

投稿類別：體育類

篇名：

高中生參與棒球聯賽之動機、服務品質與滿意度研究—
以臺中市中都棒球聯賽為例

作者：

陳胤勳。臺中市私立葳格高中。普二甲班

吳建志。臺中市私立葳格高中。普二甲班

楊富証。臺中市私立葳格高中。普二丁班

指導老師:

陳劭宸 老師

壹●前言

一、研究動機

黑豹旗青棒大賽是目前全國最大的高中棒球賽事，賽制仿效「日本甲子園」，採不分級、單淘汰且每場比賽盡量有轉播的特點，吸引參賽隊伍，目的是希望臺灣高中棒球社團等級(含)以上之學校參加，特別是因為比賽有轉播的關係，使得上電視成為黑豹旗最大的亮點之一，且能透過電視比賽間接提高各校曝光度(溫順德；2015)。

因此在政府大力推廣以及學校支持下，高中端之棒球運動在國內慢慢興起，有更多喜愛棒球的學生開始在學校成立相關社團，只是礙於無比賽場地和舉辦比賽之組織，僅靠著三五好友至公園或鄰近球場自辦比賽之方式者居多(張克銘；2015)。臺中市太平區體育會棒球委員會有鑑於此，提供宜昌棒球場給高中棒球社團使用，透過有效率的賽程與裁判之安排，達到以賽代訓的效果。

本研究團隊將於 2015 年球季開打期間擔任服務聯賽的任務，結合黑豹旗青棒大賽提供專業賽事服務，包括季賽、季後賽到冠軍賽等，整合球隊競賽平台，讓各隊得以在黑豹旗青棒大賽中展現訓練的成果。而本研究團隊從中觀察與修正，於賽事尾聲時，透過問卷方式了解參與比賽選手之滿意度，以利提供最佳的賽會品質，吸引更多的學校球隊參與賽會成為本研究動機。

二、研究目的

- (一)了解高中棒球社團選手主要人口特徵
- (二)了解高中棒球社團選手參加中都棒球聯賽動機
- (三)了解高中棒球社團選手參加中都棒球聯賽滿意度

三、研究方法

- (一)文獻分析法：透過文獻了解參賽動機與滿意度。
- (二)問卷調查法：本研究根據朱薏嫻(2012)所建構之賽會滿意度量表依所需修改，形成中都棒球比賽參與者之滿意度測量表。於 2015 年 11 月 7、14、21 和 27 日至臺中市宜昌棒球場實施隨機抽樣，採樣對象為高中棒球社團學生。一共

發放 161 份問卷，剔除無效問卷 11 份，有效問卷為 150 份。

(三)田野調查法：根據研究結果，再進行實地觀察，以確切找出問題檢討。

四、研究步驟



資料來源：本研究自行整理

(圖一) 研究流程圖

貳●正文

一、中都棒球業餘聯盟—學生組

中都棒球業餘聯盟由臺中市太平區體育會棒球委員會成立於 2011 年，目的提供球場供各隊以球會友，發展以高中、大學端之學生社團球隊為主，加強推展臺中市乙組高級中學棒球運動，倡導校園運動風氣，充實青少年校園生活，提升基礎棒球技術水準，廣植棒球運動人口。

第一屆僅有五間高中棒球社加入聯賽，分別為臺中一中、臺中二中、大里高中、興大附中和臺中高農。同年受到教育部舉辦之黑豹旗青棒大賽影響，越來越多高中棒球社團加入聯盟，加上臺中市政府支持，使得 2013 年球隊擴增到 12 隊。但礙於球隊規模越來越多，球賽品質受到考驗，2014 年由本研究團隊舉辦賽事，改以團隊服務概念，落實相關賽事服務，使得 2016 年參賽隊伍拓增到 20 隊，空前盛況。受到交通易達性影響，參賽球隊以鄰近球場之行政區最多，其中以大里區 4 所學校最多，其次為北區，共 3 所學校，其他分布如下圖二。



