

## 中興大學體育館服務品質之研究

林志誠<sup>1</sup>、梁建偉<sup>2</sup>、賈凡<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> 國立中興大學學務處課外活動組

<sup>2</sup> 國立中興大學體育室

### 摘要

**目的：**本研究以 2021 年曾使用中興大學體育館之消費者，針對中興大學體育館服務品質進行研究，探討其場館之服務品質之概況並加以討論。**方法：**本研究透過問卷調查法進行資料蒐集，並以便利抽樣方式發放問卷，共完成 500 份有效問券。**結果：**資料分析方式使用描述性統計及差異性分析方法進行資料彙整與分析，了解實際消費者對於中興大學體育館的整體服務品質感受。**結論：**中興大學體育館的使用者對於場館的服務品質平均數大部分皆高於 4.00，而對於部分像是工作人員個別關注、運動設備先進等因素平均數較低，且研究指出消費者對於交通安全與便利性，有一定程度的重視，將會直接影響消費者決定中興大學體育館服務品質的一大因素。

**關鍵詞：**運動場館、服務品質、差異性

---

通訊作者：賈凡

402 臺中市南區興大路 145 號

國立中興大學體育室

電話：04-22840230 傳真：04-22862237

E-mail：fan6423@nchu.edu.tw

## 壹、緒論

### 一、研究背景

在全球化的競爭下，許多國家都希望藉由城市行銷的推廣，帶動整個國家的經濟發展，皆運用許多運動的各種元素來行銷，方佩欣 (2009) 指出「運動」逐漸成為一項行銷利器，不論是在國際大型運動賽會、運動場館的興建、職業運動的發展以及職業運動員的培育，是城市行銷的主要策略之一。近年來我國積極爭取國際大型賽會的主辦權，如2009台灣聽障奧運、2017年台北市大運以及2019年東亞青運動會等，除了發展體育運動推廣全民運動外，更深涵義為行銷台灣。運動向來被認為對於人類發展有重大幫助。Raglin (1990) 指出運動的鍛鍊可以維持良好的體態健康，對運動精神與健康狀況有明顯的改善。

服務品質對於場館的經營可說是最重要的一環，羅鴻仁(2014)指出游泳俱樂部的相關研究當中，服務品質與顧客忠誠度之關係為正相關，會帶來相當程度之影響，同時管理階層在裏頭也是扮演相當重要的角色，各項政策的實施，都攸關整個俱樂部品質與忠誠度的關係。盧美麗等人 (2010) 提到運動休閒產業的服務品質滿意度與整體顧客滿意度皆會影響忠誠度，包含服務態度、環境、形象及名聲等構面。McAlexander, Kaldenberg 與Koenig (1994) 提到服務品質對於購買意願有極大的影響。Lassar, Manolis與Winsor (2000) 提到高服務品質對於品質與滿意度有關係。Juran (1986) 認為服務品質是能夠影響消費者、滿足消費者的指標。

### 二、文獻探討

宋孟遠、鄭佳宜及張世沛 (2006) 指出運動場館的經營是國內所需重視的重要一環，提高學校運動場館的管理效能，確保師生安全，更提供附近居民良好的休閒活動場所，同時可以增加學校的營運收入，是學校面臨的重要課題。如何在學校本身的使用外，提供給附近社區、居民使用，是社會公益也是需重視的一塊，田文政 (1993) 指出學校應主動提供資訊給民眾參考，其使用順序應為：體育教學、運動代表隊、教職員師生及對外開放，如此才能充分運用場地，做好完善的服務，對外開放場地如籃球場、排球場及羽球場等。Parasuraman、Zeithaml與Berry (1988) 指出經過一連串驗證，確認5個服務品質構面及22個評估項目產生SERVQUAL量表。Zeithaml, Berry與Parasuraman (1996) 指出提高服務質量可以提高良好的行為意圖，減少不良的意圖。Lam, Zhang與Jensen (2005) 指出Service Quality Assessment Scale簡稱SQAS的定義為檢查顧客對服務質量的看法。而傳統的SERVQUAL將感知服務質量定義為消費者期望之間的差異。

