

第五章 討論

本章旨在根據問卷調查之結果進行綜合討論。全章共分為三節：

- (一) 高爾夫不同技術水準參與者參與動機分析與差異比較；
- (二) 高爾夫不同技術水準參與者參與滿意度分析與差異比較；
- (三) 高爾夫不同技術水準參與者參與動機與參與滿意度之關係。

第一節 高爾夫不同技術水準參與者參與動機分析與差異比較

一、高爾夫不同技術水準參與者參與動機分析

由本研究結果得知，高爾夫不同技術水準參與者參與動機，除了「交際應酬」、「打發時間」、「表現身分地位」等因素以外，其他參與動機均高於五點量表之中數（3.0），顯示高爾夫不同技術水準參與者在參與動機的各因素層面程度均高，其中最高的是「增強體能」因素，其次為「訓練腳力」因素，而以「表現身分地位」因素的參與動機最低。

高爾夫不同技術水準參與者在參與動機得分最高的是「增強體能」因素，顯見其參與的主要目的在於增強個人本身的健康體能，此結果與林煒迪（2001）雖不盡相同，經研究者分析認為乃因各球

場之經營管理方式及屬性不同而造成之差異。由於本研究所取樣之遠東高爾夫球場因提供參與者較低價擊球費用及未實施清場管制，故提供不同技術水準參與者能夠一而在，在而三去體驗擊球。換言之，只要你體力夠、意願強，任何人都可從早上開幕一直打到傍晚閉幕為止，皆不用再額外付費。因為如此，本球場提供了一個對於有心「增強體能、訓練腳力及自我挑戰」的擊球者一個絕佳的體驗環境，於是對照本研究結果之後，即可發現為何在本研究中之「增強體能」、「訓練腳力」、「自我挑戰」、「對身體協調性的幫助」等項目會成為最主要之擊球動機因素；而在最不會因「交際應酬」、「打發時間」、「表現身分地位」等動機而從事高爾夫球運動方面，其結果與林煒迪（2001）研究結果是完全一致的。本研究結果顯示高爾夫不同技術水準參與者在參與動機上多是因為個人因素所造成之內部刺激，例如增強體能、訓練腳力、自我挑戰等，而較不會因交際應酬、表現身分地位等外部刺激而從事高爾夫球的運動。而參與動機經因素分析結果萃取後將之分為四個主要因素，分別是「精神習慣因素」、「運動體能因素」、「休閒娛樂因素」、「身分交際因素」，並以此因素分析結果與高爾夫不同技術水準參與者之差點數做進一步分析比較。

二、高爾夫不同技術水準參與者參與動機之差異比較

本研究經比較分析，高爾夫不同技術水準參與者之參與動機並未因為技術水準的不同而有顯著的差異，換言之，在參與動機上，並不因為差點數（單、低、中、高差點）之差異而有所不同。此一結果經研究者的分析認為：因為球場提供給參與者較低價的擊球費用及未清場管制情形下，讓不同差點的參與者能夠不斷從事擊球活動而不用付出額外的費用。換言之，只要你體力夠、意願強，任何人都可從早上開幕一直打到傍晚閉幕為止。由於，球場提供了一個對於有心「增強體能、訓練腳力及自我挑戰」的擊球者一個便宜又可不斷持續的體驗環境，所以對於各種不同差點的參與者來說，到場打球的主要動機為何？本研究將之歸結為兩點：（一）因為便宜所以來此打球，（二）因為沒有擊球限制所以到場擊球。是否正因此原因而造成高爾夫不同技術水準參與者之參與動機無顯著差異，並無一定之定論，值得後續研究者繼續探究。

第二節 高爾夫不同技術水準參與者參與滿意度分析與差異比較

一、高爾夫不同技術水準參與者參與滿意度分析

整體而言，高爾夫不同技術水準參與者參與滿意度，如表 4-5 所示，最滿意之前四項為：（一）停車場設置；（二）接待櫃檯服

務態度；（三）球場安全維護設備設置；（四）球場景觀設計。滿意度最後四項為：（一）附設商店商品；（二）球場果嶺狀況；（三）附設餐廳品質；（四）等候擊球時間控制。而因素排序，如表 4-6，分別是：（一）主要設施與服務態度；（二）週邊附屬設施；（三）球場品質維護；（四）時間性的掌控因素。

