

第肆章 結果與討論

本章共分為五節。第一節樣本概況；第二節大型運動公園服務品質因素；第三節大型運動公園服務品質項目的評價與比較；第四節大型運動公園服務品質缺口的檢定分析；第五節大型運動公園服務品質項目重視程度分析；第六節大型運動公園服務品質管理策略。說明如下：

第一節 樣本概況

一、管理者樣本概況

本研究受限於現今臺灣地區大型運動公園管理單位人員編制，以及受訪意願之影響，故管理者問卷僅能回收有效問卷 12 份。如表 4-1 所示：在地區分別上，回收北部 4 份；東部 5 份；南部 3 份。而中部地區 3 家大型運動公園因故皆未能接受訪問，致使中部地區管理者問卷回收為 0 份。在職稱分別上，回收體育場場長、管理所所長 4 份；課長 3 份；組長、副組長 5 份。

在回收之管理者樣本中，管理者的服務年資多為 1~10 年間。10 年以上之長期服務於大型運動公園者較少。

表 4-1 管理者樣本概況

樣本概況		份數	百分比
地區	北部地區	4	33.3 %
	東部地區	5	41.7 %
	中部地區	0	0.0 %
	南部地區	3	25 %
職稱	體育場場長、管理所所長	4	33.3 %
	課長	3	25 %
	組長、副組長	5	41.7 %
服務年資	1 年以下	1	8.3 %
	1~5 年	4	33.3 %
	5~10 年	5	41.7 %
	10~20 年	1	8.3 %
	20 年以上	1	8.3 %

二、服務人員樣本概況

服務人員共回收有效問卷 36 份，樣本概況如表 4-2 所示。由於各地區管理單位服務人員編制人數比例懸殊，加上受訪意願影響，致使回收有效問卷集中於北部地區，達 66.7%。性別上，男性佔 55.6 %；女性佔 44.4 %。年齡 20~29 歲佔 27.7 %；30~39 佔 30.6 %；40 歲以上則有 40.6 %。教育程度以專科、大學為多數，佔 61.1 %；研究所以上學歷最少，在服務人員受訪者中僅佔一位。服務年資上，2~5 年近半數，佔 47.2 %；10 年以上只有 5.6 %，顯示在回收問卷中長期服務於大型運動公園的人員比例甚少，此現象推測與大型運動公園多採僱員方式聘用員工有關。

表 4-2 服務人員樣本概況

樣本概況		份數	百分比
地區	北部地區	24	66.7 %
	東部地區	9	25 %
	中部地區	0	0.0 %
	南部地區	3	8.3 %
性別	男	20	55.6 %
	女	16	44.4 %
年齡	20~24 歲	3	8.3 %
	25~29 歲	7	19.4 %
	30~34 歲	6	16.7 %
	35~39 歲	5	13.9 %
	40~44 歲	3	8.3 %
	45 歲以上	12	33.3 %
教育程度	國小 (含以下)	3	8.3 %
	國中	4	11.1 %
	高中職	6	16.7 %
	專科、大學	22	61.1 %
	研究所 (含以上)	1	2.8 %
服務年資	1 年以下	6	16.7 %
	1~2 年	7	19.4 %
	2~3 年	8	22.2 %
	3~5 年	9	25 %
	5~10 年	4	11.1 %
	10 年以上	2	5.6 %

三、使用者樣本概況

本研究大型運動公園使用者的樣本概況如表 4-3 所示。男性佔 53.8 %；女性佔 46.2 %。由於調查期間適值 SARS 疫情擴大，成年人受訪意願較低；加上部份學校在當地大型運動公園亦有戶外教學或比賽等活動進行，致使 15~29 歲未婚青年學子在成功受訪率上較其他族群為高。

樣本中有 70.9 % 受訪民眾為該鄉、鎮、市、區之居民，前往交通工具為機車、步行、自行車合計有 71.5 %，且 71.4 % 的受訪者入園經驗都在 5 次以上。數字顯示目前各大型運動公園以附近地區居民為主要使用者，且為經常使用者。

表 4-3 使用者樣本概況

樣本概況		份數	百分比	樣本概況		份數	百分比	
地區	北部地區	292	48.5 %	前往 主要 目的	運動健身	356	59.1 %	
	東部地區	194	32.2 %		觀光遊憩	159	26.4 %	
	中部地區	61	10.1 %		接近大自然	239	39.7 %	
	南部地區	55	9.1 %		舒解壓力	245	40.7 %	
	總計	602	100.0 %		增進親友感情	120	19.9 %	
性別	男	324	53.8 %		增加知識與好奇	26	4.3 %	
	女	278	46.2 %		觀賽或參加活動	44	7.3 %	
	總計	602	100.0 %		打發時間	119	19.8 %	
年齡	15~19 歲	148	24.6 %		順道而來	61	10.1 %	
	20~29 歲	236	39.2 %		其他	13	2.2 %	
	30~39 歲	90	15 %	同伴	獨自前往	86	14.3 %	
	40~49 歲	57	9.5 %		家人、親戚	237	39.4 %	
	50~59 歲	71	11.8 %		同學、同事、朋友	377	62.6 %	
	60~69 歲	602	100.0 %		旅行團	0	0 %	
總計	602	100.0 %	其它		9	1.5 %		
婚姻	未婚	400	66.4 %	交通 工具	步行	122	20.3 %	
	已婚	201	33.4 %		自行車	83	13.8 %	
	其他	1	0.2 %		機車	225	37.4 %	
	總計	602	100.0 %		自用汽車	128	21.3 %	
學歷	國小及以下	36	6 %		計程車	2	0.3 %	
	國中	39	6.5 %		公車、客運	31	5.1 %	
	高中職	172	28.6 %		遊覽車	7	1.2 %	
	專科、大學	296	49.2 %		其他	3	0.5 %	
	研究所及以上	59	9.8 %		總計	602	100.0 %	
	總計	602	100.0 %		入園 經驗	第 1 次	67	11.1 %
職業	軍公教	68	11.3 %	第 2 次		46	7.6 %	
	農林漁牧業	3	0.5 %	第 3 次		42	7 %	
	工商業	67	11.1 %	第 4 次		17	2.8 %	
	服務業	69	11.5 %	第 5 次及以上		430	71.4 %	
	自由業	28	4.7 %	總計		602	100.0 %	
	學生	306	50.8 %	停留 時間		1 小時以內	78	13 %
	無	41	6.8 %			1~2 小時	257	42.7 %
	其他	20	3.3 %			2~3 小時	208	34.6 %
	總計	602	100.0 %		3~5 小時	33	5.5 %	
居住地	當地	427	70.9 %		5 小時以上	26	4.3 %	
	外地	175	29.1 %	總計	602	100.0 %		
	總計	602	100 %					

前往運動公園前三項主要目的依次為：運動健身、舒解壓力、接近大自然。而前往同伴依次以同學、同事、朋友及家人、親戚為主。由此看來，各大型運動公園目前是一個附近居民與親友共同運動、舒緩生活壓力、親近自然的地點。

第二節 大型運動公園服務品質因素

本研究利用 22 個服務品質項目進行因素分析，以簡化變項及瞭解大型運動公園使用者在評估服務品質所考慮之主要因素。

在進行服務品質屬性共同因素萃取前，先以 KMO 與 Bartlett 檢定研究資料是否適合進行因素分析，以達到減少屬性而更易於解釋之目的。如表 4-4 所示，經檢定後 KMO 取樣適切性量數為.947，Kaiser (1974) 指出 KMO 統計量在.90 以上的因素分析適合性為極佳的 (marvelous)；而 Bartlett 球形檢定卡方值為 6254.995，亦達顯著，顯示本研究之資料適合進行因素分析。

表 4-4 KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.947
Bartlett 球形檢定 近似卡方分配	6254.995
自由度	231
顯著性	.000

