都可以來報，不一定說只侷限於嘉義縣，像有時候我們也會去台南、高雄，還是彰化比賽。像彰化以前有一個巨峰葡萄盃，剛開始也沒什麼人，但是它現在每一年都辦，而且越辦越大，光社會組和高中組加起來就一百多支球隊，你想這一百多支球隊如果擠進來我們體育館裡，多少也可以帶動這地方的發展。酌收報名費，多少會讓經費更充裕一點，而且常在辦活動，是不是要向縣政府申請經費就會比較容易下來。今天你說要申請維修經費，但體育館卻根本也沒有在用，你請那些經費幹嘛？今天有在辦活動、辦比賽，申請經費是不是會比較好一點？我覺得網站也是必須的，因為現在這個年代在進步，大家都人手一支智慧型手機，上網查詢會比較方便，像上禮拜有一個比賽，他們是比較晚才收到公文，為什麼會這樣？其實是主辦的並不是縣政府這邊，好像是籃委會主辦，請東石鄉體育會協辦的。不是縣政府去主導的一些活動，是由外面的一些社團去主導的，訊息的傳遞會比較慢，有時候公文的往來，一拖就是好幾天。如果說有一些活動是辦在體育館，其實是可以委由它們在網站上面公告，像報名表就可以直接 e-mail，就會比較好處理。有了網站，預計要辦哪些活動可以先公告上去，假設我現在要辦一個縣長盃的籃球比賽，預計每一年的幾月比，那我的行程就是每一年差不多那個時

候舉辦比賽。因為我是在地人，在這邊很久，所以才知道這裡可以打球，那就牽涉到行銷的問題。其實有些路過的人也在想到底可不可以進去？行銷部分有問題，縣府那邊其實有很多人口，像是外勞、縣政府裡面的員工、長庚醫院的人員、稻江和大同技術學院的學生，可以運用一些行銷吸引他們過來，其實那邊離朴子市也沒有多遠。沒有訊息，他們也不知道有一些社團他們是可以去參加的。雲林縣辦比賽都是要去學校借場地，像他們看到我們使用木質地板都說：「好好喔！」但縣府比較沒在推動運動，都只是做一些例行性的公事，出去比賽嘉義縣經常都嘛是後段班的份，所以經費下來也少。嘉義縣運動這方面的學校比較欠缺，甚至有些學校根本就沒有在推，不像有些縣市它們縣市政府有在推，學校也都有在經營，所以就可以招收到一些體保生，組個球隊出去比賽。

C8

希望體育館能多多規畫更多的閒置空間進行其他使用，像是開放作為休息區或聯誼區，如此不僅可以解決空間閒置所產生的浪費，而且在安全性上也更有保障。許多運動設施的維護及採購，像是羽球使用的地墊，因年限久遠，早就破壞不堪，每次裂開就是使用膠帶黏貼，球員使用時容易發生絆倒的危險，希望能早日進行淘汰換新的工作。

C9

我從小就住在這附近，每次只知道體育館外又有一個汽球門了，但不知道裡頭是在做什麼，後來是因為看到其他社團在

這裡運動才進來詢問。嘉義縣有一個運動地圖網，之前是由社口國小負責，只看得到部分成果，它們有做到嘉義縣場館這一部份，但是卻沒有辦法做到讓一般民眾查詢得很清楚，等於說經營得很不好。我曾上去過教育處運產科的網站，但裡面都沒有建置場館的相關訊息。體育署有一筆經費，從99年開始建置運動地圖網，有聘任一位專門人員去維護這個網站，只是網站維護得並不是很好。中央那邊有資源給我們，但是經營的人沒有辦法經營得很出色，這是很可惜的一件事。網站其實也不用花太多的錢，維護更新而已。這邊的活動很多，如果網站成立，大家都能以便利的方式取得訊息。另外，這裡夜間只有一人值班，我是覺得要兩個人輪換，它場地大，譬如說常常裡面一個，外面就沒辦法出去，那萬一有什麼事情，裡面是空的，一般至少要兩個。有專責的單位對整個場館來說是比較理想，如果沒有專責的人員在這裡，你根本不知道哪一邊壞了？哪一邊該換了？這個東西換多久了？該換就該換，不用說時間到才整批換。不堪使用當然就要換，與其在那邊一直補補補，倒不如給一筆經費去把它全部更新，可以逐步地去更新，不是說一次就要把它補齊。我想現在負責場館的不是只有負責這裡而已，一定還有負責別的地方，他只是過來看一看，有時候我們提出了需求，他不在現場，根本沒看到，沒有辦法去感受到社團所要的需求，會認為有這個必要嗎？其實縣立體育館要借場地很好借，而且在辦活動的時候，配合度非常好。我們還沒來之前，他們就已經把場地整理好了，要什麼有什麼。這邊不管是工作人員也好，對我們要來借場地，都是很友善的。很多人很羨慕我們說，我們有那麼棒的場地，但維護的人並不好維護，一