由本研究結果得知，高爾夫不同技術水準參與者參與滿意度，除了「停車場設置」、「接待櫃檯服務態度」、「球場安全維護設備設置」、「球場景觀設計」、「附屬浴室設備」、「附設練習場」、「到達球場的交通狀況」等因素以外，其他參與滿意度均低於五點量表之中數（3.0），顯示高爾夫不同技術水準參與者在參與滿意度的各因素層面程度均低，其中最高的是「停車場設置」因素，其次為「接待櫃檯服務態度」因素，而以「等候擊球時間控制」因素的參與滿意度最低。根據 Engel 等人的理論，顧客滿意度是「消費者將使用產品前的認知與使用後的結果做一評估，兩者間愈具有一致性，消費者將愈滿意，反之則否」（Engel, Blackwell and Miniard, 1990）。由以上結果可知，目前在高爾夫不同技術水準參與者參與滿意度與擊球本身較不相關的軟、硬體設施，如接待櫃檯服務態度、停車場設置等項目上分佔一、二名的排序而獲得最佳的滿意度，對於球場而言，是否能讓顧客有賓至如歸的感覺會直

接影響到消費者的忠誠度，球場經營者對此現況應繼續維持下去。

另一方面，在與打球本身最切身的球道草皮保養狀況、球場果嶺狀況、等候擊球時間控制等項目卻未能獲得參與者較佳的滿意度，甚至名列滿意度最後一名，此一結果經研究者分析認為，遠東高爾夫球場之球道草種非一般常用之百慕達草或本特草，是屬於大葉草，因容易長長、維持不易而影響到球道品質，再者果嶺草皮常枯死而不及培育或影響果嶺的品質，以上情況皆直接影響到參與者的擊球成績，較不能令人滿意。至於最不满意的項目為「等候擊球時間控制」，其原因乃是因為未實施擊球人數控制及沒有人員清場控管而造成塞車延遲之情況，此一現象值得目前之球場經營管理者深思以求改善。

二、高爾夫不同技術水準參與者參與滿意度之差異比較

本研究經比較分析，高爾夫不同技術水準參與者之參與滿意度並未因為技術水準的不同而有顯著的差異，換言之，在參與滿意度上，並不因為差點數（單、低、中、高差點）之差異而有所不同。此一結果經研究者的分析認為：遠東球場是一個便宜又可不斷練習的球場，正因為球場未實施清場管制，吸引了為數眾多不同差點的

參與者到此打球。對於新客戶可能多所抱怨而感到不滿意，不過，對於老客戶來說，由於非常清楚球場的狀況，在權衡利害得失（球場狀況雖不佳但卻很便宜且不清場）之後，一但決定繼續再到此打球，心理面的想法就較單純，到場擊球就只是要來增加練習機會、維持球感及鍛鍊身體而以，因此較不會考慮滿意不滿意的問題了。是否正因此原因而造成高爾夫不同技術水準參與者之參與滿意度無顯著差異，並無一定之定論，值得後續研究者繼續探究。

第三節 高爾夫不同技術水準參與者參與動機與參與滿意度之關係

本研究先以皮爾遜積差相關求出高爾夫不同技術水準參與者參與動機與參與滿意度各構面彼此之相關，研究結果顯示：在參與動機中，除了「精神習慣因素」及「身分交際因素」與「時間性的掌控因素」等因素達顯著水準之外，其他均未達顯著相關。顯示出在高爾夫不同技術水準參與者參與動機與參與滿意度之間並未有密切之關聯。

此一結果經研究者探究並與學者專家討論後發現，造成參與動機與參與滿意度之間未有顯著相關的原因可從以下幾點加以檢視：

- 一、 球場屬性不同所造成之無相關現象：由於本球場不同於一

般正式標準洞十八洞之球場且價格便宜，可能造成「上流人士」去打較好球場，「非上流人士」才來打九洞，而導致其結果並無相關。

- 二、 差點之界定是否合宜：差點之界定是否得宜，亦會影響到統計資料計算的結果，進而反映在相關性之數據上。
- 三、 引用工具之問題：本研究所引用之問卷調查量表雖已針對不同球場的情況加以過濾並篩選出最符合本球場之調查題目，但百密一疏之中或仍有更為關鍵細微之變數未能納入題項之中，因而造成調查結果未能真實反應球場狀況而影響到研究的準確度，以至於造成參與動機與參與滿意度之間並無相關性。

是否因為以上種種因素而造成高爾夫不同技術水準參與者之參與動機與參與滿意度之間無顯著之相關性，實無一定之定論，仍有待後續相關研究者繼續加以探究。