資料來源：本研究自行整理

(圖二) 中都聯盟參賽學校相關行政區域位置圖

二、參加中都棒球聯賽之人口結構

根據本研究結果受訪高中男生年級部分，以二年級居多，占 48%，其次是一年級占 35%，主要參與賽會者仍是以一二年級居多，三年級參加人數僅 15%，推測受到高三大考將至之影響，參賽人數偏低；參加中都聯盟次數部分以 2~3 次居多，占 33%，其次為 5 次以上，占 31%，中都棒球聯盟一年規劃兩季，因此以參加 2~3 次者居多，首度參賽的占 26%，主要推測為 2015 年間加入了許多新球隊，使得首度參賽球隊數量提升。參加黑豹旗青棒大賽經驗以有參加過者占 57%，沒有占 43%，主要為有參與黑豹旗青棒大賽經驗者居多；每週參與棒球練習次數部分，以超過 5 小時者居多，占 48%，其次為 3~4 小時約 21%，顯示受訪者每週練習次數為頻率為高，第三為 1~2 小時，占 19%，最後為未滿一小時，占 12%。根據本研究統計參加中都聯盟之選手以高中二年級男性，且對於棒球有高度練習次數，並參加過黑豹旗青棒大賽者居多。

(表一) 參加中都聯賽之人口結構

排序/項目	就讀年級	參賽次數	是否參加過黑豹旗	每週練習次數
1	二年級	48%	2~3 次	33%
2	一年級	35%	5 次以上	31%
3	三年級	15%	0~1 次	26%
4	大一	2%	4~5 次	10%

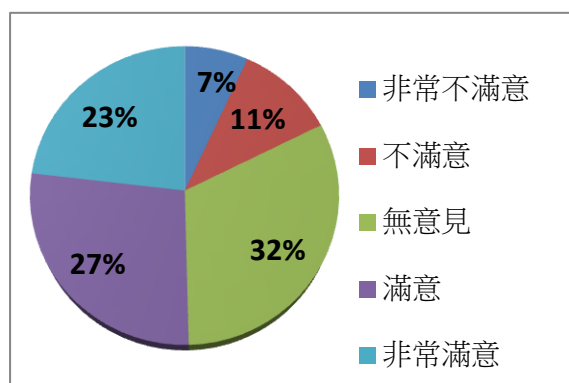
資料來源：本研究自行整理

三、參賽動機

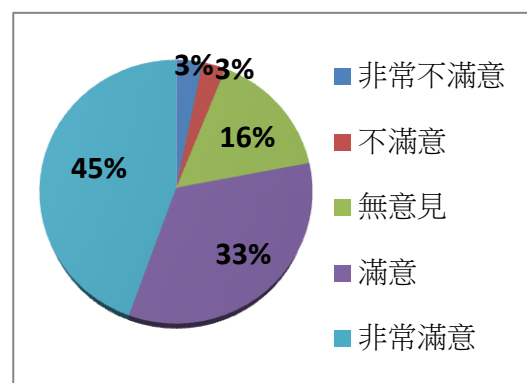
參賽動機為每個人處在不同時期所屬的心境不同，而在動機因素會有明顯差異，透過參與合適的活動來適時抒發情感(廖淑靜，2011)。本研究將了解高中生參加棒球聯賽之動機，以利政府或學校單位推行相關政策。

(一) 內在動機

根據本研究結果顯示受訪者主要很喜歡投入比賽的感覺，且認為棒球比賽是很有趣的，其中滿意(含)以上居多，占 50%，無意見者占 32%，不滿意(含)以下占 18%，如圖三。因此辦理中都棒球聯賽能提升受訪者投入棒球運動，藉由比賽方式提升內在動機，助於提供學生投入棒球運動。



(圖三) 內在動機



(圖四) 提升棒球技術

(二) 提升棒球技術

根據本研究結果顯示，受訪者藉由參與比賽來提升個人棒球技術部分，其中非常滿意居多，占 45%，其次為滿意者，占 33%，第三為無意見，占 16%，如上圖四。因此參與中都棒球聯賽是可以提升個人棒球技術。

