國立臺灣體育學院運動管理學系碩士班

碩士學位論文

國小游泳池服務品質滿意度調查之研究

－以嘉義縣布新國小附設游泳池為例

The Study on Service Quality and Satisfaction of the Elementary School Swimming Pool：A case Study on Busin Elementary schools

研 究 生：黃榮利　撰

指導教授：黃彥翔　博士

中 華 民 國 九 十 九 年 六 月

台中市

摘 要

本研究旨在綜合服務品質的相關理論與文獻，探討布新國小附設游泳池的服務品質滿意度，以及游泳池經營方向與期望服務之研究，提供游泳池管理單位經營之參考。本研究以嘉義縣布袋鎮布新國小附設游泳池游泳教學的學生為母群體，隨機抽取 449 個正式樣本，進行服務品質滿意度之調查，蒐集資料，應用 t 檢定、MANOVA 進行不同人口統計變數在服務品質的五個構面之差異性分析，同時應用迴歸分析建立整體評價與聲譽之預測模式。

結果發現，各問項平均滿意度大部分均甚高，顯示布新國小游泳池獲得學生很高的肯定，也顯示游泳池管理單位非常認真經營管理。在既有的教學服務績效上，再加強反應性與關懷性的提升，有助於提高布新國小附設游泳池的評價與聲譽。並加強泳池衛生與整潔的維護，對於特殊學生與學校的游泳教學意見，應深入瞭解適時改進，以提高游泳池的服務品質滿意度。

本研究並隨機抽取 134 位學生家長進行游泳池經營方向與期望服務之調查研究。歸納結果發現，應善用游泳池的專業教練、安全保障與費用便宜等優勢，同時配合舉辦各種游泳比賽或水上活動，以提高知名度，創造行銷的機會，作為經營管理與行銷管理之參考。

關鍵詞：服務品質、滿意度、經營管理、行銷管理

Title of Thesis: The Study on Service Quality and Satisfaction of the Elementary School Swimming Pool：A case Study on Busin Elementary schools
Name of Institute: Graduate Institute of Sport Management
Graduate date: June 2009 **Degree Conferred**: M.P.E.
Name of student:Huang, Jung-Li **Advisor**:Dr. Huang Yen-Hsiang

Abstract

The purpose of this study based on synthesis correlation theories and literature of services quality is to explore the service satisfaction for swimming pool at Busin Elementary School, as well as pool management directions and expectations of service. The studied population includes the elementary school students nearby who learn to swim in the pool at Busin Elementary School, which lies in Budai Town of Jiayi County. We collected 449 sample data and applied t test and MANOVA to carry out difference analysis for the five dimensions of service quality with different demographical variables, while appling the regression analysis to construct the prediction model for the reputation and overall evaluation of the swimming pool.

The results showed that the average satisfaction of every item is high, and it also showed that the swimming pool management units had a very good operation and management. Under the good performance of teaching service, the further enhanced responsiveness and empathy will help improve the evaluation and reputation of Busin swimming pool. Simultaneously, it must strengthen sanitation and neatness about swimming pool, and understand the views of special students in-depth in order to improve the quality of the swimming pool service satisfaction.

This study also randomly selected 134 parents of student's and surveyed the business direction and expectations for swimming pool service. The results showed that professional coaches, security and low cost were the advantages of Busin swimming pool. If the unit can organize various swimming or water activities, it may increase awareness and create marketing opportunities. These viewpoints above also may be as a reference about business management and marketing management.

KEYWORD：Service quality, Satisfaction, Business management.

謝 誌

在論文付梓時，于五十知天命之際心中滿是感謝與喜悅之情。本論文得以順利完成，首先要特別感謝亦師亦友的恩師黃彥翔教授，兩年來不辭辛勞的悉心指導與詳細的批閱，為我開啟學術領域大門，恩師諄諄教誨與關照學生銘記於心。同時，感謝研一導師林文郎博士、研二導師王慶堂教授，您們的平易近人、熱心關懷，讓學生學習過程中倍感溫馨。此外，要感謝所上林房儹老師在研究所這兩年多來所有學科的教導，讓我在學業上紮下深厚的基礎。

感謝口試委員李俊杰教授、鍾錦傳教授及黃彥翔教授，在繁忙的研究及教學工作中，撥冗詳閱學生論文，對本論文深入剖析與精闢建言，使本論文能更加嚴謹。兩年求學生涯中感謝諸位學長姐、同學們互相的關懷鼓勵。感謝嘉義縣布新國小校長、主任及同仁們，支持鼓勵熱心協助的力量。以及協助資料校對的陳錦昭老師等，才能專心一致的完成論文，順利取得碩士學位的助力，在此致上十二萬分的敬意與謝意。

最後，我最想感謝的是我的家人，每當我在為學業繁忙時，總是無怨無悔地支持鼓勵我。並感謝曾經協助我的所有貴人。僅以此篇論文，獻給我親愛的家人、好友，願與您分享這份喜悅，並爲自己留下學習成長的軌跡。

黃榮利 謹誌

中華民國九十九年六月

目　錄

目　錄 …… i

表目錄 …… iv

圖目錄 …… vii

第一章 緒論 …… 1

第一節 研究背景 …… 1
第二節 研究動機與目的 …… 2
第三節 研究問題 …… 3
第四節 研究假設 …… 4
第五節 研究範圍與研究限制 …… 5
第六節 名詞解釋 …… 5

第二章　文獻探討 …… 7

第一節 布新國小游泳池經營與發展過程介紹 …… 7
第二節 游泳池消費者行為理論 …… 21
第三節 服務品質理論 …… 25
第四節 服務品質滿意度相關理論 …… 34
第五節 本章小結 …… 38

第三章 研究方法 …… 40

第一節 研究架構 …… 40
第二節 研究對象 …… 41
第三節 研究步驟 …… 42
第四節 問卷施測步驟 …… 45
第五節 研究工具 …… 46
第六節 資料處理 …… 64

第四章 結果與討論 …… 66

第一節 正式問卷調查 …… 66
第二節 基本統計分析 …… 67
第三節 獨立性考驗與交叉統計 …… 72
第四節 人口統計變項在服務品質與滿意度之差異性分析 …… 82
第五節 服務品質與服務品質滿意度影響效果分析 …… 99
第六節 游泳池經營方向與期望服務之深度訪談 …… 102
第七節 經營方向與期望服務之問卷調查 …… 106
第八節 布新國小附設游泳池之SWOT分析 …… 113
第九節 本章小結 …… 123

第五章 結論與建議 …… 127

第一節 結 論 …… 127
第二節 建 議 …… 130

參考文獻

一、中文部分 …… 132
二、英文部分 …… 135

附錄

附錄一：問卷專家效度審查表 …… 142
附錄二：問卷專家效度審查委員名錄 …… 156
附錄三：問卷修訂前後之內容比較表 …… 157
附錄四：預試問卷 …… 161
附錄五：正式問卷 …… 165
附錄六：經營方向與期望服務問卷調查 …… 169

表目錄

表 2-1　嘉義縣布新國民小學附設游泳池概況 …… 7
表 2-2　組織人員架構及職責表 …… 10
表 2-3　國內的游泳池經營型態 …… 12
表 2-4　場地設備設施管理分類 …… 16
表 2-5　衛生管理分類 …… 18
表 2-6　安全管理分類 …… 19
表 2-7　人員管理分類 …… 20
表 2-8　游泳池的經營管理 …… 21
表 2-9　游泳池消費者行為文獻比較 …… 22
表 2-10　游泳池消費者滿意度文獻比 …… 23
表 2-11　服務之定義 …… 26
表 2-12　服務特性種類之不同學者比較 …… 28
表 2-13　服務品質之定義 …… 29
表 2-14　PZB 十個構面與意義 …… 31
表 2-15　新 PZB 五個構面與意義 …… 32
表 2-16　服務品質之衡量構面 …… 32
表 2-17　滿意認知模式的相關文獻定義 …… 35
表 3-1　預試人數、回收率、有效樣本數及有效樣本率表…… 50
表 3-2　校正的項目總相關係數與 Cronbach's α 表 …… 51
表 3-3　項目分析後內含題目摘要表 …… 53
表 3-4　服務品質滿意度預試量表因素分析摘要表 …… 54
表 3-5　問項總分與外部效標的相關係數 …… 58
表 3-6　正式量表內容一覽表 …… 60

表 4-1　有效樣本數與比例表 …… 67
表 4-2　有效問卷人數統計表 …… 68
表 4-3　平均數、標準差、偏態與峰度統計量表…… 70
表 4-4　性別與游泳池資訊來源交叉表 …… 72
表 4-5　性別與願意再來交叉表 …… 73
表 4-6　性別與願意推薦交叉表 …… 74
表 4-7 年級別與游泳池資訊來源交叉表 …… 74
表 4-8 年級別與願意再來交叉表 …… 75
表 4-9 年級別與願意推薦交叉表 …… 76
表 4-10 校別與游泳池資訊來源交叉表 …… 77
表 4-11 校別與願意再來交叉表 …… 78
表 4-12 校別與願意推薦交叉表 …… 79
表 4-13 敘述統計量表 …… 82
表 4-14 平均數相等的 t 檢定表 …… 83
表 4-15 不同性別對於服務品質平均滿意度的差異性摘要表 …… 84
表 4-16 誤差變異數的 Levene 檢定表 …… 85
表 4-17 受試者間效應項的檢定表 …… 85
表 4-18 誤差變異數的 Levene 檢定表 …… 86
表 4-19 受試者間效應項的檢定表 …… 87
表 4-20 有形性 Tukey HSD 法多重比較表 …… 89
表 4-21 保證性 Tukey HSD 法多重比較表 …… 91
表 4-22 平均數相等性檢定表 …… 93
表 4-23 各校的反應性平均滿意度表 …… 94
表 4-24 反應性 Dunnett T3 法多重比較表(好美國小) …… 94
表 4-25 反應性 Dunnett T3 法多重比較表(布新國小) …… 95
表 4-26 校別不同檢定結果摘要表 …… 95

表 4-27 誤差變異數的 Levene 檢定表 …… 96
表 4-28 受試者間效應項檢定表 …… 97
表 4-29 誤差變異數的 Levene 檢定表 …… 97
表 4-30 受試者間效應項的檢定表 …… 98
表 4-31 變異數分析表 …… 99
表 4-32 迴歸係數與共線性摘要表 …… 100
表 4-33 訪談結果摘要表 …… 105
表 4-34 布新國小附設游泳池的優勢統計表(複選題) …… 107
表 4-35 其他優勢項目表 …… 107
表 4-36 布新國小附設游泳池的劣勢統計表(複選題) …… 108
表 4-37 其他劣勢項目表 …… 109
表 4-38 布新國小附設游泳池的機會統計表(複選題) …… 104
表 4-39 其他機會項目表 …… 111
表 4-40 布新國小附設游泳池的威脅統計表(複選題) …… 111
表 4-41 其他威脅項目表 …… 112
表 4-42 建議項目表 …… 112
表 4-43 游泳池經營之關鍵指標 …… 116
表 4-44 SWOT 分析表 …… 118
表 4-45 布新國小附設游泳池 SWOT 分析表 …… 119

圖目錄

圖 3-1　研究架構圖 …… 40

圖 3-2　研究流程圖 …… 41

圖 4-1　各校的有形性平均滿意度圖 …… 88

圖 4-2　各校的可靠性平均滿意度圖 …… 89

圖 4-3　各校的保證性平均滿意度圖 …… 90

圖 4-4　各校的關懷性平均滿意度圖 …… 92

圖 4-5　各校的反應性平均滿意度圖 …… 93

圖 4-6　殘差的常態 P-P 圖 …… 100

圖 4-7　服務品質與服務品質滿意度影響效果(標準化模式) …… 101

第一章　緒論

本研究是以嘉義縣濱海地區布袋鎮布新國小及鄰近國小學生為研究對象，分析布新國小附設游泳池服務品質滿意度的情形。本章共分五節，一、研究背景；二、研究動機與目的；三、研究問題與研究假設；四、研究範圍與研究限制；五、名詞解釋。

第一節　研究背景

台灣是一個四面環海的國家，游泳運動將是未來政府推動相關體育政策的重點項目之一。隨著近年來國民所得的提升，加上政府週休二日的實施，國人對健康的觀念日漸重視；布袋地區學生從事休閒運動的意願越來越高，加上布袋地區居民的生活型態大部分從事水上工作。布新國小位於台灣西岸沿海的嘉義縣布袋地區，在地理環境上非常適合水域活動的推廣。

目前政府推動「健康台灣」的施政政策，六大規劃重點在於「國民身心健康」、「政府體質健康」、「社會互信健康」、「環境永續健康」、「經濟體制健康」以及「生活品質健康」，顯出體育運動在政策推動的重要性（行政院2005）。除此之外，配合政府強調「海洋立國」，並發展水域產業的重要理念，突顯出游泳運動將是未來政府推動相關體育運動政策時的重點項目。

未來持續推動學生游泳能力方案，可以減少溺水死亡人

數、降低許多社會成本、豐富民眾休閒生活，進而帶動產業經濟，落實政府推動「活力台灣、健康國民—提升健康活力品質」的政策目標，並建立台灣為「海洋國家」的國際形象。

雖然游泳運動已逐漸成為民眾主要的運動項目之一，但是根據教育部（1998）的調查，全國各級學校的運動設施卻以游泳池最為缺乏。因此，政府在「確立海洋台灣的推動體系—推動學生游泳能力方案」（教育部，2005a）共編列20.4億元的經費，極力推動學生的游泳教育。

第二節 研究動機與目的

93學年度起，全國無游泳池學校也必須開始實施游泳教學，而至民國九十五年底為止，全國中小學學校游泳教學實施的學校共3407所，但是全國中小學學校附設游泳池學校數只有205所，比例約只佔有6%，比例甚低。以嘉義縣127所的國民小學而言，也僅有布新國小、梅山國小、文昌國小等3校附設游泳池，眾多國民小學為了達到教育部提升游泳能力的目標，考量經濟因素與教育的需求，甚至有的學校學生必須跨校來到附設游泳池的學校進行游泳教育。

每所附設游泳池的小學，在進行游泳教學的同時，都會面臨游泳池的管理問題，管理單位為了維護整個泳池的衛生整潔，以及學生進入泳池場地的安全問題；管理單位也必須達成游泳教育的教學目標；又必須讓所有進入游泳池學習游泳的學生有賓至如歸的感覺，此點正是管理單位一直需要努力的方向，也是本研究的研究動機之一。

本研究將針對布新國小附設游泳池服務品質滿意度的情形加以探討研究，以期能從服務品質的各個影響因素充分了解進行比較，以便針對未來服務品質缺失的服務型態予以改善，並了解學生的各項需求與滿意度，與學生保持良好的互動關係，隨時提供最佳的服務品質，提高學生對於游泳教育的學習興趣，進而對於管理單位的經營方式有所助益。此為本研究的重要議題。也是本研究的研究動機之二。

本研究主要目的有三：

一、 深入了解布新國小附設游泳池的概況，探討布新國小附設游泳池的經營管理，希望了解嘉義縣濱海地區國小學生對於布新國小附設游泳池的服務品質滿意度情形，學生對服務品質期望與感受之認知程度。

二、 從性別、年級別、學校別、家長教育程度與家長職業各背景變項，比較不同人口變項之國小學生對服務品質滿意度是否有差異。

三、 以SWOT的分析探討布新國小附設游泳池的經營管理，以作為未來游泳池行銷管理的改進參考。在未來的資源分配、行銷策略制定、及服務品質標準制定上有更確切的參考依據，進而增加游泳池的競爭力；同時亦將研究結果提供學術界與學校當局作為未來游泳池行銷管理的改進參考，以提升游泳池之服務品質。

第三節 研究問題

依據研究目的，本研究之研究問題依序為：

一、國小學生對游泳池之服務品質滿意度的現況為何？

二、不同人口變項之國小學生對服務品質滿意度是否有差異？

三、服務品質滿意度是否顯著影響游泳池的整體評價與聲譽？

四、學生家長對於布新國小附設游泳池的經營管理的看法為何？

五、如何改進布新國小附設游泳池經營與行銷管理？

第四節 研究假設

就上述不同人口變項之國小學生對服務品質滿意度差異性問題，本研究所欲驗證的虛無假設如下：

一、不同性別之學生在感受各服務品質滿意度構面均無顯著差異。

二、不同年級之學生在感受各服務品質滿意度構面均無顯著差異。

三、不同學校之學生在感受各服務品質滿意度構面均無顯著差異。

四、家長不同職業之學生在感受各服務品質滿意度構面均無顯著差異。

五、家長不同教育程度之學生在感受各服務品質滿意度構面均無顯著差異。

六、服務品質與服務品質滿意度並沒有顯著的影響效果。

第五節　研究範圍與研究限制

本研究針對在嘉義縣布新國民小學附設游泳池學習游泳的國小學生進行服務品質滿意度調查之實證研究，以布新國民小學附設游泳池為研究範圍，主要調查對象為在布新國民小學附設游泳池進行游泳教育的國小學生，調查時間為2009年5月起至6月底止。

研究限制如下列：

一、本研究之調查研究僅限嘉義縣布新國民小學附設游泳池，屬於個案探討之方式，但推論至其它地區可能會因不同地區人口特性或學校文化差異，而有部分的限制存在。

二、本研究以問卷的方式進行調查，所得資料的確實性仍取決於受訪者的誠實程度，此為研究者無法完全掌握的情況。

三、本研究在2009年5月初起至6月底止進行調查，主要了解使用者在這段時間使用情形，至於調查期間之外的使用情形，受訪者可能遭受其他因素影響而改變了服務品質感受程度和滿意程度。

第六節　名詞解釋

茲將本研究所涉及的相關名詞說明如下：

一、游泳池：本研究的游泳池爲嘉義縣布新國民小學附設游泳池，具有教學、娛樂與休閒多功能之合法對外營業的

游泳池屬於自營管理的游泳池。

二、服務：指一個群體提供另一個群體的任何活動或利益，而基本上是無形的，且亦無法產生任何事務的所有權，而服務的生產過程可能與某一項群體產品有關或者無關。

三、滿意度：指服務符合或超越原先所預期的一種感受，而感受的滿意度是一種以舊經驗為基礎對產品或服務的消費後知覺感受態度，當滿意度感受的比例低於期望時，表示服務品質不好；反之，當滿意度感受的比例高於期望時，表示服務品質好。

四、服務品質：指服務提供者和顧客間傳遞過程或互動中所產生的服務水準之優劣程度。顧客對服務品質之優劣滿意程度，是來自於顧客事前期望的服務品質水準，與顧客接受服務的過程及服務的結果，實際感受到的服務品質水準，此兩者之間的比較而得」。

五、服務品質滿意度：服務品質滿意度的測量主要在於考慮顧客對於服務品質的滿足程度，當知覺感受的比例低於期望時，表示服務品質不好；反之，當知覺感受的比例高於期望時，表示服務品質好。

六、小結：

嘉義縣布袋鎮布新國民小學附設游泳池是以服務與教學為主，對所提供的服務都要讓學生感到滿意，所以特別重視服務品質方面。因此，本研究針對布新國民小學附設游泳池做服務品質滿意度的調查，藉以提升游泳池的服務品質。

第二章　文獻探討

本章將針對研究主題相關之文獻，加以回顧與整理，以建立本研究之理論架構與研究假說。本章包含四部分說明：游泳池經營管理之文獻、游泳池之消費者行相關文獻探討、服務品質相關文獻探討、服務品質滿意度相關文獻探討。

第一節　布新國小游泳池經營與發展過程介紹

一、游泳池基本資料分析

嘉義縣布新國民小學附設游泳池啟用至今已 10 年，除了提供本校學生的游泳教學外，另提供鄰近小學的游泳教學，並肩負布袋地區居民游泳的休閒場所。現將游泳池概況列表如下說明：

表 2-1 嘉義縣布新國民小學附設游泳池概況表

項目	內容說明
啟用日期	民國 88 年 5 月 8 日
工程經費	新台幣約壹仟零陸拾萬元
產權所有	嘉義縣政府
泳池規格	長 25 公尺寬 15 公尺
	深 1.1-1.2 公尺 六水道
經營方式	公立游泳池自營管理（設管理委員會）
泳池特色	封閉式 遮陽看臺 教學用

續表 2-1

項目	內容說明
開放時間	每年四月起至十一月止
設施設備方面	階段式看台、過濾系統、衛浴更衣設備、淋浴室、辦公室、音響室、夜間照設備。
基地面積	35公尺×30公尺=1050平方公尺
觀眾席容納量	約500人

資料來源：布新國民小學附設游泳池概況表（1999）

二、游泳營運狀況

（一）開放時間

布新國小附設游泳池是屬於室外型游泳池，平時星期一至星期五提供布新國小及濱海地區臨近學校師生上課游泳訓練，課餘時段開放一般民眾使用，於每年四月起至十一月對外開放，每日分三個時段開放（早上五點至八點社區人士晨泳，下午六點至九點一般民眾使用）；每年十二月至翌年三月止，為游泳池休館時間，故不對外開放。

（二）使用費及門票收費標準

布新游泳池屬於公立游泳池，在場地租用及門票收費方面，都較一般民間泳池便宜，在門票收費方面：

1. 會員：本校學生會員每月五百元。
2. 門票（十次票卡九折優待，三週內使用完畢）每張四百五十元。
3. 各國民中小學申請使用，每人次三十元。
4. 全票是50元。
6. 老年及身心障礙者得享全部免費的優待。

三、經營理念

布新國小附設游泳池不以營利為目的，以提升各校學生游泳能力為第一目標，希望學生畢業時，至少能達到游完 15 公尺，持續浮水 3 分鐘的標準，真正落實教育部（2005b）「確立海洋台灣的推動體系—推動學生游泳能力方案」的理念（教育部，2005a）。

學校實施游泳課程其教學場地是首要克服的問題，本縣中小學具有游泳池設施的學校屈指可數。因此，國小附設游泳池可以發揮現有學校游泳教學的使用效益，並提供社區居民的的運動需要。游泳講求正確的技能學習，所以游泳教學師資是學校推動此方案的必要條件，為了能提升游泳教學的專業，培訓游泳師資及外聘合格的游泳教練，成為建立游泳教學專業化的最佳途徑。

目前學校實施游泳課程原則：

1.政策多元化：結合相關計畫多元策略並進，尋求更多教育資源落實游泳計畫。

2.教學專業化：建立游泳教學專業發展原則，強化體育教師游泳教學技能。

3.執行漸進化：依據計畫逐年完成各階段任務，從點、線逐漸拓展到全面實施。

四、提升學生運動暨體適能計畫

嘉義縣布新國民小學附設游泳池配合政府提升學生運動暨體適能實施計畫，訂有（一）計畫目標與（二）策略目標。

（一）計畫目標有以下三點：

1. 提升偏遠地區學生運動及游泳能力，以具有水中自救的基本能力。
2. 加強游泳教學種子教師，提升體育教師游泳教學的專業能力。
3. 加強體育教學種子教師能力，提升全校師生運動風氣。

（二）策略目標有以下四點：

1. 建構學生游泳能力指標，作為課程設計及教學評鑑依據。
2. 培訓游泳教學種子教師，提升體育教師游泳教學的專業能力。
3. 開放學校游泳池設施，發揮資源共享最大效益。
4. 結合社區資源投入學校游泳教學，推廣水上活動安全教育。

五、組織人員架構及職責

表 2-2　組織人員架構及職責表

職　稱	兼任人員	工　作　內　容
召集人	校　長	綜　理　會　務
總幹事	訓導處主任	一、籌辦各項行政事宜,策劃及督導
		二、協辦籌備會議及協調會
		三、承辦各組人員及救生員之遴聘
		四、社會資源運用及贊助作業
		五、其他有關臨時交辦事項

續表 2-2

職　稱	兼任人員	工　作　內　容
總務組	總務處主任	一、辦理各項物品採購維修及管理
		二、遴派機房管理人員
		三、場地清潔管理及維護
		四、門禁管理　門票銷售
		五、其他有關臨時交辦事項
教學輔導組	教學組長	一、安排學生上課事宜
		二、安排指導老師
		三、有關他校使用之申請及安排
管理組	體衛組長	一、救生員管理及值勤調派
		二、生活秩序　場地維護及管理
		三、訂定並公布入場規約
		四、其他臨時交辦事項
會計組	主計出納人員	一、經費之收支與預算之編列
		二、審核經費支出及登錄收支賬目
		三、辦理經費核銷事宜
		四、其他有關會計及臨時交辦事項

六、營運狀況

布新國小附設游泳池受政府補助及整修後，游泳池的收入雖然較未政府補助前有大幅提升；但人事支出、業務開銷跟營運成本也相對提高。就財務管理方面布新國小附設游泳池是處於連年虧損的狀態，但設備及服務品質有明顯提升，前來游泳人數有相對增加，濱海地區各學校教師也樂意帶學生來上課接受游泳教學訓練　。

七、國內游泳池的經營型態

為了確保學生游泳運動的安全與游泳池的品質，對於游泳池設施的管理與維護、相關安全設施的設置與檢視、入水前後的準備與檢討等，都是經營管理的重要範圍。

經營一詞，在基本概念上是同於管理的，其重點在於強調如何使組織創造價值與財富，如何增加生產力，並追求組織的最大邊際效益。因此，經營除了協調組織內部結構的和諧運作外，更包括對外在環境系統的交互作用，並強調組織的生產效能與績效（洪嘉文，2001）。

一般而言，「經營」表示外部性或整體性之組織運作現象，強調組織與外在生態系統的互動；「管理」則表示內部性或細節性之組織運作現象，強調組織的生產力與組織效能。組織之經營管理為運用組織資源協調整合的程序，透過規劃、組織、領導與控制等功能，達成組織特定的目標。相同地，游泳池的經營管理必須要有妥善的規劃，方能有效提升競爭力以達成組織經營的目標。

先針對國內游泳池的經營管理，依據經營型態、管理規範與游泳池管理項目，分述如下：

目前國內的游泳池經營型態，根據學者李俞麟（2004）的歸納整理，本研究再依據開放情形與收費情形，整理如下：

表 2-3　國內的游泳池經營型態表

類別	內容說明
一　公立游泳池	1.夏天開放。 2.收費便宜。

續表 2-3

	類別	內容說明
二	中小學	1.上課學生使用，暑假對外開放。
	游泳池	2.收費便宜。
三	大專	1.上課學生使用，暑假對外開放。
	游泳池	2.收費中等。
四	基督教	1.整年對外開放。
	青年會	2.收費中等。
	游泳池	3.提供最完整的游泳教學課程。
五	私人	1.設備較完善，整年開放。
	游泳池	2.收費高。
六	健身俱樂部	1.不對外開放，俱樂部會員使用。
	附屬泳池	2.收費高。
七	住宅大樓	1.設施較簡單，社區民眾使用。
	附屬游泳池	2.收費低。

在提供游泳教學的游泳池中以中小學游泳池、大專游泳池與基督教青年會游泳池為主，收費不高，除了提供游泳教學的教育任務，亦提供休閒運動功能。例如布新國小附設的游泳池主要是提供游泳教學的教育功能，而其餘類型的游泳池大部分經營項目是提供休閒運動功能，游泳教學不是經營的主要功能。

八、游泳池管理之規範

根據行政院體委會於 95 年 4 月訂定發布，國民中小學校園安全管理手冊之游泳池管理規範如下：

（一）為輔導公私立游泳池善盡管理責任，提供消費安全，確實保護消費者權益，特訂定本規範。

（二）本規範之各級目的事業主管機關，在中央為行政院體育委員會，在直轄市為直轄市政府，在縣(市)為縣(市)政府。

（三）本規範所稱游泳池，指經營者用以提供運動休閒嬉戲為目的，具備二十五公尺水道或水池總面積達五十平方公尺以上之運動場地，無論名稱是否使用游泳池或附設於其他行業者均屬之，非營業性之公共游泳池或學校游泳池，準用本規範之規定。

