

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班

碩士學位論文

運動賽會服務品質及滿意度之研究
-以 2012 年全民運動會水上救生競賽為例
A Study of Service Quality and Satisfaction for
Sport Events-A Case Study of 2012 Citizens
Games Life Saving Competition



研究生：朱蕙嫻 撰

指導教授：林文郎 博士

中華民國 102 年 01 月

臺中市

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班

碩士學位論文

研究生：朱蕙嫻

論文題目：運動賽會服務品質及滿意度之研究-以 2012 年全民運動會水上
救生競賽為例

本論文業經本委員會評審認可，合於碩士水準。

口試委員：

洪嘉文

洪嘉文 教授

國立臺灣師範大學體育學系兼任副教授

林文郎

林文郎 教授

國立臺灣體育運動大學運動管理學系教授

王建興

王建興 教授

國立臺灣體育運動大學休閒運動學系助理教授

指導教授

林文郎

系主任

黃錦煌

中華民國 101 年 12 月 22 日

國立臺灣體育運動大學博碩士論文電子檔案授權書

本授權書所授權之論文為授權人在國立臺灣體育運動大學運動管理學系研究所/
碩士班 101 學年度第 1 學期取得 博士 碩士 學位之論文。

論文名稱：運動賽會服務品質及滿意度之研究-以2012年全民運動會水上救生競
賽為例

指導教授：林文郎 博士

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文電子檔(含摘要) 非專屬性、無償授
權本人畢業學校圖書館及登載於其所建置之資料庫內，並得從事下列行為：

- 一、提供讀者不限地域、時間及次數之免費線上檢索、閱覽、下載或列印，並
得將資料庫重製成微縮、光碟或其他數位化載體以及其他學術機構之資料
庫交換。
- 二、提供付費之線上全文下載及列印，並得將該資料庫重製成光碟或其他數位
化載體販售發行，或交由非學術組織出版，惟線上收費及販售所得應視為
專款作為執行單位營運及系統維持之用。

全文電子檔使用權限授權（請勾選下列一項授權選項）：

- 校內外完全公開(建議)
- 校內立即公開，校外一年後公開
- 校內立即公開，校外五年後公開
- 校內外均一年後公開
- 自定開放時間：校內_____年、校外_____年後公開(最長不得逾五年)

立授權書人對上述授權之著作擁有著作權，尚未專屬授權予其他法人或自然人。本
件授權不影響著作人對原著作之著作權及衍生著作權，並得為其他之專屬授權。
立授權書人保證授權使用之作品及相關資料，並無侵害他人智慧財產權、隱私權之
情事，如有侵害他人權益及觸犯法律之情事發生，立授權書人願自行負責一切法律
責任。

被授權人：國立臺灣體育運動大學
地址：台中市北區雙十路一段十六號
電話：(04)22213108

授權人：朱蕙嫻 (親自簽名) 民國：102 年 01 月 28 日

保存期限：永久保存

QP-J02-06-02-02-10

國家圖書館 博碩士論文電子檔案上網授權書

本授權書所授權之論文為授權人在國立臺灣體育運動大學運動管理學系研究所/
碩士班 101 學年度第 1 學期取得 博士 碩士 學位之論文。

論文名稱：運動賽會服務品質及滿意度之研究-以2012年全民運動會水上救生競賽為例

指導教授：林文郎 博士

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文電子檔(含摘要)，非專屬、無償授權國家圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

授權選項：

立即開放

暫不開放 (開放日期為_____年_____月_____日，最長不得逾五年)

授權人：朱慧嫻 (親自簽名) 民國：102 年 01 月 28 日

保存期限：永久保存

QP-J02-06-02-03-10

論 文 名 稱：運動賽會服務品質及滿意度之研究-以 2012 年全民運動會
水上救生競賽為例

總頁數：203頁

院 校 所 組 別：國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班

畢業時間及提要別：101學年度第一學期碩士學位論文提要

研 究 生：朱蕙嫻

指導教授：林文郎 博士

中文摘要

本研究旨在瞭解運動賽會服務品質及滿意度之情形-以 2012 年全民運動會水上救生競賽為例。本研究採用問卷調查法，問卷總計發放 253 份，回收有效問卷計有 211 份，有效問卷回收率為 84.4%。研究工具分為三部分，依序為服務品質量表、滿意度量表、人口統計變項問卷，採用 Likert 五點量表進行計分。問卷回收後，以 SPSS12.0 統計套裝軟體進行：獨立樣本 t 檢定、描述性統計分析、單因子變異數分析、雪費法、典型相關分析等統計方法進行資料之處理與分析。研究結果發現：參與者性別以「男性」居多；年齡層以「20 歲」以下為最大宗；教育程度以「大學」比例最高；職業以「學生」為主要族群；月收入以「20,000 以下」佔多數；婚姻狀況以「未婚」居多數，居住地以「北部」佔多數。服務品質之現況以『專業態度』得分最高，其次為『傳遞承諾』、『即時反應』、『關懷需求』、『實體形象』。滿意度之現況以『人力資源』、得分最高，其次為『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』。性別、年齡、教育程度、職業等，在服務品質與滿意度之構面均有顯著差異存在。服務品質與滿意度之結果呈現正相關，即賽會服務品質越好，則參與者滿意度越高。

關鍵詞：全民運動會、水上救生競賽、服務品質、滿意度。

Title of Thesis: A Study of Service Quality and Satisfaction for Sport Events-A Case Study of 2012 Citizens Games Life Saving Competition

Name of Institute: Department of Sport Management, National Taiwan University of Physical Education and sport

Graduate date: January 2013

Degree Conferred: M.P.E.

Name of student: Yi-Rou Chu

Advisor: Dr. Wen -Long Lin

Abstract

The purpose of this study was to understand the service quality and satisfaction for sport events - a case study of 2012 citizens games life saving competition. This study used questionnaires, 253 questionnaires were issued, 211 valid questionnaires were collected, 84.4% of the valid questionnaires. The questionnaires consisted of three parts, service quality scale, satisfaction scale, demographic information, using (likert) way to answer the five-point scale scoring. The instruments used in study included the demographics, the service quality and the satisfaction scale. The data using spss12.0 statistical software packages for data processing and analysis, the following statistical methods: independent samples t test, descriptive statistical analysis, one-way ANOVA, steffen's method, canonical correlation analysis, the results were as follows : participant gender is mostly "male"; for ages up to 20 years of age; university to the largest groups for level of education occupational "students" as the main ethnic groups; monthly income "less than \$ 20,000" majority; marriage the majority as "unmarried" residence the majority of the "northern". The status of the service quality scored the highest is professional attitude, followed by "delivery commitment", "immediate reaction", "care needs", "physical image". Satisfaction the highest score is "human resources", followed by "the venues and facilities", "schedule planning", "player performance", "convenience services". The results showed that: gender, age, education level, occupation, in the dimensions of service quality and satisfaction are significant differences exist. There were positive relations between service quality and satisfaction.

Keywords: Citizens Games, Life Saving Competition, Service Quality, Satisfaction.

謝誌

『寒窗苦讀、懸樑刺股』簡單的八個字，道盡研究所求學這些日子來的最佳寫照。度過苦樂參半的研究生生活，熬過撰寫論文的酸甜苦辣，通過口試畢業的剎那喜悅，過往點點滴滴成為難以磨滅的印記，隨著論文即將付梓，驀然回首竟有雲淡風輕的感覺！

此篇論文的起筆、逗點到句號的結束，承蒙亦師亦友的指導教授 林文郎博士，謝謝您在整篇論文研究過程中，賦予學生揮灑的空間與支持，讓學生得以依照運動專長及興趣充分發揮，每當研究上遇到瓶頸，無法突破之際，文郎老師總能以清晰簡明的論述，為學生釋疑解惑，指引論文的思考方向，讓我的研究所生涯能夠順利完成，真的衷心感謝。同時謝謝兩位口試委員洪嘉文教授及王建興教授，在公務、學務及校務忙碌之際，審核學生論文，並給予最中肯的建議，使得本論文更臻完備，在此謹深致謝忱。

除此之外，感謝每一位用心付出的老師，班導林房儂教授、黃彥翔主任、莊木貴教授、王慶堂教授，謝謝您們的傾囊相授。此外，謝謝發哥、俊榮、明傳、俊杰、慶瑩、金峰、采君、雅蘭、惠娟、美吟、雅玲在這段日子的陪伴，尤其是慶瑩、金峰的情義相挺，雖非同門，但我們卻有相濡以沫之情，還有同門的采君，感謝在面對挑戰實現夢想的路上，有妳互相加油打氣。一路上你們的溫馨鼓勵和實質協助，讓蕙嫻這一路上不知什麼是孤單，很高興在我的人生旅途當中遇見你們，我會永遠珍惜這個緣分。

從懵懵懂懂的初學習到忐忑不安的惶恐期，在陷入低潮喪失動力之時，你總能為我帶來一絲曙光。從論文的最初到最終，我的每一次困頓、每一聲嘆息、每一份雀躍，你未曾缺席，若不是你像海一樣的寬廣、包容，我無法懷抱天真爛漫的赤子之心來聆聽這生命的美好，謝謝一路上有你的相伴，King 學長。

蕙嫻 謹謝

2013 年 1 月

目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
謝誌.....	iii
目錄.....	iv
表目錄.....	vi
圖目錄.....	viii
第壹章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	7
第三節 研究問題.....	8
第四節 研究範圍與限制.....	9
第五節 名詞解釋.....	11
第六節 本研究重要性.....	13
第貳章 文獻探討.....	14
第一節 全民運動會歷史沿革.....	14
第二節 水上救生組織歷史沿革.....	25
第三節 服務品質之相關研究.....	39
第四節 滿意度之相關研究.....	61
第五節 服務品質及滿意度之相關研究.....	71
第六節 本章總結.....	76
第參章 研究方法.....	79
第一節 研究流程.....	79
第二節 研究架構.....	81
第三節 研究假設.....	82

第四節 研究對象與抽樣.....	83
第五節 研究工具.....	85
第六節 資料處理.....	100
第肆章 結果與討論.....	102
第一節 水上救生競賽參與者之人口特性現況分析.....	102
第二節 水上救生競賽服務品質之現況分析.....	110
第三節 水上救生競賽滿意度之現況分析.....	118
第四節 不同人口背景變項在服務品質上之差異性分析.....	127
第五節 不同人口背景變項在滿意度上之差異性分析.....	143
第六節 服務品質及滿意度之相關性分析.....	159
第伍章 結論與建議.....	164
第一節 結論.....	164
第二節 建議.....	170
參考文獻.....	174
中文部分.....	174
英文部分.....	182
附錄.....	188
附錄一 賽會服務品質量表因素分析、信度分析摘要表.....	188
附錄二 賽會滿意度量表因素分析、信度分析摘要表.....	190
附錄三 預試問卷說明.....	192
附錄四 專家內容效度審查感謝函.....	193
附錄五 專家內容效度審查同意函.....	194
附錄六 專家內容效度審查評估表.....	195
附錄七 預試問卷.....	196
附錄八 正式問卷.....	200

表目錄

表 2-1-1	臺灣省運動會歷屆舉辦地、競賽項目、參加總人數一覽表	16
表 2-1-2	區運會歷屆舉辦地、競賽項目、參加總人數、吉祥物一覽表	19
表 2-1-3	全運會歷屆舉辦地、參加總人數、吉祥物一覽表	20
表 2-1-4	全民運歷屆舉辦地、競賽項目、參加總人數、吉祥物一覽表	24
表 2-2-1	國際水上救生競賽-靜水項目	32
表 2-2-2	國際水上救生競賽-海洋項目	34
表 2-2-3	臺灣歷屆大型水上救生競賽一覽表(靜水項目)	37
表 2-2-4	臺灣歷屆大型水上救生競賽一覽表(海洋項目)	38
表 2-3-1	服務品質定義彙整表	43
表 2-3-2	SERVQUAL 量表	56
表 2-3-3	國外學者服務品質衡量構面彙整表	57
表 2-3-4	國內研究者服務品質衡量構面彙整表	58
表 2-4-1	滿意度之定義彙整表	61
表 2-4-2	滿意度理論模式	67
表 2-4-3	滿意度衡量構面彙整表	68
表 2-5-1	服務品質及滿意度之相關研究	72
表 3-4-1	預試樣本人數統計表	83
表 3-4-2	正式樣本人數統計表	84
表 3-5-1	專家內容效度彙整表	88
表 3-5-2	賽會服務品質知覺量表項目分析摘要表	91
表 3-5-3	賽會滿意度知覺量表項目分析摘要表	92
表 3-5-4	賽會服務品質量表因素分析、信度分析摘要表	96
表 3-5-5	賽會滿意度量表因素分析、信度分析摘要表	98
表 4-1-1	參與者人口統計變項次數分配表	107

表 4-1-2	行政院勞工委員會行政轄區劃分一覽表.....	109
表 4-2-1	賽會服務品質各因素構面得分摘要表	113
表 4-2-2	賽會服務品質各題項得分摘要表	114
表 4-3-1	賽會滿意度各因素構面得分摘要表	120
表 4-3-2	賽會滿意度各題項得分摘要表	121
表 4-4-1	不同性別對服務品質之差異性分析摘要表.....	128
表 4-4-2	不同年齡對服務品質之單因子變異數分析.....	130
表 4-4-3	不同教育程度對服務品質之單因子變異數分析	133
表 4-4-4	不同職業對服務品質之單因子變異數分析.....	135
表 4-4-5	不同月收入對服務品質之單因子變異數分析.....	137
表 4-4-6	不同婚姻狀況對服務品質之差異性分析摘要表	139
表 4-4-7	不同居住地對服務品質之單因子變異數分析.....	141
表 4-4-8	不同背景變項賽會參與者服務品質之驗證結果總表	142
表 4-5-1	不同性別對滿意度之差異性分析摘要表.....	144
表 4-5-2	不同年齡對滿意度之單因子變異數分析.....	146
表 4-5-3	不同教育程度對滿意度之單因子變異數分析	149
表 4-5-4	不同職業對滿意度之單因子變異數分析.....	151
表 4-5-5	不同月收入對滿意度之單因子變異數分析.....	153
表 4-5-6	不同婚姻狀況對滿意度之差異性分析摘要表.....	155
表 4-5-7	不同居住地對滿意度之單因子變異數分析.....	157
表 4-5-8	不同背景變項賽會參與者滿意度之驗證結果總表	158
表 4-6-1	服務品質及滿意度之典型相關分析摘要表.....	162
表 5-1-1	研究假設驗證結果彙整表.....	169

圖目錄

圖 2-3-1 服務水準整合模式	47
圖 2-3-2 知覺服務品質模式	48
圖 2-3-3 服務金三角模式	49
圖 2-3-4 PZB 服務品質概念模式	52
圖 2-3-5 服務品質缺口整合模式	54
圖 3-1-1 研究流程圖	80
圖 3-2-1 研究架構圖	81
圖 3-5-1 量表編製建構流程圖	87
圖 4-6-1 服務品質及滿意度之典型相關路徑	163

第壹章 緒論

本研究主要宗旨在於探討運動賽會服務品質及滿意度之間的關係，以「2012年全民運動會水上救生競賽」進行研究。本章內容共分為六節，第一節研究背景與動機；第二節研究目的；第三節研究問題；第四節研究範圍與限制；第五節名詞解釋；第六節本研究重要性，茲將各節分述如下。

第一節 研究背景與動機

水上救生是一項融合游泳及救生技巧的水上競速運動，主要源起於歐美及澳洲等水上運動強國（高雄世界運動會官網，2009），而游泳能力為所有水上救生運動的基本先決要件。游泳能力可視為國家進步與否的重要指標之一，除了可有效增進健康體能，亦可自救與救人，進而減少溺水傷亡事件之發生。觀諸日本、英國、法國、澳洲、德國、荷蘭等世界先進國家，莫不重視游泳技能之培養，更將基本自救與水上求生技巧，列為學校體育課程中最受重視之水上運動技能之一（行政院體育委員會，2009）。反觀我國因早期海防戒嚴、宗教觀念、經濟等因素，與水域相關之各項運動並未普及化，因而阻礙了水上救生運動的發展。

臺灣為典型的海島國家，四面環海，擁有得天獨厚的海洋資源，非常適合發展各項水域運動與遊憩絕佳環境，國人理應與水親近。但根據內政部消防署統計資料顯示，臺灣

每年約有600人因溺水死亡，相較於其他同為海島型國家及歐美先進國家，溺水率偏高（內政部消防署，2011）。世界衛生組織(WHO)於2001年統計，0~14歲兒童每十萬人口溺水死亡率，南韓1.5、日本0.6、澳洲0.5、英國0.1，我國則高達1.8，（教育部，2010）。誠如上述，我國每年因溺水死亡人數約為600人，0~14歲兒童溺水率高出英國18倍，與這些先進國家相較起來，我國溺水死亡率顯然偏高，也因此讓政府高層及相關單位不得不重視此一現象。

有鑑於此，教育部為提昇青少年水上運動能力，於2009年修訂國中小游泳能力標準，將行之有年的十級游泳能力分級標準簡化為五級，原十級游泳能力最高級之蝶式、仰式、蛙式、自由式各25公尺，提高為蛙式、自由式各100公尺；並增加自救救生能力，分別為十字漂、仰漂、水母漂等列為游泳教學優先課程。強調學生應具備長距離游泳及水中安全自救等技能，透過循序漸進的能力基本指標，培養學生具備「帶著走」的親水能力（教育部，2009）。

在提升全民水上運動能力方面，行政院體育委員會（以下簡稱體委會）則於2010年，提出「打造運動島」計畫，並將「泳起來！專案」列為重點推展項目，讓各縣市政府提出計畫推動游泳及水域相關活動，鼓勵全民參與游泳，進而從事其他水上運動，並培養國人水域安全觀念及自救救人技能，讓國人在親水、樂水、活水的同時也能注重安全（許瓊云，2011）。

為落實「泳起來！專案」，體委會統合產官學等相關部會資源，共同研商提昇水上運動策略，自2010年起規劃近程、中程、長程12年之推動目標，並具體逐步實施。「泳起來！

專案」核心在於提升各族群（民眾、學生、軍、警、消防及海巡人員）水上運動能力、強化自救知能，並以改善及新建泳池設施、建構優質游泳環境，終而形塑臺灣水上運動風潮。（吳龍山，2011；巴唐志強，2011）。

因此，體委會於2010年起針對各族群，以趣味的水上競賽運動方式來親近國人，分別舉辦「軍、警、消、海巡游泳競賽」、「全國消防人員水上救生技能競賽」、「全國中學生水上救生競賽」、「企業游泳挑戰賽」以及「全國青少年城市游泳對抗賽」等各項全民泳起來之活動，藉以宣導及鼓勵國人增進水中自救和救人的能力。除此之外，教育部為了加強學生水上救生觀念與游泳相關技能，持續將「水上救生競賽」項目列入運動成績優良學生甄試資格盃賽（教育部全球資訊網，2012）。

基於上述，體委會希冀「泳起來！專案」以政策領航，啟動再造，普及全民水上運動風氣、強化國民體質為核心，並達到人溺己溺、自救救人的終極目標，更可落實我國「海洋國家」的國際形象，並有助於躋身先進國家之林（吳龍山，2011）。

我國海岸線延綿甚長，四面環海的地理環境特性，造就河川溪流密佈，因此國人接觸開放水域機會極高。近年來周休二日的實施，加上政府強調「海洋立國」的理念及體委會「打造運動島」計畫成效逐漸顯現，投入水域休閒遊憩活動的國人也日益攀升。隨著水上運動的普及化，每當炎炎夏日來臨，游泳池、海邊、湖濱或溪畔，便湧入攜家帶眷、呼朋引伴的戲水人潮。但國人親水能力普遍不足，又缺乏水中自

救常識，無形中增添了潛在危險，再加上臺灣氣候風災頻傳，如「莫拉克」風災、「凡那比」颱風重創南台灣，在在顯示水上救生的重要與必要性。

水上救生最高處理原則：器材救援勝於徒手救援；岸上救援勝於入水救援；團體救援勝於個人救援（中華民國水上救生協會，2012a）。「會游泳並不代表會救人」，當人處於溺水狀態時，往往會緊緊抓住某個物體不放，如果施救者沒有專業技術，極易在這種情況下陷入危險的處境。因此，如何在第一時間以正確的技術及方法急救，此時便凸顯出水上救生技巧、常識及專業的重要性。

水上救生競賽為「世界運動會」競賽運動種類之一，因應2009年「世界運動會」競賽運動種類國際接軌，體委會於2008年高雄市主辦的第五屆「全民運動會」競賽項目中，納入「水上救生競賽」，此乃「水上救生競賽」首度受到政府高層重視，躍升為全國性質的運動比賽項目，亦是銜接2009年「高雄世界運動會」的暖身賽。

「全民運動會」於2000年首辦，每兩年舉辦一次，同「世界運動會」皆是以非亞、奧運所舉辦競賽運動項目為主。舉辦「全民運動會」主要目的在於宣導全民將運動融入日常生活中，融合生活與休閒走向運動的新風潮。

隨著全民運動風氣覺醒，帶動了運動產業的蓬勃發展。Chelladurai (1992)認為運動產業組織所提供的產品大多屬於服務的範圍，因此應適用於服務業的分類基礎。黃煜(2003)提出運動產業為範疇廣泛、產業相互間關聯大、附加價值高的經濟體，其中又以參與性和觀賞性運動服務業為帶動相關

運動產業發展的基礎產業。除此之外，歐洲運動管理學會在第六屆年會，首將服務品質列入主要專題，顯示出國際間開始重視運動產業的服務品質(葉雪鳳，2010)。如上所述，運動產業被歸類為服務業範疇，因應服務之無形性、易逝性、無法儲存、異質性、不可分割等特性(Kotler,1997)，運動賽會主辦單位可從軟體、硬體等設施規劃，強化運動賽會服務品質進而提昇賽會參與者滿意度。

服務品質與滿意度之關係首見於Parasuraman等人的(1985)研究中，研究文獻指出高水準的知覺性服務會影響顧客滿意度增加，但兩者並非完全相等(王志明，2006)。環視近年來國內相關文獻發現，服務品質與滿意度之探討廣泛運用於運動產業，如：「中華民國木球協會服務品質與滿意度之研究」(倪玉珊，2005)；「澄清湖棒球場服務品質與球迷滿意度之探討」(陳雅玲，2005)；「服務品質、觀眾滿意度及忠誠度之關聯性研究-以2008年企業排球聯賽為例」(吳柏叡，2009)；「運動觀光賽會服務品質與參與者滿意度之研究-以2009臺東之美鐵人三項國際邀請賽為例」(黃詩雯，2010)；「全國身心障礙國民運動會服務品質及滿意度之研究」(張佑嘉，2012)等。

綜合上述服務品質與滿意度之相關研究，雖然探討主題不盡相同，但研究結果皆顯示服務品質為提升顧客滿意度之基石。因此，服務品質為組織經營的關鍵因素，如何創造令人滿意的服務品質，以及持續提升服務品質與顧客之滿意度，已成為現代社會保持競爭優勢，長期永續經營的重要策略(高俊雄，2003)。

研究者身為水上救生教練，樂見水上救生競賽已逐漸受到體委會及教育部高度重視。環顧國內各項運動賽事之研究相當豐富多元，但有關水上救生競賽運動相關研究，卻鮮少有文獻著墨，因而引發筆者研究動機。

鑒此，本研究擬以「2012年全民運動會水上救生競賽」參與者為研究對象，進而探討不同特性之參與者於服務品質、滿意度上之現況、差異性以及相關情形，為本研究的主要研究動機。

冀望研究結果，具有學術性價值，並提供相關單位可行性建議，及籌辦此類賽會活動策略上實務性參考依據，進而帶動「全民泳起來」運動風氣，達到「人人會游泳，個個能自救，人人懂救生」之遠景，以符應「海洋之子」稱譽，躋身先進國家之林。

第二節 研究目的

根據上述研究背景與動機，本研究以 2012 年「全民運動會」水上救生競賽參與者為研究對象，本研究主要目的如下：

- 一、瞭解「全民運動會」水上救生競賽參與者之人口特性。
- 二、瞭解「全民運動會」水上救生競賽服務品質之現況。
- 三、瞭解「全民運動會」水上救生競賽滿意度之現況。
- 四、瞭解不同人口背景變項在服務品質上之差異性。
- 五、瞭解不同人口背景變項在滿意度上之差異性。
- 六、探討參與者對服務品質與滿意度之相關性。

第三節 研究問題

依據研究目的，本研究所要探討的研究問題如下：

- 一、瞭解「全民運動會」水上救生競賽參與者之人口特性現況為何？
- 二、瞭解「全民運動會」水上救生競賽服務品質之現況為何？
- 三、瞭解「全民運動會」水上救生競賽滿意度之現況為何？
- 四、瞭解不同人口背景變項在服務品質上是否具有顯著性差異？
- 五、瞭解不同人口背景變項在滿意度上是否具有顯著性差異？
- 六、探討參與者對服務品質與滿意度是否具有顯著性相關？

第四節 研究範圍與限制

2012年「全民運動會之水上救生競賽」，原賽程日期預定11月3日至4日舉行；同時間由國際救生總會(International Life Saving Federation, ILS)每兩年舉辦一次之世界水上救生競賽，於澳洲阿得雷德(Adelaide)市舉行，賽程日期為2012年11月4日至13日，由ILS所主辦之「世界水上救生錦標賽(Rescue 2012)」，堪稱先進國家的重要指標，總計共有近百個國家參與，超過4,000名的救生競技高手參賽，為歷屆「世界水上救生錦標賽」規模最壯觀的一次，直可媲美奧林匹克運動會之盛況，我國亦派出12名選手代表參賽(國際救生總會 ILS 官網，2012)。

如上所述，國內「全民運動會之水上救生競賽」與「國際救生總會(ILS)之世界水上救生錦標賽」，比賽日期重疊。除此之外，「全民運動會之水上救生競賽」參賽選手，亦有多位選手為2012年「澳洲世界水上救生錦標賽」國家代表隊，為顧及參賽選手及教練的權益，在經與各單位協調後，決議將「全民運動會之水上救生競賽」賽程日期提前於2012年10月31日至11月1日舉行。因此，全民運動會之水上救生競賽亦可稱為國際賽事暖身賽，茲將研究範圍與限制，敘述如下：

一、研究範圍

- (一)本研究以「2012年全民運動會水上救生競賽」之參與者為研究對象(如選手、教練、隨隊職員、裁判、賽會工作人員、觀眾等)。

(二) 研究問卷施測地點於南投縣立三和游泳池；施測日期自 2012 年 10 月 31 日至 11 月 1 日。

二、研究限制

(一) 因人力與時間限制，本研究以「2012 年全民運動會水上救生競賽」之現場參與者為研究對象，故研究結果無法推論至全民運動會其他競賽項目及相關運動賽會。

(二) 研究方法採用問卷調查法，問卷內容屬於「自陳量表」，故本研究無法控制受試者填答問卷時的心理狀態，僅假設受試者對於「2012 年全民運動會水上救生競賽」之服務品質及滿意度，皆能依真實情況據實回答。

(三) 「水上救生競賽」依水域不同，分為「靜水救生」及「海浪救生」兩大項目。「靜水救生」競技場地游泳池舉行，「海浪救生」項目則必須於海邊舉行。2012 年全民運動會由南投縣政府主辦，南投縣位於臺灣中央，全縣有百分之八十的土地皆為山地，是臺灣唯一不瀕臨海的內陸縣市(南投縣政府官網，2012)。因受主辦單位地理環境限制，「水上救生競賽」故只進行「靜水救生」競賽項目，而「海浪救生」競賽項目，則不予舉辦。因此，對於本研究內容的深度、廣度，以及研究對象樣本數來源均有所限制。

第五節 名詞解釋

一、運動賽會 (Sporting Events)

凡是透過運動（即具有特定規則、場地、裝備配件、服裝、運動員與教練、裁判互動）的形式，以身體活動 (Physical Activities) 的過程行之者，可謂廣義的運動賽會活動 (葉公鼎，2009)。本研究之運動賽會係指 2012 年由南投縣政府所舉辦之全民運動會，可吸引全國各地觀眾、選手、教練、裁判、新聞媒體、行政管理人員等參與競賽或觀賞的賽事活動。

二、全民運動會 (Citizens Games)

全民運動會每二年舉辦一次，2000 年首辦迄今已邁入第七屆，競賽種類為非亞奧運的運動項目。依據全民運動會舉辦準則第二條：為發展我國全民運動，提升運動技能，增強國民體質，增進辦理賽會能力，推展運動產業，促進國民生命素質，特舉辦全民運動會 (行政院體育委員會官網，2012)。本研究係指 2012 年 11 月 3 日至 11 月 7 日，假南投縣政府所舉辦之全民運動會。

三、水上救生競賽 (Lifesaving Competition)

水上救生競賽包含游泳能力與救生技巧，依水域不同分為靜水救生和海浪救生。因水上救生講求迅速、確實，救援生命為第一目標，故各項救生競賽均以速度取勝。本研究係指 2012 年 10 月 31 日至 11 月 1 日，於南投縣立三和游泳池所舉辦全民運動會之水上救生競賽。

四、服務品質 (Service Quality)

本研究所探討之服務品質，意指運動賽會參與者依個人服務需求，對於主辦單位之關懷需求、專業態度、傳遞承諾、即時反應、實體形象等知覺感受差距，給予主觀評價。

五、滿意度 (Satisfaction)

本研究所探討之滿意度，意指運動賽會參與者依個人經驗，對於賽會本身或主辦單位所提供之人力資源、場館設施、賽程規劃、選手表現、服務便利等知覺，形成愉悅或失望的心理感受，給予主觀之滿意度評價。

六、人口背景變項

即運動賽會參與者個人的基本資料。本研究之人口背景變項，分別為：性別、年齡、教育程度、職業、月收入、婚姻狀況、居住地等七個變項。

第六節 本研究重要性

全民運動會之水上救生競賽，為體委會呼應「2009 世界運動會」國際接軌，於「2008 全民運動會」新增之競賽項目。隨著水上運動人口增加及因應體委會「泳起來！專案」，如何藉由舉辦水上救生運動賽會，進而提升國人水上救生觀念則刻不容緩。茲依據研究問題之探究結果，將本研究重要性分述如下：

- 一、透過研究結果，提供相關單位瞭解「全民運動會」水上救生競賽參與者於賽會服務品質、滿意度上之現況及差異性。
- 二、經由相關性研究結果提出建議，供日後賽會主辦單位在籌備及規劃上之改善依據，進而提高此類賽會之服務品質及滿意度，使水上運動賽會更臻於完善。
- 三、冀望透過舉辦賽會，提昇水上救生賽會觀賞性以及教育性，符應體委會「泳起來！專案」，培養國人具備「帶著走」的親水能力，進而培育更多水上救生人才，與國際水上運動腳步接軌。
- 四、「全民運動會」水上救生競賽項目，處於剛萌芽階段，其水上救生相關研究相當匱乏，期望本研究結果具有實務及學術研究參考價值，提供後續水上救生競賽項目研究者之依據及參考。

第貳章 文獻探討

本章旨在探討運動賽會服務品質及滿意度之相關文獻資料，並瞭解全民運動會及水上救生組織之歷史沿革。內容共分為六節，第一節全民運動會歷史沿革；第二節水上救生組織歷史沿革；第三節服務品質相關研究；第四節滿意度相關研究；第五節服務品質與滿意度相關研究；第六節本章總結，茲分述如下。

第一節 全民運動會歷史沿革

高俊雄(2003)，指出舉辦大型運動賽會具有創造多元且持續效益的功能，而獲得效益的對象，除了個人身心健康與成長之外，同時擴及國家、城市、運動和觀光領域，創造的效益內容則包括建築設施、基礎建設、知識資訊、人力資源、人際網絡、正面形象、經濟成長、機構組織運作等，還可以提高年輕人運動風氣，提高居民對城市的驕傲以及吸引觀光客，有形、無形的效益無限。

臺灣地區最早的全國性運動賽會，可追溯至1946年慶祝臺灣光復，每年由各縣市輪流舉辦的臺灣省運動會(以下簡稱省運會)。省運會期間臺北市於1967年升格為直轄市，因此省、市各自舉辦運動會，爾後為配合社會背景，省、市運動會於1974年合併並更名為臺灣區運動會(以下簡稱區運會)。1997年體委會成立，加上政經環境改變，在整合相關單位意見後，

由體委會主導將區運會從1999年起一分為二，分別為全國運動會及全民運動會。因此要了解全民運動會之歷史軌跡，須從全民運動會之前身省運會及區運會開始探討。

根據上述文獻，本節針對全民運動會相關之文獻，加以整理，分為兩部分做探討，第一部分為全民運動會之前身；第二部分為全民運動會之現況，茲分述如下。

一、全民運動會之前身

(一)臺灣省運動會

1946年臺灣省教育廳訂頒「臺灣省全省運動會舉辦辦法」，同年為慶祝臺灣光復滿週年，及倡導國人運動風氣，發展國民體育，由臺灣省警備總司令部籌辦第一屆臺灣省運動會，於臺北市國立臺灣大學運動場舉行，為臺灣最早的全國性運動賽會，也揭開了臺灣運動之大門（許樹淵，1999）。

省運會期間臺北市於1967年升格為直轄市，另行舉辦臺北市運動會，爾後教育部依據各界意見，並基於政經、文化、教育等考量下，認為臺灣面積不大，省市行政區獨自辦理大型運動賽會，實在過於耗費資源（謝仁義，2003），在經與各單位協調後，決議聯合舉辦運動會由省市輪流合辦運動會，藉以集中資源，發揮整體功能，提升競技水準；因此從1974年起，由省市輪流合辦運動會，將省運會更名為「臺灣區運動會」，並由原先準備舉辦第二十九屆臺灣省運動會之高雄市，更改籌辦第一屆臺灣區運動會，省運會自此宣告結束，由區運會替代（黃冠曉，2007）。

回顧省運會發展的起源，是為了慶祝臺灣光復而舉辦，但對臺灣體育界而言，省運會則是開啟國內優秀選手競技及展現訓練成果的最佳舞台，更藉由此舞台孕育出對臺灣體育界影響深遠的運動健將，如楊傳廣、紀政、吳阿民等人。省運會從1946~1973年前後共舉辦28屆，其競賽場地、比賽制度、設施器材、裁判水準、選手表現等，一屆比一屆進步並逐具規模。茲將省運會歷屆舉辦地、競賽項目、參加總人數，整理如表2-1-1所示。

表 2-1-1

臺灣省運動會歷屆舉辦地、競賽項目、參加總人數一覽表

屆別	年份	舉辦地	競賽項目	參加總人數
1	1946	臺北市	17	2,608
2	1947	臺中市	17	1,004
3	1948	臺南市	18	2,316
4	1949	臺北市	19	2,741
5	1950	高雄市	19	3,183
6	1951	臺北市	19	3,873
7	1952	屏東市	19	3,995
8	1953	臺北市	21	4,483
9	1954	陽明山	23	4,479
10	1955	臺北市	23	4,653

(續下頁)

屆別	年份	舉辦地	競賽項目	參加總人數
11	1956	臺中市	23	4,761
12	1957	臺北市	28	4,725
13	1958	臺中市	28	4,793
14	1959	新竹縣	31	4,484
15	1960	臺中市	31	4,660
16	1961	高雄市	31	5,255
17	1962	臺中市	31	4,074
18	1963	新竹縣	31	4,174
19	1964	臺中市	31	4,217
20	1965	臺中市	32	4,562
21	1966	屏東縣	33	5,050
22	1967	臺中市	32	4,207
23	1968	高雄市	33	4,633
24	1969	新竹縣	29	4,998
25	1970	臺南市	30	5,366
26	1971	嘉義縣	30	5,407
27	1972	臺中市	32	5,482
28	1973	桃園縣	32	5,262

