



臺北市政府體育局

Department of Sports, Taipei City Government

臺北市所轄運動場館使用者滿意度  
調查報告委託服務案

107 年臺北市所轄運動場館  
使用者滿意度調查報告  
【運動場館】

**CMISI**

上華市場研究顧問股份有限公司  
Chinese Marketing Information Service Inc.

中華民國一〇七年六月

CMISI

CMISI

# 摘要

為提升臺北市運動場館委外經營管理及服務品質成效，爰委請專業調查團隊協助進行運動場館使用者滿意度調查，進一步瞭解臺北市中山、北投、中正、南港、萬華、士林、信義、松山、大同、大安、文山等 11 座運動中心與青年公園游泳池(含網球場及健身房)、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場及臺北市網球中心等運動場館之使用者滿意度分析。

本調查期間自 107 年 3 月 26 日至 107 年 5 月 18 日，完成有效樣本數 9,251 份，有效樣本主要依照使用時段與性別來配置，透過訪員發送問卷，採用受訪者自填式問卷調查方式蒐集資料，並針對受訪者提出問題，進一步說明問卷內容。整體而言，本次調查重點在為了提升各場館委外經營管理成效與瞭解民眾使用感受程度，進行滿意度調查，並以臺北市運動場館作為案例佐證。

本次調查透過定點集中測試法進行人員實地面對面問卷填寫，訪員於調查場館之區域活動人口中，抽取符合受訪對象條件之使用者進行問卷調查，並以問卷訪問結果來回答研究問題。總共調查 15 間運動場館，調查之抽樣母體為調查執行訪問期間，至各運動場館之實際使用者，進一步使用配額抽樣法，針對符合受訪樣本進行抽樣，並採隔 2 抽 1 的方式進行調查，在資料分析方法方面，採用的分析方法包括信度分析、頻次分析、交叉分析與平均數分析，並使用 SPSS 統計軟體進行相關統計分析。

「**整體運動中心(11 座運動中心)**」之受訪者年齡集中在「25 歲至 29 歲」(35.2%)，使用頻率以「1 週 2~3 次」(34.0%)所佔比例較高，在運動中心所使用的設施中，以「健身房」(50.3%)所佔比例較高，其次為「游泳」(45.7%)，平均每個月花費金額約為 788 元；「青年公園游泳池(含網球場及健身房)」之受訪者年齡以「30 歲至 49 歲」(35.3%)為主，使用頻率以「1 週 2~3 次」(37.0%)及「1 週超過 3 次」(25.5%)所佔比例較高，平均每個月花費金額約為 756 元；「青年公園高爾夫球練習場」年齡則以「未滿 50 歲」(52.0%)所佔比例較高，使用頻率以「1 週 1 次」(33.0%)及「1 週 2~3 次」(32.0%)所佔比例較高，平均每個月花費金額約為 1,204 元；「**臺北網球場**」之受訪者年齡則以「30 歲及以上」(62.7%)所佔比例較高，最近一個月來臺北網球場的次數，以「1 週 1 次」(51.0%)所佔比例較高，受訪者平均球齡約為 3.8 年，平均每個月花費金額約為 1,784 元；「**臺北市網球中心**」之受訪者年齡則以「30 歲及以上」(60.7%)所佔比例較高，最近一個月來臺北市網球中心的次數，以「1 週 2~3 次」(45.0%)所佔比例較高，平均每個月花費金額約為 1,080 元。

# 目 錄

<b>壹・ 調查執行計畫概述</b> -----	<b>1</b>
一、 調查執行計畫概述 -----	1
二、 量化調查執行方法 -----	4
三、 調查品管與資料處理 -----	19
<b>貳・ 運動中心調查分析</b> -----	<b>27</b>
一、 整體運動中心調查分析 -----	28
二、 松山運動中心調查分析 -----	48
三、 信義運動中心調查分析 -----	58
四、 大安運動中心調查分析 -----	68
五、 中山運動中心調查分析 -----	78
六、 文山運動中心調查分析 -----	88
七、 大同運動中心調查分析 -----	98
八、 士林運動中心調查分析 -----	108
九、 南港運動中心調查分析 -----	118
十、 北投運動中心調查分析 -----	128
十一、 萬華運動中心調查分析 -----	138
十二、 中正運動中心調查分析 -----	148
<b>參・ 青年公園游泳池(含網球場及健身房)調查分析</b> -----	<b>159</b>
一、 受訪者樣貌特性分析 -----	159
二、 使用青年公園游泳池的情形 -----	160
三、 受訪者滿意度分析 -----	166
<b>肆・ 青年公園高爾夫球練習場調查分析</b> -----	<b>171</b>
一、 受訪者樣貌特性分析 -----	171
二、 使用高爾夫球練習場的情形 -----	172
三、 受訪者滿意度分析 -----	178

<b>伍・ 臺北市網球場館調查分析</b> -----	<b>183</b>
一、 整體網球場館調查分析 -----	184
二、 臺北網球場 -----	194
三、 臺北市網球中心調查分析 -----	202
<b>陸・ 運動中心之主題探討</b> -----	<b>209</b>
一、 各運動中心之滿意度比較分析 -----	210
二、 運動中心經營廠商之比較分析 -----	220
三、 銀髮族使用運動場館之調查分析 -----	227
<b>柒・ 結論與建議</b> -----	<b>231</b>
一、 綜合結論 -----	233
二、 調查建議 -----	249
<b>附錄一：自變項說明表</b> -----	<b>267</b>
<b>附錄二：運動場館滿意度調查問卷</b> -----	<b>273</b>
<b>附錄三：各運動場館之交叉分析(詳光碟)</b>	
<b>附錄四：交叉分析表(詳光碟)</b>	

## 表 目 錄

表 1.	各運動場館之營運廠商.....	3
表 2.	各運動場館之有效樣本數.....	5
表 3.	各運動中心之樣本配置.....	7
表 4.	運動中心之樣本配置：使用時段.....	9
表 5.	各運動中心之樣本配置：性別.....	10
表 6.	青年公園游泳池(含網球場健身房)之樣本配置：使用時段..	11
表 7.	青年公園游泳池(含網球場及健身房)之樣本配置：性別.....	12
表 8.	青年公園高爾夫球練習場之樣本配置：使用時段.....	13
表 9.	青年公園高爾夫球練習場之樣本配置：性別.....	14
表 10.	臺北網球場之樣本配置：使用時段.....	15
表 11.	臺北網球場之樣本配置：性別.....	16
表 12.	臺北市網球中心之樣本配置：使用時段.....	17
表 13.	臺北市網球中心之樣本配置：性別.....	18
表 14.	【整體運動中心】：居住地區之頻次分析.....	29
表 15.	【整體運動中心】：信度分析.....	39
表 16.	【整體運動中心】：滿意度比例及平均數.....	40
表 17.	【整體運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	42
表 18.	【整體運動中心】：整體滿意度之比較分析.....	43
表 19.	各運動中心「運動中心整體滿意度(Q2.22)」之歷年分析...	45
表 20.	各運動中心「總分(Q2.1~Q2.21)」之歷年分析.....	47
表 21.	【松山運動中心】：滿意度比例及平均數.....	53
表 22.	【松山運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	55
表 23.	【松山運動中心】：需要改進之處.....	56
表 24.	【信義運動中心】：滿意度比例及平均數.....	63
表 25.	【信義運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	65
表 26.	【信義運動中心】：需要改進之處.....	66
表 27.	【大安運動中心】：滿意度比例及平均數.....	73
表 28.	【大安運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	75
表 29.	【大安運動中心】：需要改進之處.....	76
表 30.	【中山運動中心】：滿意度比例及平均數.....	83
表 31.	【中山運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	85
表 32.	【中山運動中心】：需要改進之處.....	86
表 33.	【文山運動中心】：滿意度比例及平均數.....	93
表 34.	【文山運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	95
表 35.	【文山運動中心】：需要改進之處.....	96
表 36.	【大同運動中心】：滿意度比例及平均數.....	103
表 37.	【大同運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	105
表 38.	【大同運動中心】：需要改進之處.....	106

表 39.	【士林運動中心】：滿意度比例及平均數 .....	113
表 40.	【士林運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	115
表 41.	【士林運動中心】：需要改進之處.....	116
表 42.	【南港運動中心】：滿意度比例及平均數 .....	123
表 43.	【南港運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	125
表 44.	【南港運動中心】：需要改進之處.....	126
表 45.	【北投運動中心】：滿意度比例及平均數 .....	133
表 46.	【北投運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	135
表 47.	【北投運動中心】：需要改進之處.....	136
表 48.	【萬華運動中心】：滿意度比例及平均數 .....	143
表 49.	【萬華運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	145
表 50.	【萬華運動中心】：需要改進之處.....	146
表 51.	【中正運動中心】：滿意度比例及平均數 .....	153
表 52.	【中正運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....	155
表 53.	【中正運動中心】：需要改進之處.....	156
表 54.	【青年公園游泳池】：信度分析 .....	166
表 55.	【青年公園游泳池】：滿意度比例及平均數.....	167
表 56.	【青年公園游泳池】：滿意度之歷年比較分析 .....	169
表 57.	【青年公園游泳池】：需要改進之處 .....	170
表 58.	【高爾夫球練習場】：信度分析 .....	178
表 59.	【高爾夫球練習場】：滿意度比例及平均數.....	179
表 60.	【高爾夫球練習場】：滿意度之歷年比較分析 .....	181
表 61.	【高爾夫球練習場】：需要改進之處 .....	182
表 62.	【整體網球場館】：居住地區之頻次分析 .....	185
表 63.	【整體網球場館】：信度分析.....	190
表 64.	【整體網球場館】：滿意度比例及平均數 .....	191
表 65.	【整體網球場館】：滿意度平均數之比較 .....	193
表 66.	【臺北網球場】：滿意度比例及平均數.....	198
表 67.	【臺北網球場】：滿意度之歷年比較分析 .....	200
表 68.	【臺北網球場】：需要改進之處 .....	201
表 69.	【臺北市網球中心】：滿意度比例及平均數.....	206
表 70.	【臺北市網球中心】：需要改進之處 .....	207
表 71.	各運動中心之營運廠商.....	220
表 72.	【運動中心營運廠商】：滿意度平均數.....	222
表 73.	【救國團營運之運動中心】：滿意度平均數.....	224
表 74.	【匯陽百貨營運之運動中心】：滿意度平均數之比較 .....	226
表 75.	【銀髮族及非銀髮族】：運動中心滿意度平均數之比較 ....	229
表 76.	各運動場館整體滿意度及總分 .....	232

## 圖 目 錄

圖 1	【整體運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析	28
圖 2	【整體運動中心】：使用頻率之頻次分析	30
圖 3	【整體運動中心】：使用日期之頻次分析	32
圖 4	【整體運動中心】：使用時段之頻次分析	32
圖 5	【整體運動中心】：使用設施之頻次分析	33
圖 6	【整體運動中心】：花費金額之頻次分析	33
圖 7	【整體運動中心】：運動時間之頻次分析	35
圖 8	【整體運動中心】：選擇原因之頻次分析	37
圖 9	【整體運動中心】：感受比較之頻次分析	37
圖 10	【松山運動中心】：受訪者樣貌特性分析	48
圖 11	【松山運動中心】：使用頻率之頻次分析	49
圖 12	【松山運動中心】：使用日期之頻次分析	49
圖 13	【松山運動中心】：使用時段之頻次分析	50
圖 14	【松山運動中心】：使用設施之頻次分析	50
圖 15	【松山運動中心】：花費金額之頻次分析	51
圖 16	【松山運動中心】：運動時間之頻次分析	51
圖 17	【松山運動中心】：選擇原因之頻次分析	52
圖 18	【松山運動中心】：感受比較之頻次分析	52
圖 19	【信義運動中心】：受訪者樣貌特性分析	58
圖 20	【信義運動中心】：使用頻率之頻次分析	59
圖 21	【信義運動中心】：使用日期之頻次分析	59
圖 22	【信義運動中心】：使用時段之頻次分析	60
圖 23	【信義運動中心】：使用設施之頻次分析	60
圖 24	【信義運動中心】：花費金額之頻次分析	61
圖 25	【信義運動中心】：運動時間之頻次分析	61
圖 26	【信義運動中心】：選擇原因之頻次分析	62
圖 27	【信義運動中心】：感受比較之頻次分析	62
圖 28	【大安運動中心】：受訪者樣貌特性分析	68
圖 29	【大安運動中心】：使用頻率之頻次分析	69
圖 30	【大安運動中心】：使用日期之頻次分析	69
圖 31	【大安運動中心】：使用時段之頻次分析	70
圖 32	【大安運動中心】：使用設施之頻次分析	70
圖 33	【大安運動中心】：花費金額之頻次分析	71
圖 34	【大安運動中心】：運動時間之頻次分析	71
圖 35	【大安運動中心】：選擇原因之頻次分析	72
圖 36	【大安運動中心】：感受比較之頻次分析	72
圖 37	【中山運動中心】：受訪者樣貌特性分析	78
圖 38	【中山運動中心】：使用頻率之頻次分析	79
圖 39	【中山運動中心】：使用日期之頻次分析	79

圖 40	【中山運動中心】：使用時段之頻次分析	80
圖 41	【中山運動中心】：使用設施之頻次分析	80
圖 42	【中山運動中心】：花費金額之頻次分析	81
圖 43	【中山運動中心】：運動時間之頻次分析	81
圖 44	【中山運動中心】：選擇原因之頻次分析	82
圖 45	【中山運動中心】：感受比較之頻次分析	82
圖 46	【文山運動中心】：受訪者樣貌特性分析	88
圖 47	【文山運動中心】：使用頻率之頻次分析	89
圖 48	【文山運動中心】：使用日期之頻次分析	89
圖 49	【文山運動中心】：使用時段之頻次分析	90
圖 50	【文山運動中心】：使用設施之頻次分析	90
圖 51	【文山運動中心】：花費金額之頻次分析	91
圖 52	【文山運動中心】：運動時間之頻次分析	91
圖 53	【文山運動中心】：選擇原因之頻次分析	92
圖 54	【文山運動中心】：感受比較之頻次分析	92
圖 55	【大同運動中心】：受訪者樣貌特性分析	98
圖 56	【大同運動中心】：使用頻率之頻次分析	99
圖 57	【大同運動中心】：使用日期之頻次分析	99
圖 58	【大同運動中心】：使用時段之頻次分析	100
圖 59	【大同運動中心】：使用設施之頻次分析	100
圖 60	【大同運動中心】：花費金額之頻次分析	101
圖 61	【大同運動中心】：運動時間之頻次分析	101
圖 62	【大同運動中心】：選擇原因之頻次分析	102
圖 63	【大同運動中心】：感受比較之頻次分析	102
圖 64	【士林運動中心】：受訪者樣貌特性分析	108
圖 65	【士林運動中心】：使用頻率之頻次分析	109
圖 66	【士林運動中心】：使用日期之頻次分析	109
圖 67	【士林運動中心】：使用時段之頻次分析	110
圖 68	【士林運動中心】：使用設施之頻次分析	110
圖 69	【士林運動中心】：花費金額之頻次分析	111
圖 70	【士林運動中心】：運動時間之頻次分析	111
圖 71	【士林運動中心】：選擇原因之頻次分析	112
圖 72	【士林運動中心】：感受比較之頻次分析	112
圖 73	【南港運動中心】：受訪者樣貌特性分析	118
圖 74	【南港運動中心】：使用頻率之頻次分析	119
圖 75	【南港運動中心】：使用日期之頻次分析	119
圖 76	【南港運動中心】：使用時段之頻次分析	120
圖 77	【南港運動中心】：使用設施之頻次分析	120
圖 78	【南港運動中心】：花費金額之頻次分析	121
圖 79	【南港運動中心】：運動時間之頻次分析	121
圖 80	【南港運動中心】：選擇原因之頻次分析	122

圖 81	【南港運動中心】：感受比較之頻次分析	122
圖 82	【北投運動中心】：受訪者樣貌特性分析	128
圖 83	【北投運動中心】：使用頻率之頻次分析	129
圖 84	【北投運動中心】：使用日期之頻次分析	129
圖 85	【北投運動中心】：使用時段之頻次分析	130
圖 86	【北投運動中心】：使用設施之頻次分析	130
圖 87	【北投運動中心】：花費金額之頻次分析	131
圖 88	【北投運動中心】：運動時間之頻次分析	131
圖 89	【北投運動中心】：選擇原因之頻次分析	132
圖 90	【北投運動中心】：感受比較之頻次分析	132
圖 91	【萬華運動中心】：受訪者樣貌特性分析	138
圖 92	【萬華運動中心】：使用頻率之頻次分析	139
圖 93	【萬華運動中心】：使用日期之頻次分析	139
圖 94	【萬華運動中心】：使用時段之頻次分析	140
圖 95	【萬華運動中心】：使用設施之頻次分析	140
圖 96	【萬華運動中心】：花費金額之頻次分析	141
圖 97	【萬華運動中心】：運動時間之頻次分析	141
圖 98	【萬華運動中心】：選擇原因之頻次分析	142
圖 99	【萬華運動中心】：感受比較之頻次分析	142
圖 100	【中正運動中心】：受訪者樣貌特性分析	148
圖 101	【中正運動中心】：使用頻率之頻次分析	149
圖 102	【中正運動中心】：使用日期之頻次分析	149
圖 103	【中正運動中心】：使用時段之頻次分析	150
圖 104	【中正運動中心】：使用設施之頻次分析	150
圖 105	【中正運動中心】：花費金額之頻次分析	151
圖 106	【中正運動中心】：運動時間之頻次分析	151
圖 107	【中正運動中心】：選擇原因之頻次分析	152
圖 108	【中正運動中心】：感受比較之頻次分析	152
圖 109	【青年公園游泳池】：受訪者樣貌特性分析	159
圖 110	【青年公園游泳池】：使用頻率之頻次分析	160
圖 111	【青年公園游泳池】：使用日期之頻次分析	162
圖 112	【青年公園游泳池】：使用時段之頻次分析	162
圖 113	【青年公園游泳池】：使用設施之頻次分析	163
圖 114	【青年公園游泳池】：花費金額之頻次分析	163
圖 115	【青年公園游泳池】：運動時間之頻次分析	164
圖 116	【青年公園游泳池】：選擇原因之頻次分析	165
圖 117	【高爾夫球練習場】：受訪者樣貌特性分析	171
圖 118	【高爾夫球練習場】：使用頻率之頻次分析	172
圖 119	【高爾夫球練習場】：使用日期之頻次分析	173
圖 120	【高爾夫球練習場】：使用時段之頻次分析	173
圖 121	【高爾夫球練習場】：球齡之頻次分析	174

圖 122	【高爾夫球練習場】：花費金額之頻次分析.....	175
圖 123	【高爾夫球練習場】：運動時間之頻次分析.....	176
圖 124	【高爾夫球練習場】：選擇原因之頻次分析.....	177
圖 125	【整體網球場館】：受訪者基本資料之頻次分析 .....	184
圖 126	【整體網球場館】：使用頻率之頻次分析 .....	186
圖 127	【整體網球場館】：使用日期之頻次分析 .....	188
圖 128	【整體網球場館】：使用時段之頻次分析 .....	188
圖 129	【整體網球場館】：花費金額之頻次分析 .....	189
圖 130	【整體網球場館】：選擇原因之頻次分析 .....	189
圖 131	【臺北網球場】：受訪者樣貌特性分析.....	194
圖 132	【臺北網球場】：使用頻率之頻次分析.....	195
圖 133	【臺北網球場】：使用日期之頻次分析.....	195
圖 134	【臺北網球場】：使用時段之頻次分析.....	196
圖 135	【臺北網球場】：球齡之頻次分析.....	196
圖 136	【臺北網球場】：花費金額之頻次分析.....	197
圖 137	【臺北網球場】：選擇原因之頻次分析.....	197
圖 138	【臺北市網球中心】：受訪者樣貌特性分析.....	202
圖 139	【臺北市網球中心】：使用頻率之頻次分析.....	203
圖 140	【臺北市網球中心】：使用日期之頻次分析.....	203
圖 141	【臺北市網球中心】：使用時段之頻次分析.....	204
圖 142	【臺北市網球中心】：使用設施之頻次分析.....	204
圖 143	【臺北市網球中心】：花費金額之頻次分析.....	205
圖 144	【臺北市網球中心】：選擇原因之頻次分析.....	205
圖 145	【各運動中心之滿意度比較】：環境設備.....	214
圖 146	【各運動中心之滿意度比較】：專業知識.....	215
圖 147	【各運動中心之滿意度比較】：服務態度.....	216
圖 148	【各運動中心之滿意度比較】：課程規劃資訊.....	217
圖 149	【各運動中心之滿意度比較】：價格促銷.....	219
圖 150	運動中心經營廠商之比較分析.....	221
圖 151	救國團經營廠商之比較分析 .....	223
圖 152	匯陽百貨經營廠商之比較分析 .....	225
圖 153	銀髮族使用運動中心之比較分析 .....	228

# 壹・調查執行計畫概述

---

---

## 一、調查執行計畫概述

### (一)、計畫緣起

為提升臺北市運動場館委外經營管理及服務品質成效，透過專業且有系統之調查設計，來瞭解使用者對於運動場館服務品質的評價，作為營運績效評鑑與民眾使用感受重要參考依據。

因此本計畫針對臺北市中山、北投、中正、南港、萬華、士林、信義、松山、大同、大安及文山等 11 座運動中心及青年公園游泳池（含網球場及健身房）、青年公園高爾夫球練習場、前港、克強、七虎、前山、天溪綠地公園游泳池、新生公園游泳池(含網球場)、玉泉公園游泳池、臺北網球場、臺北市網球中心、三民、碧湖及大湖游泳池等 14 座運動場館，了解其使用者特性及其滿意度分析，以客觀了解市民使用運動中心之感受及滿意程度。

### (二)、計畫目標

此計畫之主要目標為以下幾項：

- 了解臺北市中山、北投、中正、南港、萬華、士林、信義、松山、大同、大安及文山等 11 座運動中心及青年公園游泳池（含網球場及健身房）、青年公園高爾夫球練習場、前港、克強、七虎、前山、天溪綠地公園游泳池、新生公園游泳池(含網球場)、玉泉公園游泳池、臺北網球場、臺北市網球中心、三民、碧湖及大湖游泳池等 14 座運動場館之使用者滿意度分析。
- 藉由此次運動中心滿意度之分析，作為營運績效評鑑與民眾使用感受重要參考依據。

### (三)、調查階段

本次調查共分為三個階段，各階段的調查對象如下：

- **第一階段：**調查對象為 6 座運動中心(中山、大同、萬華、中正、北投及士林)、青年公園游泳池(含網球場及健身房)、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場，合計共 9 座運動場館。
- **第二階段：**調查對象為 5 座運動中心(信義、南港、文山、松山、大安)及臺北市網球中心，合計共 6 座運動場館。
- **第三階段：**調查對象為前港、克強、七虎、前山、天溪綠地公園游泳池、新生公園游泳池(含網球場)、玉泉公園游泳池、三民公園游泳池、碧湖公園游泳池及大湖公園游泳池，合計共 10 座公園游泳池。

本調查報告乃針對第一階段及第二階段所調查之中山、北投、中正、南港、萬華、士林、信義、松山、大同、大安及文山等 11 座運動中心、青年公園游泳池(含網球場及健身房)、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場及臺北市網球中心，共 15 座運動場館進行調查分析。

#### (四)、現況說明

本次第一階段及第二階段調查乃針對臺北市政府體育局所轄之 11 座運動中心、青年公園游泳池（含網球場及健身房）、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場及臺北市網球中心進行滿意度調查；而目前此 15 座運動場館目前皆委託民間廠商負責營運。

表1.各運動場館之營運廠商

運動場館	負責營運廠商	
11 座運動中心	中山運動中心	社團法人中國青年救國團
	北投運動中心	建中工程股份有限公司
	中正運動中心	長佳機電工程股份有限公司
	南港運動中心	社團法人中國青年救國團
	萬華運動中心	匯陽百貨事業股份有限公司
	士林運動中心	台北市中華基督教青年會
	信義運動中心	社團法人中國青年救國團
	松山運動中心	匯陽百貨事業股份有限公司
	大同運動中心	遠東鐵櫃鋼鐵廠股份有限公司
	大安運動中心	社團法人中國青年救國團
	文山運動中心	社團法人中國青年救國團
青年公園游泳池(含網球場及健身房)	運博國際有限公司	
青年公園高爾夫球練習場	日月亭股份有限公司	
臺北網球場	駿達船務代理股份有限公司	
臺北市網球中心	匯陽百貨事業股份有限公司	

## 二、 量化調查執行方法

### (一)、 調查對象及範圍

本計畫第一階段及第二階段之調查範圍為臺北市 11 座運動中心(中山、北投、中正、南港、萬華、士林、信義、松山、大同、大安及文山)、青年公園游泳池(含網球場及健身房)、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場及臺北市網球中心之使用者。使用者必須至少一次使用過運動場館之相關設施或設備。

再者，此次調查之使用者，僅會調查一次，因此在調查之前會先詢問受訪者，在此調查期間內是否有填寫過調查之問卷，若受訪者表示已填寫過，則不再發送問卷。

### (二)、 調查研究方法

本研究採定點集中測試法(Central Location Test, CLT)，即訪員於調查場館之區域(場館內部)的活動人口中，抽取符合受訪對象條件之使用者進行問卷調查。

訪問方式由訪員發送問卷，採受訪者自填式問卷調查方式蒐集資料，而訪員即針對受訪者提出之問題進行說明並解釋問卷內容。

此次之定點訪問位置，位於各運動中心一樓服務櫃檯(售票櫃台)附近之地點，並擺設長桌及椅子供受訪者方便填寫。

### (三)、抽樣設計

#### 1、抽樣母體

本調查之抽樣母體為調查執行訪問期間內，至各運動場館並有實際使用之使用者。

#### 2、抽樣方法

本調查係採「配額抽樣法」，針對符合之受訪樣本進行抽樣。此次調查採「隔二抽一」之方式進行調查。<sup>1</sup>此外，各運動場館調查的份數，每日完成調查樣本數量不得超過該場館調查總樣本數之 15%。

#### 3、有效樣本數

各運動場館完成之有效樣本數詳見下表：

表2.各運動場館之有效樣本數

運動場館	有效樣本數	樣本數量合計
11 座運動中心	各 800 份	8,800 份
青年公園游泳池 (含網球場及健身房)	200 份	200 份
青年公園高爾夫球練習場	100 份	100 份
臺北網球場	51 份	51 份
臺北市網球中心	100 份	100 份
總計		9,251 份

<sup>1</sup> 「隔二抽一」之方式，是針對合格之受訪者，於定點訪問之位置上，每二位合格受訪者抽取一位進行訪問。因此就結伴同行的一群人中，只挑選一位受訪者進行調查；合格之受訪者意指至各運動場館，且有實際使用之使用者。

#### (四)、調查完成時間

此次第一階段及第二階段各運動場館於5月18日完成問卷調查，詳細的時間詳如下表：

運動場館	調查完成時間
11 座運動中心	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 各運動中心之問卷調查：3/26~5/17</li><li>➤ 問卷鍵入及檢誤：4/10~5/18</li></ul>
青年公園游泳池	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 青年公園游泳池之問卷調查：3/30~5/13</li><li>➤ 問卷鍵入及檢誤：5/10~5/14</li></ul>
青年公園高爾夫球練習場	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 高爾夫球練習場之問卷調查：3/30~5/13</li><li>➤ 問卷鍵入及檢誤：5/11~5/14</li></ul>
臺北網球場	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 臺北網球場之問卷調查：4/25~5/13</li><li>➤ 問卷鍵入及檢誤：5/12~5/17</li></ul>
臺北市網球中心	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 臺北網球中心之問卷調查 4/23~5/3</li><li>➤ 問卷鍵入及檢誤：5/12~5/18</li></ul>

### (五)、有效樣本配置

本次第一階段及第二階段調查完成有效樣本數 9,251 份，調查之有效樣本主要依照「使用時段」及「性別」來配置。然而考量到不同場館對於母體統計資料之差異，因此配置之原則也會有所不同。不同場館之樣本配置詳見下表。

表3.各運動場館之樣本配置

運動場館	配置項目
◆ 11 座運動中心 (中山、北投、中正、南港、萬華、士林、信義、松山、大同、大安、文山)	使用時段、性別
◆ 青年公園游泳池 (含網球場及健身房)	使用時段、性別
◆ 青年公園高爾夫球練習場	使用時段、性別
◆ 臺北網球場	使用時段、性別
◆ 臺北市網球中心	使用時段、性別

## 1、運動中心

此次調查 11 座運動中心，每座運動中心各完成 800 份，11 座運動中心總計完成 88,00 份。運動中心之有效樣本依照「使用時段」及「性別」來配置。

### (1) 使用時段：

在使用時段上，本次調查依照不同場域之時段規定，並參考各運動中心公告，區分離峰時段與尖峰時段。<sup>2</sup>

此外，在各運動中心的使用時段配置上，依照此調查需求書之規範，調查樣本平均分布於平日尖、離峰時段、晚間時段、例假日時段及公益、非公益時段。<sup>3</sup>再者，參考「106 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告」，將樣本平均配置於各時段。因此，本次調查乃依據「調查需求書」及參照「106 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告」，將樣本平均分布於各時段。此次使用時段之樣本配置原則如下：

---

<sup>2</sup> 離峰及尖峰之區別，為各運動中心依照使用人次所作之區分。再者，此次調查之離尖峰定義，參考及沿用「106 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告」對於時段之區分。

<sup>3</sup> 目前公益時段使用人數之統計，僅有公益時段中符合「公益優惠」之人次(銀髮族、身心障礙、低收入戶及原住民)，因此無法呈現公益時段中全部之使用人次(公益時段中無使用優惠之使用者)。再者，公益時段使用人數統計，亦無平日與假日之區分。因此，綜合以上考量，此次之樣本配置，仍依照「調查需求書」及「106 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告」，將樣本平均分布於各時段。

表4. 運動中心之樣本配置：使用時段

使用時段			時間	配置比例 (%)	實際回收樣本數(份)
各運動中心	平日	離峰	公益時段 08:00~10:00 14:00~16:00	12.5%	100
			非公益時段 06:00~08:00 10:00~14:00 16:00~18:00	12.5%	100
		尖峰		18:00~22:00	25.0%
	假日	離峰	公益時段 08:00~10:00	12.5%	100
			非公益時段 06:00~08:00 10:00~12:00	12.5%	100
		尖峰		12:00~22:00	25.0%
總計				100.0%	800

說明：各時段整理自各臺北市體育場館各網站之資訊

## (2) 性別：

各運動中心之男女樣本配置原則，依照各運動中心之男女使用人次之比例進行分配，各運動中心之配置詳如下表：

表5.各運動中心之樣本配置：性別

運動中心	性別	106年 使用人次	106年 使用比例	配置比例 (%)	實際回收 樣本數 (份)
中山運動中心	男	561,823	52.3%	52.3%	418
	女	512,944	47.7%	47.7%	382
中正運動中心	男	595,175	55.0%	55.0%	440
	女	486,959	45.0%	45.0%	360
南港運動中心	男	571,114	45.0%	45.0%	360
	女	698,027	55.0%	55.0%	440
士林運動中心	男	196,479	52.1%	52.1%	417
	女	180,774	47.9%	47.9%	383
信義運動中心	男	422,266	47.9%	47.9%	383
	女	459,969	52.1%	52.1%	417
大安運動中心	男	797,172	65.0%	65.0%	520
	女	429,245	35.0%	35.0%	280
文山運動中心	男	450,529	45.0%	45.0%	360
	女	550,644	55.0%	55.0%	440
北投運動中心	男	708,712	60.0%	60.0%	480
	女	472,471	40.0%	40.0%	320
萬華運動中心	男	344,813	52.6%	52.6%	421
	女	310,658	47.4%	47.4%	379
松山運動中心	男	379,996	49.9%	49.9%	399
	女	381,358	50.1%	50.1%	401
大同運動中心	男	511,502	60.0%	60.0%	480
	女	341,104	40.0%	40.0%	320
總計		<b>10,363,734</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>8,800</b>

資料來源：106年臺北市各運動中心場地開放使用情形。

說明：各別運動中心之106年男女使用比例與抽樣比例合計皆為100%。

## 2、青年公園游泳池(含網球場及健身房)

此次調查青年公園游泳池(含網球場及健身房)需完成 200 份以上，總計完成 200 份有效樣本。青年公園游泳池(含網球場及健身房)之有效樣本依照「使用時段」及「性別」來配置。

### (1) 使用時段：

在使用時段上，青年公園游泳池僅游泳池有公益時段，網球場及健身房並無公益時段之區分。此外，青年公園游泳池亦無離尖峰之區分。因此，參照「106 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告」及「運動中心在公益時段」之比例，在平日與假日公益時段的配置比例為 12.5%，非公益時段的配置比例為 37.5%。

表6. 青年公園游泳池(含網球場及健身房)之樣本配置：使用時段

青年公園游泳池	使用時段		時間	配置比例 (%)	實際回收樣本數 (份)
	平日	公益時段		10：00~12：00	12.5%
非公益時段			05：30~10：00 12：00~22：00	37.5%	75
假日	公益時段		10：00~12：00	12.5%	25
	非公益時段		05：30~10：00 12：00~22：00	37.5%	75
總計				100.0%	200

資料來源：青年公園游泳池

## (2) 性別：

由於青年公園游泳池並無男女使用人次之數據統計，故無法依照男女使用人次之比例進行配置。因此，在青年公園游泳池的性別配置上，本調查參照行政院性別平等處所規範之「單一性別比例至少需達三分之一」之原則進行配置，亦即男性及女性的調查比例，各需達33.3%以上。

青年公園游泳池(含網球場及健身房)在性別的樣本配置如下：

表7. 青年公園游泳池(含網球場及健身房)之樣本配置：性別

性別	配置說明	配置比例(%)	樣本數(份)	實際回收樣本數(份)
男性	有效樣本數至少達總樣本數三分之一以上	33.3%以上	67份以上	117份
女性	有效樣本數至少達總樣本數三分之一以上	33.3%以上	67份以上	83份

### 3、青年公園高爾夫球練習場

此次調查青年公園高爾夫球練習場需完成 100 份以上，總計完成 100 份。青年公園高爾夫球練習場之有效樣本依照「使用時段」及「性別」來配置。

#### (1) 使用時段：

在使用時段上，青年公園高爾夫練習場並無離尖峰及公益時段之區分，僅有在平日區分為優惠時段(上半天)與非優惠時段(下半天)，因此平日使用時段之配置按照優惠時段之規定，區非為上半天及下半天，而假日則無區分時段。

青年公園高爾夫球練習場使用時段之樣本配置原則如下：

表8. 青年公園高爾夫球練習場之樣本配置：使用時段

青年公園高爾夫練習場	使用時段		時間	配置比例 (%)	實際回收樣本數 (份)
	平日	上半天 (優惠時段)	06：00～15：00	25.0%	25
		下半天 (非優惠時段)	15：00～23：00	25.0%	25
	假日 (全為非優惠時段)		06：00～23：00	50.0%	50
總計			100.0%	100	

資料來源：青年公園高爾夫練習場

## (2) 性別：

由於青年公園高爾夫球練習場並無男女使用人次之數據統計，故無法依照男女使用人次之比例進行配置。因此，在青年公園高爾夫球練習場的性別配置上，本調查參照行政院性別平等處所規範之「單一性別比例至少需達三分之一」之原則進行配置，亦即男性及女性的調查比例，各需達 33.3% 以上。

青年公園高爾夫球練習場在性別的樣本配置如下：

表9. 青年公園高爾夫球練習場之樣本配置：性別

性別	配置說明	配置比例(%)	樣本數(份)	實際回收樣本數(份)
男性	有效樣本數至少達總樣本數三分之一以上	33.3%以上	33 份以上	67 份
女性	有效樣本數至少達總樣本數三分之一以上	33.3%以上	33 份以上	33 份

#### 4、臺北網球場

此次調查臺北網球場需達 50 份以上，總計完成 51 份。臺北網球場之有效樣本依照「使用時段」及「性別」來配置。

##### (1) 使用時段：

在使用時段上，臺北網球場並無離尖峰時段之區分，僅在平日有區分公益時段，因此，參照「106 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告」及「運動中心在公益時段」之比例，在平日公益時段的配置比例為 12.5%，非公益時段的配置比例為 37.5%，而假日則無區分時段。

臺北網球場使用時段之樣本配置原則如下：

表10. 臺北網球場之樣本配置：使用時段

臺北 網 球 場	使用時段		時間	配置比例 (%)	實際回收 樣本數 (份)
	平日	公益時段	06：00~12：00	12.5%	6
		非公益時段	12：00~22：00	37.5%	20
	假日 (全為非公益時段)		06：00~22：00	50.0%	25
	總計			100.0%	51

資料來源：臺北網球場

## (2) 性別：

由於臺北網球場並無男女使用人次之數據統計，故無法依照男女使用人次之比例進行配置。因此，在臺北網球場的性別配置上，本調查參照行政院性別平等處所規範之「單一性別比例至少需達三分之一」之原則進行配置，亦即男性及女性的調查比例，各需達 33.3% 以上。

臺北網球場在性別的樣本配置如下：

表11. 臺北網球場之樣本配置：性別

性別	配置說明	配置比例(%)	樣本數(份)	實際回收樣本數(份)
男性	有效樣本數至少達總樣本數三分之一以上	33.3%以上	17 份以上	27 份
女性	有效樣本數至少達總樣本數三分之一以上	33.3%以上	17 份以上	24 份

## 5、臺北市網球中心

此次調查臺北市網球中心需達 100 份以上，總共完成 100 份。  
臺北市網球中心之有效樣本依照「使用時段」及「性別」來配置。

### (1) 使用時段：

在使用時段上，臺北市網球中心並無離尖峰時段之區分，僅在平日有區分公益時段，因此，參照「106 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告」及「運動中心在公益時段」之比例，在平日公益時段的配置比例為 12.5%，非公益時段的配置比例為 37.5%，而假日則無區分時段。臺北市網球中心使用時段之樣本配置原則如下：

表12. 臺北市網球中心之樣本配置：使用時段

臺 北 市 網 球 中 心	使用時段		時間	配置比例 (%)	實際回收 樣本數 (份)
	平 日	公益時段	08：00~10：00	12.5%	12
		非公益時段	10：00~22：00	37.5%	38
	假日 (全為非公益時段)		06：00~22：00	50.0%	50
	總計			100.0%	100

資料來源：臺北市網球中心

說明：健身房於週一至週五下午 14：00~16：00 另有設置公益時段，此公益時段逢國定假日及寒、暑假及本中心辦理大型體育賽事或大型體育活動期間，暫停實施；為讓調查工作順利執行，此公益時段不列入樣本配置考量。

## (2) 性別：

由於臺北市網球中心並無男女使用人次之數據統計，故無法依照男女使用人次之比例進行配置。因此，在臺北網球場的性別配置上，本調查參照行政院性別平等處所規範之「單一性別比例至少需達三分之一」之原則進行配置，亦即男性及女性的調查比例，各需達 33.3% 以上。

臺北市網球中心在性別的樣本配置如下：

表13. 臺北市網球中心之樣本配置：性別

性別	配置說明	配置比例(%)	樣本數(份)	實際回收樣本數(份)
男性	有效樣本數至少達總樣本數三分之一以上	33.3%以上	33份以上	45份
女性	有效樣本數至少達總樣本數三分之一以上	33.3%以上	33份以上	55份

### 三、調查品管與資料處理

#### (一)、資料分析方法

根據本調查的研究目的，本研究將使用不同的統計方法進行分析，採用的統計分析軟體為 SPSS (Statistical Package for the Social Science) 統計軟體；而統計分析方法主要將包括：信度分析、頻次分析、交叉分析、平均數分析等。

茲將主要進行之相關統計檢定與分析方法說明如下。

項目	內容說明
信度分析	信度(reliability)係指問卷結果的一致性(同一尺度之內，該尺度中各項目的內部一致性)與穩定性(不同時間重複衡量相同的事物得到相同結果)。 目前行為研究最常使用之信度指標多以 Cronbach's $\alpha$ 係數為判斷依據。Cuedford(1965)提出 Cronbach $\alpha$ 高於 0.8 為高信度，小於 0.5 則為低信度。若 $\alpha$ 值愈高，表示量表內各項目之衡量結愈趨一致，亦即量表之信度愈高。
頻次分析	各題項之單因子頻次分析(Frequency Analysis)，由總體樣本對問卷各題項變數進行整體進行整體分析，藉由次數、百分比及平均數所呈現的數據，單題百分比是最讓人一目瞭然的統計分析方式。此外，複選題之頻次分析以有效樣本數(回答此題之樣本數)為分母，以避免閱讀者誤解。
平均數(分數)	各使用者之滿意度評價，乃以 1-4 分來測量滿意程度，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轉換為百分制 (計算至小數點後第二位)，即為該運動中心所得之滿意度分數。
交叉分析	將題項與基本資料進行交叉分析，以了解不同群組間各題項交叉比例，即掌握不同群組受訪者對各項議題相關意見之差異性。在 95% 的信賴水準下，若 p 檢定值小於 0.05，則認定該屬性變數間有顯著差異。

## (二)、滿意度分數之計算方式<sup>4</sup>

在滿意度的計算上，以下就針對「整體滿意度」與「總分」進行說明。

### 1、整體滿意度

本研究的「整體滿意度」是指受訪者回答問卷題目「運動場館的整體滿意度」之該題分數，並依據該題所得分數轉換為百分制（計算至小數點後第二位），即為該運動中心所得之整體滿意度分數。

### 2、總分

本研究的「總分」是指受訪者回答各題滿意度題目之平均分數(不包含整體滿意度)。在總分之分數計算方式上，為了歷年計算方式之一致性，本研究沿用去年(106年)之計算方式，依據各題項所得分數之平均轉換為百分制（計算至小數點後第二位），<sup>5</sup>即為該運動中心所得之總分。本問卷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轉換為百分制（計算至小數點後第二位），即為該運動場館所得之滿意度分數。然而，考量部份題目有「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入平均分數中。

以下則依序說明各運動場館在總分的計算方式：

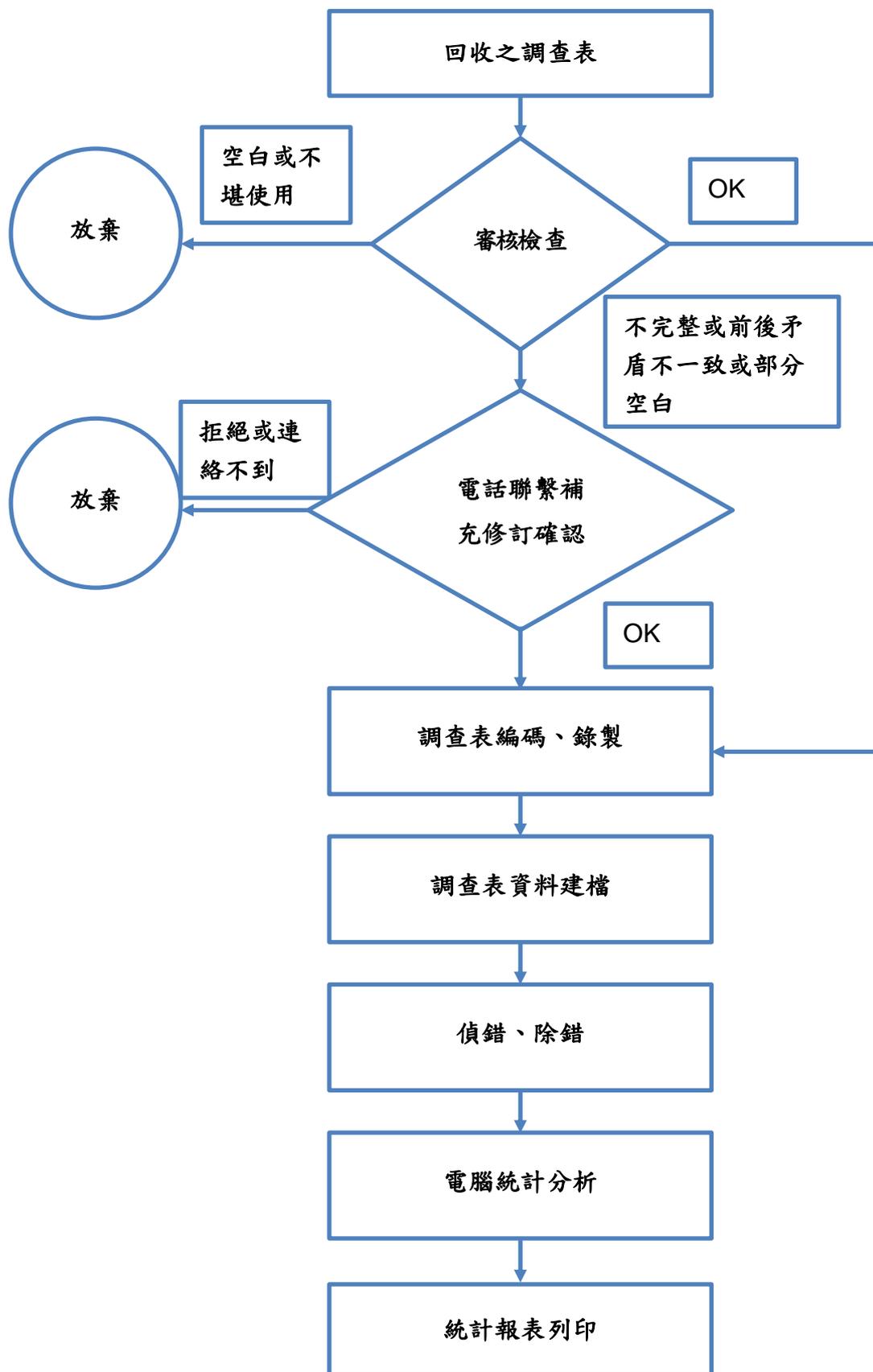
---

<sup>4</sup> 在滿意度之計算方式上，因本研究考量各運動場館本身之差異(如場館本身大小、成立時間等)，較難以透過加權分析的方式計算滿意度之分數，且為進行滿意度之歷年比較，因此仍維持過去(104-106年)之計算方式。

<sup>5</sup> 在百分制的計算上，乃將滿分(100分)依照問卷滿意度之題數，平均分配至各題項進行加權。例如，運動中心之滿意度題項共21題，若受訪者各題項皆給予非常滿意(4分)，則分數合計為 $21 \times 4 = 84$ 分，此分數轉換為百分制時應為100分，因此各題項之權重為 $100/84 = 1.19$ 。

運動場館	計算方式	從未使用之題目
11 座運動中心	本問卷滿意度總題項共計 21 題，依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 轉換為百分制。	考量民眾滿意度調查 Q2.11、Q2.12、Q2.13、Q2.14、Q2.17、Q2.18、Q2.19 及 Q2.21 等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。
	計算公式： <b>【<math>\sum</math> Q1至Q21之分數】<math>\times</math>1.19</b>	
青年公園游泳池	本問卷滿意度總題項共計 20 題，依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為百分制。	考量民眾滿意度調查 Q2.11、Q2.12、Q2.13、Q2.14、Q2.17、Q2.18 及 Q2.19 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。
	計算公式： <b>【<math>\sum</math> Q1至Q20之分數】<math>\times</math>1.25</b>	
青年公園高爾夫球練習場	本問卷滿意度總題項共計 22 題，依據各題項所得分數之總分乘上 1.136 轉換為百分制。	考量民眾滿意度調查 Q2.12、Q2.13、Q2.14、Q2.15、Q2.18、Q2.19、Q2.20、Q2.22 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 Q22 題項之平均分數中。
	計算公式： <b>【<math>\sum</math> Q1至Q22之分數】<math>\times</math>1.136</b>	
網球場館 (臺北網球場、臺北市網球中心)	本問卷滿意度總題項共計 23 題，依據各題項所得分數之總分乘上 1.087 轉換為百分制。	考量民眾滿意度調查 Q2.11、Q2.12、Q2.14、Q2.15、Q2.16、Q2.19、Q2.20、Q2.21 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 Q22 題項之平均分數中。
	計算公式： <b>【<math>\sum</math> Q1至Q23之分數】<math>\times</math>1.087</b>	

### (三)、資料處理方式及步驟



#### (四)、調查訪員及督導員配置

此調查第一階段調查六間運動中心、青年公園游泳池(含網球場及健身房)、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場，第二階段再調查其他五座運動中心及臺北市網球中心。此調查也會考量各場館的人潮、完成進度及配額來調整調查人員，以增進調查之效率。相關人員配置詳如下表：

##### ➤ 第一階段調查訪員及督導員配置：

調查場館	時段		訪員配置		督導員配置		
			預計	實際	預計	實際	
中山、大同、萬華、中正、北投、士林 (各 800 份)	平日	離峰	06：00～18：00	1~2 人	1~2 人	1 人	1 人
		尖峰	18：00～22：00	2~3 人	1~2 人		
	假日	離峰	06：00～12：00	1~2 人	1~2 人		
		尖峰	12：00～22：00	2~3 人	1~2 人		
青年公園游泳池 (200 份)	平日	非公益	05：30～10：00	1~2 人	1~2 人	1 人	1 人
		公益	10：00～12：00	1~2 人	1~2 人		
		非公益	12：00～22：00	2~3 人	1~2 人		
	假日	非公益	05：30～10：00	1~2 人	1~2 人		
		公益	10：00～12：00	1~2 人	1~2 人		
		非公益	12：00～22：00	2~3 人	1~2 人		
青年公園高爾夫球練習場 (100 份)	平日	上半天	06：00～15：00	1~2 人	1~2 人	1 人	1 人
		下半年	15：00～23：00	2~3 人	1~2 人		
	假日	上半天	06：00～15：00	1~2 人	1~2 人		
		下半年	15：00～23：00	2~3 人	1~2 人		
臺北網球場 (51 份)	平日	公益	06：00～12：00	1~2 人	1~2 人	1 人	1 人
		非公益	12：00~22：00	1~2 人	1~2 人		
	假日	非公益	06：00～22：00	1~2 人	1~2 人		
				1~2 人	1~2 人		

➤ 第二階段調查訪員及督導員配置：

調查場館	時段		訪員配置		督導員配置		
			預計	實際	預計	實際	
信義、南港、文山、松山、大安 (各 800 份)	平日	離峰	06：00～18：00	1~2 人	1~2 人	1 人	1 人
		尖峰	18：00～22：00	2~3 人	1~2 人		
	假日	離峰	06：00～12：00	1~2 人	1~2 人		
		尖峰	12：00～22：00	2~3 人	1~2 人		
		下半天	15：00～23：00	2~3 人	1~2 人		
臺北市網球中心 (100 份)	平日	公益	06：00～12：00	1~2 人	1~2 人	1 人	1 人
		非公益	12：00~22：00	1~2 人	1~2 人		
	假日	非公益	06：00～22：00	1~2 人	1~2 人		
				1~2 人	1~2 人		

## **(五)、調查品質管控**

### **1、參與訪員訓練**

所有本案之訪員皆經過訪訓檢核通過後始擔任。訪問員在正式訪問前，由研究員或督導員執行訪員訓練，講解訪問內容、訪問技巧及提示注意事項，並經實際操作演練，以熟悉訪問流程及內容後再進行正式訪問工作，確保訪問品質。

### **2、嚴守相關調查作業規定**

調查公司訂有詳細完整的訪員工作手冊、問卷訪問技巧及注意事項、訪問作業流程等規定，使調查作業達到制度化、標準化的作業程序，有效確保訪問品質與資料蒐集的正確性。

### **3、督導員檢核**

訪問進行過程中，由研究人員及督導員進行監聽及監看，俾隨時發現問題及確保訪問方法和程序的正確性。每次作業備有回收統計表，並於訪問時間分配督導員負責督導，務使回收品質達到最高。對填答有誤或訪問原則需改善之訪員，均由督導員加以規勸，若仍未改善，一律取消其訪問資格。

### **4、問卷複查**

訪員於督導檢查時，需將完成之問卷交由督導逐一核閱，凡有遺漏、誤解題意、資料錯誤或前後矛盾情形，一律退回並由訪員辦理補訪之工作。如無法補訪則認定該問卷為廢卷。



## 貳・運動中心調查分析

---

---

在運動中心調查分析上，針對 11 座運動中心(松山、信義、大安、中山、文山、大同、士林、南港、北投、萬華、中正)之使用者進行滿意度調查，各運動中心分別完成有效樣本 800 份，總共完成 8,800 份。

再者，在此部分之分析內容上，包含整體運動中心及各別運動中心的「受訪者樣貌特性分析」、「使用運動中心之特性分析」、「受訪者滿意度分析」及「受訪者意見分析」。

此外，在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「信度分析」、「滿意度比例及平均數」、「各項滿意度之交叉分析」、「各運動中心滿意度比較分析」。各滿意度項目之交叉分析結果，詳見附錄。

## 一、 整體運動中心調查分析

針對臺北市 11 座運動中心(松山、信義、大安、中山、文山、大同、士林、南港、北投、萬華、中正)之使用者進行滿意度調查，每座運動中心各完成 800 份有效樣本，整體 11 座運動中心共完成 8,800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

根據本次問卷調查結果顯示，就整體運動中心的 8,800 位受訪者中，以「男性」(53.2%)比例大於「女性」(46.8%)；年齡以「25~29 歲」(18.8%)及「20~24 歲」(16.4%)比例較高；教育程度以「大學」(54.5%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(31.4%)及「學生」(17.4%)所佔比例較高；居住地區則以「臺北市」為主。

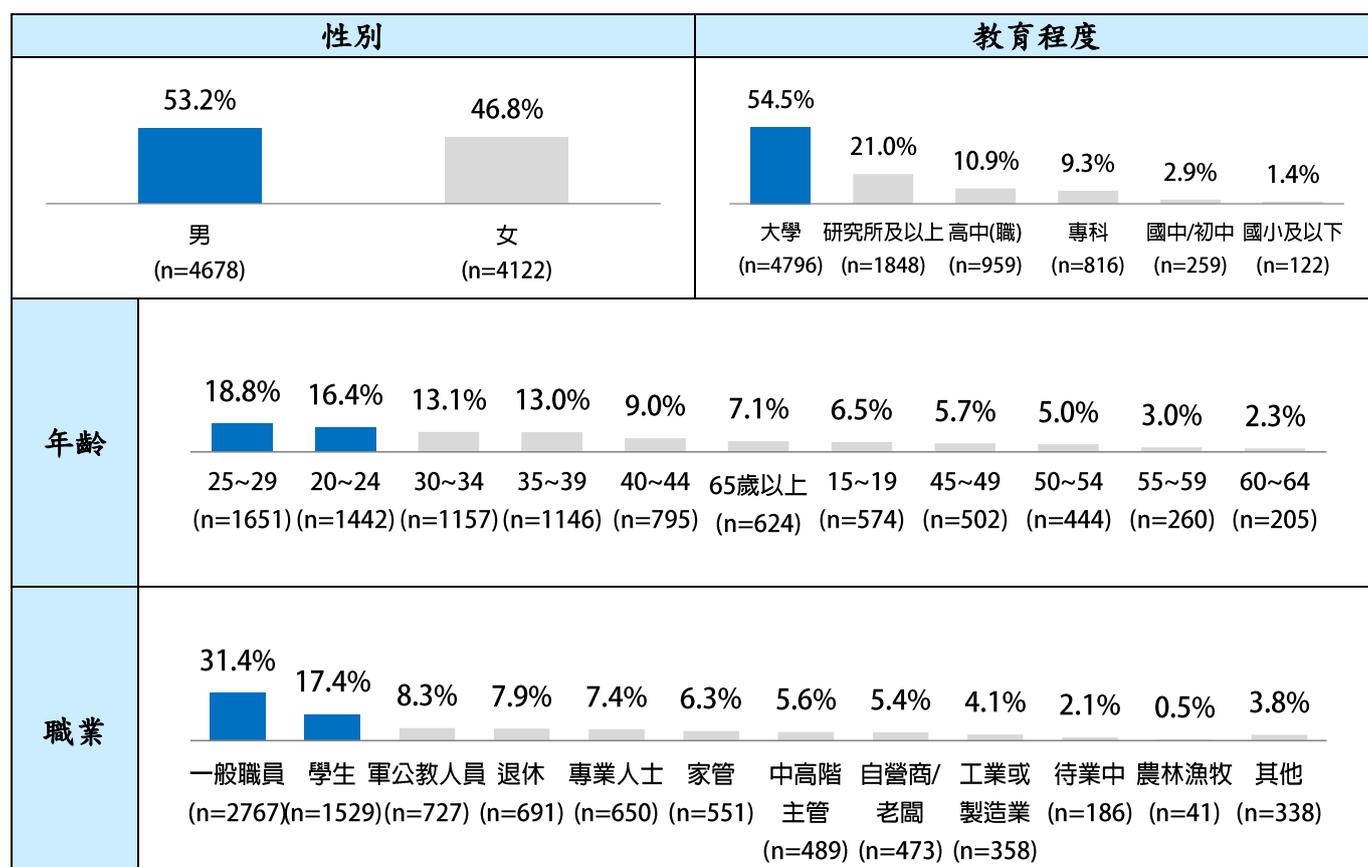


圖 1【整體運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

表14. 【整體運動中心】：居住地區之頻次分析

居住地區		次數	百分比	居住地區		次數	百分比
臺 北 市	松山區	611	6.9%	新 北 市	板橋區	256	2.9%
	信義區	788	9.0%		永和區	184	2.1%
	大安區	703	8.0%		中和區	227	2.6%
	中山區	566	6.4%		汐止區	116	1.3%
	中正區	435	4.9%		林口區	39	0.4%
	大同區	519	5.9%		三重區	258	2.9%
	內湖區	203	2.3%		新莊區	91	1.0%
	士林區	773	8.8%		蘆洲區	71	0.8%
	北投區	760	8.6%		新店區	249	2.8%
	萬華區	476	5.4%		淡水區	97	1.1%
	文山區	799	9.1%		其他 (含外縣市)	286	3.3%
南港區	293	3.3%	合計	8,800	100.0%		

註 原始問卷 Q3.5：居住地區？(單選)

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往運動中心之次數，以「1週2~3次」(34.0%)所佔比例較高，其次則依序為「1週1次」(31.5%)及「1週超過3次」(19.3%)。

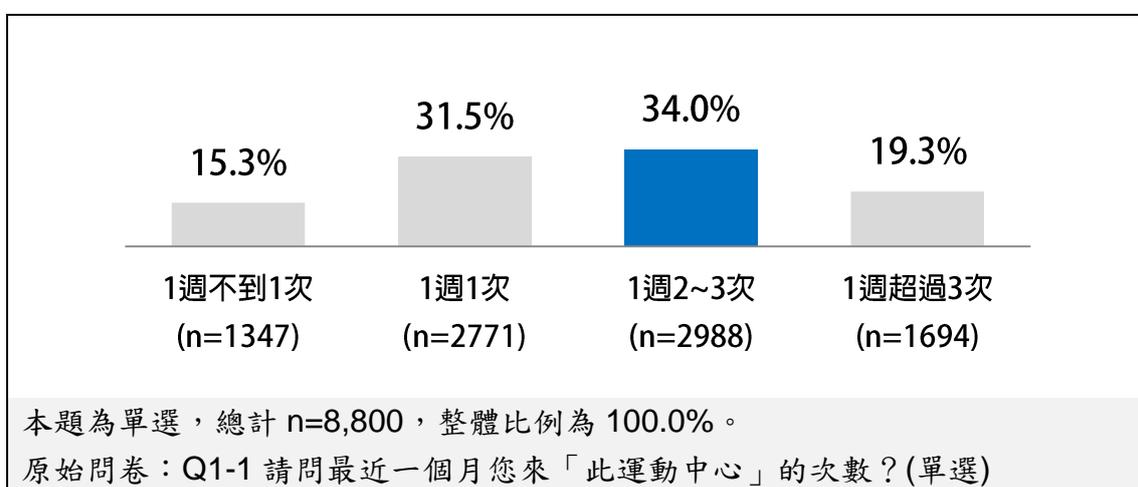


圖 2【整體運動中心】：使用頻率之頻次分析

將「使用頻率」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「性別」、「年齡」、「職業」、「教育程度」、「居住地區」及「運動中心」為有顯著差異之項目，茲將其交叉分析之結果說明如下(請參照附錄之交叉分析)

性別	<ul style="list-style-type: none"> <li>在性別的部分，「男性」的使用頻率較高。【男性在「1週3次以上」(21.9%)比例高於「女性」。</li> </ul>
年齡	<ul style="list-style-type: none"> <li>在年齡的部分，「50歲及以上」的使用頻率較高。【50歲及以上在「1週3次以上」(40.8%)的比例高於其他年齡層。</li> </ul>
教育程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>在教育程度的部分，「高中職及以下」的使用頻率較高。【高中職及以下在「1週3次以上」(31.1%)的比例高於其他教育程度者。</li> </ul>
職業	<ul style="list-style-type: none"> <li>在職業的部分，「自由業或無就業者」的使用頻率較高。【自由業或無就業者在「1週3次以上」(33.3%)的比例高於其他職業。</li> </ul>
居住地區	<ul style="list-style-type: none"> <li>在居住地區的部分，「臺北市地區」的使用頻率較高。【臺北市地區在「1週3次以上」(20.8%)的比例高於「新北市及其他」。</li> </ul>
運動中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>在運動中心的部分，在「文山運動中心」使用者的使用頻率較高。【文山運動中心在「1週3次以上」(25.5%)的比例高於其他運動中心。</li> <li>而「士林運動中心」的使用頻率在「1週2~3次」(37.8%)的比例高於其他運動中心</li> </ul>

## 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往運動中心的日期以「星期六」(44.7%)為主，其次則依序為「星期三」(36.3%)、「星期二」(34.1%)及「星期一」(33.1%)。

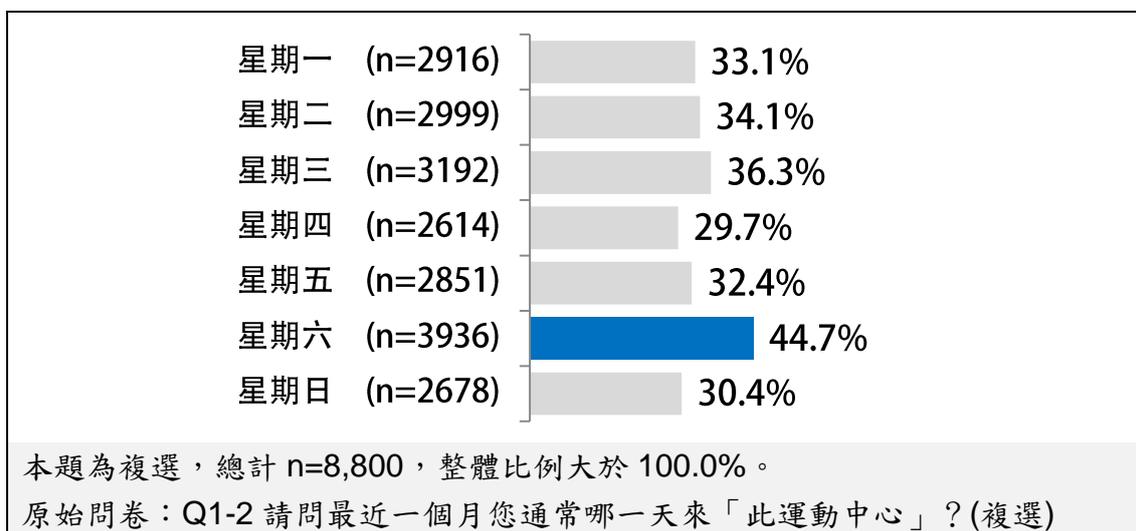


圖 3【整體運動中心】：使用日期之頻次分析

## 3、使用時段

在通常前往運動中心的時段上，以「18:00~19:59」(29.7%)及「14:00~15:59」(29.6%)的比例較高，其次則依序為「16:00~17:59」(23.4%)、「10:00~11:59」(20.9%)。

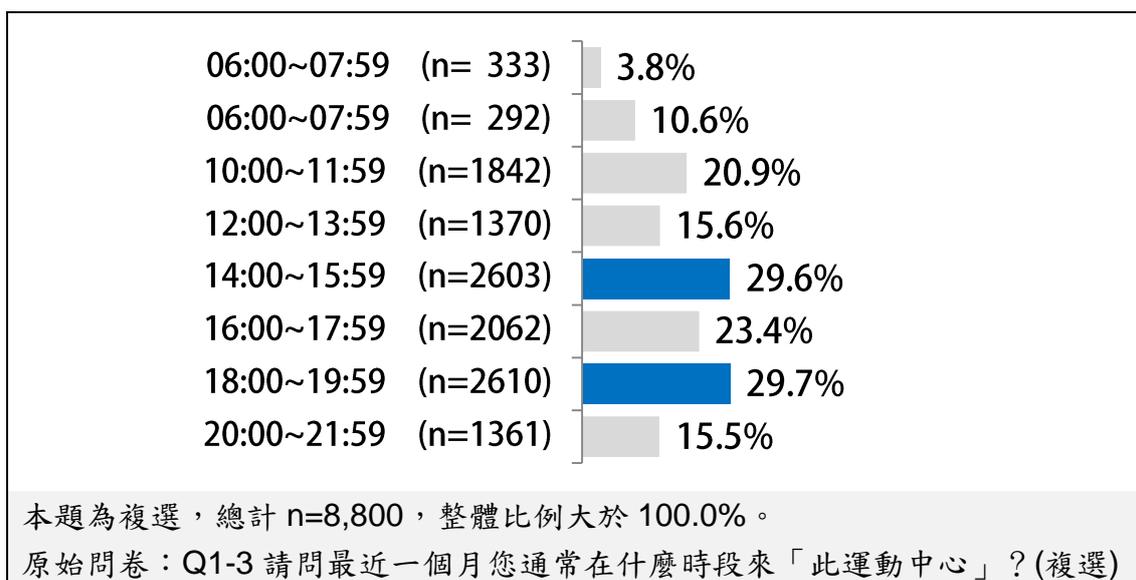


圖 4【整體運動中心】：使用時段之頻次分析

#### 4、使用設施

受訪者前往運動中心所使用的設施中，以「健身房」(50.3%)所佔比例較高，其次則為「游泳」(45.7%)、「舞蹈/韻律教室」(12.7%)及「羽球」(12.1%)。

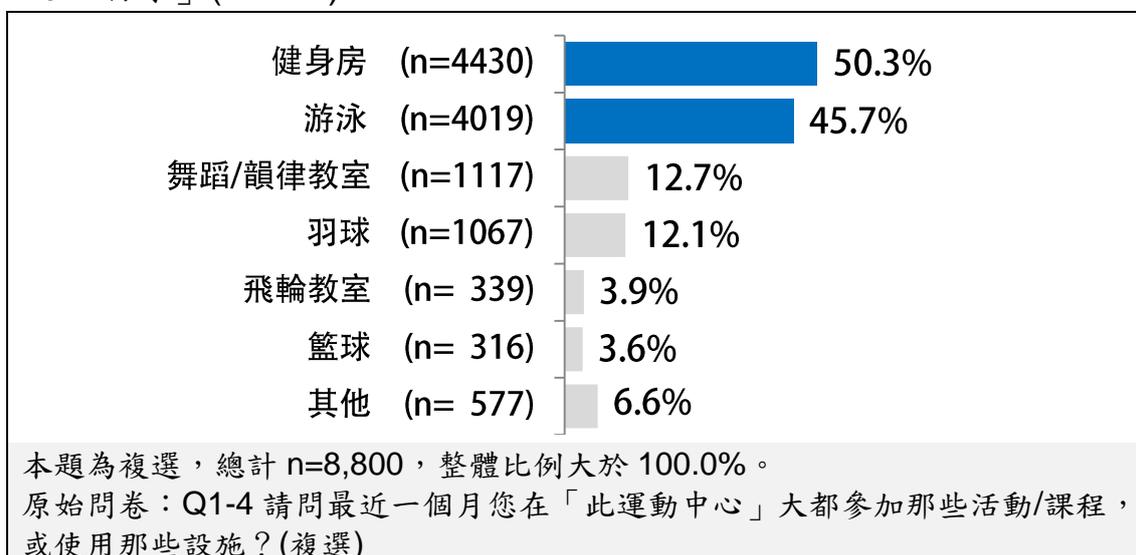


圖 5【整體運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>6</sup>

#### 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(39.0%)所佔比例較高，其次則依序為「500~999 元」(23.5%)、「1,000~1,499 元」(13.4%)。整體而言，平均每個月花費金額約為 787.7 元。<sup>7</sup>

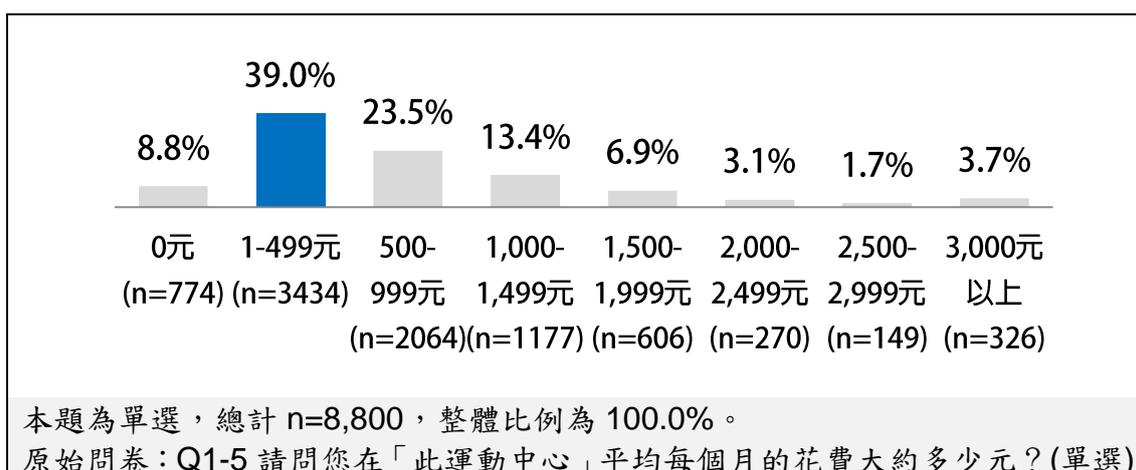


圖 6【整體運動中心】：花費金額之頻次分析

<sup>6</sup> 其他包括高爾夫、武術/柔道、棋藝閱覽室、攀岩/抱石場及其他。詳細使用設施，詳見各運動中心調查分析。

<sup>7</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3,000 元以上」以 3,000 元計算。

將「花費金額」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地區」及「運動中心」為有顯著差異之項目，茲將其交叉分析之結果說明如下(請參照附錄之交叉分析)

性別	<ul style="list-style-type: none"> <li>在性別的部分，「女性」平均每月花費金額大於「男性」。 【「女性」的花費金額在 1,000 元以上(34.9%)的比例高於「男性」。</li> </ul>
年齡	<ul style="list-style-type: none"> <li>在年齡的部分，「40~49 歲」平均每月花費金額大於其他年齡層。【「40~49 歲」的花費金額在 1,000 元以上(46.2%)的比例高於其他年齡層。】；而以「50 歲及以上」的花費金額最低。</li> </ul>
教育程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>在教育程度的部分，「研究所及以上」平均每月花費金額大於其他教育程度。【「研究所及以上」的花費金額在 1,000 元以上(30.8%)的比例高於其他教育程度。】</li> <li>根據調查顯示，教育程度越高者，平均每月花費金額也越高。</li> </ul>
職業	<ul style="list-style-type: none"> <li>在職業的部分，「老闆主管/專業人員」平均每月花費金額大於其他職業。【「老闆主管/專業人員」的花費金額在 1,000 元以上(36.4%)的比例高於其他職業。】</li> </ul>
居住地區	<ul style="list-style-type: none"> <li>在居住地區的部分，「臺北市地區」平均每月花費金額大於其他地區。【「臺北市地區」的花費金額在 1,000 元以上(29.1%)的比例高於其他地區。】</li> </ul>
運動中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>在運動中心的部分，「松山運動中心」平均每月花費金額大於其他地區。【「松山運動中心」的花費金額在 1,000 元以上(37.8%)的比例高於其他地區。】</li> </ul>

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來運動中心運動的時間有多久了？以「3年(含)以上」(22.8%)所佔比例較高，其次則為「半年(含)至不到1年」(18.6%)、「1年(含)至不到2年」(17.5%)及「1個月(含)至不到半年」(15.5%)。

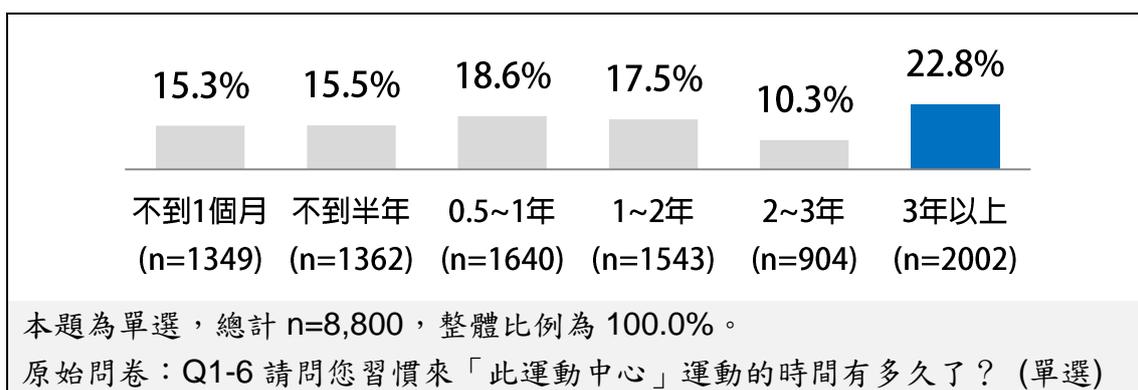


圖 7【整體運動中心】：運動時間之頻次分析

將「運動時間」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地區」及「運動中心」為有顯著差異之項目，茲將其交叉分析之結果說明如下(請參照附錄之交叉分析)

年齡	<ul style="list-style-type: none"> <li>在年齡的部分，「50歲及以上」使用者習慣在此運動中心的運動時間較其他年齡層久。【「50歲及以上」使用者運動時間超過1年(75.7%)的比例大於其他年齡層。】</li> </ul>
教育程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>在教育程度的部分，「高中職及以下」習慣在此運動中心的運動時間較其他教育程度者久。【「高中職及以下」運動時間超過1年(54.4%)的比例大於其他教育程度。】</li> </ul>
職業	<ul style="list-style-type: none"> <li>在職業的部分，「自由業或無就業者」習慣在此運動中心的運動時間較其他職業久。【「自由業或無就業者」運動時間超過1年(62.7%)的比例大於其他職業。】</li> </ul>
居住地區	<ul style="list-style-type: none"> <li>在居住地區的部分，「臺北市地區」使用者習慣在此運動中心的運動時間較其他地區久。【「臺北市地區」使用者運動時間超過1年(52.7%)的比例大於其他地區。】</li> </ul>
運動中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>在運動中心的部分，「文山運動中心」及「信義運動中心」使用者習慣在此運動中心的運動時間較其他地區久。【「文山運動中心」(58.6%)及「信義運動中心」(57.3%)使用者運動時間超過1年的比例大於其他運動中心。】</li> <li>此外，以「士林運動中心」及「萬華運動中心」使用者在此運動中心的運動時間較其他地區短。</li> </ul>

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往運動中心運動的原因上，以「離家近」(60.4%)所佔比例較高，其次原因則依序為「价格便宜」(23.6%)、「設施品質佳」(19.1%)、「離辦公室近」(17.2%)及「設施多樣化」(13.5%)。

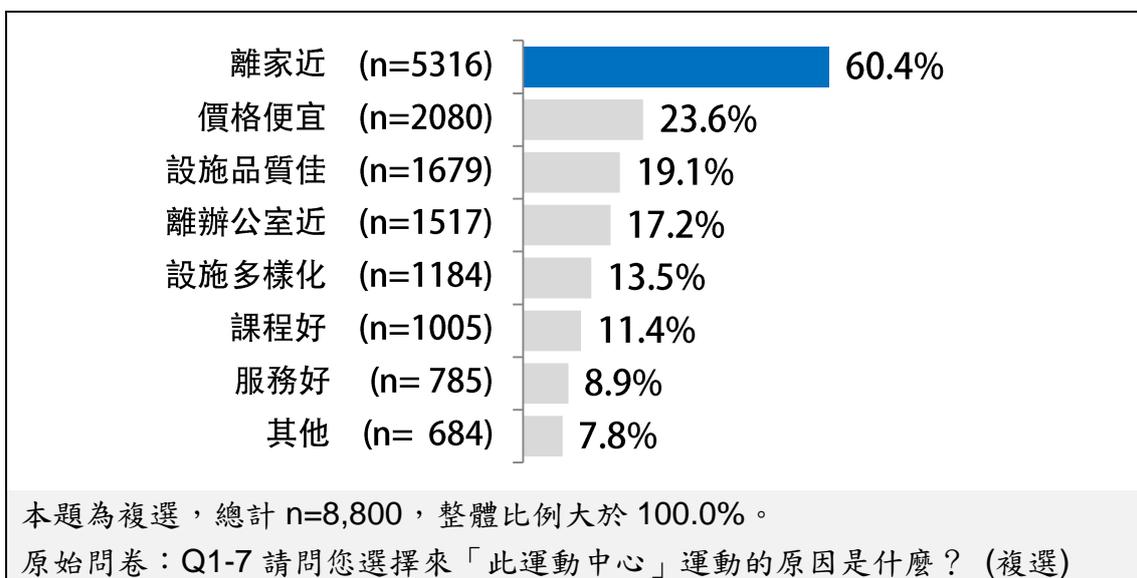


圖 8【整體運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者對於該「運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者覺得當下所使用之「運動中心」表現較好的比例約為 30.0%，而認為「其他運動場館」表現較好的比例為 11.0%。

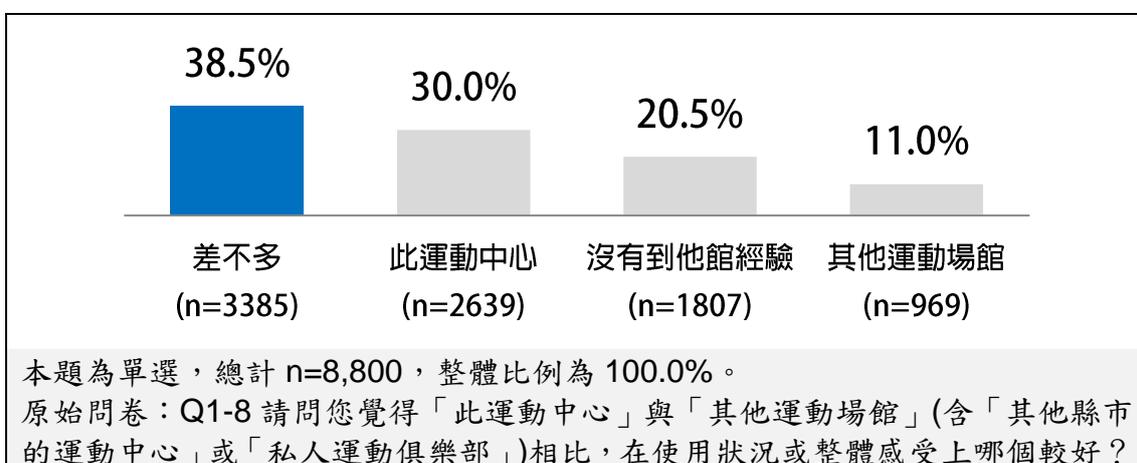


圖 9【整體運動中心】：感受比較之頻次分析

將「感受比較」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地區」及「運動中心」為有顯著差異之項目，茲將其交叉分析之結果說明如下(請參照附錄之交叉分析)

性別	<ul style="list-style-type: none"> <li>在性別的部分，「男性」認為在「此運動中心」較好(31.2%)的比例高於「女性」。</li> </ul>
年齡	<ul style="list-style-type: none"> <li>在年齡的部分，「50歲及以上」認為在「此運動中心」較好(42.5%)的比例高於其他年齡層。</li> </ul>
教育程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>在教育程度的部分，「高中職及以下」認為在「此運動中心」較好(35.1%)的比例高於其他教育程度。</li> </ul>
職業	<ul style="list-style-type: none"> <li>在職業的部分，「自由業或無就業者」認為在「此運動中心」較好(34.9%)的比例高於其他職業。而「老闆主管/專業人員」認為在「其他運動場館」較好(12.8%)的比例則高於其他職業。</li> </ul>
居住地區	<ul style="list-style-type: none"> <li>在居住地區的部分，「新北市地區」認為在「此運動中心」較好(30.1%)的比例高於其他地區。</li> </ul>
運動中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>在運動中心的部分，「中正運動中心」使用者認為在「此運動中心」較好(38.0%)的比例高於其他運動中心。</li> </ul>

### (三)、受訪者滿意度分析

#### 1、信度分析

本研究問卷的信度衡量，滿意度構面的  $\alpha$  值均具有中高信度，<sup>8</sup>顯示本次調查各滿意度所包含的題項堪稱適當。

表15. 【整體運動中心】：信度分析

構面	項目	$\alpha$ 值
運動中心滿意度	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置。 Q2.2 運動中心環境的清潔度。 Q2.3 運動中心空氣品質。 Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排。 Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排。 Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度。 Q2.7 運動器材或設備的品質維護。 Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備(如逃生門、照明燈等) Q2.9 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) Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性。 Q2.11 運動中心其他設施設備的數量。	0.925
	專業知識(3題) Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度。 Q2.13 服務設施或設備故障維修速度。 Q2.14 運動中心教練的專業能力。	0.810
	服務態度(2題) Q2.15 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等) Q2.16 服務人員的服務主動性。(包含櫃台人員、行政人員等)	0.865
	課程規劃與資訊(2題) Q2.17 運動中心運動課程的滿意度。 Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊。	0.769
	價格與促銷(3題) Q2.19 買票(含月票、季票)及付款程序的簡便性。 Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力。 Q2.21 場地租借流程的簡便性。	0.832

<sup>8</sup> Cuedford Lee Joseph(1951)提出 Cronbach  $\alpha$  高於 0.8 為高信度，小於 0.5 則為低信度。若  $\alpha$  值愈高，表示量表內各項目之衡量結愈趨一致，亦即量表之信度愈高。

## 2、滿意度比例及平均數

整體運動中心受訪者的總平均分數為 3.15 分，其中分數較高的項目為「教練的專業能力」(3.28 分)、「運動課程滿意度」(3.25 分)及「服務態度」(3.24 分)；而分數較低的項目則為「公共休憩空間座椅安排」(3.04 分)、「優惠活動的吸引力」(3.00 分)、「設施或設備故障維修速度」(2.96 分)。

