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採購案

105 年度臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查與檢討報告

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 五 年 七 月

「臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告」審查會議

審查意見修訂表

審查委員	原頁數	審查意見	回覆結果
劉佳薇委員	--	建議將重要發現放入摘要當中。	摘要已增加使用者特性及滿意度分析等重要發現（如部分運動中心使用者有高比例非屬當地居民），詳見報告書摘要的部分。
	--	此調查為配額抽樣，而非隨機抽樣，建議針對相關敘述進行修正。	綜合各委員意見，修改為「配額抽樣法」，詳見報告書第 6 頁（因修正後頁數、表數有所異動，以下皆以修正版本為準）。
	--	請補充說明「隔 3 抽 1」的母體、方式、地點等為何。	依委員意見修改，增加說明，詳見報告書第 6 頁。
	--	自填式問卷，請說明如何處理漏答之題項。	依委員意見修改，增加說明，詳見報告書第 21 頁表 8。
	--	本次調查會遇到許多人重複來運動中心，會被重複發問卷，建議說明如何處理這情形。	依委員意見修改，已增加相關說明，詳見報告書第 5 頁。
	第 6 頁	誤差值計算公式有誤，請修正。	綜合各委員意見，刪除相關隨機抽樣誤差等相關描述(含抽樣誤差公式及表格)。

審查委員	原頁數	審查意見	回覆結果
劉佳薇委員	第 9 頁 表 5	請說明這是個別亦或是所有運動中心之配置；另表 5 之註 2 部分，請說明為何用平均的方式配置公益時段的樣本。	此係所有運動中心的樣本配置模式，詳見報告書第 7 頁表 3。 另外，針對公益時段之樣本配置，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，該時段全部之使用人次(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「需求規範書」及去年滿意度調查方式，將樣本平均分布於各時段。
	第 13 頁	內文提及信度分析，但似乎未於報告中敘明，請補充說明。	信度分析位於受訪者滿意度分析之內容裡，詳見報告書，第 42 頁表 22、第 230 頁表 137，以及第 246 頁表 147。
	第 16 頁	性別部分應為 T 檢定，且滿意度不屬於連續變數，不應做變異數分析，請修正。	綜合各委員意見，刪除滿意度平均數之變異度分析，改採滿意度百分比之交叉分析及獨立性檢定，並**將交叉分析表集中於附錄三（正式版僅提供電子檔，詳見光碟)**,請見附錄第 15 頁至第 308 頁。
	第 17 頁	應為 ALPHA 值 0.05,而非卡方值為 0.05，建議修正。	依委員意見修改，詳見報告書第 14 頁至第 16 頁。
	第 17 頁	建議說明「職業」類別分群的依據（如「其他」類)。	依委員意見增加說明，詳見報告書第 14 頁，註 6、註 7。
	第 24 頁 表 12	提及抽查 5%,建議說明抽查取 5%之依據。	依委員意見增加說明，詳見報告書第 21 頁表 9。

審查委員	原頁數	審查意見	回覆結果
劉佳薇委員	第 30 頁	深度訪談時間並非在量化調查結束後始進行，各中心訪問題綱亦一致，請說明在量化調查中發現之問題如何藉由訪談深入了解。	依委員意見增加說明，詳見報告書第 25 頁。
	第 31 頁	請說明針對逐字稿進行編碼的原因。	進行編碼的原因，主要是將屬性相同的編碼歸類，予以命名，以利後續分析與比較。
	第 36 至 49 頁	針對基本資料進行交叉分析，但並未提供體育局更多資訊，建議刪除。	依委員意見刪除。
	第 37 頁表 17 至第 69 頁表 37	百分比加總方向（或敘述）錯誤，建議修正。	依委員意見修改，詳見報告書 28 頁至 40 頁，交叉分析表請參考附錄第 15 頁至第 22 頁。另外，有關基本資料間之交叉分析，已依委員意見刪除。
	第 37 頁表 17 註 1	說明有誤（非與調查議題顯著相關），應做修正；另表中無出現註 2 所述之情形，建議刪除。	該表係屬基本資料間之交叉分析，已依委員意見刪除。
	--	建議所有變異數分析應加上事後檢定。	綜合各委員意見，刪除滿意度平均數之變異度分析，改採滿意度百分比之交叉分析及獨立性檢定，並將交叉表集中於附錄，交叉分析表請詳見附錄第 15 頁至第 308 頁。
	第 504 頁	有從未使用之欄位，是否可以不要有從未使用此選項。	此處考量受訪者在某些項目沒有使用過，因此「從未使用之欄位」仍有必要，詳見報告書附錄第 2、3、6、7、10、11 頁。

審查委員	原頁數	審查意見	回覆結果
王業鼎委員	第 5 頁	CLT 應譯為定點集中（或街頭定點）測試法，請修正。	依委員意見修改，詳見報告書第 5 頁。
	--	此調查為配額抽樣，而非分層隨機抽樣，建議將報告書相關敘述進行修正。	依委員意見修改。抽樣方法改成「配額抽樣法」，詳見報告書第 6 頁，並刪除相關隨機抽樣誤差等相關描述(含抽樣誤差公式及表格)。
	第 5 頁	（一）2 內文調查研究方式應為「面對面問卷填寫」，而非「實地面訪」，請修正。	依委員意見修改，詳見報告書第 5 頁。
	第 7 頁	建議整體分析應考量各運動中心人數比例，進行加權。	因涉及調查計畫擬定，與歷年比較分析所需，因此宜沿用相同方式計算。建議將此意見納入明年調查參考，今年暫不變動為宜。
	第 12 頁	（二）1 內文主要分析方法應為平均數檢定，而非比較平均數，請修正。	綜合各委員意見，已刪除滿意度平均數之變異度分析（即「平均數檢定」的一種)，故無論稱「比較平均數」或「平均數檢定」皆已非本調查之分析方式，爰直接刪除該用語，詳見報告書第 10 頁。
	第 21 頁	「人員配置」一詞，建議改為「訪員與督導員配置」。	依委員意見修改，詳見報告書第 18 頁。
	第 22 頁	「約於 5 月底完成」之敘述不夠精確。	依委員意見修改，詳見報告書第 19 頁。
	第 24 頁，表 11	「訪問程序與紀錄」及表 12「調查過程」並非面訪，請修正表內之文字敘述。	依委員意見修改，詳見報告書第 21 頁表 8 與表 9。
	第 24 頁，表 12	所述複查機制為何，請補充說明；另補訪應依受訪民眾所留電話洽詢，請說明受訪民眾留電話之比例。	依委員意見增加說明，詳見報告書第 21 頁至第 22 頁。

審查委員	原頁數	審查意見	回覆結果
王業鼎委員	第 29、30 頁	內文所指訪談方式，建議修改為一對一深度訪談。	依委員意見修改，詳見報告書第 23 頁至第 24 頁。
	第 37 頁表 17 至第 49 頁表 25	基本資料交叉分析並無意義，建議依研考會意見刪除。	依委員意見刪除。
	第 51 頁	與性別交叉分析之數值和第 52 頁表 27 不符，請修正。	依委員意見修改，並將表集中於附錄，詳見報告書第 33 頁至 34 頁，交叉分析表請參考附錄第 15 頁。
	第 84 頁	總平均/總分之 105 年數值有誤，請修正。	依委員意見修改，詳見報告書第 44 頁及第 45 頁。
	第 85 頁	運動中心總分歷年差異幅度應為-5.0%，請注意小數點進位問題。	此總分的計算，為透過電腦運算至第 6 位，因此總分之差異幅度為-5.1%。此部分為進位所造成之差異。
	第 113 頁（及其他場館相同的部分）	受訪者意見若答「是」(包含嘉許或改進)，請補充說明嘉許與改進之個別比例。	依委員意見修改，詳見報告書第 53、67、84、100、117、134、150、166、182、199、216、233、249 頁。
	第 392 頁	請依調查結果說明松山運動中心本身在結構設計上的缺點。	依委員意見增加說明，詳見報告書第 256 頁，註 34。
	第 477 頁	建議將四分量表改為五分量表，惟北市府調查多以四分量表為主，宜保持一致。	依委員意見將此建議刪除，詳見報告書第 342 頁。

審查委員	原頁數	審查意見	回覆結果
戴立安委員	第 1 頁	內文提及 6 間運動中心由「社團法人中國青年救國團」受託營運，惟第 2 頁表 1 所示其北市營運點只有 5 間，請釐清。	依委員意見修改，詳見報告書第 1 頁。
	第 5 頁	建議將下方的圖刪除，無需再強調調查方法。	依委員意見刪除，詳見報告書第 5 頁。
	第 6 頁	內文所述「隔 3 抽 1」之調查方式，係為系統抽樣，非分層隨機抽樣，請釐清說明。	綜合各委員意見，修改為「配額抽樣法」，詳見報告書第 6 頁。
	第 6 頁	建議進一步說明 CLT 之定點為何。	依委員意見修改，詳見報告書第 5 頁。
	--	本調查非實地面訪，而係由訪員提供制式問卷供受訪者填寫，建議修正相關敘述。	依委員意見修改，詳見報告書第 5 頁、第 20 頁表 7，以及第 21 頁表 8。
	第 7 頁表 3	建議加入青年公園游泳池，以及青年公園高爾夫球練習場。	綜合各委員意見，刪除相關隨機抽樣誤差等相關描述(含抽樣誤差公式及表格)。
	第 8 頁	調查場域之敘述內容與第 4 頁表 2 部分內容重複，建議刪除。	依委員意見刪除，詳見報告書第 7 頁。
	第 17 頁	請說明變數合併之考量因素。	依委員意見增加說明，詳見報告書第 14 頁註 5、註 6、註 7。
	第 26 至第 29 頁	有關「抽樣方式」內容已於執行計畫書中敘明，建議刪除。	依委員意見刪除。
	第 37 頁，表 17 之註 2	應為不適用卡方檢定，而非不符合統計假設(因卡方檢定亦是統計假設之一)，請修正。	綜合各委員之意見後，已將基本資料之交叉分析刪除。

審查委員	原頁數	審查意見	回覆結果
戴立安委員	第 50 至 69 頁	文字敘述與表格呈現方式不一致，請釐清。	依委員意見修改，詳見報告書第 33 頁至第 40 頁，交叉分析表詳見附錄第 15 頁至第 22 頁。
	第 70 頁	內文中「轉換為 0-100 分」，其實無 0 分，建議修正。	依委員建議修改，詳見報告書第 41、63、80、96、113、130、146、162、178、195、212、229、245 頁。
	第 73 頁至 75 頁	ANOVA（變異數）分析應改成卡方分析，用百分比呈現。	綜合各委員意見，刪除滿意度平均數之變異度分析，改採滿意度百分比之交叉分析及獨立性檢定，並將交叉分析表集中於附錄三，詳見附錄第 15 頁至第 308 頁。
	第 94 頁表 48	該表以及其後類似的表，建議未來可加問工作/學校的地區為何，以進一步了解部分運動中心使用者有高比例非屬當地居民之現象。	依委員意見，有關居住地區差異性之深入調查，將放入結論與建議中，詳見報告書第 342 頁。
	第 392 至 394 頁	運動場館優劣勢分析中，人口結構列為北投運動中心劣勢項目，實際上該社區型人口結構屬穩定客源，建議改列為優勢項目。	由於北投運動中心超過六成的使用者皆為當地社區居民，因此無法增加基礎人口，導致消費者的使用人次較少，此為北投運動中心所處地區的人口結構劣勢。此外，由訪談結果顯示，此項目也被北投運動中心執行長視為劣勢之一，詳見報告書第 256 頁註 35。
	第 419 頁	客訴處理提及「非理性」之客訴，請敘明其定義，或以案例說明。	依委員意見修改，增加非理性之說明，詳見報告書第 282 頁註 36。

審查委員	原頁數	審查意見	回覆結果
研考會書面意見	第 6、7 頁	本案實際調查時係依時段、控制男女配額進行調查，因此屬配額抽樣，相關抽樣方法描述應全數修正，並刪除隨機抽樣誤差相關描述。	依研考會意見修改。抽樣方法改成「配額抽樣法」，並刪除隨機抽樣誤差等相關描述(含抽樣誤差公式及表格)，詳見報告書第 6 頁。
	第 14 頁	效度相關描述，請參考研究方法相關書籍，並刪除「將」等計劃書階段用語。	依研考會意見修改，詳見報告書第 12 頁。
	第 15 頁	變異數分析公式有誤，相關描述亦有誤，討論的是依變數是否因不同類別變數(自變數)而有差異，非因果關係「影響」，請全數修正。	綜合各委員意見，刪除滿意度平均數之變異度分析，改採滿意度百分比之交叉分析及獨立性檢定。因此刪除變異數分析公式等內容。滿意度百分比之交叉分析及獨立性檢定詳見附錄第 15 至第 308 頁。
	第 34 頁	既然已依配額進行抽樣，當然結構會與母體樣本一致，無須進行樣本代表性檢定，請全數刪除。	依研考會意見刪除。
	第 36 頁及其後交叉分析	1. 研究單位之交叉分表顯示為橫列百分比，非直行百分比，因此所有交叉分析解讀方向皆錯誤，例如表 17 之解讀，應為 15-19 歲受訪者中，男性比例顯著高於女性。後續所有交叉分析表亦同。	依研考會意見修改，詳見報告書第 33 頁至第 40 頁，交叉分析表請見附錄第 15 至第 22 頁。另外，基本資料間的交叉分析，在綜合委員之意見之後，予以刪除。
		2. 另基本資料與基本資料間之交叉分析，在管理或研究上有何特殊意義？若無建議刪除，呈現描述性統計資料即可。	依研考會意見刪除。

審查委員	原頁數	審查意見	回覆結果
研考會書面意見	第 36 頁及其後交叉分析	3. 交叉分析表中，建議於樣本數旁，插入 1 欄總和之直行百分比。	依研考會意見修改，增加總和之直行百分比，詳見附錄第 15 至第 308 頁。
		4. 表格附註有誤，卡方值達顯著水準時，僅表示該細格觀察值高或低於期望值，亦即該細格數值有顯著差異，非與該議題有顯著相關。	依研考會意見修改，詳見詳見附錄第 15 至第 308 頁。
	第 73 頁及其後單因子變異數分析	1. 當自變數組內有 3 組以上時，若變異數分析若有顯著差異，應進行事後檢定，發覺差異來源。例如年齡有顯著差異，而透過事後檢定，發現 15-19 歲顯著高於所有其他各組，20-29 歲高於 40-49 歲，50 歲及以上高於 40-49 歲，建議可標示為：15-19 歲>其他各組，20-29 歲>40-49 歲，50 歲及以上>40-49 歲。	綜合各委員意見，刪除滿意度平均數之變異度分析，改採滿意度百分比之交叉分析及獨立性檢定。因此，不會再進行事後檢定。滿意度百分比之交叉分析及獨立性檢定詳見附錄第 15 至第 308 頁。
		2. 表格附註有誤，變異數分析值達顯著水準時，應為該變數對依變數有顯著差異，非與該議題有顯著相關。	綜合各委員意見，刪除滿意度平均數之變異度分析。
	第 92 頁	嘉許或改進之處僅呈現百分比狀態，未進一步分析開放意見屬正向或負向，則此意見對管理單位無實質幫助。因本題為整體樣本，建議可透過個別運動中心之意見整理，彙整為開放意見之整體統整意見。	依研考會意見修改，詳見報告書第 53、67、84、100、117、134、150、166、182、199、216、233、249 頁。

審查委員	原頁數	審查意見	回覆結果
研考會書面意見	第441頁及其後各區運動中心結論	1.使用者特性百分比，僅有高低之分，無名次之分，並且呈現重要資訊即可，不一定非要呈現百分比較高之 5 個類別。例如使用者年齡層集中於 20-39 歲，教育程度為大學以上最多，職業類別以一般職員與學生最多，居住地以台北市最多。且相關敘述應放置於報告本文各節中即可，最後結論僅呈現最重要資訊即可，如本頁網底標示段落。後續各中心結論處亦同。	依研考會意見修改，詳見報告書第 306 至 337 頁。
		2.各段落請使用項目編號，而非標號，並請參考政府報告或學術報告格式。後續相關描述亦同。	依研考會意見修改，詳見報告書第 306 至 361 頁。
	--	1.建議以議題導向撰寫結論，發覺使用者特性，協助管理單位制訂管理措施，例如哪間運動中心非在地行政區市民使用比例較高，新北市民使用比例較高，銀髮族受訪者比例較高。方可以面臨問題之輕重緩急，針對地區特性，提出管理改善對策。例如以 50 歲以上使用者比例而言，最高為萬華 21.1%，其次依序為內湖 20%、大安 18.7%、北投 18.4%、信義 16.3%、中山 15.9%，這些場館無論透過本調查或其他評估方式檢視，對於設施安全性防滑、無障礙設施等是否達到基本要求，避免發生危安事件。	本調查主要係配合運動場館年度評鑑參考，並考量各場館能藉調查結果，針對滿意度較低的部分加以改進，因此仍以各運動場館之切入點來撰寫結論與建議。 再者，若以使用者特性為主的議題導向撰寫結論，考量缺乏實際母體特性資料，僅憑抽樣之調查結果加以分析，提出的建議可能無法適用於各場館，爰建議將該意見納入明年調查工作參考。
	--	建議委託單位於明年度計畫招標前，檢視金額與樣本數之關係合理性，避免過多樣本數造成調查單位執行壓力。	依研考會意見，於建議時加入說明，詳見報告書第 342 頁。

審查委員	原頁數	審查意見	回覆結果
運動產業科	--	請將報告中有關問卷 Q2.22「運動中心整體滿意度」四分制平均數轉化為百分制平均數，俾利進行歷年比較分析。	依運動產業科意見修改，詳見報告書第 45、66、83、99、116、133、149、165、181、198、215、231、247、309~310、312、315、317、319、321、323、325、327、329、331、333、335、337 頁。
主席裁示	--	體例和格式建議可參考研考會格式。	依委員意見修改,詳見報告書第 306 頁至 361 頁。
	--	文字、定義、範圍有誤植、矛盾者，請廠商配合修正，於 105 年 7 月 19 日前將修正版本送達本局，俾利後續審查作業。	依委員意見修改後，於時限內提交修正版本送審。
	--	有關調查權數比重部分，因涉及歷年評鑑比較，應考量是否需要調整。	因涉及調查計畫擬定，與歷年比較分析所需，因此宜沿用相同方式計算。經與運動產業科討論後，建議將該意見納入明年調查參考，今年暫不變動為宜。

摘　　要

因應臺北市政府體育局所轄委外運動場館漸趨多元化，為提升各場館委外經營管理成效，使評鑑作業更具效率與周全，且更客觀了解場館使用者之感受及滿意度，避免各場館採取不同方式各自調查，造成調查結果不一，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，以作為年度評鑑作業之重要參考依據。

本計畫針對臺北市中山、北投、萬華、士林、內湖、信義、松山、大同、大安、文山等 10 間運動中心，以及青年公園游泳池(含健身房與網球場)、青年公園高爾夫球練習場等運動場館之 15 歲以上運動場館之使用者，分析其背景及使用運動場館之特性，並配合深度訪談各場館經理人，以客觀了解市民使用運動館之感受及滿意程度。

本次調查時間自 105 年 4 月 25 日至 105 年 5 月 29 日，共回收 11,620 份有效問卷(每間運動中心各 1,102 份，而青年公園游泳池(含健身房、網球場)以及青年公園高爾夫球練習場則各完成 300 份)。觀察整體之樣本結構，運動中心男性客群較女性客群高；年齡層主要集中在 25~29 歲及 30~34 歲(皆佔 15.6%)；而運動頻率分布比例最多為 1 週 1~2 次（41.4%）；在運動設施的使用上，以健身房(48.8%)及游泳(46.8%)比例較高；選擇運動中心的主要原因則以離家近比重較高(59.9%)。

青年公園游泳池(含健身房與網球場)，男性客群較女性客群高；年齡層主要集中在 25~29 歲 (32.3%)；而運動頻率分布比例最多為不一定（34.3%）；在運動設施的使用上，以游泳(66.7%)比例較高；選擇青年公園游泳池(含健身房與網球場)的主要原因則以離家近比重較高(63.0%)。

青年公園高爾夫球練習場，男性客群較女性客群高；年齡層主要集中在 50~59 歲 (29.0%)；而運動頻率分布比例最多為 1 週 1~2 次（41.3%）；選擇青年公園高爾夫球練習場的主要原因則以離家近比重較高(71.0%)。

整體運動中心之「運動中心整體滿意度」(Q2.22)平均分數為3.20(換算百分制為 80.00 分)，而運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)平均分數為 3.14(換算百分制總分為 78.60 分)，整體滿意度以及各項滿意度之平均大多皆較去年(104 年)低，其中，滿意度退步較多項目為「服務設施或設備故障維修速度」(-9.3%)、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩座椅安排」、「運動中心優惠活動吸引力」(皆為-9.0)，以及「運動設施或設備的品質維護」(-8.3%)。不過，在「運動中心運動課程的滿意度」(+10.2%)與「場地租借流程的簡便性」(+17.4%)項目上，今年滿意度則有顯著提升。

青年公園游泳池滿意度分數較高的項目為「服務人員的態度」(3.22 分)；青年公園高爾夫球練習場滿意度較高的項目為「高爾夫球練習場教練的專業能力」(3.36 分)，又兩者較低滿意度的項目皆為「其他設施設備的數量」。

此次調查滿意度較低的項目為「服務設施或設備故障維修速度」，可能原因在較複雜的損壞情形會交由廠商負責，此時所需時間較長，無法及時快速地排除設施或設備故障，建議可加強平日設施設備保養，針對較常故障之設施，則考慮直接汰換；「公共休憩空間座椅安排」，部分受訪者認為目前公共休憩空間座椅安排不足，時常運動完無可休息的地方。此外，部分公共休憩座椅長時間被當作下棋或看報紙的地方，造成真正運動完想休息的民眾沒座椅，建議可增設座椅，或引導下棋或閱報民眾至「棋藝閱覽室」；而另一項滿意度較低的項目為「運動中心空氣品質」，多數民眾反應運動場域悶熱，尤其使用健身房的民眾，認為健身房空氣不流通，造成運動不適，建議可於尖峰或人數較多時，加強空調強度或落實人數管制，以提高空氣品質。

在問卷修訂上，建議未來問卷內容能增加詢問「工作地區」或「學校地區」，以了解部分運動中心使用者有高比例非屬當地居民之現象；在調查執行過程上，可維持此次模式，確保調查之公平性。尤其在硬體條件不易更替的限制下，應加強第一線工作人員的應變能力，及時處理使用者反映意見並妥適安撫，對滿意度的提升將有莫大助益。

目　　錄

壹・ 調查執行計畫概述----------1

一、 計畫緣起----------1
二、 現況說明----------1
三、 計畫目標----------2
四、 調查研究架構----------3
五、 量化調查執行方法 ----------5
六、 質化調查執行方法 ---------- 23

貳・ 整體運動中心調查分析---------- 27

一、 受訪者樣貌特性分析 ---------- 28
二、 使用運動中心之特性分析 ---------- 33
三、 受訪者滿意度分析 ---------- 41
四、 受訪者意見分析---------- 52

參・ 各運動中心之調查分析---------- 55

一、 松山運動中心之調查分析 ---------- 55
二、 信義運動中心之調查分析 ---------- 72
三、 大安運動中心之調查分析 ---------- 88
四、 中山運動中心之調查分析 ----------105
五、 文山運動中心之調查分析 ----------122
六、 大同運動中心之調查分析 ----------138
七、 內湖運動中心之調查分析 ----------154
八、 士林運動中心之調查分析 ----------170
九、 北投運動中心之調查分析 ----------187
十、 萬華運動中心之調查分析 ----------204

肆・ 青年公園游泳池之調查分析----------221

一、 受訪者樣貌特性分析 ----------221
二、 使用特性分析----------223
三、 受訪者滿意度分析 ----------229
四、 受訪者意見分析----------233

伍・ 青年公園高爾夫球練習場之調查分析----------237

一、 受訪者樣貌特性分析 ----------237
二、 使用特性分析----------239
三、 受訪者滿意度分析 ----------245
四、 受訪者意見分析----------249

陸・ 臺北市運動場館之深度訪談分析----------253

一、 營運概況----------253
二、 環境設備----------269
三、 特殊需求處理與訓練 ----------279
四、 提昇面對民眾技巧與客訴處理機制 ----------282
五、 課程規劃----------286
六、 推廣促銷----------294
七、 提昇運動人口及 1999 處理機制----------300

柒・ 結論與建議----------305

一、 綜合結論----------306
二、 建議----------338

附錄一・滿意度調查問卷 ----------1

附錄二・深度訪談題綱 ---------- 13

附錄三・交叉分析表(詳光碟)

附錄四・滿意度比例及平均數(詳光碟)

表　　目　　錄

表 1.　各運動場館之營運廠商 2
表 2.　調查及研究架構 4
表 3.　有效樣本配置表：各運動中心之使用時段 7
表 4.　有效樣本配置表：青年公園泳游池(含網球場及健身房)使用時段 .. 8
表 5.　有效樣本配置表：青年公園高爾夫練習場之使用時段 8
表 6.　有效樣本配置表：各運動中心之性別 9
表 7.　調查執行控管--前置作業 20
表 8.　調查執行控管--訪問作業 21
表 9.　調查品管機制--訪問品質控管 21
表 10.　調查品管機制--信效度管理 22
表 11.　【整體運動中心】:「性別」之頻次分析 28
表 12.　【整體運動中心】:「年齡」之頻次分析 29
表 13.　【整體運動中心】:「教育程度」之頻次分析 30
表 14.　【整體運動中心】:「職業」之頻次分析 31
表 15.　【整體運動中心】:「居住地區」之頻次分析 32
表 16.　【整體運動中心】:「使用頻率」之頻次分析 33
表 17.　【整體運動中心】:「通常使用日期」之頻次分析 35
表 18.　【整體運動中心】:「通常使用時段」之頻次分析 36
表 19.　【整體運動中心】:「通常使用設施」之頻次分析 37
表 20.　【整體運動中心】:「每月支出費用」之頻次分析 38
表 21.　【整體運動中心】: 選擇此運動中心之因素 40
表 22.　【整體運動中心】: 信度分析 42
表 23.　【整體運動中心】: 滿意度比例及平均數 43
表 24.　【整體運動中心】: 滿意度之歷年比較分析 45
表 25.　各運動中心滿意度之比較分析 46
表 26.　各運動中心「運動中心整體滿意度(Q2.22)」之歷年分析 49
表 27.　各運動中心「總分(Q2.1~Q2.21)」之歷年分析 51
表 28.　【整體運動中心】: 嘉許或改進之處 52
表 29.　各運動中心「嘉許或改進之處」之比較分析 53
表 30.　【松山運動中心】: 受訪者樣貌特性分析 56
表 31.　【松山運動中心】: 使用頻率 57
表 32.　【松山運動中心】: 通常使用日期 58
表 33.　【松山運動中心】: 通常使用時段 59
表 34.　【松山運動中心】: 通常使用設施 60
表 35.　【松山運動中心】: 每月支出費用 61
表 36.　【松山運動中心】: 選擇此運動中心的因素 62

表 37. 【松山運動中心】：滿意度比例及平均數 64
表 38. 【松山運動中心】：滿意度之歷年比較分析 66
表 39. 【松山運動中心】：嘉許或改進之處 67
表 40. 【信義運動中心】：受訪者樣貌特性分析 73
表 41. 【信義運動中心】：使用頻率 74
表 42. 【信義運動中心】：通常使用日期.....75
表 43. 【信義運動中心】：通常使用時段.....76
表 44. 【信義運動中心】：通常使用設施.....77
表 45. 【信義運動中心】：每月支出費用 78
表 46. 【信義運動中心】：選擇此運動中心的因素.....79
表 47. 【信義運動中心】：滿意度比例及平均數 81
表 48. 【信義運動中心】：滿意度之歷年比較分析 83
表 49. 【信義運動中心】：嘉許或改進之處 84
表 51. 【大安運動中心】：使用頻率 90
表 52. 【大安運動中心】：通常使用日期.....91
表 53. 【大安運動中心】：通常使用時段..... 92
表 54. 【大安運動中心】：通常使用設施..... 93
表 55. 【大安運動中心】：每月支出費用 94
表 56. 【大安運動中心】：選擇此運動中心的因素..... 95
表 57. 【大安運動中心】：滿意度比例及平均數 97
表 58. 【大安運動中心】：滿意度之歷年比較分析 99
表 59. 【大安運動中心】：嘉許或改進之處 100
表 60. 【中山運動中心】：受訪者樣貌特性分析 106
表 61. 【中山運動中心】：使用頻率 107
表 62. 【中山運動中心】：通常使用日期..... 108
表 63. 【中山運動中心】：通常使用時段.....109
表 64. 【中山運動中心】：通常使用設施..... 110
表 65. 【中山運動中心】：每月支出費用 111
表 66. 【中山運動中心】：選擇此運動中心的因素..... 112
表 67. 【中山運動中心】：滿意度比例及平均數 114
表 68. 【中山運動中心】：滿意度之歷年比較分析 116
表 69. 【中山運動中心】：嘉許或改進之處 117
表 70. 【文山運動中心】：受訪者樣貌特性分析 123
表 71. 【文山運動中心】：使用頻率 124
表 72. 【文山運動中心】：通常使用日期.....125
表 73. 【文山運動中心】：通常使用時段.....126
表 74. 【文山運動中心】：通常使用設施.....127
表 75. 【文山運動中心】：每月支出費用 128

表 76. 【文山運動中心】：選擇此運動中心的因素.....129
表 77. 【文山運動中心】：滿意度比例及平均數 131
表 78. 【文山運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....133
表 79. 【文山運動中心】：嘉許或改進之處.....134
表 80. 【大同運動中心】：受訪者樣貌特性分析 139
表 81. 【大同運動中心】：使用頻率 140
表 82. 【大同運動中心】：通常使用日期..... 141
表 83. 【大同運動中心】：通常使用時段.....142
表 84. 【大同運動中心】：通常使用設施.....143
表 85. 【大同運動中心】：每月支出費用.....144
表 86. 【大同運動中心】：選擇此運動中心的因素.....145
表 87. 【大同運動中心】：滿意度比例及平均數 147
表 88. 【大同運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....149
表 89. 【大同運動中心】：嘉許或改進之處.....150
表 90. 【內湖運動中心】：受訪者樣貌特性分析 155
表 91. 【內湖運動中心】：使用頻率 156
表 92. 【內湖運動中心】：通常使用日期..... 157
表 93. 【內湖運動中心】：通常使用時段.....158
表 94. 【內湖運動中心】：通常使用設施.....159
表 95. 【內湖運動中心】：每月支出費用.....160
表 96. 【內湖運動中心】：選擇此運動中心的因素..... 161
表 97. 【內湖運動中心】：滿意度比例及平均數 163
表 98. 【內湖運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....165
表 99. 【內湖運動中心】：嘉許或改進之處.....166
表 100. 【士林運動中心】：受訪者樣貌特性分析 171
表 101. 【士林運動中心】：使用頻率.....172
表 102. 【士林運動中心】：通常使用日期 173
表 103. 【士林運動中心】：通常使用時段 174
表 104. 【士林運動中心】：通常使用設施 175
表 105. 【士林運動中心】：每月支出費用 176
表 106. 【士林運動中心】：選擇此運動中心的因素 177
表 107. 【士林運動中心】：滿意度比例及平均數.....179
表 108. 【士林運動中心】：滿意度之歷年比較分析 181
表 109. 【士林運動中心】：嘉許或改進之處.....182
表 110. 【北投運動中心】：受訪者樣貌特性分析 188
表 111. 【北投運動中心】：使用頻率.....189
表 112. 【北投運動中心】：通常使用日期 190
表 113. 【北投運動中心】：通常使用時段 191

表 114. 【北投運動中心】：通常使用設施 192
表 115. 【北投運動中心】：每月支出費用 193
表 116. 【北投運動中心】：選擇此運動中心的因素 194
表 117. 【北投運動中心】：滿意度比例及平均數 196
表 118. 【北投運動中心】：滿意度之歷年比較分析 198
表 119. 【北投運動中心】：嘉許或改進之處.....199
表 120. 【萬華運動中心】：受訪者樣貌特性分析 205
表 121. 【萬華運動中心】：使用頻率..... 206
表 122. 【萬華運動中心】：通常使用日期 207
表 123. 【萬華運動中心】：通常使用時段 208
表 124. 【萬華運動中心】：通常使用設施 209
表 125. 【萬華運動中心】：每月支出費用 210
表 126. 【萬華運動中心】：選擇此運動中心的因素 211
表 127. 【萬華運動中心】：滿意度比例及平均數 213
表 128. 【萬華運動中心】：滿意度之歷年比較分析 215
表 129. 【萬華運動中心】：嘉許或改進之處.....216
表 130. 【青年公園游泳池】：受訪者樣貌特性分析 222
表 131. 【青年公園游泳池】：使用頻率 223
表 132. 【青年公園游泳池】：通常使用日期..... 224
表 133. 【青年公園游泳池】：通常使用時段..... 225
表 134. 【青年公園游泳池】：通常使用設施..... 226
表 135. 【青年公園游泳池】：每月支出費用.....227
表 136. 【青年公園游泳池】：選擇因素 228
表 137. 【青年公園游泳池】：信度分析 230
表 138. 【青年公園游泳池】：滿意度比例及平均數 232
表 139. 【青年公園游泳池】：嘉許或改進之處 233
表 140. 【高爾夫球練習場】：受訪者樣貌特性分析 238
表 141. 【高爾夫球練習場】：使用頻率 239
表 142. 【高爾夫球練習場】：通常使用日期..... 240
表 143. 【高爾夫球練習場】：通常使用時段.....241
表 144. 【高爾夫球練習場】：球齡 242
表 145. 【高爾夫球練習場】：每月支出費用..... 243
表 146. 【高爾夫球練習場】：選擇因素 244
表 147. 【高爾夫球練習場】：信度分析 246
表 148. 【高爾夫球練習場】：滿意度比例及平均數 248
表 149. 【高爾夫球練習場】：嘉許或改進之處 249
表 150. 【營運概況】： 營運時間與員工現況..... 254
表 151. 【營運概況】：優勢與劣勢 257

表 152. 【營運概況】：機會與威脅 260
表 153. 【營運概況】：教育訓練與培訓機制..... 263
表 154. 【營運概況】：績效評估與獎勵升遷制度 267
表 155. 【環境設備】：打掃人員配置與抱怨處理 270
表 156. 【環境設備】：器材保養、損壞處理與更新機制.....273
表 157. 【環境設備】：安全性加強與抱怨處理.....277
表 158. 【專業知識】：特殊需求處理與訓練.....280
表 159. 【專業知識】：特殊需求處理與訓練..... 283
表 160. 【課程規劃】：課程規劃制度..... 287
表 161. 【課程規劃】：課程規劃制度..... 290
表 162. 【課程規劃】：課程規劃制度..... 293
表 163. 【推廣促銷】：行銷及推廣方式 295
表 164. 【推廣促銷】：開發客源及合作情形..... 298
表 165. 【提昇運動人口與 1999 處理機制】 301

圖　　目　　錄

圖 1. 各運動中心「整體滿意度(Q2.22)」之比較分析.....47
圖 2. 各運動中心「總分(Q2.1~Q2.21)」之比較分析.....47
圖 3. 各運動中心「整體滿意度(Q2.22)」之歷年分析..... 49
圖 4. 各運動中心「總分(Q2.1~Q2.21)」之歷年分析.....51

壹・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、萬華、士林、內湖、信義、松山、大同、大安、文山等 10 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等運動場館，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、 現況說明

本次調查之 12 間運動場館，目前皆委託民間廠商負責營運，其中有 5 間運動中心為「社團法人中國青年救國團」擔任營運廠商。此外，青年公園游泳池(含健身房與網球場)與青年公園高爾夫球練習場也由臺北市政府工務局公園路燈工程管理處轉由體育局負責管理。12 間運動場館皆有營運超過 5 年以上的歷史。

表1.　各運動場館之營運廠商

運動場館	負責營運廠商
松山運動中心	匯陽百貨事業股份有限公司
信義運動中心	社團法人中國青年救國團
大安運動中心	社團法人中國青年救國團
中山運動中心	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
大同運動中心	遠東鋼鐵鐵櫃場股份有限公司
內湖運動中心	遠東鋼鐵鐵櫃場股份有限公司
士林運動中心	財團法人臺北市中華基督教青年會
北投運動中心	建中工程股份有限公司
萬華運動中心	社團法人中國青年救國團(至 105 年 5 月 25 日止)
青年公園游泳池	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

三、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、萬華、士林、內湖、信義、松山、大同、大安、文山等 10 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等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。

四、 調查研究架構

此次之調查計畫，主要透過量化調查之方式來了解臺北市中山、北投、萬華、士林、內湖、信義、松山、大同、大安、文山等 10 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等運動場館之使用者滿意度。

此外，本計畫為了更有效解讀此次調查數據，**透過深度訪談運動中心管理者之方式來了解相關議題**，並對於相關數據提出合理之解釋。

綜合上述，此計畫之研究架構，先透過量化調查得到相關滿意度之數據，再藉由深度訪談運動中心管理者之方式來深入解讀數據，並提出合理之解釋。

STEP1

- **量化調查**：針對臺北市10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進行滿意度調查。

STEP2

- **質化調查**：獲得相關調查數據後，透過深度訪談運動中心管理者之方式深入解讀數據，並提出合理之解釋。

STEP3

- 綜合上述量化與質化之研究結果，撰寫此計畫之完整報告書。

此次研究內容分為二大部分，分別為「量化調查(場館使用者之滿意度分析)」及「質化調查(運動中心管理者之深度訪談)」。主要研究架構及大綱詳如下表：

表2.　調查及研究架構

項目	量化調查 (場館使用者之滿意度分析)	質化調查 (場館管理者之深度訪談)
調查範圍	臺北市 10 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。	
調查對象	場館使用者(消費者)	運動中心之主要管理人員
研究方法	量化研究	質化研究
調查方法	實體問卷(面訪)	深度訪談
調查數量	中山、士林、內湖、信義、大安、文山、北投、萬華、松山、大同等 10 座運動中心有效問卷數需各達 1,100 份以上；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每處有效問卷數需各達 300 份以上。	臺北市 10 座運動中心、青年公園游泳池及青年公園高爾夫球練習場各深度訪談一位場館管理者，共 12 位。
調查內容	透過問卷調查，了解使用者之特性、場館使用情形及場館使用滿意度。	透過深度訪談，了解場館管理者對於數據之看法，並進一步提出合理之解釋。