資料來源：本研究整理

(二) 臺灣區運動會

區運會為省運會的延續，從1974~1988年前後共歷時二十五年，區運會在這二十五年當中，規模越來越壯大，參賽人數也日益增多，乃臺灣體壇一年一度的運動盛會，各縣市莫不以區運會來顯示施政的實力，更是國人每年必看的賽會活動，也是國內體育愛好者彼此互相競技比賽與交流的重要舞台。由此觀之，區運會對於我國全民體育的提倡、競技水準的提昇、優秀選手的發掘，以及國際體壇地位的提升等方面具有相當大的貢獻。

爾後於1997年國家發展會議達成了虛級化凍省的共識後，使得區運會面臨轉型。因此，體委會於1999年主導將區運會改制為，每兩年交叉舉辦一次的全國運動會及全民運動會迄今。因此，區運會於1998年正式走入歷史。

從1974年高雄市舉辦第一屆區運會至1998年台南縣舉辦最後一屆區運會，前後共歷經二十五年。此外自1989年~1991年，各區運會主辦縣市為增加熱鬧氣氛、提升民眾精神生活及賽會參與感，亦開始公開遴選各式各樣的動物和圖案，作為區運會的吉祥物。

茲將臺灣區運動會歷屆舉辦地、競賽項目、參加總人數、吉祥物，整理如表2-1-2所示。

表 2-1-2

區運會歷屆舉辦地、競賽項目、參加總人數、吉祥物一覽表

屆別	年份	舉辦地	競賽項目	參加總人數	吉祥物
1	1974	高雄市	32	6,689	---
2	1975	臺北市	39	7,231	---
3	1976	臺中市	38	7,021	---
4	1977	新竹縣	38	7,171	---
5	1978	臺南市	37	7,415	---
6	1979	臺北市	38	8,111	---
7	1980	嘉義縣	37	8,356	---
8	1981	桃園縣	40	8,822	---
9	1982	臺南市	44	10,067	---
10	1983	臺北市	45	10,735	---
11	1984	高雄縣	46	11,146	---
12	1985	彰化縣	51	11,800	---
13	1986	高雄市	52	11,345	---
14	1987	臺北縣	56	11,470	---
15	1988	苗栗縣	58	10,820	---
16	1989	臺北市	58	8,643	浣熊
17	1990	高雄市	59	8,732	飛馬
18	1991	臺中市	58	8,428	雲豹
19	1992	宜蘭縣	61	9,351	---
20	1993	桃園縣	60	11,159	兔子
21	1994	臺北市	60	9,493	企鵝
22	1995	高雄市	68	10,571	梅花鹿
23	1996	屏東縣	70	10,700	猴子
24	1997	嘉義縣	72	10,480	熊
25	1998	臺南縣	71	11,332	和平鴿

資料來源：本研究整理

備註：“---”代表無遴選吉祥物

(三)全國運動會

與全民運動會相呼應輪流舉辦的全國運動會，於1999年由行政院體育委員會主導改制更名，每兩年舉辦一次，並仿照亞奧運的模式，只舉辦亞奧運比賽的運動種類，於2011年邁入了第七屆，並且歷屆皆有不同的吉祥物，反映了主辦城市的文化特色與風格。茲將全國運動會(以下簡稱，全運會)歷屆舉辦地、參加總人數、吉祥物，整理如表2-1-3所示。

表 2-1-3

全運會歷屆舉辦地、參加總人數、吉祥物一覽表

屆別	年份	舉辦地	參加 總人數	吉祥物
1	1999	桃園縣	6,702	龍
2	2001	高雄縣	8,103	綠繡眼(鳥)
3	2003	臺北縣	6,281	雁鴉(鴉)
4	2005	雲林縣	6,590	哈嘍二齒(布袋戲)
5	2007	臺南市	6,841	James 胖(豬)
6	2009	臺中市	6,723	太陽王子(太陽)
7	2011	彰化縣	8,645	福來鷹(老鷹)

資料來源：本研究整理

二、全民運動會之現況

體委會於1999年主導將區運會改制為全國運動會，且只舉辦亞奧運比賽種類與項目。此一改革措施，使得臺灣地區非亞奧運競賽項目頓失表演舞台，為了顧及非亞奧運競賽項目選手及教練之權益，體委會規劃特設全民運動會，並與全國運動會相呼應隔年輪流舉辦。是故，全民運動會乃因應體委會為改革區運會之後，搭配全國運動會而設置的配套措施，因此開啟了全民運動會的序幕(黃冠曉，2007)。

有別於全國運動會強調的競技運動，全民運動會希望不分老少、全民皆可參與，讓運動更加全面化、普及化。因此，希望藉由全民運動會的推展與參與，讓國人建立規律運動的生活習慣，達到生活運動化的目標。而舉辦全民運動會的目的除了讓全國民眾了解「追求健康，從運動開始」的意涵外，更重要的是喚起國人對保障運動的權益和增進身心健康的重視，進而養成規律運動的生活習慣，並達到「欣賞運動、享受運動、喜愛運動」的境界，讓「運動生活化」，最後實現「生活運動化」的目標(臺北市政府，2002)。

2012年全民運動會舉辦縣市經體委員評選核定後，由南投縣取得第一優先主辦權；體委會依據「全民運動會舉辦準則」，於2009年底函請各縣市政府提報申辦計畫書申請，至2010年4月30日截止，計有新竹市與南投縣提送2012年全民運動會申辦計畫書。此乃全民運動會自2000年第一屆開辦至今，首次有兩縣市同時提出申辦，並強烈展現其申辦意願，顯示全民運動會已受到縣市政府之重視，體委會陳士魁副主委表示，這對體委會來說亦是一種鼓勵。

體委會就舉辦準則所規定之 10 項評估指標訂定審議標準，以為評估申辦單位是否具備舉辦 2012 年全民運動會能力之依據。2011 年 9 月 7 ~ 8 日由陳士魁副主委率評選小組，分別赴新竹市及南投縣聽取簡報，並就場地規劃進行實地訪視與評估。評選小組歷經 2 日密集而審慎之評估行程，於 2011 年 9 月 8 日會勘完畢即行召開總評選會議，經各委員就兩縣市之優、缺點充分討論後如下：

(一) 新竹市主要特點為：

1. 交通便利，場地集中。
2. 經費籌募周延、充裕。
3. 充分利用大專院校資源。
4. 提供充足旅館供選手裁判住宿。
5. 城市行銷規劃周延。
6. 賽會結合科技、環保、文化，頗具特色等。

(二) 南投縣主要優勢則是有以下七項：

1. 舉辦種類 23 種，大隊接力具特色。
2. 組織 6 部 31 組，分工明確，人員安置到位。
3. 設置裁判村，集中安排。
4. 藝文活動展演豐富多元，免費一日遊具特色。
5. 場地寬敞，亮麗新穎。
6. 結合溫泉季等大型活動，帶動產業發展。
7. 大會主題標誌、吉祥物，皆已具體提出。

新竹市與南投縣均展現其強烈申辦之決心，同時呈現積極、熱忱、用心之態度，並提出周詳之申辦計畫以及周全之禁藥宣導、保險規劃；加上全體總動員，充分運用志工等共

同特點，皆令評選委員印象深刻。本次評選會議評選委員計七人出席，其中主席保持中立及出席委員一人未參與投票表決，共計五位委員參與最後評選。經評選小組審慎討論，最後審查結果由南投縣以三比二的票數，一票之距取得 2012 年全民運動會第一優先承辦權。

鑑於新竹市於申辦過程中所展現之積極、熱忱及用心，同時表達其強烈申辦意願。此次評選該市以極微比數未能取得承辦權，惟全體委員皆充分肯定其用心，紛紛建議體委會日後 2014 年全民運動會如無其他縣市提出申辦，得優先以新竹市為考量協調接辦。同時，體委會為表慎重並確保 2012 年全民運動會如期舉行，體委會已於 2011 年 9 月 25 日，與南投縣政府簽訂舉辦 2012 年全民運動會協議書，明訂雙方之權利與義務，以確保 2012 年全民運動會的順利舉辦及提高運動賽會品質(以上引述東森新聞網，2010)。

全民運動會競賽項目為非亞奧運競賽項目，依照「全民運動會舉辦準則」規定，將競賽項目分為兩類：

(一)第一類：非亞運、非奧運但為國際單項運動總會聯合會所承認之競賽種類及項目，或世界運動會之競賽種類及項目。

(二)第二類：其他運動競賽種類或表演性活動。

前項第一款之競賽種類，在國內必須有九個以上縣市(含直轄市)已成立各該單項運動委員會。第一項全民運動會舉辦之活動，由舉辦單位依地方特色、場地設施、經費籌措等條件，遴選規劃，經籌委會通過後，提報行政院體育委員會核定之(行政院體育委員會，2012)。

改制後的第一屆全民運動會(以下簡稱，全民運)，於2000年由雲林縣政府承辦，迄今2012年已邁入第七屆，茲將全民運歷屆舉辦地、競賽項目、參加總人數、吉祥物，整理如表2-1-4所示。

表 2-1-4

全民運歷屆舉辦地、競賽項目、參加總人數、吉祥物一覽表

屆別	年份	舉辦地	競賽項目		參加 總人數	吉祥物
			第一類	第二類		
1	2000	雲林縣	10	4	4,110	千禧龍
2	2002	臺北市	9	5	4,193	小馬哥
3	2004	基隆市	9	6	5,112	吉祥猴
4	2006	臺中市	14	5	5,451	白鷺鷥
5	2008	高雄市	18	7	8,973	水精靈
6	2010	臺中市	12	9	8,238	太陽寶寶
7	2012	南投縣	14	7	8,228	庫比熊

資料來源：本研究整理

小結：

彙整省運會、區運會、全國運動會、全民運動會等相關文獻得知，無論運動賽會型態、規模大小為何，運動賽會儼然成為提昇主辦城市形象的策略之一，不僅可以展現地方特色與風格、增加曝光度，同時對於舉辦城市的經濟發展、運動風氣、文化涵養、人民素質等，具有廣泛而長遠的正向影響，有助於凝聚民心士氣及促進相關產業經濟發展。

第二節 水上救生組織歷史沿革

本節以水上救生組織相關文獻，分為三部分進行探討，依序為第一部分國際水上救生組織之沿革；第二部分我國水上救生組織之沿革；第三部分我國水上救生運動賽會之沿革，茲分述如下。

一、國際水上救生組織之沿革

國際性水域救生組織的成立，可追溯到 1878 年於法國馬賽市所舉行的第一次世界救生會議。爾後許多國家成立了全國性的水域救生組織，在各國基於相互交流救生技術之立場下，先後成立了國際水上救生聯盟 (FIS) 及世界救生總會 (WLS)。這兩個國際性組織皆為提昇世界靜水救生與海洋救生技術之宗旨而成立 (國際救生總會 ILS, 2011)。

依據國際救生總會競賽規則 (2011) 記載，茲將國際水上救生運動之發展過程，根據成立的年份依序敘述如下：

(一) 國際水上救生聯盟

(Federation International De Sauvetage Aquatique, FIS)

FIS 的活動重點在於游泳池及靜水。成立於 1910 年，主要宗旨為協助救生組織發展救生技巧及提供專業知識。

(二) 世界救生總會 (World Lifesaving Association, WLS)

WLS 的活動重點在於海浪救生項目。成立於 1971 年，其宗旨乃是傳授海浪救生技術及建立水上安全教育制度。

(三) 國際救生總會(International Life Saving, ILS)

水上救生運動最高國際行政部門組織-國際救生總會(ILS)，分別由FIS及WLS兩大救生組織於1994年正式簽署聯合規章後，正式合併成為單一全球性救生組織，總部設於比利時的布魯塞爾。

同年我國由「中華民國水上救生協會」代表參加，為國際救生總會(ILS)創始會員國之一，自此我國的水上救生運動與國際救生組織正式接軌，亦是目前我國參加國際性活動，唯一可以懸掛青天白日國旗的組織。茲將國際救生總會(ILS)之職權、宗旨、貢獻，分述如下：

1. 國際救生總會(ILS)職權

透過救生運動降低世界各地的溺水事件，制訂安全且公平的競賽規則來引導競賽的舉行。ILS具有舉辦世界救生大賽的崇高權利，任何救生競賽若未經過ILS的同意，均不得將“世界與國際救生總會”字眼串連。而ILS也必須獨資贊助其他救生競賽的舉辦，所有由ILS贊助的救生競賽組織都必須遵守ILS的競賽規則。

2. 國際救生總會(ILS)宗旨：

其宗旨提昇人類在水域的安全與保護其生命，及領導全球致力於減少在水上之意外事故，並透過救生運動來降低世界各地的溺水事件。

3. 國際救生總會 (ILS) 貢獻：

其貢獻將全世界救生體系單一化，為世界各國救生組織之間搭起橋樑，為全球的會員國，在教育、醫藥、財務與競賽委員會等活動的共同利益，擔任協調的工作，並為全世界的救生運動提供堅強的統合力量，並透過競賽方式來推廣救生進而推動人道主義的救生工作。

二、我國水上救生組織之沿革

臺灣擁有豐沛的天然水域資源，四面臨海，氣候宜人。國人普遍愛好水域相關活動，但民眾對於水域安全教育的認知不足，復因每逢夏季時，常受颱風侵襲，易生水患，溺水事件時有所聞，對個人、家庭或國家社會，均造成重大的損失。鑑此，為預防及減少此類事故發生，及喚起國人對於水上安全的重視，遂由社會各界熱心人士，於1970年組成「中華民國水上救生總會」，其宗旨以防範水上意外事件發生，倡導水上救生技術教育訓練，培育水上救生人才，推廣水上救生常識，拯救水難，維護水上安全為目的。

在成立過程中，梅可望先生扮演非常重要的角色，但促成他創立一個以水上救生為宗旨的全國性民間組織，首推澳洲新南威爾斯省參議員道格拉斯·達比先生。梅可望先生與達比先生兩人結識於1968年，當時達比先生向梅可望先生表示，希望把水上救生的崇高理念帶進臺灣，但在1968年時期，臺灣已有紅十字會推廣水上救生的工作，但尚未建立完整的制度。因此兩人一致認為，臺灣需從速建立完善的救生組織，

在達比先生表達願意以澳洲在救生方面的專業知識，及發動澳洲水上救生組織來幫助臺灣。於是，梅可望先生開始著手進行申請的工作，並且獲得當時負責救災的臺灣省警務處以及致力於青年活動的中國青年救國團兩大系統出面支援與協助。

誠如上述，「中華民國水上救生總會」經馳名國際的「澳洲海浪救生協會」成員指導與訓練下，遂於 1970 年 11 月 29 日成立，並推舉當時中央警官學校（現中央警察大學前身）校長梅可望先生為第一屆理事長，故該會為我國最早的水上救生組織。爾後依照「人民團體組織法」規定，復於 1973 年更名為「中華民國水上救生協會」。該協會並於 1994 年代表我國加入全世界唯一國際水上救生組織－國際救生總會 (ILS)，為創始會員國之一，同時我國水上救生發展也正式與世界救生接軌。該協會歷年來代表我國參加國際救生總會 (ILS)，不論是國際救生會議、國際救生比賽及活動代表，該協會皆是以中華民國名義出席參加，為目前我國參加國際性活動，唯一可以懸掛青天白日國旗的組織（以上修改自姜茂勝，1991）。

「中華民國水上救生協會」是由社會熱心人士所組成的水域救生組織，亦是臺灣第一個結合警察、消防等政府組織力量所成立的全國性水域救生組織，擁有最豐富的資源。也因為在資源統合的優勢下，該會訓練出的救生人員也是臺灣目前所有水域救生組織當中為數最多。自 1971 年起至 2012 年止，該會訓練出的救生員達 82,964 人、救生教練 10,787 人、國家級教練 130 人、國家級裁判 84 人，並培育了 70 位考試

官。這批救生人員紛紛投入水上救生運動產業及擔任各階層之社會救生工作，其貢獻自然不可忽視。除此之外，體委會、教育部於 2011 年陸續委託「中華民國水上救生協會」辦理水上救生競賽等活動，因應政府「全民泳起來」之政策，進而培育水上救生人才，推廣水上救生常識（中華民國水上救生協會官網，2012b）。

三、我國水上救生運動賽會之沿革

水上救生運動起源於歐美、澳洲等水上運動強國，發展於 19 世紀時的法國，爾後才逐漸擴展至世界各國。除此之外，代表我國出席國際性救生會議之「中華民國水上救生協會」與澳洲有很深的淵源，其各項制度也皆仿效「澳洲海浪救生協會」。茲將我國舉辦大型水上救生競賽發展及國際水上救生競賽項目，分述如下：

（一）2008 年全民運動會水上救生競賽

2008 年全民運動會於高雄市舉辦，賽程日期 10 月 25 日至 10 月 29 日。為呼應 2009 年高雄世界運動會水上救生競賽國際接軌，體委會於 2008 年全民運動會比賽項目增加水上救生競賽項目，此乃水上救生競賽首度成為全國性的大型競賽，亦是全民運動會自 2000 年開辦以來，第一次辦理水上救生競賽活動。此屆水上救生靜水項目競賽場地於高雄市楠梓游泳池舉行，海洋項目競賽場地則於高雄市西子灣海水浴場舉辦。

(二)2009 年世界運動會水上救生競賽

2009 年世界運動會賽程為 7 月 16 日至 7 月 26 日於高雄市盛大舉辦，此賽會是臺灣首次舉辦的國際性綜合運動會，亦是第二次在亞洲國家舉辦的世界運動會，與臺北聽障奧運並列為 2009 年臺灣兩大國際綜合性賽事。世界運動會每四年舉辦一次，其舉辦時間為夏季奧運會的次年。世界運動會又稱為非奧運比賽項目運動會，首屆世運會於 1981 年美國聖塔克拉拉(Santa Clara)舉辦，而第一次的世界性水上救生競賽，於 1985 年在英國倫敦首度舉辦。參加世界運動會的資格取得，是在舉辦世界運動會的前一年，由國際水上救生總會(ILS)所主辦的世界水上救生錦標賽當中，選出前八強的國家參賽(高雄世界運動會官網，2009)。

世界運動會水上救生競賽項目，由國際世界運動總會(International World Games Association, IWGA)及國際救生總會(ILS)共同協辦，並依 ILS 競賽規則進行。水上救生競賽場地分為靜水(泳池)及海浪(包括沙灘)兩種，賽前須由 ILS 評估，並由 ILS 派出管理委員會，協助比賽裁判和安全管理(國際救生總會 ILS，2011)。

2009 年世運水上救生競賽明訂只有包含主辦國在內的 8 個國家參賽，其中 7 支代表隊為上屆 2005 年德國杜易斯堡世運的前七強，為當然參賽國。每個國家的參賽隊伍必須包含 6 名男性及 6 名女性運動員，最小參賽年齡必須年滿 16 歲。2009 年世運水上救生競賽，靜水項目競賽場地於高雄市前鎮游泳池舉行，高雄市海洋項

目競賽場地則於西子灣海水浴場舉辦。(高雄世界運動會官網，2009)。

(三)2010 年全民運動會水上救生競賽

第六屆之全民運動會於 2010 年 10 月 22 日至 10 月 26 日在臺中市舉辦。2010 全民運動會水上救生競賽，乃繼 2008 全民運動會、2009 高雄世界運動會之後第三次於國內舉辦的水上救生競賽。而 2010 全民運動會水上救生競賽項目，臺中市只有舉辦靜水救生項目，競賽場地為臺中市三信游泳池。

(四)2012 年全民運動會水上救生競賽

全民運動會自 2000 年第一屆開辦至今，未曾同時有兩縣、市提出申辦，今年新竹市與南投縣同時提出申辦計畫，並強烈展現其申辦意願，經評選小組審慎討論，最後審查結果由南投縣以三比二的票數，一票之距取得 2012 全民運動會第一優先承辦權。因此第七屆之全民運動會水上救生競賽，於 10 月 31 日至 11 月 1 日在南投縣三和游泳池舉辦，因南投縣為內陸縣市不臨海，其水上救生競賽故只舉行靜水救生項目。

(五)國際水上救生競賽項目

水上救生講求迅速、確實，救援生命為第一目標，故各項救生競賽皆以速度及反應取勝。考驗救生員於不同水域應具備的技巧、體力、判斷力、熟練度、還有團隊默契。依水域不同，分為(泳池)靜水項目和(海洋)海浪項目。

依據國際救生總會(ILS)之競賽規則(2011)，茲將國際水上救生競賽之靜水項目、海浪項目及臺灣歷屆舉辦之大型水上救生競賽，分別整理如表 2-2-1、2-2-2、2-2-3、2-2-4 所示。

表 2-2-1

國際水上救生競賽-靜水項目

十項 泳池競賽項目	比 賽 內 容 簡 述
200 公尺 障礙游泳	淺跳式入水，200 公尺障礙游泳需通過八次障礙網，淺跳入水後應於第一障礙網前出水面，且每障礙網之間出水面以及轉身後之第一障礙網前出水面。
50 公尺 帶假人	淺跳式入水，游 25 公尺自由式到達假人位置，之後於五公尺內將假人由水底拖上水面，拖假人游往終點方向。
100 公尺 混合救生賽	淺跳式入水，游 50 公尺自由式達對岸，之後轉身潛泳 17.5 公尺至假人位置，需於五公尺內將假人拖上水面且拖帶至終點。
100 公尺 穿蛙鞋帶假人	淺跳式入水，穿蛙鞋游 50 公尺自由式達對岸，之後轉身 10 公尺內將假人拖至水面，參賽者將拖假人游往終點方向。
100 公尺 穿蛙鞋浮標拖假人	淺跳式入水，穿蛙鞋背魚雷浮標游 50 公尺自由式達對岸，碰牆之後轉身將魚雷浮標固定假人臂下往終點方向拖帶。

(續下頁)

十項 泳池競賽項目	比 賽 內 容 簡 述
200 公尺 超級救生員	淺跳式入水，游 75 公尺自由式，之後潛泳至假人位置，五公尺內將假人拖至水面，假人浮出水面後拖帶至終點，碰牆時則放開假人。後於水中穿蛙鞋背魚雷浮標，穿戴後游 50 公尺自由式，碰牆後參賽者應固定魚雷浮標於假人雙臂下，5 公尺內假人與魚雷浮標位置應擺放正確，固定後將拖帶假人至終點。
拋繩救生	參賽者面向隊友(溺者)拋出一條浮水繩至大約 12 公尺處，之後將溺者往岸邊拉回。
4x25 公尺 帶假人接力賽	由 4 位參賽者輪流拖帶假人 25 公尺。
4x50 公尺 障礙接力賽	淺跳式入水，50 公尺障礙泳需通過 2 次障礙網。第一位參賽者於對岸碰牆後，第二、第三及第四參賽者重複相同步驟。
4x50 公尺 混合接力賽	淺跳式徒手入水，第一位游 50 公尺自由式(不穿蛙鞋)達對岸。第一位參賽者碰牆後，第二位淺跳式入水穿蛙鞋游 50 公尺自由式。第二位碰牆後，第三位拖魚雷浮標游 50 公尺自由式碰牆。第四位穿蛙鞋，由水中出發。第三位碰牆後將魚雷浮標遞給第四位，則第四位為救者第三位為溺者，兩者往終點游 50 公尺自由式。

資料來源：本研究整理

表 2-2-2

國際水上救生競賽-海洋項目

十六項 海浪競賽項目	比 賽 內 容 簡 述
海浪游泳競賽 全程約 400m	選手由沙灘起點線跑入海中，游繞過海中浮球，回岸後，跑回兩根終點旗子之間。
團體 海浪游泳競賽	從起點線開始跑向衝浪處，每一隊的全部三個隊員繞著由浮標圍出的場地游 400 公尺，游回岸邊並且超過終點旗。
魚雷浮標救生	每隊有四名參賽者：一名『溺者』，一名背著魚雷浮標的泳者和兩名救者。 在開始之前：魚雷浮標和蛙鞋安置在海灘大約距離沙灘邊緣 15 公尺處，溺者游到海中凹處，距離起點線大約是 120 公尺處。 背魚雷浮標的泳者游向溺者，另兩名救者應到起點線，當背魚雷浮標的泳者將溺者拖回岸上時，兩名救者入水協助背魚雷浮標的泳者將溺者從水中拖拉或攙扶到終點。
魚雷浮標競賽	參賽者衝向海裡並攜帶著魚雷浮標和蛙鞋，穿戴好裝備，進入水中並且向前繞著已安置好的浮標游泳，之後折返回海邊並跨越終點線。
跑-游-跑	從起點線開始，參賽者跑過折返旗子然後入水沿著浮標游，參賽者游回岸邊然後在跑回終點線前再跑過折返旗子一次。
沙灘奪旗	參賽者以伏臥的姿勢抬高身體，然後轉身跑去奪取一根插在沙中且大約相距 20 公尺遠的沙灘旗子，棒子的數目少於參賽者，因次無法奪得棒子的人將會被淘汰。

(續下頁)

十六項 海浪競賽項目	比 賽 內 容 簡 述
沙灘短跑	參賽者在分配好的道次上就位，聽出發信號聲，跑 90 公尺的距離到達終點線，參賽者必須利用雙腳且身體打直的姿勢完成比賽。
沙灘賽跑 2km 及 1km	聽出發信號，參賽者沿著跑道左側前進，繞過轉折旗杆後共有 500 公尺的距離，接著再跑回到前方 500 公尺的起點旗竿。 參賽者繞過這個旗桿，回到之前繞過的轉折旗杆，然後再衝回並跨過終點線。參賽者必須利用雙腳且身體打直的姿勢完成比賽。
沙灘接力	每隊有四名參賽者以接力方式中去跑 90 公尺的場地，所有的參賽者都必須以雙腳且身體直立的方式完成比賽。
救生橈競賽	參賽者約相距 1.5 公尺，在水深及膝處穩住救生橈，在起點的信號響後，參賽者划救生橈並且繞著用浮球標示好的比賽場地回到終點，當救生橈任何一部分越過水中的終點線即可。
救生橈接力	每隊有 3 名參賽者，並使用相同的救生橈。第一位參賽者，以救生橈划過浮標完成項目，並留下救生橈和槳，跑步繞過轉折旗子，然後交棒給在救生橈轉折點的第二位參賽者，往後類推。
救生板競賽	參賽者站在沙灘上的起點線，並與救生板相隔 1.5 公尺，聽到出發信號後，參賽者連同救生板一起下水，用划槳划過標示的浮標，回到岸上，跑過終點線。

(續下頁)

十六項 海浪競賽項目	比 賽 內 容 簡 述
救生板接力賽	每隊有 3 名參賽者，並使用相同的救生板。第一位參賽者，以救生板划過浮標完成項目，並留下救生板，跑步繞過轉折旗子，然後交棒給在救生板轉折點的第二位參賽者，往後類推。
救生板救生	溺者先入水，游到指定的浮標後，救者駕板至溺者處，兩人同時划向岸邊，然後一齊拿著板子衝過終點線。
海洋鐵人賽	參賽者在約 1400 公尺的場地上競賽，以抽籤的方式決定每場比賽的開始項目。包括海浪游泳約 300 公尺，划救生板約 300 公尺，划救生橈約 300 公尺，再沙灘短跑 100 公尺回終點線。
泰普林接力賽	每隊有四名參賽者（1 名游泳者，1 名划救生板，1 名划救生橈和 1 名跑者），以抽籤的方式決定每場比賽的開始項目，但跑步項目永遠是最後一項。如果救生橈列為第一項，參賽者應使用特有的水裡出發姿勢出發。賽程內容同海洋鐵人賽。

資料來源：本研究整理

表 2-2-3

臺灣歷屆大型水上救生競賽一覽表(靜水項目)

泳池競賽項目	2008	2009	2010	2012
	全民 運動會	世界 運動會	全民 運動會	全民 運動會
【個人項目】				
200公尺障礙游泳賽	V	V	V	V
50公尺帶假人	V	V	V	V
100公尺混合救生賽	V	V	V	V
100公尺穿蛙鞋帶假人	V	V	V	V
100公尺穿蛙鞋浮標拖假人	---	---	---	---
200公尺超級救生員	---	---	---	---
拋繩救生	---	---	---	---
【接力項目】				
4x25公尺假人接力	V	V	V	V
4x50公尺障礙接力	V	V	V	V
4x50公尺混合接力	V	V	V	V

資料來源：本研究整理 備註：“---”代表該競賽項目未舉辦

表 2-2-4

臺灣歷屆大型水上救生競賽一覽表(海洋項目)

海 洋 競 賽 項 目	2008	2009	2010	2012
	全民 運動會	世界 運動會	全民 運動會	全民 運動會
海浪游泳競賽	V	V	---	---
團體海浪游泳競賽	---	---	---	---
魚雷浮標救生	V	V	---	---
魚雷浮標競賽	---	---	---	---
跑-游-跑	---	---	---	---
沙灘奪旗	---	---	---	---
沙灘短跑	---	---	---	---
2km 及 1km 沙灘賽跑	---	---	---	---
沙灘接力	---	---	---	---
救生撬競賽	---	---	---	---
救生撬接力	---	---	---	---
救生板競賽	V	V	---	---
救生板接力	---	V	---	---
救生板救生	V	V	---	---
海洋鐵人賽	V	V	---	---
泰普林接力賽	---	---	---	---

資料來源：本研究整理

備註：“---”代表該競賽項目未舉辦

第三節 服務品質之相關研究

本節將探討服務品質之相關研究文獻資料。內容共分為三部分，第一部分為服務品質之源起與定義；第二部分為服務品質之理論模式；第三部分為服務品質之衡量構面，茲分述如下。

一、服務品質之源起與定義

(一)服務之定義

成立於 1937 年的美國行銷協會(American Marketing Association, AMA)早在 1960 年將服務定義為：「純銷售或是配合一般商品銷售而連帶提供的各種活動、利益或滿足」(李燦元，2007)。品管大師 Juran (1986) 則將服務定義為：「為他人而完成的工作 (Wwork Performed for Someone Else)」。日本學者杉本辰夫 (1986) 認為「服務是以滿足顧客需求為前提，為了達成企業目的並確保必要利潤所從事的活動」(林聰哲，2008)。Kotler (1996)則提出「服務係指一個組織提供另一個群體的任何活動或利益，其基本是無形的且無法產生事物的所有權。服務的生產可能與某項實體產品有關，也可能無關」。

然而 Christopher (1991)認為服務雖然是一種商品，但是它與一般貨品不同之處有以下七點：

- 1.服務是一種自然商品。
- 2.服務在製造過程中與顧客有較多的互動關係。
- 3.服務人員也是服務產品的一部份。

- 4.服務較難保持一定的品質。
- 5.服務無法儲存。
- 6.服務與時間發生密切的關係。
- 7.在整個過程中，服務是屬於中間傳送的部份。

市場行銷學大師 Kotler 復於 1997 年提出服務因具備某些特性，不同於一般的經濟活動，則將服務有別於其他實體產品的特性，歸納為以下四點：

1.無形性(Intangible)

服務不像實體產品，在購買之前，服務是無法看到、摸到、聽到、品嚐、感覺或聞到的。因此，大部分的服務無法像實體產品可以事先衡量品質，且定價較有形產品困難，由於這個特性，使得購買者會以要求保證或具體事實來降低消費服務的不確定性。

2.不可分割性(Inseparability)

服務之生產與消費通常是同時進行的，這與實體產品必須經由製造、儲存、配送、銷售，最後才得以消費的程序是不同的。如果服務是由人員提供，則提供服務的人員亦是該項服務的一部份，因此顧客、服務人員與現場實體環境之間的互動關係，都會影響到服務的品質。

3.差異性(Variability)

服務具有高度的差異性，因為隨著服務提供者的不同或提供服務時間、地點不同，都會使服務的效果不同。因此，如何有效的降低每一次服務的異質性，將是一個重大的挑戰。

4. 易逝性 (Perishability)

服務是無法儲存的。當需求呈現穩定的情況時，服務的易逝性並不是問題，因為很容易可以預先安排服務的人員或設備。但是，實際上的情形卻是需求的變動很大，而且具有不確定性，正由於這些特性的存在，顧客對於服務的消費型態或行為，將不同於實體產品的消費，亦造成服務業之特性。

綜合上述服務相關文獻，服務是核心、也是關鍵，商品因製造而生，服務因傳遞而生，商品透過使用，而服務透過體驗，因此如何藉由有形的商品傳遞無形的服務，為顧客創造高附加價值，提供更滿意之個人化服務，已成為競爭的基本籌碼。

(二) 品質之定義

美國國家標準協會 (American National Standards Institute, ANSI) 將品質定義為：「一種產品或服務具備滿足需求者需要的輪廓與特質」(王文瑞，2006)。但關於品質的定義，通常會因不同研究者、領域、時空、物品，而產生不同見解或差異。Juran (1986) 認為品質是指「產品應排除缺點使其在使用期間能夠滿足使用者的需求」，其包含向度分別為：設計的品質、一致的品質、可用性、安全性以及現場使用。而 Crosby(1990) 主張品質是第一次就做對，並且合乎顧客需求標準。Hill 與 Jones(1995) 則提出品質是企業創造競爭優勢的價值活動之一。而 Reeves 與 Bednar (1995) 曾指出最具有代表性且被廣泛地利用的

是「符合規格」以及「超越顧客期望」兩種定義，前者被用來評估「產品」品質，後者用於評估「服務」品質（王文瑞，2006），然而，經歷過不斷衍生定義，ISO 國際標準將「品質」註解為一產品或服務之特色與特性的綜合體，具有滿足既定需求之能力（劉博鈞，2007）。

彙整上述品質定義，品質是一種直覺的認知，符合或超越顧客「需求」及「期望」的程度，亦是以顧客需求為核心，隨著顧客需求改變，而不斷提昇。

（三）服務品質之定義

有關服務品質之定義，諸多專家學者各有其不同看法。然而，服務品質是一種主觀認知的意識，是由消費者親自體驗感受後而認定，非一般客觀的評估。Parsuraman, Zeithaml 與 Berry (1985)等學者，將服務品質定義為：「顧客於事先期望之服務扣除實際接受服務後兩者之間的認知差距，若期望水準與認知水準差距為零，表示滿意其品質；差距若大於零，則表示理想的品質；差距若小於零，則表示無法接受」。服務業在已開發的國家是相當重要的產業，想要在競爭激烈的服務業中脫穎而出，必須依靠獲得較高的服務品質水準 (Cronin & Taylor, 1992)，再者服務因具有無形性、異質性、易逝性以及不可分割等特性，所以消費者很難具體描述服務品質，僅能藉由一些形容詞來加以描述 (Crosby, 1990)。茲將國內外研究者對於服務品質定義的詮釋，彙整如表 2-3-1。

表 2-3-1

服務品質定義彙整表

學者	年份	服務品質定義
Levitt	1972	係指服務的結果能夠符合所設定的標準。
Sasser et al.	1978	所提供的服務對消費者帶來外在及隱含利益的水準。
Oliver	1981	服務品質不同於滿意水準，服務品質是消費者對於事物的一種延續性評價，而滿意水準則是消費者對於事物一種暫時性的反應。
Gronroos	1982	技術性服務比較容易複製，而功能服務品質常能藉由員工與顧客間關係創造出競爭優勢。
Garvin	1984	服務品質是一種主觀認知的品質，亦即服務品質的好壞是由顧客主觀認定，並不是一種客觀的評估。
Parsuraman et al.	1985	實際的服務與期望的服務之差距稱之為認知的服務品質。
Gronroos	1988	服務品質為顧客對服務品質之期望與接受服務後之認知的比較。
Parsuraman et al.	1988a	服務品質為傳遞過程以及服務提供者和顧客間互動中所產生的服務水準之優劣程度。
Lehtinen	1991	服務品質分為過程品質和結果品質；過程品質是指顧客在服務的過程中所判斷的服務水準，是顧客主觀的看法，結果品質是指顧客對服務結果的衡量。