（四）經營游泳池，須辦理公司登記、營利事業登記，並載明相關營業項目。但非營業性之公共游泳池或學校游泳池，不在此限。

（五）游泳池場所之建築設施、室內空調設備、消防設施及商業登記等事項，應符合建築法、消防法、商業登記法及其他相關法規之規定。

（六）游泳池及涉水池之衛生，應符合衛生主管機關規定之標準。

（七）經營者對下列事項，應主動公佈並於現場有完整之中英文告示：

1.游泳池之水質、水溫、水深現況。

2.游泳池所使用水質處理方法及用品名稱。

3.泳客安全注意事項。

（八）經營者應依其水池總面積大小，配置足額之合格救生員，且救生員必須親自在場執行業務：

1. 水池總面積 375 平方公尺以下者：最少配置一名。

2. 水池總面積375~750平方公尺者：至少配置二名。

3. 水池總面積750~1,250平方公尺者：至少配置三名。

4. 水池總面積1,250平方公尺以上者：至少配置四名。

附設有水療池等服務設施之游泳池，經營者除依前項標準外，開放時間最少應增設一名救生員。

（九）游泳池應備下列救生器材，並應隨時補充且不得逾有效使用期限：

1.救生浮具。2.救生繩。3.救生竿。

4.浮水擔架。5.人工呼吸器。

（十）游泳池鍋爐設備及水質處理作業之操作人員，應依相關機關規定參加訓練或講習。

（十一）經營者應為每位消費者投保公共意外險，保險額不得低於新臺幣300 萬元。

布新國小附設的游泳池均符合國民中小學校園安全管理手冊之游泳池管理規範，且配置合格的救生員二名、職員兩名，管理單位由校長與各處室分層負責兼任。

九、游泳池管理項目

根據北市教體字第 095381711200 號之「臺北市政府公私立游泳池維護管理檢核實施計畫」，游泳池管理項目可分為：（一）場地設備設施管理（二）衛生管理（三）安全管理（四）人員管理。本研究整理歸納如下：

（一） 場地設備設施管理

場地設備設施管理分成告示設施、附屬設施、機電設備與池體設備等四項。

表 2-4　場地設備設施管理分類表

設施	管理項目	說明
告示設施	1.告示牌	泳池門口設置泳客告示牌且內容翔實，告示牌內容為水質、氣溫、水溫、救生員姓名、緊急聯絡電話等。
	2.安全注意事項	泳池內設置「泳客應遵守之安全注意事項」且內容詳實。安全注意事項內容為下水規定、疾病管制等。
	3.空間動線規劃	標示整體空間與路線規劃，且可清楚辨識。
	4.宣導圖示	設置泳池內宣導圖示或 CPR 急救程序表，且內容詳實，如：警示標誌、水深、嚴禁跳水、禁煙標示等。
	5.過濾機房告示	設置操作安全相關告示牌或管理手冊及安全相關操作方法，且內容詳實。
	6.機電室告示	設置操作安全相關告示牌或管理手冊及安全相關操作方法，且內容詳實。
附屬設施	1.救生衣	救生衣位置明顯適當能縱觀全場，救生設備有救生圈、救生勾、救生繩等。
	2.救護站	設置急救醫療設備且完善，救護站設備有醫藥箱，內含藥品、繃帶、氧氣筒等。

續表 2-4

設施	管理項目	說明
附屬設施	3.防滑設施	在淋浴間、更衣室、廁所、走道、池邊及樓梯設置防滑設施。
	4.淋浴間	包括門或浴簾能上鎖或閂上，門板或浴簾無破損，蓮蓬頭或開關無損壞。
	5.廁所	門能上鎖，門板無破損，便池暢通。
	6.更衣室	門或浴簾能上鎖或閂上，門板或浴簾無破損。
	7.置物櫃	櫃子本體沒有損壞且可以上鎖。
	8.涉水池	池體本身及周遭磁磚、池壁或油漆完整。
	9.無障礙設施	含殘障坡道、導引標誌及入水設備等，設施要完善。
機電設備	1.機電電源	插座開關及設備防護完善且接線完整。
	2.機電機械	定期機電保養檢修並有紀錄。
	3.過濾機房	定期機電保養檢修並有紀錄。
	4.緊急電源	游泳池要設置緊急照明設備與發電機。
池體設備	泳池主體	池體本身及周遭磁磚、池壁或油漆完整。

（二） 衛生管理

衛生管理分成水質化學、公共衛生與環境管理等三項。

表 2-5 衛生管理分類表

類別	管理項目	說明
水質化學	1.池壁走道	池壁、走道無苔藻滋生現象。
	2.池底	池底及溢流溝中，無明顯沈積物。
	3.水面	水面無明顯浮沫。
	4.清澈度	澄清度以能明晰看到最深處水底之泳客為準。
	5.氣味	水質無臭、無味。
	6.酸鹼值	水質酸鹼值保持在 6.0 至 8.5。
公共衛生	1.廁所	廁所設施整潔美觀，確實維護，且有自我檢查紀錄備查。
	2.衛生用品	廁所設置衛生紙，洗手台設置肥皂、洗手液、烘乾機、紙巾
	3.淋浴間	設施整潔美觀，確實維護，且有自我檢查紀錄。
	4.更衣室	設施整潔美觀，確實維護，且有自我檢查紀錄。
環境管理	1.垃圾	垃圾桶數量足夠且加蓋，並做垃圾分類。
	2.溢水溝	排水暢通且溝內清潔。
	3.泳池池壁	定期清潔池壁。
	4.涉水池	池水定期更換且池內清潔。
	5.周遭環境	清潔無積水且維護良好。

（三） 安全管理

安全管理分成安全防護與風險管理等兩項。

表 2-6　安全管理分類表

類別	管理項目	說明
安全防護	1.防護措施	設置安全防護設施於具有危險顧慮之場域，並有反針孔檢查儀器維護完善。
	2.門禁	人員進出管理有專人負責，且有進出紀錄備查。
	3.安全動線圖示	設置泳池逃生安全動線圖或逃生口標示，且內容詳實。
	4.作業準則	管理人員作業準則內容詳實有紀錄。
風險管理	1.意外責任險	游泳池應投保公共意外責任險。
	2.產物險	游泳池應投保泳池建物之產物險。
	3.職災險	投保所屬員工之職災保險團體保險。
	4.建築安全	依照規定申報建築物公共安全檢查。
	5.消防安全	依照規定申報消防安全設備檢修。

(四) 人員管理

人員管理分成人員素質與健康管理等兩項。

表 2-7　人員管理分類表

類別	管理項目	說明
人員素質	1.水中救生員	需持有合格救生員證書有效期內，滿二十歲、身心健康，無不良紀錄者。
	2.衛生管理員	有參加衛生管理人員研習並領有衛生管理人員證書。
	3.醫療人員	具備合格意外急救或醫護相關證照。
	4.機房人員	參加機房操控訓練且有受訓紀錄。
健康管理	健檢紀錄	從業人員定期健康檢查並有紀錄備查。

對於游泳池的水質衛生管理，各國訂有不同的標準，李文昌（2005）比較各國對游泳池水質規定後，歸納出各國與我國營業衛生管理規則不同之處，目前國外的游泳池水質酸鹼度約介於5.8~8.6，餘氯約介於0.3～5.0。而台灣的游泳池水質標準爲酸鹼度介於6.5~ 8.0，餘氯約介於0.5~1.0，較某些國家嚴格（李文昌，2005）。

游泳池的水質衛生管理是由各地方衛生局定期做池水採樣化驗及其他衛生管理事項的查驗，以確保消費者的權益。為了使游泳池的經營管理達一定水準，維持高品質。陳和睦（1993）指出，一般需要做到下列四個要求：

表 2-8　游泳池的經營管理表

管理項目	內容說明
品質方面	泳池硬體設備與水質要求維持高品質，例如泳池池水能保持清澈見底，會使泳者有躍躍欲試的意念，環境品質很重要。
衛生方面	泳池水質清潔，泳者必須戴帽子才可下水，泳池週邊設備廁所等公共衛生須符合要求。
安全方面	救生員應盡忠職守，游泳池的深淺標示清楚，救生設備器材齊全，如救生竿、救生圈、人工呼吸器、泳池裝設電話，並明示急救電話、灌輸游泳安全常識等都十分重要。
服務方面	泳池工作人員、救生員、教練等，能以親切熱忱的態度善待泳客，相信必能獲得泳客的信任。

第二節　游泳池消費者行為理論

綜合上述可知，游泳池經營方式亦可分為營利與非營利兩個部分，大部分營利的游泳池有提供多元化的設施，如三溫暖、按摩池、重量訓練室、韻律教室及 SPA 等，以全年經營的溫水設施來提供給一般的大眾消費。而非營利目的的游泳池設施較簡便，通常學校附設及一般公立游泳池均屬之，學校附設游泳池均以游泳教學為主，許多公私立學校為

增加收入，也對外開放游泳池，以符合經濟效益。因此，使用游泳池的消費者對於服務品質的認知、消費者行為，以及消費者的滿意度會有所不同。

以下分成游泳池消費者行為、游泳池消費者滿意度、與游泳池消費者的需求作說明。

一、 游泳池消費者行為的文獻回顧

消費者行為是指目標顧客在滿足其需要與欲望時，個體、群體或組織思考如何去選擇購買及使用，會受到企業所提供的服務理念或本身經驗所影響。

針對消費者在人口特徵、參與行為、生活型態及休閒活動態度上消費者行為的研究，列表如下：

表 2-9 游泳池消費者行為文獻比較表

學者	研究主題與內容
廖志猛（1994）	休閒運動參與者生活型態及運動態度之研究－以大臺北地區籃球、游泳參與者為例。
	調查的有游泳運動參與者的人口統計與生活型態上的特徵，並探討參與者在人口特徵、參與行為、生活型態及休閒活動態度上的差異。
林忠程（1994）	臺北市游泳運動俱樂部市場區隔之研究。
	依據游泳運動俱樂部會員的生活型態，將市場區隔成四個集群。並調查人口特徵、參與行為，探討調查結果與生活型態的顯著差異。

續表 2-9

學者	研究主題與內容
鍾秋美（2003）	溫水游泳池消費者行為之研究－以新竹市溫水游泳池消費者為例。
	發現消費者在溫水游泳池滿意度方面依序為通路便利、專業性、多元設施、價格優惠、服務項目。

二、游泳池消費者滿意度的文獻回顧

消費者滿意度是藉由調查或訪問瞭解消費者對游泳池的欲求與喜好，獲得消費者對產品評價滿意程度的訊息。有學者是針對泳池消費者滿意度來進行調查的研究，列表如下：

表 2-10 游泳池消費者滿意度文獻比較表

學者	研究主題與內容
郭進財（1996）	游泳池消費者滿意度之探討－以國立中正大學游泳池為例。
	調查游泳池消費者對於泳池經營規劃的滿意度，以及探討不同消費者對於泳池的經營與規劃的滿意度是否有顯著差異。
方信淵（1997）	公立大學游泳池對外開放顧客滿意度比較之研究－以臺灣師大、清華大學為例。
	建立國內大專院校運動場地設施顧客滿意度量測概念，對於公立大學游泳池顧客滿意度與服務品質進行差異性分析，並嘗試比較不同會員類別變項與滿意度之相關情形。

續表 2-10

學者	研究主題與內容
王傑賢（1997）	室內溫水游泳池之消費者行為研究-以國立臺灣師範大學本部室內溫水游泳池為例。
	探討消費者對游泳池活動訊息的主要來源、從事游泳運動的生活習性、參與動機，及加入會員時所考慮的因素。結果發現消費者優先的考慮因素為離家距離近、泳池水質佳、室內泳池、溫水泳池、泳客水準高、服務態度佳、收費合理、…等

從上述文獻，可以看到前述不同的研究方向，尤其是在王傑賢（1997）一文中，消費者優先的考慮因素，能夠讓泳池經營者主動且積極的了解消費者欲加入會員的取向。

三、游泳池消費者的需求

國內泳池的設施越來越多元的趨勢下，能得知消費者的需要，更是提升經營獲利的關鍵。從上述的探討中，研究者認為泳池的消費者行為調查應將重點置於消費者的欲求（wants）與需求（demand），王睦舜（2000）指出，所謂的欲求是指存在內心所想要的；而需求是指一個有理性決策行為的人，對某種財貨或產品的需要，而有能力購買且有意願購買的行為。

在了解游泳消費者想要的是為何及其需求量又是為何以後，配合所調查之人口特徵，才能提出有效的行銷策略與行銷組合；當有了這些資訊與決策後，接著再加入消費者對行

銷組合的滿意度探討，如此才能讓經營者知道要對自己所經營的泳池要做哪些改善，行銷組合該如何調整。透過對消費者的積極了解與互動；以及滿意度調查的回饋與反應，將能創造出更完美的行銷組合。

第三節　服務品質理論

服務品質理論分為服務之定義、服務之特性、服務品質之定義、服務品質之衡量構面等四個部分依序討論，以期明確瞭解服務品質之理論。

一、服務之定義

Lovelock (1981) 認為服務附加於產品之上，將可增加產品對顧客的效用或價值。Buell (1984) 定義服務為銷售或因配合貨品銷售而連帶提供之各種活動、利益和滿意。然而眾多學者對於服務的定義各有不盡相同的看法。

Stanton (1987) 認為服務是提供需求，來滿足可辨認無形活動的個體，且不必然和商品或其他之出售物有所聯結。Murdick, Barry and Russel (1990) 認為服務是幫助生產、行銷貨品以及增進人類生活福祉的活動。而Kotler (1997) 將服務定義為一個組織提供另一個群體的任何活動或利益，基本上是無形的，且亦無法產生任何事物的所有權，而服務的生產可能與某一項實體產品有關，抑或無關。

有關各學者對服務的定義，本研究將其整理如下表所示：

表 2-11　服務之定義表

學者	年代	定義敘述
Lovelock	1981	認為服務附加於產品之上，將可增加產品對顧客的效用或價值。
Buell	1984	銷售或因配合貨品銷售而連帶提供之各種活動、利益和滿意。
Stanton	1987	認為服務是指提供需求滿足的那些可個別辨認、無形的活動，且不必然和商品或其他之出售有所聯結。
Murdick et al.	1990	幫助生產、運銷貨品以及增進人類生活福祉的活動。
近藤隆雄	2000	提供服務之主體（人、企業），利用人、物、體制、服務資訊在一定的經濟活動下，對顧客或企業進行有價值的生產，如顧客購買該項有價值的生產活動本身，則活動即為服務。
Albrecht & Zemke	2001	由一個人或一群人，為了他人利益所完成的工作。
Kotler	2003	一個組織提供另一個群體的任何活動或利益，基本上是無形的而且亦無法產生任何事務的所有權，而服務的生產可能與某一項實體產品有關，抑或無關。

資料來源：本研究整理

根據學者 Kotler（2003）對服務所下的定義：一個組

織提供另一個群體的任何活動或利益，基本上是無形的而且亦無法產生任何事務的所有權，而服務的生產可能與某一項實體產品有關，抑或無關。因此，本研究將服務歸納為「為了使有形或無形的商品，更容易被接受或銷售出去，一個組織提供另一個群體的任何活動或利益，因而產生的一些附加活動或行為」。

二、服務之特性

服務之特性由 Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) 整合學者們對服務特性的探討，歸納出四個特性：無形性 (intangibility)、不可分割性 (inseparability)、異質性 (heterogeneity)、與易逝性 (perishability) 等四個主要特性，說明如下：

（一）無形性：服務無法像一般實體產品，可以在購買前事先計算、度量品質，也因為如此，容易在購買服務時造成知覺風險，或是因顧客對品質的期望與知覺的差距，而影響了知覺的品質。

（二）不可分割性：主要是指服務與消費是同時存在的，不能像有形產品一樣能夠事先生產。實體產品大都先經由生產、銷售、消費與使用，但服務則是先消費再進行生產與消費，且生產與消費往往是同時進行，同時存在而不可分割。

（三）異質性：服務的提供常會因人、因時、因地而發生變化，同時若服務需透過人員互動產生，則提供服務人員的一致性便難以確保，又每個顧客的需求也不盡相同。因此，服務品質的控制便愈形困難。

（四）易逝性：服務無法儲存，產能缺乏彈性，不同於一般有形產品可儲存或多生產以備不時之需，服務無法儲存且易消逝的。因此，提供者面臨服務尖峰需求時，若無法滿足顧客期望，便會影響消費者對服務品質的評估。

今將服務特性之種類與看法整理並說明如下：

表 2-12　服務特性種類之不同學者比較表

類型	
無形性 不可分割性	George and Barksdale（1974）、 George（1977）、Lovelock（1981）、 Davis, Guiltinan, Jones(1979)、 Lovelock and Wright（2002）。
無形性 不可分割性 異質性	Eiglier and Langeard (1977)、 Shostack(1977)、 Carmen and Langeard(1980), Zeithaml and Bitner (2000)。
無形性 不可分割性 異質性 易逝性	Rathmell (1974)、 Sasser and Arbeit (1978)、 Bateson (1979)、Uhl and Upah (1983) , Carmen and Langeard (1980)。

資料來源：參考 Parasuraman, Zeithaml,& Berry (1985)再整理

顯然學者對於服務特性的見解有所不同，而以無形性、不可分割性、異質性與易逝性等四項為最多。

三、服務品質之定義

Parasuraman, Zeithaml,and Berry (1985) 認為服務品質較產品品質更難評定，而知覺服務品質是顧客期望和實際服務表現相互比較之結果。其他相關文獻對服務品質所作的定義也有些許的差異，今將服務品質之定義整理如表2-3所示。

表2-13　服務品質之定義表

學者	年份	定義
Garvin	1984	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。
Parasuraman, Zeithaml, and Berry	1985	顧客對服務之期望水準與實際所提供服務水準之認知之差距。
Parasuraman, Zeithaml, and Berry	1988	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。
Anderson, Fornell, and Lehmann	1994	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。

續表 2-13

學者	年份	定義
蘇武龍	2000	一群具有代表性的消費者，對某一服務所知覺到長期且呈穩定性的滿意水準。
李英瑋	2001	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	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。
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。

資料來源：蕭睿崢（2005）

綜觀上述研究者發現服務品質的優劣係由顧客的主觀認知、主觀評定來認定 (Garvin, 1984)，而顧客評定服務品質的優劣將由顧客接受服務前的主觀認知，並與經驗服務後的體驗，以這個服務傳遞的過程來決定服務品質的優劣程度 (Zeithaml, Berry, and Parasuraman, 1988)。顯然使用者本身對服務整體優越程度評價的主觀意識，屬一種知覺的服務品質（黃文松，2006）。因此，本研究將服務品質歸納為「使用者本身對服務整體優越程度評價的主觀意識」。

四、服務品質之衡量構面

服務品質衡量構面由早期的 Sasser, Olsen, and Wyckoff

(1978) 提出，認為服務業的產出具有無形、不可儲存以及顧客參與服務流程的程度較高等特性，而這些特性均會影響服務產出的品質。

Parasuraman, et al., (1985) 利用零售銀行、證券經紀商、信用卡公司及產品維修業等行業進行實證研究，將影響服務品質的主要因素歸納出十個構面。此構面提出後，引發許多研究者的研究與探討，並針對此構面進行質疑與批評。而後 Zeithaml, Berry,and Parasuraman (1988) 再一次針對零售銀行、證券經紀商、信用卡公司及產品維修業等行業進行實證研究，進一步將上述十個構面修改成五個構 面，並提出一套衡量服務品質的量表，稱為SERVQUAL量表，如表2-5。

1985年Parasuramanet al.（PZB）十個構面的論點如下：

表2-14 PZB十個構面與意義

構面	服務品質構面定義
1.接近性	等候服務之時間
2.溝通性	解釋服務之內容、費用、解決顧客之問題
3.勝任性	處理人際關係之知識與技巧、研發能力
4.禮貌性	尊重顧客、服務人員之服務裝儀表
5.信用性	公司之名稱、聲譽、服務人員之個人特質
6.可靠性	帳單正確性、在指定時間內完成任務
7.回應性	服務人員提供服務之意願、速度
8.安全性	人身安全、服務安全、保密性
9.有形物	服務人員之外貌、提供服務之設備與工具
10.了解性	瞭解顧客之特殊需求、提供個別照顧

1988年Parasuraman、Zeithaml and Berry的（PZB）五個構面與意義的論點如下：

表2-15　新PZB五個構面與意義

構面	服務品質構面定義
1.可靠性	能正確、可靠服務顧客之能力
2.有形物	服務廠所、設備、產品之完善程度
3.回應性	幫助顧客及提供快速 服務之意願
4.確實性	服務人員之禮儀與專業知識使顧客信賴能力
5.關懷性	對顧客之關心及個別之照顧程度.

註：資料來源：周文賢（2003）。*服務業管理*。台北。

多數學者們對於服務品質之提出不同構面，如下表所示。

表2-16　服務品質之衡量構面表

學者	年份	衡量構面敘述
Sasser , Olsen, and Wyckoff	1978	1.安全性 2.一致性 3.態度 4.完整性 5.彈性 6.可用性 7.即時性
Armistead	1985	1.組織 2.人員 3.過程 4.設備 5.商品
Parasuraman, Zeithaml, and Berry	1985	1.有形性 2.可靠性 3.回應性 4.保證性 5.禮貌性 6.信任性 7.安全性 8.接近性 9.瞭解性 10.溝通性

續表 2-16

學者	年份	衡量構面敘述
Parasuraman, Zeithaml, and Berry	1988	1.有形性 2.可靠性 3.回應性 4.保證性 5.關懷性。
Schvaneveldt, Enkawa, and Miyakawa	1991	1.績效 2.保證 3.完整性 4.方便性 5情緒／環境。
Rust and Oliver	1994	1.服務產品 2.服務傳送 3.服務環境
Brady and Cronin	2001	1.周遭情境 2.方便設計 3.社會因素。
尤聰銘	2002	1.有形性 2.可靠性 3.反應性 4.保證性 5.關懷性。
黃文松	2006	1.有形性 2.可靠性 3.反應性 4.保證性 5.關懷性。

註：資料來源：本研究整理

目前關於服務品質SERVQUAL量表大部分均採用五個構面，包含「有形性」、「可靠性」、「回應性」、「保證性」及「關懷性」五個構面，其操作性定義如下：

（一）有形性(tangibles)：包括實體的設施、裝潢佈置、服務人員的儀表與溝通資料等。

（二）可靠性(reliability)：包括服務的可靠度及一致性，即能可靠且準確地提供所承諾服務的能力。

（三）回應性(responsiveness)：指服務人員具有協助顧客、重視顧客要求且提供快速服務的意願。

（四）保證性(assurance)：指服務人員具有執行服務所需的專業知識與技能、親切感、禮貌，並能獲得顧客的信賴。

（五）關懷性(empathy)：指服務人員能注意與關懷個別顧客、重視顧客獨特的需求，及營業時間能配合顧客所需。

第四節 服務品質滿意度相關理論

本節將針對本研究的服務品質滿意度調查先探討滿意度之意涵，再說明服務品質滿意度之衡量。

一、滿意度之意涵

滿意是指產品或服務符合原先預期甚至超出原先預期的一種感覺(Lamb & Hair and McDaniel, 2004; McNealy, 1994; Gerson, 1993)。Vavra(2002)亦認為滿意度是顧客情緒上的反應，包含對先前經驗的比較與感受、對產品和組織的期待、對實際經驗成果的察覺。

Zeithaml and Bitner (2000)認為顧客滿意的因素包括顧客對產品或服務是否能滿足其需要與期望所作出的評價，該評價會受到特定產品或服務的特性與品質認知所影響，其中當然也加入了個人與情境因素。

我們可以清楚知道顧客滿意度是一種以經驗為基礎而對產品或服務的消費後態度。從消費者行為的領域來說，滿意度是個體表現出對某種標的物喜歡或不喜歡的一致性態度反應。因此，了解態度在顧客滿意度中為扮演的角色相當重要，整理學者對顧客滿意態度形成的模式分析有以下六種：1.服務品質模式(Hill,1992)；2.期望失真模式(Engel , Blackwell and Miniard , 1995)；3.滿意評價模式(Hoyer and MacInnis, 1997)；4.滿意認知模式(Zeithaml and Bitner, 2000)；5.滿意差距模式(Vavra , 2002)；6.顧客滿意度比較模式(Szwarc , 2005)。

本研究認為Zeithaml and Bitner (2000)所提出的滿意認知模式「顧客對於產品或服務的滿意與顧客對產品或服務特性的評價有顯著影響」，足以評估服務品質滿意度。

滿意度的研究起於 Cardozo (1965)對消費者滿意度的研究，而後引發後續學者對消費者滿意度的研究興趣，但各家學者之間對於消費者滿意度的定義至今仍存在著些許不同的觀點，而有不同的定義。以下先就滿意認知模式的相關文獻的定義整理如表2-17。

表2-17　滿意認知模式的相關文獻定義

學者	年份	說明定義
Cardozo	1965	是最早將顧客滿意度引進行銷學範疇的學者，他指出，當顧客滿意時，會增加再購行為，而且會增購其他產品。

續表 2-17

學者	年份	說明定義
Swan	1983	滿意是種在消費之後特定的含有感情、認知兩要素及情緒定位，其對產品的評估是根據使用時的績效。
Woodruff, Cadotte and Jenkins	1983	指出顧客滿意是消費者在特定使用情形下，對產品傳達之價值所產生的一種立即性反應。
Bolton and Drew	1991	視顧客滿意度為顧客購後經驗所賦予的特性，因此顧客滿意度可能會影響顧客產品品質、服務品質、購買意願與購買行為的評估。
Cornin and Taylor	1992	顧客滿意度是以服務品質為前置反應。
鄭順璁	2001	消費者滿意是消費者自購買產品或接受服務的過程中，感到滿意或有物超所值的快樂感受。滿意度則為消費者在購買產品前的認知、預 期，與購買後實際使用效果相對照的結果。若後者大於等於前者時，滿意度則相對較高。
廖俊儒	2004	顧客滿意度大致包含情感、認知評價及整體態度等觀點。

註：資料來源：本研究整理

Woodruff(1983)指出顧客滿意是消費者在特定使用情形下，對產品傳達之價值所產生的一種立即性反應。另外，以鄭順璁（2001）對於滿意度的看法，是顧客對於產品或服務在使用或感受後經過評價與比較，由心理直接反映出來的喜歡或不喜歡、滿意或不滿意的一種態度。本研究認為滿意度是顧客對產品或服務，購買經驗的整體性評估，滿意度的高低，將以滿意度量表得分高低表示，得分高者為高滿意度，得分低者為低滿意度。

二、服務品質滿意度之衡量

滿意度的觀念並不限於營利事業，目前已有許多相關領域的應用研究，包含醫院及學校組織。Willis(2002)就以顧客滿意度的觀點訪問了家長，國內外亦有研究探討服務品質與顧客滿意度、顧客忠誠度關係（Guo, 2002；Severt, 2002；Galer, 2000；邱昌宜，2004；余月美，2005；李文君，2006），研究指出服務品質與顧客滿意度、顧客忠誠度間有正向關係，顧客滿意度為服務品質的重要指標，兩者密不可分，而好的服務品質與顧客滿意自然造就顧客忠誠，相關研究結果驗證早先各學者的理論，值得一提的是，學校領域的顧客滿意度探討已有了起步，Willis（2002）、李曉蓉（2002）、邱昌宜（2004）和李文君（2006）以學校場域為背景進行研究，其中李文君（2006）更建構了大學院校服務品質量表，均說明服務品質滿意度的觀念並非侷限在營利機構，亦已經深入學校組織予以應用。