服務品質變項之計算為「使用者期望之服務水準」減去「使用者實際感受之服務水準」的差距值。期望變項與實際感受變項之同意程度依「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，產生「-4~4」7 種差距值作為投入資料

進行因素分析。

如表 4-5 所示，利用主成份分析法萃取服務品質因素，以特徵值=1 為萃取標準，得到 3 個主要因素，分別可解釋 42.091 %、6.991 % 與 4.676 % 的變數變異量，合計佔 53.758 %。轉軸後 3 個主要因素相對位置不變，但因素完整性增加，分別可解釋 24.794 %、14.994 % 與 13.970 % 的變數變異量。

表 4-5 解說總變異量

服務品質項目	初始特徵值			平方和負荷量萃取			轉軸平方和負荷量		
	總和	變異數的 %	累積 %	總和	變異數的 %	累積 %	總和	變異數的 %	累積 %
1	9.260	42.091	42.091	9.260	42.091	42.091	5.455	24.794	24.794
2	1.538	6.991	49.082	1.538	6.991	49.082	3.299	14.994	39.787
3	1.029	4.676	53.757	1.029	4.676	53.757	3.073	13.970	53.757
4	.934	4.247	58.005						
5	.884	4.016	62.021						
6	.811	3.687	65.707						
7	.751	3.412	69.119						
8	.731	3.322	72.441						
9	.628	2.855	75.297						
10	.619	2.811	78.108						
11	.569	2.587	80.695						
12	.507	2.304	83.000						
13	.505	2.297	85.297						
14	.487	2.213	87.510						
15	.444	2.019	89.529						
16	.399	1.813	91.341						
17	.369	1.676	93.018						
18	.336	1.529	94.547						
19	.320	1.454	96.001						
20	.315	1.431	97.431						
21	.295	1.341	98.772						
22	.270	1.228	100.00						

萃取法：主成份分析。

以主成份分析、含 Kaiser 常態化的 Varimax 法旋轉後得到新的成份矩陣，如表 4-6 所示。本研究選取因素負荷量大於 0.4 來解釋每一個因素，故小於 0.4 者不列出。

表 4-6 轉軸後的成份矩陣^a

	服務品質項目	因素負荷量		
		共同因素 1	共同因素 2	共同因素 3
16	園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	.799		
15	服務人員能立即提供服務給使用者	.753		
10	當使用者碰到問題時，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	.743		
17	園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮	.729		
13	園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	.701		
11	園方能在預定期限內做到承諾的事情	.661		
9	園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	.572		
12	園方能在預定開放的時間內開放使用	.559		
18	環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的	.547		
21	瞭解使用者的需求	.533		
3	有便利的使用者服務中心	.479		
20	舉辦適合各種使用者參加的活動	.487		
5	有乾淨且便利的廁所		.789	
6	有整齊、清潔的環境		.755	
1	有種類豐富且完善的運動設施		.662	
2	有優美且吸引人的景點或景觀		.599	
7	設施種類能滿足使用者前往的需求		.533	
22	所在地點，對使用者而言是容易到達的			.712
19	提供適合各種年齡層使用者的服務及設施			.588
8	園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的			.560
14	場地、設施能立即讓使用者使用			.496
4	有足夠的停車場			.435

由表 4-5 可看出共同因素 1 包含 16、15、10、17、13、11、9、12、18、21、3、20 等服務項目，此為解釋力最強之因素，綜合考慮其屬性後，命名為「園方服務」因素。共同因素 2 包含 5、6、1、2、7 等服務項目

，綜合考慮其屬性後，命名為「主要設施狀況」因素。共同因素 3 包含 22、19、8、14、4 等服務項目。綜合考慮其屬性後，命名為「使用方便性」因素。

以 Cronbach' α 係數來衡量上述 3 項因素的信度，分別得到的 α 值為 .9163、.8202、.7006。由 α 係數大於 0.7 為高信度、小於 0.35 得拒絕其信度的判別標準來看，本研究的 3 項因素 α 值都在 0.7 以上，整體 α 值更高達 .9330。由此可知此 3 項因素皆具有良好的信度。

第三節 大型運動公園服務品質項目的評價與比較

由回收的問卷資料可得知使用者對大型運動公園服務品質的期望與實際感受，進而比較兩者獲知使用者對大型運動公園服務品質的評價。除此之外也可利用 Sheffe 多重比較法，分析不同地區的使用者對於大型運動公園服務品質項目的期望、實際感受、評價是否以差異存在。

一、使用者對大型運動公園服務品質的期望

如表 4-7 所示：整體上，期望平均值最高的 3 項服務品質項目依次為：「有乾淨且便利的廁所」、「有整齊、清潔的環境」、「環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的」，且 3 項項目平均值皆大於 4.45，此處可看出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；期望相對較低的 3 項依次為：「園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝」、「服務人員能立即提供服務給使用者」、「舉辦適合各種使用者參加的活動」，其平均值介於 3.94~4.01 之間，顯示使用者雖然對此 3 項服務品質期待相對較低，但仍抱持期待或偏向期待的態度。

在不同地區的比較上，多項服務品質項目的使用者期望皆達到地區的差異性。其中，北部地區與東部地區的使用者在 15 項服務品質項目的期望程度達到顯著差異，差距最大。細究內容發現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，推測乃因東部地區多數樣本來源為宜蘭運動公園及羅東運動公園所致。兩座運動公園建設較早、設施多樣且知名度高，故讓使用者對其服務有更多期待。此點與 PZB 服務品質模式中影響使用者期望服務水準之因素亦不謀而合。其他地區方面：東部地區與中部地區為 9 項；北部地區與中部地區為 4 項；東部地區與南部地區為 2 項；中部地區與南部地區為 2 項。北部地區與南部地區僅有 1 項服務品質項目的期望程度達到顯著差異，差異最小。

從服務品質項目的角度分析，「園方能在預定期限內做到承諾的事情」、「場地、設施能立即讓使用者使用」、「服務人員能立即提供服務給使用者」、「舉辦適合各種使用者參加的活動」、「所在地點，對使用者而言是容易到達的」等 5 項服務品質項目，不同地區使用者的期望程度較為一致。其中「場地、設施能立即讓使用者使用」、「所在地點，對使用者而言是容易到達的」、「園方能在預定期限內做到承諾的事情」皆在 4.00 以上，顯示不同地區使用者對於場地使用的即時性與便利性，及園方實踐承諾上都一樣頗為期待。「服務人員能立即提供服務給使用者」、「舉辦適合各種使用者參加的活動」2 項服務品質項目分區平均值中部份小於 4.00，但整體平均值仍接近「希望」。

