

第五章 結論與建議

本章共分為兩節。第一節為結論；第二節為建議。

第一節 結論

一、大型運動公園服務品質因素

(一) 本研究利用主成份分析法萃取大型運動公園服務品質因素，獲得「園方服務」、「主要設施狀況」、「使用方便性」等 3 項因素。代表臺灣地區大型運動公園使用者在評估大型運動公園服務品質時由此 3 項因素做為考量因素。

二、大型運動公園服務品質項目的評價與比較

(一) 使用者對大型運動公園服務品質的期望

1. 依 22 項服務品質項目期望平均值最高 3 項的項目與數值來看，使用者相當期待能有環境整潔、安全性高的大型運動公園可供其活動。其程度介於「希望」與「非常希望」之間。
2. 地區上，北部地區與東部地區的使用者在服務品質項目的期望程度上差異最大。且東部地區使用者在多項服務品質項目上之期望均比北部使用者更高。

- 3.不同地區使用者對於場地使用上的即時性、便利性與園方承諾的實踐都一致頗為期待。其程度皆達到「希望」。而對於服務人員的立即服務、活動的舉辦等因素，不同地區使用者則一致期待程度相對較低。但仍趨近於「希望」。

(二) 使用者對大型運動公園服務品質的實際感受

- 1.整體上，實際感受平均值最高的3項服務品質項目依次為：「所在地點，對遊客而言是容易到達的」、「有優美且吸引人的景點或景觀」、「有整齊、清潔的環境」，且在程度上，最高一項仍未達到「滿意」的標準。
- 2.與服務人員相關之服務品質項目在使用者的實際感受上數值皆相較較低，接近「普通」，應大力改善。
- 3.地區上，東部地區與南部地區的使用者在服務品質項目實際感受程度上差異最大。東部地區使用者在各項服務品質項目之實際感受均優於南部地區的使用者。推究可能由於東部地區多數大型運動公園之設施及服務較多，易於表現服務品質上之優勢。
- 4.各地區使用者僅對「所在地點，對遊客而言是容易到達的」一項服務品質項目實際感受程度較為一致，均相對偏高。感受介於「普通」與「滿意」之間，但已接近「滿意」。

(三) 使用者對大型運動公園服務品質的評價

1. 整體上，臺灣地區大型運動公園的實際服務品質皆達不到使用者期望。但相較之下評價較好的 3 項服務品質項目為：「所在地點，對遊客而言是容易到達的」、「有優美且吸引人的景點或景觀」、「園內其他遊客的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的」，感受與期望平均值不致相去甚遠。其中易達性及優美景觀同為實際感受較高的項目。
2. 評價較差的 3 項服務品質，除廁所的整潔外均與服務人員有關，「有乾淨且便利的廁所」甚至落差達到了 1.00。廁所的整潔原先為期望最高的服務品質項目，但卻得到了最差的評價，顯示該項服務品質因素應努力改善。
3. 地區上，北部地區與南部地區、中部地區與南部地區對大型運動公園的評價達到顯著差異的服務品質項目最多，差距最大。

三、大型運動公園服務品質缺口一至五的探討

(一) 服務品質缺口一之檢定

「使用者對大型運動公園真正的期望水準」與「管理者所認知的使用者期望服務水準」兩者一致，未達顯著差異。

(二) 服務品質缺口二之檢定

管理者認為在「瞭解遊客的需求」、「園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝」、「環境及設施能讓遊客覺得在園內活動是安

全的」、「園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理」、「有便利的遊客服務中心」等 5 項服務品質項目上「自身所制定的服務規格水準」無法達到「管理者所認知的使用者期望服務水準」。

(三) 服務品質缺口三之檢定

服務人員認為自己在「園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理」以及「園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝」等 2 項服務品質項目表現得比管理者所制定的服務規格水準更出色。但其中不能排除高估的情況。

(四) 服務品質缺口四之檢定

1. 服務人員與使用者在 22 個服務品質項目的實際感受僅「提供適合各種年齡層遊客的服務及設施」較為相近。
2. 數值顯示，使用者所實際感受的服務水準不如服務人員所認知得高。與使用者感受相較，大型運動公園服務團隊高估其服務水準。

(五) 服務品質缺口五之檢定

22 個服務品質項目上，使用者實際感受的服務水準皆不如期望，大型運動公園服務品質仍有改進空間。

四、大型運動公園服務品質項目重視程度分析

(一) 使用者對大型運動公園服務品質項目之重視程度

1. 整體重視程度平均值最高的 3 項服務品質項目依次為：「有乾淨且便利的廁所」、「環境及設施能讓遊客覺得在園內活動是安全的」、「有整齊、清潔的環境」，皆介於「重視」及「非常重視」之間，且與期望最高的 3 項服務品質項目相同。
2. 北部地區與東部地區的使用者在服務品質項目重視程度上差異最大。且東部地區使用者對各項服務品質項目之重視程度皆高於北部地區使用者。推測為兩地區生活型態差異、運動公園口碑及知名度、受訪者年齡組成所影響。