表 16. 【整體運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
「整體滿意度」(Q2.22)		8,800	3.20	96.4%	3.6%
「整體滿意度」(轉成百分制)		8,800	79.96		
總平均(Q2.1~Q2.21)		8,800	3.15	91.4%	8.6%
總分(轉成百分制)		8,800	78.75		
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	8800	3.16	95.8%	4.2%
	Q2.2 環境的清潔度	8800	3.16	92.5%	7.5%
	Q2.3 空氣品質	8800	3.10	89.3%	10.7%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	8800	3.04	86.6%	13.4%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	8800	3.13	92.0%	8.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	8800	3.11	95.8%	4.2%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	8800	3.08	92.5%	7.5%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	8800	3.22	89.3%	10.7%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	8800	3.17	86.6%	13.4%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	8800	3.22	92.0%	8.0%
	Q2.11 其他設施設備的數量	7590	3.16	95.8%	4.2%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3370	3.17	92.5%	7.5%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	4273	2.96	89.3%	10.7%
	Q2.14 教練的專業能力	4281	3.28	86.6%	13.4%
服務態度	Q2.15 服務態度	8800	3.24	92.0%	8.0%
	Q2.16 服務主動性	8800	3.15	95.8%	4.2%
課程規劃	Q2.17 運動課程滿意度	4292	3.25	92.5%	7.5%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	3111	3.20	89.3%	10.7%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	4810	3.21	86.6%	13.4%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	8800	3.00	92.0%	8.0%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3432	3.18	93.6%	6.4%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

### 3、整體運動中心滿意度之歷年分析

在運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<b>整體滿意度 (Q2.22)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(79.96分)的整體滿意度略高於「106年」(79.75分)，差異幅度為+0.3%。</li> </ul>	
<b>總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均:「107年」(3.15分)的總平均略高於「106年」(3.14分)，差異幅度為+0.3%。</li> <li>總分:「107年」(78.75分)的總分高於「106年」(78.35分)，差異幅度為+0.5%。</li> </ul>	
<b>環境設備</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「運動器材或設備的品質維護」(-1.0%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「其他設施設備的數量」(+1.9%)。
<b>專業知識</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「設施或設備故障維修速度」(-2.0%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「特殊需求處理速度」(+1.3%)。
<b>服務態度</b>	<b>跌幅</b>	
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「服務態度」(+0.6%)。
<b>課程規劃與資訊</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「健康講座及相關課程資訊」(+1.6%)。
<b>價格與促銷</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「優惠活動的吸引力」(-0.7%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的便利性」(+1.6%)。

表17. 【整體運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	106年	107年	差異 幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.45	3.20	3.19	3.20	+0.3%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		86.25	80.00	79.75	79.96	+0.3%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.31	3.14	3.14	3.15	+0.3%
總分(轉成百分制)		82.76	78.60	78.35	78.75	+0.5%
環境 設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.41	3.14	3.15	3.16	+0.3%
	Q2.2 環境的清潔度	3.36	3.16	3.16	3.16	0.0%
	Q2.3 空氣品質	3.34	3.04	3.07	3.10	+1.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.33	3.03	3.03	3.04	+0.3%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.36	3.12	3.10	3.13	+1.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.37	3.10	3.10	3.11	+0.3%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.37	3.09	3.11	3.08	-1.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.39	3.21	3.20	3.22	+0.6%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.40	3.19	3.16	3.17	+0.3%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.40	3.20	3.20	3.22	+0.6%
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.15	3.13	3.10	3.16	+1.9%
專業 知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.35	3.15	3.13	3.17	+1.3%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.34	3.03	3.02	2.96	-2.0%
	Q2.14 教練的專業能力	3.44	3.27	3.26	3.28	+0.6%
服務 態度	Q2.15 服務態度	3.43	3.21	3.22	3.24	+0.6%
	Q2.16 服務主動性	3.40	3.14	3.14	3.15	+0.3%
課程 規劃 資訊	Q2.17 運動課程滿意度	2.93	3.23	3.22	3.25	+0.9%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	--	3.20	3.15	3.20	+1.6%
價格 促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.39	3.17	3.17	3.21	+1.3%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.35	3.05	3.02	3.00	-0.7%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	2.70	3.17	3.13	3.18	+1.6%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107年-106年)}{106年} \times 100\%$

#### 4、各運動中心整體滿意度比較分析

在各運動中心滿意度之比較分析上，就今年度(107年)「**整體滿意度(Q2.22)**」而言，分數較高的運動中心依序為「**文山運動中心**」(82.50分)、「**萬華運動中心**」(82.00分)及「**中正運動中心**」(81.75分)。

此外，就「**總分(Q2.1~Q2.21)**」而言，分數較高的運動中心依序為「**文山運動中心**」(80.69分)、「**萬華運動中心**」(80.42分)及「**士林運動中心**」(80.34分)。

表18. 【**整體運動中心**】：整體滿意度之比較分析

名次	總分(Q2.1~Q2.21)		整體滿意度(Q2.22)	
	運動中心	平均數(分)	運動中心	平均數(分)
--	整體運動中心	78.75	整體運動中心	79.96
1	文山運動中心	80.69	文山運動中心	82.50
2	萬華運動中心	80.42	萬華運動中心	82.00
3	士林運動中心	80.34	中正運動中心	81.75
4	中正運動中心	80.00	士林運動中心	81.50
5	大安運動中心	79.48	南港運動中心	80.25
6	南港運動中心	78.52	大安運動中心	80.00
7	北投運動中心	78.31	北投運動中心	79.50
8	中山運動中心	78.27	中山運動中心	79.00
9	大同運動中心	77.40	大同運動中心	78.25
10	信義運動中心	76.89	信義運動中心	78.00
11	松山運動中心	75.96	松山運動中心	77.25

說明：在名次的排序上，分數相同者並列。此外，若有 2 個名次相同，則從下兩個名次依序排名。例如：若有兩個第五名，則後面從第七名開始排名。

## 5、各運動中心滿意度之歷年分析

### (1)整體滿意度(Q2.22)

在各運動中心「整體滿意度(Q2.22)」歷年分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)整體滿意度分數之差異。整體而言，漲幅較多的運動中心為「文山運動中心」及「萬華運動中心」，而跌幅較多的運動中心則為「士林運動中心」、「中正運動中心」及「南港運動中心」。

而本研究按漲幅之情形，分別說明如下：

<p>➤ 小幅上升 (升幅小於5%)</p>	<p>與去年(106年)相比，呈現漲幅的運動中心依序為「文山運動中心」(+4.1%)、「萬華運動中心」(+3.1%)及「中山運動中心」(+2.9%)。</p>
<p>➤ 小幅度下降 (降幅小於5%)</p>	<p>小幅度下降的運動中心依序為「大同運動中心」(-0.3%)、「大安運動中心」(-0.9%)、「松山運動中心」(-1.0%)、「中正運動中心」(-1.5%)及「南港運動中心」(-1.5%)。</p>

表19. 各運動中心「運動中心整體滿意度(Q2.22)」之歷年分析

運動中心	105年		106年		107年		差異幅度
	平均數	名次	平均數	名次	平均數	名次	
整體運動中心	80.00	--	79.75	--	79.96	--	+0.3%
文山運動中心	83.25	1	79.25	6	82.50	1	+4.1%
萬華運動中心	78.25	8	79.50	5	82.00	2	+3.1%
中山運動中心	79.75	5	76.75	11	79.00	8	+2.9%
北投運動中心	78.25	8	78.25	8	79.50	7	+1.6%
士林運動中心	80.25	4	--	-	81.50	4	+1.6%
信義運動中心	81.75	2	77.75	10	78.00	10	+0.3%
大同運動中心	78.75	7	78.50	7	78.25	9	-0.3%
大安運動中心	79.75	5	80.75	4	80.00	6	-0.9%
松山運動中心	78.25	8	78.00	9	77.25	11	-1.0%
中正運動中心	--	-	83.00	1	81.75	3	-1.5%
南港運動中心	--	-	81.50	3	80.25	5	-1.5%

說明 1：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107\text{年}-106\text{年})}{106\text{年}} \times 100\%$

說明 2：因士林運動中心於 106 年並未進行滿意度調查，因此士林運動中心之差異幅度的計算方式為：

$\frac{(107\text{年}-105\text{年})}{105\text{年}} \times 100\%$

## (2)總分(Q2.1~Q2.21)

在各運動中心「總分(Q2.1~Q2.21)」歷年分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)總分之差異，<sup>9</sup>整體而言，漲幅較多的運動中心為「文山運動中心」，而跌幅較多的運動中心則為「中正運動中心」。

而本研究按漲幅或跌幅之情形，分別說明如下：

<p>➤ 小幅度上升 (升幅小於 5%)</p>	<p>小幅度上升的運動依序「文山運動中心」(+4.3%)、「中山運動中心」(+3.2%)、「士林運動中心」(+2.5%)。及「萬華運動中心」(+2.1%)</p>
<p>➤ 小幅度下降 (降幅小於 5%)</p>	<p>小幅度下降的運動中心依序為「松山運動中心」(-0.3%)及「中正運動中心」(-1.9%)。</p>

<sup>9</sup>中正運動中心及南港運動中心，於去年度(105年)並未參與滿意度調查，因此並無法分析歷年比較。

表20. 各運動中心「總分 (Q2.1~Q2.21)」之歷年分析

運動中心	105 年		106 年		107		差異幅度
	平均數	名次	平均數	名次	平均數	名次	
整體運動中心	78.60	--	78.35	--	78.75	--	+0.5%
文山運動中心	81.91	1	77.37	7	80.69	1	+4.3%
中山運動中心	77.83	7	75.83	11	78.27	8	+3.2%
士林運動中心	78.39	5	--	-	80.34	3	+2.5%
萬華運動中心	76.88	9	78.78	4	80.42	2	+2.1%
信義運動中心	80.49	2	76.41	9	76.89	10	+0.6%
大安運動中心	78.58	4	79.27	3	79.48	5	+0.3%
大同運動中心	77.71	8	77.28	8	77.40	9	+0.2%
北投運動中心	77.87	6	78.40	6	78.31	7	-0.1%
南港運動中心	--	-	78.70	5	78.52	6	-0.2%
松山運動中心	76.47	10	76.18	10	75.96	11	-0.3%
中正運動中心	--	-	81.57	1	80.00	4	-1.9%

說明 1：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107 \text{ 年}-106 \text{ 年})}{106 \text{ 年}} \times 100\%$

說明 2：因士林運動中心於 106 年並未進行滿意度調查，因此士林運動中心之差異幅度的計算方式為：

$\frac{(107 \text{ 年}-105 \text{ 年})}{105 \text{ 年}} \times 100\%$

## 二、 松山運動中心調查分析

針對松山運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查果顯示，松山運動中心的受訪者中，性別以「女性」(50.1%)的比例較高；年齡以「20~29歲」(34.8%)及「30~39歲」(29.4%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(65.8%)為主。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「一般職員」(47.4%)為主；居住地區以「松山區」(47.3%)的比例較高。

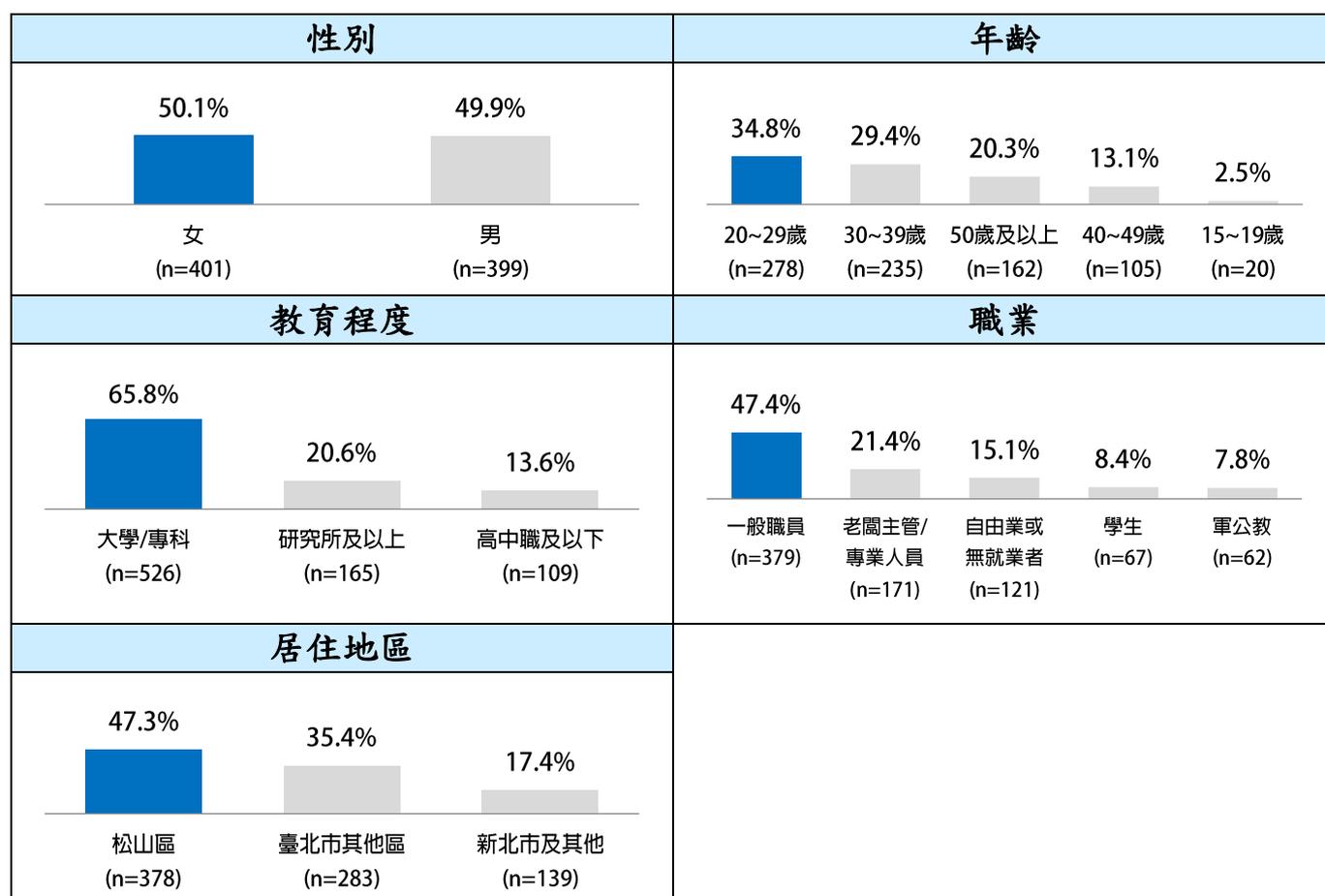


圖 10【松山運動中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性分析上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往松山運動中心之次數，以「1週2~3次」(37.4%)所佔比例較高，其次則為「1週1次」(29.1%)。

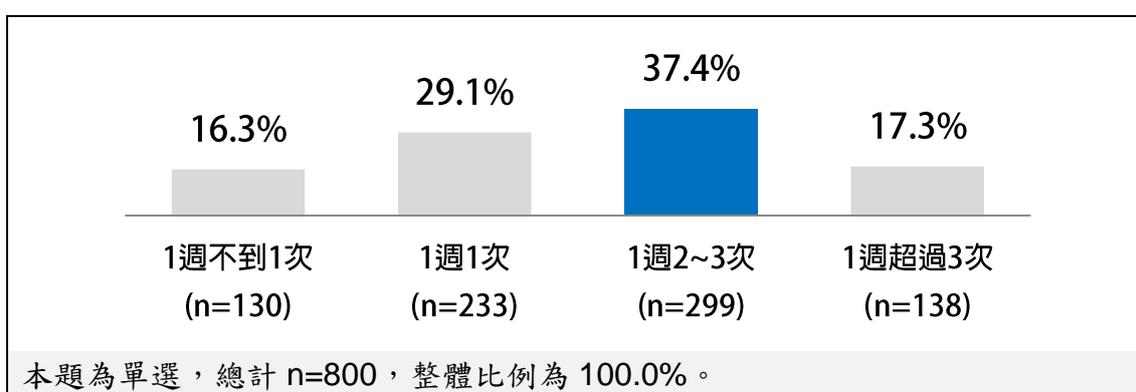


圖 11【松山運動中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往松山運動中心的日期以「星期六」(52.3%)為主。

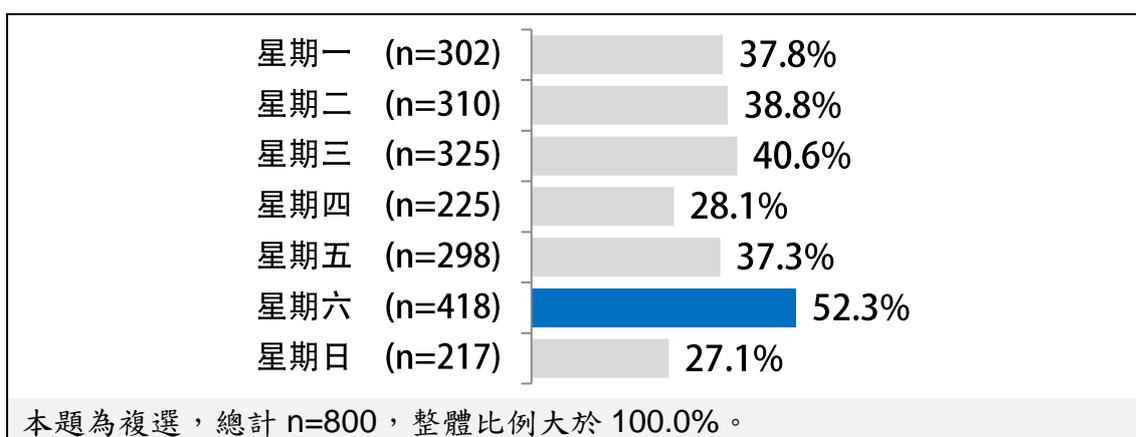


圖 12【松山運動中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往松山運動中心的時段上，以「18:00~19:59」(47.3%)及「20:00~21:59」(29.9%)的比例較高，其次則依序為「14:00~15:59」(22.0%)及「16:00~17:59」(20.0%)。

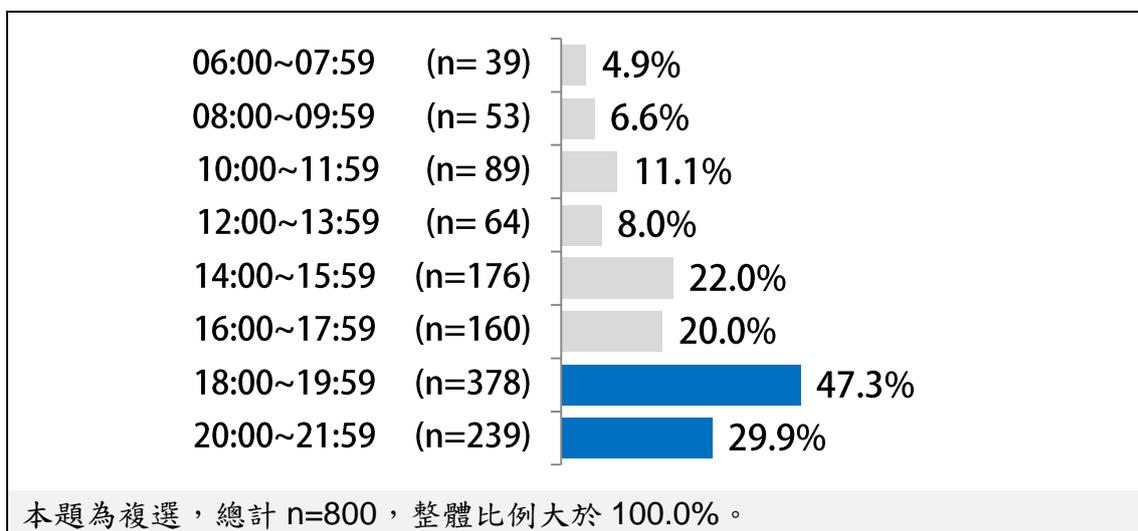


圖 13【松山運動中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往松山運動中心所使用的設施中，以「健身房」(58.3%)所佔比例較高，其次則為「游泳」(53.6%)及「舞蹈/韻律教室」(15.5%)。

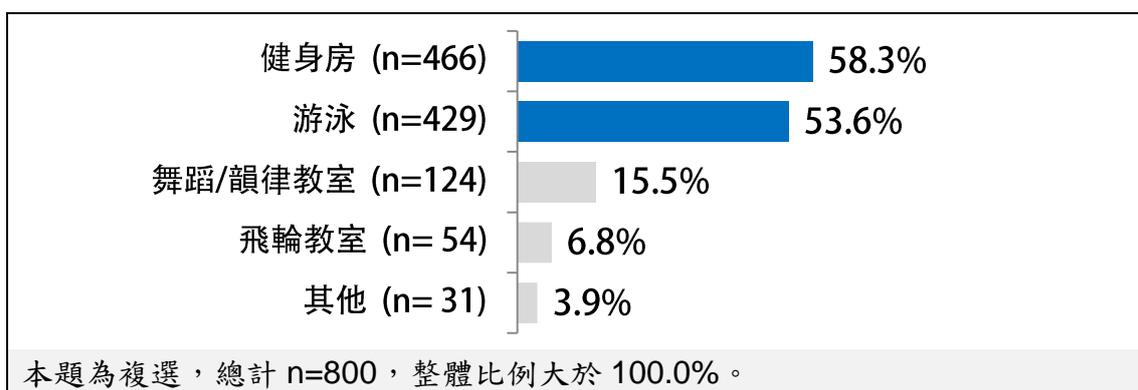


圖 14【松山運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>10</sup>

<sup>10</sup> 其他包括武術/柔道、棋藝閱覽室、TRX、潛水、兒童跳床、有氧、慢跑。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(34.5%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為 **938.8 元**。<sup>11</sup>

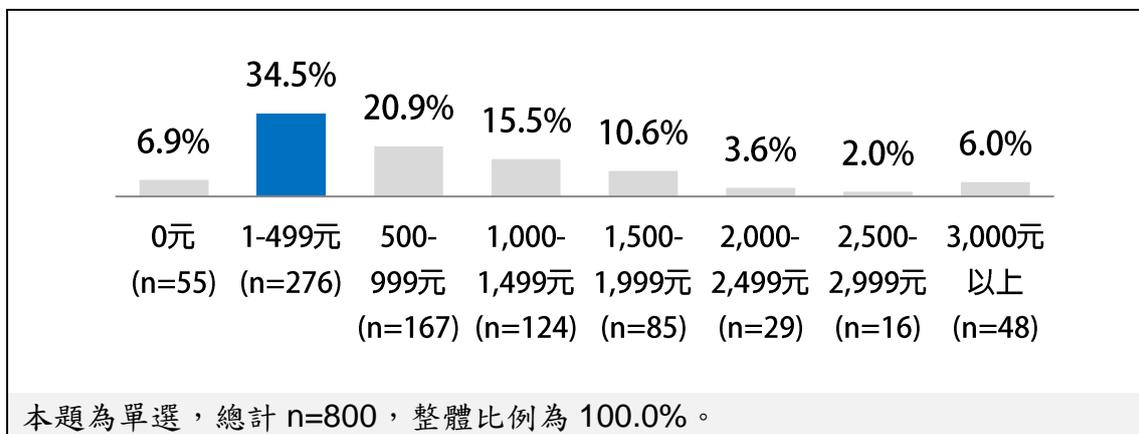


圖 15【松山運動中心】：花費金額之頻次分析

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來松山運動中心運動的時間有多久了？以「3 年(含)以上」(21.3%)所佔比例較高，其次則為「半年(含)至不到 1 年」(18.6%)、「不到 1 個月」(16.6%)及「不到半年」(16.5%)。

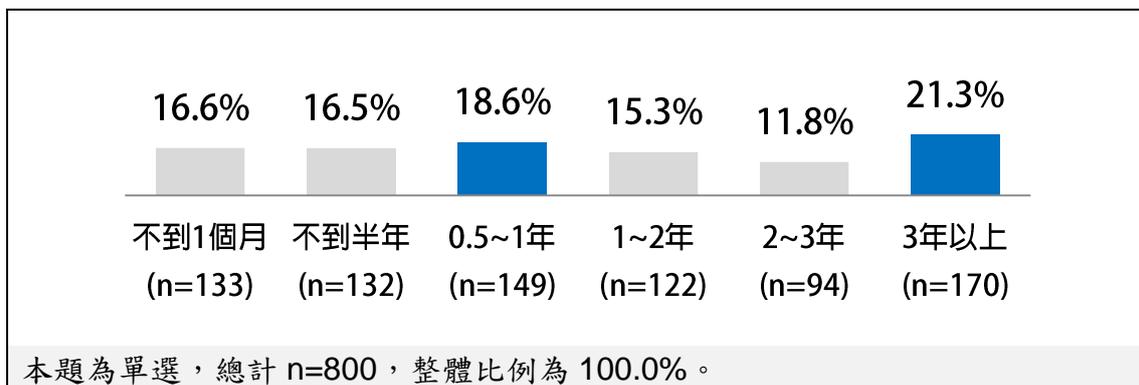


圖 16【松山運動中心】：運動時間之頻次分析

<sup>11</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3,000 元以上」以 3,000 元計算。

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往松山運動中心運動的原因上，以「離家近」(52.8%)所佔比例較高，其次原因則為「離辦公室近」(30.6%)、「價格便宜」(22.5%)及「課程好」(15.8%)。

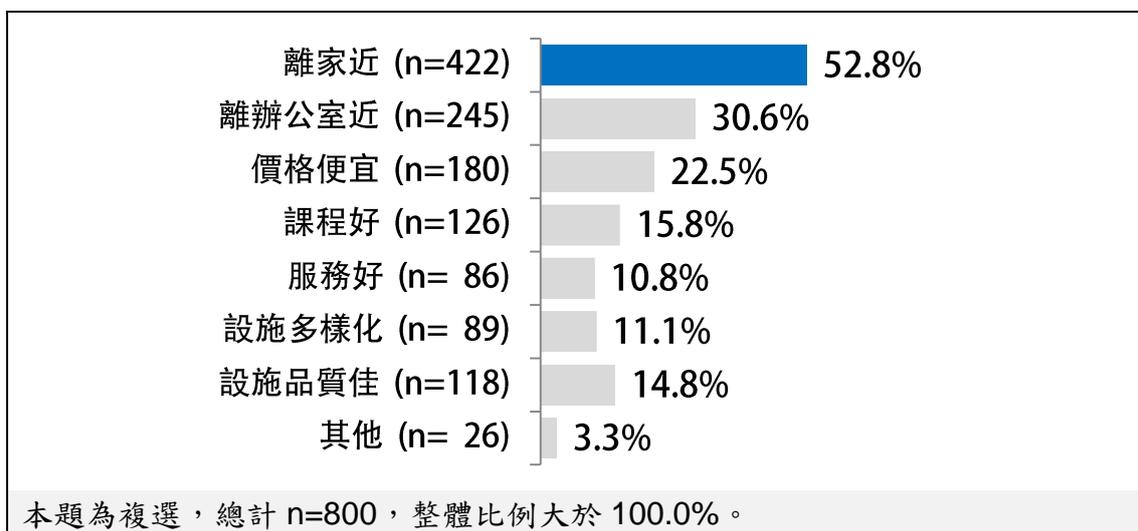


圖 17【松山運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者「松山運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者認為兩者感受上「差不多」的比例約為 38.4%，而認為「松山運動中心」表現較好的比例為 31.0%。

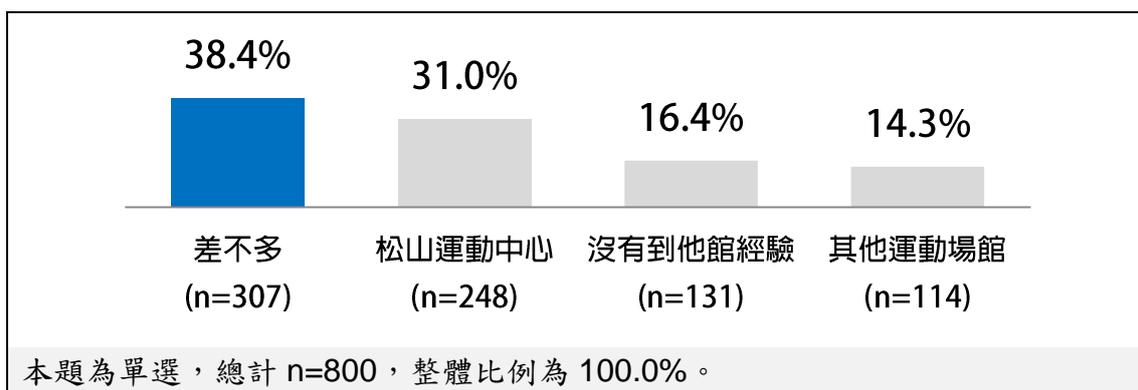


圖 18【松山運動中心】：感受比較之頻次分析

### (三)、受訪者滿意度分析

在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「滿意度比例及平均數」、「滿意度之歷年比較分析」及「使用者反應之意見」。

#### 1、滿意度比例及平均數

松山運動中心受訪者總平均分數為 3.04 分，其中分數較高項目為「教練的專業能力」(3.21 分)、「運動課程滿意度」(3.18 分)、「購票及付款程序的便利性」(3.18 分)及「特殊需求處理速度」(3.13 分)；而分數較低的項目為「公共廁所的清潔度」(2.90 分)、「運動器材或設備的品質維護」(2.89 分)及「設施或設備故障維修速度」(2.81 分)。

表21. 【松山運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.22)	800	3.09	91.5%	8.5%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	800	77.25			
總平均(Q2.1~Q2.21)	800	3.04	87.5%	12.5%	
總分(轉成百分制)	800	75.96			
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	800	3.06	93.3%	6.8%
	Q2.2 環境的清潔度	800	3.01	88.0%	12.0%
	Q2.3 空氣品質	800	2.92	81.1%	18.9%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	800	2.91	80.4%	19.6%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	800	2.98	86.9%	13.1%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	800	2.90	79.4%	20.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	800	2.89	78.8%	21.3%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	800	3.11	92.4%	7.6%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	800	3.03	87.6%	12.4%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	800	3.10	92.4%	7.6%
Q2.11 其他設施設備的數量	676	3.12	91.7%	8.3%	
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	327	3.13	93.3%	6.7%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	403	2.81	76.2%	23.8%
	Q2.14 教練的專業能力	446	3.21	94.2%	5.8%
服務態度	Q2.15 服務態度	800	3.10	90.0%	10.0%
	Q2.16 服務主動性	800	3.04	86.0%	14.0%
課程規劃	Q2.17 運動課程滿意度	456	3.18	92.5%	7.5%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	316	3.10	90.2%	9.8%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	505	3.18	91.3%	8.7%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	800	2.95	80.4%	19.6%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	267	3.13	90.3%	9.7%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析

在松山運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

整體滿意度 (Q2.22)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(77.25分)的整體滿意度低於「106年」(78.00分)，差異幅度為-0.3%。</li> </ul>	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.04分)的總平均低於「106年」(3.05分)，差異幅度為-0.3%。</li> <li>總分：「107年」(75.96分)的總分低於「106年」(76.18分)，差異幅度為-0.4%。</li> </ul>	
環境設備	跌幅	滿意度跌幅較多的項目為「公共廁所的清潔度」(-3.7%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「其他設施設備的數量」(+2.0%)。
專業知識	跌幅	滿意度跌幅較多的項目為「設施或設備故障維修速度」(-4.1%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「特殊需求處理速度」(+2.6%)
服務態度	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「服務主動性」(+1.7%)。
課程規劃與資訊	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動課程滿意度」(+1.3%)。
價格與促銷	跌幅	滿意度跌幅較多的項目為「優惠活動的吸引力」(-0.7%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的便利性」(+3.0%)。

表22. 【松山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	106年	107年	差異幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.44	3.13	3.12	3.09	-0.3%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		86.00	78.25	78.00	77.25	-0.3%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.25	3.06	3.05	3.04	-0.3%
總分(轉成百分制)		81.26	76.47	76.18	75.96	-0.4%
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.31	3.11	3.09	3.06	-1.0%
	Q2.2 環境的清潔度	3.30	3.06	3.05	3.01	-1.3%
	Q2.3 空氣品質	3.31	2.93	2.97	2.92	-1.7%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.30	2.96	2.93	2.91	-0.7%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.33	3.08	3.01	2.98	-1.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.36	2.91	3.01	2.90	-3.7%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.35	2.97	2.96	2.89	-2.4%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.34	3.16	3.13	3.11	-0.6%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.36	3.15	3.10	3.03	-2.3%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.39	3.16	3.13	3.10	-1.0%
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.18	3.10	3.06	3.12	+2.0%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.35	3.07	3.05	3.13	+2.6%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.27	2.88	2.93	2.81	-4.1%
	Q2.14 教練的專業能力	3.38	3.21	3.17	3.21	+1.3%
服務態度	Q2.15 服務態度	3.44	3.07	3.09	3.10	+0.3%
	Q2.16 服務主動性	3.43	3.00	2.99	3.04	+1.7%
課程規劃資訊	Q2.17 運動課程滿意度	2.60	3.16	3.14	3.18	+1.3%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	--	3.11	3.10	3.10	0.0%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.45	3.10	3.10	3.18	+2.6%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.31	2.99	2.97	2.95	-0.7%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	2.15	3.07	3.04	3.13	+3.0%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107年-106年)}{106年} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在松山運動中心使用上，有說明需要改進的意見者共143筆，並研究依照類別整理於下表。

表23. 【松山運動中心】：需要改進之處

環境 設備	<b>【健身房】</b>
	• 器材設備老舊欠缺保養及維修(或更新)。(31名)
	• 器材數量無法平衡使用人數(如跑步機)。(11名)
	• 健身房空間太小，設備擺設密集，影響活動動線。(8名)
	• 器材設備種類、數量太少，建議增加。(5名)
	• 空氣不流通，容易有異味。(4名)
	• 健身房清潔度有待加強。(3名)
	• 尖峰時間使用人數太多。
	<b>【游泳池】</b>
	• 游泳池水質欠佳。(3名)
• 吹風機數量不敷使用。(3名)	
• 建議延長深水池開放時間。(3名)	
• 游泳池及室內空氣品質不佳。(2名)	
• 游泳池快慢水道未明確分開，會影響其他使用者。(2名)	
• 游泳池入口動線不明，影響民眾使用。	
• 游泳池教學佔用太多水道，會影響其他使用者。	
<b>【教室】</b>	
• 應改善飛輪教室的冷氣設備，空氣差且溫度不夠低。(3名)	
• 韻律教室空間小、人多擁擠，空氣品質差。(3名)	
• 韻律教室清潔度有待加強。(3名)	
• 飛輪教室空間小、人多擁擠。(2名)	
• 飛輪教室音響設備不佳、飛輪車常故障未維修。(2名)	
• 瑜珈課程，未提供輔具(如瑜珈墊過少)。	
<b>【浴廁】</b>	
• 廁所清潔度有待加強。(9名)	
• 浴室及廁所通風不佳。(6名)	
• 浴室清潔度有待加強。(5名)	
• 廁所空間狹小，更衣不便，建議應規劃更衣室。(4名)	
• 建議在浴室放置座椅供老年人使用(2名)	
• 廁所光線昏暗。	
• 浴更衣空間不足。	

	<p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公共空間休憩座椅太少。(5名)</li> <li>• 飲水機數量有些不足。(2名)</li> <li>• 建議增加脫水機設備。(2名)</li> <li>• 飲水機清潔待加強(有異味)。</li> </ul>
<b>服務態度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 櫃台服務人員態度欠佳。(11名)</li> </ul>
<b>課程規劃資訊</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 票券過期需補差額才能使用，建議拉長使用期限。(2名)</li> <li>• 建議課程再多開一些、種類多變化。</li> <li>• 同樣性質的課太少，容易爆滿。</li> </ul>
<b>價格促銷</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優惠太少。(2名)</li> <li>• 建議開放刷卡購買課程(目前刷卡金額有限制)。</li> </ul>
<b>整體</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 空氣悶。(6名)</li> <li>• 使用人數太多。(5名)</li> <li>• 空調設備太差。(4名)</li> <li>• 空間不足(小)。(2名)</li> </ul>

### 三、 信義運動中心調查分析

針對信義運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

#### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查果顯示，信義運動中心的受訪者中，性別以「女性」(52.1%)的比例較高；年齡以「30~39歲」(31.4%)及「20~29歲」(26.5%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(65.9%)為主。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「一般職員」(36.8%)為主；居住地區以「信義區」(54.9%)為主。

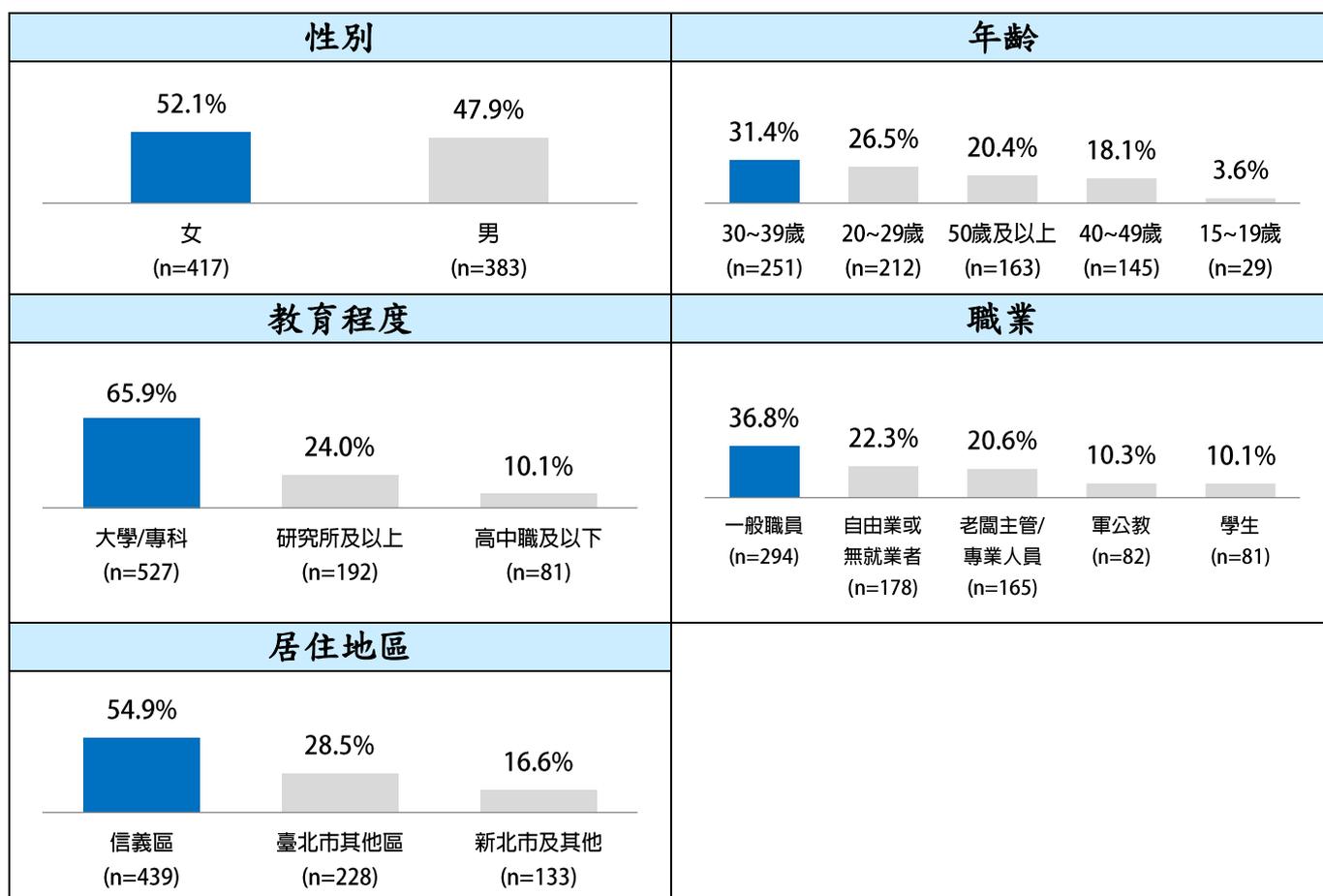


圖 19【信義運動中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性分析上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往信義運動中心之次數，以「1週1次」(44.5%)所佔比例較高，其次則為「1週2~3次」(32.8%)及「1週不到1次」(11.8%)。

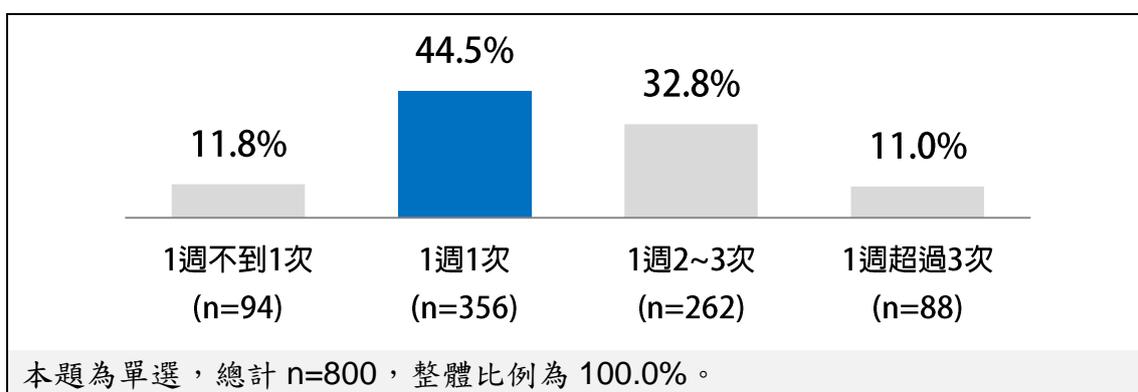


圖 20【信義運動中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往信義運動中心的日期以「星期六」(37.4%)為主。

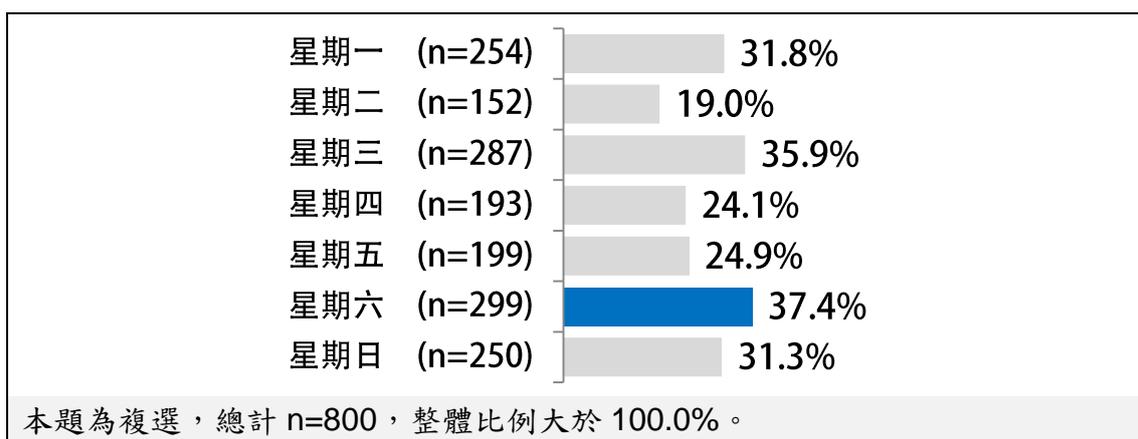


圖 21【信義運動中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往信義運動中心的時段上，以「10:00~11:59」(28.3%)、「18:00~19:59」(25.6%)的比例較高，其次則依序為「14:00~15:59」(24.3%)、「16:00~17:59」(17.8%)。

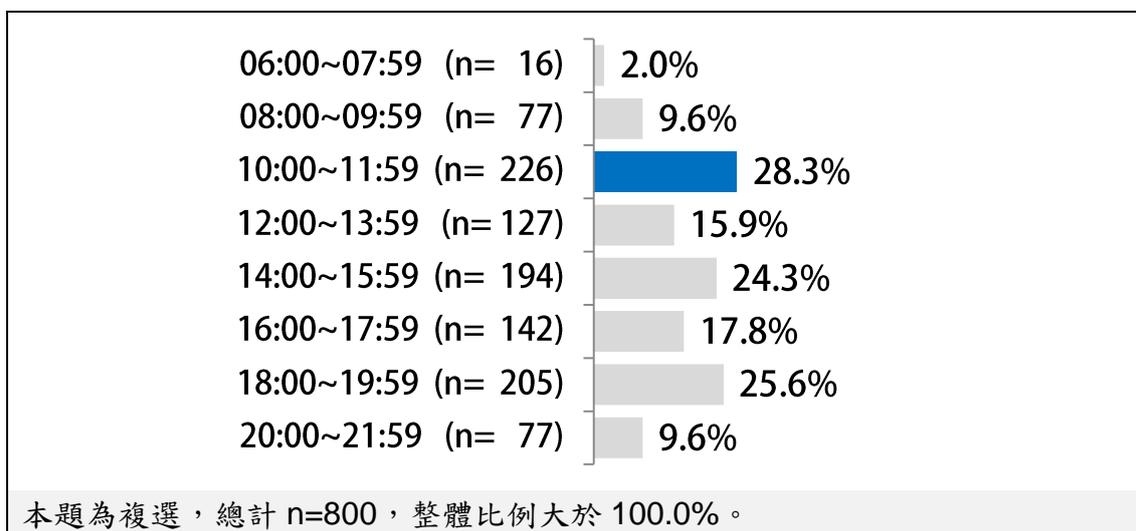


圖 22【信義運動中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往信義運動中心所使用的設施中，以「健身房」(42.3%)所佔比例較高，其次則為「游泳」(39.5%)及「舞蹈/韻律教室」(30.4%)。

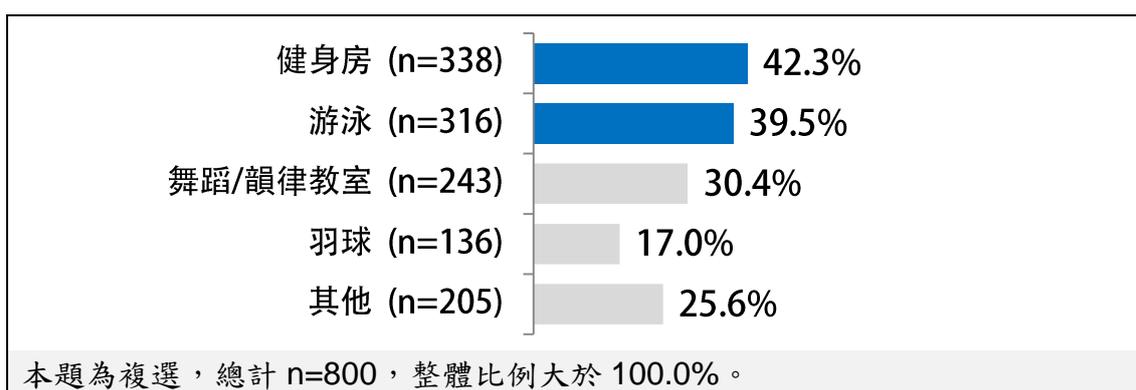


圖 23【信義運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>12</sup>

<sup>12</sup> 其他包括律動、TRX、瑜珈、射箭場。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(33.8%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為 **867.8 元**。<sup>13</sup>

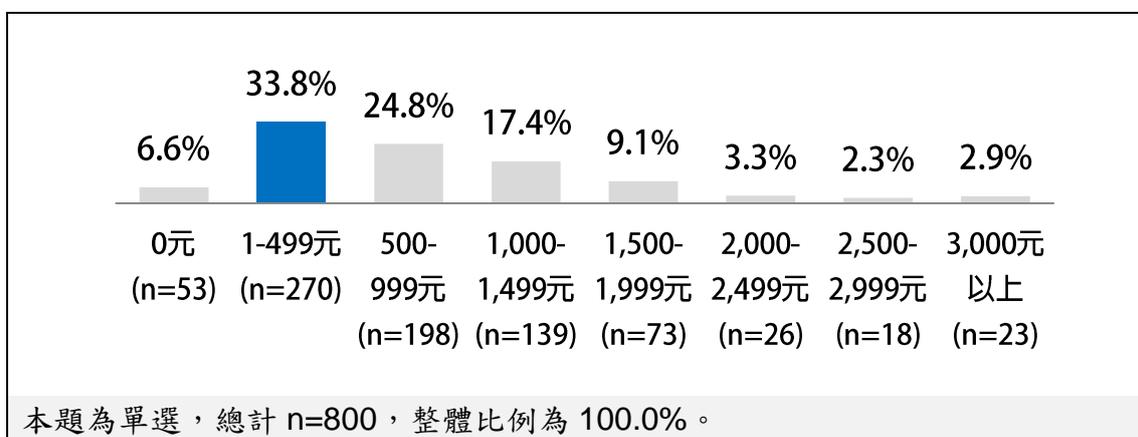


圖 24【信義運動中心】：花費金額之頻次分析

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來信義運動中心運動的時間有多久了？以「3 年(含)以上」(28.6%)所佔比例較高，其次則為「半年(含)至不到 1 年」(16.8%)及「1 年(含)至不到 2 年」(16.8%)。

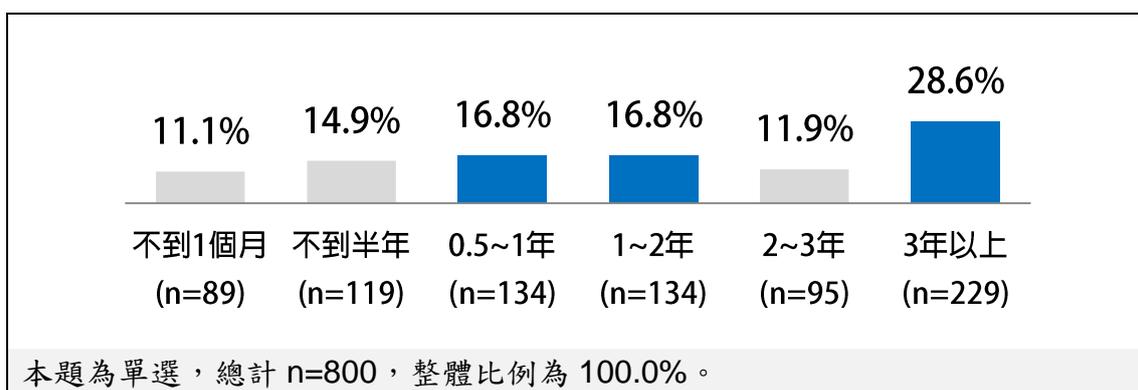


圖 25【信義運動中心】：運動時間之頻次分析

<sup>13</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3,000 元以上」以 3,000 元計算。

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往信義運動中心運動的原因上，以「離家近」(58.1%)所佔比例較高，其次原因則為「離辦公室近」(23.0%)、「價格便宜」(20.6%)及「課程好」(16.1%)。

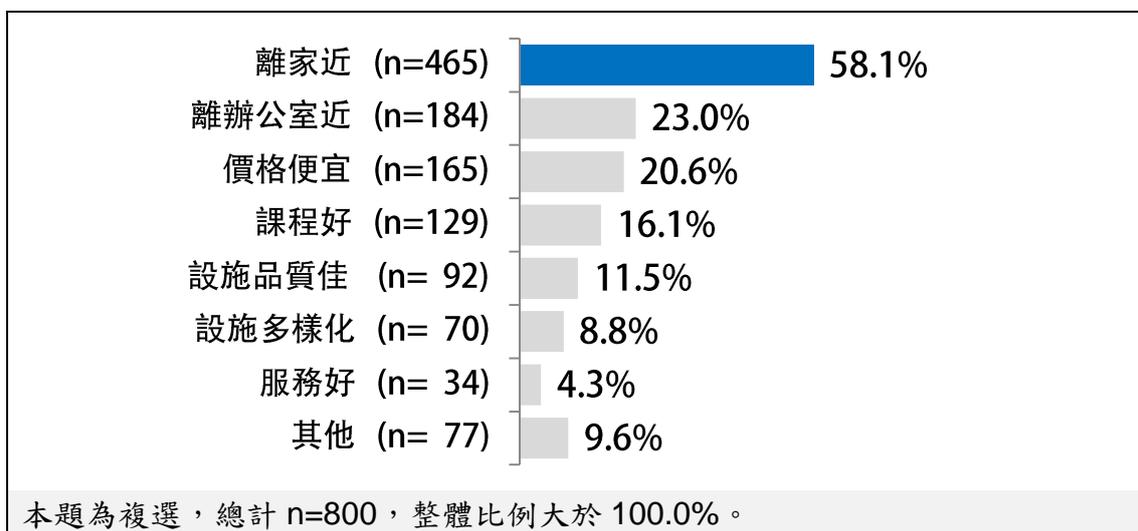


圖 26【信義運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者「信義運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者認為「信義運動中心」表現較好的比例約為 21.6%，而認為「其他運動場館」表現較好的比例為 13.1%，而認為兩者感受上「差不多」的比例則為 42.5%。

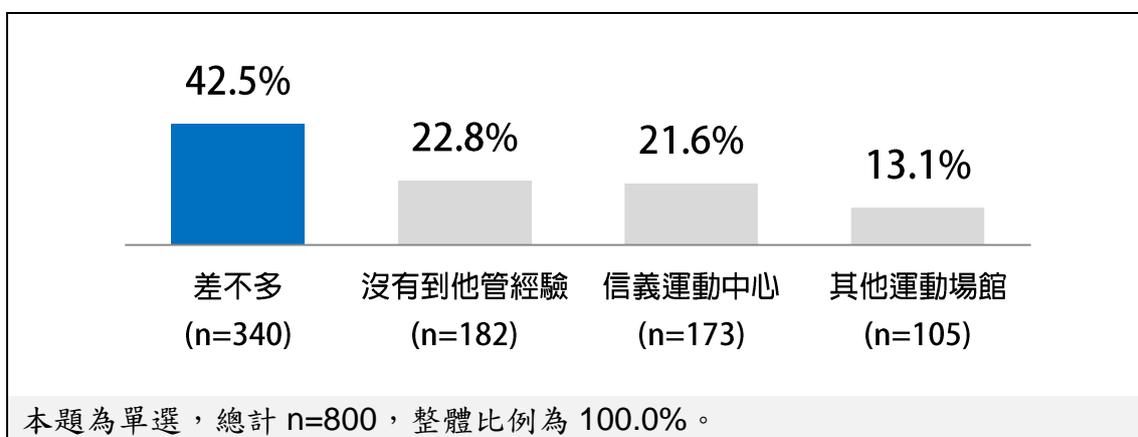


圖 27【信義運動中心】：感受比較之頻次分析

### (三)、受訪者滿意度分析

在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「滿意度比例及平均數」、「滿意度之歷年比較分析」及「使用者反應之意見」。

#### 1、滿意度比例及平均數

信義運動中心受訪者的總平均分數為 3.08 分，其中分數較高的項目為「教練的專業能力」(3.32 分)、「運動課程滿意度」(3.26 分)、「標示逃生設施或設備的明確度」(3.18 分)及「健康講座及相關課程資訊」(3.18 分)；而分數較低的項目為「優惠活動的吸引力」(2.97 分)、「公共廁所的清潔度」(2.91 分)及「設施或設備故障維修速度」(2.80 分)。

表24. 【信義運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.22)	800	3.12	94.5%	5.5%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	800	78.00			
總平均(Q2.1~Q2.21)	800	3.08	89.6%	10.4%	
總分(轉成百分制)	800	76.89			
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	800	3.06	92.3%	7.8%
	Q2.2 環境的清潔度	800	2.97	82.9%	17.1%
	Q2.3 空氣品質	800	3.02	86.8%	13.3%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	800	2.99	85.4%	14.6%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	800	3.05	90.5%	9.5%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	800	2.91	78.8%	21.3%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	800	2.98	84.0%	16.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	800	3.18	96.8%	3.3%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	800	3.08	91.9%	8.1%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	800	3.13	94.5%	5.5%
	Q2.11 其他設施設備的數量	660	3.09	90.9%	9.1%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	255	3.16	96.9%	3.1%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	343	2.80	70.8%	29.2%
	Q2.14 教練的專業能力	370	3.32	97.8%	2.2%
服務態度	Q2.15 服務態度	800	3.13	91.3%	8.8%
	Q2.16 服務主動性	800	3.05	87.5%	12.5%
課程規劃	Q2.17 運動課程滿意度	445	3.26	98.0%	2.0%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	250	3.18	97.2%	2.8%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	374	3.16	90.9%	9.1%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	800	2.97	85.5%	14.5%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	263	3.14	90.5%	9.5%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析

在信義運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<b>整體滿意度 (Q2.22)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(78.00分)的整體滿意度高於「106年」(77.75分)，差異幅度為+0.3%。</li> </ul>	
<b>總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.08分)的總平均高於「106年」(3.06分)，差異幅度為+0.7%。</li> <li>總分：「107年」(76.89分)的總分高於「106年」(76.41分)，差異幅度為+0.6%。</li> </ul>	
<b>環境設備</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「環境的清潔度」(-2.9%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「其他設施設備的數量」(+2.7%)。
<b>專業知識</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「設施或設備故障維修速度」(-3.8%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「特殊需求的處理速度」(+2.9%)及「教練的專業能力」(+2.8%)。
<b>服務態度</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「服務態度」(-0.3%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「服務主動性」(+0.3%)。
<b>課程規劃與資訊</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「健康講座及相關課程資訊」(+3.2%)。
<b>價格與促銷</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的便利性」(+3.3%)及「購票及付款程序的便利性」(+1.3%)。

表25. 【信義運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	106年	107年	差異幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.41	3.27	3.11	3.12	+0.3%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		85.25	81.75	77.75	78.00	+0.3%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.32	3.22	3.06	3.08	+0.7%
總分(轉成百分制)		83.03	80.49	76.41	76.89	+0.6%
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.37	3.23	3.06	3.06	0.0%
	Q2.2 環境的清潔度	3.34	3.19	3.06	2.97	-2.9%
	Q2.3 空氣品質	3.33	3.11	3.00	3.02	+0.7%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.35	3.15	2.97	2.99	+0.7%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.36	3.20	3.02	3.05	+1.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.35	3.13	2.96	2.91	-1.7%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.39	3.18	2.99	2.98	-0.3%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.38	3.25	3.14	3.18	+1.3%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.39	3.23	3.09	3.08	-0.3%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.37	3.26	3.12	3.13	+0.3%
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.21	3.24	3.01	3.09	+2.7%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.30	3.29	3.07	3.16	+2.9%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.30	3.18	2.91	2.80	-3.8%
	Q2.14 教練的專業能力	3.40	3.27	3.23	3.32	+2.8%
服務態度	Q2.15 服務態度	3.42	3.23	3.14	3.13	-0.3%
	Q2.16 服務主動性	3.44	3.21	3.04	3.05	+0.3%
課程規劃資訊	Q2.17 運動課程滿意度	3.05	3.27	3.19	3.26	+2.2%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	--	3.29	3.08	3.18	+3.2%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.39	3.25	3.12	3.16	+1.3%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.31	3.17	2.97	2.97	0.0%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	2.97	3.30	3.04	3.14	+3.3%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107年-106年)}{106年} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在信義運動中心使用上，有說明需要改進的意見者共有 146 筆，並研究依照類別整理於下表。

表26. 【信義運動中心】：需要改進之處

環境 設備	<p><b>【健身房】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 器材設備種類、數量太少，建議增加。(5名)</li><li>• 健身房空間太小，設備擺設密集。(2名)</li><li>• 健身房清潔度有待加強。</li></ul> <p><b>【游泳池】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 游泳池及室內空氣品質不佳。</li><li>• 游泳池洗澡間清潔度有待加強。</li><li>• 游泳池救生人員態度欠佳。</li></ul> <p><b>【場地】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 羽球場地下雨天會漏水。(5名)</li><li>• 羽球場燈光影響視覺。(3名)</li><li>• 希望加大桌球室空間。(2名)</li><li>• 希望增加桌球桌。</li><li>• 冷氣不涼、場地悶熱。</li><li>• 桌球室清潔度有待加強。</li></ul> <p><b>【教室】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 應改善音箱常故障問題。(2名)</li><li>• 教室清潔度有待加強。(3名)</li><li>• 應改善教室的冷氣設備。</li><li>• 教室空間小、人多擁擠。</li><li>• 教室空氣品質不佳、悶熱。</li></ul> <p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 廁所清潔度有待加強。(21名)</li><li>• 廁所排水系統不佳。(2名)</li><li>• 淋浴間水量不足，溫度過低。</li><li>• 廁所空間狹小。</li><li>• 吹風機不足、易壞。</li></ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 6樓屋頂漏水。(5名)</li><li>• 飲水機清潔度有待加強。</li><li>• 飲水機數量不足。</li><li>• WIFI不穩定。</li></ul>
----------	---

服務態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 櫃台服務人員態度欠佳。(7名)</li> <li>• 服務人員積極度有待提升。(2名)</li> <li>• 服務人員專業度不足。</li> </ul>
課程規劃資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 可多增加課程多樣性。(3名)</li> <li>• 課程費用過高。(2名)</li> <li>• 舞蹈課程人多太擠。</li> <li>• 希望多一些太極拳的課程。</li> </ul>
價格促銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優惠活動較少。(2名)</li> <li>• 月票購買便利性不足。</li> <li>• 收費過高。</li> <li>• 場地租借費用太高。</li> </ul>
整體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 空調設備太差。(4名)</li> <li>• 空氣品質不好(4名)。</li> <li>• 無提供停車場。(3名)</li> <li>• 空間較窄。</li> </ul>

#### 四、 大安運動中心調查分析

針對大安運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

##### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，大安運動中心的受訪者中，性別以「男性」(65.0%)的比例較高；年齡以「20~29歲」(38.9%)及「30~39歲」(25.5%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(60.0%)為主。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「一般職員」(34.0%)為主；居住地區及以「大安區」(37.0%)的比例較高。

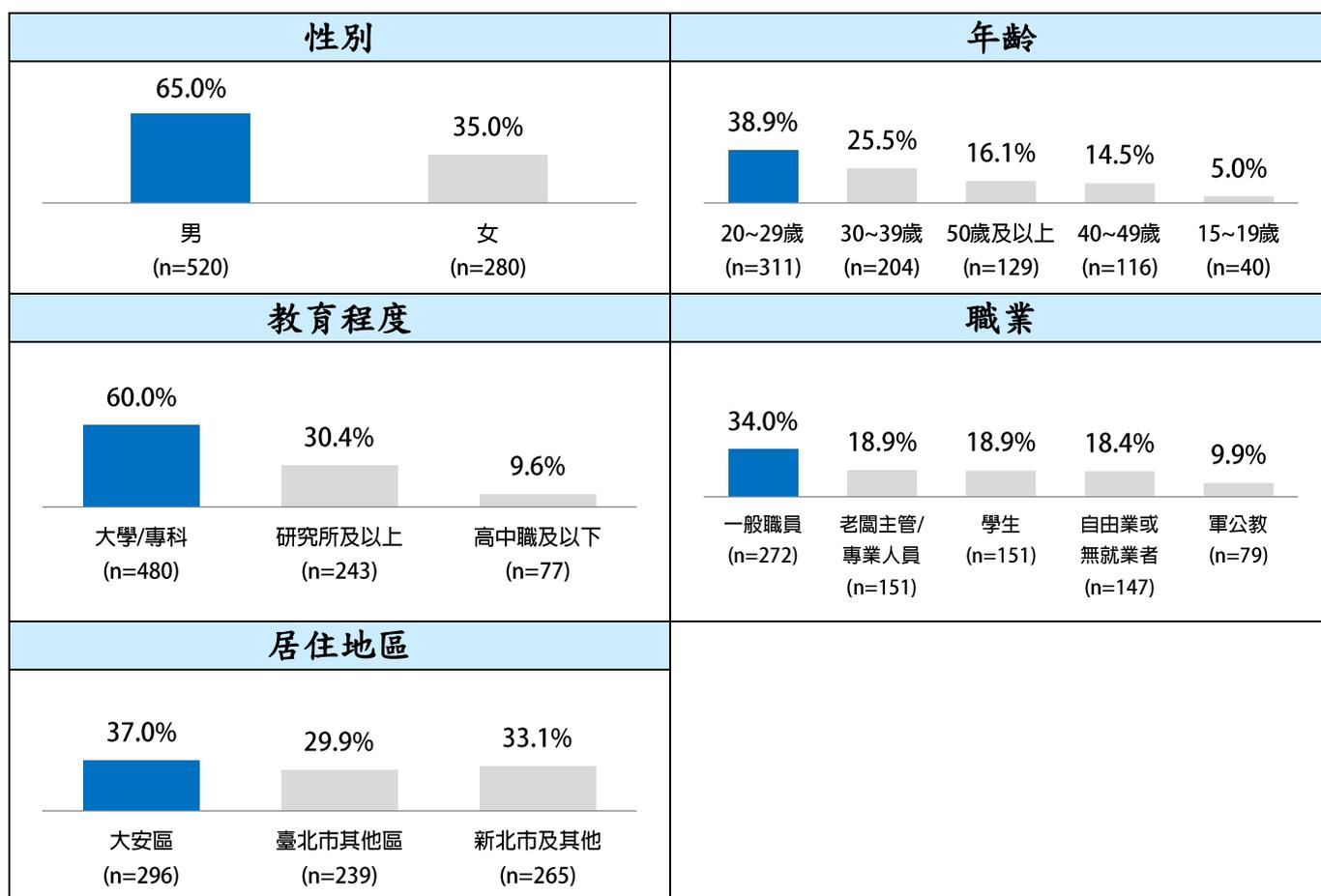


圖 28【大安運動中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往大安運動中心之次數，以「1週1次」(34.3%)所佔比例較高，其次則為「1週2~3次」(33.6%)及「1週超過3次」(17.5%)。

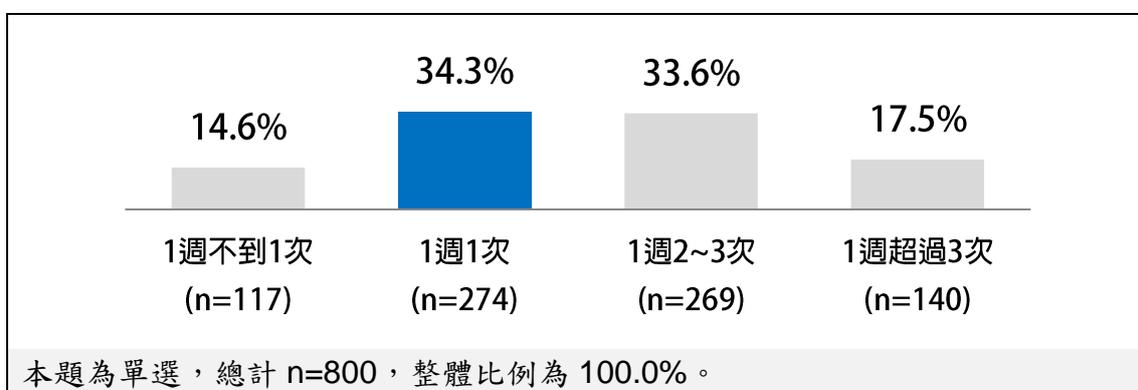


圖 29【大安運動中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往大安運動中心的日期以「星期六」(49.6%)所佔比例較高，其次「星期五」(34.6%)及「星期日」(34.1%)為主。

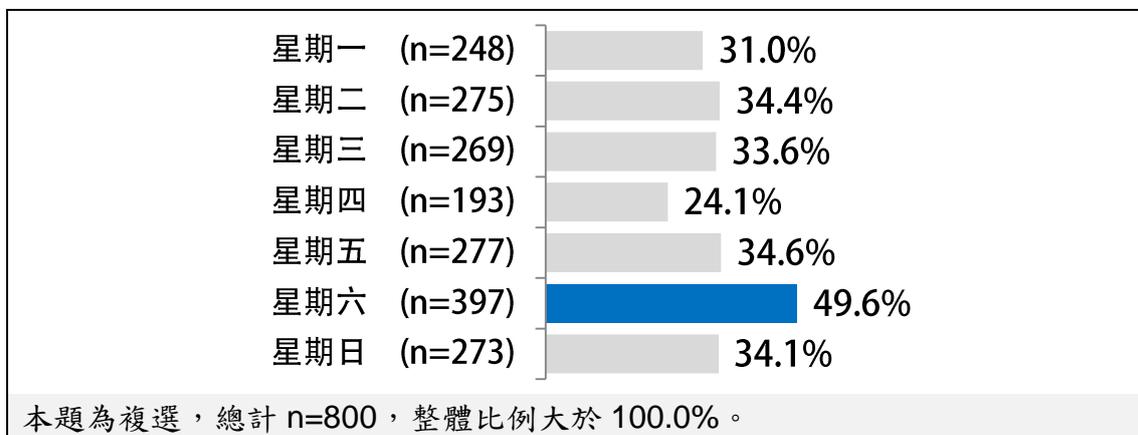


圖 30【大安運動中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往大安運動中心的時段上，以「16:00~17:59」(26.5%)的比例較高，其次則依序為「14:00~15:59」(25.3%)、「10:00~11:59」(25.0%)及「18:00~19:59」(23.9%)。

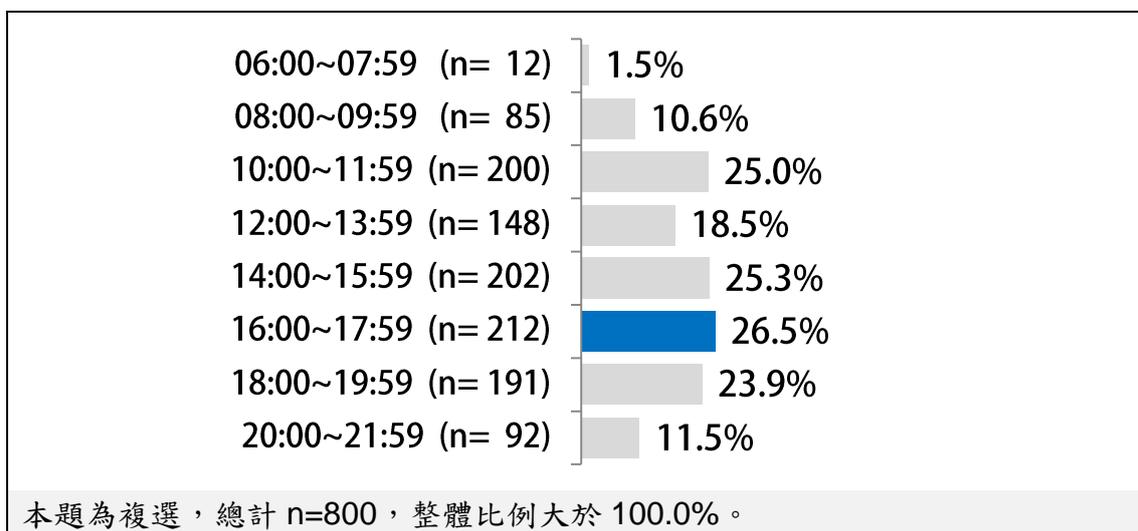


圖 31【大安運動中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往大安運動中心所使用的設施中，以「健身房」(48.0%)及「游泳池」(47.0%)所佔比例較高，其次則為「羽球」(20.8%)。

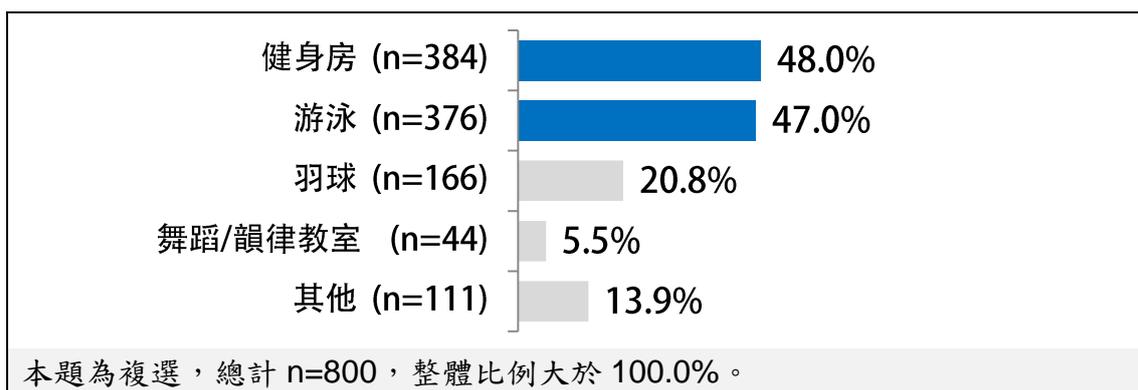


圖 32【大安運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>14</sup>

<sup>14</sup> 其他包括桌球、籃球、撞球、壁球、高爾夫、直排輪、舞蹈/韻律教室、武術/柔道、飛輪教室、攀岩/抱石場、瑜珈、體適能。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(48.6%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為 705.1 元。<sup>15</sup>

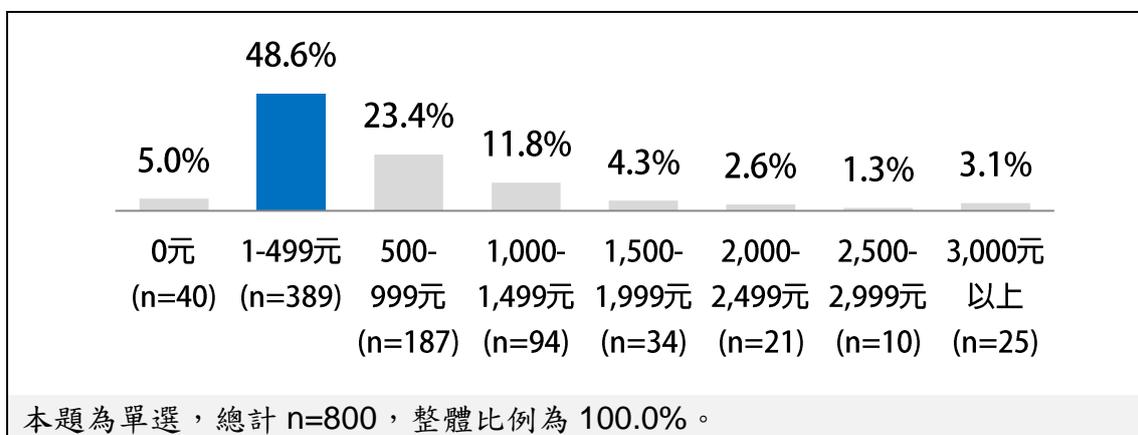


圖 33【大安運動中心】：花費金額之頻次分析

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來大安運動中心運動的時間有多久了？以「3 年(含)以上」(28.0%)所佔比例較高，其次則為「1 個月(含)至不到半年」(16.1%)及「1 年(含)至不到 2 年」(16.1%)。

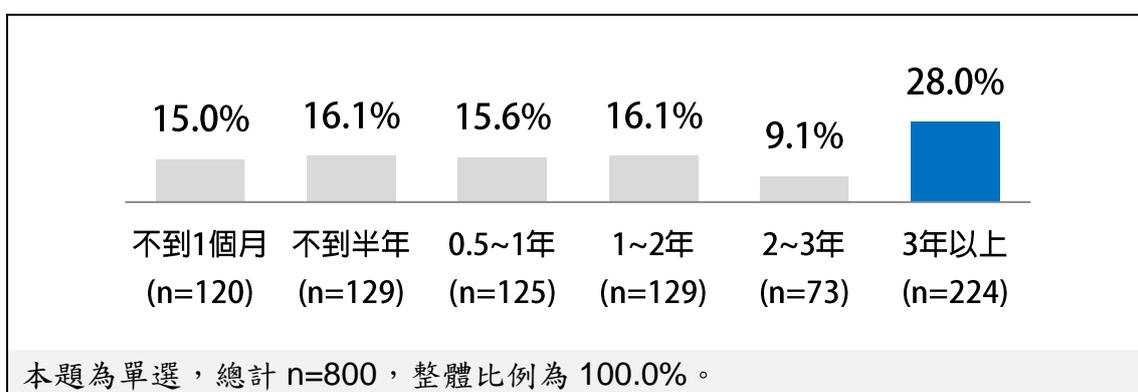


圖 34【大安運動中心】：運動時間之頻次分析

<sup>15</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3,000 元以上」以 3,000 元計算。

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往大安運動中心運動的原因上，以「離家近」(58.8%)所佔比例較高，其次原因則為「設施品質佳」(27.9%)、「價格便宜」(27.0%)及「離辦公室近」(19.8%)。

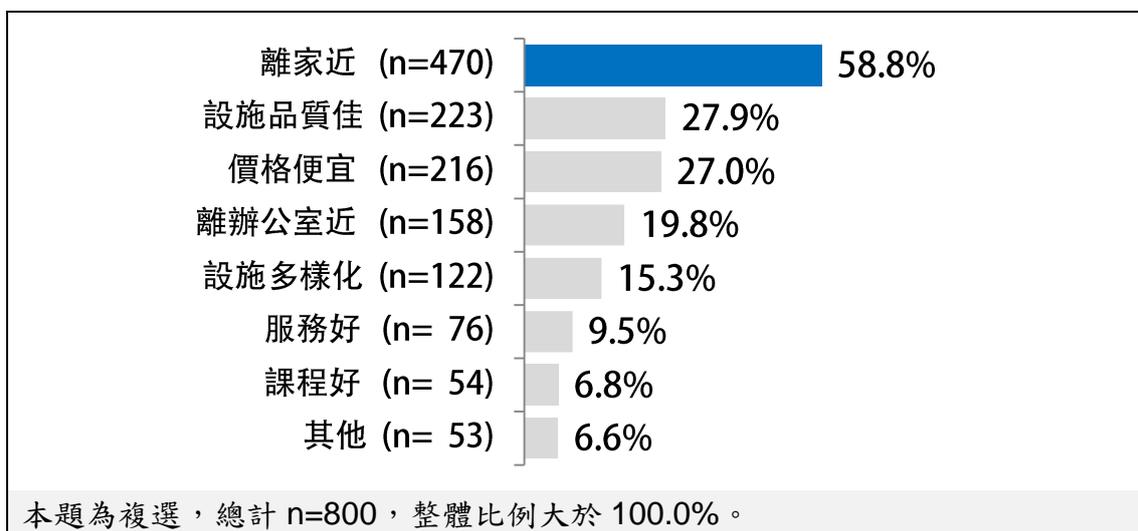


圖 35【大安運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者「大安運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者覺得「大安運動中心」表現較好的比例約為 35.9%，而認為「其他運動場館」表現較好的比例為 10.1%，而認為兩者感受上「差不多」的比例則為 33.6%。

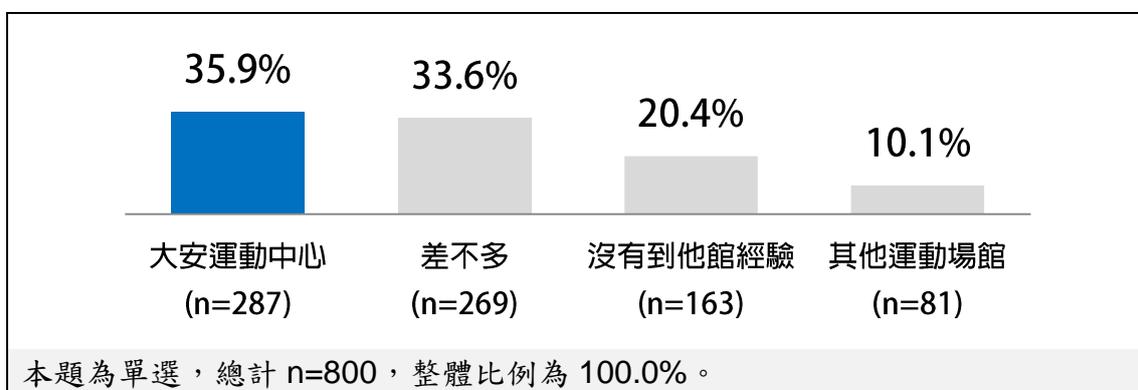


圖 36【大安運動中心】：感受比較之頻次分析

### (三)、受訪者滿意度分析

在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「滿意度比例及平均數」、「滿意度之歷年比較分析」及「使用者反應之意見」。

#### 1、滿意度比例及平均數

大安運動中心受訪者的總平均分數為 3.18 分，其中分數較高的項目為「健康講座及相關課程資訊」(3.30 分)、「內部設備與環境的安全性」(3.28 分)、「其他設施設備的數量」(3.28 分)、「服務態度」(3.28 分)及「教練的專業能力」(3.28 分)；而分數較低的項目則為「運動器材或設備的品質維護」(3.06 分)、「優惠活動吸引力」(2.95 分)及「設施或設備故障維修速度」(2.85 分)。

表 27. 【大安運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.22)	800	3.20	97.4%	2.6%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	800	80.00			
總平均(Q2.1~Q2.21)	800	3.18	92.6%	7.4%	
總分(轉成百分制)	800	79.48			
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	800	3.22	98.1%	1.9%
	Q2.2 環境的清潔度	800	3.26	96.3%	3.8%
	Q2.3 空氣品質	800	3.12	89.0%	11.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	800	3.09	88.6%	11.4%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	800	3.16	92.6%	7.4%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	800	3.13	89.1%	10.9%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	800	3.06	83.8%	16.3%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	800	3.27	98.0%	2.0%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	800	3.23	95.1%	4.9%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	800	3.28	98.3%	1.8%
	Q2.11 其他設施設備的數量	723	3.28	94.7%	5.3%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	280	3.22	98.2%	1.8%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	376	2.85	74.7%	25.3%
	Q2.14 教練的專業能力	306	3.28	96.7%	3.3%
服務態度	Q2.15 服務態度	800	3.28	96.4%	3.6%
	Q2.16 服務主動性	800	3.14	91.3%	8.8%
課程規劃	Q2.17 運動課程滿意度	295	3.25	96.9%	3.1%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	197	3.30	98.0%	2.0%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	427	3.25	94.8%	5.2%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	800	2.95	81.9%	18.1%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	288	3.15	92.4%	7.6%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析

在大安運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

整體滿意度 (Q2.22)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(80.00分)的整體滿意度低於「106年」(80.75分)，差異幅度為-0.9%。</li> </ul>	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.18分)的總平均高於「106年」(3.17分)，差異幅度為+0.3%。</li> <li>總分：「107年」(79.48分)的總分高於「106年」(79.27分)，差異幅度為+0.3%。</li> </ul>	
環境設備	跌幅	滿意度跌幅較多的項目為「運動器材或設備的品質維護」(-2.5%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「其他設施設備的數量」(+3.5%)。
專業知識	跌幅	滿意度跌幅較多的項目為「設施或設備故障維修速度」(-6.6%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「教練的專業能力」(+0.9%)
服務態度	跌幅	滿意度跌幅較多的項目為「服務主動性」(-0.9%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「服務態度」(+0.3%)
課程規劃與資訊	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「健康講座及相關課程資訊」(+3.8%)
價格與促銷	跌幅	滿意度跌幅較多的項目為「優惠活動的吸引力」(-3.6%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「購票及付款程序的便利性」(+1.6%)。