表 4-7 不同地區使用者對大型運動公園提供服務項目之期望

	服務品質項目	不同地區使用者 期望平均值					顯著 p 值	Scheffe 多重 比較
		北區 (1)	東區 (2)	中區 (3)	南區 (4)	總計		
1	有種類豐富且完善的運動設施	4.30	4.48	4.48	4.29	4.38	.027*	(1,2)
2	有優美且吸引人的景點或景觀	4.20	4.48	4.34	4.18	4.30	.000* .040*	(1,2) (2,4)
3	有便利的使用者服務中心	4.00	4.26	3.98	4.00	4.08	.003*	(1,3)
4	有足夠的停車場	4.09	4.44	4.18	4.09	4.21	.000* .031*	(1,2) (2,4)
5	有乾淨且便利的廁所	4.50	4.79	4.75	4.55	4.62	.000* .027*	(1,2) (1,3)
6	有整齊、清潔的環境	4.40	4.64	4.67	4.53	4.52	.000* .019*	(1,2) (1,3)
7	設施種類能滿足使用者前往的需求	4.21	4.40	4.25	4.13	4.27	.022*	(1,2)
8	園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的	4.08	4.35	4.03	4.13	4.16	.001* .039*	(1,2) (2,3)
9	園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	3.89	4.13	3.67	3.84	3.94	.008* .001*	(1,2) (2,3)
10	當使用者客碰到問題時，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	4.13	4.38	3.92	4.38	4.21	.005* .000* .009*	(1,2) (2,3) (3,4)
11	園方能在預定期限內做到承諾的事情	4.03	4.21	4.00	4.05	4.09		
12	園方能在預定開放的時間內開放使用	4.09	4.34	4.03	4.18	4.17	.004* .044*	(1,2) (2,3)
13	園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	4.07	4.30	3.93	4.20	4.14	.010* .011*	(1,2) (2,3)
14	場地、設施能立即讓使用者使用	4.20	4.29	4.30	4.13	4.23		
15	服務人員能立即提供服務給使用者	3.95	4.09	3.84	3.98	3.99		
16	園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	4.07	4.40	4.11	4.15	4.19	.000*	(1,2)
17	園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮	4.16	4.36	4.03	4.31	4.23	.035* .023*	(1,2) (2,3)
18	環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的	4.31	4.69	4.21	4.64	4.45	.000* .014* .000* .012*	(1,2) (1,4) (2,3) (3,4)
19	提供適合各種年齡層使用者的服務及設施	4.22	4.39	3.93	4.20	4.24	.041* .000*	(1,3) (2,3)
20	舉辦適合各種使用者參加的活動	4.01	4.07	3.82	4.02	4.01		

表 4-7 不同地區使用者對大型運動公園提供服務項目之期望 (續)

服務品質項目	不同地區使用者 期望平均值					顯著 p 值	Scheffe 多重 比較
	北區 (1)	東區 (2)	中區 (3)	南區 (4)	總計		
21 瞭解使用者的需求	4.08	4.34	3.95	4.31	4.17	.006* .010*	(1,2) (2,3)
22 所在地點, 對使用者而言是容易到達的	4.31	4.30	4.26	4.24	4.30		

註：表格中*表示在 0.05 的顯著水準下，各地區在該項服務品質項目中所得的平均值有差異存在。

二、使用者對大型運動公園服務品質的實際感受

如表 4-8 所示：在整體上，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，對使用者而言是容易到達的」、「有優美且吸引人的景點或景觀」、「有整齊、清潔的環境」，數值介於 3.88~3.78 之間。數字顯示目前在所有服務品質項目中，使用者對大型運動公園的易達性、景觀及環境整潔都持有相對較高的肯定態度。雖還不到滿意的標準，但已相當接近。實際感受相對較低的 3 項依次為：「有便利的使用者服務中心」、「當使用者碰到問題時，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」、「園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝」，數值介於 3.22~3.29 間。另外 3 項與服務人員相關的服務品質項目「服務人員能立即提供服務給使用者」、「園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理」、「園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮」亦列於實際感受相對較低的第 4、5、7 名。由此可見與服務人員相關之服務品質項目在使用者的實際感受上皆屬於較該改進之部份。

在不同地區的比較上，除了「所在地點，對使用者而言是容易到達的」之外，所有服務品質項目的使用者實際感受皆達到地區的差異性。而從該項項目平均值看來所有分區平均值皆在 3.73 以上，總平均值更達 3.88，列居所有服務品質項目第 1 名。顯示不同地區之使用者對大型運動公園的

易達性均給予相較之下較為正面的肯定。表 4-8 中亦可發現，東部地區與南部地區的使用者在 18 項服務品質項目的實際感受程度達到顯著差異，差距最大。而由逐項數據比較可知：東部地區在所有服務品質項目中的實際感受均較南部地區更高更好。推究可能由於南部地區其中兩座大型運動公園之設施及服務較其他公園為少，而東部地區多數大型運動公園之設施及服務較多，自然更易於表現服務品質上之優勢。此點與 Sasser, Olsen, & Wyckoff (1978)、Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985)、杉本辰夫 (1986) 等學者「服務品質會受服務硬體設備影響」之看法不謀而合。其他地區方面：北部地區與東部地區為 11 項；北部地區與南部地區為 9 項；中部地區與南部地區為 9 項。相較之下，東部地區與中部地區僅有 4 項服務品質項目的實際感受程度達到顯著差異，差異最小。

表 4-8 不同地區使用者對大型運動公園提供服務項目之實際感受

服務品質項目	不同地區使用者 實際感受平均值					顯著 p 值	Scheffe 多重 比較
	北區 (1)	東區 (2)	中區 (3)	南區 (4)	總計		
1 有種類豐富且完善的運動設施	3.68	3.88	3.51	3.36	3.70	.023* .001*	(2,3) (2,4)
2 有優美且吸引人的景點或景觀	3.69	4.18	3.77	3.67	3.86	.000* .002* .000*	(1,2) (2,3) (2,4)
3 有便利的使用者服務中心	3.18	3.46	3.21	2.56	3.22	.008* .000* .000* .002*	(1,2) (1,4) (2,4) (3,4)
4 有足夠的停車場	3.42	3.89	3.69	3.45	3.60	.000* .008*	(1,2) (2,4)
5 有乾淨且便利的廁所	3.52	3.90	3.52	3.25	3.62	.001* .000*	(1,2) (2,4)
6 有整齊、清潔的環境	3.69	4.11	3.74	3.18	3.78	.000* .000* .019* .000* .004*	(1,2) (1,4) (2,3) (2,4) (3,4)

表 4-8 不同地區使用者對大型運動公園提供服務項目之實際感受 (續)

服務品質項目	不同地區使用者 實際感受平均值					顯著 p 值	Scheffe 多重 比較
	北區 (1)	東區 (2)	中區 (3)	南區 (4)	總計		
7 設施種類能滿足使用者前往的需求	3.61	3.84	3.67	3.29	3.66	.032* .000*	(1,2) (2,4)
8 園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的	3.54	3.80	3.57	3.47	3.62	.006*	(1,2)
9 園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	3.29	3.44	3.33	2.75	3.29	.000* .000* .003*	(1,4) (2,4) (3,4)
10 當使用者碰到問題時，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	3.29	3.39	3.30	2.82	3.28	.002* .000* .021*	(1,4) (2,4) (3,4)
11 園方能在預定期限內做到承諾的事情	3.31	3.46	3.34	3.15	3.35	.049*	(2,4)
12 園方能在預定開放的時間內開放使用	3.46	3.70	3.80	3.45	3.57	.017* .025*	(1,2) (1,3)
13 園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	3.35	3.60	3.38	2.84	3.39	.025* .001* .000* .012*	(1,2) (1,4) (2,4) (3,4)
14 場地、設施能立即讓使用者使用	3.54	3.80	3.80	3.69	3.66	.007*	(1,2)
15 服務人員能立即提供服務給使用者	3.32	3.41	3.44	2.87	3.32	.001* .000* .001*	(1,4) (2,4) (3,4)
16 園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	3.32	3.51	3.43	2.76	3.34	.000* .000* .000*	(1,4) (2,4) (3,4)
17 園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮	3.35	3.48	3.31	3.00	3.36	.025* .001*	(1,4) (2,4)
18 環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的	3.65	3.93	3.72	3.56	3.74	.003* .029*	(1,2) (2,4)
19 提供適合各種年齡層使用者的服務及設施	3.66	3.75	3.52	2.85	3.65	.009*	(2,4)
20 舉辦適合各種使用者參加的活動	3.39	3.46	3.41	3.11	3.37	.000* .000* .002*	(1,4) (2,4) (3,4)
21 瞭解使用者的需求	3.37	3.56	3.64	3.72	3.43	.006* .008*	(2,4) (3,4)
22 所在地點，對使用者而言是容易到達的	3.86	3.96	3.89	3.73	3.88		

註：表格中*表示在 0.05 的顯著水準下，各地區在該項服務品質項目中所得的平均值有差異存在。

三、使用者對大型運動公園服務品質的評價

由期望減去實際感受可得到使用者對大型運動公園服務品質的評價。此數值為正，代表大型運動公園實際的服務品質無法達到使用者的期望，且數值愈大表示落差愈大；此數值為 0，代表大型運動公園實際的服務品質剛好等於使用者的期望；此數值為負，代表大型運動公園實際的服務品質不但達到使用者期望，甚至更超出了使用者的期望。

