

# 從企業管理觀點探討臺北市運動中心內部服務品質及顧客滿意度

吳松根、熊婉君

E-mail: 325841@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究將從企業經營的觀點探討臺北市運動中心內部服務品質及顧客滿意度差異之關係。以八所臺北市運動中心的員工、顧客與主管為研究對象。研究工具為內部服務品質量表、顧客滿意度量表及臺北市運動中心之訪談大綱，根據所得資料以描述性統計、獨立樣本t檢定、單因子變異數分析等統計方法，研究結論如下：一、運動中心資深的員工對其感受內部服務品質最低落。二、同樣身為服務業的顧客對運動中心滿意度感受佳。三、現行運動中心經營團隊在內部服務品質有所差異，其內部服務品質感受亦然。四、現行運動中心經營團隊在顧客滿意度有所差異，其顧客滿意度感受亦然。最後冀以所研究出之結果能對運動中心經營團隊及行政主管機關帶來實質的幫助，並作為爾後運動中心營收報表上繳時的參考依據。

關鍵詞：企業管理，運動中心，內部服務品質，顧客滿意度

## 目錄

中文摘要	iii 英文摘要	iv 誌謝
ix 表目錄	vi 圖目錄	
1 第二節 研究目的	x 第一章 緒論 第一節 研究背景與動機	4 第四節 研究範圍
4 第五節 名詞解釋	3 第三節 研究問題	5 第二章 文獻探討 第一節 臺北市運動中心現
7 第二節 企業管理	14 第三節 內部服務品質與相關研究	24 第四節 顧客滿
29 第三章 研究方法 第一節 研究架構	37 第二節 研究對象與抽樣方法	54 第四章 結果與討論
38 第三節 研究工具	39 第四節 資料分析方法	68 第三節 臺北市運動中心顧客滿意
55 第二節 臺北市運動中心內部服務品質之現況	70 第四節 員工不同背景在內部服務品質之差異比較	72 第五節 顧客不同背景在顧客滿意度之差異比較
77 第六節 不同經營團隊在內部服務品質之差異比較	82 第七節 不同經營團隊在顧客滿意度之差異比較	88 第五章 結論與建議 第一節
93 第二節 實務建議	94 第三節 後續研究建議	96 參考文獻 一、中文部分
108 附錄 一、臺北市運動中心內部服務品質調查問卷	110 二、臺北市運動中心顧客滿意度調查問卷	110 三、臺北市運動中心訪
112 四、臺北市運動中心問卷回收一覽表	113	

## 參考文獻

一、中文部分 中正運動中心(2006)，2007年11月16日，取自臺北市中正運動中心網站 <http://www.jjsports.com.tw/>。中國文化大學國際經濟與企業經營編輯委員會(1999)，國際經濟與企業經營，台北：中國文化大學出版部。毛曉夫(1997)，來源國形象對顧客滿意度之影響——以ELM模式為理論基礎，國立政治大學國際貿易學系未出版之碩士論文。北投運動中心(2005)，臺北市北投運動中心年刊，臺北：臺北市北投運動中心。田墨忠、廖國鋒(2001)，總公司與下屬經銷商經營理念的契合性對企業文化與績效影響之實證研究，中華管理評論，4(1)。任曙(2007)，場館營運管理的經驗分享——中山運動中心，臺北體育，4，49-53。行政院體育委員會網站(2003)，[線上資料]，來源 <http://www.sac.gov.tw/> 李城忠、陳益壯(2005)，運動服務業關係品質對顧客忠誠度影響之探討——以台中YMCA 游泳俱樂部之實證研究，人文暨社會科學期刊，1(1)，91-108。李炳昭、陳一之(2009)，登山步道遊憩吸引力、服務品質、遊客滿意度與忠誠度影響模式建構之研究，休閒產業管理學刊，2(2)，48-65。李纘德(2007)，臺北市北投運動中心經營現況及經營策略分析，輔仁大學體育學系未出版之碩士論文。辛雲光(2002)，影響非營利組織經營績效因素之探討——以救國團青年活動中心為個案分析，朝陽科技大學休閒事業管理學系未出版之碩士論文。林正剛(2005)，非營利組織顧客流失率分析模式之研究——以YMCA台北萬華會所為例，輔仁大學體育學系未出版之碩士論文。林秉毅(2004)，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，國立屏東教育大學體育學系未出版之碩士論文。林秉毅、劉田修(2006)，運動設施委託民間營運之案例分析，大專體育，82，83-89。邱月霞(2009)，內部服務品質對顧客滿意度影響之探討——以東部地區地方稅務機關為例，國立東華大學公共行政學系未出版之碩士論文。洪茂森(2004)，領導行為、學習型組織、知識管理、企業文化對組織績效之實證研究，國立成功大學企業管理學系未出版之碩士論文。胡凱傑、任維廉(2008)，以企業對企業觀點探討貨運業關係績效與服務品質對顧客滿意度與忠誠度之影響，運輸學刊，20(2)，201-228。孫國強(2003)，非營利組織經營管理之轉型策略——救國團青(少)年服務事業之探討，義守大學管理科學學系未出版之碩士論文。莊偉廷(2005)，運動中心策略配

