

2022 年運動競技與健康促進趨勢學術研討會

屏東市游泳池之消費者行為研究

摘要

研究主旨以屏東市內兩大游泳池為研究場域探討其服務品質、顧客滿意度與忠誠度之相關研究。本研究對象以屏東大學游泳池暨體適能館及屏東市國民運動中心游泳池所屬之游泳池消費的顧客為主體，問卷研究法進行調查研究，進行資料蒐集，並由有效資料，以描述性統計、獨立樣本t考驗、單因子變異數分析與皮爾森積差相關等進行統計分析，取得研究結論。

研究動機

臺灣是一個四面環海的國家，培養游泳運動能力及水域活動的興趣更是政府大力推動相關體育政策的方針之一。近年來，國內民眾對於休閒活動的需要日漸增強，為獲得健康身體與快樂的精神，增進調和內心與外在發展，對於身體健康的需要已越來越重視，期望藉由這種方式讓個體更加完美與健康（張偉雄、何志明、劉季貞，2010）。

在強調服務為導向的運動產業中，由於硬體設施方面的限制，因而在軟體面，根據消費者的需求、地域特性等因素參考，與其他競爭對手區隔出差異，以利吸引並滿足更多顧客，進而讓消費者有意願再次消費。以消費者的觀點，良好的服務品質能使顧客的滿意度增加（林志偉，2010；張几文，2008）。由此得知，運動服務相關產業能否在這競爭的環境中堅持下來，服務品質是關鍵因素之一。

研究目的

本研究以服務品質、顧客滿意度與忠誠度之理論為基礎探討屏東市游泳池顧客消費後的行為模式及兩個游泳池服務品質、滿意度與忠誠度三者相關關係之差異。

研究方法

本研究引用近期研究內容為相同性質之楊雅勤（2015）「游泳池服務品質、顧客滿意度與忠誠度之研究-以台中市沙鹿區游泳池為例」學者之研究問卷，分別對屏東市區內兩座大型游泳池（屏東大學游泳池暨體適能館與屏東市國民運動中心游泳池）進行問卷發放搜集。

資料分析

一、描述性統計：

有效樣本之基本資料及類別資料以次數分佈和百分率進行描述；等距資料以平均數標準差進行描述。

二、推論性統計：

以 t 檢定來分析不同泳客之性別對於服務品質、顧客滿意度及忠誠度的差異情形；以單因子變異數分析服務品質、顧客滿意度與忠誠度是否因泳客背景因素不同水準有顯著差異。經單因子變異數分析後，如果 F 值達到顯著水準，再以雪費法進行事後比較；以皮爾森積差相關了解研究對象服務品質、顧客滿意度與忠誠度之相關情形。

預期結論

以問卷調查方式統計泳客基本資料，並調查泳客對游泳池業者之服務品質、顧客滿意度及忠誠度之現況，分析其不同背景變項下泳客對服務品質、顧客滿意度及忠誠度之差異性，經回收問卷並統計，分析數據與討論，根據研究目的歸納成研究結論，提出具體建議。期望研究成果之呈現能給予屏東市泳池業者有正面積極之概念與作法。