五、　量化調查執行方法

(一)、調查及抽樣方法

1、調查對象範圍

本計畫之調查範圍為臺北市 10 座運動中心(中山、士林、內湖、信義、大安、文山、北投、萬華、松山、大同)、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。

2、調查研究方法

本研究採定點集中測試法(Central Location Test，CLT)進行人員實地面對面問卷填寫。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。

3、抽樣設計及有效樣本配置

(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「隔三抽一」之方式進行調查[1]，各運動中心平日(該日)有效問卷數不得超過 100 份，假日不得超過 140 份。青年公園游泳池(含網球場及健身房)及青年公園高爾夫球練習場，平日(該日)有效問卷數不得超過 30 份，假日不得超過 40 份。

(3)有效樣本數

- **母體數**：根據臺北市體育局「104 年臺北市各運動中心場地開放使用情形」，104 年 1-12 月中，使用者共有 9,208,462 人次。
- **有效樣本數**：本調查完成有效樣本數為中山、士林、內湖、信義、大安、文山、北投、萬華、松山、大同等 10 座運動中心有效問卷數各為 1,102 份；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每處有效問卷數各為 300 份，整體調查之樣本數為 11,620 份。

[1] 「隔三抽一」之方式，是針對合格之受訪者，於定點訪問之位置上，每三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。

(4)有效樣本配置：

本調查完成有效樣本數 11,620 份，調查之有效樣本依照「**使用時段**」及「**性別**」來配置。

➢ **使用時段：**

在使用時段上，各運動中心、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等不同場域，其營業時間、離尖峰時段及公益時段皆有所差異，因此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[2]。

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[3]。再者，參考「104 年臺北市 12 區運動中心使用者滿意度調查與檢討報告」，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「104 年臺北市 12 區運動中心使用者滿意度調查與檢討報告」，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：

表3. 有效樣本配置表：各運動中心之使用時段

	使用時段			時間	抽樣比例(%)	抽樣數(份)
各運動中心	平日	離峰	公益時段	08：00～10：00 14：00～16：00	12.5%	138
			非公益時段	06：00～08：00 10：00～14：00 16：00～18：00	12.5%	138
		尖峰		18：00～22：00	25.0%	275
	假日	離峰	公益時段	08：00～10：00	12.5%	138
			非公益時段	06：00～08：00 10：00～12：00	12.5%	138
		尖峰		12：00～22：00	25.0%	275
	總計				100.0%	1,102

說明：各時段整理自各臺北市體育館各網站之資訊。

[2] 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「104 年臺北市 12 區運動中心使用者滿意度調查與檢討報告」對於時段之區分。

[3] 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，該時段全部之使用人次(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「104 年臺北市 12 區運動中心使用者滿意度調查與檢討報告」，將樣本平均分布於各時段。

表4.　有效樣本配置表：青年公園泳游池(含網球場及健身房)使用時段

青年公園游泳池	使用時段		時間	抽樣比例(%)	抽樣數(份)
	平日	公益時段	10：00～12：00	12.5%	37
		非公益時段	05：30~10：00 12：00～22：00	37.5%	113
	假日	公益時段	10：00～12：00	12.5%	37
		非公益時段	05：30~10：00 12：00～22：00	37.5%	113
	總計			100.0%	300

說明：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「運動中心在公益時段」之比例，在平日與假日各抽取 12.5%之比例。

表5.　有效樣本配置表：青年公園高爾夫練習場之使用時段

青年公園高爾夫練習場	使用時段		時間	抽樣比例(%)	抽樣數(份)
	平日	上半天	06：00～15：00	25.0%	75
		下半天	15：00～23：00	25.0%	75
	假日	上半天	06：00～15：00	25.0%	75
		下半天	15：00～23：00	25.0%	75
	總計			100.0%	300

說明：青年公園高爾夫練習場並無離尖峰及公益時段之區分，因此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。

➢ **性別：**

此次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[4]，各運動中心之配置詳如下表：

表6. 有效樣本配置表：各運動中心之性別

運動中心	性別	104 年使用人次	104 年使用比例	抽樣比例(%)	抽樣數(份)
中山運動中心	男	500,916	53%	53%	583
	女	443,564	47%	47%	519
士林運動中心	男	462,045	54%	54%	601
	女	386,793	46%	46%	501
內湖運動中心	男	390,637	40%	40%	442
	女	585,953	60%	60%	660
信義運動中心	男	387,183	46%	46%	503
	女	459,347	54%	54%	599
大安運動中心	男	884,602	65%	65%	714
	女	478,516	35%	35%	388
文山運動中心	男	432,745	45%	45%	495
	女	528,908	55%	55%	607
北投運動中心	男	450,680	60%	60%	660
	女	300,451	40%	40%	442
萬華運動中心	男	536,488	68%	68%	750
	女	252,331	32%	32%	352
松山運動中心	男	415,698	48%	48%	529
	女	452,646	52%	52%	573
大同運動中心	男	520,870	61%	61%	669
	女	338,089	39%	39%	433
總計		9,208,462	100%	100%	11,020

說明：各別運動中心之 104 年男女使用比例與抽樣比例合計皆為 100%。

資料來源：臺北市體育局 104 年臺北市使用人次

[4] 由於「青年公園泳游池」及「青年公園高爾夫球場」並無男女比例之相關數據，因此無法就性別比例進行配置。因此，「青年公園泳游池」及「青年公園高爾夫球場」在性別部分採取隨機抽樣之方式。

(二)、資料分析方法

1、量化調查資料處理方法

本調查執行工作結束，並完成資料鍵入及整理後，有效問卷乃透過電腦進行偵錯、檢核，並利用 SPSS（Statistical Package for the Social Science）18.0 版進行統計分析。主要的分析方法包含描述性統計、交叉分析等。

(1)資料編碼與檢核

問卷資料經審核後，將審核無誤之有效樣本予以編碼，處理「不知道」及「空白答案」**(此次問卷皆為必答題，因此不會出現空白答案，若問卷有漏達且無法透過事後複查之方式來補正，則視為廢卷)**，並將資料依分析需求予以適當分組及彙總，俾利後續統計分析作業。

(2)資料偵錯

依問卷之題項進行編碼、輸入，並依據檢誤表透過 SPSS 予以檢誤偵錯，以確保資料正確性。

(3)「其他」項之處理

問卷答案中「其他」項之答案，受訪者填寫後，由研究員歸納整理並區分類別。若該類別與既有選項同義者，則併入既有選項統計百分比；若該類別受訪者不多且未與既有選項同義者，則併入「其他」項統計百分比。

(4)開放性問項之處理

開放性問題的答案，由研究員歸納整理，並區分類別，統計各個答案被提到的次數及百分比。

2、量化調查資料統計方法

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、效度分析、頻次分析、交叉分析、平均數分析、ANOVA 分析及策略管理矩陣等。

茲將主要進行之相關統計檢定與分析方法說明如下。

(1)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 _ 係數為判斷依據。

Cuedford(1965)提出 Cronbach α 高於 0.7 為高信度，小於 0.35 則為低信度。若 α 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。

Cronbach α 的公示如左：

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{n} S_i^2}{S_x^2}\right)$$

其中 n 為測驗的題目

S_i^2 為每一試題得分的變異數

S_x^2 為測驗總分的變異數

(2)效度分析

效度(validity)係指一份問卷能正確測量到所要測量特質之程度。一般而言，效度可分為三種類型：內容效度(Content Validity)、校標關聯效度(Criterion Validity)以及建構效度(Construct Validity)。

內容效度通常透過研究者或專家主觀評判,所選題項是否符合測量的目的和要求；校標關聯效度則先選定一種指標或測量工具(校標)作為準則，利用此校標語問卷題項之關聯，判斷此問卷效度之高低；建構效度較常使用因素分析(Factor Analysis)，了解問卷有效測量的特質或態度為何。

因此在設計問卷題目時，透過與研究者或專家的反覆討論，可確保問卷具有內容效度。此問卷在定稿前，**已經與委託單位承辦人員及專業委員進行多次討論得到共識。**

(3)頻次分析與抽樣誤差

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。 另，複選題之頻次分析**是以有效樣本數(回答此題之樣本數)為分母，以避免閱讀者誤解**。

$$p = \sum_{i=1}^{n} yi / n$$

$$yi = \begin{cases} 1，假如第樣本具有該項特徵 \\ 0，其他 \end{cases}$$

抽樣誤差估計，將採用簡單隨機抽樣公式估計：

以樣本比例p 推估母體比例P，在$1-\alpha$信賴水準下之信賴區間為：

$Pr(|p-P| \leqq d) = 1-\alpha \rightarrow$ 可推估 抽樣誤差$d=$

$$Z_{1-\alpha/2}\sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

(4)交叉分析與獨立性檢定

將題項與基本資料進行交叉分析，以了解不同群組間的各題項交叉比例，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。

卡方值計算公式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^{k} \frac{(f_i - e_i)^2}{e_i}$$ ，其中 k = 組數

fi = 樣本觀察值中屬於第 i 組的次數，稱為觀察次數。

ei = 在 H0 為真之下，屬於第 i 組的期望次數，稱為理論次數。

再者，應用「區隔」（Segmentation）的觀念，選出性別、年齡別、使用頻率別等重要區隔變數，對各項具分析意義之變數進行交叉分析及卡方(Chi-Square)值檢定，其利用百分比或絕對數值所呈現之數據，可清楚觀察區隔與變項間之特性或消長，用以檢視在雙重條件下，抽樣樣本間是否存在顯著差異，據以顯示因素之關係而推測可能影響因素。

(5)平均數(Mean)

各使用者之滿意度評價，乃以 0-4 分來測量滿意程度，分數愈高表示受訪者愈滿意。可藉此瞭解使用者對於滿意度評價高低。

3、自變項說明表

在此次「交叉分析」分析中，自變項共有五項，相關的說明如下：

➢ **運動中心分析之自變項說明：**

自變項說明表				
設定	➢ **交叉分析**：α 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=11,020)	**Q3.1**	2 群	● 男性(n=5,946) ● 女性(n=5,074)
	2. 年齡 (n=11,020)	**Q3.2**	5 群	● 15~19 歲(n=1,190) ● 20~29 歲(n=3,312) ● 30~39 歲(n=3,290) ● 40~49 歲(n=1,574) ● 50 歲及以上(n=1,735)
	3. 教育程度 (n=11,020)	**Q3.3**	3 群	● 高中職及以下(n=2,210) ● 大學/專科(n=5,764)[5] ● 研究所及以上(n=1,687)
	4. 職業 (n=11,020)	**Q3.4**	5 群	● 負責人/管理人員(n=1,359) 【含企業負責人、管理階層及專業人員】 ● 一般職員/公務員(n=3,913)[6] 【含一般職員、軍公教人員】 ● 學生(n=2,336) ● 家管/待業/退休(n=1,630) 【含家管、待業/退休】 ● 其他(n=1,782)[7] 【含勞工、農林漁牧、其他】
	5. 居住地區 (n=11,020)	**Q3.5**	2 群或 3 群	● 臺北市(n=8,686) 【含臺北市全部區域】 ● 新北市及其他(n=2,334) 【含新北市全部區域、其他縣市】 說明：在各別運動場館的分析中，將該運動中心所在區域設定為獨立一群。例如:松山運動中心的分析中，居住地區將分成「松山區」、「臺北市其他區域」及「新北市及其他」，共 3 群。

[5] 在一般教育程度的認定上，大學及專科之程度較為相似(多統稱「大專院校」)。再者，在各運動中心、青年公園游泳池及青年公園高爾夫球練習場之受訪者，教育程度為「專科」的比例較少。綜合上述理由，本研究將大學及專科合併為同一群。

[6] 此次受訪者的職業為「公務員」的比例較低，僅約有 5.5%，在考量「公務員」及「一般職員」的性質較為類似，因此將「公務員」及「一般職員」合併為同一群。

[7]此次受訪者的職業為「勞工」(4.2%)及「農林漁牧」(0.7%)的比例較低，而考量此兩類的性質與上述幾類的性質差異較大，因此把「勞工」及「農林漁牧」與其他合併為同一群。

➢ 青年公園游泳池分析之自變項說明：

<table>
<tr><th colspan="5">自變項說明表</th></tr>
<tr><td>設定</td><td colspan="4">➢ 交叉分析：α 值設定 0.05</td></tr>
<tr><td rowspan="5">自變項</td><td>交叉表
呈現順序</td><td>題目</td><td>群</td><td>內容(recode 方式)</td></tr>
<tr><td>1. 性別
(n=300)</td><td>Q3.1</td><td>2 群</td><td>● 男性(n=213)
● 女性(n=87)</td></tr>
<tr><td>2. 年齡
(n=300)</td><td>Q3.2</td><td>5 群</td><td>● 15~19 歲(n=37)
● 20~29 歲(n=97)
● 30~39 歲(n=88)
● 40~49 歲(n=40)
● 50 歲及以上(n=38)</td></tr>
<tr><td>3. 教育程度
(n=300)</td><td>Q3.3</td><td>3 群</td><td>● 高中職及以下(n=53)
● 大學/專科(n=170)
● 研究所及以上(n=77)</td></tr>
<tr><td>4. 職業
(n=300)</td><td>Q3.4</td><td>5 群</td><td>● 負責人/管理人員(n=40)
【含企業負責人、管理階層及專業人員】
● 一般職員/公務員(n=125)
【含一般職員、軍公教人員】
● 學生(n=67)
● 家管/待業/退休(n=26)
【含家管、待業/退休】
● 其他(n=42)
【含勞工、農林漁牧、其他】</td></tr>
<tr><td>5. 居住地區
(n=300)</td><td>Q3.5</td><td>3 群</td><td>● 萬華區(n=129)
● 臺北市其他區(n=89)
【含臺北市非萬華區之其他區域】
● 新北市及其他(n=82)
【含新北市全部區域、其他縣市】</td></tr>
</table>

➢ 青年公園高爾夫球練習場分析之自變項說明：

<table>
<tr><th colspan="5">自變項說明表</th></tr>
<tr><td>設定</td><td colspan="4">➢ 交叉分析：α值設定 0.05</td></tr>
<tr><td rowspan="6">自變項</td><td>交叉表
呈現順序</td><td>題目</td><td>群</td><td>內容(recode 方式)</td></tr>
<tr><td>1. 性別
(n=300)</td><td>Q3.1</td><td>2 群</td><td>● 男性(n=245)
● 女性(n=55)</td></tr>
<tr><td>2. 年齡
(n=300)</td><td>Q3.2</td><td>5 群</td><td>● 15~29 歲(n=26)
● 30~39 歲(n=50)
● 40~49 歲(n=76)
● 50~59 歲(n=87)
● 60 歲及以上(n=61)</td></tr>
<tr><td>3. 教育程度
(n=300)</td><td>Q3.3</td><td>3 群</td><td>● 高中職及以下(n=58)
● 大學/專科(n=174)
● 研究所及以上(n=68)</td></tr>
<tr><td>4. 職業
(n=300)</td><td>Q3.4</td><td>5 群</td><td>● 負責人/管理人員(n=42)
【含企業負責人、管理階層及專業人員】
● 一般職員/公務員(n=75)
【含一般職員、軍公教人員】
● 學生(n=81)
● 家管/待業/退休(n=39)
【含家管、待業/退休】
● 其他(n=63)
【含勞工、農林漁牧、其他】</td></tr>
<tr><td>5. 居住地區
(n=300)</td><td>Q3.5</td><td>3 群</td><td>● 萬華區(n=86)
● 臺北市其他區(n=137)
【含臺北市非萬華區之其他區域】
● 新北市及其他(n=77)
【含新北市全部區域、其他縣市】</td></tr>
</table>

(三)、資料處理方式及步驟

回收之調查表
審核檢查
空白或不堪使用
放棄
OK
不完整或前後矛盾不一致或部分空白
電話聯繫補充修訂確認
拒絕或連絡不到
放棄
OK
調查表編碼、錄製
調查表資料建檔
偵錯、除錯
電腦統計分析
統計報表列印

(四)、調查訪員及督導員配置

此調查分為兩階段，第一階段調查五間運動場館，第二階段再調查其他五個運動場館、青年公園游泳池(含健身房與網球場)及青年公園高爾夫球練習場。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			各場館訪員配置	第一階段督導員
北投、中山、大同、萬華、士林 (各 1102 份)	平日	離峰	06：00～18：00	1~2 人	每間運動中心各配置 1 名督導員。
		尖峰	18：00～22：00	2~3 人	
	假日	離峰	06：00～12：00	1~2 人	
		尖峰	12：00～22：00	2~3 人	

➢ **第二階段調查訪員及督導員配置：**

調查場館	時段			各場館訪員配置	第二階段督導員
內湖、信義、大安、文山、松山 (各 1102 份)	平日	離峰	06：00～18：00	1~2 人	每間運動中心各配置 1 名督導員。
		尖峰	18：00～22：00	2~3 人	
	假日	離峰	06：00～12：00	1~2 人	
		尖峰	12：00～22：00	2~3 人	
青年公園游泳池 (300 份)	平日	非公益	05：30～10：00	1~2 人	配置 1 位督導員。
		公益	10：00～12：00	1~2 人	
		非公益	12：00～22：00	2~3 人	
	假日	非公益	05：30～10：00	1~2 人	
		公益	10：00～12：00	1~2 人	
		非公益	12：00～22：00	2~3 人	
青年公園高爾夫球練習場 (300 份)	平日	上半天	06：00～15：00	1~2 人	配置 1 位督導員。
		下半天	15：00～23：00	2~3 人	
	假日	上半天	06：00～15：00	1~2 人	
		下半天	15：00～23：00	2~3 人	

(五)、調查完成時間

此次各運動場館之調查完成時間，於 5 月 29 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
10 座運動中心	➢ 各運動中心之問卷調查：4/25-5/29 ➢ 問卷鍵入及檢誤：5/30-6/13
青年公園游泳池	➢ 青年公園游泳池之問卷調查：5/12-5/29 ➢ 問卷鍵入及檢誤：5/30-6/10
青年公園高爾夫球練習場	➢ 高爾夫球練習場之問卷調查：5/12-5/29 ➢ 問卷鍵入及檢誤：5/30-6/10

(六)、調查品質管控

本調查於執行期間，主要品質控管項目內容有三：在前置作業期間，將針對委託方研究計畫需求討論清查項目訂定方向並進行訪員招募等事宜；正式執行訪問作業期間，有效管理及督導訪員執行專案之流程與效率，並完整記錄接觸情形；對於已調查之內容，由督導及研究員進行內容檢核工作，進行複查作業。

1、前置作業

表7.　調查執行控管--前置作業

作業項目	作業內容說明	
問卷製作	⭘ 委辦雙方就計畫目的，共同討論擬訂調查問卷初稿。	
試訪與問卷修訂	⭘ 問卷經委辦雙方人員研討、溝通、確認後，依修訂後之問卷進行試訪調查。 ⭘ 試訪目的：以瞭解問卷的題意、編排、用詞能否讓受訪對象清楚理解，並據以進行必要之內容修訂，以確保清查項目之適切性。 ➢ 試訪需求：擇 2 座運動中心及青年公園(含網球場及健身房)、青年公園高爾夫球練習場各調查至少 20 份，共計 80 份。	
編訂訪員及督導手冊	⭘ 編訂目的：為使調查工作步驟統一、增進調查效率，俾利訪員及督導員遵行。 ⭘ 編訂內容：有關本調查之作業事項，如作業流程、調查方式、注意事項、調查技巧及工作進度控制等。	
訪員招募與訓練	甄選條件	⭘ 曾具備相關執行經驗之訪員。 ⭘ 大專院校曾修習社會調查、市場調查研究或公共關係學科且具有多次面對面問卷填寫經驗之績優同學。
	訪員訓練項目	⭘ 訪員應具備之技巧與態度等基本課程。 ⭘ 針對本次調查之特別注意事項與要求。 ⭘ 試訪測驗合格後錄用

2、訪問作業

表8. 調查執行控管--訪問作業

作業項目	作業內容說明
訪員訪問	➲ 由經本專案訓練試訪測驗合格之訪員，統一於規定時段內於各運動中心進行問卷訪問作業，並由督導人員負責從旁協助與督導。
訪問程序與記錄	➲ 訪員按規定的程序進行訪問，每次執行面對面問卷填寫調查後，由訪員確認並記錄接觸情形。 ➲ 訪員拿到填寫完成之問卷後，應立即檢查問卷是否有漏答之情形，若受訪者有漏答者，應立即請受訪者補填，以確保問卷填答之完整性。
督導員督導	➲ 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。

3、調查品質管控機制

(1)訪問品質控管

表9. 調查品管機制--訪問品質控管

訪問品質控管	執行作業說明
調查過程	➲ 實地面對面問卷填寫調查輔以配置督導員及問卷審核等過程，控制訪員執行之進度與品質
作業過程	➲ 督導員主動協助訪員解決在訪問過程中之困難，以利計畫順利完成，務期使有效度及可靠度均達最高
問卷複查及抽查	➲ **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、資料錯誤或前後相互矛盾的情形，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。 ➲ **問卷抽查**：為確保問卷資料品質，就完成之問卷進行一定比率的抽查(約 5%)[8]，而抽查的重點為訪員是否依規定之方法執行訪問。依抽查結果顯示，訪員皆有依規定之方法執行訪問，資料品質均在可接受範圍。

[8] 由於此次調查已經透過督導員進行第一線之品質管控，因此考量執行之效率以及相關調查研究通常使用之抽查比率，故將此比率訂為 5%。但若抽查過程發現訪問員有疑似作假、違規之虞，或有資料品質和可信度堪慮情形，則針對該訪員增加抽查比例或進行全面抽查。

(2)信度與效度驗證

一般測量時容易產生誤差的原因，主要有下列四項原因：

- 來自研究者的因素－測量內容（遣詞用句、問題形式等）不當、情境（時間長短、氣氛、前言說明等）。
- 研究者本身的疏忽（聽錯、記錯等）。
- 來自受訪者的因素則可能是由於其個性、年齡、教育程度、社會階層及其他心理因素等，而影響其答題的正確性。
- 在作業過程中，受訪者之態度或訪員之主觀心理等。

以上均可能於調查研究中產生信度或效度之問題，因此本調查提出下列可進行驗證且提升調查信效度之相關審核方法及配合作業，與相關信效度控制方式，以期有效降低調查誤差、確保結果具高正確性與可靠度。

表10. 調查品管機制--信效度管理

信效度驗證與提升	審核方法	● 嚴格的訪問品質控管 ● 嚴謹的資料審核 ● 複查作業程序 ● 對有疑問或漏答之問卷進行**當場複查**
	配合作業	● 督導員將主動協助訪員解決在訪問過程中所可能遭遇的困難
	驗證作業效益	● 有效降低調查過程中所可能帶來的誤差 ● 確保調查結果具備最高之正確性及可靠度複查作業程序
信效度控制作業	信度	● 資料完成建檔後，研究小組將依問卷內容設計進行程式檢誤，以檢出不符邏輯或不合理資料，並加以修正。 ● 以 SPSS 統計軟體進行必要的統計分析，並檢視各變項之分佈情形，以了解資料相關性。 ● 同時進行各變數樣本代表性分析，以確保資料完整性、合理性和一致性。 ● 如有其他疑問，由督導或研究人員進行電話複查，以確保資料的品質。就此次調查中，有填寫電話之問卷為 4549 份，佔全體問卷 39%，針對有疑問的問卷進行電話複查有 36 份，其中有 3 份問卷所留之電話號碼錯誤。
	效度	● 事前蒐集與調查內容有關之資料外，本調查在設計清查項目之際，已涵蓋考量到「清查項目是否為有效測量工具」之因素。 ● 在前置作業期間，先審訂清查項目設計內容並進行試訪，以確定： ・ 是否便於操作 ・ 概念定義是否明確 ・ 問題提出是否適當 ・ 措詞是否簡潔清晰 ・ 瞭解訪員與受訪者互動情形，估計調查所需時間 ・ 以利本調查維持資料品質，獲取正確的調查結果、使實際調查趨於完善。

六、　質化調查執行方法

本計畫為了更有效了解各運動場館營運之狀況，透過**深度訪談運動中心管理者**之方式來了解相關議題，以獲得更全面及深入之資訊。詳細之內容及執行方式詳見下述。

(一)、調查方法

(1)調查對象	台北市 10 座運動中心、青年公園游泳池及青年公園高爾夫球練習場各深度訪談**一位場館管理者**，共 12 位。
(2)訪談方法	採一對一深度訪談方式，並將訪談內容加以整理和歸納。
(3)執行方式	在訪問前、訪問中及訪問後，依序做以下之準備： **1、訪問前：確定訪問題綱：** 在訪問前，本團隊與委託單位共同確認題綱後，將訪問題綱提供給訪談對象。 **2、訪問中：經受訪者同意後全程錄音** 在訪問中，為了後續資料之整理，本團隊在訪問的過程中經受訪者同意後，全程錄音。 **3、訪問後：互留聯絡資料以利後續聯繫** 在訪問後，與訪談對象相互留下聯絡資料，以利後續相關的聯繫作業。
(4)訪談內容	訪談內容主要瞭解各運動場館之營運概況、環境設備、專業知識、服務態度、課程規劃以及推廣促銷等重要議題。
(5)調查流程	**訪問題綱初擬及確認** ↓ **場館管理者之約訪** ↓ **場館管理者執行訪談** ↓ **資料分析及報告撰寫**

(二)、調查完成時間及受訪對象

項目	執行內容
執行時間	➢ **深度訪談時間**：5/17-5/26 ➢ **逐字稿整理**：5/27-6/10
受訪人員	➢ **松山運動中心**：廖美娥 執行長 ➢ **文山運動中心**：葉益吟 執行長 ➢ **士林運動中心**：郭宜強 執行長 ➢ **北投運動中心**：楊子興 執行長 ➢ **中山運動中心**：李卿雲 執行長 ➢ **大安運動中心**：李克中 執行長 ➢ **萬華運動中心**：趙長權 執行長 ➢ **大同運動中心**：孫經武 執行長 ➢ **信義運動中心**：林炳鈞 執行長 ➢ **內湖運動中心**：洪國洋 執行長 ➢ **青年公園游泳池**：姚宗佑 營運經理 ➢ **青年公園高爾夫球練習場**： 許志豪 經理
調查人員配置	此次深度訪談人員，主要由本公司的研究員進行訪問，每次訪談的人員為兩位研究員共同訪問。

(三)、訪談內容

在深度訪談的內容上，為了更有效解讀此次調查數據，訪問的內容包含營運概況、環境設備、專業知識、服務態度、課程規劃、推廣促銷等方面。完整的題綱請詳見附件。

在「**環境設備**」的項目上，調查發現「空氣品質」以及「公共廁所」的清潔度一直是受訪者認為較需改善的項目，因此訪問的內容包含場地及廁所的清潔狀況，以及如何處理相關異味和提升環境品質。

在「**專業知識**」的項目上，受訪者認為「務設施或設備故障維修速度」為最需要改進的項目，因此訪問的內容包含遇到器材或設備損壞時，「當下處理」及「後續追蹤機制」為何(自行處理或叫外部廠商處理)。

在「**服務態度**」的項目上，則想透過訪談內容了解如何提升第一線工作人員面對民眾時的應對技巧，以及如何處理各種民眾客訴的情形，以做為未來持續提升之基礎。

再者，在「運動中心優惠活動的吸引力」的項目也相對較低，因此藉由訪談了解民眾對於優惠活動的接受度，以及行銷及推廣優惠活動之方式。

此外，為了更全面性及完整性了解運動中心之現況，也針對各運動場館的「優勢」（Strengths）、「劣勢」（Weaknesses）、「機會」（Opportunities）、「威脅」（Threats）進行深入了解，以進行相關解讀及分析。

(四)、分析方法

1、逐字稿

為個案研究資料分析的第一步。**忠實地記錄呈現**受訪者未完成的句子、半完成的想法、片斷的字、不完全的片語，以及在訪談中所說的話等，將所有訪談的**口語資料**、**情緒反應**及**其相關訪談情境**付諸於文字表達，建立完整詳細的逐字稿。雖然在記錄上應完整保留與會者意見，但為避免所使用文法不對而造成讀者在閱讀上的混淆或不易理解，逐字稿的呈現仍需**適當地編輯以增加可讀性**。當深度訪談之口語資訊轉換成逐字稿時，即可開始進一步分析。

2、口語資料分析

屬內容分析法之一，口語資料分析最常被用來分析訪談資料。

(1)剪貼分類

在完成訪談逐字稿後，先進行剪貼分類。瀏覽整篇逐字稿，並仔細找出和研究相關的部分。憑藉著初步閱讀，發展或修改研究的主題，並區別出在逐字稿內有哪些部分與主題相關與不同，**根據主題與內容的關聯性進行初步的概念化定義**。

(2)編碼

將蒐集來的資料分解成細項單位，仔細檢視並比較異同，再針對資料中所反映的現象而提出問題的過程。透過熟讀受訪者的回答，並且持續思考該內容與研究主題間的關係以及所代表的意涵，同時於編碼處記錄下感想與評註並標出受訪者表達之重點及關鍵字，再將每份逐字稿的內容與位置給予不同的分類編號。針對摘要內容的主題加以分類、比較、歸納後，將屬性相同的編碼歸類，予以命名。

貳・整體運動中心調查分析

在整體運動中心的分析上，針對 10 座運動中心(中山、北投、萬華、士林、內湖、信義、松山、大同、大安、文山)之使用者進行滿意度調查，各運動中心分別完成 1,102 份有效樣本，總共完成 11,020 份。

再者，在此部分之分析內容上，包含整體運動中心的「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」、「各運動中心滿意度比較分析」以及「滿意度之歷年比較分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附件。

以下就依照各分析項目進行說明。

一、受訪者樣貌特性分析

針對臺北市運動中心之使用者進行滿意度調查，共完成 11,020 份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

(一)、性別

根據此次問卷調查結果顯示，就臺北市整體運動中心的 11,020 位受訪者中，「男性」受訪者的比例較高，約佔 54.0%；而「女性」受訪者的比例約占 46.0%。

表11. 【整體運動中心】：「性別」之頻次分析

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=11,020)
性別	男性	5,946	54.0%	
	女性	5,074	46.0%	

註 原始問卷 Q3.1:性別? (單選)

(二)、年齡

就整體運動中心 11,020 位受訪者在年齡的分布上，主要以「25~29 歲」及「30~34 歲」的比例最高，各約佔 15.6%；其次則依序為「20~24 歲」(佔 14.5%)、「35~39 歲」(佔 13.8%)、「15~19 歲」(佔 10.8%)以及「40~44 歲」(佔 8.6%)；而以「55~59 歲」及「60~64 歲」的比例較低，各約佔 2.2%。

表12. 【整體運動中心】：「年齡」之頻次分析

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=11,020)
年齡	15~19 歲	1,190	10.8%	
	20~24 歲	1,593	14.5%	
	25~29 歲	1,719	15.6%	
	30~34 歲	1,721	15.6%	
	35~39 歲	1,488	13.8%	
	40~44 歲	951	8.6%	
	45~49 歲	623	5.7%	
	50~54 歲	499	4.5%	
	55~59 歲	245	2.2%	
	60~64 歲	237	2.2%	
	65 歲(含)以上	754	6.8%	

註 原始問卷 Q3.2:年齡? (單選)

(三)、教育程度

就整體運動中心 11,020 位受訪者在教育程度的分布上，以「大學」學歷的受訪者最多，約佔 52.3%；其次則依序為「研究所及以上」（佔 15.3%）、「高中、高職」(佔 14.6%)、「專科」(佔 12.3%)；而以「國中/初中」(佔 4.3%)及「國小及以下」(佔 1.1%)所佔的比例較少。

表13. 【整體運動中心】：「教育程度」之頻次分析

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=11,020)
教育程度	國小及以下	125	1.1 %	
	國中/初中	477	4.3%	
	高中、高職	1,608	14.6%	
	專科	1,359	12.3%	
	大學	5,764	52.3%	
	研究所及以上	1,687	15.3%	

註 原始問卷 Q3.3:教育程度? (單選)

(四)、職業

就整體運動中心 11,020 位受訪者在職業的分布上，以「一般職員」的受訪者最多，約佔 30.0%；其次則依序為「學生」(佔 21.2%)、「管理階層/專業人員」(佔 10.3%)、「待業/退休」(佔 7.7%)、「家管」(佔 7.1%)；而以「勞工」(佔 4.2%)、「企業負責人」(佔 2.0%)及「農林漁牧」(佔 0.7%)所佔的比例較少。

表14. 【整體運動中心】：「職業」之頻次分析

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=11,020)
職業	軍公教人員	607	5.5%	
	企業負責人	219	2.0%	
	一般職員	3,306	30.0%	
	勞工	459	4.2%	
	學生	2,336	21.2%	
	農林漁牧	82	0.7%	
	管理階層/專業人員	1,140	10.3%	
	家管	777	7.1%	
	待業/退休	853	7.7%	
	其他	1,241	11.3%	

註 原始問卷 Q3.4:職業? (單選)

(五)、居住地區

問卷調查結果顯示，臺北市運動中心的受訪者中，臺北市地區以「士林區」(佔 8.9%)、「北投區」(佔 8.9%)以及「文山區」(佔 8.8%)所佔比例較高；新北市及其他地區則以「新店區」(佔 2.7%)、「永和區」(佔 2.6%)以及「三重區」(佔 2.6%)所佔比例較高。

表15. 【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	662	6.0%	新北市	板橋區	279	2.5%
	信義區	779	7.1%		永和區	287	2.6%
	大安區	843	7.6%		中和區	214	1.9%
	中山區	802	7.3%		汐止區	128	1.2%
	中正區	238	2.2%		林口區	37	0.3%
	大同區	696	6.3%		三重區	288	2.6%
	內湖區	815	7.4%		新莊區	129	1.2%
	士林區	986	8.9%		蘆洲區	103	0.9%
	北投區	985	8.9%		新店區	303	2.7%
	萬華區	802	7.3%		淡水區	93	0.8%
	文山區	969	8.8%		其他(含外縣市)	473	4.3%
	南港區	109	1.0%				

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

以下分析整體運動中心受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇此運動中心的因素」。

(一)、使用頻率

在整體運動中心 11,020 位受訪者的「使用頻率」上，以「一週 1~2 次」佔的比例最高，約佔 41.4%；其次則為「1 週 3 次以上」(佔 22.5%)及「不一定」(佔 22.2%)；而以「1 個月 2~3 次」(佔 10.9%)及「1 個月 1 次」(佔 3.0%)的比例較少。

表16. 【整體運動中心】：「使用頻率」之頻次分析

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=11,020)
使用頻率	1 週 3 次以上	2,485	22.5%	
	一週 1~2 次	4,557	41.4%	
	1 個月 2~3 次	1,201	10.9%	
	1 個月 1 次	327	3.0%	
	不一定	2,450	22.2%	

註 原始問卷 Q1.1:請問最近一個月您來運動中心的頻率?(單選)

根據受訪者的使用頻率與受訪者其他資料之交叉分析有以下發現(針對有顯著差異的項目做說明)，完整數據請參考附錄第 15 頁之交叉分析結果。

在性別之項目上，男性以「1 週 1~2 次」(37.4%)及「1 週 3 次以上」(25.6%)的比例最高；女性以「1 週 1~2 次」(45.9%)及「不一定」(22.5%)的比例最高

在年齡之項目上，15~19 歲以「不一定」(38.1%)的比例較高；20~49 歲皆以「1 週 1~2 次」的比例較高；而 50 歲及以上則以「1 週 3 次以上」(42.4%)的比例最高。

在教育程度之項目上，各教育程度皆以「1 週 1~2 次」的比例較高。

在職業之項目上，多數職業皆以「1 週 1~2 次」的比例較高，而家管/待業/退休則以「1 週 3 次以上」(39.4%)的比例最高。

在居住地區之項目上，各居住地區皆以「1 週 1~2 次」的比例較高。

(二)、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，以「星期六」的比例最高，約佔43.5%；其次則依序為「星期五」(佔 37.6%)、「星期二」(佔 34.2%)、「星期三」(佔 32.6%)、「星期四」(佔 31.3%)；而比例較低的使用日期則為「星期日」(佔 30.1%)及「星期一」(佔 28.5%)。

由於本題為複選題，因此未就各項基本資料進行差異性檢定，請參考附錄第 16 頁之交叉分析結果。

表17. 【整體運動中心】：「通常使用日期」之頻次分析

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=11,020)
通常使用日期	星期一	3137	28.5%	星期六 43.5%
	星期二	3766	34.2%	星期五 37.6%
	星期三	3588	32.6%	星期二 34.2%
	星期四	3451	31.3%	星期三 32.6%
	星期五	4144	37.6%	星期四 31.3%
	星期六	4795	43.5%	星期日 30.1%
	星期日	3313	30.1%	星期一 28.5%

註 原始問卷 Q1.2:請問最近一個月您通常哪一天來運動中心?(複選)

(三)、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，「18:00~19:59」的比例為最高約佔 31.5%；其次則依序為「14:00~15:59」(佔 30.7%)、「16:00~17:59」(佔 25.1%)、「10:00~11:59」(佔 22.9%)、「20:00~21:59」(佔 19.1%)、「08:00~09:59」(佔 16.1%)及「12:00~13:59」(佔 14.1%)；而人數最少之時段為「06:00~07:59」，約佔 4.6%。

由於本題為複選題，因此未就各項基本資料進行差異性檢定，請參考附錄第 17 頁之交叉分析結果。

表18. 【整體運動中心】：「通常使用時段」之頻次分析

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=11,020)
通常使用時段	06:00~07:59	506	4.6%	
	08:00~09:59	1,779	16.1%	
	10:00~11:59	2,520	22.9%	
	12:00~13:59	1,558	14.1%	
	14:00~15:59	3,378	30.7%	
	16:00~17:59	2,766	25.1%	
	18:00~19:59	3,466	31.5%	
	20:00~21:59	2,100	19.1%	

註 原始問卷 Q1.3:請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心?(複選)

(四)、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，整體運動中心所使用的設施中，以「健身房」(48.8%)及「游泳」(46.8%)的比例較高；其次則依序為「舞蹈/韻律教室」(佔 13.5%)、「羽球」(佔 10.2%)、「籃球」(佔 4.4%)；而比例較低的項目則為「撞球」(佔 1.4%)、「壁球」(佔 1.1%)、「棋藝閱覽室」(佔 1.0%)、「武術/柔道」(佔 1.0%)及「高爾夫」(佔 0.1%)。