來人員編制的不夠，活動幾乎都是假日，假日使用又沒有加班費，你沒有加班費，要叫人家出來做，真的就必須要看交情拜託。應該要編制一些加班費，都少都沒關係，要叫人也比較好叫，要不然一場活動下來都要三、四個小時，甚至一整天。如果編制更多的人力給他們，或許會經營得更好，運動人口應該也會提升。沒有人力就沒有辦法包裝，沒有辦法包裝就沒有辦法行銷。最後希望場館六日能開放，有時候孩子要運動或是親子同樂，如果經費夠，人員編制多一點，假日就可以輪流。若假日可以開放，相信這邊也會比較熱鬧。

C10

這裡缺乏場館行銷，要設置一個網站供民眾他去閱覽，這樣看了他就知道，譬如說我們這邊有什麼團體，他想要參與，但是他不清楚，可以上網查詢就一目了然。我們這個體育館，應該每一個單位都要有一個網站，因為現在電腦可以說很普遍，一般民眾會去搜尋一些資訊。目前沒有網站，可能是要盡快改進，一定要設網站，像有些民眾會打電話來場館問，有時候像社團很多，你跟他講，他也不一定記得，但網站一開，全部都一清二楚。還有我知道這邊的員額編制以前是有兩個，有輪班的一個，加班的一個，但是問題就卡在沒有加班費，後來就把那個加班人員就取消了。你沒有加班費，長期下來人家也不願意，如果說經費充足，可以再加一個加班人員，畢竟兩個人在這邊會比較好處理。另外，我覺得專責單位應該是要在這邊，要在實際活動的地方，坐在運產科那裡面根本看不到什麼，有專責單位當然是最好，因為一般民眾他們有某些地方想來詢問一下，當然就要為他解惑，不

可以說人家來問，你都一問三不知吧！如果不是專責人員，可能就沒辦法一一詳細的解說給他聽。這邊所編製的好像都只是做簡單的管理，沒有專責組織，也要有一些行政人員在這裡，這樣人家看這個館會覺得比較正式一點。其實這邊的人都會盡力的去幫助民眾做解說，但有時候沒有辦法說很詳細，還是需要他們。

附錄一

嘉義縣立體育館場館缺失圖

	
<p>斑駁的「體育館園區配置圖」看板</p>	<p>殘障專用步道突出的消防送水口</p>
	
<p>隨處可見的鳥糞</p>	<p>散落一地的垃圾</p>
	
<p>場館外圍噴漆作畫的牆面</p>	<p>鏽蝕的逃生升降梯設施</p>
	
<p>斷裂的逃生升降梯設施</p>	<p>階梯上嚴重破損的地磚</p>

	
<p>場館外圍牆面上遭人破壞的插座</p>	<p>燈座下裸露的電線</p>
	
<p>缺損一隅的磚角</p>	<p>場館外圍牆面上殘留的釘子</p>
	
<p>破損老化的羽球墊</p>	<p>擺設如昔的場長室</p>
	
<p>閒置已久的貴賓室</p>	<p>淪落成雜物間的醫護室</p>

	
<p>異味刺鼻的男廁</p>	<p>二樓南側看台階梯旁簡陋的護網</p>
	
<p>機房前稍作區隔的三角鐵架</p>	<p>三樓展示會場內的麻雀殘骸</p>
	
<p>三樓展示會場內隆起的地磚</p>	<p>地下室莫拉克風災殘留的淤泥</p>
	
<p>風災肆虐後滿目瘡痍的地下室</p>	<p>風災至今地下室中仍未處理的器材</p>

	
<p>毫無作用的監視系統</p>	<p>地下室鏽蝕殘破的抽水設備</p>
	
<p>綜合球場金屬擋球網破損外翻嚴重</p>	<p>網球場 PU 墊老舊膠化</p>
	
<p>網球場看台區鏽蝕的座椅</p>	<p>網球場內剝落的燈罩</p>
	
<p>網球場內看台區掀起的樓梯止滑條</p>	<p>網球場內裁判椅遮陽罩損毀</p>



兒童遊戲區參差不齊的安全
護墊



兒童遊戲區數處待修的盪鞦
鞦

附錄二

社團參與者對運動場館的軟、硬體設施品質滿意度調查問卷

【預試問卷】

親愛的社團參與者，您好：

這是一份學術性的研究問卷，主要目的為瞭解社團參與者對運動場館的軟、硬體設施品質滿意度。冀望藉由問卷結果作為日後改善之參考依據，讓該場館得以永續經營，發揮其最大效能。本問卷採匿名方式填答，由衷希望您能依個人實際情況耐心作答，感謝您熱情的參與。