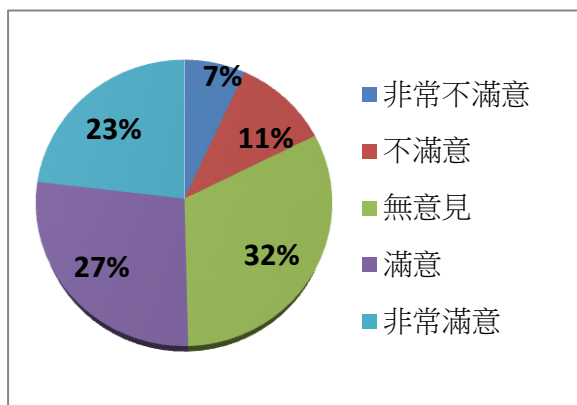
四、參加中都棒球聯賽之滿意度

滿意度是顧客對產品或服務之前後預期和體驗後之差異程度，若感受大於預期則會滿意，反之則會失望。本研究將了解高中生參加棒球聯賽，對於比賽滿意度之看法(朱薏嫻；2012)。

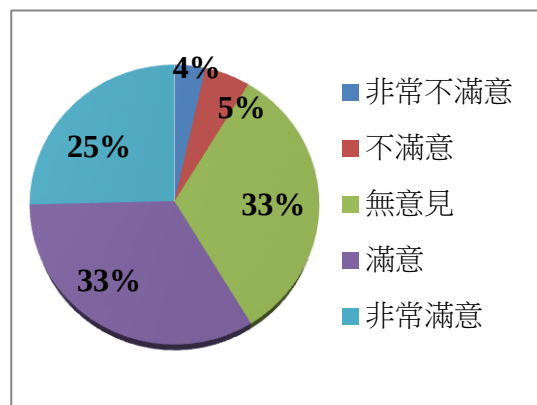
(一) 球場設施

根據本研究結果顯示，受訪者中對於球場設施滿意度以滿意者居多，占 27%，其次為無意見，占 32%，第三為非常滿意者，占 23%，最後為不滿意(含)以下，占 18%，如下圖五。本研究顯示參加中都棒球聯賽之選手滿意球場設施。而未達滿意者未超過 50%，推估受到臺中棒球社團等級之比賽場地有限，球員對於有場地即可以打球之心態下仍滿意目前的現狀。

本研究發現目前臺中地區發展學生社團球隊主要以宜昌棒球場為主，而該球場每季仍須應付近 20 隊使用，場地分配嚴重不足，加上實地探究發現部分設施仍不敷使用，特別在九月颱風過後將簡易的球員休息室吹倒，使得目前包含球員休息室在內，訓練設施和記分板也都呈現不足之情況，如下表一。其中訓練設施仍有安全上的疑慮，建議相關政府單位重視設施不佳之問題。



(圖五) 設備與設施



(圖六) 賽程規劃與管理

(表一) 宜昌球場之設施說明

項次	項目	照片	說明
1	區域	太平區(祥順運動公園內)	
2	觀眾席	 階梯式戶外觀眾席	球場觀眾席主要為戶外開放式，環繞球場內、外野，無遮雨棚。
3	球員席	 無球員席	球場球員席較為簡陋，主要為一三壘側邊，屬於開放空間，過程因為颱風後將遮雨棚吹倒後，就呈現無遮雨棚。未來建議增設球員休息區，
4	訓練設施	 無訓練設施	宜昌球場隸屬於太平區祥順公園內，球場周圍為觀眾席和行人走道，完全無訓練設施，未來建議增設投手練習區和打擊練習區。
5	比賽場地	 有燈柱	球場設施和設備完備，擁有燈柱可進行夜間賽事，且場地維護確實，壘包保養良好，唯獨受到球場多為開放空間，部分設備容易遭竊。
6	記分板	 簡易記分板	記分板部分為使用簡易白板和數字磁鐵做成，較為簡易，為來若有經費建議提升記分板功能。