適與營運績效之研究 - 台北市中山運動中心之個案探討, 國立體育學院休閒產業經營學系未出版之碩士論文。 陳正雄(2005), 經營理念與顧客關係管理 - 以震旦行為例, 逢甲大學經營管理學系未出版之碩士論文。 陳定國 (2004), 現代企業管理, 台北:三民。 陳林鴻(2009), 服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以臺北市市民運動中心為例, 國立臺灣師範大學體育學系未出版之碩士論文。 陳林鴻、張少熙、戴琇惠(2009), 臺北市市民運動中心服務品質、顧客滿意度與忠誠度關係之研究, 管理實務與理論研究, 3(3), 103-113。 陳宥任 (2008), 臺北市運動中心使用者公共關係知覺之研究 - 以南港與中正運動中心為例, 國立臺北教育大學體育學系未出版之碩士論文。 彭淑芬(2002), 非營利組織公益活動策略規劃之研究-以救國團假期青少年活動為例, 銘傳大學公共管理與社區發展學系未出版之碩士論文。 游宗仁(2003), 全國 YMCA 運動休閒課程知覺服務品質與滿意度之研究, 朝陽科技大學休閒事業管理學系未出版之碩士論文。 黃振愷(2009), 非營利組織青年志工管理之探討 - 以救國團大專服務員為例, 國立台北大學公共行政暨政策學系未出版之碩士論文。 萬華運動中心 (2010), 臺北市萬華運動中心年刊, 臺北:臺北市萬華運動中心。 葉公鼎 (2005), 提升台灣公共運動設施營運人員專業知能的策略, 國民體育季刊, 34 (2), 24-30。 葉美玲 (2006), 體驗行銷、體驗價值、顧客滿意度與忠誠度關係探討 - 以台北市立北投區運動中心為例, 國立臺南大學運動與健康研究所未出版之碩士論文。 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, 國立臺灣師範大學體育學系未出版之博士論文。 臺北市政府 (2002), 臺北市體育白皮書, 臺北市:作者。 臺北市體育處 (2008), 施政目標, 2008年12月18日, 取自 <http://www.tms.gov.tw/2008>。 臺北市體育處 (2008), 運動中心, 2009年9月16日, 取自 <http://tsh.tms.gov.tw/web/main.html> 遠東鋼鐵廠股份有限公司(2008), 2010年12月6日, 取自遠東鋼鐵廠股份有限公司網站 <http://www.e-fareast.com.tw/>。 劉田修、林秉毅、陳俊德(2007), 台北市中山運動中心顧客滿意度與忠誠度之研究, 臺灣體育運動管理學報, 5, 108-123。 劉孟南(2004), 救國團「高雄學苑」短期研習課程競爭優勢之研究 - 以資源基礎觀點, 義守大學管理科學學系未出版之碩士論文。 鄧維兆、林世泰、蔡志宏 (2007), 企業內部服務品質對員工工作滿意度之影響研究, 品質月刊, 43(10), 52-58。 鄧維兆、林孟儒、蔡志弘 (2005), 內部服務品質評量基礎之員工工作滿意度研究 - 以國際觀光飯店為例, 品質月刊, 41(11), 79-83。 鄭志富 (1999), 營造滿足民眾需要的城鄉運動環境:我國運動場館現況與發展策略。第一次全國體育會議 - 引言人資料, 臺北市:行政院體育委員會。 蕭信余 (2006), 運動建築用後評估研究 - 以台北市中山區市民運動中心為例, 國立臺灣體育學院運管系未出版之碩士論文。 薛慧平(2006), 非營利組織的人力資源管理與運作-以某基金會為例, 網路社會學通訊期刊, 2010年12月10日, 取自 <http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/53/53-78.htm> 簡彰昱(2008), 以系統思考探討經營理念對企業經營的動態影響過程—以XXX公司為例, 國立中山大學企業管理學系未出版之碩士論文。 魏克燦(2008), 內部服務品質對工作投入與工作績效影響之研究 - 以國立傳統藝術中心為例, 國立雲林科技大學休閒運動學系未出版之碩士論文。 羅應嘉(2010), 運動中心消費者休閒動機、服務品質與滿意度之研究 - 以北投運動中心為例, 輔仁大學體育學系未出版之碩士論文。 ASK123學習培訓網(2007), 2010年12月23日, 取自 <http://www.ask123.net/> Peter F. Drucker (1999), 管理的實踐(周文祥、詹文明、江政達譯), 台北:中天。 Watson, T. J. (2004), 解讀IBM之企業DNA (李田樹譯), 台北:麥格羅·希爾。(原著出版於2003) 二、英文部分 Azman, I. M., Madi, A. and Balakrishnan, P.(2009). Effect of Service Quality and Perceive Value on Customer Satisfaction ,International Journal of Management Perspectives, 1 (3), pp.29-44. Berry, L. Leonard.(1981). The employee as customer. Journal of Retail Banking.March, pp. 25-28. Bouranta, N., Chitiris, L., and Paravantis, J.