

臺北市政府體育局

臺北市各區運動中心營運績效評鑑、  
使用者滿意度調查暨財務試算案

104 年臺北市 12 區運動中心使用者滿  
意度調查與檢討報告

中 華 民 國 一 〇 四 年 九 月



## 摘 要

為提升運動中心委外經營管理成效及使評鑑作業更具效率與周全，且更客觀了解市民使用運動中心之感受及滿意程度，並避免各中心因不同調查方式，造成調查結果不一，臺北市政府體育局爰委請專業調查團隊協助進行運動中心使用者滿意度調查，並依據滿意度調查結果轉換為「103 年度臺北市各區運動中心營運績效評鑑」之滿意度調查分數(配分為 30 分)，以作為年度評鑑作業成績之重要參考依據。

本次規劃調查範圍為臺北市信義、北投、南港、文山、大安、中山、中正、萬華、松山、大同、內湖、士林等 12 區運動中心，調查對象為各區運動中心(不含停車場)之 15 歲以上有使用運動中心之使用者。調查時間自 104 年 5 月 15 日起至 104 年 6 月 30 日止，並回收之有效樣本數共計 13,200 份。關於整體調查之樣本結構，運動中心男生客群比重較女生高，而年齡層主要集中在 20~39 歲(占比 67%)，運動頻率屬於固定運動比例近五成(包含一週 1~2 次 31.2%及一週 3 次以上 17.7%)；而關於參加活動、課程或設施方面，男女生均偏好游泳與健身運動。此外，選擇運動中心的主要原因則以離家近比重較高。

總體運動中心之「運動中心的整體滿意度」平均分數為 3.45 分(換算總分為 86.25 分)，而各分項題目 Q1 至 Q20 平均為 3.31 分(換算總分為 82.76 分)，整體滿意度或各分項題目之平均均優於 103 年度之調查結果，整體滿意度分數更提高 5.5%，各分項題目之平均分數亦有 1.8%的進步幅度，其中滿意度顯著進度之部分包括運動中心優惠活動的吸引力、運動中心公共廁所的清潔度、運動中心公共休憩空間座椅安排、運動中心空氣品質、服務設施或設備故障維修速度、運動中心大樓內外景觀布置等，顯示整體來看運動中心除了在營運行銷策略面之優惠活動吸引力獲得使用者高度肯定外，對於運動中心之運動以外之公共服務均有相當程度獲得使用者之認同。

從總體運動中心之各細項題項來看，使用者感受反映出分數較低之三個題項分別為場地租借的簡便性、運動中心運動課程的滿意程度、以及運動中心其他設施設備的數量（係指提款機、飲水機、育嬰室等）。運動中心其他設施設備的數量（係指提款機、飲水機、育嬰室等）部分使用者感受不佳之原因主要受限於運動中心既有空間與配置，可能無法於短時間內要求運動中心改善或提供最佳之方案或措施。運動中心運動課程的滿意程度則主要因各運動中心內部即會針對主要設施或課程進行例行性問卷調查作業，亦常常接學術單位或研究單位委託配合臨時性學術問卷研究，故調查期間確有部分民眾反應問卷調查之頻率過高，可能因常常耽擱民眾運動時間間接影響到民眾有較不佳之感受；而從開放問卷使用者多給予課程教練高度之正面評價，顯示使用者整體上對於課程給予相當正面之評價。對於場地租借的簡便性方面，由於運動中心主要運動族群均集中在青壯年，故隨著智慧型手機及行動上網普及，青壯年族群已習慣透過網絡或APP進行許多事情，因此使用者對於場地租借便利性之相對要求更高；建議未來體育局可思考是否提供一個整合資訊平台，針對各運動中心已出借或未出借之場地提供較即時性之資訊，並可提供線上預約或取消之合理規則，以便提供最即時或最貼近使用者需求之服務。

# 目 錄

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| <b>第 1 章 調查背景</b> .....       | <b>1-1</b> |
| 1.1 調查目的 .....                | 1-1        |
| 1.2 執行過程 .....                | 1-1        |
| 1.3 研究設計 .....                | 1-2        |
| 1.4 訪員訓練及品質控管 .....           | 1-5        |
| <b>第 2 章 資料分析</b> .....       | <b>2-1</b> |
| <b>第 3 章 總體運動中心資料分析</b> ..... | <b>3-1</b> |
| 3.1 樣本結構分析.....               | 3-1        |
| 3.2 運動中心滿意度分析.....            | 3-11       |
| <b>第 4 章 各運動中心滿意度分析</b> ..... | <b>4-1</b> |
| 4.1 信義運動中心.....               | 4-1        |
| 4.2 北投運動中心.....               | 4-7        |
| 4.3 南港運動中心.....               | 4-13       |
| 4.4 文山運動中心.....               | 4-19       |
| 4.5 大安運動中心.....               | 4-25       |
| 4.6 中山運動中心.....               | 4-32       |
| 4.7 中正運動中心.....               | 4-38       |
| 4.8 萬華運動中心.....               | 4-44       |
| 4.9 松山運動中心.....               | 4-50       |
| 4.10 大同運動中心.....              | 4-56       |
| 4.11 內湖運動中心.....              | 4-62       |
| 4.12 士林運動中心.....              | 4-68       |
| <b>第 5 章 結論與建議</b> .....      | <b>5-1</b> |
| 5.1 結論 .....                  | 5-1        |
| 5.2 建議 .....                  | 5-2        |

## 附錄

審查意見及回覆說明

104 年臺北市各區運動中心滿意度調查問卷

整體運動中心彙整表（詳光碟）

各運動中心交叉分析表（詳光碟）

## 表 目 錄

|                                    |      |
|------------------------------------|------|
| 表 1-1 滿意度調查作業執行過程一欄表 .....         | 1-1  |
| 表 1-2 各運動中心之有效樣本數 .....            | 1-3  |
| 表 1-3 問卷試調份數及日期一覽表 .....           | 1-3  |
| 表 1-4 培訓規劃與要點.....                 | 1-6  |
| 表 3-1 各運動中心之有效樣本數 .....            | 3-1  |
| 表 3-2 「性別」樣本結構分析 .....             | 3-2  |
| 表 3-3 「年齡」樣本結構分析 .....             | 3-2  |
| 表 3-4 「教育程度」樣本結構分析 .....           | 3-3  |
| 表 3-5 「職業」樣本結構分析 .....             | 3-4  |
| 表 3-6 「居住地區」樣本結構分析 .....           | 3-5  |
| 表 3-7 「到運動中心之頻率」樣本結構分析.....        | 3-6  |
| 表 3-8 「至運動中心的時段」樣本結構分析.....        | 3-7  |
| 表 3-9 「運動中心參加活動、課程或設施」樣本結構分析.....  | 3-8  |
| 表 3-10 性別之「參加活動、課程或設施」樣本結構分析 ..... | 3-9  |
| 表 3-11 「在運動中心平均每月支出」樣本結構分析 .....   | 3-10 |
| 表 3-12 「選擇運動中心的原因」樣本結構分析.....      | 3-11 |
| 表 3-13 總體運動中心滿意度概述 .....           | 3-13 |
| 表 3-14 總體運動中心滿意度分析 .....           | 3-14 |
| 表 3-15 各運動中心「運動中心的整體滿意度」分析 .....   | 3-16 |
| 表 3-16 各運動中心整體予分項滿意度分析.....        | 3-17 |

## 圖 目 錄

|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| 圖 1-1 研究架構 .....                  | 1-5  |
| 圖 1-2 問卷回收複查流程圖.....              | 1-8  |
| 圖 3-1 各運動中心之有效樣本圓餅圖 .....         | 3-1  |
| 圖 3-2 「性別」樣本結構圓餅圖 .....           | 3-2  |
| 圖 3-3 「年齡」樣本結構圓餅圖 .....           | 3-3  |
| 圖 3-4 「教育程度」樣本結構圓餅圖 .....         | 3-4  |
| 圖 3-5 「職業」樣本結構圓餅圖 .....           | 3-5  |
| 圖 3-6 「居住地區」樣本結構圓餅圖 .....         | 3-6  |
| 圖 3-7 「到運動中心之頻率」樣本結構圓餅圖.....      | 3-7  |
| 圖 3-8 性別之「參加活動、課程或設施」樣本結構圓餅圖..... | 3-9  |
| 圖 3-9 「在運動中心平均每月支出」樣本結構圓餅圖 .....  | 3-10 |
| 圖 3-10 各運動中心「運動中心的整體滿意度」排序 .....  | 3-16 |

# 第1章 調查背景

## 1.1 調查目的

為提升運動中心委外經營管理成效及使評鑑作業更具效率與周全，且更客觀了解市民使用運動中心之感受及滿意程度，並避免各中心因不同調查方式，造成調查結果不一，臺北市政府體育局（以下簡稱體育局）爰委請專業調查團隊協助進行運動中心使用者滿意度調查，並依據滿意度調查結果轉換為「103 年度臺北市各區運動中心營運績效評鑑」之滿意度調查分數（配分為 30 分），以作為年度評鑑作業成績之重要參考依據。

## 1.2 執行過程

依據本案滿意度調查工作項目主要可區分為三個部分，包括問卷初稿及調查計畫、正式調查工作、以及使用者滿意度調查報告，關於執行過程與辦理情形說明如表 1-1 所示。

表 1-1 滿意度調查作業執行過程一欄表

| 日期        | 內容  |
|-----------|---|
| 問卷初稿及調查計畫 |   |
| 104.02.16 | 提送「問卷初稿及調查計畫」                                     |
| 104.02.26 | 體育局提出「問卷初稿及調查計畫」審查意見                              |
| 104.03.05 | 提送「問卷初稿及調查計畫（修正版）」                                |
| 104.03.13 | 體育局提出「問卷初稿及調查計畫（修正版）」審查意見                         |
| 104.03.17 | 提送「問卷初稿及調查計畫（修訂版）」                                |
| 104.03.26 | 「問卷初稿及調查計畫（修訂版）」審查會議                              |
| 104.04.07 | 提送「問卷初稿及調查計畫（修訂二版）」                               |
| 104.04.14 | 「問卷初稿及調查計畫（修訂二版）」核備，並於文到翌日 7 日內完成試調及提送「試調結果及修正意見」 |
| 104.04.28 | 提送「試調結果及修正意見」                                     |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 104.05.04                        | 體育局提出「試調結果及修正意見」審查意見  |
| 104.05.08                        | 提送「試調結果及修正意見（修正版）」  |
| 104.05.11                        | 「試調結果及修正意見（修正版）」核備，並於文到翌日起 50 日內完成正式調查工作，並於完成正式調查工作 10 日內提送調查報告初稿。                      |
| 正式調查工作（調查期間：104.05.15~104.06.30） |   |
| 使用者滿意度調查報告                       |   |
| 104.07.09                        | 提送「使用者滿意度調查報告初稿」  |
| 104.07.30                        | 提送「使用者滿意度調查報告初稿（修正版）」   |
| 104.08.14                        | 「使用者滿意度調查報告」審查會議  |
| 104.09.03                        | 提送「使用者滿意度調查報告初稿（修正二版）」  |
| 104.09.10                        | 「使用者滿意度調查報告初稿（修正二版）」原則同意，並於文到翌日 10 日內提送「104 年臺北市 12 區運動中心使用者滿意度調查與檢討報告」1 式 30 份及光碟 10 份 |

資料來源：本研究自行彙整。

## 1.3 研究設計

### 一. 調查流程

本案將以「問卷調查法」為主，依據上年度臺北市運動中心服務品質滿意、檢討改善相關問項，發展出切合臺北市 12 區運動中心實際經營狀況之問卷初稿，再進行量化之滿意度調查，針對使用運動中心設施設備之民眾進行問卷施測。最後，根據問卷分析結果，瞭解各運動中心之滿意度狀況，進而提出具體之經營改善建議，以為 貴局進行年度績效評鑑作業之參考。

### 二. 調查設計

#### （一）調查範圍與對象

調查範圍包括臺北市每一行政區之運動中心(關於臺北市每一行政區人口數如表 1-2 所示)，共計信義、北投、南港、文山、大安、中山、中正、萬華、松山、大同、內湖、士林等 12 區運動中心。

調查對象為臺北市 12 區運動中心(不含停車場)之 15 歲以上有使用運動中心之使用者。

**表 1-2 各運動中心之有效樣本數**

| 行政區 | 人口數     | 占比    | 行政區 | 人口數     | 占比    |
|-----|---------|-------|-----|---------|-------|
| 松山  | 210,226 | 7.8%  | 萬華  | 194,141 | 7.2%  |
| 信義  | 229,380 | 8.5%  | 文山  | 274,913 | 10.2% |
| 大安  | 313,607 | 11.6% | 南港  | 121,757 | 4.5%  |
| 中山  | 230,678 | 8.5%  | 內湖  | 286,582 | 10.6% |
| 中正  | 163,168 | 6.0%  | 士林  | 290,507 | 10.7% |
| 大同  | 130,834 | 4.8%  | 北投  | 257,651 | 9.5%  |

資料來源：臺北市政府民政局，臺北市各行政區最新月份人口數及戶數。

## (二) 問卷試調

本問卷針對 12 家運動中心之使用民眾先進行 90 多份樣本問卷試調，藉此瞭解受訪者之感受、填答時間長短及測試題項語意認知是否有差距後，再進一步進行信度分析後，予以修正成為正式問卷，並於定稿後正式發放調查。

問卷試調乃針對 12 家運動中心，每家至少進行試調 7 或 8 份問卷，共計至少達 90 份。本次試調問卷共回數 91 份，關於試調問卷之調查份數及調查時間表 1-3 所示：

**表 1-3 問卷試調份數及日期一覽表**

| 日期   | 松山 | 信義 | 大安 | 中山 | 中正 | 大同 | 萬華 | 文山 | 南港 | 內湖 | 士林 | 北投 |
|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 4/17 | 8  | 7  |    |    | 7  |    |    | 8  | 8  |    |    |    |
| 4/18 |    |    | 8  | 7  |    | 7  | 9  |    |    |    |    |    |
| 4/19 |    |    |    |    |    |    |    |    |    | 8  | 7  | 7  |

### (三) 樣本數

本次調查各家運動中心至少發放 1,200 份至 1,300 份，而運動中心有效問卷份數介於 1,102 份至 1,259 份。上述有效問卷係指 A1 運動中心的整體滿意度、Q1 至 Q20 之各題項民眾滿意度調查、第二項使用運動中心的情形、及第三項基本資料等題皆無漏答。

### (四) 抽樣設計

調查時間自 104 年 5 月 15 日起至 104 年 6 月 30 日止。執行時間涵蓋週間（星期一至星期五）與週末（星期六、星期日），並於每日針對尖峰時段（晚上 6 點至 10 點）離峰時段（上午 6 點至 8 點、上午 10 點至下午 2 點、下午 4 點至下午 6 點）和公益時段（上午 8 點至 10 點、下午 2 點至 4 點）等進行調查。

問卷調查採用之抽樣方法為分層隨機抽樣（stratified random sampling），為考量不同時段及週間／末之使用者將影響滿意度調查之結果，在時段部分，本案擬按平日及假日之尖（晚間時段）峰時段、離峰時段、及公益時段等共 6 時段進行分層抽樣控制，並初步規劃要求訪員於每個時段每次皆需至少施測 28 名運動中心使用者，而每個時段施測共達 7 次，合計每個時段施測共計約 196 份，該運動中心施測總數約 1,176 份，惟仍視實際狀況進行調整；

## 三. 研究架構

以運動中心顧客之背景變項為自變項，包括性別、年齡、教育程度、職業及居住地等五項，並以滿意度為依變項，探討不同自變項在依變項之差異情形。

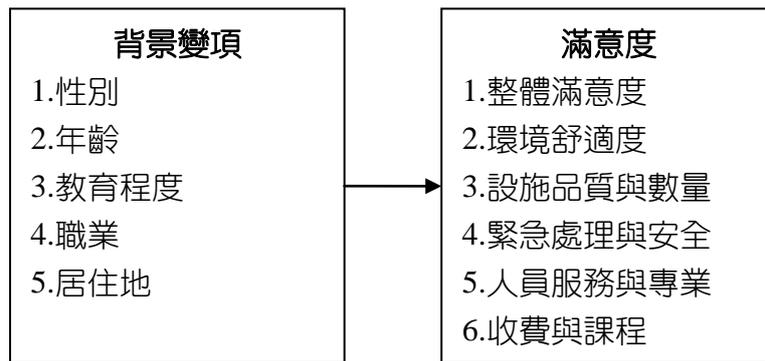


圖 1-1 研究架構

#### 四. 調查方式

以面對面方式進行問卷調查，本案以問卷調查法之自填問卷為主，如遇有填答者無法自行填寫時，訪員以面對面訪問方式為輔，以完成問卷之填答。為避免填答者進行填答問卷時，受到訪員之影響（如訪員之性別、年齡及表達方式）而使所填答之問卷被引導，除非填答者無法閱讀或自行填答，而需採面對面訪問者之外，仍以自填問卷為主。

採用之抽樣方法為便利性隨機抽樣（convenience sampling），且為蒐集不同使用運動設施或設備特性之意見，將針對每一樓層之使用顧客作為受訪者，以現場發放方式進行問卷調查，並輔以使用率較高之區域進行抽樣方法之控制。關於不同使用運動設施或設備之抽樣控制，訪問人員需確保受訪者曾使用過運動中心設施或設備者方得成為受訪者，另外則要求訪問人員以運動中心主要出入口及大廳為核心接觸區，同時配合現場運動中心營運人員進行不同區域或特殊運動設施所在區域之次要接觸區，以避免所調查之問卷資料僅限於特定設施或區域之使用者。

#### 1.4 訪員訓練及品質控管

為蒐集不同使用運動設施或設備特性之意見，不同使用運動設施或設備之抽樣控制，訪問人員需確保受訪者曾使用過運動中心設施或設備者

方得成為受訪者，另外則要求訪員以運動中心主要出入口及大廳為核心接觸區，同時配合現場運動中心營運人員進行不同區域或特殊運動設施所在區域之次要接觸區，以避免所調查之問卷資料僅限於特定設施或區域之使用者。

#### 一. 訪員培訓計畫

本調查問卷將以大專院校學生作為訪員執行問卷調查，於發放調查問卷前進行為期半日之培訓，講授調查問卷之主要目的及如何以不影響填答者之意願協助填答者填寫問卷。經過培訓後，挑選較優良之訪員施行調查之。另外，為確保受訪者了解運動中心委外之精神與特性，故亦將特別加強訪員促參基本概念及調查技巧之訓練。關於培訓要點如下表所示：

**表 1-4 培訓規劃與要點**

| 時間          | 內容         | 備註        |
|-------------|------------|-----------|
| 09:00-09:30 | 訪員辦理報到     |           |
| 09:30-10:00 | 各運動中心設施介紹  | 含促參基本概念說明 |
| 10:10-10:50 | 問卷題型之分析    | 說明問卷調查大綱  |
| 11:00-11:20 | 訪員注意事項及禮儀  | 與受訪者溝通方式  |
| 11:20-11:40 | 回收問卷後之檢閱流程 |           |
| 11:45-12:00 | 其他注意事項及演練  | 模擬情境演練    |

基於上述培訓課程外，訪員尚須注意並遵守下列規則，始得成為訪員：

1. 須全程參與訪員訓練，並清楚瞭解問卷內容及架構。
2. 進行訪談時，需保持禮儀及態度謙恭建議受訪者進行原本活動，如有陪同者，請告知陪同者勿打擾受訪者填答問卷，如有同時作答或討論，應立即終止，以免影響受訪者填答問卷之內容及情緒。
3. 於訪談當天，訪員須再次確認各項訪問物品是否齊全。

4. 於訪談進行中，不可隨意訪問民眾或捏造填寫問卷，以維持問卷填答內容之真實性；於訪談後，立即檢核是否有漏答及基本資料之完整，訪員須於問卷內容之「訪問人員填寫」欄處簽名及註明訪問日期及時間。
5. 訪問時間結束後，訪員須請督導員確認當日完成數量，並清點所有訪問之物品，並會同督導員確認當日完成數量無誤後，所有問卷與相關資料一起繳回。
6. 訪員應協助受訪者於開放題（Q21）欄填答，請受訪者具體說明有哪些為值得嘉許或需再改善、及其他建議事項。

## 二. 訪員問卷回收複查機制

為確保問卷調查之品質，在蒐集資料開始，即嚴格要求訪員需遵照標準作業流程進行訪問，在調查過程中的同時，亦會請督導隨時監督訪員情形，隨時掌握訪員之動態，以維護資料之正確性，其主要流程如下圖所示。

本案設有督導長乙名，由臺北市立大學體育學院球類運動學系主任擔任，帶領督導員及研究員各一位共同進行訪員訓練及試訪，監督每位訪員完成進度，督導員於正式訪談之工作係以實地針對訪員是否確實執行問卷調查作隨機之抽查，再輔以電話洽訪訪員是否確有到場進行問卷調查。經查如有造假情事或未按標準流程進行訪問者，則該訪員所進行之問卷全數作廢。