從表 4-9 之回收問卷資料分析看來，目前所有服務品質項目之評價數值皆為正數，此亦代表大型運動公園的實際服務品質皆達不到使用者期望。相較之下，評價較好的 3 項服務品質項目為：「所在地點，對使用者而言是容易到達的」、「有優美且吸引人的景點或景觀」、「園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的」，實際感受與期望的落差在 0.41~0.54 之間。其中「所在地點，對使用者而言是容易到達的」、「有優美且吸引人的景點或景觀」亦為實際感受較高的服務品質項目，顯示此兩項目不但給予使用者相對較好的感受，在與期望相較下，仍有較好的評價。評價較差的 3 項服務品質依次為：「有乾淨且便利的廁所」、「當使用者碰到問題時，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」、「園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮」，實際感受與期望的落差在 0.87~1.00，相差較遠。其中「有乾淨且便利的廁所」原先為期望最高的服務品質項目，但在與期望相較之下卻得到了最差的評價，顯示該項服務品質因素應努力改善。另外兩項評價較差的項目，則同與服務人員相關。

在不同地區的比較上，有 12 項服務品質項目的評價達到顯著差異。其中北部地區與南部地區、中部地區與南部地區皆有 11 項服務品質項目的評價達到顯著差異；東部地區與南部地區有 9 項，東部有 2 項。北部地

區與中部地區僅有一項。

「有種類豐富且完善的運動設施」、「有優美且吸引人的景點或景觀」、「有足夠的停車場」、「有乾淨且便利的廁所」、「設施種類能滿足使用者前往的需求」、「園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的」、「園方能在預定期限內做到承諾的事情」、「場地、設施能立即讓使用者使用」、「提供適合各種年齡層使用者的服務及設施」、「所在地點，對使用者而言是容易到達的」等 10 項服務品質項目，不同地區使用者的評價較為一致。其中「所在地點，對使用者而言是容易到達的」、「有優美且吸引人的景點或景觀」、「園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的」等因素實際感受雖不如期望，但在評價的相對比較中較偏向評價好的一端。然而「有乾淨且便利的廁所」及其他項目期望減去實際感受，得到的評價就偏向較差。

表 4-9 不同地區使用者對大型運動公園提供服務項目之評價

服務品質項目	不同地區使用者 評價平均值					顯著 p 值	Scheffe 多重 比較
	北區 (1)	東區 (2)	中區 (3)	南區 (4)	總計		
1 有種類豐富且完善的運動設施	.61	.61	.97	.93	.68		
2 有優美且吸引人的景點或景觀	.50	.30	.57	.51	.45		
3 有便利的使用者服務中心	.82	.80	.77	1.44	.86	.004* .004* .021*	(1,4) (2,4) (3,4)
4 有足夠的停車場	.66	.56	.49	.64	.61		
5 有乾淨且便利的廁所	.98	.89	1.23	1.29	1.00		
6 有整齊、清潔的環境	.72	.53	.93	1.35	.74	.000* .032* .000*	(1,4) (2,3) (2,4)
7 設施種類能滿足使用者前往的需求	.60	.56	.57	.84	.60		
8 園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的	.53	.55	.46	.65	.54		
9 園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	.60	.69	.34	1.09	.65	.014* .001*	(1,4) (3,4)

表 4-9 不同地區使用者對大型運動公園提供服務項目之評價 (續)

服務品質項目	不同地區使用者 評價平均值					顯著 p 值	Scheffe 多重 比較
	北區 (1)	東區 (2)	中區 (3)	南區 (4)	總計		
10 當使用者碰到問題時，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	.84	.98	.62	1.56	.93	.000* .005* .000*	(1,4) (2,4) (3,4)
11 園方能在預定期限內做到承諾的事情	.72	.75	.66	.91	.74		
12 園方能在預定開放的時間內開放使用	.63	.64	.23	.73	.60	.029* .032* .044*	(1,3) (2,3) (3,4)
13 園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	.72	.71	.56	1.36	.76	.001* .002* .002*	(1,4) (2,4) (3,4)
14 場地、設施能立即讓使用者使用	.66	.49	.49	.44	.57		
15 服務人員能立即提供服務給使用者	.63	.68	.39	1.11	.67	.008* .028* .001*	(1,4) (2,4) (3,4)
16 園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	.75	.90	.69	1.38	.85	.000* .012* .002*	(1,4) (2,4) (3,4)
17 園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮	.81	.88	.72	1.31	.87	.009* .043* .018*	(1,4) (2,4) (3,4)
18 環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的	.66	.76	.48	1.07	.71	.039* .013*	(1,4) (3,4)
19 提供適合各種年齡層使用者的服務及設施	.56	.63	.41	.85	.60		
20 舉辦適合各種使用者參加的活動	.62	.60	.41	1.16	.64	.002* .002* .001*	(1,4) (2,4) (3,4)
21 瞭解使用者的需求	.71	.78	.31	1.20	.74	.021* .030* .000*	(1,4) (2,3) (3,4)
22 所在地點，對使用者而言是容易到達的	.45	.34	.38	.51	.41		

註：表格中*表示在 0.05 的顯著水準下，各地區在該項服務品質項目中所得的平均值有差異存在。

第四節 大型運動公園服務品質缺口的檢定分析

本節針對臺灣地區大型運動公園的五個服務品質缺口，利用 t 檢定分析管理者、服務人員、使用者在服務品質項目上的各種差距，觀察是否有顯著差異性存在。

因各大型運動公園或各地區運動公園之管理者及服務人員之問卷樣本數皆未達 30 份以上，故無法針對個別運動公園或地區做服務品質缺口的檢定。僅能合併所有管理者及服務人員的樣本，進行整體性的分析。

另外在服務品質缺口一、缺口二、缺口三的 t 檢定中，因管理者的樣本數未達 30 份，故假設該母體為常態分配以利檢定。

一、服務品質缺口一之檢定

服務品質缺口一為「使用者期望的服務水準」與「管理者認知使用者期望服務水準」兩者之間的差距，意即「不知道使用者期望什麼」。

服務品質缺口一經獨立樣本 t 檢定之結果如表 4-10 所示。22 項服務品質項目在「使用者期望的服務水準」與「管理者認知使用者期望服務水準」均沒有達到顯著差異，顯示「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，管理者知道使用者對大型運動公園服務品質的期望為何。

然而個別審視各項服務品質項目，使用者期望服務水準較管理者所認知為高的有：「服務人員能立即提供服務給使用者」、「場地、設施能立即讓使用者使用」、「有種類豐富且完善的運動設施」、「提供適合各種年齡層使用者的服務及設施」、「瞭解使用者的需求」、「有足夠的停車場」、「設施種類能滿足使用者前往的需求」、「舉辦適合各種使用者參加的活動」等 8 項。雖然在整體檢定中使用者真正期望與管理者的認知並無差異，但管理者仍能在 8 項服務品質項目上努力，以符合使用者真正的期望。

而管理者所認知使用者期望服務水準較使用者實際期望為高的務品質項目有：「園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝」、「有優美且吸引人的景點或景觀」、「園方能在預定開放的時間內開放使用」、「園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理」、「園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮」、「有整齊、清潔的環境」、「所在地點，對使用者而言是容易到達的」、「園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的」、「園方能在預定期限內做到承諾的事情」、「有乾淨且便利的廁所」、「環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的」、「當使用者碰到問題時，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」、「園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法」等 13 項。

依據 PZB (1988) 服務品質延伸模式，可藉由改進市場研究、管理者與服務人員間保持良好溝通管道、減少與使用者接觸的管理層級等方式，來維持管理者隨時知道使用者對服務品質的期望為何。