表 1  
國內運動場館相關文獻一覽表

研究者	研究題目	研究對象	研究結果
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	臺北市七座已營運之市民運動中心為研究對象，回收 420 份正式問卷	研究發現關係品質在服務過程中為中介角色，服務品質會透過關係品質影響顧客滿意度與忠誠度
王麒景(2007)	健康體適能俱樂部服務品質與購後行為之研究-以卡莎米亞健康世界為例	卡莎米亞健康世界，回收 385 份有效問卷	服務品質會影響購後行為，想要永續經營企業，必須準確提高服務品質
羅鴻仁(2014)	游泳俱樂部服務品質與顧客忠誠度之相關研究	以台中市鄉村游泳俱樂部會員 270 人為研究對象，共回收 270 份問卷	游泳俱樂部必須創造良好的服務品質，才能獲得泳客的忠誠
王傑賢(2004)	體育館設施服務品質之顧客滿意度研究：以「國立台灣大學綜合體育館重量訓練室」為例	研究對象為臺大體育館為對象，回收 300 份問卷	服務品質與顧客價值皆會影響使用者的再消費意願，顧客滿意度扮演中介角色

資料來源：本研究整理

### 三、研究目的

本研究對於學校運動場館的服務品質進行深入研究，透過調查可以得知學校場館的目前使用情形，同時可以發現服務品質對於運動場館的重要性，了解消費者實際需求並有助於提高服務品質。

根據上述研究背景與動機，歸納出本研究的研究目的欲瞭解中興大學運動場館服務品質。根據上述，研究目的敘述如下：

- (一) 瞭解中興大學體育館使用者現況。
- (二) 瞭解使用者對中興大學體育館所提供之服務品質之程度。

## 貳、方法

### 一、研究對象

本研究旨在探討國立中興大學體育館服務品質，以問卷調查為主要研究方法，研究範圍僅限於中興大學體育館內空間（未包含游泳池），問卷調查對象為2021年使用中興大學體育館之對象為母群體，總計發放500份有效問券。

### 二、研究工具

依據研究架構，本研究以問卷調查方式蒐集研究所需之資料，問卷內容主要瞭解中興

大學體育館各層面之服務品質。研究工具編製如下：

本量表採用Likert (1932) 發展出的五點尺度量表，依照受試者對於各提項之看法給予評分「非常滿意 (100%)」、「滿意 (75%)」、「普通 (50%)」、「不滿意 (25%)」、「非常不滿意 (0%)」，並給予1~5分，得分越高，表示該題項之服務品質評價越高。

### 三、資料處理

(一) 描述性統計：中興大學體育館之服務品質問卷調查表，編列於本問卷以李克特五點量表做為評分依據，並依序分為[非常不同意]、[不同意]、[普通]、[同意]和[非常同意]之五項回應，再依其對應之分數進行資料統計分析，服務品質調查依性質分為工作人員、運動設施與空間管理、交通安全與便利性、價格與維護

(二) 差異性分析：本節以獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析 (ANOVA)，對中興大學體育館的服務品質進行差異分析。

## 參、結果

### 一、因素分析

本問卷經由初試及複試問卷分析刪改題目及縮減構面後，一共收集500份問卷，再次透過信效度分析各回應結果，各項構面之Cronbach  $\alpha$  值皆高於0.9，屬高信度；而效度分析之KMO 與 Bartlett 球形檢定之KMO值皆高於0.9且Bartlett 球形檢定值皆為零。量表之因素分析結果如表2，經因素分析之旋轉矩陣將量表依序劃分為四項構面。

第一構面有9題所組成，題項中主要敘述中興大學人員特性，所以命名為：工作人員；第二個構面由8個題項所構成，題項中主要敘述運動場館的設施使用空間概況及相關管理措施，所以命名為：運動設施與空間管理；第三個構面由8個題項所構成，題項中主要敘述運動場館環境空間及交通配置，所以命名為：交通安全與便利性；第四個構面由4個題項所構成，題項中主要針對運動場館周圍環境及交通設施，所以命名為：價格與維護。

表2  
因素分析之服務品質

服務品質變數	萃取因素			
	工作 人員	運動設 施與空 間管理	交通安 全與便 利性	價格與 維護
中興大學體育館工作人員樂於主動幫忙	.825			
中興大學體育館工作人員會與使用者良性溝通	.824			
中興大學體育館工作人員有耐心	.803			
中興大學體育館工作人員有禮貌	.790			
中興大學體育館工作人員對於客訴會進行回應	.711			
中興大學體育館工作人員具備專業知識技能	.710			