有關訪員問卷回收複查機制之注意事項如下：

1. 問卷及資料檔須於 24 小時內送達，並完成 100% 閱卷。
2. 調查問卷期間，督導員須隨時彙整問題，與研究員確認，並統一提醒訪員注意事項。

3. 檢閱資料完整性，如發現資料不完整或填答問題不一致，於發現後立即回撥受訪者補填或作廢。
4. 須留下受訪者之簽名及聯絡電話。
5. 每運動中心至少隨訪 28 份問卷。

以上問卷如複查無誤後，送交研究員作資料處理。研究員即以電腦程式撰寫除錯程式，檢查邏輯，以免誤輸或辨識錯誤內容的情況發生。

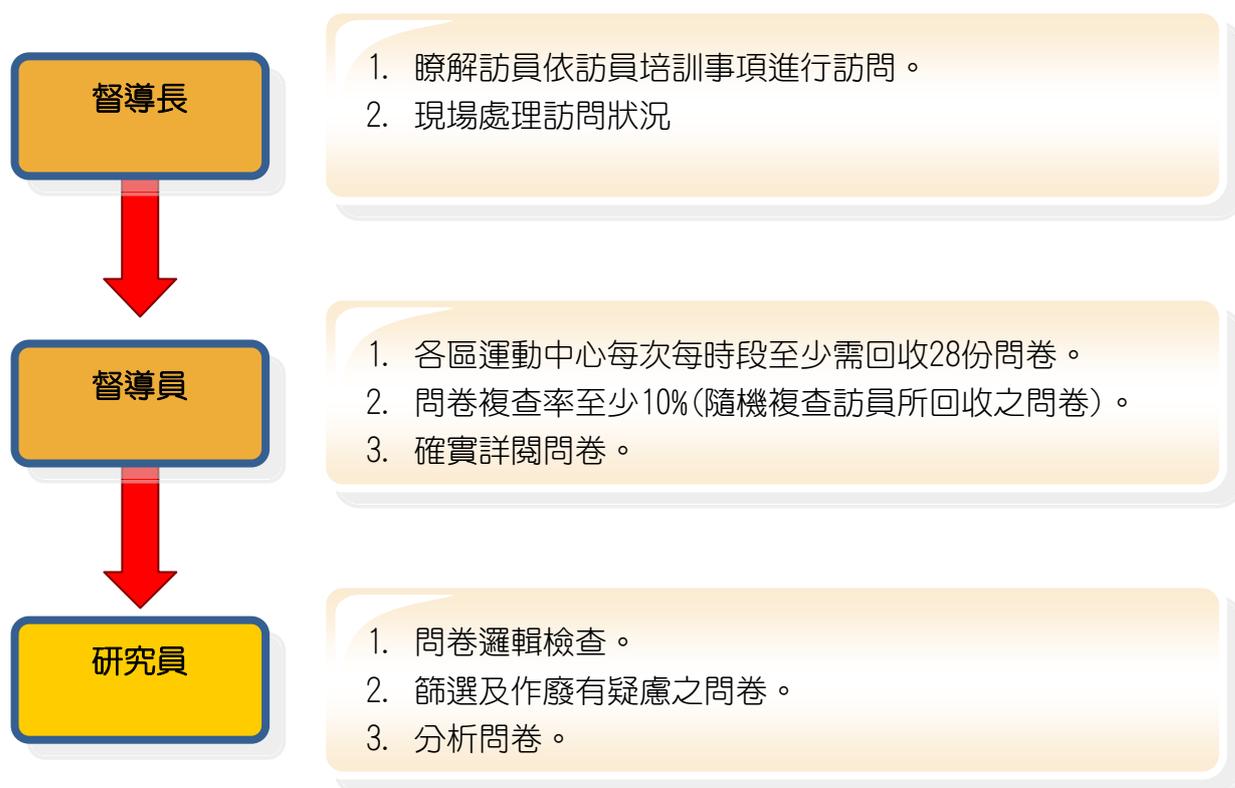


圖 1-2 問卷回收複查流程圖

## 第2章 資料分析

本案問卷調查所得之資料為避免填答者之疏漏，並且議題高調查之正確度及其品質，故在問卷第一時間回收時即已進行各題項填答進行初步審查，並於問卷收集後將所有有效問卷進行編碼、建檔及進行資料之檢核。統計資料分析乃運用 SPSS 專業統計軟體進行資料分析。

本案依資料之性質與目的之不同，資料分析之方法包括次數分配 (Frequency Distribution)、百分比分配 (Percentage Distribution)、交叉分析、卡方檢定 (Chi-square Test) 及 T 檢定 (Student's t-test) 等統計方法，進行調查資料之分析與處理。

### 一. 次數分配 (Frequency Distribution)

次數分配係依據各資料觀察值次數依分佈情況，可以清楚瞭解受訪者之基本特質的分佈情況以及在各題項之分配情形。

### 二. 百分比分配 (Percentage Distribution)

百分比分配係依據各資料觀察值占整個觀察值之比率，可以藉由比例分佈情況已清楚判斷受訪者之基本特質以及在各題項之分配情形。

### 三. 交叉分析

交叉分析主要功能是用以探討多個變數的關聯分佈，依據具有解釋意義之變項為依變項並與各題項進行交叉分析。

### 四. 卡方檢定 (Chi-square Test)

卡方檢定主要透過交叉分析之各題項與各基本變項之卡方檢定結果。統計結果將分別依顯著差異  $p < 0.05$ 、 $p < 0.01$ 、 $p < 0.001$  之變項，分別以「\*」註記表示  $p < 0.05$ 、「\*\*」註記表示  $p < 0.01$ 、「\*\*\*」3 註記表示  $p < 0.001$ 。

關於卡方檢定統計量公式如下所示：

$$\sum X_{i,j}^2 = \frac{(O-E)^2}{E}$$

其中，O 為觀察次數，E 為期望次數

#### 五. T 檢定 ( Student's t-test )

T 檢定係比較兩組平均值間是否有差異性，達統計顯著差異( $p < 0.05$ )之變項以「\*」註記表示  $p < 0.05$ 。

### 第3章 總體運動中心資料分析

本章節主要針對 12 區運動中心之全部有效樣本進行總體資料之分析，將以次數及百分比分配之表格呈現，再輔以圓餅進行說明與分析。

#### 3.1 樣本結構分析

##### 一. 有效樣本

本次 12 區運動中心為回收之有效樣本數共計 13,200 份，各運動中心之分述如下表所示。

表 3-1 各運動中心之有效樣本數

| 運動中心   | 有效樣本數 | 運動中心   | 有效樣本數 |
|--------|-------|--------|-------|
| 信義運動中心 | 1,143 | 中正運動中心 | 1,102 |
| 北投運動中心 | 1,259 | 萬華運動中心 | 1,113 |
| 南港運動中心 | 1,113 | 松山運動中心 | 1,144 |
| 文山運動中心 | 1,125 | 大同運動中心 | 1,112 |
| 大安運動中心 | 1,178 | 內湖運動中心 | 1,107 |
| 中山運動中心 | 1,237 | 士林運動中心 | 1,117 |

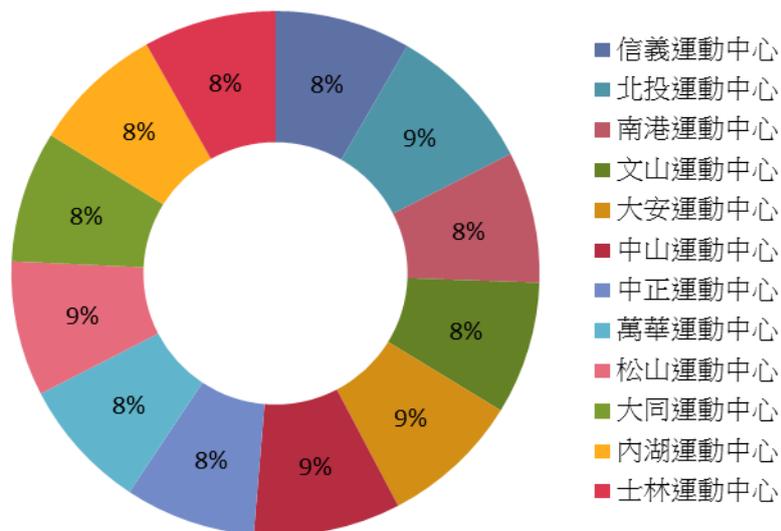


圖 3-1 各運動中心之有效樣本圓餅圖

## 二. 樣本結構分析

### (一) 性別

關於「性別」之結構，男生占比 56%，女生占比 44%。

表 3-2 「性別」樣本結構分析

| 性別 | 人數    | 百分比   |
|----|-------|-------|
| 男  | 7,686 | 55.9% |
| 女  | 6,064 | 44.1% |

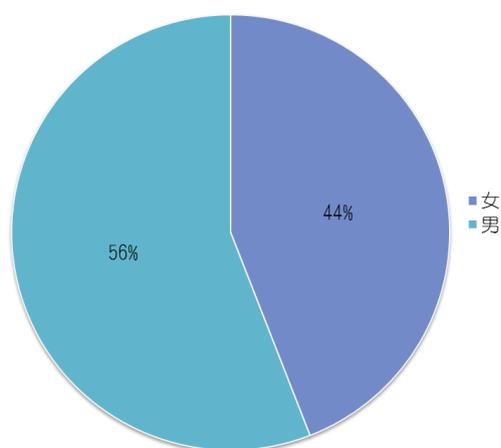


圖 3-2 「性別」樣本結構圓餅圖

### (二) 年齡

關於「年齡」之結構，以 30~34 歲占比 21.3% 最高，其次依序為 25~29 歲占比 18.8%、35~39 歲占比 15.5%、及 20~24 歲占比 12%，顯示至運動中心之主要年齡層仍集中在 20 歲至 40 歲之青壯年族群。

表 3-3 「年齡」樣本結構分析

| 年齡      | 人數    | 百分比   | 年齡      | 人數  | 百分比  |
|---------|-------|-------|---------|-----|------|
| 15~19 歲 | 921   | 6.7%  | 45~49 歲 | 619 | 4.5% |
| 20~24 歲 | 1,650 | 12.0% | 50~54 歲 | 756 | 5.5% |
| 25~29 歲 | 2,585 | 18.8% | 55~59 歲 | 591 | 4.3% |
| 30~34 歲 | 2,929 | 21.3% | 60~64 歲 | 426 | 3.1% |
| 35~39 歲 | 2,131 | 15.5% | 65 歲以上  | 344 | 2.5% |
| 40~44 歲 | 798   | 5.8%  |         |     |      |

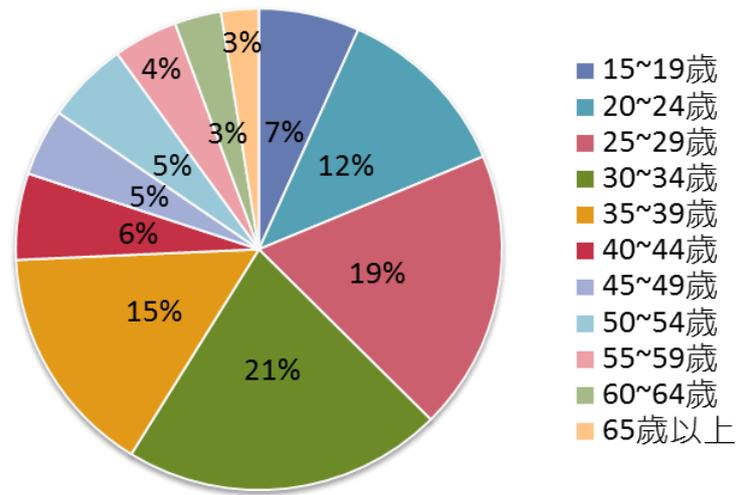


圖 3-3 「年齡」樣本結構圓餅圖

### (三) 教育程度

關於「教育程度」之結構，超過 50.6%屬於大學教育程度，其次為專科教育程度占比 17.6%以及高中高職教育程度占比 17.1%。

表 3-4 「教育程度」樣本結構分析

| 教育程度  | 人數    | 百分比   |
|-------|-------|-------|
| 國小以下  | 248   | 1.8%  |
| 國中/初中 | 619   | 4.5%  |
| 高中、高職 | 2,351 | 17.1% |
| 專科    | 2,420 | 17.6% |
| 大學    | 6,958 | 50.6% |
| 研究所以上 | 1,154 | 8.4%  |

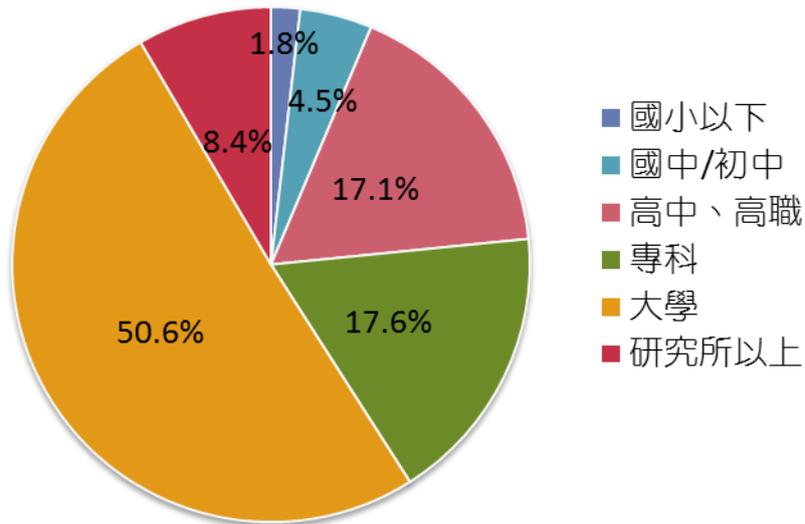


圖 3-4 「教育程度」樣本結構圓餅圖

#### (四) 職業

關於「職業」之結構，軍公教人員占比 8.5%、企業負責人占比 5.2%、管理階層及專業人員占比 19.3%、一般職員占比 23.3%、藍領占比 18.6%、農林漁牧占比 0.8%、學生占比 6.2%、家管占比 8.5%、待業/退休占比 7.4%、其他占比 2.2%。

表 3-5 「職業」樣本結構分析

| 職業        | 人數    | 百分比    |
|-----------|-------|--------|
| 軍公教人員     | 1,169 | 8.50%  |
| 企業負責人     | 715   | 5.20%  |
| 管理階層及專業人員 | 2,654 | 19.30% |
| 一般職員      | 3,204 | 23.30% |
| 藍領        | 2,558 | 18.60% |
| 農林漁牧      | 110   | 0.80%  |
| 學生        | 853   | 6.20%  |
| 家管        | 1,169 | 8.50%  |
| 待業/退休     | 1,018 | 7.40%  |
| 其他        | 303   | 2.20%  |

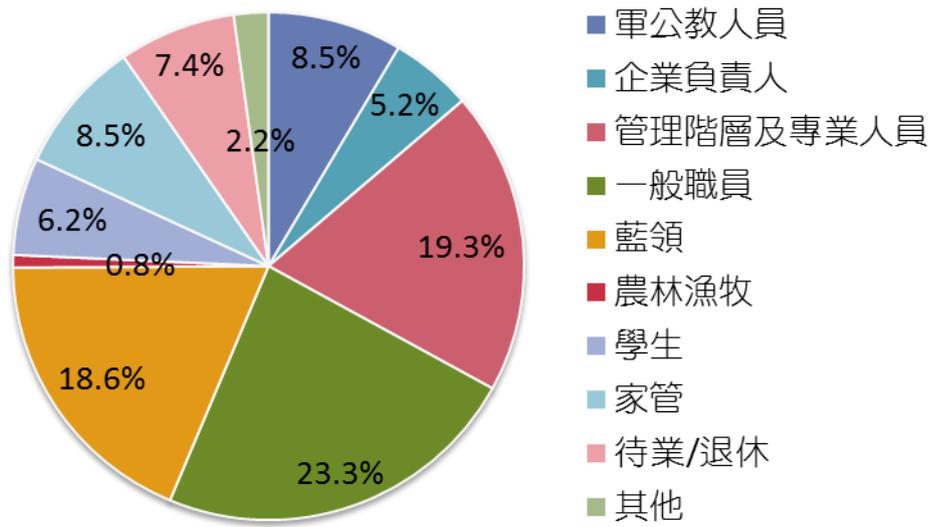


圖 3-5 「職業」樣本結構圓餅圖

#### (五) 居住地區

關於「居住地區」之結構，臺北市部分，松山區占比 7.7%、信義區占比 8.6%、大安區占比 10.1%、中山區占比 8.9%、中正區占比 6.2%、大同區占比 6.4%、內湖區占比 5.2%、士林區占比 8.8%、北投區占比 8.9%、萬華區占比 7.9%、文山區占比 8.1%、南港區占比 6.2%；非臺北市地區則以新北市板橋區占比 1.5%最高，其次為新北市新店區占比 1.1%、新北市永和區占比 1.0%。

表 3-6 「居住地區」樣本結構分析

| 居住地區   | 人數    | 百分比    | 居住地區   | 人數  | 百分比   |
|--------|-------|--------|--------|-----|-------|
| 臺北市松山區 | 1,059 | 7.70%  | 新北市板橋區 | 206 | 1.50% |
| 臺北市信義區 | 1,183 | 8.60%  | 新北市永和區 | 138 | 1.00% |
| 臺北市大安區 | 1,389 | 10.10% | 新北市中和區 | 110 | 0.80% |
| 臺北市中山區 | 1,224 | 8.90%  | 新北市汐止區 | 110 | 0.80% |
| 臺北市中正區 | 853   | 6.20%  | 新北市林口區 | 14  | 0.10% |
| 臺北市大同區 | 880   | 6.40%  | 新北市三重區 | 96  | 0.70% |
| 臺北市內湖區 | 715   | 5.20%  | 新北市新莊區 | 28  | 0.20% |
| 臺北市士林區 | 1,210 | 8.80%  | 新北市蘆洲區 | 55  | 0.40% |
| 臺北市北投區 | 1,224 | 8.90%  | 新北市新店區 | 148 | 1.10% |

|        |       |       |        |    |       |
|--------|-------|-------|--------|----|-------|
| 臺北市萬華區 | 1,086 | 7.90% | 新北市淡水區 | 41 | 0.30% |
| 臺北市文山區 | 1,114 | 8.10% | 其他區    | 14 | 0.10% |
| 臺北市南港區 | 853   | 6.20% |        |    |       |

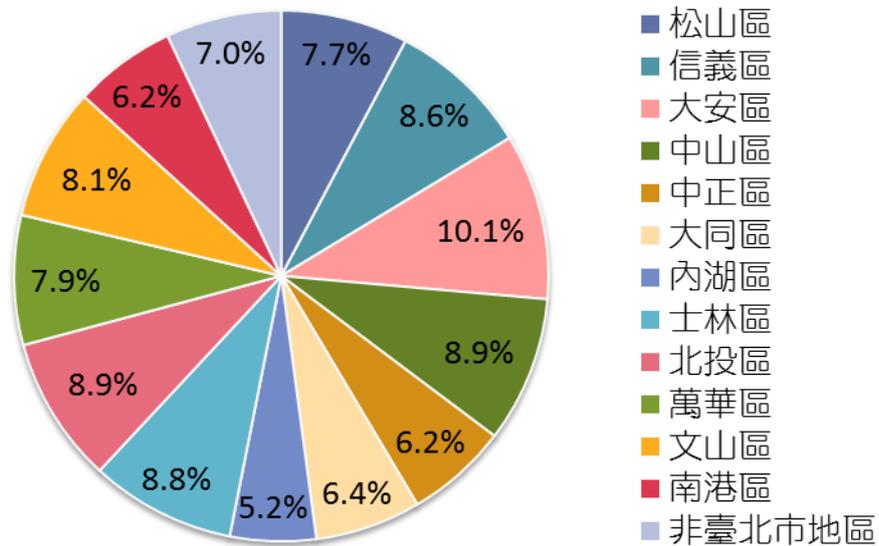


圖 3-6 「居住地區」樣本結構圓餅圖

(六) 到運動中心之頻率

關於「最近一個月到運動中心之頻率」之結構，一週 1~2 次占比 31.2% 最高，其次為不一定者占比 22.2%、一個月 2~3 次占比 20.6% 以及一週 3 次以上占比 17.7%，顯示屬於運動中心具有固定運動者習慣（即每週 1 至 2 次）之族群估計約占 3 成以上。

表 3-7 「到運動中心之頻率」樣本結構分析

| 最近一個月至運動中心頻率 | 人數    | 百分比   |
|--------------|-------|-------|
| 一週 3 次以上     | 2,373 | 17.7% |
| 一週 1~2 次     | 4,189 | 31.2% |
| 一個月 2~3 次    | 2,770 | 20.6% |
| 一個月 1 次      | 1,127 | 8.4%  |
| 不一定          | 2,978 | 22.2% |