(續下頁)

學者	年份	服務品質定義
Anderson & Lehmann	1994	服務品質為顧客滿意的因果，良好的服務品質達到顧客的期望水準，顧客即產生滿意感。
洪順慶	1999	服務品質就是消費者實際感受和消費者所預期之間的差距，也是業者與消費者之間最直接的互動關係。
蘇武龍	2000	服務品質係指一群具有代表性的消費者，對於某一個服務知覺到長期且呈穩定性滿意度水準。
Wakefield	2001	服務品質分為有形服務和無形服務。有形服務不僅包括實體輸出的服務，更包括實體設施、設備和人員的儀表，而無形的服務指服務表現，包括信任、回應、保證、和同理心。
李英璋	2001	服務品質係指一種概念，令人難以理解的原因，在於其抽象而且複雜的成分。
游宗仁	2002	服務品質是消費者依據自身需求，對於接受服務前的期望，與實際接受服務之間的差距，予以主觀判斷的結果。
楊添火	2003	服務品質有別於產品品質，從問題的研究角度來看，服務品質的量化比產品品質更加困難；從管理的層面來看，服務品質的好壞，是取決於人主觀的制式認知，人的因素佔了重要的比例，因此要研究消費者對服務品質所認定的標準，應當從消費者和提供服務者之間的互動過程開始。

(續下頁)

學 者	年 份	服 務 品 質 定 義
林秉毅	2005	服務品質是一種主觀認知的意識，透過顧客與員工交易或溝通過程中，顧客可清晰認知到貼心的高服務過程感受。
黃文松	2006	使用者對服務整體優越程度評價的主觀意識屬知覺的服務品質。
鄭華清	2007	消費者認知的服務水準大於消費者所期望的服務水準。
林聰哲	2008	服務品質為企業所提供的服務水準符合顧客期望的一種評量，而提供有品質的服務是一致符合或超越顧客的期望或需求。
潘沛彤	2008	服務品質優劣透過消費者主觀且長期累積來判定，非客觀評量，是企業吸引消費者維持長期關係重要因素。
陳怡婷	2009	服務品質是參與者依自身需求，對於接受服務前的期望，與實際接受服務之間的差距，予以主觀判斷的結果。
林偉智	2010	服務品質是一種主觀的個人認知行為，是由顧客或使用者在接受服務後，予以主觀判斷的結果，而服務品質的好與壞則是由顧客知覺的服務與期望的服務間差距之大小所決定。
黃詩雯	2010	服務品質的定義為消費者在消費服務的互動中，對其提供的服務品質期望，與知覺的服務品質感受兩者間的差距程度。

(續下頁)

學者	年份	服務品質定義
林立港	2011	將賽會服務品質定義為「一種提供他人在賽會中需求的行為，可直接或間接提供有價值之服務給需求者，可能依附於實體產品或無需依附，用來增加顧客之利益、滿意。」

資料來源：本研究整理

小結：

綜合上述國內外相關服務品質定義，服務品質是一種主觀認知意識，不同於客觀的或實體的品質，其服務知覺、心理感受因人而異。故本研究針對賽會之特性將賽會服務品質定義為『參與者依個人服務需求，對於有形或無形之賽會服務，於預期期望及實際感受之後的認知差距，賦予主觀評價』。

二、服務品質之理論模式

服務品質模式是將服務提供的過程中，影響服務品質的主要因素與構面予以具體化，藉由服務品質理論模式可對於服務品質的管理與衡量作為更有力支持(陳雅玲，2005)。在彙整服務品質相關文獻後發現，有五個服務品質模式最具代表性，分別為服務水準整合模式(Sasser et al., 1978)、知覺服務品質模式(Gronroos, 1983)、服務金三角模式(Albrecht, 1985)、PZB服務品質概念模式(Parsuraman et al., 1985)、服務品質缺口整合模式(Zeithaml & Bitner, 2000)等，茲將各專家學者理論模式分述如下：

(一) 服務水準整合模式

Sasser、Olsen 與 Wyckoff (1978)，依據服務業的特性，提出透過原物料、設施、人員等三項績效來定義服務水準。其服務觀念是由管理者定義且加以創造，同時考量有形實體產品、外顯服務、內隱服務等部分，以此觀念架構為基礎進而規劃出服務傳遞系統，服務傳遞系統則是透過系統運作所創造。同時並透過管理者要求與系統運作來創造出該企業的服務水準，而消費者認知的服務水準則是藉由廣告宣傳與交易行為的溝通所產生的，此服務水準整合模式如圖 2-3-1 所示。

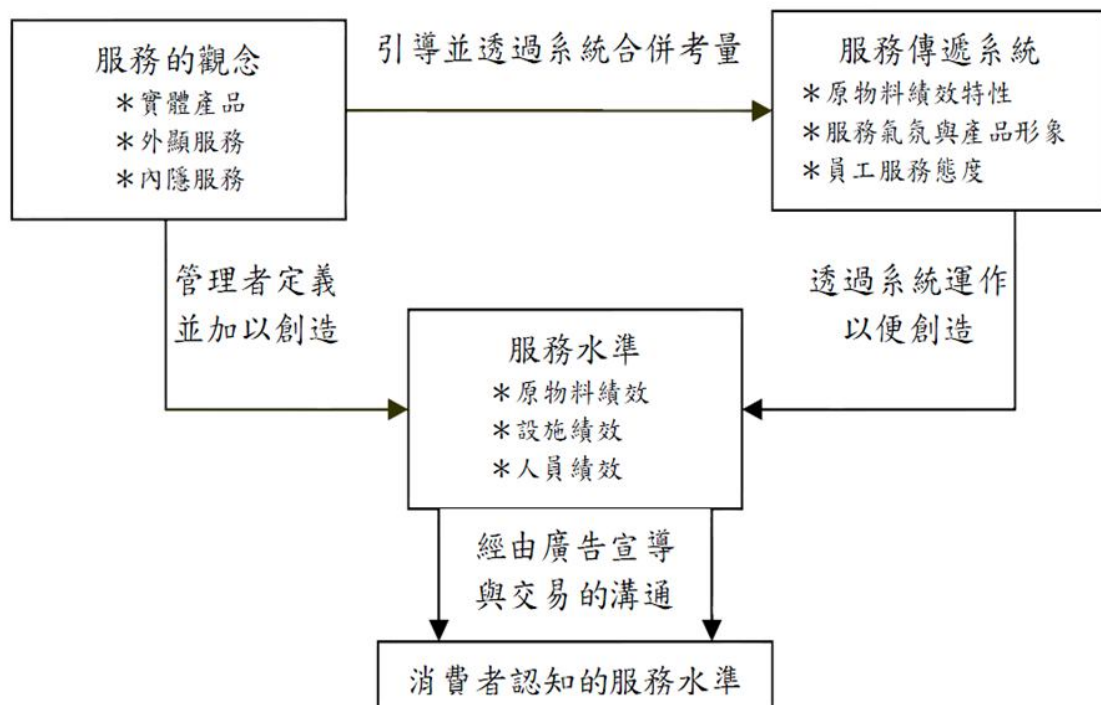


圖 2-3-1 服務水準整合模式

資料來源：引述賴蕙芳，2003(Sasser et al., 1978)

(二) 知覺服務品質模式

Gronroos(1983)認為服務品質是由消費者期望服務水準與知覺服務水準兩者比較差異之後所得。而期望服務水準會受到傳統行銷活動、外在因素、企業形象等因素所影響；知覺服務水準則受到傳統行銷活動的影響。此一模式為 Gronroos(1982)所提出的服務品質三大構面，構面分別為技術品質(Technical Quality)、企業形象(Corporate Image)、功能品質(Functional Quality)作為建構服務品質模式的基礎。而其中技術品質是指實際傳送之服務內容的品質水準；企業形象則是顧客評估技術品質與功能品質後所產生的結果，功能品質則是服務傳遞的方式，而內部服務人員之服務態度、行為、意願等因素皆會影響到功能品質，以上如圖 2-3-2 所示。

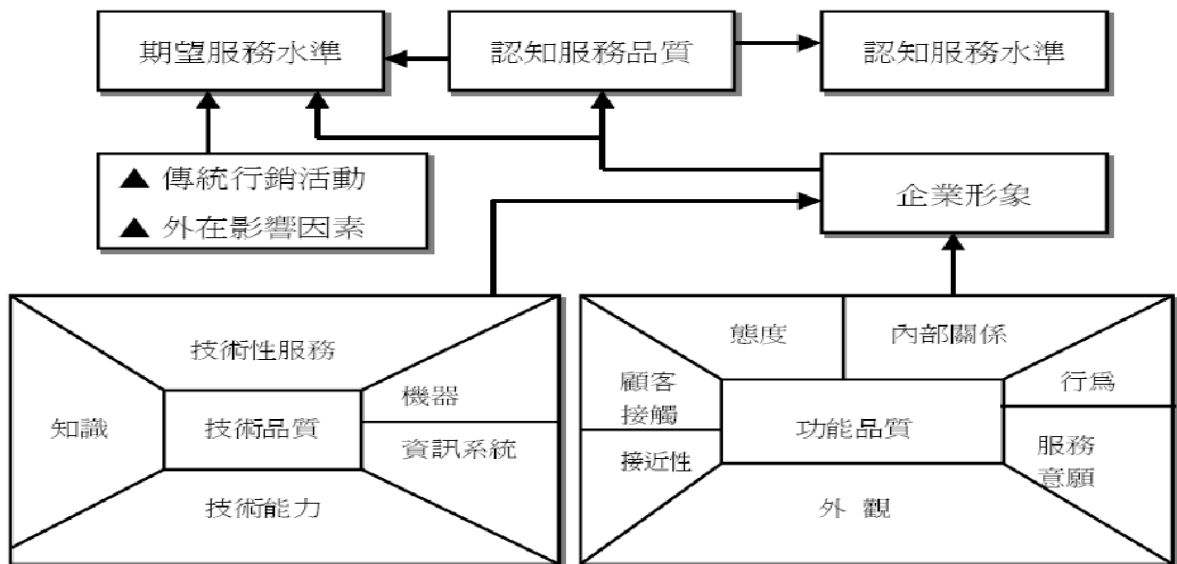


圖 2-3-2 知覺服務品質模式

資料來源：引述丁國璽，2003(Gronroos, 1983)

(三) 服務金三角模式

Albrecht(1985)認為服務品質的關鍵因素，分別有服務策略、系統、人員、顧客等服務因子(如 2-3-3 所示)，茲將各服務因子之間相互關係說明如下：

1. 服務策略：企業體針對顧客價值體制中，完成服務傳遞的特別方式。
2. 體制：指針對顧客所設計的最佳服務環境，例如：實體設備、政策、程序和溝通過程。
3. 員工：督導整個服務公司運作之服務傳遞人員，包括服務人員、幹部、管理人員等。
4. 顧客：即服務對象，為以上三個因素最重要的核心。

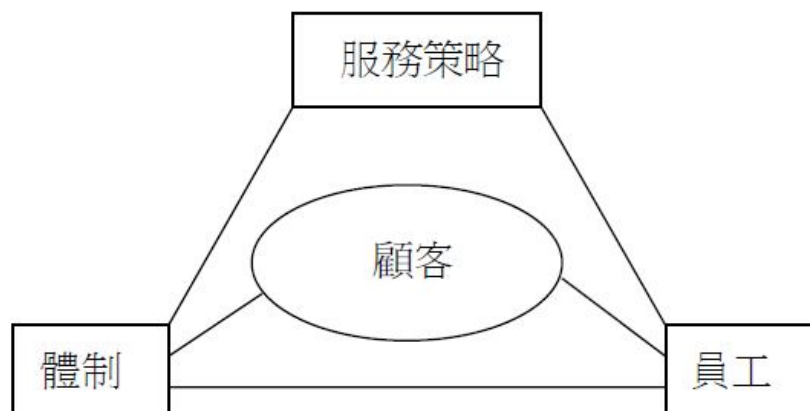


圖 2-3-3 服務金三角模式

資料來源：引述許淑珠，2006(Albrecht, 1985)

(四) PZB 服務品質概念模式

此模式是 1985 年，由 Parsuraman et al. 等學者所共同發展出的服務品質概念模式，其三位學者在研究發展過程中發現，共有五個導致服務品質差距 (Gaps) 存在，其中差距一到差距四是屬於屬於業者本身服務供給面的差距，主要是由內部組織問題所造成，而差距五則是市場顧客消費面差距，是顧客的預先期望與實際服務知覺的落差，如圖 2-3-4 所示，茲將五個差距分別說明如下(陳建名，2003)：

1. 差距一

顧客期望的服務與管理者對顧客期望認知之差距因為服務業者沒有完全理解顧客所希望品質中的服務特性，也就是顧客的需求沒有被瞭解及重視，因此所提供之服務不能滿足顧客的需求。

2. 差距二

管理者對顧客期望認知與服務品質標準化間之差距管理者所提供之服務、產品、項目、規格無法適合於顧客所需求之品質屬性。造成此種情形的原因，可能是服務公司的資源有限或是遭遇困難，抑或是顧客的需求超過服務公司所能提供之能力，也有可能是服務公司消極的提供顧客所要求的服務品質，導致管理者無法提供符合顧客期望的服務品質。

3. 差距三

服務品質標準規格與實際服務傳遞間之差距業者雖

然訂出提供顧客的服務項目、內容，但是服務人員在提供服務時，無法達到服務水準標準化，傳送過程中受到許多不確定因素的影響，例如服務人員教育訓練不足、顧客負荷過重等因素影響其服務品質，影響顧客對業者提供服務品質的認知，簡而言之就是公司表裡不一的缺憾。

4. 差距四

實際服務提供與顧客外部溝通之差距媒體廣告上或其他通訊工具所提供的宣傳效果，過度包裝渲染，造成顧客的期望過高，而業者實際所能提供的服務卻無法兌現如廣告或溝通工具所敘述的品質水準，便容易降低顧客對服務品質的認知，因而造成差距。

5. 差距五

顧客期望的服務與實際認知的服務之差距顧客在接受完服務之後，對於服務品質的認知與期望的服務品質會有所差距。其原因可能是顧客對服務公司所能提供的服務品質之期望過高，也可能是由於前面所述之差距造成提供給顧客服務產生偏差所造成的差距，亦是 PZB 對服務品質的定義，顧客對服務期望與實際接受服務後之間的認知差距，如服務品質 = 認知的服務 - 期望的服務。其中，差距五為差距一、差距二、差距三、差距四所造成，故差距五與差距一、差距二、差距三和差距四間存在著函數關係： $Gap5 = f(Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)$ 。

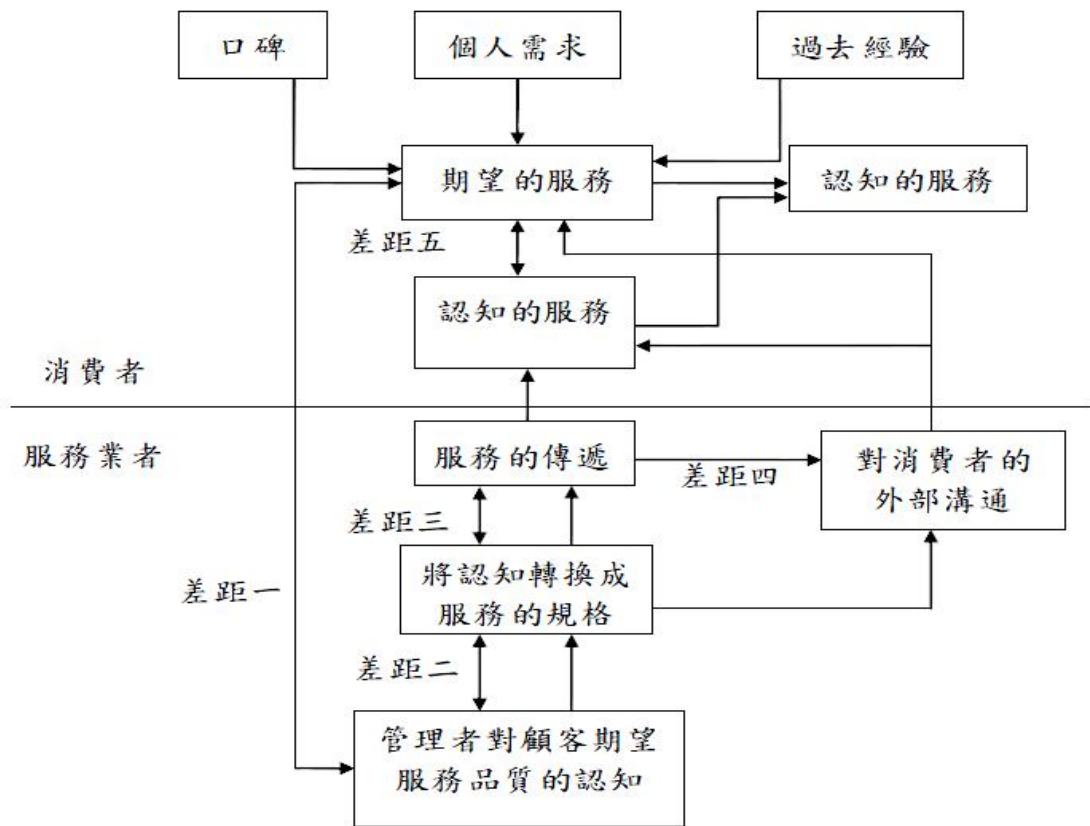


圖 2-3-4 PZB 服務品質概念模式

資料來源：引述陳建名，2003(Parasuraman, Zeitharmal & Berry, 1985)

根據此一模式，消費者對於服務品質的問題，來自服務傳遞過程中的五個差距。業者欲提升服務品質，首要條件必須有效排除服務品質的落差，只要能彌平這五項差距，就能滿足消費者的需求，進而提昇服務品質。而差距一到差距四皆是與業者的組織與管理有關，只有差距五是由消費者的期望與認知來決定，且差距五具有影響消費者最終的決定與態度。

(五) 服務品質缺口整合模式

此服務品質缺口整合模式是由 Zeithaml 與 Bitne (2000) 共同提出，是由顧客行為、顧客認知期望的服務、傾聽顧客的需要、服務的計畫和規格、服務的傳遞和績效、業者的服務承諾等要素構成服務品質的缺口整合模式（如圖 2-1-5 所示），茲將五個差距說明如下：

1. 顧客差距

指消費者事前期望的服務與事後認知的服務之差距，即顧客期望與事後實際感受認知之間的差異。

2. 差距一

消費者事前期望的服務與公司對消費者期望的認知之差距，即提供者不知道消費者的期望為何。

3. 差距二

將認知轉換為服務計畫和規格時與公司對顧客期望的認知之差距，即提供服務者並未選擇正確的服務計畫和規格。

4. 差距三

將認知轉換為服務計畫和規格時與實際傳遞的服務之差距，即提供服務者沒有依照服務計畫和規格提供合乎消費者所需之服務。

5. 差距四

實際傳遞的服務與對消費者的外部溝通之差距，即提供服務者沒有達成對消費者承諾的績效。

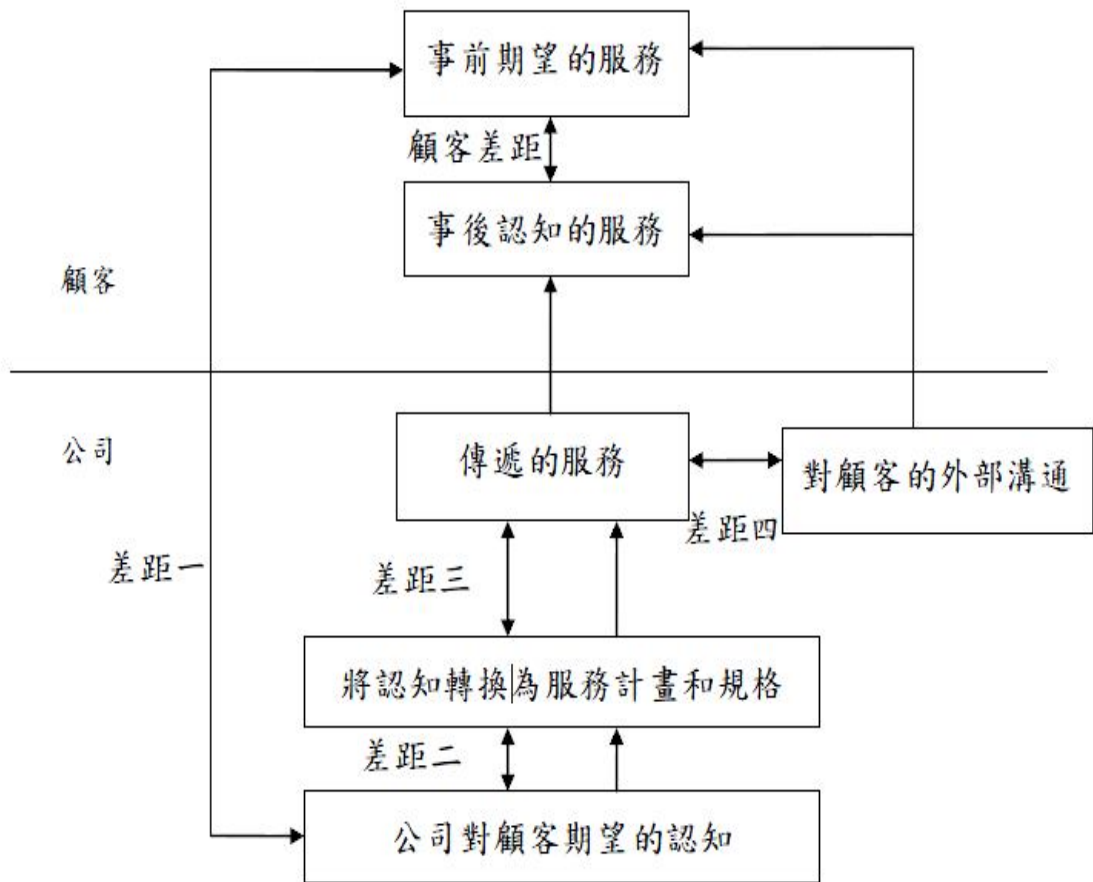


圖 2-3-5 服務品質缺口整合模式

資料來源：引述陳雅玲，2005(Zeithaml & Bitner, 2000)

由上述服務品質缺口整合模式，為滿足消費者需求提昇服務品質，其中最主要的目的是減少與消費者之間的認知差距，降低差距一到差距四的落差，縮短消費者事前期望及事後實際感受的認知差距，進而提高消費者對整體服務品質的滿意度。

三、服務品質之衡量構面

服務品質之衡量構面最早是由 Sasser 等人於 1978 年所提出，而 Parsuraman 等學者(1985)則以銀行業、證券經紀商、電器維修業、信用卡中心等服務業進行實證研究，將影響服務品質的主要因素歸納出十個構面，分別為有形性、可靠性、反應性、溝通性、可信性、安全性、勝任性、禮貌性、瞭解性、接近性。爾後 Parsuraman 等學者復於 1988 年將上述影響服務品質十個構面精簡成五大構面，22 項問題，分別為有形性、可靠性、反應性、確實性、關懷性。

Parsuraman 等學者自 1988 年提出「SERVQUAL」量表，便廣受學術界與實務界的矚目，但隨著眾多學者的應用亦衍生許多問題及批評。有鑑於「SERVQUAL」量表受到部分學者的質疑，Parsuraman 等學者於 1991 年針對 1988 年所提出的「SERVQUAL」量表，提出修正如下：

- 1.將原有「SERVQUAL」量表，22 項題目內的負面字句修正，讓其為正面字句。
- 2.由於”應該”一詞會使顧客期望偏高，故將其改為”能夠”。
- 3.除了對「有形性」和「關懷性」中各一項問題進行修正外，並對「SERVQUAL」量表中的字作增減。
- 4.將原有「SERVQUAL」量表五個構面增為六個構面，即把原有的「有形性」構面分為「實體設置與設備」和「員工溝通材料」。但在其最後的研究中，修正後的「SERVQUAL」量表仍以五個構面進行。
- 5.修正後的「SERVQUAL」量表之信、效度皆優於原本之量表。

如上所述，茲將 Parsuraman 等學者復於 1991 年重新修改之「SERVQUAL」量表，整理如表 2-3-2 所示。

表 2-3-2

SERVQUAL 量表

構面	評估項目
有形性	1. 公司具有現代化設備。
	2. 公司設施具有吸引力。
	3. 公司的員工有整潔服裝和外表。
	4. 公司提供服務與設施互相配合。
可靠性	5. 公司對顧客承諾能及時完成。
	6. 公司能設身處地關心並協助顧客解決問題。
	7. 公司是可靠的值得信賴。
	8. 公司承諾時間裡，能提供適當服務。
	9. 公司能正確紀錄與顧客資料。
反應性	10. 公司能通知顧客服務的時間。
	11. 顧客能得到快速適當的服務。
	12. 服務人員樂意協助與服務顧客。
	13. 服務人員能立即提供服務。
保證性	14. 服務人員值得信任。
	15. 服務人員互動中感覺到安全。
	16. 服務人員有禮貌。
	17. 員工可從公司得到適當支持，提供更好服務。
關懷性	18. 公司能針對不同顧客提供個別服務。
	19. 服務人員能給予顧客個別關懷。
	20. 服務人員能瞭解顧客的各別需要。
	21. 公司能把顧客最佳利益放前面。
	22. 公司提供服務時間能符合顧客需求。

資料來源：引述陳建名，2003 (Parasuraman, Zeitharmal & Berry, 1991)

綜觀上述，由於服務具有無形性、異質性、易逝性、不可分割等特性(Crosby et al.,1990)，致使服務品質不易被衡量，因此許多國內外專家學者對服務品質之衡量構面，也有諸多不同的看法。本研究蒐集國外學者及國內研究者相關文獻資料，統整如表 2-3-3 及 2-3-4 所示。

表 2-3-3

國外學者服務品質衡量構面彙整表

學者	年份	衡	量	構	面
Sasser et al.	1978	1. 安全性	2. 一致性	3. 態度	4. 完整性
		5. 調整性	6. 便利性	7. 及時性	
Gronroos	1982	1. 技術品質	2. 企業形象	3. 功能品質	
Parsuraman et al.	1985	1. 有形性	2. 可靠性	3. 反應性	4. 溝通性
		5. 可信性	6. 安全性	7. 勝任性	8. 禮貌性
		9. 瞭解性	10. 接近性		
Juran	1986	1. 內部品質	2. 硬體品質	3. 軟體品質	
		4. 即時反應	5. 心理品質		
杉本辰夫	1986	1. 內部品質	2. 硬體品質	3. 軟體品質。	
		4. 反應品質	5. 心理品質		
Parsuraman et al.	1988b 1991	1. 有形性	2. 可靠性	3. 反應性	4. 保證性
		5. 關懷性			
Rust & Oliver	1994	1. 服務產品	2. 服務傳送	3. 服務環境	
Hong & Goo	2004	1. 有形性	2. 可靠性	3. 反應性	4. 保證性
		5. 關懷性			

資料來源：本研究整理

表 2-3-4

國內研究者服務品質衡量構面彙整表

學者 (年份)	研 究 題 目	衡 量 構 面
陳雅玲 (2005)	澄清湖棒球場服務品質與球迷滿意度之探討	1. 球場形象 2. 互動商品 3. 現場氣氛 4. 訊息溝通 5. 硬體設施 6. 環境規劃
林士彥 張良漢 蘇士博 (2007)	賽會服務品質與價值對現場觀眾滿意度及忠誠度之相關性研究 - 以中華職棒為例	1. 有形性 2. 可靠性 3. 反應性 4. 保證性 5. 關懷性
謝俊耀 熊婉君 (2008)	SBL 服務品質與現場觀眾參與行為之研究	1. 有形性 2. 可靠性 3. 反應性 4. 保證性 5. 關懷性
邱榮基 畢璐鑾 (2008)	臺灣地區馬拉松賽會服務品質與滿意度之研究	1. 互動 2. 環境設施 3. 提供需求 4. 競賽資訊

(續下頁)

學 者 (年 份)	研 究 題 目	衡 量 構 面
吳柏叡 (2009)	服務品質、觀眾滿意度及忠誠度之關聯性研究-以2008年企業排球聯賽為例	1.有形性 2.可靠性 3.反應性 4.保證性 5.關懷性
陳怡婷 (2009)	運動觀光客參與動機、服務品質及滿意度之研究-以2008年萬人泳渡日月潭為例	1.互動品質 2.成果品質 3.環境品質 4.活動品質 5.資訊便利品質
黃詩雯 (2010)	運動觀光賽會服務品質與參與者滿意度之研究-以2009臺東之美鐵人三項國際邀請賽為例	1.有形性 2.可靠性 3.反應性 4.保證性 5.關懷性
王雅民 (2011)	中華職棒大聯盟現場觀眾對服務品質滿意度之研究-以高雄縣立棒球場為例	1.有形性 2.可靠性 3.反應性 4.保證性 5.關懷性

(續下頁)

學 者 (年 份)	研 究 題 目	衡 量 構 面
林立港 (2011)	臺北地區桌球積分賽參與者知覺 賽會服務品質、賽會價值與滿意 度之研究	1.活動品質 2.互動品質 3.成果品質 4.環境設施品質
張佑嘉 (2012)	全國身心障礙國民運動會服務品 質及滿意度之研究	1.有形與關懷性 2.反應與保證性 3.可靠性

資料來源：本研究整理

小 結：

彙整上述服務品質文獻發現，國內諸多運動賽會研究者，以 Parsuraman 等學者所提出之「SERVQUAL」量表為主要發展衡量指標，亦是近年來被廣泛應用之理論依據，表示此量表具有良好之信、效度。如上所述，本研究服務品質之衡量依據 Parsuraman 等學者(1988a)所提出之「服務品質模式」為藍本，並以 1991 年所修正之「SERVQUAL」量表為基礎，並參考吳柏叡(2009)、黃詩雯(2010)、王雅民(2011)、張佑嘉(2012)等研究者，所建構之賽會服務品質量表，並依本研究所需修改，形成水上救生賽會服務品質之測量工具。後續依本研究之特性將賽會服務品質，分別命名為『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』等構面進行衡量。

第四節 滿意度相關研究

本節將探討滿意度相關研究文獻資料。內容共分為三部分，第一部分為滿意度之定義；第二部分為滿意度之理論模式；第三部分為滿意度之衡量構面，茲分述如下。

一、滿意度之定義

顧客滿意度的觀念最早是由 Cardozo 學者於 1965 年首度提出，爾後由 Howard 與 Sheth (1969) 將滿意度的概念應用於消費者理論中，其認為滿意是付出與實際獲得是否合理的一種感受。而 Oliver (1981) 認為滿意即是消費者對於依附在產品上取得或消費經驗中的驚喜做出評價，是一種立即性的反應。Kotler (1996) 則認為顧客滿意度是消費者對產品功能特性的知覺和個人對產品的期望，兩者相比較而形成滿意水準，是知覺與期望之間差異的函數，茲將各研究者對於顧客滿意度的定義，彙整如表 2-4-1。

表 2-4-1

滿意度之定義彙整表

學者	年份	滿意度定義
Cardozo	1965	滿意度的提昇，會增加顧客的重購行為，更進一步影響到購買其他產品上。
Howard & Sheth	1969	滿意度是顧客對其敢買付出而獲的的報酬是否適當的一種認知狀態
Hampel	1977	滿意度是顧客所預期的產品或服務利益的實現程度。

(續下頁)

學者	年份	滿意度定義
Hunt	1977	滿意度是一種經由經驗與評估而產生是否滿意的過程。
Oliver	1981	消費者以首次經驗做為態度期望基礎，之後依每次消費的經驗滿意度來調整態度。
Fornell	1992	顧客滿意是以經驗為基礎的整體性態度。
Kotler	1994	顧客滿意度源自其對產品功能特性或結果的知覺，與個人對產品的期望，兩者比較之後所形成。
Oliver	1997	顧客滿意度來自對產品之功能特性或結果的知覺，及個人對產品的期望。
Zeithaml & Bitner	2000	服務品質與顧客滿意度可被視為單獨的服務接觸水準，也可視為一整體性的水準。
趙政諭	2000	顧客滿意度是顧客對產品的購買前期望與購買後認知兩者前後比較的差距結果。
游宗仁	2002	顧客接受服務前的期望與實際接受服務的過程或結果，經主觀評估後所產生正向或負向的感受。
吳陳忠	2003	顧客滿意是產品購買前與使用後的一種態度評價，此評價為對所知覺到的產品或服務實際績效與購買前期望之比較。
林衢良	2004	消費者滿意度是消費者在特定使用情境下對產品所產生的一種立即反應。

(續下頁)

學者	年份	滿意度定義
闕芝穎	2004	顧客滿意度為顧客於某次交易後所體會之價值感受，與對此交易過程所接受的服務實際感受到的滿意程度。
吳政謀	2005	顧客滿意度為消費者接受服務前的期望與實際接受服務的過程或結果，經主觀評估後所產生正向或負向的感受
王文瑞	2006	顧客的滿意度為反應「預期」和「實際」二者間的落差程度。若實際體驗能和預期一樣，甚至超越預期，則顧客將會感到滿意，反之，則感到不滿意。
楊瑞泉	2006	顧客滿意度是顧客事前的投入與事後的獲得的一種比較行為。
洪珠媚	2007	為消費者在特定的使用情形下，對產品傳達之價值，所產生的一種立即反應。
陳瑞辰	2008	顧客對產品或服務的期望，與實際使用或經驗後之認知相互比較的一種結果，若實際結果不如預期，則顧客將會產生不滿意的感覺，若實際結果符合或超過預期，顧客將感到滿意。
潘沛彤	2008	滿意度為個人對所購買產品的整體態度，當消費者接受服務前後的過程或結果被主觀認為是一致時，便會產生正向或負向的感受，進而影響消費者購買之行為。

(續下頁)

學者	年份	滿意度定義
黃詩雯	2010	滿意度為消費者消費前預期與消費後實際獲得兩者之間的評估比較，如兩者結果一致，將可獲得滿意的反應與表現，反之則產生不滿意的失落與態度。
王雅民	2011	滿意度為顧客消費時所得到的感受，與其預期期望的差異而成，為一種綜合的心理狀態。
林立港	2011	消費者對於賽會本身或服務之主觀知覺，購買前期望與購買後結果之比較，或是付出跟獲得兩者之間的落差，付出比獲得高則滿意度下降，獲得比付出多則滿意程度提升。
張佑嘉	2012	滿意度是指個人對於產品或服務的認知及感受與本身所預期之程度相互比較的結果，並能導致個人情感正面或負面的變化。

資料來源：本研究整理

小結：

彙整上述研究者對於滿意度之定義，簡英智（2006）認為滿意度是運動賽會評價的重要指標，並且隨著不同的運動項目，運動賽會的需求及評價亦會有所不同。故本研究針對賽會特性將滿意度定義為『參與者依個人經驗，對於賽會所提供之服務需求，於實際接觸後形成愉悅或失望的心理感受，賦予主觀的滿意度評價』。

二、滿意度之理論模式

自 Cardozo 學者於 1965 年率先提出顧客滿意度之概念，並且進行滿意度之相關性研究，相繼引起諸多學者對於顧客滿意度產生高度的重視，並陸續提出不同觀點的理論，使顧客滿意度之理論呈現多元化的狀態，茲將各學者理論，彙整如下：