中興大學體育館工作人員提供一致性服務	.710			
中興大學體育館工作人員穿著整潔	.672			
中興大學體育館工作人員提供個別關注	.664			
中興大學體育館的更衣室的整體維護佳	.760			
中興大學體育館的淋浴間保持清潔	.741			
中興大學體育館的可用更衣室的數量是充足的	.719			
中興大學體育館能使您能輕易到達更衣室	.718			
中興大學體育館的更衣室是安全的	.700			
中興大學體育館的價格提高並不會影響您的使用意願	.640			
中興大學體育館的價格符合您的需求	.630			
中興大學體育館的場地使用價格合理	.622			
中興大學體育館有適合的活動空間	.735			
中興大學體育館的運動設施很先進	.676			
中興大學體育館的設備很先進	.662			
中興大學體育館的燈光亮度	.638			
中興大學體育館的環境非常整潔	.611			
中興大學體育館有合適的運動設施與器材	.595			
中興大學體育館有足夠的空間	.575			
中興大學體育館有明確的告示牌與方向指引	.510			
中興大學體育館的停車方便	.744			
中興大學體育館的停車位子安全	.728			
中興大學體育館的地理位置方便	.728			
中興大學體育館的交通方便	.718			
<b>Cronbach <math>\alpha</math></b>	0.944	0.924	0.903	0.877
<b>Kaiser-Meyer-Olkin</b>				0.959
<b>Bartlett 的球形檢定</b>			大約卡方	13159.923
			顯著性	.000
			<b>(P value)</b>	

資料來源：本研究整理

## 二、描述性統計分析

中興大學體育館之服務品質問卷調查表，本服務品質量表綜合觀察結果，平均數高於 4.00 以上的占大多數高達八成，其中工作人員個別關注、運動設備先進、更衣室整潔、淋浴間、更衣室空間、價格提高並不會影響您的使用意願及價格符合您的需求皆低於 4.00，可以看出消費者對於這些不滿意的地方。

表 3

描述性統計資料-服務品質

構面	服務品質	平均數	標準偏差
工作	工作人員具備專業知識技能	4.31	.776
人員	工作人員穿著整潔	4.47	.689
	工作人員樂於主動幫忙	4.20	.919

	工作人員有耐心	4.25	.885
	工作人員會與使用者良性溝通	4.31	.823
	工作人員對於客訴會進行回應	4.06	.912
	工作人員有禮貌	4.25	.869
	工作人員提供個別關注	3.83	1.075
	工作人員提供一致性服務	4.21	.883
運動設施	中興大學體育館有適合的活動空間	4.43	.802
與空間管	中興大學體育館的運動設施很先進	3.92	.991
理	中興大學體育館的設備很先進	3.84	1.035
	中興大學體育館的燈光亮度	4.30	.855
	中興大學體育館的環境非常整潔	4.33	.815
	中興大學體育館有合適的運動設施與器材	4.28	.757
	中興大學體育館有足夠的空間	4.18	.879
	中興大學體育館有明確的告示牌與方向指引	4.11	.927
交通安全	中興大學體育館的停車方便	4.21	.869
與便利性	中興大學體育館的地理位置方便	4.09	1.016
	中興大學體育館的交通方便	4.16	.895
	中興大學體育館的停車位子安全	4.31	.848
價格與維	更衣室的整體維護佳	3.92	.947
護	淋浴間保持清潔	3.91	.931
	可用更衣室的數量是充足的	3.88	.978
	使您能輕易到達更衣室	3.98	.955
	更衣室是安全的	4.08	.877
	價格提高並不會影響您的使用意願	3.18	1.328
	價格符合您的需求	3.99	.980
	場地使用價格合理	4.00	.992

資料來源：本研究整理

### 三、差異性分析

本節以獨立樣本t檢定及單因子變異數分析 (ANOVA)，對中興大學體育館的服務品質進行差異分析。因性別自變項分成二組，以t檢定來比較平均數差異；而「年齡」、「教育程度」、「居住地」、「個人月收入」、「每週運動次數」、「使用的運動場館」等自變項均為三組以上，因此使用單因子變異數分析來比較其平均數差異，茲將分析結果陳述如下：

本研究以t檢定來瞭解不同性別的受測者對服務品質的差異，結果如表4所示。了解其受測者對於性別來說，服務品質當中的價格與維護P值為0.044與交通安全與便利性P值達顯著關係，顯示出價格與交通的重要性。