表28. 【大安運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	106年	107年	差異幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.56	3.19	3.23	3.20	-0.9%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		89.00	79.75	80.75	80.00	-0.9%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.52	3.14	3.17	3.18	+0.3%
總分(轉成百分制)		87.94	78.58	79.27	79.48	+0.3%
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.55	3.16	3.18	3.22	+1.3%
	Q2.2 環境的清潔度	3.57	3.21	3.21	3.26	+1.6%
	Q2.3 空氣品質	3.51	3.00	3.10	3.12	+0.6%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.54	3.06	3.07	3.09	+0.7%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.58	3.11	3.14	3.16	+0.6%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.55	3.12	3.15	3.13	-0.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.54	3.08	3.14	3.06	-2.5%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.53	3.22	3.23	3.27	+1.2%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.56	3.19	3.19	3.23	+1.3%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.55	3.22	3.23	3.28	+1.5%
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.56	3.18	3.17	3.28	+3.5%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.50	3.12	3.20	3.22	+0.6%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.52	3.01	3.05	2.85	-6.6%
	Q2.14 教練的專業能力	3.54	3.25	3.25	3.28	+0.9%
服務態度	Q2.15 服務態度	3.56	3.22	3.27	3.28	+0.3%
	Q2.16 服務主動性	3.58	3.14	3.17	3.14	-0.9%
課程規劃資訊	Q2.17 運動課程滿意度	3.28	3.23	3.25	3.25	0.0%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	--	3.21	3.18	3.30	+3.8%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.56	3.13	3.20	3.25	+1.6%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.56	3.04	3.06	2.95	-3.6%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3.21	3.15	3.17	3.15	-0.6%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107年-106年)}{106年} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在大安運動中心使用上，有說明需要改進的意見者共有 160 筆，並研究依照類別整理於下表。

表29. 【大安運動中心】：需要改進之處

環境 設備 環境 設備	<p><b>【健身房】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 健身房空間太小，設備擺設密集。(9名)</li><li>• 空氣不流通，場地悶熱。(8名)</li><li>• 器材設備欠缺保養及維修。(8名)</li><li>• 器材設備種類、數量太少，建議增加。(6名)</li><li>• 健身房清潔度有待加強。(3名)</li><li>• 建議服務人員應多注意使用者使用正確性。(2名)</li></ul> <p><b>【游泳池】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 游泳池水質欠佳。(3名)</li><li>• 游泳池及室內空氣品質不佳。</li><li>• 泳池清潔度有待加強。</li><li>• 泳池維修速度太慢。</li><li>• 建議服務人員應多注意使用者穿著是否正確。</li></ul> <p><b>【場地】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 羽球場地地面太滑。(3名)</li><li>• 羽球場租借不易。(3名)</li><li>• 希望羽球場燈光更換為白光。</li><li>• 希望直排輪和羽球場更換動線。</li><li>• 羽球場冷氣不涼。</li></ul> <p><b>【教室】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 舞蹈教室濕氣太重。(4名)</li><li>• 教室空氣悶熱，冷氣不涼。(3名)</li><li>• 建議瑜珈墊定期清理。</li></ul> <p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 廁所清潔度有待加強。(2名)</li><li>• 浴室水溫不熱。</li></ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 建議增加休息區座位。(2名)</li><li>• 希望餐飲能夠更多元。</li></ul>
----------------------	---

<b>服務 態度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 櫃台服務人員態度欠佳。(5名)</li> <li>• 服務人員專業度需提升。</li> <li>• 需提升服務人人主動性。</li> <li>• 需提升服務人員效率。</li> </ul>
<b>課程 規劃 資訊</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 希望課程能夠有彈性補課的方式。</li> </ul>
<b>價格 促銷</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優惠活動宣傳不足。(12名)</li> <li>• 吸引力不足。(2名)</li> <li>• 收費過高。(2名)</li> <li>• 優惠活動太少。</li> <li>• 付款流程速度較慢。</li> </ul>
<b>整體</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 器材、設備稍老舊。(11名)</li> <li>• 空氣不流通、場館悶熱。(4名)</li> <li>• 停車位數量不足。(8名)</li> <li>• 使用人數太多。</li> </ul>

## 五、 中山運動中心調查分析

針對中山運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查果顯示，中山運動中心的受訪者中，性別以「男性」(52.3%)的比例較高；年齡以「30~39歲」(32.0%)及「20~29歲」(28.0%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(64.5%)為主。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「一般職員」(41.6%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(37.1%)的比例較高。

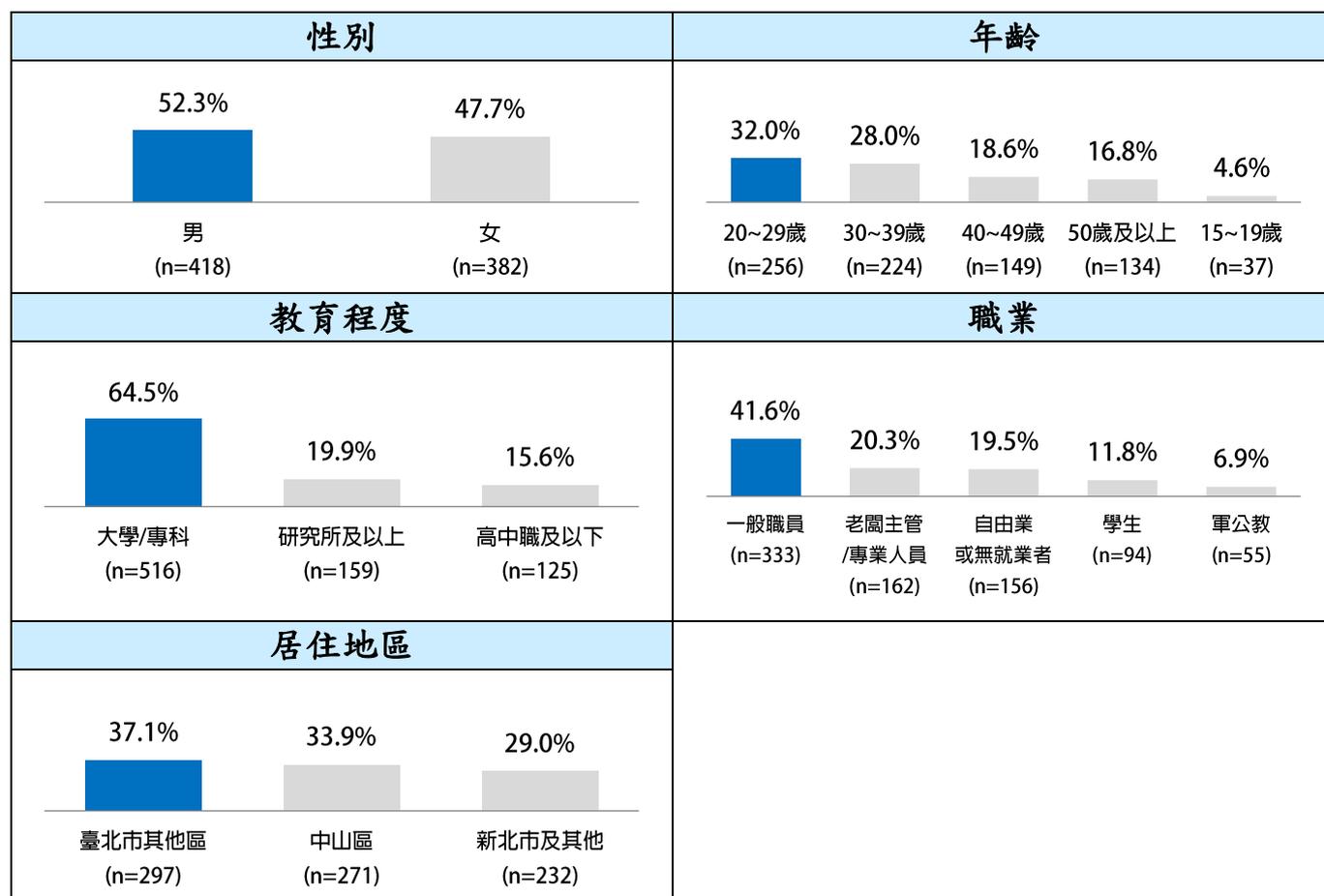


圖 37【中山運動中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性分析上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往中山運動中心之次數，以「1週1次」(35.6%)所佔比例較高，其次則為「1週2~3次」(29.4%)。

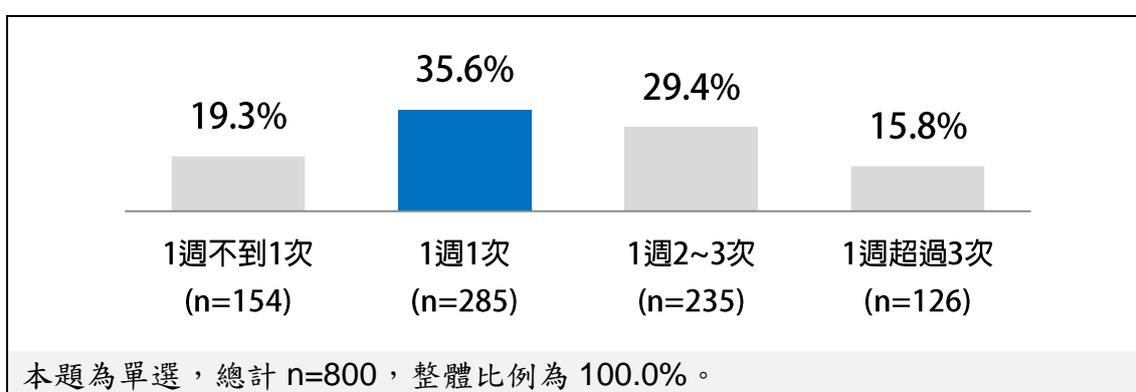


圖 38【中山運動中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往中山運動中心的日期以「星期六」(48.1%)為主。

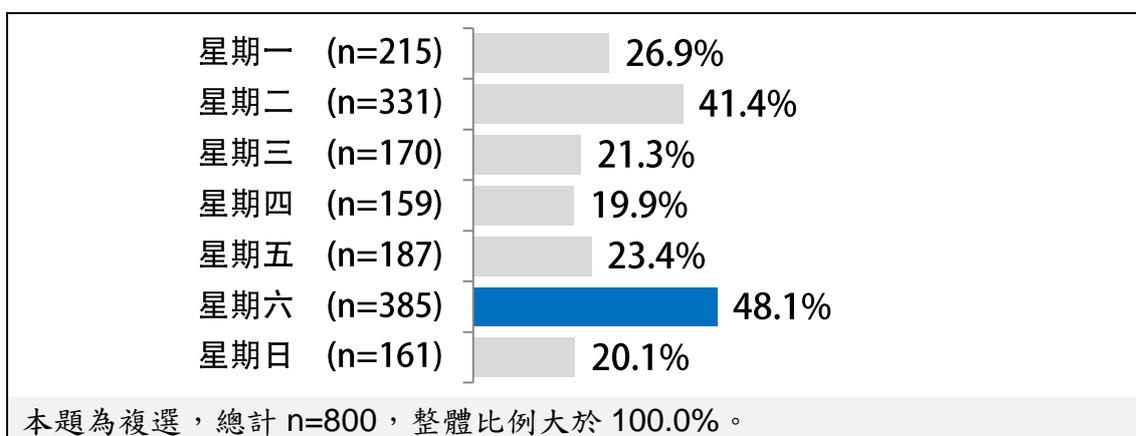


圖 39【中山運動中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往中山運動中心的時段上，以「18:00~19:59」(33.6%)、「14:00~15:59」(32.8%)的比例較高，其次則依序為「16:00~17:59」(25.9%)、「20:00~21:59」(18.4%)及「10:00~11:59」(18.1%)。

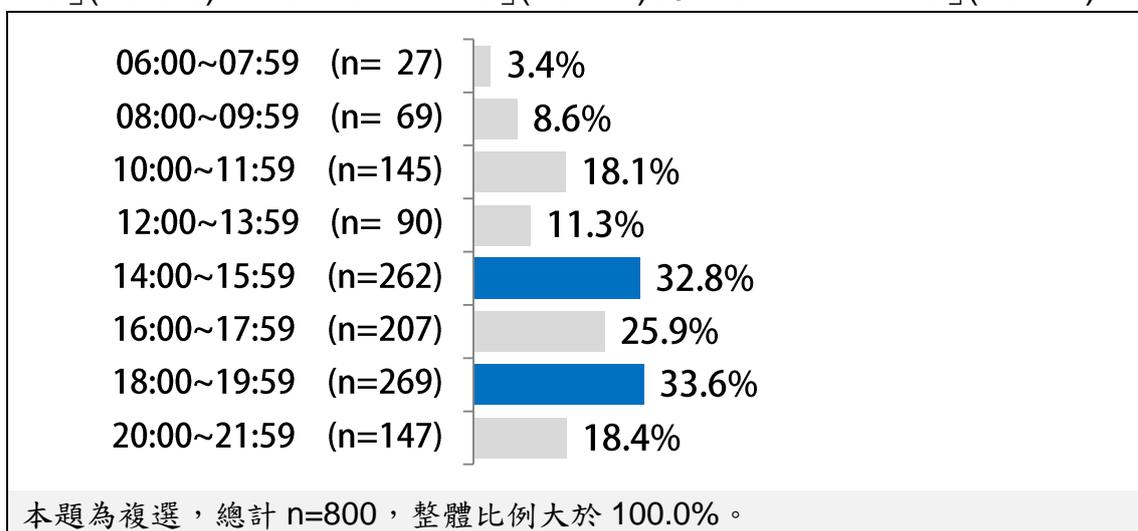


圖 40【中山運動中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往中山運動中心所使用的設施中，以「健身房」(41.4%)所佔比例較高，其次則為「游泳」(37.8%)及「羽球」(23.0%)。

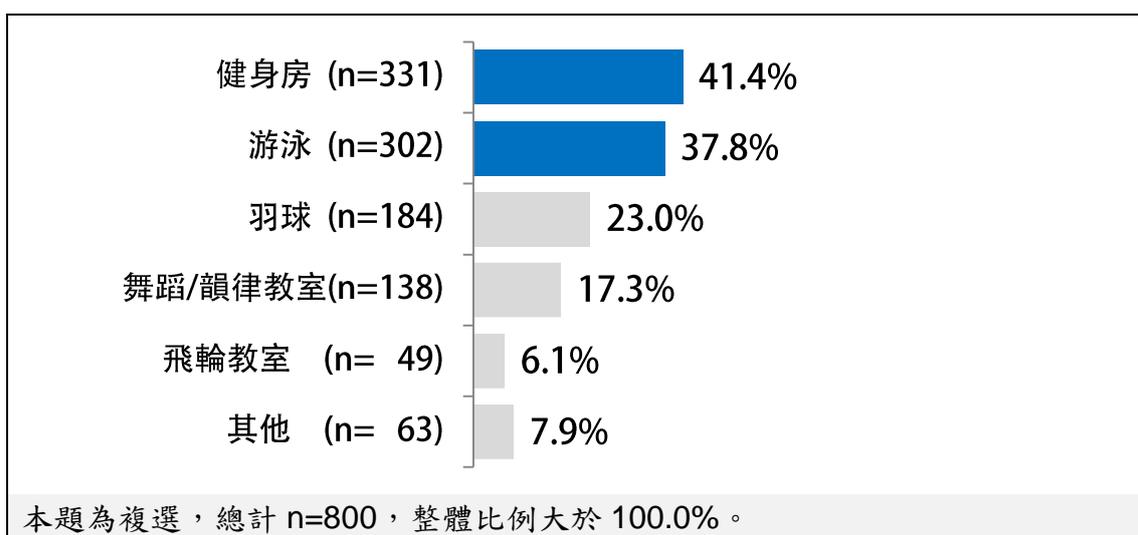


圖 41【中山運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>16</sup>

<sup>16</sup> 其他包括瑜珈、TRX、拳擊有氧、水中有氧、瑜珈、兒童遊戲室、桌球、籃球、武術/柔道、棋藝閱覽室。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(37.1%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為 809.4 元。<sup>17</sup>

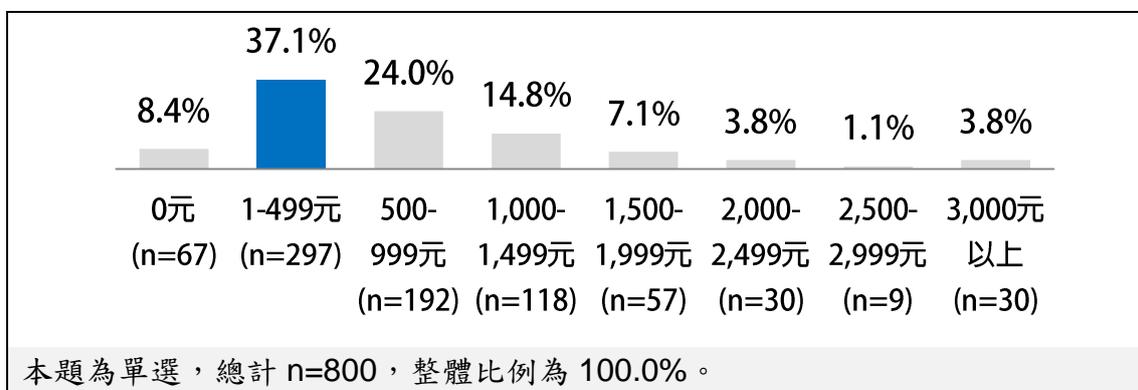


圖 42【中山運動中心】：花費金額之頻次分析

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來中山運動中心運動的時間有多久了？以「3 年(含)以上」(22.3%)所佔比例較高，其次則為「半年(含)至不到 1 年」(19.0%)、「不到 1 個月」(18.4%)及「1 年(含)至不到 2 年」(18.1%)。

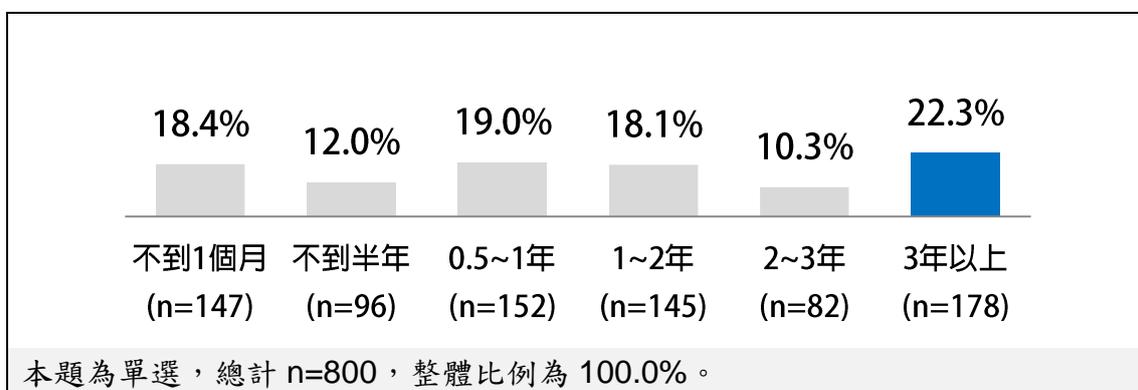


圖 43【中山運動中心】：運動時間之頻次分析

<sup>17</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3000 元以上」以 3,000 元計算。

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往中山運動中心運動的原因上，以「離家近」(47.3%)所佔比例較高，其次原因則為「離辦公室近」(23.8%)、「價格便宜」(19.9%)、「課程好」(13.9%)及「設施品質佳」(13.1%)。

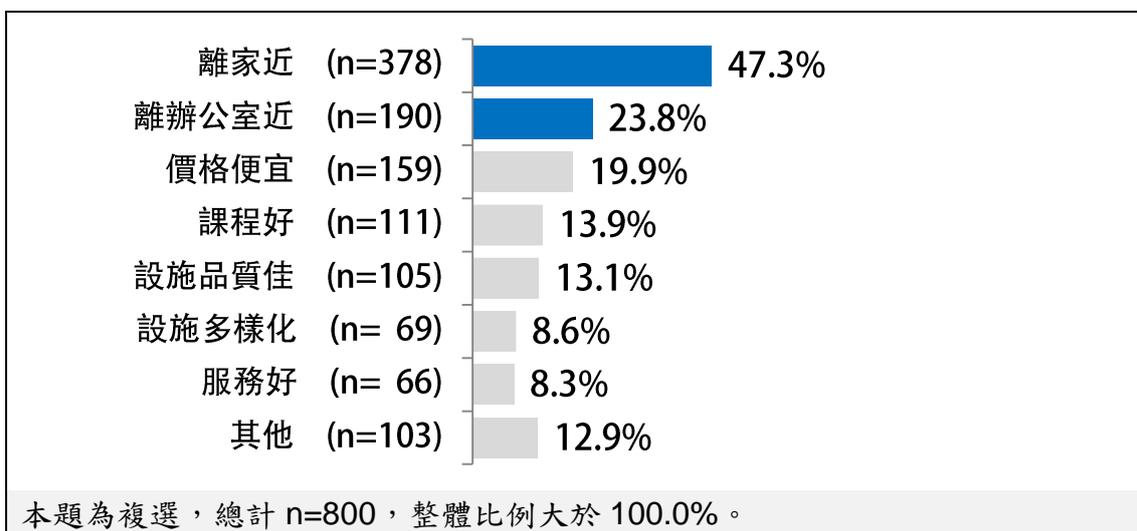


圖 44【中山運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者「中山運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者認為「中山運動中心」表現較好的比例約為 25.0%，而認為「其他運動場館」表現較好比例為 12.8%，而認為兩者感受上「差不多」的比例則為 44.8%。

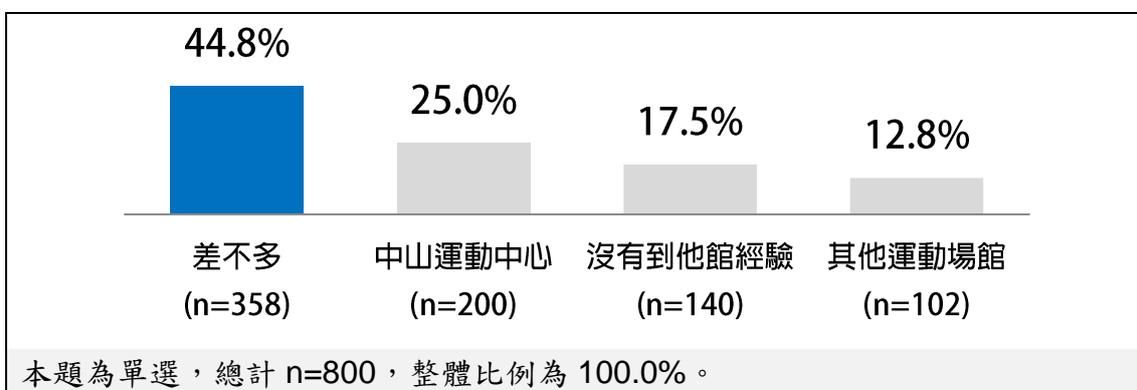


圖 45【中山運動中心】：感受比較之頻次分析

### (三)、受訪者滿意度分析

在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「滿意度比例及平均數」、「滿意度之歷年比較分析」及「使用者反應之意見」。

#### 1、滿意度比例及平均數

中山運動中心受訪者的總平均分數為 3.13 分，其中分數較高的項目為「教練的專業能力」(3.29 分)、「運動課程滿意度」(3.27 分)及「服務態度」(3.23 分)；而分數較低的項目為「空氣品質」(3.02 分)、「設施或設備故障維修速度」(3.02 分)及「優惠活動的吸引力」(2.99 分)。

表30. 【中山運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.22)	800	3.16	97.6%	2.4%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	800	79.00			
總平均(Q2.1~Q2.21)	800	3.13	92.9%	7.1%	
總分(轉成百分制)	800	78.27			
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	800	3.08	93.6%	6.4%
	Q2.2 環境的清潔度	800	3.13	93.3%	6.7%
	Q2.3 空氣品質	800	3.02	88.3%	11.7%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	800	3.03	85.9%	4.1%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	800	3.09	92.5%	7.5%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	800	3.11	91.6%	8.4%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	800	3.06	89.9%	10.1%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	800	3.17	95.6%	4.4%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	800	3.14	95.3%	4.7%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	800	3.18	96.5%	3.5%
	Q2.11 其他設施設備的數量	692	3.16	94.9%	5.1%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	308	3.16	95.1%	4.9%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	394	3.02	86.8%	13.2%
	Q2.14 教練的專業能力	376	3.29	97.6%	2.4%
服務態度	Q2.15 服務態度	800	3.23	96.0%	4.0%
	Q2.16 服務主動性	800	3.15	93.1%	6.9%
課程規劃	Q2.17 運動課程滿意度	402	3.27	98.8%	1.2%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	286	3.19	96.2%	3.8%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	382	3.19	94.5%	5.5%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	800	2.99	84.6%	15.4%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	321	3.12	90.0%	10.0%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析

在中山運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

整體滿意度 (Q2.22)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(79.00分)的整體滿意度高於「106年」(76.75分)，差異幅度為+2.9%。</li> </ul>	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.13分)的總平均高於「106年」(3.03分)，差異幅度為+3.3%。</li> <li>總分：「107年」(78.27分)的總分高於「106年」(75.83分)，差異幅度為+3.2%。</li> </ul>	
環境設備	跌幅	滿意度跌幅較多的項目為「特殊狀況時，告知的明確度」(-0.9%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「空氣品質」(+3.1%)、「公共休憩空間座椅安排」(+1.3%)
專業知識	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「教練的專業能力」(+2.5%)及「特殊需求處理速度」(+1.3%)。
服務態度	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「服務主動性」(+1.3%)。
課程規劃與資訊	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動課程滿意度」(+2.5%)。
價格與促銷	跌幅	滿意度跌幅較多的項目為「優惠活動吸引力」(-0.7%)及「場地租借流程的便利性」(-0.6%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「購票及付款程序的便利性」(+0.3%)。

表31. 【中山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	106年	107年	差異 幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.52	3.19	3.07	3.16	+2.9%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		88.00	79.75	76.75	79.00	+2.9%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.30	3.11	3.03	3.13	+3.3%
總分(轉成百分制)		82.46	77.83	75.83	78.27	+3.2%
環境 設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.47	3.05	3.07	3.08	+0.3%
	Q2.2 環境的清潔度	3.42	3.06	3.13	3.13	+0.0%
	Q2.3 空氣品質	3.33	2.92	2.93	3.02	+3.1%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.36	2.93	2.99	3.03	+1.3%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.36	3.00	3.10	3.09	-0.3%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.42	2.98	3.10	3.11	+0.3%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.41	3.01	3.05	3.06	+0.3%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.43	3.11	3.19	3.17	-0.6%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.45	3.08	3.17	3.14	-0.9%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.39	3.10	3.17	3.18	+0.3%
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.27	3.04	3.14	3.16	+0.6%
專業 知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.36	3.02	3.12	3.16	+1.3%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.32	2.96	2.99	3.02	+1.0%
	Q2.14 教練的專業能力	3.45	3.17	3.21	3.29	+2.5%
服務 態度	Q2.15 服務態度	3.43	3.07	3.21	3.23	+0.6%
	Q2.16 服務主動性	3.39	3.01	3.11	3.15	+1.3%
課程 規劃 資訊	Q2.17 運動課程滿意度	2.69	3.13	3.19	3.27	+2.5%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	--	3.05	3.17	3.19	+0.6%
價格 促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.37	3.05	3.18	3.19	+0.3%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.26	2.97	3.01	2.99	-0.7%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	2.39	3.01	3.14	3.12	-0.6%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107\text{年}-106\text{年})}{106\text{年}} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在中山運動中心使用上，有說明需要改進的意見者共有 118 筆，並研究依照類別整理於下表。

表32. 【中山運動中心】：需要改進之處

環境設備	<p><b>【健身房】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 健身房空間太小、環境擁擠。(9名)</li><li>• 器材設備種類、數量太少，建議增加。(6名)</li><li>• 器材數量無法平衡使用人數(如跑步機)。(3名)</li><li>• 器材設備欠缺保養及維修。(3名)</li><li>• 建議服務人員應多注意使用者使用正確性。(2名)</li><li>• 健身房清潔度有待加強。</li><li>• 建議服務人員注意使用者器材使用聲響。</li><li>• 建議開房健身房年紀限制。</li><li>• 建議播放多種類型音樂。</li></ul> <p><b>【游泳池】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 泳池衛生需加強。</li><li>• 泳池廁所地潮濕容易使客人滑倒。(2名)</li><li>• 建議核實電腦人數以及實際人數是否有落差。</li><li>• 建議泳池旁淋浴增設熱水。</li><li>• 建議增加泳池長期上課學員優惠。</li></ul> <p><b>【場地】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 場地太小。(9名)</li><li>• 羽球場燈光昏暗(有燈不開)。(5名)</li><li>• 羽球場冷氣出風口位置設計不良，應改進。(3名)</li><li>• 增設休息區空間、座椅。(2名)</li><li>• 羽球場燈光反射，影響打球視線。(2名)</li><li>• 羽球場燈光昏暗，照明有待加強。(2名)</li><li>• 羽球場天花板太低。</li><li>• 羽球場地租借費用太高，特價時段應多增加。</li><li>• 兒童遊戲室清潔度有待加強。</li><li>• 希望增加兒童遊戲室設施。</li></ul>
------	---

環境設備	<p><b>【教室】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>韻律教室清潔度有待加強。(3名)</li> <li>建議場館提供瑜珈墊應使用完畢後清理乾淨。</li> </ul> <p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>淋浴間、更衣室空間不足。(3名)</li> <li>建議多增設淋浴間。(3名)</li> <li>應改善熱水器水溫不穩問題。(2名)</li> <li>更衣室乾濕分離需再加強。</li> <li>廁所及浴室清潔度有待加強。</li> <li>浴室有非運動人士占用的情形。</li> <li>浴室及廁所通風不佳。</li> </ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>希望提升場地租借便利性。(3名)</li> <li>維修速度有待加強。(2名)</li> <li>希望增加私人置物櫃數量。</li> <li>希望可以增設製冰機。</li> <li>希望可以增設 wifi 以供使用。</li> </ul>
服務態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>櫃台服務人員態度欠佳。(5名)</li> <li>希望提升服務人員動作效率。</li> <li>希望提升服務人員專業度。</li> </ul>
課程規劃資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>希望增設女性生理假補課機制。</li> <li>希望課程請假能有補課的方式。</li> </ul>
價格促銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>優惠太少。(6名)</li> <li>希望優惠項目可以更多元。(5名)</li> <li>收費過高。(2名)</li> <li>希望增加舊生優惠。(2名)</li> <li>場地租借費用太高。</li> <li>課程費用調漲需提前告知。</li> <li>希望增加假日下午時段老人優惠。</li> <li>希望針對設備維修延長月票使用期限。</li> <li>希望針對女性生理問題延長月票使用期限。</li> <li>建議優惠活動公布方式能夠更多元。</li> <li>建議增設線上付款機制。</li> </ul>
整體	<ul style="list-style-type: none"> <li>希望改善空間悶熱問題。(5名)</li> <li>場館通風設計不良，夏天易悶熱。(4名)</li> <li>建議減少停車費。</li> <li>建議增加急救站。</li> </ul>

## 六、 文山運動中心調查分析

針對文山運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查果顯示，文山運動中心的受訪者中，性別以「女性」(55.0%)的比例較高；年齡以「20~29歲」(27.0%)及「50歲及以上」(25.8%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(62.6%)為主。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「自由業或無就業者」(28.1%)為主；居住地區則以「文山區」(76.1%)的比例較高。

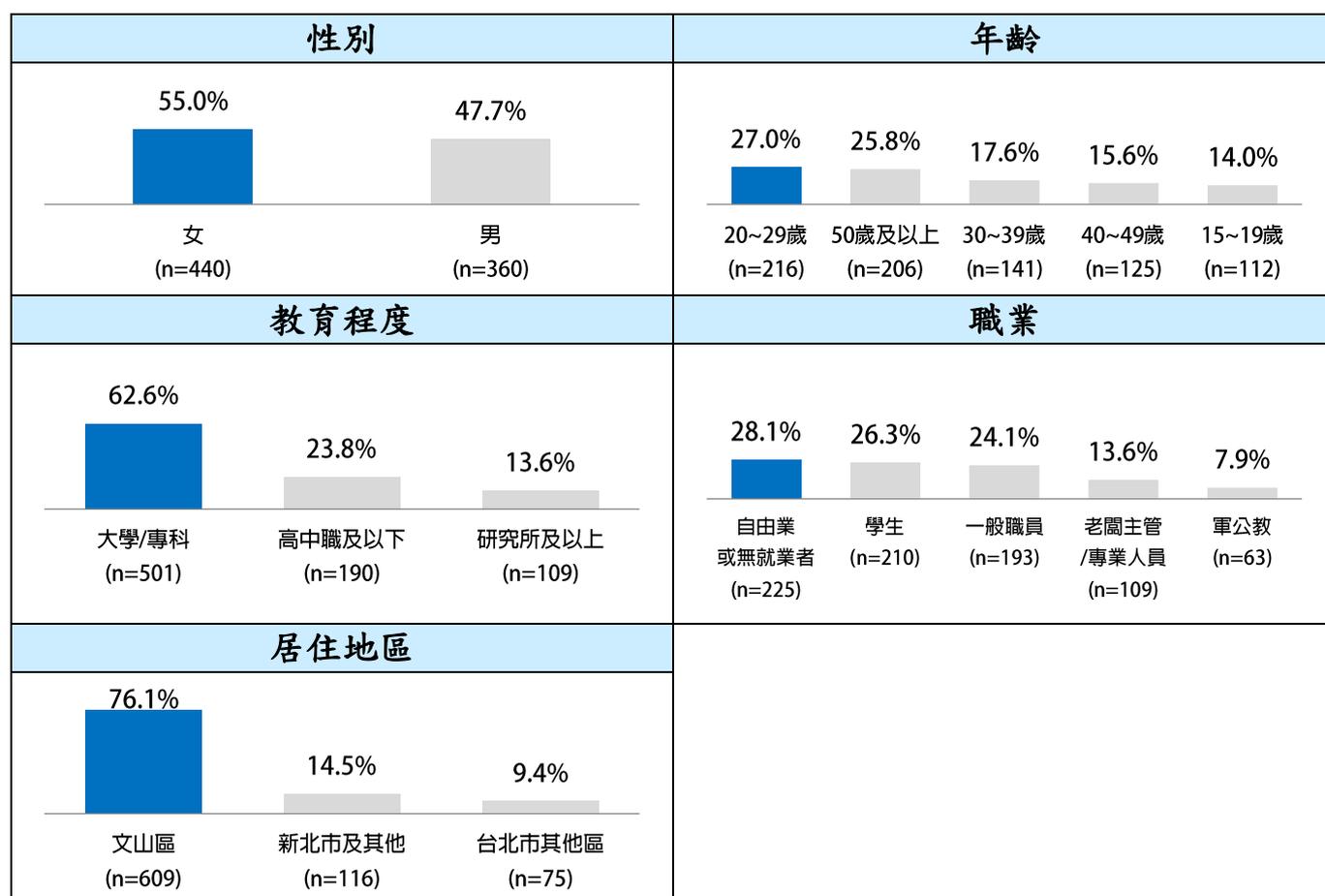


圖 46【文山運動中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性分析上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往文山運動中心之次數，以「1週2~3次」(29.5%)及「1週1次」(28.0%)所佔比例較高。

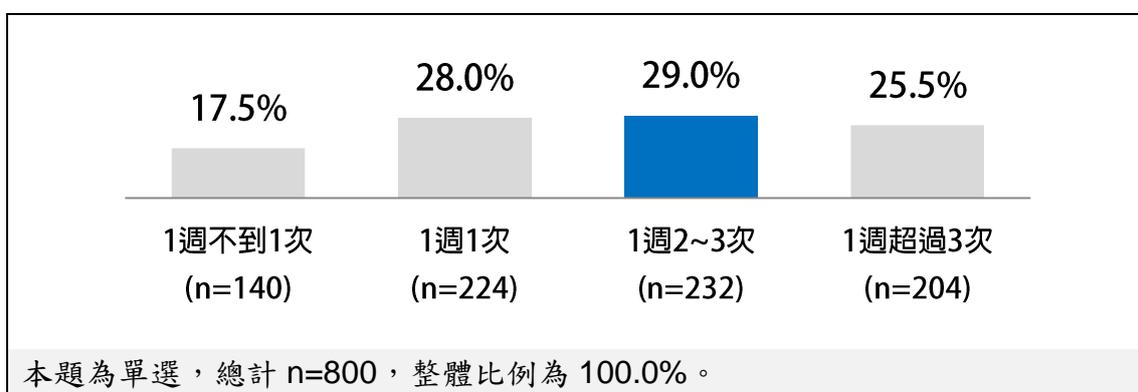


圖 47【文山運動中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往文山運動中心的日期以「星期六」(49.9%)及「星期三」(39.8%)為主。

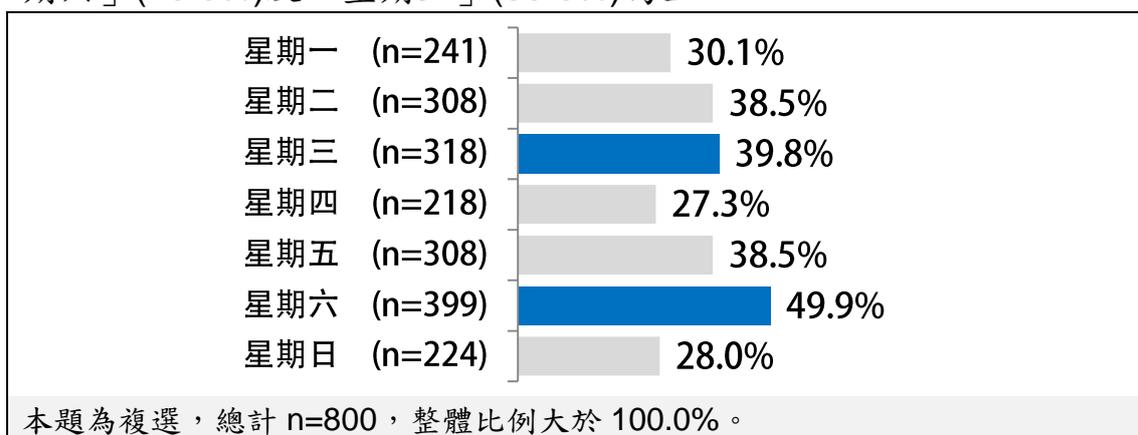


圖 48【文山運動中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往文山運動中心的時段上，以「14:00~15:59」(40.9%)的比例較高，其次則依序為「18:00~19:59」(24.8%)及「16:00~17:59」(24.0%)。

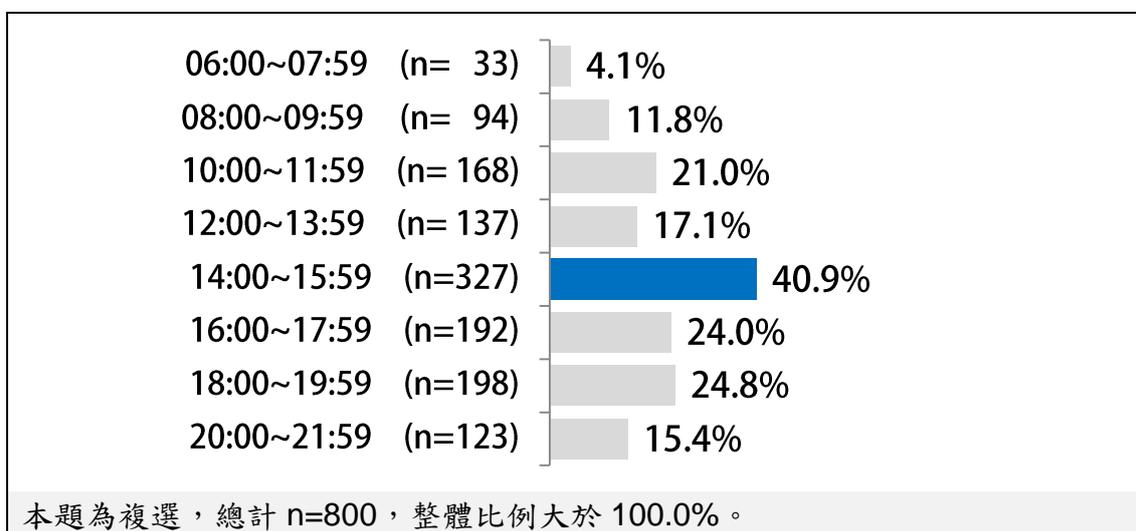


圖 49【文山運動中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往文山運動中心所使用的設施中，以「健身房」(43.0%)所佔比例較高，其次則為「游泳」(36.5%)及「舞蹈/韻律教室」(19.5%)。

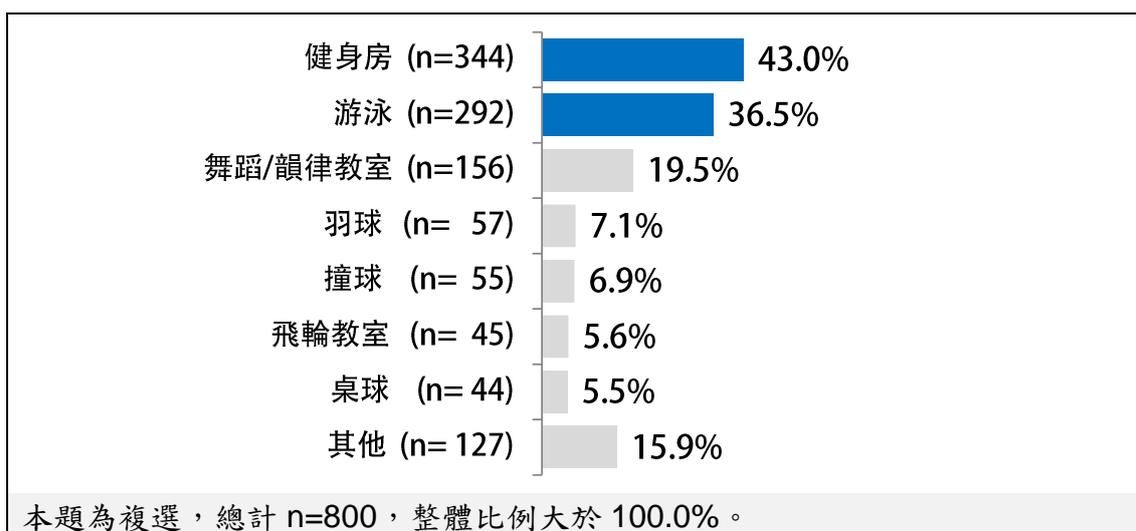


圖 50【文山運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>18</sup>

<sup>18</sup> 其他包括籃球、武術/柔道、棋藝閱覽室、攀岩/抱石場、瑜珈、TRX、射擊、空氣槍、兒童遊戲區。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(33.1%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為 879.7 元。<sup>19</sup>

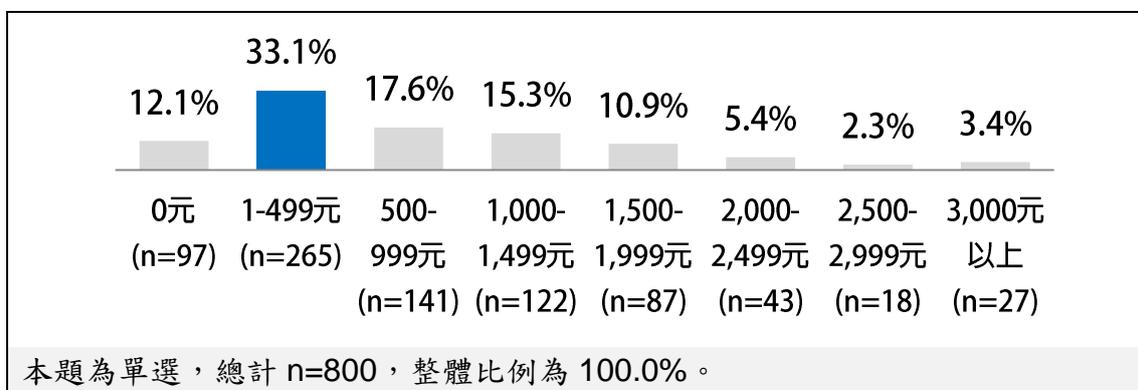


圖 51【文山運動中心】：花費金額之頻次分析

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來文山運動中心運動的時間有多久了？以「3 年(含)以上」(25.8%)所佔比例較高，其次則為「1 年(含)至不到 2 年」(18.9%)及「半年(含)至不到 1 年」(18.0%)。

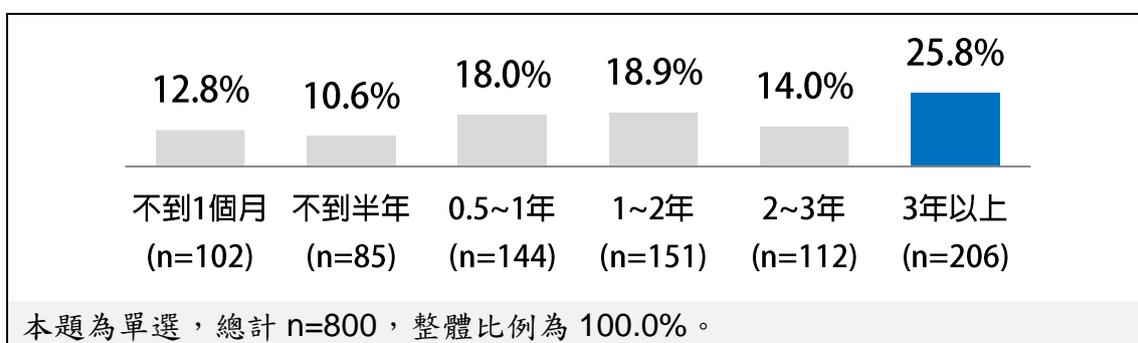


圖 52【文山運動中心】：運動時間之頻次分析

<sup>19</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3,000 元以上」以 3000 元計算。

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往文山運動中心運動的原因上，以「離家近」(75.1%)所佔比例較高，其次原因則為「价格便宜」(24.0%)、「課程好」(17.1%)及「設施品質佳」(15.0%)。

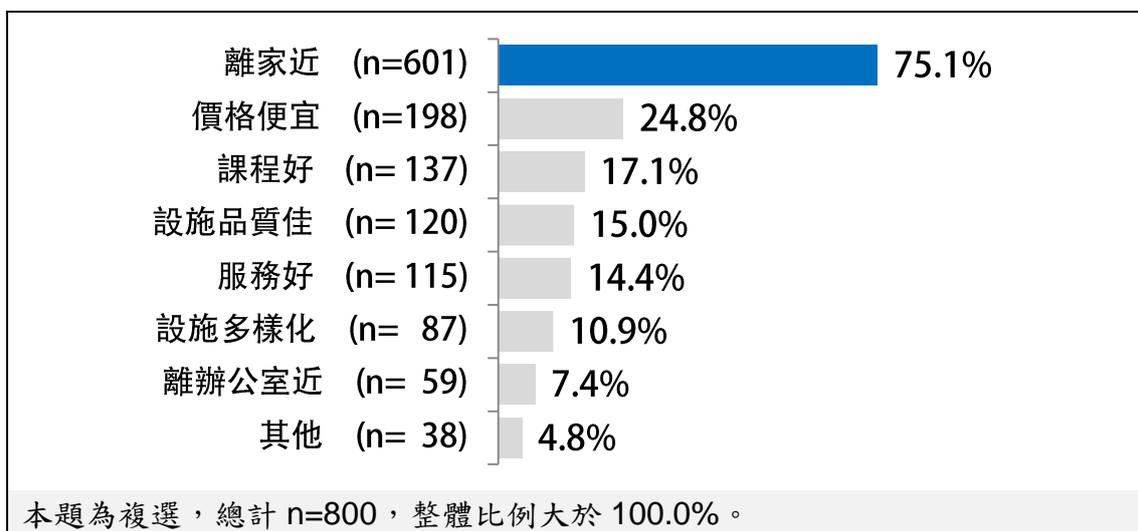


圖 53【文山運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者「文山運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者認為「文山運動中心」表現較好的比例約為 29.1%，而認為「其他運動場館」表現較好的比例為 10.4%，而認為兩者感受上「差不多」的比例則為 36.4%。

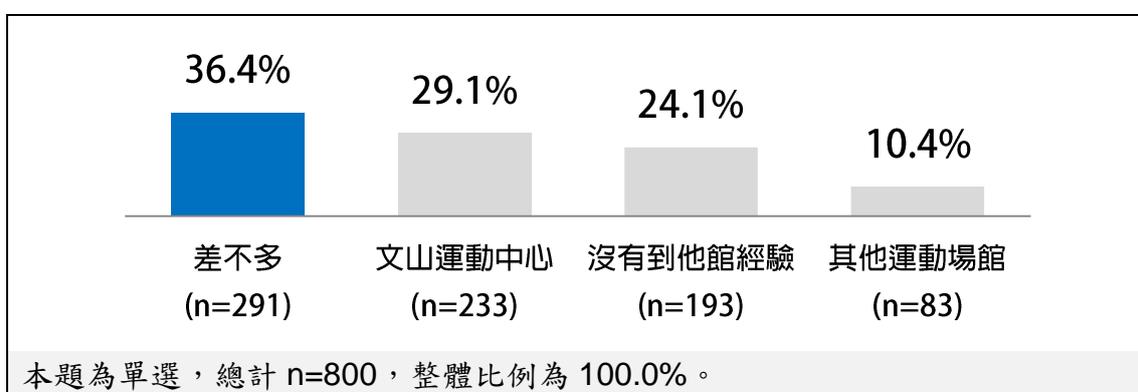


圖 54【文山運動中心】：感受比較之頻次分析

### (三)、受訪者滿意度分析

在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「滿意度比例及平均數」、「滿意度之歷年比較分析」及「使用者反應之意見」。

#### 1、滿意度比例及平均數

文山運動中心受訪者的總平均分數為 3.23 分，其中分數較高的項目為「教練的專業能力」(3.36 分)、「服務態度」(3.32 分)及「運動課程滿意度」(3.32 分)；而分數較低的項目為「公共廁所的清潔度」(3.13 分)、「運動器材或設備的品質維護」(3.13 分)及「設施或設備故障維修速度」(3.09 分)。

表33. 【文山運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.22)	800	3.30	97.1%	2.9%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	800	82.50			
總平均(Q2.1~Q2.21)	800	3.23	93.4%	6.6%	
總分(轉成百分制)	800	80.69			
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	800	3.21	96.1%	3.9%
	Q2.2 環境的清潔度	800	3.21	92.3%	7.8%
	Q2.3 空氣品質	800	3.16	88.8%	11.3%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	800	3.16	91.1%	8.9%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	800	3.25	94.5%	5.5%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	800	3.13	86.8%	13.3%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	800	3.13	89.4%	10.6%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	800	3.27	95.6%	4.4%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	800	3.24	94.5%	5.5%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	800	3.27	95.8%	4.3%
專業知識	Q2.11 其他設施設備的數量	735	3.21	93.1%	6.9%
	Q2.12 特殊需求處理速度	528	3.23	96.4%	3.6%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	591	3.09	86.1%	13.9%
服務態度	Q2.14 教練的專業能力	579	3.36	96.7%	3.3%
	Q2.15 服務態度	800	3.32	94.8%	5.3%
課程規劃	Q2.16 服務主動性	800	3.26	92.0%	8.0%
	Q2.17 運動課程滿意度	585	3.32	97.6%	2.4%
價格促銷	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	528	3.29	97.3%	2.7%
	Q2.19 購票及付款程序的便利性	576	3.27	96.7%	3.3%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	800	3.15	90.0%	10.0%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	522	3.28	96.0%	4.0%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析

在文山運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

整體滿意度 (Q2.22)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(82.25分)的整體滿意度高於「106年」(79.25分)，差異幅度為+4.1%。</li> </ul>	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.23分)的總平均高於「106年」(3.10分)，差異幅度為+4.2%。</li> <li>總分：「107年」(80.69分)的總分高於「106年」(77.37分)，差異幅度為+4.3%。</li> </ul>	
環境設備	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「其他設施設備的數量」(+7.0%)、「公共休憩空間座椅安排」(+5.7%)及「空氣品質」(+4.6%)。
專業知識	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「特殊需求處理速度」(+4.9%)及「教練專業能力」(+3.7%)。
服務態度	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「服務主動性」(+6.2%)及「服務態度」(+4.1%)。
課程規劃與資訊	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動課程滿意度」(+4.4%)及「健康講座及相關課程資訊」(+4.4%)。
價格與促銷	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的便利性」(+6.1%)及「優惠活動的吸引力」(+5.7%)。

表34. 【文山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	106年	107年	差異 幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.51	3.33	3.17	3.30	+4.1%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		87.75	83.25	79.25	82.50	+4.1%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.30	3.28	3.10	3.23	+4.2%
總分(轉成百分制)		82.53	81.91	77.37	80.69	+4.3%
環境 設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.54	3.25	3.09	3.21	+3.9%
	Q2.2 環境的清潔度	3.50	3.25	3.13	3.21	+2.6%
	Q2.3 空氣品質	3.45	3.17	3.02	3.16	+4.6%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.44	3.17	2.99	3.16	+5.7%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.50	3.26	3.11	3.25	+4.5%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.52	3.24	3.11	3.13	+0.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.50	3.23	3.03	3.13	+3.3%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.48	3.33	3.16	3.27	+3.5%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.52	3.31	3.12	3.24	+3.8%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.50	3.32	3.15	3.27	+3.8%
	Q2.11 其他設施設備的數量	2.66	3.22	3.00	3.21	+7.0%
專業 知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.45	3.33	3.08	3.23	+4.9%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.50	3.17	2.99	3.09	+3.3%
	Q2.14 教練的專業能力	3.55	3.43	3.24	3.36	+3.7%
服務 態度	Q2.15 服務態度	3.56	3.33	3.19	3.32	+4.1%
	Q2.16 服務主動性	3.50	3.27	3.07	3.26	+6.2%
課程 規劃 資訊	Q2.17 運動課程滿意度	2.11	3.42	3.18	3.32	+4.4%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	--	3.35	3.15	3.29	+4.4%
價格 促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.51	3.28	3.14	3.27	+4.1%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.50	3.17	2.98	3.15	+5.7%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	1.73	3.34	3.09	3.28	+6.1%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107年-106年)}{106年} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在文山運動中心使用上，有說明需要改進的意見者共有 73 筆，並研究依照類別整理於下表。

表35. 【文山運動中心】：需要改進之處

環境設備	<p><b>【健身房】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 器材老舊、數量太少，建議增加。(9名)</li> <li>• 健身房空間太小。(2名)</li> <li>• 空氣不流通不佳。</li> </ul> <p><b>【游泳池】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 常有人穿鞋子進入更衣室，服務人員應提醒民眾。(3名)</li> <li>• 游泳池磁磚會刮人。</li> <li>• 建議改善浴室空間明亮度。</li> <li>• 地板較潮濕。</li> <li>• 廁所清潔有待加強。</li> </ul> <p><b>【場地】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 兒童遊戲室設備不足。</li> <li>• 兒童遊戲室玩具損壞，人員應更換新的。</li> <li>• 應有人員顧守兒童遊戲室，以免發生意外。</li> </ul> <p><b>【教室】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 教室空間小、人多擁擠。</li> <li>• 教室清潔度有待加強。</li> <li>• 教室冷氣較弱，空氣悶熱。</li> </ul> <p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 廁所清潔度有待加強。(4名)</li> <li>• 馬桶水壓太小，應改善。</li> </ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議新增刷卡服務。(2名)</li> <li>• 建議有完善的器材故障檢查機制。</li> <li>• 廁所應設有尿布台。</li> </ul>
服務態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 櫃台服務人員態度欠佳。(6名)</li> </ul>
課程規劃資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 課程價位偏高。</li> </ul>

價格 促銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優惠活動太少。</li> <li>• 希望增加里民優惠。</li> <li>• 團報優惠規定限定太多。</li> </ul>
整體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 維修速度需加快。(5名)</li> <li>• 冷氣不夠冷。(2名)</li> <li>• 機車停車動線有待改進。</li> <li>• 停車場悠遊卡機經常故障。</li> <li>• 飲水機數量不足。</li> <li>• 飲水機時常故障。</li> </ul>

## 七、大同運動中心調查分析

針對大同運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查果顯示，大同運動中心的受訪者中，性別以「男性」(60.0%)的比例較高；年齡以「30~39歲」(28.6%)及「20~29歲」(22.5%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(61.5%)為主。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「一般職員」(36.1%)為主；居住地區則以「大同區」(43.1%)的比例較高。

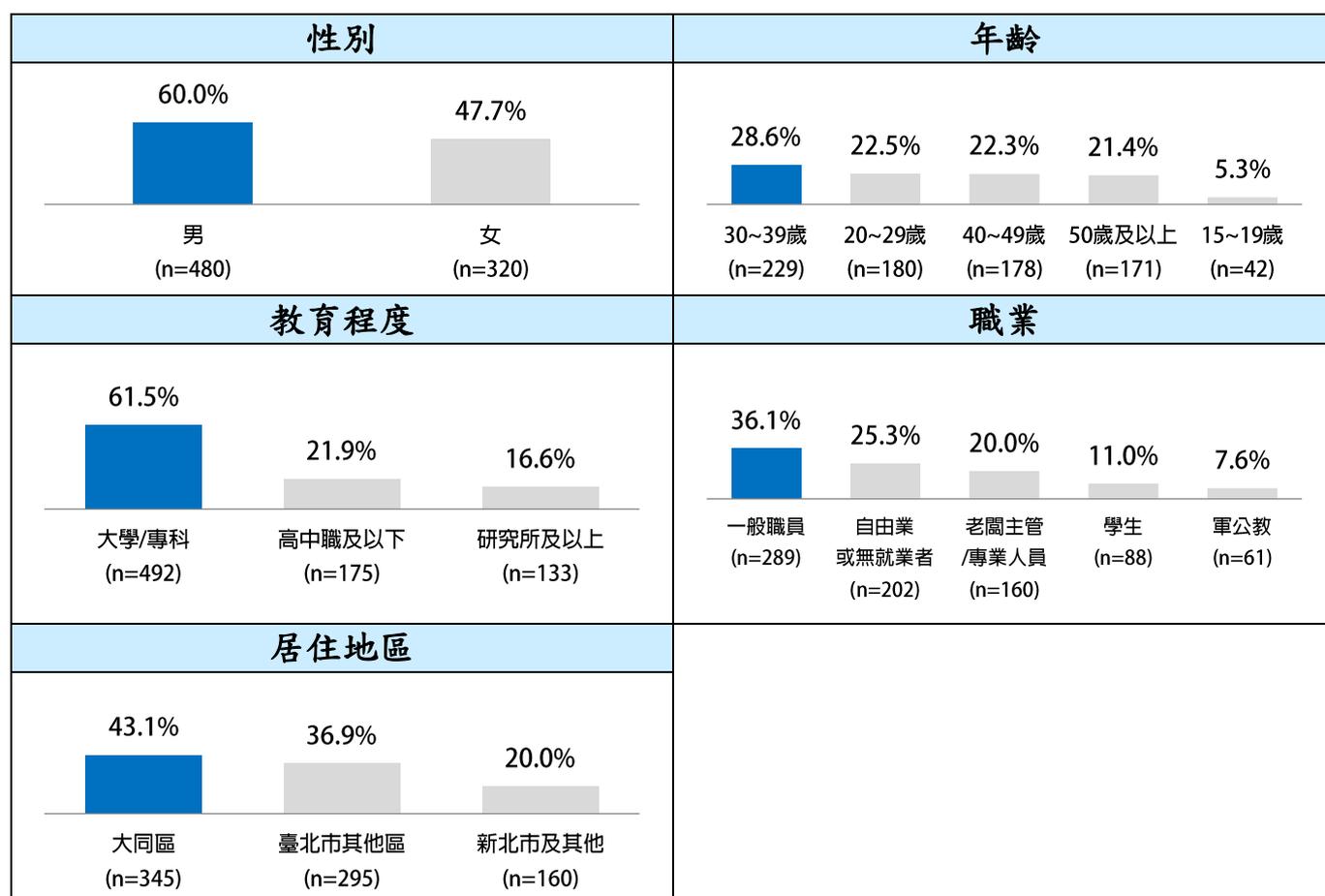


圖 55【大同運動中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性分析上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往大同運動中心之次數，以「1週2~3次」(34.4%)所佔比例較高，其次則為「1週1次」(29.3%)。

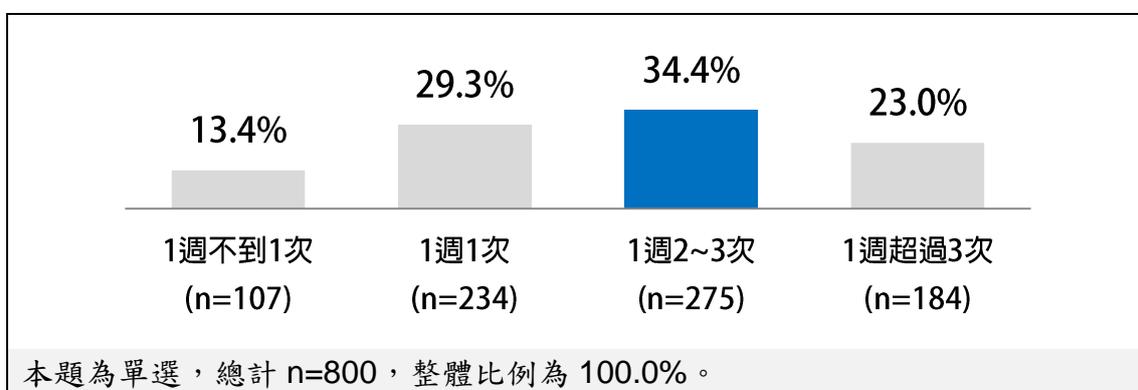


圖 56【大同運動中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往大同運動中心的日期以「星期六」(48.5%)及「星期日」(41.9%)為主。

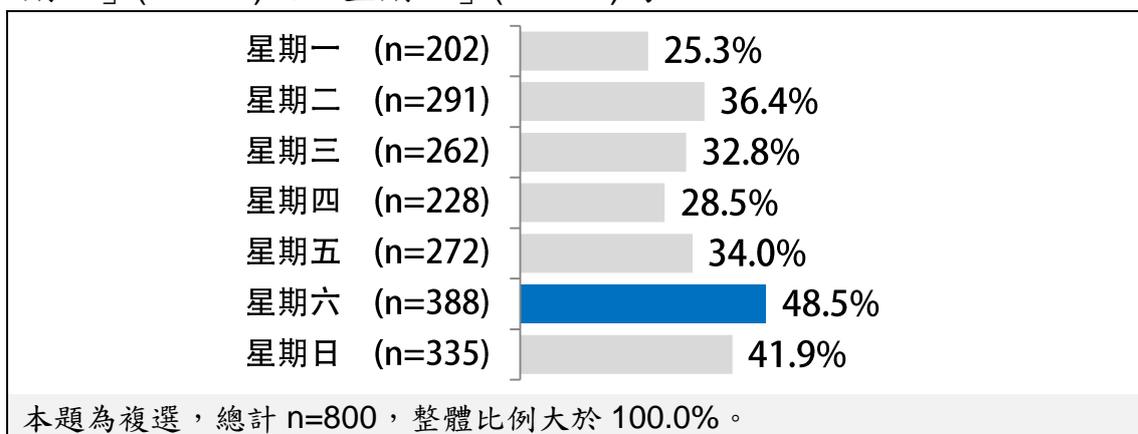


圖 57【大同運動中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往大同運動中心的時段上，以「14:00~15:59」(31.4%)、「18:00~19:59」(27.4%)的比例較高，其次則依序為「10:00~11:59」(23.3%)、「16:00~17:59」(23.1%)及「12:00~13:59」(21.6%)。

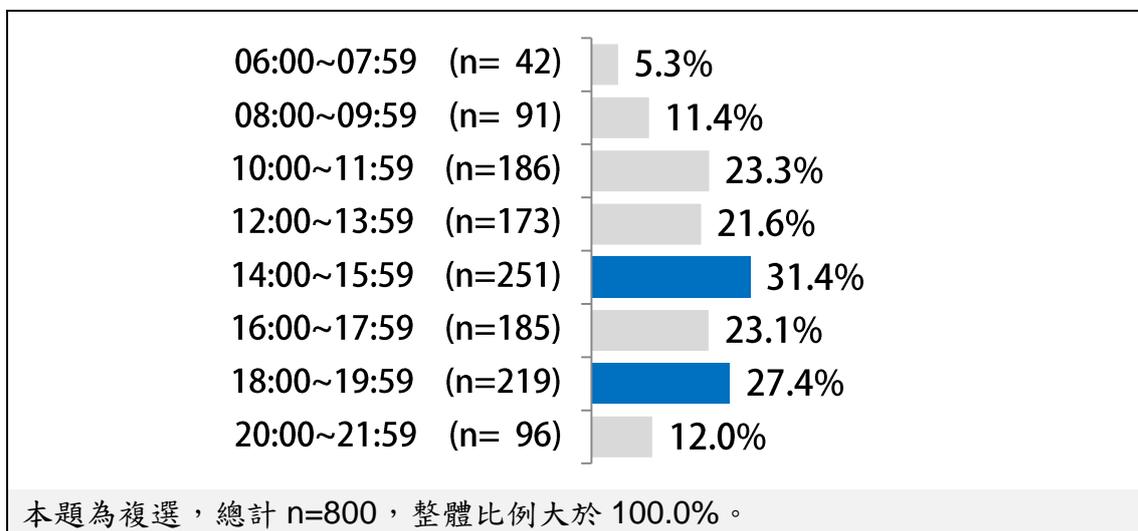


圖 58【大同運動中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往大同運動中心所使用的設施中，以「游泳」(49.1%)所佔比例較高，其次則為「健身房」(44.6%)及「直排輪」(22.8%)。

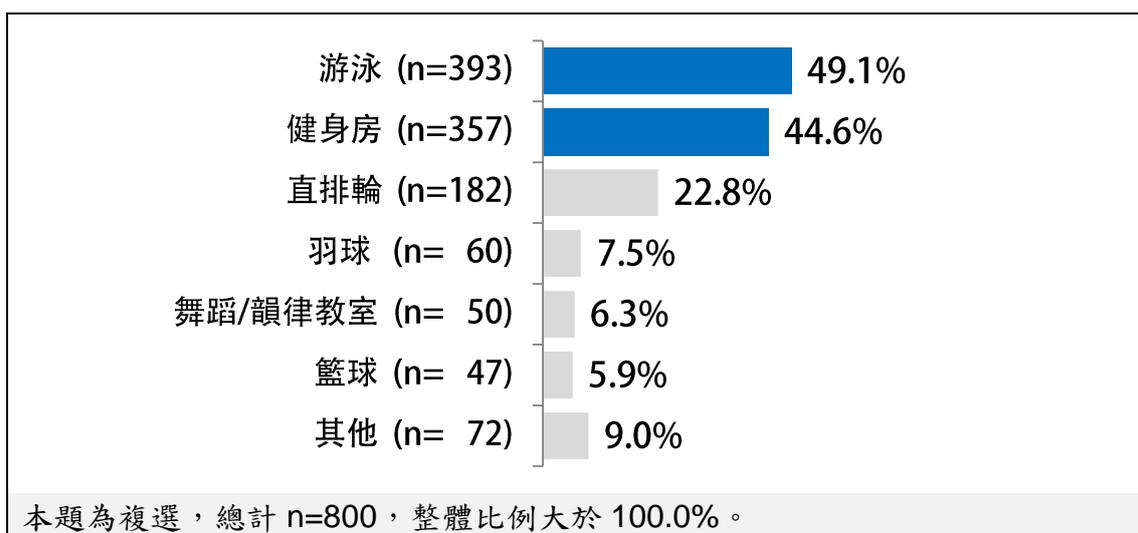


圖 59【大同運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>20</sup>

<sup>20</sup> 其他包括桌球、棋藝閱覽室、撞球、武術/柔道、曲棍球、飛輪教室、兒童遊戲室、瑜珈、溜冰。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499元」(33.6%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為**935.1元**。<sup>21</sup>

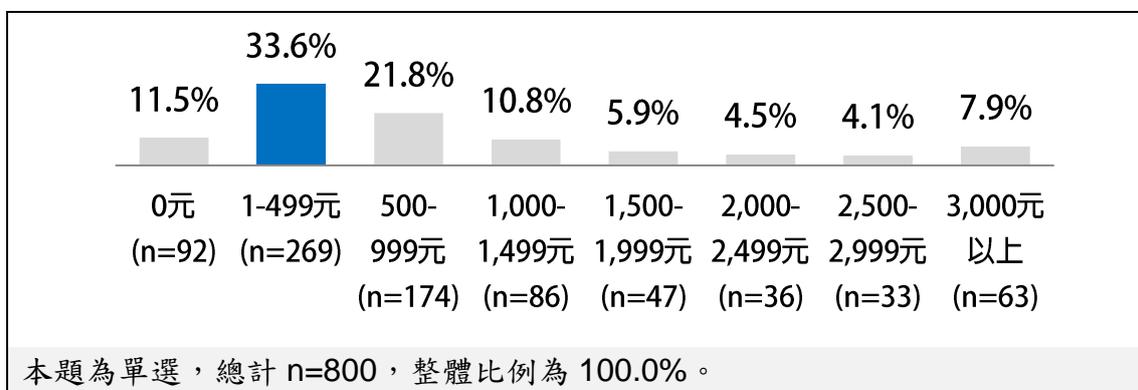


圖 60【大同運動中心】：花費金額之頻次分析

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來大同運動中心運動的時間有多久了？以「3年(含)以上」(24.5%)所佔比例較高，其次則為「1個月(含)至不到半年」(17.3%)、「1年(含)至不到2年」(17.3%)及「半年(含)至不到1年」(16.1%)。

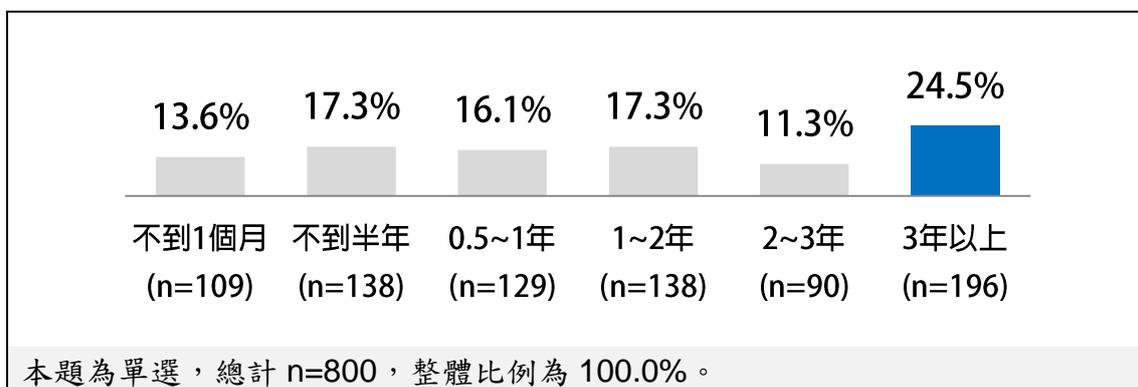


圖 61【大同運動中心】：運動時間之頻次分析

<sup>21</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0元」以0元計算；「3000元以上」以3000元計算。

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往大同運動中心運動的原因上，以「離家近」(61.6%)所佔比例較高，其次原因則為「价格便宜」(17.3%)、「設施品質佳」(16.5%)及「課程好」(16.0%)。

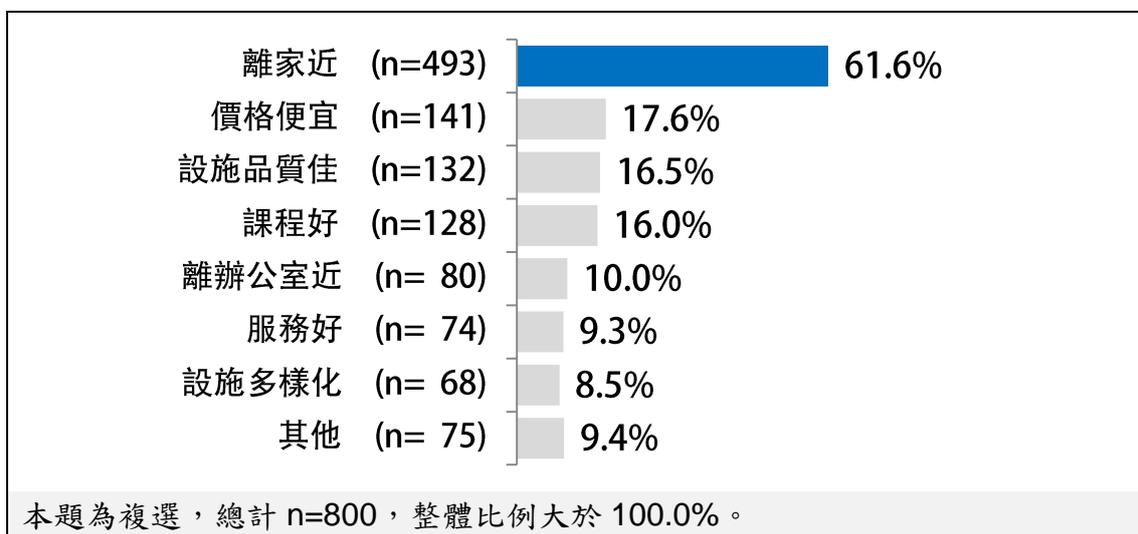


圖 62【大同運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者「大同運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者認為「大同運動中心」表現較好的比例約為 22.4%，而認為「其他運動場館」表現較好的比例為 13.5%，而認為兩者感受上「差不多」的比例則為 36.9%。

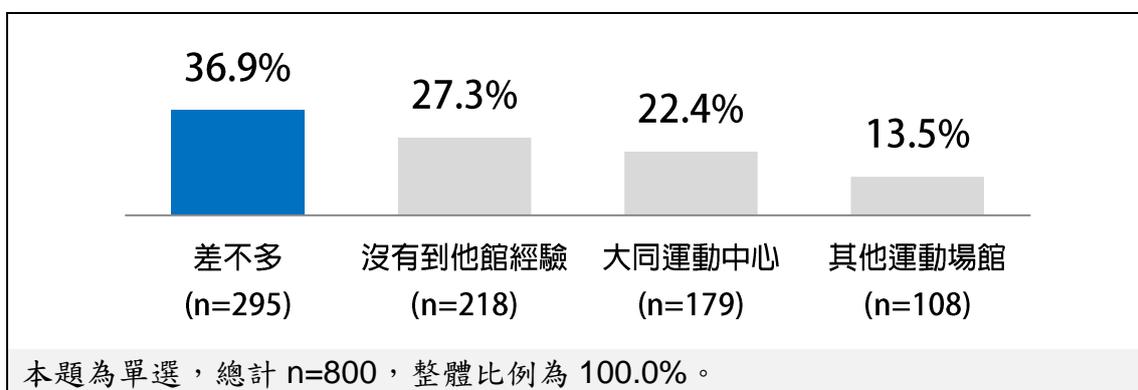


圖 63【大同運動中心】：感受比較之頻次分析

### (三)、受訪者滿意度分析

在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「滿意度比例及平均數」、「滿意度之歷年比較分析」及「使用者反應之意見」。

#### 1、滿意度比例及平均數

大同運動中心受訪者的總平均分數為 3.10 分，其中分數較高的項目為「教練的專業能力」(3.29 分)、「運動課程滿意度」(3.21 分) 及「場地租借流程的便利性」(3.21 分)；而分數較低的項目為「優惠活動的吸引力」(2.99 分)、「運動器材或設備的品質維護」(2.98 分)及「設施或設備故障維修速度」(2.84 分)。

表36. 【大同運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.22)	800	3.13	94.9%	5.1%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	800	78.25			
總平均(Q2.1~Q2.21)	800	3.10	90.5%	9.5%	
總分(轉成百分制)	800	77.40			
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	800	3.12	96.1%	3.9%
	Q2.2 環境的清潔度	800	3.05	88.4%	11.6%
	Q2.3 空氣品質	800	3.00	84.4%	15.6%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	800	3.00	84.1%	15.9%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	800	3.07	89.5%	10.5%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	800	3.02	84.8%	15.3%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	800	2.98	84.5%	15.5%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	800	3.17	96.1%	3.9%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	800	3.11	91.9%	8.1%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	800	3.15	93.5%	6.5%
	Q2.11 其他設施設備的數量	659	3.02	86.8%	13.2%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	283	3.14	94.0%	6.0%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	377	2.84	74.5%	25.5%
	Q2.14 教練的專業能力	437	3.29	98.4%	1.6%
服務態度	Q2.15 服務態度	800	3.18	94.6%	5.4%
	Q2.16 服務主動性	800	3.10	91.4%	8.6%
課程規劃	Q2.17 運動課程滿意度	416	3.21	98.1%	1.9%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	255	3.20	95.7%	4.3%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	442	3.20	93.9%	6.1%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	800	2.99	84.8%	15.3%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	266	3.21	95.1%	4.9%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析

在大同運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<b>整體滿意度 (Q2.22)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(78.25分)的整體滿意度低於「106年」(78.50分)，差異幅度為-0.3%。</li> </ul>	
<b>總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.10分)的總平均高於「106年」(3.09分)，差異幅度為+0.3%。</li> <li>總分：「107年」(77.40分)的總分高於「106年」(77.28分)，差異幅度為+0.2%。</li> </ul>	
<b>環境設備</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「運動器材或設備的品質維護」(-2.0%)、「公共休憩空間座椅安排」(-1.0%)及「環境的清潔度」(-1.0%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「空氣品質」(+1.4%)、「公共廁所的清潔度」(+0.7%)及「其他設施設備的數量」(+0.3%)。
<b>專業知識</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「設施或設備故障維修速度」(-5.0%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「特殊需求處理速度」(+1.6%)。
<b>服務態度</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「服務主動性」(-1.0%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>課程規劃與資訊</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「健康講座及相關課程資訊」(+3.2%)及「運動課程滿意度」(+1.6%)。
<b>價格與促銷</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「優惠活動的吸引力」(-0.7%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的便利性」(+3.5%)及「購票及付款程序的便利性」(+2.6%)。

表37. 【大同運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	106年	107年	差異 幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.55	3.15	3.14	3.13	-0.3%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		88.75	78.75	78.50	78.25	-0.3%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.41	3.11	3.09	3.10	+0.3%
總分(轉成百分制)		85.34	77.71	77.28	77.40	+0.2%
環境 設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.51	3.07	3.13	3.12	-0.3%
	Q2.2 環境的清潔度	3.44	3.13	3.08	3.05	-1.0%
	Q2.3 空氣品質	3.43	2.93	2.96	3.00	+1.4%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.38	2.99	3.03	3.00	-1.0%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.45	3.10	3.07	3.07	0.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.42	3.10	3.00	3.02	+0.7%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.44	3.05	3.04	2.98	-2.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.47	3.19	3.17	3.17	0.0%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.50	3.17	3.12	3.11	-0.3%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.47	3.17	3.17	3.15	-0.6%
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.19	3.14	3.01	3.02	+0.3%
專業 知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.50	3.12	3.09	3.14	+1.6%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.43	2.99	2.99	2.84	-5.0%
	Q2.14 教練的專業能力	3.49	3.21	3.27	3.29	+0.6%
服務 態度	Q2.15 服務態度	3.52	3.21	3.19	3.18	-0.3%
	Q2.16 服務主動性	3.53	3.11	3.13	3.10	-1.0%
課程 規劃 資訊	Q2.17 運動課程滿意度	3.21	3.19	3.16	3.21	+1.6%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	--	3.17	3.10	3.20	+3.2%
價格 促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.47	3.18	3.12	3.20	+2.6%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.49	3.01	3.01	2.99	-0.7%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	2.93	3.14	3.10	3.21	+3.5%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107年-106年)}{106年} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在大同運動中心使用上，有說明需要改進的意見者共有 155 筆，並研究依照類別整理於下表。

表38. 【大同運動中心】：需要改進之處

環境 設備	<p><b>【健身房】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 器材設備欠缺保養及維修。(11名)</li><li>• 健身房空間太小，設備擺設密集。(4名)</li><li>• 器材設備種類、數量太少，建議增加。(4名)</li><li>• 健身房空氣較不流通。(3名)</li><li>• 健身房清潔度有待加強。</li><li>• 建議服務人員應多注意使用者使用正確性。</li></ul> <p><b>【游泳池】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 游泳池水質欠佳，需改善。(3名)</li><li>• 游泳池換洗間空氣較不流通。(2名)</li><li>• 游泳池換洗間清潔度有待加強。(2名)</li><li>• 游泳池旁車道廢氣飄散，有待改善。(2名)</li><li>• 救生人員態度欠佳。(2名)</li><li>• 游泳池及室內空氣品質不佳。</li><li>• 建議更換游泳池寄物櫃鑰匙手環魔鬼氈。</li></ul> <p><b>【場地】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 羽球場燈光昏暗。(2名)</li><li>• 希望增設桌球場地。(2名)</li><li>• 希望增設壁球場。</li><li>• 希望溜冰場冷氣加強。</li><li>• 建議籃球場地與其他球類分開，以免影響他人打球權益。</li><li>• 兒童遊戲室缺乏安全性。</li></ul> <p><b>【教室】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 瑜珈墊品質欠佳。</li><li>• 教室清潔度有待加強。</li><li>• 希望教室多加裝冷氣。</li></ul>
----------	--

環境設備	<p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 廁所清潔度有待加強。(14名)</li> <li>• 浴廁及更衣室地板潮濕。(3名)</li> <li>• 建議洗手乳定期補充。(2名)</li> <li>• 希望能增設脫水機。</li> <li>• 希望能增加公益時段洗澡時間。</li> <li>• 希望能夠管制他人穿拖鞋進入沐浴問題。</li> </ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 座位數量有些不足。(5名)</li> <li>• 空氣較不流通。(3名)</li> <li>• 場館清潔有待加強，常看到蟑螂在桌上爬。(2名)</li> <li>• 飲水機數量有些不足。(2名)</li> <li>• 希望能多加裝冷氣。(2名)</li> <li>• 飲水機水流量太小。(2名)</li> <li>• 需定期清潔天花板灰塵。</li> <li>• 希望提升設施維修速度。</li> <li>• 缺乏充電設備。</li> </ul>
服務態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 希望提升服務人員專業度。(7名)</li> <li>• 櫃台服務人員態度欠佳。(5名)</li> <li>• 建議行政人員能主動告知優惠。</li> <li>• 希望提升服務人員以及教練積極度。</li> </ul>
課程規劃資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議提供免費體驗課程。</li> <li>• 建議補課機制能夠更多元化。</li> </ul>
價格促銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優惠活動不夠明確。</li> <li>• 優惠價格過高。</li> <li>• 建議增加月、季票選擇性。</li> <li>• 場地租借費用太高。</li> </ul>
整體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 周邊停車困難。(14名)</li> <li>• 空調設備數量不夠。(2名)</li> <li>• 環境清潔有待改善。</li> <li>• 空氣悶。</li> </ul>