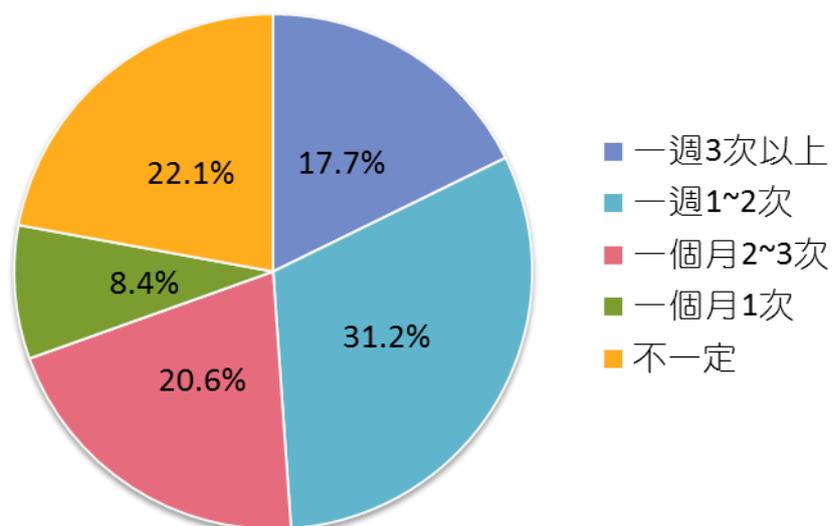


圖 3-7 「到運動中心之頻率」樣本結構圓餅圖

(七) 最近一個月至運動中心的時段 (複選)

關於「最近一個月至運動中心的時段」之結構，多數使用者主要集中在晚上 6 點至 8 點 (31.5%)、下午 4 點至 6 點 (31.5%)、下午 2 點至 4 點 (29%)、以及上午 10 點至 12 點 (19%)，而晚上 8 點至 10 點亦有 16.3% 之比例。

表 3-8 「至運動中心的時段」樣本結構分析

| 最近一個月至運動中心時段 | 人數    | 百分比   |
|--------------|-------|-------|
| 06:00~07:59  | 763   | 5.7%  |
| 08:00~09:59  | 1,704 | 12.1% |
| 10:00~11:59  | 2,552 | 19.0% |
| 12:00~13:59  | 1,529 | 11.4% |
| 14:00~15:59  | 2,698 | 20.1% |
| 16:00~17:59  | 3,903 | 29.0% |
| 18:00~19:59  | 4,237 | 31.5% |
| 20:00~21:59  | 2,186 | 16.3% |

(八) 最近一個月至運動中心參加活動、課程或設施（複選）

關於「最近一個月至運動中心參加活動、課程或設施」之結構，健身房占比 35.2% 最高，其次為游泳 34.2%。運動中心主要收入來源包括健身房、游泳池及課程收入，而健身房與泳池之占比符合收入結構配置，而課程收入因涉及不同型態及場地，若同時考量舞蹈、武術、社區教室及其他則所占比重則符合課程收入對於運動中心收入之貢獻占比。

表 3-9 「運動中心參加活動、課程或設施」樣本結構分析

| 參加活動、課程或設施 | 人數    | 百分比   |
|------------|-------|-------|
| 游泳         | 4,596 | 34.2% |
| 桌球         | 1,022 | 7.6%  |
| 籃球         | 1,177 | 8.8%  |
| 羽球         | 1,607 | 12.0% |
| 撞球         | 526   | 3.9%  |
| 壁球         | 319   | 2.4%  |
| 高爾夫        | 180   | 1.3%  |
| 健身房        | 4,732 | 35.2% |
| 直排輪        | 418   | 3.1%  |
| 舞蹈         | 1,629 | 12.1% |
| 武術         | 315   | 2.3%  |
| 社區教室       | 727   | 5.4%  |
| 其他         | 962   | 7.2%  |

關於不同性別「參加活動、課程或設施」之結構情形，男性主要使用設施占比較高之前五項分別為健身房 43.5%、游泳 37.1%、籃球 13.6%、羽球 13.6%、桌球 8.7%，其中健身房與游泳之男性使用者合計比例則已超過 8 成。女性主要使用設施占比較高之前五項分別為游泳 32.6%、健身房 29.4%、舞蹈 19%、羽球 12.6%、其他 10.1%，其中游泳、健身房、與舞蹈之女性使用者合計比例同樣已超過 8 成。大致來看，不管男性女性在健身房與游泳之設施使用占比均約略超過 3 成，而羽球同樣是男性或女性主要使用之設施之一，其中女性在舞蹈部分占比亦有 19%，若進一步納入武術與社區教室作為課程類參考，則該比例合計約 28.1%，除可反

映女性對於課程需求較高外，此亦呼應目前運動中心課程類收入屬於貢獻度較高之科目。

表 3-10 性別之「參加活動、課程或設施」樣本結構分析

| 參加活動、課程或設施 | 男性    | 女性    |
|------------|-------|-------|
| 游泳         | 37.1% | 32.6% |
| 桌球         | 8.7%  | 6.8%  |
| 籃球         | 13.6% | 5.2%  |
| 羽球         | 11.4% | 12.6% |
| 撞球         | 4.9%  | 3.2%  |
| 壁球         | 2.9%  | 2.0%  |
| 高爾夫        | 1.6%  | 1.2%  |
| 健身房        | 43.5% | 29.4% |
| 直排輪        | 2.6%  | 3.5%  |
| 舞蹈         | 3.7%  | 19.0% |
| 武術         | 2.7%  | 2.1%  |
| 社區教室       | 3.5%  | 7.0%  |
| 其他         | 3.5%  | 10.1% |

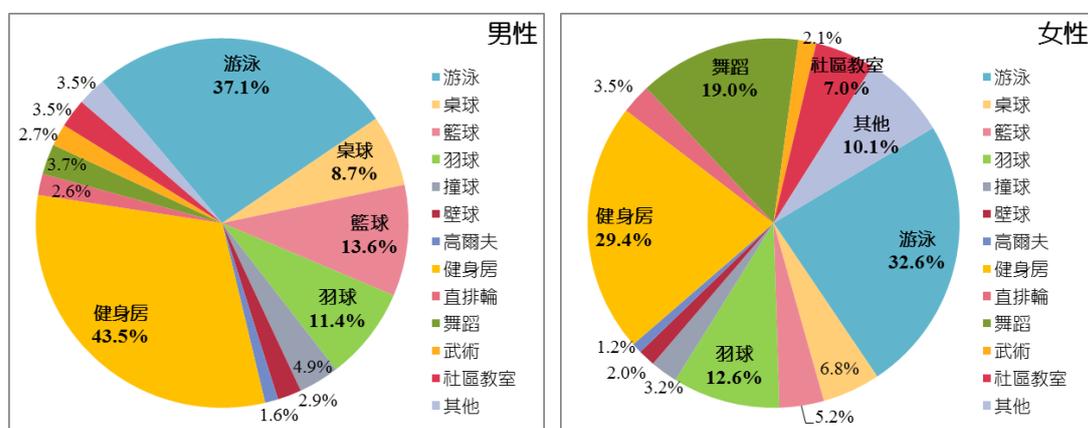


圖 3-8 性別之「參加活動、課程或設施」樣本結構圓餅圖

### (九) 平均每月支出

關於「在運動中心平均每月支出」之結構，31%之使用者每月支出為500元以下，24.3%每月支出為501元至1,000元。

表 3-11 「在運動中心平均每月支出」樣本結構分析

| 在運動中心每月支出金額  | 人數    | 百分比   |
|--------------|-------|-------|
| 0元           | 1,251 | 9.1%  |
| 1~500元       | 4,263 | 31.0% |
| 501~1,000元   | 3,341 | 24.3% |
| 1,001~1,500元 | 1,430 | 10.4% |
| 1,501~2,000元 | 1,554 | 11.3% |
| 2,001~2,500元 | 1,128 | 8.2%  |
| 2,501~3,000元 | 509   | 3.7%  |
| 3,001元以上     | 274   | 2.0%  |

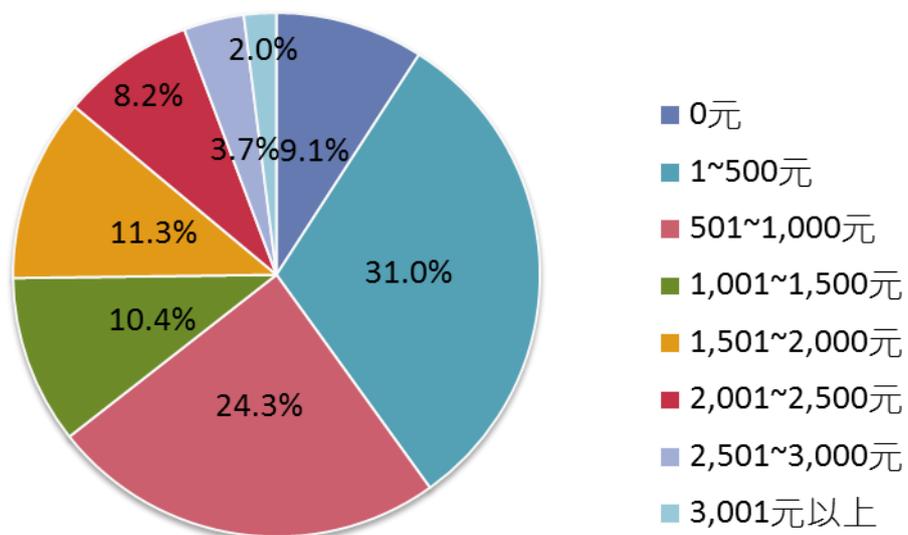


圖 3-9 「在運動中心平均每月支出」樣本結構圓餅圖

#### (十) 選擇運動中心的原因（複選）

關於「選擇運動中心的原因」之結構，高達 47.5% 之使用者主要因為運動中心離家近而選擇該運動中心，此與使用者亦可於所在居住區域占比較高之結果相符；其他選擇運動中心占比較高之原因還包括服務好 24.9%、設施多樣化 22.6%、價格便宜 21.7% 等。

表 3-12 「選擇運動中心的原因」樣本結構分析

| 選擇運動中心的原因 | 人數    | 百分比   |
|-----------|-------|-------|
| 離家近       | 6,381 | 47.5% |
| 離辦公室近     | 2,213 | 16.5% |
| 價格便宜      | 2,917 | 21.7% |
| 課程好       | 2,026 | 15.1% |
| 服務好       | 3,340 | 24.9% |
| 設施多樣化     | 3,042 | 22.6% |
| 設施品質佳     | 2,556 | 19.0% |
| 其他        | 480   | 3.6%  |

### 3.2 運動中心滿意度分析

#### 一. 分數計算說明

滿意度分數之計算分為兩個部分，第一個單獨計算 A1 「運動中心的整體滿意度」之分數，並依「非常滿意」、「滿意」、「不滿意」、「很不滿意」之權重分別以 4 分、3 分、2 分及 1 分取其加權平均分數，而 A1 「運動中心的整體滿意度」總分則按滿分 100 進行因子轉換，即加權平均分數×25。

第二部分為總分之分數計算方式為不包含 A1 「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7 「運動中心其他設施設備的數量」、Q18 「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20 「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項

之平均分數中。本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

## 二. 滿意度調查結果

### (一) 總體滿意度

在「運動中心的整體滿意度」方面，總體運動中心之「運動中心的整體滿意度」平均分數為 3.45 分，總分為 86.25 分。在各分項題目合計方面，Q1 至 Q20 平均為 3.31 分，總分為 82.76 分，均略低於運動中心的整體滿意度的分數，顯示使用者對於運動中心整體的感受給予較高之評價；關於各分項題目之滿意度分數，運動中心教練的專業能力、服務人員的態度、運動中心大樓內外景觀布置、運動中心遇特殊狀況有明確告示、運動中心內部設備與環境的安全性、服務人員的服務主動性等平均分數均高於 3.4 分以上，顯示上述為運動中心均給予使用者較高度肯定的感受；而場地租借的簡便性平均分數為 2.7 為最低，顯示使用者對於目前運動中心提供關於場地租借之服務的便利性仍有相當可以改進的空間。

表 3-13 總體運動中心滿意度概述

| 題號          | 題目               | 總體運動中心       | 非常滿意+滿意(%)  | 很不滿意+不滿意(%) |
|-------------|------------------|--------------|-------------|-------------|
| A1          | 運動中心的整體滿意度（平均）   | <b>3.45</b>  | <b>96.8</b> | <b>3.2</b>  |
|             | 運動中心的整體滿意度（總分）   | <b>86.25</b> |             |             |
| 總平均（Q1~Q20） |                  | 3.31         | 92.1        | 7.9         |
| 總分（Q1~Q20）  |                  | 82.76        |             |             |
| Q1          | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41         | 95.7        | 4.3         |
| Q2          | 運動中心環境的清潔度       | 3.36         | 93.5        | 6.5         |
| Q3          | 運動中心空氣品質         | 3.34         | 91.4        | 8.6         |
| Q4          | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33         | 91.6        | 8.4         |
| Q5          | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36         | 93.3        | 6.7         |
| Q6          | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37         | 93.0        | 7.0         |
| Q7          | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15         | 87.3        | 12.7        |
| Q8          | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37         | 94.5        | 5.5         |
| Q9          | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39         | 95.7        | 4.3         |
| Q10         | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40         | 95.1        | 4.9         |
| Q11         | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40         | 95.6        | 4.4         |
| Q12         | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35         | 93.8        | 6.2         |
| Q13         | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34         | 92.6        | 7.4         |
| Q14         | 運動中心教練的專業能力      | 3.44         | 95.7        | 4.3         |
| Q15         | 服務人員的態度          | 3.43         | 94.6        | 5.4         |
| Q16         | 服務人員的服務主動性       | 3.40         | 94.2        | 5.8         |
| Q17         | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39         | 94.7        | 5.3         |
| Q18         | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93         | 81.6        | 18.4        |
| Q19         | 運動中心優惠活動的吸引力     | 3.35         | 92.6        | 7.4         |
| Q20         | 場地租借的簡便性         | 2.70         | 75.0        | 25.0        |

本年度與 103 年度總體運動中心比較，整體滿意度或各分項題目之平均均優於 103 年度之調查結果，整體滿意度分數更提高 5.5%，各分項題目之平均分數亦有 1.8%的進步幅度。各分項題目進步幅度超過 4%以上者分別為運動中心優惠活動的吸引力 7%、運動中心公共廁所的清潔度 6%、運動中心公共休憩空間座椅安排 5%、運動中心空氣品質 4.7%、服務設施或設備故障維修速度 4.4%、運動中心大樓內外景觀布置 4.3%，顯示整體來看運動中心除了在營運行銷策略面之優惠活動吸引力獲得使用

者高度肯定外，對於運動中心之運動以外之公共服務均有相當程度獲得使用者之認同。

表 3-14 總體運動中心滿意度分析

| 題號           | 題目               | 總體運動中心    |           |                    |
|--------------|------------------|-----------|-----------|--------------------|
|              |                  | 104年<br>① | 103年<br>② | 差異幅度(%)<br>(①-②)/② |
| A1           | 運動中心的整體滿意度       | 3.45      | 3.27      | 5.5%               |
| 總平均 (Q1~Q20) |                  | 3.31      | 3.25      | 1.8%               |
| Q1           | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41      | 3.27      | 4.3%               |
| Q2           | 運動中心環境的清潔度       | 3.36      | 3.29      | 2.1%               |
| Q3           | 運動中心空氣品質         | 3.34      | 3.19      | 4.7%               |
| Q4           | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33      | 3.17      | 5.0%               |
| Q5           | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36      | 3.23      | 4.0%               |
| Q6           | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37      | 3.18      | 6.0%               |
| Q7           | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15      | 3.23      | -2.5%              |
| Q8           | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37      | 3.25      | 3.7%               |
| Q9           | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39      | 3.31      | 2.4%               |
| Q10          | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40      | 3.28      | 3.7%               |
| Q11          | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40      | 3.30      | 3.0%               |
| Q12          | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35      | 3.24      | 3.4%               |
| Q13          | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34      | 3.20      | 4.4%               |
| Q14          | 運動中心教練的專業能力      | 3.44      | 3.32      | 3.6%               |
| Q15          | 服務人員的態度          | 3.43      | 3.32      | 3.3%               |
| Q16          | 服務人員的服務主動性       | 3.40      | 3.29      | 3.3%               |
| Q17          | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39      | 3.30      | 2.7%               |
| Q18          | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93      | 3.28      | -10.7%             |
| Q19          | 運動中心優惠活動的吸引力     | 3.35      | 3.13      | 7.0%               |
| Q20          | 場地租借的簡便性         | 2.70      | 3.23      | -16.4%             |

另一方面，場地租借的簡便性及運動中心運動課程的滿意程度之分數則分別較 103 年度低 16.4%與 10.7%。初步判斷，隨著行動通訊技術持續進度以及智慧型手機的普及，使用者對於政府公共設施是否可以提供一個更加便利更加友善之整合資訊系統或應用軟體有更高之期待，此可能是場地租借的簡便性分數減少之重要原因之一；另外，隨著運動中心營

運均已趨於穩定，並培養定期或長期租借之固定客群與社團團體，此勢必影響到可供臨時性場地租借之比例，而臨時性場地之釋出亦缺乏即時平台提供臨時性需求之使用者以較便利方式租借。

關於運動中心運動課程的滿意程度方面，從開放式題項中可以發現運動中心在服務專業面（如服務態度好、課程教練專業等）則獲得相當多使用者值得嘉許的正面回應，顯示多數仍給予運動中心課程之高度肯定，而運動中心運動課程的滿意程度較 103 年度偏低之可能原因，在於運動中心本身已於固定期間會針對課程進行問卷調查，且亦常常接受學術單位或研究單位委託協助相關學術性調查與研究，而調查過程中已多次有使用者反映其填寫問卷之頻率過高，恐間接造成部分填答者在給予該題項分數時有部分情緒之感受而影響到該題項之分數。其次，亦可能有部分課程使用者反映運動中心在課程與課程間下課時間安排過於緊迫，導致上課者常常需要在相當緊迫的時間內收拾東西，而部分教室外下上下下學生同時在同一個空間則會有較為壅擠之情況，而此均可能是造成運動中心運動課程的滿意程度分數稍有下降之原因。

## （二）各運動中心滿意度分析

關於各運動中心之「運動中心的整體滿意度」，高於總體運動中心之總分者依序為士林運動中心 91.25 分、大安運動中心 89 分、大同運動中心 88.75 分、中山運動中心 88 分、文山運動中心 87.75 分、南港運動中心 86.25 分；整體來看，除北投運動中心 103 年度係屬整建期間未進行調查外，本年度各運動中心在「運動中心的整體滿意度」均較 103 年度之 11 家運動中心的整體滿意度進步，其中滿意度分數進步幅度較高者為大同運動中心 9.2%，其次為松山運動中心 8.5%、中山運動中心 8.3%，而總體運動中心滿意度平均分數亦有 5.5% 的進步幅度。

表 3-15 各運動中心「運動中心的整體滿意度」分析

| 運動中心   | 104 年 |      | 103 年 | 差異幅度(%)<br>(①-②)/② |
|--------|-------|------|-------|--------------------|
|        | 總分    | 平均①  | 平均②   |                    |
| 總體運動中心 | 86.25 | 3.45 | 3.27  | 5.5%               |
| 信義運動中心 | 85.25 | 3.41 | 3.24  | 5.2%               |
| 北投運動中心 | 80.75 | 3.23 | —     | —                  |
| 南港運動中心 | 86.25 | 3.45 | 3.21  | 7.5%               |
| 文山運動中心 | 87.75 | 3.51 | 3.31  | 6.0%               |
| 大安運動中心 | 89.00 | 3.56 | 3.35  | 6.3%               |
| 中山運動中心 | 88.00 | 3.52 | 3.25  | 8.3%               |
| 中正運動中心 | 86.00 | 3.44 | 3.19  | 7.8%               |
| 萬華運動中心 | 85.75 | 3.43 | 3.34  | 2.7%               |
| 松山運動中心 | 86.00 | 3.44 | 3.17  | 8.5%               |
| 大同運動中心 | 88.75 | 3.55 | 3.25  | 9.2%               |
| 內湖運動中心 | 81.75 | 3.27 | 3.23  | 1.2%               |
| 士林運動中心 | 91.25 | 3.65 | 3.38  | 8.0%               |

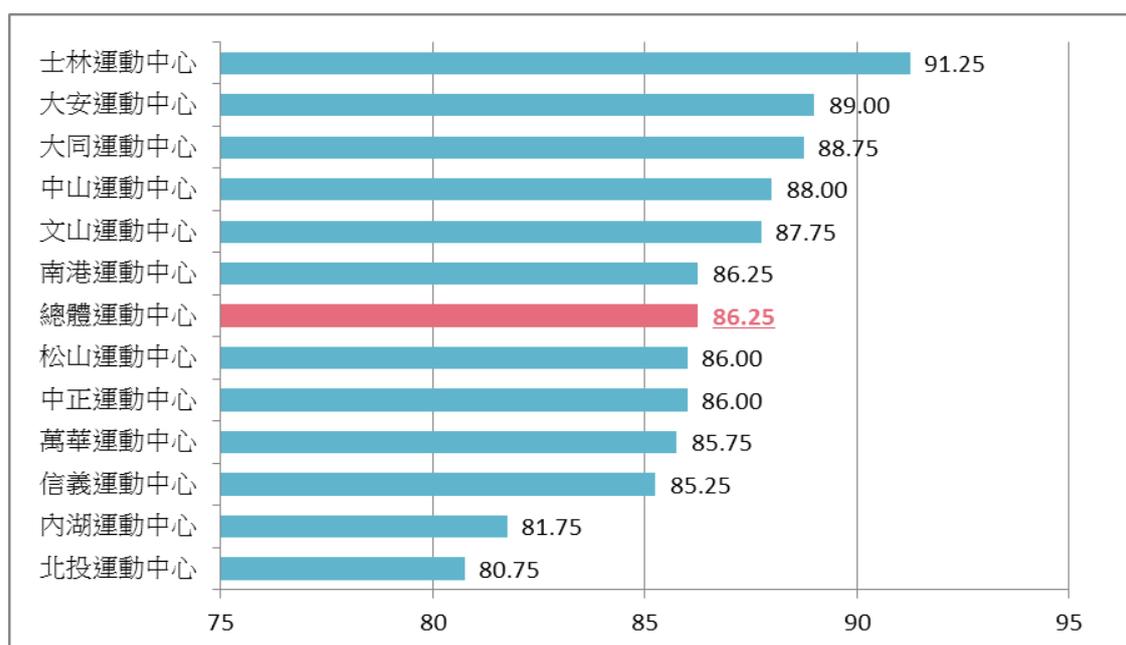


圖 3-10 各運動中心「運動中心的整體滿意度」排序

而進一步分析針對各分項題目之滿意度結果，以大安運動中心 3.52 分最高，其次為依序為士林運動中心 3.51 分、大同運動中心 3.41 分、萬華運動中心 3.33、信義運動中心 3.32 分。整體滿意度 (A1) 係使用者對