由於本題為複選題，因此未就各項基本資料進行差異性檢定，請參考附錄第 19 頁之交叉分析結果。

表19. 【整體運動中心】：「通常使用設施」之頻次分析

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=11,020)
通常使用設施	游泳	5,152	46.8%	
	桌球	454	4.1%	
	籃球	490	4.4%	
	羽球	1124	10.2%	
	撞球	153	1.4%	
	壁球	123	1.1%	
	高爾夫	11	0.1%	
	健身房	5,375	48.8%	
	直排輪	170	1.5%	
	舞蹈/韻律教室	1487	13.5%	
	武術/柔道	60	0.5%	
	棋藝閱覽室	115	1.0%	
	飛輪教室	433	3.9%	
	攀岩/抱石場	222	2.0%	
	其他	705	6.4%	

註 原始問卷 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）

(五)、每月支出費用

整體運動中心受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500 元」的比例最高，約佔 39.1%；其次的支出費用則依序為「501-1,000 元」(佔 20.0%)、「1,001-1,500 元」(佔 13.9%)、「0 元」(佔 12.0%)及「1,501-2,000 元」(佔 8.0%)。

表20. 【整體運動中心】：「每月支出費用」之頻次分析

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=11,020)
每月支出費用	0 元	1,326	12.0%	
	1-500 元	4,307	39.1%	
	501-1,000 元	2,202	20.0%	
	1,001-1,500 元	1,528	13.9%	
	1,501-2,000 元	879	8.0%	
	2,001-2,500 元	241	2.2%	
	2,501-3,000 元	204	1.9%	
	3,001 元以上	333	3.0%	

註 原始問卷 Q1.5: 請問您在運動中心平均每月支出約為多少元?(單選)

根據受訪者的每月支出費用與受訪者其他資料之交叉分析有以下發現(針對有顯著差異的項目做說明)，完整數據請參考附錄第 20 頁之交叉分析結果。

在性別之項目上，男性及女性皆以「1-500 元」(42.1%，35.6%)及「501-1,000 元」(21.1%，18.6%)的比例較高。

在年齡之項目上，15~49 歲皆以「1-500 元」的比例較高；而 50 歲及以上則以「0 元」(34.5%)的比例最高。

在教育程度之項目上，各教育程度皆以「1-500 元」的比例較高。

在職業之項目上，多數職業皆以「1-500 元」的比例較高，而家管/待業/退休則以「0 元」(32.9%)的比例最高。

在居住地區之項目上，各居住地區皆以「1-500 元」的比例較高。

(六)、選擇運動中心的因素

就受訪者選擇此運動中心的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 59.9%；其次的選擇因素則依序為「價格便宜」(佔 22.1%)、「設施品質佳」(17.7%)及、「離辦公室近」(佔 16.3%)、「設施多樣化」(佔 12.8%)、「課程好」(佔 11.1%)；相關詳細的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

由於本題為複選題，因此未就各項基本資料進行差異性檢定，請參考附錄第 21 至第 22 頁之交叉分析結果。

表21. 【整體運動中心】：選擇此運動中心之因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=11,020)
選擇此運動中心的因素	離家近	6,602	59.9%	
	離辦公室近	1,798	16.3%	
	價格便宜	2,437	22.1%	
	課程好	1,221	11.1%	
	服務好	980	8.9%	
	設施多樣化	1,413	12.8%	
	設施品質佳	1,953	17.7%	
	其他	1,170	10.6%	

註 原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來此運動中心的原因為何? (複選)

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「信度分析」、「滿意度比例及平均數」、「整體運動中心滿意度之歷年分析」、「各運動中心滿意度比較分析」以及「各運動中心滿意度之歷年分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.22「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.21 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 Q2.11「運動中心其他設施設備的數量」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「運動中心教練的專業能力」、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之資訊」及 Q2.21「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 21 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q21之分數】×1.19**

(一)、信度分析

本研究問卷的信度衡量，滿意度構面的 α 值均大於「0.70」[9]，顯示本次調查各滿意度所包含的題項堪稱適當。

表22. 【整體運動中心】：信度分析

構面		項目	α 值
運動中心滿意度	環境設備（11 題）	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。	**0.923 (大於 0.7)**
	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。	**0.791 (大於 0.7)**
	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)	**0.857 (大於 0.7)**
	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。	**0.808 (大於 0.7)**
	價格與促銷（3 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 運動中心優惠活動的吸引力。 Q2.21 場地租借流程的簡便性。	**0.837 (大於 0.7)**

[9] Cuedford(1965)提出 Cronbach α 高於 0.7 為高信度，小於 0.35 則為低信度。若 α 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，詳細的計算過程及範例詳見附錄二。

(二)、滿意度比例及平均數

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「運動中心教練的專業能力」(3.27 分)、「運動中心運動課程的滿意度」(3.23 分)及「運動中心有明確標示逃生設施或設備」(3.21 分)；而分數較低的項目則為「運動中心公共休憩空間座椅安排」(3.03 分)及「服務設施或設備故障維修速度」(3.03 分)。

表23. 【整體運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	總體運動中心	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
運動中心的「整體滿意度」(平均)		11020	**3.20**	96.2%	3.80%
運動中心的「整體滿意度」(總分)		11020	**80.00**		
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		11020	**3.14**	92.10%	7.90%
運動中心總平均(轉成百分制)		11020	**78.50**		
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	11020	**3.14**	95.40%	4.60%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	11020	**3.16**	92.60%	7.40%
	Q2.3 運動中心空氣品質	11020	**3.04**	85.60%	14.50%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	11020	**3.03**	85.50%	14.60%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	11020	**3.12**	91.60%	8.40%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	11020	**3.10**	88.60%	11.40%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	11020	**3.09**	88.90%	11.10%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	11020	**3.21**	96.40%	3.50%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	11020	**3.19**	95.20%	4.80%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	11020	**3.20**	95.70%	4.30%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	10517	**3.13**	90.40%	9.60%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	5517	**3.15**	94.50%	5.50%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	11020	**3.03**	88.10%	11.90%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	6819	**3.27**	96.00%	4.00%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	11020	**3.21**	93.70%	6.30%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	11020	**3.14**	90.90%	9.00%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	6623	**3.23**	96.10%	3.80%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	5819	**3.20**	95.20%	4.90%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	11020	**3.17**	94.40%	5.60%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	11020	**3.05**	86.70%	13.30%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	6227	**3.17**	92.60%	7.40%

(三)、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(104 年)與今年(105 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)	• 「105 年」(80.00 分)的整體滿意度低於「104 年」(86.25 分)，差異幅度為-7.2%。	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	• **總平均**:「105 年」(3.14 分)的總平均低於「104 年」(3.31 分)，差異幅度為-5.1%。 • **總分**:「105 年」(78.60 分)的總分低於「104 年」(82.76 分)，差異幅度為-5.1%。	
環境設備	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心公共休憩空間座椅安排」(-9.0%)及「運動中心空氣品質」(-9.0%)。
	漲幅	無
專業知識	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務設施或設備故障維修速度」(-9.3%)及「因應民眾特殊需求處理速度」(-6.0%)。
	漲幅	無
服務態度	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務人員的主動性」(-7.6%)及「服務人員的服務態度」(-7.0%)。
	漲幅	無
課程規劃與資訊	**跌幅**	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動中心運動課程的滿意度」(+10.2%)。
價格與促銷	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心優惠活動的吸引力」(-9.0%)及「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(-6.5%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的簡便性」(+17.4%)。

表24. 【整體運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.45	3.20	-7.2%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		86.25	80.00	-7.2%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.31	3.14	-5.1%
運動中心總分(轉成百分制)		82.76	78.60	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.41	3.14	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.36	3.16	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.34	3.04	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.33	3.03	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.36	3.12	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.37	3.10	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.37	3.09	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.39	3.21	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.40	3.19	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.40	3.20	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.15	3.13	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.35	3.15	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.34	3.03	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.44	3.27	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.43	3.21	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.40	3.14	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	2.93	3.23	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.20	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.39	3.17	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.35	3.05	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	2.70	3.17	+17.4%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年} \times 100\%$

(四)、各運動中心滿意度之比較分析

在各運動中心滿意度之比較分析上，就今年度(105 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」(83.25 分)、「信義運動中心」(81.75 分)及「內湖運動中心」(81.00 分)。

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」(81.91 分)、「信義運動中心」(80.49 分)及「內湖運動中心」(79.80 分)。

此次調查在「整體滿意度(Q2.22)」及「總分(Q2.1~Q2.21)」的**名次差異不大**，多數運動中心的排名皆為一致。

表25.　各運動中心滿意度之比較分析

名次	總分(Q2.1~Q2.21)		整體滿意度(Q2.22)	
	運動中心	平均數	運動中心	平均數
--	整體運動中心	78.60	整體運動中心	80.00
1	文山運動中心	81.91	文山運動中心	83.25
2	信義運動中心	80.49	信義運動中心	81.75
3	內湖運動中心	79.80	內湖運動中心	81.00
4	大安運動中心	78.58	士林運動中心	80.25
5	士林運動中心	78.39	大安運動中心	79.75
			中山運動中心	79.75
6	北投運動中心	77.87	--	--
7	中山運動中心	77.83	大同運動中心	78.75
8	大同運動中心	77.71	松山運動中心	78.25
			北投運動中心	78.25
			萬華運動中心	78.25
9	萬華運動中心	76.88	--	--
10	松山運動中心	76.47	--	--

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，則後面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。

圖1.　各運動中心「整體滿意度(Q2.22)」之比較分析

圖2.　各運動中心「總分(Q2.1~Q2.21)」之比較分析

(五)、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(104 年)與今年(105 年)整體滿意度分數之差異，整體而言，**各運動中心的整體滿意度分數，皆呈現下降的情況。**

而本研究按下降幅度的大小，分別說明如下：

➢ **大幅度下降** (降幅大於 10%)	大幅度下降的運動中心依序為「士林運動中心」(-12.1%)、「大同運動中心」(-11.3%)、「大安運動中心」(-10.4%)。
➢ **中幅度下降** (降幅介於 5%~10%)	中幅度下降的運動中心依序為「中山運動中心」(-9.4%)、「松山運動中心」(-9.0%)、「萬華運動中心」(-8.7%)、「文山運動中心」(-5.1%)。
➢ **小幅度下降** (降幅小於 5%)	小幅度下降的運動中心依序為「信義運動中心」(-4.1%)、「北投運動中心」(-3.1%)、內湖運動中心」(-0.9%)。

表26.　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	104 年		105 年		差異幅度
	平均數	名次	平均數	名次	
整體運動中心	86.25	--	80.00	--	-7.2%
內湖運動中心	81.75	9	81.00	3	-0.9%
北投運動中心	80.75	10	78.25	8	-3.1%
信義運動中心	85.25	8	81.75	2	-4.1%
文山運動中心	87.75	5	83.25	1	-5.1%
萬華運動中心	85.75	7	78.25	8	-8.7%
松山運動中心	86.00	6	78.25	8	-9.0%
中山運動中心	88.00	4	79.75	5	-9.4%
大安運動中心	89.00	2	79.75	5	-10.4%
大同運動中心	88.75	3	78.75	7	-11.3%
士林運動中心	91.25	1	80.25	4	-12.1%

說明：1、差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年}\times 100\%$

圖3.　各運動中心「整體滿意度(Q2.22)」之歷年分析

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(104年)與今年(105 年)總分之差異，整體而言，**多數運動中心的總分呈現下降的情況，只有「內湖運動中心」呈現上升的情況**。

而本研究按上升及下降幅度的大小，分別說明如下：

➢ **中幅度上升** (升幅介於 5%~10%)	中幅度上升的運動為「內湖運動中心」(+5.7%)。
➢ **大幅度下降** (降幅大於 10%)	大幅度下降的運動中心依序為「士林運動中心」(-10.7%)、「大安運動中心」(-10.6%)。
➢ **中幅度下降** (降幅介於 5%~10%)	中幅度下降的運動中心依序為「大同運動中心」(-8.9%)、「萬華運動中心」(-7.6%)、「松山運動中心」(-5.9%)、「中山運動中心」(-5.6%)。
➢ **小幅度下降** (降幅小於 5%)	小幅度下降的運動中心依序為「信義運動中心」(-3.1%)、「北投運動中心」(-3.1%)、「文山運動中心」(-0.8%)。

表27.　各運動中心「總分(Q2.1~Q2.21)」之歷年分析

運動中心	104 年		105 年		差異幅度
	平均數	名次	平均數	名次	
整體運動中心	82.76	--	78.60	--	-5.0%
內湖運動中心	75.49	10	79.80	3	+5.7%
文山運動中心	82.53	6	81.91	1	-0.8%
信義運動中心	83.03	5	80.49	2	-3.1%
北投運動中心	80.34	9	77.87	6	-3.1%
中山運動中心	82.46	7	77.83	7	-5.6%
松山運動中心	81.26	8	76.47	10	-5.9%
萬華運動中心	83.21	4	76.88	9	-7.6%
大同運動中心	85.34	3	77.71	8	-8.9%
大安運動中心	87.94	1	78.58	4	-10.6%
士林運動中心	87.76	2	78.39	5	-10.7%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年}\times 100\%$

圖4.　各運動中心「總分(Q2.1~Q2.21)」之歷年分析

四、受訪者意見分析

調查運動中心受訪者對於運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 83.1%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 16.9%的受訪者認為運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處，受訪者所提出之意見，另外歸納整理於各運動場館之分析中。

表28. 【整體運動中心】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=11,020)
嘉許或改進之處	是	2,369	21.5%	
	否	8,651	78.5%	

註 原始問卷 Q2.22：針對您在此運動中心之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 2,369 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 446 位(約 18.8%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 1781 位(約 75.2%)；而沒有填寫意見的受訪者有 142 位(約 6.0%)。

而就各運動中心觀察，填寫意見屬於「值得嘉許」者，以「文山」(31.3%)、「萬華」(23.7%)及「大安」(20.6%)的比例較高；而填寫意見屬於「需要改進」者，以「大同」(82.1%)及「北投」(80.7%)的比例較高。詳細之數據詳見下表。

表29. 各運動中心「嘉許或改進之處」之比較分析

運動中心	樣本數	值得嘉許	需要改進	沒有意見
整體運動中心	2369	18.8%	75.2%	6.0%
松山運動中心	280	17.9%	76.4%	5.7%
信義運動中心	167	16.8%	71.2%	12.0%
大安運動中心	282	20.6%	77.6%	1.8%
中山運動中心	279	16.5%	78.8%	4.7%
文山運動中心	246	31.3%	66.3%	2.4%
大同運動中心	207	13.1%	82.1%	4.8%
內湖運動中心	239	17.6%	77.4%	5.0%
士林運動中心	214	18.2%	76.2%	5.6%
北投運動中心	269	11.9%	80.7%	7.4%
萬華運動中心	186	23.7%	65.5%	10.8%

參・各運動中心之調查分析

以下分析分別就 10 座各運動中心(中山、北投、萬華、士林、內湖、信義、松山、大同、大安、文山)進行調查分析，此部份之內容包含各運動中心之「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」。

一、　松山運動中心之調查分析

針對松山運動中心之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成 1,102 份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

(一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，松山運動中心的受訪者中，「女性」(52.0%)高於「男性」(48.0%)；教育程度則以「大學/專科」(62.5%)的比例最高；而居住地區則以「臺北市其他地區」(41.2%)的比例最高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「20~29 歲」(32.4)的比例最高，其次則為「30~39 歲」(28.2%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「一般職員/公務員」(33.7%)及「學生」(21.0%)的比例較高。

其他詳細的松山運動中心受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表30. 【松山運動中心】：受訪者樣貌特性分析

❖ 性別

・以「女性」(52.0%)為主。

❖ 教育程度

・以「大學/專科」(62.5%)為主。

❖ 居住地區

・以「臺北市其他地區」(41.2%)為主。

❖ 年齡

・以「20~29歲」(32.4%)以及「30~39歲」(28.2%)為主。

❖ 職業

・以「一般職員/公務員」(33.7%)及「學生」(21.0%)為主

(二)、使用運動中心之特性分析

以下分析松山運動中心受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇此運動中心的因素」。

1、使用頻率

在松山運動中心受訪者的「使用頻率」上，以「一週 1~2 次」佔的比例最高，約佔 41.0%；其次則為「1 週 3 次以上」(佔 25.6%)及「不一定」(佔 20.4%)；而以「1 個月 2~3 次」(佔 10.7%)及「1 個月 1 次」(佔 2.3%)的比例較少。

表31. 【松山運動中心】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
使用頻率	1 週 3 次以上	282	25.6%	
	一週 1~2 次	452	41.0%	
	1 個月 2~3 次	118	10.7%	
	1 個月 1 次	25	2.3%	
	不一定	225	20.4%	

註 原始問卷 Q1.1:請問最近一個月您來運動中心的頻率?(單選)

2、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，松山運動中心受訪者最常於「星期六」(佔 48.4%)來此活動；其次的日期則依序為「星期二」(佔 36.5%)、「星期三」(佔 36.1%)及「星期四」(佔 33.9%)；而比例較低的使用日期則為「星期一」及「星期五」。

表32. 【松山運動中心】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用日期	星期一	307	27.9%	星期六 48.4%
	星期二	402	36.5%	星期二 36.5%
	星期三	398	36.1%	星期三 36.1%
	星期四	374	33.9%	星期四 33.9%
	星期五	337	30.6%	星期日 33.5%
	星期六	533	48.4%	星期五 30.6%
	星期日	369	33.5%	星期一 27.9%

註 原始問卷 Q1.2:請問最近一個月您通常哪一天來運動中心?(複選)

3、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，松山運動中心受訪者最常使用的時段為「14:00~15:59」(佔 29.6%)；其次的使用時段則依序為「10:00~11:59」(佔 27.7%)、「18:00~19:59」(佔 25.8%)及；而比例較低的使用時短則為「06:00~07:59」(佔 5.5%)。

表33. 【松山運動中心】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用時段	06:00~07:59	61	5.5%	
	08:00~09:59	168	15.2%	
	10:00~11:59	305	27.7%	
	12:00~13:59	189	17.2%	
	14:00~15:59	326	29.6%	
	16:00~17:59	209	19.0%	
	18:00~19:59	284	25.8%	
	20:00~21:59	179	16.2%	

註 原始問卷 Q1.3:請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心?(複選)

4、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，松山運動中心受訪者最常使用的設施為「健身房」(佔 57.8%)及「游泳」(佔 53.0%)；其次的使用設施則依序為「舞蹈/韻律教室」(佔 8.9%)、「飛輪教室」(佔 2.5%)；相關詳細的「使用設施」分佈請詳見下圖表。

表34. 【松山運動中心】：通常使用設施

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用設施	游泳	584	53.0%	
	健身房	637	57.8%	
	舞蹈/韻律教室	98	8.9%	
	武術/柔道	2	0.2%	
	棋藝閱覽室	12	1.1%	
	飛輪教室	27	2.5%	
	TRX	14	1.3%	
	其他	57	5.2%	

註 原始問卷 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）

5、每月支出費用

松山運動中心受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500元」的比例最高，約佔 44.8%；其次的支出費用則依序為「501-1,000元」(佔 19.0%)、「1,001-1,500 元」(佔 12.9%)、「0 元」(佔 8.4%)及「1,501-2,000 元」(佔 7.4%)；相關詳細的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表35. 【松山運動中心】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
每月支出費用	0 元	93	8.4%	
	1-500 元	494	44.8%	
	501-1,000 元	209	19.0%	
	1,001-1,500 元	142	12.9%	
	1,501-2,000 元	81	7.4%	
	2,001-2,500 元	28	2.5%	
	2,501-3,000 元	17	1.5%	
	3,001 元以上	38	3.4%	

註 原始問卷 Q1.5: 請問您在運動中心平均每月支出約為多少元?(單選)

6、選擇此運動中心的因素

就受訪者選擇松山運動中心的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 66.9%；其次的選擇因素則依序為「價格便宜」(佔 27.3%)、「設施品質佳」(佔 20.6%)及、「課程好」(佔 20.2%)、「設施多樣化」(佔 18.2%)、「服務好」(佔 16.1%)；相關詳細的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表36. 【松山運動中心】：選擇此運動中心的因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
選擇此運動中心的因素	離家近	623	56.5%	離家近 56.5%
	離辦公室近	207	18.8%	價格便宜 26.0%
	價格便宜	286	26.0%	設施品質佳 22.4%
	課程好	110	10.0%	離辦公室近 18.8%
	服務好	83	7.5%	設施多樣化 14.6%
	設施多樣化	161	14.6%	課程好 10.0%
	設施品質佳	247	22.4%	服務好 7.5%
	其他	90	5.0%	其他 5.0%

註 原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來此運動中心的原因為何? (複選)

(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」以及「滿意度之歷年比較分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.22「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.21 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 Q2.11「運動中心其他設施設備的數量」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「運動中心教練的專業能力」、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之資訊」及 Q2.21「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 21 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q21之分數】×1.19**

1、滿意度比例及平均數

松山運動中心受訪者的總平均分數為 3.06 分，其中分數較高的項目為「運動中心教練的專業能力」(3.21 分)、「運動中心有明確標示逃生設施或設備」(3.16 分)、「運動中心內部設備與環境的安全性」(3.16 分)及「運動中心運動課程的滿意度」(3.16 分)；而分數較低的項目則為「運動中心空氣品質」(2.93 分)、「運動中心公共廁所的清潔度」(2.91 分)、「服務設施或設備故障維修速度」(2.88 分)。

表37. 【松山運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	松山平均數	整體平均數[10]	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
松山運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		**1102**	**3.13**	**3.20**	**95.50%**	**4.60%**
松山運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		**1102**	**78.25**	**80.00**		
松山運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		**1102**	**3.06**	**3.14**	**92.50%**	**10.80%**
松山運動中心總分(轉成百分制)		**1102**	**76.5**	**78.50**		
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	1102	3.14	3.14	94.90%	5.00%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	1102	3.16	3.16	88.70%	11.30%
	Q2.3 運動中心空氣品質	1102	3.04	3.04	81.40%	18.60%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	1102	3.03	3.03	82.40%	17.50%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	1102	3.12	3.12	90.60%	9.30%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	1102	3.10	3.10	63.70%	20.80%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	1102	3.09	3.09	82.50%	17.50%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	1102	3.21	3.21	95.90%	4.10%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	1102	3.19	3.19	94.50%	5.40%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	1102	3.20	3.20	95.20%	4.80%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	1057	3.13	3.13	89.60%	10.40%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	580	3.15	3.15	92.20%	7.70%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	1102	3.03	3.03	95.20%	4.80%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	726	3.27	3.27	82.00%	18.00%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	1102	3.21	3.21	87.90%	12.10%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	1102	3.14	3.14	84.90%	15.10%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	663	3.23	3.23	95.40%	4.70%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	573	3.20	3.20	93.80%	6.30%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	1102	3.17	3.17	91.90%	8.20%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	1102	3.05	3.05	83.00%	17.00%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	525	3.17	3.17	91.50%	8.60%

[10] 「整體平均數」之樣本數與此處樣本數不同，有關「整體平均數」樣本數請參考 P43 頁表 23

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(104 年)與今天(105 年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<table>
<tr><td>整體滿意度
(Q2.22)</td><td colspan="2">• 「105 年」(78.25 分)的整體滿意度低於「104 年」(86.00 分)，差異幅度為-9.0%。</td></tr>
<tr><td>總平均/總分
(Q2.1~Q2.21)</td><td colspan="2">• 總平均:「105 年」(3.06 分)的總平均低於「104 年」(3.25 分)，差異幅度為-5.8%。
• 總分:「105 年」(76.47 分)的總分低於「104 年」(81.26 分)，差異幅度為-5.9%。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">環境設備</td><td>跌幅</td><td>滿意度跌幅較多的項目為「運動中心公共廁所的清潔度」(-13.4%)、「運動中心空氣品質」(-11.5%)、「運動器材或設備的品質維護」(-8.0%)。</td></tr>
<tr><td>漲幅</td><td>無</td></tr>
<tr><td rowspan="2">專業知識</td><td>跌幅</td><td>滿意度跌幅較多的項目為「服務設施或設備故障維修速度」(-11.9%)。</td></tr>
<tr><td>漲幅</td><td>無</td></tr>
<tr><td rowspan="2">服務態度</td><td>跌幅</td><td>滿意度跌幅較多的項目為「服務人員的服務主動性」(-12.5%)及「服務人員的態度」(-10.8%)。</td></tr>
<tr><td>漲幅</td><td>無</td></tr>
<tr><td rowspan="2">課程規劃與資訊</td><td>跌幅</td><td>無</td></tr>
<tr><td>漲幅</td><td>滿意度漲幅較多的項目為「運動中心運動課程的滿意度」(+21.5%)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">價格與促銷</td><td>跌幅</td><td>滿意度跌幅較多的項目為「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(-10.1%)。</td></tr>
<tr><td>漲幅</td><td>滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的簡便性」(+42.8%)</td></tr>
</table>

表38. 【松山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	松山差異幅度	整體差異幅度
松山運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.44	3.13	-9.0%	-7.2%
松山運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		86.00	78.25	-9.0%	-7.2%
松山運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.25	3.06	-5.8%	-5.1%
松山運動中心總分		81.26	76.47	-5.9%	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.31	3.11	-6.0%	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.30	3.06	-7.3%	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.31	2.93	-11.5%	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.30	2.96	-10.3%	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.33	3.08	-7.5%	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.36	2.91	-13.4%	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.35	2.97	-11.3%	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.34	3.16	-5.4%	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.36	3.15	-6.3%	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.39	3.16	-6.8%	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.18	3.10	-2.5%	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.35	3.07	-8.4%	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.27	2.88	-11.9%	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.38	3.21	-5.0%	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.44	3.07	-10.8%	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.43	3.00	-12.5%	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	2.60	3.16	+21.5%	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.11	--	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.45	3.10	-10.1%	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.31	2.99	-9.7%	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	2.15	3.07	+42.8%	+17.4%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年}\times 100\%$

(四)、受訪者意見分析

調查松山運動中心受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 74.6%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 25.4%的受訪者認為此運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 280 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 50 位(約 17.9%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 214 位(約 76.4%)；而沒有填寫意見的受訪者有 16 位(約 5.7%)。

表39. 【松山運動中心】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
嘉許或改進之處	是	280	25.4%	
	否	822	74.6%	

註 原始問卷 Q2.22 針對您在此運動中心之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在松山運動中心使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 264 筆[11]，並研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 清潔衛生好。(9 位) • 設施好。(3 位) • 水質佳。(1 位) • 座椅舒適。(1 位) • 空氣品質好。(1 位) • 泳池管理好。(1 位) • 設備完正。(1 位)
專業知識	• 教練優良且專業。(10 位) • 工作人員很出色。(3 位)
服務態度	• 服務好。(10 位)
課程規劃資訊	• 課程多樣化。(2 位) • 常態性跳舞課程制度好，品質佳。(1 位)
價格促銷	• 價格合理。(3 位)
整體	• 交通方便。(2 位) • 周邊運動場地完善。(1 位) • 活動多元。(1 位)

[11]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	【游泳池】 • 應加強游泳池、淋浴間、廁所的清潔。(15 位) • 應改善泳池水質。(6 位) • 女性更衣室吹風機應更新與增加數量。(6 位) • 游泳時淋浴間/更衣室數量應增加。(5 位) • 應加強設備維修速度。(5 位) • 應加強泳池、洗手間的照明。(4 位) • 應加強泳池的管理。(3 位) • 應多開放深水道。(2 位) • 希望能擴大 25 公尺泳池，或增加 50 公尺開放時間。(2 位) • 希望可以不用押證件。(2 位) • 洗澡間木板被打洞。(2 位) • 置物櫃需改進投幣鎖內方式。(1 位) • 應針對違反規定的民眾做出處置。(1 位) • 希望將泳池清潔改到晚上。(1 位) • 建議入口直接刷卡。(1 位) • 應改善淋浴間太冷的問題。(1 位) • 希望假日下午也能開放鯨魚池。(1 位) • 希望能調整泳池清潔時間。(1 位) • 希望能提供簡易脫水機。(1 位) • 希望 SPA 池加裝鐘錶。(1 位) • 垃圾桶應改用塑膠垃圾桶。(1 位) 【健身房】 • 應加強設備維與更新速度。(35 位) • 健身房的器材太少，應增加設備。(19 位) • 應改善及加強健身房的空氣品質。(12 位) • 應加強宣導使用者不要占用器材。(8 位) • 建議改善空間太小，設備擁擠的問題。(5 位) • 健身房的自行車電腦程式運作不良。(1 位) • 希望可以放音樂。(1 位) • 變更飲水機的擺放位置。(1 位) • 應統一進場規則。(1 位) • 應加強拉筋區域軟墊的清潔。(1 位) • 應加強照明。(1 位) • 希望可以讓女性有獨立清潔空間。(1 位) • 希望可以直接用悠遊卡出入。(1 位)

	【教室】 • 改善舞蹈教室空氣品質。(2 位) • 應改善 21 號教室地板滲水問題。(1 位) • 希望飛輪教室使用上更彈性。(1 位) • 希望體適能可以增設更衣室與置物空間。(1 位) 【場地】 • 應管制游泳池、健身房使用人數。(9 位) • 希望場地可外借。(1 位) • 希望能有羽球、桌球、壁球等場地。(1 位) 【其他】 • 室內空氣通風需改進。(11 位) • 應增加休息座椅。(5 位) • 應增加飲水機。(3 位) • 應改善一樓太陽直射，導致室內悶熱情形。(3 位) • 希望能販售簡單、多樣化的餐點。(2 位) • 停車場有很多空位，但外面指示卻說已滿位。(1 位) • 希望廁所不要販售保險套。(1 位) • 希望能準備下棋的用具。(1 位) • 應改善停車場故障之情形。(1 位) • 希望報紙能保留久一點。(1 位) • 希望能提供瑜珈墊。(1 位) • 希望可以代為停車。(1 位)
服務態度	• 應加強櫃台服務人員之態度。(16 位) • 應加強健身房櫃台服務人員態度。(5 位) • 健身房教練態度須改善。(2 位) • 應改善泳池教練的態度。(1 位) • 應加強清潔人員態度。(1 位)
課程規劃資訊	• 健身房使用空間被課程佔用太多。(1 位) • 課程可以多元化。(1 位) • 希望可以降低游泳課費用。(1 位) • 改善熱門課程教室太擠情形。(1 位) • 希望公益時段也能多開課程。(1 位)

價格促銷	• 放寬周邊里民認定標準。(4 位) • 希望可以用信用卡繳費。(2 位) • 希望能有網路繳費。(1 位) • 希望改善購票流程。(1 位) • 希望月卡長年 9 折優惠。(1 位) • 改善小孩游泳會員制度。(1 位) • 希望能多點優惠活動。(1 位) • 希望能主動告知優惠訊息。(1 位) • 希望能降低價格。(1 位)
整體	• 廁所太髒，應加強清潔。(17 位) • 加強整體清潔。(7 位) • 公益時段延後，讓上班族可以使用浴室。(2 位) • 希望能善待員工。(1 位) • 應加強運動中心安全維護，以防宵小偷竊。(1 位) • 希望能宣導不要在門口抽菸。(1 位) • 希望能宣導公共衛生。(1 位) • 希望能降低價格。(1 位) • 改善門口磁磚壞損情況。(1 位) • 希望可以開放民眾拍照。(1 位)

二、 信義運動中心之調查分析

針對信義運動中心之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成1,102份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

(一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，信義運動中心的受訪者中，「女性」(55.4%)高於「男性」(45.6%)；教育程度則以「大學/專科」(62.3%)的比例最高；而居住地區則以「信義區」(47.6%)的比例最高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「30~39歲」(31.7%)的比例最高，其次則為「20~29歲」(29.2%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「其他」(41.9%)及「一般職員/公務員」(30.0%)的比例較高。

其他詳細的信義運動中心受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表40. 【信義運動中心】：受訪者樣貌特性分析

❖ 性別

・以「女性」(54.4%)為主。

❖ 教育程度

・以「大學/專科」(62.3%)為主。

❖ 居住地區

・以「信義區」(47.6%)為主。

❖ 年齡

・以「30~39歲」(31.7%)以及「20~29歲」(29.2%)為主。

❖ 職業

・以「其他」(41.9%)、「一般職員/公務員」(30.0%)為主。

(二)、使用運動中心之特性分析

以下分析信義運動中心受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇此運動中心的因素」。

1、使用頻率

在信義運動中心受訪者的「使用頻率」上，以「一週 1~2 次」佔的比例最高，約佔 44.2%；其次則為「不一定」(佔 24.2%)及「一週 3 次以上」(佔 19.0%)；而以「一個月 2~3 次」(佔 9.6%)及「一個月 1 次」(佔 3.0%)的比例較少。

表41.　【信義運動中心】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
使用頻率	一週 3 次以上	209	19.0%	
	一週 1~2 次	487	44.2%	
	一個月 2~3 次	106	9.6%	
	一個月 1 次	33	3.0%	
	不一定	267	24.2%	

註　原始問卷 Q1.1：請問最近一個月您來運動中心的頻率？(單選)

2、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，信義運動中心受訪者最常於「星期五」(佔 55.6%)來此活動；其次的日期則依序為「星期六」(佔 44.2%)、「星期二」(佔 37.5%)及「星期四」(佔 32.8%)；而比例較低的使用日期則為「星期日」至「星期一」。

表42.　【信義運動中心】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用日期	星期一	225	20.4%	
	星期二	413	37.5%	
	星期三	334	30.3%	
	星期四	361	32.8%	
	星期五	613	55.6%	
	星期六	487	44.2%	
	星期日	237	21.5%	

註　原始問卷 Q1.2：請問最近一個月您通常哪一天來運動中心？(複選)

3、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，信義運動中心受訪者最常使用的時段為「16：00~17：59」(佔 48.4%)；其次的使用時段則依序為「18：00~19：59」(佔 35.7%)、「14：00~15：59」(佔 34.4%)及「20：00~21：59」(佔 21.0%)；而比例較低的使用時短則為「06：00~07：59」(佔 3.6%)。

表43.　【信義運動中心】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用時段	06:00~07:59	40	3.6%	
	08:00~09:59	153	13.9%	
	10:00~11:59	171	15.5%	
	12:00~13:59	68	6.2%	
	14:00~15:59	379	34.4%	
	16:00~17:59	533	48.4%	
	18:00~19:59	393	35.7%	
	20:00~21:59	231	21.0%	

註　原始問卷 Q1.3：請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心？(複選)

4、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，信義運動中心受訪者最常使用的設施為「游泳」(佔 63.3%)及「健身房」(佔 58.9%)；其次的使用設施則依序為「舞蹈/韻律教室」(佔 16.4%)、「羽球」(佔 10.3%)；相關詳細的「使用設施」分佈請詳見下圖表。

表44. 【信義運動中心】：通常使用設施

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用設施	游泳	698	63.3%	游泳 63.3%
	桌球	19	1.7%	健身房 58.9%
	籃球	27	2.5%	舞蹈/韻律教室 16.4%
	羽球	113	10.3%	羽球 10.3%
	壁球	36	3.3%	壁球 3.3%
	健身房	649	58.9%	飛輪教室 2.6%
	舞蹈/韻律教室	181	16.4%	籃球 2.5%
	棋藝閱覽室	11	1.0%	桌球 1.7%
	飛輪教室	29	2.6%	攀岩/抱石場 1.1%
	攀岩/抱石場	12	1.1%	棋藝閱覽室 1.0%
	其他	33	3.0%	其他 3.0%

註　原始問卷 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)

5、每月支出費用

信義運動中心受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500元」的比例最高，約佔 30.2%；其次的支出費用則依序為「501-1,000元」(佔 26.2%)、「1,001-1,500 元」(佔 19.1%)、「0 元」(佔 11.8%)及「1,501-2,000 元」(佔 8.3%)；相關詳細的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表45. 【信義運動中心】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
每月支出費用	0 元	130	11.8%	
	1-500 元	333	30.2%	
	501-1,000 元	289	26.2%	
	1,001-1,500 元	210	19.1%	
	1,501-2,000 元	92	8.3%	
	2,001-2,500 元	16	1.5%	
	2,501-3,000 元	12	1.1%	
	3,001 元以上	20	1.8%	

註　原始問卷 Q1.5：請問您在運動中心平均每月支出約為多少元？(單選)

6、選擇此運動中心的因素

就受訪者選擇信義運動中心的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 69.1%；其次的選擇因素則依序為「離辦公室近」(佔 20.5%)、「價格便宜」(佔 13.4%)；相關詳細的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表46. 【信義運動中心】：選擇此運動中心的因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
選擇此運動中心的因素	離家近	762	69.1%	
	離辦公室近	226	20.5%	
	價格便宜	148	13.4%	
	課程好	65	5.9%	
	服務好	44	4.0%	
	設施多樣化	81	7.4%	
	設施品質佳	72	6.5%	
	其他	185	16.8%	

註　原始問卷 Q1.6：請問您選擇來此運動中心的原因為何？(複選)

(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」以及「滿意度之歷年比較分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.22「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.21 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 Q2.11「運動中心其他設施設備的數量」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「運動中心教練的專業能力」、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之資訊」及 Q2.21「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 21 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q21之分數】×1.19**

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 3.22 分，其中分數較高的項目為「場地租借流程的簡便性」(3.30 分)、「因應民眾特殊需求處理速度」(3.29 分)及「運動中心提供之健康講座及相關課程資訊」(3.29 分)；而分數較低的項目則為「運動中心空氣品質」(3.11 分)、「運動中心公共廁所的清潔度」(3.13 分)、「運動中心公共休憩空間座椅安排」(3.15 分)及「運動中心優惠活動的吸引力」(3.17 分)。