表 4  
性別對服務品質的差異

量表	構面	t 值	顯著性 (雙尾)
服務品質	工作人員	1.068	0.286
	運動設施與空間管理	0.557	0.578

價格與維護	2.015	0.044*
交通安全與便利性	4.673	0.000***

\* $p < 0.05$ /\*\* $p < 0.01$ /\*\* $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

表 5

年齡、居住地、教育程度、個人月收入、每週從事運動次數及使用的運動場館對服務品質的差異

量表	構面	F	顯著性
年齡	工作人員	1.822	0.123
	運動設施與空間管理	1.251	0.288
	價格與維護	2.258	0.062
	交通安全與便利性	7.696	0.000***
居住地	工作人員	2.323	0.056
	運動設施與空間管理	2.705	.030
	價格與維護	0.802	.524
	交通安全與便利性	2.888	0.022*
教育程度	工作人員	1.955	0.120
	運動設施與空間管理	1.322	0.266
	價格與維護	0.401	0.752
	交通安全與便利性	9.537	0.000***
個人月收入	工作人員	1.021	0.404
	運動設施與空間管理	1.798	0.111
	價格與維護	1.247	0.286
	交通安全與便利性	8.733	0.000***
每週從事運動次數	工作人員	0.451	0.772
	運動設施與空間管理	0.681	0.606
	價格與維護	0.789	0.532
	交通安全與便利性	0.694	0.596
使用的運動場館	工作人員	2.711	.003*
	運動設施與空間管理	2.457	.007
	價格與維護	2.382	.009
	交通安全與便利性	5.359	.000***

\* $p < 0.05$ /\*\* $p < 0.01$ /\*\* $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

另外在表5中，可以看的出年齡、居住地、教育程度、個人月收入、每週從事運動次數及使用的運動場館對服務品質的差異，其年齡、居住地、教育程度、個人月收入及使用的運動場館皆對於交通安全與便利性達顯著正相關，另外在使用的運動場館中對於工作人員也達顯著相關，可以看的出來工作人員及交通安全與便利對於這些受試者是相當重視的一個要素。

## 肆、結論與建議

### 一、結論

基於上述研究結果可以明顯看出，中興大學體育館的使用者對於場館的服務品質還是良好的印象，對於部分像是其中工作人員個別關注、運動設備先進、更衣室整潔、淋浴間清潔、更衣室空間、價格提高並不會影響您的使用意願及價格符合您的需求平均數較低，場館的營運單位可以針對這幾個部分下去做整體的評估了解，以達到符合消費者的滿意立場。

另外在研究結果當中也可以明顯的看出，消費者對於整體交通安全與便利性佔有重要的因素，針對這部分中興大學體育館可以針對週邊的環境，交通指引及停車配套等相關措施，規劃出更好更方便的方式供消費者使用，藉此可以提高整體中興大學體育館的場地服務品質水準。

在工作人員的部分，包含到整體的服裝儀容，工作態度及專業度也都是會影響到消費者對於服務品質的觀感，在這上面校方可能也需要著重在這塊，畢竟工作人員是直接面對消費者，任何問題都需要透過工作人員第一線的輔助幫忙。在現今國民運動的興起，以及民眾對於運動意識的抬頭，政府也規劃了許多的設備及場地，提倡全民運動，至於中部大學還有許多相對較老舊的場館，有更多的問題存在，不單單只是在軟體或硬體，還有工作人員的服務，以及場觀的交通安全及便利性等，都是民眾會在意的地方，同時也會影響運動的意識，如果這些地方沒有辦法改善的話，消費者可能會找尋更新且更方便的運動場地，包含鄰近的運動中心等等，都是潛在的競爭對手。

然而在目前場館眾多的情況下，並也不全然光靠提升服務品質就能夠增加消費者的入場意願，必要時可能還需搭配包含軟硬體的更新、專業度的提升、環境的優化、購買票卡的便利性及臨時狀況排除等問題，都有可能影響消費者是否再次到中興大學體育館運動的動力，種種因素累加起來最終能夠達到最好的營運績效，讓消費者及場館營運單位都能夠達到預期的績效，對雙方都是最好的結果，然而這些評估的指標，也是需要透過場館的審慎評估，考慮更新的優先順序，並且逐步改進以達到符合消費者需求的狀態，建議後續可以再針對中興大學體育館的其他優劣勢在進行更進一步的研究。