(一) 補償過程理論 (Redress Process Theory)

Day(1977)提出，補償過程理論主要在探討顧客產生不滿意時，會採取何種行動來獲得補償之過程，同時也間接探討了顧客滿意對購後行為的影響過程。

(二) 比較水準理論 (Comparison Level Theory)

Latour 與 Peat(1979)認為消費者滿意是產品之各項特性與消費者比較水準的函數。當產品表現高於比較水準時會覺得滿意；反之則不滿意。比較水準的生成是來自於對於類似產品用於類似用途之經驗、他人的口碑及廠商發出訊息(廣告)等因素而產生的期望。

(三) 滿意理論 (Satisfaction Theory)

Latour 與 Peat (1979)引用比較水準理論發展出滿意理論，此理論整合了滿意與態度之研究。認為消費者能確認隱藏的產品屬性，並形成對於每一個屬性之期望，所有滿意水準均為屬性之附加本質，而這些比較結果可能是正向(績效超過期望)，或負向(績效低

於期望)。進一步來說，消費者對於每一種屬性皆有重要之權重，這些判斷將形成態度。

(四) 期望不一致理論

Oliver(1980)提出顧客對於要購買的商品或服務會有事前期望，該期望成為購買後是否滿意之重要依據。交易完成，顧客會將產品或服務的實際感受與事前期望相比較，兩者之差異即所謂不一致性。若產品的實際知覺品質合乎購前期望時，則產生一致；若產品的實際知覺品質比購前期望差時，則產生負面不一致；若產品的實際知覺品質比購前期望好時，則產生正面不一致。

(五) 公平理論

Oliver 與 Desarbo(1988)認為公平理論以比較投入與產出是否公平為主要的理論基礎，若投入與產出之比率相當，參與交易的群體會覺得公平而感到滿意；反之，則覺得不公平而感到不滿意。

(六) 歸因理論

Bitner(1990)認為歸因是人們對自身的行為、他人的行為或觀察的事件之原因的認知。此理論引自社會心理學之研究，認為歸因理論的目的在於說明觀察者以何種原則推測行為者的原因，若觀察者將行為的原因歸因於外在環境，則稱之為外在歸因或情境歸因；若歸因於行為者本身，則稱之為內在歸因或個人歸因；另外也可能歸因於兩者之交互影響。

(七)顧客期望理論

Parsuraman 等學者(1993)提出顧客服務期望的本質及其決定因素，亦說明顧客滿意度之形成邏輯，即顧客實際感受到的服務與預期的服務之間的差距，決定了顧客滿意度。

綜合以上學者的理論，滿意度是事前期望與實際感受，兩者互相比較的知覺差距，差異越小，滿意度越高；反之，事前期望與實際感受的差異越大，則滿意度越低。茲將滿意度理論模式整理如表 2-4-2：

表 2-4-2

滿意度理論模式

學者	年份	理論模式
Day	1977	補償過程理論
Latour & Peat	1979	比較水準理論
Latour & Peat	1979	滿意理論
Oliver	1980	期望不一致理論
Oliver & Desarbo	1988	公平理論
Bitner	1990	歸因理論
Parsuraman et al.	1993	顧客期望理論

資料來源：本研究整理

三、滿意度之衡量構面

Flanagan與Frederick(1993)認為顧客滿意度的衡量能讓企業更明確瞭解市場上的消費趨勢，也是獲得市場優勢的重要利器。而不同研究者對於滿意度構面各有不同看法及見解，以下分別為各研究者所提出顧客滿意度衡量的構面，如表2-4-3所示。

表 2-4-3

滿意度衡量構面彙整表

學者 (年份)	研 究 題 目	衡 量 構 面
倪玉珊 (2005)	中華民國木球協會服務品質與滿意度之研究	1. 整體滿意度
陳雅玲 (2005)	澄清湖棒球場服務品質與球迷滿意度之探討	1. 現場體驗 2. 整體評價 3. 便利指標 4. 服務人員 5. 設備整潔 6. 抱怨處理 7. 資訊提供
林士彥 張良漢 蘇士博 (2007)	賽會服務品質與價值對現場觀眾滿意度及忠誠度之相關性研究 - 以中華職棒為例	1. 整體滿意度

(續下頁)

學者 (年份)	研 究 題 目	衡 量 構 面
洪珠媚 (2007)	大臺南地區運動健身俱樂部會員 服務品質、滿意度與忠誠度之因 果徑路關係研究	1.服務人員 2.實體設備 3.促銷 4.企業形象 5.便利
林聰哲 (2008)	中部地區高爾夫球場服務品質、 消費者知覺價值、滿意度與行為 意向之研究	1.整體滿意度
邱榮基 畢璐鑾 (2008)	臺灣地區馬拉松賽會服務品質與 滿意度之研究	1.路線 2.符合期待 3.宣傳 4.服務人員
吳亮頤 (2009)	運動賽會觀賞者觀光意象及滿意 度之相關研究-以 2009 世界運動 會為例	1.環境品質 2.服務體驗 3.設施提供
吳柏叡 (2009)	服務品質、觀眾滿意度及忠誠度 之關聯性研究-以 2008 年企業排 球聯賽為例	1.人力資源 2.球員表現 3.場地設施 4.賽事精彩
黃詩雯 (2010)	運動觀光賽會服務品質與參與者 滿意度之研究-以 2009 臺東之美 鐵人三項國際邀請賽為例	1.人力資源 2.場地設施 3.安全管理 4.便利性 5.環境衛生

(續下頁)

學 者 (年 份)	研 究 題 目	衡 量 構 面
王雅民 (2011)	中華職棒大聯盟現場觀眾對服務品質滿意度之研究-以高雄縣立棒球場為例	1. 整體滿意度
葉雪鳳 (2010)	2010年全國身心障礙國民運動會服務品質與滿意度之研究	1. 整體滿意度
溫智璇 (2010)	2009年臺北聽障奧運會桌球現場觀眾之觀賞動機與滿意度研究	1. 核心層面 2. 周邊層面
林立港 (2011)	臺北地區桌球積分賽參與者知覺賽會服務品質、賽會價值與滿意度之研究	1. 服務人員 2. 硬體設施 3. 流程規劃 4. 環境整潔
張佑嘉 (2012)	全國身心障礙國民運動會服務品質及滿意度之研究	1. 便利性 2. 人力資源分配 3. 環境衛生 4. 賽程規劃

資料來源：本研究整理

小 結：

綜合上述研究者所提出之滿意度衡量構面，本研究問卷編製參考自吳柏叡(2009)、黃詩雯(2010)、張佑嘉(2012)等研究者，所建構之賽會滿意度量表，並依本研究所需修改，形成水上救生賽會滿意度之測量工具。後續依本研究之特性將賽會滿意度，分別命名為：『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』等構面進行衡量。

第五節 服務品質及滿意度相關研究

服務品質與顧客滿意度關係首見於 Parsuraman 等學者 (1985) 研究中，Parsuraman 等學者認為高水準的知覺性服務會影響顧客滿意度增加，但兩者並非完全相等，其差異性為服務品質是一種態度，為長期且全面性評估，而顧客滿意則是對一個特定交易之衡量 (王志明，2006)。Oliver (1980) 提出服務品質與顧客滿意度兩者具有不同結構，服務品質是指「顧客應該會期望的標的」，顧客滿意度則是指「什麼是顧客會期望的標的」，前期知覺服務的滿意度將會成為下期修正服務品質知覺之參考。在此觀點中，滿意度被視為比服務品質更寬廣的概念，而滿意度則會受到服務品質、產品品質、價格、情境因素及個人因素的影響 (Zeithaml & Binter, 2000)，然而服務品質僅是影響顧客滿意度的因素之一。

在國內部份，蘇武龍 (2000) 認為服務品質是一種持續且穩定的狀態，滿意度為消費者一時的感覺。所以，服務品質在時間上較具有延續性，而滿意度為消費者的主觀看法，不受消費人數、消費時間長短，或消費經驗所影響，服務品質則需要消費者長時間的重複體驗，所認定的結果。所以在群體認知的範圍上，服務品質的認定範圍較大。

綜合上述文獻，服務品質是一種概念性的態度，而滿意度是對交易過程中各方面的衡量，服務品質是形成顧客滿意度的主要因素且高水準的知覺性服務會導致顧客滿意度增加 (陳瑞辰，2008)。茲將服務品質與滿意度相關研究，彙整如表 2-5-1。

表 2-5-1

服務品質及滿意度相關研究

研究者 (年代)	研究題目	研究結果
倪玉珊 (2005)	中華民國木球協會 服務品質與滿意度 之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.不同性別、年齡對於服務品質及滿意度構面，具有顯著差異存在。 2.服務品質各構面與滿意度均呈正相關，其中以整體服務品質構面與滿意度相關程度最高。
陳雅玲 (2005)	澄清湖棒球場服務 品質與球迷滿意度 之探討	<ol style="list-style-type: none"> 1.不同背景變項之球迷在服務品質及滿意度構面具有顯著差異存在。 2.澄清湖棒球場之服務品質對球迷滿意度具有直接正面影響。
洪珠媚 (2007)	大臺南地區運動健身俱樂部會員服務 品質、滿意度與忠誠度之因果徑路關係研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.「服務品質-滿意度-忠誠度」因果徑路模式是適合的。 2.服務品質愈高則滿意度愈高。 3.滿意度愈高則忠誠度愈高。
邱榮基 畢璐鑾 (2008)	臺灣地區馬拉松賽會服務品質與滿意度之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.參賽者在不同比賽場地的馬拉松賽會服務品質與滿意度皆達顯著水準。 2.服務品質愈高則滿意度愈高。

(續下頁)

研究者 (年代)	研究題目	研究結果
吳柏叡 (2009)	服務品質、觀眾滿意度及忠誠度之關聯性研究 - 以 2008 年企業排球聯賽為例	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不同人口背景變項於服務品質及滿意度構面具有顯著差異。 2. 服務品質與觀眾滿意度、忠誠度成正相關。 3. 服務品質可預測顧客滿意度及忠誠度。
陳怡婷 (2009)	運動觀光客參與動機、服務品質及滿意度之研究 - 以 2008 年萬人泳渡日月潭為例	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務品質知覺的全部因素對滿意度皆有正向顯著影響。 2. 整體活動滿意度對再次參加意願正向顯著影響。
溫智璇 (2010)	2009 年臺北聽障奧運會桌球現場觀眾之觀賞動機與滿意度研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以賽會核心層面滿意度最高，其次為賽會周邊層面。 2. 不同年齡、教育程度及婚姻狀況於滿意度構面，具有顯著差異存在。
黃詩雯 (2010)	運動觀光賽會服務品質與參與者滿意度之研究 - 以 2009 臺東之美鐵人三項國際邀請賽為例	<ol style="list-style-type: none"> 1. 性別與居住地在服務品質上有顯著差異。 2. 服務品質男性較女性重視，賽會的滿意度男性較女性滿意。 3. 服務品質與滿意度成正相關。

(續下頁)

研究者 (年代)	研究題目	研究結果
葉雪鳳 (2010)	2010年全國身心障礙國民運動會服務品質與滿意度之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.不同參與者特性，於服務品質及滿意度構面具有顯著差異。 2.參與者在週遭環境、場館設計、設施安全、作業流程、時間流程、活動社交等服務品質構面與滿意度間具有正相關。
王雅民 (2011)	服務品質、運動設施環境與滿意度對觀眾忠誠度之影響-以2010海碩國際女子網球公開賽為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.不同性別、年齡、職業、學歷、月收入，均有顯著性差異。 2.不同統計變項，在服務品質及滿意度構面具有顯著差異。 3.服務品質、運動設施環境、滿意度與忠誠度呈正向相關。滿意度對忠誠度有顯著預測力。
林立港 (2011)	臺北地區桌球積分賽參與者知覺賽會服務品質、賽會價值與滿意度之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.參與者特性，以男性居多、年齡以30歲以下最多、學歷以專科為主、職業以學生最多。 2.不同人口背景變項在服務品質、賽會價值與滿意度之構面具有顯著差異存在。 3.賽會服務品質、知覺價值對滿意度具解釋力。

(續下頁)

研究者 (年代)	研究題目	研究結果
張佑嘉 (2012)	全國身心障礙國民 運動會服務品質及 滿意度之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.性別以男性居多、年齡以 41~50 歲者佔大部分、學歷以高中職最多、南部地區參賽選手最多。 2.不同年齡、參賽項目、教育程度、障礙種類、居住地等，在服務品質與滿意度之構面具有顯著差異存在。 3.服務品質與滿意度之結果呈現正相關。

資料來源：本研究整理

小結：

綜合上述服務品質與滿意度相關研究結果發現，各研究者所探討之主題、對象、研究變項、衡量構面，雖不盡相同，但研究結果顯現出一致性，即服務品質知覺越佳，顧客的滿意度就越高，顯示服務品質的各個面向對於滿意度具有顯著的相關性。但因服務產業不同，所衡量之各個變項，亦會產生不同的研究結果。鑑此，本研究採用符合目標、研究對象之相關模式，參考自吳柏叡（2009）、黃詩雯（2010）、王雅民（2011）、張佑嘉（2012）等運動賽會相關模式，作為水上救生賽會參與者服務品質與滿意度相關研究之依據。

第六節 本章總結

經由本章各節相關文獻之彙整，本研究分別就全民運動會、水上救生競賽、服務品質、滿意度、服務品質及滿意度等相關文獻，重點整理歸納如下：

一、全民運動會現況分析

全民運動會乃因應體委會改革臺灣省區運會之後，搭配全國運動會而設置的配套措施。其主要目的有二種：一為顧及非亞奧運運動項目選手及教練之權益，並兼顧臺灣民俗競技發展與推動全民運動。二為希望不分老少、全民皆可參與，讓運動更加全面化、普及化，希望藉由全民運動會的推展與參與，讓國人建立規律運動的生活習慣，達到生活運動化的目標。

2012年第七屆全民運動會舉辦縣市經行政院體育委員會評選核定後，由南投縣取得第一優先主辦權，新竹市則為第二；值得一提的是，全民運動會自2000年第一屆開辦至今，首次有兩縣市同時提出申辦，並強烈展現其申辦意願，顯示全民運動會已受到縣市政府之重視。

二、水上救生組織現況

國際性水域救生組織最高指揮為國際救生總會(ILS)，國際救生總會(ILS)是由國際水上救生聯盟(FIS)、世界救生總會(WLS)兩大救生組織於1994年正式簽署聯合規章後，正式合併成為單一全球性救生組織，總部設於比利時的布魯塞爾。同年我國由中華民國水上救生協會代表參加，為國際救生總

會創始會員國之一，自此我國的水生救生運動與國際救生組織正式接軌，亦是目前我國參加國際性活動，唯一可以懸掛青天白日國旗的組織。

三、服務品質相關研究

彙整服務品質相關文獻，本研究將賽會服務品質定義為「參與者依個人服務需求，對於有形或無形之賽會服務，於預期期望及實際感受之後的認知差距，賦予主觀評價」。

在歸納服務品質文獻結果發現，國內諸多學者以「SERVQUAL」量表為其衡量構面，表示此量表具有良好的信、效度。因此，本研究依據Parsuraman等學者(1988a)所提出之「服務品質模式」為藍本，並以1991年所修正之「SERVQUAL」量表為基礎，並參考吳柏叡(2009)、黃詩雯(2010)、王雅民(2011)、張佑嘉(2012)等研究者，所建構之賽會服務品質量表，依本研究所需修改，形成水上救生賽會服務品質之測量工具。後續依本研究之特性將賽會服務品質，分別命名為『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』等構面進行衡量。

四、滿意度相關研究

綜合整理滿意度相關文獻，本研究將滿意度定義為『參與者依個人經驗，對於賽會所提供之服務需求，實際接觸後形成愉悅或失望的心理感受，賦予主觀的滿意度評價』。

滿意度衡量構面，本研究採用符合目標與研究對象之賽會滿意度衡量量表，問卷編製修改自吳柏叡(2009)、黃詩

雯(2010)、張佑嘉(2012)等研究者，並依本研究之特性將賽會滿意度，分別命名為：『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』等構面，作為水上救生賽會之參與者滿意度構面之因素。

五、服務品質與滿意度之相關研究

服務品質與滿意度的概念非常接近，兩者皆以事前預期水準與事後實際感受，再依個人知覺，來評斷服務品質或滿意度優劣與否。彙整文獻結果得知，各學者所探討之主題、對象、研究變項，皆不盡相同，但研究結果顯現出一致性，即服務品質知覺越佳，顧客的滿意度就越高。本研究參考符合目標及對象之相關模式，參考吳柏叡(2009)、黃詩雯(2010)、王雅民(2011)、張佑嘉(2012)等研究者之相關模型，作為水上救生賽會之服務品質與參與者滿意度相關研究之依據。

歸納上述文獻探討的結果，擬定出研究架構，並針對全民運動會水上救生競賽之參與者進行研究，試圖瞭解全民運動會水上救生競賽之參與者人口特性為何，進而分析不同特性之參與者在服務品質、滿意度上之現況及差異性，以及服務品質、滿意度之間的相關情形，其研究結果提供主辦單位做為未來舉辦水上救生賽事之參考依據。

第參章 研究方法

本章根據相關文獻探討及研究目的，採用問卷調查法探討「運動賽會服務品質及滿意度之研究-以 2012 年全民運動會水上救生競賽為例」。內容共分為六節，第一節研究流程；第二節研究架構；第三節研究假設；第四節研究對象與抽樣；第五節研究工具；第六節資料分析方法，茲將各節分述如下。

第一節 研究流程

本研究於研究動機及研究目的形成後，依量化研究程序確定研究主題，並且針對全民運動會、水上救生賽會、服務品質、滿意度等相關文獻進行資料蒐集，進而建立研究架構。根據研究架構編製問卷，問卷初稿經由專家學者審視後，對同性質之水上救生競賽活動進行預試問卷。預試問卷回收後進行修訂，經由信效度考驗發展成為正式問卷調查，正式問卷回收進行彙整與統計分析，歸納討論研究結果，最後撰寫研究結論與提出建議。整體研究流程，如圖 3-1-1 所示。

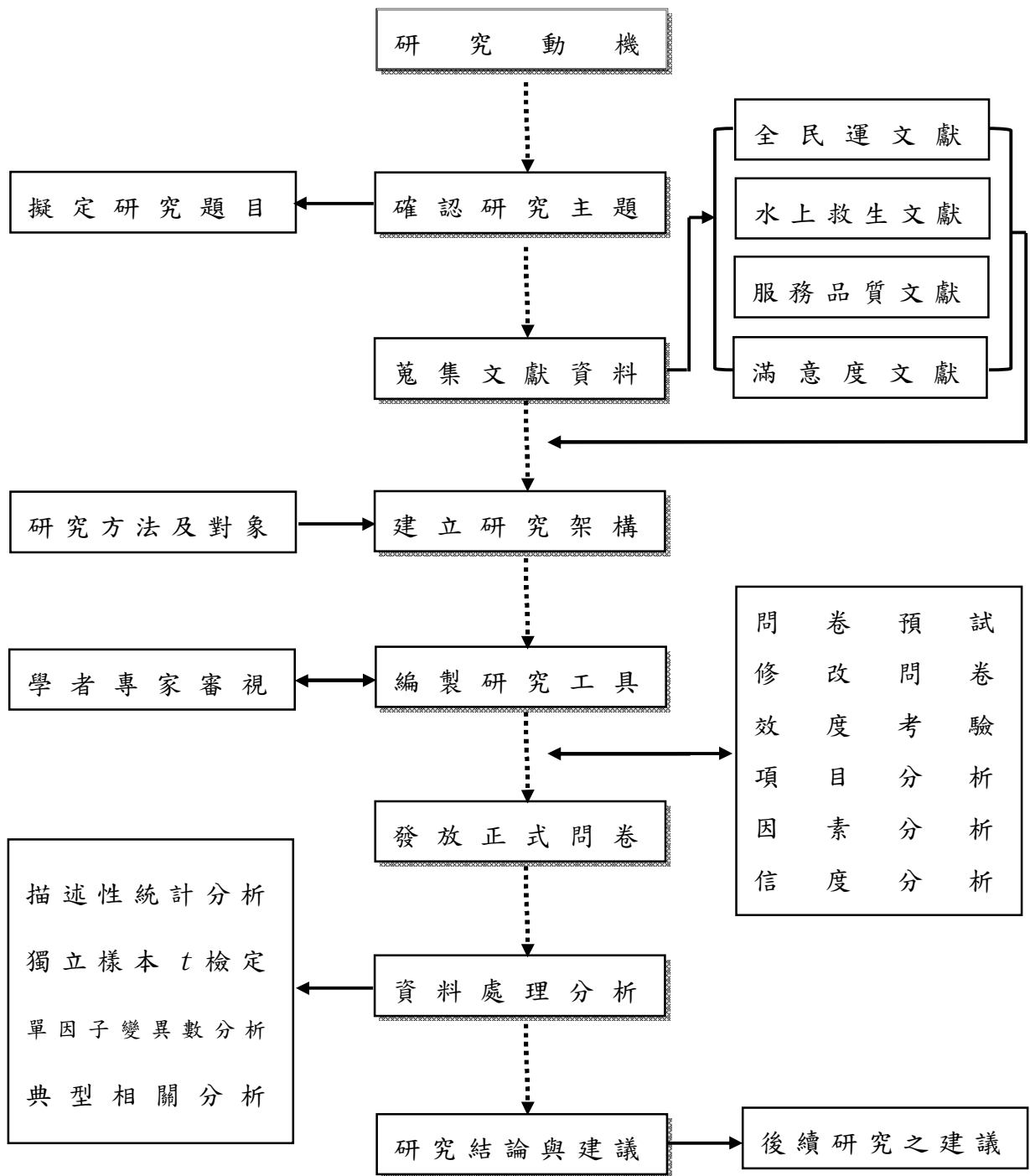


圖 3-1-1 研究流程圖

第二節 研究架構

依據研究動機、研究目的及相關文獻探討，提出本研究架構，首先以「描述性統計」探討全民運動會水上救生競賽參與者分布情形，其次透過「單因子變異數分析」瞭解不同人口背景變項，對於全民運動會水上救生競賽服務品質與參與者滿意度之差異情形，最後藉由「典型相關」分析服務品質與參與者滿意度之相關情形，研究架構圖，如圖 3-2-1 所示。

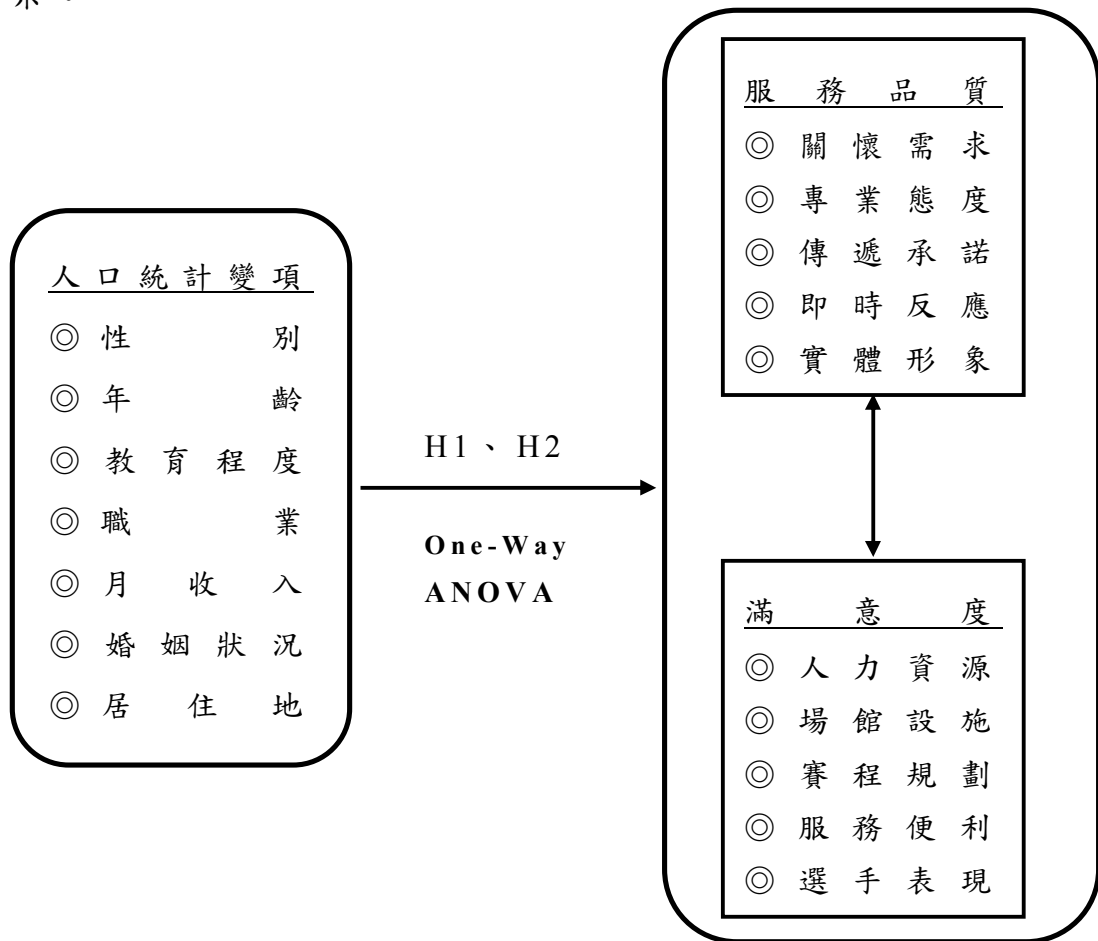


圖 3-2-1 研究架構圖

第三節 研究假設

依據前述研究問題，本研究所提出之假設為虛無假設，其研究假設如下：

假設一：不同人口背景變項在服務品質上無顯著差異。

H1-1：性別變項在服務品質上無顯著差異。

H1-2：年齡變項在服務品質上無顯著差異。

H1-3：教育程度變項在服務品質上無顯著差異。

H1-4：職業變項在服務品質上無顯著差異。

H1-5：月收入變項在服務品質上無顯著差異。

H1-6：婚姻狀況變項在服務品質上無顯著差異。

H1-7：居住地變項在服務品質上無顯著差異。

假設二：不同人口背景變項在滿意度上無顯著差異。

H2-1：性別變項在滿意度上無顯著差異。

H2-2：年齡變項在滿意度上無顯著差異。

H2-3：教育程度變項在滿意度上無顯著差異。

H2-4：職業變項在滿意度上無顯著差異。

H2-5：月收入變項在滿意度上無顯著差異。

H2-6：婚姻狀況變項在滿意度上無顯著差異。

H2-7：居住地變項在滿意度上無顯著差異。

假設三：服務品質與滿意度無顯著相關。

第四節 研究對象與抽樣

本研究預試樣本以「2012年全國中學生水上救生運動錦標賽」之參與者為研究對象；正式樣本以「2012年全民運動會水上救生競賽」之參與者為研究對象。茲將預試樣本、正式樣本之研究對象與抽樣方式，分述如下：

一、預試樣本

根據吳明隆（2006）指出，預試問卷人數以問卷中最多題項之「分量表」的3~5倍人數為原則。基於上述，本預試問卷中以「滿意度量表」題項最多為26題，因此本研究估計預試樣本數為78份以上，因考量有效問卷回收率，故問卷預計發放150份。

本研究以「2012年全國中學生水上救生運動錦標賽」之參與者（如選手、教練、隨隊職員、裁判、賽會工作人員、觀眾等）為預試對象。問卷方式採便利抽樣法，預試問卷施測日期於2012年3月17~18日，施測地點為國立臺灣科技大學游泳池。

本預試問卷共計發放150份，問卷回收總數148份，剔除無效問卷22份，實得有效問卷為126份，有效問卷回收率為84%（如表3-4-1所示）。

表 3-4-1

預試樣本人數統計表

施測地點	發放數量	回收總數	無效問卷	有效問卷	有效回收率
國立臺灣科技大學游泳池	150	148	22	126	84%

二、正式樣本

正式樣本以「2012年全民運動會水上救生秩序冊」，所公佈之人數共202人(包含選手100人、隨隊職員31人、教練19人、裁判42人、賽會工作人員10人)，及51位現場觀眾為研究對象，採普查方式蒐集本研究所需之資料。

如上所述，本研究以「2012年全民運動會水上救生競賽」之參與者(包含選手、教練、隨隊職員、裁判、賽會工作人員、現場觀眾等)為正式問卷施測對象。正式問卷發放日期於2012年10月31日~11月01日，問卷發放地點為南投縣立三和游泳池。正式問卷共計發放253份，問卷回收總數233份，經剔除無效問卷22份，實得有效問卷為211份，有效問卷回收率為84.4%(詳如表3-4-2所示)。

依據Babbie的觀點，透過問卷形式進行資料蒐集時，有效問卷回收率必須達到50%，方為適當；回收率達60%，則視為良好；回收率達70%以上，則為非常良好(王文科、王智弘，2009)。本正式問卷有效回收率達84.4%，符合Babbie之觀點，達非常良好之標準。

表 3-4-2

正式樣本人數統計表

問 卷 發 放 對 象	發 放 數 量	回 收 總 數	無 效 問 卷	有 效 問 卷	有 效 回 收 率
選 手	100	94	5	89	89.0%
隨 隊 職 員	31	29	3	26	83.8%
教 練	19	19	2	17	89.4%
裁 判	42	36	2	34	80.9%
賽 會 工 作 人 員	10	10	1	9	90.0%
觀 眾	51	45	9	36	70.5%
總 計	253	233	22	211	84.4%

第五節 研究工具

本研究採用問卷調查法，研究工具係根據文獻探討及專家學者意見，並根據研究需要，自編「運動賽會服務品質及滿意度之研究問卷」為研究工具。

本研究問卷共分為三部分，第一部分賽會服務品質量表；第二部分賽會滿意度量表；第三部分個人基本資料。問卷填答尺度除參與者人口背景變項為名目尺度外，其餘皆以 Likert 五點尺度來衡量。「賽會服務品質量表」由「非常同意」到「非常不同意」、「賽會滿意度量表」由「非常滿意」到「非常不滿意」，分別得分為 5、4、3、2、1 分，當分數越高時，代表受測者對於問卷所敘述內容越認同，茲依序將本研究工具編製過程說明如下。

一、研究工具編製

(一) 賽會服務品質量表

第一部分為賽會服務品質量表，服務品質之評量主要以 Parsuraman 等學者 (1988a) 所提出之「服務品質模式」為藍本，並以 1991 年所修正之「SERVQUAL」量表為基礎，並參考吳柏叡 (2009)、黃詩雯 (2010)、王雅民 (2011)、張佑嘉 (2012) 等研究者，所建構之賽會服務品質量表，經過統整並配合本研究需求加以修改，並經過學者專家審視後修訂而成，分別命名為『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』等構面進行衡量，作為本研究水上救生賽會服務品質之測量工具。

(二) 賽會滿意度量表

第二部分為賽會滿意度量表，本研究採用符合研究對象之賽會滿意度量表，問卷編製修改自吳柏叡(2009)、黃詩雯(2010)、張佑嘉(2012)等研究者，所建構之賽會滿意度量表，藉由彙整並符合本研究需求編製修改，並經過學者專家審視後修訂而成，分別命名為：『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』等構面，作為本研究水上救生賽會滿意度之測量工具。

(三) 賽會參與者個人基本資料

第三部分為賽會參與者個人基本資料，本研究參考相關文獻以及考量實際狀況擬定而成，包含「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「月收入」、「婚姻狀況」及「居住地」，共有七個變項，作為本研究人口統計衡量構面。

二、量表建構流程

本研究依循吳明隆、涂金堂(2007)等學者，於「SPSS 與統計應用分析」一書中，針對量表建構方式，建構本研究量表編製與研究設計之流程，如圖3-5-1所示。

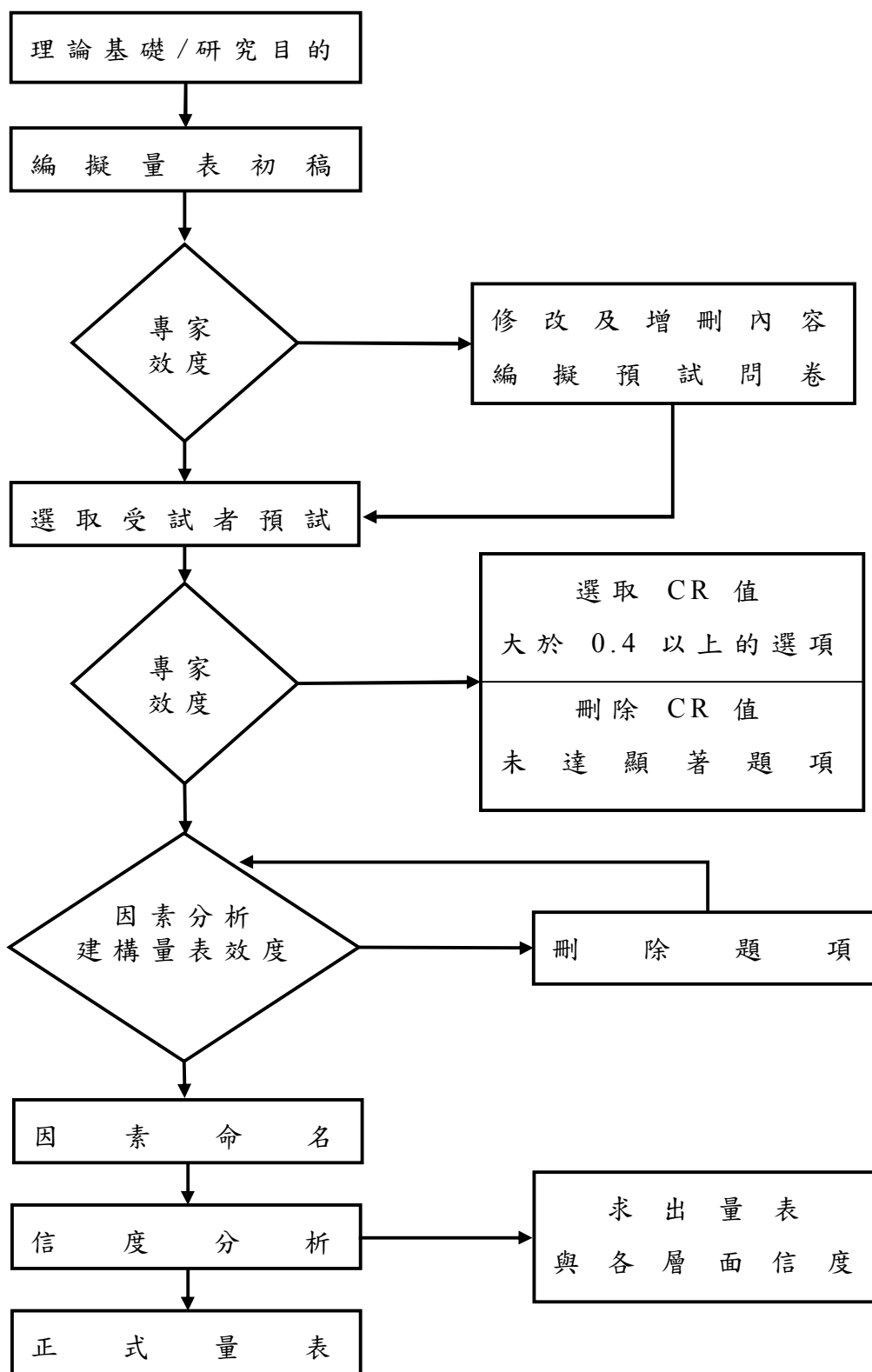


圖 3-5-1 量表編製建構流程圖

資料來源：吳明隆、涂金堂(2007)

