

國立臺灣師範大學  
運動與休閒管理研究所  
碩士學位論文

表演藝術觀眾特性、服務品質與滿意度之研究：  
以太陽劇團 Alegria 歡躍之旅為例

研究生：黃彩絹  
指導教授：陳美燕  
共同指導教授：林玫君

中華民國九十八年八月

中華民國臺北市



# 表演藝術觀眾特性、服務品質與滿意度之研究： 以太陽劇團 Alegria 歡躍之旅為例

完成年月：2009 年 8 月

研究生：黃彩絹

指導教授：陳美燕

共同指導教授：林政君

## 中文摘要

本研究之目的在瞭解太陽劇團 Alegria 歡躍之旅觀眾特性的基本現況、分析不同人口統計變項的觀眾特性在服務品質知覺和滿意度上的影響以及探討服務品質與滿意度之間的相關情形。本研究以 2009 年 1 月 14 日至 2 月 22 日太陽劇團來台演出 Alegria 歡躍之旅期間，前往觀賞的 15 歲以上消費者為研究對象，以自編的「太陽劇團 Alegria 歡躍之旅 2009 服務品質與滿意度調查問卷」，採便利抽樣方法進行調查，共發出 1500 份問卷，有效問卷 812 份。使用 SPSS 17.0 for Windows 中文版進行統計分析，透過描述性統計、變異數分析與皮爾森積差相關等方式進行分析，獲致下列幾項結果：

- 一、太陽劇團 Alegria 歡躍之旅觀眾女性多於男性、北部地區觀眾佔八成以上、教育程度大專以上者佔六成以上、金融業/服務業及專業/技術人員為多、每月文藝娛樂支出水準在 6,000 元以下者幾佔八成、九成五以上是首次觀賞太陽劇團。
- 二、不同觀眾特性對服務品質的感受方面，不同性別、不同教育水準、不同婚姻關係者呈現顯著差異，但不同居住地區、不同職業、不同消費水準者則無顯著差異。
- 三、不同觀眾特性在滿意度差異上，均呈現無顯著差異的結果。
- 四、不同觀眾特性中僅婚姻狀況與滿意度因素明顯相關，而服務品質與滿意度之間具有顯著相關。

最後，本研究結果發現，對所有不同特性的觀眾而言，強化觀眾服務品質以提升觀賞滿意度是首重要務，而服務品質和滿意度之間有顯著關聯。本研究結果亦將提供表演藝術活動主辦及協辦等相關單位參考。

**關鍵詞：**表演藝術、服務品質、顧客滿意度、太陽劇團

**A Study on the Relationship among the Audiences' Characteristics,  
Service Quality, and Satisfaction of Performing Arts: The Alegria, Cirque du  
Soleil as an Example**

Date: August, 2009

Student: Tsai-Chuan Huang

Adviser: Mei-Yen Chen

Adviser: Mei-Chun Lin

**Abstract**

The purposes of this study were to examine the audience demographic characteristics for the show of Alegria, Cirque du Soleil, and to explore the relationship among the experience, perceived service quality, and satisfaction. The face to face questionnaire survey was utilized to recruit 812 participants for the show of Alegria, Cirque du Soleil during Jan.14 to Feb.22 ,2009. Based on the descriptive statistics, ANOVAs, and Pearsons product moment correlation analysis, the results of this study are as follows:

1. The main demographic characteristics of the audience are female, over 80% came from northern Taiwan, culture and entertainment expenditure mostly under NT\$6000, and 95% of them were first timer for the show of Cirque du Soleil.
2. There are significant differences among gender, educational level, and marriage on the perceived service quality for the show.
3. There is no significant effect among the audiences' demographic characteristics on the satisfaction for the show.
4. It shows that there is a significant correlated relationship between perceived service quality and satisfaction.

In summary, the better service quality, the higher the satisfaction. Therefore, this study suggests that it is important to upgrade service standard for all sort of audience category. Finally, based on foregoing affecting factors of consumer behavior, some recommendations for practice and further researches were suggested.