表 4-10 服務品質缺口一之獨立樣本 t 檢定結果

	服務品質項目	使用者期望 服務水準 平均值	管理者認知 使用者期望 服務水準 平均值	t 值	p 值
1	有種類豐富且完善的運動設施	4.38	4.08	1.492	.136
2	有優美且吸引人的景點或景觀	4.30	4.67	-1.839	.066
3	有便利的使用者服務中心	4.08	4.08	-.005	.996
4	有足夠的停車場	4.21	4.17	.199	.842
5	有乾淨且便利的廁所	4.62	4.67	-.235	.815
6	有整齊、清潔的環境	4.52	4.67	-.823	.411
7	設施種類能滿足使用者前往的需求	4.27	4.25	.078	.938
8	園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的	4.16	4.25	-.389	.698
9	園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	3.94	4.33	1.723	.085

表 4-10 服務品質缺口一之獨立樣本 t 檢定結果 (續)

	服務品質項目	使用者期望 服務水準 平均值	管理者認知 使用者期望 服務水準 平均值	t 值	p 值
10	當使用者碰到問題時，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	4.21	4.25	-.172	.864
11	園方能在預定期限內做到承諾的事情	4.09	4.17	-.371	.711
12	園方能在預定開放的時間內開放使用	4.17	4.42	-1.147	.252
13	園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	4.14	4.17	-.107	.915
14	場地、設施能立即讓使用者使用	4.23	3.92	.875	.400
15	服務人員能立即提供服務給使用者	3.99	3.67	1.425	.155
16	園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	4.19	4.42	-1.071	.285
17	園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮	4.23	4.42	-.890	.374
18	環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的	4.45	4.50	-.233	.816
19	提供適合各種年齡層使用者的服務及設施	4.24	4.08	.763	.446
20	舉辦適合各種使用者參加的活動	4.01	4.00	.043	.966
21	瞭解使用者的需求	4.17	4.08	.384	.701
22	所在地點，對使用者而言是容易到達的	4.30	4.42	-.560	.576

二、服務品質缺口二之檢定

服務品質缺口二為「管理者認知使用者期望服務水準」與「管理者制定服務規格水準」兩者之間的差距，意即「沒有選擇正確的服務設計與標準」。

服務品質缺口二經配對樣本 t 檢定之結果如表 4-11 所示。22 項服務品質項目中，有「瞭解使用者的需求」、「園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝」、「環境及設施能讓使用者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」、「有便利的使用者服務中心」等 5 項達到顯著差異。且這 5 個服務品質項目中「管理者認知使用者期望服務水準平均值」皆高於「管理者制定服務規格水準平

均值」，且差距在 0.42~1.00 之間。此即代表在這 5 個服務品質項目中，管理者認為「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」，且差異不小。其中落差經問卷開放式回答的資料蒐集，可能來自於經費的不足、人力的不足、其他因素等等，導致管理者本身亦無法依照自身認知的使用者期望服務水準來制定服務規格水準。

若依 PZB (1988) 服務品質延伸模式，可由管理者透過可行性的衡量來承諾服務品質、設定目標、將服務提供過程標準化來消弭缺口二。而大型運動公園管理者則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。

表 4-11 服務品質缺口二之配對樣本 t 檢定結果

	服務品質項目	管理者認知 使用者期望 服務水準 平均值	管理者 制定服務 規格水準 平均值	t 值	p 值
1	有種類豐富且完善的運動設施	4.08	4.25	-.692	.504
2	有優美且吸引人的景點或景觀	4.67	4.50	1.000	.339
3	有便利的使用者服務中心	4.08	3.25	2.278	.044*
4	有足夠的停車場	4.17	4.25	-.248	.809
5	有乾淨且便利的廁所	4.67	4.42	1.915	.082
6	有整齊、清潔的環境	4.67	4.42	1.393	.191
7	設施種類能滿足使用者前往的需求	4.25	4.25	.000	1.000
8	園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的	4.25	4.08	.804	.438
9	園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	4.33	3.33	2.872	.015*
10	當使用者碰到問題時，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	4.25	4.08	.804	.438
11	園方能在預定期限內做到承諾的事情	4.17	3.92	1.915	.082
12	園方能在預定開放的時間內開放使用	4.42	4.50	-.290	.777
13	園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	4.17	4.00	.692	.504

表 4-11 服務品質缺口二之配對樣本 t 檢定結果 (續)

	服務品質項目	管理者認知 使用者期望 服務水準 平均值	管理者 制定服務 規格水準 平均值	t 值	p 值
14	場地、設施能立即讓使用者使用	3.92	4.08	-.484	.638
15	服務人員能立即提供服務給使用者	3.67	3.33	.742	.474
16	園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	4.42	3.67	2.462	.032*
17	園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮	4.42	3.83	2.028	.067
18	環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的	4.50	4.08	2.803	.017*
19	提供適合各種年齡層使用者的服務及設施	4.08	3.83	.761	.463
20	舉辦適合各種使用者參加的活動	4.00	3.50	1.915	.082
21	瞭解使用者的需求	4.08	3.58	3.317	.007*
22	所在地點，對使用者而言是容易到達的	4.42	4.00	2.159	.054

三、服務品質缺口三之檢定

服務品質缺口三為「管理者制定服務規格水準」與「服務人員認知實際傳遞的服務水準」兩者之間的差距，意即「服務績效」。獨立樣本 t 檢定結果如表 4-12 所示。

22 項服務品質項目中，只有「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」等兩項關於服務人員本身的服務品質項目達到顯著差異。且在達到顯著差異的兩個服務品質項目，「服務人員認知實際傳遞的服務水準」平均數皆高於「管理者制定服務規格水準」平均數。顯示現場服務人員認為在這兩個服務品質項目中表現得比管理者所制定的服務規格水準更好。但配合其他缺口的檢定來看，仍不能排除服務人員有高估其服務水準的可能。

PZB (1988) 服務品質延伸模式指出：加強團隊合作、招募良好員工、充足訓練及適當工作設計皆可提昇服務的績效。

表 4-12 服務品質缺口三獨立樣本 t 檢定結果

	服務品質項目	管理者 制定服務 規格水準 平均值	服務人員認 知實際傳遞 的服務水準 平均值	t 值	p 值
1	有種類豐富且完善的運動設施	4.25	4.14	.456	.650
2	有優美且吸引人的景點或景觀	4.50	4.31	.916	.364
3	有便利的使用者服務中心	3.25	4.06	-2.074	.058
4	有足夠的停車場	4.25	4.42	-.573	.576
5	有乾淨且便利的廁所	4.42	4.61	-.713	.488
6	有整齊、清潔的環境	4.42	4.56	-.562	.582
7	設施種類能滿足使用者前往的需求	4.25	4.36	-.342	.738
8	園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的	4.08	4.22	-.587	.560
9	園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	3.33	4.19	-2.435	.029*
10	當使用者碰到問題時，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	4.08	4.36	-1.173	.247
11	園方能在預定期限內做到承諾的事情	3.92	4.08	-.669	.507
12	園方能在預定開放的時間內開放使用	4.50	4.11	1.745	.088
13	園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	4.00	4.22	-.614	.550
14	場地、設施能立即讓使用者使用	4.08	4.22	-.564	.576
15	服務人員能立即提供服務給使用者	3.33	4.08	-2.031	.064
16	園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	3.67	4.39	-2.630	.012*
17	園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮	3.83	4.22	-1.015	.328
18	環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的	4.08	4.36	-1.725	.266
19	提供適合各種年齡層使用者的服務及設施	3.83	4.03	-.797	.430
20	舉辦適合各種使用者參加的活動	3.50	3.94	-1.797	.054
21	瞭解使用者的需求	3.58	3.94	-1.324	.192
22	所在地點，對使用者而言是容易到達的	4.00	4.22	-.959	.342