三、專家內容效度

效度測驗為問卷能正確測量出測量特質的程度，亦稱之為測驗的真實性或有效性。內容效度係指一種測驗使用的題目足以代表課程內容或行為層面的程度；又內容效度包括聚焦於題目廣度的抽樣效度(Sampling Validity)和著重於題目深度的項目項度(Item Validity)，這兩種效度均交由專家檢查決定(王文科、王智弘，2009)。

基於上述，本研究於2011年2月中旬，函請學者專家進行「專家內容效度」審視，以建構本研究之內容效度，並於3月上旬將「專家內容效度」問卷回收完畢，再依據各學者專家之建議進行整理。茲將「專家內容效度」之學者專家，整理如表3-5-1所示。

表 3-5-1

專家內容效度彙整表（依姓名筆劃順序排列）

姓名	職稱	專長領域
林文郎	國立臺灣體育運動大學學務長	運動管理學
林溪金	中華民國水上救生協會教練	國家級水上救生教練
許茂盛	臺北市水上救生志工協會創會理事長	組織行政管理
張錦盛	中華民國水上救生協會考試官	運動賽會執行
黃彥翔	國立臺灣體育運動大學運動傳播學系系主任	運動行銷管理
廖炯安	臺中市水上救生代表隊	帶隊救生教練
廖朝輝	國立臺灣體育運動大學講師	水上救生場地器材布置

四、量表信效與效度考驗

為建構本研究問卷中各量表之信、效度，於預試問卷回收後，首先進行項目分析，分別以極端組檢驗法及總分相關法檢驗各題項之適切度；其次以因素分析檢驗研究工具之建構效度；最後則以內部一致 Cronbach's α 係數進行信度分析，茲依序分述如下：

(一) 項目分析 (Item Analysis)

本研究在預試樣本回收後，依受試者答題情形進行項目分析，以量表總得分的前 27% 和後 27% 進行比較，並將極端組比較結果的差異稱為決斷值或臨界 (Critical Ratio; CR)，若題項之決斷值達顯著水準 ($p < .05$)，並且 $t > 1.96$ 時，表示此題項能有效鑑別不同受測者的反應程度，具有鑑別度應予以保留，反之則刪除 (吳明隆，2008；邱皓政，2008)。此外為求嚴謹，進一步以總分相關法，計算量表中的各題項與量表總分之相關，相關值需達 .40 以上，並同時達到顯著水準，表示題目適當則不需刪題 (邱皓政，2008)。

1. 賽會服務品質量表之項目分析

服務品質量表主要以 Parsuraman 等學者 (1988a) 所提出之「服務品質模式」為藍本，並以 1991 年所修正之「SERVQUAL」量表為基礎，並參考吳柏叡 (2009)、黃詩雯 (2010)、王雅民 (2011)、張佑嘉 (2012) 等研究者，所建構之賽會服務品質量表，總計 22 題。經由項目分析得知，賽會服務品質量表，各題項的高、

低分組之間 t 值皆達顯著水準 ($p < .05$)，決斷值亦達顯著水準；進一步以總分相關法，分析結果顯示，各題目與總分相關係數皆為 .40 以上，且達顯著水準 ($p < .05$)，具有鑑別度，均能鑑別出不同受試者的反應程度，故無需刪題，並可繼續後續信效度之檢驗。賽會服務品質量表之項目分析摘要表，如表 3-5-2 所示。

2. 賽會滿意度量表之項目分析

賽會滿意度知覺量表，採用符合研究對象之賽會滿意度量表，問卷編製修改自吳柏叡 (2009)、黃詩雯 (2010)、張佑嘉 (2012) 等研究者，所建構之賽會滿意度量表，總計 23 題。經由項目分析得知，賽會滿意度知覺量表，各題項的高、低分組之間 t 值皆達顯著水準 ($p < .05$)，決斷值亦達顯著水準；進一步以總分相關法，分析結果顯示，各題目與總分相關係數皆為 .40 以上，且達顯著水準 ($p < .05$)，具有鑑別度，均能鑑別出不同受試者的反應程度，故無需刪題，並可繼續後續信效度之檢驗。賽會滿意度量表之項目分析摘要表，如表 3-5-3 所示。

表 3-5-2

賽會服務品質知覺量表項目分析摘要表

題號	服 務 品 質 量 表 內 容	CR值	與總分 相關
A1	賽會場地擁有現代化的服務設備	4.884*	.604*
A2	賽會場地外觀具有視覺上吸引力	4.531*	.579*
A3	賽會服務人員穿著整齊儀表得體	6.448*	.647*
A4	賽會整體設施與所提供的服務內容相符合	5.305*	.593*
A5	賽會主辦單位是可信賴的組織	7.555*	.701*
A6	賽會的裁判尺度是公平可靠的	7.639*	.698*
A7	賽會主辦單位能夠正確保存服務的相關記錄	6.552*	.672*
A8	賽會服務人員能夠確實地告知各項服務內容	6.102*	.649*
A9	當我遇到問題時賽會服務人員能夠提供協助	5.083*	.689*
A10	賽會服務人員能夠提供周到的服務	7.293*	.708*
A11	賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題	6.837*	.654*
A12	賽會服務人員非常樂意幫助我	7.453*	.702*
A13	賽會服務人員能夠即時回應我的需求	6.945*	.656*
A14	服務人員能針對不同參與者提供適切的服務	9.577*	.699*
A15	賽會服務人員的行為表現值得我信賴	7.886*	.720*
A16	與賽會服務人員互動過程中讓我感到安心	8.585*	.709*
A17	賽會服務人員態度誠懇有禮貌	7.889*	.722*
A18	賽會服務人員具備良好的專業能力	9.168*	.769*
A19	賽會服務人員能夠給予我個別化的關懷	9.953*	.798*
A20	賽會服務人員能夠瞭解我個別化的需求	4.235*	.521*
A21	賽會服務人員能夠優先考量我的需求	7.385*	.698*
A22	賽會所提供的服務時間能符合我的需求	4.105*	.508*

* $p < .05$

表 3-5-3 賽會滿意度知覺量表項目分析摘要表

題號	滿意度量表內容	CR 值	與總分相關
B1	我對於前往比賽會場的大眾交通便利性感到	5.607*	.568*
B2	我對於獲得賽會資訊方式的便利性感到	5.975*	.571*
B3	我對於主辦單位所提供的服務便利性感到	7.883*	.785*
B4	我對於主辦單位所提供的餐飲品質感到	5.004*	.503*
B5	我對於賽程場次布置銜接感到	5.065*	.595*
B6	我對於整體賽程時間的安排感到	5.897*	.451*
B7	我對於賽會場地的動線規劃感到	6.754*	.581*
B8	我對於賽會的整體流程規劃感到	7.898*	.692*
B9	我對於比賽場館的游泳池水質感到	7.336*	.789*
B10	我對於比賽場館的洗手間環境衛生感到	5.113*	.559*
B11	我對於比賽場館的淋浴間環境衛生感到	5.011*	.511*
B12	我對於賽會報到處提供的人力感到	5.844*	.594*
B13	我對於賽會檢錄組提供的人力分配感到	6.893*	.637*
B14	我對於賽會服務處提供的人力分配感到	5.945*	.568*
B15	我對於賽會的行政人員感到	6.580*	.555*
B16	我對於賽會服務人員的專業表現感到	6.593*	.553*
B17	我對於裁判的判決尺度公正感到	7.336*	.789*
B18	我對於賽會的志工感到	5.891*	.594*
B19	我對於主辦單位所安排的醫護站感到	6.380*	.628*
B20	我對於比賽場館的座位及視野感到	8.123*	.702*
B21	我對於主辦單位所提供的停車空間感到	6.722*	.518*
B22	我對於比賽場地的周邊環境感到	7.078*	.657*
B23	我對於主辦單位所提供的休息區感到	5.702*	.591*
B24	比賽中出現選手們的絕佳默契(如接力賽)	8.747*	.838*
B25	比賽中出現緊張刺激的救援動作(如障礙賽)	8.224*	.797*
B26	比賽中出現完美的跳水動作	9.123*	.898*

* $p < .05$

(二) 因素分析 (Factor Analysis)

根據項目分析的結果，將保留的題目進行因素分析，以因素分析抽取變項間的共同因素，用較少構面代表原來複雜的資料結構，目的在求得量表的建構效度（吳明隆、涂金堂，2007）。

根據學者 Kaiser 於 1974 年提出的觀點，KMO (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy, KMO) 值介於 0 和 1 之間，當 KMO 值愈接近 1，表示變項的相關愈高，愈適合進行因素分析，若 KMO 值小於 .5，則不適合進行因素分析。另外藉由「Bartlett 球形檢定」考驗相關係數是否適合做為因素分析抽取之用，若檢定達顯著，代表母群體的相關矩陣間，有共同因素存在，適合進行因素分析（吳明隆、涂金堂，2007）。

本研究採用主成分分析法萃取因素構面，以最大變異法 (Varimax) 斜交轉軸萃取特徵值 (λ) ≥ 1 以上之因素 (Kaiser, 1960)，並將因素負荷量設定在 .5 以上、共同性大於 .5 以上，累積解釋變異量 $\geq 50\%$ ，作為建構效度之取捨標準（吳明隆、涂金堂，2007）。

1. 賽會服務品質量表之因素分析

服務品質量表經因素分析檢驗結果發現，KMO 值為 .897，Bartlett 球形檢定 χ^2 值為 1586.324 ($p < .001$)，達顯著水準，由此兩項檢定分析結果發現取樣適合，故可進行因素分析。「賽會服務品質量表」前後共進行兩次因素分析，其中 A20「賽會服務人員

能夠瞭解我個別化的需求」、A22「賽會所提供的服務時間能符合我的需求」，因素負荷量均未達.5以上，分別予以刪題，經由第二次因素分析萃取特徵值 ≥ 1 以上之因素，共萃取出五個因素構面，累積解釋變異量為76.103%。因此，「賽會服務品質量表」共計有20個題項，分析結果如表3-5-4所示。

2. 賽會滿意度量表之因素分析

「賽會滿意度量表」經因素分析檢驗結果發現，KMO 值為.873，Bartlett 球形檢定 χ^2 值為1454.263 ($p < .001$)，達顯著水準，由此兩項檢定分析結果發現取樣適合，故可進行因素分析。「賽會滿意度量表」前後共進行四次因素分析，其中B4「我對於賽會服務處提供的人力分配感到」、B11「我對於比賽場館的淋浴間環境衛生感到」、B14「我對於賽會服務處提供的人力分配感到」、B15「我對於賽會的行政人員感到」、B19「我對於主辦單位所安排的醫護站感到」、B22「我對於比賽場地的周邊環境感到」等題項，因素負荷量均未達.5以上，分別予以刪題，經由第四次因素分析萃取特徵值 ≥ 1 以上之因素，共萃取出五個因素構面，累積解釋變異量為73.451%。因此，「賽會滿意度量表」共計有20個題項，分析結果如表3-5-5所示。

(三) 信度分析 (Reliability Analysis)

預試問卷經項目分析與因素分析建構效度後，為確認本量表是否具有良好信度，接續進行信度分析，並以 Cronbach's α 係數來考驗量表的內部一致性。根據 Hair 等學者於 2010 年提出信度評估標準，總量表 Cronbach's α 值大於 .8 以上、分量表大於 .6 以上，顯示量表具有內部一致性，Cronbach α 係數愈大者，表示內部一致性愈高，則問卷信度愈高（吳明隆、涂金堂，2007），故本研究以此做為量表的信度篩選標準。

1. 賽會服務品質量表

服務品質量表共有五個因素構面、20 個題項，進行信度分析檢驗，整體總量表 Cronbach's α 值為 .943，各分量表的 Cronbach's α 值則分別為 .908、.901、.887、.734、.711（詳如表 3-5-4 所示），其結果顯示「賽會服務品質量表」具有相當程度的內部一致性。

2. 賽會滿意度量表

滿意度量表共有五個因素構面、20 個題項，進行信度分析檢驗，整體總量表 Cronbach's α 值為 .921，各分量表的 Cronbach's α 值則分別為 .879、.858、.854、.840、.801（詳如表 3-5-5 所示），其結果顯示「賽會滿意度量表」具有相當程度的內部一致性，信度堪稱良好。

表 3-5-4

賽會服務品質量表因素分析、信度分析摘要表

題號	賽會服務品質題項	I	II	III	IV	V
A9	當我遇到問題時賽會服務人員能夠提供協助	.775				
A6	賽會的裁判尺度是公平可靠的	.719				
A5	賽會主辦單位是可信賴的組織	.706				
A7	賽會主辦單位能夠正確保存服務的相關記錄	.664				
A14	服務人員能針對不同參與者提供適切的服務		.802			
A19	賽會服務人員能夠給予我個別化的關懷		.784			
A11	賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題		.780			
A20	賽會服務人員能夠瞭解我個別化的需求		.692			
A18	賽會服務人員具備良好的專業能力			.829		
A15	賽會服務人員的行為表現值得我信賴			.810		
A17	賽會服務人員態度誠懇有禮貌			.757		
A16	與賽會服務人員互動過程中讓我感到安心			.659		

(續下頁)

題號	賽會服務品質題項	I	II	III	IV	V
A2	賽會場地外觀具有視覺上吸引力				.787	
A1	賽會場地擁有現代化的服務設備				.771	
A3	賽會服務人員穿著整齊儀表得體				.698	
A4	賽會整體設施與所提供的服務內容相符合				.528	
A12	賽會服務人員非常樂意幫助我					.807
A10	賽會服務人員能夠提供周到的服務					.798
A8	賽會服務人員能夠確實地告知各項服務內容					.716
A13	賽會服務人員能夠即時回應我的需求					.698
	特徵值(λ)	3.542	3.231	3.027	2.924	2.679
	解釋變異量(%)	20.981	17.891	16.872	10.232	10.127
	累積總解釋變異量(%)	20.981	38.872	55.744	65.976	76.103
	Kaiser-Meyer-Olkin					.897
	Bartlett球形檢定(顯著性)					.000
	因素構面Cronbach's α 係數	.908	.901	.887	.734	.711
	整體量表Cronbach's α 係數					.943

表 3-5-5 賽會滿意度量表因素分析、信度分析摘要表

題號	賽會滿意度題項	I	II	III	IV	V
B16	我對於賽會服務人員的專業表現感到	.818				
B17	我對於裁判的判決尺度感到公正	.805				
B18	我對於賽會的志工感到	.758				
B13	我對於賽會檢錄組提供的人力分配感到	.651				
B12	我對於賽會報到處提供的人力感到	.524				
B5	我對於賽程場次布置銜接感到		.802			
B7	我對於賽會場地的動線規劃感到		.794			
B6	我對於整體賽程時間的安排感到		.735			
B8	我對於賽會的整體流程規劃感到		.698			
B9	我對於比賽場館的游泳池水質感到			.821		
B20	我對於比賽場館的座位及視野感到			.804		
B23	我對於主辦單位所提供的休息區感到			.787		
B21	我對於主辦單位所提供的停車空間感到			.687		
B10	我對於主辦單位提供的洗手間環境衛生感到			.548		

(續下頁)

題號	賽會滿意度題項	I	II	III	IV	V
B1	我對於前往比賽會場的大眾交通便利性感到				.786	
B2	我對於獲得賽會資訊方式的便利性感到				.739	
B3	我對於主辦單位所提供的服務便利性感到				.694	
B26	比賽中出現完美的跳水動作					.841
B24	比賽中出現選手們的絕佳默契(如接力賽)					.828
B25	比賽中出現緊張刺激的救援動作(如障礙賽)					.786
	特徵值(λ)	3.688	3.159	2.723	2.609	2.134
	解釋變異量(%)	17.855	16.989	14.872	12.325	11.410
	累積總解釋變異量(%)	17.855	34.844	49.716	62.041	73.451
	Kaiser-Meyer-Olkin					.873
	Bartlett球形檢定(顯著性)					.000
	因素構面Cronbach's α 係數	.879	.858	.854	.840	.801
	整體量表Cronbach's α 係數					.921

第六節 資料處理

本研究擬於問卷回收後，先剔除回答不完整的無效問卷再將有效問卷進行編碼整理，以 SPSS 統計套裝軟體 12.0 版本執行資料處理與統計分析，並以 $\alpha = .05$ 為顯著水準進行統計考驗，本研究採用的主要統計方法說明如下：

一、項目分析 (Item Analysis)

旨在求出各題項是否具有鑑別度，以量表總得分的前 27% 和後 27% 進行比較，並將極端組比較結果的差異稱為決斷值或臨界 (Critical Ratio; CR)，若題項之決斷值達顯著水準 ($p < .05$)，並且 $t > 1.96$ 時，表示此題項能有效鑑別不同受測者的反應程度，具有鑑別度應予以保留，反之則刪除 (吳明隆，2008；邱皓政，2008)。

二、因素分析 (Factor Analysis)

採用主成份分析法萃取因素構面，並利用最大變異法直交轉軸來萃取特徵值 ≥ 1 以上之因素，並將因素負荷量設定在 .5 以上，作為建構效度之取捨標準 (吳明隆、涂金堂，2007)。

三、信度分析 (Reliability Analysis)

信度分析為量表的內部一致性的考驗，量表的信度愈高，代表穩定性愈高。本研究以 Cronbach's α 係數來考驗量表的內部一致性，學者 DeVellia (1991) 提出， α 係數值介於 .65 ~ .70

之間尚可； α 係數值介於 .70 ~ .80 之間具有高信度； α 係數值大於 .80 則最佳（吳明隆、涂金堂，2007）。

四、描述性統計分析(Descriptive Statistics Analysis)

透過描述性統計分析，經由次數分配、百分比、平均數、標準差等統計數值，進而瞭解水上救生競賽之參與者人口統計變項特性，以及服務品質及滿意度的分佈情形。

五、獨立樣本 t 檢定(Independent Sample t -test)

以 t 檢定分析，參與者基本資料之性別、婚姻等變項，於服務品質及滿意度之間的差異情形。

六、單因子變異數分析(One-Way ANOVA)

藉由單因子變異數分析，探討不同人口背景變項（性別、婚姻除外）之參與者在服務品質及滿意度是否存有顯著差異。若達顯著差異 ($p < .05$)，則以雪費法(Scheffe)進行事後比較。

七、典型相關分析(Canonical Correlation Analysis)

運用典型相關分析探討自變項（2 個以上的變項， x 變項）與依變項（2 個以上的變項， y 變項）之間的關係，本研究透過典型相關探討服務品質與滿意度之間的關係程度。

第肆章 結果與討論

本章依據正式問卷施測所得之結果，進行統計分析與討論。內容共分為六節，第一節水上救生競賽參與者之人口特性現況分析；第二節水上救生競賽服務品質之現況分析；第三節水上救生競賽滿意度之現況分析；第四節不同人口背景變項在賽會服務品質上之差異性分析；第五節不同人口背景變項在賽會滿意度上之差異性分析；第六節服務品質與滿意度之相關分析，茲將各節分述如下。

第一節 水上救生競賽參與者之人口特性現況分析

本研究正式問卷共計發出253份，問卷回收總數233份，經剔除無效問卷22份，實得有效問卷為211份，有效問卷回收率為84.4%，有效樣本之基本資料分布情形，詳如表4-1-1所示。茲將水上救生競賽參與者之性別、年齡、教育程度、職業、月收入、婚姻狀況、居住地等人口特性現況及參與者身分別，彙整分述如下：

一、性別

(一) 研究結果

水上救生競賽參與者樣本結構中，在性別分布上：男性佔有132位(62.6%)，女性則為79位(37.4%)，男性參與者約為女性參與者的1.7倍。

(二) 討論

研究結果發現，參與運動賽會人口，性別以男性居多，此研究與吳亮頤(2009)針對2009年世界運動會及葉雪鳳(2010)、張佑嘉(2012)等分別針對2010年、2012年全國運動會之研究結果相符。雖然，水上救生競賽之參與者男女比例上未達各半，但水上救生競賽運動處於萌芽階段，隨著「泳起來!專案」推廣及水上運動風氣覺醒，女性族群於水上救生運動，仍具有相當大的成長潛力。

二、年齡

(一) 研究結果

水上救生競賽參與者樣本結構中，在年齡分布上：20歲以下93位(44.1%)，21~30歲9位(4.3%)，31~40歲21位(9.9%)，41~50歲47位(22.3%)，51~60歲35位(16.6%)，61歲以上6位(2.8%)。結果顯示，20歲以下族群為大宗，佔有93位，其次為41~60歲，共有82位，參與者年齡層呈現類兩極化狀態。

(二) 分析討論

研究結果發現，參與運動賽會人口，仍以年輕族群為主要結構，此研究與運動賽會相關文獻研究結果相似。吳亮頤(2009)研究調查指出，運動賽會參與者以15~24歲人數為主力。王雅民(2011)研究結果顯示，我國參與賽事運動的人口，以24歲以下的年輕族群居多。就整體而言，水上救生競賽參與者以年輕族群居多，但介於41~60歲之中壯年人數亦不在少數。依據人口統計資

料得知，賽會參與者以選手佔大多數，且年齡層大部份為16~20歲之間。除此之外，教練、裁判及現場觀眾，年齡層大多分布於41~60歲之間。因此，形成年齡層類兩極化之現象，為本研究特殊之處。

三、教育程度

(一) 研究結果

水上救生競賽參與者樣本結構中，在教育程度分布：高中(職)以下73位(34.6%)，專科25位(11.8%)，大學92位(43.6%)，研究所以上21位(10%)。

(二) 分析討論

研究結果發現，參與運動賽會人口，教育程度以大學學歷比例最高，此研究與運動賽會相關文獻研究結果相同(吳亮頤，2009;黃詩雯，2010;王雅民，2011;林立港，2011)，除此之外，專科及研究所以上人數相近，分別為25、21人，共有46位。整體觀之，2012年全民運動會之水上救生競賽，雖為萌芽階段，但藉由人口統計資料得知，水上救生競賽之參與者，不乏高知識份子參與此項水上運動，對於推動「泳起來!專案」、水上救生安全觀念的提昇及培育水上救生人才及，具有實質的意義及莫大的助益。

四、職業

(一) 研究結果

水上救生競賽參與者樣本結構中，在職業別分布上：學生112位(53.1%)，工商業44位(20.9%)，公教

軍警 19 位 (9%)，服務業 30 位 (14.2%)，其他 6 位 (2.8%)。
『其他』職業，包含農林漁業、待業中、家庭主婦、
退休人士等。

(二) 分析討論

研究結果發現，參與運動賽會人口，職業別以學生為主要族群，此研究與運動賽會相關文獻研究結果相同(吳亮頤，2009；吳柏叡，2009；黃詩雯，2010；王雅民，2011；林立港，2011)。黃詩雯(2010)研究調查中指出，運動賽會人口，職業以「學生」參與程度最為熱烈，其原因為學生族群，上下課時間較為穩定，因此有較多的休閒時間，參與運動賽會。本研究推測，高中、大學階段為成立運動社團最活躍時期，同儕之間互相邀約參與賽會機率增多，因而形成「學生」在職業別中佔多數。

五、月收入(含零用金)

(一) 研究結果

水上救生競賽參與者樣本結構中，在月收入分布上：20,000 元以下 109 位 (51.7%)，20,001~30,000 元 20 位 (9.5%)，30,001~40,000 元 27 位 (12.8%)，40,001~50,000 元 29 位 (13.7%)，50,001~60,000 元 18 位 (8.5%)，60,001 以上 8 位 (3.8%)。

(二) 分析討論

研究結果發現，參與運動賽會人口，月收入以 20,000 元以下佔大部分，此研究與運動賽會相關文獻研究結果相同(吳亮頤，2009；黃詩雯，2010；王雅民，

2011;林立港,2011)。彙整上述研究者相關文獻指出，運動賽會參與者之主要結構以學生居多，並且收入偏低，大多數無工作或以打工為主，因此賽會主辦單位，可針對學生族群進行策略性規劃。本研究認為，除了針對學生族群之外，亦須兼顧其他各個族群規劃全面性行銷宣傳活動，進而吸引國人投入水上運動賽事，以達到「全民泳起來」之願景。

六、婚姻狀況

(一)研究結果

水上救生競賽參與者樣本結構中，在婚姻狀況分布上：未婚者126位(佔60%)，已婚者85位(佔40%)。

(二)分析討論

研究結果發現，參與運動賽會人口，婚姻狀況以未婚者為多數。此研究與吳柏叡(2009)、黃詩雯(2010)研究結果相符。由人口統計資料得知，參與運動賽會人口，職業別以年輕族群為主要結構，因此形成婚姻狀況以未婚者佔大多數。

七、居住地

(一)研究結果

依據行政院勞工委員會(2012)行政轄區劃分(詳如表4-1-2所示)，本研究對象之居住地，區分為北、中、南三區。水上救生競賽參與者樣本結構中，北部區域96位(45.5%)，中部區域85位(40.3%)，南部區域30位(14.2%)。

(二) 分析討論

研究結果發現，參與運動賽會人口，在居住地方面，北部區域與中部區域人數相近，而南部區域人數卻不足北部區域人數三分之一。推測其原因，南部區域之游泳池數量比例不及其他區域。是故，對於水上救生運動的推廣，反應在賽會參與人口上，因而形成南北差異。

八、參與者身分別

在參與者身分別有效樣本數中，選手89位(42.2%)，隨隊職員26位(12.3%)，教練17位(8.1%)，裁判34位(16.1%)，賽會工作人員9位(4.3%)，觀眾36位(17.0%)。

表 4-1-1

參與者人口統計變項次數分配表(n=211)

變 項	組 別	次 數	百分比(%)
性 別	男	132	62.6
	女	79	37.4
年 齡	20 歲 以 下	93	44.1
	21 歲 ~30 歲	9	4.3
	31 歲 ~40 歲	21	9.9
	41 歲 ~50 歲	47	22.3
	51 歲 ~60 歲	35	16.6
	61 歲 以 上	6	2.8
教 育 程 度	高 中 (職) 以 下	73	34.6
	專 科	25	11.8
	大 學	92	43.6
	研 究 所 以 上	21	10.0

(續下頁)

變 項	組 別	次 數	百分比 (%)
職 業	學 生	112	53.1
	工 商 業	44	20.9
	公 教 軍 警	19	9.0
	服 務 業	30	14.2
	其 他	6	2.8
月 收 入	20,000 元 以 下	109	51.7
	20,001~30,000 元	20	9.5
	30,001~40,000 元	27	12.8
	40,001~50,000 元	29	13.7
	50,001~60,000 元	18	8.5
	60,001 元 以 上	8	3.8
婚 姻 狀 況	未 婚	126	60.0
	已 婚	85	40.0
居 住 地	北 部	96	45.5
	中 部	85	40.3
	南 部	30	14.2
身 分 別	選 手	89	42.2
	隨 隊 職 員	26	12.3
	教 練	17	8.1
	裁 判	34	16.1
	賽 會 工 作 人 員	9	4.3
	觀 眾	36	17.0

資料來源：本研究整理

表 4-1-2

行政院勞工委員會行政轄區劃分一覽表

行政轄區	縣 市 名 稱
北部區域	臺北市、新北市、桃園縣、 基隆市、宜蘭縣、花蓮縣、 金門縣、連江縣
中部區域	新竹縣、新竹市、苗栗縣、 臺中市、彰化縣、南投縣、 雲林縣
南部區域	嘉義縣、嘉義市、臺南市、 高雄市、屏東縣、臺東縣、 澎湖縣

資料來源：行政院勞工委員會（2012）

小結：

彙整上述人口統計資料得知，2012年全民運動會水上救生競賽之參與者，在性別方面，以男性居多；年齡層方面，以20歲以下為最大宗；於教育程度方面，以大學比例最高；職業別方面，以學生為主要族群；在月收入方面，大多為20,000元以下；婚姻狀況，則以未婚者佔大多數；在居住地方面，以北部區域佔多數；身分別以選手比例最高，以上詳如表4-1-1參與者人口統計變項次數分配表所示。

第二節 水上救生競賽服務品質之現況分析

本研究為求服務品質量表之嚴謹度，以主成份分析法萃取因素構面、信度分析，及 Cronbach's α 係數檢驗量表的內部一致性，並以描述性統計，分析各變項平均數與標準差之分布情形，茲敘述如下：

一、服務品質量表信度分析

本研究為求正式問卷量表之嚴謹度，服務品質量表以主成份分析法萃取因素構面、信度分析，及 Cronbach's α 係數檢驗量表的內部一致性。學者 Kaiser(1974)提出，當 KMO 值愈接近 1，表示變項之間相關性愈高，愈適合進行因素分析，若 KMO 值 $<.5$ ，則不適合進行因素分析。另外藉由「Bartlett 球形檢定」考驗相關係數是否適合做為因素分析萃取之用，若檢定達顯著，代表母群體的相關矩陣間有共同因素存在，適合進行因素分析。此外，以 Cronbach's α 係數進行信度分析，若總量表 Cronbach's α 值大於 .8 以上、分量表大於 .6 以上，顯示量表具有內部一致性(Hair et al., 2010)。

分析結果顯示，賽會服務品質量表 KMO 值達 .898，Bartlett 球形檢定 χ^2 值為 3428.597 ($p < .001$)，達顯著水準，累積解釋變異量達 79.687，符合學者 Kaiser(1960)所建議之量表建構效度取捨標準。

整體總量表 Cronbach's α 值為 .952，分量表 Cronbach's α 值則分別為 .928、.912、.896、.768、.737。符合 Hair(2010)

等人所提出信度評估標準，因此本「賽會服務品質量表」具有相當程度的內部一致性，信度堪稱良好（詳如附錄一所示）。

二、服務品質量表因素命名

經由因素分析萃取特徵值 ≥ 1 以上之因素，共萃取出五個因素構面，分別命名如下：

（一）因素一：關懷需求

構成『關懷需求』構面要素，依據因素負荷量大小順序排列分別為：「A19 賽會服務人員能夠給予我個別化的關懷」、「A14 服務人員能針對不同參與者提供適切的服務」、「A20 賽會服務人員能夠瞭解我個別化的需求」、「A11 賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題」，以上題項皆與服務人員關懷性與參與者需求有關，因此命名為關懷需求。

（二）因素二：專業態度

構成『專業態度』構面要素，依據因素負荷量大小順序排列分別為：「A17 賽會服務人員態度誠懇有禮貌」、「A18 賽會服務人員具備良好的專業能力」、「A15 賽會服務人員的行為表現值得我信賴」、「A16 與賽會服務人員互動過程中讓我感到安心」，以上題項皆與服務人員專業能力及工作態度有關，所以命名為專業態度。

(三) 因素三：傳遞承諾

構成『傳遞承諾』構面要素，依據因素負荷量大小順序排列分別為：「A6 賽會的裁判尺度是公平可靠的」、「A5 賽會主辦單位是可信賴的組織」、「A7 賽會主辦單位能夠正確保存服務的相關記錄」、「A9 當我遇到問題時賽會服務人員能夠提供協助」，以上題項皆與賽會主辦單位以及工作人員可靠性相關，故命名為傳遞承諾。

(四) 因素四：即時反應

構成『即時反應』構面要素，依據因素負荷量大小順序排列分別為：「A8 賽會服務人員能夠確實地告知各項服務內容」、「A10 賽會服務人員能夠提供周到的服務」、「A13 賽會服務人員能夠即時回應我的需求」、「A12 賽會服務人員非常樂意幫助我」，以上題項皆與主辦單位反應性有關，因此命名為即時反應。

(五) 因素五：實體形象

構成『實體形象』構面要素，依據因素負荷量大小順序排列分別為：「A3 賽會服務人員穿著整齊儀表得體」、「A1 賽會場地擁有現代化的服務設備」、「A4 賽會整體設施與所提供的服務內容相符合」、「A2 賽會場地外觀具有視覺上吸引力」，以上題項皆與賽會的實體設施、外在建築、形象有關，故命名為實體形象。

三、賽會服務品質現況分析

(一) 賽會服務品質各因素構面得分現況

由表 4-2-1 得知，參與者之賽會服務品質以『專業態度』(M= 4.14) 得分最高、其次為『傳遞承諾』(M= 4.00)、『即時反應』(M= 3.95)、『關懷需求』(M= 3.82)、『實體形象』(M= 3.67) 得分較低，『整體賽會服務品質』知覺平均值為 3.96。

表 4-2-1

賽會服務品質各因素構面得分摘要表

因素構面	題數	平均數	標準差	排序
專業態度	4	4.14	0.65	1
傳遞承諾	4	4.00	0.67	2
即時反應	4	3.95	0.65	3
關懷需求	4	3.82	0.75	4
實體形象	4	3.77	0.71	5
整體	20	3.96	0.57	

(二) 賽會服務品質各題項得分現況

由表 4-2-2 得知，服務品質評價較佳的前三項依序為：「賽會服務人員態度誠懇有禮貌」(M= 4.19)、「賽會服務人員的行為表現值得我信賴」(M= 4.16)、「與服務人員互動過程中讓我感到安心」(M= 4.13)。而評價較低的末三項則分別為：「賽會場地外觀具有視覺上吸引力」(M= 3.59)、「賽會場地擁有現代化的服務設備」(M= 3.60)、「賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題」(M= 3.62)。

表 4-2-2

賽會服務品質各題項得分摘要表

賽 會 服 務 品 質 題 項	<i>M</i>	<i>SD</i>	排 序
A17 賽會服務人員態度誠懇有禮貌	4.19	.638	1
A15 賽會服務人員的行為表現值得我信賴	4.16	.635	2
A16 與服務人員互動過程中讓我感到安心	4.13	.687	3
A5 賽會主辦單位是可信賴的組織	4.11	.714	4
A18 賽會服務人員具備良好的專業能力	4.05	.651	5
A8 服務人員能夠確實地告知各項服務內容	4.01	.638	6
A12 賽會服務人員非常樂意幫助我	3.98	.635	7
A6 賽會的裁判尺度是公平可靠的	3.97	.642	8
A7 主辦單位能夠正確保存服務的相關記錄	3.95	.649	9
A9 當我遇到問題時服務人員能夠提供協助	3.94	.676	10
A10 賽會服務人員能夠提供周到的服務	3.93	.683	11
A13 賽會服務人員能夠即時回應我的需求	3.92	.703	12
A3 賽會服務人員穿著整齊儀表得體	3.91	.717	13
A4 賽會整體設施與所提供服務內容相符合	3.83	.724	14
A14 服務人員能針對不同參與者提供適切的服務	3.80	.731	15
A20 賽會服務人員能夠瞭解我個別化的需求	3.77	.760	16
A19 賽會服務人員能夠給予我個別化的關懷	3.68	.768	17
A11 賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題	3.62	.745	18
A1 賽會場地擁有現代化的服務設備	3.60	.722	19
A2 賽會場地外觀具有視覺上吸引力	3.59	.713	20

四、賽會服務品質現況討論

(一) 整體賽會服務品質構面現況討論

由表 4-2-1 得知，『整體賽會服務品質構面』平均得分為 3.96，顯示參與者在賽會服務品質上，趨近於「同意」的程度。在各因素構面中，以『專業態度』得分最高，其次為『傳遞承諾』、『即時反應』、『關懷需求』，而『實體形象』則得分較低。

在『專業態度』因素構面中，以「賽會服務人員態度誠懇有禮貌」($M=4.19$)得分最高，「賽會服務人員具備良好的專業能力」($M=4.05$)得分較低。此因素構面得分均高於『整體服務品質構面』($M=3.92$)，趨近於「非常滿意」狀態，顯示參與者對於賽會服務人員的『專業態度』具有較高的知覺感受。