顧客滿意度的測量主要在於考慮顧客的滿足程度，他們的期待和知覺。顧客滿意度測量技術各式各樣，方法有顧客

報告卡、顧客滿意意見表、基準評價等等，範圍從書面、電話調查、問卷調查、...等，進行方式可以是團體訪談、單獨訪談（深度訪談）。

企業利用一種稱做服務品質量表(SERVQUAL)的工具，來收集此類的資訊，記錄他們在這些相同的特徵上對實際執行服務的感覺（林燈燦，2003；楊東震、羅玨瑜，2003）。當知覺的比例低於期望時，那表示這是一個不好的品質(Lovelock and Wright,2002)。

其實，決定顧客滿意度的因素非常多，而且因產業而異，因此很難一概而論，目前測量顧客滿意度的工具以Parasuraman、Zeithaml and Berry (1988)所提出「影響服務品質構面」之觀點最為各家學者所接受和尊崇。

本研究之服務品質滿意度的衡量，採用PZB (1988)三位學者所提出服務品質構面為藍本，並綜合參考國內外相關文獻，尤聰銘（2002）、蔡士傑（2005）、蕭睿崢（2005）、黃文松（2006）、以及SERVQUAL量表為基礎，參考泳客滿意度相關研究，方信淵（1998）、鍾秋美（2003）、李俞麟（2004），李孟學（2005）、劉記杆（2005）及黃添營（2006）將服務品質滿意度衡量構面分為「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」等五個構面來進行。

第五節　本章小結

嘉義縣布新國民小學附設游泳池除了提供本校學生的游

泳教學外，另提供鄰近小學的游泳教學，並肩負布袋地區居民游泳的休閒場所。布新國小附設游泳池不以營利為目的，而以提升各校學生游泳能力為第一目標。為了使本游泳池的經營管理達一定水準及維持高品質的游泳池，目前已經完全符合教育部所規定的場地設備設施管理、衛生管理、安全管理與人員管理等四個管理項目。

為了了解游泳池消費者的需求與喜好，所以進行調查研究，以便不斷改進與加強服務的項目，希望未來能獲得消費者對游泳池滿意程度的最佳評價。

滿意是指產品或服務符合原先預期甚至超出原先預期的一種感覺；滿意度是顧客情緒上的反應，包含對先前經驗的比較與感受、對產品和組織的期待、對實際經驗成果的察覺。此種顧客滿意的因素包括顧客對產品或服務是否能滿足其需要與期望所作出的評價，該評價會受到特定產品或服務的特性與品質認知所影響，其中當然也加入了個人與情境因素。

從消費者行為的領域來說，滿意度是個體表現出對某種標的物喜歡或不喜歡的一致性態度反應；顧客滿意度是一種以經驗為基礎而對產品或服務的消費後態度。因此，了解顧客態度在顧客滿意度之研究上扮演相當重要的角色。

本研究將以滿意認知模式「顧客對於產品或服務的滿意與顧客對產品或服務特性的評價有顯著影響」，來評估服務品質滿意度。而服務品質滿意度的衡量，則採用PZB (1988)三位學者所提出服務品質構面為藍本，並綜合參考國內外相關文獻，將服務品質滿意度衡量構面分為「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」等五個構面來進行。

第三章 研究方法

本研究的主要目的在於探討濱海地區鄰近各國民小學學童使用布新國小附設游泳池滿意度情形，作為經營管理與服務之參考。本研究採用問卷調查法為研究方法。以下分別就「研究架構」、「問卷調查」、「研究工具」、「實施程序」及「資料處理」等方面，依序說明如下。

第一節 研究架構

本研究根據研究背景與動機、研究目的、待答問題以及相關文獻分析，提出本研究之架構與研究流程，如圖3-1所示。

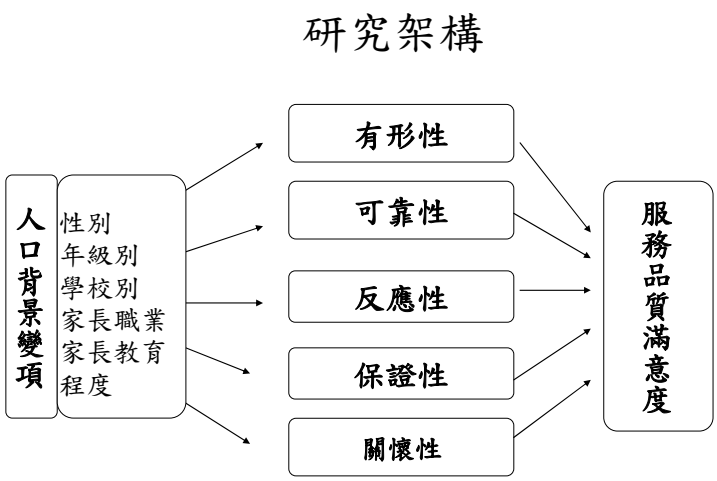

圖3-1 研究架構圖

本研究依循著：1.確立研究的方向。2.研究方法與研究設計。3.問卷設計與資料收集。4.資料分析。5.撰寫結論與建議等步驟進行。研究流程如下圖3-2所示：

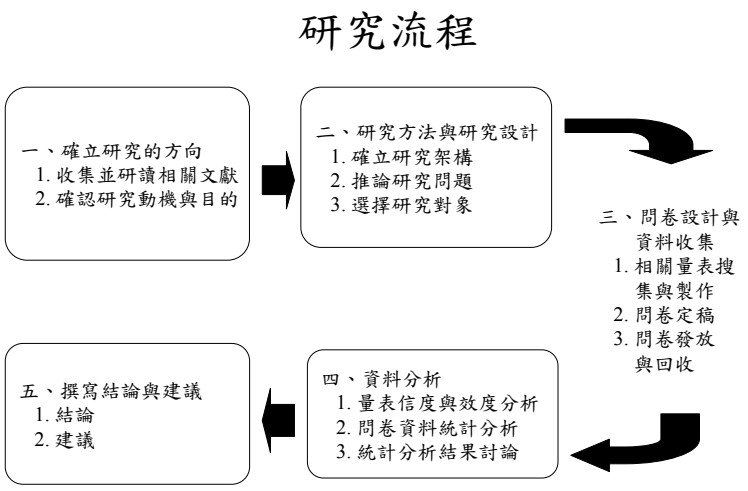

圖3-2 研究流程圖

第二節 研究對象

本研究對象為有三：

（一）參與布新國小附設游泳池游泳教學之學生，分別為嘉義縣布新國小、布袋國小、永安國小、好美國小、龍崗國小、南興國小、和順國小，等七所參與教學的學生共約450位。

（二）布新國小附設游泳池的管理員工、教練與教師等共10位。

（三）布新國小學生家長共134位。

第三節　研究步驟

本研究之實施程序如下：

一、擬定研究計畫

自民國九十七年九月起開始著手蒐集、整理文獻，確定研究方向、內容及題目，並界定研究之動機、目的、待答問題、範圍與限制，做初步之文獻探討並說明研究方法，以擬定研究計畫，做為研究進行之依據。

二、蒐集及閱讀相關文獻

研究方向確定後，研究者於九十七年九月開始多方蒐集及閱讀相關的文獻資料，歸納、分析、整理與研究變項或主題相關之內容，以做為研究理論之基礎，並做為編擬預試問卷、正式問卷及訪談內容之參考。

三、尋找問題焦點並進行初步觀察

從文獻探討中，發現研究問題焦點，並進一步觀察受試者平時的學習環境、表現與氣氛，同時與若干學生、教師及行政人員接觸，了解問題真正焦點並尋求相關協助。

四、編擬預試問卷

依據文獻歸納所得之資料與理論，於民國九十七年十二月起開始著手設計預試問卷之架構與內容，並敦請專家學者評閱預試問卷，建立問卷內容效度，並進一步修改問卷，以完成預試問卷之編製。

五、預試

九十八年六月五日研究者針對布袋地區國小四、五、六年級學生隨機抽取125位，進行量表答題說明與預試。

六、預試問卷信效度分析

九十八年六月間，將預試結果經項目分析刪題、信效度分析，建立問卷之信度與效度，使本研究蒐集到的資料更為嚴謹、有效。

七、編製正式問卷

民國九十八年六月起，研究者依據預試問卷信、效度分析，對問卷進行選題及修題等步驟，最後請指導教授給予指導，完成正式問卷之編製。

八、正式施測

經由事先的聯繫與溝通，在受試學校教師及行政人員的協助下，於民國九十八年六月十日至六月二十日間，請受試學校教師協助進行正式問卷的測驗、調查與回收。

九、統計分析

問卷回收後，研究者對有效問卷先進行編碼輸入工作，並於民國九十八年七月起以SPSS 12.0中文版套裝程式軟體，進行基本資料統計及資料的轉換，同時以描述性統計、單因子變異數分析、t考驗、及MANOVA多變量變異數分析進行資料分析，來檢驗不同個別變項間的相關性及差異顯著情形，並撰寫研究結果。

十、編製訪談綱要

民國九十八年五月起，閱讀、蒐集相關文獻，編擬訪談大綱。編製完成「布新國小附設游泳池經營方向與期望服務之深度訪談綱要」，作為下一階段經營方向與期望服務問卷調查的導引，以利布新國小附設游泳池經營管理與行銷分析。

十一、實施訪談

本研究以隨機抽樣方式選取訪談樣本，於民國九十八年六月二十六日至七月十日間，採事先約定方式，以自編的「布

新國小附設游泳池經營方向與期望服務訪談綱要」，先後對布新國小附設游泳池管理員工、教練與教師、以及國小學生家長等共10位進行電話或實地訪談。

訪談資料彙整後，編製「布新國小附設游泳池經營方向與期望服務調查問卷」，先後完成訪談布袋地區鄰近布新國小學生家長共134位，以蒐集較深入的資料。

十二、資料彙整與分析

研究者於民國九十八年六月底至八月中旬間，陸續將訪談資料彙整、編碼、分類並配合問卷施測結果及文獻探討加以分析，探討布袋地區國小學生的學習滿意情形，以及游泳池之經營管理與行銷分析。

十三、歸納結果作出結論

民國九十八年八月起著手將問卷、觀察、文獻探討及訪談分析結果進行歸納，針對本研究之研究主題與待答問題一一探討，作出結論。

十四、撰寫研究報告

資料統計、分析、討論及歸納後，緊接著於九十八年九月起著手撰寫本研究之結論與建議，完成論文初稿。

十五、印製研究報告

完成論文初稿後，經修正及多次校稿，並依據相關規定與格式，製作封面、目錄、書背及附錄相關資料，並於九十九年五月將本研究印製成研究報告。

第四節　問卷施測步驟

本研究採用問卷調查法，研究之受試者為參與布新國小游泳池游泳教學之學生，預試及正式問卷調查情形如下：

一、預試問卷調查

預試問卷人數以衡量表之問項題目數的3至5倍人數為原則（吳明隆、涂金堂，2006）。本研究問卷量表內，共27題問項。所以理想預試的樣本數為120人，考量可能拒絕及無效問卷後，取125位的學生作為預試樣本數。

二、正式問卷調查

正式問卷發放預計450份問卷，於民國98年6月中旬開始發放。

三、研究樣本

為全面了解參與布新國小游泳池游泳教學之學生，使用布新國小附設游泳池滿意情形，本研究乃以參與布新國小游泳池游泳教學之學生為研究對象進行抽樣調查。於98年6月5日起至6月30日止，由助理調查員親自將問卷呈現，由學生自行填寫。

四、問卷調查對象

（一）問卷調查對象

以自編「國小游泳池服務品質滿意度調查問卷」為工具，問卷調查對象為參與布新國小游泳池游泳教學之學生，約450位學生。蒐集研究資料，回收問卷後，進行統計分析。

（二）開放式問卷對象

以自編「布新國小附設游泳池經營方向與期望服務訪談綱要」深入訪談對象為布新國小附設游泳池的管理人員、教

練與教師等共10位。

彙整深入訪談資料，以自編的「布新國小附設游泳池經營方向與期望服務問卷」為工具，作開放式問卷，蒐集質性資料；分析學生家長的期望服務與經營方向之建議，作為管理單位教學服務工作改進的參考。本研究以隨機取樣方式選取開放性問卷調查樣本，受調查對象為參與布新國小游泳池游泳教學之學生家長共134位。

第五節　研究工具

本研究為達成研究目的，除了對於參與布新國小附設游泳池教學之學生，採用問卷調查方式蒐集服務品質滿意度之量化資料外，亦對游泳池管理單位之管理人員、教練與教師進行深入訪談，蒐集質性資料；並調查布新國小學生家長對於布新國小附設游泳池經營方向與期望服務之意見。

本研究工具有三：

（一）參考相關文獻與理論，編製的「國小游泳池服務品質滿意度滿意度調查問卷」。

（二）參考SWOT理論，編製的「布新國小附設游泳池經營方向與期望服務綱要」。

（三）參考經營方向與期望服務綱要，編製的「布新國小附設游泳池經營方向與期望服務問卷」。

茲將本研究工具之編製過程說明如下：

一、研究工具一：「國小游泳池服務品質滿意度調查問卷」

問卷編製之初，先蒐集相關文獻及量表，接著設計問卷架構，並著手編擬題目。將初步擬定之題目製成專家學者審查表（如附錄一），邀請國內相關領域學者專家（如附錄二）評閱意見，以求取專家內容效度。依據專家學者提供之意見，修訂問卷內容，完成預試問卷。接著聯繫預試受試學校師生實施預試。並將預試結果進行項目分析、信度分析效度分析與因素分析，進行選題，完成正式問卷。本研究問卷之編製過程說明如下：

（一）操作性變數的衡量

操作性變數的衡量則採用服務品質SERVQUAL量表的「有形性」、「可靠性」、「回應性」、「保證性」 及「關懷性」五個構面，編製服務品質滿意度的題項，參考資料有：

1. 布新國小游泳池管理單位作業程序。
2. Parasuraman、Zeithaml and Berry（1991）之SERVQUAL量表。
3. 黃添營（2006）：關於複合式游泳池消費者消費行為與滿意度之研究。
4. 黃文松（2006）：關於學校游泳池使用者服務品知覺之研究-以台北縣立高中為例。
5. 蕭睿崢（2005）：關於高爾夫球場服務品質與顧客滿意度之研究。

現在先從本問卷的服務品質滿意度五個構面，其操作性定義，說明如下：

1. 有形物構面：從游泳池所提供的教學設備、教學器材、安全防滑設施、衛生設備、整體設施與提供的教學服務、

場地的動線規劃、告示牌的標示說明，探討學生是否滿意游泳池設備之完善程度，共七個題項。

2. 可靠性構面：從游泳池管理單位能對教學時間的配合、教學的時段內進行教學、會誠懇關心並解決問題、會說明入游泳池要遵守的規定、老師會告知學習游泳的成績並記錄，探討學生是否滿意游泳池管理單位在服務學生上的正確與可靠之能力，共五個題項。

3. 反應性構面：從教練或服務人員會告訴你游泳教學的上課和下課時間、游泳教學服務、會持續的願意幫助你學習游泳、游泳池設施的保養與維修的情形、同學提出意見的處理方式，探討學生是否滿意教練師長與服務人員幫助學生及提供快速服務，共五個題項。

4. 保證性構面：從游泳池的水質清澈度、場地整潔衛生、場地安全維護、維持游泳池秩序保護同學安全、教學專業能力，探討學生是否滿意教練與服務人員之態度與專業知識，以及管理單位使學生信賴之能力，共五個題項。

5. 關懷性構面：從老師或服務人員會給予身體不適或受傷同學必要的個別關懷、會適當的給予同學鼓勵、會配合同學學習游泳的需求、以同學的學習游泳為最優先、會處理同學的個別需求，探討學生是否滿意教練師長與服務人員對學生關心及個別照顧，共五個題項。

研究者在閱讀相關文獻後，匯集文獻中各專家學者對滿意度相關領域的定義及內涵並參酌相關量表，綜合改編成較適合本研究需求之問卷架構與內容，初步形成27個問卷題目。

（二）量表架構與填答計分方式

本研究問卷主要架構包括兩部份：第一部份為「問卷內

容」、第二部份為「基本資料」、第三部份為資訊來源、再來意願、學生對於游泳池的聲譽與整體評價。

本量表主要內容，採五等第填答計分，前後共計27題，問項內容以Likert式五分等級量表來測量學生的感受，分別為非常不滿意、不滿意、普通、滿意、非常滿意，分數從分數由1分到5分，分數越高表示受試者的滿意度越高；反之得分越低，表示滿意度越低。

（三）專家學者內容效度

為求取問卷內容效度，研究者於量表題目初步編擬好後，邀請國內相關領域有深入研究的專家學者協助問卷審查。研究者依據專家學者提供的寶貴意見進行刪題、選題及修正題目，最後再請指導教授對修正後的題目給予指正，進一步確定預試問卷各部份內容與名稱，經由建議，更改「一、有形性」的第3題分成3、4兩題，並將語尾問句的「您滿意嗎？」全部修正為「您感到？」其餘為文詞修飾。茲將問卷修訂前後之題號、原題目內容與修訂後題目內容，列表如附錄三。

第二部份分別調查就讀國民小學、性別、就讀年級、家長教育程度與家長職業；家長職業選項除漁、農、工、商、軍公教外，再增加「其他」項。

第三部份分別調查游泳池資訊獲得的來源、下次再來的意願、向同學朋友或家人推薦的意願、聲譽與整體評價；其中修正第7題為「你願意下次再來本游泳池，游泳嗎？」。

（四）實施預試

將修訂後題目內容形成預試問卷（如附錄四），並於九十八年六月初研究者針對布新、布袋、永安、龍崗、好美、

南興與和順國小等七所小學參與游泳教學學生進行比例抽樣，抽樣比例約25%，預試的隨機抽樣人數共125位，進行量表答題說明與預試。回收可用樣本數共122份，回收可用有效比例97.6%。茲將其列出如下表：

表3-1 預試人數、回收率、有效樣本數及有效樣本率表

參與游泳教學	布新	布袋	永安	龍崗	好美	南興	和順	總和
學生人數	260	98	15	39	15	13	27	467
樣本數	72	26	4	9	4	3	7	125
抽樣比例	27.6%	26.5%	26.7%	23.1%	26.9%	23.1%	25.9%	
有效樣本數	70	25	4	9	4	3	7	122
有效樣本率	97.2%	96.2%	100%	100%	100%	100%	100%	97.6%

（五）預試問卷資料處理方式與步驟

經由預試蒐集122份樣本資料，將進行項目分析、因素分析、信度分析、效度分析與選題，完成正式問卷。先說明資料處理方式與步驟，如下：

1. 將回答不完整或明顯未能誠實答題之無效問卷剔除後，進行資料編碼製成電子檔，並校對輸入的資料。
2. 項目分析：以校正的項目總相關係數來檢視多餘的問項，判別其是否刪除題項。
3. 因素分析：採用主成份分析法來萃取因素構面，並以最大變異法進行直交轉軸法取特徵值大於1的因素構面。
4. 信度分析：量表之信度採內部一致性來分析， 檢驗各題項所測量的特質是否具備同質性。

5. 本研究之效度以內部凝聚性檢驗法，來檢驗量表的收斂效度與區別效度，從同時效度來評估效標關聯效度。

（六）項目分析

本研究工具的「國小游泳池服務品質滿意度調查問卷量表」，將採用校正的項目總相關係數（Corrected item-total correlation）（吳明隆、涂金堂，2006）來檢視多餘的問項，其校正項目總分相關係數應高於 .5，且達顯著水準方可採用。目的在於使所有的問項都是從同一個單一構念中被選出，亦即同一類問項所獲得的回答會有高度的相關性。參考操作性變數的衡量，第1至7題屬於有形性方面、8至12題屬於可靠性方面、13至17題屬於反應性方面、18至22題屬於保證性方面、23至27題屬於關懷性方面，現在以SPSS 軟體配合尺度分析法，計算校正的項目總相關係數結果如下表：

表3-2 校正的項目總相關係數與Cronbach's α表

題號	問項內容	校正項目總相關係數	
		最初	最後
1	對於游泳池所提供的教學設備	0.52	0.59
2	游泳池提供的教學器材	0.61	0.65
3	游泳池提供的安全防滑設施	0.56	0.59
4	游泳池提供的衛生設備	0.26	
5	游泳池整體設施與提供教學服務	0.59	0.61
6	游泳池內場地的動線規劃	0.46	
7	游泳池內告示牌的標示說明內容	0.36	

續表 3-2

題號	問項內容	校正項目總相關係數	
		最初	最後
8	管理單位能配合時間提供服務.	0.46	0.57
9	教練會在教學的時段內進行教學	0.52	0.55
10	有問題時，管理單位會誠懇解決	0.53	0.51
11	老師或教練會說明入池的規定	0.47	
12	老師會告知學習游泳成績並記錄	0.36	
13	教練會告知教學的上下課時間.	0.79	0.79
14	教練提供的游泳教學服務	0.74	0.74
15	教練會持續的幫助你學習游泳	0.78	0.78
16	服務人員保養與維修設施的情形	0.69	0.69
17	教練或服務員對於意見處理方式	0.69	0.69
18	游泳池的水質清澈度	0.56	0.58
19	游泳池的場地整潔衛生	0.63	0.69
20	游泳池場地對於同學的安全維護	0.62	0.58
21	教練維持秩序與保護同學安全	0.72	0.72
22	教練的專業能力足以教導你游泳	0.26	
23	老師或服務人員會給予身體不適或受傷同學必要的個別關懷	0.69	0.69
24	在學習游泳時，老師或服務人員會適當的給予同學鼓勵	0.82	0.82
25	對於老師或服務人員會配合同學學習游泳的需求	0.81	0.81
26	對於老師或服務人員將同學的學習游泳擺在最優先	0.75	0.75
27	對於老師或服務人員處理同學的個別需求	0.65	0.65

由於表3-2有形性方面第4題最初的校正的項目總相關係數在1至7題內最低，刪除後重新計算，再依序刪除第7題、第6題，刪除後保留第1、2、3、5 題。

可靠性方面第12題的係數在8至12題內最低，刪除後重新計算結果分別為0.53、0.57、0.51、0.36，故需再刪除第11題，最後剩下第8、9、10三題。

保證性方面刪除第22題，剩下第18、19、20、21等四題。反應性與關懷性方面不必刪除題項。

結果顯示，刪除某些問項後，校正項目總相關係數均高於 .5，表示刪除後同一類問項擁有共同核心的構念，原始題數為27題，經項目分析後題數為21題。重新整理如下摘要表：

表3-3 項目分析後內含題目摘要表

	原始內含題目	刪除後內含題目	題數
有形性方面	1、2、3、4、5、6、7	1、2、3、5	4
可靠性方面	8、9、10、11、12	8、9、10	3
反應性方面	13、14、15、16、17	13、14、15、16、17	5
保證性方面	18、19、20、21、22	18、19、20、21	4
關懷性方面	23、24、25、26、27	23、24、25、26、27	5
		刪除後題目數	21

（七）探索性因素分析

本研究的因素分析將運用SPSS裝軟體進行探索性因素分析的運算。經由項目分析篩選後的問項題目共21題，採用主成分因素抽取法（principal components factoring）抽取共因素，選取特徵值（Eigen-value）大於1.0以上的共同因素，再以最大變異法（Varimax）進行共同因素轉軸處理。

由於Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數值為0.84大於0.8(良好)，且Bartlett 球形檢定的p值為0.000，均表示變項間有共同的因素存在，非常適合進行因素分析。

共同因素的選取均採用特徵值大於1。由下表3-4顯示累積解釋變異量為69%大於60%，表示解釋力很好。又依據Hair, J. F., B. Black, B. Babin, R. E. Anderson and R. L. Tatham, (2006)的樣本數與因素負荷量參考表，若樣本數為120，取因素負荷量絕對值至少大於0.5，此為收斂效度檢驗的最低標準。

表3-4 服務品質滿意度預試量表因素分析摘要表

構面	題號	因素一	因素二	因素三	因素四	因素五	Cronbach's α
有	1	0.08	0.12	0.15	0.78	0.11	
形	2	0.29	0.04	0.15	0.73	0.06	
性	3	0.32	-0.03	0.04	0.72	-0.01	0.80
	5	0.28	0.30	0.01	0.70	-0.04	
可	8	0.22	0.05	0.21	-0.10	0.76	
靠	9	-0.09	0.02	0.19	0.22	0.79	0.72
性	10	0.19	-0.01	0.09	0.00	0.75	

續表 3-4

構面	題號	因素一	因素二	因素三	因素四	因素五	Cronbach's α
	13	0.79	0.23	0.04	0.18	0.22	
反	14	0.77	0.18	-0.09	0.27	0.08	
應	15	0.79	0.18	0.01	0.23	0.18	0.89
性	16	0.73	0.22	0.20	0.20	0.01	
	17	0.73	0.29	0.14	0.20	0.00	
保	18	0.00	0.04	0.73	0.04	0.11	
證	19	0.10	0.02	0.83	0.12	0.09	
性	20	0.04	0.29	0.67	0.11	0.30	0.80
	21	0.08	0.11	0.86	0.08	0.10	
	23	-0.04	0.83	0.16	0.20	0.04	
關	24	0.27	0.83	0.08	0.10	-0.03	
懷	25	0.40	0.77	0.07	0.25	0.05	0.89
性	26	0.34	0.79	0.04	-0.07	-0.01	
	27	0.20	0.75	0.09	0.01	0.06	

由表3-4的服務品質滿意度預試量表因素分析摘要表分析得知，服務品質滿意度量表，經轉軸後共萃取五個因素，因素分別命名為有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性。

（八）信度分析

對於經過因素分析精練量表後的五個因素構面與21 個問項進行信度的評估，信度分析在於評估測量結果是否符合多個變數之間取得內部的一致性。

本研究根據以上之因素分析，再以Cronbach α信度係數衡量量表信度與各構面的信度係數值。修正後的量表信度為0.866，表示很可信；再從刪除題項後內部一致性係數的變化進行五個因素（構面）的信度分析；分析結果如上表3-4 顯示各因素（構念）之Cronbach's α值，有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性分別為0.80、0.72、0.89、0.80 與0.89，都在 0.72 與 0.90之間，因此，顯示本量表具有相當程度的內部一致性信度。依Nunnally(1978)的判斷標準，顯示本研究所使用之量表有良好的信度及穩定性。

(九)效度分析

本量表在效度部份將分別說明或檢驗：1.內容效度2.建構效度3.關聯效度。

1. 內容效度

內容效度是評估問卷問項在測量工具與概念定義的適切程度，評估方法是藉由專家的判斷評估個別題項與概念的符合度，目的在於確保被選出的指標題項能從過去的經驗內容延伸到理論與實務(Hair et al, 2006)。

本研究依據過去相關研究循嚴謹的程序概念化服務品質滿意度構念，參考中外學者所編之量表進行編製，發展初始問項，並經過多位專家學者修改及指導教授的修正，建立前述的專家內容效度。因此，本研究所發展的量表應具有一定的內容效度。

2. 建構效度

建構效度(或稱構念效度)是指問卷或量表能測量到理論上的構念或特質之程度；目的在於探討測驗的背後因素為何、因素是否能充分解釋該構念，以及各因素對構念的變異解釋能力。