四、服務品質缺口四之檢定

服務品質缺口四為「服務人員認知實際傳遞服務水準」與「使用者實際感受服務水準」兩者之間的差距。獨立樣本 t 檢定結果如表 4-13 所示。

在 22 個服務品質項目中，僅有「提供適合各種年齡層使用者的服務及設施」一項未達到顯著水準。且 22 項「服務人員認知實際傳遞服務水準平均值」皆高於「使用者實際感受服務水準的平均值」，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。其中平均值的落差在 0.34~1.08 之間。落差最大的是「當使用者碰到問題時，服務中心及服務人員能表現關心態度並提供解決方法」，為 1.08；而「園內購票、購物詢問問題時，服務人員能迅速處理」落差為 1.05；「園內服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝」落差為 0.90；「園內服務人員對使用者有服務熱忱，態度彬彬有禮」落差為 0.86；「服務人員能立即提供服務給使用者」落差為「0.76」。以上可發現與服務人員直接相關之因素，服務人員與使用者認知之落差皆較大。同時由於大型運動公園的在提供服務上的特性，「設施」因素較其他類型服務業更具判別服務品質良窳的影響力。故在實際傳遞的服務水準上，多項服務品質項目略過了服務人員，直接由設施來達成服務。若依大型運動公園服務品質由設施與服務人員共同達成的角度觀之，缺口四的檢定即表示：與使用者感受相較，大型運動公園服務團隊及設施顯然高估了其服務水準。

依據 PZB (1988) 服務品質延伸模式，作適當而不誇大的承諾，以及部門間充分溝通、保持服務政策與執程序的一慣性皆可消弭缺口四。故在現今大型運動公園的做法上，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。

表 4-13 服務品質缺口四獨立樣本 t 檢定結果

	服務品質項目	服務人員認知實際傳遞的服務水準平均值	使用者實際感受服務水準平均值	t 值	p 值
1	有種類豐富且完善的運動設施	4.14	3.70	2.384	.017*
2	有優美且吸引人的景點或景觀	4.31	3.86	2.952	.003*
3	有便利的使用者服務中心	4.06	3.22	4.297	.000*
4	有足夠的停車場	4.42	3.60	6.716	.000*
5	有乾淨且便利的廁所	4.61	3.62	7.359	.000*
6	有整齊、清潔的環境	4.56	3.78	4.087	.000*
7	設施種類能滿足使用者前往的需求	4.36	3.66	3.312	.001*
8	園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的	4.22	3.62	3.504	.000*
9	園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	4.19	3.29	4.881	.000*
10	當使用者碰到問題時，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	4.36	3.28	6.153	.000*
11	園方能在預定期限內做到承諾的事情	4.08	3.35	4.268	.000*
12	園方能在預定開放的時間內開放使用	4.11	3.57	3.125	.002*
13	園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	4.22	3.39	4.189	.000*
14	場地、設施能立即讓使用者使用	4.22	3.66	2.859	.004*
15	服務人員能立即提供服務給使用者	4.08	3.32	4.071	.000*
16	園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	4.39	3.34	5.473	.000*
17	園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮	4.22	3.36	5.152	.000*
18	環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的	4.36	3.74	3.336	.001*
19	提供適合各種年齡層使用者的服務及設施	4.03	3.65	1.868	.062
20	舉辦適合各種使用者參加的活動	3.94	3.37	3.020	.003*
21	瞭解使用者的需求	3.94	3.43	3.122	.002*
22	所在地點，對使用者而言是容易到達的	4.22	3.88	2.411	.016*

五、服務品質缺口五之檢定

服務品質缺口五為「使用者期望服務水準」與「使用者實際感受服務水準」兩者之間的比較。配對樣本 t 檢定結果如表 4-14 所示。

22 個服務品質項目皆達到顯著差異，且每一個服務品質項目的「使用

者實際感受服務水準平均值」皆低於「使用者實際感受服務水準平均值」。顯示在 22 個服務品質項目中，使用者實際感受的服務水準皆不如期望。差距最小、表現相對最好的是「所在地點，對使用者而言是容易到達的」，為 0.42；差距最大、表現相對最差的是「有乾淨且便利的廁所」，為 1.00。整體來看，大型運動公園在 22 個服務品質項目上仍有改進空間。

而 PZB (1988) 服務品質延伸模式指出：改進缺口五之方式應由消弭缺口一至缺口四而達成。

表 4-14 服務品質缺口四配對樣本 t 檢定結果

	服務品質項目	使用者期望 服務水準 平均值	使用者 實際感受 服務水準 平均值	t 值	p 值
1	有種類豐富且完善的運動設施	4.38	3.70	16.589	.000*
2	有優美且吸引人的景點或景觀	4.30	3.86	12.265	.000*
3	有便利的使用者服務中心	4.08	3.22	18.314	.000*
4	有足夠的停車場	4.21	3.60	22.513	.000*
5	有乾淨且便利的廁所	4.62	3.62	19.303	.000*
6	有整齊、清潔的環境	4.52	3.78	14.514	.000*
7	設施種類能滿足使用者前往的需求	4.27	3.66	13.086	.000*
8	園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的	4.16	3.62	15.527	.000*
9	園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	3.94	3.29	21.461	.000*
10	當使用者碰到問題時，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	4.21	3.28	19.027	.000*
11	園方能在預定期限內做到承諾的事情	4.09	3.35	15.601	.000*
12	園方能在預定開放的時間內開放使用	4.17	3.57	16.653	.000*
13	園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	4.14	3.39	13.661	.000*
14	場地、設施能立即讓使用者使用	4.23	3.66	17.244	.000*
15	服務人員能立即提供服務給使用者	3.99	3.32	21.438	.000*
16	園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	4.19	3.34	21.358	.000*

表 4-14 服務品質缺口四配對樣本 t 檢定結果 (續)

	服務品質項目	使用者期望 服務水準 平均值	使用者 實際感受 服務水準 平均值	t 值	p 值
17	園內的服務人員對使用者有服務的熱忱， 態度彬彬有禮	4.23	3.36	17.744	.000*
18	環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是 安全的	4.45	3.74	15.119	.000*
19	提供適合各種年齡層使用者的服務及設施	4.24	3.65	16.250	.000*
20	舉辦適合各種使用者參加的活動	4.01	3.37	16.834	.000*
21	瞭解使用者的需求	4.17	3.43	9.311	.000*
22	所在地點，對使用者而言是容易到達的	4.30	3.88	16.250	.000*

第五節 大型運動公園服務品質項目重視程度分析

本節針對大型運動公園 22 個服務品質項目，進行不同項目之間以及不同身份之間的重視程度進行分析。

一、使用者對大型運動公園服務品質項目之重視程度

在整體上，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 (4.52)」、「環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的 (4.48)」、「有整齊、清潔的環境 (4.44)」，與期望最高的 3 項服務品質項目雖次序不一，但項目組成相同。且皆介於「重視」及「非常重視」之間，此即代表使用者對期望最高的 3 項服務品質亦給予相當的重視程度。重視程度相對較低的 3 項依次為：「園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝 (3.85)」、「舉辦適合各種使用者參加的活動 (3.93)」、「服務人員能立即提供服務給使用者 (3.95)」，與期望較低的 3 項服務品質項目次序不一，但項目組成也恰巧相同。且皆介於「普通

」至「重視」之間，接近「重視」。使用者不但對此 3 個項目沒有較高的期望，同時與其他項目比較起來也較不關心。

在不同地區的比較上，多項服務品質項目的使用者重視程度達到地區的差異性（詳見表 4-15）。其中，北部地區與東部地區的使用者在 14 項服務品質項目的重視程度達到顯著差異，差距最大。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。推測此結果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。其他地區方面：東部地區與中部地區為 7 項；東部地區與南部地區為 3 項；北部地區與南部地區為 2 項。中部地區與南部地區僅有 1 項服務品質項目的重視程度達到顯著差異，差異最小。