敬祝 平安喜樂

國立臺灣體育運動大學
運動管理學系碩士班
指導教授：黃彥翔 博士
研究生：陳志誠 敬上

第一部分、個人基本資料

1、性別：

男性 女性

2、年齡：

20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲
 51-60歲 60歲以上

3、學歷：

國小(含)以下 國(初)中 高中/職 大專
 研究所(含)以上

4、職業：

學生 農林漁牧 工業 商業
 服務業 軍公教 自由業 家管
 其他 _____ (請詳填)

5、婚姻狀況：

未婚 已婚

6、居住地區：

嘉義縣 嘉義市 其他縣市 _____ (請詳填)

7、平均月收入：

20,000元(含)以下 20,001-30,000元
 30,001-40,000元 40,001-50,000元

- 50,001-60,000元 60,001元(含)以上
- 8、您在此場館運動已有多久的時間：
- 半年以下 半年以上-一年 一年以上-五年
- 五年以上-十年 十年以上
- 9、您每週平均使用此場館運動的頻率：
- 每週1次 每週2次 每週3次 每週4次
- 每週5次(含)以上 其他_____ (請詳填)
- 10、您每次平均使用此場館運動的時間：
- 30分鐘(含)以下 31-60分鐘 61-90分鐘
- 91-120分鐘 121分鐘(含)以上
- 11、目前您是否付費使用此場館：
- 否 是，每月需付費_____元(請詳填)
- 12、得知您現在所使用的場館可以運動的訊息來源：
- 親朋好友介紹 廣告宣傳(電視、廣播、報紙等)
- 上網搜尋 至場館詢問
- 其他_____ (請詳填)

第二部份：軟體設施

以下各題是要了解您對於本場館軟體設施之滿意度反應為何，請您依照對本場館的看法詳實填寫，並在下列題目中勾選您認為最合適的答案，謝謝您！

- | | 非
常
同
意 | 同
意 | 普
通 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1、場館服務人員的服務周到、令我滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2、場館服務人員態度令我感到親切、窩心 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3、場館服務人員總是面帶微笑、口語溫和 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4、場館服務人員服裝儀容是清潔合宜 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5、場館服務人員可以提供我所需的服務 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6、場館服務人員可以即時回應我的問題 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7、我運動時發生任何問題，場館服務人員態度是不悅、不耐煩的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8、場館服務人員能了解我的真正需求 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

【背面上有題項，請您翻頁繼續作答！】

非 同 普 不 非
常 同 意 通 意 意
意 意 通 意 意

- 9、如遇特殊狀況無法開放場地讓我運動時，
場館服務人員會主動告知
- 10、場館服務人員是樂於幫助我的
- 11、場館服務人員是有禮貌的
- 12、場館服務人員給予我信任的感覺
- 13、與場館服務人員交流溝通時，讓我感到安
心
- 14、場館服務人員能獲得適切的支援，以完成
他們的工作
- 15、我認為付費使用此場館是合理的

第三部份：硬體設施

以下各題是要了解您對於本場館硬體設施之滿意度反應為何，請您依照對本場館的看法詳實填寫，並在下列題目中勾選您認為最合適的答案，謝謝您！

非 同 普 不 非
常 同 意 通 意 意
意 意 通 意 意

- 1、場館動線規劃是順暢的
- 2、場館練習區空間感是舒適的
- 3、我所運動的場地休息區座椅是足夠且寬敞
- 4、場館停車空間是足夠的
- 5、場館空間規劃是令人滿意的
- 6、場館硬體設備管理良好
- 7、場館硬體設備經常保養與維護
- 8、場館硬體設施是美觀的
- 9、場館的洗手間是不乾淨、骯髒的

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
10、我所運動的場地標示清楚明瞭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11、我所運動的場地是安全的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、我所運動的場地燈光明暗度是令人滿意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、我所運動的場地是乾淨、整潔的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、在此場地運動能讓我放鬆心情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15、我所運動的場地休息區視覺感受是令人舒適的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16、場館洗手間是令人感到舒適的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17、在此場地運動能讓我與他人交流情感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18、我所運動的場地周遭環境是安全的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19、場館內有盥洗設備可供盥洗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20、場館整體環境感受是令人舒適的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【本問卷到此結束，感謝您撥冗填答！】