表47. 【信義運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	信義平均數	整體平均數[12]	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
信義運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		**1102**	**3.27**	**3.20**	**97.70%**	**2.20%**
信義運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		**1102**	**81.75**	**80.00**		
信義運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		**1102**	**3.22**	**3.14**	**94.70%**	**5.40%**
信義運動中心總分(轉成百分制)		**1102**	**80.50**	**78.50**		
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	1102	3.14	3.14	97.00%	3.10%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	1102	3.16	3.16	92.10%	7.90%
	Q2.3 運動中心空氣品質	1102	3.04	3.04	89.30%	10.70%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	1102	3.03	3.03	92.00%	7.90%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	1102	3.12	3.12	94.70%	5.40%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	1102	3.10	3.10	88.90%	11.10%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	1102	3.09	3.09	91.30%	8.70%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	1102	3.21	3.21	97.70%	2.40%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	1102	3.19	3.19	96.80%	3.20%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	1102	3.20	3.20	96.90%	3.10%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	1051	3.13	3.13	93.70%	6.30%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	434	3.15	3.15	97.00%	3.00%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	1102	3.03	3.03	93.20%	6.80%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	418	3.27	3.27	95.20%	4.80%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	1102	3.21	3.21	95.90%	4.10%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	1102	3.14	3.14	95.00%	5.00%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	443	3.23	3.23	97.00%	2.90%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	445	3.20	3.20	96.90%	3.10%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	1102	3.17	3.17	97.60%	2.50%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	1102	3.05	3.05	93.20%	6.80%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	511	3.17	3.17	96.10%	3.90%

[12] 「整體平均數」之樣本數與此處樣本數不同，有關「整體平均數」樣本數請參考 P43 頁表 23

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(104 年)與今年(105 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)	• 「105 年」(81.75 分)的整體滿意度低於「104 年」(85.25 分)，差異幅度為-4.1%。	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	• **總平均**：「105 年」(3.22 分)的總平均低於「104 年」(3.32 分)，差異幅度為-3.0%。 • **總分**：「105 年」(80.49 分)的總分低於「104 年」(83.03 分)，差異幅度為-3.1%。	
環境設備	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心空氣品質」(-6.6%)及「運動中心公共廁所的清潔度」(-6.6%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動中心其他設施設備的數量」(+0.9%)
專業知識	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心教練的專業能力」(-3.8%)及「服務設施或設備故障維修速度」(-3.6%)。
	漲幅	無
服務態度	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務人員的服務主動性」(-6.7%)及「服務人員的態度」(-5.6%)。
	漲幅	無
課程規劃與資訊	**跌幅**	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動中心運動課程的滿意度」(+7.2%)
價格與促銷	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心優惠活動的吸引力」(-4.2%)及「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(-4.1%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的簡便性」(+11.1%)

表48. 【信義運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	信義差異幅度	整體差異幅度
信義運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.41	3.27	-4.1%	-7.2%
信義運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		85.25	81.75	-4.1%	-7.2%
信義運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.32	3.22	-3.0%	-5.1%
信義運動中心總分(轉成百分制)		83.03	80.49	-3.1%	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.37	3.23	-4.2%	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.34	3.19	-4.5%	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.33	3.11	-6.6%	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.35	3.15	-6.0%	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.36	3.20	-4.8%	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.35	3.13	-6.6%	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.39	3.18	-6.2%	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.38	3.25	-3.8%	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.39	3.23	-4.7%	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.37	3.26	-3.3%	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.21	3.24	+0.9%	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.30	3.29	-0.3%	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.30	3.18	-3.6%	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.40	3.27	-3.8%	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.42	3.23	-5.6%	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.44	3.21	-6.7%	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.05	3.27	+7.2%	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.29	- -	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.39	3.25	-4.1%	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.31	3.17	-4.2%	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	2.97	3.30	+11.1%	+17.4%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年}\times 100\%$

(四)、受訪者意見分析

調查信義運動中心受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 84.8%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 15.2%的受訪者認為此運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 167 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 28 位(約 16.8%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 119 位(約 71.2%)；而沒有填寫意見的受訪者有 20 位(約 12.0%)。

表49. 【信義運動中心】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
嘉許或改進之處	是	167	15.2%	
	否	935	84.8%	

註 原始問卷 Q2.22：針對您在此運動中心之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在信義運動中心使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 147 筆[13]，並研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 很乾淨。(3 位) • 設備很多樣。(1 位)
專業知識	• 教練優良且專業。(2 位) • 林純立老師舞蹈課程多樣化。(1 位)
服務態度	• 服務人員的服務態度優良。(10 位)
課程規劃資訊	• 課程多元。(2 位)
價格促銷	• 有老人優惠時段很好。(1 位) • 游泳成人票，物美價廉。(1 位) • 價格合理。(1 位)
整體	• 很方便。(4 位) • 都還不錯。(1 位) • 環境不錯。(1 位)

[13]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	【游泳池】 • 應加強游泳池內部(含水質)之清潔。(3 位) • 希望可以改善泳池通風問題。(3 位) • 游泳時淋浴間/更衣室數量應增加。(3 位) • 淋浴間和廁所希望可以分開。(2 位) • 應加強更衣室維護。(1 位) • 希望可以增加更衣室數量。(1 位) • 希望泳池增設脫水機。(1 位) • 希望浴室可以加設掛勾。(1 位) • 應加強浴室清潔。(1 位) • 改善泳池太小問題。(1 位) 【健身房】 • 應加強健身器材的維護及清潔。(7 位) • 健身房的器材老舊，應更新設備。(6 位) • 健身房的器材太少，應增加設備。(5 位) • 應管制健身房人數。(3 位) • 希望可以擴大健身房場地。(3 位) • 應加強健身房的冷氣(不冷)。(3 位) • 希望可以增加消毒酒精與擦拭布的數量。(2 位) • 希望可以改善健身房空間配置。(2 位) 【教室】 • 教室空調改善。(5 位) • 應加強清潔教室。(4 位) • 二樓韻律教室冷氣太悶。(4 位) • 軌道燈損壞應更新。(2 位) • 應更新飛輪機器。(1 位) • 希望可以增加教室空間。(1 位) 【場地】 • 應改善六樓燈光不適合打羽球之情形。(1 位) • 應改善羽球場漏水之情形。(1 位) • 籃球場漏水。(1 位)

	【其他】 • 應改善空氣品質。(6 位) • 應管制人數。(4 位) • 應宣導禁止非運動民眾使用浴室。(3 位) • 應改善空間太小問題。(3 位) • 希望可以粉刷牆面。(3 位) • 應改善二樓廁所損壞頻率與加強清潔。(2 位) • 應加強三樓女廁照明與維護。(2 位) • 應增加飲水機數量。(2 位) • 應改善民眾霸佔設施之情形。(1 位) • 應增加乒乓球數量。(1 位) • 增加植栽。(1 位) • 應加強清潔瑜珈墊。(1 位) • 停車位不足。(1 位) • 建議改善售票處離健身房太遠之情形。(1 位) • 希望可以保留過期雜誌。(1 位) • 希望可以賣水煮蛋。(1 位)
服務態度	• 櫃台人員態度須改善。(2 位) • 健身房人員應加強巡視。(1 位) • 應加強清潔人員態度。(1 位) • 櫃台人員應加強規勸使用者不當行為。(1 位)
課程規劃資訊	• 希望課程以月為單位。(1 位) • 建議可以改善場地租借不容易的情形。(1 位) • 希望可以增加更多課程。(1 位)
價格促銷	• 希望可以取消票卡時間限制。(1 位) • 希望可以增加優惠活動。(1 位) • 希望填問卷可以送贈品。(1 位)
整體	• 整體的廁所太髒，應加強。(20 位) • 清潔應加強。(7 位) • 改善廁所漏水與通風問題。(1 位) • 應管制民眾抽菸之情形。(1 位) • 應改善月票容易磨損。(1 位) • 應加強休息空間的清潔。(1 位) • 統一不同運動中心的保管箱費用。(1 位) • 希望可以改善停放機車的問題。(1 位) • 票卡容易用丟，希望可以改其他方式。(1 位)

三、　大安運動中心之調查分析

針對大安運動中心之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成1,102份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

(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，「男性」(64.8%)高於「女性」(35.2%)；教育程度則以「大學/專科」(63.9%)的比例最高；而居住地區則以「大安區」(37.8%)的比例最高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「20~29歲」(36.1%)的比例最高，其次則為「30~39歲」(25.8%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「一般職員/公務員」(36.5%)及「學生」(21.4%)的比例較高。

其他詳細的大安運動中心受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表50. 【大安運動中心】：受訪者樣貌特性分析

❖ 性別

・以「男性」(64.8%)為主。

❖ 教育程度

・以「大學/專科」(63.9%)為主。

❖ 居住地區

・以「大安區」(37.8%)為主。

❖ 年齡

・以「20~29歲」(36.1%)以及「30~39歲」(25.8%)為主。

❖ 職業

・以「一般職員/公務員」(36.5%)、「學生」(21.4%)為主。

(二)、使用運動中心之特性分析

以下分析大安運動中心受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇此運動中心的因素」。

1、使用頻率

在大安運動中心受訪者的「使用頻率」上，以「一週 1~2 次」佔的比例最高，約佔 43.1%；其次則為「一週 3 次以上」(佔 25.2%)及「不一定」(佔 16.2%)；而以「一個月 2~3 次」(佔 11.9%)及「一個月 1 次」(佔 3.5%)的比例較少。

表51.　【大安運動中心】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
使用頻率	一週 3 次以上	278	25.2%	
	一週 1~2 次	475	43.1%	
	一個月 2~3 次	131	11.9%	
	一個月 1 次	39	3.5%	
	不一定	179	16.2%	

註　原始問卷 Q1.1：請問最近一個月您來運動中心的頻率？(單選)

2、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，大安運動中心受訪者最常於「星期五」(佔 42.8%)來此活動；其次的日期則依序為「星期三」(佔 40.8%)、「星期六」(佔 37.4%)及「星期一」(佔 35.3%)；而比例較低的使用日期則為「星期日」至「星期四」。

表52.　【大安運動中心】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用日期	星期一	389	35.3%	
	星期二	374	33.9%	
	星期三	450	40.8%	
	星期四	359	32.6%	
	星期五	472	42.8%	
	星期六	412	37.4%	
	星期日	320	29.0%	

註　原始問卷 Q1.2：請問最近一個月您通常哪一天來運動中心？(複選)

3、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，大安運動中心受訪者最常使用的時段為「14:00~15:59」(佔 32.6%)；其次的使用時段則依序為「18：00~19：59」(佔 32.0%)、「10:00~11:59」(佔 22.4%)及「20：00~21：59」(佔 22.3%)；而比例較低的使用時短則為「06：00~07：59」(佔 4.9%)。

表53.　【大安運動中心】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用時段	06:00~07:59	54	4.9%	
	08:00~09:59	173	15.7%	
	10:00~11:59	247	22.4%	
	12:00~13:59	179	16.2%	
	14:00~15:59	359	32.6%	
	16:00~17:59	231	21.0%	
	18:00~19:59	353	32.0%	
	20:00~21:59	246	22.3%	

註　原始問卷 Q1.3：請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心？(複選)

4、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，大安運動中心受訪者最常使用的設施為「游泳」(佔 56.4%)及「健身房」(佔 52.1%)；其次的使用設施則依序為「舞蹈/韻律教室」(佔 13.0%)、「羽球」(佔 11.6%)；相關詳細的「使用設施」分佈請詳見下圖表。

表54. 【大安運動中心】：通常使用設施

項目別		次數	百分比
通常使用設施	游泳	622	56.4%
	桌球	64	5.8%
	籃球	38	3.4%
	羽球	128	11.6%
	撞球	23	2.1%
	壁球	26	2.4%
	健身房	574	52.1%
	直排輪	6	0.5%
	舞蹈/韻律教室	143	13.0%
	武術/柔道	10	0.9%
	棋藝閱覽室	6	0.5%
	飛輪教室	34	3.1%
	攀岩/抱石場	2	0.2%
	其他	25	2.3%

分布狀況(n=1,102)

註　原始問卷 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)

5、每月支出費用

大安運動中心受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500元」的比例最高，約佔 43.3%；其次的支出費用則依序為「501-1,000元」(佔 21.3%)、「1,001-1,500 元」(佔 14.6%)、「0 元」(佔 7.4%)及「1,501-2,000 元」(佔 6.4%)；相關詳細的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表55. 【大安運動中心】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
每月支出費用	0 元	82	7.4%	
	1-500 元	477	43.3%	
	501-1,000 元	235	21.3%	
	1,001-1,500 元	161	14.6%	
	1,501-2,000 元	71	6.4%	
	2,001-2,500 元	29	2.6%	
	2,501-3,000 元	15	1.4%	
	3,001 元以上	32	2.9%	

註　原始問卷 Q1.5：請問您在運動中心平均每月支出約為多少元？(單選)

6、選擇此運動中心的因素

就受訪者選擇大安運動中心的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 56.3%；其次的選擇因素則依序為「設施品質佳」(佔 27.2%)、「價格便宜」(佔 23.6%)；相關詳細的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表56.　【大安運動中心】：選擇此運動中心的因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
選擇此運動中心的因素	離家近	620	56.3%	
	離辦公室近	212	19.2%	
	價格便宜	260	23.6%	
	課程好	112	10.2%	
	服務好	108	9.8%	
	設施多樣化	178	16.2%	
	設施品質佳	300	27.2%	
	其他	79	7.2%	

註　原始問卷 Q1.6：請問您選擇來此運動中心的原因為何？(複選)

(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」以及「滿意度之歷年比較分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.22「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.21 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 Q2.11「運動中心其他設施設備的數量」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「運動中心教練的專業能力」、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之資訊」及 Q2.21「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 21 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q21之分數】×1.19**

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 3.14 分，其中分數較高的項目為「教練的專業能力」(3.25 分)、「運動課程的滿意度」(3.23 分)、「有明確標示逃生設施或設備」(3.22 分)、「內部設備與環境的安全性」(3.22 分)及「服務人員的態度」(3.22 分)；而分數較低的項目則為「運動中心空氣品質」(3.00 分)、「服務設施或設備故障維修速度」(3.01 分)、「運動中心優惠活動的吸引力」(3.04 分)。

表57. 【大安運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	大安平均數	整體平均數[14]	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
大安運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		**1102**	**3.19**	**3.20**	**96.20%**	**3.80%**
大安運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		**1102**	**79.75**	**80.00**		
大安運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		**1102**	**3.14**	**3.14**	**92.40%**	**7.50%**
大安運動中心總分(轉成百分制)		**1102**	**78.50**	**78.50**		
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	1102	3.14	3.14	96.80%	3.20%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	1102	3.16	3.16	94.70%	5.30%
	Q2.3 運動中心空氣品質	1102	3.04	3.04	82.90%	17.00%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	1102	3.03	3.03	87.30%	12.60%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	1102	3.12	3.12	90.40%	9.60%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	1102	3.10	3.10	89.20%	10.80%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	1102	3.09	3.09	89.20%	10.90%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	1102	3.21	3.21	96.30%	3.70%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	1102	3.19	3.19	95.60%	4.50%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	1102	3.20	3.20	95.90%	4.10%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	1067	3.13	3.13	93.00%	7.00%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	641	3.15	3.15	95.60%	4.40%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	1102	3.03	3.03	86.90%	13.20%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	703	3.27	3.27	96.80%	3.20%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	1102	3.21	3.21	94.50%	5.60%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	1102	3.14	3.14	91.80%	8.20%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	671	3.23	3.23	97.40%	2.50%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	607	3.20	3.20	96.50%	3.50%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	1102	3.17	3.17	92.20%	7.80%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	1102	3.05	3.05	86.10%	13.90%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	681	3.17	3.17	92.00%	7.90%

[14] 「整體平均數」之樣本數與此處樣本數不同，有關「整體平均數」樣本數請參考 P43 頁表 23

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(104 年)與今年(105 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)	• 「105 年」(79.75 分)的整體滿意度低於「104 年」(89.00 分)，差異幅度為-10.4%。	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	• **總平均**：「105 年」(3.14 分)的總平均低於「104 年」(3.52 分)，差異幅度為-10.8%。 • **總分**：「105 年」(78.60 分)的總分低於「104 年」(87.94 分)，差異幅度為-10.6%。	
環境設備	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心空氣品質」(-14.5%)及「運動中心公共休憩空間座椅安排」(-13.6%)。
	漲幅	無
專業知識	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務設施或設備故障維修速度」(-14.5%)及「因應民眾特殊需求處理速度」(-10.9%)。
	漲幅	無
服務態度	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務人員的服務主動性」(-12.3%)及「服務人員的態度」(-9.6%)。
	漲幅	無
課程規劃與資訊	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心運動課程的滿意度」(-1.5%)
	漲幅	無
價格與促銷	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心優惠活動的吸引力」(-14.6%)及「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(-12.1%)。
	漲幅	無

表58. 【大安運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	大安差異幅度	整體差異幅度
大安運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.56	3.19	-10.4%	-7.2%
大安運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		89.00	79.75	-10.4%	-7.2%
大安運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.52	3.14	-10.8%	-5.1%
大安運動中心總分(轉成百分制)		87.94	78.58	-10.6%	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.55	3.16	-11.0%	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.57	3.21	-10.1%	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.51	3.00	-14.5%	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.54	3.06	-13.6%	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.58	3.11	-13.1%	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.55	3.12	-12.1%	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.54	3.08	-13.0%	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.53	3.22	-8.8%	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.56	3.19	-10.4%	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.55	3.22	-9.3%	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.56	3.18	-10.7%	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.50	3.12	-10.9%	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.52	3.01	-14.5%	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.54	3.25	-8.2%	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.56	3.22	-9.6%	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.58	3.14	-12.3%	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.28	3.23	-1.5%	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.21	- -	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.56	3.13	-12.1%	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.56	3.04	-14.6%	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.21	3.15	-1.9%	+17.4%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年}\times 100\%$

(四)、受訪者意見分析

調查大安運動中心受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 74.4%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 25.6%的受訪者認為此運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 282 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 58 位(約 20.6%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 219 位(約 77.6%)；而沒有填寫意見的受訪者有 5 位(約 1.8%)。

表59. 【大安運動中心】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
嘉許或改進之處	是	282	25.6%	
	否	820	74.4%	

註 原始問卷 Q2.22：針對您在此運動中心之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在大安運動中心使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 277 筆[15]，並研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 游泳池和設施很乾淨。(3 位) • 空間整體不錯。(1 位) • 設備很多元。(1 位)
專業知識	• 工作人員素質優秀。(3 位) • 教練優良且專業。(3 位) • 健身房人員與教練態度親切。(1 位) • 太極拳老師授課認真。(1 位)
服務態度	• 服務人員的服務態度優良。(15 位)
課程規劃資訊	• 課程多元。(2 位)
價格促銷	• 價格合理。(5 位)
整體	• 整體不錯。(15 位) • 整體很乾淨。(7 位) • 交通便利。(1 位)

[15]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	【游泳池】 • 應加強泳池及浴室清潔。(4 位) • 建議加強泳池更衣室空氣品質。(3 位) • 應加強淋浴間的清潔與維護。(2 位) • 建議改善淋浴間熱水不夠熱的問題。(2 位) • 希望可以改善淋浴間太小的問題。(2 位) • 應加強勸導使用游泳池的公德心。(2 位) • 應改善 SPA 池的設備。(1 位) • 希望泳池規定不要那麼繁瑣。(1 位) • 應加強泳池水質。(1 位) • 建議早上時段換票應更為彈性。(1 位) • 建議男泳池鞋櫃單獨一個空間。(1 位) • 建議洗腳水改為活水。(1 位) • 建議可以提供棉花棒。(1 位) 【健身房】 • 健身房的器材太少，應增加設備。(19 位) • 應加強健身房的冷氣(不冷)。(19 位) • 健身房的器材老舊，應更新設備。(11 位) • 應加強健身器材的維護及清潔。(10 位) • 健身房空間太小。(8 位) • 應管制健身房人數。(4 位) • 應加強健身房的清潔。(1 位) • 希望能提升健身器材品質。(1 位) • 建議可以改用悠遊卡刷卡進入健身房。(1 位) • 應加強落實器材損壞告示。(1 位) • 應加強落實宣導攜帶毛巾。(1 位) • 應改善健身房照明問題。(1 位) 【教室】 • 應改善舞蹈教室音響問題。(3 位) • 應改善飛輪教室過悶的問題。(2 位) • 建議依照課程人數調整教室。(1 位) • 加強瑜珈墊的清潔。(1 位) • 應加強宣導瑜珈教室不得穿鞋入內。(1 位) • 應加強教室清潔。(1 位) • 建議更新桌球地板。(1 位)

	【場地】 • 羽球場地燈光刺眼。(4 位) • 羽球場地太滑。(4 位) • 希望羽球場能改善空調。(2 位) • 希望球場能多開空調。(2 位) • 希望羽球場改為七天前訂場。(1 位) • 希望能加快設施申請效率。(1 位) • 希望能增設射箭場。(1 位) • 希望特殊時段、需求可以彈性開放租借場地。(1 位) • 希望可提前網路預約場地。(1 位) • 希望壁球場預約可以更便利。(1 位) • 建議籃球場開燈要準時。(1 位) • 希望能增加球場。(1 位) 【其他】 • 應改善室內的空調(不冷)的問題。(37 位) • 希望能增加停車位。(14 位) • 希望能增加浴室數量。(4) • 建議將大廳籃球機移到其他地方。(2 位) • 希望休息區增設桌椅。(2 位) • 希望能增加機車停車位。(2 位) • 希望撥放的音樂可以更多樣。(1 位) • 建議進入停車場前等待位置，能後退六公尺。(1 位) • 停車場照明不構。(1 位) • 希望可以讓老人先買票。(1 位) • 應改善更衣室味道。(1 位) • 應加強維修殘障廁所。(1 位) • 夏天飲水機冰水不足。(1 位) • 建議可以增設飲水機。(1 位) • 希望可以放寬服裝規定。(1 位) • 建議用拖地機器人拖地。(1 位) • 應加強女廁照明。(1 位) • 建議可以提供更多元的熟食。(1 位)
服務態度	• 櫃台人員態度須改善。(4 位) • 應改善櫃檯服務流程。(2 位) • 教練與服務人員應主動關心年長者。(1 樓) • 服務人員應主動提供協助。(1 位)

課程規劃資訊	• 希望課程可以更多元。(3 位) • 建議可以網路報名課程。(2 位) • 建議可以簡化報名流程。(2 位) • 希望可以增加公益課程。(1 位) • 建議增加課程的相關設備。(1 位) • 兒童夏令營希望能以週為單位。(1 位) • 團體游泳課希望能以兩周為單位。(1 位) • 希望可以網路登記課程。(1 位) • 希望課程能保障銀髮族名額。(1 位) • 希望課程可以補課。(1 位) • 建議改善滿班人數太多的問題。(1 位) • 建議改善過多教學課程佔用羽球場的情形。(1 位) • 建議瑜珈課程內容可以更多元。(1 位)
價格促銷	• 加強優惠活動。(3 位) • 希望減少公益時段。(2 位) • 希望增加公益時段。(1 位) • 希望游泳價格可以更便宜。(1 位) • 希望直排輪可以便宜一些。(1 位) • 希望降低泳池收費。(1 位) • 希望能降低健身房收費。(1 位) • 希望月票能更優惠。(1 位) • 希望月票可以多送泳票。(1 位) • 希望提供大安區民眾優惠。(1 位) • 建議可以增加鄰近住戶使用的誘因。(1 位) • 建議單次使用，時數多可以調降費率。(1 位) • 希望陪同幼兒，無使用設施的父母不要收費。(1 位) • 希望羽球場可以便宜一點。(1 位) • 希望能提供停車優惠。(1 位)
整體	• 希望加強廁所清潔。(5 位) • 建議老師薪水調高。(2 位) • 應增加人力。(2 位) • 加強各階層客人禮讓運動。(1 位) • 希望統一臺北市運動中心收費標準。(1 位) • 希望能即時更新資訊。(1 位) • 希望網站上能提供更詳細的課程與票價資訊。(1 位) • 記憶加強整體清潔。(1 位)

四、中山運動中心之調查分析

針對中山運動中心之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成1,102份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

(一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，中山運動中心的受訪者中，「男性」(52.9%)高於「女性」(47.1%)；教育程度則以「大學/專科」(69.3%)的比例最高；而居住地區則以「臺北市其他區」(38.1%)的比例最高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「30~39歲」(34.9%)的比例最高，其次則為「20~29歲」(31.2%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「一般職員/公務員」(41.8%)及「學生」(15.6%)的比例較高。

其他詳細的中山運動中心受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表60. 【中山運動中心】：受訪者樣貌特性分析

❖ 性別

・以「男性」(52.9%)為主。

❖ 教育程度

・以「大學/專科」(69.3%)為主。

❖ 居住地區

・以「臺北市其他區」(38.1%)為主。

❖ 年齡

・以「30~39歲」(34.9%)以及「20~29歲」(31.2%)為主。

❖ 職業

・以「一般職員/公務員」(41.8%)、「學生」(15.6%)為主。

(二)、使用運動中心之特性分析

以下分析中山運動中心受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇此運動中心的因素」。

1、使用頻率

在中山運動中心受訪者的「使用頻率」上，以「一週 1~2 次」佔的比例最高，約佔 50.0%；其次則為「一週 3 次以上」(佔 22.2%)及「不一定」(佔 16.0%)；而以「一個月 2~3 次」(佔 9.0%)及「一個月 1 次」(佔 2.8%)的比例較少。

表61.　【中山運動中心】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
使用頻率	一週 3 次以上	245	22.2%	
	一週 1~2 次	551	50.0%	
	一個月 2~3 次	99	9.0%	
	一個月 1 次	31	2.8%	
	不一定	176	16.0%	

註　原始問卷 Q1.1：請問最近一個月您來運動中心的頻率？(單選)

2、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，中山運動中心受訪者最常於「星期二」(佔 41.3%)來此活動；其次的日期則依序為「星期一」(佔 36.2%)、「星期五」(佔 34.5%)及「星期三」(佔 34.3%)；而比例較低的使用日期則為「星期日」至「星期六」。

表62.　【中山運動中心】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用日期	星期一	399	36.2%	
	星期二	455	41.3%	
	星期三	378	34.3%	
	星期四	366	33.2%	
	星期五	380	34.5%	
	星期六	314	28.5%	
	星期日	236	21.4%	

註　原始問卷 Q1.2：請問最近一個月您通常哪一天來運動中心？(複選)

3、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，中山運動中心受訪者最常使用的時段為「18：00~19：59」(佔 35.9%)；其次的使用時段則依序為「14：00~15：59」(佔 26.0%)、「10：00~11：59」(佔 22.5%)及「16：00~17：59」(佔 21.1%)；而比例較低的使用時短則為「06：00~07：59」(佔 4.7%)。

表63.　【中山運動中心】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用時段	06:00~07:59	52	4.7%	
	08:00~09:59	178	16.2%	
	10:00~11:59	248	22.5%	
	12:00~13:59	190	17.2%	
	14:00~15:59	287	26.0%	
	16:00~17:59	232	21.1%	
	18:00~19:59	396	35.9%	
	20:00~21:59	211	19.1%	

註　原始問卷 Q1.3：請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心？(複選)

4、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，中山運動中心受訪者最常使用的設施為「健身房」(佔 51.5%)及「游泳」(佔 46.1%)；其次的使用設施則依序為「舞蹈/韻律教室」(佔 19.2%)、「羽球」(佔 15.1%)；詳細相關的「使用設施」分佈請詳見下圖表。

表64. 【中山運動中心】：通常使用設施

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用設施	游泳	508	46.1%	
	桌球	23	2.1%	
	籃球	16	1.5%	
	羽球	166	15.1%	
	健身房	568	51.5%	
	舞蹈/韻律教室	212	19.2%	
	棋藝閱覽室	9	0.8%	
	飛輪教室	76	6.9%	
	其他	50	4.5%	

註　原始問卷 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)

5、每月支出費用

中山運動中心受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500元」的比例最高，約佔 39.7%；其次的支出費用則依序為「501-1,000元」(佔 21.0%)、「1,001-1,500 元」(佔 16.6%)、「1,501-2,000 元」(佔 10.5%)及「0 元」(佔 7.2%)；詳細相關的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表65. 【中山運動中心】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
每月支出費用	0 元	79	7.2%	
	1-500 元	438	39.7%	
	501-1,000 元	231	21.0%	
	1,001-1,500 元	183	16.6%	
	1,501-2,000 元	116	10.5%	
	2,001-2,500 元	14	1.3%	
	2,501-3,000 元	19	1.7%	
	3,001 元以上	22	2.0%	

註　原始問卷 Q1.5：請問您在運動中心平均每月支出約為多少元？(單選)

6、選擇此運動中心的因素

就受訪者選擇中山運動中心的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 45.3%；其次的選擇因素則依序為「離辦公室近」(佔 31.7%)、「價格便宜」(佔 26.2%)；詳細相關的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表66.　【中山運動中心】：選擇此運動中心的因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
選擇此運動中心的因素	離家近	499	45.3%	離家近 45.3%
	離辦公室近	349	31.7%	離辦公室近 31.7%
	價格便宜	289	26.2%	價格便宜 26.2%
	課程好	116	10.5%	設施品質佳 16.4%
	服務好	80	7.3%	設施多樣化 11.6%
	設施多樣化	128	11.6%	課程好 10.5%
	設施品質佳	181	16.4%	服務好 7.3%
	其他	114	10.3%	其他 10.3%

註　原始問卷 Q1.6：請問您選擇來此運動中心的原因為何？(複選)

(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」以及「滿意度之歷年比較分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.22「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.21 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 Q2.11「運動中心其他設施設備的數量」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「運動中心教練的專業能力」、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之資訊」及 Q2.21「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 21 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q21之分數】×1.19**

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 3.11 分，其中分數較高的項目為「運動中心教練的專業能力」(3.21 分)、「服務人員的態度」(3.21 分)、「運動中心有明確標示逃生設施或設備」(3.19 分)及「運動中心運動課程的滿意度」(3.19 分)；而分數較低的項目則為「運動中心空氣品質」(2.93 分)、「運動中心公共休憩空間座椅安排」(2.99 分)、「服務設施或設備故障維修速度」(2.99 分)。

表67. 【中山運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	中山平均數	整體平均數[16]	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
中山運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		**1102**	**3.19**	**3.20**	**96.70%**	**3.30%**
中山運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		**1102**	**79.75**	**80.00**		
中山運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		**1102**	**3.11**	**3.14**	**91.40%**	**8.60%**
中山運動中心總分(轉成百分制)		**1102**	**77.75**	**78.50**		
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	1102	3.14	3.14	93.00%	7.00%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	1102	3.16	3.16	92.60%	7.50%
	Q2.3 運動中心空氣品質	1102	3.04	3.04	79.40%	20.60%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	1102	3.03	3.03	83.70%	16.20%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	1102	3.12	3.12	92.00%	8.10%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	1102	3.10	3.10	90.90%	9.20%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	1102	3.09	3.09	87.80%	12.20%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	1102	3.21	3.21	95.70%	4.20%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	1102	3.19	3.19	94.90%	5.00%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	1102	3.20	3.20	95.50%	4.40%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	1059	3.13	3.13	92.10%	8.00%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	587	3.15	3.15	93.70%	6.30%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	1102	3.03	3.03	85.20%	14.80%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	702	3.27	3.27	95.20%	4.90%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	1102	3.21	3.21	94.90%	5.10%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	1102	3.14	3.14	89.70%	10.40%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	695	3.23	3.23	95.80%	4.20%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	585	3.20	3.20	95.00%	5.00%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	1102	3.17	3.17	94.90%	5.10%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	1102	3.05	3.05	84.60%	15.30%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	647	3.17	3.17	93.40%	6.70%

[16] 「整體平均數」之樣本數與此處樣本數不同，有關「整體平均數」樣本數請參考 P43 頁表 23

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(104 年)與今年(105 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)	• 「105 年」(79.75 分)的整體滿意度低於「104 年」(88.00 分)，差異幅度為-9.4%。	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	• **總平均**：「105 年」(3.11 分)的總平均低於「104 年」(3.30 分)，差異幅度為-5.8%。 • **總分**：「105 年」(77.83 分)的總分低於「104 年」(82.46 分)，差異幅度為-5.6%。	
環境設備	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心空氣品質」(-12.0%)及「運動中心大樓內景觀布置」(-11.5%)。
	漲幅	無
專業知識	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務設施或設備故障維修速度」(-9.9%)、「因應民眾特殊需求處理速度」(-7.1%)及「運動中心教練的專業能力」(-7.0%)。
	漲幅	無
服務態度	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務人員的服務主動性」(-8.3%)及「服務人員的態度」(-6.4%)。
	漲幅	無
課程規劃與資訊	**跌幅**	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動中心運動課程的滿意度」(+18.6%)。
價格與促銷	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心優惠活動的吸引力」(-7.7%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的簡便性」(+31.4%)。

表68. 【中山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	中山差異幅度	整體差異幅度
中山運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.52	3.19	-9.4%	-7.2%
中山運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		88.00	79.75	-9.4%	-7.2%
中山運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.30	3.11	-5.8%	-5.1%
中山運動中心總分(轉成百分制)		82.46	77.83	-5.6%	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.47	3.07	-11.5%	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.42	3.13	-8.5%	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.33	2.93	-12.0%	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.36	2.99	-11.0%	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.36	3.10	-7.7%	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.42	3.10	-9.4%	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.41	3.05	-10.6%	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.43	3.19	-7.0%	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.45	3.17	-8.1%	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.39	3.17	-6.5%	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.27	3.14	-4.0%	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.36	3.12	-7.1%	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.32	2.99	-9.9%	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.45	3.21	-7.0%	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.43	3.21	-6.4%	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.39	3.11	-8.3%	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	2.69	3.19	+18.6%	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.17	- -	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.37	3.18	-5.6%	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.26	3.01	-7.7%	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	2.39	3.14	+31.4%	+17.4%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年}\times 100\%$

(四)、受訪者意見分析

調查中山運動中心受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 74.7%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 25.3%的受訪者認為此運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 279 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 46 位(約 16.5%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 220 位(約 78.8%)；而沒有填寫意見的受訪者有 13 位(約 4.7%)。

表69. 【中山運動中心】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
嘉許或改進之處	是	279	25.3%	
	否	823	74.7%	

註 原始問卷 Q2.22：針對您在此運動中心之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在中山運動中心使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 266 筆[17]，並研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 泳池環境乾淨。(2 位) • 設備品質好。(2 位) • 設備清潔良好。(2 位) • 器材多樣。(2 位) • 健身房環境整潔良好。(1 位) • 空氣品質好。(1 位) • 地理位置方便。(1 位)
專業知識	• 教練優良且專業。(5 位)
服務態度	• 服務人員的服務態度優良。(10 位) • 教練親切。(3 位)
課程規劃資訊	• 課程有吸引力。(1 位) • 課程安排良好。(1 位)
價格促銷	• 價格合理。(4 位) • 課程的費用合理。(1 位)
整體	• 整體不錯。(9 位) • 整體很乾淨/明亮。(1 位)

[17]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	【游泳池】 • 泳池水溫過低。(3 位) • 泳池更衣室有異味。(2 位) • 泳池清潔應加強。(2 位) • 泳池消毒水味太重。(2 位) • 泳池安全門逃離安全指示不明顯。(1 位) • 女更衣室吹風機太少。(1 位) • B1 沒有廁所不方便。(3 位) • 多放一些止滑墊在門口。(1 位) • 蒸氣室有異味。(1 位) 【健身房】 • 健身房的空氣太悶。(15 位) • 健身房太小。(15 位) • 健身房的器材太少，應增加設備。(8 位) • 健身房器材維修過久。(8 位) • 健身房的器材老舊，應更新設備。(7 位) • 應加強健身器材的維護及清潔。(5 位) • 健身器材太過密集。(5 位) • 應改善及加強二樓健身房的環境(地板)。(2 位) • 健身房應增設一些空間讓人暖身收操。(1 位) • 健身房內可增設飲水機。(1 位) • 2 樓男廁燈光不足、不乾淨、有異味。(2 位) • 健身房地墊小又髒。(1 位) • 健身房浴室太少。(1 位) 【教室】 • 教室應加強地板清潔及通風。(5 位) • 飛輪教室空調故障已多日。(2 位) • 飛輪都無保養，可換新。(2 位) • 飛輪教室電風扇很髒。(1 位) • 瑜珈墊不購清潔。(1 位) 【場地】 • 羽球場冷氣出風口需改善,防護條常分離。(3 位) • 3 樓羽球場，照明不佳。(3 位) • 4 樓洗澡間不足。(2 位) • 羽球可以準時架設網架。(2 位) • 兒童室玻璃很髒，地上有蟑螂。(1 位)

	• 三樓與球場冷氣太弱。(1 位) • 羽球場抽籤可否改網路抽。(1 位) • 羽球場窗戶隔熱紙不夠深,夏季陽光照入非常刺眼。(1 位) • 更改羽球的預約包場制度。(1 位) • 4 樓浴室太濕，排水不良。(1 位) • 應另設閱讀室其功有需求的民眾長時間使用(1 位) • 假日開放租借桌球場地。(1 位) 【其他】 • 停車位不夠。(2 位) • 應於一樓增設廁所並將更衣室分開。(2 位) • 飲水機無熱水以及冰水常常不足。(2 位) • 應供應紙杯。(1 位) • 椅子不足。(1 位) • 希望可以網路租借場地。(1 位) • 外面休息區桌面整潔有待加強。(1 位)
服務態度	• 櫃台人員態度不佳。(9 位) • 友善弱勢族群。(1 位) • 員工主動性不夠。(1 位)
課程規劃資訊	• 課程報名不易。(3 位) • 上課人數過多，教室擁擠。(1 位) • 課程介紹可放更顯眼處。(1 位) • 課程多元化。(1 位) • 羽球教練佔用太多場地。(1 位) • 補課不能選擇其他老師課程，不方便。(1 位) • 上課時間於 18:30 開始比較好。(1 位) • 可增加課程人數。(1 位)
價格促銷	• 公益時段時間增加。(3 位) • 價格希望能更優惠親民或推出其他優惠活動。(3 位) • 可推出月費制，不限進出次數。(2 位) • 附近居民或公司行號應提供更多優惠。(1 位) • 羽球場租借場地押金太高。(1 位) • 課程無法請假,別家可以請假扣除費用。(1 位) • 推出可供游泳池.健身房一起使用的儲值卡。(1 位) • 增加票卡優惠活動。(1 位) • 月票不會增加消費慾望。(1 位) • 球場冬季使用如沒有冷氣場地費應該可以減收，或是有其他優惠。(1 位) • 可提供長期運動的人更多行銷活動。(1 位)

整體	• 整體空調及空氣品質需加強改進。(33 位) • 整體的浴室、廁所太髒，應加強清潔。(15 位) • 運動中心空間太小。(14 位) • 淋浴間太少。(10 位) • 更衣室太少，可增加數量。(4 位) • 洗澡熱水不夠、水壓不足。(4 位) • 浴室排水不良。(4 位) • 廁所可提供擦手紙。(2 位) • 後門樓梯太暗，老人易摔倒。(1 位)