## 八、士林運動中心調查分析

針對士林運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查果顯示，士林運動中心的受訪者中，性別以「男性」(52.1%)的比例較高；年齡以「20~29歲」(52.4%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(70.0%)為主。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「一般職員」(38.0%)為主；居住地區則以「士林區」(63.5%)的比例較高。

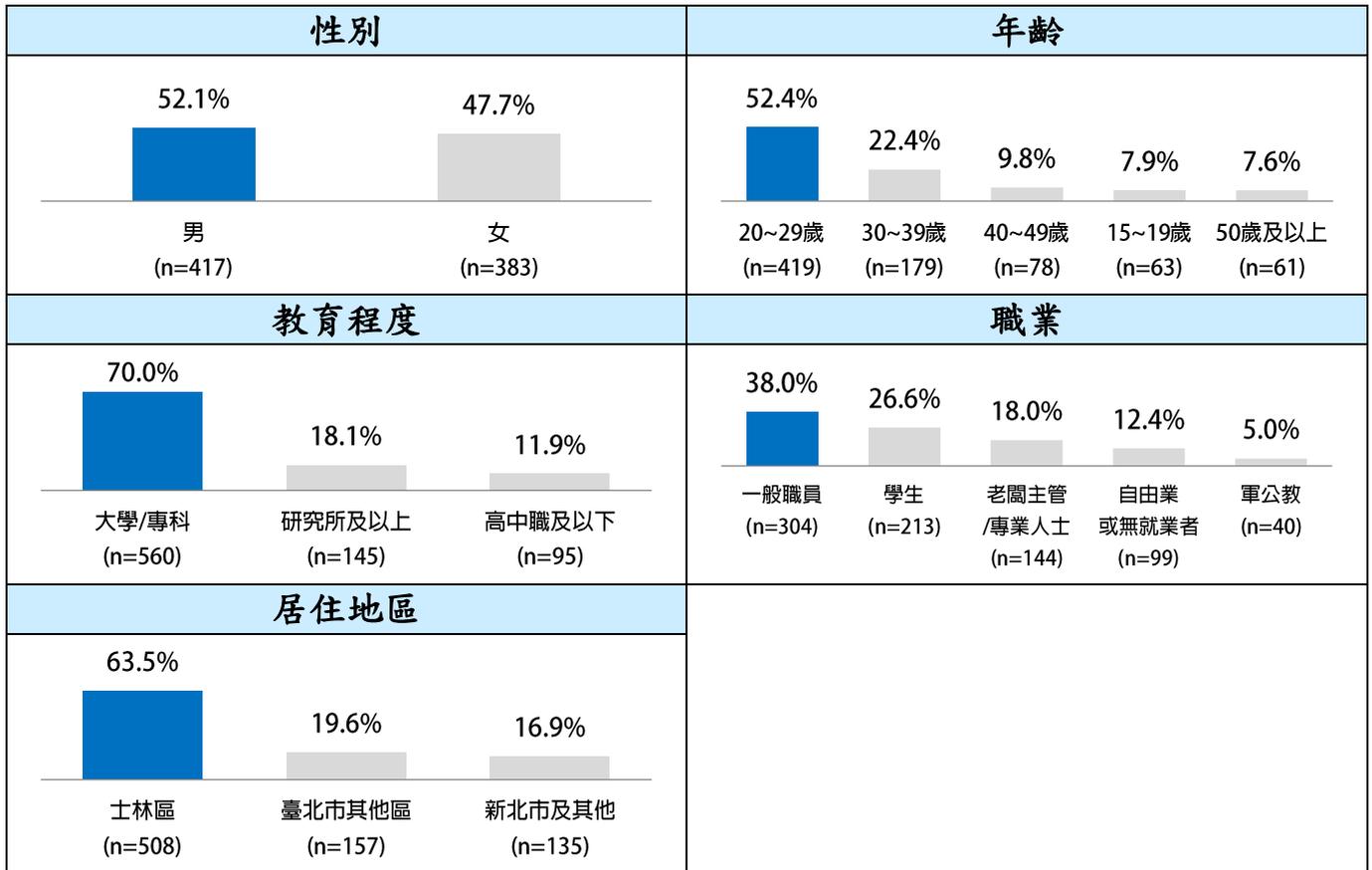


圖 64【士林運動中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性分析上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往士林運動中心之次數，以「1週2~3次」(37.8%)所佔比例較高，其次則為「1週1次」(34.9%)。

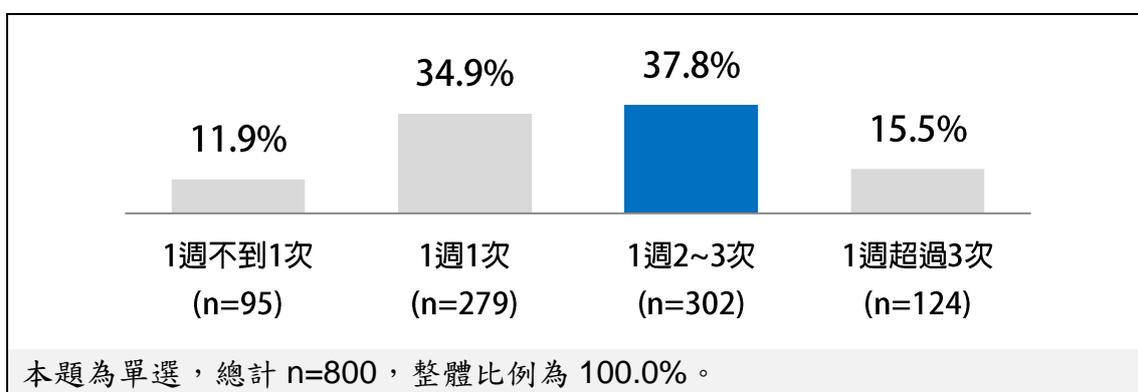


圖 65【士林運動中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往士林運動中心的日期以「星期六」(43.3%)為主。

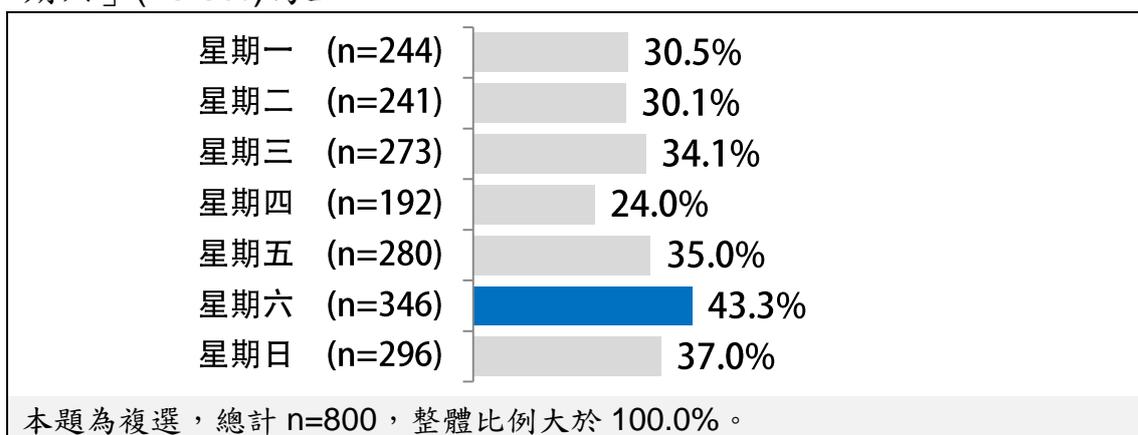


圖 66【士林運動中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往士林運動中心的時段上，以「18:00~19:59」(38.6%)及「14:00~15:59」(27.6%)的比例較高，其次則依序為「10:00~11:59」(24.5%)、「20:00~21:59」(22.5%)及「16:00~17:59」(22.1%)。

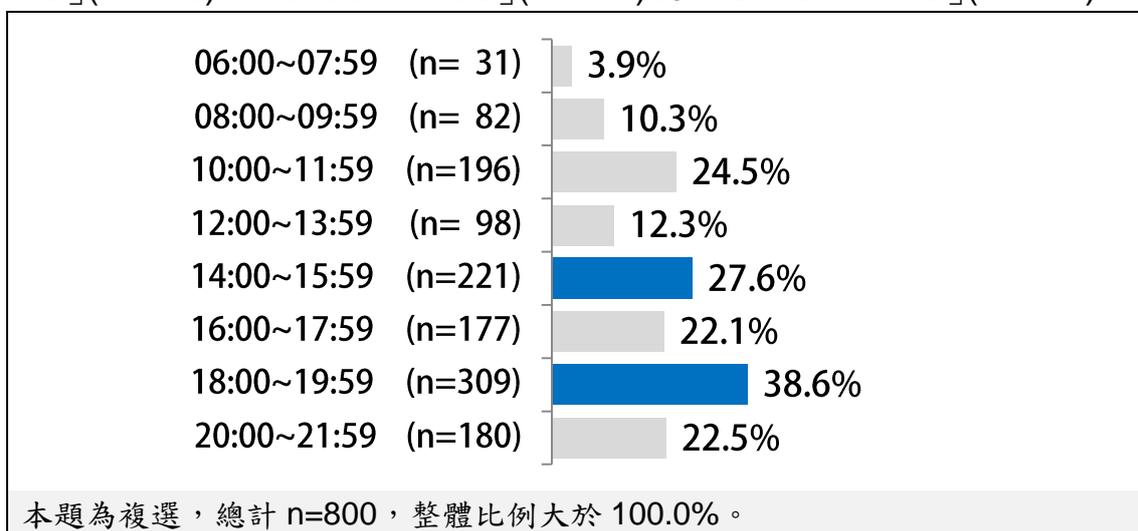


圖 67【士林運動中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往士林運動中心所使用的設施中，以「健身房」(56.5%)所佔比例較高，其次則為「游泳」(49.3%)及「羽球」(13.6%)。

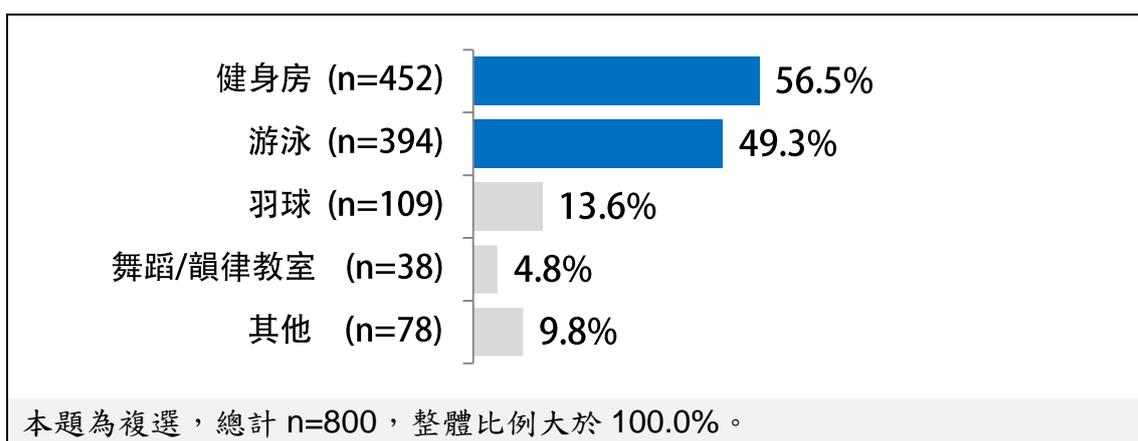


圖 68【士林運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>22</sup>

<sup>22</sup> 其他包括撞球、壁球、高爾夫、武術/柔道、棋藝閱覽室、TRX、拳擊有氧、兒童遊戲室、瑜珈。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(48.8%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為 **673.2 元**。<sup>23</sup>

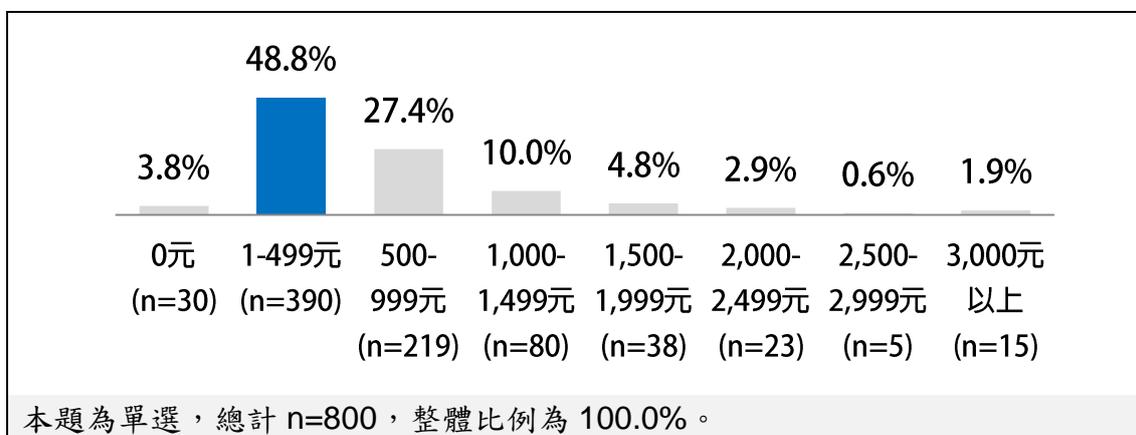


圖 69【士林運動中心】：花費金額之頻次分析

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來士林運動中心運動的時間有多久了？以「半年(含)至不到 1 年」(23.6%)所佔比例較高，其次則為「1 個月(含)至不到半年」(20.1%)、「3 年(含)以上」(16.9%)及「不到 1 個月」(16.6%)。

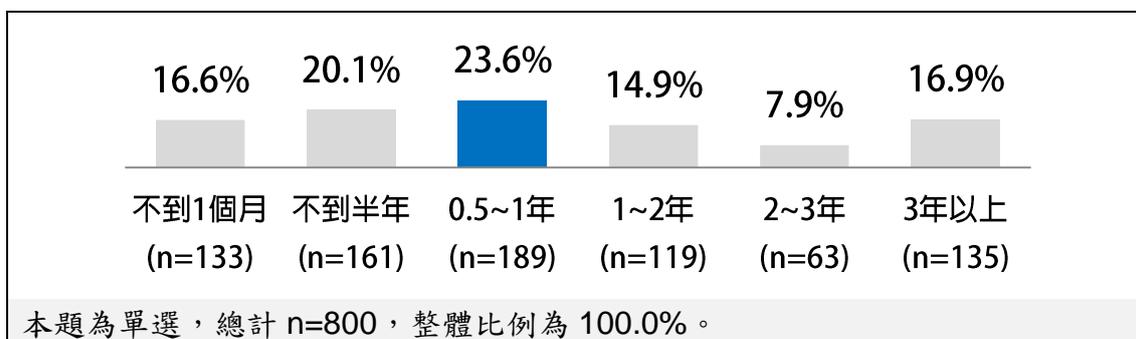


圖 70【士林運動中心】：運動時間之頻次分析

<sup>23</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3,001 元以上」以 3,001 元計算。

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往士林運動中心運動的原因上，以「離家近」(66.6%)所佔比例較高，其次原因則為「價格便宜」(27.5%)、「設施品質佳」(24.1%)及「設施多樣化」(19.0%)。

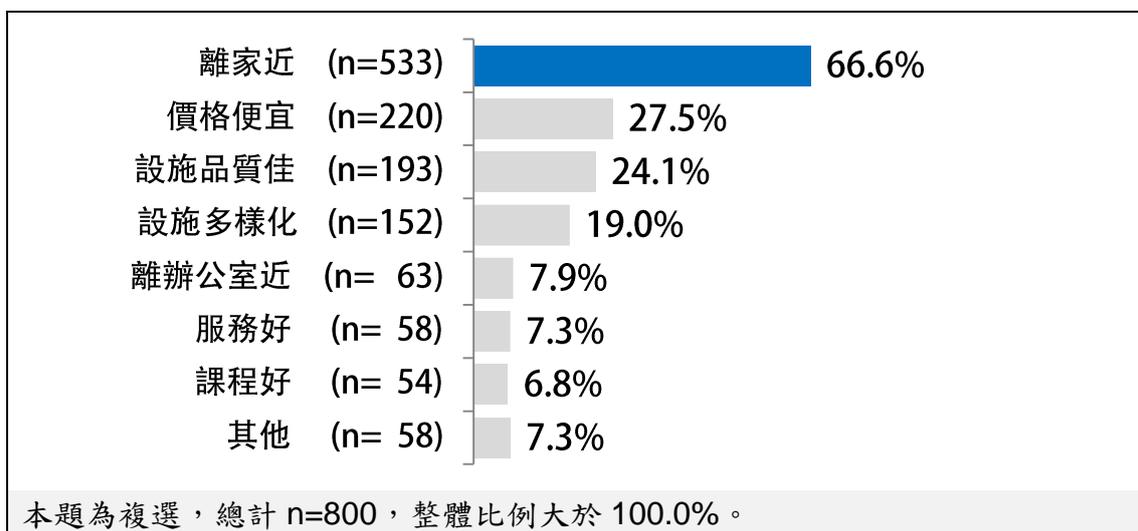


圖 71【士林運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者「士林運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者認為「士林運動中心」表現較好的比例約為 30.8%，而認為「其他運動場館」表現較好比例為 10.3%，而認為兩者感受上「差不多」的比例則為 41.9%。

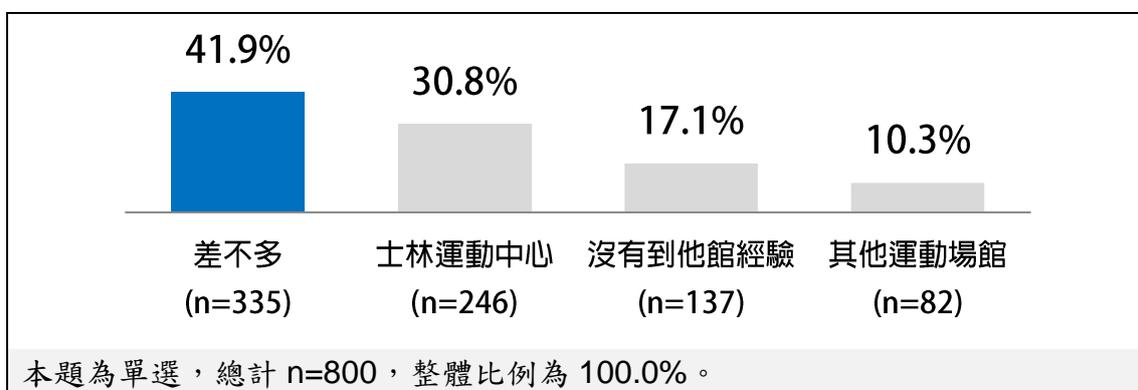


圖 72【士林運動中心】：感受比較之頻次分析

### (三)、受訪者滿意度分析

在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「滿意度比例及平均數」、「各項滿意度之交叉分析」、「滿意度之歷年比較分析」及「使用者反應之意見」。

#### 1、滿意度比例及平均數

士林運動中心受訪者的總平均分數為 3.21 分，其中分數較高的項目為「公共廁所的清潔度」(3.33 分)、「服務態度」(3.31 分)、「環境的清潔度」(3.30 分)及「標示逃生設施或設備的明確度」(3.30 分)；而分數較低的項目為「公共休憩空間座椅安排」(3.07 分)及「優惠活動的吸引力」(2.97 分)。

表39. 【士林運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.22)	800	3.26	97.3%	2.8%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	800	81.50			
總平均(Q2.1~Q2.21)	800	3.21	93.3%	6.7%	
總分(轉成百分制)	800	80.34			
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	800	3.24	97.4%	2.6%
	Q2.2 環境的清潔度	800	3.30	97.0%	3.0%
	Q2.3 空氣品質	800	3.21	92.9%	7.1%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	800	3.07	86.0%	14.0%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	800	3.23	93.8%	6.3%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	800	3.33	96.4%	3.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	800	3.24	94.0%	6.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	800	3.30	97.9%	2.1%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	800	3.25	95.8%	4.3%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	800	3.29	96.0%	4.0%
	Q2.11 其他設施設備的數量	700	3.17	89.1%	10.9%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	283	3.19	96.5%	3.5%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	357	3.11	88.5%	11.5%
	Q2.14 教練的專業能力	328	3.28	95.1%	4.9%
服務態度	Q2.15 服務態度	800	3.31	96.0%	4.0%
	Q2.16 服務主動性	800	3.22	92.3%	7.8%
課程規劃	Q2.17 運動課程滿意度	311	3.25	95.2%	4.8%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	252	3.19	94.4%	5.6%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	376	3.20	91.0%	9.0%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	800	2.97	81.5%	18.5%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	303	3.16	92.1%	7.9%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析<sup>24</sup>

在士林運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較前年(105年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<b>整體滿意度 (Q2.22)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(81.50分)的整體滿意度高於「105年」(80.25分)，差異幅度為+1.6%。</li> </ul>	
<b>總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.21分)的總平均高於「105年」(3.14分)，差異幅度為+2.2%。</li> <li>總分：「107年」(80.34分)的總分高於「105年」(78.39分)，差異幅度為+2.5%。</li> </ul>	
<b>環境設備</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「運動器材或設備的品質維護」(+5.9%)、「公共廁所的清潔度」(+5.7%)及「空氣品質」(+4.9%)。
<b>專業知識</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「設施或設備故障維修速度」(+4.0%)。
<b>服務態度</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「服務態度」(+2.2%)。
<b>課程規劃與資訊</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「運動課程滿意度」(+1.9%)。
<b>價格與促銷</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「優惠活動的吸引力」(-1.3%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「購票及付款程序的便利性」(+1.9%)及「場地租借流程的便利性」(+1.3%)。

<sup>24</sup> 在滿意度歷年比較分析上，因「士林運動中心」於去年(106年)並未進行滿意度調查，因此僅能與104年及105年之滿意度進行比較。

表40. 【士林運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	107年	差異幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.65	3.21	3.26	+1.6%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		91.25	80.25	81.50	+1.6%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.51	3.14	3.21	+2.2%
總分(轉成百分制)		87.76	78.39	80.34	+2.5%
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.58	3.13	3.24	+3.5%
	Q2.2 環境的清潔度	3.52	3.19	3.30	+3.4%
	Q2.3 空氣品質	3.66	3.06	3.21	+4.9%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.52	3.02	3.07	+1.7%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.51	3.15	3.23	+2.5%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.58	3.15	3.33	+5.7%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.50	3.06	3.24	+5.9%
	Q2.8 標示逃生設施或設備明確度	3.53	3.22	3.30	+2.5%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.55	3.18	3.25	+2.2%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.58	3.20	3.29	+2.8%
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.44	3.10	3.17	+2.3%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.51	3.14	3.19	+1.6%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.49	2.99	3.11	+4.0%
	Q2.14 教練的專業能力	3.54	3.25	3.28	+0.9%
服務態度	Q2.15 服務態度	3.57	3.24	3.31	+2.2%
	Q2.16 服務主動性	3.54	3.18	3.22	+1.3%
課程規劃資訊	Q2.17 運動課程滿意度	3.30	3.19	3.25	+1.9%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	--	3.17	3.19	+0.6%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.51	3.14	3.20	+1.9%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.50	3.01	2.97	-1.3%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3.28	3.12	3.16	+1.3%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107年-105年)}{105年} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在士林運動中心使用上，有說明值得需要改進的意見者共有 123 筆，並研究依照類別整理於下表。

表41. 【士林運動中心】：需要改進之處

環境設備	<p><b>【健身房】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 建議器材能夠多樣化。(4名)</li><li>• 某些器材老舊，需整修。(2名)</li><li>• 健身房空氣不流通。(2名)</li><li>• 教練專業度需提升。</li><li>• 建議增設置物櫃、飲水機。</li><li>• 有人佔用器材，服務人員需出面勤導。</li></ul> <p><b>【游泳池】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 游泳池水質欠佳。</li><li>• 游泳池內的磁磚泛黃需清理。</li><li>• 更衣間太舊需改善。</li><li>• 淋浴設備損壞。</li></ul> <p><b>【場地】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 羽球場牆面顏色需加深。(6名)</li><li>• 羽球場地過於擁擠。(4名)</li><li>• 羽球場地太少，租借不易。</li><li>• 希望租借場地時間能夠提前。</li><li>• 籃球場地租借金額過高。</li></ul> <p><b>【教室】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• TRX 場地太少，繩子不夠。</li></ul> <p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 女廁及更衣室在 6 樓，人較少，較危險。</li><li>• 希望每層樓都有男女廁。</li><li>• 建議淋浴間多加設掛勾。</li><li>• 熱水器冷熱不穩。</li></ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 建議開放 wifi。(2名)</li><li>• 音樂聲太大聲，影響民眾。(2名)</li><li>• 電梯安全性不佳，有時突然晃動。</li><li>• 體脂機建議降低收費。</li></ul>
------	---

服務 態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 櫃台服務人員態度欠佳。(4名)</li> <li>• 清潔人員態度不佳。</li> <li>• 服務人員主動性需加強。</li> </ul>
課程 規劃 資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議課程再多開一些、種類多變化。</li> <li>• 建議能用網路查詢課程資訊。</li> <li>• 建議請假制度能夠更多元。</li> <li>• 課程價格偏貴。</li> </ul>
價格 促銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優惠價格收費過高。(7名)</li> <li>• 優惠活動太少。(5名)</li> <li>• 建議公益年齡改為60歲以上。</li> <li>• 希望老人時段提早。</li> <li>• 希望增加學生優惠。</li> <li>• 場地租借費用太高。</li> </ul>
整體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設備不足，建議增加。(7名)</li> <li>• 空調設備太差、環境悶熱。(5名)</li> <li>• 飲水機數量不足。(5名)</li> <li>• 休息區座椅不足。(2名)</li> <li>• 無提款機(2名)</li> <li>• 使用人數太多。</li> <li>• 空氣悶。</li> </ul>

## 九、南港運動中心調查分析

針對南港運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查果顯示，南港運動中心的受訪者中，性別以「女性」(55.0%)的比例較高；年齡以「20~29歲」(35.4%)及「30~39歲」(31.3%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(63.6%)為主。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「一般職員」(44.9%)為主；居住地區以「臺北市其他區」(52.0%)為主。

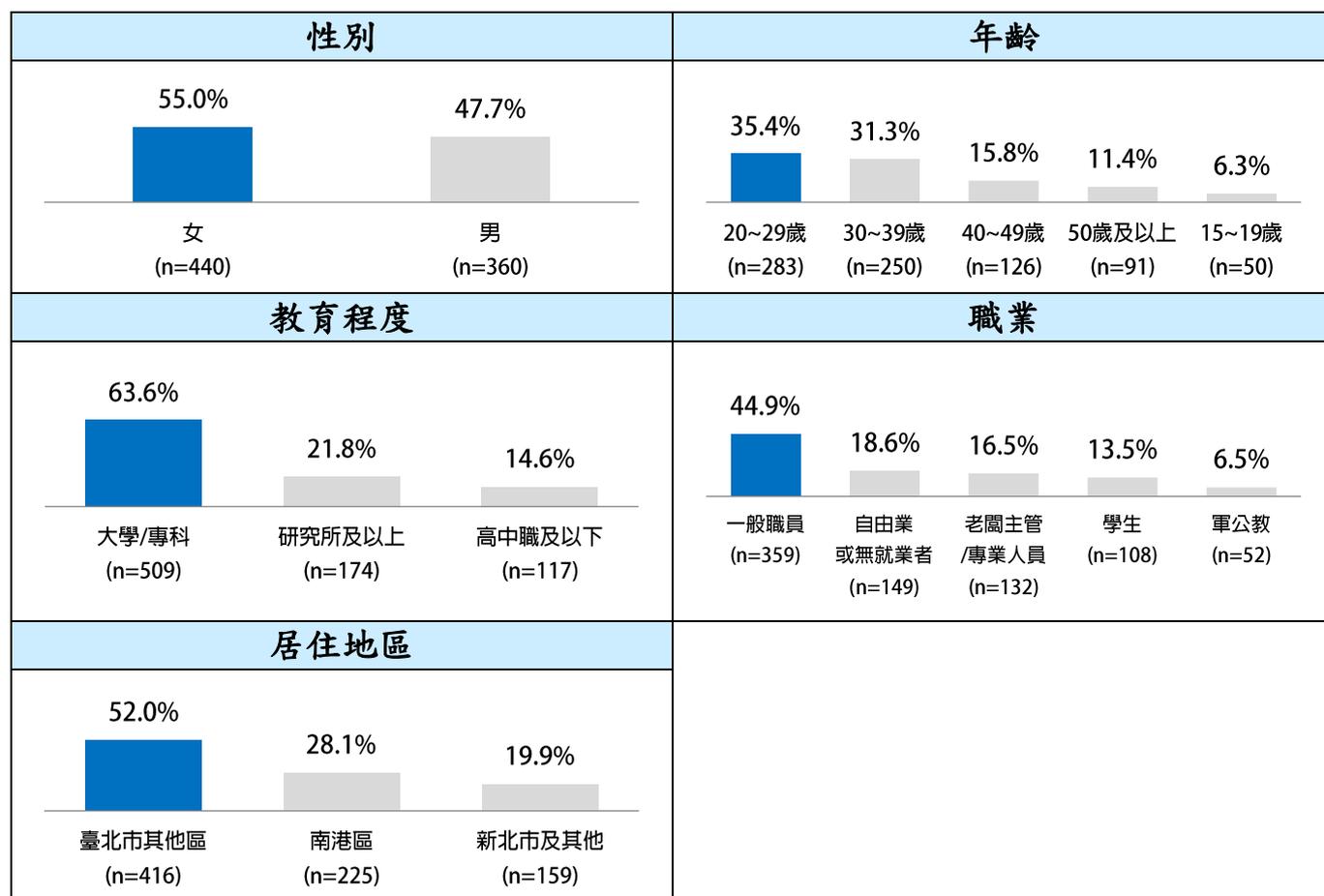


圖 73【南港運動中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性分析上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往南港運動中心之次數，以「1週2~3次」(35.8%)及「1週1次」(31.9%)所佔比例較高。

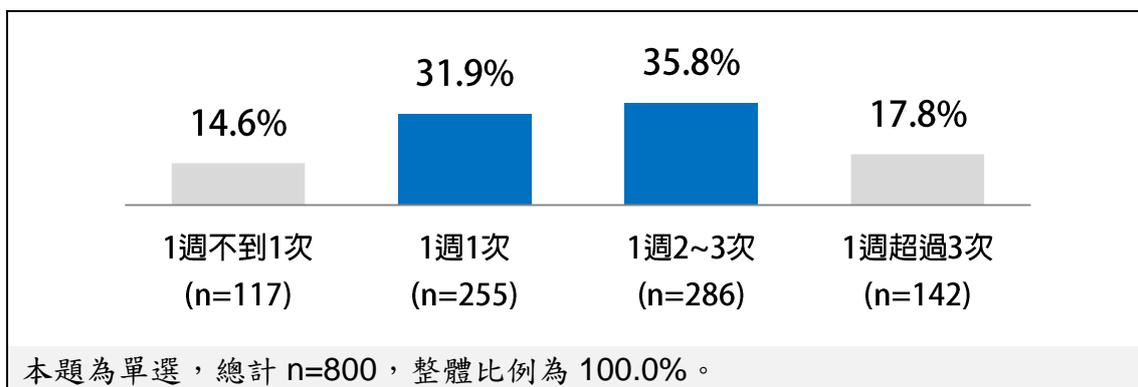


圖 74【南港運動中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往南港運動中心的日期以「星期六」(41.5%)及「星期三」(41.0%)為主。

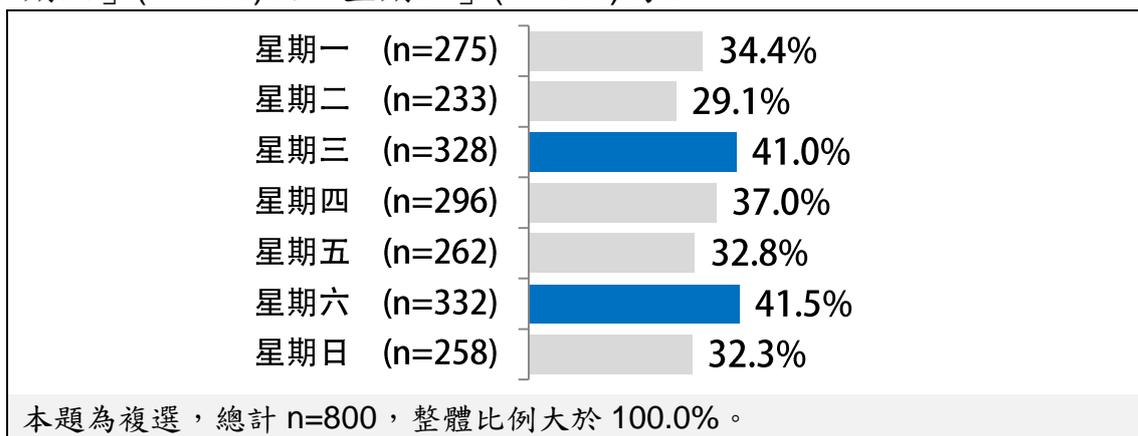


圖 75【南港運動中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往南港運動中心的時段上，以「18:00~19:59」(27.4%)、「14:00~15:59」(26.3%)的比例較高，其次則為「16:00~17:59」(23.8%)及「10:00~11:59」(22.8%)。

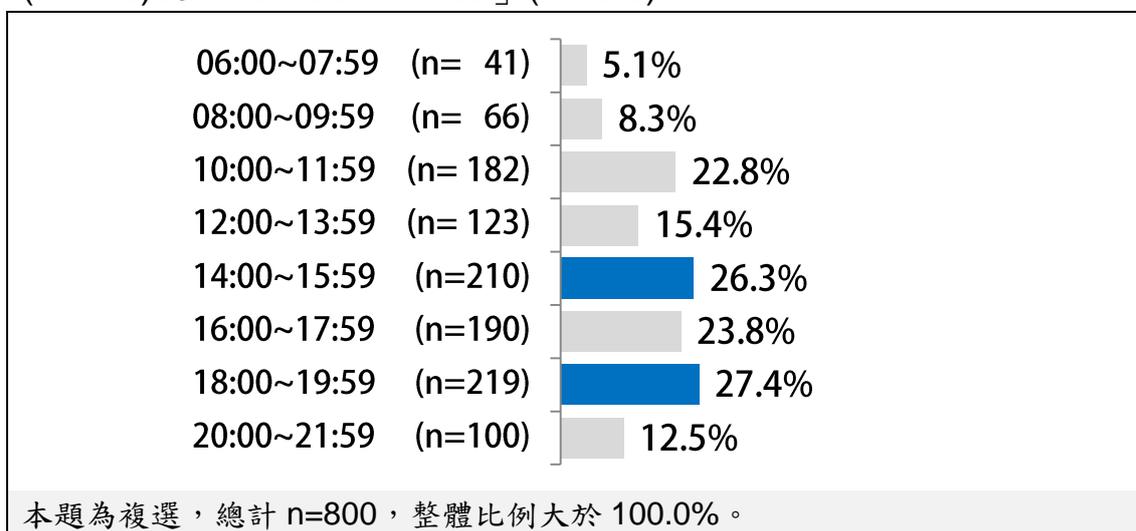


圖 76【南港運動中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往南港運動中心所使用的設施中，以「健身房」(61.6%)所佔比例較高，其次則為「游泳」(57.3%)及「舞蹈/韻律教室」(16.5%)。

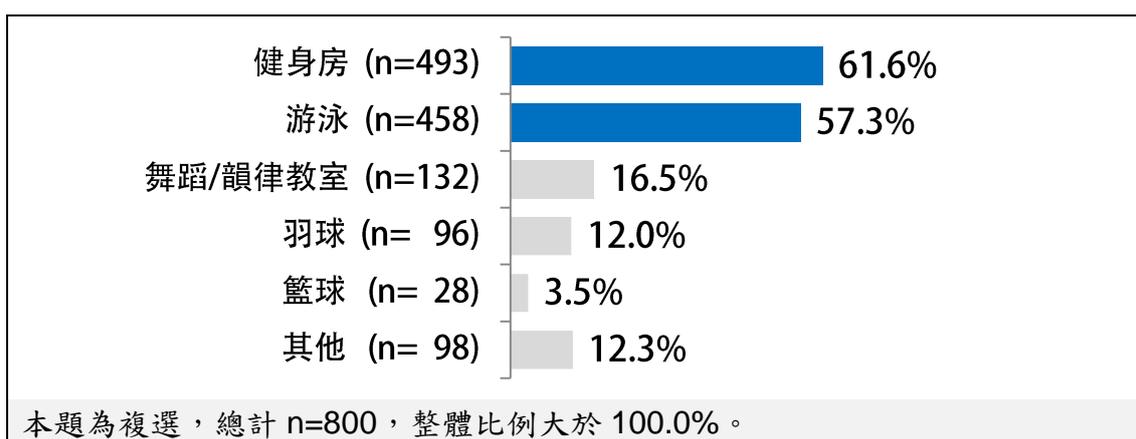


圖 77【南港運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>25</sup>

<sup>25</sup> 其他包括桌球、飛輪教室、壁球、武術/柔道、棋藝閱覽室、攀岩/抱石場、瑜珈、TRX、射箭、射擊、兒童遊戲室、太極舞。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(39.6%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為 785.1 元。<sup>26</sup>

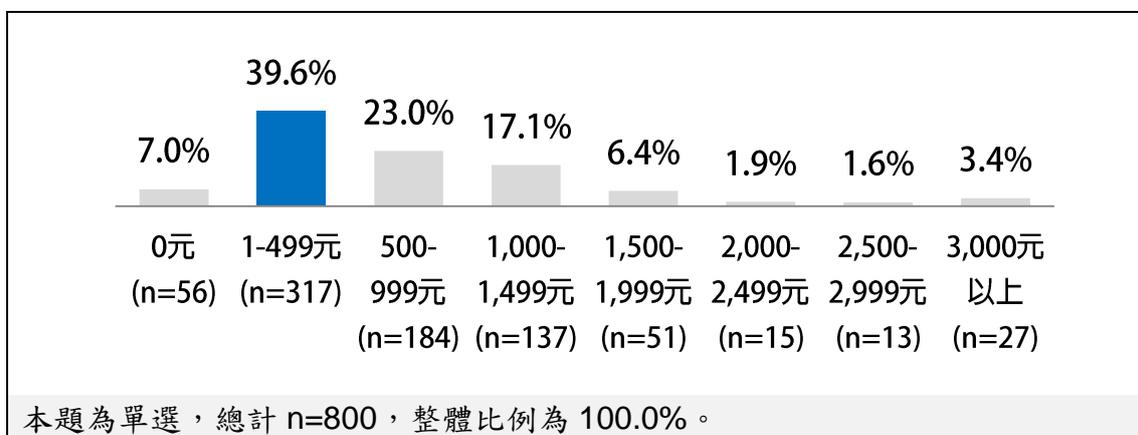


圖 78【南港運動中心】：花費金額之頻次分析

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來南港運動中心運動的時間有多久了？以「半年(含)至不到 1 年」(20.1%)、「3 年(含)以上」(20.0%)所佔比例較高，其次則為「1 年(含)至不到 2 年」(18.0%)、「1 個月(含)至不到半年」(16.9%)及「不到 1 個月」(14.8%)。

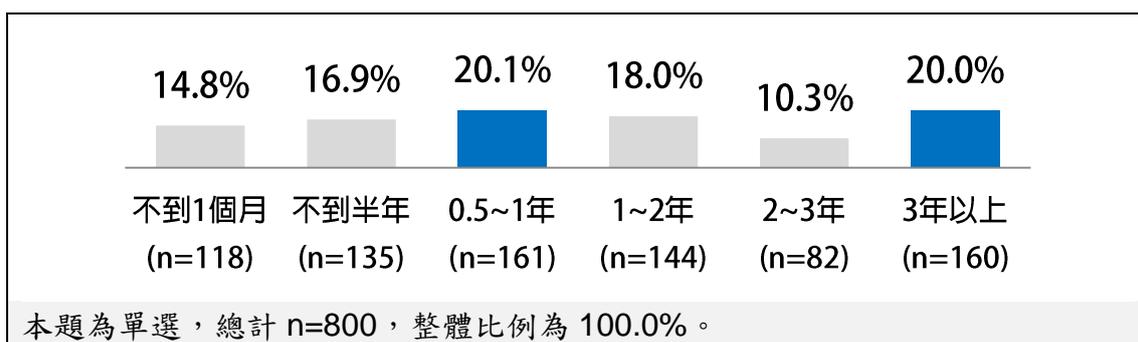


圖 79【南港運動中心】：運動時間之頻次分析

<sup>26</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3,000 元以上」以 3000 元計算。

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往南港運動中心運動的原因上，以「離家近」(62.9%)所佔比例較高，其次原因則為「價格便宜」(26.3%)、「設施品質佳」(21.3%)及「離辦公室近」(19.0%)。

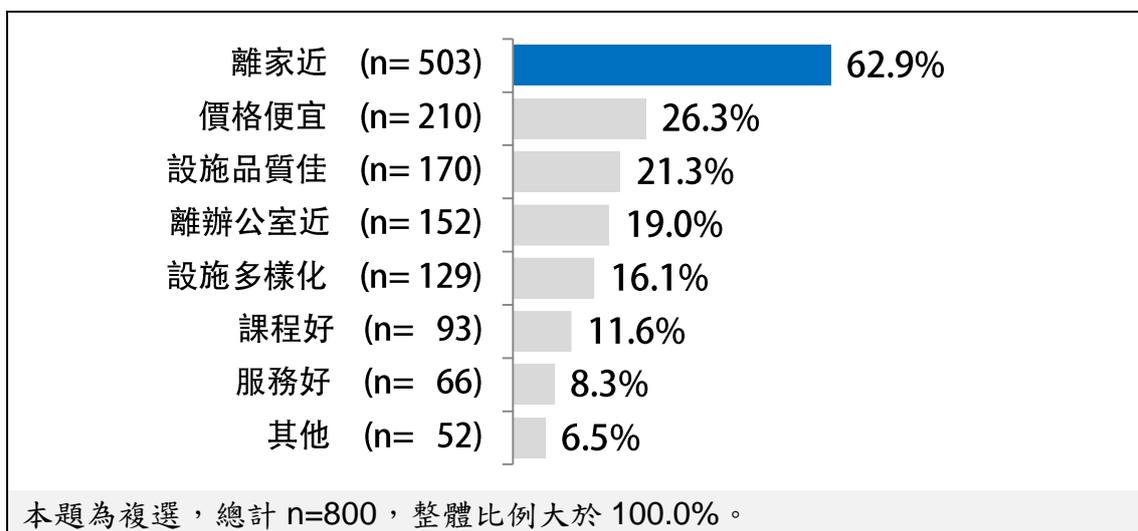


圖 80【南港運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者「南港運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者認為「南港運動中心」表現較好的比例約為 32.3%，而認為「其他運動場館」表現較好的比例為 7.9%，而認為兩者感受上「差不多」的比例則為 35.8%。

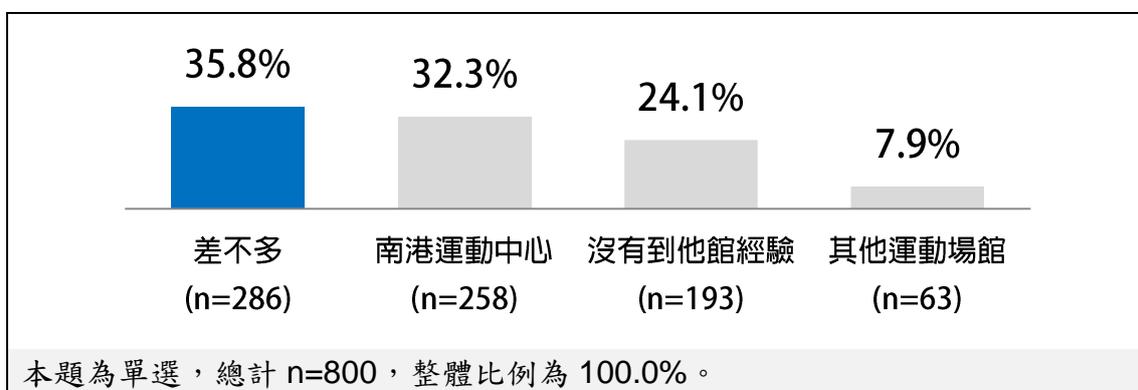


圖 81【南港運動中心】：感受比較之頻次分析

### (三)、受訪者滿意度分析

在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「滿意度比例及平均數」及「使用者反應之意見」。

#### 1、滿意度比例及平均數

南港運動中心受訪者的總平均分數為 3.14 分，其中分數較高的項目為「內部設備與環境的安全性」(3.24 分)、「服務態度」(3.24 分)、  
「環境的清潔度」(3.20 分)及「標示逃生設施或設備的明確度」(3.20 分)；而分數較低的項目為「健康講座及相關課程資訊」(3.09 分)、「優惠活動的吸引力」(2.99 分)及「設施或設備故障維修速度」(2.98 分)。

表42. 【南港運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.22)	800	3.21	97.6%	2.4%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	800	80.25			
總平均(Q2.1~Q2.21)	800	3.14	94.6%	5.4%	
總分(轉成百分制)	800	78.52			
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	800	3.17	97.0%	3.0%
	Q2.2 環境的清潔度	800	3.20	95.4%	4.6%
	Q2.3 空氣品質	800	3.10	90.6%	9.4%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	800	3.12	92.0%	8.0%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	800	3.13	92.3%	7.8%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	800	3.14	92.0%	8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	800	3.16	92.9%	7.1%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	800	3.20	96.9%	3.1%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	800	3.19	96.4%	3.6%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	800	3.24	98.3%	1.8%
專業知識	Q2.11 其他設施設備的數量	720	3.10	91.4%	8.6%
	Q2.12 特殊需求處理速度	449	3.09	98.2%	1.8%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	520	2.98	90.2%	9.8%
服務態度	Q2.14 教練的專業能力	501	3.19	98.4%	1.6%
	Q2.15 服務態度	800	3.24	96.0%	4.0%
課程規劃	Q2.16 服務主動性	800	3.15	93.0%	7.0%
	Q2.17 運動課程滿意度	511	3.19	98.6%	1.4%
價格促銷	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	441	3.09	98.4%	1.6%
	Q2.19 購票及付款程序的便利性	559	3.18	96.8%	3.2%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	800	2.99	85.0%	15.0%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	452	3.13	97.3%	2.7%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析

在南港運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<b>整體滿意度 (Q2.22)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(80.25分)的整體滿意度低於「106年」(81.50分)，差異幅度為-1.5%。</li> </ul>	
<b>總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.14分)的總平均低於「106年」(3.19分)，差異幅度為-1.6%。</li> <li>總分：「107年」(78.52分)的總分低於「106年」(78.70分)，差異幅度為-1.5%。</li> </ul>	
<b>環境設備</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「空氣品質」(-2.8%)及「運動器材或設備的品質維護」(-1.9%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>專業知識</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「設施或設備故障維修速度」(-3.2%)及「教練專業能力」(-2.7%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>服務態度</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「服務主動性」(-2.2%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>課程規劃與資訊</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「健康講座及相關課程資訊」(-2.8%)及「運動課程滿意度」(-2.7%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>價格與促銷</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「優惠活動的吸引力」(-1.3%)。
	<b>漲幅</b>	無

表43. 【南港運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		106年	107年	差異幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.26	3.21	-1.5%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		81.50	80.25	-1.5%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.19	3.14	-1.6%
總分(轉成百分制)		78.70	78.52	-1.5%
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.22	3.17	-1.6%
	Q2.2 環境的清潔度	3.26	3.20	-1.8%
	Q2.3 空氣品質	3.19	3.10	-2.8%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.16	3.12	-1.3%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.08	3.13	1.6%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.18	3.14	-1.3%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.22	3.16	-1.9%
	Q2.8 標示逃生設施或設備明確度	3.26	3.20	-1.8%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.20	3.19	-0.3%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.26	3.24	-0.6%
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.12	3.10	-0.6%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.13	3.09	-1.3%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.08	2.98	-3.2%
	Q2.14 教練的專業能力	3.28	3.19	-2.7%
服務態度	Q2.15 服務態度	3.29	3.24	-1.5%
	Q2.16 服務主動性	3.22	3.15	-2.2%
課程規劃資訊	Q2.17 運動課程滿意度	3.28	3.19	-2.7%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	3.18	3.09	-2.8%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.21	3.18	-0.9%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.03	2.99	-1.3%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3.14	3.13	-0.3%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107\text{年}-106\text{年})}{106\text{年}} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在南港運動中心使用上，有說明需要改進的意見者共有 138 筆，並研究依照類別整理於下表。

表44. 【南港運動中心】：需要改進之處

環境設備	<p><b>【健身房】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 器材設備種類、數量太少，建議增加。(7名)</li><li>• 健身房空間太小。(2名)</li><li>• 器材設備欠缺保養及維修。(3名)</li><li>• 空氣不流通，容易有異味。(2名)</li><li>• 淋浴間設備故障需修繕。</li><li>• 女生浴室太少、空間太小。</li></ul> <p><b>【游泳池】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 游泳池及室內空氣品質不佳、悶熱。(2名)</li><li>• 游泳池水質欠佳。</li><li>• 游泳池熱水池不夠熱。</li><li>• 更衣間清潔有待加強。</li><li>• 救生人員態度欠佳。</li></ul> <p><b>【場地】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 羽球場燈光欠佳。(7名)</li><li>• 桌球場燈光不足。</li><li>• 球場價格太貴、場地租借不易。</li></ul> <p><b>【教室】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 教室清潔度有待加強。(2名)</li><li>• 瑜珈墊清潔有待加強</li><li>• 電風扇報修多次才願意換修。</li><li>• 教室空氣品質不佳。</li></ul> <p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 廁所清潔度有待加強。(6名)</li><li>• 廁所、浴更衣數量不足。(4名)</li><li>• 浴室及廁所通風不佳。</li><li>• 建議增設育嬰室。</li></ul>
------	---

環境設備	<p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 電梯太慢。(6名)</li> <li>• 飲水機沒有冰水，容易缺水。(4名)</li> <li>• 設備維護時間稍久。(4名)</li> <li>• 飲水機老舊，水質有問題。(3名)</li> <li>• 希望飲水機可更換為 RO 飲水機。(2名)</li> <li>• 飲水機數量不足。(2名)</li> <li>• 飲水機清潔度有待加強。</li> <li>• 希望增加兒童遊戲室設備。</li> </ul>
服務態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 櫃台服務人員態度欠佳。(3名)</li> </ul>
課程規劃資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議課程能夠分等級，使民眾選擇適合自己的課程。</li> <li>• 老師會遲到請假，讓學員代課。</li> </ul>
價格促銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優惠活動太少。(7名)</li> <li>• 未能推廣優惠活動，多數人不清楚。(6名)</li> <li>• 優惠活動吸引力不足。</li> <li>• 付款等待時間過久。</li> <li>• 租借費用過高。</li> <li>• 希望增加下午公益時段。</li> </ul>
整體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用人數太多。</li> <li>• 空調設備太差。</li> <li>• 空氣不流通、悶熱。</li> <li>• 休息空間座椅不足。</li> </ul>

## 十、北投運動中心調查分析

針對北投運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查果顯示，北投運動中心的受訪者中，性別以「男性」(60.0%)的比例較高；年齡以「20~29歲」(38.4%)及「30~39歲」(24.3%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(64.4%)為主。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「一般職員」(31.3%)為主；居住地區則以「北投區」(76.1%)的比例較高。

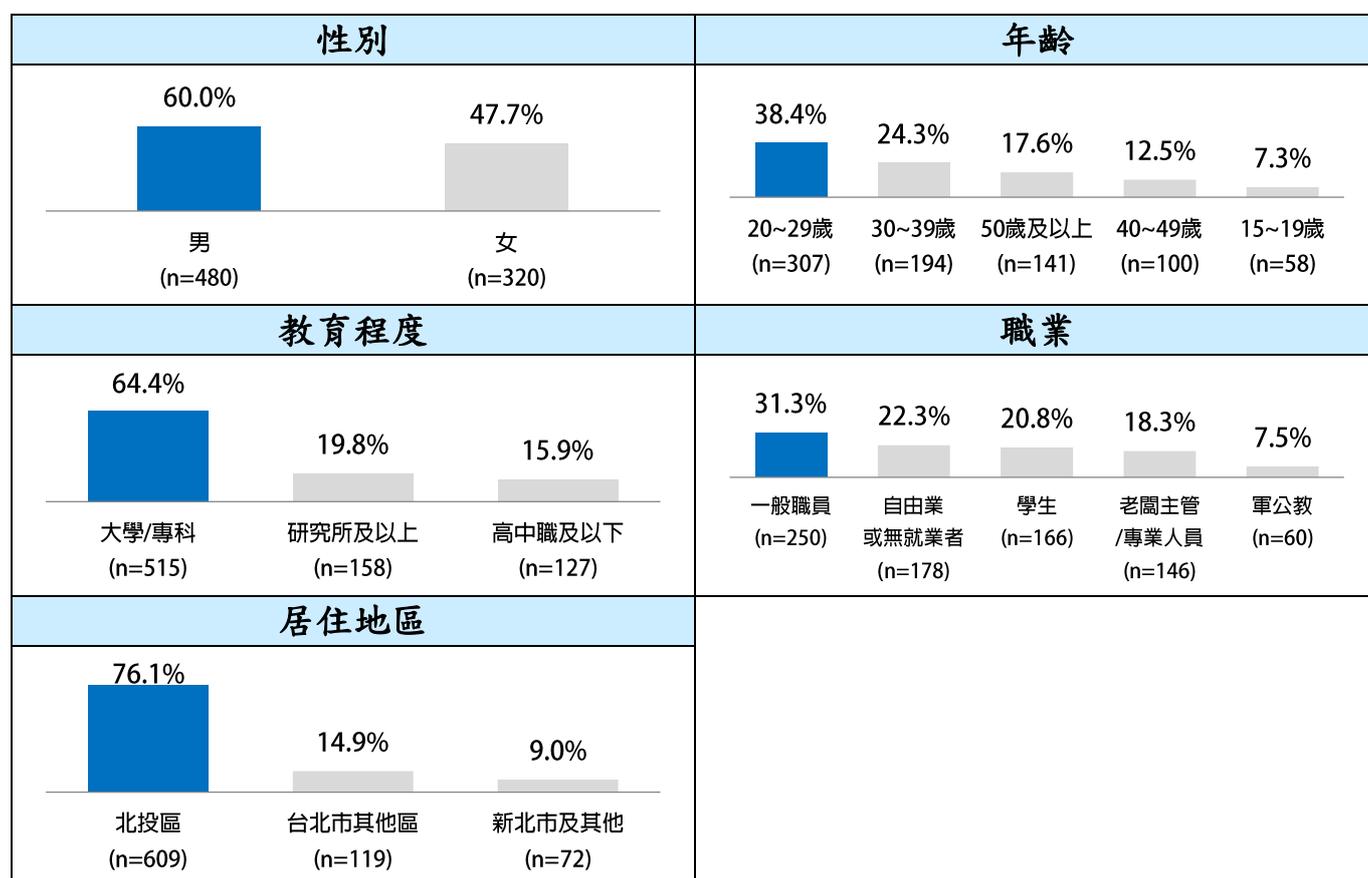


圖 82【北投運動中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性分析上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往北投運動中心之次數，以「1週2~3次」(32.6%)所佔比例較高，其次則為「1週1次」(25.0%)。

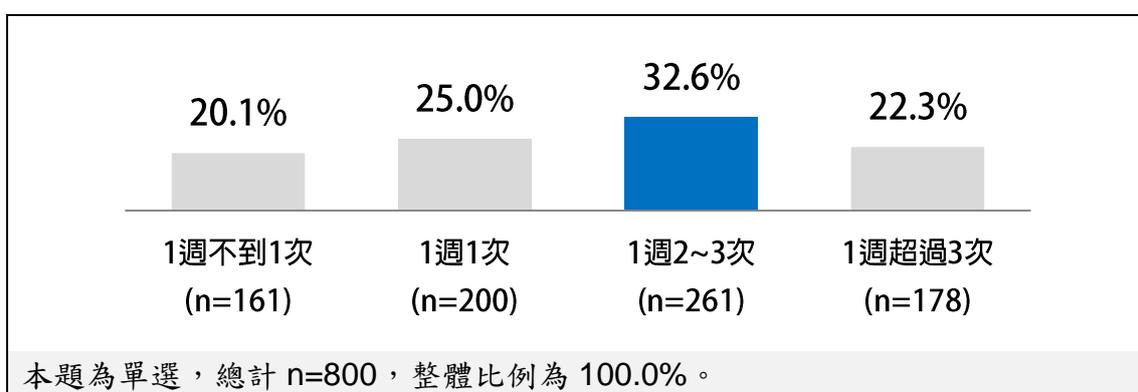


圖 83【北投運動中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往北投運動中心的日期以「星期六」(44.6%)及「星期三」(42.3%)比例較高，其次則為「星期四」(33.0%)、「星期二」(32.5%)及「星期五」(31.1%)。

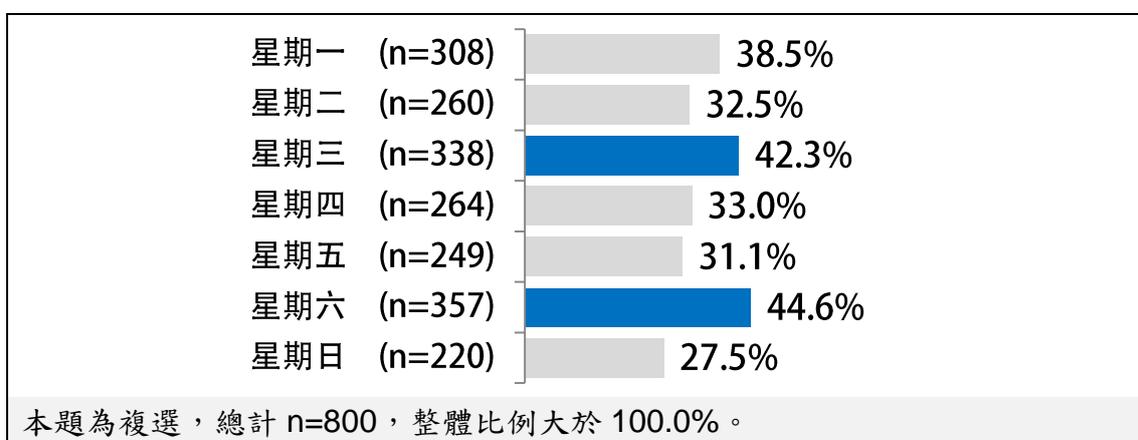


圖 84【北投運動中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往北投運動中心的時段上，以「14:00~15:59」(32.1%)、的比例較高，其次則依序為「16:00~17:59」(23.4%)、「18:00~19:59」(23.3%)及「10:00~11:59」(22.3%)。

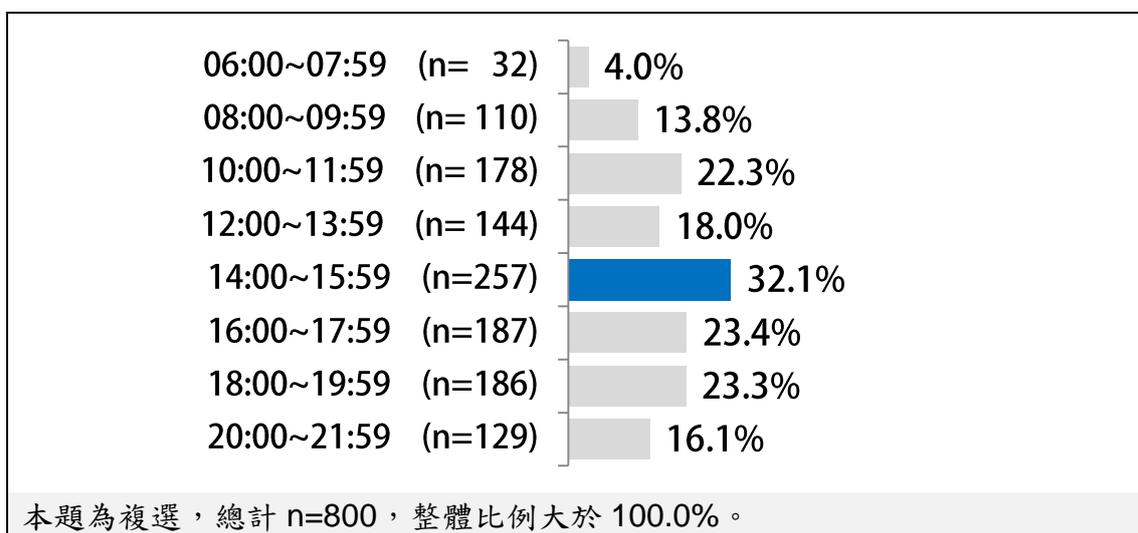


圖 85【北投運動中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往北投運動中心所使用的設施中，以「健身房」(43.6%)所佔比例較高，其次則為「游泳」(38.4%)及「羽球」(13.3%)。

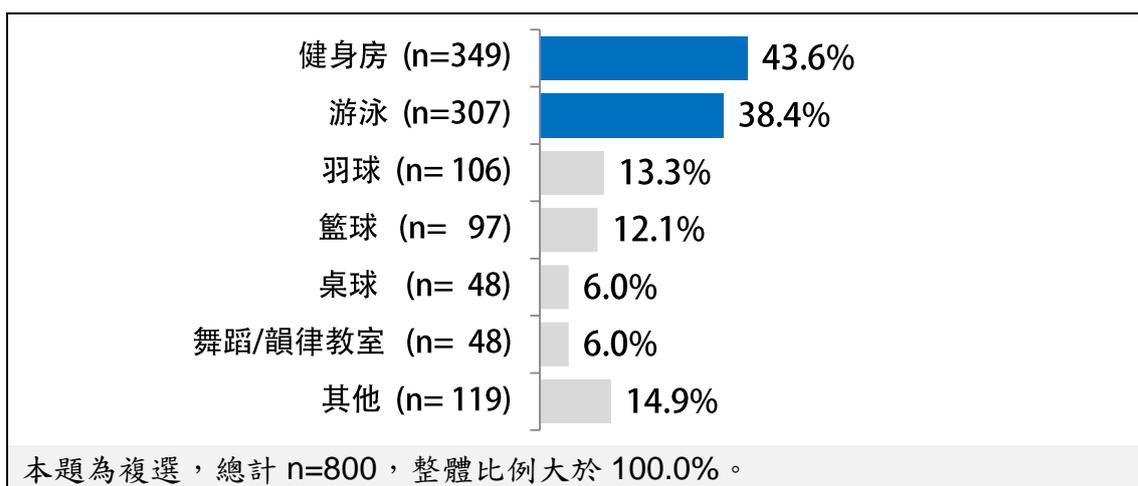


圖 86【北投運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>27</sup>

<sup>27</sup> 其他包括撞球、壁球、直排輪、武術/柔道、棋藝閱覽室、飛輪教室、攀岩/抱石場、兒童遊戲室、TRX、足球、排球、跑步、網球、參加活動。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(40.3%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為 **645.1 元**。<sup>28</sup>

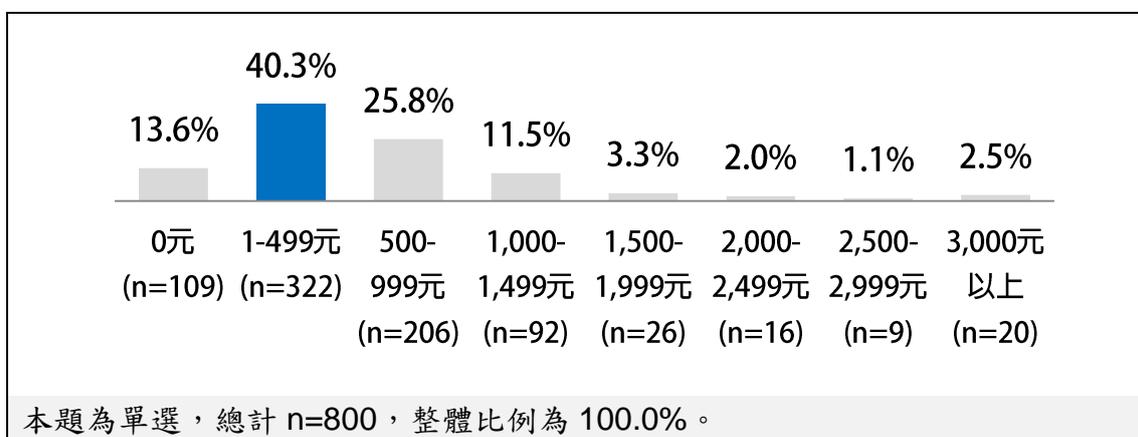


圖 87【北投運動中心】：花費金額之頻次分析

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來北投運動中心運動的時間有多久了？以「3 年(含)以上」(23.6%)及「1 年(含)至不到 2 年」(20.0%)所佔比例較高，其次則為「不到 1 個月」(16.5%)、「半年(含)至不到 1 年」(15.9%)及「1 個月(含)至不到半年」(13.6%)。

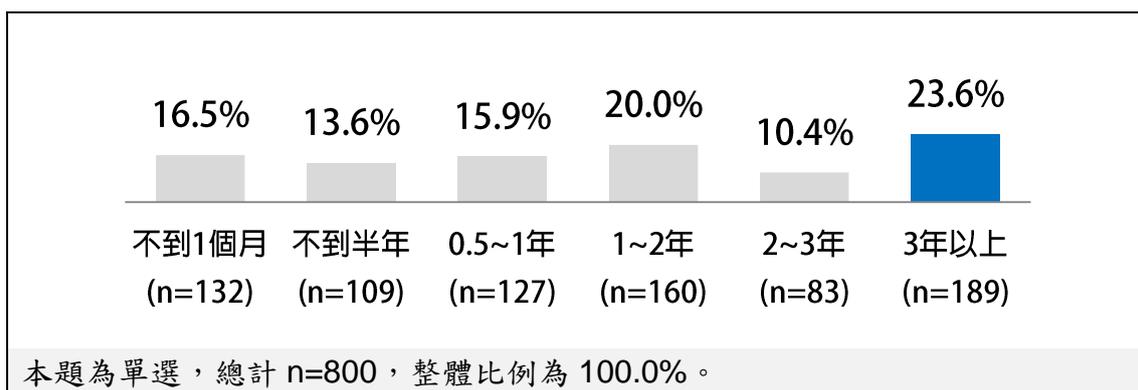


圖 88【北投運動中心】：運動時間之頻次分析

<sup>28</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3000 元以上」以 3,001 元計算。

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往北投運動中心運動的原因上，以「離家近」(79.3%)所佔比例較高，其次原因則為「价格便宜」(23.3%)、「設施品質佳」(14.6%)及「設施多樣化」(11.6%)。

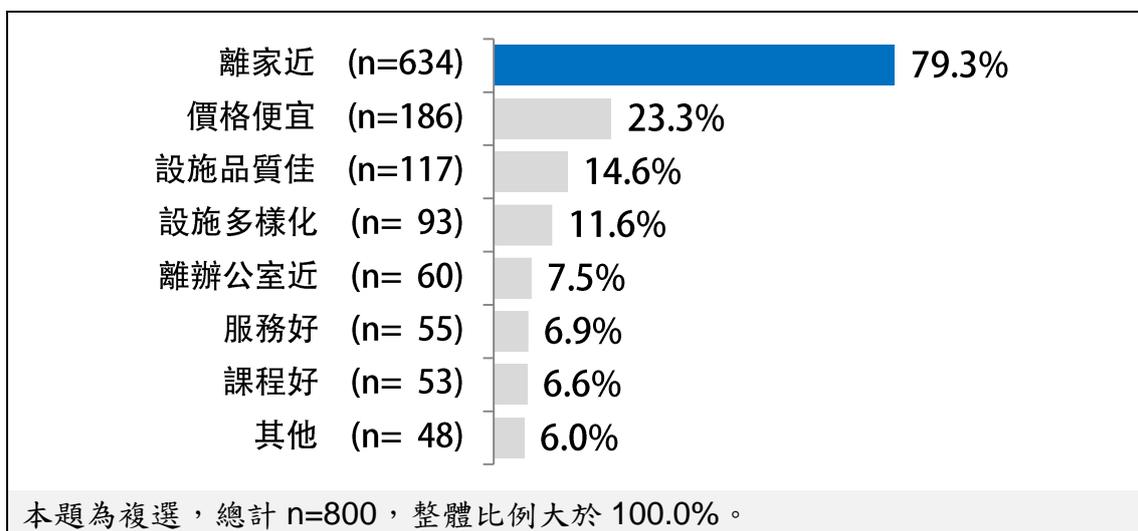


圖 89【北投運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者「北投運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者認為「北投運動中心」表現較好的比例約為 26.0%，而認為「其他運動場館」表現較好的比例為 15.5%，而認為兩者感受上「差不多」的比例則為 38.8%。

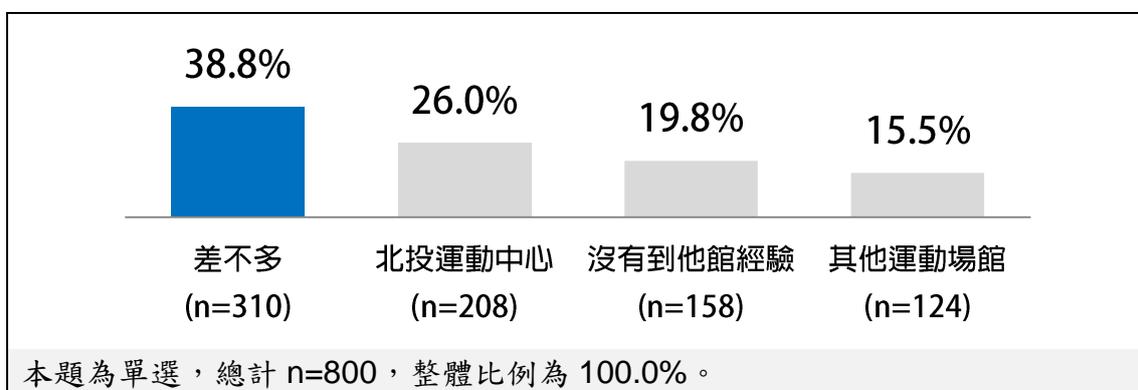


圖 90【北投運動中心】：感受比較之頻次分析

### (三)、受訪者滿意度分析

在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「滿意度比例及平均數」、「滿意度之歷年比較分析」及「使用者反應之意見」。

#### 1、滿意度比例及平均數

北投運動中心受訪者的總平均分數為 3.13 分，其中分數較高的項目為「教練的專業能力」(3.33 分)、「服務態度」(3.23 分)及「運動課程滿意度」(3.22 分)；而分數較低的項目為「公共休憩空間座椅安排」(2.98 分)、「設施或設備故障維修速度」(2.98 分)及「優惠活動的吸引力」(2.94 分)。

表45. 【北投運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.22)	800	3.18	97.4%	2.6%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	800	79.50			
總平均(Q2.1~Q2.21)	800	3.13	92.2%	7.8%	
總分(轉成百分制)	800	78.31			
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	800	3.11	94.3%	5.8%
	Q2.2 環境的清潔度	800	3.17	96.1%	3.9%
	Q2.3 空氣品質	800	3.11	91.9%	8.1%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	800	2.98	83.9%	16.1%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	800	3.09	91.3%	8.8%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	800	3.20	95.1%	4.9%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	800	3.05	86.8%	13.3%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	800	3.19	96.6%	3.4%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	800	3.15	94.3%	5.8%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	800	3.18	96.6%	3.4%
	Q2.11 其他設施設備的數量	650	3.11	90.5%	9.5%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	220	3.18	97.3%	2.7%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	310	2.98	82.6%	17.4%
	Q2.14 教練的專業能力	292	3.33	96.6%	3.4%
服務態度	Q2.15 服務態度	800	3.23	95.5%	4.5%
	Q2.16 服務主動性	800	3.15	91.8%	8.3%
課程規劃	Q2.17 運動課程滿意度	267	3.22	94.0%	6.0%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	195	3.17	93.8%	6.2%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	401	3.15	94.5%	5.5%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	800	2.94	82.1%	17.9%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	284	3.14	91.5%	8.5%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析

在北投運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<b>整體滿意度 (Q2.22)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(79.50分)的整體滿意度大於「106年」(78.25分)，差異幅度為+1.6%。</li> </ul>	
<b>總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.13分)的總平均低於「106年」(3.14分)，差異幅度為-0.3%。</li> <li>總分：「107年」(78.31分)的總分低於「106年」(78.40分)，差異幅度為-0.1%。</li> </ul>	
<b>環境設備</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「運動器材或設備的品質維護」(-1.9%)及「大樓內景觀布置」(-1.3%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「公共廁所的清潔度」(+1.9%)及「其他設施設備數量」(+0.3%)。
<b>專業知識</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「設施或設備故障維修速度」(-1.7%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「教練的專業能力」(+2.8%)及「特殊需求處理速度」(+1.3%)。
<b>服務態度</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「服務主動性」(-1.3%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>課程規劃與資訊</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「健康講座及相關課程資訊」(+1.6%)及「運動課程滿意度」(+1.6%)。
<b>價格與促銷</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「購票及付款程序的便利性」(-1.9%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目「場地租借流程的便利性」(+0.3%)。

表46. 【北投運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	106年	107年	差異幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.23	3.13	3.13	3.18	+1.6%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		80.75	78.25	78.25	79.50	+1.6%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.21	3.12	3.14	3.13	-0.3%
總分(轉成百分制)		80.34	77.87	78.40	78.31	-0.1%
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.23	3.09	3.15	3.11	-1.3%
	Q2.2 環境的清潔度	3.21	3.17	3.18	3.17	-0.3%
	Q2.3 空氣品質	3.15	3.14	3.11	3.11	0.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.17	3.02	3.01	2.98	-1.0%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.18	3.09	3.10	3.09	-0.3%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.27	3.16	3.14	3.20	+1.9%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.26	3.09	3.11	3.05	-1.9%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.27	3.16	3.19	3.19	0.0%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.18	3.14	3.16	3.15	-0.3%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.28	3.13	3.18	3.18	0.0%
	Q2.11 其他設施設備的數量	2.99	3.04	3.10	3.11	+0.3%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.18	3.06	3.14	3.18	+1.3%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.22	3.03	3.03	2.98	-1.7%
	Q2.14 教練的專業能力	3.36	3.19	3.24	3.33	+2.8%
服務態度	Q2.15 服務態度	3.32	3.19	3.24	3.23	-0.3%
	Q2.16 服務主動性	3.29	3.15	3.19	3.15	-1.3%
課程規劃資訊	Q2.17 運動課程滿意度	3.11	3.16	3.17	3.22	+1.6%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	--	3.15	3.12	3.17	+1.6%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.24	3.15	3.21	3.15	-1.9%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.31	3.03	2.98	2.94	-1.3%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3.05	3.10	3.13	3.14	+0.3%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107年-106年)}{106年} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在北投運動中心使用上，有說明需要改進的意見者共有 351 筆，並研究依照類別整理於下表。

表47. 【北投運動中心】：需要改進之處

環境 設備	<b>【健身房】</b>
	• 器材設備欠缺保養及維修。(19名)
	• 器材設備種類、數量太少，建議增加。(8名)
	• 健身房空間太小。(6名)
	• 空氣不流通，冷氣不涼較悶熱。(4名)
	• 尖峰時間使用人數太多。(5名)
	• 希望健身房多增加月票制。
	• 建議服務人員應多注意使用者使用正確性。
	<b>【游泳池】</b>
	• Spa區設施需定期維修。(4名)
	• 浴室清潔度有待加強。(4名)
	• 游泳池水質欠佳，人多時需注意。(3名)
	• 游泳池及室內空氣品質不佳。(3名)
• 希望增加泳池月票。(2名)	
• 救生人員警覺性需提高。(2名)	
• 希望提供小朋友使用的泳圈。	
• 游泳池課程人數過多，會影響其他使用者。	
<b>【場地】</b>	
• 希望降低室內球場租借金額。(14名)	
• 羽球場燈光較不平均。(6名)	
• 籃球場地較不平整，地板較滑。(4名)	
• 羽球場地較為老舊、髒亂。(2名)	
• 遊戲室清潔有待加強。	
<b>【教室】</b>	
• 教室空氣不流通。	
• 特定教室動線不佳。	
• 韻律教室場地較髒。	

環境設備	<p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 廁所清潔度有待加強。(8名)</li> <li>• 廁所需定期補充衛生紙。(2名)</li> <li>• 淋浴間空間狹小。</li> </ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議增加公共座椅。(27名)</li> <li>• 安全設備及逃生設備需清楚標示。(2名)</li> <li>• 建議增加室內明亮度</li> </ul>
服務態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 櫃台服務人員態度欠佳。(29名)</li> <li>• 服務人員專業度需提升。(5名)</li> <li>• 服務人員主動性需提升。(5名)</li> <li>• 櫃台服務人員急於推銷月票。</li> </ul>
課程規劃資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議課程再多開一些、種類多變化。(5名)</li> <li>• 建議加開免費教學體驗課程。</li> </ul>
價格促銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優惠太少。(39名)</li> <li>• 場地租借費用太高。(13名)</li> <li>• 優惠吸引力不足。(7名)</li> <li>• 優惠後價格過高。(5名)</li> <li>• 希望增加老人優惠。(3名)</li> <li>• 季、月票購買方式不便利，需要至里長辦公室購買，較麻煩。(2名)</li> </ul>
整體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設備老舊。(17名)</li> <li>• 設備維修時間過久。(14名)</li> <li>• 飲水機過少。(11名)</li> <li>• 建議增設提款機。(2名)</li> <li>• 場館清潔有待加強。</li> </ul>

## 十一、 萬華運動中心調查分析

針對萬華運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查果顯示，萬華運動中心的受訪者中，性別以「男性」(52.6%)的比例較高；年齡以「20~29歲」(41.3%)及「30~39歲」(25.9%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(64.0%)為主。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「一般職員」(33.3%)為主；居住地區以「萬華區」(43.5%)為主。

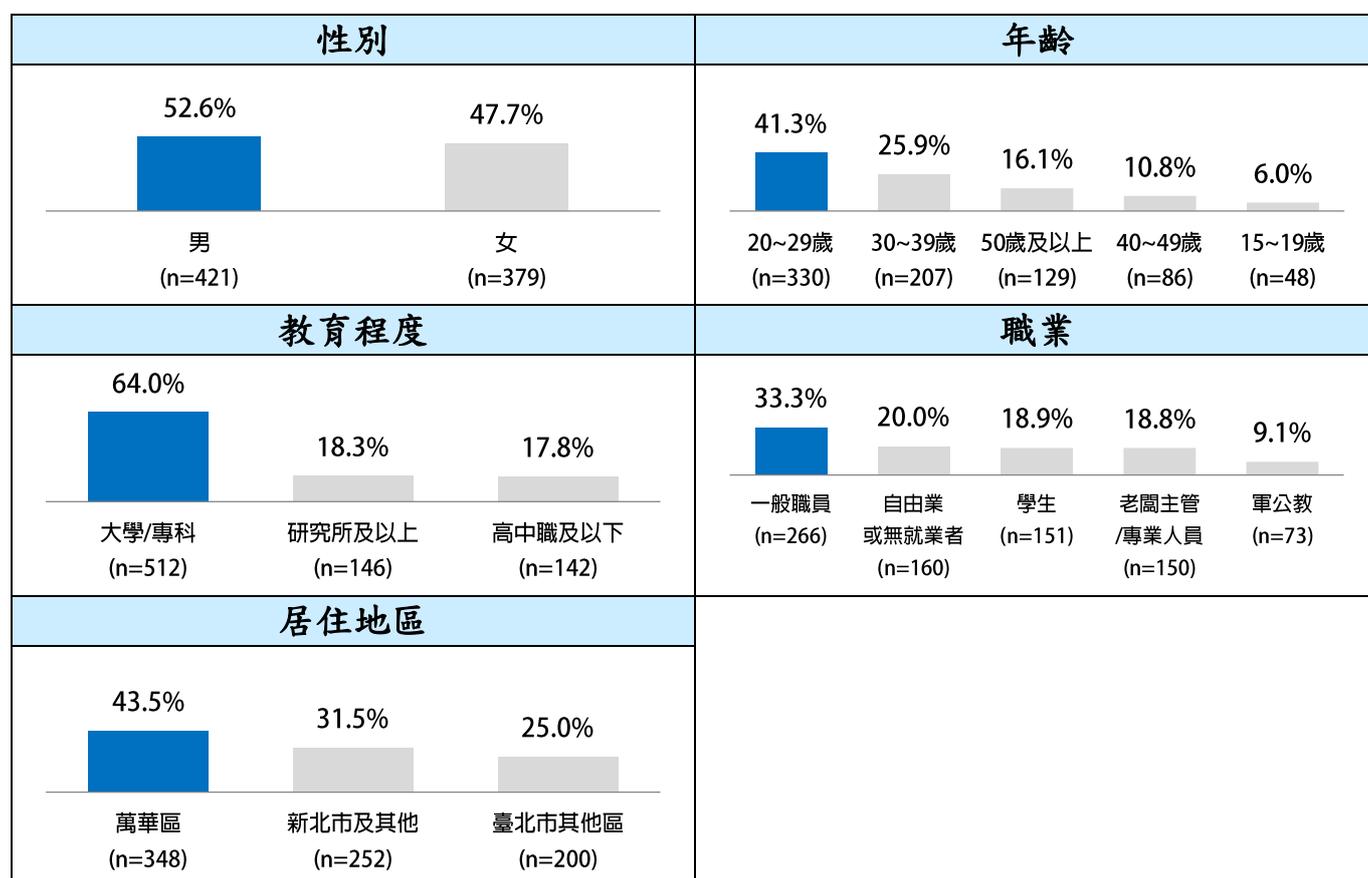


圖 91 【萬華運動中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性分析上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往萬華運動中心之次數，以「1週2~3次」(34.3%)所佔比例較高，其次則為「1週1次」(26.0%)及「1週超過3次」(23.1%)。