於該運動中心整體之印象或感受給予之分數，而總平均（Q1~Q20）則按不同設施或服務依序給予分數後換算而得，此可讓使用者依據不同設施或服務之印象或感受給予分別之評價。基本上，各運動中心整體（A1）之滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比均高於總平均（Q1~Q20）滿意程度，顯示使用者對於各運動中心之整體正面肯定之感受更為顯著。

表 3-16 各運動中心整體予分項滿意度分析

| 運動中心   | 總平均（Q1~Q20） |                |                 | 整體（A1）         |                 |
|--------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|
|        | 總平均         | 非常滿意<br>+滿意(%) | 很不滿意+<br>不滿意(%) | 非常滿意<br>+滿意(%) | 很不滿意+<br>不滿意(%) |
| 總體運動中心 | 3.31        | 92.1           | 7.9             | 96.8           | 3.2             |
| 信義運動中心 | 3.32        | 94.2           | 5.8             | 95.2           | 4.8             |
| 北投運動中心 | 3.21        | 91.0           | 9.0             | 97.3           | 2.7             |
| 南港運動中心 | 3.27        | 88.3           | 11.7            | 93.5           | 6.5             |
| 文山運動中心 | 3.30        | 91.6           | 8.4             | 97.0           | 3.0             |
| 大安運動中心 | 3.52        | 97.3           | 2.7             | 97.8           | 2.2             |
| 中山運動中心 | 3.30        | 92.6           | 7.4             | 98.2           | 1.8             |
| 中正運動中心 | 3.32        | 92.5           | 7.5             | 98.8           | 1.2             |
| 萬華運動中心 | 3.33        | 93.9           | 6.1             | 98.1           | 1.9             |
| 松山運動中心 | 3.25        | 90.4           | 9.6             | 96.7           | 3.3             |
| 大同運動中心 | 3.41        | 94.0           | 6.0             | 98.9           | 1.1             |
| 內湖運動中心 | 3.02        | 82.5           | 17.5            | 90.6           | 9.4             |
| 士林運動中心 | 3.51        | 96.7           | 3.3             | 99.5           | 0.5             |

另外，再就各運動中心總平均（Q1~Q20）之不滿意程度（即非常不滿意與不滿意）來看，內湖運動中心各分項總平均（Q1~Q20）之不滿意程度占比 17.5% 最高，其次為南港運動中心 11.7%，第三為松山運動中心 9.6%；內湖運動中心各細項不滿意程度情況較高者主要包括場地租借的簡便性、運動中心運動課程的滿意程度、運動中心其他設施設備的數量以及服務人員的服務主動性等項目；南港運動中心各細項不滿意程度情況較高者主要包括場地租借的簡便性、運動中心其他設施設備的數量、運動中心運動課程的滿意程度、運動中心空氣品質、服務設施或設備故障維修速度等項目；松山運動中心各細項不滿意程度情況較高者主要包

括場地租借的簡便性、運動中心其他設施設備的數量、運動中心運動課程的滿意程度、運動中心空氣品質、服務設施或設備故障維修速度等項目。其他總平均（Q1~Q20）之不滿意程度高於總體運動中心之運動中心不滿意程度占比包括北投運動中心與文山運動中心，北投運動中心各細項不滿意程度情況較高之前三項包括運動中心公共休憩空間座椅安排、運動中心運動課程的滿意程度、運動中心空氣品質等項目，文山運動中心各細項不滿意程度情況較高之前三項包括服務人員的服務主動性、運動中心遇特殊狀況有明確告示、運動中心其他設施設備的數量等項目。

由前述不滿意程度之分析，場地租借的簡便性、運動中心運動課程的滿意程度、運動中心其他設施設備的數量等項目為多數使用者對於運動中心不滿意程度較高之設施與服務。

## 第4章 各運動中心滿意度分析

本章節將依序針對信義運動中心、北投運動中心、南港運動中心、文山運動中心、大安運動中心、中山運動中心、中正運動中心、萬華運動中心、松山運動中心、大同運動中心、內湖運動中心、士林運動中心等 12 區運動中心進行該運動中心之分析。主要分析重點包括該運動中心之樣本結構分佈情形、該運動中心與總體運動中心之比較分析、以及該運動中心整體滿意度與五大面向滿意度項目等。

### 4.1 信義運動中心

#### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

## 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 43.5%、男性為 56.5%，男性高於女性；在年齡方面，以 15~19 歲占比 29% 最高，其次依序為 25~29 歲 19.9%、30~34 歲 13.7%、20~24 歲 12.1%；在居住地區方面，主要高達 52.6% 來自信義區，即屬於居住在該區域之民眾，而有 47.4% 則非屬於居住於該區域之民眾；在平均每月支出方面，每月消費 0 元占比 11.4%、每月消費 1~500 元占比 32.5%、每月消費 501~1,000 元占比 23.5%、每月消費 1,001~1,500 元占比 10.1%、每月消費 1,501~2,000 元占比 6.1%、每月消費 2,001~2,500 元占比 8.9%、每月消費 2,501~3,000 元占比 3.8%、每月消費 3,001 元以上占比 3.7%；在運動中心使用頻率方面，有 21.2% 的使用者頻率為不一定、22.5% 的使用者頻率為一週 3 次以上、34.8% 的使用者頻率為一週 1 至 2 次、16.9% 的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、4.6% 的使用者頻率為一個月 1 次。

## 三. 總體與運動中心分數情形

信義運動中心總分 83.03 分高於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心公共休憩空間座椅安排、運動器材或設備的品質維護、服務人員的服務主動性、運動中心優惠活動的吸引力、及場地租借的簡便性等高於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號 | 題目               | 總體<br>12 家運動中心 | 信義<br>運動中心   |
|----|------------------|----------------|--------------|
|    | 總分               | <b>82.76</b>   | <b>83.03</b> |
|    | 總平均              | <b>3.31</b>    | <b>3.32</b>  |
| Q1 | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41           | 3.37         |
| Q2 | 運動中心環境的清潔度       | 3.36           | 3.34         |
| Q3 | 運動中心空氣品質         | 3.34           | 3.33         |
| Q4 | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33           | <u>3.35</u>  |
| Q5 | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36           | 3.36         |
| Q6 | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37           | 3.35         |

|     |                  |      |             |
|-----|------------------|------|-------------|
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15 | 3.21        |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37 | <u>3.39</u> |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39 | 3.38        |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40 | 3.39        |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40 | 3.37        |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35 | 3.30        |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34 | 3.30        |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44 | 3.40        |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43 | 3.42        |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40 | <u>3.44</u> |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39 | 3.39        |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93 | <u>3.05</u> |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 3.35 | <u>3.31</u> |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 2.70 | <u>2.97</u> |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 1-1 至附錄 1-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 95.8       | 4.2         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 94.9       | 5.1         |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 94.4       | 5.6         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 95.6       | 4.4         |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 96.6       | 3.4         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 94.1       | 5.9         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 91.2       | 8.8         |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 96.4       | 3.6         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 96.7       | 3.3         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 95.3       | 4.7         |

|     |                  |      |      |
|-----|------------------|------|------|
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 96.5 | 3.5  |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 95.0 | 5.0  |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 93.2 | 6.8  |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 95.6 | 4.4  |
| Q15 | 服務人員的態度          | 95.7 | 4.3  |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 97.2 | 2.8  |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 95.6 | 4.4  |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 86.5 | 13.5 |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 93.4 | 6.6  |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 84.3 | 15.7 |

### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 85.25 分，略低於 12 家運動中心總體分數 86.25；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達 95.2%，而很不滿意與不滿意之占比僅 4.8%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

### (二) 環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」，以「運動中心大樓內外景觀布置」的平均分數 3.37 最高，其次為平均分數 3.35 之「運動中心公共休憩空間座椅安排」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 95.8%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 94.9%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 94.4%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」滿意程度為 95.6%。

### (三) 設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數

量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動器材或設備的品質維護」的平均分數 3.39 最高，其次為平均分數 3.36 之「運動中心各類設施設備動線規劃安排」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 96.6%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 94.1%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 91.2%、「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 96.4%。

#### （四）緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境的安全性」，以「運動中心遇特殊狀況有明確告示」的平均分數 3.39 最高，其次為平均分數 3.38 之「運動中心有明確標示逃生設施或設備」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 96.7%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 95.3%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 96.5%。

#### （五）人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「服務人員的服務主動性」的平均分數 3.44 最高，其次為平均分數 3.42 之「服務人員的態度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 95.0%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 93.2%、「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 95.6%、

「服務人員的態度」滿意程度為 95.7%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 97.2%。

#### (六) 收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」的平均分數 3.39 最高，其次為平均分數 3.31 之「運動中心優惠活動的吸引力」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 95.6%、「運動中心運動課程的滿意程度」滿意程度為 86.5%、「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 93.4%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 84.3%。

#### 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 70%，而給予需要改善之建議者占比 30%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」正面肯定，其次依序為「整體面之值得嘉許回應（如很好、讚等）」、「設施維護之值得嘉許回應（如水質良好、設備新穎、器材保養等）」、「提款機、飲水機設置不足」、「運動設備老舊、維修太慢、需更換」等。其他部分則主要在於建議置物櫃可以不收費。

| 類別   | 項目                            | 占比  |
|------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許 | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 18% |
|      | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 40% |
|      | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 12% |
| 需要改善 | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 5%  |
|      | 場地、運動設備不足                     | 0%  |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 座椅設置不足                  | 0%  |
| 提款機、飲水機設置不足             | 10% |
| 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善 | 0%  |
| 運動設備老舊、維修太慢、需更換         | 7%  |
| 大樓內環境清潔尚須改善             | 0%  |
| 廁所清潔及環境需要改善             | 2%  |
| 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水)  | 3%  |
| 課程、票價可以更優惠              | 0%  |
| 服務人員態度尚待改進              | 0%  |
| 場地租借不方便                 | 0%  |
| 運動場地的清潔度                | 0%  |
| 課程太少、不夠多元               | 0%  |
| 其他                      | 3%  |

## 4.2 北投運動中心

### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

## 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 42.5%、男性為 57.5%；在年齡方面，以 25~29 歲占比 28.2% 最高，其次依序為 30~34 歲 23.7%、20~24 歲 13.3%、35~39 歲 11.4%；在居住地區方面，主要高達 75.8% 來自北投區，即屬於居住在該區域之民眾，而有 24.2% 則非屬於居住於該區域之民眾；在平均每月支出方面，每月消費 0 元占比 5.4%、每月消費 1~500 元占比 41.2%、每月消費 501~1,000 元占比 31.7%、每月消費 1,001~1,500 元占比 13.1%、每月消費 1,501~2,000 元占比 5.5%、每月消費 2,001~2,500 元占比 1.9%、每月消費 2,501~3,000 元占比 0.4%、每月消費 3,001 元以上占比 0.8%；在運動中心使用頻率方面，有 23.5% 的使用者頻率為不一定、9.4% 的使用者頻率為一週 3 次以上、27.5% 的使用者頻率為一週 1 至 2 次、25.9% 的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、13.7% 的使用者頻率為一個月 1 次。

## 三. 總體與運動中心分數情形

北投運動中心總分 80.34 分略低於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心運動課程的滿意程度、場地租借的簡便性等高於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號 | 題目               | 總體<br>12 家運動中心 | 北投<br>運動中心   |
|----|------------------|----------------|--------------|
|    | 總分               | <b>82.76</b>   | <b>80.34</b> |
|    | 總平均              | <b>3.31</b>    | <b>3.21</b>  |
| Q1 | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41           | 3.23         |
| Q2 | 運動中心環境的清潔度       | 3.36           | 3.21         |
| Q3 | 運動中心空氣品質         | 3.34           | 3.15         |
| Q4 | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33           | 3.17         |
| Q5 | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36           | 3.18         |
| Q6 | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37           | 3.27         |
| Q7 | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15           | 2.99         |
| Q8 | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37           | 3.26         |

|     |                  |      |             |
|-----|------------------|------|-------------|
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39 | 3.27        |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40 | 3.18        |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40 | 3.28        |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35 | 3.18        |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34 | 3.22        |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44 | 3.36        |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43 | 3.32        |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40 | 3.29        |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39 | 3.24        |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93 | <u>3.11</u> |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 3.35 | 3.31        |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 2.70 | <u>3.05</u> |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 2-1 至附錄 2-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 92.8       | 7.2         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 89.5       | 10.5        |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 85.4       | 14.6        |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 85.7       | 14.3        |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 87.7       | 12.3        |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 91.5       | 8.5         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 84.3       | 15.7        |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 93.5       | 6.5         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 94.3       | 5.7         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 91.4       | 8.6         |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 94.3       | 5.7         |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 90.5       | 9.5         |

|     |                  |      |      |
|-----|------------------|------|------|
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 91.3 | 8.7  |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 96.4 | 3.6  |
| Q15 | 服務人員的態度          | 95.6 | 4.4  |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 92.7 | 7.3  |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 93.4 | 6.6  |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 89.0 | 11.0 |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 94.1 | 5.9  |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 87.3 | 12.7 |

### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 80.75 分，略低於 12 家運動中心總體分數 86.25；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達 97.3%，而很不滿意與不滿意之占比僅 2.7%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

### (二) 環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」，以「運動中心大樓內外景觀布置」的平均分數 3.23 最高，其次為平均分數 3.21 之「運動中心環境的清潔度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 92.8%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 89.5%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」及滿意程度為 85.7%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 85.4%。

### (三) 設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動中心公共廁所的清潔度」

的平均分數 3.27 最高，其次為平均分數 3.26 之「運動器材或設備的品質維護」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 93.5%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 91.5%、「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 87.7%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 84.3%。

#### （四）緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境的安全性」，以「運動中心內部設備與環境的安全性」的平均分數 3.28 最高，其次為平均分數 3.27 之「運動中心有明確標示逃生設施或設備」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 94.3%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 94.3%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 91.4%。

#### （五）人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「運動中心教練的專業能力」的平均分數 3.36 最高，其次為平均分數 3.32 之「服務人員的態度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 96.4%、「服務人員的態度」滿意程度為 95.6%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 92.7%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 91.3%、「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 90.5%。

## (六) 收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「運動中心優惠活動的吸引力」的平均分數 3.31 最高，其次為平均分數 3.24 之「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 94.1%、「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 93.4%、「運動中心運動課程的滿意程度」滿意程度為 89.0%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 87.3%。

### 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 28%，而給予需要改善之建議者占比 72%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「空氣品質或空調不良、不足、太冷」建議及改善，其次依序為「設施維護之值得嘉許回應（如水質良好、設備新穎、器材保養等）」、「廁所清潔及環境需要改善」、「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」、「整體面之值得嘉許回應（如很好、讚等）」等。其他部分內容則反映由於目前課程主要集中在晚間時段建議下午時段亦可開設多一些課程。

| 類別   | 項目                            | 占比  |
|------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許 | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 8%  |
|      | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 9%  |
|      | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 11% |
| 需要改善 | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 21% |
|      | 場地、運動設備不足                     | 7%  |
|      | 座椅設置不足                        | 5%  |
|      | 提款機、飲水機設置不足                   | 0%  |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善 | 9%  |
| 運動設備老舊、維修太慢、需更換         | 2%  |
| 大樓內環境清潔尚須改善             | 1%  |
| 廁所清潔及環境需要改善             | 11% |
| 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水)  | 5%  |
| 課程、票價可以更優惠              | 3%  |
| 服務人員態度尚待改進              | 3%  |
| 場地租借不方便                 | 0%  |
| 運動場地的清潔度                | 0%  |
| 課程太少、不夠多元               | 1%  |
| 其他                      | 2%  |

### 4.3 南港運動中心

#### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

## 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 37.6%、男性為 62.4%，男性高於女性；在年齡方面，以 30~34 歲占比 25.3% 最高，其次依序為 35~39 歲 15.8%、25~29 歲 15.1%、20~24 歲 8.2%、40~44 歲 6.6%；在居住地區方面，主要高達 64.8% 來自南港區，即屬於居住在該區域之民眾，而有 35.2% 則非屬於居住於該區域之民眾；在平均每月支出方面，每月消費 0 元占比 9.2%、每月消費 1~500 元占比 30.2% 為最高、每月消費 501~1,000 元占比 18.9%、每月消費 1,001~1,500 元占比 12.1%、每月消費 1,501~2,000 元占比 12.7%、每月消費 2,001~2,500 元占比 11.2%、每月消費 2,501~3,000 元占比 3.8%、每月消費 3,001 元以上占比 1.9%；在運動中心使用頻率方面，有 23.6% 的使用者頻率為不一定、16.8% 的使用者頻率為一週 3 次以上、35.8% 的使用者頻率為一週 1 至 2 次、18.7% 的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、5.1% 的使用者頻率為一個月 1 次。

## 三. 總體與運動中心分數情形

南港運動中心總分 81.68 分略低於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心其他設施設備的數量、運動中心運動課程的滿意程度、及場地租借的簡便性等高於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號 | 題目               | 總體<br>12 家運動中心 | 南港<br>運動中心   |
|----|------------------|----------------|--------------|
|    | 總分               | <b>82.76</b>   | <b>81.68</b> |
|    | 總平均              | <b>3.31</b>    | <b>3.27</b>  |
| Q1 | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41           | 3.41         |
| Q2 | 運動中心環境的清潔度       | 3.36           | 3.26         |
| Q3 | 運動中心空氣品質         | 3.34           | 3.26         |
| Q4 | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33           | 3.28         |
| Q5 | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36           | 3.24         |
| Q6 | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37           | 3.28         |
| Q7 | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15           | <u>3.20</u>  |

|     |                  |      |             |
|-----|------------------|------|-------------|
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37 | 3.26        |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39 | 3.29        |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40 | 3.27        |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40 | 3.29        |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35 | 3.30        |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34 | 3.25        |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44 | 3.36        |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43 | 3.33        |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40 | 3.34        |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39 | 3.32        |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93 | <u>3.12</u> |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 3.35 | 3.28        |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 2.70 | <u>3.00</u> |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 3-1 至附錄 3-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 94.2       | 5.8         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 88.9       | 11.1        |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 86.4       | 13.6        |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 87.5       | 12.5        |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 87.2       | 12.8        |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 87.5       | 12.5        |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 84.7       | 15.3        |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 88.2       | 11.8        |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 89.5       | 10.5        |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 88.8       | 11.2        |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 90.3       | 9.7         |

|     |                  |      |      |
|-----|------------------|------|------|
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 89.7 | 10.3 |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 87.0 | 13.0 |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 90.1 | 9.9  |
| Q15 | 服務人員的態度          | 89.9 | 10.1 |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 89.6 | 10.4 |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 91.3 | 8.7  |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 85.2 | 14.8 |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 88.0 | 12.0 |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 82.0 | 18.0 |

### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 86.25 分，與 12 家運動中心總體分數 86.25 相同；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達 93.5%，而很不滿意與不滿意之占比僅 6.5%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

### (二) 環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」，以「運動中心大樓內外景觀布置」的平均分數 3.41 最高，其次為平均分數 3.28 之「運動中心公共休憩空間座椅安排」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 94.2%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 88.9%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 86.4%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」滿意程度為 87.5%。

### (三) 設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動中心公共廁所的清潔度」

的平均分數 3.28 最高，其次為平均分數 3.26 之「運動器材或設備的品質維護」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 87.2%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 87.5%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 84.7%、「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 88.2%。

#### （四）緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境的安全性」，以「運動中心有明確標示逃生設施或設備」及「運動中心內部設備與環境的安全性」的平均分數 3.29 最高，其次為平均分數 3.27 之「運動中心遇特殊狀況有明確告示」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 89.5%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 88.5%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 90.3%。

#### （五）人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「運動中心教練的專業能力」的平均分數 3.36 最高，其次為平均分數 3.42 之「服務人員的服務主動性」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 89.7%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 87.0%、「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 90.1%、