**Keywords:** performing arts, service quality, satisfaction, Cirque du Soleil

## 謝誌

再多的謝謝，無法表達我內心的感恩之情於萬一，尤其是美燕老師身處「恐怖」的繁忙情境，仍然關照我的論文進度，犧牲休息時間，不遺餘力提供最寶貴的協助，讓我的論文得以順利完成。嘿嘿嘿，在此，我也不禁自鳴得意一下，因為我慧眼識英雄，對美燕老師一見鐘情，篤定不做第二人想。

另外，最最要感謝的就是共同指導教授林玫君老師和口試委員賴宏昇老師，他們兩位從論文計畫書到論文全文，都不吝提供最專業建議和必要協助，「專家一開口，就知有沒有」，兩位老師的精闢見解，句句切中要害，如果各位看官眼中，本研究論文仍有許多不周到之處，絕非老師們沒有提醒，而是我資質愚魯，修正不周全。

燕門的兄弟姐妹們，也幫我承擔了不少「業障」，縈婕、愷文都花了很多時間幫我修訂格式，昌樂和芳雪也時時協助，並為我打氣，蕙芬快手詳細記錄口試修改事項，讓我掌握論文修正的重點，種種關懷，彰顯同門情誼的珍貴。

兩年運休所求學時光，少熙所長和所有師長：朱文增老師、王宗吉老師、施致平老師、黃營杉老師及班導師李晶老師的無私教誨，將讓我長記心中。在此也特別感謝學長姊鄧智斌、鄭憶萍及王聰穎等的鼓勵及經驗分享，也懷念和學弟妹一起上黃營杉老師課的歷練，衍和班代不吝協助，也和同組的嘉齡、玉姿及櫻珊，共度許多分組研討時光，我特別感謝妳們的體諒及禮遇。統計課上也常麻煩日間班的盈蘭和姿萍學妹，感謝妳們不厭其煩解說，讓我跟上進度。

當然，我的感謝也特別要獻給美麗可愛的助教巧婷、柏雅和親切的維良、鴻森和子和。

我也珍惜在聯合報系服務期間內參與太陽劇團工作的機會，會展處包括嚴營運長光佑、林總經理宜標、熊總經理傳慧、李副總經理威、鄭特助清煌、張專案經理正宜、涂專案經理佩君及所有工作夥伴：清源、宜靜、佳瑩、家宜、蕙嘉、軍豪、華瑋、瑪琳、秀珠、苔君、國珍等，都曾提供我諸多協助，讓我學習成長。

最後，我要感謝我的家人容忍我因為課業而疏於家務及減少陪伴他們的時間。我的父母親、婆婆、先生及兩位寶貝兒女，不斷為我打氣，支撐我走過兩年的求學路程，尤其我先生風雨無阻接送我上下課，為家庭親情及愛情做了註解。

畢業前夕，我心充滿感恩，上天優厚我者多，幸運如我，也將以別人助我之心助人，祈盡個人薄力利他，和大家共享成長的喜悅。

黃彩絹謹誌  
師大運動休閒研究所  
2009.08

# 目次

口試委員與所長簽字證.....	i
授權書.....	ii
中文摘要.....	iii
英文摘要.....	iv
謝誌.....	v
目次.....	vi
表目次.....	viii
圖目次.....	x
<b>第壹章 緒論.....</b>	<b>1</b>
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.....	5
第四節 名詞釋義.....	5
第五節 研究限制.....	6
<b>第貳章 文獻探討.....</b>	<b>7</b>
第一節 服務品質知覺之相關理論.....	7
第二節 顧客滿意度.....	13
第三節 服務品質與顧客滿意度之相關研究.....	16
第四節 表演藝術.....	18
第五節 太陽劇團的藍海策略.....	23
第六節 太陽劇團簡史.....	29
第七節 本章總結.....	34
<b>第參章 研究方法.....</b>	<b>35</b>
第一節 研究架構.....	35
第二節 研究範圍與對.....	35
第三節 研究流程.....	36
第四節 研究工具.....	36
第五節 資料處理與分析.....	38