資料來源：本研究自行整理

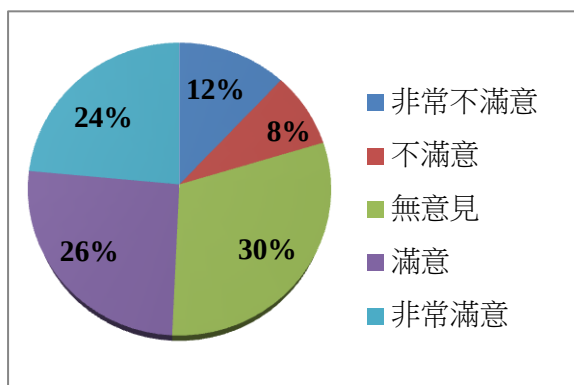
(二) 賽程規劃與管理

根據本研究結果顯示，受訪者中對於賽程管理安排方面以滿意者居多，占為33%，其次為非常滿意，占25%，如圖六。參加中都棒球聯賽之選手滿意大會之

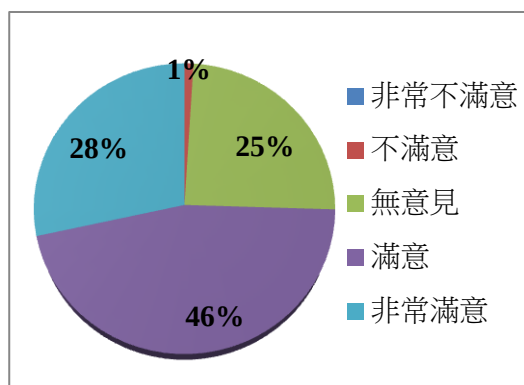
賽程管理部分。本研究團隊克服賽程容易變動問題，訂定競賽規程，提供對戰圖卡，吸引更多選手或是社區居民收看賽事。

(三) 裁判規劃與管理

根據本研究結果顯示，受訪者中對於裁判管理方面以滿意者居多，占 26%，其次為非常滿意，占 24%，如圖七。因此參加中都棒球聯賽之選手滿意大會關於裁判管理。裁判管理對於參與賽會之選手來說最為重要，本次研究僅 50%滿意裁判部分，顯示仍有進步的空間，目前中都棒球比賽中每場裁判情況，主審為聘請至少 C 級裁判以上之專業社會人士，壘審部分交由學生派員擔任，學生部分主要鮮少學習產生過多的誤判，而推測導致滿意度不高之情況，未來可透過考核、研修裁判制度，促進提高裁判滿意度部分。



(圖七) 裁判規劃與管理



(圖八) 整體滿意度

(四) 整體滿意度

根據本研究結果顯示，受訪者中對於整體滿意度方面以滿意者居多，占 46%，其次為非常滿意，占 28%，第三為無意見者，占 25%，如圖八。因此參加中都棒球聯賽之選手對於整體規劃是滿意的。

五、中都棒球聯賽服務品質 SWOT 分析

服務品質是指顧客與服務者間之利害關係，且分成有形服務和無形服務，前者主要透過實體設施設備，後者為使用者感受過後的想法來，而服務者透過對顧客的問卷及評量來了解其服務品質，進而作修正，以提供更完善之服務給顧客(鄭莞蓉，2014；鄭紹成，2014)。本研究將透過 SWOT 分析以增進服務品質。

(表二) 中都棒球聯賽服務品質 SWOT 分析

外 部 分 析	內部分析	
	優勢	劣勢
	1、全臺中唯一以高中端學生社團為主的發展聯盟，共 20 支球隊互相交流。 2、良好的賽程安排。 3、球場有燈柱，將可供夜間比賽。 4、球場周圍交通方便，公車和 Ubike 均可抵達。 5、增加學校支持。	1、球場設施較為簡陋，無球員休息室、練習設施等。 2、20 隊共同使用球場，呈現賽程擁擠的情況。 3、裁判專業度有待提升，主要為各校支援裁判部分。 4、球員因為場地設施不佳易產生傷害，或達不到訓練效果。
	機會	威脅
	1、臺中市為報名黑豹旗賽事全台第二大行政區。 2、臺中市社團球隊在黑豹旗賽事中獲得球評肯定，晉級 64 強共 8 支球隊。 3、鄰近參賽學校多。 4、能提高各校球員之棒球技巧。 5、縮小與各組間之差距。	1、中、小學或其他聯盟至球場辦理比賽增加場地擁擠。 2、3~5 月間為臺中雨季，容易出現賽程排定困難。 3、球場為開放空間，設備易遭竊。 4、社區居民認為棒球運動是危害到他們的運動空間。 5、因為家長在乎學業，而限制球員參加聯賽。