「服務人員的態度」滿意程度為 89.9%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 89.6%。

#### (六) 收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」的平均分數 3.32 最高，其次為平均分數 3.28 之「運動中心優惠活動的吸引力」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 91.3%、「運動中心運動課程的滿意程度」滿意程度為 85.2%、「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 88.0%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 82.0%。

#### 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 31%，而給予需要改善之建議者占比 69%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」正面肯定，其次依序為「電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善」、「整體面之值得嘉許回應（如很好、讚等）」、「空氣品質或空調不良、不足、太冷」、「運動設備老舊、維修太慢、需更換」、「廁所清潔及環境需要改善」等。其他部分內容則包括音響品質不佳。

| 類別   | 項目                            | 占比  |
|------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許 | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 11% |
|      | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 19% |
|      | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 1%  |
| 需要改善 | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 10% |
|      | 場地、運動設備不足                     | 2%  |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 座椅設置不足                  | 3%  |
| 提款機、飲水機設置不足             | 9%  |
| 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善 | 13% |
| 運動設備老舊、維修太慢、需更換         | 6%  |
| 大樓內環境清潔尚須改善             | 2%  |
| 廁所清潔及環境需要改善             | 6%  |
| 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水)  | 3%  |
| 課程、票價可以更優惠              | 4%  |
| 服務人員態度尚待改進              | 4%  |
| 場地租借不方便                 | 1%  |
| 運動場地的清潔度                | 0%  |
| 課程太少、不夠多元               | 6%  |
| 其他                      | 1%  |

#### 4.4 文山運動中心

##### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

## 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 40.9%、男性為 59.1%；在年齡方面，以 30~34 歲占比 21.4% 最高，其次依序為 25~29 歲 20.4%、20~24 歲 13.5%、25~39 歲 11.2%；在居住地區方面，主要高達 80% 來自文山區，即屬於居住在該區域之民眾，而有 20% 則非屬於居住於該區域之民眾；在平均每月支出方面，每月消費 1~500 元占比 29.3% 為最高、每月消費 501~1,000 元占比 22.9% 居次、每月消費 0 元占比 16.3% 第三、每月消費 1,001~1,500 元占比 8.9%、每月消費 1,501~2,000 元占比 9.1%、每月消費 2,001~2,500 元占比 5.9%、每月消費 2,501~3,000 元占比 6.0%、每月消費 3,001 元以上占比 1.6%；在運動中心使用頻率方面，有 31.9% 的使用者頻率為不一定、13.8% 的使用者頻率為一週 3 次以上、31% 的使用者頻率為一週 1 至 2 次、19.6% 的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、3.7% 的使用者頻率為一個月 1 次。

## 三. 總體與運動中心分數情形

文山運動中心總分 83.03 分高於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心大樓內外景觀布置、運動中心環境的清潔度、運動中心空氣品質、運動中心公共休憩空間座椅安排、運動中心各類設施設備動線規劃安排、運動中心公共廁所的清潔度、運動器材或設備的品質維護、運動中心有明確標示逃生設施或設備、運動中心遇特殊狀況有明確告示、運動中心內部設備與環境的安全性、因應民眾特殊需求處理速度、服務設施或設備故障維修速度、運動中心教練的專業能力、服務人員的態度、服務人員的服務主動性、購買票卡、買票及付款程序的簡便性及運動中心優惠活動的吸引力等高於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號  | 題目               | 總體<br>12家運動中心 | 文山<br>運動中心   |
|-----|------------------|---------------|--------------|
| 總分  |                  | <b>82.76</b>  | <b>82.53</b> |
| 總平均 |                  | <b>3.31</b>   | <b>3.30</b>  |
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41          | <u>3.54</u>  |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 3.36          | <u>3.50</u>  |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 3.34          | <u>3.45</u>  |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33          | <u>3.44</u>  |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36          | <u>3.50</u>  |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37          | <u>3.52</u>  |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15          | 2.66         |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37          | <u>3.50</u>  |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39          | <u>3.48</u>  |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40          | <u>3.52</u>  |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40          | <u>3.50</u>  |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35          | <u>3.45</u>  |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34          | <u>3.50</u>  |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44          | <u>3.55</u>  |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43          | <u>3.56</u>  |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40          | <u>3.50</u>  |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39          | <u>3.51</u>  |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93          | 2.11         |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 3.35          | <u>3.50</u>  |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 2.70          | 1.73         |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 4-1 至附錄 4-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 98.0       | 2.0         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 97.7       | 2.3         |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 95.3       | 4.7         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 95.4       | 4.6         |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 96.9       | 3.1         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 96.3       | 3.7         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 73.2       | 26.8        |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 97.9       | 2.1         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 98.2       | 1.8         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 97.0       | 3.0         |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 98.2       | 1.8         |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 97.4       | 2.6         |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 97.8       | 2.2         |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 98.4       | 1.6         |
| Q15 | 服務人員的態度          | 97.6       | 2.4         |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 97.6       | 2.4         |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 96.8       | 3.2         |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 58.5       | 41.5        |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 96.5       | 3.5         |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 47.8       | 52.2        |

#### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 87.75 分，高於 12 家運動中心總體分數 86.25；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達 97.0%，而很不滿意與不滿意之占比僅 3.0%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

#### (二) 環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安

排」，以「運動中心大樓內外景觀布置」的平均分數 3.54 最高，其次為平均分數 3.50 之「運動中心環境的清潔度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 98.0%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 97.7%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 95.3%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」滿意程度為 95.4%。

### （三）設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動中心公共廁所的清潔度」的平均分數 3.52 最高，其次為平均分數 3.50 之「運動中心各類設施設備動線規劃安排」及「運動器材或設備的品質維護」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 96.9%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 96.3%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 73.2%、「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 97.9%。

### （四）緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境的安全性」，以「運動中心遇特殊狀況有明確告示」的平均分數 3.52 最高，其次為平均分數 3.50 之「運動中心內部設備與環境的安全性」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 98.2%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 97.0%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 98.2%。

## （五）人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「服務人員的態度」的平均分數 3.56 最高，其次為平均分數 3.55 之「運動中心教練的專業能力」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 97.4%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 97.8%、「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 98.4%、「服務人員的態度」滿意程度為 97.6%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 97.6%。

## （六）收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」的平均分數 3.51 最高，其次為平均分數 3.50 之運動中心優惠活動的吸引力」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 96.8%、「運動中心運動課程的滿意程度」滿意程度為 58.5%、「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 96.5%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 47.8%。

## 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 48%，而給予需要改善之建議者占比 52%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」正面肯定，其次依序為「電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改

善」、「空氣品質或空調不良、不足、太冷」、「整體面之值得嘉許回應（如很好、讚等）」、「設施維護之值得嘉許回應（如水質良好、設備新穎、器材保養等）」等。其他部分內容則包括設置便利商店、課程與課程間只有 5 分鐘替換時間過於緊迫等。

| 類別   | 項目                            | 占比  |
|------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許 | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 8%  |
|      | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 33% |
|      | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 8%  |
| 需要改善 | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 11% |
|      | 場地、運動設備不足                     | 5%  |
|      | 座椅設置不足                        | 4%  |
|      | 提款機、飲水機設置不足                   | 4%  |
|      | 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善       | 13% |
|      | 運動設備老舊、維修太慢、需更換               | 0%  |
|      | 大樓內環境清潔尚須改善                   | 0%  |
|      | 廁所清潔及環境需要改善                   | 0%  |
|      | 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水)        | 3%  |
|      | 課程、票價可以更優惠                    | 1%  |
|      | 服務人員態度尚待改進                    | 4%  |
|      | 場地租借不方便                       | 0%  |
|      | 運動場地的清潔度                      | 1%  |
|      | 課程太少、不夠多元                     | 4%  |
|      | 其他                            | 3%  |

#### 4.5 大安運動中心

##### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程

度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

## 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 49.6%、男性為 50.4%；在年齡方面，以 30~34 歲占比 23.6% 最高，其次依序為 25~29 歲 19.9%、20~24 歲 14.7%、35~39 歲 12.4%；在居住地區方面，主要高達 67.2% 來自大安區，即屬於居住在該區域之民眾，而有 32.8% 則非屬於居住於該區域之民眾；在平均每月支出方面，每月消費 501~1,000 元占比 30.8% 最高、每月消費 1~500 元占比 27.6% 居次、每月消費 1,001~1,500 元占比 12.7% 第三、每月消費 0 元占比 1.9%、每月消費 1,501~2,000 元占比 9.9%、每月消費 2,001~2,500 元占比 9.4%、每月消費 2,501~3,000 元占比 6.6%、每月消費 3,001 元以上占比 1.1%；在運動中心使用頻率方面，有 18.6% 的使用者頻率為不一定、19.1% 的使用者頻率為一週 3 次以上、30.4% 的使用者頻率為一週 1 至 2 次、26.1% 的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、5.8% 的使用者頻率為一個月 1 次。

## 三. 總體與運動中心分數情形

大安運動中心總分 87.94 分高於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心大樓內外景觀布置、運動中心環境的清潔度、運

動中心空氣品質、運動中心公共休憩空間座椅安排、運動中心各類設施設備動線規劃安排、運動中心公共廁所的清潔度、運動中心其他設施設備的數量、運動器材或設備的品質維護、運動中心有明確標示逃生設施或設備、運動中心遇特殊狀況有明確告示、運動中心內部設備與環境的安全性、因應民眾特殊需求處理速度、服務設施或設備故障維修速度、運動中心教練的專業能力、服務人員的態度、服務人員的服務主動性、購買票卡、買票及付款程序的簡便性、運動中心運動課程的滿意程度、運動中心優惠活動的吸引力及場地租借的簡便性等高於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號  | 題目               | 總體<br>12 家運動中心 | 大安<br>運動中心   |
|-----|------------------|----------------|--------------|
| 總分  |                  | <b>82.76</b>   | <b>87.94</b> |
| 總平均 |                  | <b>3.31</b>    | <b>3.52</b>  |
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41           | <u>3.55</u>  |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 3.36           | <u>3.57</u>  |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 3.34           | <u>3.51</u>  |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33           | <u>3.54</u>  |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36           | <u>3.58</u>  |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37           | <u>3.55</u>  |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15           | <u>3.56</u>  |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37           | <u>3.54</u>  |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39           | <u>3.53</u>  |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40           | <u>3.56</u>  |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40           | <u>3.55</u>  |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35           | <u>3.50</u>  |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34           | <u>3.52</u>  |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44           | <u>3.54</u>  |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43           | <u>3.56</u>  |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40           | <u>3.58</u>  |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39           | <u>3.56</u>  |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93           | <u>3.28</u>  |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 3.35           | <u>3.56</u>  |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 2.70           | <u>3.21</u>  |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 5-1 至附錄 5-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 98.6       | 1.4         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 98.7       | 1.3         |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 96.3       | 3.7         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 97.5       | 2.5         |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 98.3       | 1.7         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 98.2       | 1.8         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 98.4       | 1.6         |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 98.3       | 1.7         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 98.3       | 1.7         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 98.5       | 1.5         |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 97.9       | 2.1         |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 97.5       | 2.5         |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 98.3       | 1.7         |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 98.4       | 1.6         |
| Q15 | 服務人員的態度          | 98.3       | 1.7         |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 98.6       | 1.4         |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 98.4       | 1.6         |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 90.5       | 9.5         |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 98.9       | 1.1         |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 88.3       | 11.7        |

##### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 89.00 分，高於 12 家運動中心總體分數 86.25；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達

97.8%，而很不滿意與不滿意之占比僅 2.2%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

## (二) 環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」，以「運動中心環境的清潔度」的平均分數 3.57 最高，其次為平均分數 3.55 之「運動中心大樓內外景觀布置」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 98.6%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 98.7%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 96.3%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」滿意程度為 97.5%。

## (三) 設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動中心各類設施設備動線規劃安排」的平均分數 3.58 最高，其次為平均分數 3.56 之「運動中心其他設施設備的數量」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 98.3%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 98.2%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 98.4%、「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 98.3%。

## (四) 緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境

的安全性」，以「運動中心遇特殊狀況有明確告示」的平均分數 3.56 最高，其次為平均分數 3.55 之「運動中心內部設備與環境的安全性」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 98.3%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 98.5%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 97.9%。

#### （五）人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「服務人員的服務主動性」的平均分數 3.58 最高，其次為平均分數 3.56 之「服務人員的態度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 97.5%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 98.3%、「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 98.4%、「服務人員的態度」滿意程度為 98.3%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 98.6%。

#### （六）收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」及「運動中心優惠活動的吸引力」的平均分數 3.56 最高，其次為平均分數 3.28 之「運動中心運動課程的滿意程度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 98.4%、「運動中心運動課程的

滿意程度」滿意程度為 90.5%、「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 98.9%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 88.3%。

#### 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 31%，而給予需要改善之建議者占比 69%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」正面肯定，其次依序為「電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善」、「整體面之值得嘉許回應（如很好、讚等）」、「空氣品質或空調不良、不足、太冷」、「提款機、飲水機設置不足」等。其他部分內容則包括置物櫃設置太少、泳客免收費之開放置物空間數量不足等。

| 類別   | 項目                            | 占比  |
|------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許 | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 8%  |
|      | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 33% |
|      | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 8%  |
| 需要改善 | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 11% |
|      | 場地、運動設備不足                     | 5%  |
|      | 座椅設置不足                        | 4%  |
|      | 提款機、飲水機設置不足                   | 4%  |
|      | 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善       | 13% |
|      | 運動設備老舊、維修太慢、需更換               | 0%  |
|      | 大樓內環境清潔尚須改善                   | 0%  |
|      | 廁所清潔及環境需要改善                   | 0%  |
|      | 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水)        | 3%  |
|      | 課程、票價可以更優惠                    | 1%  |
|      | 服務人員態度尚待改進                    | 4%  |
|      | 場地租借不方便                       | 0%  |
|      | 運動場地的清潔度                      | 1%  |
|      | 課程太少、不夠多元                     | 4%  |
| 其他   | 3%                            |     |

## 4.6 中山運動中心

### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

### 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 38.1%、男性為 61.9%；在年齡方面，以 35~39 歲 26.8% 最高，其次依序為 25~29 歲 20.8%、30~34 歲占比 19.4%、20~24 歲 11.7%；在居住地區方面，主要高達 58.8% 來自中山區，即屬於居住在該區域之民眾，而有 41.2% 則非屬於居住於該區域之民眾；在平均每月支出方面，每月消費 1~500 元占比 34.7%、每月消費 501~1,000 元占比 22.7%、每月消費 0 元占比 6.1%、每月消費 1,001~1,500 元占比 9.5%、每月消費 1,501~2,000 元占比 9.7%、每月消費 2,001~2,500 元占比 12.4%、每月消費 2,501~3,000 元占比 3.7%、每月消費 3,001 元以上占比 1.2%；在運動中心使用頻率方面，有 9.6% 的使用者頻率為不一定、18.3% 的使用者頻率為一週 3

次以上、39.5%的使用者頻率為一週 1 至 2 次、18.6%的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、14.1%的使用者頻率為一個月 1 次。

### 三. 總體與運動中心分數情形

中山運動中心總分 82.46 分高於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心大樓內外景觀布置、運動中心環境的清潔度、運動中心公共休憩空間座椅安排、運動中心公共廁所的清潔度、運動中心其他設施設備的數量、運動器材或設備的品質維護、運動中心有明確標示逃生設施或設備、運動中心遇特殊狀況有明確告示、因應民眾特殊需求處理速度及運動中心教練的專業能力等高於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號  | 題目               | 總體<br>12 家運動中心 | 中山<br>運動中心   |
|-----|------------------|----------------|--------------|
| 總分  |                  | <b>82.76</b>   | <b>82.46</b> |
| 總平均 |                  | <b>3.31</b>    | <b>3.30</b>  |
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41           | <u>3.47</u>  |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 3.36           | <u>3.42</u>  |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 3.34           | 3.33         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33           | <u>3.36</u>  |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36           | 3.36         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37           | <u>3.42</u>  |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15           | <u>3.27</u>  |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37           | <u>3.41</u>  |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39           | <u>3.43</u>  |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40           | <u>3.45</u>  |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40           | 3.39         |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35           | <u>3.36</u>  |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34           | 3.32         |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44           | <u>3.45</u>  |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43           | 3.43         |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40           | 3.39         |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39           | 3.37         |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93           | 2.69         |

|     |              |      |      |
|-----|--------------|------|------|
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力 | 3.35 | 3.26 |
| Q20 | 場地租借的簡便性     | 2.70 | 2.39 |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 6-1 至附錄 6-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 96.8       | 3.2         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 96.1       | 3.9         |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 90.7       | 9.3         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 92.5       | 7.5         |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 94.9       | 5.1         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 95.7       | 4.3         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 91.2       | 8.8         |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 95.7       | 4.3         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 98.8       | 1.2         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 99.0       | 1.0         |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 96.5       | 3.5         |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 93.0       | 7.0         |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 92.1       | 7.9         |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 97.4       | 2.6         |
| Q15 | 服務人員的態度          | 97.1       | 2.9         |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 95.2       | 4.8         |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 94.8       | 5.2         |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 75.8       | 24.2        |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 90.5       | 9.5         |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 67.7       | 32.3        |

### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 88.00 分，高於 12 家運動中心總體分數 86.25；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達 98.2%，而很不滿意與不滿意之占比僅 1.8%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

### (二) 環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」，以「運動中心大樓內外景觀布置」的平均分數 3.47 最高，其次為平均分數 3.42 之「運動中心環境的清潔度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 96.8%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 96.1%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 90.7%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」滿意程度為 92.5%。

### (三) 設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動中心公共廁所的清潔度」的平均分數 3.42 最高，其次為平均分數 3.41 之「運動器材或設備的品質維護」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 94.9%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 95.7%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 91.2%、「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 95.7%。

### (四) 緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境的安全性」，以「運動中心遇特殊狀況有明確告示」的平均分數 3.45 最高，其次為平均分數 3.43 之「運動中心有明確標示逃生設施或設備」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 98.8%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 99.0%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 96.5%。

#### （五）人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「運動中心教練的專業能力」的平均分數 3.45 最高，其次為平均分數 3.43 之「服務人員的態度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 93.0%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 92.1%、「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 97.4%、「服務人員的態度」滿意程度為 97.1%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 95.2%。

#### （六）收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」的平均分數 3.37 最高，其次為平均分數 3.26 之「運動中心優惠活動的吸引力」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 94.8%、「運動中心運動課程的

滿意程度」滿意程度為 75.8%、「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 90.5%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 67.7%。

#### 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 24%，而給予需要改善之建議者占比 76%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「空氣品質或空調不良、不足、太冷」建議及改善，其次依序為「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」、「電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善」、「運動場地環境不佳（如太過壅擠、運動場地漏水）」、「整體面之值得嘉許回應（如很好、讚等）」等。其他部分則包括有使用者反映東西被偷之情況、延長營業時段等。

| 類別   | 項目                            | 占比  |
|------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許 | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 7%  |
|      | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 14% |
|      | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 3%  |
| 需要改善 | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 23% |
|      | 場地、運動設備不足                     | 6%  |
|      | 座椅設置不足                        | 0%  |
|      | 提款機、飲水機設置不足                   | 1%  |
|      | 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善       | 12% |
|      | 運動設備老舊、維修太慢、需更換               | 6%  |
|      | 大樓內環境清潔尚須改善                   | 4%  |
|      | 廁所清潔及環境需要改善                   | 1%  |
|      | 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水)        | 10% |
|      | 課程、票價可以更優惠                    | 1%  |
|      | 服務人員態度尚待改進                    | 1%  |
|      | 場地租借不方便                       | 0%  |
|      | 運動場地的清潔度                      | 6%  |
|      | 課程太少、不夠多元                     | 4%  |
| 其他   | 3%                            |     |

## 4.7 中正運動中心

### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

### 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 40.7%、男性為 59.3%；在年齡方面，以 35~39 歲占比 19.1% 最高，其次依序為 30~34 歲 17.4%、25~29 歲 16.9%、20~24 歲 10.4%；在居住地區方面，來自中正區之比重為 43.7%，即屬於居住在該區域之民眾，而有 56.3% 則非屬於居住於該區域之民眾，該區域為我國重要機關所在區且周邊多屬於文教區，故該運動中心之使用者在非屬該區域之民眾占比較高；在平均每月支出方面，每月消費 0 元占比 8.3%、每月消費 1~500 元占比 28.7%、每月消費 501~1,000 元占比 20.2%、每月消費 1,001~1,500 元占比 17.0%、每月消費 1,501~2,000 元占比 9.3%、每月消費 2,001~2,500 元占比 10.9%、每月消費 2,501~3,000 元占比 3.0%、每月

消費3,001元以上占比 2.6%；在運動中心使用頻率方面，有 17.6%的使用者頻率為不一定、17.9%的使用者頻率為一週 3 次以上、43.6%的使用者頻率為一週 1 至 2 次、13.7%的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、7.2%的使用者頻率為一個月 1 次。