五、文山運動中心之調查分析

針對文山運動中心之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成1,102份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

(一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，文山運動中心的受訪者中，「女性」(55.1%)高於「男性」(44.9%)；教育程度則以「大學/專科」(65.6%)的比例最高；而居住地區則以「文山區」(67.0%)的比例最高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「20~29歲」(29.1)的比例最高，其次則為「30~39歲」(23.8%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「學生」(30.7%)及「一般職員/公務員」(29.7%)的比例較高。

其他詳細的松山運動中心受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表70. 【文山運動中心】：受訪者樣貌特性分析

❖ 性別

・以「女性」(55.1%)為主。

❖ 教育程度

・以「大學/專科」(65.6%)為主。

❖ 居住地區

・以「文山區」(67.0%)為主。

❖ 年齡

・以「20~29歲」(29.1%)以及「30~39歲」(23.8%)為主。

❖ 職業

・以「學生」(30.7%)、「一般職員/公務員」(29.7%)為主。

(二)、使用運動中心之特性分析

以下分析文山運動中心受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇此運動中心的因素」。

1、使用頻率

在文山運動中心受訪者的「使用頻率」上，以「一週 1~2 次」佔的比例最高，約佔 40.1%；其次則為「不一定」(佔 25.3%)及「1 週 3 次以上」(佔 18.5%)；而以「1 個月 2~3 次」(佔 12.3%)及「1 個月 1 次」(佔 3.7%)的比例較少。

表71.　【文山運動中心】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
使用頻率	1 週 3 次以上	204	18.5%	
	一週 1~2 次	442	40.1%	
	1 個月 2~3 次	136	12.3%	
	1 個月 1 次	41	3.7%	
	不一定	279	25.3%	

註　原始問卷 Q1.1:請問最近一個月您來運動中心的頻率?(單選)

2、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，文山運動中心受訪者最常於「星期六」(佔 52.9%)來此活動；其次的日期則依序為「星期五」(佔 34.7%)、「星期四」(佔 28.9%)及「星期日」(佔 27.6%)；而比例較低的使用日期則為「星期一」至「星期三」。

表72. 【文山運動中心】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用日期	星期一	213	19.3%	
	星期二	243	22.1%	
	星期三	228	20.7%	
	星期四	319	28.9%	
	星期五	382	34.7%	
	星期六	583	52.9%	
	星期日	304	27.6%	

註 原始問卷 Q1.2:請問最近一個月您通常哪一天來運動中心?(複選)

3、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，文山運動中心受訪者最常使用的時段為「14:00~15:59」(佔 32.8%)；其次的使用時段則依序為「18:00~19:59」(佔 25.6%)、「16:00~17:59」(佔 25.4%)及「10:00~11:59」(佔 22.0%)；而比例較低的使用時短則為「06:00~07:59」(佔 4.2%)。

表73. 【文山運動中心】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用時段	06:00~07:59	46	4.2%	
	08:00~09:59	150	13.6%	
	10:00~11:59	242	22.0%	
	12:00~13:59	182	16.5%	
	14:00~15:59	362	32.8%	
	16:00~17:59	280	25.4%	
	18:00~19:59	282	25.6%	
	20:00~21:59	184	16.7%	

註 原始問卷 Q1.3:請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心?(複選)

4、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，文山運動中心受訪者最常使用的設施為「健身房」(佔 39.8%)及「游泳」(佔 32.5%)；其次的使用設施則依序為「舞蹈/韻律教室」(佔 17.5%)、「攀岩/抱石場」(佔 8.6%)、「羽球」(佔 5.5%)、「飛輪教室」(佔 5.3%)、「桌球」(佔 5.2%)；相關詳細的「使用設施」分佈請詳見下圖表。

表74. 【文山運動中心】：通常使用設施

項目別		次數	百分比
通常使用設施	游泳	358	32.5%
	桌球	57	5.2%
	籃球	29	2.6%
	羽球	61	5.5%
	撞球	49	4.4%
	健身房	439	39.8%
	舞蹈/韻律教室	193	17.5%
	武術/柔道	22	2.0%
	棋藝閱覽室	22	2.0%
	飛輪教室	58	5.3%
	攀岩/抱石場	95	8.6%
	空氣槍/射擊	39	3.5%
	兒童遊戲區	31	2.8%
	其他	58	5.3%

分布狀況(n=1,102)

註 原始問卷 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）

5、每月支出費用

文山運動中心受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500元」的比例最高，約佔 39.4%；其次的支出費用則依序為「501-1,000元」(佔 17.7%)、「1,001-1,500 元」(佔 13.0%)、「1,501-2,000 元」(佔 9.7%)及「0 元」(佔 9.5%)；相關詳細的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表75. 【文山運動中心】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
每月支出費用	0 元	105	9.5%	
	1-500 元	434	39.4%	
	501-1,000 元	195	17.7%	
	1,001-1,500 元	143	13.0%	
	1,501-2,000 元	107	9.7%	
	2,001-2,500 元	37	3.4%	
	2,501-3,000 元	39	3.5%	
	3,001 元以上	42	3.8%	

註 原始問卷 Q1.5: 請問您在運動中心平均每月支出約為多少元?(單選)

6、選擇此運動中心的因素

就受訪者選擇文山運動中心的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 66.9%；其次的選擇因素則依序為「價格便宜」(佔 27.3%)、「設施品質佳」(佔 20.6%)及、「課程好」(佔 20.2%)、「設施多樣化」(佔 18.2%)、「服務好」(佔 16.1%)；相關詳細的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表76. 【文山運動中心】：選擇此運動中心的因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
選擇此運動中心的因素	離家近	737	66.9%	
	離辦公室近	49	4.4%	
	價格便宜	301	27.3%	
	課程好	223	20.2%	
	服務好	177	16.1%	
	設施多樣化	201	18.2%	
	設施品質佳	227	20.6%	
	其他	82	7.4%	

註 原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來此運動中心的原因為何? (複選)

(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」以及「滿意度之歷年比較分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.22「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.21 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 Q2.11「運動中心其他設施設備的數量」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「運動中心教練的專業能力」、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之資訊」及 Q2.21「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 21 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q21之分數】×1.19**

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 3.28 分，其中分數較高的項目為「運動中心教練的專業能力」(3.43 分)、「運動課程滿意度」(3.42 分)及「運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊」(3.35 分)；而分數較低的項目則為「運動中心空氣品質」(3.17 分)、「運動中心公共休憩空間座椅安排」(3.17 分)、「服務設施或設備故障維修速度」(3.17 分)及「運動中心優惠活動的吸引力」(3.17 分)。

表77. 【文山運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	文山平均數	整體平均數[18]	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
文山運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		**1102**	**3.33**	**3.20**	**98.20%**	**1.80%**
文山運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		**1102**	**83.25**	**80.00**		
文山運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		**1102**	**3.28**	**3.14**	**95.10%**	**4.90%**
文山運動中心總分(轉成百分制)		**1102**	**82.00**	**78.50**		
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	1102	3.14	3.14	97.20%	2.70%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	1102	3.16	3.16	94.50%	5.50%
	Q2.3 運動中心空氣品質	1102	3.04	3.04	90.20%	9.80%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	1102	3.03	3.03	90.00%	10.00%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	1102	3.12	3.12	95.70%	4.40%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	1102	3.10	3.10	93.70%	6.30%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	1102	3.09	3.09	93.90%	6.00%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	1102	3.21	3.21	97.70%	2.30%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	1102	3.19	3.19	98.10%	1.90%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	1102	3.20	3.20	97.70%	2.30%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	1047	3.13	3.13	91.00%	8.90%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	583	3.15	3.15	97.80%	2.20%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	1102	3.03	3.03	92.90%	7.10%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	814	3.27	3.27	98.30%	1.70%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	1102	3.21	3.21	95.80%	4.30%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	1102	3.14	3.14	93.40%	6.70%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	798	3.23	3.23	99.10%	0.90%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	693	3.20	3.20	98.00%	2.00%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	1102	3.17	3.17	96.60%	3.40%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	1102	3.05	3.05	88.60%	11.50%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	675	3.17	3.17	96.10%	3.90%

[18] 「整體平均數」之樣本數與此處樣本數不同，有關「整體平均數」樣本數請參考 P43 頁表 23

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(104 年)與今年(105 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)	• 「105 年」(83.25 分)的整體滿意度低於「104 年」(87.75 分)，差異幅度為-5.1%。	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	• **總平均**：「105 年」(3.28 分)的總平均低於「104 年」(3.30 分)，差異幅度為-0.6%。 • **總分**：「105 年」(81.91 分)的總分低於「104 年」(82.53 分)，差異幅度為-0.7%。	
環境設備	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心大樓內景觀布置」(-8.2%)、「運動中心空氣品質」(-8.1%)、「運動中心公共廁所的清潔度」(-8.0%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動中心其他設施設備的數量」(+21.1%)
專業知識	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務設施或設備故障維修速度」(-9.4%)。
	漲幅	無
服務態度	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務人員的服務主動性」(-6.6%)及「服務人員的態度」(-6.5%)。
	漲幅	無
課程規劃與資訊	**跌幅**	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動中心運動課程的滿意度」(+62.1%)
價格與促銷	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心優惠活動的吸引力」(-9.4%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的簡便性」(+93.1%)

表78. 【文山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	文山差異幅度	整體差異幅度
文山運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.51	3.33	-5.1%	-7.2%
文山運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		87.75	83.25	-5.1%	-7.2%
文山運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.30	3.28	-0.6%	-5.1%
文山運動中心總分(轉成百分制)		82.53	81.91	-0.7%	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.54	3.25	-8.2%	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.50	3.25	-7.1%	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.45	3.17	-8.1%	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.44	3.17	-7.8%	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.50	3.26	-6.9%	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.52	3.24	-8.0%	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.50	3.23	-7.7%	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.48	3.33	-4.3%	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.52	3.31	-6.0%	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.50	3.32	-5.1%	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	2.66	3.22	+21.1%	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.45	3.33	-3.5%	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.50	3.17	-9.4%	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.55	3.43	-3.4%	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.56	3.33	-6.5%	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.50	3.27	-6.6%	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	2.11	3.42	+62.1%	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.35	--	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.51	3.28	-6.6%	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.50	3.17	-9.4%	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	1.73	3.34	+93.1%	+17.4%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年} \times 100\%$

(四)、受訪者意見分析

調查文山運動中心受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 77.7%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 22.3%的受訪者認為此運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 246 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 77 位(約 31.3%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 163 位(約 66.3%)；而沒有填寫意見的受訪者有 6 位(約 2.4%)。

表79. 【文山運動中心】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
嘉許或改進之處	是	246	22.3%	
	否	856	77.7%	

註 原始問卷 Q2.22 針對您在此運動中心之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在文山運動中心使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 240 筆[19]，並研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 設施充足。(3 位) • 攀岩場很棒。(3 位) • 空氣品質好。(1 位) • 設備品質好。(1 位) • 健身房的女生更衣室很舒適。(1 位)
專業知識	• 教練優良且專業。(21 位) • 事業人員能提供詳細的解說和幫助。(2 位)
服務態度	• 服務人員的服務態度優良。(14 位) • 服務人員有活力。(1 位)
課程規劃資訊	• 上課內容及教學品質好。(8 位)
價格促銷	• 價格合理。(6 位) • 課程的費用合理。(1 位)
整體	• 整體不錯。(10 位) • 整體很乾淨/明亮。(5 位)

[19]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	【游泳池】 • 應加強游泳時淋浴間/更衣室之清潔及通風。(19 位) • 應加強游泳池內部(含水質)之清潔。(7 位) • 希望增設標準游泳池，目前泳池太小。(4 位) • 吹風機太少且常壞。(3 位) • 游泳時淋浴間/更衣室數量應增加。(3 位) • 希望泳池區增設藥池。(1 位) • 建議烤箱設置時鐘。(1 位) 【健身房】 • 健身房的器材太少，應增加設備。(8 位) • 健身房的器材老舊，應更新設備。(5 位) • 應改善及加強二樓健身房的空氣品質。(4 位) • 應加強健身器材的維護及清潔。(4 位) • 應改善及加強二樓健身房的環境(地板)。(2 位) • 健身房飲水機不夠。(2 位) • 健身房應增設一些空間讓人暖身收操。(1 位) • 應加強健身房的冷氣(不冷)。(1 位) 【教室】 • 教室及公共區域的冷氣設備應改善(不冷)。(12 位) • 教室(地板)應加強清潔及通風。(6 位) • 教室及場地少。(3 位) • 瑜珈教室地板太髒。(3 位) • 一樓教室蚊蟲多，應加強改進。(1 位) 【場地】 • 加強六樓攀岩場空調。(9 位) • 應加強兒童遊戲室之安全及管理。(6 位) • 應加強兒童遊戲室之整潔及消毒。(5 位) • 人多但空間小。(3 位) • 撞球應加強保養與維護。(2 位) • 加強閱覽室之管理及整潔。(2 位) • 應加強四樓撞球及桌球之清潔。(1 位) • 建議射擊靶場擴大,靶位增加。(1 位) • 射擊場密閉空間,空氣不流通。(1 位) • 羽球場冷氣設備應加強(不冷)。(1 位) • 應增設羽球場地。(1 位)

	【其他】 • 停車位不夠。(8 位) • 應增設提款機。(7 位) • 建議每層要有飲水機，多增加飲水機。(4 位) • 一樓建議設置飲水機。(2 位) • 公共區域空氣不佳。(2 位) • 投幣式置物櫃應加強整理並維修。(2 位) • 一樓的充電設備應方便身心障礙者。(1 位) • 應加強三樓身心障礙者廁所之整潔。(1 位) • 一樓布置太複雜，應簡化布置。(1 位) • 三樓男更衣室地板髒,有異味,應增加清洗地板頻率。(1 位) • 等待電梯時間過長。(1 位) • 育嬰室應增設洗手設備。(1 位) • 應增設二樓飲水機。(1 位) • 應於四樓增設廁所。(1 位) • 建議增加可丟式擦布,提供使用者在使用後,隨手擦拭器具。(1 位) • 音響需維護，建議以快節奏的音樂為主。(1 位) • 無障礙廁所應增加小孩洗手台。(1 位)
服務態度	• 櫃台人員態度須改善。(5 位) • 二樓健身房下午很多老人,應主動協助關心。(1 位) • 應加強二樓服務人員之態度。(1 位) • 應加強三樓服務人員之態度。(1 位) • 泳池的服務人員態度應加強。(1 位)
課程規劃資訊	• 課程無法彈性選單堂上課,僅能從頭上到尾，若學員後半無法參加只能放棄很不合理。(1 位) • 課程介紹可放更顯眼處。(1 位)
價格促銷	• 帶小孩來游泳且沒有下水的家長，不應該再收費。(2 位) • 價格希望能更優惠親民。(2 位) • 附近居民應提供更多優惠。(1 位) • 希望付款方式能增加信用卡付費。(1 位) • 桌球應該依照使用時段來降低費用。(1 位) • 租借場地應該降低費用。(1 位) • 暑假兒童營應該降低費用。(1 位) • 應增加辦卡儲值的優惠。(1 位)
整體	• 整體清潔應加強。(5 位) • 整體的廁所太髒，應加強。(5 位)

六、大同運動中心之調查分析

針對大同運動中心之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成1,102份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

(一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，大同運動中心的受訪者中，「男性」(60.7%)高於「女性」(39.3%)；教育程度則以「大學/專科」(63.0%)的比例最高；而居住地區則以「大同區」(54.4%)的比例最高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「30~39歲」(34.1%)的比例最高，其次則為「20~29歲」(31.4%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「一般職員/公務員」(42.0%)及「學生」(19.1%)的比例較高。

其他詳細的大同運動中心受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表80. 【大同運動中心】：受訪者樣貌特性分析

❖ **性別**

・以「男性」(60.7%)為主。

❖ **教育程度**

・以「大學/專科」(63.0%)為主。

❖ **居住地區**

・以「大同區」(54.4%)為主。

❖ **年齡**

・以「30~39歲」(34.1%)以及「20~29歲」(31.4%)為主。

❖ **職業**

・以「一般職員/公務員」(42.0%)、「學生」(19.1%)為主。

(二)、使用運動中心之特性分析

以下分析大同運動中心受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇此運動中心的因素」。

1、使用頻率

在大同運動中心受訪者的「使用頻率」上，以「一週 1~2 次」佔的比例最高，約佔 41.3%；其次則為「一週 3 次以上」(佔 29.9%)及「不一定」(佔 17.0%)；而以「一個月 2~3 次」(佔 9.3%)及「一個月 1 次」(佔 2.6%)的比例較少。

表81.　【大同運動中心】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
使用頻率	一週 3 次以上	329	29.9%	
	一週 1~2 次	455	41.3%	
	一個月 2~3 次	102	9.3%	
	一個月 1 次	29	2.6%	
	不一定	187	17.0%	

註　原始問卷 Q1.1：請問最近一個月您來運動中心的頻率？(單選)

2、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，大同運動中心受訪者最常於「星期六」(佔 53.4%)來此活動；其次的日期則依序為「星期日」(佔 36.7%)、「星期五」(佔 33.9%)及「星期三」(佔 32.0%)；而比例較低的使用日期則為「星期四」至「星期二」。

表82. 【大同運動中心】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用日期	星期一	343	31.1%	
	星期二	337	30.6%	
	星期三	353	32.0%	
	星期四	322	29.2%	
	星期五	374	33.9%	
	星期六	589	53.4%	
	星期日	404	36.7%	

註　原始問卷 Q1.2：請問最近一個月您通常哪一天來運動中心？(複選)

3、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，大同運動中心受訪者最常使用的時段為「18：00~19：59」(佔 36.9%)；其次的使用時段則依序為「20：00~21：59」(佔 24.5%)、「14：00~15：59」(佔 23.1%)及「10：00~11：59」(佔 21.5%)；而比例較低的使用時短則為「06：00~07：59」(佔 5.5%)。

表83. 【大同運動中心】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用時段	06:00~07:59	61	5.5%	
	08:00~09:59	120	10.9%	
	10:00~11:59	237	21.5%	
	12:00~13:59	179	16.2%	
	14:00~15:59	255	23.1%	
	16:00~17:59	225	20.4%	
	18:00~19:59	407	36.9%	
	20:00~21:59	270	24.5%	

註　原始問卷 Q1.3：請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心？(複選)

4、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，大同運動中心受訪者最常使用的設施為「游泳」(佔 48.4%)及「健身房」(佔 42.6%)；其次的使用設施則依序為「直排輪」(佔 13.5%)、「籃球」(佔 10.0%)；詳細相關的「使用設施」分佈請詳見下圖表。

表84. 【大同運動中心】：通常使用設施

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用設施	游泳	533	48.4%	
	桌球	14	1.3%	
	籃球	110	10.0%	
	羽球	69	6.3%	
	健身房	470	42.6%	
	直排輪	149	13.5%	
	舞蹈/韻律教室	98	8.9%	
	武術/柔道	3	0.3%	
	棋藝閱覽室	7	0.6%	
	飛輪教室	41	3.7%	
	曲棍球	13	1.2%	
	其他	71	6.4%	

註　原始問卷 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)

5、每月支出費用

大同運動中心受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500元」的比例最高，約佔 32.0%；其次的支出費用則依序為「501-1,000元」(佔 23.6%)、「1,001-1,500 元」(佔 11.7%)、「0 元」(佔 9.1%)及「1,501-2,000 元」(佔 9.1%)；詳細相關的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表85. 【大同運動中心】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
每月支出費用	0 元	100	9.1%	
	1-500 元	353	32.0%	
	501-1,000 元	260	23.6%	
	1,001-1,500 元	129	11.7%	
	1,501-2,000 元	100	9.1%	
	2,001-2,500 元	41	3.7%	
	2,501-3,000 元	48	4.4%	
	3,001 元以上	71	6.4%	

註　原始問卷 Q1.5：請問您在運動中心平均每月支出約為多少元？(單選)

6、選擇此運動中心的因素

就受訪者選擇大同運動中心的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 55.5%；其次的選擇因素則依序為「設施品質佳」(佔 22.3%)、「價格便宜」(佔 18.0%)；詳細相關的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表86.　【大同運動中心】：選擇此運動中心的因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
選擇此運動中心的因素	離家近	612	55.5%	離家近 55.5%
	離辦公室近	132	12.0%	設施品質佳 22.3%
	價格便宜	198	18.0%	價格便宜 18.0%
	課程好	148	13.4%	課程好 13.4%
	服務好	71	6.4%	離辦公室近 12.0%
	設施多樣化	132	12.0%	設施多樣化 12.0%
	設施品質佳	246	22.3%	其他 11.9%
	其他	131	11.9%	服務好 6.4%

註　原始問卷 Q1.6：請問您選擇來此運動中心的原因為何？(複選)

(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」以及「滿意度之歷年比較分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.22「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.21 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 Q2.11「運動中心其他設施設備的數量」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「運動中心教練的專業能力」、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之資訊」及 Q2.21「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 21 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q21之分數】×1.19**

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 3.11 分，其中分數較高的項目為「運動中心教練的專業能力」(3.29 分)、「運動中心有明確標示逃生設施或設備」(3.22 分)、「運動中心運動課程的滿意度」(3.20 分)及「運動中心教練的專業能力」(3.19 分)；而分數較低的項目則為「運動中心空氣品質」(2.96 分)、「運動中心公共休憩空間座椅安排」(3.00 分)、「服務設施或設備故障維修速度」(3.00 分)。

表87. 【大同運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	大同平均數	整體平均數[20]	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
大同運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		**1102**	**3.15**	**3.20**	**96.00%**	**4.00%**
大同運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		**1102**	**78.75**	**80.00**		
大同運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		**1102**	**3.11**	**3.14**	**91.10%**	**8.80%**
大同運動中心總分(轉成百分制)		**1102**	**77.75**	**78.50**		
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	1102	3.14	3.14	96.20%	3.70%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	1102	3.16	3.16	90.90%	9.10%
	Q2.3 運動中心空氣品質	1102	3.04	3.04	80.00%	20.00%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	1102	3.03	3.03	85.10%	14.90%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	1102	3.12	3.12	88.00%	12.00%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	1102	3.10	3.10	86.30%	13.70%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	1102	3.09	3.09	89.00%	11.10%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	1102	3.21	3.21	97.10%	2.90%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	1102	3.19	3.19	94.70%	5.40%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	1102	3.20	3.20	96.00%	4.00%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	1065	3.13	3.13	89.00%	11.00%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	542	3.15	3.15	94.70%	5.40%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	1102	3.03	3.03	88.70%	11.40%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	706	3.27	3.27	96.20%	3.80%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	1102	3.21	3.21	93.30%	6.70%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	1102	3.14	3.14	89.20%	10.70%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	667	3.23	3.23	95.20%	4.70%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	561	3.20	3.20	95.00%	5.00%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	1102	3.17	3.17	94.20%	5.80%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	1102	3.05	3.05	85.40%	14.60%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	606	3.17	3.17	90.60%	9.40%

[20] 「整體平均數」之樣本數與此處樣本數不同，有關「整體平均數」樣本數請參考 P43 頁表 23

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(104 年)與今年(105 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)	• 「105 年」(78.75 分)的整體滿意度低於「104 年」(88.75 分)，差異幅度為-11.3%。	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	• **總平均**：「105 年」(3.11 分)的總平均低於「104 年」(3.41 分)，差異幅度為-8.8%。 • **總分**：「105 年」(77.71 分)的總分低於「104 年」(85.34 分)，差異幅度為-8.9%。	
環境設備	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心空氣品質」(-14.6%)及「運動中心大樓內景觀布置」(-12.5%)。
	漲幅	無
專業知識	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務設施或設備故障維修速度」(-12.8%)及「因應民眾特殊需求處理速度」(-10.9%)。
	漲幅	無
服務態度	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務人員的服務主動性」(-11.9%)及「服務人員的態度」(-8.8%)。
	漲幅	無
課程規劃與資訊	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心運動課程的滿意度」(-0.6 %)。
	漲幅	無
價格與促銷	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心優惠活動的吸引力」(-13.8%)及「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(-8.4%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的簡便性」(+7.2%)。

表88. 【大同運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	大同差異幅度	整體差異幅度
大同運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.55	3.15	-11.3%	-7.2%
大同運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		88.75	78.75	-11.3%	-7.2%
大同運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.41	3.11	-8.8%	-5.1%
大同運動中心總分(轉成百分制)		85.34	77.71	-8.9%	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.51	3.07	-12.5%	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.44	3.13	-9.0%	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.43	2.93	-14.6%	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.38	2.99	-11.5%	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.45	3.10	-10.1%	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.42	3.10	-9.4%	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.44	3.05	-11.3%	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.47	3.19	-8.1%	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.50	3.17	-9.4%	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.47	3.17	-8.6%	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.19	3.14	-1.6%	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.50	3.12	-10.9%	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.43	2.99	-12.8%	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.49	3.21	-8.0%	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.52	3.21	-8.8%	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.53	3.11	-11.9%	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.21	3.19	-0.6%	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.17	- -	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.47	3.18	-8.4%	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.49	3.01	-13.8%	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	2.93	3.14	+7.2%	+17.4%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年}\times 100\%$

(四)、受訪者意見分析

調查大同運動中心受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 81.2%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 18.8%的受訪者認為此運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 207 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 27 位(約 13.1%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 170 位(約 82.1%)；而沒有填寫意見的受訪者有 10 位(約 4.8%)。

表89. 【大同運動中心】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
嘉許或改進之處	是	207	18.8%	
	否	895	81.2%	

註 原始問卷 Q2.22：針對您在此運動中心之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在大同運動中心使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 197 筆[21]，並研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 場地環境良好。(5 位) • 設施良好。(1 位) • 泳池器材多樣。(1 位) • 籃球場燈光明亮，地板舒適。(1 位)
專業知識	• 教練優良且專業。(7 位)
服務態度	• 服務人員的服務態度親切。(4 位)
課程規劃資訊	• 課程多元化。(2 位) • 課程安排良好。(2 位)
整體	• 整體不錯。(4 位)

[21]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	【游泳池】 • 泳池廁所加強清潔。(8 位) • 泳池浴室的安全性不足，可換防滑磁磚。(3 位) • 泳池可加裝及更換飲水機(會漏電)。(3 位) • 游泳池空調過悶不通風，需改善。(3 位) • 多設置親子更衣室。(2 位) • 泳池吹頭髮區域需整理注意清潔。(2 位) 【健身房】 • 健身房的器材老舊，應更新設備。(12 位) • 健身房的空氣太悶。(9 位) • 健身房太小。(5 位) • 健身房的器材太少，應增加設備。(4 位) • 應加強健身器材的維護及清潔。(3 位) • 更衣室與淋浴間可分開做乾濕分離。(2 位) 【教室】 • 教室空調需加強。(4 位) • 教室空間太小。(2 位) • 加強教室的清潔。(2 位) • 維修速度太慢。(1 位) 【場地】 • 場地租借不易，增加使用時段。(3 位) • 3 樓羽球場，照明不佳。(3 位) • 租借場地時相關人員並未提前告知場地使用限制。(1 位) • 羽球場燈會反射建議改成側燈。(1 位) • 加強小朋友在場外玩球的規範。(1 位) • 同一層樓的活動安排太多且頻繁。(1 位) • 籃球場地板太髒。(1 位) • 場地老舊。(1 位) 【其他】 • 停車位不夠。(18 位) • 飲水機更換新的，並且改善就飲水機的品質。(3 位)
服務態度	• 櫃台人員態度不佳，需加強訓練。(14 位) • 泳池救生員態度不佳。(5 位) • 友善弱勢族群(年長者)。(2 位) • 員工主動性不夠。(1 位) • 行政庶務處理，效率不佳。(1 位)

課程規劃資訊	• 課程多元化。(2 位) • 補課不能選擇其他老師課程，制度不完善。(2 位) • 課程押金制度不夠彈性。(1 位) • 增加上班前時段格課程。(1 位) • 溜冰課程太少。(1 位) • 課程的人數限制跟體驗預約可否在彈性。(1 位) • 停課未告知，並未按原先所說，會以簡訊通知學員。(1 位)
價格促銷	• 入場價格太高。(3 位) • 當地居民無價個優惠活動。(2 位) • 籃球場租金較貴。(2 位) • 公益時段時間增加。(1 位) • 泳池可推出年票。(1 位) • 月票和單次的價格差異不大。(1 位) • 對於舊會員的優惠太少。(1 位)
整體	• 冷氣不冷。(14 位) • 提高廁所的清潔。(9 位) • 加強整體的環境清潔。(6 位) • 餐飲進駐。(2 位) • 增加公共座位數量。(1 位) • 育嬰室希望能再顯驗的地方。(1 位) • 大廳照明不足。(1 位)

七、內湖運動中心之調查分析

針對內湖運動中心之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成1102份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

(一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，內湖運動中心的受訪者中，「男性」(59.9%)高於「女性」(40.1%)；教育程度則以「大學/專科」(58.8%)的比例最高；而居住地區則以「內湖區」(56.0%)的比例最高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「20~29歲」(27.1%)的比例最高，其次則為「30~39歲」(26.0%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「一般職員/公務員」(38.7%)及「學生」(23.8%)的比例較高。

其他詳細的內湖運動中心受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表90. 【內湖運動中心】：受訪者樣貌特性分析

❖ 性別

・以「男性」(59.9%)為主。

❖ 教育程度

・以「大學/專科」(58.8%)為主。

❖ 居住地區

・以「內湖區」(56.0%)為主。

❖ 年齡

・以「20~29歲」(27.1%)以及「30~39歲」(26.0%)為主。

❖ 職業

・以「一般職員/公務員」(38.7%)、「學生」(23.8%)為主。

(二)、使用運動中心之特性分析

以下分析內湖運動中心受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇此運動中心的因素」。

1、使用頻率

在內湖運動中心受訪者的「使用頻率」上，以「一週 1~2 次」佔的比例最高，約佔 44.5%；其次則為「一週 3 次以上」(佔 25.2%)及「不一定」(佔 16.1%)；而以「一個月 2~3 次」(佔 12.2%)及「一個月 1 次」(佔 2.1%)的比例較少。

表91.　【內湖運動中心】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
使用頻率	一週 3 次以上	278	25.2%	
	一週 1~2 次	490	44.5%	
	一個月 2~3 次	134	12.2%	
	一個月 1 次	23	2.1%	
	不一定	177	16.1%	

註　原始問卷 Q1.1：請問最近一個月您來運動中心的頻率？(單選)

2、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，內湖運動中心受訪者最常於「星期三」(佔 47.8%)來此活動；其次的日期則依序為「星期六」(佔 42.0%)、「星期二」(佔 38.8%)及「星期一」(佔 35.3%)；而比例較低的使用日期則為「星期日」至「星期五」。

表92. 【內湖運動中心】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用日期	星期一	389	35.3%	
	星期二	428	38.8%	
	星期三	527	47.8%	
	星期四	378	34.3%	
	星期五	334	30.3%	
	星期六	463	42.0%	
	星期日	327	29.7%	

註　原始問卷 Q1.2：請問最近一個月您通常哪一天來運動中心？(複選)

3、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，內湖運動中心受訪者最常使用的時段為「18：00~19：59」(佔 36.9%)；其次的使用時段則依序為「14：00~15：59」(佔 23.8%)、「10：00~11：59」(佔 21.9%)及「08：00~09：59」(佔 19.8%)；而比例較低的使用時短則為「06：00~07：59」(佔 7.0%)。

表93.　【內湖運動中心】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用時段	06:00~07:59	77	7.0%	
	08:00~09:59	218	19.8%	
	10:00~11:59	241	21.9%	
	12:00~13:59	122	11.1%	
	14:00~15:59	262	23.8%	
	16:00~17:59	218	19.8%	
	18:00~19:59	407	36.9%	
	20:00~21:59	193	17.5%	

註　原始問卷 Q1.3：請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心？(複選)

4、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，內湖運動中心受訪者最常使用的設施為「健身房」(佔 43.4%)及「游泳」(佔 41.1%)；其次的使用設施則依序為「舞蹈/韻律教室」(佔 20.0%)、「羽球」(佔 13.2%)；詳細相關的「使用設施」分佈請詳見下圖表。

表94. 【內湖運動中心】：通常使用設施

項目別		次數	百分比
通常使用設施	游泳	453	41.1%
	桌球	61	5.5%
	籃球	71	6.4%
	羽球	145	13.2%
	撞球	33	3.0%
	壁球	29	2.6%
	高爾夫	2	0.2%
	健身房	478	43.4%
	舞蹈/韻律教室	220	20.0%
	武術/柔道	5	0.5%
	飛輪教室	79	7.2%
	攀岩/抱石場	40	3.6%
	其他	33	3.0%

分布狀況(n=1,102)

註 原始問卷 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)

5、每月支出費用

內湖運動中心受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500 元」的比例最高，約佔 34.2%；其次的支出費用則依序為「501-1,000 元」(佔 18.3%)、「1,001-1,500 元」(佔 17.3%)、「0 元」(佔 15.4%)及「1,501-2,000 元」(佔 7.8%)；詳細相關的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表95. 【內湖運動中心】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
每月支出費用	0 元	170	15.4%	
	1-500 元	377	34.2%	
	501-1,000 元	202	18.3%	
	1,001-1,500 元	191	17.3%	
	1,501-2,000 元	86	7.8%	
	2,001-2,500 元	25	2.3%	
	2,501-3,000 元	21	1.9%	
	3,001 元以上	30	2.7%	

註　原始問卷 Q1.5：請問您在運動中心平均每月支出約為多少元？(單選)

6、選擇此運動中心的因素

就受訪者選擇內湖運動中心的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 53.4%；其次的選擇因素則依序為「離辦公室近」(佔 27.9%)、「價格便宜」(佔 20.9%)；詳細相關的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表96. 【內湖運動中心】：選擇此運動中心的因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
選擇此運動中心的因素	離家近	589	53.4%	離家近 53.4%
	離辦公室近	308	27.9%	離辦公室近 27.9%
	價格便宜	230	20.9%	價格便宜 20.9%
	課程好	148	13.4%	設施品質佳 18.4%
	服務好	165	15.0%	服務好 15.0%
	設施多樣化	150	13.6%	設施多樣化 13.6%
	設施品質佳	203	18.4%	課程好 13.4%
	其他	91	8.3%	其他 8.3%

註　原始問卷 Q1.6：請問您選擇來此運動中心的原因為何？(複選)

(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」以及「滿意度之歷年比較分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.22「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.21 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 Q2.11「運動中心其他設施設備的數量」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「運動中心教練的專業能力」、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之資訊」及 Q2.21「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 21 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q21之分數】×1.19**

1、滿意度比例及平均數

內湖運動中心受訪者的總平均分數為 3.19 分，其中分數較高的項目為「運動中心教練的專業能力」(3.34 分)、「運動中心運動課程的滿意度」(3.29 分)及「服務人員的態度」(3.28 分)；而分數較低的項目則為「服務設施或設備故障維修速度」(3.05 分)、「運動中心公共休憩空間座椅安排」(3.09 分)、「運動中心優惠活動的吸引力」(3.09 分)。

表97. 【內湖運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	內湖平均數	整體平均數[22]	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
內湖運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		**1102**	**3.24**	**3.20**	**96.00%**	**4.00%**
內湖運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		**1102**	**81.00**	**80.00**		
內湖運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		**1102**	**3.19**	**3.14**	**92.40%**	**7.60%**
內湖運動中心總分(轉成百分制)		**1102**	**79.75**	**78.50**		
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	1102	3.14	3.14	95.60%	4.50%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	1102	3.16	3.16	92.80%	7.20%
	Q2.3 運動中心空氣品質	1102	3.04	3.04	86.10%	13.90%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	1102	3.03	3.03	85.80%	14.20%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	1102	3.12	3.12	89.90%	10.10%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	1102	3.10	3.10	91.30%	8.70%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	1102	3.09	3.09	89.50%	10.50%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	1102	3.21	3.21	96.20%	3.80%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	1102	3.19	3.19	94.80%	5.20%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	1102	3.20	3.20	96.20%	3.80%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	1054	3.13	3.13	90.00%	9.90%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	517	3.15	3.15	95.70%	4.30%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	1102	3.03	3.03	88.00%	12.00%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	760	3.27	3.27	96.60%	3.40%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	1102	3.21	3.21	95.10%	5.00%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	1102	3.14	3.14	92.10%	7.90%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	775	3.23	3.23	96.50%	3.50%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	626	3.20	3.20	94.90%	5.20%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	1102	3.17	3.17	95.30%	4.70%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	1102	3.05	3.05	86.80%	13.10%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	666	3.17	3.17	91.30%	8.70%

[22] 「整體平均數」之樣本數與此處樣本數不同，有關「整體平均數」樣本數請參考 P43 頁表 23

2、滿意度之歷年比較分析

在內湖運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(104 年)與今年(105 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)	• 「105 年」(81.00 分)的整體滿意度低於「104 年」(81.75 分)，差異幅度為-0.9%。	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	• **總平均**:「105 年」(3.19 分)的總平均高於「104 年」(3.02 分)，差異幅度為+5.6%。 • **總分**:「105 年」(79.80 分)的總分高於「104 年」(75.49 分)，差異幅度為+5.7%。	
環境設備	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心公共休憩空間座椅安排」(-0.6%)及「運動中心大樓內景觀布置」(-0.3%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動中心其他設施設備的數量」(+15.3%)及「運動中心遇特殊狀況有明確告示」(+3.2%)。
專業知識	**跌幅**	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動中心教練的專業能力」(+6.4%)及「因應民眾特殊需求處理速度」(+4.2%)。
服務態度	**跌幅**	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「服務人員的服務主動性」(+7.7%)及「服務人員的態度」(+7.5%)。
課程規劃與資訊	**跌幅**	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動中心運動課程的滿意度」(+30.0 %)。
價格與促銷	**跌幅**	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的簡便性」(+42.6%)。

表98. 【內湖運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	內湖差異幅度	整體差異幅度
內湖運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.27	3.24	-0.9%	-7.2%
內湖運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		81.75	81.00	-0.9%	-7.2%
內湖運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.02	3.19	+5.6%	-5.1%
內湖運動中心總分(轉成百分制)		75.49	79.80	+5.7%	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.21	3.20	-0.3%	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.13	3.21	+2.6%	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.09	3.10	+0.3%	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.11	3.09	-0.6%	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.13	3.13	0.0%	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.12	3.19	+2.2%	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.12	3.14	+0.6%	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.19	3.25	+1.9%	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.14	3.24	+3.2%	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.18	3.25	+2.2%	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	2.75	3.17	+15.3%	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.08	3.21	+4.2%	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.05	3.05	0.0%	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.14	3.34	+6.4%	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.05	3.28	+7.5%	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	2.98	3.21	+7.7%	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	2.53	3.29	+30.0%	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.23	- -	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.12	3.22	+3.2%	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.04	3.09	+1.6%	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	2.23	3.18	+42.6%	+17.4%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年}\times 100\%$