建構效度的評估必須包含收斂效度、區別效度與法理效度(Hair et al., 2006)。如下說明：

(1) 收斂效度

收斂效度在於評估同一構念的兩種不同的測量工具必須有高度的相關性。經因素分析後，如上表3-4同一構念的每一個因素負荷量皆達0.6 以上的水準且顯著，符合Fornell and Larcker (1981)的收斂效度判斷標準，顯示具有收斂效度。

(2) 區別效度

區別效度在於評估兩個類似的構念，雖然兩者相關，但是仍是有差異的（統計意義）。由於同一問項在不同的兩個構念其因素負荷量之差均超過0.3（吳萬益、林清河,2001），表示項目在因素之間不存在交叉負荷(Cross-loading)，顯示各構面間具有區別效度。

(3) 法理效度

法理效度是衡量正式假設的構念和理論建構的符合程度；也就是說，各構念之間的關係必須要與理論上的預期一致(R. Batra and O. Ahtola, 1991)。本研究是依據務品質滿意度的五個構面：1.有形性2.可靠性3.反應性4.保證性5.關懷性。循嚴謹的程序，概念化服務品質滿意度構念，發展初始

問項，並透過專家學者的確認，以及量表精練的重覆程序。因此，本研究所發展的量表應具有一定的法理效度。

3.關聯效度

效標關聯效度是指問項分數與某一外部效標間的一致性程度，有同時效度與預測效度，本研究僅從同時效度來評估效標關聯效度。

同時效度是評估問項分數與同時獲得的效標行為的一致性程度。同時效度檢驗方法是計算量表的全部問項總分數與外部效標（評量整體的問項加總分數）的相關係數，並檢驗係數的顯著性。

本研究計算效標關聯效度是透過計算服務品質滿意度量表的全部問項總分數（21個問項加總分數）與外部效標（評量整體滿意度的問項加總分數）的相關係數。先分別計算：1.刪除不適當問項後的21個問項加總分數2.評量整體滿意度的兩項（游泳池聲譽、整體評價）問項加總分數。再計算相關係數如下表：

表3-5 問項總分與外部效標的相關係數

	問項總分	外部效標
問項總分	1	.67(**)
外部效標	.67(**)	1

註：**表示p<0.01

研究結果顯示21題問項的服務品質滿意度量表與同時效

標的效標關聯相關係數為0.67，顯著性p值小於0.05，表示本研究所發展的量表具有可接受的同時效度。因此，量表具有可接受的效標關聯效度之同時效度。

綜合以上結果，本研究發展之量表符合下列四項：

1. 具有內容效度（專家效度）
2. 具有各個構面內部一致性的信度
3. 具有建構效度
4. 具有效標關聯效度之同時效度

顯示本研究發展之量表具有足夠的信度與效度。

本研究經過嚴謹的量表建構過程，得出一個具有高信效度的游泳池服務品質滿意度量表，最後發展所得到的精練量表包括五個因素共21 個問項。

藉由以上研究提出的游泳池服務品質滿意度量表，可以解釋及預測使用者的使用意向與使用者滿意程度。因此，將以此問卷為正式問卷進行資料的搜集，並以有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性的構面問項，採用構面內各問項之平均分數為合成變數（合成指標）進行統計分析。

（十）正式量表內容

預試量表經項目分析、因素分析、信度及效度的考驗後，產生正式量表。今將正式量表內容整理如下：

1.第一部份「問卷內容」

此部份為本量表主要研究內容，分為五大項，分別是：有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性。

表 3-6 正式量表內容一覽表

問卷題目
一、有形性
1. 你對於游泳池所提供的教學設備，感到？
2. 游泳池提供的教學器材，您感到？
3. 游泳池提供的安全防滑設施，您感到？
4. 游泳池整體設施與提供的教學服務，您感到？
二、可靠性
1. 游泳池管理單位能配合時間提供您游泳教學的服務，您感到？
2. 教練會在游泳教學的時段內進行教學的服務，您感到？
3. 你有問題時，游泳池管理單位會誠懇關心並提供解決方法，您感到？
三、反應性
1. 教練或服務人員會告訴你游泳教學的上課和下課時間，您感到？
2. 對於教練或服務人員提供的游泳教學服務，您感到？
3. 教練會持續的願意幫助你學習游泳，您感到？
4. 服務人員對於游泳池設施的保養與維修的情形，您感到？
5. 教練或服務人員對於同學提出意見的處理方式，您感到？

續表 3-6

問卷題目
四、保證性
1. 游泳池的水質清澈度，您感到？
2. 游泳池的場地整潔衛生，您感到？
3. 游泳池場地對於同學的安全維護方面，您感到？
4. 老師或教練維持游泳池秩序，保護同學安全方面，您感到？
五、關懷性
1. 老師或服務人員會給予身體不適或受傷同學必要的個別關懷，您感到？
2. 在學習游泳時，老師或服務人員會適當的給予同學鼓勵，您感到？
3. 對於老師或服務人員會配合同學學習游泳的需求，您感到？
4. 對於老師或服務人員將同學的學習游泳擺在最優先，您感到？
5. 對於老師或服務人員處理同學的個別需求，您感到？

2.第二部份「基本資料」

量表第二部份有7題，定義人口變項內容包括：性別、年級、學校別、家長教育程度、家長目前從事之行業等。

3.第三部份「知名度與整體意向」

量表第三部份有5題，包含：學生獲知游泳池資訊來源、再來本游泳池意願、推薦本游泳池意願、游泳池的聲譽、學生對游泳池的整體評價。

詳細的正式量表請參閱附錄五。

二、研究工具二：「布新國小附設游泳池經營方向與期望服務之深度訪談綱要」

針對布新國小學生家長、經營管理單位的教師與員工為對象，進行深度訪談，蒐集「質」性資料。探討布新國小附設游泳池經營管理的優劣勢、機會與威脅，以作為未來游泳池行銷管理的改進參考。主題內容分別為：

1. 你認為布新國小附設游泳池還有哪些優勢？
2. 你認為布新國小附設游泳池還有哪些弱勢？
3. 你認為布新國小附設游泳池還有哪些機會？
4. 你認為布新國小附設游泳池還有哪些威脅？
5. 你對布新國小附設游泳池有什麼建議？

二、研究工具三：「布新國小附設游泳池經營方向與期望服務調查問卷」

為了進一步了解布袋地區國小學生游泳教學現況、問題、服務與經營管理情形，以深度訪談的結果製作問卷，從客觀的立場調查國小學生家長的看法，進行資料蒐集。調查對象為布新國小學生家長，採用開放性問卷調查進行布新國小學生家長對於布新國小附設游泳池經營方向與期望服務看法的調查研究。

此部份為複選題與開放性問題，內容包括：

1. 布新國小附設游泳池的優勢是什麼？（可以複選）

□①政府補助　□②專業游泳教練　□③學校專業師資

□④有基本收入□⑤家長會贊助鼓勵　□⑥門票費用便宜

□⑦周邊包含運動場地，可以提供顧客更多元的選擇。

你認為布新國小附設游泳池還有哪些優勢？_____

2. 你覺得布新國小附設游泳池劣勢是什麼？（可以複選）

□①設備老舊，缺乏大型SPA、蒸氣室、烤箱等設備。

□②游泳池缺乏加溫系統，影響泳客人數與游泳池收入。

□③游泳池是室外游泳池，易受氣候影響收入極不穩定。

□④游泳池經營管理領域的專業人力不足。

□⑤游泳池地點濱臨海邊，造成游泳池收入減少。

你認為布新國小附設游泳池還有哪些劣勢？_____

3. 你覺得布新國小附設游泳池的機會是什麼？（可以複選）

□①附近無私立游泳池，可聯合公私立單位舉辦大型活動。

□②聯合轄區學校舉辦學區性的比賽，增加游泳池知名度。

□③游泳池場地，可作為民間水上相關協會訓練用。

你認為布新國小附設游泳池還有哪些機會？_____

4. 你覺得布新國小附設游泳池威脅是什麼？（可以複選）

□①臨近有布袋港海岸，影響泳客前來游泳池意願。

□②游池位於偏遠區域，交通較不方便，影響泳客使用意願。

□③游泳池收支經費多寡無關學校營運狀況，缺乏市場競爭力。

你認為布新國小附設游泳池還有哪些威脅？_____

5. 你對布新國小附設游泳池有什麼建議？_____

第六節　資料處理

本研究之資料處理，包括正式問卷之資料處理與訪談資料之處理，分析工具為社會科學統計軟體SPSS 12.0套裝軟體。茲將此二種資料處理方式說明如下：

一、正式問卷

1. 將回答不完整或明顯未能誠實答題之無效問卷剔除後，進行資料編碼，製成電子檔，並校對輸入的資料。
2. 描述性統計：透過次數分配、百分比、平均數與標準差，瞭解消費者人口統計變項現況及服務品質滿意度現況。
3. t考驗(t test)：比較及檢定人口統計變項兩個群體平均數的差異情形。
4. 多變量變異數分析（MANOVA）：比較及檢定人口統計變項的多個群體在服務品質滿意度各構面之間的平均數差異情形。若有達顯著差異水準，則以Tukey HSD多重比較各變項間差異情形。
5. 迴歸分析（Regression analysis）：以布新國小附設游泳池的聲譽與整體評價為依變數，服務品質滿意度的潛在變

項為自變數，建立迴歸模式，進行影響性分析。

本研究有關之統計分析，所有差異性考驗之顯著水準均定為α= .05。

二、開放性問卷資料處理方式與步驟

1. 將資料歸類、安排順序，並記錄其差異性與相似性。
2. 將資料中之描述性訊息，綜合分析與歸納，以其多數意見或獨特觀點整理成結論，在未來的資源分配、行銷策略制定、及服務品質標準制定上有更確切的參考依據。
3. 最後，將訪談結論與問卷調查結果做綜合整理與分析，提出結論與建議，改進教學服務工作，增加布新國小游泳池的競爭力；同時亦將研究結果提供學術界與學校當局作為未來游泳池行銷管理的改進參考，以提升游泳教育之服務品質。

第四章 結果與討論

本研究是以嘉義縣濱海地區布袋鎮布新國小及鄰近國小學生為研究對象，探討布新國小附設游泳池的管理經營與服務品質滿意度的情形。

本文第三章已經以預試問卷蒐集資料，進行項目分析篩選問項，再應用因素分析刪除不適當的問項，並進行信度分析及效度分析的評估，最後形成正式問卷。

本章第一節說明正式問卷調查的經過；第二節將以正式問卷後的資料，應用描述性統計分析服務品質五個構面（有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等）的平均滿意度情形；第三節以交叉表從性別、年級別、學校別、家長教育程度與家長職業各背景變項進行獨立性考驗相互比較；第四節從各人口背景統計變項以t考驗、單因子變異數分析、多變量變異數分析(MANOVA)，進行服務品質滿意度五個構面的差異性；第五節進行整體評價與聲譽的影響性分析；最後的三節分別為布新國小附設游泳池的經營方向與期望服務之深入訪談、問卷調查，以及游泳池的SWOT分析。

第一節 正式問卷調查

本研究於民國九十八年六月進行正式問卷施測，經由事先的聯繫與溝通，在受試學校教師及行政人員的協助下，針對布新、布袋、永安、龍崗、好美、南興與和順國小等七所小學的三年級至六年級學生共計發出467份問卷，請受試學

校教師協助學生填寫正式問卷。回收問卷共461份，回收率為98.7%。回收之問卷經過研究者逐卷篩選，扣除填寫不完整問卷7份；以及問卷第一部分與第三部分的對照檢視，排除矛盾勾選的無效問卷5份後，得到本研究有效問卷449份，佔回收問卷比例97.4%，依校別列出如下表4-1所示。

表4-1　有效樣本數與比例表

校別	布新	布袋	永安	龍崗	好美	南興	和順	總和
發放樣本數	260	98	15	39	15	13	27	467
回收樣本數	255	98	15	38	15	13	27	461
填寫不完整	4	1	0	1	0	1	0	7
矛盾勾選	1	3	0	1	0	0	0	5
有效樣本數	250	94	15	36	15	12	27	449
有效比例	98.0%	94.7%	100%	97.4%	100%	92.3%	100%	97.4%

問卷回收後，對於有效問卷進行編碼與資料輸入，並於民國九十八年七月起以SPSS中文版套裝程式軟體，進行資料分析。

第二節　基本統計分析

一、有效問卷人數統計

針對有效問卷449份，依據參加游泳教學學生的性別、年級、學校、家長教育程度與家長職業，列表如下：

表 4-2　有效問卷人數統計表

人口統計變項	屬性	人數	百分比
性別	男生	239	53.2%
	女生	210	46.8%
年級	三年級	61	13.6%
	四年級	97	21.6%
	五年級	134	29.8%
	六年級	157	35.0%
學校	布新國小	250	55.7%
	布袋國小	94	20.9%
	永安國小	15	3.3%
	龍崗國小	36	8.0%
	好美國小	15	3.3%
	南興國小	12	2.7%
	和順國小	27	6.0%
家長教育程度	國中小	182	40.5%
	高中職	193	43.0%
	大專	62	13.8%
	研究所	12	2.7%
家長職業	漁	109	24.3%
	農	13	2.9%
	工	97	21.6%
	商	81	18.0%
	軍公教	18	4.0%
	其他	131	29.2%

由上表顯示，參與游泳教學的男女學生各佔 53.2%、46.8%，男女生比例差異不大，約各半；年級方面以五、六年級最多約有 64.8%；學校方面，以布新國小人數最多約有 55.7%，布袋國小次之，佔 20.9%；學生家長教育程度方面，以高中職以下佔絕大部分約有 83.5%；學生家長職業方面，主要以漁業、工業、商業及其他為主，分佈各約為 24.3%、21.6%、18.0%與 29.2%。

二、敘述統計

為了進一步了解各人口背景變項對於服務品質滿意情形，將進行多項的統計分析，而統計分析常須假設資料具有常態性(normality)；例如進行兩個群體平均數差異性的 t 考驗，或是多個群體平均數差異性的 ANOVA、MANOVA 考驗時，常須假設兩個平均數來自於常態母群體。

因此，進行資料分析之前，須先計算測量變數與合成變數之平均數、標準差、偏態(skewness)與峰度(kurtosis)，判定資料之次數分配是否為常態分配，考驗樣本資料是否符合常態性。

由於本問卷分析是屬於量化研究，為進行差異性分析的必要假設。因此，須檢驗資料的分布是否為常態分配；而常態分配的檢驗有多種，本研究將採用一般檢驗方法，即若變數資料的偏態絕對值不大於 2，峰度的絕對值也不大於 2，則將變數的次數分布視為常態分配。

現在將平均數、標準差、偏態與峰度統計量列表如下：

表 4-3 平均數、標準差、偏態與峰度統計量表

變數	問項	平均數	標準差	偏態	峰度
XA1	游泳池所提供的教學設備	4.18	0.87	-0.75	-0.07
XA2	游泳池提供的教學器材	4.09	0.91	-0.74	-0.01
XA3	游泳池提供的安全防滑設施	3.94	1.06	-0.78	-0.11
XA4	游泳池整體設施與提供的教學服務	4.22	0.92	-0.88	-0.06
有形性的合成變數		4.11	.749	0.75	-0.74
XB1	管理單位能配合時間提供您游泳教學的服務	4.11	1.00	-0.97	0.42
XB2	教練會在游泳教學的時段內進行教學的服務	4.28	0.84	-1.00	0.65
XB3	游泳池管理單位會誠懇關心並提供解決方法	4.13	0.93	-0.77	-0.13
可靠性的合成變數		4.17	.733	0.73	-0.78
XC1	教練或服務人員會告訴你上課和下課時間	3.99	1.13	-0.85	-0.19
XC2	對於教練或服務人員提供的游泳教學服務	4.29	0.83	-1.03	0.84
XC3	教練會持續的願意幫助你學習游泳	4.41	0.89	-1.38	1.12
XC4	服務人員對於游泳池設施的保養與維修	3.88	1.09	-0.77	-0.09
XC5	教練或服務人員對於同學意見的處理方式	4.06	1.00	-0.80	-0.07
反應性的合成變數		4.13	.743	0.74	-0.90

續表 4-3

變數	問項	平均數	標準差	偏態	峰度
XD1	游泳池的水質清澈度	3.50	1.26	-0.44	-0.79
XD2	游泳池的場地整潔衛生	3.40	1.25	-0.37	-0.79
XD3	游泳池場地對於同學的安全維護方面	4.15	0.97	-1.11	0.91
XD4	老師或教練維持游泳池秩序，保護同學安全	4.27	0.93	-1.31	1.54
保證性的合成變數		3.83	.855	0.86	-0.71
XE1	老師或服務人員會給予身體不適或受傷同學必要的個別關懷	4.30	0.92	-1.34	1.47
XE2	在學習游泳時，老師或服務人員會適當的給予同學鼓勵	4.34	0.87	-1.31	1.40
XE3	對於老師或服務人員會配合同學學習游泳的需求	4.27	0.84	-0.97	0.58
XE4	對於老師或服務人員將同學的學習游泳擺在最優先	4.16	0.99	-1.08	0.68
XE5	對於老師或服務人員處理同學的個別需求	4.10	0.95	-0.82	0.02
關懷性的合成變數		4.24	.701	0.70	-1.09

由上表 4-3 的敘述統計結果顯示，測量變數與合成變數之偏態絕對值與峰度絕對值皆不大於 2。因此本研究進行的多項統計分析將視測量變數與合成變數為符合常態假設。

從平均滿意度來說，上表各問項的平均滿意度大部分均高於或接近 4 分，顯示布新國小游泳池獲得學生很高的肯定，也顯示游泳池管理單位非常認真經營管理。但在「水質清澈度」與「場地整潔衛生」低至 3.5 分，顯示清潔方面的反應性仍待加強。

第三節 獨立性考驗與交叉統計

本節以卡方檢定(chi-square test)進行關聯性考驗，以檢測兩個變項的觀察值，是否具有特殊的關聯，或以交叉統計表進行比較。

1. 性別

(1)性別與游泳池資訊來源交叉表

表 4-4 性別與游泳池資訊來源交叉表

		兄弟					
		父母親	老師	姊妹	同學	自己	總和
性別	男生	42 (44.2)	82 (74.0)	38 (45.2)	30 (28.7)	47 (46.8)	239
	女生	41 (38.8)	57 (65.0)	47 (39.8)	24 (25.3)	41 (41.2)	210
總和		83	139	85	54	88	449

註：括弧內為相對期望個數。

經由進行卡方檢定，結果發現 Pearson 卡方檢定之漸近顯著性（雙尾）P 值為 .321 大於 .05，表示性別不同對於游泳池資訊來源（父母親、老師、兄弟姊妹、同學、自己）無特殊的關聯性，亦即性別與資訊來源無關。

(2)性別與願意再來交叉表

由於下表 4-5 的期望值個數會出現少於 5 的情形，因此

未進行卡方檢定。但可以從表中觀察發現男生不願意（含非常不願意）再來的比例為 4.2%，低於 5%。女生不願意（含非常不願意）再來的比例為 2.4%，遠低於 5%。以總數而言，不願意（含非常不願意）再來的比例為 3.3%，也低於 5%。均甚低，顯然以性別而言，願意再來游泳的比例甚高且差異不大。

表 4-5 性別與願意再來交叉表

		非常願意	願意	普通	不願意	非常不願意	總和
性別	男生	150	50	29	7	3	239
		62.8%	20.9%	12.1%	2.9%	1.3%	100%
	女生	128	49	28	4	1	210
		61.0%	23.3%	13.3%	1.9%	.5%	100%
總和		278	99	57	11	4	449

(3)性別與願意推薦交叉表

由於下表 4-6 的期望值個數會出現少於 5 的情形，因此未進行卡方檢定。但可以從表中觀察發現男生不願意（含非常不願意）推薦的比例為 4.6%，低於 5%。女生不願意（含非常不願意）推薦的比例為 2.8%，遠低於不到 5%。以全體人數而言，不願意（含非常不願意）推薦的比例為 3.7%，也低於 5%。顯然以性別而言，願意推薦他人來游泳的比例也甚高且差異不大。

表 4-6 性別與願意推薦交叉表

		非常願意	願意	普通	不願意	非常不願意	總和
性別	男生	115	63	50	8	3	239
		48.1%	26.4%	20.9%	3.3%	1.3%	100%
	女生	96	71	37	3	3	210
		45.7%	33.8%	17.6%	1.4%	1.4%	100%
總和		211	134	87	11	6	449

2. 年級

(1)年級別與游泳池資訊來源交叉表

表 4-7 年級別與游泳池資訊來源交叉表

		父母親	老師	兄弟姊妹	同學	自己	總和
年級別	三年級	9	9	19	10	14	61
		(11.3)	(18.9)	(11.5)	(7.3)	(12.0)	
	四年級	17	36	17	4	23	97
		(17.9)	(30.0)	(18.4)	(11.7)	(19.0)	
	五年級	19	41	28	21	25	134
		(24.8)	(41.5)	(25.4)	(16.1)	(26.3)	
	六年級	38	53	21	19	26	157
		(29.0)	(48.6)	(29.7)	(18.9)	(30.8)	
總和		83	139	85	54	88	449

註：括弧內為相對期望個數。

經由進行卡方檢定，結果發現 Pearson 卡方檢定之漸近顯著性（雙尾）p 值為 .005 小於 .05，表示年級不同對於獲得游泳池資訊來源（父母親、老師、兄弟姊妹、同學、自己）有特殊關聯性，也就是說獲得游泳池資訊來源與不同的年級是有關聯的。

(2)年級別與願意再來交叉表

由於下表 4-8 的期望值個數會出現少於 5 的情形，因此未進行卡方檢定。但可以從表中觀察發現三、四、五、六年級不願意（含非常不願意）再來的比例均低於 5%。顯然以年級別而言，願意再來游泳的比例甚高且差異不大。

表 4-8 年級別與願意再來交叉表

		非常願意	願意	普通	不願意	非常不願意	總和
年級別	三年級	46 75.4%	11 18.0%	1 1.6%	2 3.3%	1 1.6%	61 100%
	四年級	60 61.9%	22 22.7%	12 12.4%	3 3.1%	0 .0%	97 100%
	五年級	29 63.4%	17 21.6%	2 12.7%	1 1.5%	134 .7%	134 100%
	六年級	37 55.4%	27 23.6%	4 17.2%	2 2.5%	157 1.3%	157 100%
總和		278	99	57	11	4	449

(3)年級別與願意推薦交叉表

表 4-9 年級別與願意推薦交叉表

		非常願意	願意	普通	不願意	非常不願意	總和
年級別	三年級	32	20	8	1	0	61
		52.5%	32.8%	13.1%	1.6%	.0%	100%
	四年級	49	21	21	5	1	97
		50.5%	21.6%	21.6%	5.2%	1.0%	100%
	五年級	66	43	21	2	2	134
		49.3%	32.1%	15.7%	1.5%	1.5%	100%
	六年級	64	50	37	3	3	157
		40.8%	31.8%	23.6%	1.9%	1.9%	100%
總和		211	134	87	11	6	449

由於上表 4-9 的期望值個數會出現少於 5 的情形，因此未進行卡方檢定。但可以從表中觀察發現三、四、五、六年級不願意（含非常不願意）推薦的比例為僅佔 1.6%、6.2%、3.0%、3.8%，均很低，唯四年級不願意（含非常不願意）推薦的比例為 6.2%，稍高於 5%。顯然以年級別而言，願意推薦的比例甚高且差異不大。

3. 校別

(1)校別與游泳池資訊來源交叉表

表 4-10 校別與游泳池資訊來源交叉表

		兄弟					
		父母親	老師	姊妹	同學	自己	總和
校別	布新	54	38	66	21	71	250
		21.6%	15.2%	26.4%	8.4%	28.4%	100%
	布袋	17	29	10	26	12	94
		18.1%	30.9%	10.6%	27.7%	12.8%	100%
	永安	3	7	2	3	0	15
		20.0%	46.7%	13.3%	20.0%	.0%	100%
	龍崗	1	31	3	0	1	36
		2.8%	86.1%	8.3%	.0%	2.8%	100%
	好美	5	9	1	0	0	15
		33.3%	60.0%	6.7%	.0%	.0%	100%
	南興	2	8	0	2	0	12
		16.7%	66.7%	.0%	16.7%	.0%	100%
	和順	1	17	3	2	4	27
		3.7%	63.0%	11.1%	7.4%	14.8%	100%
總和		83	139	85	54	88	449

由於布袋國小與布新國小鄰近於附設的游泳池，所以經由兄弟姊妹、同學、自己獲知游泳池資訊的比例遠高於其他的永安、龍崗、好美、南興、和順等五所國小，而永安、龍崗、好美、南興、和順等五所國小獲取的游泳池資訊則大部分來自於老師的告知。

(2)校別與願意再來交叉表

表 4-11 校別與願意再來交叉表

		非常願意	願意	普通	不願意	非常不願意	總和
校別	布新	151	59	28	9	3	250
		60.4%	23.6%	11.2%	3.6%	1.2%	100%
	布袋	63	17	14	0	0	94
		67.0%	18.1%	14.9%	.0%	.0%	100%
	永安	9	5	0	1	0	15
		60.0%	33.3%	.0%	6.7%	.0%	100%
	龍崗	27	4	4	1	0	36
		75.0%	11.1%	11.1%	2.8%	.0%	100%
	好美	5	4	5	0	1	15
		33.3%	26.7%	33.3%	.0%	6.7%	100%
	南興	7	4	1	0	0	12
		58.3%	33.3%	8.3%	.0%	.0%	100%
	和順	16	6	5	0	0	27
		59.3%	22.2%	18.5%	.0%	.0%	100%
總和		278	99	57	11	4	449

不同學校不願意（含非常不願意）再來的比例分別僅佔4.8%、0.0%、6.7%、2.8%、6.7%、0.0%，均很低。顯然以不同學校而言，願意再來游泳的比例甚高且差異不大。

(3)校別與願意推薦的交叉表

表 4-12 校別與願意推薦交叉表

		非常願意	願意	普通	不願意	非常不願意	總和
校別	布新	126	65	48	7	4	250
		50.4%	26.0%	19.2%	2.8%	1.6%	100%
	布袋	45	34	12	2	1	94
		47.9%	36.2%	12.8%	2.1%	1.1%	100%
	永安	9	5	1	0	0	15
		60.0%	33.3%	6.7%	.0%	.0%	100%
	龍崗	12	12	11	1	0	36
		33.3%	33.3%	30.6%	2.8%	.0%	100%
	好美	4	3	6	1	1	15
		26.7%	20.0%	40.0%	6.7%	6.7%	100%
	南興	5	5	2	0	0	12
		41.7%	41.7%	16.7%	.0%	.0%	100%
	和順	10	10	7	0	0	27
		37.0%	37.0%	25.9%	.0%	.0%	100%
總和		211	134	87	11	6	449

不同學校不願意（含非常不願意）推薦的比例分別僅佔4.4%、3.2%、0.0%、2.8%、0.0%、0.0%，均低於5%。顯然以不同學校而言，願意推薦游泳的比例甚高。

4.本章小結：

變項	問項	結論
性別	資訊來源	由進行卡方檢定，結果發現 Pearson 卡方檢定之漸近顯著性（雙尾）p 值為 .321 大於 .05，表示性別不同對於游泳池資訊來源無特殊的關聯性，亦即性別與資訊來源無關。
	願意再來	以總數而言，不願意（含非常不願意）再來的比例為 3.3%，也低於 5%。均甚低，顯然以性別而言，願意再來游泳的比例甚高且差異不大。
	願意推薦	以全體人數而言，不願意(含非常不願意）推薦的比例為 3.7%，也低於 5%。顯然以性別而言，願意推薦他人來游泳的比例也甚高且差異不大。
年級別	資訊來源	由進行卡方檢定，結果發現 Pearson 卡方檢定之漸近顯著性（雙尾）p 值為 .005 小於 .05，表示年級不同對於獲得游泳池資訊來源有特殊關聯性，也就是說獲得游泳池資訊來源與不同的年級是有關聯的。
	願意再來	從表中觀察發現三、四、五、六年級不願意（含非常不願意）再來的比例均低於 5%。顯然以年級別而言，願意再來游泳的比例甚高且差異不大。