在『傳遞承諾』因素構面中，以「賽會主辦單位是可信賴的組織」($M=4.11$)得分較高，「當我遇到問題時賽會服務人員能夠提供協助」($M=3.94$)得分較低。顯示參與者對於主辦單位抱以高度肯定，相對於服務人員提供協助方面，會因服務人員疏忽，無法顧及到所有參與者個人需求，致使感受較低。

在『即時反應』因素構面中，以「賽會服務人員能夠確實地告知各項服務內容」($M=4.01$)得分較高，「賽會服務人員能夠即時回應我的需求」($M=3.92$)得分較低。顯示服務人員在各項服務反應上具有較高敏銳度，但對於個人需求，因服務人員忙碌，分身乏術無法即時回應個人需求，致使得分較低。

在『關懷需求』因素構面中，以「服務人員能針對不同參與者提供適切的服務」($M=3.80$) 得分較高，「賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題」($M=3.62$) 得分較低。由得分狀況知悉，『關懷需求』因素構面得分低於『整體服務品質構面』($M=3.92$)，顯示賽會服務人員無法滿足參與者之個人關懷需求，推測其原因，因賽會服務人員不足，致使此因素構面得分低於『整體服務品質構面』。

在『實體形象』因素構面中，以「賽會服務人員穿著整齊儀表得體」($M=3.91$) 得分較高，「賽會場地外觀具有視覺上吸引力」($M=3.59$) 得分較低。顯示參與者對於賽會服務人員的整體外在形象，具有較高的知覺感受。相較於賽會的外觀建築，視覺上的吸引力，則有待加強。

(二) 賽會服務品質各題項得分現況討論

賽會服務品質各題項平均得分為 3.59~4.19 之間，趨近於「普通」到「非常同意」的程度。評價較佳的前三項依序為：「賽會服務人員態度誠懇有禮貌」、「賽會服務人員的行為表現值得我信賴」、「與服務人員互動過程中讓我感到安心」，以上皆為『專業態度』因素構面之題項。評價較低末三項則為：「賽會場地外觀具有視覺上吸引力」、「賽會場地擁有現代化的服務設備」、「賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題」，除了「賽會服務人員能夠竭盡所能為我

解決問題」為『關懷需求』因素構面之題項，其餘為『實體形象』因素構面之題項。

依據得分高低結果顯示，參與者對於賽會服務人員的專業態度、能力、行為表現、信賴程度及親和力，均給予高度肯定及認同。而在個人關懷需求方面及賽會場地的軟硬體設備上，仍有所不足無法給予參與者較深刻之服務知覺。在服務品質相關文獻中，黃詩雯(2010)、張佑嘉(2012)針對賽會服務品質研究結果均顯示，參與者對於服務人員的專業能力評價較高，相對於賽會的個人需求、服務設施、外觀則評價較低，與本研究結果相同。

本研究推論，賽會參與者將目光聚焦於運動賽事上，卻忽略了競賽場地外觀設計及服務設施，再者因賽會服務人員不足或忙碌，無法滿足賽會參與者之個人需求，因而產生此種結果。是以，賽會主辦單位除了維持服務人員專業能力及信賴感之外，尚需加強實體形象之軟硬體設施及增加賽會服務人員，並於賽前教育訓練「同理心」之個別需求，滿足各個不同層面之賽會參與者，進而提高整體賽會服務品質。

第三節 水上救生競賽滿意度之現況分析

本研究為求滿意度量表之嚴謹度，以主成份分析法萃取因素構面、信度分析，及 Cronbach's α 係數檢驗量表的內部一致性，並以描述性統計，分析各變項平均數與標準差之分布情形，茲敘述如下：

一、滿意度量表信度分析

分析結果顯示，本量表 KMO 值為 .881，Bartlett 球形檢定 χ^2 值為 3246.841 ($p < .001$)，達顯著水準，累積解釋變異量達 76.261，符合學者 Kaiser 所建議之量表建構效度取捨標準。整體總量表 Cronbach's α 值為 .936，分量表 Cronbach's α 值則分別為 .884、.873、.869、.854、.827。符合 Hair 等學者所提出信度評估標準，因此本「賽會滿意度量表」具有相當程度的內部一致性，信度堪稱良好（詳如附錄二所示）。

二、因素命名

經由因素分析萃取特徵值 ≥ 1 以上之因素，共萃取出五個因素構面，分別命名如下：

（一）因素一：人力資源

構成『人力資源』構面要素，依據因素負荷量大小順序排列分別為：「B12 我對於賽會服務人員的專業表現感到」、「B14 我對於賽會的志工感到」、「B13 我對於裁判的判決尺度公正感到」、「B11 我對於賽

會檢錄組提供的人力分配感到」、「B10 我對於賽會報到處提供的人力感到」，以上題項皆與賽會工作人員調度有關，因此命名為人力資源。

(二) 因素二：場館設施

構成『場館設施』構面要素，依據因素負荷量大小順序排列分別為：「B8 我對於比賽場館的游泳池水質感到」、「B15 我對於比賽場館的座位及視野感到」、「B17 我對於主辦單位所提供的休息區感到」、「B16 我對於主辦單位所提供的停車空間感到」、「B9 我對於主辦單位提供的洗手間環境衛生感到」，以上題項皆與賽會周邊場地設施相關，因此命名為場館設施。

(三) 因素三：賽程規劃

構成『賽程規劃』構面要素，依據因素負荷量大小順序排列分別為：「B4 我對於賽程場次布置銜接感到」、「B6 我對於賽會場地的動線規劃感到」、「B5 我對於整體賽程時間的安排感到」、「B7 我對於賽會的整體流程規劃感到」，以上題項皆與賽會流程規劃有關，所以命名為賽程規劃。

(四) 因素四：選手表現

構成『選手表現』構面要素，依據因素負荷量大小順序排列分別為：「B19 比賽中出現緊張刺激的救援動作(如障礙賽)」、「B20 比賽中出現完美的跳水動作」、「B18 比賽中出現選手們的絕佳默契(如接力賽)」，以上題項皆與選手的表現相關，故命名為選手表現。

(五) 因素五：服務便利

構成『服務便利』構面要素，依據因素負荷量大小順序排列分別為：「B1 我對於前往比賽會場的大眾交通便利性感到」、「B2 我對於獲得賽會資訊方式的便利性感到」、「B3 我對於主辦單位所提供的服務便利性感到」，以上題項皆與賽會服務便利與否有關，故命名為服務便利。

三、賽會滿意度現況分析

(一) 賽會滿意度各因素構面得分現況

由表 4-3-1 得知，參與者之賽會滿意度以『人力資源』($M=4.09$) 得分最高、其次為『賽程規劃』($M=3.95$)、『場館設施』($M=3.82$)、『選手表現』($M=3.74$)、『服務便利』($M=3.68$) 得分較低，『整體賽會滿意度』知覺平均值為 3.93。

表 4-3-1

賽會滿意度各因素構面得分摘要表

因素構面	平均數	標準差	排序
人力資源	4.09	0.73	1
賽程規劃	3.95	0.64	2
場館設施	3.82	0.72	3
選手表現	3.74	0.79	4
服務便利	3.68	0.81	5
整體	3.93	0.62	

(二) 賽會滿意度各題項得分現況

由表 4-3-2 得知，滿意度評價較佳的前三項依序為：「我對於賽會服務人員的專業表現感到」($M=4.21$)、「我對於賽會的志工感到」($M=4.08$)、「我對於裁判的判決尺度公正感到」($M=4.04$)。而評價較低的末三項則分別為：「我對於主辦單位所提供的停車空間感到」($M=3.54$)、「我對於主辦單位提供的洗手間環境衛生感到」($M=3.55$)、「我對於主辦單位所提供的服務便利性感到」($M=3.58$)。

表 4-3-2

賽會滿意度各題項得分摘要表

賽	會	滿	意	度	題	項	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
B12	我對於賽會服務人員的專業表現感到	4.21	.703	1					
B14	我對於賽會的志工感到	4.08	.756	2					
B13	我對於裁判的判決尺度公正感到	4.04	.759	3					
B8	我對於比賽場館的游泳池水質感到	4.01	.712	4					
B15	我對於比賽場館的座位及視野感到	3.97	.825	5					
B4	我對於賽程場次布置銜接感到	3.95	.718	6					
B6	我對於賽會場地的動線規劃感到	3.93	.661	7					
B7	我對於賽會的整體流程規劃感到	3.91	.674	8					
B5	我對於整體賽程時間的安排感到	3.84	.787	9					

(續下頁)

賽會滿意度題項	<i>M</i>	<i>SD</i>	排序
B11 我對於賽會檢錄組提供的人力分配感到	3.81	.740	10
B10 我對於賽會報到處提供的人力感到	3.79	.721	11
B17 我對於主辦單位所提供的休息區感到	3.77	.674	12
B19 比賽中出現緊張刺激的救援動作(如障礙賽)	3.76	.737	13
B20 比賽中出現完美的跳水動作	3.68	.778	14
B18 比賽中出現選手們的絕佳默契(如接力賽)	3.67	.755	15
B2 我對於獲得賽會資訊方式的便利性感到	3.61	.732	16
B1 我對於前往比賽會場的大眾交通便利性感到	3.59	.849	17
B3 我對於主辦單位所提供的服務便利性感到	3.58	.826	18
B9 我對於主辦單位提供的洗手間環境衛生感到	3.55	.823	19
B16 我對於主辦單位所提供的停車空間感到	3.54	.890	20

四、賽會滿意度現況討論

(一) 整體賽會滿意度構面現況討論

研究結果發現，『整體賽會滿意度構面』平均得分為 3.93，顯示參與者在賽會滿意度上，趨近於「滿意」的程度。在各構面因素中，以『人力資源』得分最高，其次為『賽程規劃』、『場館設施』、『選手表現』，而『服務便利』($M=3.68$)則得分較低。

在『人力資源』因素構面中，以「我對於賽會服務人員的專業表現感到」($M=4.21$)得分最高，「我對於賽會報到處提供的人力感到」($M=3.79$)得分較低。

顯示賽會參與者，對於賽會服務人員的專業表現，非常滿意，相較於賽會報到處提供的人力資源，滿意度評價較低，究其因，賽會報到處人力有限，而賽會參與者中，參賽選手佔多數，可能參賽選手不耐久候，因而對於賽會報到處提供的人力評價較低。

在『賽程規劃』因素構面中，以「我對於賽程場次布置銜接感到」($M=3.95$)得分最高，「我對於整體賽程時間的安排感到」($M=3.84$)得分較低。在水上救生競賽項目中，需用到的水上救生競技器材有兩面障礙網(於泳池裡架設)、假人(模擬真人體重，裝水約重36公斤)、魚雷浮標、蛙鞋等，因此在賽程場次間的布置銜接，攸關下一場次的賽程。由『賽程規劃』因素構面中得知，賽會參與者對於賽程場次布置銜接，趨近於「滿意」狀態，但對於大會整體賽程時間的安排則評價較低。

在『場館設施』因素構面中，以「我對於比賽場館的游泳池水質感到」($M=4.01$)得分最高，「我對於主辦單位所提供的停車空間感到」($M=3.54$)得分較低。顯示賽會參與者對於比賽場館的游泳池水質，趨於「滿意」狀態，但對於停車空間的不足，似乎是大型活動會面臨到的問題，相對反應在水上救生運動賽會上，致使此題項為賽會滿意度中得分最低之題項。

在『選手表現』因素構面中，以「比賽中出現緊張刺激的救援動作(如障礙賽)」($M=3.76$)得分最高，「比賽中出現選手們的絕佳默契(如接力賽)」($M=$

3.67)得分較低。由得分狀況瞭解，『選手表現』因素構面得分低於『整體滿意度構面』($M=3.93$)，顯示賽會參與者，對於選手在救生競技方面表現要求較高。推測其原因，此賽會為水上救生競賽最高層級，因此賽會參與者，對於選手的表現，會以高規格標準視之。但水上救生競賽，今年為第三次舉辦，處於摸索階段，其舉辦規模、技術尚未成熟，致使此因素構面得分低於『整體滿意度構面』，但隨著「泳起來!專案」的推動，水上救生運動的蓬勃發展，指日可待。

在『服務便利』因素構面中，以「我對於獲得賽會資訊方式的便利性感到」($M=3.61$)得分最高，「我對於主辦單位所提供的服務便利性感到」($M=3.58$)得分較低。由得分狀況觀之，『服務便利』因素構面得分低於『整體滿意度構面』($M=3.93$)，顯示賽會參與者，對於賽會所提供之便利性，如交通工具、獲得資訊方式、周邊服務便利性等要求較高。推測其原因，大會訊息於媒體宣傳不夠顯眼，前往比賽會場的接駁車乘車地點及路標指示不夠明確，又因人力資源不足，使得周邊服務缺乏便利性，致使此因素構面得分低於『整體滿意度構面』。

(二) 賽會滿意度各題項得分現況討論

賽會滿意度各題項平均得分為 3.54~4.21 之間，趨近於「普通」到「非常滿意」的程度。評價較佳的前三項依序為：「我對於賽會服務人員的專業表現感

到」、「我對於賽會的志工感到」、「我對於裁判的判決尺度公正感到」，以上皆為『人力資源』因素構面之題項。評價較低末三項則為「我對於主辦單位所提供的停車空間感到」、「我對於主辦單位提供的洗手間環境衛生感到」、「我對於主辦單位所提供的服務便利性感到」，末三項除了「我對於主辦單位所提供的服務便利性感到」為『服務便利』因素構面之題項，其餘為『場館設施』因素構面之題項。

依據得分高低結果顯示，參與者對於賽會服務人員的專業態度、賽會志工行為表現、裁判公正尺度、泳池水質、場館座位視野、賽程場次布置，均給予高度評價。相對於賽會資訊取得、大眾交通便利性、賽會場地的洗手間環境衛生及停車空間，在賽會滿意度知覺上感受較低。

在滿意度相關文獻中，黃詩雯(2010)研究中指出，賽會參與者以「賽會服務人員的專業表現」、「大會的志工」得分最高；最低為「大會提供的停車空間」，與本研究結果相符。

張佑嘉(2012)研究顯示，賽會滿意度構面以「人力資源」分數最高，而「環境衛生」及「停車空間」則為最低，因此主辦單位應多方考慮賽會參與者不同之需求，並加強整體場地規劃，使場地與賽程的規劃更加周延完善，以及提供乾淨衛生的環境，才能使選手滿意度提升，與本研究相互印證。

本研究推論，賽會場地清潔工作人員人力不足，致使洗手間環境衛生無法維護；而在停車空間方面，因賽會場地的停車空間，規劃為一般路邊停車，並無提供專人導引停車，故賽會參與者對於停車空間感到不滿意。因此，主辦單位應增加清潔人員的調度，並加強其環境衛生觀念，以提供乾淨衛生的環境；在停車空間方面，應規劃專屬停車場，並提供專人服務指揮，透過完善的軟硬體，使其場館設施規劃更臻周延完善，進而提昇賽會滿意度。

第四節 不同人口背景變項在服務品質上之差異性分析

本節以獨立樣本 t 檢定以及單因子變異數分析，檢定不同人口背景變項之水上救生競賽參與者，在賽會服務品質知覺上是否具有顯著性差異，若達顯著差異 ($p < .05$)，則以雪費法 (Scheffe's method) 進行事後比較，檢定結果依序分述如下：

一、性別

(一) 研究結果

以獨立樣本 t 檢定，檢驗研究假設 H1-1。研究結果顯示，不同性別之參與者於『關懷需求』($t=2.17$, $p=.021$)及『專業態度』($t=2.83$, $p=.013$)達顯著差異。因此，研究假設 H1-1 獲得部份支持，即不同性別之參與者在服務品質上具有顯著性差異，檢定結果如表 4-4-1 所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同性別之參與者在賽會服務品質上具有顯著差異，此研究與運動賽會相關文獻研究結果相同 (吳柏叡, 2009; 黃詩雯, 2010; 葉雪鳳, 2010; 王雅民, 2011)。

經由表 4-4-1 得知，男性參與者於『關懷需求』及『專業態度』服務品質知覺上，評價高於女性參與者。本研究推論，依據相關文獻賽會參與者以男性居多，因此在參與賽事經驗上較女性多元豐富，再者本

賽事為水上救生於國內最高層級比賽，所以對於賽會服務人員之專業能力及工作態度、關懷性及參與者需求服務等方面，具有較深入的知覺感受。因而產生男性在『專業態度』及『關懷需求』因素構面上，評價高於女性之結果。

表 4-4-1

不同性別對服務品質之差異性分析摘要表

構面因素	性別	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i> 值	<i>p</i> 值
關懷需求	男	132	3.87	.597	2.17*	.021
	女	79	3.68	.748		
專業態度	男	132	4.13	.531	2.83*	.013
	女	79	3.95	.704		
傳遞承諾	男	132	3.91	.655	1.54	.117
	女	79	3.90	.652		
即時反應	男	132	3.99	.649	1.34	.125
	女	79	3.97	.626		
實體形象	男	132	3.63	.633	1.88	.104
	女	79	3.58	.605		

* $p < .05$

二、年齡

(一) 研究結果

以單因子變異數分析，檢驗研究假設H1-2。研究結果顯示，不同年齡之參與者於『專業態度』及『傳遞承諾』等構面達顯著差異水準。進以Scheffe事後比較分析，在『專業態度』及『傳遞承諾』因素構面中，「20歲以下」皆高於「51~60歲」。因此，研究假設H1-2獲得部份支持，即不同年齡之參與者在服務品質上具有顯著性差異，檢定結果如表4-4-2所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同年齡之參與者在賽會服務品質上具有顯著差異，此結果與賽會服務品質相關文獻研究結果相同(葉雪鳳，2010；王雅民，2011；張佑嘉，2012)。

經由表4-4-2得知，「20歲以下」之參與者於『專業態度』及『傳遞承諾』因素構面上，評價高於「51~60歲」參與者。呈現年紀較輕之參與者，在『專業態度』及『傳遞承諾』服務品質上的知覺感受認同度高於中高齡賽會參與者。王雅民(2011)研究中指出，不同年齡層之賽會參與者，對於服務品質會因個人需求不同，而產生不同之差異。

本研究推論，本運動賽會「20歲以下」之參與者，多數為參賽選手，相對於賽會工作人員執行服務承諾的能力及專業態度擁有較深刻感受。「51~60歲」中高齡運動賽會參與者社會經歷豐富多元，相對於服務

品質之要求比年紀較輕之參與者嚴謹。因而形成「20歲以下」族群，在『專業態度』及『傳遞承諾』因素構面上，評價高於「51~60歲」族群之存在差異結果。

表 4-4-2

不同年齡對服務品質之單因子變異數分析

構面 因素	年齡	N	M	SD	變異 來源	SS	df	MS	F值	事後 比較
關 懷 需 求	A.20歲以下	93	3.89	.682	組間	1.995	5	.399	1.931	
	B.21~30歲	9	3.83	.632	組內	37.722	205	.184		
	C.31~40歲	21	3.89	.680	總和	39.717	210			
	D.41~50歲	47	3.82	.641						
	E.51~60歲	35	3.81	.625						
	F.61歲以上	6	3.86	.603						
專 業 態 度	A.20歲以下	93	4.39	.413	組間	3.640	5	.728	3.273*	A>E
	B.21~30歲	9	4.03	.569	組內	66.836	205	.326		
	C.31~40歲	21	4.05	.542	總和	70.476	210			
	D.41~50歲	47	4.04	.531						
	E.51~60歲	35	3.63	.621						
	F.61歲以上	6	4.02	.534						

(續下頁)

構面因素	年齡	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F值	事後比較
傳遞承諾	A. 20歲以下	93	4.31	.467	組間	3.085	5	.617	3.446*	A>E
	B. 21~30歲	9	3.95	.573	組內	51.048	205	.249		
	C. 31~40歲	21	3.94	.587	總和	54.133	210			
	D. 41~50歲	47	3.97	.561						
	E. 51~60歲	35	3.47	.634						
	F. 61歲以上	6	3.96	.568						
即時反應	A. 20歲以下	93	3.79	.609	組間	1.380	5	.276	1.443	
	B. 21~30歲	9	3.77	.648	組內	48.179	205	.235		
	C. 31~40歲	21	3.79	.625	總和	49.559	210			
	D. 41~50歲	47	3.78	.641						
	E. 51~60歲	35	3.79	.648						
	F. 61歲以上	6	3.76	.662						
實體形象	A. 20歲以下	93	3.64	.687	組間	1.240	5	.248	1.877	
	B. 21~30歲	9	3.63	.678	組內	33.419	205	.163		
	C. 31~40歲	21	3.61	.682	總和	34.659	210			
	D. 41~50歲	47	3.69	.678						
	E. 51~60歲	35	3.65	.656						
	F. 61歲以上	6	3.67	.661						

* $p < .05$

三、教育程度

(一) 研究結果

以單因子變異數分析，檢驗研究假設 H1-3。研究結果顯示，不同教育程度之參與者於『關懷需求』及『即時反應』等構面達顯著差異水準。進以 Scheffe 事後比較分析，在『關懷需求』及『即時反應』因素構面中，「高中(職)以下」皆高於「研究所以以上」。因此，研究假設 H1-3 獲得部份支持，即不同教育程度之參與者在服務品質上具有顯著性差異，檢定結果如表 4-4-3 所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同教育程度之參與者在賽會服務品質上具有顯著差異，此結果與賽會服務品質相關文獻研究結果相同(葉雪鳳，2010；王雅民，2011；張佑嘉，2012)。

經由表 4-4-3 得知，「高中(職)以下」之參與者於『關懷需求』及『即時反應』因素構面上，評價高於「研究所以以上」參與者。葉雪鳳(2010)研究中指出，賽會參與者對於服務品質期望，會因教育程度、價值觀、社會經驗之不同，對賽會服務品質知覺，產生不同服務期望水準。

本研究推論，依據有效樣本數得知，高中(職)學歷之參與者，大部分為參賽選手，因此對於賽會工作人員的關懷尊重、個別需求及敏銳度、即時回應問題等方面，知覺感受較高。因而形成「高中(職)」學歷之參與者，在『專業態度』及『即時反應』因素構面上，評價高於「研究所以以上」參與者之差異結果。

表 4-4-3

不同教育程度對服務品質之單因子變異數分析

構面因素	教育程度	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F值	事後比較
關懷需求	A. 高中職以下	73	4.31	.463	組間	2.067	3	.689	3.252*	A>D
	B. 專科	25	3.93	.525	組內	46.989	207	.227		
	C. 大學	92	3.92	.588	總和	49.056	210			
	D. 研究所以上	21	3.60	.641						
專業態度	A. 高中職以下	73	4.01	.523	組間	1.854	3	.618	1.863	
	B. 專科	25	4.00	.572	組內	77.218	207	.373		
	C. 大學	92	4.02	.591	總和	79.072	210			
	D. 研究所以上	21	4.03	.561						
傳遞承諾	A. 高中職以下	73	3.89	.664	組間	.885	3	.295	1.597	
	B. 專科	25	3.89	.627	組內	48.853	207	.236		
	C. 大學	92	3.92	.687	總和	49.738	210			
	D. 研究所以上	21	3.90	.669						
即時反應	A. 高中職以下	73	4.12	.448	組間	2.103	3	.701	3.445*	A>D
	B. 專科	25	3.94	.525	組內	51.754	207	.250		
	C. 大學	92	3.97	.591	總和	53.857	210			
	D. 研究所以上	21	3.42	.682						
實體形象	A. 高中職以下	73	3.76	.578	組間	1.278	3	.426	1.942	
	B. 專科	25	3.75	.582	組內	43.059	207	.208		
	C. 大學	92	3.76	.578	總和	44.337	210			
	D. 研究所以上	21	3.77	.556						

* $p < .05$

四、職業

(一) 研究結果

以單因子變異數分析，檢驗研究假設H1-4。研究結果顯示，不同職業之參與者於『專業態度』及『傳遞承諾』等構面達顯著差異水準。進以Scheffe事後比較分析，在『專業態度』及『傳遞承諾』因素構面中，「學生」皆高於「服務業」。因此，研究假設H1-4獲得部份支持，即不同職業之參與者在服務品質上具有顯著性差異，檢定結果如表4-4-4所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同職業之參與者在賽會服務品質上具有顯著差異，此結果與賽會服務品質相關文獻研究結果相同(陳雅玲，2005；林立港，2011)。

經由表4-4-4得知，「學生」之參與者於『專業態度』及『傳遞承諾』因素構面上，評價高於「服務業」參與者。呈現正在求學中之參與者，在『專業態度』及『傳遞承諾』服務品質上的知覺感受認同度高於具有社會經驗之服務業參與者。

推論其原因，不同職業別之賽會參與者，對於服務品質敏銳度高低，會因職業別不同，而產生不同之服務期望。本運動賽會職業別以學生居多，且多數為參賽選手，因此對於賽會工作人員的專業素養、態度以及裁判的公正尺度的信賴感等方面較為注重，因而形成「學生」身分之參與者，在『專業態度』及『傳遞承諾』因素構面上評價高於「服務業」參與者之對立差異情況。

表 4-4-4

不同職業對服務品質之單因子變異數分析

構面因素	職業	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F值	事後比較
關懷需求	A. 學生	112	3.90	.681	組間	1.004	4	.251	1.632	
	B. 工商業	44	3.91	.636	組內	35.229	206	.171		
	C. 公教軍警	19	3.91	.684	總和	36.233	210			
	D. 服務業	30	3.89	.644						
	E. 其他	6	3.90	.637						
專業態度	A. 學生	112	4.39	.413	組間	2.468	4	.617	3.264*	A>D
	B. 工商業	44	4.02	.539	組內	51.297	206	.249		
	C. 公教軍警	19	4.01	.542	總和	53.765	210			
	D. 服務業	30	4.05	.529						
	E. 其他	6	3.63	.621						
傳遞承諾	A. 學生	112	4.21	.463	組間	2.912	4	.728	3.453*	A>D
	B. 工商業	44	3.98	.536	組內	67.158	206	.326		
	C. 公教軍警	19	3.96	.587	總和	70.070	210			
	D. 服務業	30	3.95	.561						
	E. 其他	6	3.58	.642						
即時反應	A. 學生	112	3.87	.611	組間	1.084	4	.271	1.441	
	B. 工商業	44	3.85	.659	組內	49.241	206	.239		
	C. 公教軍警	19	3.81	.636	總和	50.325	210			
	D. 服務業	30	3.82	.652						
	E. 其他	6	3.83	.659						
實體形象	A. 學生	112	3.76	.647	組間	1.536	4	.384	1.882	
	B. 工商業	44	3.77	.658	組內	39.785	206	.193		
	C. 公教軍警	19	3.76	.662	總和	41321	210			
	D. 服務業	30	3.77	.648						
	E. 其他	6	3.75	.636						

* $p < .05$

五、月收入

(一) 研究結果

以單因子變異數分析，檢驗研究假設H1-5。研究結果顯示，不同月收入之參與者於『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』等構面未達顯著差異。因此，研究假設H1-5未獲得支持，即不同月收入之參與者在服務品質上無顯著差異，檢定結果如表4-4-5所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同月收入之參與者在賽會服務品質上無顯著差異，此結果與賽會服務品質相關文獻研究結果相同(吳柏叡，2009;黃詩雯，2010;王雅民，2011)。

本研究推論，不同月收入之參與者，在『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』等因素構面看法雷同，意即不同月收入對於水上救生競賽服務品質知覺，並不會因為月收入高低不同而產生區別差異。

表 4-4-5

不同月收入對服務品質之單因子變異數分析

構面 因素	月收入	N	M	SD	變異 來源	SS	df	MS	F 值	p 值
關 懷 需 求	A. 20,000 元 以下	109	4.08	.569	組間	.560	5	.112		
	B. 20,001 ~ 30,000 元	20	4.02	.510	組內	33.629	205	.164		
	C. 30,001 ~ 40,000 元	27	4.05	.530	總和	34.189	210			
	D. 40,001 ~ 50,000 元	29	4.01	.569					.666	.635
	E. 50,001 ~ 60,000 元	18	4.01	.556						
	F. 60,001 元 以上	8	4.08	.577						
專 業 態 度	A. 20,000 元 以下	109	4.04	.506	組間	.665	5	.133		
	B. 20,001 ~ 30,000 元	20	4.06	.527	組內	38.134	205	.186		
	C. 30,001 ~ 40,000 元	27	4.04	.529	總和	38.799	210			
	D. 40,001 ~ 50,000 元	29	4.07	.579					.715	.612
	E. 50,001 ~ 60,000 元	18	4.03	.593						
	F. 60,001 元 以上	8	4.03	.581						

(續下頁)

構面因素	月收入	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F值	p值
傳遞承諾	A. 20,000元以下	109	4.06	.564	組間	1.625	5	.325	1.564	.168
	B. 20,001 ~ 30,000元	20	4.06	.534	組內	42.437	205	.207		
	C. 30,001 ~ 40,000元	27	4.02	.551	總和	44.062	210			
	D. 40,001 ~ 50,000元	29	4.09	.546						
	E. 50,001 ~ 60,000元	18	4.04	.567						
	F. 60,001元以上	8	4.05	.554						
即時反應	A. 20,000元以下	109	4.04	.572	組間	1.325	5	.265	1.121	.342
	B. 20,001 ~ 30,000元	20	4.05	.525	組內	49.973	205	.234		
	C. 30,001 ~ 40,000元	27	4.04	.501	總和	51.298	210			
	D. 40,001 ~ 50,000元	29	4.04	.548						
	E. 50,001 ~ 60,000元	18	4.03	.513						
	F. 60,001元以上	8	4.03	.521						
實體形象	A. 20,000元以下	109	4.09	.555	組間	1.875	5	.375	1.145	.338
	B. 20,001 ~ 30,000元	20	4.03	.553	組內	67.448	205	.329		
	C. 30,001 ~ 40,000元	27	4.07	.532	總和	69.323	210			
	D. 40,001 ~ 50,000元	29	4.06	.578						
	E. 50,001 ~ 60,000元	18	4.01	.581						
	F. 60,001元以上	8	4.03	.521						

六、婚姻狀況

(一) 研究結果

以獨立樣本 t 檢定，檢驗研究假設 H1-6。研究結果顯示，不同婚姻狀況之參與者未達顯著差異。因此研究假設 H1-6 未獲得支持，即不同婚姻狀況之參與者在服務品質上無顯著性差異，檢定結果如表 4-4-6 所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同婚姻狀況之參與者在賽會服務品質上無顯著差異，此結果與賽會服務品質相關文獻研究結果相同(吳柏叡，2009；黃詩雯，2010)。

本研究推論，不同婚姻狀況之參與者，在『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』等因素構面觀點一致，意即不同婚姻狀況對於水上救生競賽服務品質知覺，並不會因為未婚或已婚而產生存在差異。

表 4-4-6

不同婚姻狀況對服務品質之差異性分析摘要表

構面因素	婚姻狀況	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i> 值	<i>p</i> 值
關懷需求	未婚	126	3.97	.674	1.25	.129
	已婚	85	3.96	.641		
專業態度	未婚	126	3.95	.612	1.58	.104
	已婚	85	3.94	.625		

(續下頁)

構面因素	婚姻狀況	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i> 值	<i>p</i> 值
傳遞承諾	未婚	126	4.02	.635	1.31	.121
	已婚	85	4.03	.636		
即時反應	未婚	126	3.99	.669	1.15	.132
	已婚	85	4.01	.698		
實體形象	未婚	126	3.87	.685	1.34	.108
	已婚	85	3.89	.652		

七、居住地

(一) 研究結果

以單因子變異數分析，檢驗研究假設H1-7。研究結果顯示，不同居住地之參與者於『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』等構面未達顯著差異。因此，研究假設H1-7未獲得支持，即不同居住地之參與者在服務品質上無顯著差異，檢定結果如表4-4-7所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同居住地之參與者在賽會服務品質上無顯著差異，此結果與賽會服務品質相關文獻研究結果相同(吳柏叡，2009)。

本研究推論，不同居住地之參與者，在『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』等因素構面認知相同，意即不同居住地對於水上救生競賽服務品質知覺，並不會因為居住地不同而產生對立差異。

表 4-4-7

不同居住地對服務品質之單因子變異數分析

構面 因素	居住地	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異 來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值
關懷 需求	A. 北部	96	4.02	.583	組間	.224	2	.112		
	B. 中部	85	4.06	.523	組內	26.625	208	.128	.870	.420
	C. 南部	30	4.05	.558	總和	26.849	210			
專業 態度	A. 北部	96	4.04	.470	組間	.926	2	.463		
	B. 中部	85	4.02	.431	組內	42.849	208	.206	2.251	.107
	C. 南部	30	4.01	.455	總和	43.775	210			
傳遞 承諾	A. 北部	96	4.04	.560	組間	.324	2	.162		
	B. 中部	85	4.07	.562	組內	44.098	208	.212	.764	.466
	C. 南部	30	4.03	.560	總和	44.422	210			
即時 反應	A. 北部	96	4.09	.463	組間	.432	2	.216		
	B. 中部	85	4.05	.412	組內	33.489	208	.161	1.341	.263
	C. 南部	30	4.25	.402	總和	33.921	210			
實體 形象	A. 北部	96	4.03	.548	組間	.102	2	.51		
	B. 中部	85	4.03	.554	組內	42.019	208	.202	.254	.776
	C. 南部	30	4.07	.549	總和	42.121	210			

八、小結

依據獨立樣本 t 檢定以及單因子變異數分析，驗證結果顯示，不同人口背景變項之「性別」、「年齡」、「教育程度」於賽會服務品質上有顯著差異存在；而「職業」、「月收入」、「婚姻狀況」、「居住地」在賽會服務品質上則無差異，茲將差異情形彙整如表 4-4-8 所示。

表 4-4-8

不同背景變項賽會參與者服務品質之驗證結果總表

背景變項	關懷需求	專業態度	傳遞承諾	即時反應	實體形象
性別	※	※			
年齡		※	※		
教育程度	※			※	
職業		※	※		
月收入					
婚姻狀況					
居住地					

備註：※代表該背景變項於賽會服務品質具有顯著性差異

第五節 不同人口背景變項在滿意度上之差異性分析

本節以獨立樣本 t 檢定以及單因子變異數分析，檢定不同人口背景變項之水上救生競賽參與者，在賽會滿意度知覺上是否具有顯著性差異，若達顯著差異 ($p < .05$)，則以雪費法 (Scheffe's method) 進行事後比較，檢定結果依序分述如下：

一、性別

(一) 研究結果

以獨立樣本 t 檢定，檢驗研究假設 H2-1。研究結果顯示，『人力資源』 ($t=3.52, p=.001$)、『賽程規劃』 ($t=3.39, p=.007$) 及『選手表現』 ($t=2.34, p=.012$) 達顯著差異。因此，研究假設 H2-1 獲得部份支持，即不同性別之參與者在滿意度上具有顯著性差異，檢定結果如表 4-5-1 所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同性別之參與者在賽會滿意度上具有顯著差異，此研究與運動賽會相關文獻研究結果相同 (陳雅玲, 2005; 吳柏叡, 2009; 黃詩雯, 2010; 葉雪鳳, 2010)。

經由表 4-5-1 得知，男性參與者於『人力資源』、『賽程規劃』及『選手表現』滿意度知覺上，評價高

於女性參與者。本研究推論，依相關文獻發現，競技類運動賽會以男性參與者居多，本賽事包含游泳能力與救生技巧的結合，各項救生競賽均以速度取勝。因此在賽會裁判公正尺度及場地布置動線、選手的精彩表現等方面，男性具有較高的知覺感受，因而產生男性在『人力資源』、『賽程規劃』及『選手表現』因素構面上，評價高於女性之結果。