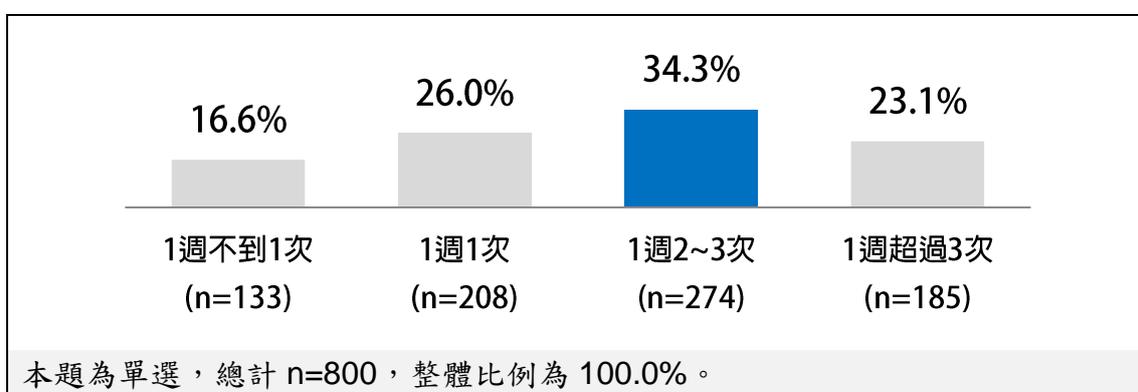


圖 92【萬華運動中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往萬華運動中心的日期以「星期六」(50.4%)的比例較高。

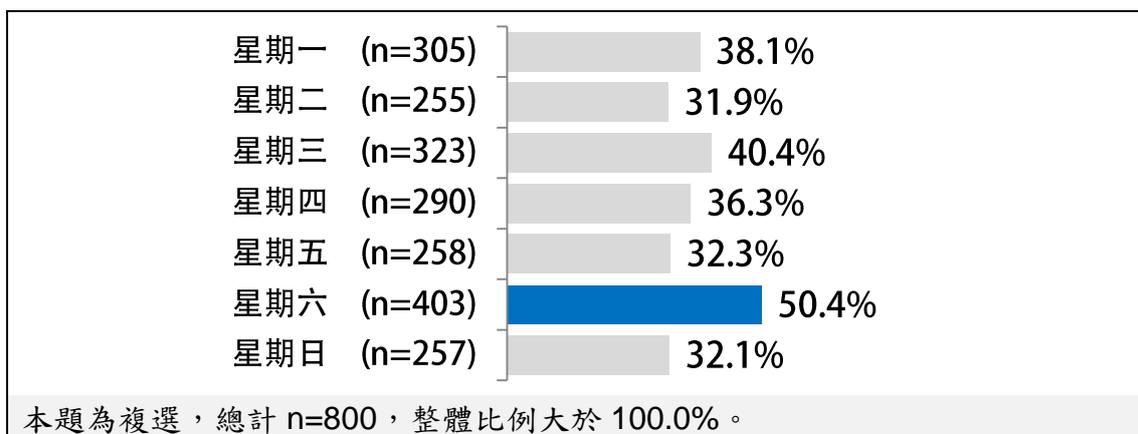


圖 93【萬華運動中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往萬華運動中心的時段上，以「14:00~15:59」(32.3%)的比例較高，其次則依序為「16:00~17:59」(25.8%)及「18:00~19:59」(23.6%)。

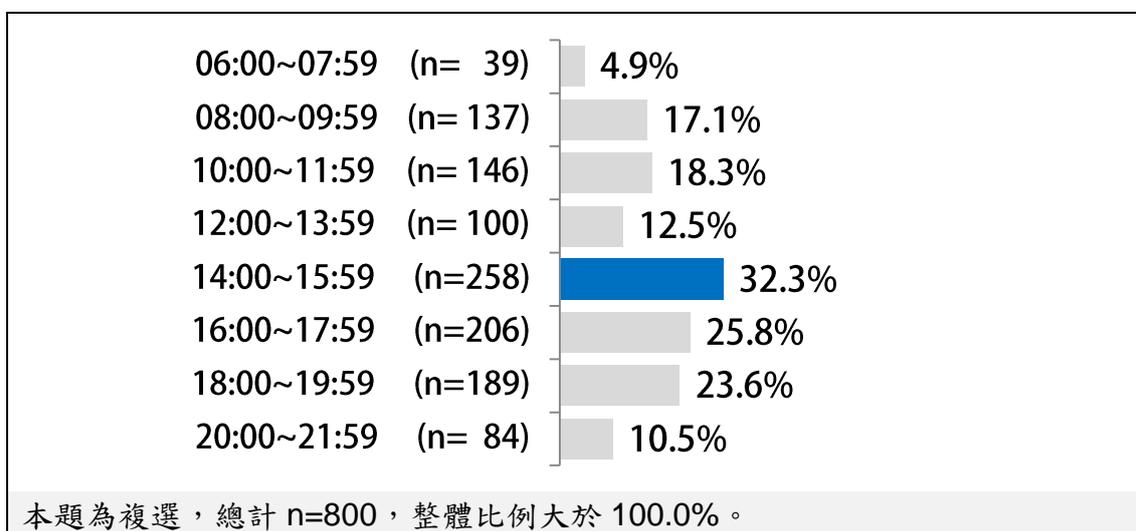


圖 94【萬華運動中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往萬華運動中心所使用的設施中，以「健身房」(52.6%)所佔比例較高，其次則為「游泳」(46.4%)及「羽球」(10.7%)。

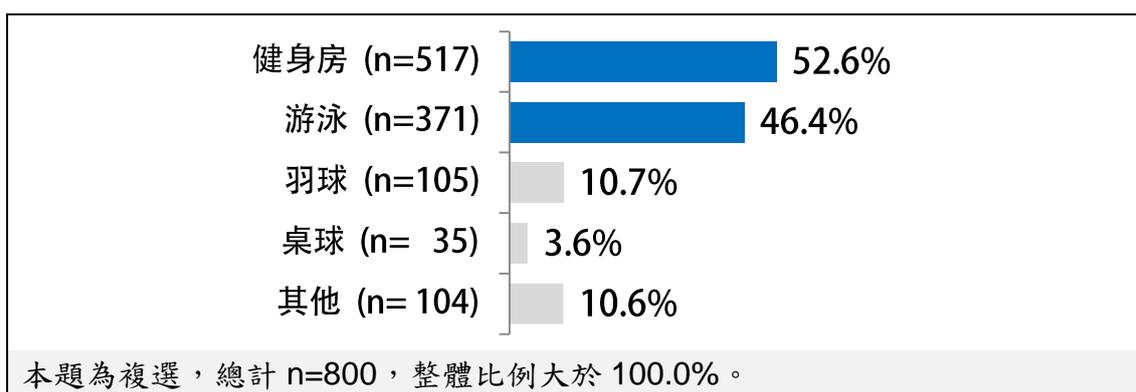


圖 95【萬華運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>29</sup>

<sup>29</sup> 其他包括籃球、高爾夫、武術/柔道、棋藝閱覽室、飛輪教室、攀岩/抱石場、兒童遊戲室、瑜珈、TRX、足球、網球。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499元」(43.9%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為**604.8元**。<sup>30</sup>

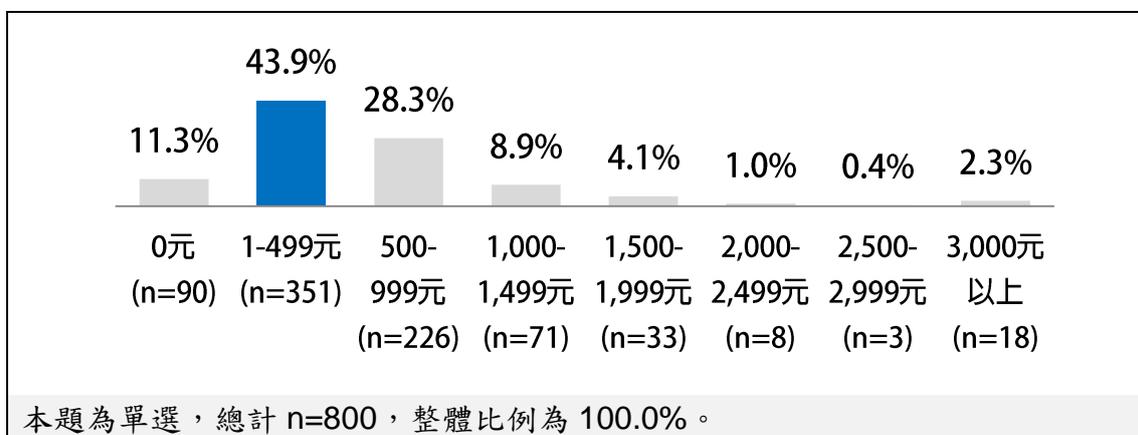


圖 96【萬華運動中心】：花費金額之頻次分析

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來萬華運動中心運動的時間有多久了？以「半年(含)至不到1年」(20.5%)及「3年(含)以上」(19.0%)所佔比例較高，其次則為「不到1個月」(17.8%)、「1年(含)至不到2年」(17.4%)及「1個月(含)至不到半年」(17.3%)。

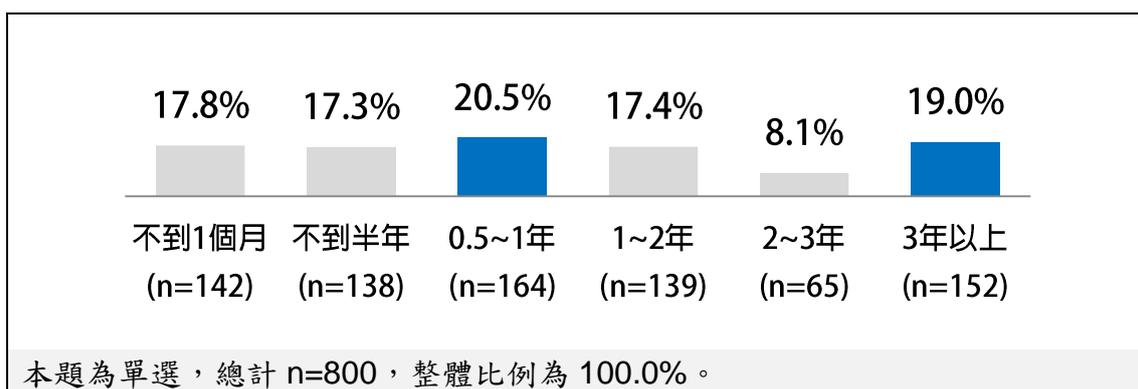


圖 97【萬華運動中心】：運動時間之頻次分析

<sup>30</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0元」以0元計算；「3000元以上」以3,000元計算。

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往萬華運動中心運動的原因上，以「離家近」(58.8%)所佔比例較高，其次原因則為「設施品質佳」(26.0%)、「價格便宜」(25.4%)及「設施多樣化」(22.1%)。

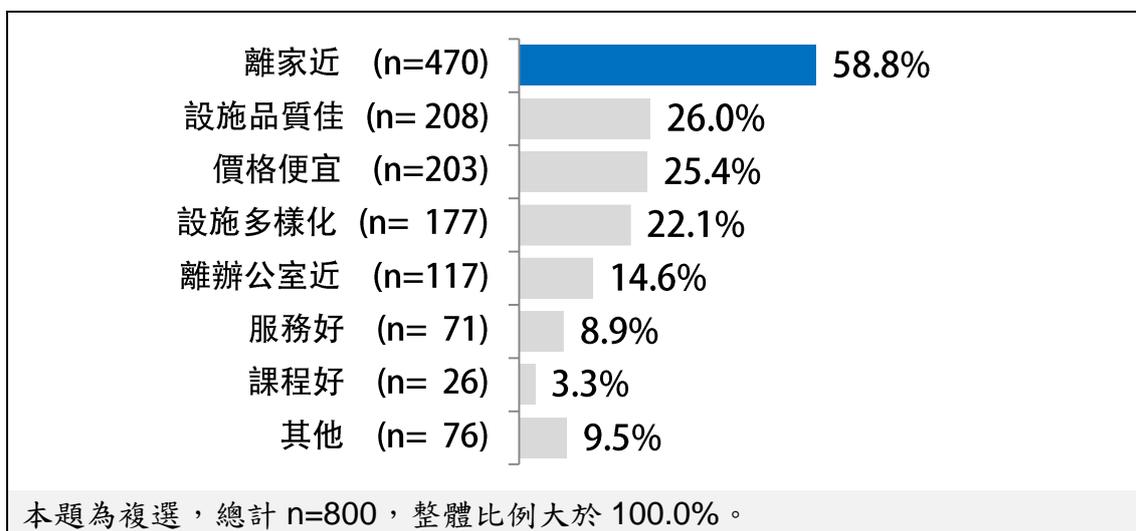


圖 98【萬華運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者「萬華運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者認為「萬華運動中心」表現較好的比例約為 37.9%，而認為「其他運動場館」表現較好的比例為 7.1%，而認為兩者感受上「差不多」的比例則為 40.1%。

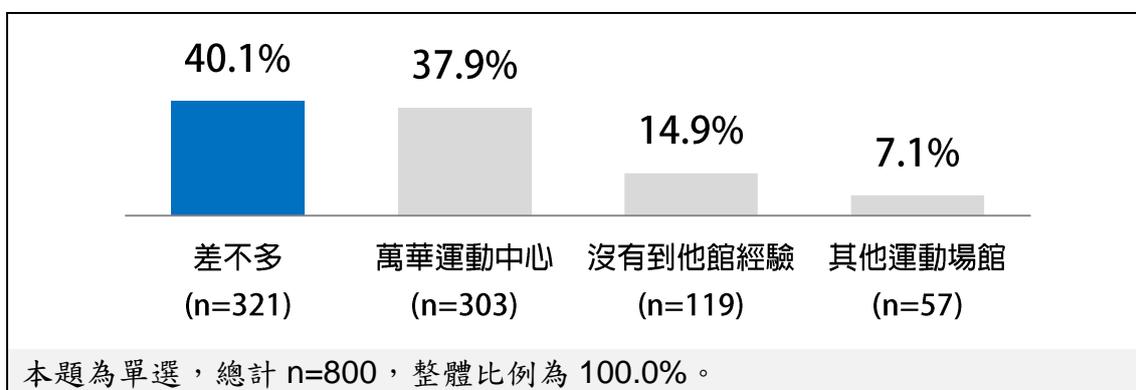


圖 99【萬華運動中心】：感受比較之頻次分析

### (三)、受訪者滿意度分析

在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「滿意度比例及平均數」、「滿意度之歷年比較分析」及「使用者反應之意見」。

#### 1、滿意度比例及平均數

萬華運動中心受訪者的總平均分數為 3.22 分，其中分數較高的項目為「服務態度」(3.34 分)、「內部設備與環境的安全性」(3.32 分)及「環境的清潔度」(3.31 分)；而分數較低的項目為「優惠活動的吸引力」(3.03 分)及「設施或設備故障維修速度」(2.99 分)。

表48. 【萬華運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.22)	800	3.28	97.9%	2.1%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	800	82.00			
總平均(Q2.1~Q2.21)	800	3.22	94.5%	5.5%	
總分(轉成百分制)	800	80.42			
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	800	3.23	97.8%	2.3%
	Q2.2 環境的清潔度	800	3.31	97.1%	2.9%
	Q2.3 空氣品質	800	3.25	96.0%	4.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	800	3.07	87.4%	12.6%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	800	3.18	94.0%	6.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	800	3.22	92.4%	7.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	800	3.24	94.3%	5.8%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	800	3.27	98.3%	1.8%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	800	3.26	97.3%	2.8%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	800	3.32	98.6%	1.4%
	Q2.11 其他設施設備的數量	688	3.15	90.6%	9.4%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	196	3.20	96.9%	3.1%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	296	2.99	84.1%	15.9%
	Q2.14 教練的專業能力	275	3.26	94.2%	5.8%
服務態度	Q2.15 服務態度	800	3.34	97.4%	2.6%
	Q2.16 服務主動性	800	3.27	95.8%	4.3%
課程規劃	Q2.17 運動課程滿意度	232	3.29	97.8%	2.2%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	167	3.22	95.8%	4.2%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	381	3.25	94.5%	5.5%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	800	3.03	87.9%	12.1%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	213	3.26	96.2%	3.8%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析

在萬華運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

整體滿意度 (Q2.22)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(82.00分)的整體滿意度高於「106年」(79.50分)，差異幅度為+3.1%。</li> </ul>	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.22分)的總平均高於「106年」(3.15分)，差異幅度為+2.2%。</li> <li>總分：「107年」(80.42分)的總分高於「106年」(78.78分)，差異幅度為+2.1%。</li> </ul>	
環境設備	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「公共休憩空間座椅安排」(+6.2%)、「空氣品質」(+3.2%)及「各類設施動線規畫安排」(+3.2%)。
專業知識	跌幅	滿意度跌幅較多的項目為及「設施或設備故障維修速度」(-2.9%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「特殊需求處理速度」(+1.9%)及「教練的專業能力」(+0.6%)。
服務態度	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「服務態度」(+1.2%)及「服務主動性」(+1.2%)。
課程規劃與資訊	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動課程滿意度」(+3.5%)及「健康講座及相關課程資訊」(+2.5%)。
價格與促銷	跌幅	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的便利性」(+5.2%)、「優惠活動的吸引力」(+3.1%)、「購票及付款程序的便利性」(+2.2%)。

表49. 【萬華運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	106年	107年	差異 幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.43	3.13	3.18	3.28	+3.1%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		85.75	78.25	79.50	82.00	+3.1%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.33	3.08	3.15	3.22	+2.2%
總分(轉成百分制)		83.21	76.88	78.78	80.42	+2.1%
環境 設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.36	3.14	3.15	3.23	+2.5%
	Q2.2 環境的清潔度	3.37	3.16	3.24	3.31	+2.2%
	Q2.3 空氣品質	3.33	3.04	3.15	3.25	+3.2%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.28	3.03	2.89	3.07	+6.2%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.38	3.12	3.08	3.18	+3.2%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.32	3.10	3.20	3.22	+0.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.38	3.09	3.22	3.24	+0.6%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.41	3.21	3.21	3.27	+1.9%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.43	3.19	3.21	3.26	+1.6%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.44	3.20	3.24	3.32	+2.5%
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.15	3.13	3.08	3.15	+2.3%
專業 知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.39	3.15	3.14	3.20	+1.9%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.33	3.03	3.08	2.99	-2.9%
	Q2.14 教練的專業能力	3.52	3.21	3.24	3.26	+0.6%
服務 態度	Q2.15 服務態度	3.45	3.21	3.30	3.34	+1.2%
	Q2.16 服務主動性	3.41	3.14	3.23	3.27	+1.2%
課程 規劃 資訊	Q2.17 運動課程滿意度	2.97	3.23	3.18	3.29	+3.5%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	--	3.20	3.14	3.22	+2.5%
價格 促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.42	3.17	3.18	3.25	+2.2%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.40	3.05	2.94	3.03	+3.1%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	2.83	3.17	3.10	3.26	+5.2%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107年-106年)}{106年} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在萬華運動中心使用上，有說明需要改進的意見者共有 144 筆，並研究依照類別整理於下表。

表50. 【萬華運動中心】：需要改進之處

環境 設備	<p><b>【健身房】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 器材設備種類、數量太少，建議增加。(14名)</li><li>• 器材設備欠缺保養及維修。(7名)</li><li>• 器材設備老舊。(4名)</li><li>• 尖峰時間使用人數太多。(3名)</li><li>• 空氣不流通，容易有異味。(2名)</li><li>• 建議服務人員應多注意使用者使用正確性。(2名)</li><li>• 器材設備欠缺保養及維修。</li><li>• 器材數量無法平衡使用人數(如跑步機)</li></ul> <p><b>【游泳池】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 游泳池及室內空氣品質不佳。(3名)</li><li>• 水療設施維修速度過慢。(3名)</li><li>• 泳池旁地板濕滑。</li><li>• 希望提供泳帽及蛙鏡租借服務</li></ul> <p><b>【場地】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 羽球場地板太滑。(4名)</li><li>• 羽球場燈光昏過亮。(2名)</li><li>• 羽球場冷氣出風口位置設計不良，應改進。(2名)</li><li>• 羽球場租借時間希望彈性調整，不一定要整點開始。</li><li>• 羽球場預約希望開放至前天。</li></ul>
----------	---

環境設備	<p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 廁所清潔度有待加強。(6名)</li> <li>• 浴室清潔度有待加強(5名)</li> <li>• 廁所空間狹小更衣不便，建議增設更衣室。(5名)</li> <li>• 浴室及廁所通風不佳。(4名)</li> <li>• 浴室清潔度有待加強。(3名)</li> <li>• 浴室水溫冷忽熱。(3名)</li> <li>• 浴室肥皂的盒子壞掉沒修好。(3名)</li> <li>• 吹風機/插座太少。(2名)</li> <li>• 浴室蓮蓬頭水量過小。(2名)</li> <li>• 浴廁門口隱密性不足。</li> <li>• 浴室蓮蓬頭壞掉沒人修理。</li> <li>• 希望能免費使用吹風機。</li> <li>• 浴室增設座椅。</li> </ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議增加一樓的位子。(7名)</li> <li>• 更新飲水機設備。(6名)</li> <li>• 飲水機數量有些不足。(3名)</li> <li>• 加強飲水機設備清潔。(2名)</li> </ul>
服務態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 櫃台服務人員態度欠佳。(5名)</li> </ul>
課程規劃資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 網站上教練名單無定期更新。(1名)</li> </ul>
價格促銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優惠太少。(15名)</li> <li>• 刷卡結帳金額希望可以降低門檻。</li> </ul>
整體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 進場希望可以改用卡片較為方便並節省時間。(6名)</li> <li>• 兒童遊戲室可以增加較多的設施。(3名)</li> <li>• 免費停車。(3名)</li> <li>• 特殊需求處理(如扭傷)提供冰塊。</li> <li>• 增加閱讀室。</li> <li>• 增加免費置物櫃</li> </ul>

## 十二、 中正運動中心調查分析

針對中正運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 800 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查果顯示，中正運動中心的受訪者中，性別以「男性」(55.0%)的比例較高；年齡以「20~29歲」(37.6%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(59.3%)為主。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「學生」(25.0%)、「一般職員」(24.4%)為主；居住地區則皆以「臺北市其他區」(38.5%)的比例較高。

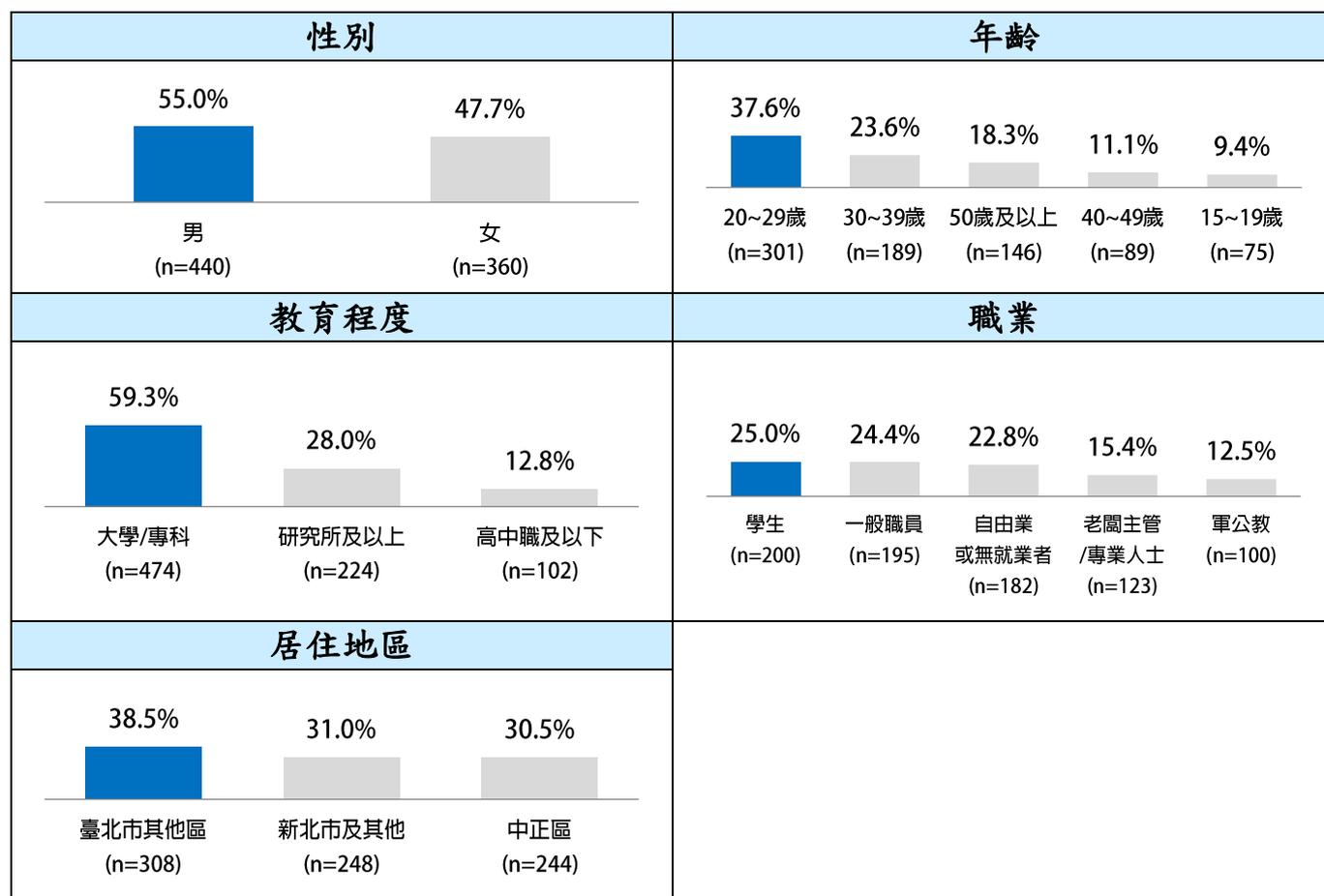


圖 100【中正運動中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心的特性分析上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、「運動時間」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往中正運動中心之次數，以「1週2~3次」(36.6%)所佔比例較高。

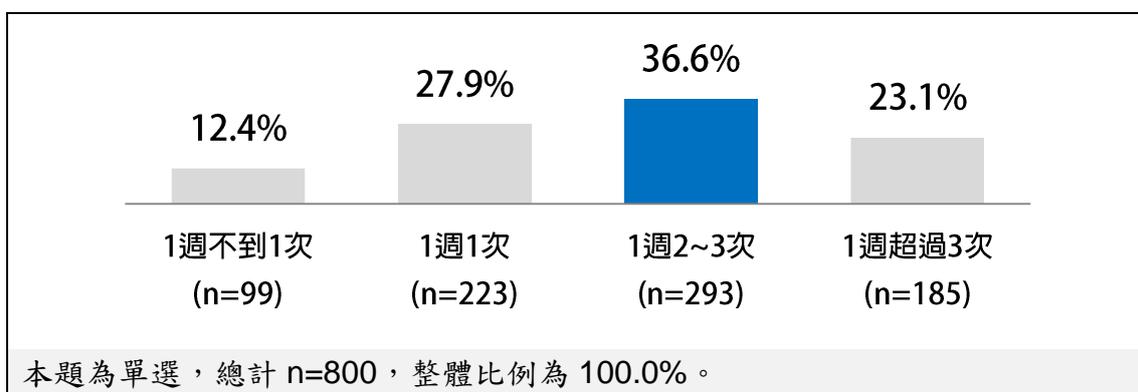


圖 101 【中正運動中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往中正運動中心的日期以「星期四」(44.5%)比例較高，其次則為「星期二」(42.9%)及「星期一」(40.3%)。

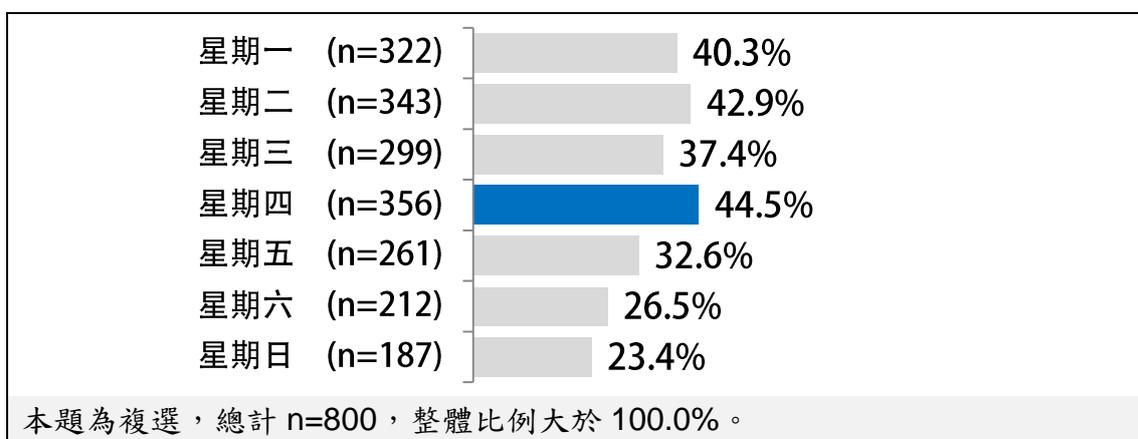


圖 102 【中正運動中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往中正運動中心的時段上，以「18:00~19:59」(30.9%)、「14:00~15:59」(30.6%)的比例較高，其次則依序為「16:00~17:59」(25.5%)及「12:00~13:59」(20.8%)。

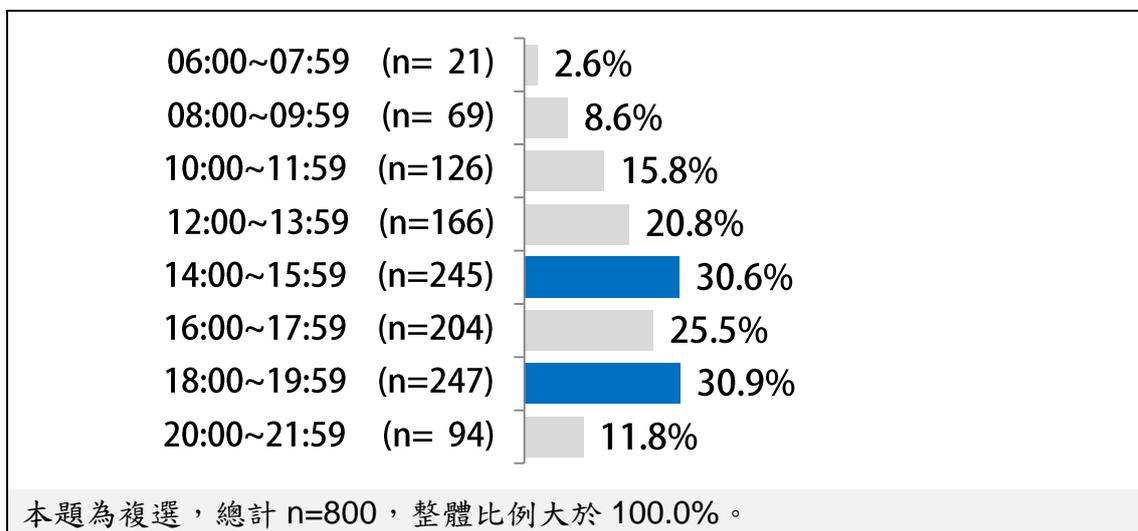


圖 103【中正運動中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往中正運動中心所使用的設施中，以「健身房」(49.9%)所佔比例較高，其次則為「游泳」(46.4%)、「舞蹈/韻律教室」(15.1%)、「飛輪教室」(8.4%)及「羽球」(6.0%)。

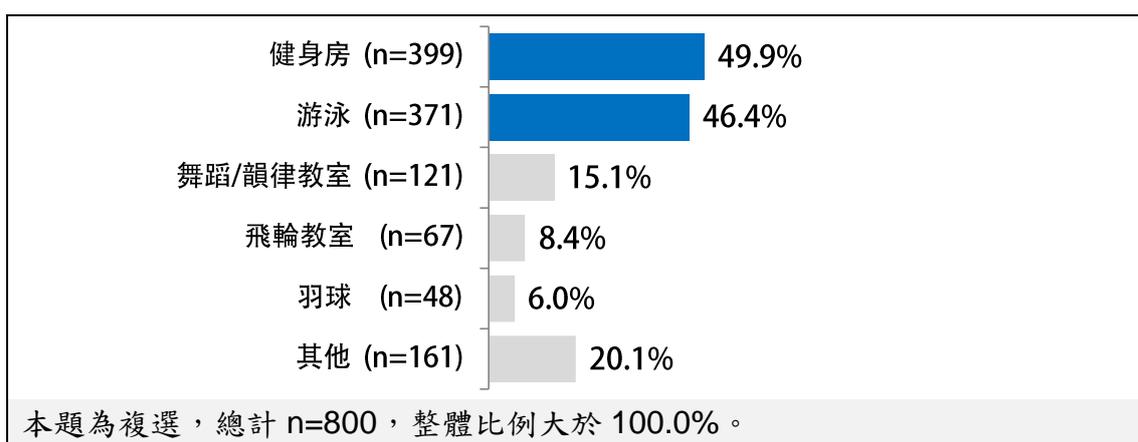


圖 104【中正運動中心】：使用設施之頻次分析<sup>31</sup>

<sup>31</sup> 其他包括桌球、籃球、撞球、高爾夫、武術/柔道、棋藝閱覽室、TRX、瑜珈、射擊、射箭、兒童遊戲室、街舞廣場、兒童遊戲區、體操、幼兒體操、瑜珈。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(36.0%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為 **820.1 元**。<sup>32</sup>

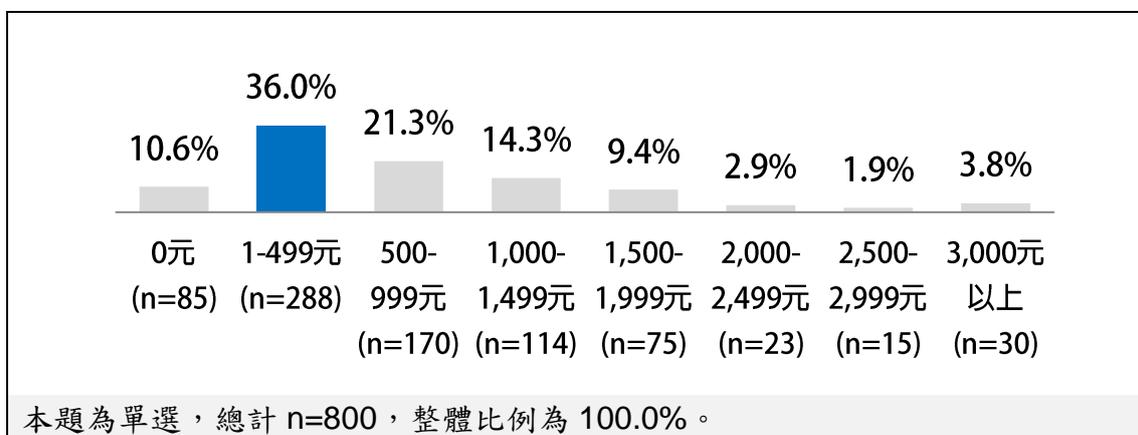


圖 105 【中正運動中心】：花費金額之頻次分析

## 6、運動時間

詢問受訪者習慣來中正運動中心運動的時間有多久了？以「半年(含)至不到 1 年」(20.8%)、「3 年(含)以上」(20.4%)及「1 年(含)至不到 2 年」(20.3%)所佔比例較高。

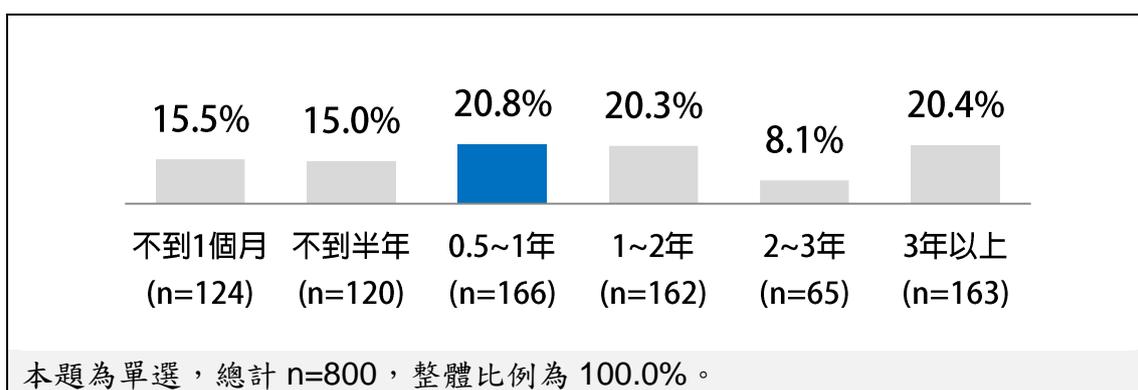


圖 106 【中正運動中心】：運動時間之頻次分析

<sup>32</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3,000 元以上」以 3000 元計算。

## 7、選擇原因

在受訪者選擇前往中正運動中心運動的原因上，以「離家近」(43.4%)所佔比例較高，其次原因則為「離辦公室近」(26.1%)、「價格便宜」(25.3%)及「設施品質佳」(25.1%)。

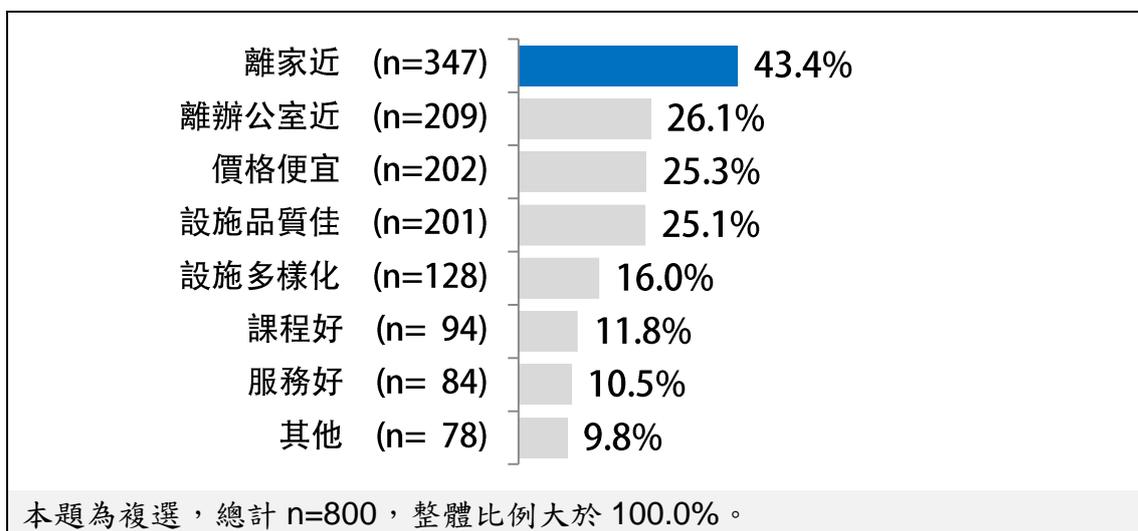


圖 107【中正運動中心】：選擇原因之頻次分析

## 8、感受比較

詢問受訪者「中正運動中心」與「其他運動場館」相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？受訪者認為「中正運動中心」表現較好的比例約為 38.0%，而認為「其他運動場館」表現較好的比例為 6.3%，而認為兩者感受上「差不多」的比例則為 34.1%。

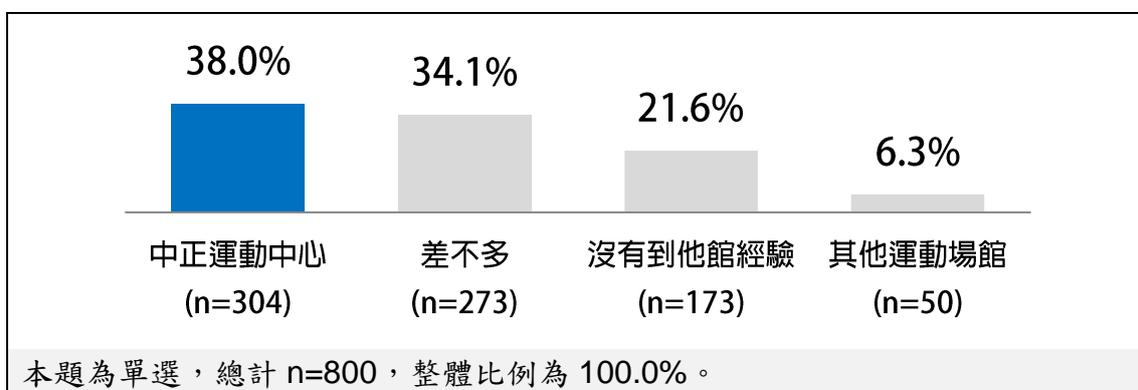


圖 108【中正運動中心】：感受比較之頻次分析

### (三)、受訪者滿意度分析

在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「滿意度比例及平均數」、「滿意度之歷年比較分析」及「使用者反應之意見」。

#### 1、滿意度比例及平均數

中正運動中心受訪者的總平均分數為 3.20 分，其中分數較高的項目為「教練的專業能力」(3.34 分)、「服務態度」(3.29 分)、「購票及付款程序的便利性」(3.29 分)及「場地租借流程的便利性」(3.29 分)；而分數較低的項目為「公共休憩空間座椅安排」(3.07 分)及「設施或設備故障維修速度」(2.95 分)。

表51. 【中正運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.22)	800	3.27	97.5%	2.5%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	800	81.75			
總平均(Q2.1~Q2.21)	800	3.20	92.9%	7.1%	
總分(轉成百分制)	800	80.00			
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	800	3.21	98.0%	2.0%
	Q2.2 環境的清潔度	800	3.16	91.3%	8.7%
	Q2.3 空氣品質	800	3.18	92.5%	7.5%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	800	3.07	87.8%	12.2%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	800	3.19	94.0%	6.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	800	3.11	85.4%	14.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	800	3.13	88.8%	11.2%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	800	3.26	97.8%	2.2%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	800	3.21	93.8%	6.2%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	800	3.26	97.0%	3.0%
Q2.11 其他設施設備的數量	687	3.27	96.1%	3.9%	
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	241	3.18	95.4%	4.6%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	306	2.95	77.5%	22.5%
	Q2.14 教練的專業能力	371	3.34	96.8%	3.2%
服務態度	Q2.15 服務態度	800	3.29	94.4%	5.6%
	Q2.16 服務主動性	800	3.17	90.0%	10.0%
課程規劃	Q2.17 運動課程滿意度	372	3.28	97.6%	2.4%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	224	3.28	98.2%	1.8%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	387	3.29	94.3%	5.7%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	800	3.10	88.4%	11.6%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	253	3.29	95.3%	4.7%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析

在中正運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<b>整體滿意度 (Q2.22)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(81.75分)的整體滿意度低於「106年」(83.00分)，差異幅度為-1.5%。</li> </ul>	
<b>總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.20分)的總平均低於「106年」(3.26分)，差異幅度為-1.8%。</li> <li>總分：「107年」(80.00分)的總分低於「106年」(81.57分)，差異幅度為-1.9%。</li> </ul>	
<b>環境設備</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「運動器材或設備的品質維護」(-4.0%)、「環境的清潔度」(-2.8%)及「大樓內景觀布置」(-2.7%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>專業知識</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「設施或設備故障維修速度」(-5.8%)及「教練的專業能力」(-2.6%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>服務態度</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「服務主動性」(-2.5%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>課程規劃與資訊</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「運動課程滿意度」(-3.0%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>價格與促銷</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「優惠活動的吸引力」(-1.6%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「購票及付款程序的便利性」(+0.6%)。

表52. 【中正運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別	106年	107年	差異幅度	
「整體滿意度」(Q2.22)	3.32	3.27	-1.5%	
「整體滿意度」 (轉成百分制)	83.00	81.75	-1.5%	
總平均(Q2.1~Q2.21)	3.26	3.20	-1.8%	
總分(轉成百分制)	81.57	80.00	-1.9%	
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.30	3.21	-2.7%
	Q2.2 環境的清潔度	3.25	3.16	-2.8%
	Q2.3 空氣品質	3.21	3.18	-0.9%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.15	3.07	-2.5%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.27	3.19	-2.4%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.11	3.11	0.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.26	3.13	-4.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.32	3.26	-1.8%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.28	3.21	-2.1%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.32	3.26	-1.8%
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.30	3.27	-0.9%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.21	3.18	-0.9%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.13	2.95	-5.8%
	Q2.14 教練的專業能力	3.43	3.34	-2.6%
服務態度	Q2.15 服務態度	3.33	3.29	-1.2%
	Q2.16 服務主動性	3.25	3.17	-2.5%
課程規劃資訊	Q2.17 運動課程滿意度	3.38	3.28	-3.0%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	3.31	3.28	-0.9%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.27	3.29	+0.6%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.15	3.10	-1.6%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3.32	3.29	-0.9%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107年-106年)}{106年} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在中正運動中心使用上，有說明需要改進的意見者共有 171 筆，並研究依照類別整理於下表。

表53. 【中正運動中心】：需要改進之處

環境 設備	<p><b>【健身房】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 器材設備種類、數量太少，建議增加。(11名)</li><li>• 器材設備維修時間過久。(6名)</li><li>• 健身房清潔度有待加強。(5名)</li><li>• 健身房器材老舊，建議換新。(4名)</li><li>• 建議服務人員應多注意使用者使用正確性。</li><li>• 建議器材使用說名更換為中文。</li></ul> <p><b>【游泳池】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 游泳池廁所清潔度有待加強。(3名)</li><li>• 游泳池烤箱損壞、發霉。(3名)</li><li>• 游泳池及室內空氣品質不佳。</li><li>• 泳池廁所地板濕滑。</li><li>• 游泳池水質欠佳，發現不明化學氣體溢出。</li><li>• 希望提供免費脫水機、吹風機。</li></ul> <p><b>【場地】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 羽球場防護墊損壞，修護狀況不完善。</li><li>• 羽球場清潔度有待加強。</li><li>• 希望羽球場價格能夠調降。</li><li>• 希望能夠延長羽球場預約時間。</li><li>• 希望射箭場地能提供射箭服務予民眾租用。</li></ul> <p><b>【教室】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 瑜珈教室清潔度有待加強。(4名)</li><li>• 應改善飛輪教室的冷氣設備。</li><li>• 飛輪較室器材因定時修復及維護。</li><li>• 空間小、人多擁擠，且又多超收使用人數。</li></ul>
----------	---

環境設備	<p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 廁所、浴室清潔度有待加強。(10名)</li> <li>• 應改善浴室水溫不穩定。(3名)</li> <li>• B1浴室掛牆上的新置物架鋒利，容易割傷。</li> <li>• 洗手台水龍頭省水裝置反而使清洗不乾淨。</li> </ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 器材維修時間過長。(22名)</li> <li>• 電梯使用人多，速度太慢，需等很長時間。(5名)</li> <li>• 希望增加公共坐位。(2名)</li> <li>• 電梯老舊需修繕。</li> <li>• 希望增加設備、器材。</li> </ul>
服務態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 櫃台服務人員態度欠佳。(14名)</li> <li>• 希望提升服務人員以及教練積極度。(4名)</li> <li>• 行政人員需主動告知優惠。</li> <li>• 服務人員太少，無法顧及其他客人。</li> </ul>
課程規劃資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 希望有完善的幼兒課程。</li> <li>• 希望增加教具使孩童更有興趣上課。</li> <li>• 希望減少團教人數。</li> </ul>
價格促銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 希望提供更多元優惠項目。(12名)</li> <li>• 希望延長月票使用期限。</li> <li>• 優惠太少。</li> <li>• 收費過高。</li> <li>• 場地租借費用太高。</li> </ul>
整體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 停車空間小、位置太少。</li> <li>• 停車場出口LED燈過亮，影響視線，容易發生危險。</li> <li>• 飲水機太少。</li> <li>• 整體清潔有待加強。</li> <li>• 建議逃生標誌、標線可再加強如雙向變動逃生標誌。</li> </ul>



## 參・ 青年公園游泳池(含網球場及健身房)調查分析

在青年公園游泳池(含網球場及健身房，以下簡稱為青年公園游泳池)，調查分析上，針對青年公園游泳池、網球場及健身房之使用者進行滿意度調查，共完成 200 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### 一、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，青年公園游泳池受訪者中，性別以「男性」(58.5%)比例高於「女性」(41.5%)；年齡則以「30~49歲」(35.5%)為主；而在教育程度的部分，以「大學/專科」(68.0%)所佔的比例較高。

此外，受訪者的職業則以「無工作者及其他」(48.5%)為主；居住地區以「萬華區」(49.5%)的比例較高。

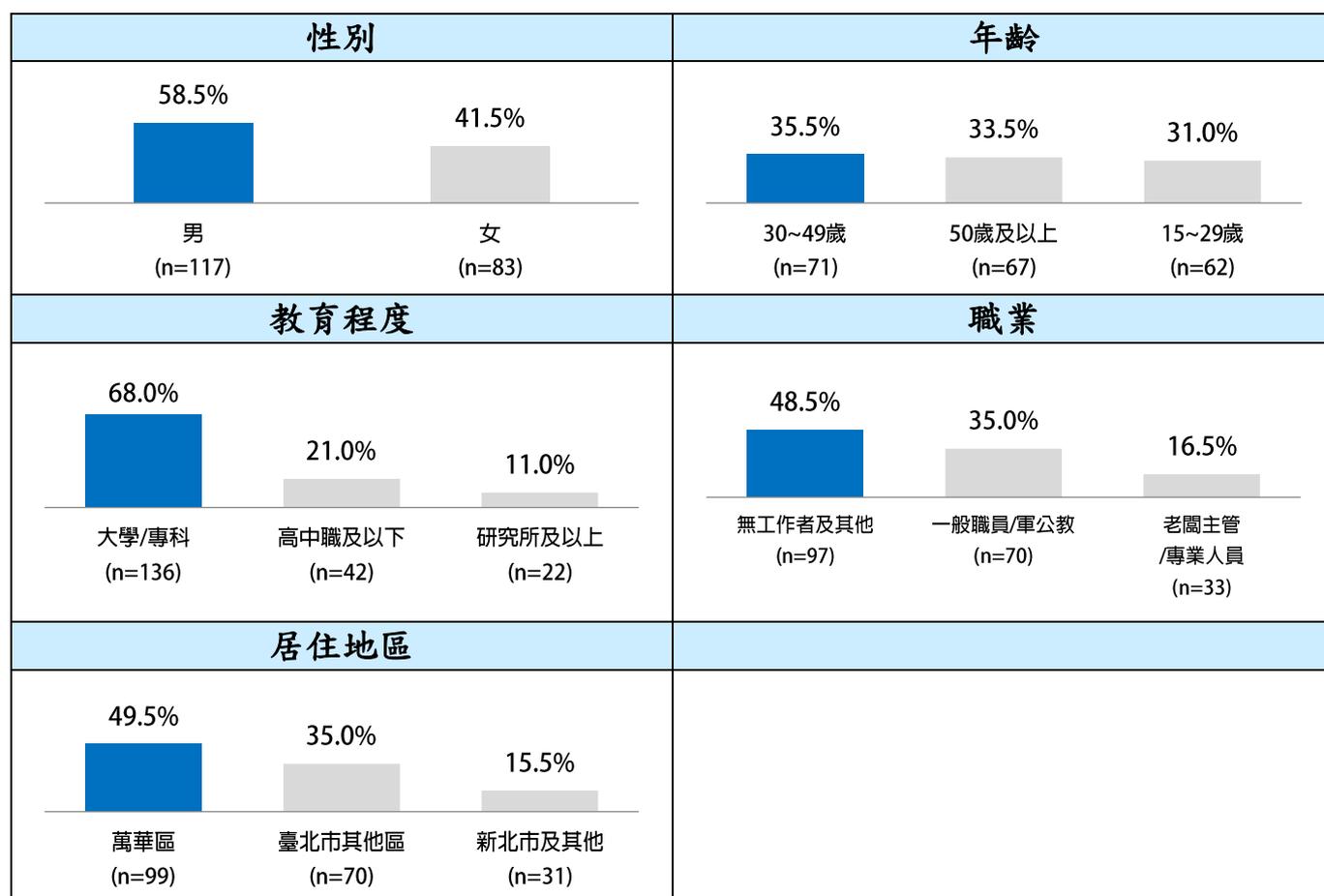


圖 109【青年公園游泳池】：受訪者樣貌特性分析

## 二、 使用青年公園游泳池的情形

在使用青年公園游泳池之特性上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### (一)、使用頻率

詢問受訪者最近一個月來青年公園游泳池的次數，以「1週2~3次」(37.0%)及「1週超過3次」(25.5%)所佔比例較高。

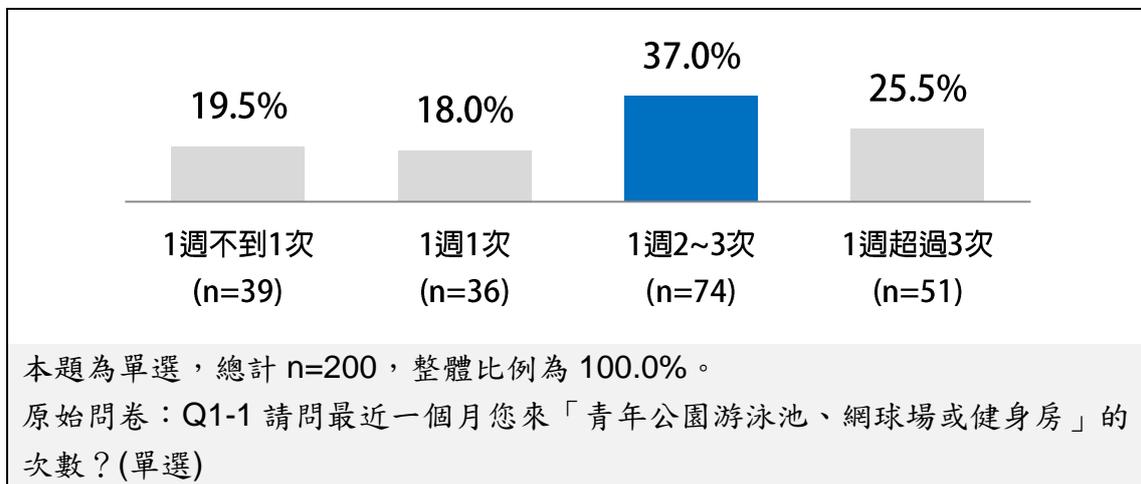


圖 110【青年公園游泳池】：使用頻率之頻次分析

將「使用頻率」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「年齡」、「職業」、「居住地區」為有顯著差異之項目，以下針對有顯著差異的項目進行說明。

<p><b>年齡</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在年齡的部分，「50歲及以上」使用者在青年公園游泳池的使用頻率較其他年齡層高。【「50歲及以上」使用者使用頻率1週超過3次(50.7%)的比例高於其他年齡層。】</li> </ul>
<p><b>職業</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在職業的部分，「無工作者及其他」使用者在青年公園游泳池的使用頻率較其他職業高。【「無工作者及其他」使用者使用頻率1週超過3次(32.0%)的比例最高。】</li> </ul>
<p><b>居住地區</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在居住地區的部分，「臺北市其他區」使用者在青年公園游泳池的使用頻率較其他地區高。【「臺北市其他區」使用者使用頻率1週超過3次(31.4%)的比例最高。】</li> </ul>

## (二)、使用日期

根據本次調查顯示，受訪者前往青年公園游泳池的日期以「星期六」(63.0%)為主。

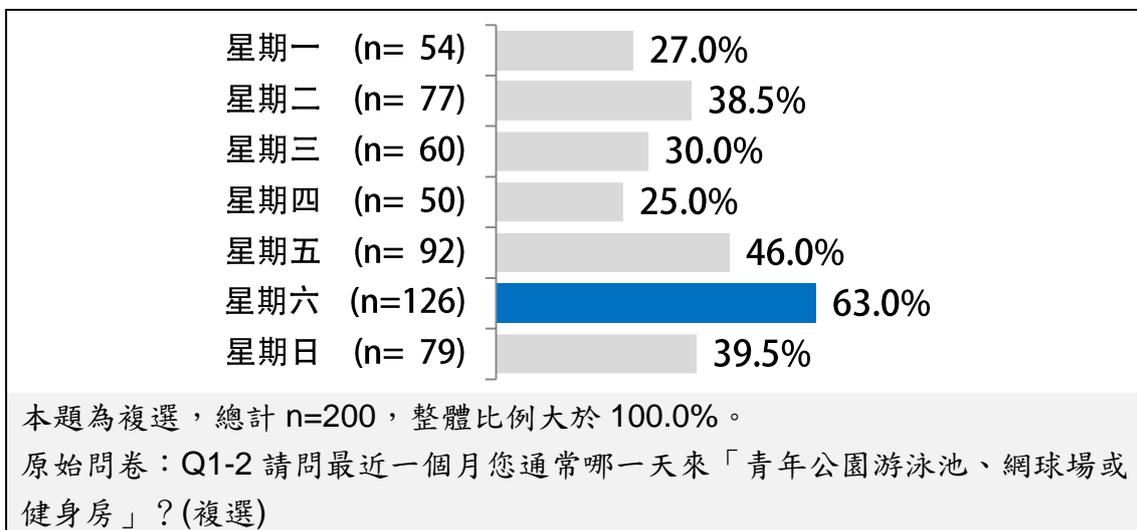


圖 111【青年公園游泳池】：使用日期之頻次分析

## (三)、使用時段

在受訪者前往青年公園游泳池的時段上，以「10:00~11:59」(44.0%)及「14:00~15:59」(41.5%)的比例較高。

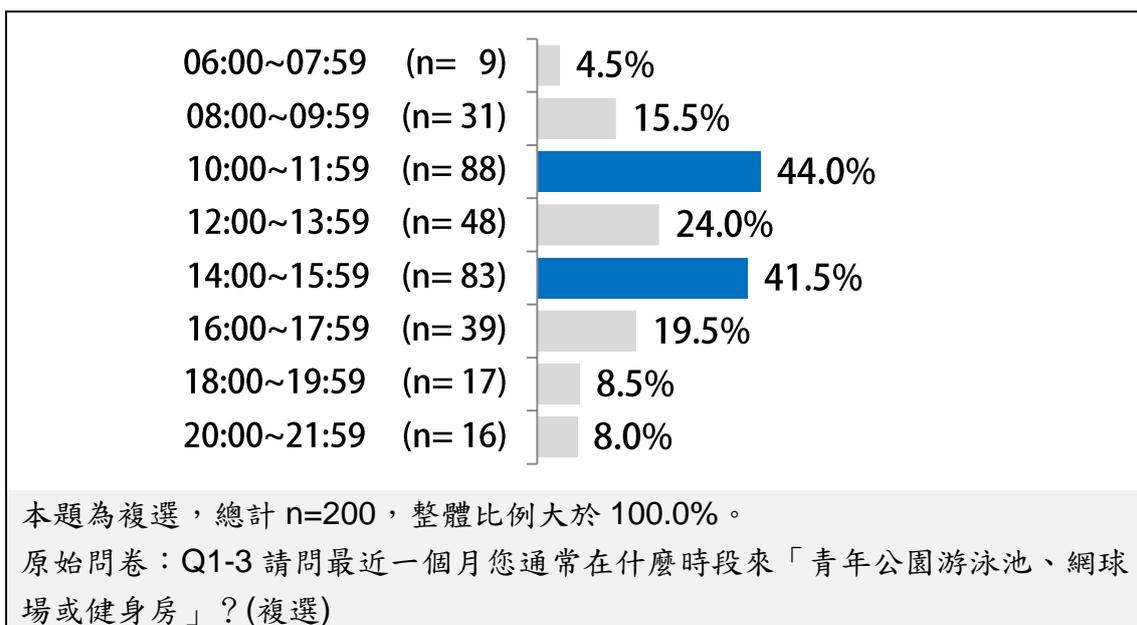


圖 112【青年公園游泳池】：使用時段之頻次分析

#### (四)、使用設施

受訪者前往青年公園游泳池所使用的設施中，以「游泳」(58.5%)所佔比例較高，其次則為「健身房」(51.5%)。

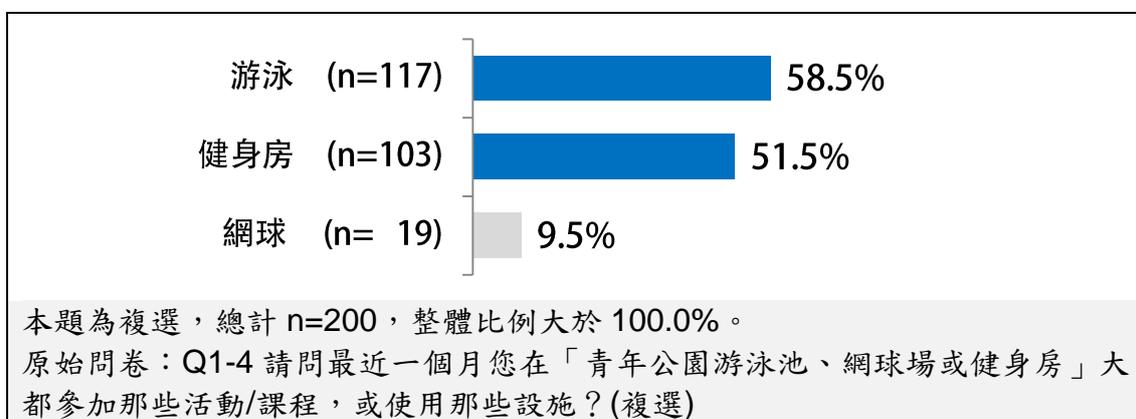


圖 113【青年公園游泳池】：使用設施之頻次分析

#### (五)、花費金額

詢問受訪者平均每個月在青年公園游泳池花費的金額，以「1~499 元」(40.0%)所佔比例較高，其次則依序為「500~999 元」(19.0%)及「1,000~1,499 元」(13.0%)。整體而言，受訪者平均每個月的花費金額為 756.0 元。<sup>33</sup>

將「花費金額」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「花費金額」不因受訪者特性的不同而有所差異，詳細內容請參照附錄之交叉分析。

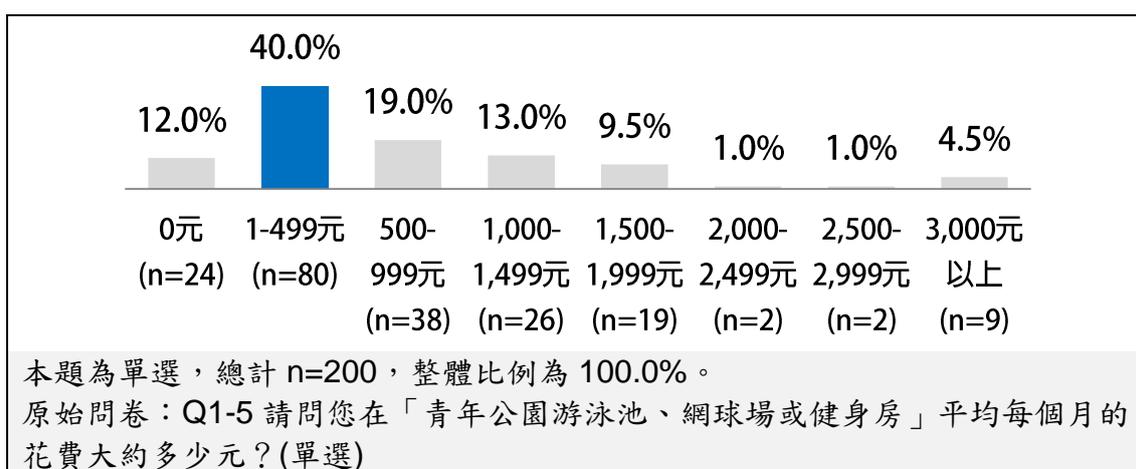


圖 114【青年公園游泳池】：花費金額之頻次分析

<sup>33</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均所得，「0 元」以 0 元計算；「3,000 元以上」以 3000 元計算。

## (六)、運動時間

詢問受訪者習慣來青年公園運動的時間有多久了？以「3年(含)以上」(29.5%)所佔比例較高，其次則為「半年(含)至不到1年」(16.0%)、及「不到1個月」(14.5%)。

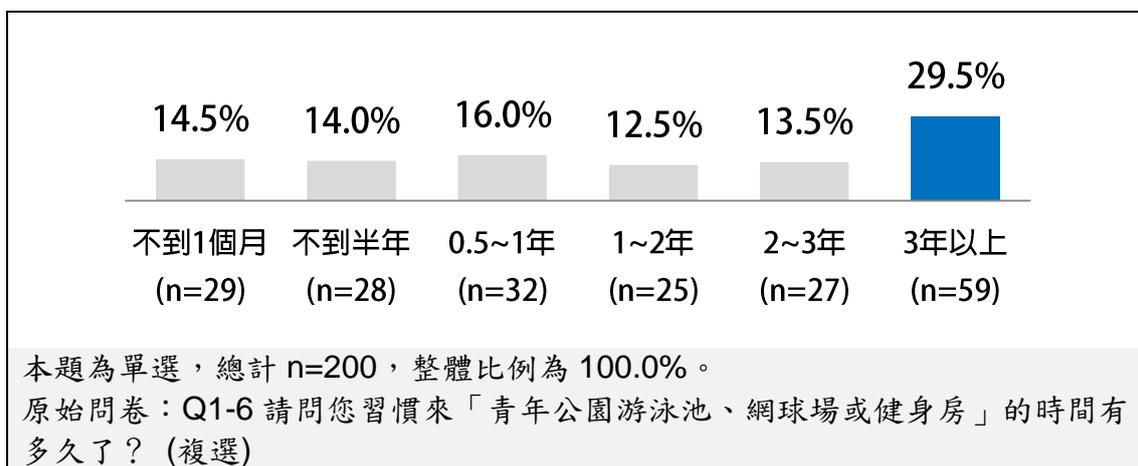


圖 115【青年公園游泳池】：運動時間之頻次分析

將「運動時間」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「年齡」、「職業」為有顯著差異之項目，以下針對有顯著差異的項目進行說明：

年齡	<ul style="list-style-type: none"> <li>在年齡的部分，「50歲及以上」使用者習慣在青年公園游泳池的運動時間較其他年齡層久。【「50歲及以上」使用者運動時間超過1年(77.6%)的比例高於其他年齡層。】</li> </ul>
職業	<ul style="list-style-type: none"> <li>在職業的部分，「無工作者及其他」使用者習慣在青年公園游泳池的運動時間較其他職業久。【「無工作者及其他」使用者運動時間超過1年(68.0%)的比例高於其他職業。】</li> </ul>

### (七)、選擇原因

詢問受訪者選擇青年公園游泳池運動的原因，以「離家近」(64.0%)及「價格便宜」(28.5%)所佔比例較高，其次則為「服務好」(15.5%)、「設施品質佳」(15.5%)及「設施多樣化」(14.5%)。

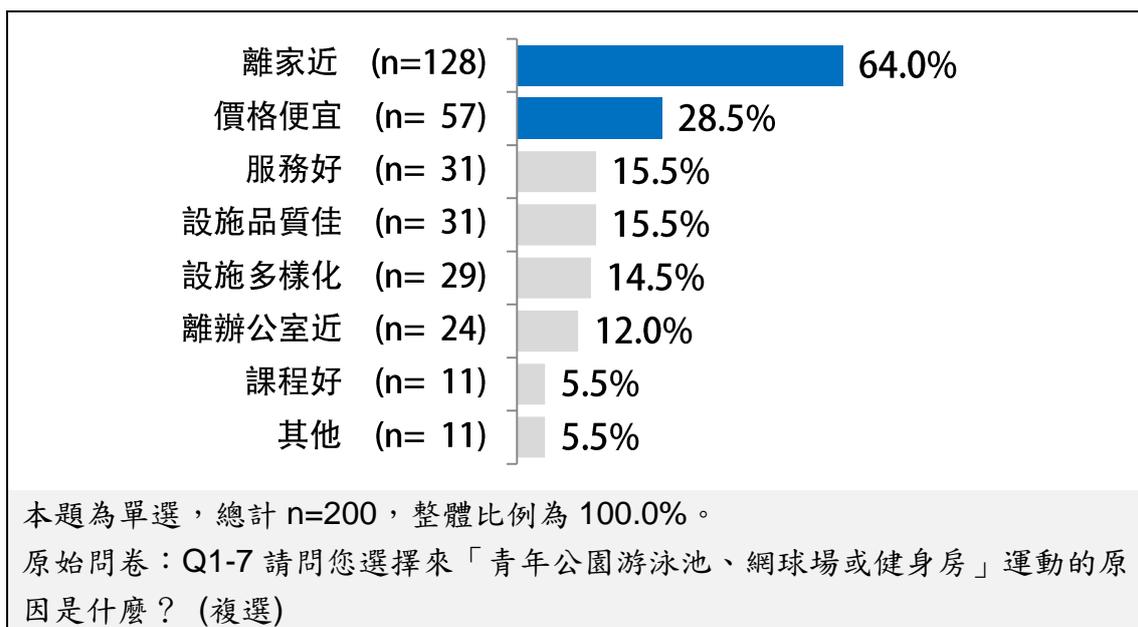


圖 116 【青年公園游泳池】：選擇原因之頻次分析

### 三、 受訪者滿意度分析

#### (一)、信度分析

本研究問卷的信度衡量，滿意度構面的  $\alpha$  值均具有中高信度，<sup>34</sup> 顯示本次調查各滿意度所包含的題項堪稱適當。

表54. 【青年公園游泳池】：信度分析

構面		項目	$\alpha$ 值
青年公園游泳池滿意度	環境設備 (11 題)	Q2.1 青年公園游泳池、網球場或健身房的景觀布置。 Q2.2 青年公園游泳池、網球場或健身房的環境清潔度。 Q2.3 青年公園游泳池、網球場或健身房的空氣品質。 Q2.4 青年公園游泳池、網球場或健身房在公共休憩空間座椅安排。 Q2.5 青年公園游泳池、網球場或健身房在各類設施動線規畫安排。(如運動設施、更衣室、樓梯、廁所等) Q2.6 青年公園游泳池、網球場或健身房在公共廁所的清潔度。 Q2.7 運動器材或設備的品質維護。 Q2.8 青年公園游泳池、網球場或健身房有明確標示逃生設施或設備(如逃生門、照明燈等) Q2.9 青年公園游泳池、網球場或健身房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) Q2.10 青年公園游泳池、網球場或健身房內部設備與環境的安全性。 Q2.11 青年公園游泳池、網球場或健身房在其他設施設備的數量。(如飲水機、育嬰室等)。	0.910
	專業知識 (3 題)	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度。 Q2.13 服務設施或設備故障維修速度。 Q2.14 青年公園游泳池、網球場或健身房的教練專業能力。	0.807
	服務態度 (2 題)	Q2.15 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等) Q2.16 服務人員的服務主動性。(包含櫃台人員、行政人員等)	0.876
	課程規劃與資訊 (2 題)	Q2.17 青年公園游泳池、網球場或健身房的運動課程的滿意度。 Q2.18 青年公園游泳池、網球場或健身房所提供之健康講座及相關課程之資訊。	0.754
	價格與促銷 (2 題)	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性。 Q2.20 青年公園游泳池、網球場或健身房在優惠活動的吸引力。	0.761

<sup>34</sup> Cuedford Lee Joseph(1951)提出 Cronbach  $\alpha$  高於 0.8 為高信度，小於 0.5 則為低信度。若  $\alpha$  值愈高，表示量表內各項目之衡量結愈趨一致，亦即量表之信度愈高。

## (二)、滿意度及平均數

受訪者的總平均分數為 2.97 分，其中分數較高的項目為「服務態度」(3.11 分)、「服務主動性」(3.07 分)及「內部設備與環境的安全性」(3.06 分)；而分數較低的項目則為「健康講座及相關課程資訊」(2.86 分)及「設施或設備故障維修速度」(2.78 分)。

表55. 【青年公園游泳池】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.21)	200	3.05	90.5%	9.5%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	200	76.25			
總平均(Q2.1~Q2.20)	200	2.97	85.8%	14.2%	
總分(轉成百分制)	200	74.33			
環境設備	Q2.1 內部景觀布置	200	2.99	92.5%	7.5%
	Q2.2 環境的清潔度	200	2.92	80.5%	19.5%
	Q2.3 空氣品質	200	2.99	87.5%	12.5%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	200	3.01	87.5%	12.5%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	200	2.98	89.0%	11.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	200	2.94	84.5%	15.5%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	200	3.01	88.0%	12.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	200	3.01	91.5%	8.5%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	200	3.01	87.0%	13.0%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	200	3.06	91.5%	8.5%
	Q2.11 其他設施設備的數量	153	3.01	86.9%	13.1%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	76	2.99	90.8%	9.2%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	104	2.78	75.0%	25.0%
	Q2.14 教練的專業能力	78	2.90	79.5%	20.5%
服務態度	Q2.15 服務態度	200	3.11	90.0%	10.0%
	Q2.16 服務主動性	200	3.07	87.5%	12.5%
課程規劃	Q2.17 運動課程滿意度	81	2.90	84.0%	16.0%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	69	2.86	76.9%	23.1%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	111	3.00	83.8%	16.2%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	200	2.92	81.5%	18.5%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

### (三)、滿意度之歷年比較分析

在青年公園游泳池的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<b>整體滿意度 (Q2.22)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(76.25分)的整體滿意度低於「106年」(77.25分)，差異幅度為-1.3%。</li> </ul>	
<b>總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(2.97分)的總平均低於「106年」(3.00分)，差異幅度為-1.0%。</li> <li>總分：「107年」(74.33分)的總分低於「106年」(74.88分)，差異幅度為-0.7%。</li> </ul>	
<b>環境設備</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「環境的清潔度」(-1.7%)、「各類設施動線規畫安排」(-1.7%)及「標示逃生設施設備明確度」(-2.3%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「其他設施設備的數量」(+7.9%)、「公共休憩空間座椅安排」(+3.1%)及「遇特殊狀況時告知明確度」(+2.4%)。
<b>專業知識</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「教練的專業能力」(-5.2%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>服務態度</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「服務態度」(-3.1%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>課程規劃與資訊</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「健康講座及相關課程資訊」(-3.1%)及「運動課程滿意度」(-3.0%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>價格與促銷</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「優惠活動的吸引力」(-1.4%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「購票及付款程序的便利性」(+0.3%)。

表56. 【青年公園游泳池】：滿意度之歷年比較分析

項目別	105年	106年	107年	差異幅度	
「整體滿意度」(Q2.21)	3.10	3.09	3.05	-1.3%	
「整體滿意度」 (轉成百分制)	77.50	77.25	76.25	-1.3%	
總平均(Q2.1~Q2.20)	3.07	3.00	2.97	-1.0%	
總分(轉成百分制)	76.75	74.88	74.33	-0.7%	
環境設備	Q2.1 內部景觀布置	3.04	3.05	2.99	-2.0%
	Q2.2 環境的清潔度	3.03	2.97	2.92	-1.7%
	Q2.3 空氣品質	3.11	3.02	2.99	-1.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.04	2.92	3.01	+3.1%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.06	3.03	2.98	-1.7%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	2.98	2.94	2.94	0.0%
	Q2.7 運動器材或設備品質維護	3.01	2.97	3.01	+1.3%
	Q2.8 標示逃生設施設備明確度	3.12	3.08	3.01	-2.3%
	Q2.9 遇特殊狀況時告知明確度	3.08	2.94	3.01	+2.4%
	Q2.10 內部設備與環境安全性	3.13	3.06	3.06	0.0%
	Q2.11 其他設施設備的數量	2.82	2.79	3.01	+7.9%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.14	3.04	2.99	-1.6%
	Q2.13 設施設備故障維修速度	2.93	2.84	2.78	-2.1%
	Q2.14 教練的專業能力	3.15	3.06	2.90	-5.2%
服務態度	Q2.15 服務態度	3.22	3.21	3.11	-3.1%
	Q2.16 服務主動性	3.13	3.09	3.07	-0.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動課程滿意度	3.13	2.99	2.90	-3.0%
	Q2.18 健康講座/相關課程資訊	3.11	2.95	2.86	-3.1%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序便利性	3.13	2.99	3.00	+0.3%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	2.99	2.96	2.92	-1.4%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107年-106年)}{106年} \times 100\%$

#### (四)、使用者反應之意見

受訪者認為在青年公園游泳池使用上，有說明需要改進的意見者共有 29 筆，並研究依照類別整理於下表。

表57. 【青年公園游泳池】：需要改進之處

環境設備	<p><b>【健身房】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 器材設備欠缺保養及維修。(6名)。</li><li>• 器材設備種類、數量太少，建議增加。(1名)</li></ul> <p><b>【游泳池】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 游泳池及室內空氣品質不佳。(2名)</li><li>• 游泳池週邊環境清潔度待加強。</li></ul> <p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 泳池廁所陪同者需付費才能使用。(3名)</li><li>• 男廁所無衛生紙。</li><li>• 淋浴間太少。</li><li>• 淋浴間水管異常，維修速度慢。</li></ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 烤箱應分性別使用。</li></ul>
價格促銷	<ul style="list-style-type: none"><li>• 開放月票讓民眾購買。(3名)</li><li>• 優惠太少。(2名)</li></ul>
整體	<ul style="list-style-type: none"><li>• 空調設備太差。(2名)</li><li>• 空氣品質不佳。(2名)</li><li>• 環境清潔需改善。</li></ul>

## 肆・青年公園高爾夫球練習場調查分析

針對青年公園高爾夫球練習場(以下簡稱高爾夫球練習場)之使用者進行滿意度調查，共完成 100 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### 一、 受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，高爾夫球練習場受訪者中，性別以「男性」(67.0%)比例高於「女性」(33.0%)；年齡則以「未滿 50 歲」(52.0%)為主；而在教育程度的部分，以「大學/專科」(62.0%)所佔的比例較高。

此外，受訪者的職業則以「老闆主管/專業人員」(40.0%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(49.0%)為主。

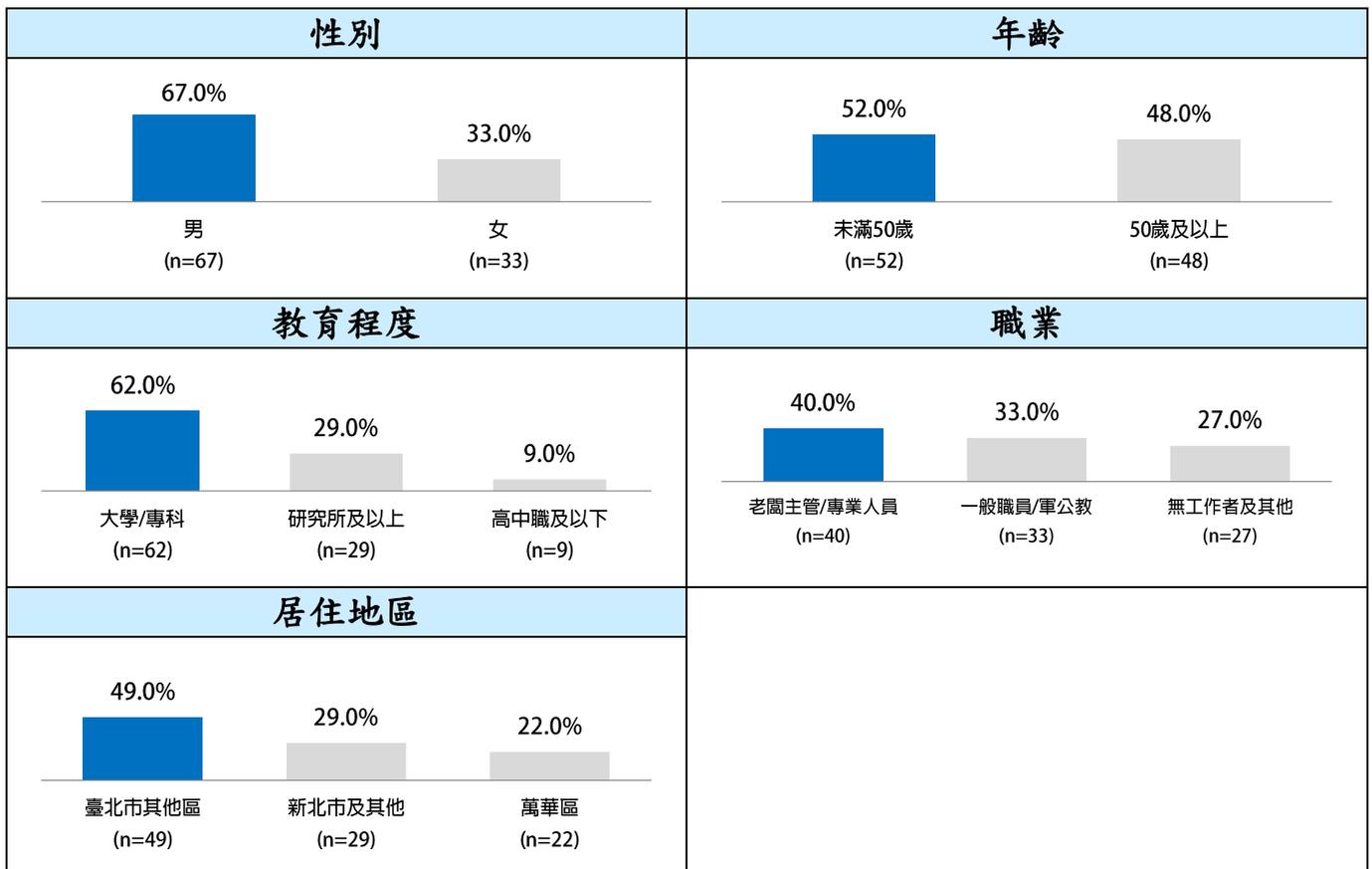


圖 117【高爾夫球練習場】：受訪者樣貌特性分析

## 二、 使用高爾夫球練習場的情形

在使用高爾夫球練習場之特性上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「球齡」、「花費金額」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### (一)、使用頻率

詢問受訪者最近一個月來高爾夫球練習場的次數，以「1週1次」(33.0%)及「1週2~3次」(32.0%)所佔比例較高。

將「使用頻率」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「使用頻率」不因受訪者特性的不同而有所差異，詳細內容請參照附錄之交叉分析。