續前頁

	願意推薦	從表中觀察發現三、四、五、六年級不願意（含非常不願意）推薦的比例為僅佔1.6%、6.2%、3.0%、3.8%，均很低，唯四年級不願意（含非常不願意）推薦的比例為6.2%，稍高於5%。顯然以年級別而言，願意推薦的比例甚高且差異不大。
校別	資訊來源	由於布袋國小與布新國小鄰近於附設的游泳池，所以經由兄弟姊妹、同學、自己獲知游泳池資訊的比例遠高於其他的永安、龍崗、好美、南興、和順等五所國小，而永安、龍崗、好美、南興、和順等五所國小獲取的游泳池資訊則大部分來自於老師的告知。
	願意再來	不同學校不願意（含非常不願意）再來的比例分別僅佔4.8%、0.0%、6.7%、2.8%、6.7%、0.0%，均很低。顯然以不同學校而言，願意再來游泳的比例甚高且差異不大。
	願意推薦	不同學校不願意（含非常不願意）推薦的比例分別僅佔4.4%、3.2%、0.0%、2.8%、0.0%、0.0%，均低於5%。顯然以不同學校而言，願意推薦游泳的比例甚高。

第四節　人口統計變項在服務品質與滿意度之差異性分析

本節將從性別、年級別、學校別、家長教育程度與家長職業的不同，分析有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等服務品質五構面的差異性。構面變項將採用構面內各問項之平均分數為合成變數（合成指標）。

因此，將應用 t 檢定法檢驗不同性別對於服務品質滿意度的差異性。考驗則將以 MANOVA 考驗不同年級、不同學校、不同家長教育程度與不同家長職業對於服務品質滿意度的差異性，並配合 Tukey HSD 法或 Dunnett T3 法，比較彼此的差異。

一、不同性別對於服務品質滿意度之差異性考驗

經由前述對於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等合成變數的常態性檢驗，檢驗結果符合常態分配。今先以 SPSS 軟體執行運算，計算不同性別對於各構面之平均滿意度，列表如下。

表 4-13 敘述統計量表

	性別	個數	平均數	標準差	標準誤
有形性	男生	239	4.12	0.76	0.049
	女生	210	4.09	0.74	0.051
可靠性	男生	239	4.20	0.75	0.048
	女生	210	4.14	0.72	0.050

續表 4-13

	性別	個數	平均數	標準差	標準誤
反應性	男生	239	4.12	0.78	0.05
	女生	210	4.14	0.70	0.05
保證性	男生	239	3.91	0.84	0.06
	女生	210	3.74	0.86	0.06
關懷性	男生	239	4.24	0.67	0.04
	女生	210	4.23	0.74	0.05

再進行平均數差異性的 t 檢定，檢定結果如下表。

表 4-14 平均數相等的 t 檢定表

	Levene檢定		平均數相等的 t 檢定				
	F	Sig.	t	df.	Sig.	平均差異	標準誤差異
有形性	0.04	0.85	0.42	447	0.68	0.03	0.07
可靠性	0.14	0.71	0.90	447	0.37	0.06	0.07
反應性	1.87	0.17	-0.30	447	0.77	-0.02	0.07
保證性	0.07	0.80	2.05	447	0.04	0.17	0.08
關懷性	0.49	0.48	0.08	447	0.94	0.01	0.07

上表中變異數相等性的Levene檢定，其F檢定顯著性之p值均大於顯著水準 .05。因此，可以假設變異數相等；在變異數相等的假設下，進行t 檢定，結果發現有形性、可靠性、反應性與關懷性的p值分別為 .68、 .37、 .77 與 .94均大於

顯著水準 .05，顯示性別不同對於服務品質的有形性、可靠性、反應性與關懷性均無顯著性的差異。但保證性的p值為 .041小於顯著水準 .05，顯示性別不同對於服務品質的保證性滿意度是有顯著性的差異存在，且男生高於女生。

整理不同性別對於服務品質滿意度的五構面檢定結果，摘要表如下。

表 4-15 不同性別對於服務品質平均滿意度的差異性摘要表

	男生	女生	差異性
有形性	4.12	4.09	差異不顯著
可靠性	4.20	4.14	差異不顯著
反應性	4.12	4.14	差異不顯著
保證性	3.91	3.74	差異顯著
關懷性	4.24	4.23	差異不顯著

二、不同年級對於服務品質滿意度之差異性考驗

由於需要對於四個不同年級的學生檢驗五個構面平均數之間是否有顯著差異。因此，將採用多變項變異數分析的統計方法來進行考驗。

應用多變項變異數分析的條件是須先檢定各組別中變數的誤差變異數是否相等，作為選擇適當的差異性考驗方法之依據。因此，先進行變異數同質性考驗，再進行差異性分析。

1. 變異數同質性考驗

現在以Levene 檢定法檢定各構面的變異數是否具有同質性，結果如下表：

表 4-16 誤差變異數的 Levene 檢定表

	有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性
F 值	1.65	0.69	2.22	1.74	1.33
顯著性	0.18	0.56	0.09	0.16	0.27

註：分子自由度=3，分母自由度=445

由表 4-16 的 Levene 檢定結果，顯示有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性的顯著性 p 值均大於 .05，表示具有變異數同質性。因此，將以多變項變異數分析(MANOVA)進行年級別的差異性分析。

2.多變項變異數分析

由於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性均具有變異數同質性。因此，以SPSS 軟體執行MANOVA變異數分析，結果發現不同年級別的Wilks' Lambda值為 .94，顯著性p值為.082大於 .05，再列出受試者間效應項的檢定結果如下表。

表 4-17 受試者間效應項的檢定表

來源	依變數	型 III 平方和	df.	平均平方和	F檢定	顯著性
年級別	有形性	2.36	3	0.79	1.41	0.24
	可靠性	3.31	3	1.10	2.06	0.10
	反應性	0.96	3	0.32	0.58	0.63
	保證性	1.45	3	0.48	0.66	0.58
	關懷性	1.68	3	0.56	1.14	0.33

由受試者間效應項的檢定表（上表）發現不同年級對於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等之平均滿意度差異性其顯著性p值分別為 .24、.10、.63、.58、.33 均大於 .05，亦即年級別不同對於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等之平均滿意度沒有顯著的差異，因此也不須進行多重比較。

三、不同學校對於服務品質滿意度之差異性考驗

由於要對於七所不同的國小檢驗五個構面平均數之間是否有顯著差異。因此，採用多變項變異數分析的統計方法來進行考驗。

1. 變異數同質性考驗

以Levene 檢定法檢定各構面的變異數是否具有同質性，結果如下表：

表4-18 誤差變異數的 Levene 檢定表

	有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性
F 值	1.34	2.05	2.62	1.75	1.16
顯著性	0.24	0.06	0.02	0.11	0.33

註：分子自由度=3，分母自由度=445

由表 4-18 的 Levene 檢定，結果顯示有形性、可靠性、保證性與關懷性均具有變異數同質性，將以多變項變異數分析進行校別的差異性分析；而反應性的顯著性 p 值=.017 小於 .05，顯示反應性的變異數不具有同質性。因此，將以 Welch 檢定(Welch ,1951)進行反應性的校別差異性檢定。

2. MANOVA 變異數分析

由於有形性、保證性、可靠性與關懷性均具有變異數同質性，因此以 MANOVA 變異數分析進行學校別對於有形性、保證性、可靠性與關懷性的差異性分析。由 SPSS 軟體執行結果發現不同校別的 Wilks' Lambda 值為 .879，顯著性 p 值為.000 遠小於 .05，顯示有形性、保證性、可靠性與關懷性存在顯著差異。

今將受試者間效應項的檢定結果列出如下表。由結果顯示顯著性p值分別為.001、0.011、.000、.003 均小於 .05。亦即學校別不同對於有形性、可靠性、保證性與關懷性等之平均滿意度均有差異存在。

表 4-19 受試者間效應項的檢定表

來源	依變數	型 III 平方和	df.	平均平方和	F檢定	顯著性
校別	有形性	12.37	6	2.06	3.81	.001
	可靠性	8.82	6	1.47	2.80	.011
	保證性	35.65	6	5.94	9.01	.000
	關懷性	9.50	6	1.58	3.32	.003

學校之間的彼此差異須經由Post Hoc 檢定的多重比較作分析，以下採用Tukey HSD法進行有形性、可靠性、保證性與關懷性的校別多重比較。

以下之比較，僅將服務品質各構面呈現顯著差異之校別多重比較結果列出說明。

(1) 有形性的Tukey HSD法多重比較

先用運SPSS軟體計算，並繪製有形性的校別平均數圖（如下），並進行多重比較。

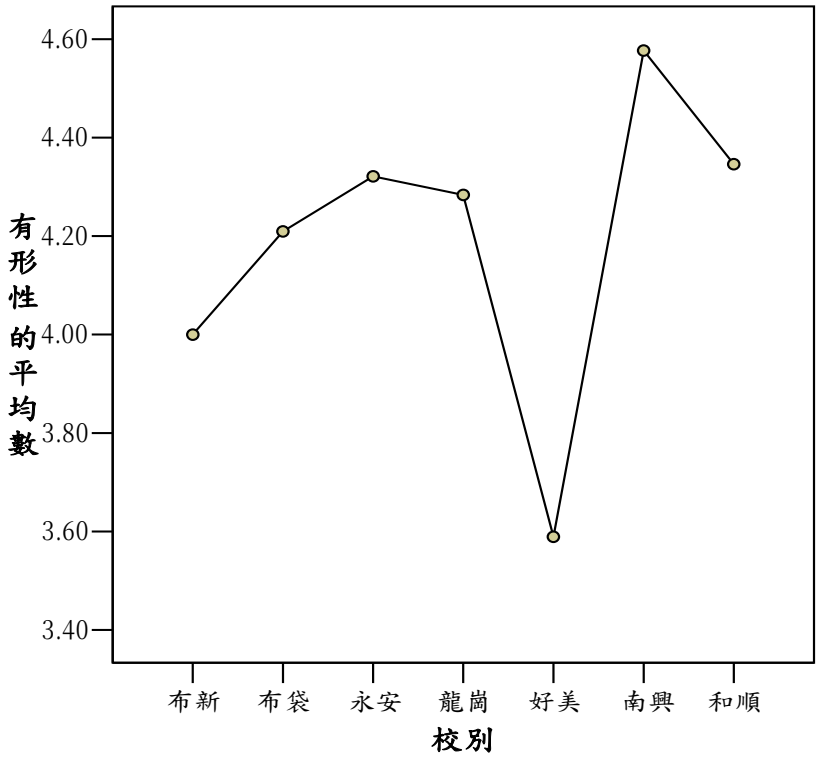

圖 4-1 各校的有形性平均滿意度圖

觀察上圖各校的有形性平均滿意度，發現好美國小的有形性平均滿意度是偏低的；再由下表之Tukey HSD法的校別多重比較，顯示好美國小與南興國小存在顯著的差異，但與他校則無明顯的顯著性差異。

表 4-20 有形性 Tukey HSD法多重比較表

I校	J校	平均數差異(I-J)	標準誤	顯著性
好美	布新	-0.33	0.20	0.63
	布袋	-0.51	0.20	0.17
	永安	-0.65	0.27	0.19
	龍崗	-0.58	0.23	0.14
	南興	-.94	0.28	0.02*
	和順	-0.69	0.24	0.06

(2) 可靠性的Tukey HSD法多重比較

先繪製有形性的校別平均數圖（如下），並進行多重比較。

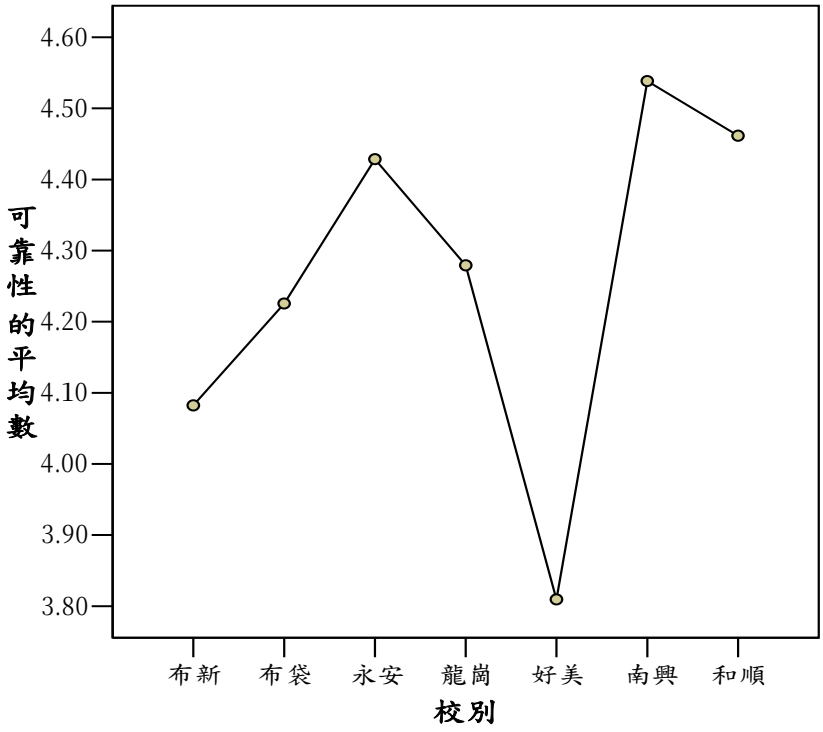

圖 4-2 各校的可靠性平均滿意度圖

由於整體的各校的可靠性平均滿意度檢定是存在差異性，觀察上圖各校的可靠性平均滿意度，發現好美國小的可靠性平均滿意度是偏低的；再進行可靠性Tukey HSD法之多重比較發現個別的多重比較並未出現顯著的差異性。

(3) 保證性的Tukey HSD法多重比較

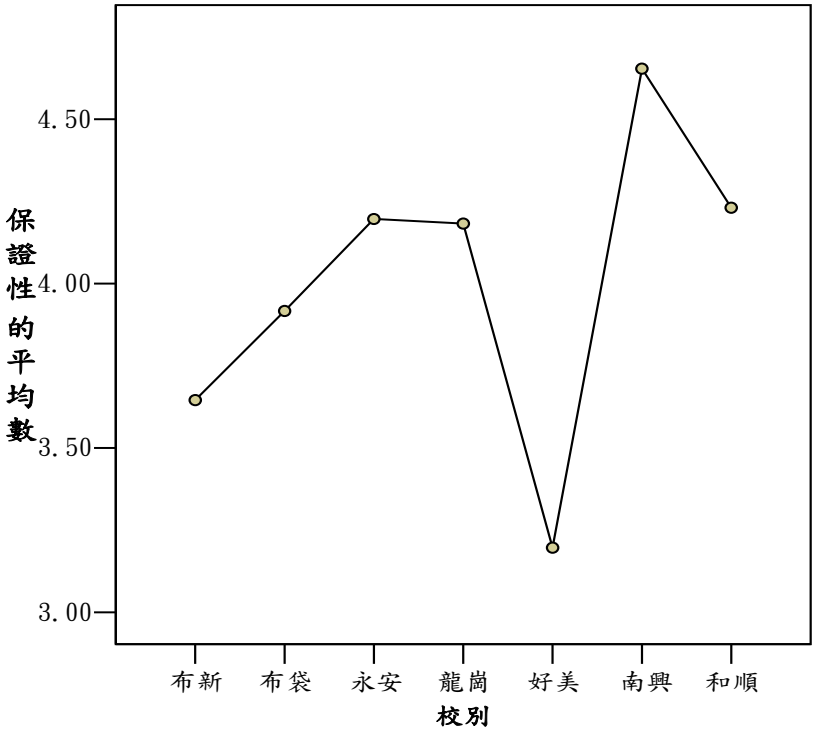

圖 4-3 各校的保證性平均滿意度圖

觀察上圖各校的保證性平均滿意度，發現好美國小的保證性平均滿意度偏低，但是南興國小的平均滿意度偏高；再進行Tukey HSD法的校別多重比較，結果如下表。

表 4-21 保證性 Tukey HSD法多重比較表

I校	J校	平均數差異(I-J)	標準誤	顯著性
好美	布新	-0.44	0.22	0.38
	布袋	-.72	0.23	0.03*
	永安	-1.032	0.30	0.01*
	龍崗	-1.00	0.25	0.00*
	南興	-1.49	0.31	0.00*
	和順	-1.02	0.26	0.00*
布新	布袋	-0.28	0.10	0.08
	永安	-0.59	0.22	0.09
	龍崗	-.55	0.14	0.00*
	好美	0.44	0.22	0.38
	南興	-1.05	0.24	0.00*
	和順	-.58	0.16	0.01*
布袋	布新	0.28	0.10	0.08
	永安	-0.31	0.23	0.81
	龍崗	-0.28	0.16	0.58
	好美	.72	0.23	0.03*
	南興	-.77	0.25	0.03*
	和順	-0.30	0.18	0.61

由於南興國小的保證性平均滿意度高於他校很多，因此相較於平均滿意度較低的好美、布新與布袋國小而言，會出現較為明顯的差異。分別說明如下：

好美國小的保證性平均滿意度是最低的，並且與布袋、

永安、龍崗、南興、和順等五所國小有存在顯著的差異。

布新國小的保證性平均滿意度是偏低的，並且與龍崗、南興、和順等三所國小存在顯著的差異。

布袋國小的保證性平均滿意度也是偏低的，並且與好美、南興等兩所國小存在顯著的差異。

(4) 學校別不同對於關懷性之差異性考驗

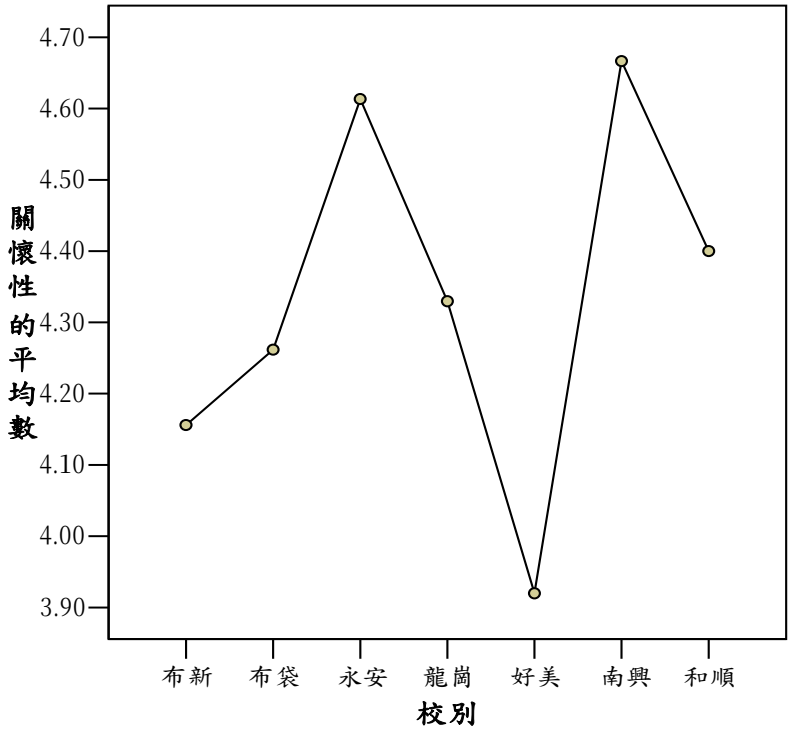

圖 4-4 各校的關懷性平均滿意度圖

由於整體的各校的關懷性平均滿意度檢定是存在差異性，觀察上圖各校的關懷性平均滿意度，發現好美國小的關懷性平均滿意度是偏低的；但再進行關懷性Tukey HSD法之

多重比較發現個別的多重比較並未出現顯著的差異性。

3. Welch 檢定：反應性的校別差異性檢定

(1) 變異數同質性檢定

由前述的Levene檢驗知，反應性變數的變異數不具有同質性(p值 = .017 < .05)。因此，以Welch 檢定法(Welch ,1951)檢定多個平均數的差異性。

表 4-22 平均數相等性檢定表

反應性	統計量	分子df.	分母df.	Sig
Welch	6.29	6	56.99	.000

配合Welch 檢定，先繪製如下的反應性校別平均滿意度圖，再採用Dunnett T3法進行多重比較。

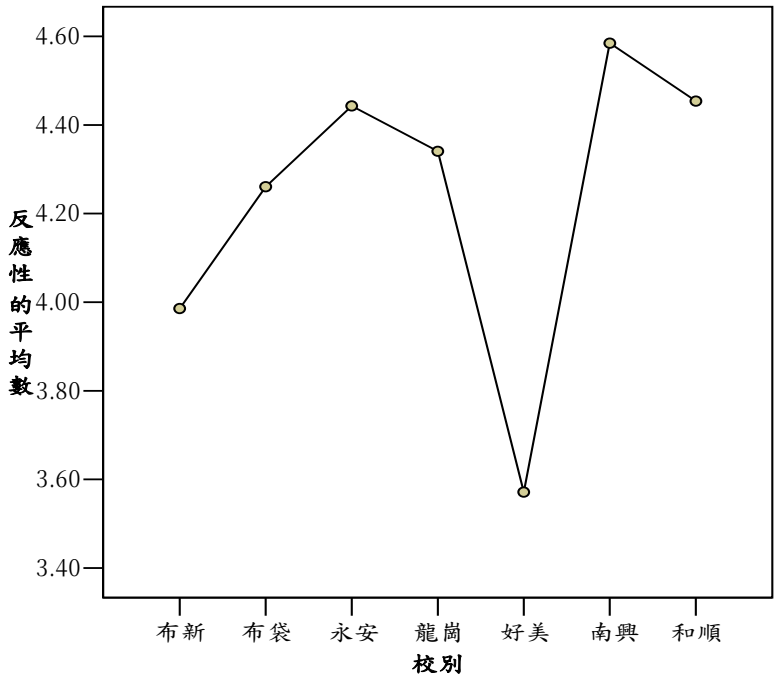

圖 4-5 各校的反應性平均滿意度圖

觀察上圖各校的反應性平均滿意度，發現好美國小的反應性平均滿意度是偏低的，只達到3.63（如下表4-23），而南興國小的反應性平均滿意度達到4.63，差距甚大。再進行反應性Dunnett T3法的多重比較，結果（如表4-24）。

表4-23 各校的反應性平均滿意度表

	個數	平均數	標準差	標準誤
布新	250	4.00	0.74	0.05
布袋	94	4.25	0.67	0.07
永安	15	4.48	0.51	0.13
龍崗	36	4.32	0.77	0.13
好美	15	3.63	1.01	0.26
南興	12	4.63	0.64	0.19
和順	27	4.47	0.55	0.11
總和	449	4.13	0.74	0.04

表4-24 反應性Dunnett T3法多重比較表（好美國小）

I校	J校	平均數差異(I-J)	標準誤	顯著性
好美	布新	-0.37	0.27	0.95
	布袋	-0.62	0.27	0.44
	永安	-0.85	0.29	0.14
	龍崗	-0.70	0.29	0.37
	南興	-1.01	0.32	0.08
	和順	-0.84	0.28	0.13

從上表之比較，好美國小與其他六校的比較卻未存在差異性，其原因是因為好美國小是小樣本且標準誤高達.265；然而布新國小與和順國小卻存在顯著的差異，如下表所示：

表4-25 反應性Dunnett T3法多重比較表（布新國小）

I校	J校	平均數差異(I-J)	標準誤	顯著性
布新	布袋	-0.25	0.08	0.07
	永安	-0.48	0.14	0.05
	龍崗	-0.32	0.14	0.35
	好美	0.37	0.27	0.95
	南興	-0.63	0.19	0.09
	和順	-.467	0.12	0.01*

4. 小結：校別不同對於服務品質滿意度的檢定結果

表4-26 校別不同檢定結果摘要表

五構面	個別多重檢定結果差異顯著
有形性	好美<龍崗，好美<南興，好美<和順
可靠性	各校彼此差異不顯著
反應性	布新<和順
保證性	好美<布袋，好美<永安，好美<龍崗 好美<南興，好美<和順，布新<龍崗 布新<南興，布新<和順，布袋<南興
關懷性	各校彼此差異不顯著

四、不同家長教育程度對於服務品質滿意度之差異性考驗

由於需要對於四個不同家長教育程度的學生檢驗五個構面平均數之間是否有顯著差異。因此，採用多變項變異數分析的統計方法來進行考驗。

1. 變異數同質性考驗

以Levene 檢定法檢定各構面的變異數是否具有同質性，結果如下表：

表4-27 誤差變異數的 Levene 檢定表

	有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性
F 值	0.30	0.47	1.61	2.61	1.13
顯著性	0.83	0.71	0.19	0.05	0.34

註：分子自由度=3，分母自由度=445

由表 4-27 的 Levene 檢定表，結果顯示有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性的顯著性 p 值均大於 .05，表示具有變異數同質性，將以多變項變異數分析(MANOVA)進行不同家長教育程度的差異性分析。

2. MANOVA 變異數分析

由於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性均具有變異數同質性。因此，以SPSS 軟體執行MANOVA變異數分析，結果發現不同家長教育程度的Wilks' Lambda值為1.53，顯著性p值為.09大於 .05，表示不同家長教育程度的學生對於服務品質滿意度的各構面存在差異性。進一步進行受試者間效應項的檢定，結果如下表：

表 4-28 受試者間效應項檢定表

來源	依變數	型 III 平方和	df.	平均平方和	F檢定	顯著性
家長教育程度	有形性	0.32	3	0.11	0.19	0.91
	可靠性	0.61	3	0.20	0.37	0.77
	反應性	0.19	3	0.07	0.12	0.95
	保證性	4.80	3	1.60	2.21	0.09
	關懷性	0.75	3	0.25	0.51	0.68

上表顯示顯著性p值均大於 .05，亦即家長教育程度對於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等之平均滿意度沒有差異的。因此，不須進行多重比較。

五、家長職業不同的學生對於服務品質滿意度之差異性考驗

由於需要對於六個不同家長職業的學生檢驗五個構面平均數之間是否有顯著差異。因此，採用多變項變異數分析的統計方法來進行考驗。

1. 變異數同質性考驗

以Levene 檢定法檢定各構面的變異數是否具有同質性，結果如下表：

表 4-29 誤差變異數的 Levene 檢定表

	有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性
F 值	1.52	0.90	0.39	0.69	0.66
顯著性	0.18	0.48	0.86	0.64	0.65

由表 4-29 的 Levene 檢定表，結果顯示有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性的顯著性 p 值均大於 .05，表示具有變異數同質性，將以多變項變異數分析(MANOVA)進行不同家長職業的差異性分析。

2. MANOVA 變異數分析

由於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性均具有變異數同質性。因此，以SPSS軟體執行MANOVA變異數分析，結果發現不同家長職業別的Wilks' Lambda值為 .926，顯著性p值為.103大於 .05，且由受試者間效應項的檢定表（下表）發現不同家長職業對於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等之平均滿意度差異性其顯著性p值分別為 .98、.67、.71、.07、.43 均大於 .05，亦即家長職業不同對於有形性、可靠性、保證性與關懷性等之平均滿意度沒有顯著的差異。因此，也不需進行多重比較。