### 二、實務管理建議

綜觀上述研究，可以看到在使用者在中興大學體育館的使用建議上認為中興大學體育館最需改善之處與改善之服務品質，大部分的使用者認為體育館最需要立即改善的地方為交通的部分，因此可以提高使用者的運動意願並且能夠將場館更充分使用，當然價格的部



分，由於本次研究期間遭逢COVID-19全球疫情影響，導致與原先預期受試者稍有落差，主要以學生佔大多數比例，但原則上學生使用也是有進行收費，在研究的角度上還是可以接受的範圍，且學生為主要使用體育館的族群，相較於大型活動，更能夠了解長期使用者的消費行為及感受。

而在服務品質改善層面上，使用者普遍認為對於場館人員的服務個別關注度有明顯的不足，對於使用者來說會有一定程度的感受影響，進而導致服務品質差，這點在訓練上可能需要更加重視。另外在交通安全及便利性方面，建議場館可與校方增加溝通橋樑，給予入館的使用者有更便利的方式及收費標準，進而提高民眾入館的意願，同時不僅可以增加校方收入，並且進而改善設備不足之處，提高整體場館設備等相關問題。

### 參考文獻

- 王傑賢 (2004)。體育館設施服務品質之顧客滿意度研究：以「國立台灣大學綜合體育館重量訓練室」為例，**體育學報**，36，181-194。
- 王麒景 (2007)。健康體適能俱樂部服務品質與購後行為之研究-以卡莎米亞健康世界為例。〔碩士論文，國立臺灣師範大學〕。臺灣博碩士論文知識加值系統。  
<https://hdl.handle.net/11296/ux478r>。
- 方佩欣 (2009)。城市運動行銷的策略分析。**大專體育**，100期，82-87。
- 田文政 (1993)。大專院校運動場地使用規畫之研究。**體育學報**，16期，115-132。
- 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。〔碩士論文。國立臺灣師範大學〕。臺灣博碩士論文知識加值系統。  
<https://hdl.handle.net/11296/93bhyu>。
- 羅鴻仁 (2014)。游泳俱樂部服務品質與顧客忠誠度之相關研究。**興大體育學刊**，13期，9-19。
- 宋孟遠、鄭佳宜、張世沛 (2006)。服務性行銷對提升學校運動場館經營管理之探討。**勤益學報**，24期，361-370。
- 盧美麗、蔡輝炯、蔡文成、蔡文晉 (2010)。運動休閒產業服務品質之研究。**勤益人文社會學刊**，1期，171-196。
- Juran, J. M. (1986). The Quality Trilogy. *Quality Progress*, 19 –24.
- Lassar, W. M., Manolis, C., & Winsor, R. D. (2000). Service quality perspectives and satisfaction in private banking. *Journal of services marketing*, 14(3), 244-271.
- Lam, E. T., Zhang, J. J., Jensen, B. E. (2005a). Service Quality Assessment Scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. *Measurement in physical*

*education and exercise science*, 9(2), 79-111.

McAlexander, J. H., Kaldenberg, D. O., & Koenig, H. F. (1994). Service quality measurement.

*Journal of health care marketing*, 14(3), 34-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

Raglin, J. S. (1990). Exercise and mental health. *Sports Medicine*, 9(6), 323-329.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.

# Research on the Service Quality of National Chung Hsing University Stadium

Chih-Cheng Lin<sup>1</sup>, Chien-Wei Liang<sup>2</sup> and Fan Chia<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Extracurricular activities of National Chung Hsing University

<sup>2</sup>Office of Physical Education and Sport, National Chung Hsing University

## Abstract

**Research purpose :** This study examined the service quality of Chung Hsing University gymnasium based on consumers who had been to Chung Hsing University Gymnasium in 2021, discuss the quality of service at its venues. **Methods:** The study collected information through the questionnaire method and distributed the questionnaire in a convenient sampling manner, and a total of 500 valid questionnaires were completed. **Result:** The data analysis method used descriptive statistics and difference analysis methods to summarize and analyze the data to understand the actual consumers' overall service quality perception of the Chung Hsing University Gymnasium. **Conclusion:** Most of the users of the Chung Hsing University Gymnasium had a higher average service quality of the venue than 4.00, while for some factors such as individual attention of the staff、advanced sports equipment and other factors are low, and the study pointed out that consumers had a certain degree of attention to traffic safety and convenience, which will directly affect consumers to determined a major factor in the service quality of the Chung Hsing University Gymnasium.

**Keywords:** Sport Stadium, Service Quality, Variance Analysis