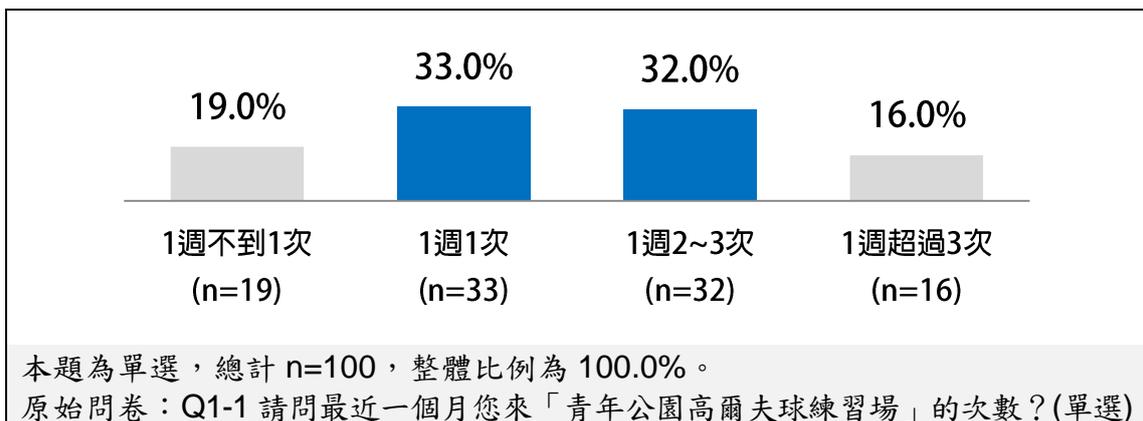


圖 118 【高爾夫球練習場】：使用頻率之頻次分析

## (二)、使用日期

根據本次調查顯示，受訪者前往高爾夫球練習場的日期以「星期六」(42.0%)及「星期五」(39.0%)為主。

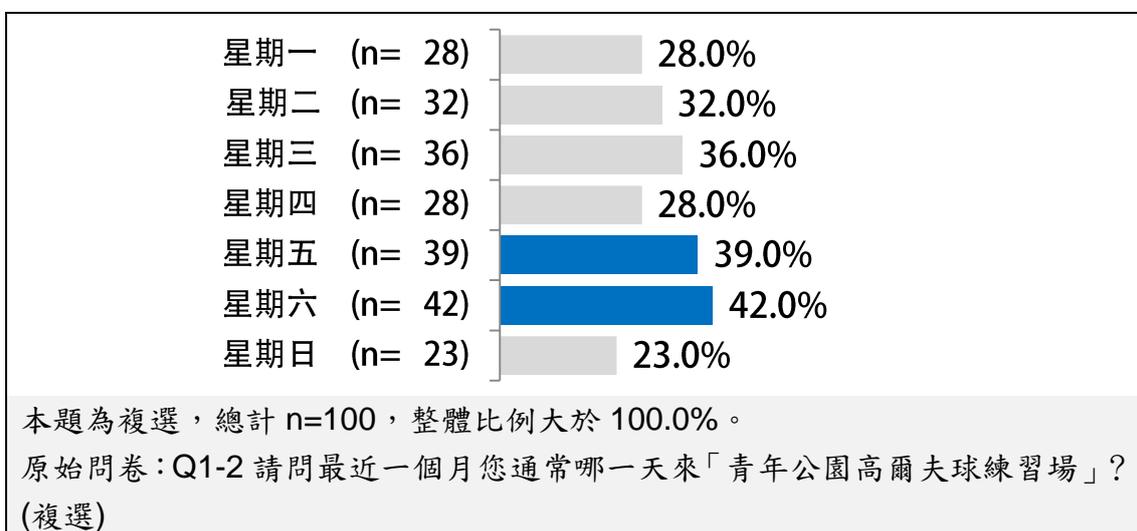


圖 119【高爾夫球練習場】：使用日期之頻次分析

## (三)、使用時段

在受訪者前往高爾夫球練習場的時段上，以「14:00~15:59」(46.0%)的比例較高，其次則依序為「12:00~13:59」(28.0%)及「16:00~17:59」(27.0%)。

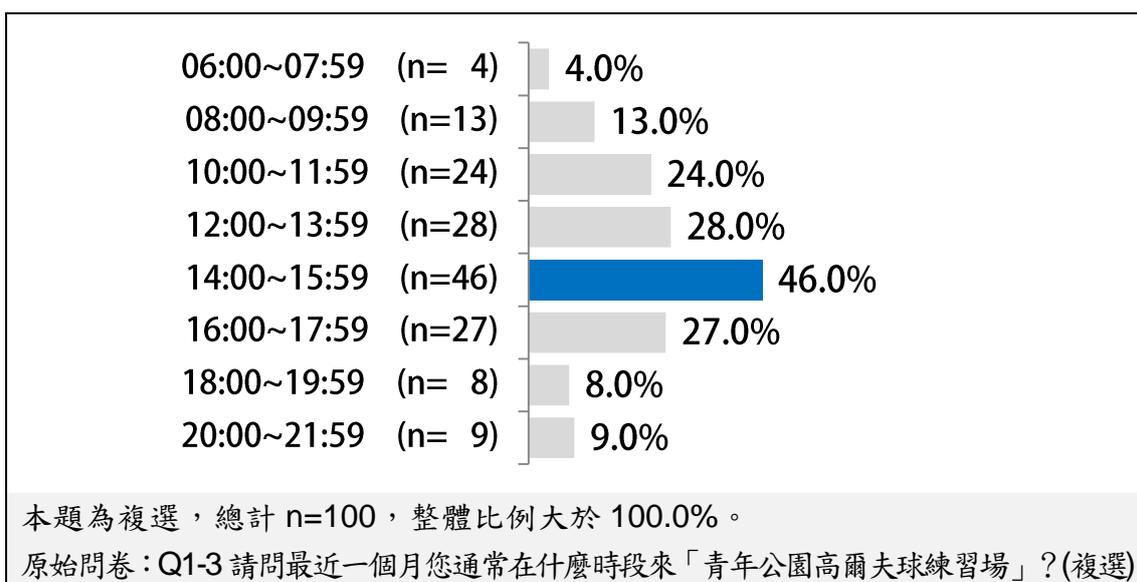


圖 120【高爾夫球練習場】：使用時段之頻次分析

#### (四)、球齡

在受訪者從事高爾夫球運動的時間中，球齡為「10年(含)以上」(31.0%)及「1年(含)至不到3年」(23.0%)的比例較高。整體而言，受訪者平均球齡約為5.37年。<sup>35</sup>

將「球齡」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「球齡」不因受訪者特性的不同而有所差異，詳細內容請參照附錄之交叉分析。

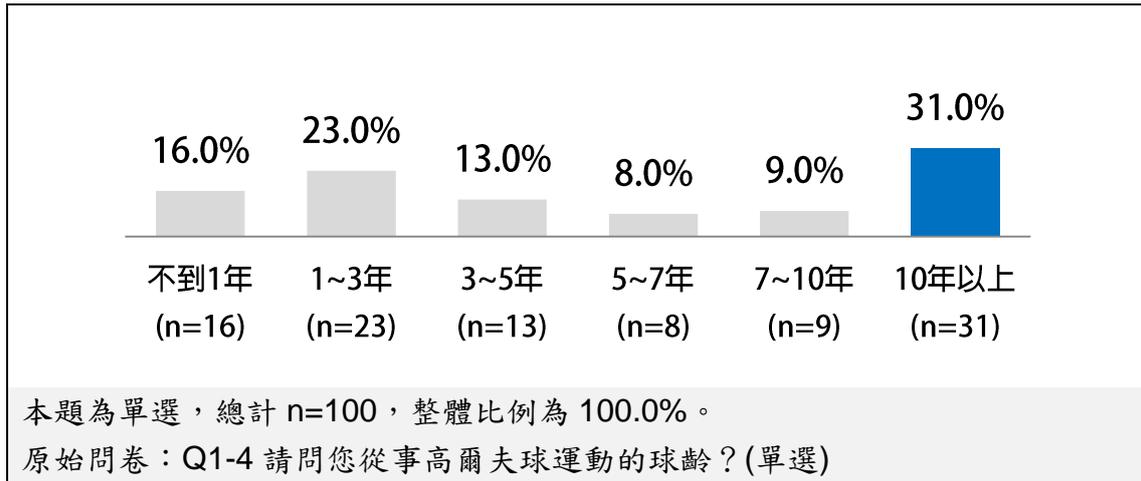


圖 121 【高爾夫球練習場】：球齡之頻次分析

<sup>35</sup> 平均球齡為將各選項取中位數後計算平均所得，「10年(含)以上」以10年計算。

## (五)、花費金額

詢問受訪者平均每個月在高爾夫球練習場花費的金額，以「1~499 元」(29.0%)所佔比例較高，其次則依序為「1,000~1,499 元」(22.0%)、「500~999 元」(18.0%)及「1,500~1,999 元」(13.0%)。整體而言，受訪者平均每個月的花費金額為 1204.7 元。<sup>36</sup>

將「花費金額」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「花費金額」不因受訪者特性的不同而有所差異，詳細內容請參照附錄之交叉分析。

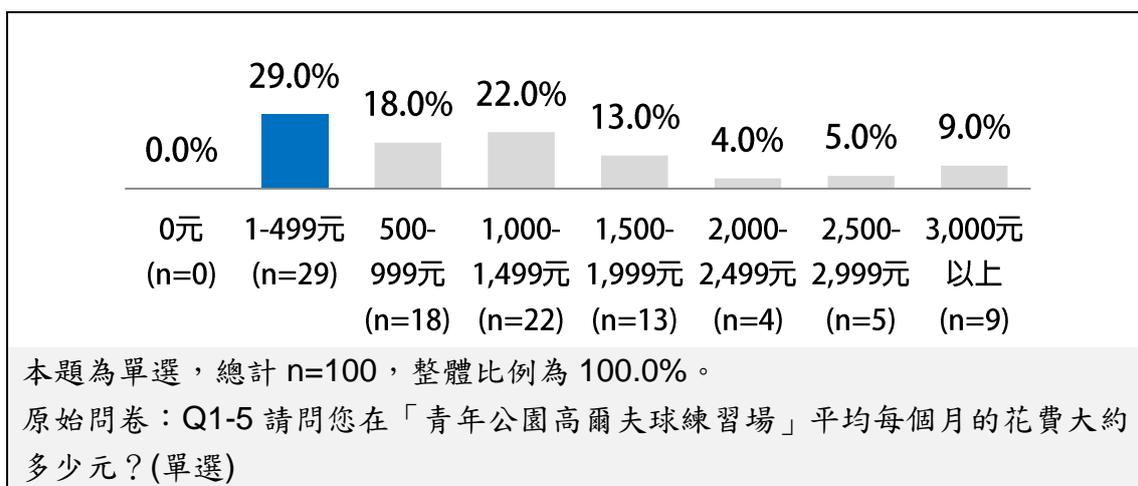


圖 122【高爾夫球練習場】：花費金額之頻次分析

<sup>36</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均所得，「0 元」以 0 元計算；「3000 元以上」以 3,000 元計算。

## (六)、運動時間

詢問受訪者習慣來高爾夫球練習場運動的時間有多久了？以「3年(含)以上」(41.0%)所佔比例較高，其次則為「半年(含)至不到1年」(18.0%)及「2年(含)至不到3年」(14.0%)。

將「運動期間」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「運動期間」不因受訪者特性的不同而有所差異，詳細內容請參照附錄之交叉分析。

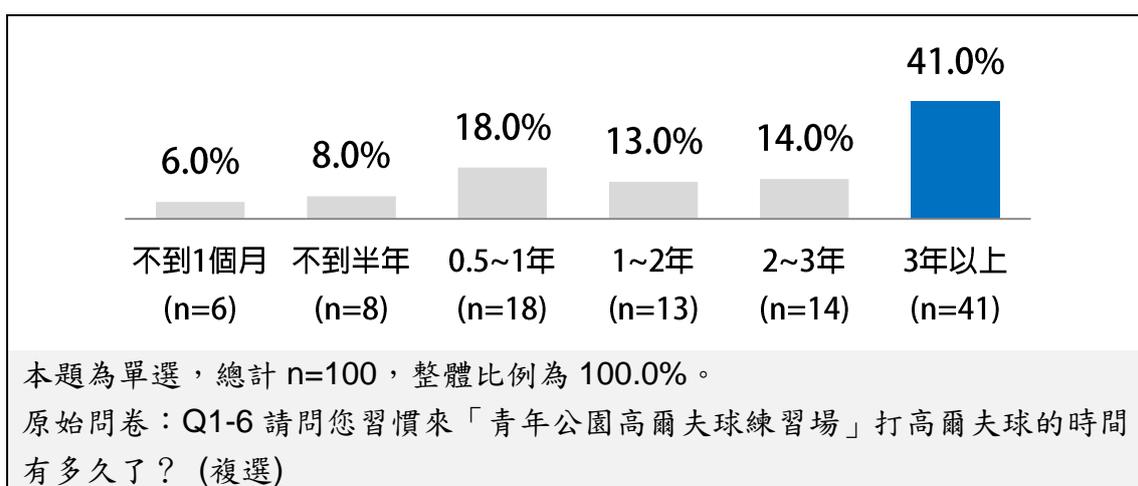


圖 123【高爾夫球練習場】：運動時間之頻次分析

## (七)、選擇原因

詢問受訪者選擇高爾夫球練習場運動的原因，以「離家近」(68.0%)所佔比例較高，其次則為「價格便宜」(29.0%)、「設施品質佳」(27.0%)及「服務好」(19.0%)。

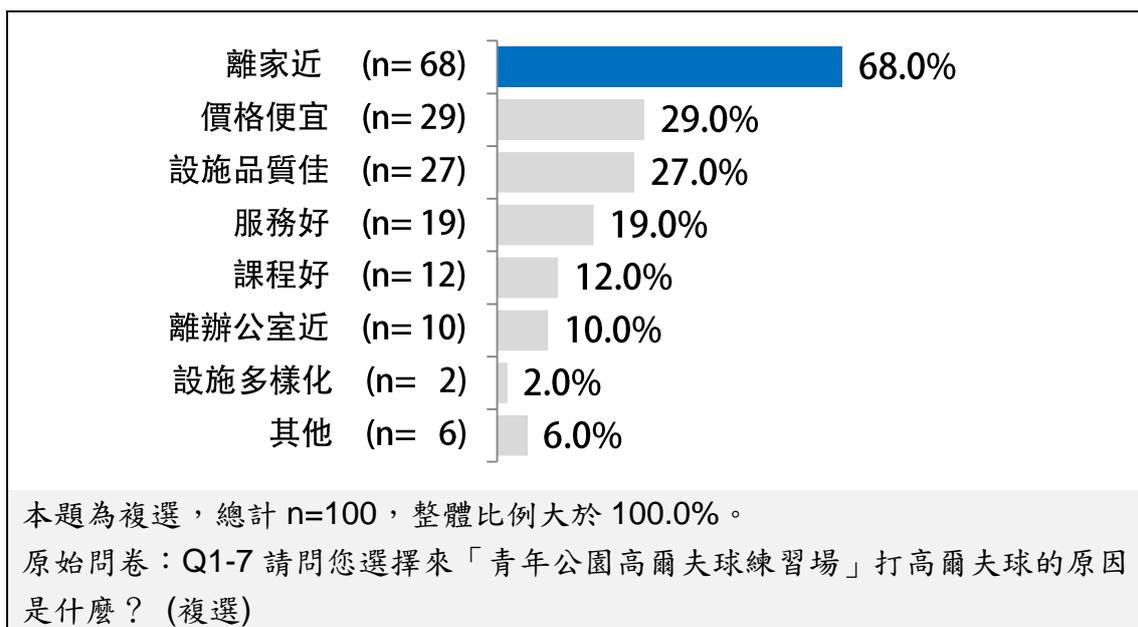


圖 124【高爾夫球練習場】：選擇原因之頻次分析

### 三、 受訪者滿意度分析

#### (一)、信度分析

本研究問卷的信度衡量，滿意度構面的  $\alpha$  值均具有中高信度，<sup>37</sup> 顯示本次調查各滿意度所包含的題項堪稱適當。

表58. 【高爾夫球練習場】：信度分析

構面	項目	$\alpha$ 值
高爾夫球練習場滿意度	環境設備 (12 題) Q2.1 高爾夫球練習場四周之景觀布置。 Q2.2 高爾夫球練習場的環境清潔度。 Q2.3 高爾夫球練習場使用空間之寬敞度。 Q2.4 高爾夫球練習場公共休憩空間座椅安排。 Q2.5 高爾夫球練習場各分區動線規畫安排。 Q2.6 高爾夫球練習場公共廁所的清潔度。 Q2.7 運動器材或設備的品質維護。 Q2.8 高爾夫球練習場在標示逃生設施或設備的明確程度(如逃生門、照明燈等) Q2.9 高爾夫球練習場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) Q2.10 高爾夫球練習場內部設備(擊球安全設施)與環境的安全性。 Q2.11 高爾夫球練習場夜間燈光照明之亮度。 Q2.12 高爾夫球練習場其他設施設備的數量。(如飲水機、更衣室等)。	0.909
	專業知識 (3 題) Q2.13 因應民眾特殊需求處理速度。 Q2.14 服務設施或設備故障維修速度。 Q2.15 高爾夫球練習場教練的專業能力。	0.871
	服務態度 (2 題) Q2.16 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等) Q2.17 服務人員的服務主動性。(包含櫃台人員、行政人員等)	0.827
	課程規劃與資訊 (2 題) Q2.18 高爾夫球練習場運動課程的滿意度。 Q2.19 高爾夫球練習場提供新服務的主動程度。	0.849
	價格與促銷 (3 題) Q2.20 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的便利性。 Q2.21 高爾夫球練習場消費的價格合理。 Q2.22 高爾夫球練習場優惠活動的吸引力。	0.762

<sup>37</sup> Cuedford Lee Joseph(1951)提出 Cronbach  $\alpha$  高於 0.8 為高信度，小於 0.5 則為低信度。若  $\alpha$  值愈高，表示量表內各項目之衡量結愈趨一致，亦即量表之信度愈高。

## (二)、滿意度及平均數

受訪者的總平均分數為 3.19 分，其中分數較高的項目為「運動課程滿意度」(3.53 分)、「教練的專業能力」(3.47 分)及「空氣品質」(3.25 分)；而分數較低的項目則為「運動器材或設備的品質維護」(3.10 分)、「公共廁所的清潔度」(3.09 分)、「四周景觀布置」(3.07 分)及「特殊需求處理速度」(3.07 分)。

表59. 【高爾夫球練習場】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.23)	100	3.28	99.0%	1.0%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	100	82.00			
總平均(Q2.1~Q2.22)	100	3.19	94.0%	6.0%	
總分(轉成百分制)	100	79.67			
環境設備	Q2.1 四周景觀布置	100	3.07	91.0%	9.0%
	Q2.2 環境的清潔度	100	3.19	99.0%	1.0%
	Q2.3 空氣品質	100	3.25	95.0%	5.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	100	3.13	91.0%	9.0%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	100	3.18	97.0%	3.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	100	3.09	87.0%	13.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	100	3.10	91.0%	9.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	100	3.20	94.0%	6.0%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	100	3.21	97.0%	3.0%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	100	3.20	96.0%	4.0%
	Q2.11 夜間燈光照明之明亮程度	100	3.12	94.0%	6.0%
	Q2.12 其他設施設備的數量	86	3.14	94.2%	5.8%
專業知識	Q2.13 特殊需求處理速度	15	3.07	93.3%	6.7%
	Q2.14 設施或設備故障維修速度	30	3.13	96.7%	3.3%
	Q2.15 教練的專業能力	47	3.47	95.7%	4.3%
服務態度	Q2.16 服務態度	100	3.21	94.0%	6.0%
	Q2.17 服務主動性	100	3.14	91.0%	9.0%
課程規劃	Q2.18 運動課程滿意度	34	3.53	100.0%	0.0%
	Q2.19 提供新服務的主動程度	31	3.16	90.3%	9.7%
價格促銷	Q2.20 購票及付款程序的簡便性	74	3.18	95.9%	4.1%
	Q2.21 消費的價格合理	100	3.22	94.0%	6.0%
	Q2.22 優惠活動的吸引力	100	3.15	90.0%	10.0%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

### (三)、滿意度之歷年比較分析

在高爾夫球練習場的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<b>整體滿意度 (Q2.22)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(82.00分)的整體滿意度高於「106年」(77.50分)，差異幅度為+5.8%。</li> </ul>	
<b>總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.19分)的總平均高於「106年」(3.12分)，差異幅度為+2.2%。</li> <li>總分：「107年」(79.67分)的總分高於「106年」(77.82分)，差異幅度為+2.3%。</li> </ul>	
<b>環境設備</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多項目為「公共休憩空間座椅安排」(-3.4%)及「四周景觀布置」(-2.8%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「標示逃生設施或設備明確度」(+1.9%)及「遇特殊狀況時，告知明確度」(+1.9%)。
<b>專業知識</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「特殊需求處理速度」(-4.4%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「教練的專業能力」(+9.8%)及「設施或設備故障維修速度」(+2.6%)。
<b>服務態度</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「服務主動性」(+4.3%)及「服務態度」(+4.2%)。
<b>課程規劃與資訊</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「運動課程滿意度」(+20.1%)及「提供新服務的主動程度」(+9.0%)。
<b>價格與促銷</b>	<b>跌幅</b>	無
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「優惠活動的吸引力」(+9.8%)及「消費的價格合理」(+6.3%)。

表60. 【高爾夫球練習場】：滿意度之歷年比較分析

項目別	105年	106年	107年	差異幅度	
「整體滿意度」(Q2.23)	3.14	3.10	3.28	+5.8%	
「整體滿意度」 (轉成百分制)	78.50	77.50	82.00	+5.8%	
總平均(Q2.1~Q2.22)	3.09	3.12	3.19	+2.2%	
總分(轉成百分制)	77.25	77.85	79.67	+2.3%	
環境設備	Q2.1 四周景觀布置	3.12	3.16	3.07	-2.8%
	Q2.2 環境的清潔度	3.11	3.23	3.19	-1.2%
	Q2.3 空氣品質	3.13	3.26	3.25	-0.3%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.04	3.24	3.13	-3.4%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.12	3.21	3.18	-0.9%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	2.96	3.11	3.09	-0.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.05	3.13	3.10	-1.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備明確度	3.15	3.14	3.20	+1.9%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知明確度	3.12	3.15	3.21	+1.9%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.11	3.25	3.20	-1.5%
	Q2.11 夜間燈光照明之明亮程度	2.99	3.16	3.12	-1.3%
	Q2.12 其他設施設備的數量	2.87	3.17	3.14	-0.9%
專業知識	Q2.13 特殊需求處理速度	3.11	3.21	3.07	-4.4%
	Q2.14 設施或設備故障維修速度	3.03	3.05	3.13	+2.6%
	Q2.15 教練的專業能力	3.36	3.16	3.47	+9.8%
服務態度	Q2.16 服務態度	3.16	3.08	3.21	+4.2%
	Q2.17 服務主動性	3.09	3.01	3.14	+4.3%
課程規劃資訊	Q2.18 運動課程滿意度	3.19	2.94	3.53	+20.1%
	Q2.19 提供新服務的主動程度	2.97	2.90	3.16	+9.0%
價格促銷	Q2.20 購票及付款程序的簡便性	3.17	3.07	3.18	+3.6%
	Q2.21 消費的價格合理	3.14	3.03	3.22	+6.3%
	Q2.22 優惠活動的吸引力	3.04	2.87	3.15	+9.8%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107\text{年}-106\text{年})}{106\text{年}} \times 100\%$

#### (四)、使用者反應之意見

此受訪者認為在青年公園高爾夫球練習場使用上，有說明需要改進的意見者共有 15 筆，並研究依照類別整理於下表。

表61. 【高爾夫球練習場】：需要改進之處

環境設備	<p><b>【場地】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 推桿區沒有防水棚，下雨天無法使用。(2 位)</li><li>• 球道太少，使用人數太多。</li></ul> <p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 廁所清潔度有待加強。(2 名)</li></ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 建議增加休憩座椅。</li></ul>
服務態度	<ul style="list-style-type: none"><li>• 服務人員態度欠佳。(2 名)</li></ul>
價格促銷	<ul style="list-style-type: none"><li>• 建議開放除現金外的付費方式。</li><li>• 優惠太少。(2 名)</li></ul>
其他	<ul style="list-style-type: none"><li>• 應加強落實全面禁煙管制。</li><li>• 2 樓設備待維修(如電扇)。</li><li>• 應汰換使用過久的球。</li></ul>

## 伍・臺北市網球場館調查分析

---

---

在臺北市網球場館調查分析上，針對臺北網球場及臺北市網球中心之使用者進行滿意度調查，臺北網球場共完成 51 份有效樣本，臺北市網球中心共完成 100 份有效樣本，整體臺北市網球場館共完成 151 份有效樣本。

再者，在此部分內容之分析上，包含整體臺北市網球場館及個別網球場館(臺北網球場、臺北市網球中心)的「受訪者樣貌特性分析」、「使用運動中心之特性分析」、「受訪者滿意度分析」及「受訪者意見分析」。

此外，在「受訪者滿意度」分析上，分析的項目包含「信度分析」、「滿意度比例及平均數」、「各項滿意度之交叉分析」、「各網球場館滿意度比較分析」。各滿意度項目之交叉分析結果，詳見附錄。

## 一、 整體網球場館調查分析

針對臺北市網球場館(臺北網球場及臺北市網球中心)之使用者進行滿意度調查，臺北網球場共完成 51 份有效樣本，臺北市網球中心共完成 100 份有效樣本，整體臺北市網球場館共完成 151 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

根據本次問卷調查結果顯示，就整體網球場館的 151 位受訪者中，以「女性」(52.3%)比例大於「男性」(47.7%);年齡以「25~29 歲」(18.5%)及「40~44 歲」(15.9%)比例較高；教育程度以「大學」(53.6%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(28.5%)所佔比例較高；居住地區則以「臺北市」為主。

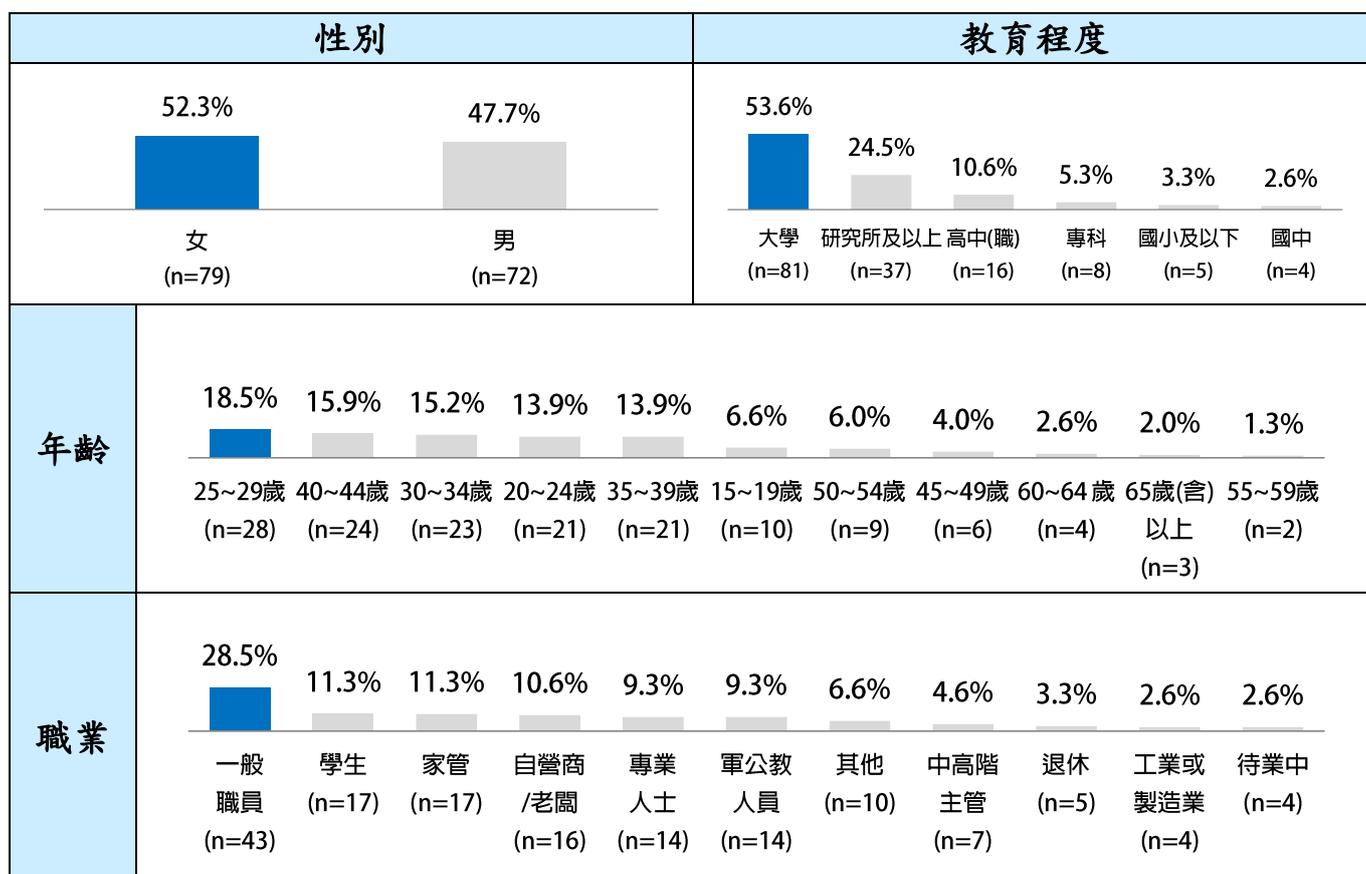


圖 125 【整體網球場館】：受訪者基本資料之頻次分析

表62. 【整體網球場館】：居住地區之頻次分析

居住地區		次數	百分比	居住地區		次數	百分比
臺 北 市	內湖區	74	49.0%	新 北 市	板橋區	6	4.0%
	松山區	20	13.2%		汐止區	5	3.3%
	南港區	7	4.6%		永和區	3	2.0%
	大安區	6	4.0%		新店區	3	2.0%
	信義區	5	3.3%		三重區	2	1.3%
	中山區	5	3.3%		中和區	1	0.7%
	士林區	3	2.0%		蘆洲區	1	0.7%
	文山區	3	2.0%		淡水區	1	0.7%
	中正區	2	1.3%		其他 (含外縣市)	2	1.3%
	北投區	1	0.7%		合計	151	100.0%
萬華區	1	0.7%					

註 原始問卷 Q3.5：居住地區？(單選)

## (二)、使用網球場館之特性分析

在使用網球場館的特性上，綜合臺北網球場及臺北市網球中心之調查結果，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「花費金額」、「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。<sup>38</sup>

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往網球場館之次數，以「1週2~3次」(37.7%)及「1週1次」(35.1%)所佔比例較高。

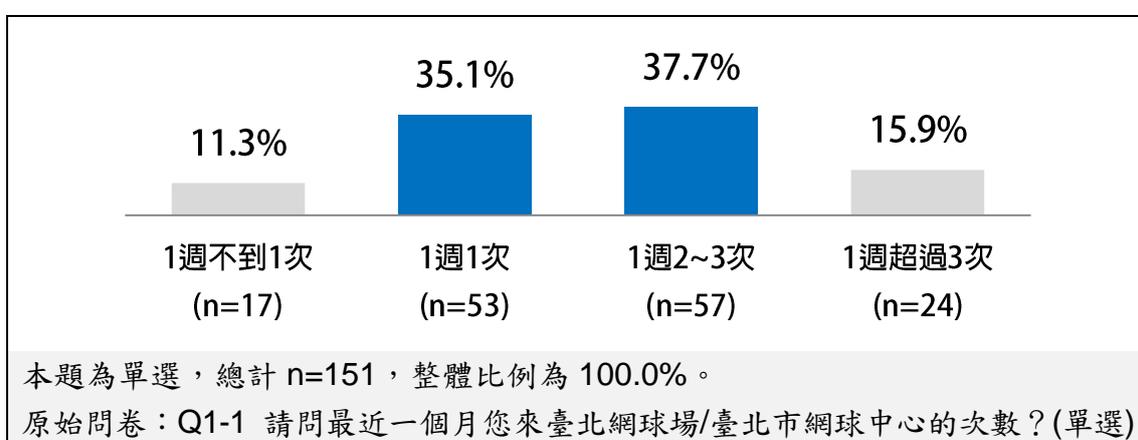


圖 126 【整體網球場館】：使用頻率之頻次分析

<sup>38</sup> 在使用網球場館之特性分析上，僅針對臺北網球場及臺北市網球中心皆有調查之項目進行綜合分析。

將「使用頻率」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「性別」、「居住地區」及「訪問場館」為有顯著差異之項目，茲將其交叉分析之結果說明如下(請參照附錄之交叉分析)

性別	<ul style="list-style-type: none"> <li>在性別的部分，「男性」的使用頻率較高。【男性在「1週超過3次」(23.6%)比例高於「女性」。</li> </ul>
居住地區	<ul style="list-style-type: none"> <li>在居住地區的部分，「臺北市地區」的使用頻率較高。【臺北市地區在「1週2~3次以上(1週超過3次及1週2~3次)」(59.8%)的比例高於「新北市及其他」。</li> </ul>
網球場館	<ul style="list-style-type: none"> <li>在網球場館的部分，在「臺北市網球中心」使用者的使用頻率較高。【臺北市網球中心在「1週3次以上」(17.0%)的比例高於臺北網球場。</li> </ul>

## 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往網球場館的日期以「星期四」(58.3%)及「星期六」(49.0%)為主，其次則依序為「星期三」(42.4%)、「星期二」(33.1%)及「星期一」(31.1%)。

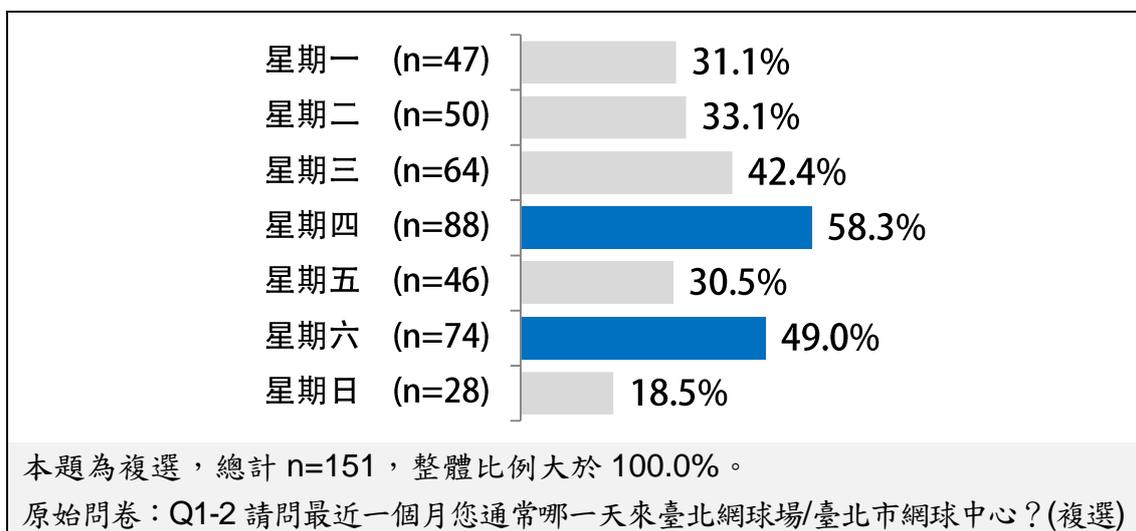


圖 127 【整體網球場館】：使用日期之頻次分析

## 3、使用時段

在通常前往網球場館的時段上，以「18:00~19:59」(31.8%)及「20:00~21:59」(27.8%)的比例較高，其次則依序為「10:00~11:59」(25.8%)、「16:00~17:59」(25.2%)及「14:00~15:59」(23.2%)。

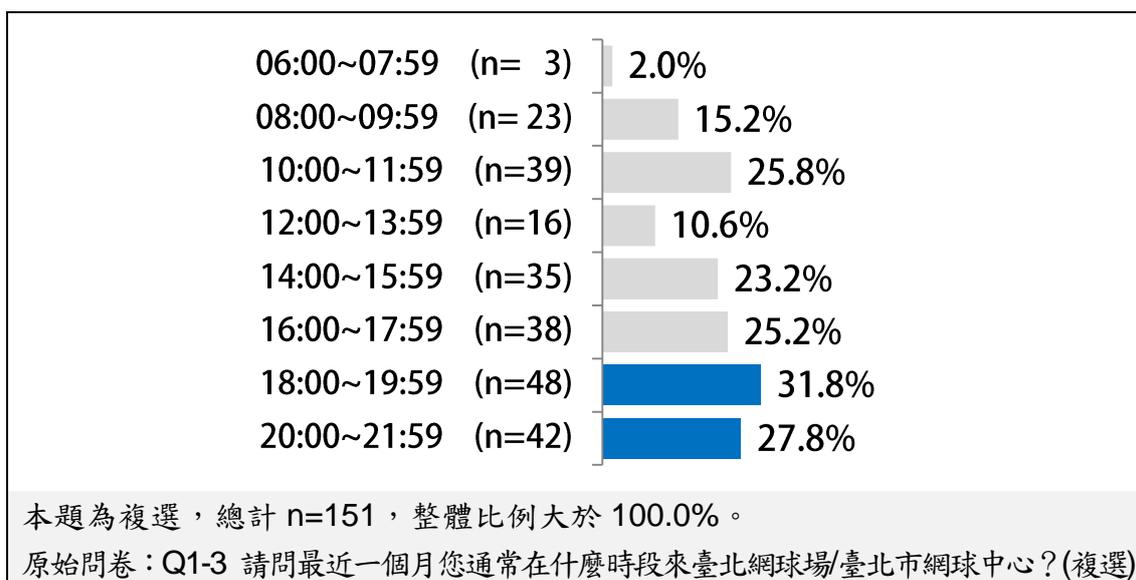


圖 128 【整體網球場館】：使用時段之頻次分析

#### 4、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(25.2%)所佔比例較高，其次則依序為「500~999 元」(21.9%)、「3,000 元以上」(19.9%)。整體而言，平均每個月花費金額約為 1317.6 元。<sup>39</sup>

將「花費金額」與受訪者其他資料進行交叉分析，發現「花費金額」不因受訪者特性的不同而有所差異，詳細內容請參照附錄之交叉分析。

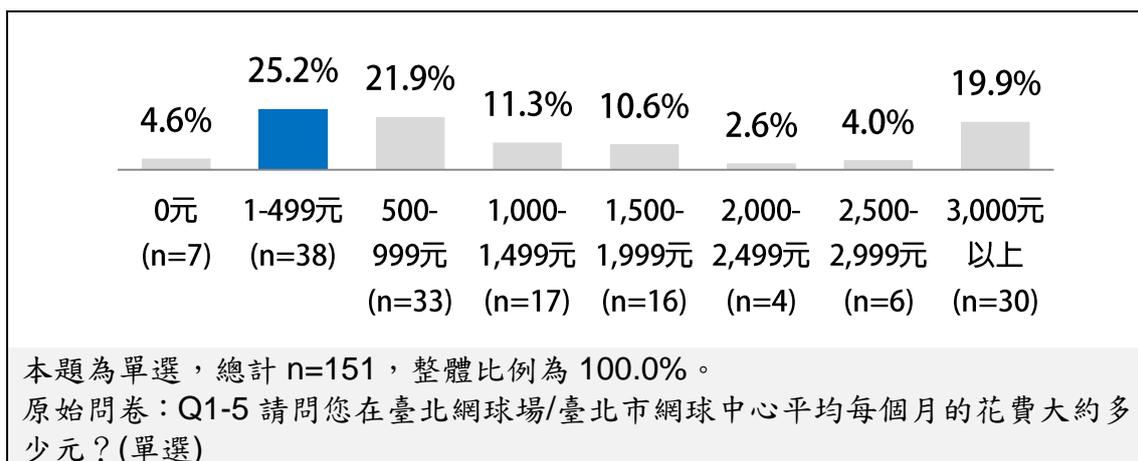


圖 129【整體網球場館】：花費金額之頻次分析

#### 5、選擇原因

詢問受訪者選擇網球場館的原因，以「離家近」(64.9%)所佔比例較高，其次則為「設施品質佳」(43.7%)、「價格便宜」(23.8%)及「離辦公室近」(19.2%)。

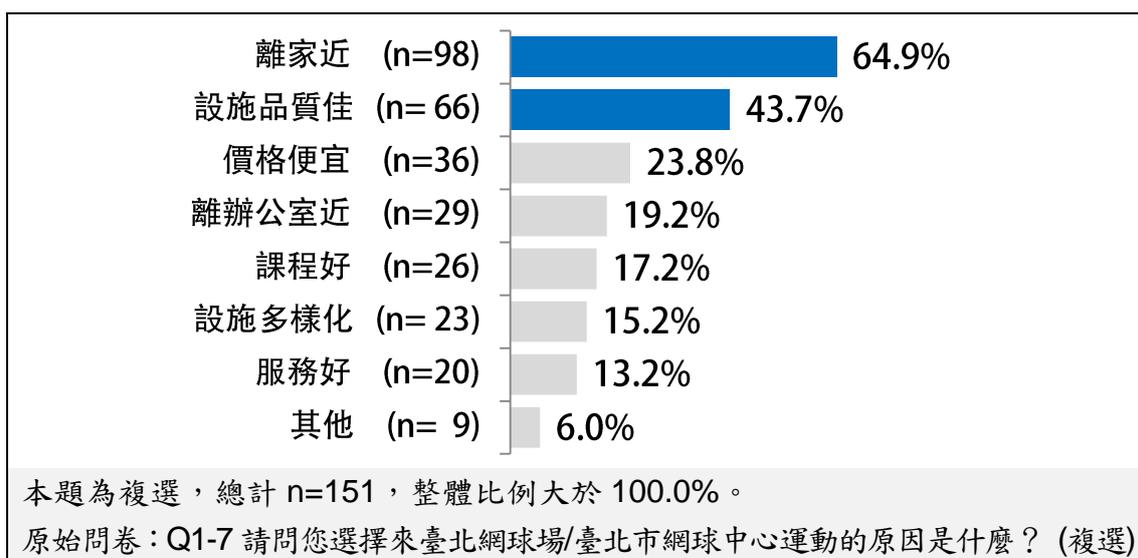


圖 130【整體網球場館】：選擇原因之頻次分析

<sup>39</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3,000 元以上」以 3000 元計算。

## (二)、受訪者滿意度分析

### 1、信度分析

本研究問卷的信度衡量，滿意度構面的  $\alpha$  值均具有中高信度，<sup>40</sup> 顯示本次調查各滿意度所包含的題項堪稱適當。

**表63. 【整體網球場館】：信度分析**

構面		項目	$\alpha$ 值
網球場館滿意度	環境設備 (13 題)	Q2.1 臺北網球場/臺北市網球中心四周之景觀布置。 Q2.2 臺北網球場/臺北市網球中心的環境清潔度。 Q2.3 臺北網球場/臺北市網球中心使用空間之寬敞度。 Q2.4 臺北網球場/臺北市網球中心公共休憩空間座椅安排。 Q2.5 臺北網球場/臺北市網球中心動線規畫安排。 Q2.6 臺北網球場/臺北市網球中心公共廁所的清潔度。 Q2.7 運動器材或設備的品質維護。 Q2.8 臺北網球場/臺北市網球中心在標示逃生設施或設備的明確程度(如逃生門、照明燈等) Q2.9 臺北網球場/臺北市網球中心遇特殊狀況時，告示的明確程度。 Q2.10 臺北網球場/臺北市網球中心內部設備與環境安全性。 Q2.11 臺北網球場/臺北市網球中心夜間燈光照明之明亮程度滿不滿意。 Q2.12 臺北網球場/臺北市網球中心其他設施設備的數量。(如飲水機、更衣室等)。 Q2.13 臺北網球場/臺北市網球中心場地數量充足度。	<b>0.870</b>
	專業知識 (3 題)	Q2.14 因應民眾特殊需求處理速度。 Q2.15 服務設施或設備故障維修速度。 Q2.16 臺北網球場/臺北市網球中心教練的專業能力。	<b>0.827</b>
	服務態度 (2 題)	Q2.17 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等) Q2.18 服務人員服務主動性。(包含櫃台人員、行政人員等)	<b>0.836</b>
	課程規劃與資訊 (2 題)	Q2.19 臺北網球場/臺北市網球中心運動課程滿意度。 Q2.20 臺北網球場/臺北市網球中心提供新服務的主動程度。	<b>0.792</b>
	價格與促銷 (3 題)	Q2.21 買票(含月票、季票)、及付款程序的便利性。 Q2.22 臺北網球場/臺北市網球中心消費的價格合理。 Q2.23 臺北網球場/臺北市網球中心優惠活動吸引力。	<b>0.742</b>

<sup>40</sup> Cuedford Lee Joseph(1951)提出 Cronbach  $\alpha$  高於 0.8 為高信度，小於 0.5 則為低信度。若  $\alpha$  值愈高，表示量表內各項目之衡量結愈趨一致，亦即量表之信度愈高。

## 2、滿意度比例及平均數

整體網球場館受訪者的總平均分數為 3.31 分，其中分數較高的項目為「空氣品質」(3.48 分)、「環境的清潔度」(3.45 分) 及「教練的專業能力」(3.44 分)；而分數較低的項目則為「各類設施動線規畫安排」(3.21 分)及「優惠活動的吸引力」(3.17 分)。

表64. 【整體網球場館】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.24)	151	3.34	98.0%	2.0%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	151	83.50			
總平均(Q2.1~Q2.23)	151	3.31	96.0%	4.0%	
總分(轉成百分制)	151	82.84			
環境設備	Q2.1 四周景觀布置	151	3.34	99.3%	0.7%
	Q2.2 環境的清潔度	151	3.45	98.7%	1.3%
	Q2.3 空氣品質	151	3.48	99.3%	0.7%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	151	3.24	94.0%	6.0%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	151	3.21	90.1%	9.9%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	151	3.32	93.4%	6.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	151	3.40	98.7%	1.3%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	151	3.29	95.4%	4.6%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	151	3.28	96.7%	3.3%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	151	3.34	98.0%	2.0%
	Q2.11 夜間燈光照明之明亮程度	74	3.41	97.3%	2.7%
	Q2.12 其他設施設備的數量	100	3.30	97.0%	3.0%
	Q2.13 場地數量充足度	151	3.23	94.0%	6.0%
專業知識	Q2.14 特殊需求處理速度	54	3.28	100.0%	0.0%
	Q2.15 設施或設備故障維修速度	53	3.26	98.1%	1.9%
	Q2.16 教練的專業能力	73	3.44	100.0%	0.0%
服務態度	Q2.17 服務態度	151	3.34	94.7%	5.3%
	Q2.18 服務主動性	151	3.25	91.4%	8.6%
課程規劃	Q2.19 運動課程滿意度	85	3.41	100.0%	0.0%
	Q2.20 提供新服務的主動程度	73	3.23	91.8%	8.2%
價格促銷	Q2.21 購票及付款程序的簡便性	71	3.27	94.4%	5.6%
	Q2.22 消費的價格合理	151	3.26	94.7%	5.3%
	Q2.23 優惠活動的吸引力	151	3.17	90.7%	9.3%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

### 3、滿意度平均數之比較

比較臺北網球場、臺北市網球中心各項目之平均數，就「整體滿意度(Q2.24)」而言，臺北網球場(86.25分)高於整體平均數(83.50分)，差異幅度為+3.3%；而臺北市網球中心(82.25分)則低於整體平均數，差異幅度為-1.5%。

而就「總分(Q2.1~Q2.23)」而言，臺北網球場(85.25分)同樣高於整體平均數(82.84分)，差異幅度為+2.9%；而臺北市網球中心(81.14分)則低於整體平均數，差異幅度為-2.0%。

就「臺北網球場」在各滿意度項目之表現上，平均數較整體平均數高的項目為「公共廁所的清潔度」(+7.5%)、「各類設施動線規畫安排」(+6.9%)及「標示逃生設施或設備的明確度」(+6.1%)；而平均數較整體平均數低的項目則為「場地數量充足度」(-2.8%)、「設施或設備故障維修速度」(-0.3%)。

就「臺北市網球中心」在各滿意度項目之表現上，平均數較整體平均數高的項目為「場地數量充足度」(+1.2%)、「設施或設備故障維修速度」(+0.9%)；而平均數較整體平均數低的項目則為「夜間燈光照明之明亮程度」(-7.0%)、「提供新服務的主動程度」(-4.3%)及「其他設施設備的數量」(-4.2%)。

臺北網球場、臺北市網球中心與整體網球場館平均分數之差異，詳如下表所示：

表65. 【整體網球場館】：滿意度平均數之比較

項目別	整體平均數	臺北網球場		臺北市網球中心		
		平均數(分)	差異幅度	平均數(分)	差異幅度	
「整體滿意度」(Q2.24)	3.34	3.45	+3.3%	3.29	-1.5%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	83.50	86.25	+3.3%	82.25	-1.5%	
總平均(Q2.1~Q2.23)	3.31	3.41	+3.0%	3.25	-1.8%	
總分(轉成百分制)	82.84	85.25	+2.9%	81.14	-2.1%	
環境設備	Q2.1 四周景觀布置	3.34	3.39	+1.5%	3.31	-0.9%
	Q2.2 環境的清潔度	3.45	3.53	+2.3%	3.41	-1.2%
	Q2.3 空氣品質	3.48	3.49	+0.3%	3.48	0.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.24	3.37	+4.0%	3.17	-2.2%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.21	3.43	+6.9%	3.10	-3.4%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.32	3.57	+7.5%	3.20	-3.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.40	3.51	+3.2%	3.35	-1.5%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.29	3.49	+6.1%	3.19	-3.0%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.28	3.45	+5.2%	3.19	-2.7%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.34	3.49	+4.5%	3.26	-2.4%
	Q2.11 夜間燈光照明之明亮程度	3.41	3.52	+3.2%	3.17	-7.0%
	Q2.12 其他設施設備的數量	3.30	3.47	+5.2%	3.16	-4.2%
	Q2.13 場地數量充足度	3.23	3.14	-2.8%	3.27	+1.2%
專業知識	Q2.14 特殊需求處理速度	3.28	3.33	+1.5%	3.19	-2.7%
	Q2.15 設施或設備故障維修速度	3.26	3.25	-0.3%	3.29	+0.9%
	Q2.16 教練的專業能力	3.44	3.45	+0.3%	3.42	-0.6%
服務態度	Q2.17 服務態度	3.34	3.53	+5.7%	3.24	-3.0%
	Q2.18 服務主動性	3.25	3.41	+4.9%	3.17	-2.5%
課程規劃	Q2.19 運動課程滿意度	3.41	3.48	+2.1%	3.34	-2.1%
	Q2.20 提供新服務的主動程度	3.23	3.36	+4.0%	3.09	-4.3%
價格促銷	Q2.21 購票及付款程序的簡便性	3.27	3.30	+0.9%	3.24	-0.9%
	Q2.22 消費的價格合理	3.26	3.27	+0.3%	3.26	0.0%
	Q2.23 優惠活動的吸引力	3.17	3.20	+0.9%	3.16	-0.3%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(\text{各網球場館平均數}-\text{整體平均數})}{\text{整體平均數}} \times 100\%$

## 二、 臺北網球場

針對臺北網球場之使用者進行滿意度調查，共完成 51 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，臺北網球場受訪者中，性別以「男性」(52.9%)比例高於「女性」(47.1%)；年齡則以「30歲及以上」(62.7%)為主；而在教育程度的部分，以「大學/專科及以下」(62.7%)所佔的比例較高。

此外，受訪者的職業則以「有工作者」(76.5%)比例高於「無工作者」(23.5%)；<sup>41</sup>居住地區以非松山及大安區的「其他地區」(54.9%)比例較高。

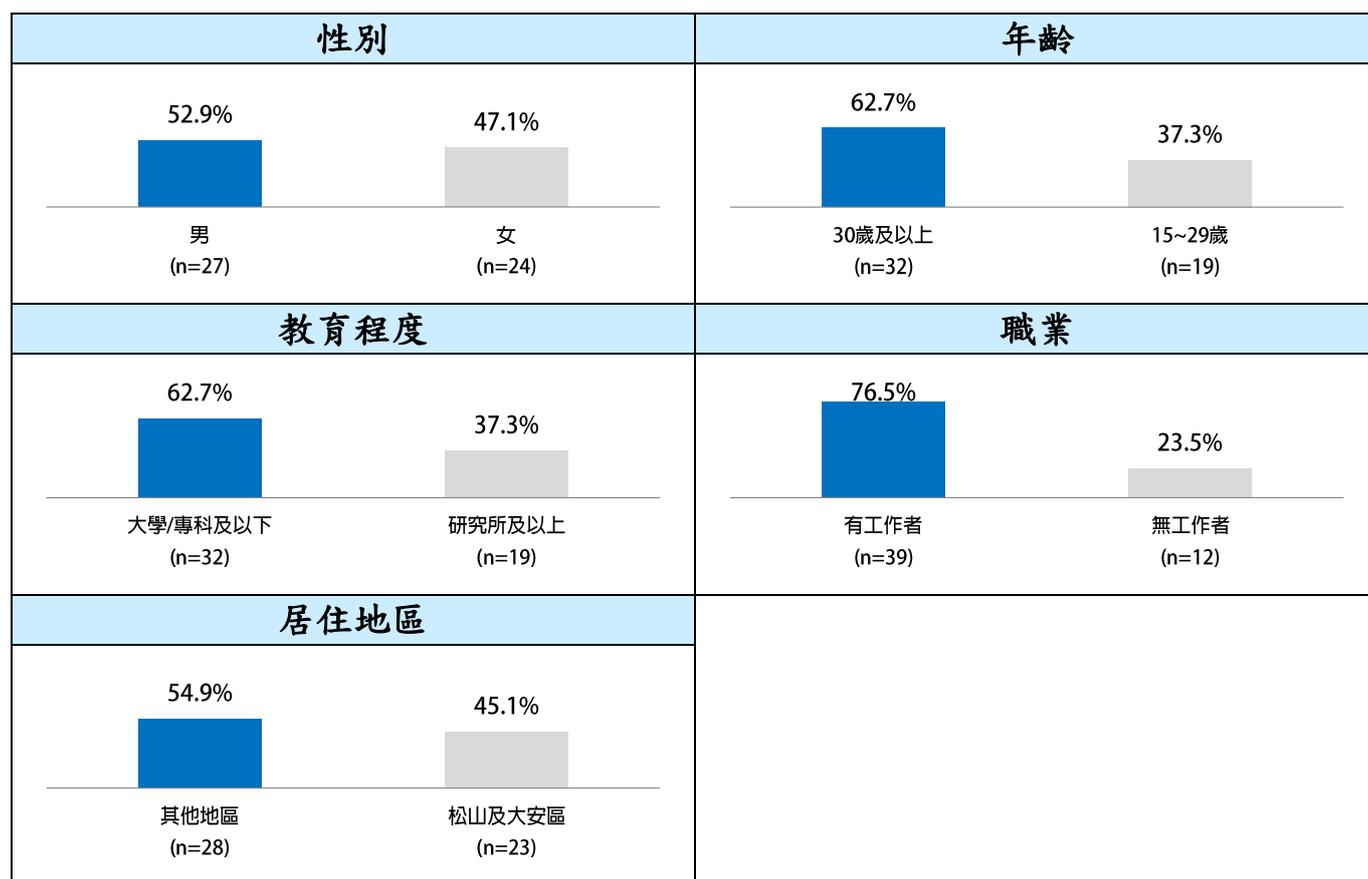


圖 131【臺北網球場】：受訪者樣貌特性分析

<sup>41</sup> 無工作者包括家管、學生、待業中及學生。

## (二)、使用臺北網球場之特性分析

在使用臺北網球場之特性上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「球齡」、「花費金額」及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月來臺北網球場的次數，以「1週1次」(51.0%)所佔比例較高，其次則為「1週2~3次」(23.5%)。

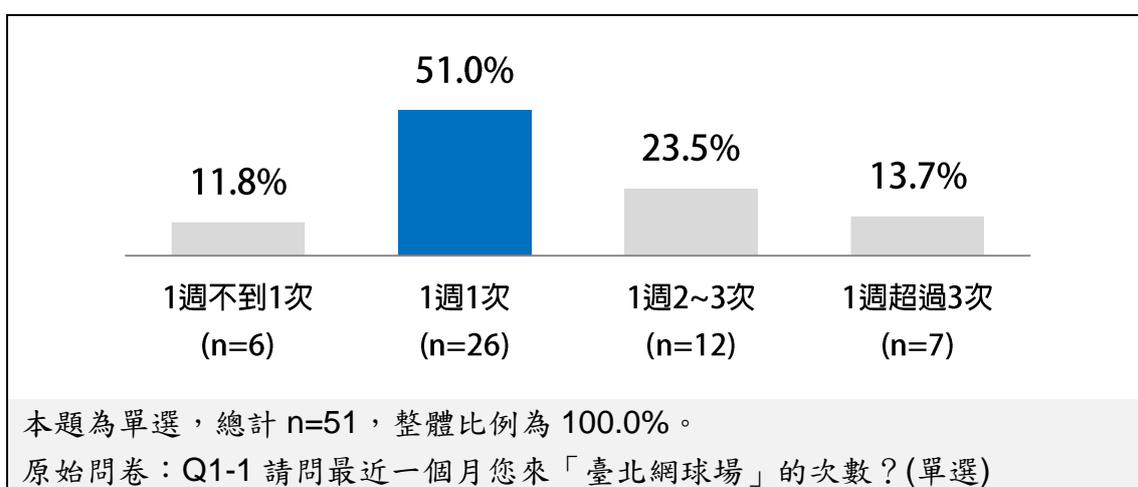


圖 132【臺北網球場】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查顯示，受訪者前往臺北網球場的日期以「星期三」(60.8%)及「星期六」(56.9%)為主。

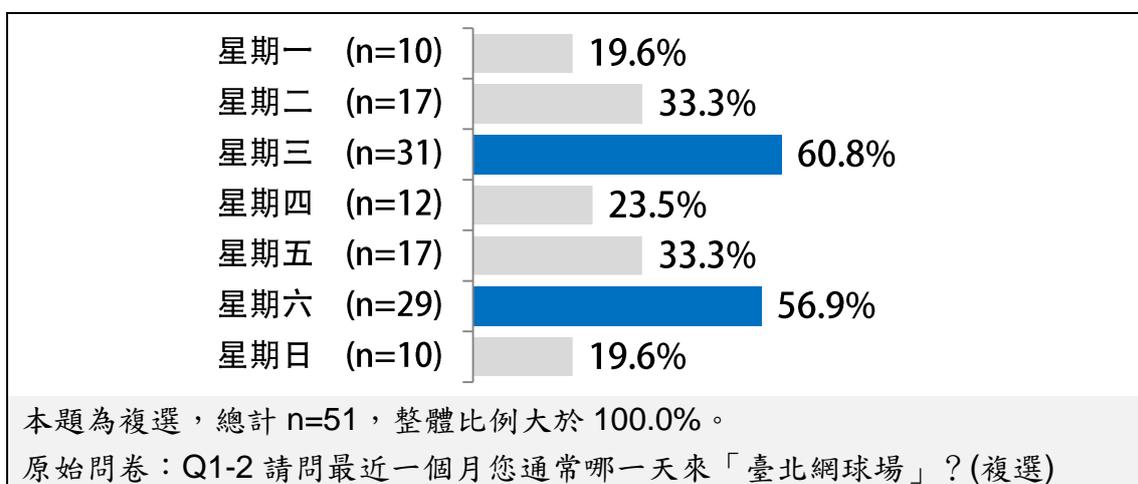


圖 133【臺北網球場】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在受訪者前往臺北網球場的時段上，以「20:00~21:59」(60.8%)及「18:00~19:59」(56.9%)的比例較高，其次則為「16:00~17:59」(23.5%)。

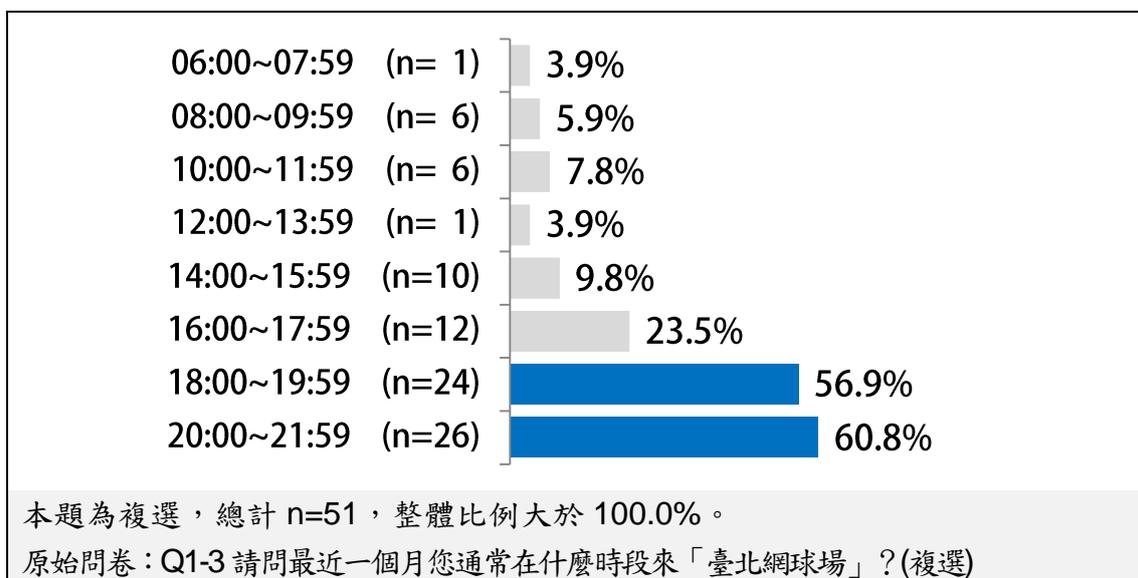


圖 134【臺北網球場】：使用時段之頻次分析

### 4、球齡

在受訪者從事網球運動的時間中，球齡為「不到 1 年」(39.2%)的比例較高，其次則依序為「1 年(含)至不到 3 年」(21.6%)及「10 年(含)以上」(17.6%)。整體而言，受訪者平均球齡約為 3.8 年。<sup>42</sup>

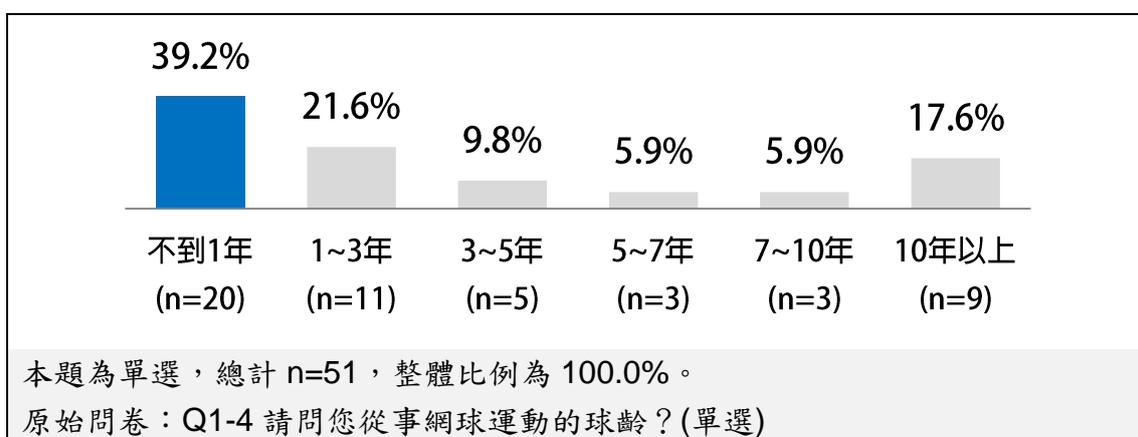


圖 135【臺北網球場】：球齡之頻次分析

<sup>42</sup> 平均球齡為將各選項取中位數後計算平均所得，「10 年(含)以上」以 10 年計算。

## 5、花費金額

詢問受訪者平均每個月在臺北網球場花費的金額，以「3,000元以上」(37.3%)所佔比例較高，其次則依序為「500~999元」(19.6%)及「1,500~1,999元以上」(15.7%)。整體而言，受訪者平均每個月的花費金額為1784.1元。<sup>43</sup>

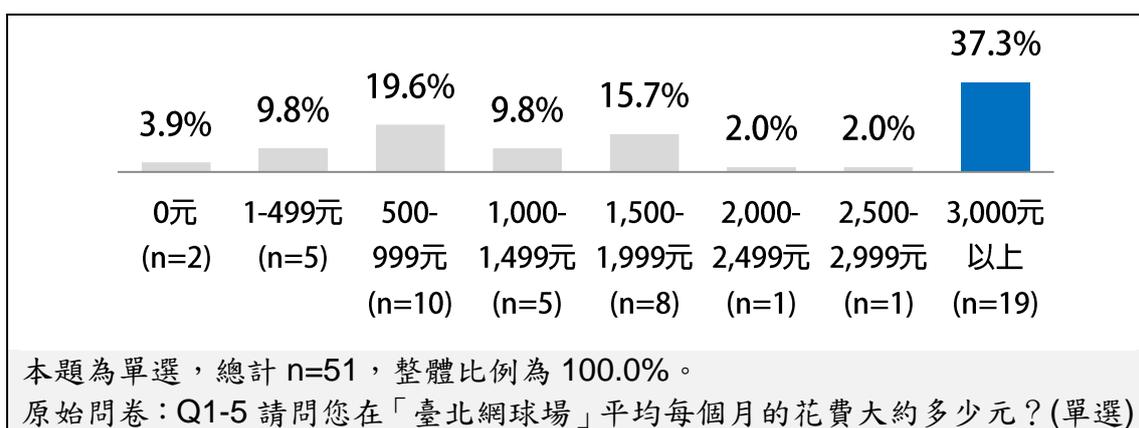


圖 136【臺北網球場】：花費金額之頻次分析

## 6、選擇原因

詢問受訪者選擇臺北網球場運動的原因，以「離家近」(54.9%)及「設施品質佳」(47.1%)所佔比例較高，其次則為「課程好」(39.2%)、「服務好」(21.6%)及「離辦公室近」(17.6%)。

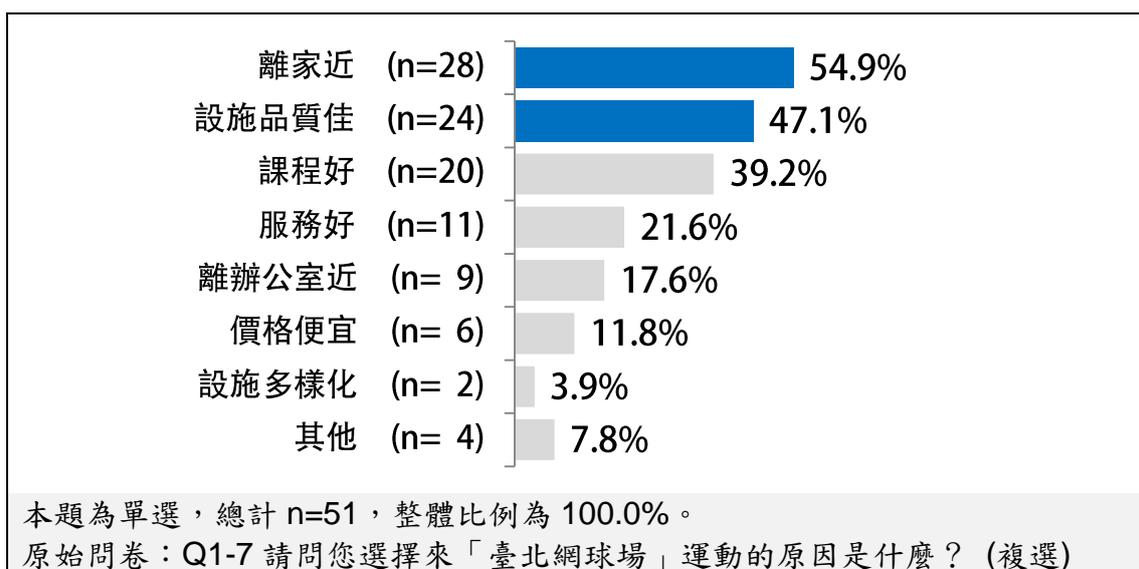


圖 137【臺北網球場】：選擇原因之頻次分析

<sup>43</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均所得，「0元」以0元計算；「3,000元以上」以3,000元計算。

### (三)、受訪滿意度分析

#### 1、滿意度及平均數

臺北網球場受訪者的總平均分數為 3.41 分，其中分數較高的項目為「公共廁所的清潔度」(3.57 分)、「環境的清潔度」(3.53 分)及「服務態度」(3.53 分)；而分數較低的項目則為「優惠活動的吸引力」(3.20 分)及「場地數量充足度」(3.14 分)。

表 66. 【臺北網球場】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.24)	51	3.45	100.0%	0.0%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	51	86.25			
總平均(Q2.1~Q2.23)	51	3.41	97.9%	2.1%	
總分(轉成百分制)	51	85.25			
環境設備	Q2.1 四周景觀布置	51	3.39	98.0%	2.0%
	Q2.2 環境的清潔度	51	3.53	98.0%	2.0%
	Q2.3 空氣品質	51	3.49	98.0%	2.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	51	3.37	96.1%	3.9%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	51	3.43	98.0%	2.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	51	3.57	100.0%	0.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	51	3.51	100.0%	0.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	51	3.49	100.0%	0.0%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	51	3.45	100.0%	0.0%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	51	3.49	100.0%	0.0%
	Q2.11 夜間燈光照明之明亮程度	50	3.52	98.0%	2.0%
	Q2.12 其他設施設備的數量	45	3.47	100.0%	0.0%
	Q2.13 場地數量充足度	51	3.14	86.3%	13.7%
專業知識	Q2.14 特殊需求處理速度	33	3.33	100.0%	0.0%
	Q2.15 設施或設備故障維修速度	32	3.25	100.0%	0.0%
	Q2.16 教練的專業能力	42	3.45	100.0%	0.0%
服務態度	Q2.17 服務態度	51	3.53	100.0%	0.0%
	Q2.18 服務主動性	51	3.41	96.1%	3.9%
課程規劃	Q2.19 運動課程滿意度	44	3.48	100.0%	0.0%
	Q2.20 提供新服務的主動程度	39	3.36	97.4%	2.6%
價格促銷	Q2.21 購票及付款程序的簡便性	33	3.30	97.0%	3.0%
	Q2.22 消費的價格合理	51	3.27	98.0%	2.0%
	Q2.23 優惠活動的吸引力	51	3.20	90.2%	9.8%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

## 2、滿意度之歷年比較分析

在臺北網球場的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(106年)與今年(107年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<b>整體滿意度 (Q2.22)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「107年」(86.25分)的整體滿意度高於「106年」(85.74分)，差異幅度為+0.6%。</li> </ul>	
<b>總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總平均：「107年」(3.41分)的總平均低於「106年」(3.43分)，差異幅度為-0.6%。</li> <li>總分：「107年」(85.25分)的總分低於「106年」(85.74分)，差異幅度為-0.6%。</li> </ul>	
<b>環境設備</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多項目為「四周景觀布置」(-4.5%)及「內部設備與環境的安全性」(-3.3%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「場地數量充足度」(+3.3%)、「標示逃生設施或設備明確度」(+1.2%)及「遇特殊狀況時，告知明確度」(+1.2%)。
<b>專業知識</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「設施或設備故障維修速度」(-1.8%)及「特殊需求處理速度」(-1.5%)。
	<b>漲幅</b>	無
<b>服務態度</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「服務主動性」(-1.2%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「服務態度」(+0.6%)。
<b>課程規劃與資訊</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「運動課程滿意度」(-3.3%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「提供新服務的主動程度」(+0.3%)。
<b>價格與促銷</b>	<b>跌幅</b>	滿意度跌幅較多的項目為「優惠活動的吸引力」(-4.5%)。
	<b>漲幅</b>	滿意度漲幅較多的項目為「消費的價格合理」(+3.5%)。

表67. 【臺北網球場】：滿意度之歷年比較分析

項目別	106年	107年	差異幅度	
「整體滿意度」(Q2.24)	3.43	3.45	+0.6%	
「整體滿意度」 (轉成百分制)	85.74	86.25	+0.6%	
總平均(Q2.1~Q2.23)	3.43	3.41	-0.6%	
總分(轉成百分制)	85.74	85.25	-0.6%	
環境設備	Q2.1 四周景觀布置	3.55	3.39	-4.5%
	Q2.2 環境的清潔度	3.55	3.53	-0.6%
	Q2.3 空氣品質	3.55	3.49	-1.7%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.41	3.37	-1.2%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.47	3.43	-1.2%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.57	3.57	0.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.59	3.51	-2.2%
	Q2.8 標示逃生設施或設備明確度	3.45	3.49	+1.2%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知明確度	3.41	3.45	+1.2%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.61	3.49	-3.3%
	Q2.11 夜間燈光照明之明亮程度	3.57	3.52	-1.4%
	Q2.12 其他設施設備的數量	3.47	3.47	0.0%
	Q2.13 場地數量充足度	3.04	3.14	+3.3%
專業知識	Q2.14 特殊需求處理速度	3.38	3.33	-1.5%
	Q2.15 設施或設備故障維修速度	3.31	3.25	-1.8%
	Q2.16 教練的專業能力	3.48	3.45	-0.9%
服務態度	Q2.17 服務態度	3.51	3.53	+0.6%
	Q2.18 服務主動性	3.45	3.41	-1.2%
課程規劃資訊	Q2.19 運動課程滿意度	3.60	3.48	-3.3%
	Q2.20 提供新服務的主動程度	3.35	3.36	+0.3%
價格促銷	Q2.21 購票及付款程序的簡便性	3.30	3.30	0.0%
	Q2.22 消費的價格合理	3.16	3.27	+3.5%
	Q2.23 優惠活動的吸引力	3.10	3.20	-4.5%

說明：差異幅度的計算方式為： $\frac{(107\text{年}-106\text{年})}{106\text{年}} \times 100\%$

### 3、使用者反應之意見

受訪者認為在臺北網球場使用上，有說明需要改進的意見者共有 2 筆，並研究依照類別整理於下表。

表68. 【臺北網球場】：需要改進之處

課程 規劃 資訊	• 建議課程再多開一些、種類多變化。
整體	• 希望可以改善場地品質。

### 三、 臺北市網球中心調查分析

針對臺北市網球中心之使用者進行滿意度調查，共完成 100 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

#### (一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查果顯示，臺北市網球中心的受訪者中，性別以「女性」(55.0%)的比例較高；年齡以「30 歲及以上」(60.0%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科及以下」(82.0%)的比例較高。

此外，在受訪者的職業分佈上，以「有工作者」(69.0%)為主；居住地區則以「內湖區」(71.0%)的比例較高。

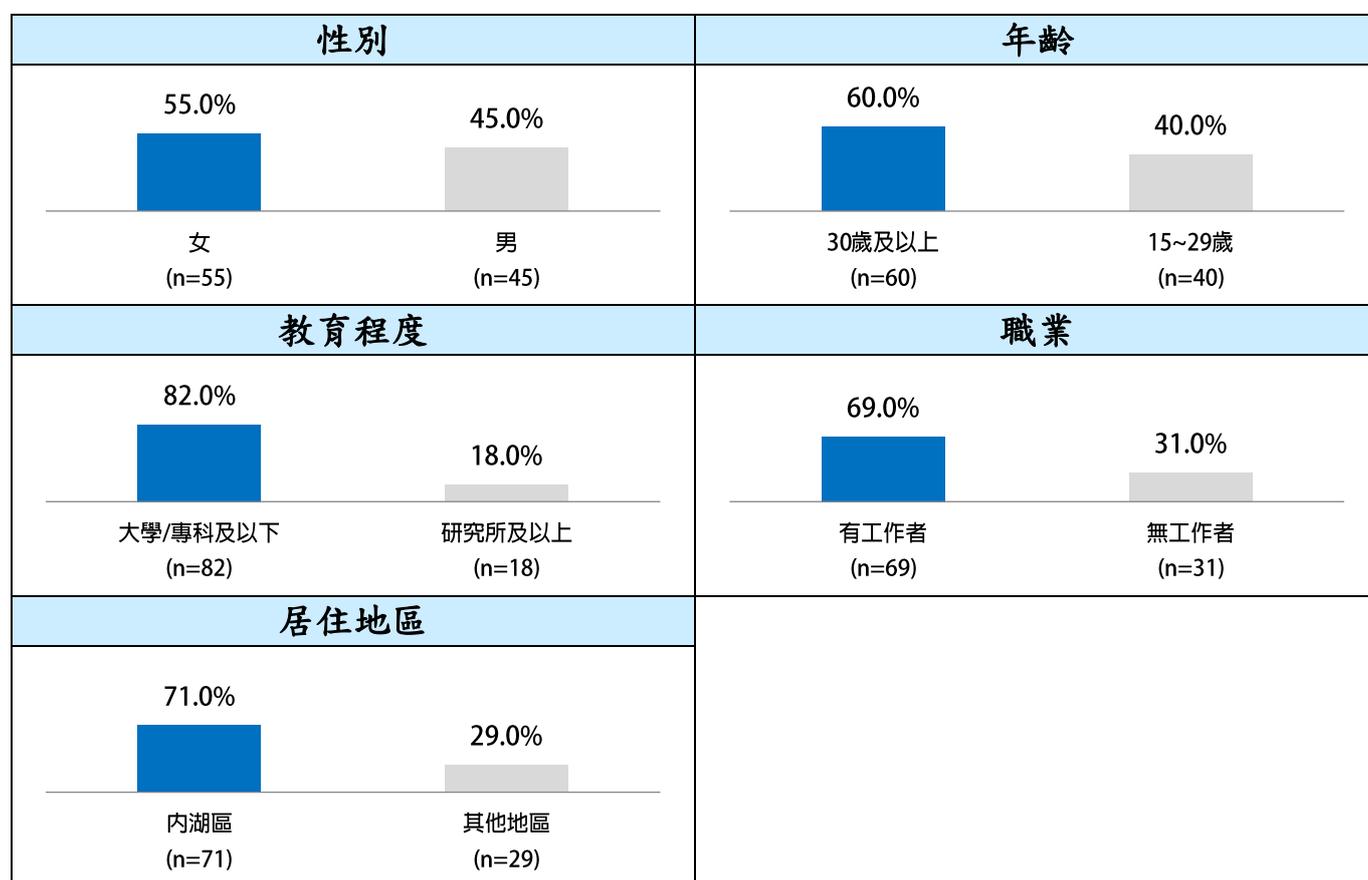


圖 138 【臺北市網球中心】：受訪者樣貌特性分析

## (二)、使用臺北市網球中心之特性分析

在使用網球中心的特性分析上，分析項目包含「使用頻率」、「使用日期」、「使用時段」、「使用設施」、「花費金額」、及「選擇原因」，以下依序說明各項目之調查分析結果。

### 1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往臺北市網球中心之次數，以「1週2~3次」(45.0%)所佔比例較高，其次則為「1週1次」(27.0%)。

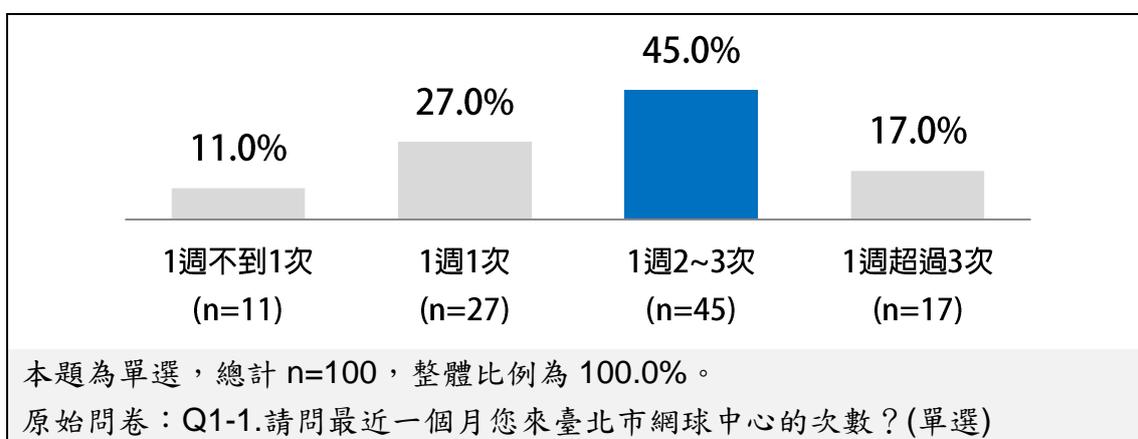


圖 139【臺北市網球中心】：使用頻率之頻次分析

### 2、使用日期

根據本次調查結果顯示，受訪者前往臺北市網球中心的日期以「星期四」(76.0%)為主。

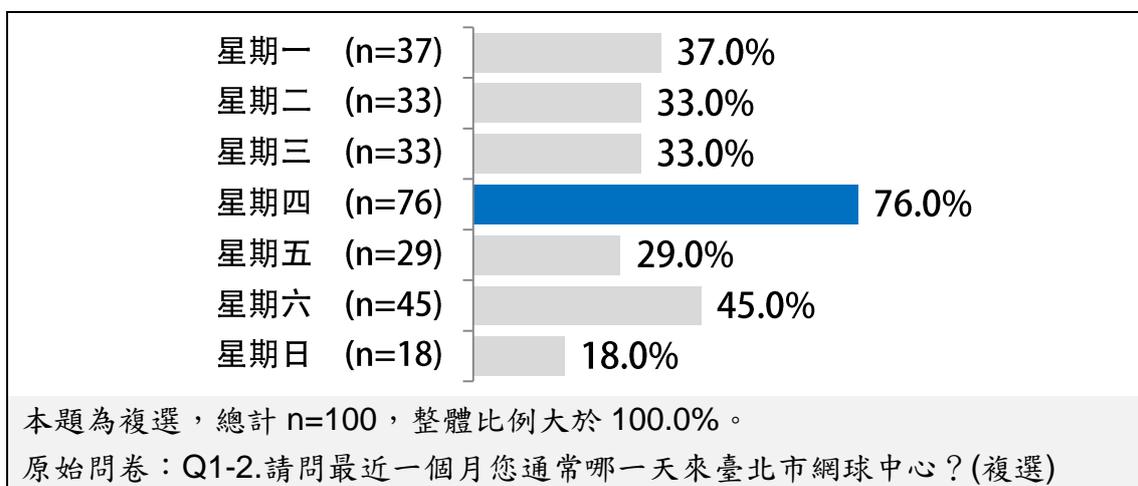


圖 140【臺北市網球中心】：使用日期之頻次分析

### 3、使用時段

在通常前往臺北市網球中心的時段上，以「10:00~11:59」(35.0%)、「14:00~15:59」(30.0%)的比例較高，其次則依序為「16:00~17:59」(26.0%)、「08:00~09:59」(20.0%)及「18:00~19:59」(19.0%)。