<b>第肆章 結果與討論</b> .....	<b>39</b>
第一節 觀眾特性的基本現況分析.....	39
第二節 正式問卷之信度分析.....	50
第三節 不同觀眾特性在服務品質知覺的差異分析.....	51
第四節 不同觀眾特性在滿意度的差異分析.....	60
第五節 不同觀眾特性、服務品質知覺在滿意度相關分析.....	65
<b>第伍章 結論與建議</b> .....	<b>68</b>
第一節 結論.....	68
第二節 建議.....	76
<b>參考文獻</b> .....	<b>79</b>
附錄一 問卷.....	88
附錄二 太陽劇團相關照片.....	91
附錄三 太陽劇團 Alegria 歡躍之旅票價表.....	99
附錄四 太陽劇團 Alegria 歡躍之旅紀念品售價表.....	100
附錄五 太陽劇團 Alegria 歡躍之旅在網站上的討論.....	103
附錄六 台北市政府主計處全台 23 縣市每人每年可支配金額調查表.....	104
附錄七 台北市政府主計處全台 23 縣市居民上網率調查表.....	105
附錄八 Travelzoo 旅遊網站上促銷太陽劇團美國表演場次門票.....	106
附錄九 永業旅行社不定期包裝太陽劇團澳門場 ZAIA 門票專案.....	108

## 表目次

表 2-1	SERVQUAL (SERVice QUALity) 量表構面與評量項目表.....	10
表 4-1	問卷發放一覽表.....	39
表 4-2	性別分佈統計表.....	40
表 4-3	居住地區分佈統計表.....	40
表 4-4	婚姻狀況分佈統計表.....	49
表 4-5	教育程度分佈統計表.....	41
表 4-6	職業分佈統計表.....	41
表 4-7	文化休閒娛月平均消費水準統計表.....	42
表 4-8	是否為第一次觀賞太陽劇團統計表.....	42
表 4-9	和誰一起觀賞太陽劇團來台表演統計表.....	43
表 4-10	座位選擇統計表.....	43
表 4-11	票價是否合理統計表.....	43
表 4-12	是否購買紀念商品統計表.....	44
表 4-13	是否知道主辦單位是聯合報系統計表.....	44
表 4-14	在哪個國家地區觀賞太陽劇團統計表.....	45
表 4-15	太陽劇團來台表演的資訊來源統計表.....	45
表 4-16	贊助商辨識度統計表.....	46
表 4-17	服務品質知覺量表分析摘要表.....	50
表 4-18	滿意度量表分析摘要表.....	51
表 4-19	不同性別的消費者在服務品質六個層面描述統計及多變項檢定摘要表.....	52
表 4-20	不同居住地區的消費者在服務品質六個層面描述統計及多變項檢定摘要表.....	53
表 4-21	不同教育水準的消費者在服務品質六個層面描述統計及多變項	54

	檢定摘要表.....	
表 4-22	觀眾的教育水準在服務品質六個層面單變項變異數分析摘要表..	55
表 4-23	不同婚姻狀況的消費者在服務品質六個層面描述統計及多變項 檢定摘要表.....	56
表 4-24	觀眾的婚姻狀況在服務品質六個層面單變項變異數分析摘要表.	57
表 4-25	不同職業的消費者在服務品質六個層面描述統計及多變項檢定 摘要表.....	58
表 4-26	不同消費水準的消費者在服務品質六個層面描述統計及多變項 檢定摘要表.....	59
表 4-27	不同性別的消費者在滿意度二個層面描述統計及多變項檢定摘 要表.....	60
表 4-28	不同居住地區的消費者在滿意度二個層面描述統計及多變項檢 定摘要表.....	61
表 4-29	不同教育水準的消費者在滿意度二個層面描述統計及多變項檢 定摘要表.....	62
表 4-30	不同婚姻狀況的消費者在滿意度二個層面描述統計及多變項檢 定摘要表.....	63
表 4-31	不同職業的消費者在消費體驗四個層面描述統計及多變項檢定 摘要表.....	63
表 4-32	不同消費水準的消費者在滿意度二個層面描述統計及多變項檢 定摘要表.....	65
表 4-33	觀眾特性與滿意度因素間之相關係數表.....	66
表 4-34	服務品質知覺與滿意度因素間之相關係數表.....	66



## 圖目次

圖 2-1	沈浸體驗的國度.....	15
圖 3-1	研究架構圖.....	35
圖 3-2	研究流程圖.....	36