附錄三

運動社團參與者對嘉義縣立體育館的軟、硬體設施品質滿意度

調查問卷【正式問卷】

親愛的運動社團參與者，您好：

這是一份學術性的研究問卷，主要目的為瞭解運動社團參與者對嘉義縣立體育館的軟、硬體設施品質滿意度。冀望藉由問卷結果作為日後改善之參考依據，讓該場館得以永續經營，發揮其最大效能。本問卷採匿名方式填答，由衷希望您能依個人實際情況耐心作答，感謝您熱情的參與。

敬祝 平安喜樂

國立臺灣體育運動大學
運動管理學系碩士班
指導教授：黃彥翔 博士
研究生：陳志誠 敬上

第一部分、個人基本資料

1、性別：

男性 女性

2、年齡：

20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲

51-60歲 60歲以上

3、學歷：

國（初）中（含）以下 高中/職 大專

研究所（含）以上

4、職業：

學生 農林漁牧 工業 商業 服務業

軍公教 自由業 家管

其他 _____（請詳填）

5、婚姻狀況：

未婚 已婚

6、居住地區：

嘉義縣 嘉義市 其他縣市 _____（請詳填）

7、平均月收入：

20,000元（含）以下 20,001-30,000元

30,001-40,000元 40,001-50,000元

- 50,001-60,000元 60,001元(含)以上
- 8、您在此場館運動已有多久的時間：
- 一年以下 一年以上-五年 五年以上-十年
- 十年以上
- 9、您每週平均使用此場館運動的頻率：
- 每週1-2次 每週3-4次 每週5次(含)以上
- 其他_____ (請詳填)
- 10、您每次平均使用此場館運動的時間：
- 1小時以內 1-2小時 2小時以上
- 11、目前您是否付費使用此場館：
- 否 是，每月需付費_____元(請詳填)
- 12、得知您現在所使用的場館可以運動的訊息來源：
- 親朋好友介紹 廣告宣傳(電視、廣播、報紙等)
- 上網搜尋 至場館詢問
- 其他_____ (請詳填)
- 13、目前所加入的社團名稱為：
- 影動舞蹈社(瑜珈社) 朴子陽光羽球聯誼會
- 祥和羽球社 長庚羽球社 風采有氧運動社團
- 魅力姊妹舞蹈社 朴子市籃球社 朴子月光足球會
- 中興網球聯誼會 社區媽媽舞蹈健身班
- 14、目前所加入的社團，其使用的場地位於：
- 縣立網球場 體育館一樓楓木地板區
- 體育館地下一樓專業舞蹈教室

第二部份：軟體設施

以下各題是要了解您對於本場館軟體設施之滿意度反應為何，請您依照對本場館的看法詳實填寫，並在下列題目中勾選您認為最合適的答案，謝謝您！

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1、場館服務人員的服務周到令我滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、場館服務人員態度令我感到親切、窩心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【背面上有題項，請您翻頁繼續作答！】

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
3、場館服務人員總是面帶微笑、口語溫和	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、場館服務人員服裝儀容是清潔合宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、場館服務人員可以提供我所需的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、場館服務人員可以即時回應我的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、我運動時發生任何問題，場館服務人員態度是和悅、耐煩的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、場館服務人員能了解我的真正需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、如遇特殊狀況無法開放場地讓我運動時，場館服務人員會主動告知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、場館服務人員是樂於幫助我的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11、場館服務人員是有禮貌的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、場館服務人員給予我信任的感覺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、與場館服務人員交流溝通時，讓我感到安心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、場館服務人員能獲得適切的支援，以完成他們的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份：硬體設施

以下各題是要了解您對於本場館硬體設施之滿意度反應為何，請您依照對本場館的看法詳實填寫，並在下列題目中勾選您認為最合適的答案，謝謝您！

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1、場館動線規劃是順暢的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、場館練習區空間感是舒適的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、場館空間規劃是令人滿意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非常 不同意
4、場館硬體設備管理良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、場館硬體設備經常保養與維護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、場館硬體設施是美觀的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、場館的洗手間是乾淨、整潔的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、我所運動的場地標示清楚明瞭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、我所運動的場地是安全的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、我所運動的場地燈光明暗度是令人滿意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11、在此場地運動能讓我放鬆心情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、我所運動的場地休息區視覺感受是令人舒適的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、場館洗手間是令人感到舒適的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、在此場地運動能讓我與他人交流情感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15、我所運動的場地周遭環境是安全的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16、場館內有盥洗設備可供盥洗（指可供淋浴沖澡的盥洗室，而非廁所）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17、場館整體環境感受是令人舒適的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：改善建議

為了讓研究更加完善，此題為開放性問題，並無標準答案，請務必寫下您寶貴的意見，謝謝！

1. 您認為本場館哪一部份是目前最需要改善的？

【本問卷到此結束，感謝您撥冗填答！】