從服務品質項目的角度分析，「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」、「園方能在預定開放的時間內開放使用」、「場地、設施能立即讓使用者使用」、「服務人員能立即提供服務給使用者」、「舉辦適合各種使用者參加的活動」、「所在地點，對使用者而言是容易到達的」等 7 項服務品質項目，不同地區使用者的重視程度較為一致，顯示在 7 項服務品質上較無地區性的差異。且除「園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝」、「舉辦適合各種使用者參加的活動」、「服務人員能立即提供服務給使用者」3 項服務品質因素重視程度在「普通」與「重視」間外，其餘 4 項皆在「重視」與「非常重視」之間。

表 4-15 不同地區使用者對大型運動公園服務品質項目之重視程度

	服務品質項目	不同地區使用者 重視平均值					顯著 p 值	Scheffe 多重 比較
		北區 (1)	東區 (2)	中區 (3)	南區 (4)	總計		
1	有種類豐富且完善的運動設施	4.06	4.31	4.20	4.18	4.17	.005*	(1,2)
2	有優美且吸引人的景點或景觀	3.98	4.35	4.03	4.02	4.11	.000* .043* .041*	(1,2) (2,3) (2,4)
3	有便利的使用者服務中心	3.85	4.15	3.89	3.95	3.96	.001*	(1,2)
4	有足夠的停車場	3.97	4.45	4.26	4.09	4.17	.000* .024*	(1,2) (2,4)
5	有乾淨且便利的廁所	4.36	4.77	4.59	4.45	4.52	.000* .023*	(1,2) (2,4)
6	有整齊、清潔的環境	4.30	4.62	4.49	4.45	4.44	.000*	(1,2)
7	設施種類能滿足使用者前往的需求	4.13	4.33	4.08	4.16	4.19	.022*	(1,2)
8	園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的	3.97	4.22	3.92	4.13	4.06	.008*	(1,2)
9	園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	3.81	3.98	3.75	3.69	3.85		
10	當使用者碰到問題時，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	4.04	4.39	3.87	4.27	4.17	.000* .000* .042*	(1,2) (2,3) (3,4)
11	園方能在預定期限內做到承諾的事情	3.98	4.14	4.02	3.95	4.03		
12	園方能在預定開放的時間內開放使用	4.02	4.22	3.95	4.11	4.09		
13	園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	3.98	4.22	3.84	4.13	4.06	.015* .011*	(1,2) (2,3)
14	場地、設施能立即讓使用者使用	4.16	4.24	4.20	4.09	4.19		
15	服務人員能立即提供服務給使用者	3.91	4.05	3.92	3.85	3.95		
16	園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	3.99	4.31	3.93	4.11	4.10	.000* .006*	(1,2) (2,3)
17	園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮	4.10	4.39	4.07	4.13	4.19	.000* .023*	(1,2) (2,3)
18	環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的	4.33	4.67	4.38	4.69	4.48	.000* .003* .030*	(1,2) (1,4) (2,3)
19	提供適合各種年齡層使用者的服務及設施	4.13	4.32	4.02	4.09	4.18	.046*	(2,3)
20	舉辦適合各種使用者參加的活動	3.94	3.95	3.84	3.85	3.93		
21	瞭解使用者的需求	4.01	4.32	4.10	4.33	4.15	.000* .037*	(1,2) (1,4)
22	所在地點，對使用者而言是容易到達的	4.28	4.27	4.28	4.27	4.28		

二、大型運動公園服務品質相對重視程度分析

透過 Spearman 等級相關進一步分析管理者、服務人員、使用者對大型運動公園服務品質項目重視程度的比較，獲得表 4-16 及表 4-17。

表 4-16 顯示，管理者重視的服務品質項目前 5 名依次為：「有乾淨且便利的廁所（4.83）」、「有整齊、清潔的環境（4.83）」、「園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮（4.83）」、「有優美且吸引人的景點或景觀（4.67）」、「有足夠的停車場（4.67）」、「環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的（4.67）」，前三項與後三項皆因平均值相等因此列於同一順位，且 5 項目皆接近「非常重視」。服務人員重視的服務品質項目前 5 名為：「有整齊、清潔的環境（4.67）」、「有乾淨且便利的廁所（4.58）」、「當使用者碰到問題時，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（4.53）」、「有足夠的停車場（4.50）」、「園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理（4.42）」、「環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的（4.42）」，後兩項因平均值相等因此同列於 22 項目中的第 5 位，且 5 項目都在「重視」與「非常重視」之間。而使用者重視的服務品質項目前 5 名則為：「有乾淨且便利的廁所（4.52）」、「環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的（4.48）」、「有整齊、清潔的環境（4.44）」、「所在地點，對使用者而言是容易到達的（4.28）」、「設施種類能滿足使用者前往的需求（4.19）」、「園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮（4.19）」，後兩項因平均值相等因此同列於 22 項目中的第 5 位且 5 項目也都在「重視」與「非常重視」之間。

由服務品質項目重視程度的排序比較上可發現：「有乾淨且便利的廁所」、「有整齊、清潔的環境」、「環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的」皆是管理者、服務人員、使用者三方皆相當重視的服務品質

項目。此亦顯示無論是管理者、服務人員或使用者都相當注重大型運動公園的整潔與安全性。

表 4-16 服務品質項目相對重視程度

	服務品質項目	管理者		服務人員		使用者	
		平均值	排序	平均值	排序	平均值	排序
1	有種類豐富且完善的運動設施	3.92	21	4.14	16	4.17	10
2	有優美且吸引人的景點或景觀	4.67	4	4.31	9	4.11	13
3	有便利的使用者服務中心	4.42	14	4.00	22	3.96	19
4	有足夠的停車場	4.67	4	4.50	4	4.17	9
5	有乾淨且便利的廁所	4.83	1	4.58	2	4.52	1
6	有整齊、清潔的環境	4.83	1	4.67	1	4.44	3
7	設施種類能滿足使用者前往的需求	4.58	7	4.39	7	4.19	5
8	園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的	4.50	9	4.28	11	4.06	16
9	園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	4.17	19	4.14	16	3.85	22
10	當使用者碰到問題時，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	4.58	7	4.53	3	4.17	11
11	園方能在預定期限內做到承諾的事情	4.33	15	4.17	15	4.03	18
12	園方能在預定開放的時間內開放使用	4.50	9	4.19	14	4.09	15
13	園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	4.50	9	4.31	9	4.06	17
14	場地、設施能立即讓使用者使用	4.25	16	4.25	12	4.19	7
15	服務人員能立即提供服務給使用者	4.08	20	4.14	16	3.95	20
16	園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	4.25	16	4.42	5	4.10	14
17	園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮	4.83	1	4.36	8	4.19	5
18	環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的	4.67	4	4.42	5	4.48	2
19	提供適合各種年齡層使用者的服務及設施	4.25	16	4.14	16	4.18	8
20	舉辦適合各種使用者參加的活動	3.92	21	4.03	21	3.93	21
21	瞭解使用者的需求	4.50	9	4.11	20	4.15	12
22	所在地點，對使用者而言是容易到達的	4.50	9	4.25	12	4.28	4

而從表 4-17 中以 Spearman's rho 係數測得：管理者與服務人員重視程度相關高達.763 (p=.000)；管理者與使用者重視程度.651 (p=.001)；服務人員與使用者重視程度相關高達.638 (p=.001)，皆達顯著的相關。由此可知管理者、服務人員、使用者對各項服務品質項目的重視程度相當一致。

表 4-17 重視程度 Spearman's rho 係數

		管理者	服務人員	使用者
管理者	Spearman's rho		.763**	.651**
	p 值		.000	.001
服務人員	Spearman's rho	.763**		.638**
	p 值	.000		.001
使用者	Spearman's rho	.651**	.638**	
	p 值	.001	.001	