### 三. 總體與運動中心分數情形

中正運動中心總分 82.98 分高於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心其他設施設備的數量、運動中心遇特殊狀況有明確告示、運動中心內部設備與環境的安全性、運動中心教練的專業能力、服務人員的態度、服務人員的服務主動性、及運動中心運動課程的滿意程度等高於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號  | 題目               | 總體<br>12 家運動中心 | 中正<br>運動中心   |
|-----|------------------|----------------|--------------|
| 總分  |                  | <b>82.76</b>   | <b>82.98</b> |
| 總平均 |                  | <b>3.31</b>    | <b>3.32</b>  |
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41           | 3.36         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 3.36           | 3.32         |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 3.34           | 3.27         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33           | 3.26         |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36           | 3.33         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37           | 3.28         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15           | <u>3.21</u>  |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37           | 3.34         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39           | 3.43         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40           | <u>3.41</u>  |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40           | <u>3.42</u>  |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35           | 3.35         |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34           | 3.34         |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44           | <u>3.53</u>  |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43           | <u>3.48</u>  |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40           | <u>3.44</u>  |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39           | 3.39         |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93           | <u>3.26</u>  |

|     |              |      |      |
|-----|--------------|------|------|
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力 | 3.35 | 3.31 |
| Q20 | 場地租借的簡便性     | 2.70 | 2.65 |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 7-1 至附錄 7-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 96.4       | 3.6         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 91.7       | 8.3         |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 89.0       | 11.0        |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 88.0       | 12.0        |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 93.5       | 6.5         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 89.7       | 10.3        |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 89.2       | 10.8        |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 94.1       | 5.9         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 97.1       | 2.9         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 95.9       | 4.1         |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 96.9       | 3.1         |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 94.2       | 5.8         |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 92.8       | 7.2         |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 97.2       | 2.8         |
| Q15 | 服務人員的態度          | 95.7       | 4.3         |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 94.2       | 5.8         |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 96.0       | 4.0         |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 92.5       | 7.5         |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 91.4       | 8.6         |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 74.2       | 25.8        |

### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 86.00 分，略低於 12 家運動中心總體分數 86.25；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達 98.8%，而很不滿意與不滿意之占比僅 1.2%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

### (二) 環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」，以「運動中心大樓內外景觀布置」的平均分數 3.36 最高，其次為平均分數 3.32 之「運動中心環境的清潔度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 96.4%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 91.7%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 89.0%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」滿意程度為 88.0%。

### (三) 設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動中心各類設施設備動線規劃安排」的平均分數 3.33 最高，其次為平均分數 3.34 之「運動器材或設備的品質維護」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 93.5%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 89.7%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 89.2%、「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 94.1%。

### (四) 緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境的安全性」，以「運動中心有明確標示逃生設施或設備」的平均分數 3.43 最高，其次為平均分數 3.42 之「運動中心內部設備與環境的安全性」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 97.1%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 95.9%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 96.9%。

#### （五）人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「運動中心教練的專業能力」的平均分數 3.53 最高，其次為平均分數 3.48 之「服務人員的態度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 94.2%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 92.8%、「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 97.2%、「服務人員的態度」滿意程度為 95.7%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 94.2%。

#### （六）收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」的平均分數 3.39 最高，其次為平均分數 3.31 之「運動中心優惠活動的吸引力」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 96.0%、「運動中心運動課程的

滿意程度」滿意程度為 92.5%、「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 91.4%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 74.2%。

#### 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 37%，而給予需要改善之建議者占比 63%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」正面肯定，其次依序為「電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善」、「廁所清潔及環境需要改善」、「整體面之值得嘉許回應（如很好、讚等）」、「空氣品質或空調不良、不足、太冷」等。其他部分則包括建議課程可以開放網路報名、維修時間避開人潮眾多的時段等。

| 類別   | 項目                            | 占比  |
|------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許 | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 12% |
|      | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 19% |
|      | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 6%  |
| 需要改善 | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 8%  |
|      | 場地、運動設備不足                     | 2%  |
|      | 座椅設置不足                        | 5%  |
|      | 提款機、飲水機設置不足                   | 2%  |
|      | 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善       | 16% |
|      | 運動設備老舊、維修太慢、需更換               | 1%  |
|      | 大樓內環境清潔尚須改善                   | 1%  |
|      | 廁所清潔及環境需要改善                   | 15% |
|      | 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水)        | 1%  |
|      | 課程、票價可以更優惠                    | 2%  |
|      | 服務人員態度尚待改進                    | 5%  |
|      | 場地租借不方便                       | 1%  |
|      | 運動場地的清潔度                      | 3%  |
|      | 課程太少、不夠多元                     | 1%  |
| 其他   | 2%                            |     |

## 4.8 萬華運動中心

### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

### 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 41.9%、男性為 58.1%；在年齡方面，以 25~29 歲占比 22.7% 最高，其次依序為 30~34 歲 19.3%、35~39 歲 13.7%、20~27 歲 10.3%；在居住地區方面，主要高達 63.4% 來自萬華區，即屬於居住在該區域之民眾，而有 36.6% 則非屬於居住於該區域之民眾；在平均每月支出方面，每月消費 1~500 元占比 40.9% 最高、其次為每月消費 501~1,000 元占比 22.4%，其他支出狀況每月消費 0 元占比 8.1%、每月消費 1,001~1,500 元占比 13.2%、每月消費 1,501~2,000 元占比 7.1%、每月消費 2,001~2,500 元占比 4.7%、每月消費 2,501~3,000 元占比 1.8%、每月消費 3,001 元以上占比 1.8%；在運動中心使用頻率方面，有 20.8% 的使用者頻率為不一定、15.2% 的

使用者頻率為一週 3 次以上、35.8%的使用者頻率為一週 1 至 2 次、17.8%的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、10.4%的使用者頻率為一個月 1 次。

### 三. 總體與運動中心分數情形

萬華運動中心總分 83.21 分高於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心各類設施設備動線規劃安排、運動器材或設備的品質維護、運動中心有明確標示逃生設施或設備、運動中心遇特殊狀況有明確告示、運動中心內部設備與環境的安全性、因應民眾特殊需求處理速度、運動中心教練的專業能力、服務人員的態度、服務人員的服務主動性、購買票卡、買票及付款程序的簡便性、運動中心運動課程的滿意程度、運動中心優惠活動的吸引力及場地租借的簡便性等高於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號  | 題目               | 總體<br>12 家運動中心 | 萬華<br>運動中心   |
|-----|------------------|----------------|--------------|
| 總分  |                  | <b>82.76</b>   | <b>83.21</b> |
| 總平均 |                  | <b>3.31</b>    | <b>3.33</b>  |
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41           | 3.36         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 3.36           | 3.37         |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 3.34           | 3.33         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33           | 3.28         |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36           | <u>3.38</u>  |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37           | 3.32         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15           | 3.15         |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37           | <u>3.38</u>  |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39           | <u>3.41</u>  |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40           | <u>3.43</u>  |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40           | <u>3.44</u>  |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35           | <u>3.39</u>  |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34           | 3.33         |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44           | <u>3.52</u>  |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43           | <u>3.45</u>  |

|     |                  |      |             |
|-----|------------------|------|-------------|
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40 | <u>3.41</u> |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39 | <u>3.42</u> |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93 | <u>2.97</u> |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 3.35 | <u>3.40</u> |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 2.70 | <u>2.83</u> |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 8-1 至附錄 8-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 97.3       | 2.7         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 94.9       | 5.1         |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 93.5       | 6.5         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 90.7       | 9.3         |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 94.4       | 5.6         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 91.8       | 8.2         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 88.8       | 11.2        |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 96.0       | 4.0         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 97.5       | 2.5         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 96.9       | 3.1         |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 96.9       | 3.1         |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 94.8       | 5.2         |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 94.1       | 5.9         |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 98.7       | 1.3         |
| Q15 | 服務人員的態度          | 96.2       | 3.8         |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 96.9       | 3.1         |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 98.0       | 2.0         |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 84.3       | 15.7        |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 96.1       | 3.9         |

|     |          |      |      |
|-----|----------|------|------|
| Q20 | 場地租借的簡便性 | 79.3 | 20.7 |
|-----|----------|------|------|

### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 85.75 分，略低於 12 家運動中心總體分數 86.25；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達 98.1%，而很不滿意與不滿意之占比僅 1.9%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

### (二) 環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」，以「運動中心環境的清潔度」的平均分數 3.37 最高，其次為平均分數 3.36 之「運動中心大樓內外景觀布置」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 97.3%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 94.9%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 93.5%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」滿意程度為 90.7%。

### (三) 設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動中心各類設施設備動線規劃安排」及「運動器材或設備的品質維護」的平均分數 3.38 最高，其次為平均分數 3.32 之「運動中心公共廁所的清潔度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 94.4%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 91.8%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 88.8%、「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 96.0%。

#### (四) 緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境的安全性」，以「運動中心內部設備與環境的安全性」的平均分數 3.44 最高，其次為平均分數 3.43 之「運動中心遇特殊狀況有明確告示」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 97.5%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 96.9%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 94.8%。

#### (五) 人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「運動中心教練的專業能力」的平均分數 3.52 最高，其次為平均分數 3.45 之「服務人員的態度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 94.8%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 94.1%、「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 98.7%、「服務人員的態度」滿意程度為 96.2%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 96.9%。

#### (六) 收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」的平均分數 3.42 最高，其次為平均分數 3.40 之「運動中心優惠活動的吸引力」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 98.0%、「運動中心運動課程的滿意程度」滿意程度為 84.3%、「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 96.1%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 79.3%。

#### 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 34%，而給予需要改善之建議者占比 66%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」正面肯定，其次依序為「空氣品質或空調不良、不足、太冷」、「設施維護之值得嘉許回應（如水質良好、設備新穎、器材保養等）」、「運動設備老舊、維修太慢、需更換」、「廁所清潔及環境需要改善」等。其他部分則主要為建議應限制非運動使用者占用廁所或淋浴間。

| 類別       | 項目                            | 占比  |
|----------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許     | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 3%  |
|          | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 21% |
|          | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 10% |
| 需要改善     | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 15% |
|          | 場地、運動設備不足                     | 7%  |
|          | 座椅設置不足                        | 2%  |
|          | 提款機、飲水機設置不足                   | 2%  |
|          | 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善       | 5%  |
|          | 運動設備老舊、維修太慢、需更換               | 9%  |
|          | 大樓內環境清潔尚須改善                   | 2%  |
|          | 廁所清潔及環境需要改善                   | 8%  |
|          | 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水)        | 5%  |
|          | 課程、票價可以更優惠                    | 4%  |
|          | 服務人員態度尚待改進                    | 3%  |
|          | 場地租借不方便                       | 0%  |
| 運動場地的清潔度 | 1%                            |     |

|           |    |
|-----------|----|
| 課程太少、不夠多元 | 1% |
| 其他        | 3% |

## 4.9 松山運動中心

### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

### 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 45.8%、男性為 54.2%；在年齡方面，以 30~34 歲占比 25.3% 最高，其次依序為 35~39 歲 19.2%、25~29 歲 13.2%、50~54 歲 9.7%；在居住地區方面，只有 29.2% 來自松山區，即屬於居住在該區域之民眾，而有 70.8% 則非屬於居住於該區域之民眾；在平均每月支出方面，每月消費 0 元占比 10.7%、每月消費 1~500 元占比 19.5%、每月消費 501~1,000 元占比 19.4%、每月消費 1,001~1,500 元占比 5.0%、每月消費 1,501~2,000 元占比 32.4%、每

月消費2,001~2,500 元占比 8.1%、每月消費 2,501~3,000 元占比 4.2%、每月消費3,001 元以上占比 0.7%；在運動中心使用頻率方面，有 24.9%的使用者頻率為不一定、18.7%的使用者頻率為一週 3 次以上、21.2%的使用者頻率為一週 1 至 2 次、26.6%的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、8.6%的使用者頻率為一個月 1 次。

### 三. 總體與運動中心分數情形

松山運動中心總分 81.26 分略低於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心其他設施設備的數量、服務設施或設備故障維修速度、服務人員的態度、服務人員的服務主動性、購買票卡、買票及付款程序的簡便性等高於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號  | 題目               | 總體<br>12 家運動中心 | 松山<br>運動中心   |
|-----|------------------|----------------|--------------|
| 總分  |                  | <b>82.76</b>   | <b>81.26</b> |
| 總平均 |                  | <b>3.31</b>    | <b>3.25</b>  |
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41           | 3.31         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 3.36           | 3.30         |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 3.34           | 3.31         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33           | 3.30         |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36           | 3.33         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37           | 3.36         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15           | <u>3.18</u>  |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37           | 3.35         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39           | 3.34         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40           | 3.36         |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40           | 3.39         |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35           | 3.35         |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34           | <u>3.37</u>  |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44           | 3.38         |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43           | <u>3.44</u>  |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40           | <u>3.43</u>  |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39           | <u>3.45</u>  |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93           | 2.60         |

|     |              |      |      |
|-----|--------------|------|------|
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力 | 3.35 | 3.31 |
| Q20 | 場地租借的簡便性     | 2.70 | 2.15 |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 9-1 至附錄 9-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 94.3       | 5.7         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 89.5       | 10.5        |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 92.6       | 7.4         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 90.4       | 9.6         |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 93.3       | 6.7         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 93.6       | 6.4         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 88.4       | 11.6        |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 93.2       | 6.8         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 93.8       | 6.2         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 93.8       | 6.2         |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 95.4       | 4.6         |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 93.7       | 6.3         |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 92.8       | 7.2         |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 94.7       | 5.3         |
| Q15 | 服務人員的態度          | 94.1       | 5.9         |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 96.0       | 4.0         |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 95.4       | 4.6         |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 71.5       | 28.5        |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 92.7       | 7.3         |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 58.8       | 41.2        |

##### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 86.00 分，略低於 12 家運動中心總體分數 86.25；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達 96.7%，而很不滿意與不滿意之占比僅 3.3%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

## （二）環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」，以「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心空氣品質」的平均分數 3.31 最高，其次為平均分數 3.30 之「運動中心環境的清潔度」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 94.3%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 89.5%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 92.6%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」滿意程度為 90.4%。

## （三）設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動中心公共廁所的清潔度」的平均分數 3.36 最高，其次為平均分數 3.35 之「運動器材或設備的品質維護」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 93.3%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 93.6%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 88.4%、「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 93.2%。

## （四）緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境的安全性」，以「運動中心內部設備與環境的安全性」的平均分數 3.39 最高，其次為平均分數 3.36 之「運動中心遇特殊狀況有明確告示」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 93.8%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 93.8%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 95.4%。

#### （五）人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「服務人員的態度」的平均分數 3.44 最高，其次為平均分數 3.43 之「服務人員的服務主動性」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 93.7%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 92.8%、「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 94.7%、「服務人員的態度」滿意程度為 94.1%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 96.0%。

#### （六）收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」的平均分數 3.45 最高，其次為平均分數 3.31 之「運動中心優惠活動的吸引力」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 95.4%、「運動中心運動課程的

滿意程度」滿意程度為 71.5%、「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 92.7%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 58.8%。

#### 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 33%，而給予需要改善之建議者占比 67%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「空氣品質或空調不良、不足、太冷」建議與改善，其次依序為「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」、「場地、運動設備不足」、「整體面之值得嘉許回應（如很好、讚等）」、「電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善」等。其他部分則包括加強禁菸區之管理、公共休憩區之座椅可改成較輕好移動之座椅。

| 類別   | 項目                            | 占比  |
|------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許 | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 9%  |
|      | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 19% |
|      | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 4%  |
| 需要改善 | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 29% |
|      | 場地、運動設備不足                     | 13% |
|      | 座椅設置不足                        | 1%  |
|      | 提款機、飲水機設置不足                   | 3%  |
|      | 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善       | 8%  |
|      | 運動設備老舊、維修太慢、需更換               | 3%  |
|      | 大樓內環境清潔尚須改善                   | 0%  |
|      | 廁所清潔及環境需要改善                   | 4%  |
|      | 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水)        | 3%  |
|      | 課程、票價可以更優惠                    | 0%  |
|      | 服務人員態度尚待改進                    | 1%  |
|      | 場地租借不方便                       | 0%  |
|      | 運動場地的清潔度                      | 2%  |
|      | 課程太少、不夠多元                     | 1%  |
| 其他   | 2%                            |     |

## 4.10 大同運動中心

### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

### 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 48.8%、男性為 51.2%，男性略高於女性；在年齡方面，以 30~34 歲占比 20.2% 最高，其次依序為 20~24 歲 20.0%、25~29 歲 12.8%、35~39 歲 9.8%；在居住地區方面，主要高達 53.7% 來自大同區，即屬於居住在該區域之民眾，而有 46.3% 則非屬於居住於該區域之民眾；在平均每月支出方面，每月消費 0 元占比 14.6%、每月消費 1~500 元占比 21.2%、每月消費 501~1,000 元占比 14.0%、每月消費 1,001~1,500 元占比 8.9%、每月消費 1,501~2,000 元占比 14.8%、每月消費 2,001~2,500 元占比 15.4%、每月消費 2,501~3,000 元占比 8.7%、每月消費 3,001 元以上占比 2.4%；在運動中心使用頻率方面，有 17.4% 的使用者頻率為不一定、28.3% 的

使用者頻率為一週 3 次以上、26.2%的使用者頻率為一週 1 至 2 次、20.6%的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、7.5%的使用者頻率為一個月 1 次。

### 三. 總體與運動中心分數情形

大同運動中心總分 85.34 分高於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心大樓內外景觀布置、運動中心環境的清潔度、運動中心空氣品質、運動中心公共休憩空間座椅安排、運動中心各類設施設備動線規劃安排、運動中心公共廁所的清潔度、運動中心其他設施設備的數量、運動器材或設備的品質維護、運動中心有明確標示逃生設施或設備、運動中心遇特殊狀況有明確告示、運動中心內部設備與環境的安全性、因應民眾特殊需求處理速度、服務設施或設備故障維修速度、運動中心教練的專業能力、服務人員的態度、服務人員的服務主動性、購買票卡、買票及付款程序的簡便性、運動中心運動課程的滿意程度、運動中心優惠活動的吸引力、場地租借的簡便性等皆高於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號  | 題目               | 總體<br>12 家運動中心 | 大同<br>運動中心   |
|-----|------------------|----------------|--------------|
| 總分  |                  | <b>82.76</b>   | <b>85.34</b> |
| 總平均 |                  | <b>3.31</b>    | <b>3.41</b>  |
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41           | <u>3.51</u>  |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 3.36           | <u>3.44</u>  |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 3.34           | <u>3.43</u>  |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33           | <u>3.38</u>  |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36           | <u>3.45</u>  |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37           | <u>3.42</u>  |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15           | <u>3.19</u>  |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37           | <u>3.44</u>  |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39           | <u>3.47</u>  |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40           | <u>3.50</u>  |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40           | <u>3.47</u>  |

|     |                  |      |             |
|-----|------------------|------|-------------|
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35 | <u>3.50</u> |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34 | <u>3.43</u> |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44 | <u>3.49</u> |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43 | <u>3.52</u> |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40 | <u>3.53</u> |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39 | <u>3.47</u> |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93 | <u>3.21</u> |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 3.35 | <u>3.49</u> |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 2.70 | <u>2.93</u> |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 10-1 至附錄 10-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 97.9       | 2.1         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 95.9       | 4.1         |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 92.3       | 7.7         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 92.3       | 7.7         |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 95.1       | 4.9         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 93.8       | 6.2         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 87.2       | 12.8        |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 95.9       | 4.1         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 97.4       | 2.6         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 95.9       | 4.1         |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 96.9       | 3.1         |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 97.8       | 2.2         |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 94.9       | 5.1         |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 96.8       | 3.2         |
| Q15 | 服務人員的態度          | 97.3       | 2.7         |

|     |                  |      |      |
|-----|------------------|------|------|
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 97.3 | 2.7  |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 95.9 | 4.1  |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 88.2 | 11.8 |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 93.2 | 6.8  |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 78.4 | 21.6 |

### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 88.75 分，高於 12 家運動中心總體分數 86.25；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達 98.9%，而很不滿意與不滿意之占比僅 1.1%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

### (二) 環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」，以「運動中心大樓內外景觀布置」的平均分數 3.51 最高，其次為平均分數 3.44 之「運動中心環境的清潔度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 97.9%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 95.9%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 92.3%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」滿意程度為 92.3%。

### (三) 設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動中心各類設施設備動線規劃安排」的平均分數 3.45 最高，其次為平均分數 3.44 之「運動器材或設備的品質維護」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 95.1%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 93.8%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 87.2%、「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 95.9%。

#### （四）緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境的安全性」，以「運動中心遇特殊狀況有明確告示」的平均分數 3.50 最高，其次為平均分數 3.47 之「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心內部設備與環境的安全性」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 97.4%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 95.9%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 96.9%。

#### （五）人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「服務人員的服務主動性」的平均分數 3.53 最高，其次為平均分數 3.52 之「服務人員的態度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 97.8%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 94.9%、「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 96.8%、「服務人員的態度」滿意程度為 97.3%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 97.3%。

## (六) 收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「運動中心優惠活動的吸引力」的平均分數 3.49 最高，其次為平均分數 3.47 之「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 95.9%、「運動中心運動課程的滿意程度」滿意程度為 88.2%、「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 93.2%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 78.4%。