(四)、受訪者意見分析

調查內湖運動中心受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 78.3%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 21.7%的受訪者認為此運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 239 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 42 位(約 17.6%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 185 位(約 77.4%)；而沒有填寫意見的受訪者有 12 位(約 5.0%)。

表99. 【內湖運動中心】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
嘉許或改進之處	是	239	21.7%	
	否	863	78.3%	

註 原始問卷 Q2.22：針對您在此運動中心之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在內湖運動中心使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 227 筆[23]，並研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 設備品質好。(2 位)
專業知識	• 教練優良且專業。(6 位)
服務態度	• 服務人員的服務態度優良。(18 位) • 泳池櫃台人員有耐心，服務親切。(2 位) • 健身房服務人員親切、用心。(2 位) • 攀岩服務良好。(1 位)
課程規劃資訊	• 上課內容好。(2 位) • 課程選擇多元。(1 位)
價格促銷	• 課程的費用親民。(1 位)
整體	• 環境舒適，價格便宜。(6 位) • 公益時段多，講座也很有幫助。(1 位)

[23]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	【游泳池】 • 泳池廁所及淋浴間需加強清潔。(10 位) • 泳池水質不佳，需加強改進。(8 位) • 改善空氣品質，空氣較悶。(3 位) • 公益時段太郭上課學生，造成喧嘩吵鬧、水道擁擠，影響到消費者權益。(3 位) • 希望增設標準游泳池，目前泳池太小。(1 位) • 需設置快速水道。(1 位) • 淋浴間將隔板加高或是降低蓮蓬頭高度，以免水花潑到隔壁。(1 位) • 緊急按鈕需加上護蓋，以免不小心按到。(1 位) • 泳池救生員不夠，SPA 都沒看到救生員，若發生意外無法立即發現。(1 位) 【健身房】 • 健身房的器材老舊，應更新設備。(12 位) • 應改善及加強健身房的空氣品質。(10 位) • 加速器材的維修速度。(6 位) • 健身房的器材太少，應增加設備。(4 位) • 健身房器材密度過高，容易撞到。(4 位) • 應加強健身器材的維護及清潔。(4 位) • 器材使用說明已模糊或是未有使用說明。(2 位) • 健身房飲水機不夠。(1 位) • 健身房暖身區應離入口進一點，且在加大空間。(1 位) • 應加強健身房的冷氣(不冷)。(1 位) 【教室】 • 教室的空調設備應改善。(13 位) • 教室(地板)應加強清潔。(6 位) • 廁所及更衣室需要加強清潔及設備維修。(6 位) • 瑜珈墊需更換，有臭味。(2 位) • 一樓教室蚊蟲多，應加強改進。(1 位) 【場地】 • 撞球檯設備老舊，需做更換。(3 位) • 應加強兒童遊戲室之安全、整潔及消毒。(2 位) • 羽球場空調太強，羽球場地維護不佳。(1 位) • 桌球隔欄要加高。(1 位)

	• 桌球場上方應建置防護網，防止桌球打上去後掉不下來。(1 位) • 人多但空間小，容易影響到運動的人。(1 位) • 場地建議能開放多元方式預約。(1 位) 【其他】 • 電梯太慢，感應很差。(14 位) • 建議每層要有多增加飲水機，以免水過熱或是不夠使用。(11 位) • 停車位不夠。(7 位) • 電梯老舊常故障，需更換以及保養維護。(7 位) • 可多增加親子廁所。(2 位) • 應增設提款機。(1 位)
服務態度	• 櫃台人員態度須改善。(4 位)
課程規劃資訊	• 平日晚上可增加核心課程。(1 位) • 周末的課程太少。(1 位) • 課程人數招收太多。(1 位) • 課程的退費手續太過複雜。(1 位) • 可開放線上報名，避免現場等候。(1 位) • TRX 課程的上課人數不購彈性。(1 位)
價格促銷	• 價格可再親民一點，多增加不同種類票卡及延長票卡期限以免容易過期。(4 位) • 身心障礙優惠能與公益時段並一起。(3 位) • 可改成悠遊卡或是刷卡功能，超過時間可自動扣款，不用人工收費，減少排隊人潮。(2 位) • 課程價格可再便宜一點，與其他運動場館相比較貴。(3 位) • 優惠太少，宣導不夠明確。(1 位) • 身心障礙優惠是否國定假日也能照常優惠。(1 位)
整體	• 場館的各項運動應強制控管人數流量。(4 位) • 中午時段櫃台只有一個人，排隊會很久。(3 位) • 可增設餐飲或是商店。(3 位) • 公益時段能夠有 10 分鐘的緩衝離場時間。(2 位)

八、士林運動中心之調查分析

針對士林運動中心之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成1,102份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

(一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，士林運動中心的受訪者中，「男性」(54.5%)高於「女性」(45.5%)；教育程度則以「大學/專科」(65.5%)的比例最高；而居住地區則以「士林區」(57.3%)的比例最高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「20~29歲」(32.9%)的比例最高，其次則為「30~39歲」(25.9%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「學生」(31.9%)及「一般職員/公務員」(31.9%)的比例較高。

其他詳細的士林運動中心受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表100. 【士林運動中心】：受訪者樣貌特性分析

❖ 性別

・以「男性」(54.5%)為主。

❖ 教育程度

・以「大學/專科」(65.5%)為主。

❖ 居住地區

・以「士林區」(57.3%)為主。

❖ 年齡

・以「20~29歲」(32.9%)以及「30~39歲」(25.9%)為主。

❖ 職業

・以「學生」(31.9%)、「一般職員/公務員」(31.9%)為主。

(二)、使用運動中心之特性分析

以下分析士林運動中心受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇此運動中心的因素」。

1、使用頻率

在士林運動中心受訪者的「使用頻率」上，以「一週 1~2 次」佔的比例最高，約佔 36.8%；其次則為「不一定」(佔 28.7%)及「一週 3 次以上」(佔 21.2%)；而以「一個月 2~3 次」(佔 10.9%)及「一個月 1 次」(佔 2.5%)的比例較少。

表101. 【士林運動中心】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
使用頻率	一週 3 次以上	234	21.2%	
	一週 1~2 次	405	36.8%	
	一個月 2~3 次	120	10.9%	
	一個月 1 次	27	2.5%	
	不一定	316	28.7%	

註　原始問卷 Q1.1：請問最近一個月您來運動中心的頻率？(單選)

2、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，士林運動中心受訪者最常於「星期六」(佔 44.6%)來此活動；其次的日期則依序為「星期四」(佔 34.9%)、「星期二」(佔 32.8%)及「星期日」(佔 31.2%)；而比例較低的使用日期則為「星期一」至「星期三」。

表102. 【士林運動中心】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用日期	星期一	276	25.0%	
	星期二	361	32.8%	
	星期三	320	29.0%	
	星期四	385	34.9%	
	星期五	337	30.6%	
	星期六	491	44.6%	
	星期日	344	31.2%	

註　原始問卷 Q1.2：請問最近一個月您通常哪一天來運動中心？(複選)

3、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，士林運動中心受訪者最常使用的時段為「14：00~15：59」(佔 33.8%)；其次的使用時段則依序為「10：00~11：59」(佔 30.8%)、「18：00~19：59」(佔 25.8%)及「16：00~17：59」(佔 19.8%)；而比例較低的使用時短則為「06：00~07：59」(佔 3.4%)。

表103. 【士林運動中心】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用時段	06:00~07:59	38	3.4%	
	08:00~09:59	190	17.2%	
	10:00~11:59	339	30.8%	
	12:00~13:59	168	15.2%	
	14:00~15:59	372	33.8%	
	16:00~17:59	218	19.8%	
	18:00~19:59	284	25.8%	
	20:00~21:59	202	18.3%	

註　原始問卷 Q1.3：請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心？(複選)

4、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，士林運動中心受訪者最常使用的設施為「健身房」(佔 52.0%)及「游泳」(佔 47.4%)；其次的使用設施則依序為「羽球」(佔 12.4%)、「舞蹈/韻律教室」(佔 12.4%)；詳細相關的「使用設施」分佈請詳見下圖表。

表104. 【士林運動中心】：通常使用設施

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用設施	游泳	522	47.4%	
	桌球	64	5.8%	
	籃球	50	4.5%	
	羽球	137	12.4%	
	健身房	573	52.0%	
	舞蹈/韻律教室	137	12.4%	
	武術/柔道	3	0.3%	
	棋藝閱覽室	9	0.8%	
	飛輪教室	20	1.8%	
	攀岩/抱石場	6	0.5%	
	兒童遊戲區	18	1.6%	
	其他	75	6.8%	

註　原始問卷 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)

5、每月支出費用

士林運動中心受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500 元」的比例最高，約佔 46.8%；其次的支出費用則依序為「501-1,000 元」(佔 19.8%)、「1,001-1,500 元」(佔 13.0%)、「0 元」(佔 8.9%)及「1,501-2,000 元」(佔 6.5%)；詳細相關的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表105. 【士林運動中心】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
每月支出費用	0 元	98	8.9%	
	1-500 元	516	46.8%	
	501-1,000 元	218	19.8%	
	1,001-1,500 元	143	13.0%	
	1,501-2,000 元	72	6.5%	
	2,001-2,500 元	21	1.9%	
	2,501-3,000 元	13	1.2%	
	3,001 元以上	21	1.9%	

註　原始問卷 Q1.5：請問您在運動中心平均每月支出約為多少元？(單選)

6、選擇此運動中心的因素

就受訪者選擇士林運動中心的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 62.3%；其次的選擇因素則依序為「價格便宜」(佔 29.9%)、「設施品質佳」(佔 18.1%)；詳細相關的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表106. 【士林運動中心】：選擇此運動中心的因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
選擇此運動中心的因素	離家近	687	62.3%	
	離辦公室近	103	9.3%	
	價格便宜	329	29.9%	
	課程好	131	11.9%	
	服務好	108	9.8%	
	設施多樣化	154	14.0%	
	設施品質佳	199	18.1%	
	其他	104	9.4%	

註　原始問卷 Q1.6：請問您選擇來此運動中心的原因為何？(複選)

(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」以及「滿意度之歷年比較分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.22「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.21 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 Q2.11「運動中心其他設施設備的數量」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「運動中心教練的專業能力」、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之資訊」及 Q2.21「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 21 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q21之分數】×1.19**

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 3.14 分，其中分數較高的項目為「運動中心教練的專業能力」(3.25 分)、「服務人員的態度」(3.24 分)、「有明確標示逃生設施或設備」(3.22 分)及「內部設備與環境的安全性」(3.20 分)；而分數較低的項目則為「服務設施或設備故障維修速度」(2.99 分)、「運動中心優惠活動的吸引力」(3.01 分)、「運動中心公共休憩空間座椅安排」(3.02 分)。

表107. 【士林運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	士林平均數	整體平均數[24]	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
士林運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		**1102**	**3.21**	**3.20**	**97.50%**	**2.50%**
士林運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		**1102**	**80.25**	**80.00**		
士林運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		**1102**	**3.14**	**3.14**	**93.10%**	**6.90%**
士林運動中心總分(轉成百分制)		**1102**	**78.50**	**78.50**		
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	1102	3.14	3.14	96.70%	3.40%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	1102	3.16	3.16	96.20%	3.70%
	Q2.3 運動中心空氣品質	1102	3.04	3.04	88.60%	11.40%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	1102	3.03	3.03	86.00%	13.90%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	1102	3.12	3.12	94.60%	5.40%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	1102	3.10	3.10	93.40%	6.60%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	1102	3.09	3.09	88.70%	11.30%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	1102	3.21	3.21	97.80%	2.30%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	1102	3.19	3.19	95.50%	4.60%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	1102	3.20	3.20	96.20%	3.80%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	1057	3.13	3.13	89.40%	10.60%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	581	3.15	3.15	95.00%	5.00%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	1102	3.03	3.03	86.20%	13.90%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	739	3.27	3.27	97.30%	2.70%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	1102	3.21	3.21	96.00%	4.00%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	1102	3.14	3.14	93.40%	6.60%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	703	3.23	3.23	96.70%	3.30%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	613	3.20	3.20	96.60%	3.40%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	1102	3.17	3.17	94.50%	5.50%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	1102	3.05	3.05	84.50%	15.50%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	692	3.17	3.17	91.90%	8.10%

[24] 「整體平均數」之樣本數與此處樣本數不同，有關「整體平均數」樣本數請參考 P43 頁表 23

2、滿意度之歷年比較分析

在士林運動中心的滿意度歷年比較分析上，將比較去年(104 年)與今年(105 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)	• 「105 年」(80.25 分)的整體滿意度低於「104 年」(91.25 分)，差異幅度為-12.1%。	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	• **總平均**:「105 年」(3.14 分)的總平均低於「104 年」(3.51 分)，差異幅度為-10.6%。 • **總分**:「105 年」(78.39 分)的總分低於「104 年」(87.76 分)，差異幅度為-10.7%。	
環境設備	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心空氣品質」(-16.4%)及「運動中心公共休憩空間座椅安排」(-14.3%)。
	漲幅	無
專業知識	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務設施或設備故障維修速度」(-14.4%)及「因應民眾特殊需求處理速度」(-10.5%)。
	漲幅	無
服務態度	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務人員的服務主動性」(-10.3%)及「服務人員的態度」(-9.3%)。
	漲幅	無
課程規劃與資訊	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心運動課程的滿意度」(-3.2%)。
	漲幅	無
價格與促銷	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心優惠活動的吸引力」(-14.0%)及「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(-10.7%)。
	漲幅	無

表108. 【士林運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	士林差異幅度	整體差異幅度
士林運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.65	3.21	-12.1%	-7.2%
士林運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		91.25	80.25	-12.1%	-7.2%
士林運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.51	3.14	-10.6%	-5.1%
士林運動中心總分(轉成百分制)		87.76	78.39	-10.7%	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.58	3.13	-12.4%	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.52	3.19	-9.3%	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.66	3.06	-16.4%	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.52	3.02	-14.3%	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.51	3.15	-10.4%	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.58	3.15	-11.9%	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.50	3.06	-12.6%	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.53	3.22	-8.9%	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.55	3.18	-10.5%	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.58	3.20	-10.8%	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.44	3.10	-9.8%	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.51	3.14	-10.5%	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.49	2.99	-14.4%	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.54	3.25	-8.3%	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.57	3.24	-9.3%	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.54	3.18	-10.3%	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.30	3.19	-3.2%	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.17	- -	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.51	3.14	-10.7%	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.50	3.01	-14.0%	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.28	3.12	-4.75%	+17.4%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年}\times 100\%$

(四)、受訪者意見分析

調查士林運動中心受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 80.6%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 19.4%的受訪者認為此運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 214 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 39 位(約 18.2%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 163 位(約 76.2%)；而沒有填寫意見的受訪者有 12 位(約 5.6%)。

表109. 【士林運動中心】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
嘉許或改進之處	是	214	19.4%	
	否	888	80.6%	

註　原始問卷 Q2.22：針對您在此運動中心之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在士林運動中心使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 202 筆[25]，並研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 場地乾淨。(1 位) • 韻律教室有把桿。(1 位) • 一樓空間寬敞、舒適。(1 位) • 淋浴間數量多且設施不錯，有 10 元置物櫃很好用。(1 位) • 提供公共空間，有小孩遊戲區與大人休息區很溫馨。(1 位)
專業知識	• 教練專業。(2 位) • 游泳教練專業。(1 位) • 教練整場監看。(1 位) • 舞蹈教室規劃完美多元。(1 位)
服務態度	• 服務人員的服務態度優良。(6 位) • 櫃台人員的服務態度親切。(2 位) • 教練態度不錯。(1 位) • 清潔阿姨很認真。(1 位) • 工作人員非常主動積極協助課程安排。(1 位) • 館內妥善保存遺失物品。(1 位)
課程規劃資訊	• 課程優。(1 位) • 選課彈性，對於師資可汰劣留良。(1 位)
價格促銷	• 價格合理。(2 位) • 團票不針對老師做使用，非常好。(1 位) • 分享卡能彈性使用，非常方便。(2 位)
整體	• 整體不錯，服務品質好。(7 位) • 整體環境乾淨、舒適、明亮。(3 位)

[25]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	【游泳池】 • 應加強泳池區衛浴間/更衣間之清潔。(1 位) • 應加強維護淋浴間之設備，如蓮蓬頭。(1 位) • 三樓泳池區入池的樓梯會搖動，應維修。(1 位) • 應改善泳池區通風不良之狀況。(1 位) • 蒸氣室溫度不夠熱。(1 位) 【健身房】 • 健身房的器材種類及數量太少，應增加設備，如自由桿、蹲舉等設備。(21 位) • 健身房的器材老舊，故障率高，應更新設備。(18 位) • 應規範運動器材使用時間，並控管人數，避免霸佔。(5 位) • 應加強健身房場地及器材之清潔。(3 位) • 應加強健身房的冷氣(不冷)。(5 位) • 健身房人多空間太小、擁擠。(4 位) • 應加強淋浴間之設備，如壁扇。(3 位) • 應加強衛浴間之清潔。(2 位) • 廁所燈光亮度不足且潮濕，應改善。(2 位) • 健身能有提供啞鈴給教練，但民眾無法借用。(2 位) • 健身器材應附註中文使用說明，以及不當操作會遭成的運動傷害。(1 位) • 應加強健身器材設備之維修速度。(1 位) • 健身房更衣室不便使用且置物櫃少。(1 位) • 跑步機故障率偏高。(1 位) • 淋浴間經常有人穿鞋進入，應多加宣導改善。(1 位) 【教室】 • 應加強瑜珈墊之清潔，並時常更新。(4 位) • 舞蹈教室空間應加大，以便於看清老師動作。(1 位) • 舞蹈教室冷氣設備應加強(不冷)。(3 位) • 韻律教室外座位太少。(1 位) 【場地】 • 應改善羽毛球場地之打球品質，其中包含燈光亮度不足、空調溫度、風向、開啟時間、牆面顏色、設備等。(19 位) • 應改善籃球場開關燈時間不定之情形。(3 位) • 四樓桌球場應加強空氣流通。(1 位) • 羽球場地樓層未有女廁。(1 位)

	【其他】 • 應改善室內空氣品質，加強通風，或冷氣設備。(10 位) • 應加強設備維修速度。(5 位) • 應增加兒童遊戲區之設施及設備。(5 位) • 應加強衛浴間/更衣室之清潔及照明。(4 位) • 公共區域座位休憩座椅不足或損壞，應改善。(4 位) • 一樓應提供飲水機。(3 位) • 應改進電梯速度與數量。(2 位) • 飲水機消毒水味重。(2 位) • 一樓民眾閱覽區之燈光亮度不足。(1 位) • 二樓走道太窄。(1 位) • 停車位不足、不方便。(1 位) • 建議停車分時段收費。(1 位) • 應時常維護停車系統，其故障容易造成柵欄自動升起，悠遊卡被鎖卡等。(1 位) • 建議提供免費充電。(1 位) • 希望兒童遊戲區空間擴大。(1 位) • 應加強兒童遊戲室之整潔及消毒。(1 位) • 環境太擁擠，若遇緊急狀況，疏散問題值得注意。(1 位)
服務態度	• 體育中心在十點整就立即關燈、關電梯，而個人物品尚未收拾完畢，且不提供沖洗，實在是非常不方便；就此狀況建議體育中心的服務時間應人性化，考量 20:00 至 22:00 時段之使用者。(6 人) • 服務人員的態度及服務主動性須加強。(6 位) • 體育中心知悉使用者建議後，應確實改善/回應。(2 位) • 體育中心自 21:30 就開始催促民眾結束運動。(1 位) • 服務人員應多加進行教育訓練。(1 位) • 櫃台人員態度須改善。(2 位) • 教練應主動協助館內使用者，不能侷限女性。(1 位)
課程規劃資訊	• 應改善場地租借流程並透明化預約程序。(4 位) • 建議場地預約增加網路線上預約功能。(2 位) • 應多增加課程多元性及師資。(2 位) • 建議場地租借時段應符合下班時間(18:00)，如時段調整為 18:30 至 20:30。(1 位) • 應控制每班學員人數，使教練充分指導每位學生。(1 位) • 多增加實用課程。(1 位) • 直排輪課程時間短。(1 位)

	• 飛輪課程應多增加。(1 位) • 建議增設親子課程。(1 位) • 應避免課程老師常請假，而使課程內容變更。(1 位) • 建議維持韻律教室畫卡制度。(1 位) • 建議增加講座及活動。(1 位) • 劍道課程希望也能像舞蹈班一樣卡片單次模式，增加便利性，不會造成人員流失，像購買 20 堂課，使用期限一年。
價格促銷	• 收費價格應更優惠親民。(6 位) • 附近居民應提供更多優惠。(1 位) • 票卡使用期應延長，過期補差額之費用也應降低。(3 位) • 舞蹈票更改使用方法，對消費者不方便。(2 位) • 月票使用應更有彈性，如可自由選擇時段上課。(1 位)
整體	• 整體清潔應加強。(2 位) • 建議問卷調查要一個月一次，才能真正改進。(1 位) • 北市各區體育中心規定應該統一。(1 位) • 運動乃經常性優惠年長者時段遇假日(如寒暑假下午時段不得)。(1 位)

九、北投運動中心之調查分析

針對北投運動中心之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成1,102份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

(一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，北投運動中心的受訪者中，「男性」(59.9%)高於「女性」(40.1%)；教育程度則以「大學/專科」(65.0%)的比例最高；而居住地區則以「北投區」(68.7%)的比例最高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「30~39歲」(30.1%)的比例最高，其次則為「20~29歲」(25.2%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「一般職員/公務員」(35.8%)及「學生」(25.4%)的比例較高。

其他詳細的北投運動中心受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表110. 【北投運動中心】：受訪者樣貌特性分析

❖ **性別**

・以「男性」(59.9%)為主。

❖ **教育程度**

・以「大學/專科」(65.0%)為主。

❖ **居住地區**

・以「北投區」(68.7%)為主。

❖ **年齡**

・以「30~39歲」(30.1%)以及「20~29歲」(25.2%)為主。

❖ **職業**

・以「一般職員/公務員」(35.8%)、「學生」(25.4%)為主。

(二)、使用運動中心之特性分析

以下分析北投運動中心受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇此運動中心的因素」。

1、使用頻率

在北投運動中心受訪者的「使用頻率」上，以「不一定」佔的比例最高，約佔 35.5%；其次則為「一週 1~2 次」(佔 32.2%)及「一週 3 次以上」(佔 19.2%)；而以「一個月 2~3 次」(佔 9.6%)及「一個月 1 次」(佔 3.4%)的比例較少。

表111. 【北投運動中心】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
使用頻率	一週 3 次以上	212	19.2%	
	一週 1~2 次	355	32.2%	
	一個月 2~3 次	106	9.6%	
	一個月 1 次	38	3.4%	
	不一定	391	35.5%	

註　原始問卷 Q1.1：請問最近一個月您來運動中心的頻率？(單選)

2、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，北投運動中心受訪者最常於「星期五」(佔 43.2%)來此活動；其次的日期則依序為「星期六」(佔 36.8%)、「星期四」(佔 32.8%)及「星期二」(佔 32.2%)；而比例較低的使用日期則為「星期一」至「星期三」。

表112. 【北投運動中心】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用日期	星期一	257	23.3%	星期五 43.2%
	星期二	355	32.2%	星期六 36.8%
	星期三	303	27.5%	星期四 32.8%
	星期四	361	32.8%	星期二 32.2%
	星期五	476	43.2%	星期日 31.7%
	星期六	405	36.8%	星期三 27.5%
	星期日	349	31.7%	星期一 23.3%

註　原始問卷 Q1.2：請問最近一個月您通常哪一天來運動中心？(複選)

3、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，北投運動中心受訪者最常使用的時段為「14：00~15：59」(佔 39.1%)；其次的使用時段則依序為「18：00~19：59」(佔 28.1%)、「16：00~17：59」(佔 25.8%)及「10：00~11：59」(佔 20.0%)；而比例較低的使用時短則為「06：00~07：59」(佔 3.0%)。

表113. 【北投運動中心】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用時段	06:00~07:59	33	3.0%	
	08:00~09:59	179	16.2%	
	10:00~11:59	220	20.0%	
	12:00~13:59	187	17.0%	
	14:00~15:59	431	39.1%	
	16:00~17:59	284	25.8%	
	18:00~19:59	310	28.1%	
	20:00~21:59	185	16.8%	

註　原始問卷 Q1.3：請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心？(複選)

4、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，北投運動中心受訪者最常使用的設施為「游泳」(佔 31.9%)及「健身房」(佔 31.0%)；其次的使用設施則依序為「羽球」(佔 12.6%)、「籃球」(佔 12.1%)；詳細相關的「使用設施」分佈請詳見下圖表。

表114. 【北投運動中心】：通常使用設施

項目別		次數	百分比
通常使用設施	游泳	352	31.9%
	桌球	81	7.4%
	籃球	133	12.1%
	羽球	139	12.6%
	撞球	47	4.3%
	壁球	27	2.5%
	健身房	342	31.0%
	直排輪	8	0.7%
	舞蹈/韻律教室	97	8.8%
	武術/柔道	7	0.6%
	棋藝閱覽室	16	1.5%
	飛輪教室	27	2.5%
	攀岩/抱石場	55	5.0%
	兒童遊戲區	12	1.1%
	其他	90	8.2%

分布狀況(n=1,102)

註　原始問卷 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)

5、每月支出費用

北投運動中心受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500元」的比例最高，約佔 44.7%；其次的支出費用則依序為「501-1,000元」(佔 16.0%)、「0 元」(佔 14.4%)、「1,001-1,500 元」(佔 11.0%)及「1,501-2,000 元」(佔 9.3%)；詳細相關的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表115. 【北投運動中心】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
每月支出費用	0 元	159	14.4%	
	1-500 元	493	44.7%	
	501-1,000 元	176	16.0%	
	1,001-1,500 元	121	11.0%	
	1,501-2,000 元	102	9.3%	
	2,001-2,500 元	16	1.5%	
	2,501-3,000 元	5	0.5%	
	3,001 元以上	30	2.7%	

註　原始問卷 Q1.5：請問您在運動中心平均每月支出約為多少元？(單選)

6、選擇此運動中心的因素

就受訪者選擇北投運動中心的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 69.7%；其次的選擇因素則依序為「設施品質佳」(佔 15.8%)、「價格便宜」(佔 14.3%)；詳細相關的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表116. 【北投運動中心】：選擇此運動中心的因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
選擇此運動中心的因素	離家近	768	69.7%	離家近 69.7%
	離辦公室近	74	6.7%	設施品質佳 15.8%
	價格便宜	158	14.3%	價格便宜 14.3%
	課程好	84	7.6%	設施多樣化 11.0%
	服務好	75	6.8%	課程好 7.6%
	設施多樣化	121	11.0%	服務好 6.8%
	設施品質佳	174	15.8%	離辦公室近 6.7%
	其他	151	13.7%	其他 13.7%

註　原始問卷 Q1.6：請問您選擇來此運動中心的原因為何？(複選)

(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」以及「滿意度之歷年比較分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.22「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.21 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 Q2.11「運動中心其他設施設備的數量」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「運動中心教練的專業能力」、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之資訊」及 Q2.21「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 21 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q21之分數】×1.19**

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 3.12 分，其中分數較高的項目為「運動中心教練的專業能力」(3.19 分)、「服務人員的態度」(3.19 分)及「運動中心環境的清潔度」(3.17 分)；而分數較低的項目則為「運動中心公共休憩空間座椅安排」(3.02 分)、「運動中心服務設施或設備故障維修速度」(3.03 分)、「運動中心優惠活動的吸引力」(3.03 分)。

表117. 【北投運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	北投平均數	整體平均數[26]	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
北投運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		**1102**	**3.13**	**3.20**	**92.00%**	**8.00%**
北投運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		**1102**	**78.25**	**80.00**		
北投運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		**1102**	**3.12**	**3.14**	**90.30%**	**9.70%**
北投運動中心總分(轉成百分制)		**1102**	**78.00**	**78.50**		
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	1102	3.14	3.14	93.00%	7.00%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	1102	3.16	3.16	93.10%	6.90%
	Q2.3 運動中心空氣品質	1102	3.04	3.04	91.00%	9.10%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	1102	3.03	3.03	84.00%	16.10%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	1102	3.12	3.12	89.70%	10.40%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	1102	3.10	3.10	91.40%	8.60%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	1102	3.09	3.09	89.60%	10.40%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	1102	3.21	3.21	93.70%	6.30%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	1102	3.19	3.19	92.50%	7.50%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	1102	3.20	3.20	92.30%	7.70%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	1040	3.13	3.13	86.10%	13.80%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	641	3.15	3.15	89.50%	10.50%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	1102	3.03	3.03	86.70%	13.30%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	732	3.27	3.27	92.20%	7.80%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	1102	3.21	3.21	91.10%	8.90%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	1102	3.14	3.14	89.40%	10.60%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	706	3.23	3.23	91.80%	8.20%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	662	3.20	3.20	91.40%	8.70%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	1102	3.17	3.17	92.70%	7.20%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	1102	3.05	3.05	83.70%	16.30%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	750	3.17	3.17	90.70%	9.30%

[26] 「整體平均數」之樣本數與此處樣本數不同，有關「整體平均數」樣本數請參考 P43 頁表 23

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(104 年)與今年(105 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)	• 「105 年」(78.25 分)的整體滿意度低於「104 年」(80.75 分)，差異幅度為-3.1%。	
總平均/總分 (Q2.1~Q2.21)	• **總平均**：「105 年」(3.12 分)的總平均低於「104 年」(3.21 分)，差異幅度為-2.9%。 • **總分**：「105 年」(77.87 分)的總分低於「104 年」(80.34 分)，差異幅度為-3.1%。	
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」(-5.2%)及「運動中心公共休憩空間座椅安排」(-4.7%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動中心其他設施設備的數量」(+1.7%)。
專業知識	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務設施或設備故障維修速度」(-5.9%)及「運動中心教練的專業能力」(-5.1%)。
	漲幅	無
服務態度	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「服務人員的服務主動性」(-4.3%)及「服務人員的態度」(-3.9%)。
	漲幅	無
課程規劃與資訊	**跌幅**	無
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「運動中心運動課程的滿意度」(+1.6%)。
價格與促銷	**跌幅**	滿意度跌幅較多的項目為「運動中心優惠活動的吸引力」(-8.5%)及「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(-2.8%)。
	漲幅	滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的簡便性」(+1.6%)。

表118. 【北投運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	北投差異幅度	整體差異幅度
北投運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.23	3.13	-3.1%	-7.2%
北投運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		80.75	78.25	-3.1%	-7.2%
北投運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.21	3.12	-2.9%	-5.1%
北投運動中心總分(轉成百分制)		80.34	77.87	-3.1%	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.23	3.09	-4.3%	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.21	3.17	-1.2%	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.15	3.14	-0.3%	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.17	3.02	-4.7%	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.18	3.09	-2.8%	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.27	3.16	-3.4%	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.26	3.09	-5.2%	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.27	3.16	-3.4%	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.18	3.14	-1.3%	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.28	3.13	-4.6%	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	2.99	3.04	+1.7%	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.18	3.06	-3.8%	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.22	3.03	-5.9%	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.36	3.19	-5.1%	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.32	3.19	-3.9%	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.29	3.15	-4.3%	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.11	3.16	+1.6%	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.15	- -	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.24	3.15	-2.8%	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.31	3.03	-8.5%	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.05	3.10	+1.6%	+17.4%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年}\times 100\%$

(四)、受訪者意見分析

調查北投運動中心受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 75.6%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 24.4%的受訪者認為此運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 269 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 32 位(約 11.9%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 217 位(約 80.7%)；而沒有填寫意見的受訪者有 20 位(約 7.4%)。

表119. 【北投運動中心】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
嘉許或改進之處	是	269	24.4%	
	否	833	75.6%	

註　原始問卷 Q2.22：針對您在此運動中心之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在北投運動中心使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 249 筆[27]，並研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 球場場地乾淨。(2 位) • 設施/設備完善且維護良好。(2 位) • 廁所非常乾淨。(1 位) • 二樓走道有供民眾散步、健走之空間。(1 位) • 健身房的器材多樣。(1 位) • 對於游泳池動線規畫安排感到安全。(1 位)
專業知識	• 無。
服務態度	• 服務人員的服務態度優良。(6 位) • 櫃台人員的服務態度親切。(2 位)
課程規劃資訊	• 無。
價格促銷	• 價格合理。(2 位)
整體	• 整體不錯。(8 位) • 整體環境乾淨、舒適、明亮。(6 位)

[27]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	【游泳池】 • 應加強 SPA/泳池內部(含水質)之清潔。(7 位) • 吹風機插座數量應增加。(5 位) • 應加強泳池淋浴間之用水設備，如水龍頭不易使用。(6 位) • 應加強泳池淋浴間之清潔。(4 位) • 檢測 PH 值應要公開/公告，與予民眾查看。(2 位) • 建議泳池區增設兒童專用衛浴間/更衣室。(2 位) • 對於游泳池區之更衣室使用簾子做隔門，感到不宜。(2 位) • 淋浴間/更衣室數量應增加。(2 位) • 救生員數量應增加。(1 位) • SPA 池的水過熱。(1 位) • 應加強游泳池之安全及管理，救生員應坐於泳池中央位置，以維護全池安全。(1 位) • 使用游泳水道的秩序及禮節應多加宣導。(1 位) • 泳池之 SPA 的器材，應更新設備。(1 位) • 泳池清潔使用之消毒稅，會讓人過敏。(1 位) • 吹風機要投幣，不符合便利民眾。(1 位) 【健身房】 • 健身房的器材太少，應增加設備。(11 位) • 健身房的器材老舊，應更新設備。(9 位) • 健身房空間太小、擁擠。(6 位) • 應加強健身房場地及器材之清潔。(4 位) • 應加強健身房的冷氣(不冷)。(2 位) • 應加強健身房設施或設備之維修速度。(2 位) • 健身房可多增加重訓設備/儀器。(1 位) • 健身房可多增加引體向上的輔助儀器。(1 位) 【教室】 • 應視課程人數，安排適合的教室。(2 位) • 教室空間太小。(2 位) 【場地】 • 應改善羽球場之燈光與空調設備(夏天陽光直射、夜晚光線不足、羽毛球受冷氣風向影響、冷氣不冷)。(33 位) • 應改善籃球場之地板品質與球場線。(8 位) • 應加強桌球場環境及設備。(5 位) • 公共空間之休息椅數量應增加。(4 位)

- 應增設羽球/籃球場地。(3 位)
- 應改善羽球場漏水之情形。(3 位)
- 應改善球場空間小且少之情形。(3 位)
- 應加強兒童遊戲室及玩具之整潔及消毒。(3 位)
- 兒童遊戲室的玩具太少，應增加設施，如圖書區。(3 位)
- 兒童遊戲室的空間太小、空氣不佳。(2 位)
- 應加強壁球場之清潔。(1 位)
- 應加強籃球場硬體設備。(1 位)
- 大型活動舞台過於簡陋，沒有展示效果。(1 位)

【其他】

- 停車位不足、不方便。(8 位)
- 應加強衛浴間/更衣室之清潔及通風。(5 位)
- 一樓大廳的空調設備應改善(不冷)。(5 位)
- 應改善一樓大廳之燈光設備。(4 位)
- 建議飲水機設置位置應多增加。(4 位)
- 應加強二樓男衛浴間/更衣室之清潔及通風。 (3 位)
- 一樓大廳的沒有公共休憩空間座椅安排，並且用餐休息時會與摩斯漢堡會受干擾。(4 位)
- 建議餐廳可增加販售食物種類，如清淡的食物。(2 位)
- 摩斯漢堡用餐區應與體育中心分離獨立。(2 位)
- 應加強殘障電梯等設備維修速度。(2 位)
- 應加強設備維修速度。(3 位)
- 從一樓往閱覽室的動線中，「電梯前的鐵門打開時」，他會佔到一部分廁所連接走道的動線。建議將鐵門移除。(1 位)
- 停車場車道狹小。(1 位)
- 館內人太多。(1 位)
- 三樓跑道入內很不方便。(1 位)
- 應增設提款機。(1 位)
- 應加強閱覽室動線規畫安排。(1 位)
- 建議壁球場預約時間為十天前。(1 位)
- 體育中心室內蚊蟲偏多。(1 人)
- 建議廁所可放置衛生紙。(2 位)
- 應增加哺孕室之尿片台。(1 人)
- 應改善公益時段之空調、設備、場地數量等問題。(1 位)
- 三樓閱覽室要限定活動使用項目。(1 位)
- 未標示飲料機吃錢。(1 位)
- 建議設置免費的身高/體重機與體脂機。(1 位)
- 加強宣導設施使用範圍，以防止非租用者占用場地。(1 位)

服務態度	• 服務人員態度須改善。(3 位) • 櫃台人員態度須改善。(4 位) • 行政人員溝通、作業程序不良。(3 位) • 服務人員的服務主動性應加強。(1 位) • 清潔人員態度須改善。(1 位) • 籃球教練態度須改善。(1 位) • 壁球教練應加強專業程度。(1 位) • 游泳池教練應加強專業程度。(1 位) • 健身房教練應加強專業程度。(1 位)
課程規劃資訊	• 應多增加課程多元性及師資。(3 位) • 應多增加舞蹈課程。(1 位) • 課程安排時段應妥善協調。(1 位) • 壁球團體班人數應控制為小班，使課程更容易執行。(1 位) • 建議課程使用方式可更有彈性。(1 位) • 暑假期間，不應任意更動民眾免費活動空間。 • 課程異動未善盡通知義務。(1 位)
價格促銷	• 收費價格應更優惠親民。(8 位) • 籃球場的場地費應更優惠親民。(4 位) • 對附近居民應提供更多優惠/折扣。(2 位) • 費用計算方式應改進；整點開始計算不合理，5:30 至 6:00 也是計算為一個小時的時間($100)。(2 位) • 建議針對健身房使用者推出短期或跨項折扣方案。(2 位) • 課程費用應更優惠親民。(1 位) • 建議多增加優惠及跨區使用。(1 位) • 北市各館體育中心收費標準及優惠方式不統一。(1 位) • 建議月票期限應延長。(1 位) • 建議月票使用更優惠。(1 位) • 租借場地時，架設網子太慢，造成時間上的損失。(1 位) • 應詳細規劃活動折扣及請假流程，建議用買課堂數計算，有請假時則可以延至下期繼續使用，例如這期請假兩堂課，而下期補兩堂課。(1 位)
整體	• 整體公共區域空氣不佳。(4 位) • 整體燈光設備應加強明亮度。(3 位) • 應妥善管理學生至運動中心上課而影響他人之問題。(2 位)