資料來源：本研究自行整理

參●結論

一、研究結論

(一) 參與中都棒球聯賽主要受訪者為參加過黑豹旗青棒大賽之高二男生

受到行政院體育署強棒計畫影響，不僅在國內推動大型賽事之外，亦鼓勵地方棒球社團成立，甚至成立聯盟賽事。而臺中地區在黑豹旗賽事中一直為參加球隊數中佔有相當的比例，因此在參賽球隊維繫上，仍得靠地方或官方組織維繫。中都聯盟為目前臺中地區唯一提供高中社團球隊之比賽聯盟，而聯盟中以高二男生且參加過黑豹旗青棒大賽者為主要對象。

(二) 參與中都棒球聯賽之受訪者內在動機強烈，且盼藉此提升球技

受訪者中對於參與中都棒球聯賽動機強烈，多數受訪者很喜歡投入比賽的感

覺，且覺得棒球比賽是很有趣的，期盼透過棒球比賽增強球技，而願意積極參加中都棒球聯賽。未來建議除了聯賽之外，尚可以結合臺中市政府舉辦相關盃賽，透過比賽交流，提升球技和建立臺中棒球環境。

(三) 中都棒球聯賽提供之球場設施以滿意者居多

受訪者中對於中都棒球聯賽使用之宜昌球場設施感到滿意，但根據實地考察後發現球員休息室、訓練設施和記分板較為簡陋，未來可以提供給臺中市政府體育處等相關單位，最即時和專業的設施和設備，以確保有安全、專業的球場得以使用，同時提升觀眾服務品質，建立真正的棒球之都。

(四) 中都棒球聯賽提供之賽程管理滿意者居多

本研究團隊透過安排競賽章程、賽程、增加圖卡和行銷賽事等多元方式，讓賽程管理部分滿意者提升，提供一個絕佳的賽程管理。中都聯盟賽程管理方面，目前主要透過網路平台公布賽程和討論賽事，未來若人力、物力足夠將持續發展，結合隨手可得之資訊，提供更專業之賽程管理部分。

(五) 中都棒球聯賽提供之裁判管理部分滿意者居多

本研究顯示受訪者中對於裁判管理方面以滿意者居多，目前中都棒球比賽中裁判情況，主審為聘請至少 C 級裁判以上之專業社會人士，壘審部分交由學生派員擔任，學生部分鮮少學習裁判法，導致於產生過多的誤判，因此推測不滿意部分為此情況，未來可透過考核、研修裁判制度，促進提高裁判滿意度部分。

二、研究建議

(一) 中都聯盟方面

聯盟可透過此研究調查學生對於此項賽會整體之滿意度，以利修正未來發展方向，以提供更好的服務品質，進而影響學生再次參與本項賽會之意願，提升臺中地區棒球運動發展。

(二) 學校方面

學校可透過學生對於參加中都聯盟所投入的時間和精力，每周在超過五小時的練習時數下，達成教育部體育署之 SH150 之方案，落實國家政策，增加學校

對於學生參加棒球運動的肯定與支持。

(三) 學生方面

學生可透過參加中都聯盟來增加自己的棒球技術，享受較好的設施與設備，透過以球會友的方式增加自身的人際關係，結交更多同好，並培養自身規律的運動習慣。

肆●引註資料

1. 古依晴(2015)。葳格高中去年參賽被扣倒 準備 1 年雪恥退北港高中。2016 年 2 月 15 日，取自 <http://sports.ettoday.net/news/575763>
2. 朱薏嫻(2012)。運動賽會服務品質及滿意度之研究-以 2012 年全民運動會水上救生競賽為例。未出版之博士論文，國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班，臺中市。
3. 許雅筑(2015)。學校支持看得見 體育署肯定黑豹旗推廣棒球成效。2016 年 2 月 17 日，取自 <http://sports.ettoday.net/news/589998>
4. 鄭紹成(2014)。服務行銷：價值鎖焦。台北市：雙葉書廊。
5. 鄭莞蓉(2014)。餐飲業服務品質與顧客滿意度之研究。未出版之博士論文，國立中山大學企業管理碩士班，高雄市。
6. 溫順德(2015)。打造台灣的甲子園。2016 年 2 月 17 日，取自 <http://talk.ltn.com.tw/article/breakingnews/1495880>
7. 廖淑靜(2011)。自行車休閒者休閒動機、休閒體驗與休閒滿意度之研究—以埔里自行車道為例。未出版之博士論文，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士，臺中市。