### 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 43%，而給予需要改善之建議者占比 57%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」正面肯定，其次依序為「設施維護之值得嘉許回應（如水質良好、設備新穎、器材保養等）」、「空氣品質或空調不良、不足、太冷」、「場地、運動設備不足」、「電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善」等。其他部分則主要為建議於球場進行遮光處理（如加裝窗簾）。

| 類別   | 項目                            | 占比  |
|------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許 | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 11% |
|      | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 20% |
|      | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 13% |
| 需要改善 | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 12% |
|      | 場地、運動設備不足                     | 12% |
|      | 座椅設置不足                        | 1%  |
|      | 提款機、飲水機設置不足                   | 1%  |
|      | 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善       | 12% |
|      | 運動設備老舊、維修太慢、需更換               | 1%  |

|                        |    |
|------------------------|----|
| 大樓內環境清潔尚須改善            | 0% |
| 廁所清潔及環境需要改善            | 4% |
| 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水) | 0% |
| 課程、票價可以更優惠             | 1% |
| 服務人員態度尚待改進             | 5% |
| 場地租借不方便                | 1% |
| 運動場地的清潔度               | 1% |
| 課程太少、不夠多元              | 1% |
| 其他                     | 3% |

#### 4.11 內湖運動中心

##### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

##### 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 49.6%、男性為 50.4%；在年齡方面，以 35~39 歲占比 22.1% 最高，其次依序為 30~34

歲 18.3%、25~29 歲 14.1%、40~44 歲 11.6%；在居住地區方面，37.3%來自內湖區，即屬於居住在該區域之民眾，而有 62.7%則非屬於居住於該區域之民眾；在平均每月支出方面，每月消費 0 元占比 12.1%、每月消費 1~500 元占比 36.6%、每月消費 501~1,000 元占比 32.8%、每月消費 1,001~1,500 元占比 2.8%、每月消費 1,501~2,000 元占比 6.8%、每月消費 2,001~2,500 元占比 4.0%、每月消費 2,501~3,000 元占比 1.8%、每月消費 3,001 元以上占比 3.1%；在運動中心使用頻率方面，有 36.4%的使用者頻率為不一定、19.4%的使用者頻率為一週 3 次以上、19.5%的使用者頻率為一週 1 至 2 次、18.7%的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、6.0%的使用者頻率為一個月 1 次。

### 三. 總體與運動中心分數情形

內湖運動中心總分 75.49 分低於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心大樓內外景觀布置、運動中心環境的清潔度、運動中心空氣品質、運動中心公共休憩空間座椅安排、運動中心各類設施設備動線規劃安排、運動中心公共廁所的清潔度、運動中心其他設施設備的數量、運動器材或設備的品質維護、運動中心有明確標示逃生設施或設備、運動中心遇特殊狀況有明確告示、運動中心內部設備與環境的安全性、因應民眾特殊需求處理速度、服務設施或設備故障維修速度、運動中心教練的專業能力、服務人員的態度、服務人員的服務主動性、購買票卡、買票及付款程序的簡便性、運動中心運動課程的滿意程度、運動中心優惠活動的吸引力、場地租借的簡便性等皆低於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號  | 題目               | 總體<br>12家運動中心 | 內湖<br>運動中心   |
|-----|------------------|---------------|--------------|
| 總分  |                  | <b>82.76</b>  | <b>75.49</b> |
| 總平均 |                  | <b>3.31</b>   | <b>3.02</b>  |
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41          | <u>3.21</u>  |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 3.36          | <u>3.13</u>  |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 3.34          | <u>3.09</u>  |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33          | <u>3.11</u>  |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36          | <u>3.13</u>  |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37          | <u>3.12</u>  |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15          | <u>2.75</u>  |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37          | <u>3.12</u>  |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39          | <u>3.19</u>  |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40          | <u>3.14</u>  |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40          | <u>3.18</u>  |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35          | <u>3.08</u>  |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34          | <u>3.05</u>  |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44          | <u>3.14</u>  |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43          | <u>3.05</u>  |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40          | <u>2.98</u>  |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39          | <u>3.12</u>  |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93          | <u>2.53</u>  |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 3.35          | <u>3.04</u>  |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 2.70          | <u>2.23</u>  |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 11-1 至附錄 11-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 88.4       | 11.6        |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 86.4       | 13.6        |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 83.1       | 16.9        |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 87.2       | 12.8        |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 86.4       | 13.6        |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 85.3       | 14.7        |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 75.9       | 24.1        |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 87.6       | 12.4        |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 88.5       | 11.5        |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 90.7       | 9.3         |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 88.9       | 11.1        |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 85.4       | 14.6        |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 81.3       | 18.7        |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 86.5       | 13.5        |
| Q15 | 服務人員的態度          | 79.6       | 20.4        |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 76.6       | 23.4        |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 84.1       | 15.9        |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 67.0       | 33.0        |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 81.0       | 19.0        |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 60.0       | 40.0        |

### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 81.75 分，略低於 12 家運動中心總體分數 86.25；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達 90.6%，而很不滿意與不滿意之占比僅 9.4%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

### (二) 環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」，以「運動中心大樓內外景觀布置」的平均分數 3.21 最高，其次為平均分數 3.13 之「運動中心環境的清潔度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 88.4%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 86.4%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 83.1%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」滿意程度為 87.2%。

### （三）設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動中心各類設施設備動線規劃安排」的平均分數 3.13 最高，其次為平均分數 3.12 之「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動器材或設備的品質維護」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 86.4%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 85.3%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 75.9%、「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 87.6%。

### （四）緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境的安全性」，以「運動中心有明確標示逃生設施或設備」的平均分數 3.19 最高，其次為平均分數 3.18 之「運動中心內部設備與環境的安全性」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 88.5%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 90.7%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 88.9%。

## （五）人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「運動中心教練的專業能力」的平均分數 3.14 最高，其次為平均分數 3.08 之「因應民眾特殊需求處理速度」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 85.4%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 81.3%、「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 86.5%、「服務人員的態度」滿意程度為 79.6%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 76.6%。

## （六）收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」的平均分數 3.12 最高，其次為平均分數 3.04 之「運動中心優惠活動的吸引力」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 84.1%、「運動中心運動課程的滿意程度」滿意程度為 67.0%、「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 81.0%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 60.0%。

## 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 57%，而給予需要改善之建議者占比 43%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」正面肯

定，其次依序為「設施維護之值得嘉許回應（如水質良好、設備新穎、器材保養等）」、「電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善」、「整體面之值得嘉許回應（如很好、讚等）」、「空氣品質或空調不良、不足、太冷」等。其他部分則主要指出地下室停車場地板太滑容易滑倒。

| 類別   | 項目                            | 占比  |
|------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許 | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 10% |
|      | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 26% |
|      | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 20% |
| 需要改善 | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 8%  |
|      | 場地、運動設備不足                     | 0%  |
|      | 座椅設置不足                        | 0%  |
|      | 提款機、飲水機設置不足                   | 6%  |
|      | 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善       | 11% |
|      | 運動設備老舊、維修太慢、需更換               | 3%  |
|      | 大樓內環境清潔尚須改善                   | 1%  |
|      | 廁所清潔及環境需要改善                   | 1%  |
|      | 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水)        | 0%  |
|      | 課程、票價可以更優惠                    | 2%  |
|      | 服務人員態度尚待改進                    | 1%  |
|      | 場地租借不方便                       | 0%  |
|      | 運動場地的清潔度                      | 5%  |
|      | 課程太少、不夠多元                     | 2%  |
|      | 其他                            | 2%  |

#### 4.12 士林運動中心

##### 一. 分數計算說明

總分之分數計算方式為不包含 A1「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q1 至 Q20 計算平均分數。另外，考量第一項民眾滿意度調查 Q7「運動中心其他設施設備的數量」、Q18「運動中心運動課程的滿意程度」及 Q20「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之

選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為 0-100 分之級距即為該運動中心所得之滿意度分數，分數計算公式如下：

$$\text{該問卷所得分數} = \text{各題項所得分數之總分} \times 1.25$$

分數轉換原則將按小數點後第二位四捨五入為該問卷所得分數。

## 二. 樣本結構

關於該運動中心之樣本結構情形。在性別方面，女性為 48.2%、男性為 51.8%；在年齡方面，以 30~34 歲占比 25.5% 最高，其次依序為 25~29 歲 20.2%、35~39 歲 15.5%、20~24 歲 15.3%；在居住地區方面，主要高達 57.3% 來自士林區，即屬於居住在該區域之民眾，而有 42.7% 則非屬於居住於該區域之民眾；在平均每月支出方面，每月消費 501~1,000 元占比 30.3% 最高，其次依序為每月消費 1~500 元占比 24.8%、每月消費 1,501~2,000 元占比 13.3%、每月消費 1,001~1,500 元占比 12.2%、每月消費 2,001~2,500 元占比 7.2%、每月消費 0 元占比 5%、每月消費 3,001 元以上占比 4.7%、每月消費 2,501~3,000 元占比 2.5%；在運動中心使用頻率方面，有 22.4% 的使用者頻率為不一定、12.4% 的使用者頻率為一週 3 次以上、28.6% 的使用者頻率為一週 1 至 2 次、23.4% 的使用者頻率為一個月 2 至 3 次、13.2% 的使用者頻率為一個月 1 次。

## 三. 總體與運動中心分數情形

士林運動中心總分 87.76 分高於總體（12 家運動中心）82.76 分，各細項包括運動中心大樓內外景觀布置、運動中心環境的清潔度、運動中心空氣品質、運動中心公共休憩空間座椅安排、運動中心各類設

施設備動線規劃安排、運動中心公共廁所的清潔度、運動中心其他設施設備的數量、運動器材或設備的品質維護、運動中心有明確標示逃生設施或設備、運動中心遇特殊狀況有明確告示、運動中心內部設備與環境的安全性、因應民眾特殊需求處理速度、服務設施或設備故障維修速度、運動中心教練的專業能力、服務人員的態度、服務人員的服務主動性、購買票卡、買票及付款程序的簡便性、運動中心運動課程的滿意程度、運動中心優惠活動的吸引力、場地租借的簡便性等皆高於總體（12 家運動中心）分數。

| 題號  | 題目               | 總體<br>12 家運動中心 | 士林<br>運動中心   |
|-----|------------------|----------------|--------------|
| 總分  |                  | <b>82.76</b>   | <b>87.76</b> |
| 總平均 |                  | <b>3.31</b>    | <b>3.51</b>  |
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 3.41           | <u>3.58</u>  |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 3.36           | <u>3.52</u>  |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 3.34           | <u>3.66</u>  |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 3.33           | <u>3.52</u>  |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 3.36           | <u>3.51</u>  |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 3.37           | <u>3.58</u>  |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 3.15           | <u>3.44</u>  |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 3.37           | <u>3.50</u>  |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 3.39           | <u>3.53</u>  |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 3.40           | <u>3.55</u>  |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 3.40           | <u>3.58</u>  |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 3.35           | <u>3.51</u>  |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 3.34           | <u>3.49</u>  |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 3.44           | <u>3.54</u>  |
| Q15 | 服務人員的態度          | 3.43           | <u>3.57</u>  |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 3.40           | <u>3.54</u>  |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 3.39           | <u>3.51</u>  |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 2.93           | <u>3.30</u>  |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 3.35           | <u>3.50</u>  |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 2.70           | <u>3.28</u>  |

#### 四. 運動中心各項滿意度分析

本次調查之滿意度可分為兩大類，第一屬於民眾對運動中心之整體滿意度，第二類則可再區分為五大面向的滿意度，分別為環境舒適度、設施品質與數量、緊急處理與安全、人員服務與專業以及收費與課程。以下將分別針對整體滿意度及五大面向的滿意度進行說明，關於五大面向之各細項「非常滿意+滿意」與「很不滿意+不滿意」占比如下表所示，而各提項交叉分析請參閱附錄 12-1 至附錄 12-21。

| 題號  | 題目               | 非常滿意+滿意(%) | 很不滿意+不滿意(%) |
|-----|------------------|------------|-------------|
| Q1  | 運動中心大樓內外景觀布置     | 98.4       | 1.6         |
| Q2  | 運動中心環境的清潔度       | 98.1       | 1.9         |
| Q3  | 運動中心空氣品質         | 98.1       | 1.9         |
| Q4  | 運動中心公共休憩空間座椅安排   | 97.1       | 2.9         |
| Q5  | 運動中心各類設施設備動線規劃安排 | 96.2       | 3.8         |
| Q6  | 運動中心公共廁所的清潔度     | 98.6       | 1.4         |
| Q7  | 運動中心其他設施設備的數量    | 94.8       | 5.2         |
| Q8  | 運動器材或設備的品質維護     | 97.4       | 2.6         |
| Q9  | 運動中心有明確標示逃生設施或設備 | 97.8       | 2.2         |
| Q10 | 運動中心遇特殊狀況有明確告示   | 97.8       | 2.2         |
| Q11 | 運動中心內部設備與環境的安全性  | 98.3       | 1.7         |
| Q12 | 因應民眾特殊需求處理速度     | 97.5       | 2.5         |
| Q13 | 服務設施或設備故障維修速度    | 95.5       | 4.5         |
| Q14 | 運動中心教練的專業能力      | 97.7       | 2.3         |
| Q15 | 服務人員的態度          | 98.1       | 1.9         |
| Q16 | 服務人員的服務主動性       | 98.5       | 1.5         |
| Q17 | 購買票卡、買票及付款程序的簡便性 | 96.8       | 3.2         |
| Q18 | 運動中心運動課程的滿意程度    | 91.0       | 9.0         |
| Q19 | 運動中心優惠活動的吸引力     | 95.5       | 4.5         |
| Q20 | 場地租借的簡便性         | 91.1       | 8.9         |

##### (一) 整體滿意度

整體滿意度總分為 91.25 分，高於 12 家運動中心總體分數 86.25；對於該運動中心整體滿意度之感受，非常滿意與滿意之占比高達

99.5%，而很不滿意與不滿意之占比僅 0.5%，顯示使用者對於該運動中心之整體感受給予相當高度與正面的評價。

## （二）環境舒適度

環境舒適度面向包括「運動中心大樓內外景觀布置」、「運動中心環境的清潔度」、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」，以「運動中心空氣品質」的平均分數 3.66 最高，其次為平均分數 3.58 之「運動中心大樓內外景觀布置」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心大樓內外景觀布置」滿意程度為 98.4%、「運動中心環境的清潔度」滿意程度為 98.1%、「運動中心空氣品質」滿意程度為 98.1%、「運動中心公共休憩空間座椅安排」滿意程度為 97.1%

## （三）設施品質與數量

設施品質與數量面向包括「運動中心各類設施設備動線規劃安排」、「運動中心公共廁所的清潔度」、「運動中心其他設施設備的數量」、「運動器材或設備的品質維護」，以「運動中心公共廁所的清潔度」的平均分數 3.58 最高，其次為平均分數 3.51 之「運動中心各類設施設備動線規劃安排」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心各類設施設備動線規劃安排」滿意程度為 96.2%、「運動中心公共廁所的清潔度」滿意程度為 98.6%、「運動中心其他設施設備的數量」滿意程度為 94.8%、「運動器材或設備的品質維護」滿意程度為 97.4%。

## （四）緊急處理與安全

緊急處理與安全面向包括「運動中心有明確標示逃生設施或設備」、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」、「運動中心內部設備與環境

的安全性」，以「運動中心內部設備與環境的安全性」的平均分數 3.58 最高，其次為平均分數 3.55 之「運動中心遇特殊狀況有明確告示」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「運動中心有明確標示逃生設施或設備」滿意程度為 97.8%、「運動中心遇特殊狀況有明確告示」滿意程度為 97.8%、「運動中心內部設備與環境的安全性」滿意程度為 98.3%。

#### （五）人員服務與專業

人員服務與專業面向包括「因應民眾特殊需求處理速度」、「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的態度」、「服務人員的服務主動性」，以「服務人員的態度」的平均分數 3.57 最高，其次為平均分數 3.54 之「運動中心教練的專業能力」、「服務人員的服務主動性」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「因應民眾特殊需求處理速度」滿意程度為 97.5%、「服務設施或設備故障維修速度」滿意程度為 95.5%、「運動中心教練的專業能力」滿意程度為 97.7%、「服務人員的態度」滿意程度為 98.1%、「服務人員的服務主動性」滿意程度為 98.5%。

#### （六）收費與課程

收費與課程面向包括「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」、「運動中心運動課程的滿意程度」、「運動中心優惠活動的吸引力」、「場地租借的簡便性」，以「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」的平均分數 3.51 最高，其次為平均分數 3.50 之「運動中心優惠活動的吸引力」。

以屬於滿意程度（即非常滿意與滿意）之占比來分析，「購買票卡、買票及付款程序的簡便性」滿意程度為 96.8%、「運動中心運動課程的

滿意程度」滿意程度為 91.0%、「運動中心優惠活動的吸引力」滿意程度為 95.5%、「場地租借的簡便性」滿意程度為 91.1%。

#### 五. 使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處

使用者對運動中心值得嘉許或需要改善之處乃依據回答開放式題項者歸納之，給予值得嘉許之回應者占比 51%，而給予需要改善之建議者占比 49%。關於值得嘉許或需要改善之處，最多使用者給予「服務專業面之值得嘉許回應（如服務態度好、課程教練專業等）」正面肯定，其次依序為「整體面之值得嘉許回應（如很好、讚等）」、「場地、運動設備不足」、「運動設備老舊、維修太慢、需更換」、「廁所清潔及環境需要改善」等。其他部分則主要建議兒童遊戲區另外設置於非開放空間，避免打擾或影響到其他休息者。

| 類別   | 項目                            | 占比  |
|------|-------------------------------|-----|
| 值得嘉許 | 整體面之值得嘉許回應(如很好、讚等)            | 11% |
|      | 服務專業面之值得嘉許回應(如服務態度好、課程教練專業等)  | 34% |
|      | 設施維護之值得嘉許回應(如水質良好、設備新穎、器材保養等) | 6%  |
| 需要改善 | 空氣品質或空調不良、不足、太冷               | 0%  |
|      | 場地、運動設備不足                     | 9%  |
|      | 座椅設置不足                        | 6%  |
|      | 提款機、飲水機設置不足                   | 3%  |
|      | 電梯、更衣室、停車場等非運動設備不足或需要改善       | 6%  |
|      | 運動設備老舊、維修太慢、需更換               | 9%  |
|      | 大樓內環境清潔尚須改善                   | 0%  |
|      | 廁所清潔及環境需要改善                   | 9%  |
|      | 運動場地環境不佳(如太過壅擠、運動場地漏水)        | 0%  |
|      | 課程、票價可以更優惠                    | 3%  |
|      | 服務人員態度尚待改進                    | 0%  |
|      | 場地租借不方便                       | 3%  |
|      | 運動場地的清潔度                      | 0%  |
|      | 課程太少、不夠多元                     | 0%  |
| 其他   | 3%                            |     |

## 第5章 結論與建議

### 5.1 結論

依據本次調查結果，不管是以總體運動中心之使用者亦或各運動中心所呈現之結果均給予正面之高度肯定，且本年度（104年）之各運動中心之滿意度表現相較於103年度之結果亦呈現顯著之進步。

從總體運動中心之各細項題項來看，使用者感受反映出分數較低之三個題項分別為場地租借的簡便性、運動中心運動課程的滿意程度、以及運動中心其他設施設備的數量（係指提款機、飲水機、育嬰室等）。對於場地租借的簡便性使用者感受不佳（即不滿意與非常不滿意）之占比為25%，顯示運動中心目前所提供場地租借之便利性仍有所不足；隨著科技進步及智慧型手機普及發展，再加上即時資訊傳遞越來越快速的時代，目前運動中心在場地租借之線上租借或即時場地租借與否等資訊提供服務均仍有進步之空間；另外，近年來臺北市政府體育局已加強運動中心停車場使用悠遊卡之設備，亦加強導入使用悠遊卡付費之機制，然場地租借由於多數場地有規劃提供企業或社團一定時間之使用，可供開放臨時性租借的場地可能略有不足，亦或消費者無法在一定期間內透過網路等多元管道進行預借動作，此均可能造成使用者對於場地租借便利之感受較不佳原因。

在運動中心運動課程的滿意程度方面，使用者感受不佳（即不滿意與非常不滿意）之占比為18.4%，但感受很好（即滿意與非常滿意）之占比亦高達81.6%，顯示使用者對於運動中心課程之滿意度仍給予相當正面之肯定；惟經實際調查現場狀況回報說明，可以發現由於課程為運動中心相當重要收入來源之一，故運動中心本身亦會針對課程安排在一定頻率中進行問卷調查，再加上學術單位或研究單位亦常常安排運動相關學術性調查與研究，也因此間接在問卷調查過程中有部分民眾會反應他已經

有填過其他的問卷或，此將可能造成部分填答者在給予該題項分數時有部分情緒的感受在裏頭，以至於間接影響到該題項之分數。

至於，在運動中心其他設施設備的數量（係指提款機、飲水機、育嬰室等）方面，使用者感受不佳（即不滿意與非常不滿意）之占比為 12.7%，但感受很好（即滿意與非常滿意）之占比亦高達 87.3%，可以顯示出使用者對於運動中心之其他設施設備的數量之感受仍屬相當正面；基本上，目前各運動中心均已經於適當可設置地點設置育嬰室，惟因育嬰室並非於運動中心原先設計階段則以經納入配置考量，故往往運動中心之育嬰室會受限於既有之空間配置亦或調整部分使用率較低之空間規劃為育嬰室使用，受限於既有空間條件故可以發現部分運動中心育嬰室所設置位置或地點可能不甚理想，也並非是使用者可以便利使用之地點。至於，提款機或飲水機對於使用者而言則是越多越好，使用者亦多希望隨時在運動的地點均可以馬上找到這些設施，惟運動中心在動線或空間均有其整體營運之考量，而恐不容易依據使用者需求而增加太多的提款機或飲水機，可能此亦是造成此題項部分使用者有較不佳感受之原因。