十、萬華運動中心之調查分析

針對萬華運動中心之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成1,102份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

(一)、受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，萬華運動中心的受訪者中，「男性」(68.1%)高於「女性」(31.9%)；教育程度則以「大學/專科」(70.4%)的比例最高；而居住地區則以「萬華區」(58.8%)的比例最高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「30~39歲」(30.7%)的比例最高，其次則為「20~29歲」(25.8%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「一般職員/公務員」(35.0%)及「學生」(27.2%)的比例較高。

其他詳細的萬華運動中心受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表120. 【萬華運動中心】：受訪者樣貌特性分析

❖ **性別**

・以「男性」(68.1%)為主。

❖ **教育程度**

・以「大學/專科」(70.4%)為主。

❖ **居住地區**

・以「萬華區」(58.8%)為主。

❖ **年齡**

・以「30~39歲」(30.7%)以及「20~29歲」(25.8%)為主。

❖ **職業**

・以「一般職員/公務員」(35.0%)、「學生」(27.2%)為主。

(二)、使用運動中心之特性分析

以下分析萬華運動中心受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇此運動中心的因素」。

1、使用頻率

在萬華運動中心受訪者的「使用頻率」上，以「一週 1~2 次」佔的比例最高，約佔 40.4%；其次則為「不一定」(佔 23.0%)及「一週 3 次以上」(佔 19.4%)；而以「一個月 2~3 次」(佔 13.5%)及「一個月 1 次」(佔 3.7%)的比例較少。

表121. 【萬華運動中心】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
使用頻率	一週 3 次以上	214	19.4%	
	一週 1~2 次	445	40.4%	
	一個月 2~3 次	149	13.5%	
	一個月 1 次	41	3.7%	
	不一定	253	23.0%	

註　原始問卷 Q1.1：請問最近一個月您來運動中心的頻率？(單選)

2、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，萬華運動中心受訪者最常於「星期六」(佔 47.0%)來此活動；其次的日期則依序為「星期五」(佔 39.7%)、「星期日」(佔 38.4%)及「星期二」(佔 36.1%)；而比例較低的使用日期則為「星期四」至「星期三」。

表122. 【萬華運動中心】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用日期	星期一	339	30.8%	星期六 47.0%
	星期二	398	36.1%	星期五 39.7%
	星期三	297	27.0%	星期日 38.4%
	星期四	225	20.4%	星期二 36.1%
	星期五	438	39.7%	星期一 30.8%
	星期六	518	47.0%	星期三 27.0%
	星期日	423	38.4%	星期四 20.4%

註　原始問卷 Q1.2：請問最近一個月您通常哪一天來運動中心？(複選)

3、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，萬華運動中心受訪者最常使用的時段為「18：00~19：59」(佔 31.7%)；其次的使用時段則依序為「14：00~15：59」(佔 31.2%)、「16：00~17：59」(佔 30.5%)及「10：00~11：59」(佔 24.5%)；而比例較低的使用時短則為「06：00~07：59」(佔 4.0%)。

表123. 【萬華運動中心】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
通常使用時段	06:00~07:59	44	4.0%	
	08:00~09:59	250	22.7%	
	10:00~11:59	270	24.5%	
	12:00~13:59	93	8.4%	
	14:00~15:59	344	31.2%	
	16:00~17:59	336	30.5%	
	18:00~19:59	349	31.7%	
	20:00~21:59	198	18.0%	

註　原始問卷 Q1.3：請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心？(複選)

4、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，萬華運動中心受訪者最常使用的設施為「健身房」(佔 58.5%)及「游泳」(佔 47.4%)；其次的使用設施則依序為「羽球」(佔 15.1%)、「舞蹈/韻律教室」(佔 10.0%)；詳細相關的「使用設施」分佈請詳見下圖表。

表124. 【萬華運動中心】：通常使用設施

項目別		次數	百分比
通常使用設施	游泳	522	47.4%
	桌球	71	6.4%
	籃球	16	1.5%
	羽球	166	15.1%
	高爾夫	8	0.7%
	健身房	645	58.5%
	舞蹈/韻律教室	110	10.0%
	武術/柔道	9	0.8%
	棋藝閱覽室	23	2.1%
	飛輪教室	42	3.8%
	攀岩/抱石場	12	1.1%
	兒童遊戲區	5	0.5%
	漆彈	7	0.6%
	其他	68	6.2%

分布狀況(n=1,102)

註　原始問卷 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)

5、每月支出費用

萬華運動中心受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500 元」的比例最高，約佔 35.6%；其次的支出費用則依序為「0 元」(佔 28.1%)、「501-1,000 元」(佔 17.0%)及「1,001-1,500 元」(佔 9.5%)；詳細相關的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表125. 【萬華運動中心】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
每月支出費用	0 元	310	28.1%	
	1-500 元	392	35.6%	
	501-1,000 元	187	17.0%	
	1,001-1,500 元	105	9.5%	
	1,501-2,000 元	52	4.7%	
	2,001-2,500 元	14	1.3%	
	2,501-3,000 元	15	1.4%	
	3,001 元以上	27	2.5%	

註　原始問卷 Q1.5：請問您在運動中心平均每月支出約為多少元？(單選)

6、選擇此運動中心的因素

就受訪者選擇萬華運動中心的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 64.0%；其次的選擇因素則依序為「價格便宜」(佔 21.6%)、「其他」(佔 13.0%)及「離辦公室近」(佔 12.5%)；詳細相關的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表126. 【萬華運動中心】：選擇此運動中心的因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
選擇此運動中心的因素	離家近	705	64.0%	離家近 64.0%
	離辦公室近	138	12.5%	價格便宜 21.6%
	價格便宜	238	21.6%	其他 13.0%
	課程好	84	7.6%	離辦公室近 12.5%
	服務好	69	6.3%	設施多樣化 9.7%
	設施多樣化	107	9.7%	設施品質佳 9.3%
	設施品質佳	103	9.3%	課程好 7.6%
	其他	143	13.0%	服務好 6.3%

註　原始問卷 Q1.6：請問您選擇來此運動中心的原因為何？(複選)

(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」以及「滿意度之歷年比較分析」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.22「運動中心的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.21 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 Q2.11「運動中心其他設施設備的數量」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「運動中心教練的專業能力」、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之資訊」及 Q2.21「場地租借流程的簡便性」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q21 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 21 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.19 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q21之分數】×1.19**

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 3.08 分，其中分數較高的項目為「運動中心教練的專業能力」(3.26 分)、「運動中心運動課程的滿意度」(3.20 分)及「場地租借流程的簡便性」(3.16 分)；而分數較低的項目則為「運動中心公共休憩空間座椅安排」(2.90 分)、「運動中心公共廁所的清潔度」(2.96 分)、「運動中心空氣品質」(3.00 分)。

表127. 【萬華運動中心】：滿意度比例及平均數

項目別		樣本數	萬華平均數	整體平均數[28]	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
萬華運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		**1102**	**3.13**	**3.20**	**96.50%**	**3.40%**
萬華運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		**1102**	**78.25**	**80.00**		
萬華運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		**1102**	**3.08**	**3.14**	**91.40%**	**8.70%**
萬華運動中心總分(轉成百分制)		**1102**	**77.00**	**78.50**		
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	1102	3.14	3.14	93.30%	6.60%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	1102	3.16	3.16	90.80%	9.20%
	Q2.3 運動中心空氣品質	1102	3.04	3.04	86.60%	13.50%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	1102	3.03	3.03	77.70%	22.30%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	1102	3.12	3.12	89.90%	10.20%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	1102	3.10	3.10	82.20%	17.80%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	1102	3.09	3.09	88.10%	11.80%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	1102	3.21	3.21	96.20%	3.80%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	1102	3.19	3.19	94.50%	5.50%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	1102	3.20	3.20	95.00%	5.00%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	1020	3.13	3.13	89.80%	10.20%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	411	3.15	3.15	94.10%	5.80%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	1102	3.03	3.03	91.40%	8.60%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	519	3.27	3.27	96.20%	3.90%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	1102	3.21	3.21	93.00%	7.00%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	1102	3.14	3.14	90.90%	9.00%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	502	3.23	3.23	96.00%	4.00%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	454	3.20	3.20	93.20%	6.80%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	1102	3.17	3.17	94.60%	5.40%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	1102	3.05	3.05	90.80%	9.20%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	474	3.17	3.17	93.20%	6.70%

[28] 「整體平均數」之樣本數與此處樣本數不同，有關「整體平均數」樣本數請參考 P43 頁表 23

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(104 年)與今年(105 年)各項滿意度分數之差異，相關之調查結果如下：

<table>
<tr><td>整體滿意度
(Q2.22)</td><td colspan="2">・「105 年」(78.25 分)的整體滿意度低於「104 年」(85.75 分)，差異幅度為-8.7%。</td></tr>
<tr><td>總平均/總分
(Q2.1~Q2.21)</td><td colspan="2">・總平均:「105 年」(3.08 分)的總平均低於「104 年」(3.33 分)，差異幅度為-7.6%。
・總分:「105 年」(76.88 分)的總分低於「104 年」(83.21 分)，差異幅度為-7.6%。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">環境設備</td><td>跌幅</td><td>滿意度跌幅較多的項目為「運動中心公共休憩空間座椅安排」(-11.6%)及「運動中心公共廁所的清潔度」(-10.8%)。</td></tr>
<tr><td>漲幅</td><td>無</td></tr>
<tr><td rowspan="2">專業知識</td><td>跌幅</td><td>滿意度跌幅較多的項目為「服務設施或設備故障維修速度」(-9.3%)及「因應民眾特殊需求處理速度」(-8.8%)。</td></tr>
<tr><td>漲幅</td><td>無</td></tr>
<tr><td rowspan="2">服務態度</td><td>跌幅</td><td>滿意度跌幅較多的項目為「服務人員的態度」(-10.4%)及「服務人員的服務主動性」(-10.3%)。</td></tr>
<tr><td>漲幅</td><td>無</td></tr>
<tr><td rowspan="2">課程規劃與資訊</td><td>跌幅</td><td>無</td></tr>
<tr><td>漲幅</td><td>滿意度漲幅較多的項目為「運動中心運動課程的滿意度」(+7.7%)。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">價格與促銷</td><td>跌幅</td><td>滿意度跌幅較多的項目為「運動中心優惠活動的吸引力」(-11.2%)及「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(-9.9%)。</td></tr>
<tr><td>漲幅</td><td>滿意度漲幅較多的項目為「場地租借流程的簡便性」(+11.7%)。</td></tr>
</table>

表128. 【萬華運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		104年	105年	萬華差異幅度	整體差異幅度
萬華運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.43	3.13	-8.7%	-7.2%
萬華運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		85.75	78.25	-8.7%	-7.2%
萬華運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.33	3.08	-7.6%	-5.1%
萬華運動中心總分(轉成百分制)		83.21	76.88	-7.6%	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.36	3.06	-8.9%	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.37	3.07	-8.9%	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.33	3.00	-9.9%	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.28	2.90	-11.6%	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.38	3.05	-9.8%	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.32	2.96	-10.8%	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.38	3.02	-10.7%	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.41	3.14	-7.9%	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.43	3.12	-9.0%	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.44	3.14	-8.7%	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.15	3.05	-3.2%	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.39	3.09	-8.8%	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.33	3.02	-9.3%	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.52	3.26	-7.4%	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.45	3.09	-10.4%	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.41	3.06	-10.3%	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	2.97	3.20	+7.7%	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.14	- -	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.42	3.08	-9.9%	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.40	3.02	-11.2%	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	2.83	3.16	+11.7%	+17.4%

說明：差異幅度的計算方式為：$\frac{(105\ 年-104\ 年)}{104\ 年}\times 100\%$

(四)、受訪者意見分析

調查萬華運動中心受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 83.1%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 16.9%的受訪者認為此運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 186 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 44 位(約 23.7%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 122 位(約 65.5%)；而沒有填寫意見的受訪者有 20 位(約 10.8%)。

表129. 【萬華運動中心】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=1,102)
嘉許或改進之處	是	186	16.9%	
	否	916	83.1%	

註　原始問卷 Q2.22：針對您在此運動中心之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在萬華運動中心使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 166 筆[29]，並研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 設備品質好。(3 位) • 空間寬敞舒適。(2 位) • 衛浴間很乾淨。(2 位) • 有咖啡廳等用餐區可以使用。(2 位) • 販賣機很多。(1 位) • 游泳池的更衣室很乾淨。(1 位) • 烤箱使用人數少，不擁擠。(1 位) • 桌球區場地比其他運動中心寬敞舒適。(1 位)
專業知識	• 教練優良且專業。(4 位)
服務態度	• 服務人員的服務態度優良。(7 位)
課程規劃資訊	• 開放時間彈性。(1 位)
價格促銷	• 價格合理。(6 位) • 對老人的費用優惠。(1 位) • 對里民的優惠豐富。(1 位) • 計價方式的選擇多。(1 位)
整體	• 地理位置交通方便。(4 位) • 整體不錯。(4 位) • 整體很乾淨/明亮。(2 位)

[29]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	【游泳池】 • 應加強游泳池內部(含水質)之清潔。(3 位) • 共用小水池無提供熱水。(2 位) • 應加強游泳池水質之清潔，建議改用臭氧及紫外線。(1 位) • 應加強游泳池地墊之清潔(霉味)。(1 位) • 應更新烤箱設備。(1 位) • 游泳池的水道被訓練班佔據 50%。(1 位) • 一入門的氯氣味道很重。(1 位) 【健身房】 • 健身房的器材太少，應增加設備。(9 位) • 健身房的器材老舊，應更新設備。(8 位) • 健身房的器材故障率/損耗率高。(2 位) • 應加強健身房的空調。(2 位) • 應加強健身房廁所之安全及管理。(1 位) • 健身房人多但空間小。(1 位) • 健身房的音樂太小聲。(1 位) • 健身房教練可以主動提醒使用器材的方式，倘若使用方式錯誤時。(1 位) • 健身器材應附註使用說明及鍛鍊位置。(1 位) 【教室】 • 教室(地板)應加強清潔及通風。(2 位) • 教室空間太小。(1 位) • 教室音響須改進。(1 位) • 應加強消毒並更新韻律教室之設備，如瑜珈墊。(1 位) 【場地】 • 場地租借(抽籤)流程的應加強。(5 位) • 建議增設一閱覽室。(2 位) • 羽球場地板之籃球線應清除。(1 位) • 羽球場的燈可換升降。(1 位) • 羽球場租借(抽籤)流程的應加強。(1 位) • 羽球場冷氣設備過冷。(1 位) • 應增設球場位置指示圖。(1 位) • 飛輪教室冷氣設備應加強(不冷)。(1 位)

- 漆彈場地冷氣設備應加強(不冷)。(1 位)
- 桌球網老舊，應更新設備。(1 位)
- 應增設撞球裝具。(1 位)
- 建議兒童遊戲區應改採自然光。(1 位)

【衛浴間/更衣室】
- 應加強衛浴間/更衣室之清潔及通風。(22 位)
- 應加強淋浴間/更衣室之安全及管理，杜絕遊民/不明人士。(6 位)
- 應加強淋浴間之設備維護。(3 位)
- 廁所、淋浴間、更衣室應分離，不連載。(2 位)
- 應加強女廁之清潔頻率。(1 位)
- 四樓衛浴間空間太小，使用不便。(1 位)
- 一樓廁所異味嚴重，應加強清潔。(1 位)
- 建議增設淋浴間數量。(1 位)
- 衛浴間使用者水準需要自律。(2 位)
- 應加強維護衛浴間之設備，如洗手台。(1 位)

【其他】
- 應加強體育中心之安全及管理(防止失竊事件)。(6 位)
- 應加強/增設體育中心照明設備。(3 位)
- 停車位不夠。(3 位)
- 應增設提款機。(2 位)
- 一樓建議設置飲水機。(2 位)
- 建議每層要有飲水機，多增加飲水機。(2 位)
- 公共休憩空間應增設座椅安排。(2 位)
- 室內冷氣設備有時會過強。(2 位)
- 應加強宣導/管理使用韻律教室的學員，確實換上乾淨的鞋子，共同維護公共空間之整潔。(2 位)
- 應加強停車場的使用系統，其故障率過高，剩餘車位顯示與實際出入甚大。(1 位)
- 應加強設施動線規畫安排。(1 位)
- 應加強設備維修速度。(1 位)
- 應加強停車場之安全及管理。(1 位)
- 建議提供無線上網 wify 的服務。(1 位)
- 地下室區域空氣不佳。(1 位)
- 公共區域空氣不佳。(1 位)
- 飲水機的水質堪憂。(1 位)

服務態度	• 服務人員之態度須改善。(4 位) • 櫃台人員的主動性/態度須改善。(2 位) • 櫃台人員對身障人士態度須改善。(1 位) • 服務人員解說不仔細。(1 位) • 泳池的救生員態度應加強。(1 位) • 教練太兇，有家長反映孩子因此不敢游泳。(1 位) • 教練發出聲音過大。(1 位)
課程規劃資訊	• 公益時段應良善規劃。(2 位) • 應增加兒童的課程。 (1 位) • 若有事而無法上課，應該要能補課。(1 位) • 希望老師可以再跟廠商配合。(1 位) • 營業時間應延長。(1 位) • 建議 65 歲以上者與殘障者使用時段合併。(1 位) • 應加強課程管理。去年(104 年) 在有氧課程，有學員帶孩童進入課堂並干擾秩序。(1 位)
價格促銷	• 價格希望能更優惠親民。(2 位) • 對於常客應提供更多優惠。(1 位) • 應制定月票未到期退費的措施。(1 位) • 羽球場應降低費用。(1 位) • 收費標準應要平均。(1 位)
整體	• 應加快體育中心整修速度。(4 位) • 整體清潔應加強。(4 位) • 應重視/維護使用者之權益。(2 位) • 整體改善及處理速度不佳。(1 位) • 應維護體育中心之使用品質。(1 位) • 應明確定義身障人士之規定。(1 位) • 各個運動中心提出整修計劃時，應同時考慮其他運動中心整修日期，避免民間球隊找不到場地。(1 位)

肆・青年公園游泳池之調查分析

以下分析針對青年公園游泳池(含健身房、網球場)之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成 300 份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

一、　受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，青年公園游泳池的受訪者中，「男性」(71.0%)高於「女性」(29.0%)；教育程度則以「大學/專科」(56.7%)的比例最高；而居住地區則以「萬華區」(43.0%)的比例最高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「20~29 歲」(32.3%)的比例最高，其次則為「30~39 歲」(29.3%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「一般職員/公務員」(41.7%)及「學生」(22.3%)的比例較高。

其他詳細的青年公園游泳池受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表130. 【青年公園游泳池】：受訪者樣貌特性分析

❖ 性別

・以「男性」(71.0%)為主。

❖ 教育程度

・以「大學/專科」(56.7%)為主。

❖ 居住地區

・以「萬華區」(43.0%)為主。

❖ 年齡

・以「20~29歲」(32.3%)以及「30~39歲」(29.3%)為主。

❖ 職業

・以「一般職員/公務員」(41.7%)、「學生」(22.3%)為主。

二、 使用特性分析

以下分析青年公園游泳池受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「通常使用設施」、「每月支出費用」以及「選擇因素」。

(一)、使用頻率

在青年公園游泳池受訪者的「使用頻率」上，以「不一定」佔的比例最高，約佔 34.3%；其次則為「一週 1~2 次」(佔 29.7%)及「1 週 3 次以上」(佔 21.7%)；而以「1 個月 2~3 次」(佔 10.7%)及「1 個月 1 次」(佔 3.7%)的比例較少。

表131. 【青年公園游泳池】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
使用頻率	1 週 3 次以上	65	21.7%	
	一週 1~2 次	89	29.7%	
	1 個月 2~3 次	32	10.7%	
	1 個月 1 次	11	3.7%	
	不一定	103	34.3%	

註 原始問卷 Q1.1:請問最近一個月您來青年公園游泳池使用游泳池、網球場或健身房的頻率？(單選)

(二)、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，青年公園游泳池受訪者最常於「星期六」(佔 53.7%)來此活動；其次的日期則依序為「星期日」(佔 38.7%)、「星期三」(佔 37.0%)及「星期五」(佔 36.3%)；而比例較低的使用日期則為「星期四」(佔 32.7%)、「星期二」(佔 30.0%)及「星期一」(佔 29.7%)。

表132. 【青年公園游泳池】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
通常使用日期	星期一	89	29.7%	
	星期二	90	30.0%	
	星期三	111	37.0%	
	星期四	98	32.7%	
	星期五	109	36.3%	
	星期六	161	53.7%	
	星期日	116	38.7%	

註 原始問卷 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)

(三)、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，青年公園游泳池受訪者最常使用的時段為「14:00~15:59」(佔 43.0%)；其次的使用時段則依序為「10:00~11:59」(佔 28.0%)、「16:00~17:59」(佔 27.7%)及「18:00~19:59」(佔 26.7%)；而比例較低的使用時短則為「08:00~09:59」(佔 7.7%)及「06:00~07:59」(佔 4.7%)。

表133. 【青年公園游泳池】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
通常使用時段	06:00~07:59	14	4.7%	
	08:00~09:59	23	7.7%	
	10:00~11:59	84	28.0%	
	12:00~13:59	51	17.0%	
	14:00~15:59	129	43.0%	
	16:00~17:59	83	27.7%	
	18:00~19:59	80	26.7%	
	20:00~21:59	41	13.7%	

註 原始問卷 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)

(四)、通常使用設施

就「通常使用設施」的項目上，青年公園游泳池受訪者最常使用的設施為「游泳」，約佔 66.7%；其次的使用設施則為「健身房」，約佔 39.7%；而較少使用的設施則為網球，約佔 9.3%。

表134. 【青年公園游泳池】：通常使用設施

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
通常使用設施	游泳	200	66.7%	
	健身房	119	39.7%	
	網球	28	9.3%	

註　原始問卷 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）

(五)、每月支出費用

青年公園游泳池受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「1-500元」的比例最高，約佔 58.3%；其次的支出費用則依序為「501-1,000元」(佔 24.0%)、「1,001-1,500 元」(佔 10.0%)及「0 元」(佔 4.7%)；其他的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表135. 【青年公園游泳池】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
每月支出費用	0 元	14	4.7%	
	1-500 元	175	58.3%	
	501-1,000 元	72	24.0%	
	1,001-1,500 元	30	10.0%	
	1,501-2,000 元	2	0.7%	
	2,001-2,500 元	3	1.0%	
	2,501-3,000 元	2	0.7%	
	3,001 元以上	2	0.7%	

註 原始問卷 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)平均每月支出約為多少元?(單選)

(六)、選擇因素

就受訪者選擇青年公園游泳池的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 63.0%；其次的選擇因素則依序為「價格便宜」(佔 45.0%)、「設施品質佳」(佔 24.0%)及「設施多樣化」(佔 16.7%)；其他的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表136. 【青年公園游泳池】：選擇因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
選擇因素	離家近	189	63.0%	離家近 63.0%
	離辦公室近	24	8.0%	價格便宜 45.0%
	價格便宜	135	45.0%	設施品質佳 24.0%
	課程好	3	1.0%	設施多樣化 16.7%
	服務好	17	5.7%	離辦公室近 8.0%
	設施多樣化	50	16.7%	服務好 5.7%
	設施品質佳	72	24.0%	課程好 1.0%
	其他	34	11.3%	其他 11.3%

註 原始問卷 Q1.6: 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)的原因為何? (複選)

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「信度分析」及「滿意度比例及平均數」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.21「青年公園游泳池、網球場或健身房的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.20 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 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)。」、Q2.12「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.14「青年公園游泳池、網球場或健身房的教練專業能力」、Q2.17「青年公園游泳池、網球場或健身房的運動課程滿意度」及 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」等部份題目有「從未使用」之選項，若填答者勾選此欄位，則在計算分數時將不納 Q1 至 Q20 題項之平均分數中。

本問卷滿意度總題項共計 20 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.25 轉換為百分制(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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q20之分數】×1.25**

(一)、信度分析

本研究問卷的信度衡量，滿意度構面的 α 值均大於「0.70」[30]，顯示本次調查各滿意度所包含的題項堪稱適當。

表137. 【青年公園游泳池】：信度分析

構面		項目	α 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)。	**0.906 (大於 0.7)**
	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。	**0.869 (大於 0.7)**
	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)	**0.844 (大於 0.7)**
	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。	**0.819 (大於 0.7)**
	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。	**0.719 (大於 0.7)**

[30] Cuedford(1965)提出 Cronbach α 高於 0.7 為高信度，小於 0.35 則為低信度。若 α 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，詳細的計算過程及範例詳見附錄二。

(二)、滿意度比例及平均數

青年公園游泳池受訪者的**整體滿意度(Q2.21)平均分數為3.10(換算百分制為 77.50 分)**，而**總平均(Q2.1~Q2.20)分數為 3.07 分（換算百分制總分為 76.69 分）**，其中分數較高的項目為「服務人員的態度」(3.22 分)、「青年公園游泳池的教練專業能力」(3.15 分)及「因應民眾特殊需求處理速度」(3.14 分)；而分數較低的項目則為「青年公園游泳池在其他設施設備的數量」(2.82 分)及「服務設施或設備故障維修速度」(2.93 分)。

表138. 【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	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
青年公園游泳池的「整體滿意度」(Q2.21)		300	3.10	94.00%	6.00%
青年公園游泳池的「整體滿意度」(轉成百分制)		300	77.50		
青年公園游泳池總平均(Q2.1~Q2.20)		300	3.07	89.40%	10.60%
青年公園游泳池總平均(轉成百分制)		300	76.75		
環境設備	Q2.1 青年公園游泳池、網球場或健身房(以下簡稱青年公園游泳池)的景觀布置。	300	3.04	91.60%	8.30%
	Q2.2 青年公園游泳池的環境清潔度	300	3.03	86.30%	13.60%
	Q2.3 青年公園游泳池的空氣品質	300	3.11	91.30%	8.70%
	Q2.4 青年公園游泳池在公共休憩空間座椅安排	300	3.04	88.00%	12.00%
	Q2.5 青年公園游泳池在各類設施動線規畫安排	300	3.06	90.60%	9.30%
	Q2.6 青年公園游泳池在公共廁所的清潔度	300	2.98	81.00%	19.00%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	300	3.01	84.30%	15.60%
	Q2.8 青年公園游泳池有明確標示逃生設施或設備	300	3.12	93.40%	6.60%
	Q2.9 青年公園游泳池遇特殊狀況有明確告示	300	3.08	89.30%	10.60%
	Q2.10 青年公園游泳在內部設備與環境的安全性	300	3.13	92.30%	7.70%
	Q2. 11 青年公園游泳池在其他設施設備的數量	270	2.82	71.80%	28.10%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	149	3.14	96.60%	3.40%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	300	2.93	82.70%	17.40%
	Q2.14 青年公園游泳池的教練專業能力	184	3.15	95.10%	4.80%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	300	3.22	96.00%	4.00%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	300	3.13	93.00%	7.00%
課程規劃資訊	Q2.17 青年公園游泳池的運動課程滿意度	160	3.13	94.40%	5.60%
	Q2.18 青年公園游泳池所提供之健康講座及相關課程資訊	149	3.11	92.00%	8.10%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	300	3.13	93.60%	6.30%
	Q2.20 青年公園游泳池優惠活動的吸引力	300	2.99	85.40%	14.70%

四、 受訪者意見分析

調查青年公園游泳池受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 73.0%的受訪者認為沒有(答「否」)值得嘉許或需要改進之處；而約有 27.0%的受訪者認為此運動中心有(答「是」)值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 81 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 31 位(約 38.3%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 44 位(約 54.3%)；而沒有填寫意見的受訪者有 6 位(約 7.4%)。

表139. 【青年公園游泳池】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
嘉許或改進之處	是	81	27.0%	
	否	219	73.0%	

註 原始問卷 Q2.22 針對您在青年公園游泳池、網球場或健身房之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在青年公園游泳池使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 75 筆[31]，本研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 環境優良。(2 位) • 空氣品質好。(1 位) • 設備品質好。(4 位) • 空間規劃佳。(2 位) • 室內空間寬廣/充足。(3 位)
專業知識	• 救生員優良且專業。(2 位)
服務態度	• 服務人員的服務態度優良。(6 位) • 快速且有效的解決民眾需求。(1 位)
價格促銷	• 價格合理(便宜)。(3 位)
整體	• 整體不錯。(7 位)

[31]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	【游泳池】 • 戶外游泳池的地磚破損，應加強修復。(11 位) • 應加強游泳池內之清潔。(10 位) • 加強廁所及淋浴間的清潔。(9 位) • 應加強游泳池內地板之清潔，地板有異味。(5 位) • 應加強游泳池水質的維持，以減少異味及消毒水味。(4 位) • 泳池設備老舊，應更新設備。(2 位) • 戶外游泳池的上岸拉把過高，應調整。(2 位) • 加強冬天泳池的水溫(水溫不夠)。(2 位) • 加強廁所及淋浴間的空氣品質(異味重)。(2 位) • 應加強及更新淋浴間的設備，減少故障。(2 位) • 戶外游泳池的樹葉太多，應加強清理。(2 位) • SPA 已損壞，應儘速修理。(1 位) • 應加強冷氣(冷氣不夠冷)。(1 位) • 建議泳池能播放音樂。(1 位) • 建議戶外游泳池的開放時間能延長到 10 月。(1 位) • 戶外游泳池應設水深危險標示。(1 位) • 救生人員不足，應增加。(1 位) • 建議泳池能提供棉花棒。(1 位) 【健身房】 • 健身房的器材太少，應增加設備。(1 位) • 健身房的器材老舊，應更新設備。(1 位) • 健身房的啞鈴不夠重。(1 位) • 健身房應增加練習腹部的機器。(1 位) 【網球場】 • 逢颱風過後，網球場遭毀損，應盡快處理。(1 位) 【其他】 • 飲水機不足，應增設飲水機。(5 位) • 應增設販賣部。(2 位)
價格促銷	• 希望付款方式能增加悠遊卡付費。(1 位) • 希望健身房可推出月票。(1 位) • 加強健身房的推廣及行銷(目前知名度不足)。(1 位)

伍・青年公園高爾夫球練習場之調查分析

以下針對青年公園高爾夫球練習場之使用者(消費者)進行滿意度調查，共完成 300 份有效樣本，相關調查結果詳見以下之分析。

一、 受訪者樣貌特性分析

問卷調查結果顯示，高爾夫球練習場的受訪者中，「男性」(81.7%)高於「女性」(18.3%)；教育程度則以「大學/專科」(58.0%)的比例最高；而居住地區則以「萬華區」(28.7%)、「中正區」(15.7%)、「大安區」(9.3%)、「中山區」(6.7%)的比例較高。

此外，在受訪者的年齡分佈上，則以「50~59 歲」(29.0%)的比例最高，其次則為「40~49 歲」(25.3%)；而在受訪者的職業分佈上，則以「一般職員/公務員」(27.0%)及「管理及專業人員」(25.0%)的比例較高。

其他詳細的高爾夫球練習場受訪者特性分析，請詳見下圖表。

表140. 【高爾夫球練習場】：受訪者樣貌特性分析

❖ 性別

・以「男性」(81.7%)為主。

❖ 教育程度

・以「大學/專科」(58.0%)為主。

❖ 居住地區

・以「臺北市其他區域」(45.7%)為主。(其中又以「中正區」(15.7%)、「大安區」(9.3%)、「中山區」(6.7%)的比例較高。)

❖ 年齡

・以「50~59歲」(29.0%)以及「40~49歲」(25.3%)為主。

❖ 職業

・以「一般職員/公務員」(27.0%)、「管理及專業人員」(25.0%)為主。

二、 使用特性分析

以下分析高爾夫球練習場受訪者之使用特性，分析項目包含「使用頻率」、「通常使用日期」、「通常使用時段」、「球齡」、「每月支出費用」以及「選擇因素」。

(一)、使用頻率

在高爾夫球練習場受訪者的「使用頻率」上，以「一週 1~2 次」佔的比例最高，約佔 41.3%；其次則為「1 週 3 次以上」(佔 26.3%)、「1 個月 2~3 次」(佔 15.0%)及「不一定」(佔 14.7%)；而以「1 個月 1 次」(佔 2.7%)的比例較少。

表141. 【高爾夫球練習場】：使用頻率

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
使用頻率	1 週 3 次以上	79	26.3%	
	一週 1~2 次	124	41.3%	
	1 個月 2~3 次	45	15.0%	
	1 個月 1 次	8	2.7%	
	不一定	44	14.7%	

註 原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來青年公園高爾夫球練習場的頻率？(單選)

(二)、通常使用日期

就「通常使用日期」的項目上，高爾夫球練習場受訪者最常於「星期六」(佔 48.7%)來此活動；其次的日期則依序為「星期日」(佔 43.7%)、「星期三」(佔 39.7%)、「星期五」(佔 37.3%)、「星期二」(佔 35.7%)、「星期四」(佔 34.3%)以及「星期一」(佔 31.7%)。

表142. 【高爾夫球練習場】：通常使用日期

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
通常使用日期	星期一	95	31.7%	
	星期二	107	35.7%	
	星期三	119	39.7%	
	星期四	103	34.3%	
	星期五	112	37.3%	
	星期六	146	48.7%	
	星期日	131	43.7%	

註 原始問卷 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)

(三)、通常使用時段

就「通常使用時段」的項目上，高爾夫球練習場受訪者較常使用的時段為「10:00~11:59」(佔 27.7%)、「20:00~21:59」(佔 27.3%)以及「18:00~19:59」(佔 27.0%)；其次的使用時段則依序為「14:00~15:59」(佔 26.0%)、「16:00~17:59」(佔 24.3%)以及「08:00~09:59」(佔 22.7%)；而比例較低的使用時短則為「12:00~13:59」(佔 17.3%)及「06:00~07:59」(佔 8.3%)。

表143. 【高爾夫球練習場】：通常使用時段

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
通常使用時段	06:00~07:59	25	8.3%	
	08:00~09:59	68	22.7%	
	10:00~11:59	83	27.7%	
	12:00~13:59	52	17.3%	
	14:00~15:59	78	26.0%	
	16:00~17:59	73	24.3%	
	18:00~19:59	81	27.0%	
	20:00~21:59	82	27.3%	

註 原始問卷 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)

(四)、球齡

根據調查顯示，高爾夫球練習場受訪者從事高爾夫球運動的球齡以「10 年以上」佔的比例最高，約為 35.0%；其次則依序為「1 年以上至 3 年(含)」(佔 21.0%)、「1 年以下(含)」(佔 15.0%)及「3 年以上至 5 年(含)」(佔 14.3%)；而以「7 年以上至 10 年(含)」(佔 8.0%)以及「5 年以上至 7 年(含)」(佔 6.7%)的比例較低。

表144. 【高爾夫球練習場】：球齡

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
球齡	1 年以下(含)	45	15.0%	
	1 年以上至 3 年(含)	63	21.0%	
	3 年以上至 5 年(含)	43	14.3%	
	5 年以上至 7 年(含)	20	6.7%	
	7 年以上至 10 年(含)	24	8.0%	
	10 年以上	105	35.0%	

註　原始問卷 Q1.4: 請問您從事高爾夫球運動的球齡？(單選)

(五)、每月支出費用

高爾夫球練習場受訪者在「每月支出費用」的項目上，以「501-1,000 元」的比例最高，約佔 31.0%；其次的支出費用則依序為「3,001 元以上」(佔 16.7%)、「1-500 元」(佔 14.7%)、「1,001-1,500 元」(佔 12.7%)以及「1,501-2,000 元」(佔 11.3%)；其他的「每月支出費用」分佈請詳見下圖表。

表145. 【高爾夫球練習場】：每月支出費用

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
每月支出費用	0 元	1	0.3%	
	1-500 元	44	14.7%	
	501-1,000 元	93	31.0%	
	1,001-1,500 元	38	12.7%	
	1,501-2,000 元	34	11.3%	
	2,001-2,500 元	22	7.3%	
	2,501-3,000 元	18	6.0%	
	3,001 元以上	50	16.7%	

註 原始問卷 Q1.5: 請問您在青年公園高爾夫球練習場平均每月支出約為多少元?(單選)

(六)、選擇因素

就受訪者選擇高爾夫球練習場的因素上，以「離家近」的比例最高，約佔 71.0%；其次的選擇因素則依序為「設施品質佳」(佔 29.0%)、「價格便宜」(佔 27.0%)及「服務好」(佔 17.3%)；其他的「選擇因素」分佈請詳見下圖表。

表146. 【高爾夫球練習場】：選擇因素

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
選擇因素	離家近	213	71.0%	
	離辦公室近	33	11.0%	
	價格便宜	81	27.0%	
	課程好	16	5.3%	
	服務好	52	17.3%	
	設施多樣化	12	4.0%	
	設施品質佳	87	29.0%	
	其他	35	11.7%	

註　原始問卷 Q1.6: 請問您選擇來青年公園高爾夫球練習場的原因為何? (複選)

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「信度分析」以及「滿意度比例及平均數」。而各滿意度項目之交叉分析表請詳見附錄。

再者，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(104 年)之計算方式**，總分(總平均)之計算方式不包含 Q2.23「青年公園高爾夫球練習場的整體滿意度」，僅針對 Q2.1 至 Q2.22 計算平均分數。**另外，考量民眾滿意度調查 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)。」、Q2.13「因應民眾特殊需求處理速度」、Q2.15「高爾夫球練習場教練的專業能力」及 Q2.18「高爾夫球練習場運動課程的滿意度」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。

本問卷滿意度總題項共計 22 題，各題項依據受訪者填答非常滿意、滿意、不滿意、很不滿意分別可獲得 4 分、3 分、2 分及 1 分；並依據各題項所得分數之總分乘上 1.136 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，分數計算公式如下：