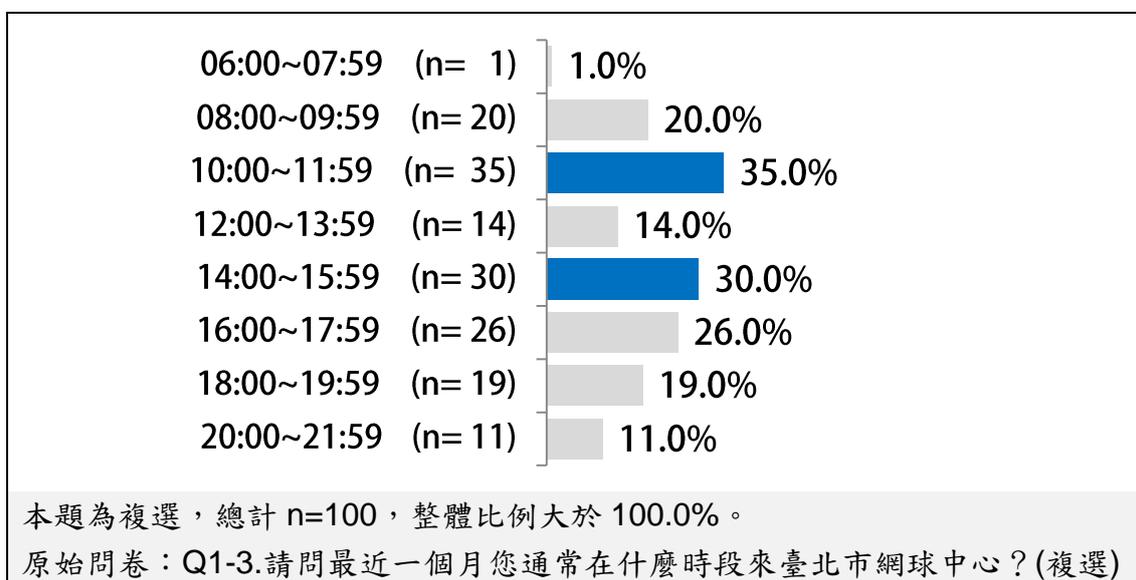


圖 141【臺北市網球中心】：使用時段之頻次分析

### 4、使用設施

受訪者前往臺北市網球中心所使用的設施中，以「健身房」(61.0%)所佔比例較高。

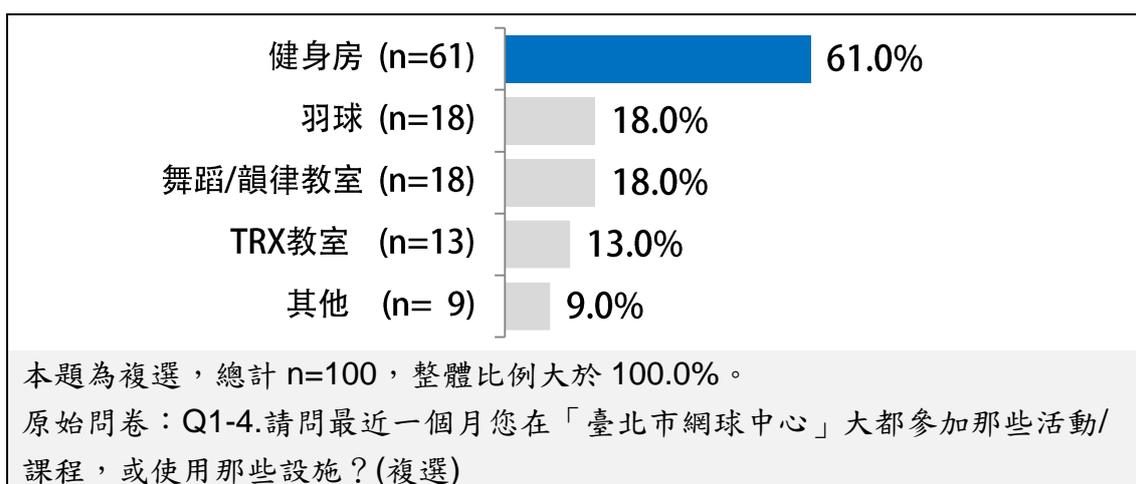


圖 142【臺北市網球中心】：使用設施之頻次分析<sup>44</sup>

<sup>44</sup> 其他包括瑜珈、飛輪教室、網球。

## 5、花費金額

在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(33.0%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為 1,079.7 元。<sup>45</sup>

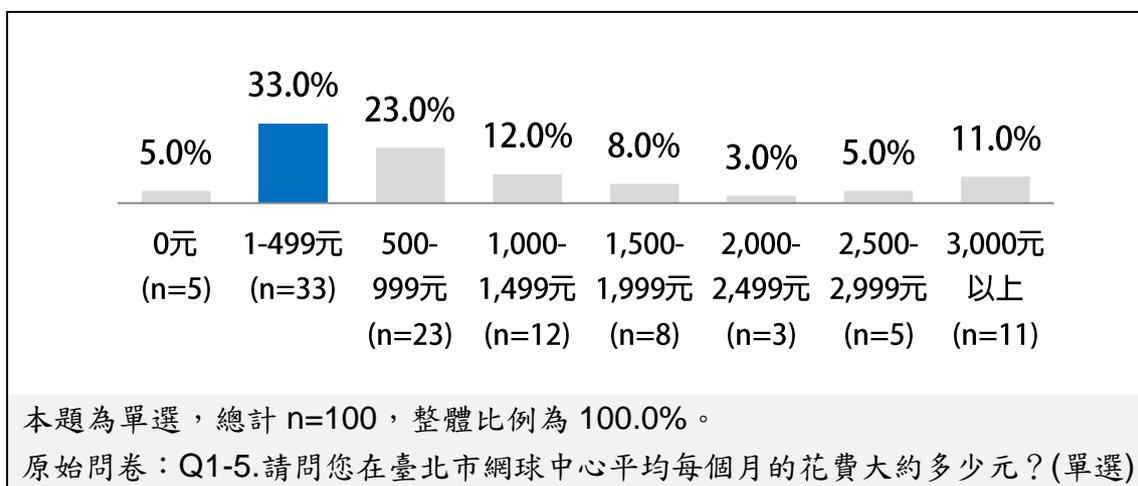


圖 143【臺北市網球中心】：花費金額之頻次分析

## 6、選擇原因

在受訪者選擇前往臺北市網球中心運動的原因上，以「離家近」(70.0%)所佔比例較高，其次原因則為「設施品質佳」(42.0%)、「價格便宜」(30.0%)、「設施多樣化」(21.0%)及「離辦公室近」(20.0%)。

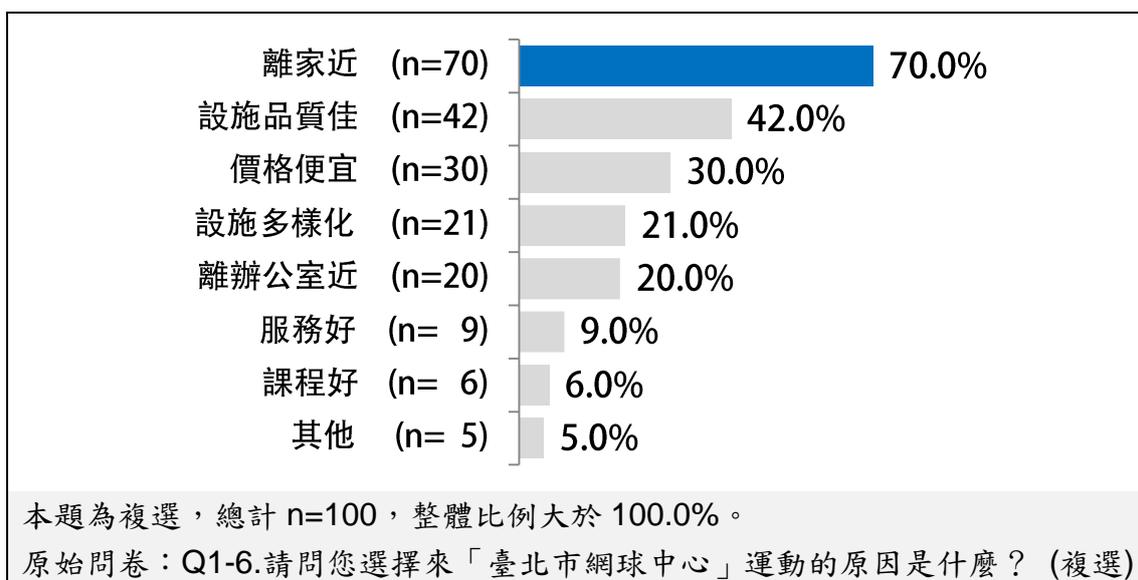


圖 144【臺北市網球中心】：選擇原因之頻次分析

<sup>45</sup> 平均花費金額為各選項取中位數後計算平均數，「0 元」以 0 元計算；「3000 元以上」以 3,000 元計算。

### (三)、受訪者滿意度分析<sup>46</sup>

#### 1、滿意度比例及平均數

臺北市網球中心受訪者的總平均分數為 3.25 分，其中分數較高的項目為「空氣品質」(3.48 分)、「教練的專業能力」(3.42 分)及「環境的清潔度」(3.41 分)；而分數較低的項目為「各類設施動線規畫安排」(3.10 分) 及「提供新服務的主動程度」(3.09 分)。

表69. 【臺北市網球中心】：滿意度比例及平均數

項目別	樣本數	平均數(分)	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)	
「整體滿意度」(Q2.24)	100	3.29	97.0%	3.0%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	100	82.25			
總平均(Q2.1~Q2.23)	100	3.25	94.6%	5.4%	
總分(轉成百分制)	100	81.16			
環境設備	Q2.1 四周景觀布置	100	3.31	100.0%	0.0%
	Q2.2 環境的清潔度	100	3.41	99.0%	1.0%
	Q2.3 空氣品質	100	3.48	100.0%	0.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	100	3.17	93.0%	7.0%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	100	3.10	86.0%	14.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	100	3.20	90.0%	10.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	100	3.35	98.0%	2.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	100	3.19	93.0%	7.0%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	100	3.19	95.0%	5.0%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	100	3.26	97.0%	3.0%
	Q2.11 夜間燈光照明之明亮程度	24	3.17	95.8%	4.2%
	Q2.12 其他設施設備的數量	55	3.16	94.5%	5.5%
	Q2.13 場地數量充足度	100	3.27	98.0%	2.0%
專業知識	Q2.14 特殊需求處理速度	21	3.19	100.0%	0.0%
	Q2.15 設施或設備故障維修速度	21	3.29	95.2%	4.8%
	Q2.16 教練的專業能力	31	3.42	100.0%	0.0%
服務態度	Q2.17 服務態度	100	3.24	92.0%	8.0%
	Q2.18 服務主動性	100	3.17	89.0%	11.0%
課程規劃	Q2.19 運動課程滿意度	41	3.34	100.0%	0.0%
	Q2.20 提供新服務的主動程度	34	3.09	85.3%	14.7%
價格促銷	Q2.21 購票及付款程序的簡便性	38	3.24	92.1%	7.9%
	Q2.22 消費的價格合理	100	3.26	93.0%	7.0%
	Q2.23 優惠活動的吸引力	100	3.16	91.0%	9.0%

說明：若該滿意度項目有「從未使用」之選項，表中之樣本數為排除勾選「從未使用」之受訪者後的樣本數。

<sup>46</sup> 臺北市網球中心於今年(107年)為第一次進行滿意度調查，因此無法進行歷年滿意度比較分析。

## 2、使用者反應之意見

受訪者認為在臺北網球場使用上，有說明需要改進的意見者共有 22 筆，並研究依照類別整理於下表。

表70. 【臺北市網球中心】：需要改進之處

環境設備	<p><b>【場地】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 動線不明。(2名)</li> </ul> <p><b>【教室】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應改善舞蹈教室的冷氣設備，空氣差且溫度不夠低。</li> </ul> <p><b>【浴廁】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 廁所清潔度有待加強。(3名)</li> <li>• 淋浴間排水異常。</li> </ul> <p><b>【其他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 飲水機位置不明確。</li> </ul>
服務態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議提升服務人員對課程資訊熟悉程度。</li> </ul>
課程規劃資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議課程再多開一些、種類多變化。</li> </ul>
價格促銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 收費過高。(4名)</li> <li>• 無優惠方案。(2名)</li> <li>• 建議應開發線上付款及預訂系統，因要親自到現場付費，實在很不方便。</li> <li>• 建議開放健身房使用月票方案。</li> </ul>
整體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 空氣品質差。(2名)</li> <li>• 空調設備待改善(冷氣不冷)。(2名)</li> <li>• 停車收費稍高。</li> <li>• 餐飲多樣性及方便性。</li> </ul>



## 陸・運動中心之主題探討

---

---

在運動場館之主題探討部分，主要探討的主題依序為「各運動中心之滿意度比較分析」、「運動中心經營廠商之比較分析」、「銀髮族使用運動中心之特性分析」。

在「各運動中心之滿意度比較分析」上，將比較 11 座運動中心在各滿意度項目之表現，找出不同運動中心之差異。

在「運動中心經營廠商之比較分析」上，將探討相同營運廠商所經營之不同運動中心，以及不同營運廠商間經營表現之差異，提供臺北市政府體育局及營運廠商未來加強與改善運動中心之參考依據。

在「銀髮族使用運動中心之特性分析」上，將探討銀髮族人口在運動中心之使用情形及滿意度分析，做為未來體育局在制定銀髮族相關照顧與優惠措施之參考依據，以提升銀髮族的運動意願。

## 一、 各運動中心之滿意度比較分析

在各運動中心之滿意度比較分析上，本研究將將各項滿意度項目與各運動中心進行交叉分析，調查結果發現，各運動中心在不同滿意度的項目上皆有顯著之差異。

此外，本研究調查結果也發現，總分較高的運動中心，在各滿意度項目的分數也相對較高。因此整體而言，各項滿意度以「萬華運動中心」、「文山運動中心」、「士林運動中心」、「中正運動中心」等運動中心的分數較高。

以下將比較各運動中心在各滿意度項目之差異。完整交叉分析結果及交叉表請詳見附錄。

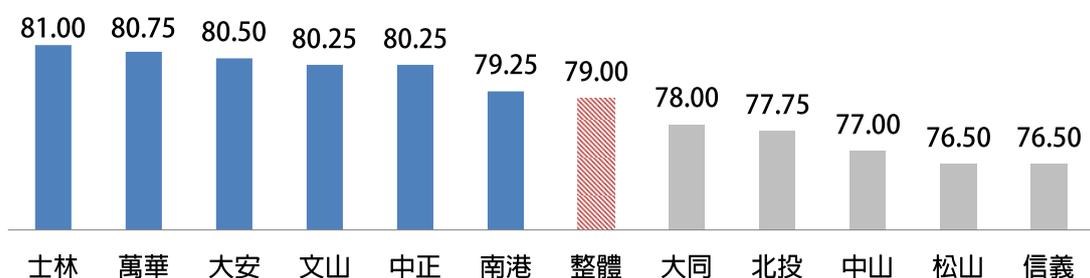
### (一) 環境設備

在環境設備的各項目上，整體而言以「標示逃生設施或設備的明確度」(80.50分)及「內部設備與環境的安全性」(80.50分)的滿意度較高。

此外，各運動中心在環境設備項目的比較上，多數項目皆以「萬華運動中心」、「文山運動中心」及「士林運動中心」的分數較高。各運動中心在環境設備的滿意度項目比較詳如下表。

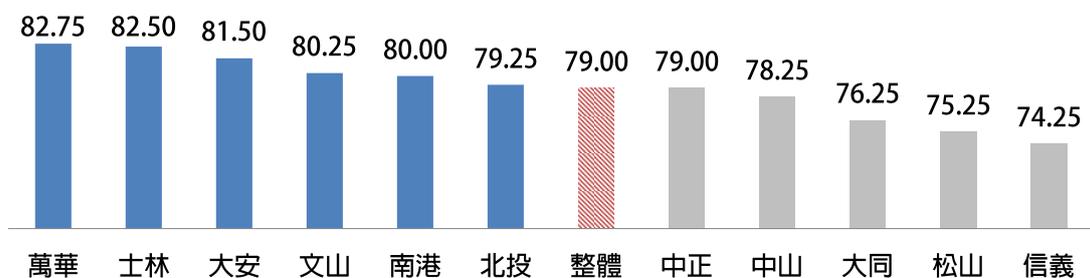
### 大樓內景觀布置：

- 滿意度較高：「士林」(81.00分)、「萬華」(80.75分)及「大安」(80.50分)
  - 滿意度較低：「中山」(77.00分)、「松山」(76.50分)及「信義」(76.50分)
- 原始問卷：Q2-1 運動中心大樓內景觀布置。



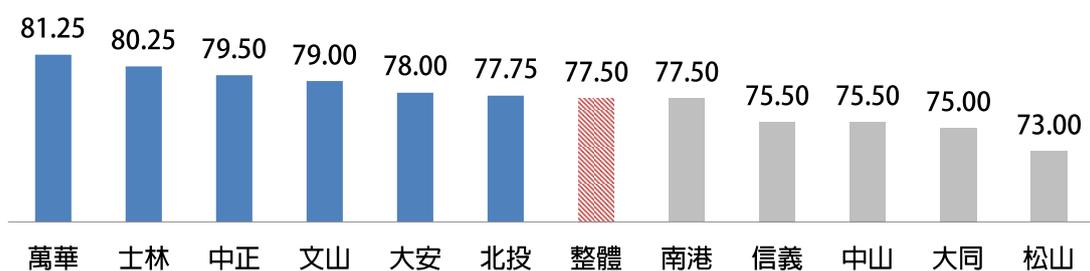
### 環境的清潔度：

- 滿意度較高：「萬華」(82.75分)、「士林」(82.50分)及「大安」(81.50分)
  - 滿意度較低：「大同」(76.25分)、「松山」(75.25分)及「信義」(74.25分)
- 原始問卷：Q2-2 運動中心環境的清潔度。



### 空氣品質：

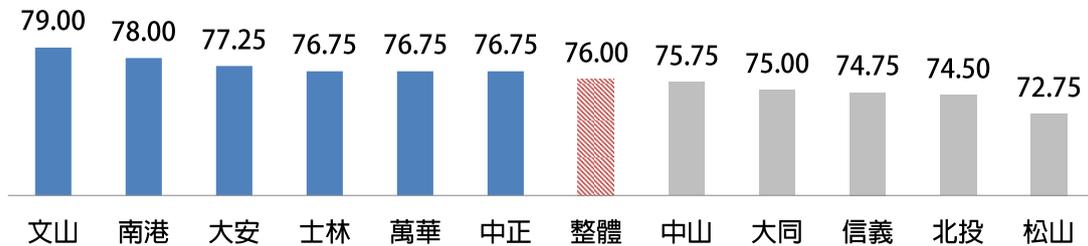
- 滿意度較高：「萬華」(81.25分)、「士林」(80.25分)及「中正」(79.50分)
  - 滿意度較低：「信義」(75.50分)、「中山」(75.50分)、「大同」(75.00分)及「松山」(73.00分)
- 原始問卷：Q2-3 運動中心空氣品質。



(續上表)

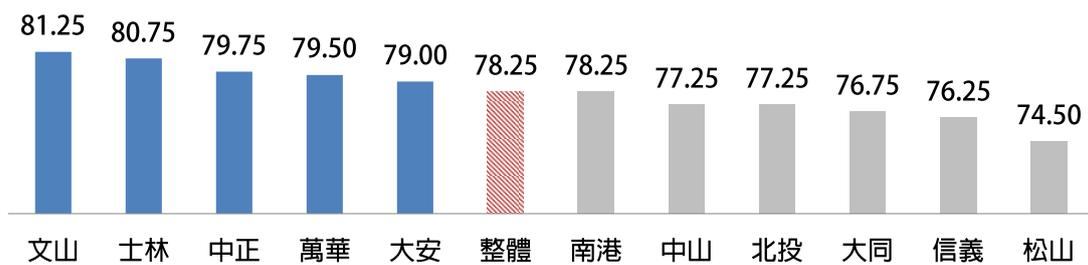
#### 公共休憩空間座椅安排：

- 滿意度較高：「文山」(79.00分)、「南港」(78.00分)及「大安」(77.25分)
  - 滿意度較低：「信義」(74.75分)、「北投」(74.50分)及「松山」(72.25分)
- 原始問卷：Q2-4 運動中心公共休憩空間座椅安排。



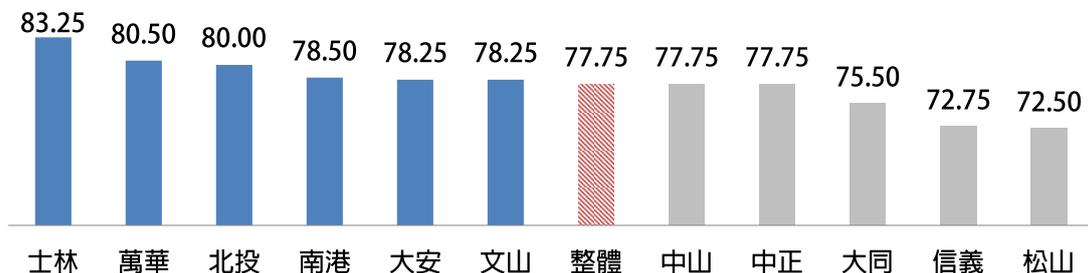
#### 設施動線規畫安排：

- 滿意度較高：「文山」(81.25分)、「士林」(80.75分)及「中正」(79.75分)
  - 滿意度較低：「大同」(76.75分)、「信義」(76.25分)及「松山」(74.50分)
- 原始問卷：Q2-5 運動中心各類設施動線規劃安排。(如運動設施、更衣室、餐飲區、電梯、樓梯、廁所、停車場等)。



#### 公共廁所清潔度：

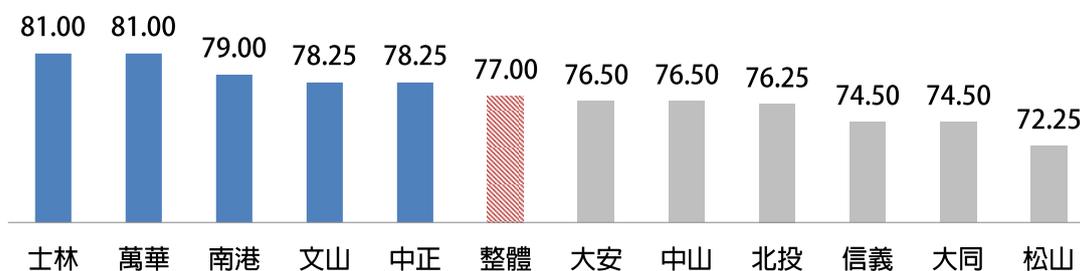
- 滿意度較高：「士林」(83.25分)、「萬華」(80.50分)及「北投」(80.00分)
  - 滿意度較低：「大同」(75.50分)、「信義」(72.75分)及「松山」(72.50分)
- 原始問卷：Q2-6.運動中心公共廁所的清潔度。



(續上表)

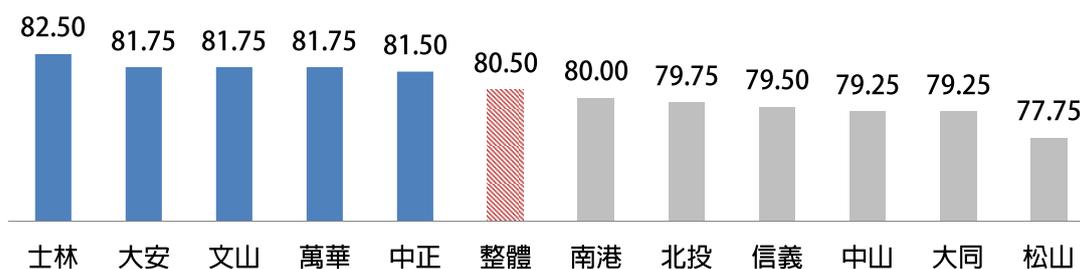
#### 器材或設備品質維護：

- 滿意度較高：「士林」(81.00分)、「萬華」(81.00分)及「南港」(79.00分)
  - 滿意度較低：「信義」(74.50分)、「大同」(74.50分)及「松山」(72.25分)
- 原始問卷：Q2-7.運動器材或設備的品質維護。



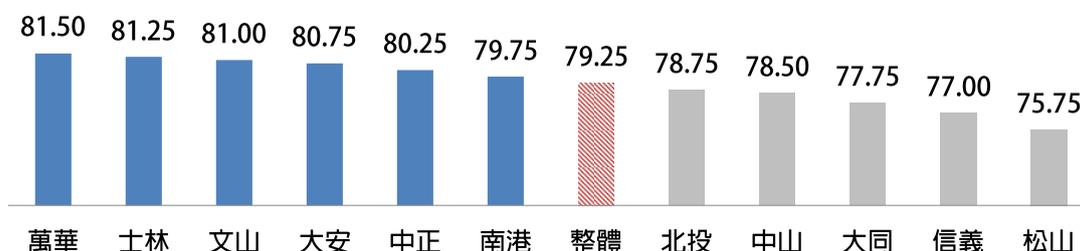
#### 逃生設施或設備標示明確度：

- 滿意度較高：「士林」(82.50分)、「大安」(81.75分)、「文山」(81.75分)及「萬華」(81.75分)。
  - 滿意度較低：「中山」(79.25分)、「大同」(79.25分)及「松山」(77.75分)
- 原始問卷：Q2-8.運動中心在標示逃生設施或設備的明確程度(如逃生門、照明燈等)。



#### 特殊狀況告示明確度：

- 滿意度較高：「萬華」(81.50分)、「士林」(81.25分)及「文山」(81.00分)
  - 滿意度較低：「大同」(77.75分)、「信義」(77.00分)及「松山」(75.75分)
- 原始問卷：Q2-9.運動中心遇特殊狀況時，告示的明確程度。(如機器維修、保養、故障、區域清潔作業、急難救助等)。



(續上表)

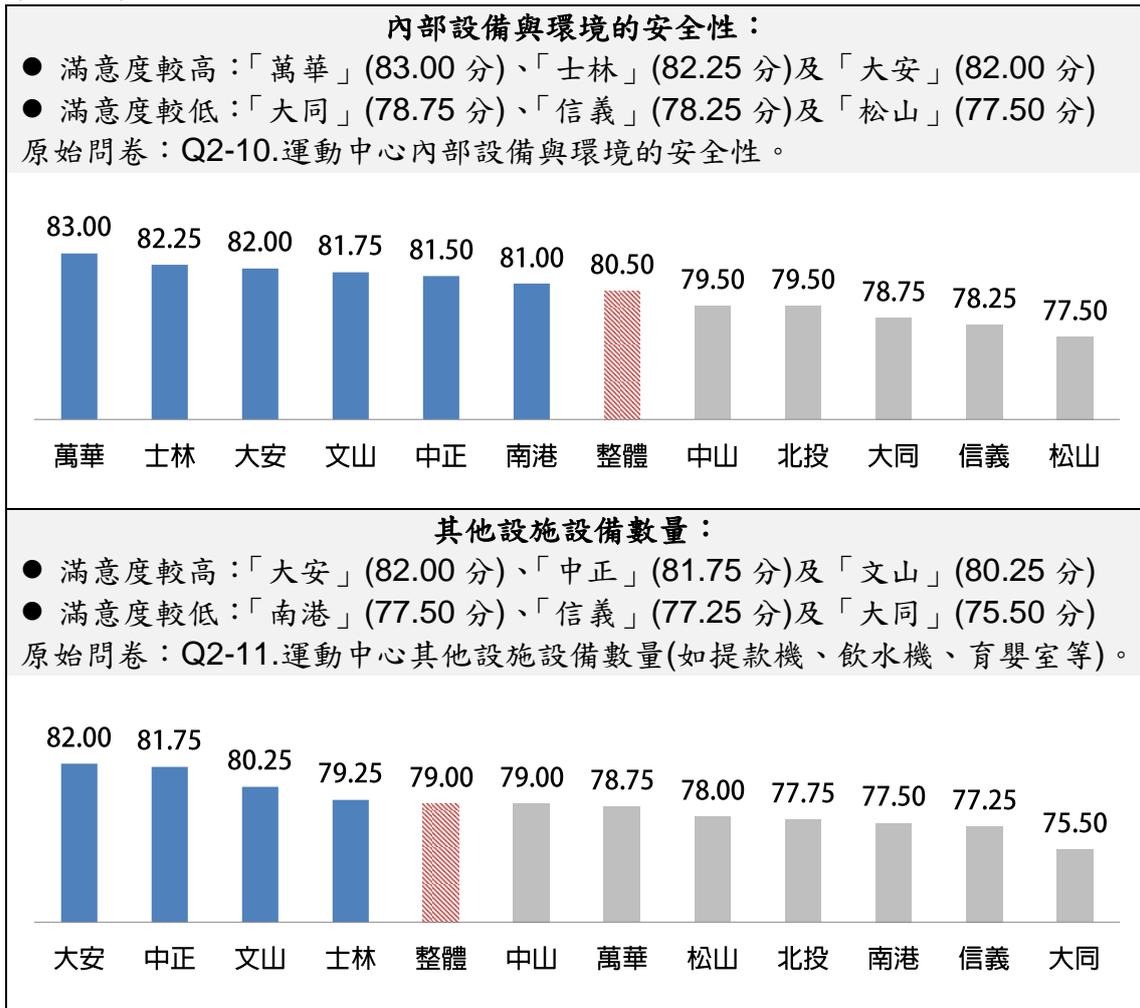


圖 145 【各運動中心之滿意度比較】：環境設備

## (二) 專業知識

在專業知識的各項目上，多數項目皆以「文山運動中心」的分數較高。各運動中心在專業知識的滿意度項目比較詳如下表。

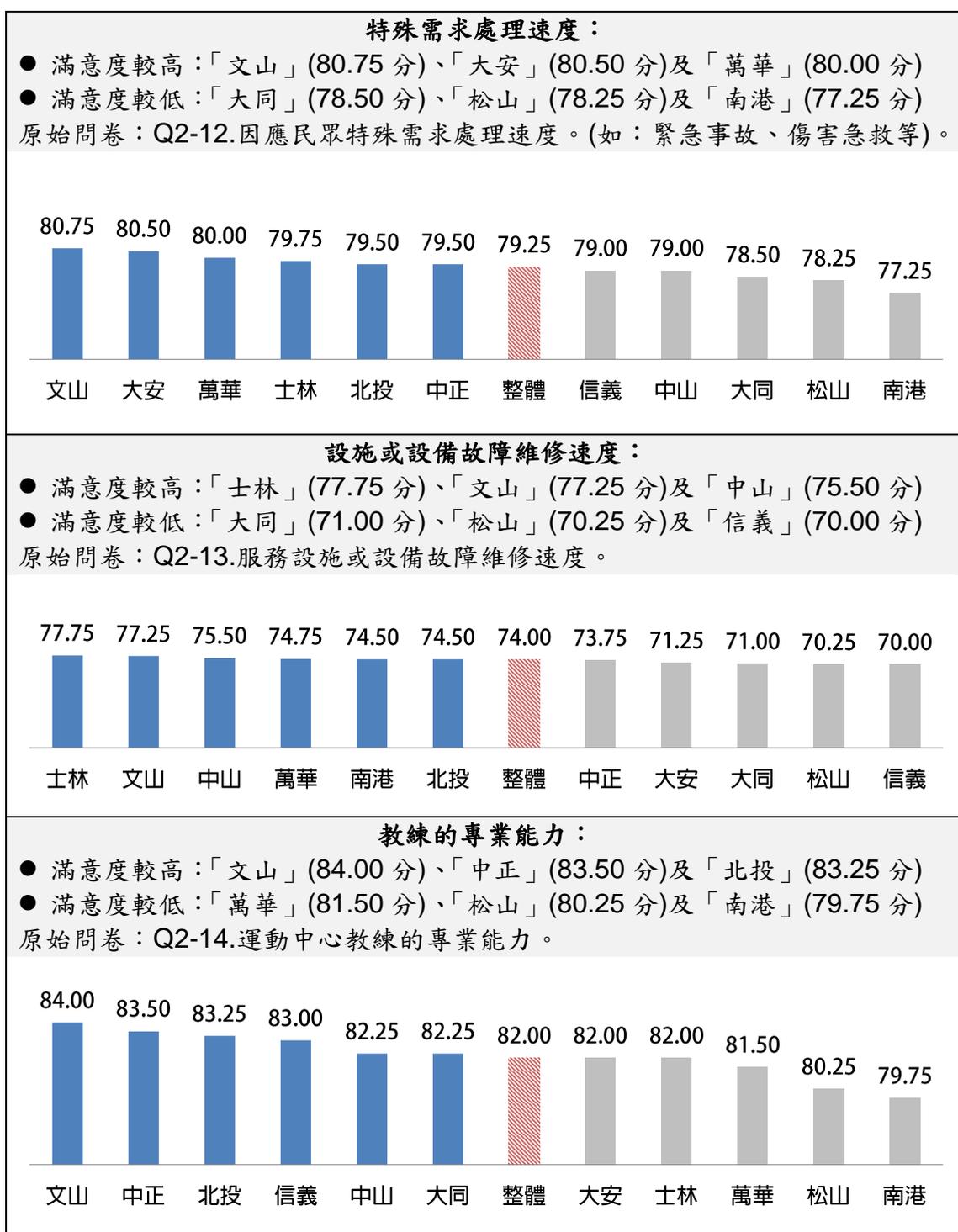


圖 146 【各運動中心之滿意度比較】：專業知識

### (三) 服務態度

在服務態度的各項目上，整體而言以「服務人員的態度」(81.00分)的滿意度較高。

此外，各運動中心在服務態度項目的比較上，項目皆以「萬華運動中心」、「文山運動中心」、「士林運動中心」的分數較高。各運動中心在服務態度的滿意度項目比較詳如下表。

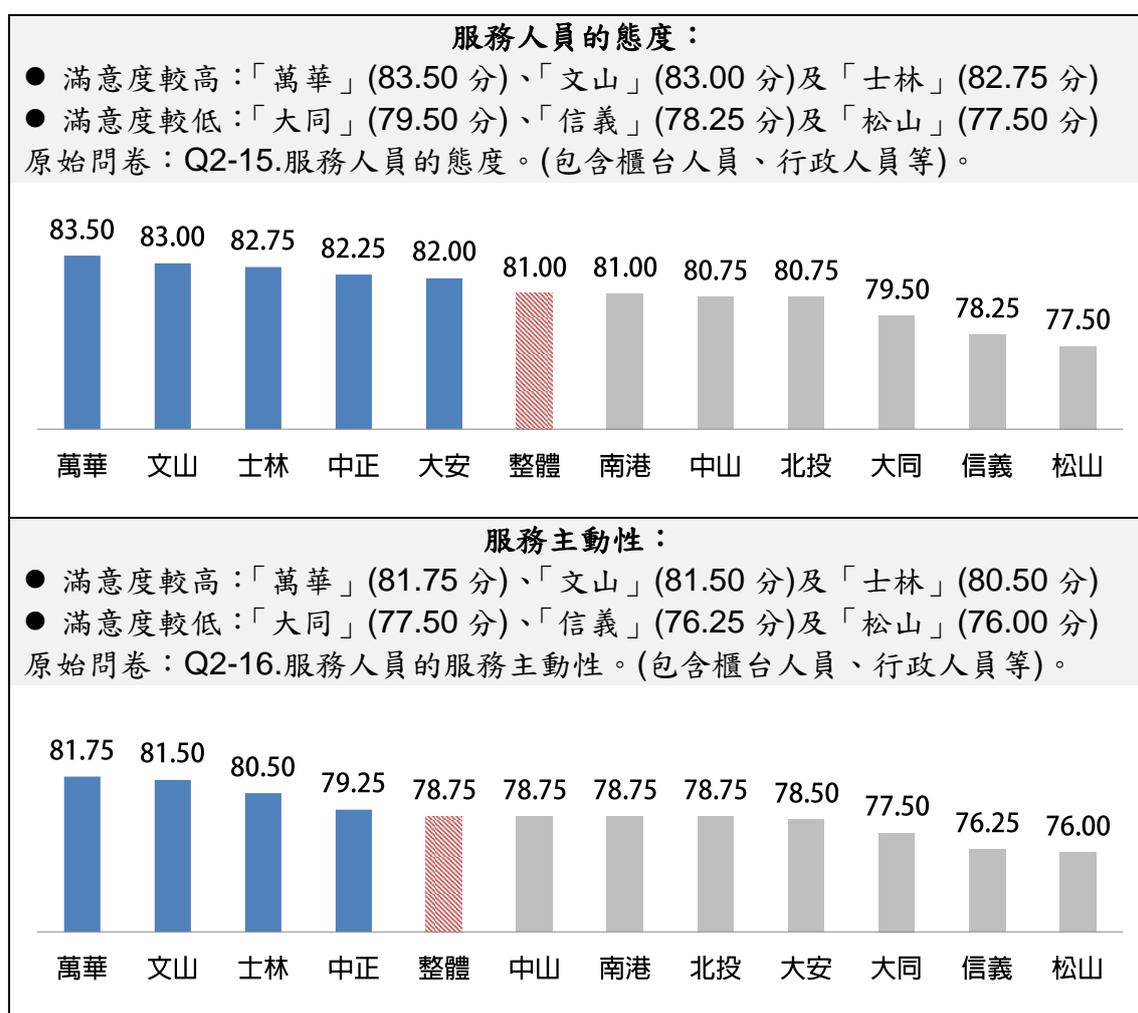


圖 147 【各運動中心之滿意度比較】：服務態度

#### (四) 課程規劃資訊

在課程規劃資訊的各項目上，整體而言以「運動課程滿意度」(81.25 分)的滿意度較高。

此外，各運動中心在課程規劃資訊項目的比較上，項目皆以「文山運動中心」、「萬華運動中心」、「中正運動中心」的分數較高。各運動中心在課程規劃資訊的滿意度項目比較詳如下表。

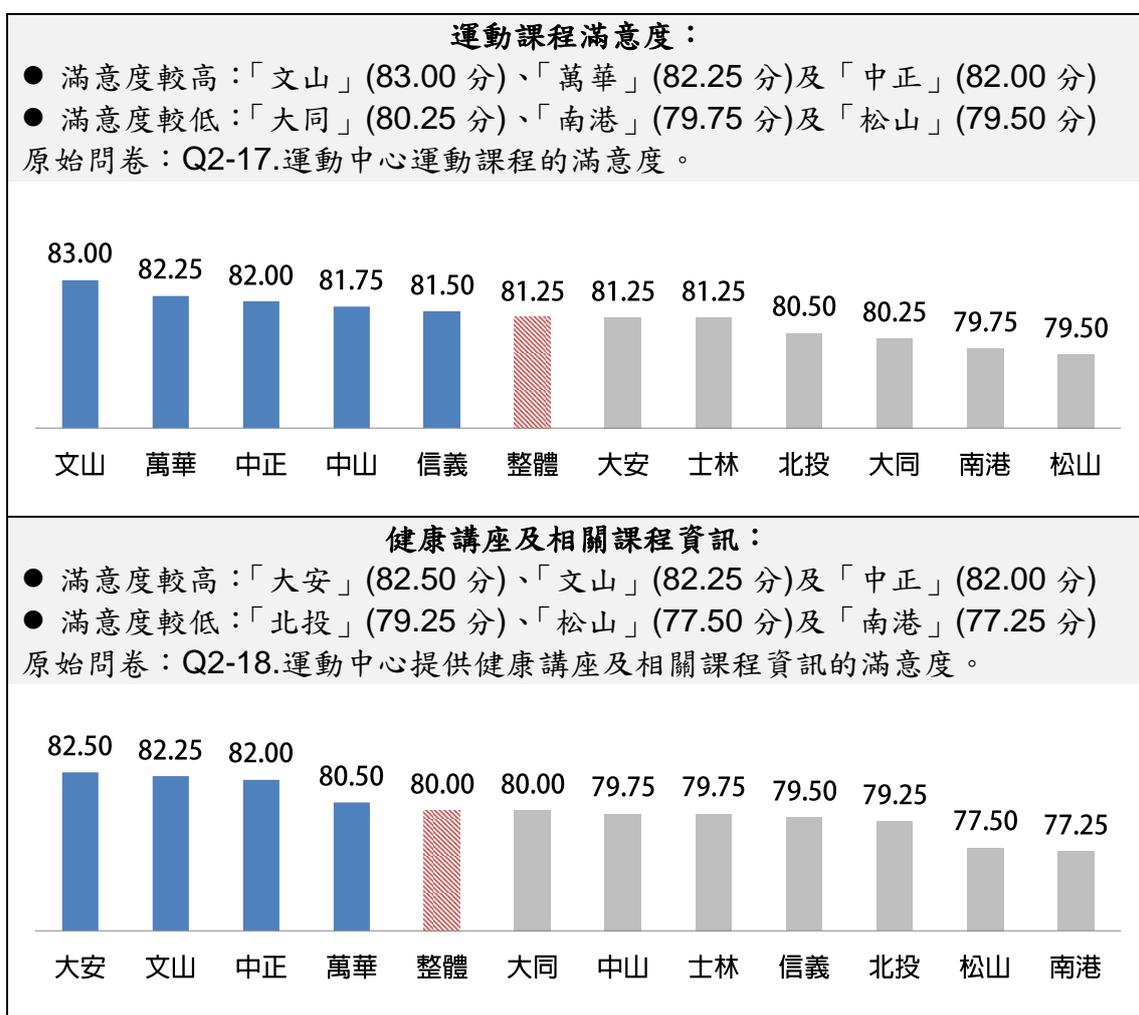
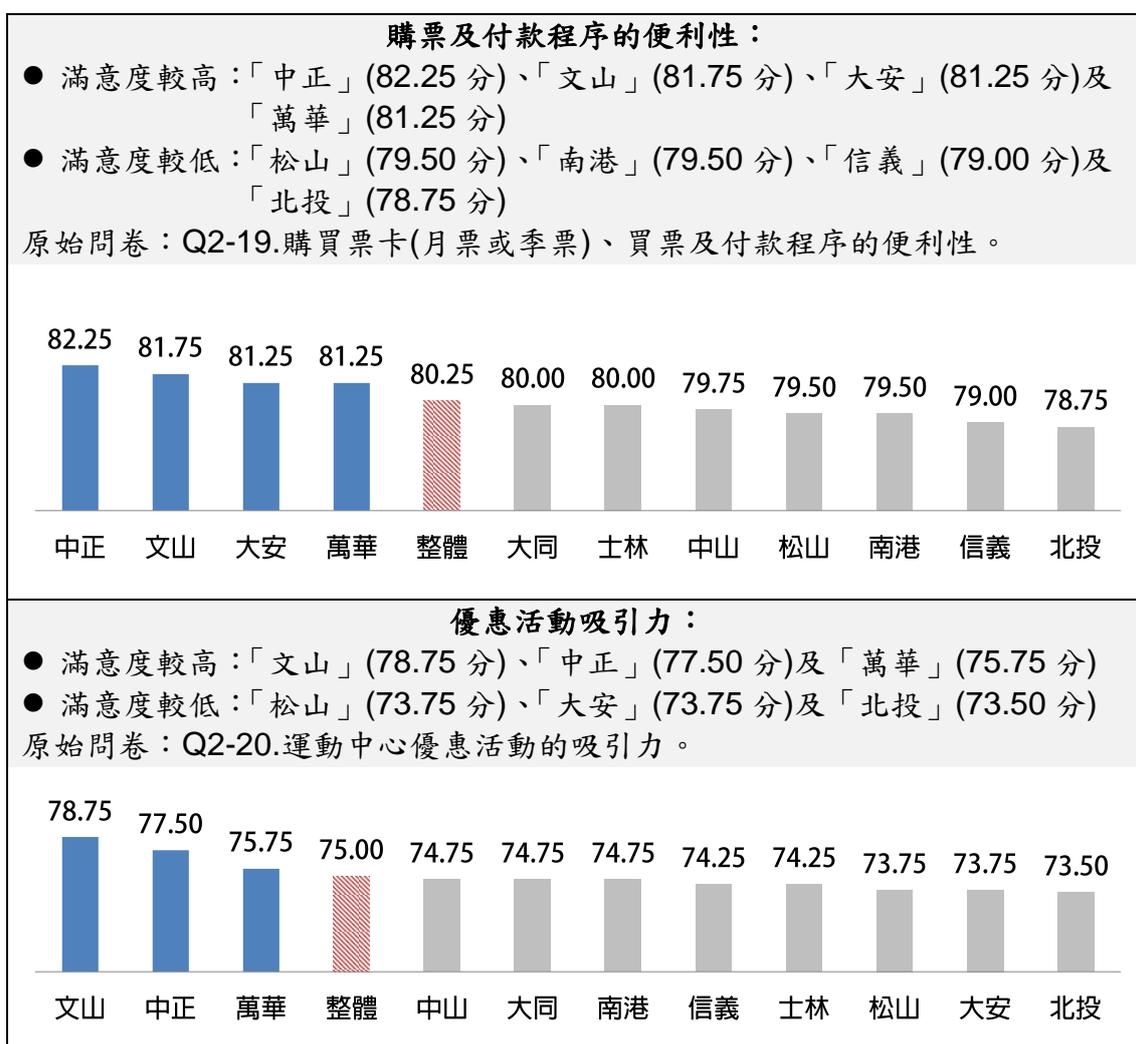


圖 148 【各運動中心之滿意度比較】：課程規劃資訊

## (五) 價格促銷

在價格促銷的各項目上，整體而言以「購票及付款程序的便利性」(80.25 分)及「場地租借流程便利性」(79.50 分)的滿意度較高。

此外，各運動中心在價格促銷項目的比較上，多數項目皆以「中正運動中心」、「文山運動中心」、「大安運動中心」的分數較高。各運動中心在價格促銷的滿意度項目比較詳如下表。



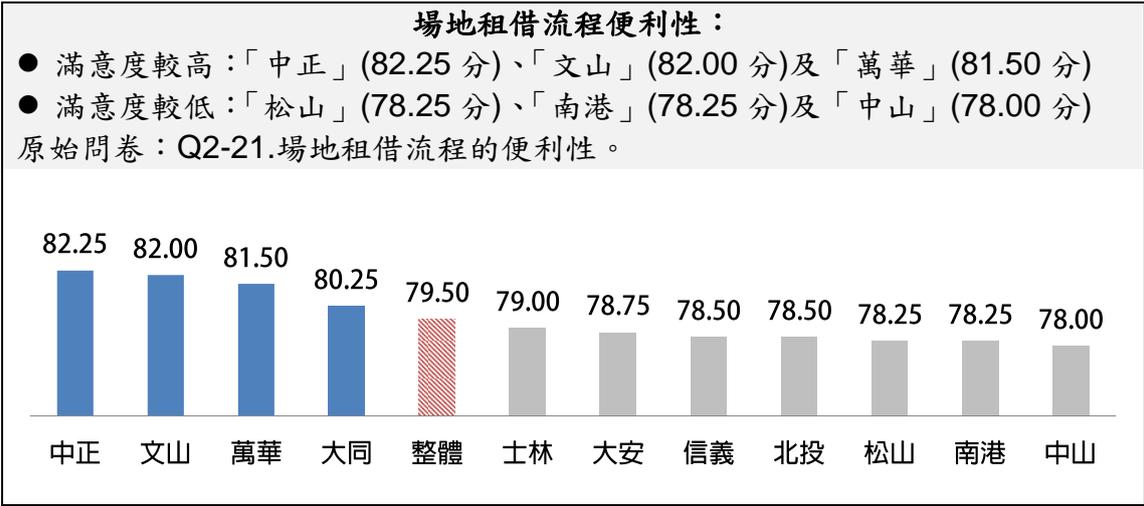


圖 149 【各運動中心之滿意度比較】：價格促銷

## 二、 運動中心經營廠商之比較分析

在運動中心經營廠商之比較分析上，將針對 11 座運動中心比較各營運廠商滿意度之分數，並進一步分析相同營運廠商所管理之運動中心間，在滿意度項目之差異。

### (一)、運動中心經營現況

本次調查的 11 座運動中心，分別由社團法人中國青年救國團(以下簡稱救國團)、匯陽百貨事業股份有限公司(以下簡稱匯陽百貨)、遠東鋼鐵鐵櫃場股份有限公司(以下簡稱遠東鋼鐵)、長佳機電工程股份有限公司(以下簡稱長佳機電)、建中工程股份有限公司(以下簡稱建中工程)及台北市中華基督教青年會(以下簡稱基督教青年會)等六間廠商營運管理。

其中，以救國團所營運之運動中心數量最多(信義、大安、中山、文山及南港運動中心)，其次則為匯陽百貨(松山、萬華運動中心)。

表71. 各運動中心之營運廠商

負責營運廠商	運動中心
社團法人中國青年救國團	◇ 信義運動中心      ◇ 文山運動中心
	◇ 大安運動中心      ◇ 南港運動中心
	◇ 中山運動中心
匯陽百貨事業股份有限公司	◇ 松山運動中心      ◇ 萬華運動中心
遠東鋼鐵鐵櫃場股份有限公司	◇ 大同運動中心
長佳機電工程股份有限公司	◇ 中正運動中心
建中工程股份有限公司	◇ 北投運動中心
台北市中華基督教青年會	◇ 士林運動中心

## (二)、整體經營廠商之比較分析

各經營廠商在「整體滿意度」(Q2.22)的部分，以「長佳機電」(81.75 分)及「基督教青年會」(81.50 分)分數較高；而滿意度較低的廠商則為「匯陽百貨」(79.50 分)、「建中工程」(79.50 分)及「遠東鋼鐵」(78.25 分)。

在「總分」(Q2.1~Q2.21)的部分，則以「基督教青年會」(80.34 分)及「長佳機電」(79.99 分)分數較高；而總分較低的廠商則為「匯陽百貨」(78.10 分)及「遠東鋼鐵」(77.41 分)。

而各營運廠商在各項滿意度分數之差異，請詳見下圖表：

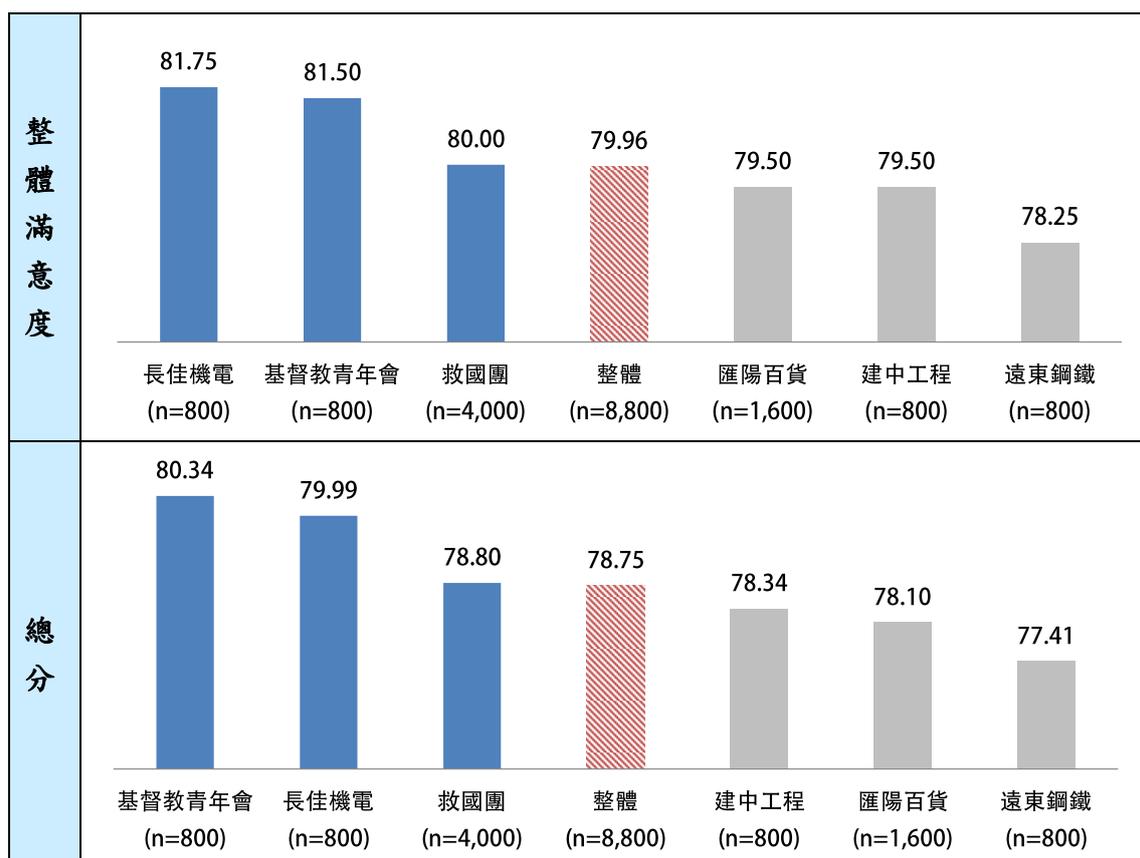


圖 150 運動中心經營廠商之比較分析

表72. 【運動中心營運廠商】：滿意度平均數

項目別	救國團	匯陽百貨	遠東鋼鐵	建中工程	長佳機電	基督青年會	
「整體滿意度」(Q2.22)	3.20	3.18	3.13	3.18	3.27	3.26	
「整體滿意度」 (轉成百分制)	80.00	79.50	78.25	79.50	81.75	81.50	
總平均(Q2.1~Q2.21)	3.15	3.13	3.10	3.13	3.20	3.21	
總分(轉成百分制)	78.80	78.10	77.41	78.34	79.99	80.34	
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.15	3.14	3.12	3.11	3.21	3.24
	Q2.2 環境的清潔度	3.15	3.16	3.05	3.17	3.16	3.30
	Q2.3 空氣品質	3.08	3.08	3.00	3.11	3.18	3.21
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.08	2.99	3.00	2.98	3.07	3.07
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.14	3.08	3.07	3.09	3.19	3.23
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.08	3.06	3.02	3.20	3.11	3.33
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.08	3.06	2.98	3.05	3.13	3.24
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.22	3.19	3.17	3.19	3.26	3.30
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.17	3.14	3.11	3.15	3.21	3.25
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.22	3.21	3.15	3.18	3.26	3.29
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.17	3.13	3.02	3.11	3.27	3.17
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.17	3.15	3.14	3.18	3.18	3.19
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	2.97	2.89	2.84	2.98	2.95	3.11
	Q2.14 教練的專業能力	3.29	3.23	3.29	3.33	3.34	3.28
服務態度	Q2.15 服務態度	3.24	3.22	3.18	3.23	3.29	3.31
	Q2.16 服務主動性	3.15	3.15	3.10	3.15	3.17	3.22
課程規劃資訊	Q2.17 運動課程滿意度	3.26	3.22	3.21	3.22	3.28	3.25
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	3.21	3.14	3.20	3.17	3.28	3.19
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.21	3.21	3.20	3.15	3.29	3.20
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.01	2.99	2.99	2.94	3.10	2.97
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3.17	3.19	3.21	3.14	3.29	3.16

### (三)、運動中心營運廠商內部之比較分析

此部分將針對救國團及匯陽百貨等營運複數運動中心之廠商，所負責營運之運動中心在各滿意度項目的表現差異。

#### 1、救國團

救國團所營運的五個運動中心(信義、大安、中山、文山、南港)，在「整體滿意度」(Q2.22)的部分，以「文山運動中心」(82.50 分)及「南港運動中心」(80.25 分)的分數較高；而滿意度較低的運動中心則為「中山運動中心」(79.00 分)及「信義運動中心」(78.00 分)。

在「總分」(Q2.1~Q2.21)的部分，則以「文山運動中心」(80.69 分)及「大安運動中心」(79.48 分)的分數較高；而總分較低的運動中心則為「中山運動中心」(78.27 分)及「信義運動中心」(76.89 分)。

而救國團所營運的運動中心在各項滿意度分數之差異，請詳見下圖表：

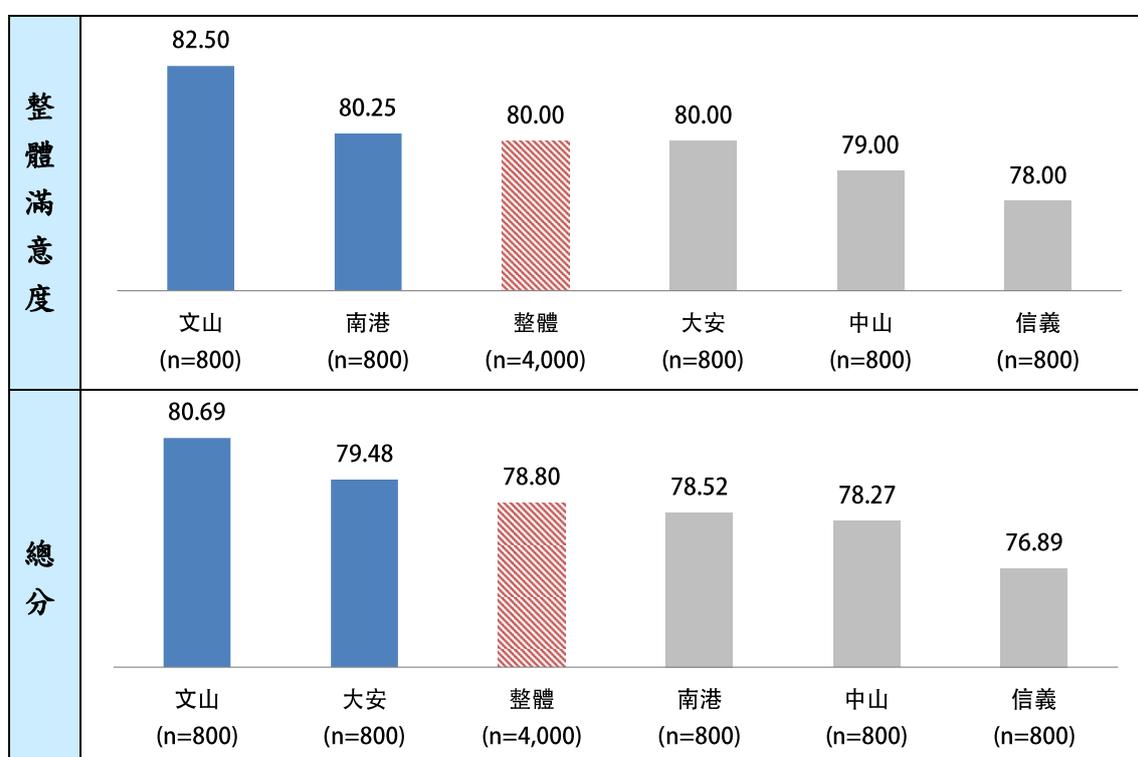


圖 151 救國團經營廠商之比較分析

表73. 【救國團營運之運動中心】：滿意度平均數

項目別		信義	大安	中山	文山	南港
「整體滿意度」(Q2.22)		3.12	3.20	3.16	3.30	3.21
「整體滿意度」 (轉成百分制)		78.00	80.00	79.00	82.50	80.25
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.08	3.18	3.13	3.23	3.14
總分(轉成百分制)		76.89	79.48	78.27	80.69	78.52
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.06	3.22	3.08	3.21	3.17
	Q2.2 環境的清潔度	2.97	3.26	3.13	3.21	3.20
	Q2.3 空氣品質	3.02	3.12	3.02	3.16	3.10
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	2.99	3.09	3.03	3.16	3.12
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.05	3.16	3.09	3.25	3.13
	Q2.6 公共廁所的清潔度	2.91	3.13	3.11	3.13	3.14
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	2.98	3.06	3.06	3.13	3.16
	Q2.8 標示逃生設施或設備明確度	3.18	3.27	3.17	3.27	3.20
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.08	3.23	3.14	3.24	3.19
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.13	3.28	3.18	3.27	3.24
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.09	3.28	3.16	3.21	3.10
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.16	3.22	3.16	3.23	3.09
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	2.80	2.85	3.02	3.09	2.98
	Q2.14 教練的專業能力	3.32	3.28	3.29	3.36	3.19
服務態度	Q2.15 服務態度	3.13	3.28	3.23	3.32	3.24
	Q2.16 服務主動性	3.05	3.14	3.15	3.26	3.15
課程規劃資訊	Q2.17 運動課程滿意度	3.26	3.25	3.27	3.32	3.19
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	3.18	3.30	3.19	3.29	3.09
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.16	3.25	3.19	3.27	3.18
	Q2.20 優惠活動的吸引力	2.97	2.95	2.99	3.15	2.99
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3.14	3.15	3.12	3.28	3.13

## (2) 匯陽百貨

匯陽百貨所營運的兩個運動中心(松山、萬華)，在「整體滿意度」(Q2.22)的部分，以「萬華運動中心」(82.00 分)的滿意度高於「松山運動中心」(77.25 分)；而在「總分」(Q2.1~Q2.21)的部分，同樣以「萬華運動中心」(80.42 分)的總分高於「松山運動中心」(75.96 分)。

而匯陽百貨所營運的運動中心在各項滿意度分數之差異，請詳見下圖表：

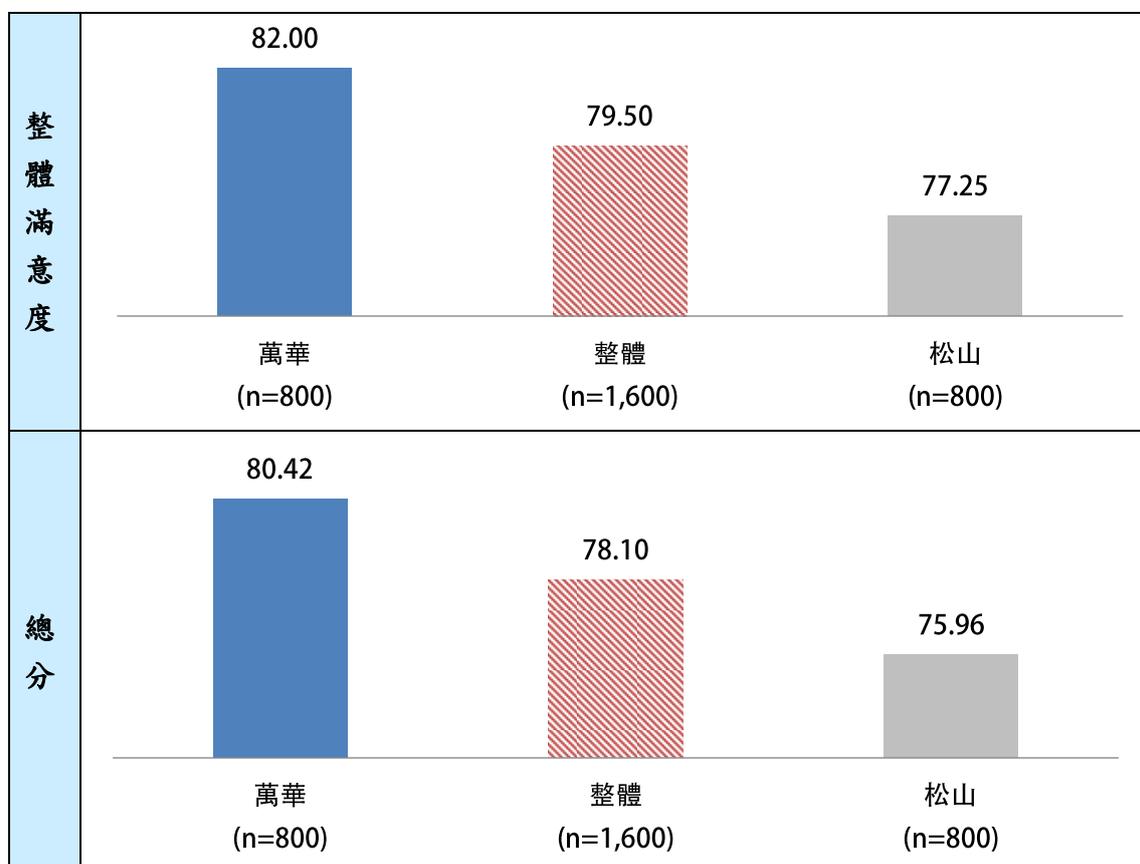


圖 152 匯陽百貨經營廠商之比較分析

表74. 【匯陽百貨營運之運動中心】：滿意度平均數之比較

項目別		匯陽 百貨	松山	萬華
			平均數(分)	平均數(分)
「整體滿意度」(Q2.22)		3.18	3.09	3.28
「整體滿意度」(轉成百分制)		79.50	77.25	82.00
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.13	3.04	3.22
總分(轉成百分制)		78.10	75.96	80.42
環境 設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.14	3.06	3.23
	Q2.2 環境的清潔度	3.16	3.01	3.31
	Q2.3 空氣品質	3.08	2.92	3.25
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	2.99	2.91	3.07
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.08	2.98	3.18
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.06	2.90	3.22
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.06	2.89	3.24
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.19	3.11	3.27
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.14	3.03	3.26
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.21	3.10	3.32
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.13	3.12	3.15
專業 知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.15	3.13	3.20
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	2.89	2.81	2.99
	Q2.14 教練的專業能力	3.23	3.21	3.26
服務 態度	Q2.15 服務態度	3.22	3.10	3.34
	Q2.16 服務主動性	3.15	3.04	3.27
課程 規劃	Q2.17 運動課程滿意度	3.22	3.18	3.29
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	3.14	3.10	3.22
價格 促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.21	3.18	3.25
	Q2.20 優惠活動的吸引力	2.99	2.95	3.03
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3.19	3.13	3.26

### 三、 銀髮族使用運動場館之調查分析

在銀髮族使用運動中心之調查分析上，將探討銀髮族(65歲以上)使用運動中心之情形，以及銀髮族與非銀髮族(未滿65歲)在各滿意度項目的差異。

本次調查之11座運動中心，銀髮族(65歲以上)之有效樣本數為624份，而非銀髮族之有效樣本數則為8,176份；以下將探討銀髮族使用運動中心之情形，並分析銀髮族與非銀髮族在各滿意度項目之差異。

#### (一)、銀髮族使用運動中心之情形

銀髮族在使用頻率上，以「1週超過3次」(58.2%)及「1週2~3次」(28.7%)所佔比例較高；前往運動中心的日期則以「星期一」(68.1%)、「星期三」(67.6%)及「星期二」(63.9%)比例較高；在使用時段上，則以「14:00~15:59」(49.5%)及「08:00~09:59」(38.8%)比例較高。

再者，銀髮族在運動中心的使用設施上，以「游泳」(72.8%)比例較高；花費金額則以「0元」(55.0%)所佔比例較高，而根據調查結果顯示，銀髮族平均每個月花費金額約為319元；而詢問銀髮族來此運動中心運動的時間有多久了？則以「3年(含)以上」(53.8%)比例較高。

此外，銀髮族來此運動中心運動的主要原因，以「離家近」(77.7%)比例較高；而與其他運動場館相比，認為當下所使用之「運動中心」表現較好的比例約為43.8%，認為「其他運動場館」表現較好的比例則為6.1%。

## (二)、銀髮族滿意度分析

整體運動中心的銀髮族總平均分數為 3.17 分，其中分數較高的項目為「服務態度」(3.29 分)、「運動課程滿意度」(3.25 分)及「健康講座及相關課程資訊」(3.25 分)；而分數較低的項目則為「空氣品質」(3.09 分)及「設施或設備故障維修速度」(2.85 分)。

比較銀髮族與非銀髮族各項目之平均數，就「整體滿意度(Q2.22)」而言，「銀髮族」(82.00 分)的分數大於「非銀髮族」(79.75 分)；而就「總分(Q2.1~Q2.21)」而言，「銀髮族」(79.24 分)的分數同樣大於「非銀髮族」(78.72 分)。

此外，在各項滿意度上，「銀髮族」對於多數的滿意度項目皆高於「非銀髮族」，而銀髮族滿意度低於非銀髮族的前三個項目為「設施或設備故障維修速度」、「教練的專業能力」及「標示逃生設施或設備的明確度」在各項滿意度分數之差異，請詳見下圖表：

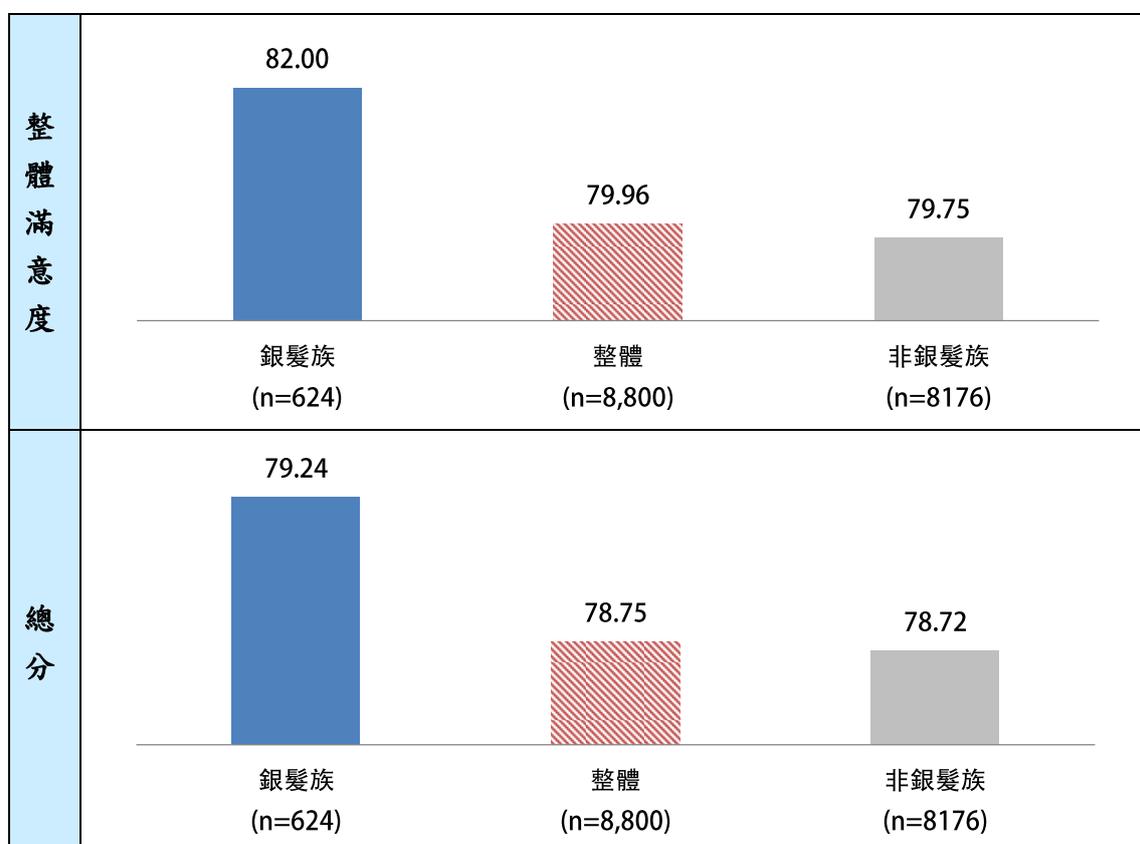


圖 153 銀髮族使用運動中心之比較分析

表75. 【銀髮族及非銀髮族】：運動中心滿意度平均數之比較

項目別		整體 平均數	銀髮族	非銀髮族	比較
			平均數 (分)	平均數 (分)	
「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.28	3.19	★
「整體滿意度」(轉成百分制)		79.96	82.00	79.75	★
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.15	3.17	3.15	★
總分(轉成百分制)		78.75	79.24	78.72	★
環境 設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.16	3.20	3.15	★
	Q2.2 環境的清潔度	3.16	3.16	3.16	--
	Q2.3 空氣品質	3.10	3.09	3.10	▼
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.04	3.11	3.04	★
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.13	3.19	3.12	★
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.11	3.13	3.11	★
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.08	3.10	3.08	★
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.22	3.17	3.22	▼
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.17	3.16	3.17	▼
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.22	3.21	3.22	▼
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.16	3.17	3.15	★
專業 知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.17	3.23	3.17	★
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	2.96	2.85	2.96	▼
	Q2.14 教練的專業能力	3.28	3.23	3.29	▼
服務 態度	Q2.15 服務態度	3.24	3.29	3.24	★
	Q2.16 服務主動性	3.15	3.22	3.15	★
課程 規劃	Q2.17 運動課程滿意度	3.25	3.25	3.25	--
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	3.20	3.25	3.19	★
價格 促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.21	3.22	3.21	★
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.00	3.13	2.99	★
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3.18	3.23	3.18	★

說明：「★」表示銀髮族的滿意度高於非銀髮族。「▼」表示銀髮族的滿意度低於非銀髮族。「--」表示銀髮族的滿意度等於非銀髮族。



## 柒·結論與建議

---

---

透過本次「運動場館使用者滿意度調查」，已具體掌握目前臺北市 15 座運動場館使用者之使用情形，本調查完成有效樣本數為中山、中正、士林、信義、大安、文山、北投、萬華、松山、大同、南港等 11 座運動中心有效問卷數各為 800 份；青年公園游泳池(含網球場及健身房)有效問卷 200 份；青年公園高爾夫球練習場有效問卷數 100 份；臺北網球場有效問卷數 51 份；臺北市網球中心有效問卷 100 份，整體調查之樣本數為 9,251 份。

各運動場館總分與整滿意度分析整理於下表，並綜合前述各章節內容，彙整綜合結論與建議於下。

表76. 各運動場館整體滿意度及總分

場館	107年 調查 樣本數	整體滿意度(Q2.22)			總分(Q2.1~Q2.21)			
		106年	107年	差異 幅度	106年	107年	差異 幅度	
運動中心	整體運動中心	8800	79.75	79.96	+0.3%	78.35	78.75	+0.5%
	松山運動中心	800	78.00	77.25	-1.0%	76.18	75.96	-0.3%
	信義運動中心	800	77.75	78.00	+0.3%	76.41	76.89	+0.6%
	大安運動中心	800	80.75	80.00	-0.9%	79.27	79.48	+0.3%
	中山運動中心	800	76.75	79.00	+2.9%	75.83	78.27	+3.2%
	文山運動中心	800	79.25	82.50	+4.1%	77.37	80.69	+4.3%
	大同運動中心	800	78.50	78.25	-0.3%	77.28	77.40	+0.2%
	士林運動中心	800	--	81.50	--	--	80.34	--
	南港運動中心	800	81.50	80.25	-1.5%	78.70	78.52	-0.2%
	北投運動中心	800	78.25	79.50	+1.6%	78.40	78.31	-0.1%
	萬華運動中心	800	79.50	82.00	+3.1%	78.78	80.42	+2.1%
	中正運動中心	800	83.00	81.75	-1.5%	81.57	80.00	-1.9%
其他場館	青年公園游泳池	200	77.25	76.25	-1.3%	74.88	74.33	-0.7%
	高爾夫球練習場	100	77.50	82.00	+5.8%	77.85	79.67	+2.3%
	臺北網球場	51	85.74	86.25	+0.6%	85.74	85.25	-0.6%
	臺北網球中心	100	--	82.25	--	--	81.16	--

## 一、綜合結論

### (一)、整體運動中心之調查分析

#### 1、受訪者特性分析

在 8,800 位受訪者之受訪者樣貌特性，性別以「男性」(53.2%) 比例大於「女性」(46.8%)；年齡以「25~29 歲」(18.8%)及「20~24 歲」(16.4%)比例較高；教育程度以「大學」(54.5%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(31.4%)及「學生」(17.4%)所佔比例較高；居住地區則以「臺北市」為主。

#### 2、使用特性之調查分析

在 8,800 位受訪者使用運動中心之特性上，使用頻率以「1 週 2~3 次」(34.0%)所佔比例較高；通常使用日期以「星期六」(44.7%)為主，其次為「星期三」(36.3%)；在通常前往運動中心的時段上，以「18:00~19:59」(29.7%)及「14:00~15:59」(29.6%)的比例較高；在運動中心所使用的設施中，以「健身房」(50.3%)所佔比例較高，其次為「游泳」(45.7%)；在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(39.0%)所佔比例較高。整體而言，平均每個月花費金額約為 787.7 元；在習慣來運動中心運動的時間上，以「3 年(含)以上」(22.8%)所佔比例較高；在受訪者選擇前往運動中心運動的原因上，以「離家近」(60.4%)所佔比例較高；與「其他運動場館」相比，受訪者覺得當下所使用之「運動中心」表現較好的比例約為 30.0%，而認為「其他運動場館」表現較好的比例為 11.0%。

### 3、整體運動中心之滿意度比較分析

(1)在所有項目評比中滿意度較高前三名：「教練的專業能力」(3.26分)、「服務態度」(3.22分)及「運動課程滿意度」(3.22分)。

(2)在所有項目評比中滿意度較低之項目：「公共休憩空間座椅安排」(3.03分)、「設施或設備故障維修速度」(3.02分)及「優惠活動吸引力」(3.02分)。

整體運動中心，各項滿意度之平均數請詳見下表：

項目別		樣本數	平均數 (分)
「整體滿意度」(Q2.22)		8,800	3.20
總平均(Q2.1~Q2.21)		8,800	3.15
環境 設備	Q2.1 大樓內景觀布置	8800	3.16
	Q2.2 環境的清潔度	8800	3.16
	Q2.3 空氣品質	8800	3.10
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	8800	3.04
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	8800	3.13
	Q2.6 公共廁所的清潔度	8800	3.11
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	8800	3.08
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	8800	3.22
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	8800	3.17
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	8800	3.22
	Q2.11 其他設施設備的數量	7590	3.16
專業 知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3370	3.17
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	4273	2.96
	Q2.14 教練的專業能力	4281	3.28
服務 態度	Q2.15 服務態度	8800	3.24
	Q2.16 服務主動性	8800	3.15
課程 規劃	Q2.17 運動課程滿意度	4292	3.25
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	3111	3.20
價格 促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	4810	3.21
	Q2.20 優惠活動的吸引力	8800	3.00
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3432	3.18

#### 4、整體運動中心之滿意度歷年比較分析

(1)跌幅較高之項目：「設施或設備故障維修速度」(-2.0%)、「運動器材或設備的品質維護」(-1.0%)及「優惠活動的吸引力」(0.7%)。

(2)呈現漲幅之項目：「其他設施設備的數量」(+1.9%)、「健康講座及相關課程資訊」(+1.6%)及「場地租借流程的便利性」(+1.6%)。

項目別		105年	106年	107年	差異幅度
「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.19	3.20	+0.3%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		80.00	79.75	79.96	+0.3%
總平均(Q2.1~Q2.21)		3.14	3.14	3.15	+0.3%
總分(轉成百分制)		78.60	78.35	78.75	+0.5%
環境設備	Q2.1 大樓內景觀布置	3.14	3.15	3.16	+0.3%
	Q2.2 環境的清潔度	3.16	3.16	3.16	0.0%
	Q2.3 空氣品質	3.04	3.07	3.10	+1.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.03	3.03	3.04	+0.3%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.12	3.10	3.13	+1.0%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.10	3.10	3.11	+0.3%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.09	3.11	3.08	-1.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.21	3.20	3.22	+0.6%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.19	3.16	3.17	+0.3%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.20	3.20	3.22	+0.6%
	Q2.11 其他設施設備的數量	3.13	3.10	3.16	+1.9%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.15	3.13	3.17	+1.3%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	3.03	3.02	2.96	-2.0%
	Q2.14 教練的專業能力	3.27	3.26	3.28	+0.6%
服務態度	Q2.15 服務態度	3.21	3.22	3.24	+0.6%
	Q2.16 服務主動性	3.14	3.14	3.15	+0.3%
課程規劃資訊	Q2.17 運動課程滿意度	3.23	3.22	3.25	+0.9%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	3.20	3.15	3.20	+1.6%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	3.17	3.17	3.21	+1.3%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	3.05	3.02	3.00	-0.7%
	Q2.21 場地租借流程的便利性	3.17	3.13	3.18	+1.6%

## 5、各運動中心比較分析

(1)整體滿意度較高之運動中心：整體滿意度前三名依序為「文山運動中心」(82.50分)、「萬華運動中心」(82.00分)及「中正運動中心」(81.75分)。

運動中心 整體滿意度(Q2.22)	整體滿意度(Q2.22)	
	平均數(分)	名次 (11個運動中心排名)
整體(11個)運動中心	79.96	
文山運動中心	82.50	1
萬華運動中心	82.00	2
中正運動中心	81.75	3
士林運動中心	81.50	4
南港運動中心	80.25	5
大安運動中心	80.00	6
北投運動中心	79.50	7
中山運動中心	79.00	8
大同運動中心	78.25	9
信義運動中心	78.00	10
松山運動中心	77.25	11

(2)總分較高之運動中心：總分前三名依序為「文山運動中心」(80.69分)、「萬華運動中心」(80.42分)及「士林運動中心」(80.34分)。

運動中心 總分(Q2.1~Q2.21)	總分(Q2.1~Q2.21)	
	平均數(分)	名次 (11個運動中心排名)
整體(11個)運動中心	78.75	
文山運動中心	80.69	1
萬華運動中心	80.42	2
士林運動中心	80.34	3
中正運動中心	80.00	4
大安運動中心	79.48	5
南港運動中心	78.52	6
北投運動中心	78.31	7
中山運動中心	78.27	8
大同運動中心	77.40	9
信義運動中心	76.89	10
松山運動中心	75.96	11

## 6、各運動中心歷年分析

### (1)整體滿意度(Q2.22)

在「整體滿意度(Q2.22)」分析上，整體而言，漲幅較多的運動中心為「文山運動中心」及「萬華運動中心」，而跌幅較多的運動中心則為「士林運動中心」、「中正運動中心」及「南港運動中心」。

<p>➤ 小幅上升 (升幅小於 5%)</p>	<p>與去年(106 年)相比，呈現漲幅的運動中心依序為「文山運動中心」(+4.1%)、「萬華運動中心」(+3.1%)及「中山運動中心」(+2.9%)。</p>
<p>➤ 小幅度下降 (降幅小於 5%)</p>	<p>小幅度下降的運動中心依序為「大同運動中心」(-0.3%)、「大安運動中心」(-0.9%)、「松山運動中心」(-1.0%)、「中正運動中心」(-1.5%)及「南港運動中心」(-1.5%)。</p>

運動中心	105 年		106 年		107 年		差異幅度
	平均數	名次	平均數	名次	平均數	名次	
整體運動中心	80.00	--	79.75	--	79.96	--	+0.3%
文山運動中心	83.25	1	79.25	6	82.50	1	+4.1%
萬華運動中心	78.25	8	79.50	5	82.00	2	+3.1%
中山運動中心	79.75	5	76.75	11	79.00	8	+2.9%
北投運動中心	78.25	8	78.25	8	79.50	7	+1.6%
士林運動中心	80.25	4	--	-	81.50	4	+1.6%
信義運動中心	81.75	2	77.75	10	78.00	10	+0.3%
大同運動中心	78.75	7	78.50	7	78.25	9	-0.3%
大安運動中心	79.75	5	80.75	4	80.00	6	-0.9%
松山運動中心	78.25	8	78.00	9	77.25	11	-1.0%
中正運動中心	--	-	83.00	1	81.75	3	-1.5%
南港運動中心	--	-	81.50	3	80.25	5	-1.5%

## (2)總分(Q2.1~Q2.21)

在「總分(Q2.1~Q2.21)」分析上，整體而言，漲幅較多的運動中心為「文山運動中心」，而跌幅較多的運動中心則為「中正運動中心」。

<p>➤ 小幅度上升 (升幅小於 5%)</p>	<p>小幅度上升的運動依序「文山運動中心」(+4.3%)、「中山運動中心」(+3.2%)、「士林運動中心」(+2.5%)。及「萬華運動中心」(+2.1%)</p>
<p>➤ 小幅度下降 (降幅小於 5%)</p>	<p>小幅度下降的運動中心依序為「松山運動中心」(-0.3%)及「中正運動中心」(-1.9%)。</p>