整體來看，本次調查可以顯示運動中心之整體或各項滿意度均可獲得 8 成以上之使用者肯定，且均有較 103 年度有顯著之進步。而部分使用者感受不佳之原因主要受限於運動中心既有空間與配置，可能無法於短時間內要求運動中心改善或提供最佳之方案或措施。

## 5.2 建議

以下將針對本次調查或執行過程所面臨的困難以及發現提供體育局未來進行運動中心問卷調查之參酌：

### 一. 適切之調查樣本規劃

本次調查有效樣本數須達到 1,100 份，12 家運動中心合計高達 13,200 份，而調查時間主要集中在 5 月及 6 月間，鑒於各運動中心契約要求之

有效樣本數較高再加上調查時間約 50 天，需要安排相當大量之人力在同一時間內展開各運動中心之調查作業，故需要有相當靈活之人力配置與可以臨時動員之人力調整，而本團隊此次因與林啟川教授合作，故事前已針對大專學生進行訓練，並預先安排一定數量之學生加以配合，故仍可於緊迫時間內順利達到此目標。此外，各運動中心除了本身針對主要設施或課程進行例行性問卷調查作業外，亦常常接學術單位或研究單位委託配合臨時性學術問卷研究，故調查期間確有部分民眾反應問卷調查之頻率過高，除了常常耽擱民眾運動時間外，也間接影響到民眾的情緒，此亦可反映在「運動中心運動課程的滿意度」該題項之分數相對較低之情況。綜上，若有較大量樣本需求下建議需要搭配更加妥適的執行時間，然而若調查時間太長再加上運動中心例行性調查及其他單位臨時性調查，則會叨擾到市民運動安排以及影響到市民之感受，建議應當納入調查規劃之綜合判斷，避免影響到滿意度調查之政策立意。

基本上，從統計學理及滿意度調查之目的性，若在更適切之樣本數量規劃下，除了可提前整個評鑑作業之進行外，亦可增加民眾填答之意願以及降低民眾之叨擾程度。

## 二. 導入智慧化租借之可能

依據本次調查結果，「場地租借的簡便性」該題項之分數相對較低，再加上運動中心主要運動族群均集中在青壯年，故隨著智慧型手機及行動上網普及，青壯年族群已習慣透過網絡或 APP 進行許多事情。而目前運動中心雖已有多家導入 LINE 群組或成立臉書等社群網站，而往往這些平台主要多作為活動或行銷之使用，即使有開放場地方面之諮詢服務，但仍無法提供一個即時性或者便利性之租借程序。建議未來體育局可思考是否提供一個整合資訊平台，針對各運動中心已出借或未出借之場地提供較即時性之資訊，並可提供線上預約或取消之合理規則，以便提供最即時或最貼近使用者需求之服務。

## 附錄

審查意見及回覆說明

104 年臺北市各區運動中心滿意度調查問卷

整體運動中心彙整表（詳光碟）

各運動中心交叉分析表（詳光碟）

## 審查意見及回覆說明

# 「臺北市各區運動中心年度營運績效評鑑、使用者滿意度 調查暨財務試算案」調查計畫及問卷

## 審查意見及回覆說明

| 審查意見                                 | 回覆說明  |
|--------------------------------------|---|
| 請補充各運動中心使用者職業及居住地之分析。                | 遵照辦理。已補充於第 3.1 節(四)職業及(五)居住地區，請參閱第 3-4 至 3-6 頁。                                       |
| 請納入性別與使用設施項目之分析。                     | 遵照辦理。已於第 3.1 節(八)最近一個月至運動中心參加活動、課程或設施中分析說明，請參閱第 3-8 至 3-9 頁。                          |
| 請於研究設計章節內，增加敘明本案研究之整體架構。             | 本研究架構以運動中心顧客之背景變項為自變項(性別、年齡、教育程度、職業及居住地)，並以滿意度為依變項，探討不同自變項在依變項之差異情形，其研究架構圖請參閱第 1-3 頁。 |
| 請補充 A1 項「運動中心的整體滿意度」結果與各運動中心得分之差異分析。 | 遵照辦理。已於第 3.2 節(二)各運動中心滿意度分析補充，請參閱第 3-15 至 3-18 頁。                                     |
| 請增加使用者對該運動中心之個別意見及建議。                | 遵照辦理。已補充於第四章各運動中心第五點。   |
| 請將正式調查問卷(空白卷)放入附錄。                   | 遵照辦理。   |
| 請再全面檢視並修正調查報告內容之錯漏字。                 | 遵照辦理。   |

**「103 年臺北市各區運動中心營運績效評鑑、使用者滿意度  
調查暨財務試算案」使用者滿意度調查報告審查會議**

審查意見及回覆說明

| 委員意見   | 回覆說明   |
|--|--|
| 請於本調查報告前摘要敘述，俾提供讀者了解本調查內容概要。   | 遵照辦理，已新增摘要。  |
| 請於 1.2 研究設計章節，補充調查地點、問卷設計及執行過程之審核歷程。   | 遵照辦理。調查地點以運動中心主要出入口及大廳為核心接觸區，同時配合現場運動中心營運人員進行不同區域或特殊運動設施所在區域之次要接觸區；另外，關於執行過程說明問卷設計及執行過程之審核歷程則增加 1.2 節執行過程，相關說明請參閱報告第 1-1 至 1-2 頁。                |
| 調查報告第 1-3 頁圖 1-1 研究架構之背景變「相」，應更正為背景變「項」。   | 遵照辦理。已修正文字，詳報告第 1-4 至 1-5 頁。   |
| 請補充臺北市各行政區人口數，俾了解本調查之母體特性及配置。  | 遵照辦理。請參閱報告第 1-3 頁。   |
| 請補充說明各運動中心每時段至少需回收 28 份問卷之原因。  | 本案擬按平日及假日之尖（晚間時段）峰時段、離峰時段、及公益時段等共 6 時段進行分層抽樣控制，初步規劃要求訪員於每個時段每次皆需至少施測 28 份問卷，每個時段施測共達 7 次，合計每個時段施測共計約 196 份，該運動中心施測總數可達 1,176 份，相關說明請參閱報告第 1-4 頁。 |
| 調查報告第 4-33 頁，中山運動中心總分為 82.46 分「高」於總體(12 家運動中心)平均得分 82.76 分，文字敘述有誤，請再行檢視報告內容說明之一致性。 | 謝謝委員提醒，已重新檢視各運動中心文字說明。   |
| 請台灣世曦公司提供調查分析之原  | 遵照辦理。  |

|  |  |
|--|--|
| 始數據資料檔案及統計表，俾體育局未來進行趨勢分析。  |  |
| <p>調查報告第 5 章結論與建議，提出使用者感受分數較低為「場地租借簡便性」、「運動中心運動課程的滿意度」及「運動中心其他設施設備的數量」三項，惟僅針對場地租借簡便性提出後續建議，請補充「運動中心運動課程的滿意度」及「運動中心其他設施設備的數量」之改善建議。</p> | <p>關於「運動中心運動課程的滿意度」，經實際調查作業之情況回饋，該題項可能受到運動中心在課程方面有比較高的調查頻率，造成有部分填答者反映對於填答問卷相對情緒之感受反映，經判斷此應該是該題項使用者感受不佳的重要因素之一。另外，從開放問卷使用者多給予課程教練高度之正面評價，故針對此問題則是建議可適切調整問卷樣本之規劃。</p> <p>關於「運動中心其他設施設備的數量」受限於各運動中心既有設施配置多已無法調整，加上規模與動線安排均有所差異，故其他設施在數量或位置上可能無法滿足使用者在運動完後可立即取用。經現場實際了解各運動中心飲水機數量尚屬合宜，且多已在適當位置上設置。若使用者受限於無法立即獲知其他設施之位置，則可以進一步強化其他設施之指標系統，然運動中心使用者有別於大型公共場所或百貨公司，主要仍以固定頻率高的使用者為主，對於場館之設施位置應多熟悉且可掌握，故增至指標導引可能帶來之正面效益並不高。基本上，仍建議體育局後續持續觀察該指標，透過趨勢以實際瞭解使用者之具體需求。</p> |
| 建議未來委託廠商進行調查問卷之訪員訓練及培訓，可加強訪員對受試者填寫開放題項之解說，俾獲取更深入具體之意見。   | 建議納入未來體育局招標需求文件之要求。  |
| 為配合運動中心年度營運績效評鑑，體育局每年均委託廠商辦理各區   | 建議體育局可透過執行長會議提供  |

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| <p>運動中心滿意度調查，建議體育局未來可考量朝向運動中心區里民之運動需求分析，或針對運動中心非使用者進行調查，作為運動中心營運創新及客源開發之參考。</p>                                | <p>予運動中心參酌。</p>                |
| <p>建議可考量將本次調查開放題項所歸納之使用者對各運動中心值得嘉許或需要改善建議內容，就各區運動中心需共同改善之部分，納入未來運動中心滿意度問卷題項之設計，俾提供運動中心營運廠商參考。</p>              | <p>建議納入未來體育局招標需求文件之要求。</p>     |
| <p>按本次調查結果，場地租借便利性之滿意度分數較低，建議體育局可參考YouBike 即時場站資訊系統，輔導運動中心營運廠商建置運動中心資訊平台，提供即時性資訊及線上場地租借程序，以符合民眾使用需求及提升便利性。</p> | <p>建議體育局可透過執行長會議提供予運動中心參酌。</p> |

# 104 年臺北市各區運動中心滿意度調查問卷

104 年臺北市各區運動中心滿意度調查問卷

一、民眾滿意度調查

| 親愛的民眾您好：<br>本問卷調查目的在於調查臺北市 12 區運動中心民眾所使用之設施設備之滿意度調查，請您依據個人在_____運動中心的親身體驗，進行填答。希望藉由您所提供的寶貴意見，作為臺北政府市體育局提升臺北市運動中心服務品質之重要參考依據，期盼您的指導與支持，感謝您的協助。<br><b>(作答時請直接圈選數字)</b><br>(非常滿意 4 分，滿意 3 分，不滿意 2 分，很不滿意 1 分) |  | 滿意程度<br>(實際感受)           |      |     |      |   |
|--|--|--------------------------|------|-----|------|---|
|  |  | 從未使用                     | 非常滿意 | 不滿意 | 很不滿意 |   |
| A1   | 運動中心的整體滿意度。  |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q1   | 運動中心大樓內外景觀布置。  |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q2   | 運動中心環境的清潔度。  |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q3   | 運動中心空氣品質。  |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q4   | 運動中心公共休憩空間座椅安排   |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q5   | 運動中心各類設施設備動線規劃安排。<br>(如運動設施、更衣室、餐飲區、電梯、樓梯、廁所、停車場等)   |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q6   | 運動中心公共廁所的清潔度。  |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q7   | 運動中心其他設施設備的數量。(如提款機、飲水機、育嬰室等)  | <input type="checkbox"/> | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q8   | 運動器材或設備的品質維護。  |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q9   | 運動中心有明確標示逃生設施或設備(如逃生門、照明燈等)  |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q10  | 運動中心遇特殊狀況有明確告示。(如機器維修、保養、故障、區域清潔作業、急難救助等)  |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q11  | 運動中心內部設備與環境的安全性。   |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q12  | 因應民眾特殊需求處理速度。  |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q13  | 服務設施或設備故障維修速度。   |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q14  | 運動中心教練的專業能力。   |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q15  | 服務人員的態度。(包含服務櫃台人員、行政人員等)   |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q16  | 服務人員的服務主動性。(包含服務櫃台人員、行政人員等)  |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q17  | 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性。   |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q18  | 運動中心運動課程的滿意程度。   | <input type="checkbox"/> | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q19  | 運動中心優惠活動的吸引力。  |                          | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q20  | 場地租借流程的簡便性。  | <input type="checkbox"/> | 4    | 3   | 2    | 1 |
| Q21  | 針對您在運動中心之使用情形，運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處？<br><input type="checkbox"/> 是(請述明值得嘉許或需改進之處及原因) <input type="checkbox"/> 否<br>值得嘉許或需改進之處及原因： |                          |      |     |      |   |

## 二、使用運動中心的情形

|    |  |                                    |  |                                   |  |                                      |  |  |
|----|--|------------------------------------|--|-----------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|
| U1 | 最近一個月您來運動中心的頻率？(單選)                      |                                    |  |                                   |  |                                      |  |  |
|    | <input type="checkbox"/> 1. 一週3次以上       | <input type="checkbox"/> 2. 一週1~2次 | <input type="checkbox"/> 3. 一個月2~3次      | <input type="checkbox"/> 4. 一個月1次 | <input type="checkbox"/> 5. 不一定          |                                      |  |  |
| U2 | 最近一個月您通常哪一天來運動中心？(複選)                    |                                    |  |                                   |  |                                      |  |  |
|    | <input type="checkbox"/> 1. 星期一          | <input type="checkbox"/> 2. 星期二    | <input type="checkbox"/> 3. 星期三          | <input type="checkbox"/> 4. 星期四   | <input type="checkbox"/> 5. 星期五          | <input type="checkbox"/> 6. 星期六      | <input type="checkbox"/> 7. 星期日          |  |
| U3 | 最近一個月您通常在什麼時段來運動中心？(複選)                  |                                    |  |                                   |  |                                      |  |  |
|    | <input type="checkbox"/> 1. 06:00~07:59  |                                    | <input type="checkbox"/> 2. 08:00~09:59  |                                   | <input type="checkbox"/> 3. 10:00~11:59  |                                      | <input type="checkbox"/> 4. 12:00~13:59  |  |
|    | <input type="checkbox"/> 5. 14:00~15:59  |                                    | <input type="checkbox"/> 6. 16:00~17:59  |                                   | <input type="checkbox"/> 7. 18:00~19:59  |                                      | <input type="checkbox"/> 8. 20:00~21:59  |  |
| U4 | 最近一個月您大都參加哪些活動/課程，或是使用哪些設施？(複選)          |                                    |  |                                   |  |                                      |  |  |
|    | <input type="checkbox"/> 1. 游泳           | <input type="checkbox"/> 2. 桌球     | <input type="checkbox"/> 3. 籃球           | <input type="checkbox"/> 4. 羽球    | <input type="checkbox"/> 5. 撞球           | <input type="checkbox"/> 6. 壁球       | <input type="checkbox"/> 7. 高爾夫          |  |
|    | <input type="checkbox"/> 8. 健身房          | <input type="checkbox"/> 9. 直排輪    | <input type="checkbox"/> 10. 舞蹈          | <input type="checkbox"/> 11. 武術   | <input type="checkbox"/> 12. 社區教室        | <input type="checkbox"/> 99. 其他_____ |  |  |
| U5 | 請問您在運動中心平均每月支出約為？(單選)                    |                                    |  |                                   |  |                                      |  |  |
|    | <input type="checkbox"/> 1. 0元           |                                    | <input type="checkbox"/> 2. 1-500元       |                                   | <input type="checkbox"/> 3. 501-1,000元   |                                      | <input type="checkbox"/> 4. 1,001-1,500元 |  |
|    | <input type="checkbox"/> 5. 1,501-2,000元 |                                    | <input type="checkbox"/> 6. 2,001-2,500元 |                                   | <input type="checkbox"/> 7. 2,501-3,000元 |                                      | <input type="checkbox"/> 8. 3,001元以上     |  |
| U6 | 您選擇來此運動中心之原因為何？(複選)                      |                                    |  |                                   |  |                                      |  |  |
|    | <input type="checkbox"/> 1. 離家近          |                                    | <input type="checkbox"/> 2. 離辦公室近        |                                   | <input type="checkbox"/> 3. 價格便宜         |                                      | <input type="checkbox"/> 4. 課程好          |  |
|    | <input type="checkbox"/> 5. 服務好          |                                    | <input type="checkbox"/> 6. 設施多樣化        |                                   | <input type="checkbox"/> 7. 設施品質佳        |                                      | <input type="checkbox"/> 99. 其他_____     |  |

## 三、基本資料

|    |                                    |  |                                      |                               |  |  |                                    |  |
|----|------------------------------------|--|--------------------------------------|-------------------------------|--|--|------------------------------------|--|
| I1 | 性別                                 |  |                                      |                               |  |  |                                    |  |
|    | <input type="checkbox"/> 1. 男      |  |                                      | <input type="checkbox"/> 2. 女 |  |  |                                    |  |
| I2 | 年齡                                 |  |                                      |                               |  |  |                                    |  |
|    | <input type="checkbox"/> 1. 15~19歲 |  | <input type="checkbox"/> 2. 20~24歲   |                               | <input type="checkbox"/> 3. 25~29歲         |  | <input type="checkbox"/> 4. 30~34歲 |  |
|    | <input type="checkbox"/> 5. 35~39歲 |  | <input type="checkbox"/> 6. 40~44歲   |                               | <input type="checkbox"/> 7. 45~49歲         |  | <input type="checkbox"/> 8. 50~54歲 |  |
|    | <input type="checkbox"/> 9. 55~59歲 |  | <input type="checkbox"/> 10. 60~64歲  |                               | <input type="checkbox"/> 11. 65歲以上         |  |                                    |  |
| I3 | 教育程度                               |  |                                      |                               |  |  |                                    |  |
|    | <input type="checkbox"/> 1. 國小及以下  |  | <input type="checkbox"/> 2. 國中/初中    |                               | <input type="checkbox"/> 3. 高中、高職          |  | <input type="checkbox"/> 4. 專科     |  |
|    | <input type="checkbox"/> 5. 大學     |  | <input type="checkbox"/> 6. 研究所以上    |                               |  |  |                                    |  |
| I4 | 職業                                 |  |                                      |                               |  |  |                                    |  |
|    | <input type="checkbox"/> 1. 軍公教人員  |  | <input type="checkbox"/> 2. 企業負責人    |                               | <input type="checkbox"/> 3. 一般職員           |  | <input type="checkbox"/> 4. 藍領     |  |
|    | <input type="checkbox"/> 5. 學生     |  | <input type="checkbox"/> 6. 農林漁牧     |                               | <input type="checkbox"/> 7. 管理階層及專業人員      |  | <input type="checkbox"/> 8. 家管     |  |
|    | <input type="checkbox"/> 9. 待業/退休  |  | <input type="checkbox"/> 99. 其他_____ |                               |  |  |                                    |  |
| I5 | 居住地區                               |  |                                      |                               |  |  |                                    |  |
|    | 臺北市                                |  |                                      |                               |  |  |                                    |  |
|    | <input type="checkbox"/> 1. 松山區    |  | <input type="checkbox"/> 2. 信義區      |                               | <input type="checkbox"/> 3. 大安區            |  | <input type="checkbox"/> 4. 中山區    |  |
|    | <input type="checkbox"/> 5. 中正區    |  | <input type="checkbox"/> 6. 大同區      |                               | <input type="checkbox"/> 7. 內湖區            |  | <input type="checkbox"/> 8. 士林區    |  |
|    | <input type="checkbox"/> 9. 北投區    |  | <input type="checkbox"/> 10. 萬華區     |                               | <input type="checkbox"/> 11. 文山區           |  | <input type="checkbox"/> 12. 南港區   |  |
|    | 新北市                                |  |                                      |                               |  |  |                                    |  |
|    | <input type="checkbox"/> 13. 板橋區   |  | <input type="checkbox"/> 14. 永和區     |                               | <input type="checkbox"/> 15. 中和區           |  | <input type="checkbox"/> 16. 汐止區   |  |
|    | <input type="checkbox"/> 17. 林口區   |  | <input type="checkbox"/> 18. 三重區     |                               | <input type="checkbox"/> 19. 新莊區           |  | <input type="checkbox"/> 20. 蘆洲區   |  |
|    | <input type="checkbox"/> 21. 新店區   |  | <input type="checkbox"/> 22. 淡水區     |                               | <input type="checkbox"/> 99. 其他(含外縣市)_____ |  |                                    |  |

**受訪者填寫(請放心填寫，本資料僅供複查使用，會對您的個人資料進行保密)**

|        |         |
|--------|---------|
| 姓名或稱謂： | 連絡電話：   |
|        | e-mail： |

**訪問人員填寫**

|  |  |   |
|--|--|---|
| 訪問人員：  | 審查人員：  | 複查日期： 104年____月____日                            |
| 訪問日期及時間： 104年____月____日                      | <input type="checkbox"/> 星期一~五               | <input type="checkbox"/> 星期六、日或假日               |
| <input type="checkbox"/> 06:00~08:00<br>(離峰) | <input type="checkbox"/> 08:00~10:00<br>(公益) | <input type="checkbox"/> 10:00~14:00<br>(離峰)    |
| <input type="checkbox"/> 14:00~16:00<br>(公益) | <input type="checkbox"/> 16:00~18:00<br>(離峰) | <input type="checkbox"/> 18:00~22:00<br>(晚間/尖峰) |

**此結束，再次感謝您的協助，敬祝您有美好的一天!**