

教育科學研究期刊 第五十七卷第二期

2012 年，57 (2)，95-124

大學運動設施提供社區休閒服務 績效評估之研究

廖尹華

國立虎尾科技大學
體育室

鄭志富

國立臺灣師範大學
體育學系

摘要

本研究旨在探討大學運動設施提供社區休閒服務之績效評估，研究方法採問卷調查法，研究對象包括專家模糊權重分析、提供構面之大學體育室管理單位與使用構面之社區居民。首先以專家德爾菲法 (Delphi Method) 建構學校運動設施社區化休閒服務績效評估之指標類目，並經模糊分析層級程序法 (Fuzzy Analytic Hierarchy Process, FAHP) 分析指標權重值，同時將指標類目編製成「大學運動設施社區化休閒服務績效評估研究問卷」，抽取 32 所公立大學校院，分別對「休閒服務提供構面」之管理單位大學體育室 (有效問卷 83 份，回收率 86.5%) 與「休閒服務使用構面」之社區居民 (有效問卷 560 份，回收率 87.5%) 進行調查。研究發現：一、本研究建構之指標類目在休閒服務提供構面共獲得六個主指標和二十三個次指標；另在休閒服務使用構面，共獲得五個主指標和十八個次指標。二、指標權重值經 FAHP 分析結果顯示：提供構面首重「設施安全管理」；使用構面則最注重「服務人員服務滿意情形」。三、經問卷調查所得，提供構面在休閒服務重要性認同度之指標排序與 FAHP 所獲之權重值排序相同，顯示管理單位之實務面與專家學者看法一致。使用構面則在「服務人員服務滿意情形」和 FAHP 所獲一致認為最重要，顯示消費者最在意被服務時的互動愉悅感受。四、使用構面在休閒服務評估項目之重要性認同度平均數皆高於實際的滿意度，顯示管理單位在休閒服務的提供仍有很大的改進空間以彌補期望落差。依此研究結論，提出運動休閒服務應重視設施之安全管理，提供專業服務人力以符合社區居民所需，提高服務滿意度並在體育專業服務上貢獻所長。

關鍵字：休閒服務、運動設施、模糊分析層級程序法、績效評估

通訊作者：廖尹華，E-mail: hua1025@nfu.edu.tw

收稿日期：2010/05/05；修正日期：2011/11/25、2012/03/19；接受日期：2012/05/11。