表 4-30 受試者間效應項的檢定表

來源	依變數	型 III 平方和	df.	平均平方和	F檢定	顯著性
不同家長職業	有形性	0.44	5	0.09	0.16	0.98
	可靠性	1.74	5	0.35	0.65	0.67
	反應性	1.63	5	0.33	0.59	0.71
	保證性	7.31	5	1.46	2.03	0.07
	關懷性	2.39	5	0.48	0.97	0.43

第五節 服務品質與服務品質滿意度影響效果分析

由文獻探討可知有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等五個構面與服務品質的整體評價與聲譽有所關聯。因此，本研究以服務品質滿意度各個構面的合成變數為預測變項，以整體評價與聲譽為依變數，進行迴歸分析；迴歸方法則採用逐步迴歸法。

經以SPSS軟體執行運算，分析結果共選取反應性、關懷性、有形性與保證性四個變數為預測變數，進入多元迴歸模式；迴歸結果決定係數為0.515，亦即四個變項能預測整體評價與聲譽51.5%的變異量。迴歸後的變異數分析表如下：

表4-31 變異數分析表

模式	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
迴歸	154.46	4	38.62	117.82	.000
殘差	145.51	444	.33		
總和	299.97	448			

上表的變異數分析之顯著性p值小於 .05，顯示反應性、關懷性、有形性與保證性等四個變數對於整體評價與聲譽有顯著的解釋能力。今將迴歸係數與共線性摘要表列出如下，並檢視該預測模式的適當性，如下說明：

(1) 共線性：下表共線性統計量 VIF 值均低於 10，表示無共線性（陳正昌、程炳林、陳新豐、劉子鍵，2003）。

(2) 殘差獨立性：由於問卷資料無觀察值的時間次序關係。因此，未檢驗殘差獨立性。

(3) 殘差常態性：檢視殘差的常態 P-P 圖（如下），其殘差變動近似 45 度直線。

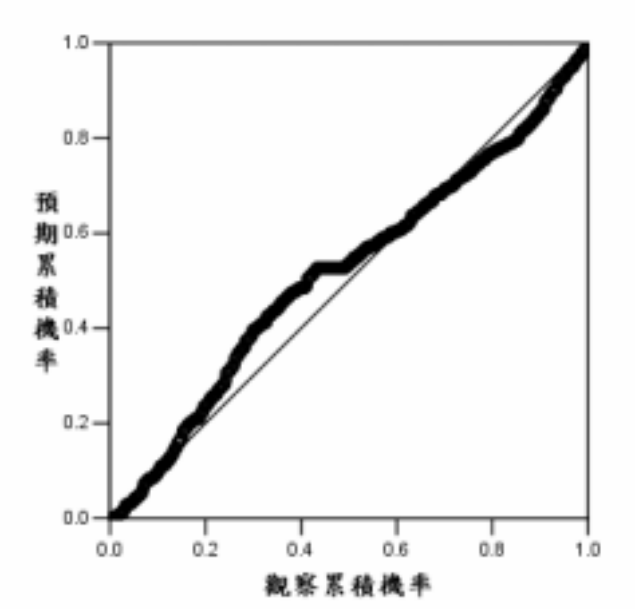

圖 4-6 殘差的常態 P-P 圖

表 4-32 迴歸係數與共線性摘要表

	未標準化係數	標準化係數	t 值	Sig.	共線性 允差	共線性 VIF
常數	0.49		2.79	.006		
反應性	0.29	0.27	4.52	.000	0.31	3.19
關懷性	0.27	0.24	4.62	.000	0.42	2.36
有形性	0.20	0.18	3.19	.002	0.35	2.90
保證性	0.13	0.14	3.04	.003	0.53	1.87

從標準化迴歸係數（β 係數）來看(表 4-33)，四個預測變項（反應性、關懷性、有形性與保證性）的 β 係數均為正

值，個別係數 t 值得顯著性 p 值均小於 .05，可見反應性、關懷性、有形性與保證性對於整體評價與聲譽有較高且顯著的正面影響效果，且反應性高於關懷性(.27 > .24)，關懷性高於有形性(.24 > .18)，有形性高於保證性，而可靠性對於整體評價與聲譽的影響不顯著，繪製標準化模式如下圖 4-7。

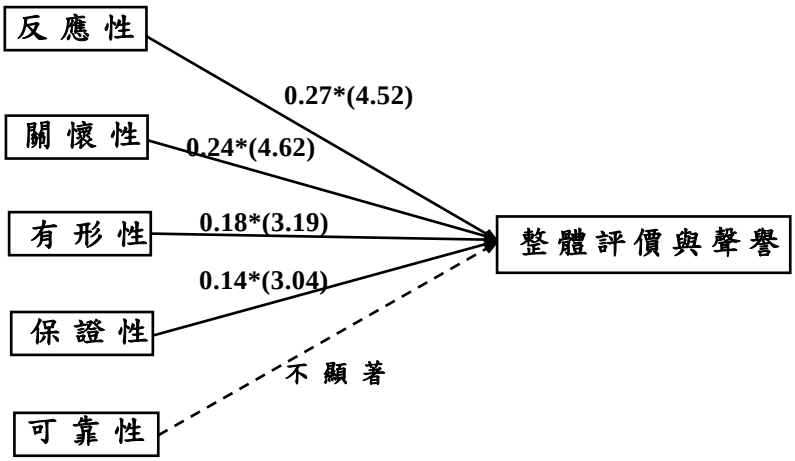

圖 4-7 服務品質與服務品質滿意度影響效果（標準化模式）

若從未標準化迴歸係數來看，可以將預測模式寫為：

整體評價與聲譽

$$= 0.49 + 0.29 \cdot \textbf{反應性} + 0.27 \cdot \textbf{關懷性} + 0.20 \cdot \textbf{有形性} + 0.13 \cdot \textbf{保證性}$$

$$R^2 = 0.515 \qquad \textbf{(4-1式)}$$

上式表示若能在反應性方面讓學生覺得滿意而平均增加 1 分的滿意度，可以使得布新國小附設游泳池的整體評價與聲譽提升 0.29 分；同理，若能在關懷性、有形性、保證性等方面讓學生覺得滿意而平均各增加 1 分的滿意度，可以使得游泳池的整體評價與聲譽各分別提升 0.27、0.20、0.13 分。

第六節　游泳池經營方向與期望服務之深度訪談

由於布新國小附設的游泳池除了提供本校與鄰近學校的國小學生游泳教學外，並兼具提供嘉義縣布袋鎮居民的休閒生活。游泳池的管理方式是否在提供社區服務方面能獲得居民的肯定，達到政府經費補助建設游泳池的社區服務目的，以及擔負布袋地區國小學生游泳教學的任務。

本研究試圖從不同的管道來瞭解布新國小附設游泳池的服務與經營管理情形。前述是以參與布新國小游泳教學的國小學生為對象進行問卷調查，並作差異性分析與影響性分析。

本節將針對布新國小學生家長、經營管理單位的教師與員工為對象，進行深度訪談，蒐集「質」性資料，瞭解布新國小附設游泳池經營管理的優劣勢、機會與威脅，並作為進行SWOT方法分析的佐證資料，以作為未來游泳池營運與行銷管理的改進參考。今將實施過程做說明如下。

一、文獻整理

本研究收集國內外相關文獻資料，包括：國內學位論文、國內外學術期刊、週刊及網頁，使我們對國民小學經營附設游泳池的歷史背景、現況、運作、理論及前人的研究結果有初步瞭解，歸納整理出國民小學附設游泳池於行銷管理中的主要考慮因素，希望能有助於提升游泳池行銷績效的成功關鍵。

二、深度訪談的實施

本研究的實施程序主要包括：訪談大綱編擬、預備訪談

與正式訪談三個部份。

1.訪談大綱編擬

本研究之訪談大綱是根據游泳池經營的Strength（優勢）、Weakness（弱勢）、Opportunity（機會）與Threat（威脅）等四個特性編寫修訂而來。

2.預備訪談

先訪問一位游泳池的管理者，瞭解游泳池經營的概況，其受訪資料供本研究資料處理與分析範圍之參考。研究者針對預備訪談部分作檢討，以作為正式訪談內容之修正。

3.正式訪談

正式訪談中，每位訪談對象接受一次以上的訪談請益，訪談前研究者先以電話方式告知研究目的與保密原則，徵詢受訪者同意後，再確定時間與地點，進行一對一訪談，訪談時間約為30分鐘。

本研究設計為半結構式之訪談形式，研究者利用較不受限的研究問題作為訪談的依據。因此，僅列出主要問題於訪談大綱中，作為訪談的架構。研究者實際進行訪談時之遣詞用字不太侷限，研究問題的形式及討論方式採取較彈性的方法進行。

三、研究流程與設計

本研究的研究流程是先確立研究動機與研究目的，再調查布新小學附設游泳池的狀況，瞭解現況與與經營問題，蒐集與整理有關SWOT分析的文獻，編寫游泳池經營的優勢、弱勢、機會與威脅等題目。

四、研究對象

針對布新國小學生家長與經營游泳池的教職員工(包含教務處主任、總務處主任、教學組長、體衛組長、主計出納人員與游泳池管理人員)等10位，進行深度訪談。

五、研究工具

1、訪談的主題內容

2、研究者：研究者兼具訪談者、資料蒐集與分析的角色。

3、紙和筆：訪談過程中經受訪者同意，全程使用紙和筆做即時的記錄。

六、主題內容

1. 你認為布新國小附設游泳池還有哪些優勢？
2. 你認為布新國小附設游泳池還有哪些弱勢？
3. 你認為布新國小附設游泳池還有哪些機會？
4. 你認為布新國小附設游泳池還有哪些威脅？
5. 你對布新國小附設游泳池有什麼建議？

七、訪談結果摘要

本研究為尊重受訪者，皆於訪談進行前徵求同意並於訪談時由研究者依訪問內容進行回應。

本研究資料分析方法是採內容分析法，透過邏輯的分析歸納過程，將所收集資料的表面和內容，客觀而有系統地分類，並做成相關表格，如下：

表 4-33 訪談結果摘要表

特性	項目內容
游泳池的優勢	1.政府補助。 2.專業游泳教練。 3.學校專業師資。 4.有基本收入。 5.家長會贊助鼓勵，門票費用便宜。 6.學校周邊設備，可供顧客更多元的選擇。
游泳池的劣勢	1.設備老舊，缺乏大型SPA、蒸氣室等設備。 2.缺乏加溫系統，影響泳客數與游泳池收入。 3.室外游泳池，易受氣候影響收入極不穩定。 4.經營管理領域的專業人力不足。 5.游泳池濱臨海邊，造成游泳池收入減少。 6.附近無私立游泳池，可聯合舉辦大型活動。
游泳池的機會	1.聯合轄區學校舉辦比賽，增加泳池知名度。 2.游泳池場地，可作為水上相關協會訓練用。 3.規劃辦理布袋地區學童游泳訓練營。
游泳池的威脅	1.臨近布袋港海岸，影響泳客前來游泳池意願。 2.游泳池位置偏遠，交通不便，影響使用意願。 3.游泳池收支經費多寡無關學校營運狀況，缺乏市場競爭力。
建議項目	1.更新游泳池內部設備 2.增加經費補助。 3.增加教練與管理員人數

第七節　經營方向與期望服務之問卷調查

為了進一步了解布袋地區國小學生游泳教學現況、問題、服務與經營管理情形，以上一節之深度訪談的結果製作問卷，從客觀的立場調查國小學生家長的看法，蒐集資料。

本節將以布新國小學生家長為對象，採用開放性問卷調查，進行布新國小學生家長對於布新國小附設游泳池經營方向與期望服務看法的調查研究。

一、研究工具與研究對象

本研究係以嘉義縣布新國民小學經營附設游泳池為研究標的，研究對象為布新國小學生家長；研究工具為「布新國小附設游泳池經營方向與期望服務問卷」。

二、問卷內容（見附錄六）

三、資料分析與歸納整理

以布新國小附設游泳池經營方向與期望服務問卷為研究工具，經由134位學生家長複選題勾選，分析各項之重要性排名，並歸納與整理如下。

（一）布新國小附設游泳池的優勢分析

1.重要性排名

布新國小附設游泳池的優勢依序為(1)專業游泳教練佔83%複選次數共111人次，佔總人數134人的比例為83%)。(2)周邊包含運動場地，可提供顧客更多元的選擇佔51%。(3)門

票費用便宜佔48%。詳細如下表列：

表4-34 布新國小附設游泳池的優勢統計表（複選題）

項目	複選次數	佔總次數比例	佔總人數比例	重要性排名
□①政府補助	55	12.3	41.0	4
□②專業游泳教練	111	24.9	82.8	1
□③學校專業師資	37	8.3	27.6	5
□④有基本收入	19	4.3	14.2	7
□⑤家長會贊助鼓勵	34	7.6	25.4	6
□⑥門票費用便宜	65	14.6	48.5	3
□⑦周邊運動場地，供顧客多元選擇。	68	15.2	50.7	2
□其他(如下表)	57	12.8	42.5	
總人數（134人）	446	100.0		

2. 其他優勢項目

表4-35 其他優勢項目表

項次	劣勢項目	人次	內容
1	地點佳	14	暑假玩樂的地方、怕海邊危險、學游泳離家近、安全場地
2	教練服務	12	教練態度很好、關心學生

續表 4-35

項次	劣勢項目	人次	內容
3	設備好	11	小Spa、器材好、空間寬敞
4	學習游泳	9	學游泳技能
5	休閒運動	6	有益的運動
6	水質清澈	5	水質乾淨
	合計	57	

（二）布新國小附設游泳池的劣勢分析

1.重要性排名

布新國小附設游泳池的劣勢依序為：(1)游泳池是室外游泳池，易受氣候影響，收入極不穩定佔56%。(2)游泳池缺乏加溫系統，影響泳客人數與游泳池收入佔52%。(3)游泳池經營管理領域的專業人力不足佔35%。詳細如下表列：

表4-36 布新國小附設游泳池的劣勢統計表（複選題）

項目	複選次數	佔總次數比例	佔總人數比例	重要性排名
□①設備老舊，缺蒸氣室型SPA等設備。	45	13.9	34.4	4
□②游泳池缺加溫系統，影響泳客數與收入。	68	21.0	51.9	2
□③游泳池是室外游泳池，受氣候影響，收入不穩定。	73	22.5	55.7	1

續表 4-36

項目	複選次數	佔總次數比例	佔總人數比例	重要性排名
□④游泳池經營管理領域的專業人力不足。	46	14.2	35.1	3
□⑤游泳池地點濱臨海邊，造成游泳池收入減少。	36	11.1	27.5	5
□其他 (如下表)	56	17.3	42.7	
總人數（134 人）	324	100.0		

2 其他劣勢項目

表 4-37 其他劣勢項目表

項次	劣勢項目	人次	內容
1	設備維修	18	器材與置物櫃未維修、座位不足、滑水道欠缺
2	設備髒亂	14	地板、更衣室、廁所有點髒
3	水質欠佳	9	水質不夠乾淨、水太冷
4	開放時間	6	暑假太短、希望整年開放
5	門票費用	5	免費開放、門票全免
6	人力不足	4	增加專業人力
	合計	56	

（三）布新國小附設游泳池的機會分析

1.重要性排名

布新國小附設游泳池的機會依序為：(1)聯合轄區學校舉辦學區性的比賽，增加游泳池知名度佔81%。(2)附近無私立游泳池，可聯合公私立單位舉辦大型活動佔56%。(3)游泳池場地，可作為民間水上相關協會訓練用佔55%。詳細如下表列：

表4-38布新國小附設游泳池的機會統計表（複選題）

項目	複選次數	佔總次數比例	佔總人數比例	重要性排名
□①附近無私立游泳池，可聯合公私立單位舉辦大型活動。	75	25.4	56.4	2
□②聯合轄區學校舉辦學區性的比賽，增加游泳池知名度。	107	36.3	80.5	1
□③游泳池場地，可作為民間水上相關協會訓練用。	73	24.7	54.9	3
□其他(如下表)	40	13.6	30.1	
總人數（134人）	295	100.0		

2. 其他機會項目

表 4-39 其他機會項目表

項次	機會項目	人次	內容
1	知名度	19	辦大型活動、培養游泳選手等
2	提供訓練	13	訓練本校或他校游泳健將
3	增加收入	8	暑假開放、多元化經營等
	合計	40	

（四）布新國小附設游泳池的威脅

1.重要性排名

布新國小附設游泳池的威脅依序為：(1)游泳池位置偏遠，交通不便，影響泳客使用意願佔63%。(2)近布袋港海岸，影響泳客前來游泳池意願佔42%。(3)游泳池收支經費多寡無關學校營運狀況，缺乏市場競爭力佔30%。詳細如下表列：

表 4-40布新國小附設游泳池的威脅統計表（複選題）

項目	複選次數	佔總次數比例	佔總人數比例	重要性排名
□①近布袋港海岸，影響泳客來游泳池意願。	52	25.6	41.6	2
□②游泳池位置偏遠，交通不便，影響泳客使用。	79	38.9	63.2	1
□③游泳池收支經費無關學校營運，缺乏競爭力。	37	18.2	29.6	3
□其他 （如下表）	35	17.2	28.0	
總人數：134 人	324	100.0		

2. 其他威脅項目

表4-41 其他威脅項目表

項次	威脅項目	人次	內容
1	民池競爭	12	私營泳池設備好
2	經費不足	8	收入不多、人力不足
3	水池太小	5	水池不夠大、水池淺
4	設備欠佳	4	設施簡單、老舊
5	傳統迷思	3	暑假開放在鬼月
6	環境衛生	3	泳池地板、廁所不乾淨
	合計	35	

（五）對布新國小附設游泳池的建議項目

依據134位家長建議的寶貴意見，以1.改善設備：增加女更衣室、置物櫃、SPA、滑水道、增蓋屋頂、溫水設備、跳水台等共27人次。2.環境衛生共13人次。3.水質潔淨共8人次。4開放時間共8人次，相關資料整理如下表：

表4-42 建議項目表

項次	建議項目	人次	內容
1	改善設備	27	增加女更衣室、置物櫃、SPA、滑水道、增蓋屋頂、溫水設備、跳水台等
2	環境衛生	13	定期清潔
3	水質潔淨	8	水可以再清澈一點
4	開放時間	8	增加週六、週日、及夜間時間

續表 4-42

項次	建議項目	人次	內容
5	知名度	7	多辦比賽提升知名度
6	教學時間	5	一年級開始教游泳、他校學生
7	規劃利用	4	好好規畫爭取經費
8	免費開放	3	免費讓學生游泳
9	增加人力	3	增加教練與管理員
	合計	78	

第八節 布新國小附設游泳池之SWOT分析

布新國小附設游泳池雖然連年虧損，造成學校財政上的負擔，但其有形與無形的效益是否存在，值得研究。又從行銷管理的角度來看是否能增加收入，減少虧損；布新國小是否能藉由附設游泳池作為跟民間團體合作的橋樑，學校提供場地及專業教練，給學生學習的機會，並提升學生未來就業的競爭力。本節將從游泳池經營管理與行銷管理兩方面進行SWOT分析。

一、游泳池經營管理模式分析

根據教育部公布「我國游泳池現況分析調查報告」（教育部，2005）指出，目前符合辦理游泳教學之游泳池學校佔一半以上。校方應跳脫學校的立場，由企業經營的角度與方向著眼，讓學校游泳池的發展趨勢，推向積極主動的經營管

理，讓游泳池能永續經營。

藉由第六、七節的資料蒐集與分析，本節將應用SWOT、5Ps理論來分析國小附設游泳池的經營方式與整體經營行銷之策略，並試著找出布新國小附設游泳池經營時可能的較佳運作模式及其關鍵成功因素。

先說明布新國小附設游泳池營運困境、縣府補助後營運模式、營運現況，並列出國小附設游泳池經營成功關鍵因素，以作為SWOT及5Ps理論分析之依據。

（一）布新國小附設游泳池營運困境

布新國小游泳池營運的困境，可從下列四點分別說明：

1. 開放時間受限

布新游泳池屬於室外游泳池，本身營運易受氣候影響，氣候不穩定常是造成泳客使用意願低落的一大主因，加上游泳池又缺乏加溫系統。冬天一到，游泳人數遞減，收入無形中減少。

2. 營運的虧損

由於游泳池是屬於公立游泳池，票價較一般私人泳池便宜，不以營利為目的，卻要支付經常性的人事、業務開銷跟龐大的營運成本，加上游泳池是室外游泳池，游泳池的經營受天氣因素影響大，主要的收入來源（門票收入）即不穩定，每年都營運虧損，常年累積對政府財政形成沉重負擔。

3. 更新設備缺乏經費

有鑒於近年來私立室內溫水游泳池數量不斷增加，國小游泳池的設施設備極需進行更新與改善，但政府機關本身經費短缺，無法提供經費讓國小游泳池設備進行更新，造成國

小游泳池設備跟私立游泳池設施之相差甚大，造成收入虧損日益擴大。

4. 專業人才的缺乏

政府在布新國小附設游泳池的人員編制上，只由校內老師兼任管理員及二名臨時人員（售票員一名，救生員一名），缺乏專業經營管理人才及專業教練，導致整體服務水準無法跟民間業者相提並論，因而流失大量泳客，也造成收入降低，虧損越來越多。

（二） 申請縣府補助後營運模式

1. 布新國小附設游泳池現有環境分析

多年來嘉義縣府每年都有編列預算補助布新國小附設游泳池，並因應師生、家長及泳客之建議，已在游泳池屋頂加蓋遮陽蓬，增加設置SPA小浴缸提供泳客服務；也因應健康與休閒需要，設置休閒區提供休閒場所和其他相關設施，更新整修原有的設施設備，對布新國小附設游泳池營運效益應有明顯的提升。

2. 開放時間及使用對象

游泳池整修後，配合嘉義縣政府政策鼓勵濱海地區各學校師生前來泳訓及規劃調整各學校師生教學上課使用游泳池的時段，開放全天候時間給社區民眾使用以增加收入。

（三） 營運現況

布新國小附設游泳池受政府補助及整修後，游泳池的收入雖然較未政府補助前有大幅提升，但人事支出、業務開銷跟營運成本也相對提高；就財務管理方面布新國小附設游泳

池是處於連年虧損的狀態，但設備及服務品質有明顯提升，前來游泳人數有相對增加，濱海地區各學校老師也樂意帶學生來上課接受游泳教學訓練。

（四） 國小附設游泳池經營成功關鍵因素

任何產業要能經營成功的因素甚多，以嘉義縣布新國民小學經營附設游泳池產業經營之關鍵成功因素，大概內容約略分成下列七項關鍵指標，列表如下。

表 4-43 游泳池經營之關鍵指標

關鍵指標	項目內容
組織人事因素	1.管理人才素質 2.一般員工素質 3.員工在職訓練 4.人事政策 5.薪資政策 6.教練、救生員素質
財務條件	1.預算與成本控制 2.融通能力
行銷活動	1.市場情報的蒐集與預測 2.廣告和媒體的曝光率 3.與社區人士互動 4.辦理相關游泳活動 5.出版游泳池校隊文宣 6.塑造標竿性明星

續表 4-43

關鍵指標	項目內容
團隊表現	1.成員的素質
	2.教練團的素質
	3.成員的數量
	4.訓練與管理制度
	5.成員的年齡
觀賞人數的提升	1.游泳隊現場的促銷
	2.隊員的精采表現
	3.偶像的魅力
	4.啦啦隊的表現
	5.主場優勢
	6.現場氣氛
	7.家長後援會能力
週邊設備	1.設備品質
	2.設備增購
	3.促銷活動
	4.設備數量
整體競爭能力與條件	1.游泳池的印象或知名度
	2.游泳池的文化與風格
	3.游泳池的經營理念
	4.游泳池成立之歷史
	5.整體合作能力

二、游泳池行銷管理分析

(一) SWOT 分析

SWOT分析屬於企管理論中的策略性規劃。意即：優勢(Strengths)、劣勢(Weaknesses)、機會(Opportunities)與威脅(Threats)。優勢是指與競爭者相較之下的市場資源需求優勢；劣勢是指與競爭者相較，企業的資源能力或限制不足；機會意指企業所處環境中的定位及最適位置；威脅則是企業所處環境中最不適合的位置。

應用在產業分析上是考量企業內部優勢和劣勢的條件，包括設備、人力、制度、儀器等，分析是否何者利於產業競爭；機會和威脅是針對外部環境進行探索，包括經濟、消費者、法律文化、社會大眾等，探討產業未來情勢之演變。SWOT分析的格式如下表：

表 4-44 SWOT 分析表

	對達成目標有幫助的條件	對達成目標有害的環境
	Strengths:優勢	Weaknesses:劣勢
內部(組織)	S1：…	W1：…
	…	…
	Opportunities:機會	Threats:威脅
外部(環境)	O1：…	T1：…

此模式可幫助分析者針對這四個面向加以考量、分析利弊得失，找出確切問題所在，設計對策加以因應。

本研究針對布新國小附設游泳池的經營管理，檢視優勢與劣勢、機會與威脅，加以改進及補強，以提供經營管理之考量與選擇。今將研究之SWOT分析表如下所示：

表4-45 布新國小附設游泳池SWOT分析表

	Strength（優勢）	**Weakness（弱勢）**
內部組織	S1：教育處每年提供固定的補助金額。 S2：學校具有游泳教練及體育組的專業師資。 S3：游泳池的擁有基本收入。 S4：各學校家長會贊助鼓勵。 S5：門票費用比一般民間遊泳池便宜。 S6：游泳池周邊包含運動場地，可以提供顧客更多元的選擇。	W1：設備老舊，缺乏大型SPA、蒸氣室、烤箱等設備。 W2：游泳池缺乏加溫系統，嚴重影響游泳池收入。 W3：游泳池是室外游泳池，易受氣候影響，收入極不穩定。 W4：游泳池經營管理領域的專業人力不足。 W5：游泳池地點濱臨海邊，造成游泳池收入減少。
	Opportunity（機會）	**Threat（威脅）**
外部環境	O1：附近無私立泳池，聯合公私立單位舉辦大型活動。 O2：聯合轄區學校舉辦比賽，增加游泳池知名度。 O3：游泳池場地，可作為民間水上相關協會訓練用。	T1：臨近有布袋港海岸，影響泳客前來游泳池意願。 T2：游泳池位置偏遠，交通不便，影響泳客使用意願。 T3：游泳池收支經費多寡無關學校營運狀況，缺乏市場競爭力。