表 4-5-1

不同性別對滿意度之差異性分析摘要表

構面因素	性別	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i> 值	<i>p</i> 值
人力資源	男	132	4.19	.581	3.52*	.001
	女	79	4.03	.601		
場館設施	男	132	3.98	.686	1.88	.103
	女	79	3.80	.742		
賽程規劃	男	132	3.95	.562	3.39*	.007
	女	79	3.82	.702		
選手表現	男	132	4.09	.637	2.34*	.012
	女	79	3.86	.719		
服務便利	男	132	3.85	.735	1.34	.124
	女	79	3.72	.719		

* $p < .05$

二、年齡

(一) 研究結果

以單因子變異數分析，檢驗研究假設 H2-2。研究結果顯示，不同年齡之參與者於『人力資源』、『場館設施』、『選手表現』等構面達顯著差異水準。進以 Scheffe 事後比較分析，在『人力資源』、『場館設施』、『選手表現』因素構面中，「20歲以下」皆高於「51~60歲」。因此，研究假設 H2-2 獲得部份支持，即不同年齡之參與者在滿意度上具有顯著性差異，檢定結果如表 4-5-2 所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同年齡之參與者在賽會滿意度上具有顯著差異，此結果與賽會滿意度相關文獻研究結果相同(陳雅玲, 2005; 黃詩雯, 2010; 王雅民, 2011; 林立港, 2011; 張佑嘉 2012)。

經由表 4-5-2 得知，「20歲以下」之參與者於『人力資源』、『場館設施』、『選手表現』因素構面上，評價高於「51~60歲」參與者。呈現年齡層較輕之參與者，在『人力資源』、『場館設施』、『選手表現』滿意度上的知覺感受認同度高於中高年齡層賽會參與者。張佑嘉(2012)研究中指出，20歲以下之賽會參與者在滿意度知覺上普遍高於其他年長者，探究其原因，年長者比賽經驗較為豐富，因此對於賽會滿意度的要求較為嚴謹，與本研究相互印證。

本研究推論，「20歲以下」之參與者，多數為參賽

選手，相對於服務人員專業表現、人力資源分配、游泳池水質、休息區以及選手們之間的比賽成績等相關權益，具有較深的知覺感受。而「51~60歲」中高齡層參與者大多為賽會志工、裁判、現場觀眾等，參與賽事經驗較多元豐富，對於滿意度的知覺感受，相對比「20歲以下」族群感受較為嚴格。因而形成「20歲以下」族群，在『人力資源』、『場館設施』及『選手表現』因素構面上，評價高於「51~60歲」族群，產生存在差異結果。

表 4-5-2

不同年齡對滿意度之單因子變異數分析

構面因素	年齡	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F值	事後比較
人力資源	A. 20歲以下	93	4.33	.424	組間	3.828	5	.731		
	B. 21~30歲	9	3.80	.572	組內	123.871	205	.343		
	C. 31~40歲	21	3.81	.531	總和	127.699	210		3.253*	A>E
	D. 41~50歲	47	3.80	.540						
	E. 51~60歲	35	3.45	.634						
	F. 61歲以上	6	3.81	.557						
場館設施	A. 20歲以下	93	4.39	.428	組間	3.651	5	.725		
	B. 21~30歲	9	4.11	.547	組內	125.987	205	.330		
	C. 31~40歲	21	4.10	.533	總和	129.638	210		3.365*	A>E
	D. 41~50歲	47	4.08	.528						
	E. 51~60歲	35	3.61	.631						
	F. 61歲以上	6	4.10	.526						

(續下頁)

構面因素	年齡	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i> 值	事後比較
賽程規劃	A. 20歲以下	93	3.97	.522	組間	.715	5	.143	1.438	
	B. 21~30歲	9	3.94	.563	組內	43.873	205	.214		
	C. 31~40歲	21	3.93	.526	總和	44.588	210			
	D. 41~50歲	47	3.95	.584						
	E. 51~60歲	35	3.95	.582						
	F. 61歲以上	6	3.93	.574						
選手表現	A. 20歲以下	93	4.14	.408	組間	3.095	5	.619	3.463*	A>E
	B. 21~30歲	9	3.84	.547	組內	51.867	205	.253		
	C. 31~40歲	21	3.81	.524	總和	54.962	210			
	D. 41~50歲	47	3.85	.592						
	E. 51~60歲	35	3.33	.647						
	F. 61歲以上	6	3.82	.563						
服務便利	A. 20歲以下	93	3.76	.586	組間	1.395	5	.279	1.451	
	B. 21~30歲	9	3.74	.577	組內	48.790	205	.238		
	C. 31~40歲	21	3.74	.581	總和	50.185	210			
	D. 41~50歲	47	3.78	.576						
	E. 51~60歲	35	3.77	.555						
	F. 61歲以上	6	3.79	.560						

* $p < .05$

三、教育程度

(一) 研究結果

以單因子變異數分析，檢驗研究假設H2-3。研究結果顯示，不同教育程度之參與者僅在『賽程規劃』構面達顯著差異水準。進以Scheffe事後比較分析，在『賽程規劃』因素構面中，「高中(職)以下」高於「研究所以上」。因此，研究假設H2-3獲得部份支持，即不同教育程度之參與者在滿意度上具有顯著性差異，檢定結果如表4-5-3所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同教育程度之參與者在賽會滿意度上具有顯著差異，此結果與賽會滿意度相關文獻研究結果相同(葉雪鳳，2010；林立港，2011；張佑嘉，2012)。

經由表4-5-3得知，「高中(職)以下」之參與者僅於『賽程規劃』因素構面上，評價高於「研究所以上」參與者。葉雪鳳(2010)研究中指出，不同教育程度的賽會參與者在賽會滿意度上具有顯著差異，教育程度愈高，對滿意度要求亦愈高。

本研究推論，參與者對於賽會滿意度期望，會因教育程度高低、價值觀不同、個人需求，反應在賽會滿意度知覺上，進而形成不同滿意度期望水準。依據有效樣本數得知，「高中(職)」學歷之參與者，大部分為參賽選手，因此對於賽程的銜接布置、動線規劃、時間安排等知覺感受較高。因而形成「高中(職)」學

歷之參與者，在『賽程規劃』因素構面上，評價高於「研究所以以上」參與者之差異結果。

表 4-5-3

不同教育程度對滿意度之單因子變異數分析

構面因素	教育程度	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F值	事後比較
人力資源	A. 高中職以下	73	3.99	.631	組間	.804	3	.268	1.262	
	B. 專科	25	3.98	.669	組內	33.745	207	.163		
	C. 大學	92	3.97	.662	總和	34.549	210			
	D. 研究所以以上	21	3.96	.646						
場館設施	A. 高中職以下	73	4.02	.509	組間	.822	3	.274	1.387	
	B. 專科	25	4.01	.518	組內	55.065	207	.266		
	C. 大學	92	4.00	.526	總和	55.887	210			
	D. 研究所以以上	21	4.02	.521						
賽程規劃	A. 高中職以下	73	4.21	.463	組間	2.061	3	.687	3.453*	A>D
	B. 專科	25	3.92	.591	組內	49.267	207	.238		
	C. 大學	92	3.91	.534	總和	51.328	210			
	D. 研究所以以上	21	3.54	.662						
選手表現	A. 高中職以下	73	3.86	.640	組間	.420	3	.140	1.439	
	B. 專科	25	3.84	.621	組內	42.023	207	.203		
	C. 大學	92	3.85	.683	總和	42.443	210			
	D. 研究所以以上	21	3.85	.631						
服務便利	A. 高中職以下	73	3.79	.663	組間	.225	3	.075	1.646	
	B. 專科	25	3.72	.679	組內	33.743	207	.163		
	C. 大學	92	3.78	.668	總和	33.968	210			
	D. 研究所以以上	21	3.80	.643						

* $p < .05$

四、職業

(一) 研究結果

以單因子變異數分析，檢驗研究假設H2-4。研究結果顯示，不同職業之參與者僅於『選手表現』構面達顯著差異水準。進以Scheffe事後比較分析，在『選手表現』因素構面中，「學生」高於「服務業」。因此，研究假設H2-4獲得部份支持，即不同職業之參與者在滿意度上具有顯著性差異，檢定結果如表4-5-4所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同職業之參與者在賽會滿意度上具有顯著差異，此結果與賽會滿意度相關文獻研究結果相同(陳雅玲，2005；吳柏叡，2009；林立港，2011)。

經由表4-5-4得知，「學生」之參與者僅於『選手表現』因素構面上，評價高於「服務業」之參與者。呈現學生身分之參與者，在『選手表現』滿意度上的知覺感受高於從事服務業之參與者。

推論其原因，參與者會因職業背景相異、個人需求，反應在賽會滿意度知覺感受上，進而形成滿意度知覺上之差距。再者，本運動賽會職業別以學生居多，且多數為參賽選手，因此對於同儕選手間的成績表現較為在乎，因而形成「學生」身分之參與者，在『選手表現』因素構面上評價高於「服務業」參與者之對立差異情況。

表 4-5-4

不同職業對滿意度之單因子變異數分析

構面因素	職業	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F值	事後比較
人力資源	A. 學生	112	3.99	.581	組間	1.040	4	.260	1.695	
	B. 工商業	44	3.94	.536	組內	36.257	206	.173		
	C. 公教軍警	19	3.99	.584	總和	37.297	210			
	D. 服務業	30	3.93	.544						
	E. 其他	6	3.92	.537						
場館設施	A. 學生	112	4.04	.523	組間	1.508	4	.377	1.264	
	B. 工商業	44	4.03	.521	組內	40.378	206	.196		
	C. 公教軍警	19	4.01	.542	總和	41.886	210			
	D. 服務業	30	4.01	.513						
	E. 其他	6	3.99	.569						
賽程規劃	A. 學生	112	3.95	.663	組間	1.492	4	.373	1.537	
	B. 工商業	44	3.94	.614	組內	38.936	206	.189		
	C. 公教軍警	19	3.92	.684	總和	40.428	210			
	D. 服務業	30	3.94	.627						
	E. 其他	6	3.94	.633						
選手表現	A. 學生	112	4.27	.411	組間	2.940	4	.735	3.431*	A>D
	B. 工商業	44	3.89	.559	組內	66.128	206	.321		
	C. 公教軍警	19	3.81	.536	總和	66.068	210			
	D. 服務業	30	3.48	.652						
	E. 其他	6	3.83	.559						
服務便利	A. 學生	112	3.75	.674	組間	1.576	4	.394	1.882	
	B. 工商業	44	3.74	.685	組內	39.142	206	.190		
	C. 公教軍警	19	3.79	.626	總和	40.718	210			
	D. 服務業	30	3.78	.684						
	E. 其他	6	3.77	.663						

* $p < .05$

五、月收入

(一) 研究結果

以單因子變異數分析，檢驗研究假設H2-5。研究結果顯示，不同月收入之參與者於『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』等構面未達顯著差異。因此，研究假設H2-5未獲得支持，即不同月收入之參與者在滿意度上無顯著差異，檢定結果如表4-5-5所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同月收入之參與者在賽會滿意度上無顯著差異，此結果與賽會滿意度相關文獻研究結果相同(吳柏叡，2009；黃詩雯，2010；王雅民，2011；林立港，2011)。

本研究推論，不同月收入之參與者，在『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』等因素構面觀點一致，意即不同月收入之賽會參與者，並不會因為月收入多寡，對於滿意度知覺感受產生區別差異。

表 4-5-5

不同月收入對滿意度之單因子變異數分析

構面因素	月收入	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F 值	p 值
關 懷 需 求	A. 20,000 元 以下	109	4.07	.596	組間	.655	5	.131		
	B. 20,001 ~ 30,000 元	20	4.04	.511	組內	26.036	205	.127		
	C. 30,001 ~ 40,000 元	27	4.06	.529	總和	26.691	210		.667	.653
	D. 40,001 ~ 50,000 元	29	4.03	.572						
	E. 50,001 ~ 60,000 元	18	4.02	.561						
	F. 60,001 元 以上	8	4.05	.579						
專 業 態 度	A. 20,000 元 以下	109	4.06	.506	組間	.965	5	.193		
	B. 20,001 ~ 30,000 元	20	4.04	.527	組內	28.907	205	.141		
	C. 30,001 ~ 40,000 元	27	4.03	.529	總和	29.872	210		.709	.590
	D. 40,001 ~ 50,000 元	29	4.08	.579						
	E. 50,001 ~ 60,000 元	18	4.04	.598						
	F. 60,001 元 以上	8	4.01	.592						

(續下頁)

構面因素	月收入	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F值	p值
傳遞承諾	A. 20,000元以下	109	4.05	.572	組間	.785	5	.157		
	B. 20,001 ~ 30,000元	20	4.07	.556	組內	24.397	205	.119		
	C. 30,001 ~ 40,000元	27	4.03	.563	總和	25.182	210			
	D. 40,001 ~ 50,000元	29	4.08	.559					1.462	.186
	E. 50,001 ~ 60,000元	18	4.07	.569						
	F. 60,001元以上	8	4.03	.567						
即時反應	A. 20,000元以下	109	4.05	.575	組間	.865	5	.173		
	B. 20,001 ~ 30,000元	20	4.06	.531	組內	28.907	205	.141		
	C. 30,001 ~ 40,000元	27	4.02	.598	總和	29.772	210			
	D. 40,001 ~ 50,000元	29	4.07	.587					1.201	.307
	E. 50,001 ~ 60,000元	18	4.05	.598						
	F. 60,001元以上	8	4.09	.503						
實體形象	A. 20,000元以下	109	4.03	.589	組間	.905	5	.181		
	B. 20,001 ~ 30,000元	20	4.08	.537	組內	27.062	205	.132		
	C. 30,001 ~ 40,000元	27	4.04	.508	總和	27.967	210			
	D. 40,001 ~ 50,000元	29	4.09	.567					1.153	.328
	E. 50,001 ~ 60,000元	18	4.02	.591						
	F. 60,001元以上	8	4.03	.538						

六、婚姻狀況

(一) 研究結果

以獨立樣本 t 檢定，檢驗研究假設 H2-6。研究結果顯示，不同婚姻狀況之參與者未達顯著差異。因此研究假設 H2-6 未獲得支持，即不同婚姻狀況之參與者在滿意度上無顯著性差異，檢定結果如表 4-5-6 所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同婚姻狀況之參與者在賽會滿意度上無顯著差異，此結果與賽會滿意度相關文獻研究結果相同(吳柏叡，2009；黃詩雯，2010)。

本研究推論，不同婚姻狀況之參與者，在『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』等因素構面看法雷同，意即不同婚姻狀況對於水上救生競賽滿意度知覺，並不會因為未婚或已婚而產生存在差異。

表 4-5-6
不同婚姻狀況對滿意度之差異性分析摘要表

構面因素	婚姻狀況	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i> 值	<i>p</i> 值
人力資源	未婚	126	3.97	.669	1.31	.203
	已婚	85	3.96	.640		
場館設施	未婚	126	3.98	.608	1.67	.108
	已婚	85	4.00	.601		

(續下頁)

構面因素	婚姻狀況	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i> 值	<i>p</i> 值
賽程規劃	未婚	126	3.91	.728	1.42	.117
	已婚	85	3.89	.731		
選手表現	未婚	126	3.98	.759	1.28	.226
	已婚	85	3.99	.797		
服務便利	未婚	126	3.95	.676	1.37	.122
	已婚	85	3.94	.648		

七、居住地

(一) 研究結果

以單因子變異數分析，檢驗研究假設H2-7。研究結果顯示，不同居住地之參與者於『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』等構面未達顯著差異。因此，研究假設H2-7未獲得支持，即不同居住地之參與者在滿意度上無顯著差異，檢定結果如表4-5-7所示。

(二) 分析討論

研究結果發現，不同居住地之參與者在賽會滿意度上無顯著差異，此結果與賽會滿意度相關文獻研究結果相同(黃詩雯，2010；葉雪鳳2010)。

本研究推論，不同居住地之參與者，在『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』等因素構面認知一致，意即不同居住地對於水上救生競賽滿意度知覺，並不會因為居住地不同而產生對立差異。

表 4-5-7

不同居住地對滿意度之單因子變異數分析

構面因素	居住地	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值
關懷需求	A. 北部	96	4.04	.385	組間	.438	2	.219		
	B. 中部	85	4.01	.326	組內	27.249	208	.131	1.870	.114
	C. 南部	30	4.02	.359	總和	27.687	210			
專業態度	A. 北部	96	4.03	.475	組間	.546	2	.273		
	B. 中部	85	4.04	.439	組內	34.529	208	.166	1.535	.261
	C. 南部	30	4.04	.458	總和	35.075	210			
傳遞承諾	A. 北部	96	4.01	.465	組間	.446	2	.223		
	B. 中部	85	4.06	.466	組內	33.671	208	.162	1.790	.237
	C. 南部	30	4.02	.468	總和	34.117	210			
即時反應	A. 北部	96	4.00	.389	組間	.472	2	.236		
	B. 中部	85	4.04	.411	組內	33.489	208	.161	1.339	.310
	C. 南部	30	4.08	.409	總和	33.961	210			
實體形象	A. 北部	96	4.08	.444	組間	.442	2	.221		
	B. 中部	85	4.03	.451	組內	39.937	208	.192	1.254	.346
	C. 南部	30	4.11	.446	總和	40.379	210			

八、小結

依據獨立樣本 t 檢定以及單因子變異數分析，驗證結果顯示，不同人口背景變項之「性別」、「年齡」、「教育程度」於賽會滿意度上有顯著差異存在；而「職業」、「月收入」、「婚姻狀況」、「居住地」在賽會滿意度上則無差異，茲將差異情形彙整如表 4-5-8 所示。

表 4-5-8

不同背景變項賽會參與者滿意度之驗證結果總表

背景變項	人力資源	場館設施	賽程規劃	選手表現	服務便利
性別	※		※	※	
年齡	※	※		※	
教育程度			※		
職業				※	
月收入					
婚姻狀況					
居住地					

備註：※代表該背景變項於賽會滿意度具有顯著性差異

第六節 服務品質及滿意度之相關性分析

此節分析服務品質及滿意度之相關程度，以賽會服務品質各構面因素(關懷需求、專業態度、傳遞承諾、即時反應、實體形象)為控制變項(X變項)，以賽會滿意度各構面因素(人力資源、場館設施、賽程規劃、服務便利、選手表現)為效標變項(Y變項)，進行典型相關分析。茲將服務品質與滿意度之典型相關分析結果敘述如下：

一、研究結果

(一)典型相關程度

經由典型相關分析，共抽出三組典型相關係數，呈現如表4-6-1所示。分析結果顯示，僅有第一組典型相關係數達到顯著水準。因此，後續討論僅以第一組典型相關係數進行探討。第一典型相關係數為 $798^*(p<.05)$ ，累積解釋變異量達61.9%。意即服務品質的五個控制變項，主要透過一組典型因素影響滿意度之五個效標變項。

(二)典型結構負荷量

在第一典型相關係數結構中，服務品質之控制變項，『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』，其結構係數分別為.865、.928、.886、.784、.687，皆呈現高度相關性；而在滿意度之效標變項，『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』，其結

構係數分別為 .912、.791、.772、.715、.663，亦呈現高度相關性。

(三) 抽出變異數百分比與重疊量數

由表 4-6-1 得知，控制變項(服務品質)的第一典型因素(χ_1)，可以說明效標變項(滿意度)之第一組典型因素(η_1)總變異量的 61.9% ($\rho^2=.619$)，且服務品質中五個控制變項可以解釋第一典型因素(χ_1)60.392% 的變異量，而此五個控制變項透過典型因素(χ_1)可解釋效標變項第一個典型因素(η_1)36.768% 的變異量。而效標變項第一個典型因素(η_1)，可解釋效標變項變異量的 69.116%，控制變項與效標變項重疊部分為 42.065%，表示五個效標變項透過典型因素(η_1)可解釋控制變項典型因素(χ_1)42.065% 的變異量。因此研究假設三獲得支持，即服務品質與滿意度上具有顯著性相關。服務品質與滿意度之典型相關路徑分析圖，詳如圖 4-6-1 所示。

二、服務品質及滿意度之相關性分析討論

研究結果發現，服務品質及滿意度兩者之間具有顯著相關，此結果與相關文獻研究結果相同(陳雅玲，2005；吳柏叡，2009；黃詩雯，2010；葉雪鳳，2010；王雅民，2011；林立港，2011；張佑嘉，2012)。

經由表 4-6-1 得知，控制變項(服務品質)及效標變項(滿意度)有一組典型相關存在。主要是服務品質五個控制變項(關懷需求、專業態度、傳遞承諾、即時反應、實體形象)，透過典型相關影響滿意度的五個效標變項(人力資源、場館設施、賽

程規劃、服務便利、選手表現)。經由典型相關路徑圖得知，賽會服務品質各個面向對於滿意度具有顯著的正相關。顯示高知覺性之服務品質為提升賽會參與者滿意度之主要因素，意即滿意度會影響賽會參與者服務品質知覺感受。在結構關係中又以『專業態度』之賽會服務人員的專業態度、能力、行為表現、信賴程度及親和力，影響『人力資源』之賽會服務人員的工作態度、賽會志工行為表現、裁判公正尺度最為顯著。

由典型相關係數結構得之，當運動賽會參與者之賽會服務品質感受越強烈，其滿意度之得分情形亦相對提高。換言之，當運動賽會參與者擁有較高之滿意度知覺感受，對於賽會服務品質的正面感受也隨之增加。葉雪鳳(2010)研究結果指出，賽會服務品質與滿意度各個因素構面皆達顯著正相關，代表參與者對於服務品質知覺愈佳，對於滿意度因素之績效表現也就愈高，與本研究結果相呼應。張佑嘉(2012)針對運動賽會調查，指出服務品質之「有形與關懷性」、「反應與保證性」、「可靠性」的知覺感受越深刻，對於滿意度「人力資源分配」、「服務便利」、「場館與賽程規劃」、「環境衛生」正向影響亦越高，與本研究結果相印證。

在彙整服務品質及滿意度相關文獻中，每位研究者所研究之主題、對象、衡量構面雖不盡相同，但均呈現出一致性結果，即服務品質為滿意度之基石。服務品質與實體商品不同，其包含可見與不可見的品質，且任何構面皆會左右服務品質的評價。因此，如何藉由可見之軟硬體服務品質及不可見之心理層面服務品質，提昇賽會滿意度，儼然成為賽會組織經營的關鍵因素，亦是運動賽會主辦單位保持競爭優勢，長期永續經營之重要課題。

表 4-6-1

服務品質及滿意度之典型相關分析摘要表

服務品質 (X 變項)	典型因素 (Kai)			滿意度 (Y 變項)	典型因素 (Eta)		
	$\chi 1$	$\chi 2$	$\chi 3$		$\eta 1$	$\eta 2$	$\eta 3$
關懷需求	.865	-.078	.489	人力資源	.912	.192	.016
專業態度	.928	.367	-.315	場館設施	.791	-.307	-.429
傳遞承諾	.886	.321	.139	賽程規劃	.772	-.544	.458
即時反應	.784	-.224	-.219	服務便利	.715	-.240	.421
實體形象	.687	-.370	-.041	選手表現	.663	-.356	.416
抽出變異數(%)	60.392	9.987	8.591	抽出變異數(%)	69.116	16.427	14.569
重疊量(%)	36.768	.082	.064	重疊量(%)	42.065	.139	.099
				ρ^2	.619	.011	.009
				p	.798*	.096	.083

* $p < .05$

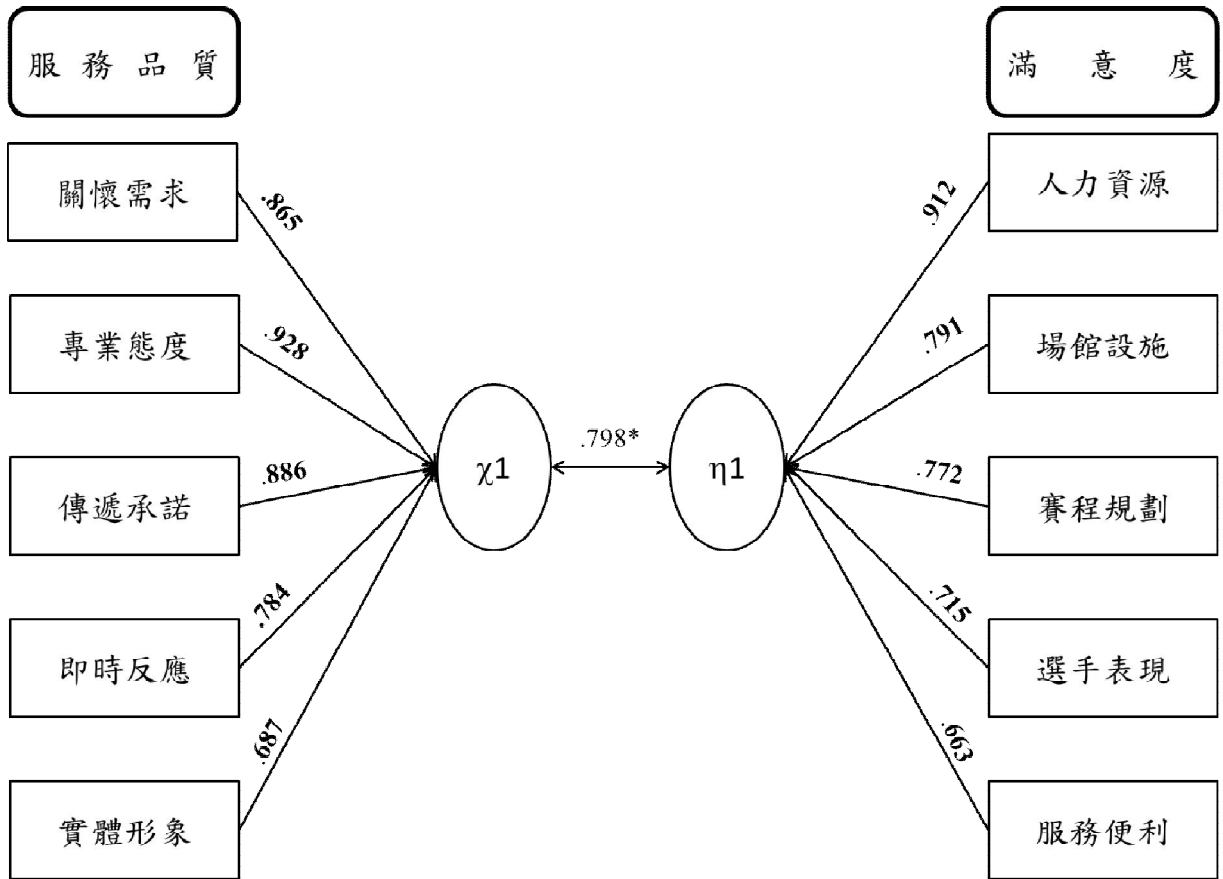


圖 4-6-1 服務品質及滿意度之典型相關路徑

備註：* $p < .05$

第五章 結論與建議

本研究目的，在於探討「2012年全民運動會水上救生競賽」參與者之人口特性、賽會服務品質及滿意度之現況，進而瞭解不同人口背景變項於服務品質及滿意度之差異情形與兩個變項間之相關性。並依據研究結果及討論分析歸納結論，提供相關單位可行性建議及後續研究者參考依據。本章共分兩節，第一節結論；第二節建議，茲將分述如下。

第一節 結論

一、水上救生競賽參與者之人口特性現況結論

參與者性別以「男性」居多；年齡層以「20歲以下」為最大宗；教育程度以「大學」比例最高；職業以「學生」為主要族群；月收入以「20,000以下」佔多數；婚姻狀況以「未婚」居多數，居住地以「北部」佔多數。

二、水上救生競賽服務品質之現況結論

(一)在賽會服務品質各構面因素中，以『專業態度』得分最高，其次為『傳遞承諾』、『即時反應』、『關懷需求』，而『實體形象』則得分較低。整體平均得分為3.96，此結果顯示，賽會參與者對於水上救生競賽的服務品質上，趨近於「同意」的程度。

(二)在「賽會服務品質量表」題項中，評價最高的前三題為：「賽會服務人員態度誠懇有禮貌」、「賽會服務人員的行為表現值得我信賴」、「與服務人員互動過程中讓我感到安心」，以上皆為『專業態度』因素構面之題項。得分均達「非常同意」程度，由此可知參與者對於賽會服務人員的專業態度給於高度的肯定。

(三)而評價較低末三題則為：「賽會場地外觀具有視覺上吸引力」、「賽會場地擁有現代化的服務設備」、「賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題」，除了「賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題」為『關懷需求』因素構面之題項，其餘為『實體形象』因素構面之題項。末三題雖然評價較低，但得分皆在「普通」及「同意」之間，顯示參與者對於賽會場地軟硬體設備，趨於尚可接受的程度。

三、水上救生競賽滿意度之現況結論

(一)在賽會滿意度各構面因素中，以『人力資源』得分最高，其次為『賽程規劃』、『場館設施』、『選手表現』，而『服務便利』則得分較低。整體平均得分為3.93，此結果顯示，賽會參與者對於水上救生競賽的滿意度上，趨近於「同意」的程度。

(二)在「賽會滿意度量表」題項中，評價最高的前三題為：「我對於賽會服務人員的專業表現感到」、「我對於

賽會的志工感到」、「我對於裁判的判決尺度公正感到」，以上皆為『人力資源』因素構面之題項。得分均達「非常同意」程度，由此可知參與者對於賽會服務人員的專業表現、賽會志工協助及賽會裁判，認同度極高。

(三)而評價較低末三題則為：「我對於主辦單位所提供的停車空間感到」、「我對於主辦單位提供的洗手間環境衛生感到」、「我對於主辦單位所提供的服務便利性感到」，除了「我對於主辦單位所提供的服務便利性感到」為『服務便利』因素構面之題項，其餘為『場館設施』因素構面之題項。末三題雖然評價較低，但得分皆在「普通」及「同意」之間，顯示參與者對於賽會場地的洗手間環境衛生、停車空間及服務便利性，趨於尚可接受的程度。

四、賽會服務品質之差異性分析結論

(一)不同性別之參與者在『關懷需求』及『專業態度』構面上均達顯著差異，「男性」參與者評價皆高於「女性」參與者。

(二)不同年齡之參與者在『專業態度』及『傳遞承諾』構面上均達顯著差異，「20歲以下」之參與者評價皆高於「51~60歲」之參與者。

(三)不同教育程度之參與者在『關懷需求』及『即時反應』構面上均達顯著差異，「高中(職)」之參與者評價皆高

於「研究所以以上」之參與者。

- (四)不同職業之參與者在『專業態度』及『傳遞承諾』構面上均達顯著差異，「學生」評價皆高於「服務業」之參與者。
- (五)不同月收入之參與者在『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』等構面上看法雷同，在賽會服務品質上並無顯著差異。
- (六)不同婚姻狀況之參與者在『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』等構面上觀點一致，在賽會服務品質上並無顯著差異。
- (七)不同居住地之參與者在『關懷需求』、『專業態度』、『傳遞承諾』、『即時反應』、『實體形象』等構面上認知相同，在賽會服務品質上並無顯著差異。

五、賽會滿意度之差異性分析結論

- (一)不同性別之參與者在『人力資源』、『賽程規劃』及『選手表現』構面上均達顯著差異，「男性」參與者評價皆高於「女性」參與者。
- (二)不同年齡之參與者在『人力資源』、『場館設施』、『選手表現』構面上均達顯著差異，「20歲以下」族群評價皆高於「51~60歲」族群。
- (三)不同教育程度之參與者僅在『賽程規劃』構面上達顯著差異，「高中(職)以下」之參與者評價高於「研究所

以上」之參與者。

- (四)不同職業之參與者僅在『選手表現』構面上達顯著差異，「學生」評價高於「服務業」之參與者。
- (五)不同月收入之參與者在『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』等因素構面觀點一致，在賽會滿意度上並無顯著差異。
- (六)不同婚姻狀況之參與者在『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』等因素構面看法雷同，在賽會滿意度上並無顯著差異。
- (七)不同居住地之參與者在『人力資源』、『場館設施』、『賽程規劃』、『選手表現』、『服務便利』等因素構面看法一致，在賽會滿意度上並無顯著差異。

六、服務品質及滿意度之相關性分析結論

服務品質及滿意度，主要是服務品質五個控制變項（關懷需求、專業態度、傳遞承諾、即時反應、實體形象），透過典型相關正向影響滿意度的五個效標變項（人力資源、場館設施、賽程規劃、服務便利、選手表現），顯示賽會服務品質對於滿意度具有顯著的正相關

七、研究假設驗證結果

依據研究分析結果得知，不同水上救生競賽參與者之性別、年齡、教育程度、職業等變項，透過獨立樣本 *t* 檢定及

單因子變異數分析，於賽會服務品質及滿意度構面具有顯著性差異，且兩變項之間具有顯著的正相關。茲將實證研究結果彙整如表 5-1-1 所示。

表 5-1-1

研究假設驗證結果彙整表

研 究 假 設		驗 證 結 果
假設一	不同人口背景變項在服務品質上無顯著差異	不成立
H1-1	性別變項在服務品質上無顯著差異	不成立
H1-2	年齡變項在服務品質上無顯著差異	不成立
H1-3	教育程度變項在服務品質上無顯著差異	不成立
H1-4	職業變項在服務品質上無顯著差異	不成立
H1-5	月收入變項在服務品質上無顯著差異	成立
H1-6	婚姻狀況變項在服務品質上無顯著差異	成立
H1-7	居住地變項在服務品質上無顯著差異	成立
假設二	不同人口背景變項在滿意度上無顯著差異	不成立
H2-1	性別變項在滿意度上無顯著差異	不成立
H2-2	年齡變項在滿意度上無顯著差異	不成立
H2-3	教育程度變項在滿意度上無顯著差異	不成立
H2-4	職業變項在滿意度上無顯著差異	不成立
H2-5	月收入變項在滿意度上無顯著差異	成立
H2-6	婚姻狀況變項滿意度上無顯著差異	成立
H2-7	居住地變項在滿意度上無顯著差異	成立
假設三	服務品質與滿意度無顯著差異	不成立

第二節 建議

本節依據研究結果與結論，提出下列建議，作為日後賽會主辦者與相關單位在籌備及規劃上之參考，及提供後續水上救生競賽項目研究者之相關依據。

一、對於主辦單位實務上之建議

(一) 參賽資格方面

全民運動會水上救生競賽條例，乃依據國際救生總會 (ILS) 之競賽規則。其參賽選手須年滿 16 歲，並不得超過 20 歲，且需取得「水上救生員執照」，方得參賽。另外政府相關單位，因應體委會「泳起來! 專案」政策領航，於 2011 年陸續舉辦「軍、警、消、海巡水上救生競賽」；在青少年族群方面，亦有舉辦「全國中學生水上救生競賽」。

在上述族群中若非學生或公職人員，即使一般社會人士具有「水上救生員執照」或「水上救生教練執照」亦無法成為參賽選手，此參賽資格規定並不符合「全民運動會」普及全民運動風氣的主要目的，亦無法落實「泳起來! 專案」之政策。

因此，建議主辦單位於「水上救生競賽」項目，參仿「成人游泳分齡賽」增設「水上救生競技分齡賽」，使具有合格「水上救生員執照」之社會人士，也有競技的舞台，進而帶動「全民泳起來」運動風氣，達到「人人會游泳，