註：p<.05 表示達到顯著水準。

第六節 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

若將使用者對大型運動公園服務品質項目的實際感受視為滿意程度，再進一步將 22 項服務品質項目的滿意程度平均值 3.53 視為 Y 軸，22 項服務品質項目的重視程度平均值 4.15 視為 X 軸，可切割出一個大型運動公園服務品質管理矩陣及四個象限。之後以各項服務品質的重視程度及滿意程度平均值做為 x 及 y 座標，將 22 項服務品質標示於所屬的象限及位置上，可得到大型運動公園服務品質管理矩陣如表 4-18 及圖 4-1 所示。

表 4-18 使用者重視程度及滿意程度比較

服務品質項目		重視程度 平均值	滿意程度 平均值	服務品質管 理矩陣象限
1	有種類豐富且完善的運動設施	4.17	3.70	第一象限 持續努力區
4	有足夠的停車場	4.17	3.60	
5	有乾淨且便利的廁所	4.52	3.62	
6	有整齊、清潔的環境	4.44	3.78	
7	設施種類能滿足使用者前往的需求	4.19	3.66	
14	場地、設施能立即讓使用者使用	4.19	3.66	
18	環境及設施能讓使用者覺得在園內活動是安全的	4.48	3.74	
19	提供適合各種年齡層使用者的服務及設施	4.18	3.65	
22	所在地點，對使用者而言是容易到達的	4.28	3.88	
10	當使用者碰到問題時，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	4.16	3.28	第二象限 優先努力區
17	園內的服務人員對使用者有服務的熱忱，態度彬彬有禮	4.19	3.36	
21	瞭解使用者的需求	4.15	3.43	
3	有便利的使用者服務中心	3.96	3.22	第三象限 低度努力區
9	園內的服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝	3.85	3.29	
11	園方能在預定期限內做到承諾的事情	4.03	3.35	
13	園方能透過簡介手冊或園內標示，告知使用者各項設施的開放時間或使用方法	4.06	3.39	
15	服務人員能立即提供服務給使用者	3.95	3.32	
20	舉辦適合各種使用者參加的活動	3.93	3.37	
16	園內購票、購物、詢問問題時，服務人員能迅速處理	4.10	3.34	第四象限 停滯努力區
2	有優美且吸引人的景點或景觀	4.11	3.86	
8	園內其他使用者的表現能讓人覺得到運動公園是愉快的	4.06	3.62	
12	園方能在預定開放的時間內開放使用	4.09	3.57	
平均值		4.15	3.53	

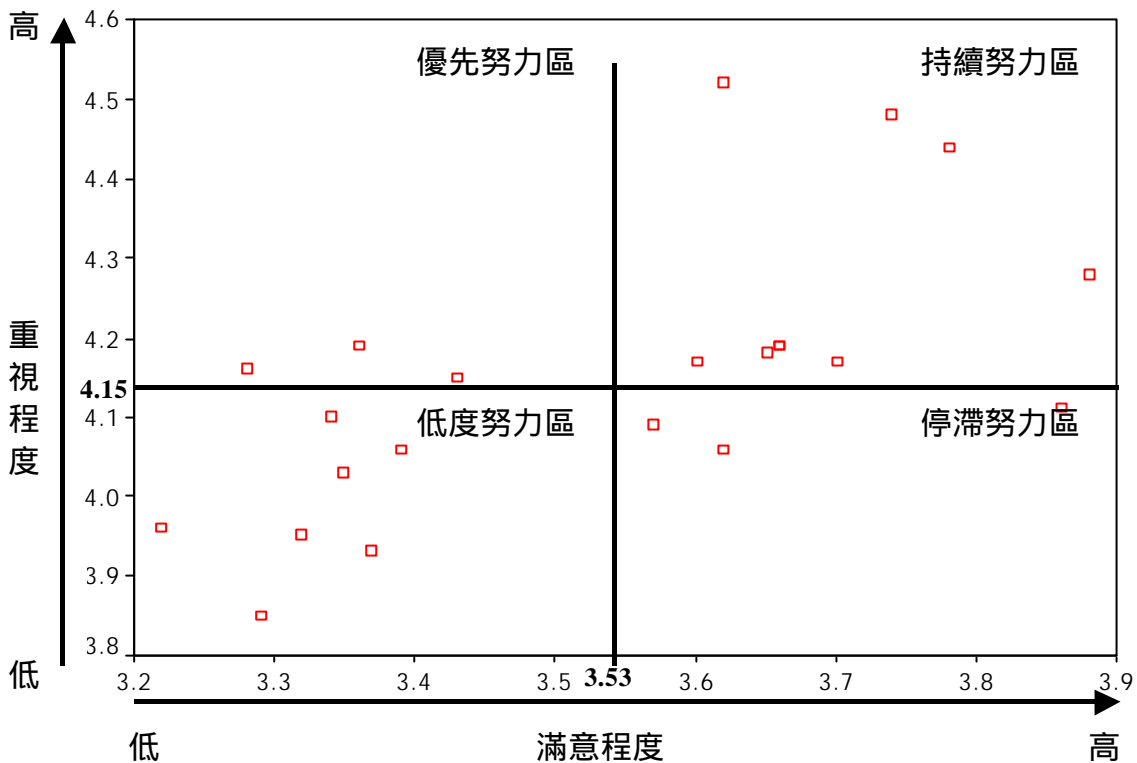


圖 4-1 大型運動公園服務品質管理矩陣

而各區在服務品質管理上的策略涵義如下：

- (一) 持續努力區：表示大型運動公園使用者非常重視，且園方表現亦相對較佳的服務品質項目。宜持續努力維持其服務品質水準，甚至更進一步追求進步。
- (二) 優先努力區：表示大型運動公園使用者非常重視，但園方表現較為不佳的服務品質項目。此為大型運動公園服務品質的明顯弱點，宜優先著手改善。
- (三) 低度努力區：表示大型運動公園使用者較不重視，且園方目前服務品質水準亦達不到使用者期望的項目。此為園方提昇使用者對服務品質水準感受之契機點。如能針對落於此區的服務品質項目進行改善，必能讓使用者獲得額

外的滿意效果。

- (四) 停滯努力區：表示大型運動公園使用者較不重視，但相較之下感覺還算不錯的服務品質項目。對於落於此區的服務品質項目園方雖不用立即設法更進一步改善，但仍應保持謹慎的態度維持服務品質水準，以收最大綜效。

目前臺灣地區大型運動公園服務品質項目在服務品質管理矩陣上多屬於第一象限及第三象限。應透過努力將第二象限及第三象限的各項服務品質項目的分佈提昇至第一象限及第四象限，以追求良好服務品質。

二、大型運動公園服務品質管理策略

依據對大型運動公園服務品質管理矩陣的討論，本研究嘗試發展大型運動公園服務品質管理策略如下：

(一) 近程策略：

- 1.改善服務人員的服務熱忱與服務態度，讓使用者在需要時都能享受到誠懇且親切的服務。
- 2.設立良好的溝通管道，讓使用者的需求能充分地被瞭解。

(二) 中程策略：

- 1.設立便利的使用者服務中心，讓使用者在需要時都能享受到便利的服務。
- 2.鼓勵服務人員穿著整齊、清潔且適當的服裝，或藉由制服來提昇服務團隊專業形象。
- 3.標準化服務流程，或改善服務人員的服務效率，讓使用者在需要時都能享受到即時的服務。
- 4.不定期舉辦活動供使用者參加。
- 5.增設園內標示或印製簡介手冊，讓使用者能輕易獲得資訊。

(三) 長程策略：

- 1.透過服務人員維護或民眾教育持續維持園內的整潔。
- 2.致力於持續維持園內的安全性。
- 3.設施應持續力求種類豐富完善、能讓使用者便於到達以及立即使用。
- 4.致力於持續維持園內的優美景觀，讓使用者覺得前來大型運動公園是愉快的。
- 5.持續關建或規劃足夠的停車場。
- 6.維持在預定開放時間內開放使用。