運動中心	105 年		106 年		107		差異幅度
	平均數	名次	平均數	名次	平均數	名次	
整體運動中心	78.60	--	78.35	--	78.75	--	<b>+0.5%</b>
文山運動中心	81.91	1	77.37	7	80.69	1	<b>+4.3%</b>
中山運動中心	77.83	7	75.83	11	78.27	8	<b>+3.2%</b>
士林運動中心	78.39	5	--	-	80.34	3	<b>+2.5%</b>
萬華運動中心	76.88	9	78.78	4	80.42	2	<b>+2.1%</b>
信義運動中心	80.49	2	76.41	9	76.89	10	<b>+0.6%</b>
大安運動中心	78.58	4	79.27	3	79.48	5	<b>+0.3%</b>
大同運動中心	77.71	8	77.28	8	77.40	9	<b>+0.2%</b>
北投運動中心	77.87	6	78.40	6	78.31	7	<b>-0.1%</b>
南港運動中心	--	-	78.70	5	78.52	6	<b>-0.2%</b>
松山運動中心	76.47	10	76.18	10	75.96	11	<b>-0.3%</b>
中正運動中心	--	-	81.57	1	80.00	4	<b>-1.9%</b>

## (二)、青年公園游泳池之調查分析

### 1、受訪者特性分析

在 200 位受訪者之受訪者樣貌特性，性別以「男性」(58.5%)比例高於「女性」(41.5%)；年齡則以「30~49 歲」(35.5%)為主；而在教育程度的部分，以「大學/專科」(68.0%)所佔的比例較高。

此外，受訪者的職業則以「無工作者及其他」(48.5%)為主；居住地區以「萬華區」(49.5%)的比例較高。

### 2、使用特性之調查分析

在 200 位受訪者青年公園游泳池之特性上，使用頻率以「1 週 2~3 次」(37.0%)及「1 週超過 3 次」(25.5%)所佔比例較高；通常使用日期以「星期六」(63.0%)為主；使用時段以「10:00~11:59」(44.0%)及「14:00~15:59」(41.5%)的比例較高；使用設施以「游泳」(58.5%)所佔比例較高，其次則為「健身房」(51.5%)；每月支出費用以「1~499 元」(40.0%)所佔比例較高，整體而言，平均每個月花費金額約為 756.0 元；運動時間以「超過 3 年」(29.5%)所佔比例較高；選擇運動中心的原因以「離家近」(64.0%)為主。

### 3、青年公園游泳池之滿意度比較分析

- (1) 在所有項目評比中滿意度較高前三名：「服務態度」(3.11分)、「服務主動性」(3.07分)及「內部設備與環境的安全性」(3.06分)。
- (2) 在所有項目評比中滿意度較低之項目：「健康講座及相關課程資訊」(2.86分)、「設施或設備故障維修速度」(2.78分)。

青年公園游泳池，各項滿意度之平均數請詳見下表：

項目別		樣本數	平均數 (分)
「整體滿意度」(Q2.21)		200	3.05
總平均(Q2.1~Q2.20)		200	2.97
環境 設備	Q2.1 內部景觀布置	200	2.99
	Q2.2 環境的清潔度	200	2.92
	Q2.3 空氣品質	200	2.99
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	200	3.01
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	200	2.98
	Q2.6 公共廁所的清潔度	200	2.94
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	200	3.01
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	200	3.01
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	200	3.01
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	200	3.06
	Q2.11 其他設施設備的數量	153	3.01
專業 知識	Q2.12 特殊需求處理速度	76	2.99
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	104	2.78
	Q2.14 教練的專業能力	78	2.90
服務 態度	Q2.15 服務態度	200	3.11
	Q2.16 服務主動性	200	3.07
課程 規劃	Q2.17 運動課程滿意度	81	2.90
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	69	2.86
價格 促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	111	3.00
	Q2.20 優惠活動的吸引力	200	2.92

#### (4)青年公園游泳池之滿意度歷年比較分析

A、跌幅較高之項目：「教練的專業能力」(-5.2%)、「服務態度」(-3.1%)  
及「健康講座及相關課程資訊」(-3.1%)。

B、呈現漲幅之項目：「其他設施設備的數量」(+7.9%)。

項目別	106年	107年	差異幅度	
「整體滿意度」(Q2.21)	3.09	3.05	-1.3%	
「整體滿意度」 (轉成百分制)	77.25	76.25	-1.3%	
總平均(Q2.1~Q2.20)	3.00	2.97	-1.0%	
總分(轉成百分制)	74.88	74.33	-0.7%	
環境設備	Q2.1 內部景觀布置	3.05	2.99	-2.0%
	Q2.2 環境的清潔度	2.97	2.92	-1.7%
	Q2.3 空氣品質	3.02	2.99	-1.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	2.92	3.01	+3.1%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.03	2.98	-1.7%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	2.94	2.94	0.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	2.97	3.01	+1.3%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.08	3.01	-2.3%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	2.94	3.01	+2.4%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.06	3.06	0.0%
	Q2.11 其他設施設備的數量	2.79	3.01	+7.9%
專業知識	Q2.12 特殊需求處理速度	3.04	2.99	-1.6%
	Q2.13 設施或設備故障維修速度	2.84	2.78	-2.1%
	Q2.14 教練的專業能力	3.06	2.90	-5.2%
服務態度	Q2.15 服務態度	3.21	3.11	-3.1%
	Q2.16 服務主動性	3.09	3.07	-0.6%
課程資訊	Q2.17 運動課程滿意度	2.99	2.90	-3.0%
	Q2.18 健康講座及相關課程資訊	2.95	2.86	-3.1%
價格促銷	Q2.19 購票及付款程序的便利性	2.99	3.00	+0.3%
	Q2.20 優惠活動的吸引力	2.96	2.92	-1.4%

### (三)、青年公園高爾夫球練習場

#### 1、受訪者特性分析

使用青年公園高爾夫球練習場之受訪者樣貌特性，性別以「男性」(67.0%)比例高於「女性」(33.0%)；年齡則以「未滿 50 歲」(52.0%)為主；而在教育程度的部分，以「大學/專科」(62.0%)所佔的比例較高。

此外，受訪者的職業則以「老闆主管/專業人員」(40.0%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(49.0%)為主。

#### 2、使用特性之調查分析

受訪者使用青年公園高爾夫球練習場之特性上，使用頻率以「1 週 1 次」(33.0%)及「1 週 2~3 次」(32.0%)所佔比例較高；通常使用日期以「星期六」(42.0%)及「星期五」(39.0%)為主；使用時段以「14:00~15:59」(46.0%)的比例較高；球齡為「10 年(含)以上」(31.0%)及「1 年(含)至不到 3 年」(23.0%)的比例較高；每個月在高爾夫球練習場花費的金額，以「1~499 元」(29.0%)所佔比例較高，整體而言，受訪者平均每個月的花費金額為 **1204.7 元**；在習慣來高爾夫球練習場運動的時間有多久，以「超過 3 年」(41.0%)所佔比例較高；選擇高爾夫球練習場運動的原因，以「離家近」(68.0%)所佔比例較高，其次則為「價格便宜」(29.0%)。

### 3、各滿意度項目之比較分析

- (1) 在所有項目評比中滿意度較高前三名：「運動課程滿意度」(3.53分)、「教練的專業能力」(3.47分)及「空氣品質」(3.25分)。
- (2) 在所有項目評比中滿意度較低之項目：「運動器材或設備的品質維護」(3.10分)、「公共廁所的清潔度」(3.09分)及「特殊需求處理速度」(3.07分)。

高爾夫球練習場，各項滿意度之平均數請詳見下表：

項目別		樣本數	平均數 (分)
「整體滿意度」(Q2.23)		100	3.28
總平均(Q2.1~Q2.22)		100	3.19
環境 設備	Q2.1 四周景觀布置	100	3.07
	Q2.2 環境的清潔度	100	3.19
	Q2.3 空氣品質	100	3.25
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	100	3.13
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	100	3.18
	Q2.6 公共廁所的清潔度	100	3.09
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	100	3.10
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	100	3.20
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	100	3.21
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	100	3.20
	Q2.11 夜間燈光照明之明亮程度	100	3.12
	Q2.12 其他設施設備的數量	86	3.14
專業 知識	Q2.13 特殊需求處理速度	15	3.07
	Q2.14 設施或設備故障維修速度	30	3.13
	Q2.15 教練的專業能力	47	3.47
服務 態度	Q2.16 服務態度	100	3.21
	Q2.17 服務主動性	100	3.14
課程 規劃	Q2.18 運動課程滿意度	34	3.53
	Q2.19 提供新服務的主動程度	31	3.16
價格 促銷	Q2.20 購票及付款程序的簡便性	74	3.18
	Q2.21 消費的價格合理	100	3.22
	Q2.22 優惠活動的吸引力	100	3.15

#### 4、高爾夫球練習場之滿意度歷年比較分析

(1) 跌幅較高之項目：「特殊需求處理速度」(-4.4%)、「公共休憩空間座椅安排」(-3.4%)及「四周景觀布置」(-2.8%)。

(2) 呈現漲幅之項目：「運動課程滿意度」(+20.1%)、「教練的專業能力」(+9.8%)及「優惠活動的吸引力」(+9.8%)。

項目別		106年	107年	差異幅度
「整體滿意度」(Q2.23)		3.10	3.28	+5.8%
「整體滿意度」 (轉成百分制)		77.50	82.00	+5.8%
總平均(Q2.1~Q2.22)		3.12	3.19	+2.2%
總分(轉成百分制)		77.85	79.67	+2.3%
環境設備	Q2.1 四周景觀布置	3.16	3.07	-2.8%
	Q2.2 環境的清潔度	3.23	3.19	-1.2%
	Q2.3 空氣品質	3.26	3.25	-0.3%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.24	3.13	-3.4%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.21	3.18	-0.9%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.11	3.09	-0.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.13	3.10	-1.0%
	Q2.8 標示逃生設施或設備明確度	3.14	3.20	+1.9%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.15	3.21	+1.9%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.25	3.20	-1.5%
	Q2.11 夜間燈光照明之明亮程度	3.16	3.12	-1.3%
	Q2.12 其他設施設備的數量	3.17	3.14	-0.9%
專業知識	Q2.13 特殊需求處理速度	3.21	3.07	-4.4%
	Q2.14 設施或設備故障維修速度	3.05	3.13	+2.6%
	Q2.15 教練的專業能力	3.16	3.47	+9.8%
服務態度	Q2.16 服務態度	3.08	3.21	+4.2%
	Q2.17 服務主動性	3.01	3.14	+4.3%
課程資訊	Q2.18 運動課程滿意度	2.94	3.53	+20.1%
	Q2.19 提供新服務的主動程度	2.90	3.16	+9.0%
價格促銷	Q2.20 購票及付款程序的簡便性	3.07	3.18	+3.6%
	Q2.21 消費的價格合理	3.03	3.22	+6.3%
	Q2.22 優惠活動的吸引力	2.87	3.15	+9.8%

#### (四)、網球場館之調查分析

##### 1、受訪者特性分析

就整體網球場館之受訪者樣貌特性，以「女性」(52.3%)比例大於「男性」(47.7%)；年齡以「25~29 歲」(18.5%)及「40~44 歲」(15.9%)比例較高；教育程度以「大學」(53.6%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(28.5%)所佔比例較高；居住地區則以「臺北市」為主。

##### 2、使用特性之調查分析

受訪者使用臺北網球場之特性上，在使用頻率上，以「1 週 2~3 次」(37.7%)及「1 週 1 次」(35.1%)所佔比例較高；在使用日期上，以「星期四」(58.3%)及「星期六」(49.0%)為主，其次則依序為「星期三」(42.4%)、「星期二」(33.1%)；在通常前往網球場館的時段上，以「18:00~19:59」(31.8%)及「20:00~21:59」(27.8%)的比例較高；在受訪者平均每個月的花費金額上，以「1~499 元」(25.2%)所佔比例較高，其次則依序為「500~999 元」(21.9%)、「3,000 元以上」(19.9%)。整體而言，平均每個月花費金額約為 1317.6 元；選擇網球場館的原因，以「離家近」(64.9%)所佔比例較高。

### 3、各滿意度項目之比較分析

(1) 在所有項目評比中滿意度較高前三名：「空氣品質」(3.48分)、「環境的清潔度」(3.45分)及「教練的專業能力」(3.44分)。

(2) 在所有項目評比中滿意度較低之項目為「各類設施動線規畫安排」(3.21分)及「優惠活動的吸引力」(3.17分)。

網球場館，各項滿意度之平均數請詳見下表：

項目別		樣本數	平均數 (分)
「整體滿意度」(Q2.24)		151	83.50
總平均(Q2.1~Q2.23)		151	82.84
環境 設備	Q2.1 四周景觀布置	151	3.34
	Q2.2 環境的清潔度	151	3.45
	Q2.3 空氣品質	151	3.48
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	151	3.24
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	151	3.21
	Q2.6 公共廁所的清潔度	151	3.32
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	151	3.40
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	151	3.29
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	151	3.28
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	151	3.34
	Q2.11 夜間燈光照明之明亮程度	74	3.41
	Q2.12 其他設施設備的數量	100	3.30
	Q2.13 場地數量充足度	151	3.23
專業 知識	Q2.14 特殊需求處理速度	54	3.28
	Q2.15 設施或設備故障維修速度	53	3.26
	Q2.16 教練的專業能力	73	3.44
服務 態度	Q2.17 服務態度	151	3.34
	Q2.18 服務主動性	151	3.25
課程 規劃	Q2.19 運動課程滿意度	85	3.41
	Q2.20 提供新服務的主動程度	73	3.23
價格 促銷	Q2.21 購票及付款程序的簡便性	71	3.27
	Q2.22 消費的價格合理	151	3.26
	Q2.23 優惠活動的吸引力	151	3.17

#### 4、臺北網球場、臺北市網球中心之滿意度比較分析

##### (1) 整體滿意度(Q2.24)：

就「整體滿意度(Q2.24)」而言，臺北網球場(86.25 分)平均分數高於臺北市網球中心(82.25 分)。

##### (2) 總分(Q2.21~Q2.23)：

就「總分(Q2.1~Q2.23)」而言，臺北網球場(85.25 分)平均分數同樣高於臺北市網球中心(81.14 分)。

##### (3) 臺北網球場、臺北市網球中心滿意度比較：

###### A、臺北網球場

高於整體平均	較整體平均數高的項目為「公共廁所的清潔度」(+7.5%)、「各類設施動線規畫安排」(+6.9%)及「標示逃生設施或設備的明確度」(+6.1%)
低於整體平均	較整體平均數低的項目主要為「場地數量充足度」(-2.8%)、「設施或設備故障維修速度」(-0.3%)。

###### B、臺北市網球中心

高於整體平均	較整體平均數高的項目為「場地數量充足度」(+1.2%)、「設施或設備故障維修速度」(+0.9%)。
低於整體平均	較整體平均數低的項目主要為「夜間燈光照明之明亮程度」(-7.0%)、「提供新服務的主動程度」(-4.3%)及「其他設施設備的數量」(-4.2%)。

項目別	整體 平均數	臺北網球場		臺北市網球中心		
		平均數 (分)	差異 幅度	平均數 (分)	差異 幅度	
「整體滿意度」(Q2.24)	3.34	3.45	3.3%	3.29	-1.5%	
「整體滿意度」(轉成百分制)	83.50	86.25	3.3%	82.25	-1.5%	
總平均(Q2.1~Q2.23)	3.31	3.41	3.0%	3.25	-1.8%	
總分(轉成百分制)	82.84	85.25	2.9%	81.14	-2.1%	
環境 設備	Q2.1 四周景觀布置	3.34	3.39	1.5%	3.31	-0.9%
	Q2.2 環境的清潔度	3.45	3.53	2.3%	3.41	-1.2%
	Q2.3 空氣品質	3.48	3.49	0.3%	3.48	0.0%
	Q2.4 公共休憩空間座椅安排	3.24	3.37	4.0%	3.17	-2.2%
	Q2.5 各類設施動線規畫安排	3.21	3.43	6.9%	3.10	-3.4%
	Q2.6 公共廁所的清潔度	3.32	3.57	7.5%	3.20	-3.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.40	3.51	3.2%	3.35	-1.5%
	Q2.8 標示逃生設施或設備的明確度	3.29	3.49	6.1%	3.19	-3.0%
	Q2.9 遇特殊狀況時，告知的明確度	3.28	3.45	5.2%	3.19	-2.7%
	Q2.10 內部設備與環境的安全性	3.34	3.49	4.5%	3.26	-2.4%
	Q2.11 夜間燈光照明之明亮程度	3.41	3.52	3.2%	3.17	-7.0%
	Q2.12 其他設施設備的數量	3.30	3.47	5.2%	3.16	-4.2%
	Q2.13 場地數量充足度	3.23	3.14	-2.8%	3.27	1.2%
專業 知識	Q2.14 特殊需求處理速度	3.28	3.33	1.5%	3.19	-2.7%
	Q2.15 設施或設備故障維修速度	3.26	3.25	-0.3%	3.29	0.9%
	Q2.16 教練的專業能力	3.44	3.45	0.3%	3.42	-0.6%
服務 態度	Q2.17 服務態度	3.34	3.53	5.7%	3.24	-3.0%
	Q2.18 服務主動性	3.25	3.41	4.9%	3.17	-2.5%
課程 規劃	Q2.19 運動課程滿意度	3.41	3.48	2.1%	3.34	-2.1%
	Q2.20 提供新服務的主動程度	3.23	3.36	4.0%	3.09	-4.3%
價格 促銷	Q2.21 購票及付款程序的簡便性	3.27	3.30	0.9%	3.24	-0.9%
	Q2.22 消費的價格合理	3.26	3.27	0.3%	3.26	0.0%
	Q2.23 優惠活動的吸引力	3.17	3.20	0.9%	3.16	-0.3%

## 二、調查建議

綜合此次滿意度調查結果以及受訪者的意見，並分析各場館的優劣項目以及歷年差異，針對「**整體運動場館**」及「**各運動場館**」，提出未來改善項目之建議。

### (一)、整體運動中心之建議

#### 1、整體運動中心調查建議

綜合此次「**整體運動中心**」之滿意度調查，在「**整體滿意度(Q2.22)**」的分數上，今年度(107年)的79.63分相較於去年度(106年)79.75分，微幅增加0.3%；而在「**總分(Q2.1~Q2.21)**」的分數上，今年度(107年)的78.75分相較於去年度(106年)78.35分，微幅增加0.5%。整體而言，今年度(107年)整體運動中心的滿意度相較於去年度(106年)無明顯的差異，而以下則針對今年度跌幅較多以及分數較低的項目，參酌消費者的意見提出改進之建議。

首先，在「**服務設施或設備故障維修速度**」上，連續3年(105年、106年級107年)都是分數最低的項目，而探究使用者反應的意見，主要是維修速度過久造成使用上的不便。就實際詢問相關人員以及探析相關次級資料發現，運動中心對於損壞情況較為複雜，或較為嚴重之設備，則必須交由廠商進行處理，維修的時間大致上需為1-2個禮拜，而若遇到備料不足的情況，則需要更長的時間，造成消費者使用器材上的不便，因此，建議對於常故障的設施，可考慮透過汰換機制，逐步淘汰，降低故障的可能性發生；再者當遇到設備故障時，也可以請廠商先提供類似款式器材讓消費者使用，以保障消費者使用權益。

再者，「**運動器材或設備的品質維護**」是今年(107年)跌幅較多的項目之一，而當運動器材或設備品質維護狀況不佳時，也容易造成器材設備損壞，使得設備故障無法使用，因此，建議除了加強平日設施設備的保養與維護外，也可加強宣導正確使用器材之方式，降低因人為操作不當而損壞運動器材的情形；而在「**優惠活動吸引力**」上，與去年相較是跌幅較多的項目之一(-0.7%)，彙整民眾對於優惠活動的相關意見後，建議能評估更多元的優惠方案，或是評估降低場地租借、課程等相關費用的可行性。

此外，在銀髮族使用運動中心的滿意度上，本研究發現「銀髮族」對於多數的滿意度項目皆高於「非銀髮族」，而進一步彙整銀髮族受訪者認為運動中心需要改進之處，除「**服務設施或設備故障維修速度**」外；「**環境的清潔度**」及「**優惠活動吸引力**」為銀髮族較不滿意之項目，建議除了加強運動中心的相關清潔外；建議可評估提供更多元的銀髮族優惠活動之可行性。

## (二)、本調查提供各運動中心之建議

### 1、松山運動中心之建議

#### (1)環境設備

在環境設備項目上，觀察 106-107 年，發現「**運動器材或設備的品質維護**」皆為滿意度分數較低的項目，因此建議可加強各項運動器材之維護，並適時替換較常損壞的老舊器材。

再者，比較今年(107 年) 與去年(106 年)差異，滿意度跌幅較多的項目為「**公共廁所的清潔度**」(-3.7%)，因此建議針對館內設施(如廁所、浴室)及整體環境加強清潔工作。

#### (2)設施設備故障維修速度

針對專業知識上，觀察 106-107 年，發現滿意度分數較低的項目皆為「**設施或設備故障維修速度**」，且與去年(106 年)相較，也是跌幅較大的項目(-3.8%)。部分受訪者表示健身房的健身器材需花費較多的維修時間，建議可評估提高維修速度之可行性，或是加強對於民眾正確使用器材的方式，降低器材損壞的情形。

#### (3)服務態度

在服務態度的部分，與去年(106 年)相比，雖然為有進步的項目，但與其他運動中心相較，仍為分數較低的項目。因此，除了持續落實人員的教育訓練外，也建議可以適時加強服務人員的主動性，以提升與民眾的互動。

#### (4)價格促銷

而在價格與優惠的項目上，觀察 106-107 年，滿意度較低的項目為皆「**優惠活動吸引力**」，在彙整民眾之意見後，建議可針對課程提供更多不同方案的優惠。

## 2、信義運動中心之建議

### (1)環境設備

針對信義運動中心在環境設備的滿意度表現上，今年(107年)與去年(106年)相比，跌幅較多的項目為「**環境的清潔度**」，而分數最低的項目為「**公共廁所清潔度**」。許多受訪者表示信義運動中心在公共廁所的清潔上仍有改善空間，建議可加強廁所的清潔工作，來提升民眾對於環境清潔度之滿意度。

### (2)設施設備故障維修速度

針對專業知識上，觀察 106-107 年，發現滿意度分數較低的項目皆為「**設施或設備故障維修速度**」，且與去年(106年)相較，也是跌幅較大的項目(-3.8%)。建議可加強相關器材設備(如健身器材等)的維修速度，或是加強保養維護以降低器材損壞的可能性。

### (3)服務態度

在服務態度項目上，與其他運動中心相較，「**服務態度**」及「**服務主動性**」連續 2 年(106-107 年)皆是滿意度排名較低的項目，部分受訪者表示服務人員服務態度仍有改善的空間，在服務上也較缺乏主動性，建議可加強相關服務人員在服務態度，或是服務主動性之教育訓練。

### (4)價格促銷

對於信義運動中心在價格促銷之滿意度分數上，觀察 106-107 年，滿意度分數較低的項目皆為「**優惠活動的吸引力**」，建議可針對場地租借費用、月票等項目，評估調整價格的可行性。

### 3、大安運動中心之建議

#### (1)環境設備

大安運動中心在環境設備項目上，發現「**運動器材或設備的品質維護**」為今年滿意度分數較低的項目，且與去年(106年)相較，也是跌幅較大的項目(-2.5%)。部分受訪者表示，健身房的器材設備欠缺保養，同時設備種類較少。因此，建議可評估提供更多健身器材設備的可行性，並加強各項運動器材之維護及保養。

#### (2)設施設備故障維修速度

今年(107年)滿意度分數較低的項目為「**設施或設備故障維修速度**」，部分受訪者認為健身房的器材維修時間較長，也有部分民眾表示，泳池維修速度太慢，建議可加強相關器材設備的維護速度，或加強器材設備的品質維護工作，減少損壞發生的情形。

#### (3)服務態度

大安運動中心在服務態度的表現上，觀察 106-107 年，發現滿意度分數較低的項目皆為「**服務主動性**」，部分受訪的民眾表示服務人員態度欠佳，在處理相關事務較為消極，建議可加強服務人員的相關教育訓練，提升人員的專業度。

#### (4)價格促銷

再者，針對價格促銷相關的滿意度項目，今年(107年)滿意度分數較低的項目為「**優惠活動的吸引力**」，部分受訪者表示，目前優惠活動宣傳不足，因此建議能加強優惠活動的宣傳及行銷。此外，也建議可評估調整相關費用之可行性(如游泳池入場費、羽球/籃球場租借費等)。

## 4、中山運動中心之建議

### (1)環境設備

針對環境設備的滿意度項目，中山去年(106年)滿意度較低的「空氣品質」，今年(107年)雖然為漲幅較多的項目(+3.1%)，但仍為各項目中分數最低的項目，顯示此項目雖然有顯著進步，但仍是民眾覺得相對不滿意的項目。在彙整民眾的意見後，除了加強改善場館(如健身房、游泳池、教室等)的空氣品質外，對於運動空間較擁擠的場所(如健身房、球場、韻律教室等)，建議可透過管制使用人數，或調整設備數量的方式改善。

### (2)設施設備故障維修速度

中山運動中心在專業知識的表現上，今年(107年)與去年(106年)相較，各項目都有成長；然而，「設施或設備故障維修速度」仍是滿意度較低的項目。因此，建議除了定期針對設備進行維修外，也應適時淘汰維修頻率較高的設施，以避免器材維修時民眾無法使用的情況。

### (3) 服務態度

在服務態度的部分，雖然今年度(107年)的滿意度皆有成長，但仍有部分受訪者表示，櫃台服務人員在服務態度上仍有改善的空間，建議可針對運動中心內的相關工作人員加強服務態度相關的教育訓練。

### (4)價格促銷

此外，中山運動中心在價格優惠的滿意度項目上，觀察 106-107 年，發現滿意度分數較低的項目皆為「優惠活動的吸引力」，且與去年(106年)相較，也是跌幅較大的項目(-0.7%)。在彙整民眾相關之意見後，建議可評估提供居民更多優惠之可行性。

## 5、文山運動中心之建議

### (1)環境設備

在環境設備的項目上，文山運動中心今年(107年)與去年(106年)相比，皆有所成長，其中成長幅度最大的項目為「其他設施設備的數量」。

此外，調查結果也發現「公共廁所的清潔度」及「運動器材或設備的品質維護」為滿意度較低的項目。在廁所清潔度的部分，部分受訪者表示廁所清潔度有待加強，因此建議提升廁所打掃的強度；在運動器材或設備的品質維護的部分，受訪者表示健身房的器材老舊、數量太少，建議可評估提供更多健身器材設備的可行性。

### (2)服務態度

在民眾對於文山運動中心在服務態度的表現上，今年(107年)與去年(106年)相比，皆有所成長，但仍有受訪者表示相關服務人員態度有待改善。因此，建議針對運動中心內的相關工作人員，如櫃台服務人員、清潔人員等，加強相關的教育訓練。

### (3)課程規劃資訊

再者，針對課程規劃資訊的部分，文山運動中心今年(107年)與去年(106年)相比，皆有所成長，但「優惠活動的吸引力」仍為滿意度較低的項目。因此，彙整民眾意見，建議可評估提供不同類型優惠的可行性(如減少團報優惠的限制)。

## 6、大同運動中心之建議

### (1)環境設備

大同運動中心在環境設備的滿意度分數上，發現滿意度分數較低的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」，且與去年(106年)相較，也是跌幅較大的項目(-2.0%)。部分使用健身房的民眾認為健身房器材設備欠缺保養及維修，而且器材設備種類、數量太少。因此，建議在健身設備數量上，可評估增設之可能性，並同時提升保養的頻率，以確保器材使用上的安全性。

### (2)設施設備故障維修速度

大同運動中心在專業知識的滿意度表現上，觀察 106-107 年，發現滿意度分數較低的項目皆為「**設施或設備故障維修速度**」。因此，建議可評估提升器材或設備維修速度之可行性，並淘汰維修頻率較高的器材。

### (3)服務態度

在服務態度的部分，與去年(106年)相較，大同運動中心在「**服務態度**」及「**服務主動性**」上，滿意度皆下降。部分受訪者表示，服務人員的態度以及專業度都需要再加強。因此，建議除了加強員工訓練外，也應該提升服務的主動性(如主動告知相關資訊或優惠訊息)。

### (4)價格促銷

對於大同運動中心在價格促銷的滿意度項目上，建議可評估提供多元的優惠方案(例如增加月、季票選擇性等)。此外，也建議可以評估提供免費體驗課程的服務。

## 7、士林運動中心之建議

### (1)環境設備

在環境設備的項目上，士林運動中心今年(107年)與前年(105年)相比，各項目皆有所成長，其中成長幅度最大的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」。此外，調查結果發現「**公共休憩空間座椅安排**」為滿意度較低的項目，部分受訪者表示休息區座椅不足，因此建議在空間及動線的許可下，增加休息區的座椅。

### (2)服務態度

在服務態度的部分，與前年(105年)相較，士林運動中心在「**服務態度**」及「**服務主動性**」上，滿意度皆有提升。然而，仍有部分受訪者表示，櫃台服務人員以及清潔人員態度仍有待加強。因此，建議除了加強員工訓練外，平常也要多提醒服務人員對於民眾的態度。

### (3)課程規劃資訊

針對「**運動課程滿意度**」方面，建議可提供更多元的課程，讓民眾有更多的選擇機會。此外，課程的相關資訊及報名，建議可透過網路有系統性的呈現，方便民眾直接查詢。

### (4)價格促銷

再者，在價格促銷的部分，與前年(105年)相較，「**優惠活動的吸引力**」為滿意度分數較低的項目，也是唯一呈現退步的項目。因此，建議除了評估調整優惠價格的可行性外，也能多提供更多元的優惠方案，以吸引更多民眾的參與。

## 8、南港運動中心之建議

### (1)環境設備

南港運動中心在環境設備的表現上，滿意度分數較低的項目為「空氣品質」，部分民眾表示健身房空氣不流通、容易有異味，而游泳池空氣品質不佳、悶熱，因此，建議可針對此類使用人數較多，或是較容易產生異味的設施，加強相關的清潔或通風。

此外，「其他設施設備數量」也是滿意度分數較低的項目，而民受訪者表示，飲水機數量不足，且容易缺水(或沒有冰水)，也有受訪者表示飲水機老舊，水質有問題。因此，建議重新檢視南港運動中心的飲水機，淘汰或更換較老舊的飲水機。

### (2)設施設備故障維修速度

而在專業知識方面，滿意度分數較低的項目為「設施或設備故障維修速度」，且與去年(106年)相較，也是跌幅較大的項目(-3.2%)。有部分受訪者表示健身房的器材、部分教室的冷氣或風扇維修速度較慢，因此，建議除了加強器材維修的速度外，對於使用時間較長，損壞頻率較高之設備，評估汰換之可行性。

### (3)價格促銷

再者，在價格促銷的部分，與去年(106年)相較，「優惠活動的吸引力」為滿意度分數較低的項目，也是跌幅較大的項目(-1.3%)。有部分受訪者表示目前優惠活動太少，以及未能有效推廣優惠活動，以至於部分民眾不清楚優惠的內容。因此，建議除了評估提供更多元的優惠方案之外，也應該加強優惠活動的行銷和宣傳。

## 9、北投運動中心之建議

### (1)環境設備

今年(107 年)與去年(106 年)相比，北投運動中心在環境設備的表現上，滿意度跌幅較多的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」，部分受訪者認為健身房器材設備、游泳池 Spa 區以及籃球場的地板，皆出現品質應該加強維護的情形。因此，建議對於民眾使用程度較高的器材，應提高保養頻率，以確保器材或場地設備的品質。

### (2)設施設備故障維修速度

針對專業知識上，觀察 106-107 年，發現滿意度分數較低的項目皆為「**設施或設備故障維修速度**」，且與去年(106 年)相較，也是跌幅較大的項目(-1.7%)。建議可加強相關器材設備(如健身器材、場地設備等)的維修速度，或是加強保養維護以降低器材損壞的可能性。

### (3)服務態度

在服務態度的部分，與去年(106 年)相較，北投運動中心在「**服務態度**」及「**服務主動性**」上，滿意度皆下降。部分受訪者表示，櫃台服務人員態度欠佳，而且相關服務人員的主動性及專業度都需要再加強。因此，建議除了加強員工訓練外，也應該時常提醒服務人員的態度及行為。

### (4)價格促銷

在價格促銷上，今年(107 年)滿意度較低的項目為「**優惠活動吸引力**」，而在彙整民眾對於優惠活動的相關意見後，建議除了評估調降場地、課程費用之可行性外，也能提供更多元的優惠方案。

## 10、萬華運動中心之建議

### (1)環境設備

在環境設備的項目上，萬華運動中心今年(107年)與去年(106年)相比，各項目皆有所成長，其中成長幅度最大的項目為「公共休憩空間座椅安排」，但仍為各項目中分數最低的項目，顯示此項目雖然有顯著進步，但仍是民眾覺得相對不滿意的項目。部分受訪者表示一樓座位不足，因此建議在空間及動線的許可下，增加休息區的座椅。

### (2)設施設備故障維修速度

而萬華運動中心在專業知識的表現上，今年(107年)滿意度分數較低的項目為「設施或設備故障維修速度」，也是萬華運動中心唯一呈現退步的項目。部分受訪者表示，相關器材設備欠缺保養及維修(如浴室蓮蓬頭壞掉沒人修理)，因此，建議除了定期針對設備進行維修外，也應該針對能立即更換的設施進行維修或替換，以避免民眾使用到壞掉的設施。

### (3)服務態度

在服務態度的部分，與去年(106年)相較，萬華運動中心在「服務態度」及「服務主動性」上，滿意度皆有提升。然而，仍有部分受訪者表示，櫃台服務人員的態度仍有待加強。因此，建議平常要多提醒服務人員對於民眾的態度。

### (4)價格促銷

在價格促銷上，今年(107年)滿意度較低的項目為「優惠活動吸引力」，而在彙整民眾對於優惠活動的相關意見後，建議能評估提供更多元的優惠方案。

## 11、中正運動中心之建議

### (1)環境設備

中正運動中心在環境設備的表現上，滿意度分數較低的項目為「公共休憩空間座椅安排」，部分受訪者表示公共座位不足，因此，建議在空間的許可下，增加座位數。此外，「公共廁所清潔度」也是滿意度相對較低的項目，許多受訪者表示公共廁所、淋浴間、更衣室等設施的清潔度較為不足，建議中正運動中心針對此類較多人使用，或較容易產生異味的設施，加強相關的清潔工作。

### (2)設施設備故障維修速度

中正運動中心在專業知識的滿意度表現上，觀察 106-107 年，發現滿意度分數較低的項目皆為「設施或設備故障維修速度」，且與去年(106 年)相較，也是跌幅較大的項目(-5.8%)。部分受訪者表示器材維修時間過長，影響民眾使用。因此，建議可評估提升器材或設備維修速度之可行性，並淘汰維修頻率較高的器材。

### (3)服務態度

在服務態度的部分，與去年(106 年)相較，中正運動中心在「服務態度」及「服務主動性」上，滿意度皆下降。部分受訪者表示，櫃台服務人員態度欠佳，且較欠缺主動性。因此，建議除了加強服務人員的態度外，也應該提升服務人員以及教練積極度。

### (4)價格促銷

對於中正運動中心在價格促銷的表現上，滿意度分數較低的項目為「優惠活動的吸引力」，彙整民眾的意見後，建議可評估提供更多元的優惠方案，以吸引更多民眾使用。此外，也建議評估降低課程及場地租借價格的可行性。

## (二)、青年公園游泳池之建議

從歷年觀察(105-107 年)，青年公園游泳池的整體滿意度呈現小幅下滑的情況(105 年為 76.75 分、106 年為 74.88 分、107 年為 74.33 分)，以下就針對青年公園游泳池下滑較多的項目進行說明：

### 1、 環境及公共廁所清潔度

「環境整潔度」及「公共廁所的清潔度」為連續三年滿意度下滑的項目，許多受訪者表示游泳池、淋浴間及廁所的相關清潔工作仍有改善的空間。因此，建議加強環境周邊打掃的頻率，以保持整體環境的清潔度。

### 2、 空氣品質

「空氣品質」也是連續三年滿意度下滑的項目，較多人反映游泳池及健身房的空調設備較為老舊，會發生冷氣不夠冷的情形。因此，建議可以加強空調設備的品質維護，以提升場館的空氣品質。

### 3、 設施設備故障維修速度

「設施設備故障維修速度」為青年公園游泳池滿意度最低的項目，也是連續三年滿意度下滑的項目。較多人除了反映游泳池或健身房的設備維修較慢外，也有受訪者表示淋浴間的水管等設施維修慢。因此，建議除了加強相關器材設備(如健身器材、泳池設備等)的維修速度外，也應該針對能立即更換的設施進行維修或替換，以減少民眾使用上的不便。

### **(三)、青年公園高爾夫球練習場之建議**

青年公園高爾夫球練習場，今年(107 年)與去年(106 年)相比，在「服務態度」、「課程規劃資訊」、「價格促銷」的滿意度部分，都有明顯的成長。以下就針對青年公園高爾夫球練習場滿意度較低的項目進行說明：

#### **(1)公共廁所的清潔度**

針對高爾夫球練習場在環境設備的表現上，分數較低的項目為「公共廁所清潔度」，部分受訪者表示廁所清潔度有待加強。因此，建議可加強公共廁所的清潔工作，以提升民眾使用上的滿意度。

#### **(2) 四周景觀布置**

「四周景觀布置」為高爾夫球練習場滿意度較低的項目，部分受訪者表示推桿區沒有防水棚，下雨天無法使用。因此，建議除了加強四周景觀的布置及美感外，也應該依照實際使用情形，設計符合民眾使用的設施。

#### **(3) 特殊需求處理速度**

「特殊需求處理速度」為高爾夫球練習場滿意度較低的項目，也是跌幅最多的項目(-4.4%)。部分受訪者反映，有時遇到民眾抽菸時，服務人員並不會主動處理。因此，建議加強服務人員在處理速度的教育訓練，以滿足民眾之需求。

#### (四)、臺北市網球場館之建議

今年度臺北市網球場館的調查，包含了「**臺北網球場**」以及「**臺北市網球中心**」，以下就針對兩個場館進行說明。

##### 1、臺北網球場之建議

針對臺北網球場在環境設備的表現上，分數較低的項目為「**場地數量充足度**」，部分受訪者表示目前網球場皆為室外場地，且場地數量較少。因此，建議可評估增設遮雨棚及場地之可行性。

此外，部分受訪者反映目前課程種類較無變化。因此，建議可開設較多元課程，以滿足不同程度民眾之需求。

##### 2、臺北市網球中心之建議

臺北市網球中心在環境設備的表現上，分數較低的項目為「**各類設施動線規畫安排**」，部分受訪者表示場館動線不明，建議應評估調整動線規畫之可能性，或是增加動線指示圖及相關引導指標。

此外，也有受訪者表示，目前館內冷氣不冷。因此，建議應加強館內空調設備，評估調整冷氣的強度，以保持館內空氣的品質。

再者，「**優惠活動的吸引力**」也是臺北市網球中心分數較低的項目。部分受訪者表示，目前收費較高，且無相關之優惠方案。因此，建議除了評估調降場地費用之可行性外，也能提供更多元的優惠方案。

## 參考文獻

Cronbach L.J. (1951). "Coefficient alpha and the internal structure of tests". *Psychometrika*. 16 (3): 297–334

Cuieford(1965).*Fundamental statistics in psychology and education*(4th ed.). New York: McGraw-Hill.

Saaty,T.L.(1996),*The analytic network process*. RWS Publications,ExpertChoice, Inc.

Saaty, T.L.,2005, *Theory and Applications of the Analytic Network Process: Decision Making with Benefits 、 Opportunities 、 Cost and Risks*, RWS Publications, Pittsburgh, USA

Pearson, K. (1901) : *On Lines and Planes of Closest Fit to Systems of Points in Space*. *Philosophical Magazine* 2 (11): 559–572..

Hotelling, H. (1933) : *Analysis of a complex of statistical variables into principal components* . *Journal of Educational Psychology*, 24, 417-441, 498-520.



## 附錄一：自變項說明表

### ➤ 運動中心分析之自變項說明：

自變項說明表				
設定	➤ 交叉分析： $\alpha$ 值設定 0.05			
自變項	交叉表 呈現順序	題目	群	內容(recode 方式)
	1. 性別 (n=8,800)	Q3.1	2 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 男性(n=4678)</li> <li>● 女性(n=4122)</li> </ul>
	2. 年齡 (n=8,800)	Q3.2	5 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 15~19 歲(n=574)</li> <li>● 20~29 歲(n=3093)</li> <li>● 30~39 歲(n=2303)</li> <li>● 40~49 歲(n=1297)</li> <li>● 50 歲及以上(n=1533)</li> </ul>
	3. 教育程度 (n=8,800)	Q3.3	3 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高中職及以下(n =1340)</li> <li>● 大學/專科(n =5612)</li> <li>● 研究所及以上(n =1848)</li> </ul>
	4. 職業 (n=8,800)	Q3.4	4 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 軍公教(n=727)</li> <li>● 一般職員(n=3125) 【含一般職員、工業或製造業】</li> <li>● 老闆主管/專業人員(n=1612) 【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】</li> <li>● 學生(n=1529)</li> <li>● 自由業或無就業者(n=1807) 【含農林漁牧、家管、待業中、退休、其他】</li> </ul>
5. 居住地區 (n=8,800)	Q3.5	2 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 臺北市地區 (n=6926)</li> <li>● 新北市及其他(n=1874) 【含新北市及其他縣市】</li> </ul> <p>說明：在各別運動中心的分析中，將該運動中心所在區域設定為獨立一群。例如：大安運動中心的分析中，居住地區將分成「大安區」、「臺北市其他區」、「新北市及其他」，共 3 群。</p>	

(續上表)

	交叉表 呈現順序	題目	群	內容(recode 方式)
自 變 項	6. 運動中心 (n=8,800)		11群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 松山運動中心 (n=800)</li> <li>● 信義運動中心 (n=800)</li> <li>● 大安運動中心 (n=800)</li> <li>● 中山運動中心 (n=800)</li> <li>● 文山運動中心 (n=800)</li> <li>● 大同運動中心 (n=800)</li> <li>● 士林運動中心 (n=800)</li> <li>● 南港運動中心 (n=800)</li> <li>● 北投運動中心 (n=800)</li> <li>● 萬華運動中心 (n=800)</li> <li>● 中正運動中心 (n=800)</li> </ul>

➤ 青年公園游泳池分析之自變項說明：

自變項說明表				
設定	➤ 交叉分析： $\alpha$ 值設定 0.05			
自變項	交叉表呈現順序	題目	群	內容(recode 方式)
	1. 性別 (n=200)	Q3.1	2 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 男性(n=117)</li> <li>● 女性(n=83)</li> </ul>
	2. 年齡 (n=200)	Q3.2	3 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 15~29 歲(n=62)</li> <li>● 30~49 歲(n=71)</li> <li>● 50 歲及以上(n=67)</li> </ul>
	3. 教育程度 (n=200)	Q3.3	3 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高中職及以下(n=42)</li> <li>● 大學/專科(n=136)</li> <li>● 研究所及以上(n=22)</li> </ul>
	4. 職業 (n=200)	Q3.4	3 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一般職員/軍公教(n=70) 【含一般職員、軍公教人員、工業或製造業】</li> <li>● 老闆主管/專業人員(n=33) 【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】</li> <li>● 無工作者及其他(n=97) 【含農林漁牧、學生、家管、退休、待業中、其他】</li> </ul>
	5. 居住地區 (n=200)	Q3.5	3 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 萬華區(n=99)</li> <li>● 臺北市其他區(n=70)</li> <li>● 新北市及其他(n=31) 【含新北市、其他縣市】</li> </ul>

➤ 青年公園高爾夫球練習場分析之自變項說明：

自變項說明表				
設定	➤ 交叉分析： $\alpha$ 值設定 0.05			
自變項	交叉表 呈現順序	題目	群	內容(recode 方式)
	1. 性別 (n=100)	Q3.1	2 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 男性(n=67)</li> <li>● 女性(n=33)</li> </ul>
	2. 年齡 (n=100)	Q3.2	2 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 未滿 50 歲(n=52)</li> <li>● 50 歲及以上(n=48)</li> </ul>
	3. 教育程度 (n=100)	Q3.3	3 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高中職及以下(n=9)</li> <li>● 大學/專科(n=62)</li> <li>● 研究所及以上(n=29)</li> </ul>
	4. 職業 (n=100)	Q3.4	3 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一般職員/軍公教(n=33) 【含一般職員、軍公教人員、工業或製造業】</li> <li>● 老闆主管/專業人員(n=40) 【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】</li> <li>● 無工作者及其他(n=27) 【含農林漁牧、學生、家管、退休、待業中、其他】</li> </ul>
	5. 居住地區 (n=100)	Q3.5	3 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 萬華區(n=22)</li> <li>● 臺北市其他區(n=49)</li> <li>● 新北市及其他(n=29) 【含新北市、其他縣市】</li> </ul>

➤ 網球場館分析之自變項說明：

自變項說明表				
設定	➤ 交叉分析： $\alpha$ 值設定 0.05			
自變項	交叉表 呈現順序	題目	群	內容(recode 方式)
	1. 性別 (n=151)	Q3.1	2 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 男性(n=72)</li> <li>● 女性(n=79)</li> </ul>
	2. 年齡 (n=151)	Q3.2	2 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 15~29 歲(n=59)</li> <li>● 30 歲及以上(n=92)</li> </ul>
	3. 教育程度 (n=151)	Q3.3	2 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大學/專科及以下(n=114)</li> <li>● 研究所及以上(n=37)</li> </ul>
	4. 職業 (n=151)	Q3.4	2 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 有工作者(n=108) 【含一般職員、專業人士、中高階主管、自營商/老闆、軍公教人員、工業或製造業及其他】</li> <li>● 無工作者(n=43) 【含學生、家管、退休】</li> </ul>
	5. 居住地區 (n=151)	Q3.5	2 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 臺北市地區(n=127)</li> <li>● 新北市及其他(n=24) 【含新北市、其他縣市】</li> </ul> <p>說明：在各別網球場館的分析中，將該網球場館所在區域設定為獨立一群。例如：臺北市網球中心的分析中，將分成「內湖區」、「臺北市其他區」、「新北市及其他」，共 3 群。</p>
6. 網球場館	--	2 群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 臺北網球場(n=51)</li> <li>● 臺北市網球中心(n=100)</li> </ul>	



## 附件二：運動場館滿意度調查問卷

### 107 年臺北市運動中心滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

「臺北市政府體育局」委託「上華市場研究顧問股份有限公司」進行「107 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查」。本問卷調查目的在於調查臺北市各區運動中心民眾所使用之設施設備之滿意度調查，請您依據個人在此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，作為臺北市政府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。

若有任何疑問，請撥打以下電話：

- 臺北市政府體育局 劉宜庭科員 (02)2570-2330 分機 6423
- 上華市場研究顧問股份有限公司 陳恩祿研究員 (02)2955-2068 分機 8003

臺北市政府體育局 敬上

調查運動中心名稱：\_\_\_\_\_ 運動中心

#### 一、使用運動中心的情況

Q1-1. 請問最近一個月您來「此運動中心」的次數？(單選)

- (01) 1 週超過 3 次       (02) 1 週 2~3 次       (03) 1 週 1 次  
 (04) 1 週不到 1 次

Q1-2. 請問最近一個月您通常哪一天來「此運動中心」？(複選)

- (01) 星期一       (02) 星期二       (03) 星期三  
 (04) 星期四       (05) 星期五       (06) 星期六  
 (07) 星期日

Q1-3. 請問最近一個月您通常在什麼時段來「此運動中心」？(複選)

- (01) 06:00~07:59       (02) 08:00~09:59       (03) 10:00~11:59  
 (04) 12:00~13:59       (05) 14:00~15:59       (06) 16:00~17:59  
 (07) 18:00~19:59       (08) 20:00~21:59

Q1-4. 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加那些活動/課程，或使用那些設施？(複選)

- (01) 游泳       (02) 桌球       (03) 籃球  
 (04) 羽球       (05) 撞球       (06) 壁球  
 (07) 高爾夫       (08) 健身房       (09) 直排輪  
 (10) 舞蹈/韻律教室       (11) 武術/柔道       (12) 棋藝閱覽室  
 (13) 飛輪教室       (14) 攀岩/抱石場       (15) 其他：\_\_\_\_\_

Q1-5. 請問您在「此運動中心」平均每個月的花費大約多少元？(單選)

- (01) 0 元       (02) 1-499 元       (03) 500-999 元  
 (04) 1,000-1,499 元       (05) 1,500-1,999 元       (06) 2,000-2,499 元  
 (07) 2,500-2,999 元       (08) 3,000 元以上

Q1-6. 請問您習慣來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

- (01) 不到 1 個月       (02) 1 個月(含)至不到半年       (03) 半年(含)至不到 1 年  
 (04) 1 年(含)至不到 2 年       (05) 2 年(含)至不到 3 年       (06) 3 年(含)以上

Q1-7. 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

- (01) 離家近       (02) 離辦公室近       (03) 價格便宜  
 (04) 課程好       (05) 服務好       (06) 設施多樣化  
 (07) 設施品質佳       (08) 其他: \_\_\_\_\_

Q1-8. 請問您覺得「此運動中心」與「其他運動場館」(含「其他縣市的運動中心」或「私人運動俱樂部」)相比，在使用狀況或整體感受上哪個較好？(單選)

- (01) 此運動中心       (02) 差不多       (03) 其他運動場館  
 (04) 沒有到其他運動場館運動的經驗

## 二、民眾滿意度調查

(一)、請問您對於「此運動中心」在「環境設備」的滿意度：

題 項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-1. 運動中心大樓內景觀布置。	4	3	2	1
Q2-2. 運動中心環境的清潔度。	4	3	2	1
Q2-3. 運動中心空氣品質。	4	3	2	1
Q2-4. 運動中心公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1
Q2-5. 運動中心各類設施動線規劃安排。(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
Q2-6. 運動中心公共廁所的清潔度。	4	3	2	1
Q2-7. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1
Q2-8. 運動中心在標示逃生設施或設備的明確程度(如逃生門、照明燈等)	4	3	2	1
Q2-9. 運動中心遇特殊狀況時，告示的明確程度。(如機器維修、保養、故障、區域清潔作業、急難救助等)	4	3	2	1
Q2-10. 運動中心內部設備與環境的安全性。	4	3	2	1
Q2-11. 運動中心其他設施設備數量(如提款機、飲水機、育嬰室等) 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1

(二)、請問您對於「此運動中心」在「專業知識」、「服務態度」、「課程規劃與資訊」及「價格與促銷」的滿意度：

題 項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-12. 因應民眾特殊需求處理速度。(如：緊急事故、傷害急救等) 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-13. 服務設施或設備故障維修速度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-14. 運動中心教練的專業能力。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-15. 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-16. 服務人員的服務主動性。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-17. 運動中心運動課程的滿意度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-18. 運動中心提供健康講座及相關課程資訊的滿意度。 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-19. 買票(含月票、季票)及付款程序的便利性。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-20. 運動中心優惠活動的吸引力。	4	3	2	1
Q2-21. 場地租借流程的便利性。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-22. 運動中心的「整體滿意度」	4	3	2	1
針對您在「此運動中心」的使用經驗上，請說明讓您覺得「不滿意」的地方？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)				

### 三、基本資料

Q3-1. 性別？

(01) 男

(02) 女

Q3-2. 年齡？

(01) 15~19 歲

(02) 20~24 歲

(03) 25~29 歲

(04) 30~34 歲

(05) 35~39 歲

(06) 40~44 歲

(07) 45~49 歲

(08) 50~54 歲

(09) 55~59 歲

(10) 60~64 歲

(11) 65 歲(含)以上

Q3-3. 教育程度？

- (01) 國小及以下       (02) 國中/初中       (03) 高中、高職  
 (04) 專科       (05) 大學       (06) 研究所及以上

Q3-4. 職業？

- (01) 軍公教       (02) 農林漁牧       (03) 一般職員  
 (04) 工業或製造業       (05) 專業人士(律師、會計師、醫師、藥師等)       (06) 中高階主管  
 (07) 自營商/老闆       (08) 家管       (09) 學生  
 (10) 待業中       (11) 退休       (12) 其他\_\_\_\_\_

Q3-5. 居住地區？

- |     |                                   |                                   |  |                                   |
|-----|-----------------------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|
| 臺北市 | <input type="checkbox"/> (01) 松山區 | <input type="checkbox"/> (02) 信義區 | <input type="checkbox"/> (03) 大安區            | <input type="checkbox"/> (04) 中山區 |
|     | <input type="checkbox"/> (05) 中正區 | <input type="checkbox"/> (06) 大同區 | <input type="checkbox"/> (07) 內湖區            | <input type="checkbox"/> (08) 士林區 |
|     | <input type="checkbox"/> (09) 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"/> (23) 其他(含外縣市) _____ |                                   |

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

姓名或稱謂：

連絡電話：

\*\*\*我們的訪問到此結束，謝謝您的協助!!\*\*\*

訪問人員填寫

訪問人員： \_\_\_\_\_ 督導(審查)員： \_\_\_\_\_ 複查日期：107年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

訪問日期：107年\_\_\_\_月\_\_\_\_日     平日(星期一~五)     假日(星期六、日或假日)

A、平日

B、假日

- (A.1) 06:00~08:00 (離峰)  
 (A.2) 08:00~10:00 (公益)  
 (A.3) 10:00~14:00 (離峰)  
 (A.4) 14:00~16:00 (公益)  
 (A.5) 16:00~18:00 (離峰)  
 (A.6) 18:00~22:00 (尖峰/晚間)

- (B.1) 06:00~08:00 (離峰)  
 (B.2) 08:00~10:00 (公益)  
 (B.3) 10:00~12:00 (離峰)  
 (B.4) 12:00~22:00 (尖峰)

# 107年臺北市青年公園游泳池滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

「臺北市政府體育局」委託「上華市場研究顧問股份有限公司」進行「107年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查」。本問卷調查目的在於調查臺北市青年公園游泳池民眾所使用之設施設備之滿意度調查，請您依據個人在青年公園游泳池使用游泳池、網球場或健身房的親身體驗，進行填答。希望藉由您所提供的寶貴意見，作為臺北市政府體育局提升臺北市青年公園游泳池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。

若有任何疑問，請撥打以下電話：

- 臺北市政府體育局 劉宜庭科員 (02)2570-2330 分機 6423
- 上華市場研究顧問股份有限公司 陳恩祿研究員 (02)2955-2068 分機 8003

臺北市政府體育局 敬上

## 一、使用青年公園游泳池的情況

Q1-1. 請問最近一個月您來青年公園游泳池使用游泳池、網球場或健身房的次數？(單選)

- (01) 1週超過3次       (02) 1週2~3次       (03) 1週1次  
 (04) 1週不到1次

Q1-2. 請問最近一個月您通常哪一天來青年公園游泳池使用游泳池、網球場或健身房？(複選)

- (01) 星期一       (02) 星期二       (03) 星期三  
 (04) 星期四       (05) 星期五       (06) 星期六  
 (07) 星期日

Q1-3. 請問最近一個月您通常在什麼時段來青年公園游泳池、網球場或健身房？(複選)

- (01) 06:00~07:59       (02) 08:00~09:59       (03) 10:00~11:59  
 (04) 12:00~13:59       (05) 14:00~15:59       (06) 16:00~17:59  
 (07) 18:00~19:59       (08) 20:00~21:59

Q1-4. 請問最近一個月您在「青年公園游泳池」大都參加那些活動/課程，或是使用那些設施？(複選)

- (01) 游泳       (02) 健身房       (03) 網球

Q1-5. 請問您在青年公園游泳池(使用游泳池、網球場或健身房)平均每個月的花費大約多少元？(單選)

- (01) 0元       (02) 1-499元       (03) 500-999元  
 (04) 1,000-1,499元       (05) 1,500-1,999元       (06) 2,000-2,499元  
 (07) 2,500-2,999元       (08) 3,000元以上

Q1-6. 請問您習慣來「青年公園游泳池(使用游泳池、網球場或健身房)」的時間有多久了?(單選)

- (01) 不到 1 個月       (02) 1 個月(含)至不到半年       (03) 半年(含)至不到 1 年  
 (04) 1 年(含)至不到 2 年       (05) 2 年(含)至不到 3 年       (06) 3 年(含)以上

Q1-7. 請問您選擇來青年公園游泳池(使用游泳池、網球場或健身房)的原因是什麼?(複選)

- (01) 離家近       (02) 離辦公室近       (03) 價格便宜  
 (04) 課程好       (05) 服務好       (06) 設施多樣化  
 (07) 設施品質佳       (08) 其他: \_\_\_\_\_

## 二、 民眾滿意度調查

(一)、請問您對於青年公園游泳池(使用游泳池、網球場或健身房)在「環境設備」的滿意度：

題 項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-1. 青年公園游泳池大樓內、網球場或健身房的景觀布置。	4	3	2	1
Q2-2. 青年公園游泳池、網球場或健身房的環境清潔度。	4	3	2	1
Q2-3. 青年公園游泳池、網球場或健身房的空氣品質。	4	3	2	1
Q2-4. 青年公園游泳池、網球場或健身房在公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1
Q2-5. 青年公園游泳池、網球場或健身房在各類設施動線規劃安排。(如運動設施、更衣室、樓梯、廁所等)	4	3	2	1
Q2-6. 青年公園游泳池、網球場或健身房在公共廁所的清潔度。	4	3	2	1
Q2-7. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1
Q2-8. 青年公園游泳池、網球場或健身房在標示逃生設施或設備的明確程度(如逃生門、照明燈等)	4	3	2	1
Q2-9. 青年公園游泳池、網球場或健身房遇特殊狀況時，告示的明確程度。(如機器維修、保養、故障、區域清潔作業、急難救助等)	4	3	2	1
Q2-10. 青年公園游泳池、網球場或健身房在內部設備與環境的安全性。	4	3	2	1
Q2-11. 青年公園游泳池、網球場或健身房在其他設施設備的數量(如飲水機、育嬰室等)。 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1

(二)、請問您對於青年公園游泳池(使用游泳池、網球場或健身房)在「專業知識」、「服務態度」、「課程規劃與資訊」及「價格與促銷」的滿意度：

題 項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-12. 因應民眾特殊需求處理速度。(如：緊急事故、傷害急救等) 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-13. 服務設施或設備故障維修速度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-14. 青年公園游泳池、網球場或健身房的教練專業能力。 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-15. 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-16. 服務人員的服務主動性。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-17. 青年公園游泳池、網球場或健身房的運動課程滿意度 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-18. 青年公園游泳池、網球場或健身房所提供之健康講座及相關課程資訊的滿意度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-19. 買票(含月票、季票)及付款程序的便利性。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-20. 青年公園游泳池、網球場或健身房在優惠活動的吸引力。	4	3	2	1
Q2-21. 青年公園游泳池、網球場或健身房的「整體滿意度」	4	3	2	1

針對您在「青年公園游泳池」的使用經驗上，請說明讓您覺得「不滿意」的地方？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)

### 三、基本資料

Q3-1. 性別？

(01) 男

(02) 女

Q3-2. 年齡？

(01) 15~19 歲

(02) 20~24 歲

(03) 25~29 歲

(04) 30~34 歲

(05) 35~39 歲

(06) 40~44 歲

(07) 45~49 歲

(08) 50~54 歲

(09) 55~59 歲

(10) 60~64 歲

(11) 65 歲(含)以上

Q3-3. 教育程度？

(01) 國小及以下

(02) 國中/初中

(03) 高中、高職

(04) 專科

(05) 大學

(06) 研究所及以上

Q3-4. 職業？

- |                                      |   |                                       |
|--------------------------------------|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01) 軍公教    | <input type="checkbox"/> (02) 農林漁牧                | <input type="checkbox"/> (03) 一般職員    |
| <input type="checkbox"/> (04) 工業或製造業 | <input type="checkbox"/> (05) 專業人士(律師、會計師、醫師、藥師等) | <input type="checkbox"/> (06) 中高階主管   |
| <input type="checkbox"/> (07) 自營商/老闆 | <input type="checkbox"/> (08) 家管                  | <input type="checkbox"/> (09) 學生      |
| <input type="checkbox"/> (10) 待業中    | <input type="checkbox"/> (11) 退休                  | <input type="checkbox"/> (12) 其他_____ |

Q3-5. 居住地區？

- |             |                                   |                                   |  |                                   |
|-------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|
| 臺<br>北<br>市 | <input type="checkbox"/> (01) 松山區 | <input type="checkbox"/> (02) 信義區 | <input type="checkbox"/> (03) 大安區            | <input type="checkbox"/> (04) 中山區 |
|             | <input type="checkbox"/> (05) 中正區 | <input type="checkbox"/> (06) 大同區 | <input type="checkbox"/> (07) 內湖區            | <input type="checkbox"/> (08) 士林區 |
|             | <input type="checkbox"/> (09) 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<br>北<br>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"/> (23) 其他(含外縣市) _____ |                                   |

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

姓名或稱謂：

連絡電話：

\*\*\*我們的訪問到此結束，謝謝您的協助!!\*\*\*

訪問人員填寫

訪問人員：

督導(審查)員：

複查日期：107年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

訪問日期：107年\_\_\_\_月\_\_\_\_日  平日(星期一~五)

假日(星期六、日或假日)

A、平日

B、假日

(A.1) 05:30~10:00 (非公益)

(A.2) 10:00~12:00 (公益)

(A.3) 12:00~22:00 (非公益)

(B.1) 05:30~10:00 (非公益)

(B.2) 10:00~12:00 (公益)

(B.3) 12:00~22:00 (非公益)

# 107年臺北市青年公園高爾夫球練習場滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

「臺北市政府體育局」委託「上華市場研究顧問股份有限公司」進行「107年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查」。本問卷調查目的在於調查臺北市青年公園高爾夫球練習場民眾所使用之設施設備之滿意度調查，請您依據個人在青年公園高爾夫球練習場的親身體驗，進行填答。希望藉由您所提供的寶貴意見，作為臺北市政府體育局提升臺北市青年公園高爾夫球練習場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。

若有任何疑問，請撥打以下電話：

- 臺北市政府體育局 劉宜庭科員 (02)2570-2330 分機 6423
- 上華市場研究顧問股份有限公司 陳恩祿研究員 (02)2955-2068 分機 8003

臺北市政府體育局 敬上

## 一、使用青年公園高爾夫球練習場的情況

Q1-1. 請問最近一個月您來青年公園高爾夫球練習場的次數？(單選)

- (01) 1 週超過 3 次
- (02) 1 週 2~3 次
- (03) 1 週 1 次
- (04) 1 週不到 1 次

Q1-2. 請問最近一個月您通常哪一天來青年公園高爾夫球練習場？(複選)

- (01) 星期一
- (02) 星期二
- (03) 星期三
- (04) 星期四
- (05) 星期五
- (06) 星期六
- (07) 星期日

Q1-3. 請問最近一個月您通常在什麼時段來青年公園高爾夫球練習場？(複選)

- (01) 06:00~07:59
- (02) 08:00~09:59
- (03) 10:00~11:59
- (04) 12:00~13:59
- (05) 14:00~15:59
- (06) 16:00~17:59
- (07) 18:00~19:59
- (08) 20:00~21:59

Q1-4. 請問您從事高爾夫球運動的球齡？(單選)

- (01) 不到 1 年
- (02) 1 年(含)至不到 3 年
- (03) 3 年(含)至不到 5 年
- (04) 5 年(含)至不到 7 年
- (05) 7 年(含)至不到 10 年
- (06) 10 年(含)以上

Q1-5. 請問您在青年公園高爾夫球練習場平均每個月的花費大約多少元？(單選)

- (01) 0 元
- (02) 1-499 元
- (03) 500-999 元
- (04) 1,000-1,499 元
- (05) 1,500-1,999 元
- (06) 2,000-2,499 元
- (07) 2,500-2,999 元
- (08) 3,000 元以上

Q1-6. 請問您習慣來「青年公園高爾夫球練習場」打高爾夫球的時間有多久了？(單選)

- (01) 不到 1 個月       (02) 1 個月(含)至不到半年       (03) 半年(含)至不到 1 年  
 (04) 1 年(含)至不到 2 年       (05) 2 年(含)至不到 3 年       (06) 3 年(含)以上

Q1-7. 請問您選擇來「青年公園高爾夫球練習場」打高爾夫球的原因是什麼？(複選)

- (01) 離家近       (02) 離辦公室近       (03) 價格便宜  
 (04) 課程好       (05) 服務好       (06) 設施多樣化  
 (07) 設施品質佳       (08) 其他：\_\_\_\_\_

## 二、 民眾滿意度調查

(一)、請問您對於青年公園高爾夫球練習場在「環境設備」的滿意度：

題 項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-1. 高爾夫球練習場四周之景觀布置。	4	3	2	1
Q2-2. 高爾夫球練習場的環境清潔度。	4	3	2	1
Q2-3. 高爾夫球練習場使用空間之寬敞度。	4	3	2	1
Q2-4. 高爾夫球練習場公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1
Q2-5. 高爾夫球練習場各分區動線規劃安排。	4	3	2	1
Q2-6. 高爾夫球練習場公共廁所的清潔度。	4	3	2	1
Q2-7. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1
Q2-8. 高爾夫球練習場在標示逃生設施或設備的明確程度(如逃生門、照明燈等)	4	3	2	1
Q2-9. 高爾夫球練習場遇特殊狀況時，告示的明確程度。(如機器維修、保養、故障、區域清潔作業、急難救助等)	4	3	2	1
Q2-10. 高爾夫球練習場內部設備(擊球安全設施)與環境的安全性。	4	3	2	1
Q2-11. 高爾夫球練習場夜間燈光照明之明亮程度滿不滿意。	4	3	2	1
Q2-12. 高爾夫球練習場其他設施設備的數量。(如飲水機、更衣室等)。 <b>【從未使用 <input type="checkbox"/>】</b>	4	3	2	1

(二)、請問您對於青年公園高爾夫球練習場在「專業知識」、「服務態度」、「課程規劃與資訊」及「價格與促銷」的滿意度：

題 項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-13. 因應民眾特殊需求處理速度。(如：緊急事故、傷害急救等) 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-14. 服務設施或設備故障維修速度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-15. 高爾夫球練習場教練的專業能力。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-16. 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-17. 服務人員的服務主動性。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-18. 高爾夫球練習場運動課程的滿意度【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-19. 高爾夫球練習場提供新服務的主動程度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-20. 買票(含月票、季票)及付款程序的便利性。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-21. 高爾夫球練習場消費的價格合理。	4	3	2	1
Q2-22. 高爾夫球練習場優惠活動的吸引力。	4	3	2	1
Q2-23. 青年公園高爾夫球練習場的「整體滿意度」	4	3	2	1
針對您在「青年公園高爾夫球練習場」的使用經驗上，請說明讓您覺得「不滿意」的地方？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)				

### 三、基本資料

Q3-1. 性別？

(01) 男

(02) 女

Q3-2. 年齡？

(01) 15~19 歲

(02) 20~24 歲

(03) 25~29 歲

(04) 30~34 歲

(05) 35~39 歲

(06) 40~44 歲

(07) 45~49 歲

(08) 50~54 歲

(09) 55~59 歲

(10) 60~64 歲

(11) 65 歲(含)以上

Q3-3. 教育程度？

- (01) 國小及以下       (02) 國中/初中       (03) 高中、高職  
 (04) 專科       (05) 大學       (06) 研究所及以上

Q3-4. 職業？

- (01) 軍公教       (02) 農林漁牧       (03) 一般職員  
 (04) 工業或製造業       (05) 專業人士(律師、會計師、醫師、藥師等)       (06) 中高階主管  
 (07) 自營商/老闆       (08) 家管       (09) 學生  
 (10) 待業中       (11) 退休       (12) 其他\_\_\_\_\_

Q3-5. 居住地區？

- |             |                                   |                                   |  |                                   |
|-------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|
| 臺<br>北<br>市 | <input type="checkbox"/> (01) 松山區 | <input type="checkbox"/> (02) 信義區 | <input type="checkbox"/> (03) 大安區            | <input type="checkbox"/> (04) 中山區 |
|             | <input type="checkbox"/> (05) 中正區 | <input type="checkbox"/> (06) 大同區 | <input type="checkbox"/> (07) 內湖區            | <input type="checkbox"/> (08) 士林區 |
|             | <input type="checkbox"/> (09) 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<br>北<br>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"/> (23) 其他(含外縣市) _____ |                                   |

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

姓名或稱謂：

連絡電話：

\*\*\*我們的訪問到此結束，謝謝您的協助!!\*\*\*

訪問人員填寫

訪問人員：	督導(審查)員：	複查日期：107年____月____日
訪問日期：107年____月____日 <input type="checkbox"/> 平日(星期一~五)		<input type="checkbox"/> 假日(星期六、日或假日)
<b>A、平日</b>		<b>B、假日</b>
<input type="checkbox"/> (A.1) 06:00~15:00 (上半天) <input type="checkbox"/> (A.2) 15:00~23:00 (下半天)		<input type="checkbox"/> (B.1) 06:00~15:00 (上半天) <input type="checkbox"/> (B.2) 15:00~23:00 (下半天)

(二)、請問您對於「此公園游泳池」在「專業知識」、「服務態度」、「課程規劃與資訊」及「價格與促銷」的滿意度：

# 107年臺北網球場滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

「臺北市政府體育局」委託「上華市場研究顧問股份有限公司」進行「107年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查」。本問卷調查目的在於調查臺北網球場民眾所使用之設施設備之滿意度調查，請您依據個人在臺北網球場的親身體驗，進行填答。希望藉由您所提供的寶貴意見，作為臺北市政府體育局提升臺北網球場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。

若有任何疑問，請撥打以下電話：

- 臺北市政府體育局 劉宜庭科員 (02)2570-2330 分機 6423
- 上華市場研究顧問股份有限公司 陳恩祿研究員 (02)2955-2068 分機 8003

臺北市政府體育局 敬上

## 一、使用網球場的情況

Q1-1. 請問最近一個月您來臺北網球場的次數？(單選)

- (01) 1週超過3次       (02) 1週2~3次       (03) 1週1次  
 (04) 1週不到1次

Q1-2. 請問最近一個月您通常哪一天來臺北網球場？(複選)

- (01) 星期一       (02) 星期二       (03) 星期三  
 (04) 星期四       (05) 星期五       (06) 星期六  
 (07) 星期日

Q1-3. 請問最近一個月您通常在什麼時段來臺北網球場？(複選)

- (01) 06:00~07:59       (02) 08:00~09:59       (03) 10:00~11:59  
 (04) 12:00~13:59       (05) 14:00~15:59       (06) 16:00~17:59  
 (07) 18:00~19:59       (08) 20:00~21:59

Q1-4. 請問您從事網球運動的球齡？(單選)

- (01) 不到1年       (02) 1年(含)至不到3年       (03) 3年(含)至不到5年  
 (04) 5年(含)至不到7年       (05) 7年(含)至不到10年       (06) 10年(含)以上

Q1-5. 請問您在臺北網球場平均每個月的花費大約多少元？(單選)

- (01) 0元       (02) 1-499元       (03) 500-999元  
 (04) 1,000-1,499元       (05) 1,500-1,999元       (06) 2,000-2,499元  
 (07) 2,500-2,999元       (08) 3,000元以上

Q1-6. 請問您選擇來「臺北網球場」運動的原因是什麼？(複選)

- (01) 離家近                       (02) 離辦公室近                       (03) 價格便宜  
 (04) 課程好                       (05) 服務好                       (06) 設施多樣化  
 (07) 設施品質佳                       (08) 其他：\_\_\_\_\_

## 二、 民眾滿意度調查

(一)、請問您對於臺北網球場在「環境設備」的滿意度：

題 項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-1. 臺北網球場四周之景觀布置。	4	3	2	1
Q2-2. 臺北網球場的環境清潔度。	4	3	2	1
Q2-3. 臺北網球場使用空間之寬敞度。	4	3	2	1
Q2-4. 臺北網球場公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1
Q2-5. 臺北網球場動線規劃安排。	4	3	2	1
Q2-6. 臺北網球場公共廁所的清潔度。	4	3	2	1
Q2-7. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1
Q2-8. 臺北網球場在標示逃生設施或設備的明確程度(如逃生門、照明燈等)	4	3	2	1
Q2-9. 臺北網球場遇特殊狀況時，告示的明確程度。(如機器維修、保養、故障、區域清潔作業、急難救助等)	4	3	2	1
Q2-10. 臺北網球場內部設備與環境的安全性。	4	3	2	1
Q2-11. 臺北網球場夜間燈光照明之明亮程度滿不滿意。 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-12. 臺北網球場其他設施設備的數量。(如飲水機、淋浴室等)。 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-13. 臺北網球場場地數量充足度。	4	3	2	1

(二)、請問您對於臺北網球場在「專業知識」、「服務態度」、「課程規劃與資訊」及「價格與促銷」的滿意度：

題 項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-14. 因應民眾特殊需求處理速度。(如：緊急事故、傷害急救等) 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-15. 服務設施或設備故障維修速度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-16. 臺北網球場教練的專業能力。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-17. 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-18. 服務人員的服務主動性。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-19. 臺北網球場運動課程的滿意度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-20. 臺北網球場提供新服務的主動程度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-21. 買票(含月票、季票)及付款程序的便利性。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-22. 臺北網球場消費的價格合理。	4	3	2	1
Q2-23. 臺北網球場優惠活動的吸引力。	4	3	2	1
Q2-24. 臺北網球場的「整體滿意度」	4	3	2	1
針對您在「臺北網球場」的使用經驗上，請說明讓您覺得「不滿意」的地方？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)				

### 三、基本資料

Q3-1. 性別？

(01) 男

(02) 女

Q3-2. 年齡？

(01) 15~19 歲

(02) 20~24 歲

(03) 25~29 歲

(04) 30~34 歲

(05) 35~39 歲

(06) 40~44 歲

(07) 45~49 歲

(08) 50~54 歲

(09) 55~59 歲

(10) 60~64 歲

(11) 65 歲(含)以上

Q3-3. 教育程度？

- (01) 國小及以下       (02) 國中/初中       (03) 高中、高職  
 (04) 專科       (05) 大學       (06) 研究所及以上

Q3-4. 職業？

- (01) 軍公教       (02) 農林漁牧       (03) 一般職員  
 (04) 工業或製造業       (05) 專業人士(律師、會計師、醫師、藥師等)       (06) 中高階主管  
 (07) 自營商/老闆       (08) 家管       (09) 學生  
 (10) 待業中       (11) 退休       (12) 其他\_\_\_\_\_

Q3-5. 居住地區？

- |             |                                   |                                   |  |                                   |
|-------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|
| 臺<br>北<br>市 | <input type="checkbox"/> (01) 松山區 | <input type="checkbox"/> (02) 信義區 | <input type="checkbox"/> (03) 大安區            | <input type="checkbox"/> (04) 中山區 |
|             | <input type="checkbox"/> (05) 中正區 | <input type="checkbox"/> (06) 大同區 | <input type="checkbox"/> (07) 內湖區            | <input type="checkbox"/> (08) 士林區 |
|             | <input type="checkbox"/> (09) 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<br>北<br>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"/> (23) 其他(含外縣市) _____ |                                   |

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

姓名或稱謂：

連絡電話：

\*\*\*我們的訪問到此結束，謝謝您的協助!!\*\*\*

訪問人員填寫

訪問人員：	督導(審查)員：	複查日期：107年____月____日
訪問日期：107年____月____日 <input type="checkbox"/> 平日(星期一~五)		<input type="checkbox"/> 假日(星期六、日或假日)
<b>A、平日</b>		<b>B、假日</b>
<input type="checkbox"/> (A.1) 06:00~12:00 (上半天) <input type="checkbox"/> (A.2) 12:00~22:00 (下半天)		<input type="checkbox"/> (B.1) 06:00~22:00 (全天)

# 107 年臺北市網球中心滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

「臺北市政府體育局」委託「上華市場研究顧問股份有限公司」進行「107 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查」。本問卷調查目的在於調查臺北市網球中心民眾所使用之設施設備之滿意度調查，請您依據個人在此臺北市網球中心的親身體驗，進行填答。希望藉由您所提供的寶貴意見，作為臺北市政府體育局提升臺北市網球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。

若有任何疑問，請撥打以下電話：

- 臺北市政府體育局 劉宜庭科員 (02)2570-2330 分機 6423
- 上華市場研究顧問股份有限公司 陳恩祿研究員 (02)2955-2068 分機 8003

臺北市政府體育局 敬上

## 一、使用臺北市網球中心的情況

Q1-1. 請問最近一個月您來臺北市網球中心的次數？(單選)

- (01) 1 週超過 3 次       (02) 1 週 2~3 次       (03) 1 週 1 次  
 (04) 1 週不到 1 次

Q1-2. 請問最近一個月您通常哪一天來臺北市網球中心？(複選)

- (01) 星期一       (02) 星期二       (03) 星期三  
 (04) 星期四       (05) 星期五       (06) 星期六  
 (07) 星期日

Q1-3. 請問最近一個月您通常在什麼時段來臺北市網球中心？(複選)

- (01) 06:00~07:59       (02) 08:00~09:59       (03) 10:00~11:59  
 (04) 12:00~13:59       (05) 14:00~15:59       (06) 16:00~17:59  
 (07) 18:00~19:59       (08) 20:00~21:59

Q1-4. 請問最近一個月您在「臺北市網球中心」大都參加那些活動/課程，或使用那些設施？(複選)

- (01) 網球       (02) 健身房       (03) 飛輪教室  
 (04) 羽球       (05) TRX 教室       (06) 舞蹈/韻律教室  
 (07) 其他：\_\_\_\_\_

Q1-5. 請問您在臺北市網球中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

- (01) 0 元       (02) 1-499 元       (03) 500-999 元  
 (04) 1,000-1,499 元       (05) 1,500-1,999 元       (06) 2,000-2,499 元  
 (07) 2,500-2,999 元       (08) 3,000 元以上

Q1-6. 請問您選擇來「臺北市網球中心」運動的原因是什麼？(複選)

- (01) 離家近                       (02) 離辦公室近                       (03) 價格便宜  
 (04) 課程好                       (05) 服務好                       (06) 設施多樣化  
 (07) 設施品質佳                       (08) 其他：\_\_\_\_\_

## 二、民眾滿意度調查

(一)、請問您對於臺北市網球中心在「環境設備」的滿意度：

題 項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-1. 臺北市網球中心四周之景觀布置。	4	3	2	1
Q2-2. 臺北市網球中心的環境清潔度。	4	3	2	1
Q2-3. 臺北市網球中心使用空間之寬敞度。	4	3	2	1
Q2-4. 臺北市網球中心公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1
Q2-5. 臺北市網球中心各類設施動線規劃安排。(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
Q2-6. 臺北市網球中心公共廁所的清潔度。	4	3	2	1
Q2-7. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1
Q2-8. 臺北市網球中心在標示逃生設施或設備的明確程度(如逃生門、照明燈等)	4	3	2	1
Q2-9. 臺北市網球中心遇特殊狀況時，告示的明確程度。(如機器維修、保養、故障、區域清潔作業、急難救助等)	4	3	2	1
Q2-10. 臺北市網球中心內部設備與環境的安全性。	4	3	2	1
Q2-11. 臺北市網球中心室外球場夜間燈光照明之明亮程度滿不滿意。 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-12. 臺北市網球中心其他設施設備數量(如飲水機、淋浴室等) 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-13. 臺北市網球中心場地數量充足度。	4	3	2	1

(二)、請問您對於臺北市網球中心在「專業知識」、「服務態度」、「課程規劃與資訊」及「價格與促銷」的滿意度：

題 項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-14. 因應民眾特殊需求處理速度。(如：緊急事故、傷害急救等) 【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-15. 服務設施或設備故障維修速度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-16. 臺北市網球中心教練的專業能力。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-17. 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-18. 服務人員的服務主動性。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-19. 臺北市網球中心運動課程的滿意度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-20. 臺北市網球中心提供新服務的主動程度。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-21. 買票(含月票、季票)及付款程序的便利性。【從未使用 <input type="checkbox"/> 】	4	3	2	1
Q2-22. 臺北市網球中心消費的價格合理。	4	3	2	1
Q2-23. 臺北市網球中心優惠活動的吸引力。	4	3	2	1
Q2-24. 臺北市網球中心的「整體滿意度」	4	3	2	1
針對您在「臺北市網球中心」的使用經驗上，請說明讓您覺得「不滿意」的地方？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)				

### 三、基本資料

Q3-1. 性別？

(01) 男

(02) 女

Q3-2. 年齡？

(01) 15~19 歲

(02) 20~24 歲

(03) 25~29 歲

(04) 30~34 歲

(05) 35~39 歲

(06) 40~44 歲

(07) 45~49 歲

(08) 50~54 歲

(09) 55~59 歲

(10) 60~64 歲

(11) 65 歲(含)以上

Q3-3. 教育程度？

- (01) 國小及以下       (02) 國中/初中       (03) 高中、高職  
 (04) 專科       (05) 大學       (06) 研究所及以上

Q3-4. 職業？

- (01) 軍公教       (02) 農林漁牧       (03) 一般職員  
 (04) 工業或製造業       (05) 專業人士(律師、會計師、醫師、藥師等)       (06) 中高階主管  
 (07) 自營商/老闆       (08) 家管       (09) 學生  
 (10) 待業中       (11) 退休       (12) 其他\_\_\_\_\_

Q3-5. 居住地區？

臺 北 市	<input type="checkbox"/> (01) 松山區	<input type="checkbox"/> (02) 信義區	<input type="checkbox"/> (03) 大安區	<input type="checkbox"/> (04) 中山區
	<input type="checkbox"/> (05) 中正區	<input type="checkbox"/> (06) 大同區	<input type="checkbox"/> (07) 內湖區	<input type="checkbox"/> (08) 士林區
	<input type="checkbox"/> (09) 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"/> (23) 其他(含外縣市) _____	

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

姓名或稱謂：	連絡電話：
--------	-------

\*\*\*我們的訪問到此結束，謝謝您的協助!\*\*\*

訪問人員填寫

訪問人員：	督導(審查)員：	複查日期：107 年____月____日
訪問日期：107 年____月____日 <input type="checkbox"/> 平日(星期一~五)		<input type="checkbox"/> 假日(星期六、日或假日)
<b>A、平日</b>		<b>B、假日</b>
<input type="checkbox"/> (A.1) 08:00~10:00 (公益) <input type="checkbox"/> (A.2) 10:00~22:00 (非公益)		<input type="checkbox"/> (B.1) 06:00~22:00 (非公益)