詳細說明如下：

一、SWOT 分析

（一）內部組織

1. 組織優勢(S)：

(1) 教育處及學校高層大力支持，每年提供固定的補助金額給游池泳營運，游泳池在經營資金無後顧之憂。

(2) 學校具有專業游泳教練及體育組的專業師資，在游泳池經營及體育課教學上可以提供專業的建議及指導。

(3) 全校學生約400人游泳課為體育課必上課程，再加上臨近學區九所學校師生及社區民眾繳交游泳課程學習費用，此費用提供游泳池的基本收入。

(4) 教育處要求各學校提升學生游泳能力及各學校家長會贊助鼓勵。

(5) 門票費用比一般民間游泳池便宜，較能吸引價格取向的泳客。

(6) 游泳池周邊包含有運動場、籃球場、室內體育館等運動場地，可以提供顧客更多元的選擇。

2. 組織劣勢(W)：

(1) 游泳池設備老舊，缺乏大型SPA、蒸氣室、烤箱等設備，無法跟設備充裕的民間業者競爭。

(2) 游泳池缺乏加溫系統，冬天時僅能開放早上一個時段，嚴重影響游泳池收入，也造成游泳池營運成本過高。

(3) 游泳池是室外游泳池，游泳池經營易受氣候因素影響，造成游泳池收入極不穩定。

(4) 學校具游泳池經營管理領域的專業人力不足，無法有效經營游泳池。

(5) 游泳池地點濱臨海邊，許多社區民眾會去海邊游泳，造成游泳池收入減少。

（二）外部環境

1. 市場機會(O)：

(1) 布新游泳池轄區腹地大，附近無私立游泳池場，可跟企業或公立單位聯合舉辦大型活動，如家長日、水上運動會等活動。

(2) 聯合轄區學校舉辦學區性的比賽，如濱海學區水上嘉年華會、游泳比賽、水上競賽，增加游泳池及學校知名度。

(3) 游泳池場地，可作為民間水上相關協會（如水上救生協會、紅十字會、海浪救生協會）訓練用。

2. 市場威脅(T)：

(1) 臨近有布袋港海岸，社區人士會前往游泳，影響泳客前來游泳意願。

(2) 游泳池位於本縣偏遠區域，交通較不方便，影響泳客使用意願。

(3) 游泳池收支經費多寡無關學校營運狀況，缺乏市場基本競爭力。

二、5Ps 策略分析

（一）產品策略方面

1. 聯合轄區學校舉辦學區性的比賽，如濱海地區水上嘉年華會、游泳比賽、水上競賽，增加游泳池及學校知名度。

2. 游泳教學：布新國小游泳池本身具有25M×15M教學池，

可作為學校體育課及泳訓班游泳教學使用。

3. 水中訓練：布新國小游泳池水深 1.1M~1.5M，可作為各種水域訓練場地，如救生、求生、潛水等訓練使用。

（二）定價策略方面

採用低價策略：布新國小游泳池是嘉義縣政府所有，因此門票價格必須比照一般公立游泳池，所以價格是採低價策略。

（三）策略聯盟方面

1. 實施策略聯盟：與學區內的臨近國中、國小學校合作，提供游泳課教學場地，增加通路點及游泳場地使用率。
2. 網路行銷：建構布新國小游泳池專屬網站，提供泳客有關游泳池最新的活動訊息。

（四）開展促銷策略方面

1. 舉辦、協辦各種水上活動：藉由舉辦各種水域競賽和辦理各項研習及救生訓練等方式，增加泳池的知名度。
2. 舉辦游泳訓練班：利用布新國小游泳池辦理暑假游泳訓練班或暑假游泳育樂營。

（五）公共關係策略方面

1. 與學校機關的關係：加強與學區內的學校合作，達到資源共享的目的。
2. 與民間團體的關係：與水上救生團體、海上救生協會合作，提供場地為訓練之用。

3. 與政府機關的關係：辦理嘉義縣政府主辦之研討會以保持密切的夥伴關係。

三、目標成效

(一) 提升學生游泳能力，保障水上活動安全。

(二) 強化教師游泳教學能力，建立游泳教學專業發展。

(三) 充份發揮經濟效益，符合社區與學校資源共用理想。

(四) 提高各校各項游泳資源數量與比率。

(五) 體育教師勝任游泳教學人數比率100%。

(六) 國中、小學生畢業前達到游泳指標人數比率90%。

第九節 本章小結

從本章各節對於布新國小附設游泳池的服務品質滿意度，以及游泳池經營方向與期望服務調查之研究，本節分別從量化分析與質化分析兩方面，摘要說明。

一、量化分析結果

從服務品質滿意度調查的資料分析結果，整理如下：

（一）平均滿意度

各問項平均滿意度大部分均高於或接近4分，顯示布新國小游泳池獲得學生很高的肯定，也顯示游泳池管理單位非常認真經營管理。但在「水質清澈度」與「場地整潔衛生」低至3.5分，顯示清潔方面仍待加強。

（二）游泳池資訊來源與意願分析

游泳池資訊來源(父母親、老師、兄弟姊妹、同學、自己)的獲得與不同的性別無關，但獲得游泳池資訊來源與不同的年級是有關聯的；又由於布袋國小與布新國小鄰近於附設的游泳池，所以經由兄弟姊妹、同學、自己獲知游泳池資訊的比例遠高於其他的永安、龍崗、好美、南興、和順等五所國小。上述五所國小獲取的游泳池資訊則大部分來自老師的告知。

從願意再來與願意推薦分析，依性別、年級別、校別而言，願意再來與願意推薦兩項的比例均甚高且近95%左右。

（三）差異性分析

性別不同對於服務品質的有形性、可靠性、反應性與關懷性均無顯著性的差異。但保證性的滿意度男生顯著性的高於女生。

不同的年級、家長教育程度、家長職業對於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性之差異性均不顯著。

校別不同對於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等五構面的差異性均顯著，尤以有形性與保證性兩項在校別之間的差異性較大。個別多重檢定結果如下：

1.有形性：好美<龍崗，好美<南興，好美<和順。

2.可靠性：整體性考驗呈現差異，但彼此差異不顯著。

3.反應性：布新<和順

4.保證性：好美<布袋，好美<永安，好美<龍崗，
好美<南興，好美<和順，布新<龍崗。
布新<南興，布新<和順，布袋<南興

5.關懷性：整體性考驗呈現差異，但彼此差異不顯著。

(四) 影響性分析

反應性、關懷性、有形性與保證性對於整體評價與聲譽有較高且顯著的正面影響效果，四個變項能預測整體評價與聲譽51.5%的變異量；其中，反應性高於關懷性，關懷性高於有形性，有形性高於保證性，而可靠性對於整體評價與聲譽的影響並不顯著。

聲譽與整體評價的預測模式為

整體評價與聲譽

$$= 0.49 + 0.29 \cdot \textbf{反應性} + 0.27 \cdot \textbf{關懷性} + 0.20 \cdot \textbf{有形性} + 0.13 \cdot \textbf{保證性}$$

$$R^2 = 0.515 \qquad (4\text{-}1\textbf{式})$$

二、質化分析結果

從經營方向與期望服務的調查，作歸納整理，現在依據經營的優勢、劣勢、機會、威脅，將重要性排名摘要說明如下：

（一）優勢與劣勢分析

布新國小附設游泳池的優勢依序為(1)專業游泳教練佔83%(複選次數共111人次，佔總人數134人的比例為83%)。(2)周邊包含運動場地，可提供顧客更多元的選擇佔51%。(3)門票費用便宜佔48%。

布新國小附設游泳池的劣勢依序為 (1)游泳池是室外游泳池，易受氣候影響，收入極不穩定佔56%。(2)游泳池缺乏加溫系統，影響泳客人數與游泳池收入佔52%。(3)游泳池經營管理領域的專業人力不足佔35%。

（二）機會與威脅分析

布新國小附設游泳池的機會依序為(1)聯合轄區學校舉辦學區性的比賽，增加游泳池知名度佔81%。(2)附近無私立游泳池，可聯合公私立單位舉辦大型活動佔56%。(3)游泳池場地，可作為民間水上相關協會訓練用佔55%。

布新國小附設游泳池的威脅依序為(1)游池位於偏遠區域，交通較不方便，影響泳客使用意願佔63%。(2)臨近有布袋港海岸，影響泳客前來游泳池意願佔42%。(3)游池收支經費多寡無關學校營運狀況，缺乏市場競爭力佔30%。

（三）安全的保障

布新國小附設游泳池後雖然連年虧損，造成學校財政上的負擔，但仍有其邊際效益存在；最大的效益是為濱海地區民眾、學童提供安全學習游泳環境，解決海邊或河流游泳的安全顧慮問題，對生命有更大的保障。

（四）提升知名度

經行銷管理分析後，發現布新國小附設游泳池雖然在設備及人力上不如民間游泳池業者好，但若能聯合轄區學校舉辦學區性的比賽，如濱海學區水上嘉年華會、游泳比賽、水上競賽，辦理各項研習及救生訓練等方式，將有助於布新國小附設游泳池的經營發展。

（五）提升競爭力

布新國小藉由布新國小附設游泳池作為跟民間團體合作的橋樑，學校提供場地及專業教練，給學生學習的機會，並提升學生未來就業的競爭力。

第五章 結論與建議

第一節 結 論

本研究針對布新國小附設游泳池服務品質滿意度的情形加以探討研究，共獲得以下結論：

一、國小學生對游泳池之服務品質滿意度的現況

由調查結果獲知，除了鄰近布新國小附設游泳池的布袋國小與布新國小兩所國小外，較偏遠的永安、龍崗、好美、南興、和順等五所國小，學生獲取的游泳池資訊大部分來自老師的告知，顯示布新國小附設游泳池的知名度不足。

參與游泳教學的學生在各問項平均滿意度大部分均獲得學生很高的肯定（4分以上），顯示游泳池管理單位非常認真經營管理，對於教育部推行的游泳教學教育貢獻良多。

但水質清澈度與場地整潔衛生的平均滿意度分數低於4分，有待加強改善。學生家長也建議「環境衛生應定期清潔」，且期待「水可以再清澈一點」，以維持水質潔淨。顯示衛生與整潔在提高游泳池的服務品質滿意度上相當重要。

二、不同人口變項之國小學生對服務品質滿意度之差異性

學生人口統計變數中學生家長背景的家長教育程度、家長職業，對於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性之差異性均不顯著，顯示不會因家長背景不同而有所差異。性別因素上，除了男生對於保證性的滿意度較高於女生外，其餘構面亦無明顯差異。

學校相關的因素方面，不同的年級在五個服務品質構面

的滿意度亦無明顯差異。

校別不同對於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等五構面的服務品質滿意度有不錯的評價，但是不同的學校在五構面均呈現顯著性的差異，尤其以好美國小對於有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等服務品質滿意度均較其他國小偏低，游泳池管理單位應該深入瞭解原因何在，以作為經營管理與行銷管理之改進參考。

三、服務品質滿意度影響游泳池的整體評價與聲譽

依據本研究之整體評價與聲譽預測模式（如 4-1 式）顯示，由於教練與服務人員對於學生的教學服務、意見處理與設施維護保養的反應性，以及教練與服務人員對於學生的關懷、鼓勵與需求配合之關懷性，對於整體評價與聲譽有很高的影響效果，若加強反應性與關懷性的提升，有助於提高布新國小附設游泳池的評價與聲譽。雖然有形性與保證性次之，但仍有一定的貢獻度。

四、學生家長對於布新國小附設游泳池的經營管理的看法

布新國小附設游泳池的優勢依序為(1)專業游泳教練佔 83% (2)周邊包含運動場地，可提供顧客更多元的選擇佔 51%。(3)門票費用便宜佔 48%。

布新國小附設游泳池的劣勢依序為 (1)游泳池是室外游泳池，易受氣候影響，收入極不穩定佔 56%。(2)游泳池缺乏加溫系統，影響泳客人數與游泳池收入佔 52%。(3)游泳池經營管理領域的專業人力不足佔 35%。

布新國小附設游泳池的機會依序為(1)聯合轄區學校舉辦學區性的比賽，增加游泳池知名度佔 81%。(2)附近無私立游泳池，可聯合公私立單位舉辦大型活動佔 56%。(3)游泳池

場地，可作為民間水上相關協會訓練用佔 55%。

布新國小附設游泳池的威脅依序為(1)游池位於偏遠區域，交通較不方便，影響泳客使用意願佔 63%。(2)臨近有布袋港海岸，影響泳客前來游泳池意願佔 42%。(3)游池收支經費多寡無關學校營運狀況，缺乏市場競爭力佔 30%。

因此，依據本研究之 SWOT 分析、5Ps 行銷管理分析、以及學生家長的期待服務調查之建議，應該常常舉辦學區性的水上比賽或水上活動、聯合公私立單位舉辦大型水上活動，並配合民間水上相關協會訓練等，增加布新國小附設游泳池的知名度。

五、布新國小附設游泳池經營與行銷管理

配合布新國小附設游泳池在專業游泳教練、周邊場地的多元選擇、以及便宜的門票費用等優勢，提高學生游泳意願，增加泳客人數與知名度，提升營運績效；聯合舉辦學區性游泳比賽、公私立單位舉辦大型水上活動、以及結合民間水上相關協會訓練等創造行銷的機會。

另一方面，為了彌補營運的劣勢，應積極添購器材設備、提供即時的維護保養、以及爭取增加補助經費與人力等，加強競爭力。

綜合而言，在既有的教學服務績效上，再加強衛生與整潔，提高游泳池的服務品質滿意度；加強反應性與關懷性的提升，有助於提高布新國小附設游泳池的評價與聲譽。並深入瞭解特殊學生與學校的游泳教學意見，作為經營管理與行銷管理之參考。

第二節 建 議

本研究對於布新國小附設游泳池之服務品質滿意度之研究，提出以下建議：

一、對經營管理單位之建議

1. 加強與民間團體及學校策略聯盟

布新國小附設游泳池應加強與民間團體及臨近學校策略聯盟合作提供專業的教練及場地，對於鄰近的安親班及缺乏游泳池的學校，應提供專業的教練及場地並給與優惠門票，以增加游泳池的收入。

2. 舉辦全縣性的水上賽會

布新國小附設游泳池可以聯合轄區學校舉辦學區性的比賽，如濱海學區水上嘉年華會、游泳比賽、水上競賽。布新國小除附設游泳池外，校內亦有田徑場、籃球場、體育館、及臨近寬廣的布袋港沙灘，提升學校知名度。

3. 開辦訓練班

開設暑期游泳育樂營、幼兒游泳育樂營、救生研討會、課後泳訓班等水域活動教學班，布新國小附設游泳池課後及假日不用實為可惜。因此，建議可跟民間業者合作，開辦訓練班增加游泳池營運收入。

4. 提高游泳池運作的優良條件

限於經費短缺，冬天常無法供應適溫的水。因此構想設計太陽能聚溫系統，使太陽能源再次利用調整水溫，提高泳池運作的優良條件。

二、對後續研究之建議

本文僅對布新國小附設游泳池經營管理之服務品質滿意度，進行相關探討與研究。未能針對布袋濱海地區民眾游泳特性與需求運用狀況做深入之探討，建議後續研究者可針對布袋地區海水游泳特性與淡水游泳特性進行差異性研究，提供民眾、學生面對做不同游泳環境之參考。

有關家長建議學習游泳之教育年齡希望往下延伸至國小一年級，以布新國小附設游泳池之經營管理優勢，可以進行游泳教學之可行性評估。

本研究結果雖可提供了解學校游泳池之經營模式與經營績效，但推論至其它地區可能會因不同地區人口特性或學校文化差異，而有部分的限制存在。

參考文獻

一、中文部分

尤聰銘（2002）。*游泳池服務品質之實證研究－以彰化縣ABC泳健世界俱樂部為例*。未出版碩士論文，國立台灣師範大學，台北。

方信淵（1997）。*公立大學游泳池對外開放顧客滿意度之比較研究－以臺灣師大、清華大學為例*。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，台北。

王傑賢（1997）。*室內溫水游泳池之消費者行為研究－以國立台灣師範大學本部室內溫水游泳池為例*。*台大體育學報*，1，383-413。

王睦舜（2000）。*經濟學*。台北：五南。

行政院主計處（2005）。*九十三年國內社經指標*。

余月美（2005）。*服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究*。未出版碩士論文，國立彰化教育大學，彰化。

李文君（2006）。*大學院校服務品質量表建構之研究－以台南地區為例*。未出版碩士論文，國立臺南大學，臺南。

李文昌（2005）。*游泳池水質診斷輔助系統之開發研究*。未出版碩士論文，國立體育學院，桃園。

李孟學（2005）。*台北市公辦民營室內溫水游泳池顧客運動參與行為與滿意度之研究*。未出版碩士論文，國立台灣師範大學，台北。

李俞麟（2004）。*游泳俱樂部會員參與行為與滿意度之研究以－寬明游泳俱樂部為例*。未出版碩士論文，輔仁大學，

台北。

李英瑋（2001）。*國內綜合型運動網站使用者滿意度之研究*。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，台北。

李曉蓉（2002）。*國小校長學校效能滿意度研究*。未出版碩士論文，國立花蓮教育大，花蓮。

吳明隆、涂金堂(2006)。*SPSS 與統計應用分析(第二版附光碟)*。台北：五南。

吳萬益、林清河(2001)。*企業研究方法*。台北：華泰。

周文賢（2003）。*服務業管理*。台北:空中大學。

林忠程（1994）。*台北市游泳運動俱樂部市場區隔之研究*。未出版碩士論文，國立台灣體育學院，桃園。

林燈燦（2003）。*服務品質管理*。台北：品度。

近滕隆雄（2000）。*服務管理（第一版）*。台北：書泉（陳耀茂譯）。

邱昌宜（2004）。*服務品質與顧客滿意度、顧客忠誠度關係之研究－以文教業為例*。未出版碩士論文，國立台北大學，台北。

洪嘉文（2001c）。*學校體育經營管理之革新趨勢與發展策略。大專體育學刊，3（1），177-190*。

教育部（2005a）。*確立海洋台灣的推動體系—推動學生游泳能力方案*。臺北市：教育部體育司。

教育部（2005b）。*我國游泳池現況分析調查專案報告*。臺北市：教育部體育司。

教育部體育司（1998c）。*全國各級學校運動場地設施調查研究*。台北市：教育部體育司。

郭進財（1996）。*游泳池消費者滿意度之探討-以國立中正大*

學游泳池為例。體育學術研討會專刊，49-68。

陳正昌、程炳林、陳新豐、劉子鍵（2003）。*多變量分析方法：統計軟體應用*。台北：五南。

陳和睦（1993）。*游泳池的經營管理。國民體育季刊，22（1），76-85 頁*。

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*。未出版碩士論文，朝陽科技大學，台中。

黃文松（2006）。*學校游泳池使用者服務品知覺之研究-以台北縣立高中為例*。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，台北。

黃添營（2006）。*複合式游泳池消費者消費行為與滿意度之研究－以中壢市為例*。未出版碩士論文，國立體育學院，桃園。

楊東震、羅玨瑜（2003）。*服務行銷與管理*。台北：雙葉。

廖志猛（1994）。*休閒運動參與者生活型態及運動態度之研究*。國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版。

廖俊儒（2004）。*職棒現場觀眾消費體驗要素對體驗滿意度與忠誠意願影響之研究*。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，台北。

劉記杆（2005）。*國立高中職游泳池委外經營之顧客滿意度*。未出版碩士論文，臺中健康暨管理學院，台中。

蔡士傑（2005）。*運動健身俱樂部服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究－以桑富士運動俱樂部為例*。未出版碩士論文，台灣師範大學，台北。

鄭順璁（2001）。*台北市 YMCA 游泳池訓練班消費者行為之研究。國立體育學院論叢，12（1），175- 188*。

蕭睿崢（2005）。*高爾夫球場服務品質與顧客滿意度之研究－以林口球場為例*。未出版碩士論文，輔仁大學，台北。

鍾秋美（2003）。*溫水游泳池消費者行為之研究-----以新竹市溫水游泳池消費者為例*。未出版碩士論文，國立台灣體育學院，桃園。

蔡長江（1999）。未出版，布新國民小學附設游泳池簡介。

蘇武龍（2000）。*住院服務品質與病患滿意度之探討－成大、奇美醫院為例*。未出版碩士論文，國立成功大學，台南。

二、英文部分

Anderson, F. C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction,market share, and profitability:Findings from Sweden. *Journal ofMarketing*, 58, 53-66.

Armistead, C. G. (1985). *Material Management* , Voss, C. (eds).

Bateson, J. (1979). Why We Need Services Marketing. in O. C. Ferrell, S. W. Brown, and C.W. Lamb, Jr. (eds)., *Conceptual and Theoretical Developments in Marketing*, Chicago: American Marketing, 131-146.

Batra, R. & Olli Ahtola.(1991). Measuring the Hedonic and Utilitarian Sources of Consumer Attitudes. *Marketing Letters*, 2(2), 159-170.

Bolton, R. N., & Drew, J. H.(1991). A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, 17.

Brady, M.K. and Cronin, J.J. Jr. (2001). *Journal of Marketing*.

65(3), 34-49

Buell, V. P. (1984). *Marketing Management: A Strategic Planning Approach*. McGraw-Hill Book Co . .

Cardozo, R.N.(1965). An Experimental Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction. *Journal of Marketing research*, 24(8),244-249.

Carmen, J. M., & E. Langeard.(1980). Growth Strategies of Service Firms. *Strategic Management Journal*, 1 (January-March), 7-22.

Cronins, J. J. Jr., & Taylor, S. A.(1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*,56,55-68.

Davis, D. L., J. P. Guilitinan & W. p. Jones.(1979). Service Characteristics, Consumer Search, and the Classification of Retail Services. *Journal of Retailing*, 1979, 55(3), 3-23.

Engel J.F., Blackwell R.D.,& Miniard P.W.(1995). *Consumer behavior*. Illinois : Dryden Press.

Eiglier, P. & E. Langeard.(1977). 'Services as Systems: Marketing Implications', in P. Eiglier, E. Langeard, C. H. Lovelock, J. E. G. Bateson and R. F. Young (eds). *Marketing Consumer Services: New Insights*, 84-103. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.

Fornell, C., & Larcker, D. F.(1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*,

18(3), 39-50.

Galer, M. M.(2000). The effect of market orientation on customer satisfaction and employee satisfaction on service quality. *Dissertation Abstracts International*, 61(2),135.

Garvin, D. A.(1984). What does product quality really mean? *Solan Management Review,* 26, 25-43.

George, W. & H.C. Barksdale.(1974). Marketing Activities in the Service Industries. *Journal of Marketing*, 38.

George, W. R.(1977). The Retailing of Services- A Challenging Future. *Journal of Retailing*, 53（3）, 85-97.

Gerson, R. F.(1993). *Measuring customer satisfaction*. Menlo Park, Calif :Crisp Publications.

Guo, C.(2002). Market orientation and customer satisfaction: An empirical investigation. *Dissertation Abstracts International*, 3(9), 264.

Hill, A.V.(1992). *Field service management/an integrated approach to increasing customer satisfaction.* Homewood: Business One Irwin.

Hoyer, W.D.,& MacInnis, D.J.(1997). *Customer behavior*. Boston: Houghton Mifflin.

Kotler, P.(1997). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control*(9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Kotler, P.(2003). *Marketing management*(11th ed.). Upper

Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Lamb, C.W., Hair, J.F.,& McDaniel, C.(2004). *Marketing*. New York: Wordsworth.

Lovelock, C., & Wright, L.(2002). *Principles of service marketing and management* (2nd ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Lovelock, C. H.(1981). Why Marketing Management Need to be Different for Service. *Marketing of Services*, in James H. Donnelly and William R. George, Chicago: American Marketing Association.

McNealy, R. M.(1994). *Making customer satisfaction happen/a strategy for delighting customers*. London：Chapman & Hall.

Murdick,R.G.,Barry, & Russel,R.S.(1990). *Service operations anagement*.New York：Allyn & Bacon.

Nunnally, J. C.(1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill Book Company.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L.(1985). A conceptual model of service quality and its implications for further research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1988). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L.L. Berry. (1991).

Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

Rathmell, J. M.(1974). *Marketing in the Service Sector*, Cambridge, MA: Winthrop Publisher.

Rust, R.T. & Oliver, R.L.(1994). *Service quality*. SAGE, Thousand Oaks.California.

Sasser, and Stephen Arbeit. (1978). Selling Jobs in the Service Sector. *Business Horizons*, 19, 61-65。

Sasser, W. Richard P. Olsen and Daryl Wyckoff. (1978). *Management of Service Operation：Text, Case and Readings*. Allyn and Bacon Inc.

Schvaneveldt, S. J., Enkawa, T. & Miyakawa. M.(1991). Consumer Evaluation Perspectives of Service Quality：Evaluation Factors and Two-way Model of Quality. *Total Quality Management*, 2, 149-161.

Severt, D. E.(2002). T*he customer's path to loyalty: A partial test of the relationships of prior experience, justice, and customer satisfaction*, 63(6),2309.

Shostack, LG. (1977). Breaking Free From Product Marketing. *Journal of Marketing*, 41, 73-80.

Stanton William, J. (1987). *Fundamentals of Marketing* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Swan, J. E.(1983). Consumer Satisfaction Research and Theory: Current Status and Future Directions. *In Proceedings of the seventh annual conferee on consumer satisfaction, dissatisfaction and*

complaining behavior, Hunt H. K. and Days R. I., eds. Bloomington: School of Business, Indiana University, 124-129.

Szwarc, P.(2005). *Researching customer satisfaction & loyalty: how to find out what people really think*. London :Kogan.

Uhl, K. P. & Upah, G. D.(1983). The Marketing of Service：Why and How is it Different? *Research in Marketing*, 6, 231-257.

Vavra, T. G.(2002). *Customer satisfaction measurement simplified :a step-by-step guide for ISO 9001:2000 certification*. Wisconsin: ASQ Quality Press.

Welch, B. L.(1951). On the comparison of several mean values: An alternative approach. *Biometrika*, 38, 330-336.

Willis, D.F.(2002). Size matters: Parental satisfaction in a small school. *Dissertation Abstracts International*, 64(2),0044.

Woodruff, R. B., Cadotte, E. R. & Jenkins, R. L.(1983). Modeling consumer satisfaction process using experience based norms. *Journal of Marketing*, 10, 296-304.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J.(2000). *Services marketing: integrating customer focus across the firm* (2nd. ed). London :McGraw-Hill.