(二) 大型運動公園服務品質相對重視程度分析

1. 「有乾淨且便利的廁所」、「有整齊、清潔的環境」、「環境及設施能讓遊客覺得在園內活動是安全的」等是管理者、服務人員、使用者三方皆列入前 5 名重視的服務品質項目。顯示整潔與安全性是共同關注的議題。
- 2.3 個群體總體趨勢上，管理者、服務人員、使用者對各項服務品質項目的重視程度趨勢相當一致。

五、大型運動公園服務品質管理策略

(一) 大型運動公園服務品質管理矩陣

1. 在第一象限「持續努力區」內，宜持續努力維持其服務品質水準，甚至更進一步追求進步的服務品質項目包含：「有種類豐富且完善

的運動設施」、「有足夠的停車場」、「有乾淨且便利的廁所」、「有整齊、清潔的環境」、「設施種類能滿足遊客前往的需求」、「場地、設施能立即讓遊客使用」、「環境及設施能讓遊客覺得在園內活動是安全的」、「提供適合各種年齡層遊客的服務及設施」、「所在地點，對遊客而言是容易到達的」。

- 2.在第二象限「優先努力區」內，宜優先著手改善的服務品質項目包含：「當遊客碰到問題時，服務中心及服務人員能表現關心的態度並提供解決的方法」、「園內的服務人員對遊客有服務的熱忱，態度彬彬有禮」、「瞭解遊客的需求」。
- 3.在第三象限「低度努力區」內，為園方提昇使用者對服務品質水準感受之契機點的服務品質項目包含：「有便利的遊客服務中心」、「園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝」、「園方能在預定期限內做到承諾的事情」、「園方能透過簡介手冊或園內標示，告知遊客各項設施的開放時間或使用方法」、「服務人員能立即提供服務給遊客」、「舉辦適合各種遊客參加的活動」、「園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理」。
- 4.在第四象限「停滯努力區」內，應維持服務品質水準的服務品質項目包含：「有優美且吸引人的景點或景觀」、「園內其他遊客的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的」與「園方能在預定開放的時間

內開放使用」。

- 5.由 22 個服務品質項目在服務品質矩陣的分佈看來，多集中在第一象限「持續努力區」與第三象限「低度努力區」。

第二節 建議

一、行政單位建議

- (一) 大型運動公園為民眾休閒良好去處，建議政府相關行政單位應在能力許可下，給予運動公園管理單位充足資源，使其能順利運作，提供民眾良好服務品質。
- (二) 在大型運動公園管理人選上，應多培養相關專長之人才，使其能帶領服務團隊達成最佳服務品質。

二、管理建議

- (一) 使用者以「園方服務」、「主要設施狀況」、「使用方便性」等 3 項因素做為評估大型運動公園服務品質的考量因素，因此大型運動公園管理及服務團隊也應朝此 3 方向著手改進，以提昇服務品質。
- (二) 針對如何消弭 5 個服務品質缺口的建議如下：
- 1.改進市場研究、保持大型運動公園管理者與服務人員間良好溝通管道、減少與使用者接觸的管理層級，維持管理者隨時知道使用者對服務品質的期望為何，以防止缺口一的產生。

- 2.大型運動公園管理者應爭取充足的資源以增加可行性來承諾更好的服務品質、設定服務品質目標，並加強服務人員認知及訓練、將服務提供過程標準化，以消弭缺口二。
- 3.加強團隊合作、招募良好員工、充足訓練及適當工作設計，以提昇大型運動公園的服務績效，消弭缺口三。
- 4.大型運動公園園方宜適當承諾並透過所有可能溝通形式管理使用者期望，實際而有效地執行良好的服務政策。
- 5.致力於缺口一至缺口四之改善，以消弭缺口五，全面提升大型運動公園的服務品質。

(三) 針對服務品質管理策略建議如下：

- 1.維持落於服務品質管理矩陣中「持續努力區」之服務品質項目的服務品質水準，甚至更進一步追求進步。
- 2.優先著手改善落於服務品質管理矩陣中「優先努力區」之服務品質項目，去除大型運動公園服務品質之明顯弱點。
- 3.落於服務品質管理矩陣中「低度努力區」可視為大型運動公園園方提昇使用者對服務品質水準感受之契機點，讓使用者獲得額外的滿意效果。
- 4.針對落於服務品質管理矩陣中「停滯努力區」之服務品質項目應保持謹慎的態度維持服務品質水準，以收最大綜效。

三、未來後續研究建議

- 1.建議未來後續研究可依照區位或設施項目多寡，進一步將運動公園區分為各種型態，探討各類型態運動公園的服務品質。
- 2.建議未來後續研究可深入探討運動公園服務品質的影響因素。