(2009).The relationship between internal and external service quality ,International Journal of Contemporary Hospitality Management, 21 (3),pp. 275-293. Cameron, K. F., Freeman, S. J., & Mishra, A. K. (1993) . Organizational Downsizing . In G. Huber and W. Glick (Eds .) . Organizational change and redesign : Ideas and insights for improving performance . NY:Oxford University Press ,pp. 19-65. Deal , T. E., & Kennedy, A. A. (1982) . Corporate Culture s : The Rites and Rituals of Corporate Life .Addison -Wesley, M. A. Denison , D. R., & Mishra, A. K. (1995) . Toward a theory of organizational culture an deffectiveness . Organization Science , 6 (2), pp.204-223 . Goffee, R., & Jones, G. (1998) . The character of a corporation. New York : Harper Business . Gronroos, C.(1990) Service management and marketing. Llexington, MA:Lexington Books. Gummesson, E.(1991) Truths and myths in service quality. The Journal for Quality and Participation, 14(4), pp. 28-34. Hallowell, R., Schlesinger, L. A. and Zornitsky, J.(1996) " Internal ServiceQuality, Customer and Job Satisfaction:Linkages and Implications for Management " ,Human Resource Planning, Vol. 19, pp.23. Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1967). The theory of buyer behavior. New York: John Wiley and Sons. McDermott, L. C., & Emerson M. (1991). Quality and service for internal customer. Training and Development Journal, 45(1), pp.61-64. Minjoon, J. and Shaohan, C.(2010). Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction ,Total Quality Management, 21(2), pp.205 – 223. McDugall, H. G., & Levesque, T.(2000). Customer satisfaction with service: putting perceived value into the equation. Journal of Services Marketing, 14(5), pp.392-410. Ostrom, A. & Iacobucci, D. (1995) . Consumer trade-off & the evaluation of services. Journal of Marketing, 59, pp.17-28. Oliver, R. L. A (1980) " Cognitibe Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. " Journal of Marketing Research ,no.17, pp.21-28. Parasurman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L.(1985) A conceptual model ofservice quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(3), pp. 41-50. Sasser, W. E. Jr., Olsen, R. P., & Wyckoff (1978). Management of Service Operations: Text and Case. Boston: Allyn & Bacon. Nagel, P. J., & Cillers, W. W. (1990). Customer Satisfaction: A Comprehensive Approach. International Journal of Physical Distribution and Logistics, 20(6), pp. 2-46. Sasser, W. E., & Arbeit, P. Stephen. (1976). Selling jobs in the service sector. Business Horizons, 19(3), pp. 61. Robbins , S. P. (2002) . Organizational Behavior (10th) . New Jersey: Pearson Education . Wallach, E., (1983). " Individuals and Organization: The Cultural Match. " Training and Development Journal, 37(2), pp. 29-36.