附錄一：問卷專家效度審查表

問卷專家效度審查同意函

教授/專家您好：

本人為國立臺灣體育學院運動管理研究所的研究生，目前正著手進行論文：「**國小游泳池服務品質滿意度調查之研究－以嘉義縣布新國小附設游泳池為例**」。本函的主要目的在於誠摯的邀請您擔任本研究問卷專家效度審查小組成員。

尊悉台端在運動管理領域專業的見解與精闢的研究，對該領域的發展貢獻至鉅，故衷心的懇請您能擔任本研究問卷專家效度審查小組的成員，並藉助您在該領域的專業知識與研究成果，對本研究之問卷內容予以修正並提出您寶貴的意見，定能使本研究更臻完善。本問卷審查過程可能將花費您一些寶貴時間。此外，問卷調查結果評估表將連同本研究問卷，以限時掛號方式郵寄給您。煩請您將參與意願回函填寫後，直接將相關文件以隨信附上之回郵寄回即可。

最後，希望您能擔任本研究問卷專家效度審查小組成員，更衷心期盼您對本研究提出指正與建議，非常感謝您的支持與協助。

國立臺灣體育學院(臺中)

運動管理學系碩士班

指導教授：黃彥翔 博士

研究生：黃榮利 敬上

專家效度審查與意願回函

□是，本人將擔任貴研究之問卷專家效度審查小組成員。
□否，本人無法擔任貴研究之問卷專家效度審查小組成員。
姓　名：
服務單位：
系所名稱：
職稱或領域專長：
通訊地址：
聯絡電話：（O）＿＿＿＿＿＿＿＿；（H）＿＿＿＿＿＿＿＿
傳　真：
E-MAIL：

※若您同意擔任專家效度審查小組成員，煩請隨信附上之回郵回復此函，應包含 1.專家效度審查與意願回函 2.專家問卷 3.審查結果評估總表。謝謝您的協助！

※若您無法擔任專家效度審查小組成員，煩請盡快以隨信附上之回郵回復此函，若有不便之處，祈請海涵。謝謝您的協助！

研究生：黃榮利

國立臺灣體育學院(臺中) 運動管理學系碩士班

地址：625 嘉義縣義竹鄉頭竹村 245 號。

電話：（05）3415666；行動電話：（0919）175750

E-mail：19705108@ntcpe.edu.tw

問卷專家效度審查感謝函

教授/專家您好：

感謝您同意擔任「**國小游泳池服務品質滿意度調查之研究－以嘉義縣布新國小附設游泳池為例**」問卷專家效度審查小組的成員。本研究旨在透過調查，探討跨校國小學生對於游泳池服務品質滿意度，進而提供相關單位作為參考，其相關目的：

一、國小學生對游泳池之服務品質滿意度的現況為何？

二、不同人口變項之學生對服務品質滿意度是否差異？

三、服務品質滿意度的潛在變項與 PZB 模式有無差異？

本預試問卷包括：一、游泳池服務品質滿意度題項二、跨校學生個人資料題項三、知名度與整體意向等三個部份。請您詳細閱讀本調查問卷的題項，對其文字陳述及題目的增減加以指正與修改。同時，也希望對本問卷的整體架構提供您寶貴的建議。如在文字說明有語意含糊不清之處，請您直接在題目上標記或修改。感謝您的熱心協助！煩請您將問卷專家效度審查結果評估表，以隨信附上之回郵回復此函。

最後，感謝您的熱心協助！ 誠摯地期待您的指正與建議。

國立臺灣體育學院(臺中)
運動管理學系碩士班
指導教授：黃彥翔 博士
研究生：黃榮利 敬上

國立臺灣體育學院(臺中) 運動管理學系碩士班
地址：625 嘉義縣義竹鄉頭竹村 245 號。
電話：(05) 3415666；行動電話：(0919) 175750

問卷設計說明

問卷內容分為三個部份，第一部份為服務品質滿意度共五個構面 26 題，第二部份為是學生基本資料共 5 題，第三部分知名度與整體意向共 5 題。服務品質滿意度題項之計分方式採 Likert 五點尺度量表，每題從「非常滿意」到「非常不滿意」，各區分為五點區隔，分別給予 5~1 分。

編製問卷第一部份的服務品質滿意度題項，參考之資料包括：(一)、布新國小游泳池管理單位作業程序(二)、滿意度的理論(三)、服務品質的理論(四)、有關布新國小游泳池服務品質項目。參考之文獻包含：(一)、黃添營（2006)「複合式游泳池消費者消費行為與滿意度之研究」(二)、黃文松（2006)「學校游泳池使用者服務品知覺之研究-以台北縣立高中為例」(三)、尤聰銘（2001)「學游泳池服務品質之實證研究－以彰化縣 ABC 泳健世界俱樂部為例」(四)、周文賢（2003)「服務業管理」；(五)、蕭睿崢（2005)「高爾夫球場服務品質與顧客滿意度之研究」；(六) Parasuraman , A ., Valarie A . Zeithaml , and Leonard L . Berry (1988). “SERVOUL : A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality” 等文獻，並就本問卷第一部份的服務品質滿意度五個構面，說明如下：

1. 有形物構面：探討學生是否滿意游泳池設備之完善程度。
2. 可靠性構面：探討學生是否滿意游泳池管理單位在服務學生上的正確與可靠之能力。
3. 反應性構面：探討學生是否滿意教練師長與服務人員，幫助學生及提供快速服務。

4. 保證性構面：探討學生是否滿意教練與服務人員之態度與專業知識，以及管理單位使學生信賴之能力。

5. 關懷性構面：探討學生是否滿意教練師長與服務人員對學生關心及個別照顧。

問卷第二部份為「個人基本資料」，共有5個題項，主要的個人基本資料問題包含：學生就讀學校、學生性別、年級、家長教育程度、家長職業別等設計出五題與本研究相關之題項；並且依據本研究之需要，增加第三部分「知名度與整體意向」之共有5個題項，包含：學生再來的意願、向別人推薦的意願、整體評價以及聲譽。

修改題項方式說明：

一、本量表之目的乃希望瞭解學生對於國小游泳池服務品質滿意度，作為國小游泳池管理單位與相關單位之參考。

二、本量表經專家學者評鑑後，將依專家學者惠賜之評定結果彙整出「國小游泳池服務品質滿意度調查之研究－以嘉義縣布新國小附設游泳池為例」之預試量表。

三、茲將問卷依各向度所編製的構面與題目是否合適列為該構面之題目，如果您認為不合適，請在該題的「**修正意見**」填寫修改方式或是直接刪除；如果合適，請在「**修正意見**」格內劃上「✓」。

四、如果您在某一構面中認為需要再增加其他問題，請惠予提示，並填寫問卷內容。

五、如有任何題目文句不順或詞不達意，亦或另需修改，敬請費神予以輔正。

國小游泳池服務品質滿意度調查【專家問卷】

親愛的同學，您好！

感謝您填寫這份問卷，使得研究得以順利進行。這是一份關於跨校國小學生對於嘉義縣布新國小游泳池服務品質滿意度調查研究。問卷共兩頁，請依照您內心真正的想法，誠實作答！問卷的內容及結果純粹僅供學術研究之用，絕對全部保密，所以請安心填答，謝謝您的協助！

敬祝

身體健康

國立臺灣體育學院(臺中)運動管理學系碩士班

指導教授：黃彥翔 博士

研究生：黃榮利 敬上

第一部分　服務品質滿意度

※請在下列問題中，依您自己的實際感受，在最適合的選項號碼上打『V』。

※請每題作答，每題只能圈選出一個答案。

	5 非常滿意	4 滿意	3 普通	2 不滿意	1 非常不滿意
一、有形性					

1. 游泳池提供教學的設備設施是完善的，您滿意嗎？ **修正意見：**	□□□□□
2. 游泳池提供充份的教學服務器材，您滿意嗎？ **修正意見：**	□□□□□
3. 游泳池提供的安全防滑設施與衛生設備，您滿意嗎？ 修正意見：	□□□□□
4. 游泳池整體設施與提供教學服務相符合，您滿意嗎？ 修正意見：	□□□□□
5. 游泳池場地的動線規劃，您滿意嗎？ 修正意見：	□□□□□
6. 本游泳池內告示牌標示清晰、內容詳實，您滿意嗎？ 修正意見：	□□□□□
	5 4 3 2 1

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
二、可靠性					
1. 游泳池管理單位能於承諾的時間內為您提供游泳教學的服務。 修正意見：	□	□	□	□	□
2. 教練會在游泳教學的時段內進行教學的服務，您滿意嗎？ 修正意見：	□	□	□	□	□
3. 學生有問題時，管理單位都會誠摯關心並且提供解決方法。 修正意見：	□	□	□	□	□
4. 老師或教練會說明游泳池要遵守的規定，您滿意嗎？ 修正意見：	□	□	□	□	□
5. 您來本游泳池學習游泳的成績會正確記錄，您滿意嗎？ 修正意見：	□	□	□	□	□
	5	4	3	2	1

三、反應性	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 教練或服務人員會告知學生游泳教學的開始與結束服務時間 修正意見：	□	□	□	□	□
2. 學生對於教練或服務人員提供的游泳教學服務，您滿意嗎？ 修正意見：	□	□	□	□	□
3. 教練會持續的願意幫助學生學習游泳，您滿意嗎？ 修正意見：	□	□	□	□	□
4. 服務人員對於游泳池設施的保養與維修，您滿意嗎？ 修正意見：	□	□	□	□	□
5. 教練或服務人員對於學生意見的處理方式，您滿意嗎？ 修正意見：	□	□	□	□	□

	5 非常滿意	4 滿意	3 普通	2 不滿意	1 非常不滿意
四、保證性					
1. 游泳池的水質清澈度是可信賴的，您滿意嗎？	□	□	□	□	□
修正意見：					
2. 游泳池的場地衛生整潔是可信賴的，您滿意嗎？	□	□	□	□	□
修正意見：					
3. 泳池場地對於同學的安全維護方面，您滿意嗎？	□	□	□	□	□
修正意見：					
4. 師長或教練維持泳池秩序，保護同學安全方面，您滿意嗎？	□	□	□	□	□
修正意見：					
5. 教練的專業素質與能力足以教導學生游泳，您滿意嗎？	□	□	□	□	□
修正意見：					

五、關懷性	5 非常滿意	4 滿意	3 普通	2 不滿意	1 非常不滿意
1. 師長或服務人員會給予身體不適或受傷同學必要的個別關懷 修正意見：	□	□	□	□	□
2. 在學習游泳時，師長或服務人員會適當的給予同學支持 修正意見：	□	□	□	□	□
3. 師長或服務人員會瞭解學生學習游泳的需求，您滿意嗎？ 修正意見：	□	□	□	□	□
4. 師長或服務人員會將學生的學習游泳置於最優先，您滿意嗎？ 修正意見：	□	□	□	□	□
5. 師長或服務人員會處理學生個別需求，您滿意嗎？ 修正意見：	□	□	□	□	□

第二部分：基本資料　請在以下各題項適合的空格內打☑

1. 就讀國民小學：□布袋　□永安　□龍崗　□好美　□南興　□和順

2. 性別：　　□男　　□女

3. 就讀年級：　　□三年級　□四年級　□五年級　□六年級

4. 家長教育程度：□國小或國中　□高中或高職　□專科或大學
　　□研究所以上

5. 家長職業：　　□漁　　□農　　□工　　□商　　□軍公教

修正意見：

第三部分：知名度與整體意向

1. 你第一次知道布新國小游泳池是誰告訴你的

□父母親　□老師　□兄弟姊妹　□同學　□自己

修正意見：

2. 你願意下次再來本游泳池，你願意嗎？

□非常願意　□願意　□普通　□不願意　□非常不願意

修正意見：

3. 你願意向同學、朋友或家人推薦本游泳池嗎？

□非常願意　□願意　□普通　□不願意　□非常不願意

修正意見：

4. 你對於本游泳池的聲譽，感到滿意嗎？

□非常滿意　□滿意　□普通　□不滿意　□非常不滿意

修正意見：

5. 請問您來到此游泳池學習游泳的經驗，整體評價感到滿意嗎？

□非常滿意　□滿意　□普通　□不滿意　□非常不滿意

修正意見：

本問卷到此結束，誠摯感謝您的寶貴意見與協助。

就以上個人資料的結果、建議與無法直接在問卷上做修改的部份，請填寫於此表中。謝謝。

一、需要修改、刪除的題目(請標示題號)？

二、需要增加的題目？

三、填答指示，是否清晰、易於瞭解？

四、題目之遣詞用字是否適當？語意是否通順、易於瞭解？

問卷專家效度審查結果評估總表

請將您對本研究問卷專家效度審查的結果、建議與無法直接在問卷上做修改的部份填寫於本表中。謝謝！

一、需要修改、刪除的題目(如已填寫於各分項問卷中，請不用再重複填寫，謝謝！)?
二、需要增加的題目?(如已填寫於各分項問卷中，請不用再重複填寫，謝謝！)
三、填答指示是否清晰明白，易於瞭解?
四、題目之遣詞用字是否適當?語意是否通暢，易於瞭解?
五、此問卷花費的時間是否恰當?
六、您對本問卷整體的意見為何?
七、其他意見：
審查者簽名：

※煩請將此評估總表以隨信附上之回郵回復此函。謝謝您的協助！

附錄二：問卷專家效度審查委員名錄

茲延請下列十位學者專家擔任本問卷專家效度審查委員，為本研究問卷之編製提供寶貴的意見與指導（依姓氏筆劃順序排列）

姓名	服務機關	職稱	專長
王慶堂	國立台灣體育學院 體育室活動組組長	教授	運動賽會之規劃、運動場館之經營
黃彥翔	國立台灣體育學院 運動管理學系系主任	教授	運動管理 人力資源管理
黃春松	僑光科技大學	副教授	統計軟體應用、問卷分析
洪嘉文	嘉義縣政府教育處	處長	學校體育經營管理
許修龍	嘉義縣政府教育處	副處長	學校教育行政
郭鶯珠	嘉義縣布新國民小學	校長	學校教育行政
謝典佑	國立台中教育大學 教育測驗統計研究所	博士候選人	教育測驗、問卷調查
蔡丁義	嘉義縣布新國民小學	總務主任	游泳池 總務組
蔡志聰	嘉義縣布新國民小學	體衛組長	游泳池 管理
張凱翔	嘉義縣布新國民小學	專任教練	游泳池 管理

附錄三：問卷修訂前後之內容比較表

	修訂前	修訂後
一、有形性	1. 游泳池提供教學的設備設施是完善的，您滿意嗎？	1.對於游泳池所提供的教學設備，你感到？
	2. 游泳池提供充份教學服務器材，您滿意嗎？	2.對於游泳池提供的教學器材，您感到？
	3. 游泳池提供的安全防滑設施與衛生設備，您滿意嗎？	3. 游泳池提供的安全防滑設施，您感到？ 4. 游泳池提供的衛生設備，您感到？
	4. 游泳池整體設施與提供教學服務相符合，您滿意嗎？	5. 游泳池整體設施與提供的教學服務，您感到？
	5. 游泳池場地的動線規劃，您滿意嗎？	6. 游泳池場地的動線規劃，您感到？
	6. 本游泳池內告示牌標示清晰、內容詳實，您滿意嗎？	7. 游泳池內告示牌的標示說明內容，您感到？

續前頁

	修訂前	修訂後
二、可靠性	1. 游泳池管理單位能於承諾的時間內為您提供游泳教學的服務	1. 游泳池管理單位能配合時間提供您游泳教學的服務，您感到？
	2. 教練會在游泳教學的時段內進行教學的服務，您滿意嗎？	2. 教練會在游泳教學的時段內進行教學的服務，您感到？
	3. 學生有問題時，管理單位都會誠摯關心並且提供解決方法。	3. 有問題時，游泳池管理單位會關心並提供解決方法，您感到？
	4. 老師或教練會說明游泳池要遵守的規定，您滿意嗎？	4. 老師或教練會說明入游泳池要遵守的規定，您感到？
	5. 您來本游泳池學習游泳的成績會正確紀錄，您滿意嗎？	5. 在布新國小學習游泳的成績，老師會告知並紀錄，您感到？
三、反應性	1. 教練或服務人員會告知學生游泳教學的開始與結束服務時間?	1. 教練或服務人員會告訴你游泳教學的上課和下課時間，您感到？
	2. 學生對於教練或服務人員提供的游泳教學服務，您滿意嗎？	2. 對於教練或服務人員提供的游泳教學服務，您感到？

續前頁

	修訂前	修訂後
	3. 教練會持續的願意幫助學生學習游泳，您滿意嗎？	3. 教練會持續的願意幫助學生學習游泳，您感到？
	4. 服務人員對於游泳池設施的保養與維修，您滿意嗎？	4. 服務人員對於游泳池設施的保養與維修情形，您感到？
	5. 教練或服務人員對於學生意見的處理方式，您滿意嗎？	5. 教練或服務人員對於同學提出意見的處理方式，您感到？
四、保證性	1. 游泳池水質清澈度是可信賴的，您滿意嗎？	1. 游泳池的水質清澈度，您感到？
	2. 游泳池的場地衛生整潔是可信賴的，您滿意嗎？	2. 游泳池的場地衛生整潔，您感到？
	3. 泳池場地對於同學的安全維護方面，您滿意嗎？	3. 游泳池場地對於同學的安全維護方面，您感到？
	4. 師長或教練維持泳池秩序，保護同學安全方面，您滿意嗎？	4. 老師或教練維持游泳池秩序，保護同學安全方面，您感到？
	5. 教練的專業素質與能力足以教導學生游泳，您滿意嗎？	5. 教練的教學專業能力足以教導你游泳，您感到？

續前頁

	修訂前	修訂後
五、關懷性	1. 師長或服務人員會給予身體不適或受傷同學必要的個別關懷	1. 老師或服務人員會給予身體不適或受傷同學必要的個別關懷，您感到？
	2. 在學習游泳時，師長或服務人員會適當的給予同學支持	2. 在學習游泳時，老師或服務人員會適當的給予同學鼓勵，您感到？
	3. 師長或服務人員會瞭解學生學習游泳的需求，您滿意嗎？	3. 對於老師或服務人員會瞭解學生學習游泳的需求，您感到？
	4. 師長或服務人員會將學生的學習游泳置於最優先，您滿意嗎？	4. 對於老師或服務人員將同學的學習游泳擺在最優先，您感到？
	5. 師長或服務人員會處理學生個別需求，您滿意嗎？	5. 對於老師或服務人員處理同學的個別需求，您感到？

附錄四：預試問卷

國小游泳池服務品質滿意度調查

親愛的同學，您好！

感謝您填寫這份問卷，使得研究得以順利進行。這是一份關於國小學生對於嘉義縣布新國小游泳池服務品質滿意度調查研究。問卷共兩頁，請依照您內心真正的想法，誠實作答！問卷的內容及結果純粹僅供學術研究之用，絕對全部保密，所以請安心填答，謝謝您的協助！

敬祝

身體健康

國立臺灣體育學院(臺中)運動管理學系碩士班

指導教授：黃彥翔 博士

研究生：黃榮利 敬上

第一部分　服務品質滿意度

※請在下列問題中在最適合的選項號碼上打『V』。※請每題作答，每題只能圈選出一個答案。

	5 非常滿意	4 滿意	3 普通	2 不滿意	1 非常不滿意
一、有形性					
1. 你對於游泳池所提供的教學設備，感到？	□	□	□	□	□
2. 游泳池提供的教學器材，您感到？	□	□	□	□	□
3. 游泳池提供的安全防滑設施，您感到？	□	□	□	□	□
4. 游泳池提供的衛生設備，您感到？	□	□	□	□	□
5. 游泳池整體設施與提供的教學服務，您感到？	□	□	□	□	□
6. 游泳池內場地的動線規劃，您感到？	□	□	□	□	□
7. 游泳池內告示牌的標示說明內容，您感到？	□	□	□	□	□

二、可靠性

	5 非常滿意	4 滿意	3 普通	2 不滿意	1 非常不滿意
1. 游泳池管理單位能配合時間提供您游泳教學的服務.	□	□	□	□	□
2. 教練會在游泳教學的時段內進行教學的服務，您感到？	□	□	□	□	□
3. 你有問題時，游泳池管理單位會誠懇關心並提供解決方法。	□	□	□	□	□
4. 老師或教練會說明入游泳池要遵守的規定，您感到？	□	□	□	□	□
5. 您在布新游泳池學習游泳的成績，老師會告知並記錄，您感到？	□	□	□	□	□

三、反應性

1. 教練或服務人員會告訴你游泳教學的上課和下課時間.	□	□	□	□	□
2. 對於教練或服務人員提供的游泳教學服務，您感到？	□	□	□	□	□
3. 教練會持續的願意幫助你學習游泳，您感到？	□	□	□	□	□
4. 服務人員對於游泳池設施的保養與維修情形，您感到？	□	□	□	□	□
5. 教練或服務人員對於同學提出意見的處理方式，您感到？	□	□	□	□	□

四、保證性

1. 游泳池的水質清澈度，您感到？	□	□	□	□	□
2. 游泳池的場地整潔衛生，您感到？	□	□	□	□	□
3. 游泳池場地對於同學的安全維護方面，您感到？	□	□	□	□	□
4. 老師或教練維持游泳池秩序，保護同學安全方面，您感到？	□	□	□	□	□
5. 教練的教學專業能力足以教導你游泳，您感到？	□	□	□	□	□

五、關懷性

1. 老師或服務人員會給予身體不適或受傷同學必要的個別關懷	□□□□□
2. 在學習游泳時，老師或服務人員會適當的給予同學鼓勵	□□□□□
3. 對於老師或服務人員會配合同學學習游泳的需求，您感到？	□□□□□
4. 對於老師或服務人員將同學的學習游泳擺在最優先，您感到？	□□□□□
5. 對於老師或服務人員處理同學的個別需求，您感到？	□□□□□

第二部分：基本資料　請在以下各題項適合的空格內打☑

1. 就讀國民小學：□①布新 □②布袋 □③永安 □④龍崗
□⑤好美 □⑥南興 □⑦和順

2. 性別：　□①男　□②女

3. 就讀年級：　□①三年級　□②四年級　□③五年級
□④六年級

4. 家長教育程度：□①國小或國中 □②高中或高職
□③專科或大學 □④研究所以上

5. 家長職業：　□①漁　□②農　□③工　□④商
□⑤軍公教　□⑥其他

第三部分：知名度與整體意向

6. 你第一次知道布新國小游泳池是誰告訴你的

□①父母親　□②老師　□③兄弟姊妹　□④同學　□⑤自己

7. 你願意下次再來本游泳池游泳嗎？

□①非常願意　□②願意　□③普通　□④不願意　□⑤非常不願意

8. 你願意向同學、朋友或家人推薦本游泳池嗎？

□①非常願意 □②願意 □③普通 □④不願意 □⑤非常不願意

9. 你對於本游泳池的聲譽，您感到？

□①非常願意 □②願意 □③普通 □④不願意 □⑤非常不願意

10. 請問您來到此游泳池學習游泳的經驗，整體評價您感到？

□①非常願意 □②願意 □③普通 □④不願意 □⑤非常不願意

本問卷到此結束，誠摯感謝您的寶貴意見與協助！

附錄五：正式問卷

國小游泳池服務品質滿意度調查

親愛的同學，您好！

感謝您填寫這份問卷，使得研究得以順利進行。這是一份關於國小學生對於嘉義縣布新國小游泳池服務品質滿意度調查研究。問卷共兩頁，請依照您內心真正的想法，誠實作答！問卷的內容及結果純粹僅供學術研究之用，絕對全部保密，所以請安心填答，謝謝您的協助！

敬祝

身體健康

國立臺灣體育學院(臺中)運動管理學系碩士班

指導教授：黃彥翔 博士

研究生：黃榮利 敬上

第一部分　服務品質滿意度

※請在下列問題中在最適合的選項號碼上打『V』。

※請每題作答，每題只能圈選出一個答案。

	5 非常滿意	4 滿意	3 普通	2 不滿意	1 非常不滿意
一、有形性					
1. 你對於游泳池所提供的教學設備，感到？	□	□	□	□	□
2. 游泳池提供的教學器材，您感到？	□	□	□	□	□
3. 游泳池提供的安全防滑設施，您感到？	□	□	□	□	□
4. 游泳池整體設施與提供的教學服務，您感到？	□	□	□	□	□

二、可靠性

	5	4	3	2	1
1. 游泳池管理單位能配合時間提供您游泳教學的服務。.	□	□	□	□	□
2. 教練會在游泳教學的時段內進行教學的服務，您感到？	□	□	□	□	□
3. 你有問題時，游泳池管理單位會誠懇關心並提供解決方法。	□	□	□	□	□

三、反應性

	5	4	3	2	1
1. 教練或服務人員會告訴你游泳教學的上課和下課時間。.	□	□	□	□	□
2. 對於教練或服務人員提供的游泳教學服務，您感到？	□	□	□	□	□
3. 教練會持續的願意幫助你學習游泳，您感到？	□	□	□	□	□
4. 服務人員對於游泳池設施的保養與維修的情形，您感到？	□	□	□	□	□
5. 教練或服務人員對於同學提出意見的處理方式，您感到？	□	□	□	□	□

四、保證性

	5 非常滿意	4 滿意	3 普通	2 不滿意	1 非常不滿意
1. 游泳池的水質清澈度，您感到？	□	□	□	□	□
2. 游泳池的場地整潔衛生，您感到？	□	□	□	□	□
3. 游泳池場地對於同學的安全維護方面，您感到？	□	□	□	□	□
4. 老師或教練維持游泳池秩序，保護同學安全方面，您感到？	□	□	□	□	□

五、關懷性

	5	4	3	2	1
1. 老師或服務人員會給予身體不適或受傷同學必要的個別關懷	□	□	□	□	□
2. 在學習游泳時，老師或服務人員會適當的給予同學鼓勵	□	□	□	□	□
3. 對於老師或服務人員會配合同學學習游泳的需求，您感到？	□	□	□	□	□
4. 對於老師或服務人員將同學的學習游泳擺在最優先，您感到？	□	□	□	□	□
5. 對於老師或服務人員處理同學的個別需求，您感到？	□	□	□	□	□

第二部分：基本資料　請在以下各題項適合的空格內打☑

1. 就讀國民小學：□①布新 □②布袋 □③永安 □④龍崗
□⑤好美 □⑥南興 □⑦和順
2. 性別：　□①男　□②女
3. 就讀年級：　□①三年級　□②四年級　□③五年級
□④六年級
4. 家長教育程度：□①國小或國中 □②高中或高職
□③專科或大學 □④研究所以上
5. 家長職業：　□①漁　□②農　□③工　□④商
□⑤軍公教　□⑥其他

第三部分：知名度與整體意向

6. 你第一次知道布新國小游泳池是誰告訴你的

□①父母親　□②老師　□③兄弟姊妹 □④同學　□⑤自己

7. 你願意下次再來本游泳池游泳嗎？

□①非常願意 □②願意 □③普通 □④不願意 □⑤非常不願意

8. 你願意向同學、朋友或家人推薦本游泳池嗎？

□①非常願意 □②願意 □③普通 □④不願意 □⑤非常不願意

9. 你對於本游泳池的聲譽，您感到？

□①非常願意 □②願意 □③普通 □④不願意 □⑤非常不願意

10. 請問您來到此游泳池學習游泳的經驗，整體評價您感到？

□①非常願意 □②願意 □③普通 □④不願意 □⑤非常不願意

本問卷到此結束，誠摯感謝您的寶貴意見與協助！

附錄六：經營方向與期望服務問卷調查

經營方向與期望服務問卷調查

親愛的家長，您好！

感謝您填寫這份問卷，使得研究得以順利進行。這是一份關於嘉義縣布新國小游泳池經營方向與期望服務問卷調查研究。問卷共兩頁，請依照您內心真正的想法，誠實作答！問卷的內容及結果純粹僅供學術研究之用，絕對全部保密，所以請安心填答，謝謝您的協助！

敬祝

身體健康

國立臺灣體育學院(臺中)運動管理學系碩士班

指導教授：黃彥翔 博士

研究生：黃榮利 敬上

※第1題至第4題是複選題，若有其他寶貴意見可以填入白處。

1. 布新國小附設游泳池的優勢是什麼？（可以複選）

□①政府補助 □②專業游泳教練 □③學校專業師資

□④有基本收入 □⑤家長會贊助鼓勵 □⑥門票費用便宜

□⑦周邊包含運動場地，可以提供顧客更多元的選擇。

你認為布新國小附設游泳池還有哪些優勢？_____

2. 你覺得布新國小附設游泳池劣勢是什麼？（可以複選）

□①設備老舊，缺乏大型SPA、蒸氣室、烤箱等設備。

□②游泳池缺乏加溫系統，影響泳客人數與游泳池收入。

□③游泳池是室外游泳池，易受氣候影響收入極不穩定。

□④游泳池經營管理領域的專業人力不足。

□⑤游泳池地點濱臨海邊，造成游泳池收入減少。

你認為布新國小附設游泳池還有哪些劣勢？_____

3. 你覺得布新國小附設游泳池的機會是什麼？（可以複選）

□①附近無私立游泳池，可聯合公私立單位舉辦大型活動。

□②聯合轄區學校舉辦學區性的比賽，增加游泳池知名度。

□③游泳池場地，可作為民間水上相關協會訓練用。

你認為布新國小附設游泳池還有哪些機會？_____

4. 你覺得布新國小附設游泳池威脅是什麼？（可以複選）

□①臨近有布袋港海岸，影響泳客前來游泳池意願。

□②游池位於偏遠區域，交通較不方便，影響泳客使用意願。

□③游池收支經費多寡無關學校營運狀況，缺乏市場競爭力。

你認為布新國小附設游泳池還有哪些威脅？_____

5. 你對布新國小附設游泳池有什麼建議？_____