個個能自救，人人懂救生」之遠景，以符應「海洋之子」稱譽。

（二）服務品質方面

研究結果顯示，水上救生競賽參與者，對於賽會服務人員的專業態度、行為表現、信賴程度及親和力，均給予高度肯定。相較於賽會場地的軟硬體設施及參與者的個人關懷需求，在賽會服務品質知覺上則感受較低。因此，提出建議如下：

1. 在軟硬體設施方面，建議主辦單位遴選，具有布置大型活動場地經驗的廠商，搭配水上救生競賽的特色，營造出樂水、活水及速度的具體形象，強化視覺上的感官。
2. 於場館服務設施方面，可事先於比賽場地，以當地泳客進行小型的問卷調查，進而瞭解參與者之需求，補其不足，以提高賽會服務品質。
3. 在服務關懷需求方面，建立服務人員篩選機制，遴選具有水上救生背景的服務人員，於賽前進行教育訓練，使其「同理心」關懷服務水上運動賽會之參與者；並培養固定班底，使具有賽會服務經驗學長姐帶領學弟妹，營造訓練有素之專業形象，以滿足各族群之需求。

（三）滿意度方面

研究結果顯示，水上救生競賽參與者，對於賽會服務人員的專業表現、賽會志工及賽會裁判，均給予高度評價。

相對於賽會場地的洗手間環境衛生及停車空間，在賽會滿意度知覺上感受較低。因此，提出建議如下：

1. 在環境清潔方面，增加清潔人員的調度，加強其環境衛生觀念，定時巡視洗手間的衛生，並對於辛苦的清潔人員，給予實質的獎勵及讚美、鼓勵，如贈送符合運動賽會特色的紀念品及精美的感謝卡等。
2. 於停車空間方面，租借附近的空地，規劃專屬停車場，並提供醒目的停車標示，專人服務指揮或定點專車接駁，以改善每逢大型賽會停車空間不足之詬病。
3. 在場館設施方面，規劃舒適且足夠的休息區，提供視野良好的觀賽環境，如架設大螢幕現場播放，使其觀眾吶喊加油聲與參賽者在感官上融為一體，增加趣味互動及與有榮焉參與感，透過完善的軟硬體，使其場館設施規劃更臻周延完善，進而提昇賽會滿意度。
4. 服務便利方面，慎選比賽場地，選擇交通便利的比賽場地，並於周邊環境增設相關攤位，使來自外地之參與者，藉由比賽空檔能瞭解主辦城市的文化特色及當地特產，增加駐留時間，進而帶動當地觀光。

二、後續研究之建議

- (一) 因主辦單位場地受限，故本研究只針對「靜水救生項目」進行調查，對於內容深度及廣度，則力有未逮。後續研究者，可整合「靜水救生項目」及「海浪救生項目」，使本賽會研究更為加周延完善。
- (二) 本研究僅針對服務品質及滿意度情形進行探討，建議後續研究者可延伸其他變項，如參與動機、忠誠度、行為意向等因素進行探討。
- (三) 本研究主要採用量化問卷研究進行調查，所得結果為統計數據分析呈現。建議後續研究者可輔以質性研究，針對專家學者、資深裁判、教練、游泳池管理者、選手參與動機詳談記錄，進行深度研究調查，使研究質量兼顧，讓研究結果更具有代表性及完整性，以厚實水上救生相關文獻資料。

參考文獻

一、中文部分

- 丁國璽(2003)。影響飯店業服務品質因素之研究(未出版之碩士論文)。朝陽科技大學，臺中市。
- 中華民國水上救生協會(2012a)。水域安全與救生教材-靜水篇。臺北市：中華民國水上救生協會訓練規劃小組。
- 中華民國水上救生協會(2012b)。水上救生協會簡介。線上檢索日期：2012年02月15日，取自 <http://www.ctwlsa.org.tw>
- 內政部消防署(2011)。消防機關執行救溺統計。臺北市：作者。
- 王文瑞(2006)。臺灣區五星級飯店商務俱樂部會員對服務品質滿意度之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 王志明(2006)。中華職棒大聯盟現場觀眾對服務品質滿意度之研究-以高雄縣立棒球場為例(未出版之碩士論文)。國立臺東大學，臺東市。
- 王文科、王智弘(2009)。教育研究法(十三版)。臺北市：五南。
- 王雅民(2011)。服務品質、運動設施環境與滿意度對觀眾忠誠度之影響-以2010海碩國際女子網球公開賽為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 巴唐志強(2011)。消防人員游泳能力提升計畫之目標、策略與成效。國民體育季刊，40(3)，38-43。

- 行政院體育委員會(2009)。冰起來！提升全民游泳能力合格率及泳池新改建專案第三次簡報會議紀錄，2009年12月28日。臺北市，作者。
- 行政院體育委員會(2011)。冰起來！專案跨部會進度檢討座談會會議手冊。臺北市，作者。
- 行政院體育委員會(2012)。全民運動會舉辦準則。線上檢索日期：2012年05月28日，取自 <http://www.sac.gov.tw/WebData/WebData.aspx?wmid=374&WDID=2032>
- 行政院勞工委員會(2012)。全國技能競賽北中南區分區技能競賽。線上檢索日期：2012年11月26日，取自 http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/Message/MM_msg_control?mode=viewnews&ts=4f2b8f77:7cf8&theme=
- 李英瑋(2001)。國內綜合型運動網站使用者滿意度之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 李璨元(2007)。定期貨櫃航運服務品質與顧客滿意度及忠誠度關聯性之實證研究-以某外商在台分公司為對象(未出版之碩士論文)。國立臺灣科技大學，臺北市。
- 杉本辰夫(1986)，盧淵源譯。事業、經營、服務的品質管制，中興管理顧問公司。
- 吳陳忠(2003)。休閒俱樂部服務品質與顧客滿意之研究-以臺北圓山聯誼會為例(未出版之碩士論文)。國立臺北大學，臺北市。
- 吳政謀(2005)。運動健身俱樂部參與行為、服務品質、滿意度與忠誠度之研究-以奔放主題運動館為例(未出版之碩士論文)。臺北市立體育學院，臺北市。
- 吳明隆(2006)。SPSS與統計應用分析。臺北市：五南。

- 吳明隆、涂金堂(2007)。SPSS與統計應用分析。臺北市：五南圖書。
- 吳明隆(2008)。SPSS統計應用學習實務。臺北市：五南。
- 吳亮頤(2009)。運動賽會觀賞者觀光意象及滿意度之相關研究-以2009世界運動會為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 吳柏叡(2009)。服務品質、觀眾滿意度及忠誠度之關聯性研究-以2008年企業排球聯賽為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣體育大學，臺中市。
- 吳龍山(2011)。我國游泳政策之理念、目標與策略。國民體育季刊，40(3)，6-13。
- 東森新聞網(2010)。101年全民運動會承辦縣市評選。線上檢索日期：2012年03月14日，取自 <http://news.ebc.net.tw/apps/index.htm>
- 林衢良(2004)。大學生撞球參與者撞球場館滿意度、涉入程度與忠誠度之關係研究(未出版之碩士論文)。國立體育學院，桃園縣。
- 林秉毅(2005)。臺北市市民運動中心服務品質、顧客滿意度與忠誠度之相關研究(未出版之碩士論文)。國立屏東教育大學，屏東市。
- 林士彥、張良漢、蘇士博(2007)。賽會服務品質與價值對現場觀眾滿意度及忠誠度之相關性研究-以中華職棒為例。體育學報，40(1)，77-92。

- 林聰哲(2008)。中部地區高爾夫球場服務品質、消費者知覺價值、滿意度與行為意向之研究，**管理實務與理論研究**，2(4)，196-214。
- 林偉智(2010)。國立臺灣大學綜合體育館服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林立港(2011)。臺北地區桌球積分賽參與者知覺賽會服務品質、賽會價值與滿意度之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 邱皓政(2008)。量化研究與統計分析。臺北市：五南。
- 邱榮基、畢璐鑾(2008)。臺灣地區馬拉松賽會服務品質與滿意度之研究。**臺灣體育運動管理學報**，6，1-20。
- 姜茂勝(1991)。世界救生競技之現況及我國參賽的情形。**水上救生年刊**，7。
- 南投縣政府(2012)。南投映像之認識南投。線上檢索日期：2012年11月10日，取自 <http://www.nantou.gov.tw/big5/content.asp?dptid=376480000&catetype=01&cid=911&cid1=913>
- 洪順慶(1999)。行銷管理學。臺北市：新陸。
- 洪珠媚(2007)。大臺南地區運動健身俱樂部會員服務品質、滿意度與忠誠度之因果徑路關係研究。**北體學報**，15，193-203。
- 高俊雄(2003)。運動觀光規劃與發展。**國民體育季刊**，32(3)，7-11。

- 高雄世界運動會(2009)。水上救生比賽項目。線上檢索日期：
2012年02月05日，取自 <http://www.worldgames2009.tw/wg2009/cht/sports.php>
- 倪玉珊(2005)。中華民國木球協會服務品質與滿意度之研究
(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 教育部(2009)。訂定中小學生運動能力指標-游泳。臺北市：
作者。
- 教育部(2010)。推動「泳起來專案－提升學生游泳能力檢測
合格率及游泳池新改建行動方案」。臺北市：作者。
- 教育部全球資訊網(2012)。體育司電子報。推動「泳起來專
案」，培養學生游泳能力，並提供學生習泳的良好環境。
線上檢索日期：2012年02月01日，取自 http://www.edutw/news.aspx?news_sn=5056
- 張佑嘉(2012)。全國身心障礙國民運動會服務品質及滿意度
之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄
市。
- 許樹淵(1999)。中華民國全國運動會簡史。大專體育，46，7
-10。
- 許淑珠(2006)。臺灣資服業人力派遣模式與人力資源管理關
連之探討－以A公司對金融業之服務為個案(未出版之
碩士論文)。淡江大學，臺北縣。
- 許瓊云(2011)。「泳起來！專案」策略評估與分析。國民體
育季刊，40(3)，12-20。
- 國際救生總會 ILS(2011)。競賽規則－國際救生總會世界救生
大賽之規則、標準及程序。臺北市：中華民國水上救生
協會編譯。

- 國際救生總會 ILS(2012)。救生競賽項目之體育賽程日期。
線上檢索日期：2012年11月06日，取自 <http://www.ilsf.org/>
- 陳建名(2003)。大臺北地區汽車服務業服務品質滿意度之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 陳雅玲(2005)。澄清湖棒球場服務品質與球迷滿意度之探究(未出版之碩士論文)。國立屏東教育大學，屏東市。
- 陳瑞辰(2008)。游泳池服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究-以臺北縣三重市地區游泳池為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 陳怡婷(2009)。運動觀光客參與動機、服務品質及滿意度之研究-以2008年萬人泳渡日月潭為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣體育大學，臺中市。
- 游宗仁(2002)。全國YMCA運動休閒課程知覺服務品質與滿意度之研究(未出版之碩士論文)。朝陽科技大學，臺中縣。
- 黃煜(2003)。運動管理學。臺中市：華格納出版社。
- 黃文松(2006)。學校游泳池使用者服務品質知覺之研究-以臺北縣立高中為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 黃冠曉(2007)。臺灣全民運動會發展之研究：以2006年為例(未出版之碩士論文)。國立屏東教育大學，屏東市。
- 黃詩雯(2010)。運動觀光賽會服務品質與參與者滿意度之研究-以2009臺東之美鐵人三項國際邀請賽為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣體育學院，臺中市。
- 葉公鼎(2009)。大型運動賽會經營管理。台北市：華都文化。

- 葉雪鳳(2010)。2010年全國身心障礙國民運動會服務品質與滿意度之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 溫智璇(2010)。2009年臺北聽障奧運會桌球現場觀眾之觀賞動機與滿意度研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 楊添火(2003)。高等教育機構內部行政服務品質第五缺口之研究-以國立屏東師範學院為例(未出版之碩士論文)。國立屏東師範學院，屏東市。
- 楊瑞泉(2006)。大學體育室服務品質滿意度之研究-以萬能科技大學為例(未出版之碩士論文)。輔仁大學，臺北縣。
- 趙政諭(2000)。公營與公辦民營職棒球場現場觀眾顧客滿意度之比較研究-以臺北市立棒球場、臺南市立棒球場為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 臺北市政府(2002)。中華民國九十一年全民運動會成果報告書。台北市：作者。
- 鄭華清(2007)。行銷管理。臺北市：全華圖書。
- 劉博鈞(2007)。臺中地區健身俱樂部服務品質、顧客價值與消費者行為關係之探討(未出版之碩士論文)。大葉大學，彰化縣。
- 潘沛彤(2008)。臺北地區桌球俱樂部服務品質與顧客滿意度關係之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

- 賴蕙芳(2003)。中華電信股份有限公司企業客戶滿意度調查之實證研究-以北中區公司為例(未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 謝仁義(2003)。戰後臺灣社會變遷對全國運動會發展之影響(未出版之碩士論文)。國立屏東師範學院，屏東市。
- 謝俊耀、熊婉君(2008)。SBL服務品質與現場觀眾參與行為之研究。運動事業管理學術研討會論文集，163-180。
- 闕芝穎(2004)。百貨公司服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度與消費者生活形態關係之研究-以臺北市地區為例(未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 簡英智(2006)。大專羽球選手參賽滿意度之研究-以中華民國九十五年全國大專校院運動會為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 蘇武龍(2000)。住院服務品質與病患滿意度之探討-以成大、奇美醫院為例(未出版之碩士論文)。國立成功大學，臺南市。

二、英文部分

- American Marketing Association (1960). *Marketing definitions*. Chicago : A glossary of marketing association.
- Albrecht, K., Zemke, R. (1985). *Serve America: Doing business in the new economy*. New York: Warner Books.
- Anderson, F.C., Lehmann, D.R. (1994). Customer satisfaction, marketshare, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58, 53-66.
- Bitner, M.J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Cardozo, R. (1965). An experimental study of customer effort, expectation and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2(3), 244-249.
- Crosby, L.A., Evans, K.R., Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective, *Journal of Marketing*. 54(2). 68-82.
- Christopher, H.L. (1991). *Service Marketing 2nd ed*. U.S.A : PRENTICE – HALL.
- Chelladurai, P. (1992). A classification of sport and physical activity services: Implications for sport management. *Journal of Sport Management*, 6, 38-51.

- Cronin, J.J., Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- DeVellis, R. F. (1991). *Scale development theory and applications*, London: SAGE.
- Day, R. L. (1977). Alternative definitions and designs for consumer satisfaction. in the conceptualization for consumer satisfaction and dissatisfaction. In H. K. Keith, (ed)., Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
- Flanagan, A., Frederick, H. (1993). The relationship between employee perceived service climate and consumer satisfaction. *Journal of Marketing*, 42(1), 24-33.
- Gronroos, C. (1982). Strategic management and marketing in the service sector. *Helisingfors : Swedish school of economics and business administration*.
- Gronroos, C. (1983). *Strategic management and marketing in service sector*. Boston: Marketing science institute.
- Garvin, D.A. (1984). What does Product Quality Really Mean, *Sloan Management Review*, 25-43.
- Gronroos, C. (1988), Service Quality : The Six Criteria of Good Perceived Service Quality, *Review of Business*, 9, 10-13.

- Howard, J.A., Sheth, J.N. (1969). *The theory of buyer behavior*. New York: John Wiley and Sons.
- Hampel, D.J. (1977). *Consumer satisfaction with the home buying process: Conceptualization and dissatisfaction*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Hunt, H.K. (1977). *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Hill, C.W.L., Jones, G.R. (1995). *Strategic Management Theory*, New York: Houghton Mifflin Co.
- Hong, S.C., Goo, Y.J. (2004). A causal model of customer loyalty in professional service firms: An empirical study. *International Journal of Management*, 21(4), 531-540.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., Tatham, R.L. (2010). *Multivariate data analysis* (6th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Juran, J.M. (1986). A Universal Approach to Managing for Quality. *Quality Progress*, 19-24.
- Kaiser, H.F. (1960). *The application of electronic computers to factor analysis*. *Education and Psychological Measurement*, 20, 141-151.
- Kaiser, H.F. (1974). *An index of factorial simplicity*. *Psycho*. 39, 31-36.
- Kotler, K.L. (1994). Conceptualizing, measuring, and managing customer based brand equity. *Journal of Marketing*, 36(2), 1-22.

- Kotler, P. (1996). *Marketing management: Analysis, planning implementation and control*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control* (9th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Levitt, T. (1972). Production-Line Approach to Service. *Harvard Business Review*, 50, 41-52.
- Latour, S. A., Peat, N. C. (1979). Conceptual and methodological issues in consumer satisfaction reseach, in A. Arbor. *Advances in Consumer Research.*, MI: Association for Consumer Research.
- Lethinen, U., & Lethinen, J. R. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *Service Industries Journal*, 11(3), 287-303.
- Oliver, R.L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing*, 17, 460-469.
- Oliver, .R.L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 57(3).
- Oliver, R.L., Desarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgements, *Journal of Consumer Research*, 14 (March) , 495-507.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York, NY: McGraw-Hill.

- Parasuraman, V.A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988a). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988b). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 69, 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Academy of Marketing Science Journal*, 21(1), 1-12.
- Rust, R.T., Oliver, R.W. (1994). Notes and comments: The death of advertising. *Journal of Advertising*, 23(4), 71-77.
- Reeves, C.A., Bednar, D.A. (1995). Quality as Symphony. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(3), 72-79.
- Sasser, W.E., Olsen, R.P., Wyckoff, D.D. (1978). *Management of service operations-text, cases, and readings*. Boston, MA: Allyn & Bacon.

Wakefield, R.L. (2001). Service Quality. *The Cpa Journal*,
71(8), 58-60.

Zeithaml, V.A., & Bitner, M. J. (2000). *Services marketing:
Integrating customer focus across the firm*. New York:
McGraw-Hill.

附錄一

賽會服務品質量表因素分析、信度分析摘要表

題 號	題 項	關懷 需求	專業 態度	傳遞 承諾	即時 反應	實體 形象
A19	賽會服務人員能夠給予我個別化的關懷	.795				
A14	服務人員能針對不同參與者提供適切的服務	.729				
A20	賽會服務人員能夠瞭解我個別化的需求	.712				
A11	賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題	.683				
A17	賽會服務人員態度誠懇有禮貌		.814			
A18	賽會服務人員具備良好的專業能力		.791			
A15	賽會服務人員的行為表現值得我信賴		.782			
A16	與賽會服務人員互動過程中讓我感到安心		.684			
A6	賽會的裁判尺度是公平可靠的			.818		
A5	賽會主辦單位是可信賴的組織			.807		
A7	賽會主辦單位能夠正確保存服務的相關記錄			.769		
A9	當我遇到問題時賽會服務人員能夠提供協助			.694		

(續下頁)

題號	題項	關懷需求	專業態度	傳遞承諾	即時反應	實體形象
A8	賽會服務人員能夠確實地告知各項服務內容				.814	
A10	賽會服務人員能夠提供周到的服務				.801	
A13	賽會服務人員能夠即時回應我的需求				.723	
A12	賽會服務人員非常樂意幫助我				.694	
A3	賽會服務人員穿著整齊儀表得體					.794
A1	賽會場地擁有現代化的服務設備					.783
A4	賽會整體設施與所提供的服務內容相符合					.741
A2	賽會場地外觀具有視覺上吸引力					.605
特徵值(λ)		3.623	3.439	3.286	2.997	2.784
解釋變異量(%)		21.197	18.241	17.204	12.016	11.029
累積總解釋變異量(%)		21.197	39.438	56.642	68.658	79.687
Kaiser-Meyer-Olkin						.898
Bartlett球形檢定(顯著性)						.000
因素構面Cronbach's α 係數		.928	.912	.896	.768	.737
整體量表Cronbach's α 係數						.952

附錄二

賽會滿意度量表因素分析、信度分析摘要表

題號	題 項	人力資源	場館設施	賽程規劃	選手表現	服務便利
B12	我對於賽會服務人員的專業表現感到	.802				
B14	我對於賽會的志工感到	.796				
B13	我對於裁判的判決尺度感到公正	.785				
B11	我對於賽會檢錄組提供的人力分配感到	.763				
B10	我對於賽會報到處提供的人力感到	.746				
B8	我對於比賽場館的游泳池水質感到		.827			
B15	我對於比賽場館的座位及視野感到		.811			
B17	我對於主辦單位所提供的休息區感到		.797			
B16	我對於主辦單位所提供的停車空間感到		.692			
B9	我對於主辦單位提供的洗手間環境衛生感到		.584			
B4	我對於賽程場次布置銜接感到			.814		
B6	我對於賽會場地的動線規劃感到			.798		
B5	我對於整體賽程時間的安排感到			.723		
B7	我對於賽會整體流程規劃感到			.697		

(續下頁)

題號	題項	人力資源	場館設施	賽程規劃	選手表現	服務便利
B19	比賽中出現緊張刺激的救援動作(如障礙賽)				.852	
B20	比賽中出現完美的跳水動作				.832	
B18	比賽中出現選手們的絕佳默契(如接力賽)				.794	
B1	我對於前往比賽會場的大眾交通便利性感到					.798
B2	我對於獲得賽會資訊方式的便利性感到					.757
B3	我對於主辦單位所提供的服務便利性感到					.699
特徵值(λ)		3.487	3.293	2.427	2.701	2.231
解釋變異量(%)		19.521	17.214	15.021	13.247	11.258
累積總解釋變異量(%)		19.521	36.735	51.756	65.003	76.261
Kaiser-Meyer-Olkin						.881
Bartlett球形檢定(顯著性)						.000
因素構面Cronbach's α 係數		.884	.873	.869	.854	.827
整體量表Cronbach's α 係數						.936

附錄三 預試問卷說明

親愛的水上救生競賽參與者您好：

本人為國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班之研究生，目前正著手進行碩士論文：「運動賽會服務品質及滿意度之研究-以 2012 年全民運動會水上救生競賽為例」，非常感謝水上救生競賽參與者對本研究之幫助。在此，再次感謝您的參與協助！

敬祝 身體健康 事事如意

指導教授：林文郎 博士

研究生：朱蕙嫻 敬上

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班

附錄四 專家內容效度審查感謝函

教授／博士／專家：您好！

感謝您同意擔任「運動賽會服務品質及滿意度之研究－以 2012 年全民運動會水上救生競賽為例」專家內容效度審查小組的成員。

本研究主要目的在於探討「2012 年全民運動會之水上救生競賽」其參與者人口背景變項之現況，進而瞭解不同背景變項在服務品質及滿意度上的差異情形，並探究服務品質及滿意度之間相關程度。其研究結果可提供日後運動賽會主辦者與相關單位在籌備及規劃上參酌依據，及後續水上救生競賽項目研究者之參考，並藉以提升水上救生賽會服務品質及滿意度，並將研究結果提供相關單位，辦理水上救生賽會之參考。

本問卷分為三部份，分別為「服務品質」、「滿意度」、「參與者個人基本資料」。請您詳細閱讀本問卷之題目內容，如本問卷之文字敘述、用詞及語意不清或模糊之處，請您直接在題目上修改或註明。如果您認為本問卷在結構設計上，有任何不妥或題目內容需要增或減之處也一併指正。

當您完成問卷審查工作後，請將專家內容效度審查評估表，隨信封回郵寄回或以 E-mail：snake6675@yahoo.com.tw 方式寄回。最後再次感謝您的熱心與協助！誠摯期待您的指正與建議。

恭請 鈞安

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班

指導教授：林文郎 博士

研究生：朱蕙嫻 敬上

地址：40876 臺中市南屯區京展街 235 號

電話：04-23801223 傳真：04-23801222

E-mail：snake6675@yahoo.com.tw

中華民國 101 年 2 月 11 日

附錄五 專家內容效度審查同意函

題目：運動賽會服務品質及滿意度之研究-以 2012 年全民運動會水上救生競賽為例

是，本人將擔任貴研究之專家內容效度審查小組成員

否，本人無法擔任貴研究之專家內容效度審查小組成員

姓名：_____

服務單位：_____

職稱：_____

專長：_____

通訊地址：_____

聯絡電話：(O) _____ (H) _____

手機：_____ 傳真：_____

E-mail: _____

※若您同意擔任專家內容效度審查小組成員，煩請於 101 年 3 月 1 日隨信附上之回郵信封或 E-mail 方式回覆此函，若有不便之處，敬請包涵，感謝您的支持與協助！

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班
指導教授：林文郎 博士
研究生：朱蕙嫻 敬上

地址：40876 台中市南屯區京展街 235 號
電話：04-23801223 傳真：04-23801222
E-mail：snake6675@yahoo.com.tw
中華民國 101 年 2 月 11 日

附錄六 專家內容效度審查評估表

請將您對本研究問卷所提之建議或需修改部份，填寫於本表之中。謝謝您！

一、需要修改或刪除的題目？請標示題號

二、需要增加的題目？

三、填寫指示是否清晰明瞭且易於瞭解？

四、題目之用詞遣字是否適當？語意是否通順？

五、問卷花費的時間是否適當？

六、您對於本研究問卷的整體評估與其它建議？

審查者簽名：_____

※請您將此評估表直接在問卷上做修改的部份，以附上之回郵信封或以 E-mail snake6675@yahoo.com.tw 方式寄回。

謝謝您！

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班

指導教授：林文郎 博士

研究生：朱蕙嫻 敬上

中華民國 101 年 02 月 21 日

附 錄 七

預 試 問 卷

親愛的參與者您好：

首先，感謝您的撥冗填寫，這是一份學術性的調查問卷，主要目的在於探討「運動賽會服務品質及滿意度之研究 - 以 2012 年全民運動會水上救生競賽為例」。

本問卷採「不記名方式」填答，沒有標準答案或對錯，所得資料僅供研究分析之用，絕不做為其他用途。因此，請您依照個人的真實感受及想法安心作答，並懇請不要遺漏任何題目，您的答案對我國未來舉辦各項運動賽事具有重要的意義。最後，再次衷心感謝您的協助及幫忙！

敬祝

平安快樂、順心如意

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班

指導教授：林文郎 博士

研究生：朱蕙嫻 敬上

中華民國 101 年 3 月

e-mail：snake6675@yahoo.com.tw

【填答說明】

- 一、本問卷分為三部份，包含「服務品質」、「滿意度」、「人口統計變項」等。
- 二、服務品質構面計分方式採用李克特氏(Likert)五點量表，選擇欄位分別為：
5 非常同意、4 同意、3 普通、2 不同意、1 非常不同意，等五個答案欄。請依您個人意見在適當的“”中勾選。
- 三、滿意度構面計分方式採用李克特氏(Likert)五點量表，選擇欄位分別為：
5 非常滿意、4 滿意、3 普通、2 不滿意、1 非常不滿意，等五個答案欄。請依您個人意見在適當的“”中勾選。

第一部份：參與者對於賽會服務品質的知覺

請就您個人的真實感受與想法，在適當的“□”上勾選，感謝您的協助！

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 賽會場地擁有現代化的服務設備	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
2. 賽會場地外觀具有視覺上吸引力	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
3. 賽會服務人員穿著整齊儀表得體	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
4. 賽會整體設施與所提供的服務內容相符合.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
5. 賽會主辦單位是可信賴的組織.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
6. 賽會的裁判尺度是公平可靠的.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
7. 賽會主辦單位能夠正確保存服務的相關記錄.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8. 賽會服務人員能夠確實地告知各項服務內容.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9. 當我遇到問題時賽會服務人員能夠提供協助.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10. 賽會服務人員能夠提供周到的服務	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
11. 賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
12. 賽會服務人員非常樂意幫助我.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
13. 賽會服務人員能夠即時回應我的需求.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
14. 服務人員能針對不同參與者提供適切的服務.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
15. 賽會服務人員的行為表現值得我信賴	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
16. 與賽會服務人員互動過程中讓我感到安心.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
17. 賽會服務人員態度誠懇有禮貌.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
18. 賽會服務人員具備良好的專業能力	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
19. 賽會服務人員能夠給予我個別化的關懷.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
20. 賽會服務人員能夠瞭解我個別化的需求.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
21. 賽會服務人員能夠優先考量我的需求.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
22. 賽會所提供的服務時間能符合我的需求.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

第二部份：參與者對於賽會滿意度的知覺

請就您個人的真實感受與想法，在適當的“□”上勾選，感謝您的協助！

	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿意
1.我對於前往比賽會場的大眾交通便利性感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
2.我對於獲得賽會資訊方式的便利性感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
3.我對於主辦單位所提供的服務便利性感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
4.我對於主辦單位所提供的餐飲品質感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
5.我對於賽程場次布置銜接感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
6.我對於整體賽程時間的安排感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
7.我對於賽會場地的動線規劃感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8.我對於賽會的整體流程規劃感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9.我對於比賽場館的游泳池水質感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10.我對於比賽場館的洗手間環境衛生感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
11.我對於比賽場館的淋浴間環境衛生感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
12.我對於賽會報到處提供的人力感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
13.我對於賽會檢錄組提供的人力分配感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
14.我對於賽會服務處提供的人力分配感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
15.我對於賽會的行政人員感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
16.我對於賽會服務人員的專業表現感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
17.我對於裁判的判決尺度公正感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
18.我對於賽會的志工感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
19.我對於主辦單位所安排的醫護站感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
20.我對於比賽場館的座位及視野感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
21.我對於主辦單位所提供的停車空間感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
22.我對於比賽場地的周邊環境感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
23.我對於主辦單位所提供的休息區感到.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
24.比賽中出現選手們的絕佳默契(如接力賽).....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
25.比賽中出現緊張刺激的救援動作(如障礙賽).....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
26.比賽中出現完美的跳水動作.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

第三部份：賽會參與者基本資料

- 1.性 別： (1) 男 (2) 女
- 2.年 齡： (1) 20歲以下 (2) 21~30歲
(3) 31~40歲 (4) 41~50歲
(5) 51~60歲 (6) 61歲以上
- 3.教育程度： (1) 高中(職)以下 (2) 專科
(3) 大學 (4) 研究所以上
- 4.職 業： (1) 學生 (2) 工商業
(3) 公教軍警 (4) 服務業
(5) 其他
- 5.月 收 入： (1) 20,000元以下 (2) 20,001元~30,000元
(含零用金) (3) 30,001元~40,000元 (4) 40,001元~50,000元
(5) 50,001元~60,000元 (6) 60,001元以上
- 6.婚 姻 狀 況： (1) 未婚 (2) 已婚
- 7.居 住 地： _____
- 8.身 分 別： (1) 選手 (2) 隨隊職員
(3) 教練 (4) 裁判
(5) 賽會工作人員 (6) 觀眾

※問卷結束，辛苦了!麻煩您檢查是否有遺漏的地方，非常感謝您的協助。

附 錄 八

正 式 問 卷

親愛的參與者您好：

首先，感謝您的撥冗填寫，這是一份學術性的調查問卷，主要目的在於探討「運動賽會服務品質及滿意度之研究 - 以 2012 年全民運動會水上救生競賽為例」。

本問卷採「不記名方式」填答，沒有標準答案或對錯，所得資料僅供研究分析之用，絕不做為其他用途。因此，請您依照個人的真實感受及想法安心作答，並懇請不要遺漏任何題目，您的答案對我國未來舉辦各項運動賽事具有重要的意義。最後，再次衷心感謝您的協助及幫忙！

敬祝

平安快樂、順心如意

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班

指導教授：林文郎 博士

研 究 生：朱蕙嫻 敬上

中華民國 101 年 10 月

e-mail：snake6675@yahoo.com.tw

【填答說明】

- 一、本問卷分為三部份，包含「服務品質」、「滿意度」、「人口統計變項」等。
- 二、服務品質構面計分方式採用李克特氏(Likert)五點量表，選擇欄位分別為：
5 非常同意、4 同意、3 普通、2 不同意、1 非常不同意，等五個答案欄。請依您個人意見在適當的“”中勾選。
- 三、滿意度構面計分方式採用李克特氏(Likert)五點量表，選擇欄位分別為：
5 非常滿意、4 滿意、3 普通、2 不滿意、1 非常不滿意，等五個答案欄。請依您個人意見在適當的“”中勾選。

第一部份：參與者對於賽會服務品質的知覺

請就您個人的真實感受與想法，在適當的“□”上勾選，感謝您的協助！

	非 常	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 賽會場地擁有現代化的服務設備	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
2. 賽會場地外觀具有視覺上吸引力	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
3. 賽會服務人員穿著整齊儀表得體	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
4. 賽會整體設施與所提供的服務內容相符合.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
5. 賽會主辦單位是可信賴的組織.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
6. 賽會的裁判尺度是公平可靠的.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
7. 賽會主辦單位能夠正確保存服務的相關記錄.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8. 賽會服務人員能夠確實地告知各項服務內容.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9. 當我遇到問題時賽會服務人員能夠提供協助.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10. 賽會服務人員能夠提供周到的服務	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
11. 賽會服務人員能夠竭盡所能為我解決問題.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
12. 賽會服務人員非常樂意幫助我.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
13. 賽會服務人員能夠即時回應我的需求	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
14. 服務人員能針對不同參與者提供適切的服務.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
15. 賽會服務人員的行為表現值得我信賴	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
16. 與賽會服務人員互動過程中讓我感到安心.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
17. 賽會服務人員態度誠懇有禮貌.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
18. 賽會服務人員具備良好的專業能力	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
19. 賽會服務人員能夠給予我個別化的關懷.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
20. 賽會服務人員能夠優先考量我的需求	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

第二部份：參與者對於賽會滿意度的知覺

請就您個人的真實感受與想法，在適當的“□”上勾選，感謝您的協助！

	非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	非 常 不 滿 意
1.我對於前往比賽會場的大眾交通便利性感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
2.我對於獲得賽會資訊方式的便利性感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
3.我對於主辦單位所提供的服務便利性感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
4.我對於賽程場次布置銜接感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
5.我對於整體賽程時間的安排感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
6.我對於賽會場地的動線規劃感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
7.我對於賽會的整體流程規劃感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
8.我對於比賽場館的游泳池水質感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
9.我對於比賽場館的洗手間環境衛生感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
10.我對於賽會報到處提供的人力感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
11.我對於賽會檢錄組提供的人力分配感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
12.我對於賽會服務人員的專業表現感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
13.我對於裁判的判決尺度公正感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
14.我對於賽會的志工感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
15.我對於比賽場館的座位及視野感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
16.我對於主辦單位所提供的停車空間感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
17.我對於主辦單位所提供的休息區感到.....	□5	□4	□3	□2	□1
18.比賽中出現選手們的絕佳默契(如接力賽).....	□5	□4	□3	□2	□1
19.比賽中出現緊張刺激的救援動作(如障礙賽).....	□5	□4	□3	□2	□1
20.比賽中出現完美的跳水動作.....	□5	□4	□3	□2	□1

第三部份：賽會參與者基本資料

- 1.性 別： (1) 男 (2) 女
- 2.年 齡： (1) 20歲以下 (2) 21~30歲
(3) 31~40歲 (4) 41~50歲
(5) 51~60歲 (6) 61歲以上
- 3.教育程度： (1) 高中(職)以下 (2) 專科
(3) 大學 (4) 研究所以上
- 4.職 業： (1) 學生 (2) 工商業
(3) 公教軍警 (4) 服務業
(5) 其他
- 5.月 收 入： (1) 20,000元以下 (2) 20,001元~30,000元
(含零用金) (3) 30,001元~40,000元 (4) 40,001元~50,000元
(5) 50,001元~60,000元 (6) 60,001元以上
- 6.婚 姻 狀 況： (1) 未婚 (2) 已婚
- 7.居 住 地： _____
- 8.身 分 別： (1) 選手 (2) 隨隊職員
(3) 教練 (4) 裁判
(5) 賽會工作人員 (6) 觀眾

※問卷結束，辛苦了!麻煩您檢查是否有遺漏的地方，非常感謝您的協助。