- **滿意度總分= 【∑Q1至Q22之分數】×1.136**

(一)、信度分析

本研究問卷的信度衡量，滿意度構面的 α 值均大於「0.70」[32]，顯示本次調查各滿意度所包含的題項堪稱適當。

表147. 【高爾夫球練習場】：信度分析

構面		項目	α 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 高爾夫球練習場有明確標示逃生設施或設備(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)。	**0.912 (大於 0.7)**
	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。	**0.783 (大於 0.7)**
	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)	**0.883 (大於 0.7)**
	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 高爾夫球練習場有新的服務能夠主動告知。	**0.751 (大於 0.7)**
	價格與促銷（3 題）	Q2.20 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性。 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。	**0.779 (大於 0.7)**

[32] Cuedford(1965)提出 Cronbach α 高於 0.7 為高信度，小於 0.35 則為低信度。若 α 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，詳細的計算過程及範例詳見附錄二。

(二)、滿意度比例及平均數

高爾夫球練習場受訪者的**整體滿意度(Q2.23)平均分數為3.14(換算百分制為 78.50 分)**，而**總平均(Q2.1~Q2.22)分數為 3.09 分（換算百分制總分為 77.28 分）**，其中分數較高的項目為「高爾夫球練習場教練的專業能力」(3.36 分) 及「高爾夫球練習場運動課程的滿意度」(3.19 分)；而分數較低的項目則為「高爾夫球練習場在其他設施設備的數量」(2.87 分)及「高爾夫球練習場公共廁所的清潔度」(2.96 分)。

表148. 【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	非常滿意+滿意(%)	很不滿意+不滿意(%)
高爾夫球練習場的「整體滿意度」(Q2.23)		**300**	**3.14**	**96.40%**	**3.70%**
高爾夫球練習場的「整體滿意度」(轉成百分制)		**300**	**78.50**		
高爾夫球練習場總平均(Q2.1~Q2.22)		**300**	**3.09**	**91.20%**	**8.80%**
高爾夫球練習場總平均(轉成百分制)		**300**	**77.25**		
環境設備	Q2.1 高爾夫球練習場四周之景觀布置。	**300**	**3.12**	94.00%	6.00%
	Q2.2 高爾夫球練習場的環境清潔度。	**300**	**3.11**	95.40%	4.70%
	Q2.3 高爾夫球練習場使用空間之寬敞度。	**300**	**3.13**	93.70%	6.30%
	Q2.4 高爾夫球練習場公共休憩空間座椅安排。	**300**	**3.04**	88.60%	11.40%
	Q2.5 高爾夫球練習場各分區動線規畫安排。	**300**	**3.12**	95.00%	5.00%
	Q2.6 高爾夫球練習場公共廁所的清潔度。	**300**	**2.96**	84.00%	16.00%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護。	**300**	**3.05**	90.70%	9.30%
	Q2.8 高爾夫球練習場有明確標示逃生設施或設備。	**300**	**3.15**	96.30%	3.70%
	Q2.9 高爾夫球練習場遇特殊狀況有明確告示。	**300**	**3.12**	95.70%	4.40%
	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。	**300**	**3.11**	95.00%	5.00%
	Q2.11 高爾夫球練習場夜間燈光照明之亮度。	**250**	**2.99**	84.40%	15.60%
	Q2.12 高爾夫球練習場其他設施設備的數量。	**258**	**2.87**	76.40%	23.60%
專業知識	Q2.13 因應民眾特殊需求處理速度。	**129**	**3.11**	95.30%	4.70%
	Q2.14 服務設施或設備故障維修速度。	**300**	**3.03**	91.40%	8.60%
	Q2.15 高爾夫球練習場教練的專業能力。	**170**	**3.36**	97.60%	2.40%
服務態度	Q2.16 服務人員的態度。	**300**	**3.16**	94.00%	6.00%
	Q2.17 服務人員的服務主動性。	**300**	**3.09**	91.30%	8.70%
課程規劃資訊	Q2.18 高爾夫球練習場運動課程的滿意度。	**134**	**3.19**	94.70%	5.20%
	Q2.19 高爾夫球練習場有新的服務能夠主動告知。	**300**	**2.97**	82.00%	18.00%
價格促銷	Q2.20 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性。	**300**	**3.17**	95.00%	5.00%
	Q2.21 高爾夫球練習場消費的價格合理。	**300**	**3.14**	91.30%	8.70%
	Q2.22 高爾夫球練習場優惠活動的吸引力。	**300**	**3.04**	83.70%	16.30%

四、 受訪者意見分析

調查高爾夫球練習場受訪者對於此運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處時，約有 60.0%的受訪者認為**沒有(答「否」)**值得嘉許或需要改進之處；而約有 40.0%的受訪者認為此運動中心**有(答「是」)**值得嘉許或需要改進之處。

再者，就填寫有值得嘉許或需要改進之處的 120 位受訪者中，填寫意見屬於「值得嘉許」的受訪者有 44 位(約 36.7%)；填寫意見屬於「需要改進」的受訪者有 69 位(約 57.5%)；而沒有填寫意見的受訪者有 7 位(約 5.8%)。

表149. 【高爾夫球練習場】：嘉許或改進之處

項目別		次數	百分比	分布狀況(n=300)
嘉許或改進之處	是	120	40.0%	
	否	180	60.0%	

註 原始問卷 Q2.24: 針對您在青年公園高爾夫球練習場之使用情形，青年公園高爾夫球練習場是否有值得嘉許或需要改進之處？

此外，受訪者認為在高爾夫球練習場使用上，有說明值得嘉許或需要改進的意見者共有 113 筆[33]，本研究依照類別整理於下表。

➢ **值得嘉許**

環境設備	• 球很新，品質好。(5 位) • 環境舒適。(5 位) • 設施新穎，會定期更新。(4 位) • 環境清潔乾淨。(3 位) • 現有咖啡飲品服務很好。(1 位) • 停車場規劃完備。(1 位) • 打擊位置寬敞。(1 位) • 停車方便。(1 位)
專業知識	• (課程)教練優良、親切且專業。(3 位)
服務態度	• 服務人員的服務態度優良。(7 位) • 關場及開場皆會以簡訊通知，服務周到。(1 位) • 資訊傳達快速。(1 位) • 能改善顧客之反應。(1 位)
價格促銷	• 收費合理。(5 位)
整體	• 整體不錯。(5 位)

[33]本題為開放題，一個人可以回答 1 個以上的建議，也可以完全不給予意見，甚至即使回答無須改進後，仍可給予意見。因此，有說明此建議項目之人數，與上表中回答「是」之人數間無必然關係。

➢ **需要改進**

環境設備	• 燈光不足(尤其正面網子的燈光)，應加強照明。(10 位) • 應加強廁所之清潔。(7 位) • 應提升飲水機的用水品質(明確標示更換濾心日期)。(7 位) • 廁所應增加衛生紙。(4 位) • 建議在二樓推桿區加強照明。(3 位) • 應多增設飲水機(數量不足)。(3 位) • 應減少夏日蚊蟲之出沒。(3 位) • 阻攔網太多，應減少數量。(3 位) • 應避免附近住戶占用練習場停車位。(3 位) • 風扇故障率很高，要定期維修清潔。(3 位) • 球道太少，建議增加。(3 位) • 硬體設備老舊，應定期更新。(3 位) • 建議改成一個門進出，洗手間不對外。(2 位) • 廁所應增設掛勾。(2 位) • 應加強整體的環境整潔。(2 位) • 提籃應裝設把手，並更新提籃。(2 位) • 建議增設有趣的目標點。(2 位) • 球道座位不夠，應增加。(2 位) • 應將抽菸區隔離，以避免影響球道(5~7 球道)。(2 位) • 應增加手機充電插座。(2 位) • 拿號碼牌應公平，應避免教練可以多拿號碼牌。(1 位) • 建議增設公共(投幣式)電話。(1 位) • 建議在二樓推桿區增設遮雨設施。(1 位) • 請增設入口標誌，以防誤入打擊區。(1 位) • 應改善墊子下面地板凸起之現象。(1 位) • 夏天應增設工業電扇(尤其在吸菸區)。(1 位) • 活動日建議要管制停車場。(1 位) • 右方防護網為下垂式，造成消費者使用右方球道意願低，建議可平蓋為天花板型。(1 位) • 椅子壞掉應馬上修理。(1 位) • 建議提供 wifi。(1 位) • 建議後場燈光可往右下角照射，減少影響鄰近住戶。(1 位) • 應清楚標示距離標竿。(1 位)

價格促銷	• 希望收費(買求費用)能再降低。(8 位) • 希望能提供刷卡服務。(5 位) • 希望球具廠商銷售的商品能有更多優惠。(3 位) • 建議周一至周四買球能有更多優惠。(3 位) • 建議修改周一至周四買球的規則。(2 位) • 建議優待日能取消買球量的限制。(1 位) • 建議儲值卡能有更多優惠。(1 位) • 建議對於附近居民應給予更多優惠。(1 位) • 應定期舉辦更多的優惠活動。(1 位) • 建議能有假日優惠。(1 位)
課程規劃資訊	• 相關節慶的優惠要事先告知。(1 位) • 資深球友請盡量安排無攔球網區。(1 位)
服務態度	• 應加強管制「佔位」的情形發生。(5 位) • 應管制打球人員大聲喧嘩及抽菸。(3 位) • 服務人員(含工讀生)態度須改善。(3 位) • 服務人員應該管制消費者排隊，避免插隊。(3 位) • 建議尖峰時段應限制擊球時間。(2 位) • 應加強小朋友嬉戲的管理及勸導。(1 位) • 教練於平日時應該要多多協助與幫忙。(1 位)

陸・臺北市運動場館之深度訪談分析

本部分將針對臺北市 10 間運動中心、青年公園游泳池與青年公園高爾夫球練習場，總計 12 座運動場館所執行的深度訪談，進一步了解目前臺北市體育場館之營運概況。

一、　營運概況

(一)、營運時間與人員配置分析

就受訪的 12 間運動場館，營運廠商大多都有經營該場館 5 年以上的時間，少部分營運時間較短(北投運動中心、青年公園游泳池)，顯示在運動場館的經營上，都有非常充足的經驗。

此外，根據訪談的結果發現，在員工數量的配置上依據場館大小以及設施設備種類而有差異，正職員工配置大約 20~30 位為主，內湖運動中心則有 47 位正職，是所有運動場館中正職人數最多的場館，而青年公園高爾夫球練習場則因為設施較為單純的原因，只配置 5 名正職人員。

除了正職員工之外，也會有其他兼職員工或是特約教練等協助正職人員，這部份的人力需求配置會因為各場館不同需求差異較大。各場館也會因應不同需求，如淡旺季、舉辦大型活動、比賽等，而調整兼職員工數量，因此各場館員工皆能負荷營運場館所需的工作量。

表150. 【營運概況】： 營運時間與員工現況

運動場館	廠商營運時間	員工數量	負荷工作情形
松山運動中心	約 7-8 年	·正職：25-30 位 ·兼職：約 30 位	皆能負荷
信義運動中心	約 7 年	·正職：30-32 位 ·兼職、特約教練則依淡旺季調整	皆能負荷
大安運動中心	約 6-7 年	·正職：約 30 位 ·兼職：依寒暑假調整	皆能負荷
中山運動中心	約 13 年	·正職：約 26 位 ·兼職與實習：約 5-10 位	皆能負荷
文山運動中心	約 6-7 年	·正職：約 30 位 ·兼職：2 名	· 寒暑假會增加 10 人左右。
大同運動中心	約 7-8 年	·正職：36 位 ·兼職：約 16-18 位	· 寒暑假工讀會再增加 8-10 人。
內湖運動中心	約 7-8 年	·正職：47 位 ·兼職：14 位 ·教練：108 位	皆能負荷
士林運動中心	約 8 年	·正職：約 30 位 ·兼職：2-3 名	· 採兩班制的方式上班，寒暑假都會加派人手。 · 遇到大型活動會再招募員工。

(續上表)

運動場館	營運時間	員工數量	負荷工作情形
北投運動中心	約 2 年	・**正職**：28 位 ・**兼職或工讀**：50~60 位 ・兼職會隨著大小月去做調整。	皆能負荷
萬華運動中心	約 9 年	・**正職**：約 20 多位 ・不定時有志工、實習生、工讀生支援。	皆能負荷
青年公園游泳池	約 3 年	・**泳池**：正職 20 位；兼職 5 位 ・**健身房**：正職 3 位 ・**網球場**：正職 3 位	皆能負荷
青年公園高爾夫球練習場	約 5 年	・**正職**：5 位 ・**兼職**：7 位	皆能負荷

(二)、運動場館優劣勢分析

在各場館對於自身優勢上,有 7 間運動場館皆有表示地理位置好,是在經營運動場館上的優勢,除了地理位置外,擁有特殊或是專業的場地也在經營運動場館上的一項優勢(如大同運動中心的溜冰場)。即便地理位置較偏遠,屬於社區型的運動中心,亦可降低其他競爭對手進入的可能性(如北投運動中心)。而士林運動中心是由 YMCA 所負責營運,其特殊的社福團體性質,讓其在人員、課程、教練培育上成為重要的優勢。

而在各運動場館的劣勢上,有部分場館認為設備老舊或是短少是他們所面臨的劣勢(如青年公園游泳池),此外,場館本身在結構設計上的缺點(如松山運動中心[34])、場館所處地區的人口結構特性,如人口數、年齡結構等(如大同運動中心、北投運動中心[35]等),也會造成運動場館在經營上的劣勢。

---

34 由於松山運動中心本身建築結構小,因此相關運動設施也少(沒有球場等),此為松山運動中心本身在結構設計上的缺點。

35 由於北投運動中心超過六成的使用者皆為當地社區居民,因此無法增加基礎人口,導致消費者的使用人次較少,此為北投運動中心所處地區的人口結構特性之劣勢。

表151. 【營運概況】：優勢與劣勢

運動場館	優勢	劣勢
松山運動中心	• 所處地理位置非常好。	• 設施設備缺少太多 • 設備結構限制下，空調冷氣不好。
信義運動中心	• 地點好，交通方便。環境優良，生態良好。	• 運動中心比較小，結構跟場地不足。
大安運動中心	• 場館大，且地點位置好，附近運動人口多。	• 離捷運較遠，附近較無商家。
中山運動中心	• 鄰近捷運站。 • 場館小，能有效利用空間。	場館小無法開拓更多元的運動項目。
文山運動中心	• 場館設備完善。 • 因地理區域，其他業者無法進駐。	羽球場需要跟籃球共用，若使用羽球就無法打籃球。
大同運動中心	• 有特殊的溜冰場。	• 此區域的消費能力較差，年齡層較高，人口數最少。 • 與大同國小連結在一起，所以必須跟學校一起使用。
內湖運動中心	• 運動族群穩定。 • 人口結構佳，居住人口為臺北市第二高。 • 擁有特殊場地。	• 樓層構設計以運動中心來說較差，民眾到各樓層不方便。
士林運動中心	• YMCA 是社福團體，提供許多社會價值。 • 大多的人員都是我們自我培養。 • 課程多元，且教師專業。	• 設備老舊。 • 面臨重新標案的過渡期。

(續上表)

運動場館	優勢	劣勢
北投 運動中心	• 與市場的俱樂部區隔，跟其他運動中心也不會互相競爭。 • 針對課程定價會與市場做區隔。 • 運動中心的入門門檻較低。	• 屬於典型的社區型運動中心，無法增加基礎人口。
萬華 運動中心	• 停車場規模大，停車方便。 • 地點佳在火車站附近，交通方便。 • 課程有客製化安排。	• 較少人知道運動中心位置。 • 附近年齡層高。
青年公園 游泳池	• 場館腹地大，空氣流通較好。 • 設施完善，泳客選擇性較多元。 • 可額外辦理救生員檢定課程、潛水課程等，多樣性的課程。	• 場館、設備較老舊。 • 人口結構關係，老齡人口較多。 • 交通、停車不方便。
青年公園 高爾夫球 練習場	• 地理位置好。	• 價格固定，沒有利潤。

(三)、運動場館機會威脅分析

在各運動場館所面臨的外部的機會上，各運動場館因其所面對之消費族群皆有其特殊性，因此對於外部所擁有的機會也不盡相同，有些運動場館認為利用自己本身所擁有的特殊場地，可以藉此吸引不同客群，同時也可與企業或學校一同合作推廣(如大同運動中心、萬華運動中心等)；因為運動中心屬於公辦民營的特殊性，與其他私人經營的俱樂部或工作室不同，因此也有場館認為自身的服務品質就是最好的機會(如大安運動中心)；引進更新的設備也是運動場館所能掌握的機會之一(如北投運動中心)

另外，中山運動中心則認為可以結合附近的人口結構，開設年長者課程，或是與附近安親班合作都是未來可以掌握的機會；而文山運動中心因地理位置的特殊性，在此運動之民眾大多為從小開始在此運動之民眾，培養固定且穩定的客源是未來所擁有的機會；青年公園游泳池則希望透過改變經營模式，朝遊樂園的方式經營，以寓教於樂為主要目標吸引不同的客群；青年公園高爾夫球練習場則希望透過培育優秀選手，透過媒體曝光，使更多人關注這項運動。

在運動場館所面對的威脅上，競爭對手的增加，不論是鄰近的運動中心或是私人的工作室、俱樂部，甚至是附近學校都是在經營運動場館上最主要的威脅；此外信義運動中心認為高齡化社會，公益時段造成的負擔增加，也是一項重要威脅。而運動中心的性質導致價格無法彈性調整，是另一項威脅(如內湖運動中心)；而青年公園高爾夫球練習場，則面臨運動人口的減少以及社會大眾對高爾夫球的認知所帶來的威脅。

表152. 【營運概況】：機會與威脅

運動場館	機會	威脅
松山運動中心	• 運動風氣興盛，可結合周邊其他地點，將部分課程移至戶外。	• 競爭對手多，附近連鎖健身房林立、私人工作室也越來越多。
信義運動中心	• 服務好，親民，比起外面健身房或工作室，較無額外壓力。	• 場館老舊後，BOT 案規定不一定合乎現況，且在無利可圖無法生存的狀態下，容易導致服務品質或是環境設備下降。 • 老齡化社會，公益時段對企業造成負擔。
大安運動中心	• 服務品質為最大優勢，不用像私人運動中心強迫推銷課程，能讓顧客好好運動。	• 永和運動中心開幕，會造成客群離開。
中山運動中心	• 開設年長者活動與課程 • 與附近安親班合作舉辦活動。	• 學校泳池會分散客源 • 附近運動中心、私人俱樂部、工作室都會瓜分客源。
文山運動中心	• 維修費用較其他館低 • 因地理因素，民眾從小運動到大，不用擔心沒有客源。	• 新店、永和國民運動中心、還有小型的健身工作室，會造成主要的影響。
大同運動中心	• 不斷嘗試用特殊的場地去獲取更多不同的客群。	• 附近的游泳池太多，而且與中山、士林運動中心太近。
內湖運動中心	• 擁有特殊的場地(攀岩場、射箭場)，可與其他企業結合辦理活動。	• 課程價格較無法彈性調整。 • 課程的變化性較私人俱樂部差。

(續上表)

運動場館	機會	威脅
士林 運動中心	• 引進新的設備、加強結構安全性、大廳門面等等，並推廣更多元化及與其他運動中心有差異性的課程。	• 新的廠商也有新增一些新的科技來輔助他們的一些服務。 • 附近同性質運動中心。
北投 運動中心	• 使用先進的設備，泳池使用食鹽水電解出二氧化氯，去做過濾消毒。 • 增加一些差異性的商品及課程，吸引更多人潮。	• 小型的舞蹈教室、健身房工作室、台北護專的游泳池，屬性相同的小型業者會有點影響。
萬華 運動中心	• 擁有特殊場地(漆彈場、攀岩)可以跟附近學校一起結合，辦理團康活動、一日遊等。	• 競爭者較多(中正運動中心、World gym、永和運動中心等)。
青年公園 游泳池	• 以遊樂園的方向做區隔，能吸引不一樣的客群。 • 以教學為主，寓教於樂。	• 鄰近的同性質競爭者多。
青年公園 高爾夫球 練習場	• 多培育優秀選手，透過媒體曝光關注這項運動。	• 打高爾夫的人大多是中上階級，但這階級人口的越來越少。 • 高爾夫主要為商談的媒介，而非以運動為目的。

(四)、教育訓練與培訓機制

在運動中心針對員工的教育訓練規劃方面，內部訓練會依照各個場館不同的經營方式而有不同的規劃安排，如聘請教練或廠商(松山運動中心、北投運動中心)、經營團隊自行舉辦相關訓練課程(如信義運動中心、中山運動中心)，或是依照不同月份安排不同的訓練課程(士林運動中心)。

外部訓練規畫上，多數運動場館會將技術導向的課程安排在外部訓練(如士林運動中心、北投運動中心等)；而由救國團所經營的運動中心，會由救國團總部安排訓練(中山運動中心、萬華運動中心等)；部分運動場館也會透過鼓勵員工考取證照的方式進行外部訓練(如松山運動中心)；青年公園高爾夫球練習場則由經理負責受訓。

在培訓機制上，大多數的運動場館分為所有員工一起上的基礎課程，以及依照職位所需的個別課程；青年公園高爾夫球練習場，則因為管理階層較為扁平，較無特別安排的培訓機制。

表153. 【營運概況】：教育訓練與培訓機制

運動場館	教育訓練規劃	培訓機制
松山運動中心	• **內部**：聘請教練，或請外部廠商安排規劃課程。 • **外部**：鼓勵員工上課考取證照，補助員工上課費用。	• 會依照不同的員工層級與工作內容，安排不同的課程訓練；若有員工自主提出課程訓練，也會在審核後，讓員工參與課程訓練。
信義運動中心	• **內部**：團隊會自行辦理一些課程熟悉彼此。 • **外部**：由救國團總或各館辦理 ISO、客戶關係、服務態度等課程。	• 共同課程所有同仁都要上，幹部級的有領導的課程等，依照層級去上課。
大安運動中心	• 每年需要完成 20 小時內外部訓練。 • 由救國團總部安排，再交由各場館辦理。	• 基本課程由全部員工須一起上課；針對財務或是專業領域的部分會另安排相關課程。 • **外部訓練**：安排員工上公會以及公部門相關課程，並鼓勵員工考取證照。
中山運動中心	• **內部**：新進員工有 3 個月訓練；其他員工則有相關訓練課程。 • **外部**：由體育局或救國團所舉辦課程。 • 每周三救國團工作會報，會針對客訴的部分討論。	• 新進員工以師徒制的方式訓練。 • 其他員工則有公安災害、緊急應變等課程。
文山運動中心	• **內部**：救國團統一辦理教育訓練，每年年度計畫規劃好課程。 • **外部**：鼓勵員工考取證照；參加學術發表或是到其他場館觀摩學習。	• 由救國團總會招集，再分配到各運動中心去辦理課程規劃。

(續上表)

運動場館	教育訓練規劃	培訓機制
大同運動中心	• **內部：**電話禮儀、櫃台服務、商品行銷等，由行政經理負責 • **外部訓練**。	• 新進人員會有新進課程，有三個月考核，並於報到前一個禮拜就進行基礎訓練。
內湖運動中心	• 定時做教育訓練，內部關係、服務態度、緊急處理、防災應變等，另外也會把這些上課內容建立檔案並且歸檔。 • 會依照時序或案例安排新的課程	• 依照不同的層級做不同的課程訓練。
士林運動中心	• **內部：**1-6 月進行安全方面的訓練課程，各部門也有該部門的個別課程。10 月後會有基本員工訓練。 • **外部：**鍋爐、防火等，依照不同階級有不同上課內容。	• 依照不同的層級設計不同的課程訓練。 • 員工自主提出課程訓練。
北投運動中心	• **內部：**大多由內部的講師來上課。 • **外部：**外部會偏向是技術職的人員訓練，因為需要的專業會比較多元，所以大多會外訓。	• 依照不同的部門有不同的需求，會有不同的課還有 SOP 流程。
萬華運動中心	• **內部：**總會招集，在分配到各運動中心去辦理課程規劃。 • **外部：**鼓勵教練或是員工去上課考取證照，針對特殊專業的技能或是工作職掌也會請同仁去上課。	• 不同層級會有不同的訓練課程。

(續上表)

運動場館	教育訓練規劃	培訓機制
青年公園游泳池	• **次數**：一年兩次。 • **內容**：緊急事故、意外事故、CPR、AED、機房操作以及水質養護等。	• 報到前一個禮拜開始進行基礎訓練。
青年公園高爾夫球練習場	• **內部**：我們的訓練很簡單，新進員工進來由資深的帶領。 • **外部**：由經理去受訓。	• 沒有什麼管理階級之分。

(五)、績效評估與獎勵升遷制度

在績效評估方面，救國團體系的運動中心，如文山運動中心、信義運動中心、萬華運動中心等，都是包含年中與年終兩次考核，但評量的方式不盡相同，例如大安運動中心會額外有員工自評以及員工互相評分兩個部分；萬華運動中心，則會將平常主管與員工額外約談也會納入評鑑當中；信義運動中心針對非專任幹部之員工則會有年終考核；部分運動中心則是年底進行績效評估(如青年公園游泳池)；松山運動中心一年則有三次考核，包括課程表現、跨部門表現等，利用問卷量表的方式進行評估；士林運動中心在評鑑項目上，偏重各部門辦理活動的成果以及體育局的評鑑結果做為評鑑項目；北投運動中心則分為季考核與年度考核，兩個考核的結果會加總做為整年度的績效評比。而青年公園高爾夫球練習場則是由總公司抽籤決定今年考核的場所，所以並無固定的績效評估制度。

在獎勵制度上，大多數的運動場館都會參考績效評估的結果發放獎金；士林運動中心則是依照部門業績以及目標達成度做為獎勵發放的標準；而青年公園高爾夫球練習場則會由督導呈報表現良好的員工做為獎勵發放的名單。

升遷制度規劃方面，大多數運動中心會選擇以績效、年資、專業等條件做為升遷的依據；救國團體系的運動中心，也會有額外升遷到救國團擔任幹部的機會；信義運動中心則會以員工是否具有相關領導特質做為升遷的評估依據；而士林運動中心則依照 YMCA 的升遷制度為主，參考職位性質尋找適合的員工。

表154. 【營運概況】：績效評估與獎勵升遷制度

運動場館	績效評估	獎勵制度與升遷管道
松山運動中心	• **時間**：一年三次。 • **方式**：以問卷量表方式評估。 • **內容**：課程表現、跨部門表現、參與度、出缺勤狀況等。	• **獎勵**：依據績效評估結果，發放獎金 。 • **升遷**：以平常績效與年資作為評估。
信義運動中心	• **專任幹部**：年中與年終考核。 • **場館管理**：年終考核，包含服務態度、上班精神、表現等。	• **獎勵**：表現好每一期去發放獎勵。 • **升遷**：具有領導魅力的人員。
大安運動中心	• **時間**：年中與年終考核。 • **方式**：員工自評與員工互評。	• 考核成績會影響獎勵與升遷。
中山運動中心	• **時間**：年中與年終考核。 • **方式**：年中針對上半年度做評比；年底針對整年度做評估。	• **獎勵**：年終考核獎金、升任主管加給以及達成目標獎金。 • **升遷**：依照員工表現決定升遷，或推薦擔任救國團幹部。
文山運動中心	• **時間**：年中與年終考核。 • **方式**：評量態度、參與度、配合度等。	• **獎勵**：以整體績效為主，再觀察個人表現。 • **升遷**：依照年資與專業度，優秀人員會推薦考取救國團幹部。。
大同運動中心	• **時間**：每半年一次主管考核。	• **獎勵**：依據考核決定。 • **升遷**：依照專業為主，內部主管由基層員工往上升遷。

(續上表)

運動場館	績效評估	獎勵制度與升遷管道
內湖運動中心	• 依照表現去考核。	• 公司職缺會與另外兩位經理及主任一起討論及審查。
士林運動中心	• 偏重各部門辦理活動的民眾參與度，迴響等。 • 體育局的評鑑也會作為考績的一部分。	• **獎勵**：依據是否達成年初目標、部門業績等。 • **升遷**：依照 YMCA 的升遷制度升遷，會依照職位性質找合適的人員。
北投運動中心	• **年度考核**：分成管理職與非管理職。 • **季考核**：注重在營運的績效部分，業績越高成績也會越高。 • 依照以上兩種考核，一起加總會變成整年度的績效評比。	• **獎勵**：依照績效決定獎勵，表現好的員工升遷會予以加薪。 • **升遷**：表現好的員工會在職位上有做調整。
萬華運動中心	• **時間**：年中與年終考核 • 平時主管會跟員工額外做約談。	• **獎勵**：依照評估績效發放獎勵。 • **升遷**：主要以整體績效為主，再去看個人的平時表現。
青年公園游泳池	• 在年底進行評估，會統一全館一起做考核。	• 有缺額時才會從內部找尋適合人選。
青年公園高爾夫球練習場	• 由總公司抽籤決定考核的場所。	• 現場工作狀況不錯，督導會呈報上去以資獎勵。

二、　環境設備

(一)、打掃人員配置與抱怨處理方式

目前在運動場館的清潔大多數都是外包給專職的清潔公司負責，只有內湖運動中心以及青年公園游泳池是由內部的員工負責清潔打掃。在人力安排上，依照運動場館大小的不同，在人數配置上也會有些許差異，大多運動場館維持一天 4~5 人(如中山運動中心、文山運動中心等)；士林運動中心配有 6 名清潔人員輪班，其中 3 人會依照現場狀況支援；北投運動中心同樣配置有 3 名清潔人員，人員安排則由清潔公司負責；青年公園游泳池早晚各配置 1 名清潔人員，負責公共區域，而健身房與游泳池，則交由工作人員或救生員負責；青年公園高爾夫球練習場則配置 1 名清潔人員，主要是員工互相幫忙維護整潔為主。

在面對相關抱怨處理上，大多數運動場館都會利用廣播、對講機等方式請清潔人員處理，而對於較單純的衛生清潔則是由現場員工幫忙處理(如北投運動中心、青年公園游泳池等)；大同運動中心在公共領域的清潔上交由清潔公司處理，而屬於營業範圍內則交由內部員工直接處理。

表155. 【環境設備】：打掃人員配置與抱怨處理

運動場館	內包或外包	人力安排	抱怨處理
松山運動中心	外包	·早上：2 人 ·晚上：3 人	利用對講機或廣播，請外包人員立即去清潔。
信義運動中心	外包	·早晚：共 5 人 ·員工會和清潔公司互相幫忙。	較簡單問題由現場員工幫忙處理；較麻煩的程序就會請清潔人員
大安運動中心	外包	·早上：2 人 ·午/晚：3 人 ·晚上 10 點過後會再增派兩名。	用 CALL 機聯繫外包清潔公司人員處理
中山運動中心	外包	·早上：2 人 ·晚上：2 人	透過值班經理巡查，通報管理處指揮清潔人員；緊急狀況則直接通知清潔人員處理。
文山運動中心	外包	·早上：2 人 ·晚上：3 人 ·寒暑假會增派人力。	若現場無人員可處理就會請外包公司處理，若是櫃台有需要清潔的部分，會讓員工直接處理。
大同運動中心	外包	·早上：2 人 ·晚上：2 人 ·假日外包公司會增派 1-2 名機動人員。	公共領域由清潔公司負責，但營業範圍內由內部員工直接處理。

(續上表)

運動場館	內包或外包	人力安排	抱怨處理
內湖運動中心	內部人員	•早上 8:00 到 10:30 晚上會安排人力。 •值班也會隨時去巡查。	請清潔人員立即處理。
士林運動中心	內部	•有 6 個人來輪班，5 人在現場，其中會有 3 人當機動，隨時可處理突發狀況。	當下會去判斷是否需要當下處理或是由交接人員接續的整理。若尚未處理完畢，又發生客訴，則會由主管去處理。
北投運動中心	外包	•至少會有 6 人，依照清潔公司做安排人力安排。	利用對講機通知清潔人員，即刻處裡。
萬華運動中心	外包	•依照尖峰、離峰時段，做配置。 •現場人員也會巡查。	現場人員直接進行處理，以免後續有意外發生。
青年公園游泳池	內部員工	•早晚 1 人 •主要負責公共區域。 •游泳池內部的清潔會以救生員為主，健身房事由健身房的工作人員為主。	現場可以處理的就會直接由現場人員去處理。
青年公園高爾夫球練習場	外包	•設置 1 人 •員工互相幫忙。	現場員工優先處理。

(二)、器材保養，損壞處理與更新機制

在器材設備的保養機制方面，大多數的運動場館會依照不同的設備性質，安排保養計畫，較專業的保養維護會交由專業的保養廠商負責，較為簡單的基礎保養則由內部員工負責(如信義運動中心、內湖運動中心等)；部分運動場館會在每天早、午、晚做清潔保養(如北投運動中心)；士林運動中心則會在每天下班後，用酒精擦拭所有的健身房器材；而青年公園游泳池則會每天監測水質變化，只要水質不佳就會進行水質的維護工作。

針對器材損壞的處理，大多數的運動場館都會由專門的機電人員現場評估，若是簡單的零件維修可以自行處理，而較為複雜的損壞處理就會交由廠商負責(如萬華運動中心)；青年公園高爾夫球練習場設備損壞容易影響現場營運，因此通常都由負責人員當場處理。

各運動場館在器材更新的機制上，部分廠商並沒有固定的維修計畫，多由維修紀錄、現場狀況或是廠商評估決定是否更換器材(如北投運動中心、中山運動中心及信義運動中心等)；部分廠商(萬華運動中心、文山運動中心、士林運動中心)則是會每年提出維修計畫及預算，如文山運動中心便會依照器材對場館的重要性做為評估重點，而士林運動中心則會參考民眾建議進行評估；內湖運動中心則會依照合約的期限及現場評估狀況，並和體育局討論後決定是否更換設備；而青年公園高爾夫球練習場則會每年更換高爾夫球，練習場的草地則會在損壞後立即更換。

表156. 【環境設備】：器材保養、損壞處理與更新機制

運動場館	保養方式	損壞處理	更新機制
松山運動中心	•機電人員定期巡查，填寫報修單請工程部處理。 •健身房、游泳池每月月初安排一次保養。	•**當下處理**：經人員評估是否可立即處理，或需請廠商維修。 •**後續追蹤**：由部門主管負責。	無定期計畫，會依照維修紀錄，只要經評估需要更換會更新，就會更換設備。
信義運動中心	•依不同設備設定之 SOP 執行。	•**當下處理**：請機電評估可當場處理，或需送修。 •**後續追蹤**：修繕時間太久就需要提出公告說明原因。	器材有經過評估後，決定修繕或是購買。請合作的維修廠商三個月都要來檢查並提出維修、更新建議。
大安運動中心	•早、午、晚會做固定清潔。 •機器或其他器材會有月、季保養。	•簡單的由機電人員處理，較複雜的則由外包廠商或專業人員處理。 •運動器材由該公司負責維修。	依照器材的使用率高低或是修繕次數跟費用，評估更換器材。
中山運動中心	•較專業的交由廠商負責保養。 •健身房會做基礎保養，並在閉館後做全館巡查。	•**當下處理**：請機電評估可當場處理，或需送修。 •**後續追蹤**：由該部門主管追蹤。	依照維修次數、使用年限，維修費用等進行評估。

(續上表)

運動場館	保養方式	損壞處理	更新機制
文山運動中心	•外部保養由員工負責，內部則交由廠商。 •健身房每半年保養一次；游泳池每週保養。 •分為週、月、季、年保養。	•**當下處理**：請機電評估可當場處理，或需送修。 •**後續追蹤**：由該部門主管追蹤。	每年會提出維修計畫及預算，依照預算比例做規劃。 依照器材對場館的重要性為評估重點。
大同運動中心	•泳池、健身房下班後做清潔保養。 •分為週、月、季、年保養。	•**當下處理**：請機電評估可當場處理，或需送修。 •**後續追蹤**：由該部門主管追蹤。	每年會提出維修計畫及預算，會依照廠商的評估建議去決定是否更換設備。
內湖運動中心	•該部門負責的區域，負責基本保養。 •廠商會安排月、季保養。 •保養資料會建檔。	•**當下處理**：先做公告，簡單的基本維修會由內部人員負責，基本還是以專業廠商為主。 •**後續追蹤**：由該部門主管去後續追蹤。	依照合約期限、現場狀況評估，並和體育局做討論。
士林運動中心	•較專業的交由廠商負責保養。 •健身房每天下班用酒精擦拭，且每月會有一次將所有設備做初階保養。 •游泳池會由機電兩個小時巡視機房一次。	7~14 天請廠商換零件修復完畢。	於前一年度評估設備使用狀況，編列下一年預算。 依照民眾建議進行評估。

(續上表)

運動場館	保養方式	損壞處理	更新機制
北投運動中心	•分成日清潔、週保養、月保養、季保養、年度保養。 •運動器材會每天保養，分成早、中、晚、週保養。 •月保養會由廠商評估。	•**當下處理：**器材損毀主要請廠商來做維修，並公告。若維修時間較久，會先把器材撤下。	由廠商評估，依照實際狀況調整，也會參考維修費用跟維修次數。
萬華運動中心	•健身房或泳池，由現場員工自行保養清潔，小問題部分員工可自己處理。	•**當下處理：**由機電人員去評估維修狀態，並公告器材損毀無法使用。	每年會提出維修計畫及預算，依照預算比例規劃。 與其他救國團經營的場館一起添購器材。
青年公園游泳池	•一般自行維護保養，除非有損壞才會請廠商更換或維護。 •泳池過濾桶，只要水質不佳就會直接進行水質維護。	•**當下處理：**設備損壞第一優先去作公告。有遇到損壞部分會請廠商來看並且維修。	依照標案合約內容進行更換，在經營期間內器材損毀，直接請廠商評估是否需換新。
青年公園高爾夫球練習場	•依照設備而訂定的 SOP 進行保養。	•**當下處理：**因為目前設備毀壞會影響現場營運。	高爾夫球於每年更新，練習的地墊於毀壞後直接更換。

(三)、安全性加強與抱怨處理

在加強運動場館的安全性方面，大多數運動中心，都會安排人員定時巡查各樓層狀況，健身房會安排教練隨時關注民眾使用運動器材之情形，而游泳池則會由救生員負責巡查，並注意烤箱、蒸氣室的狀況(如內湖運動中心、文山運動中心、大安運動中心等)；部分運動中心則會加裝監視器，掌握各樓層死角之狀況(如文山運動中心)；信義運動中心會針對較特殊的場地如射箭場、攀岩場會有透過使用限制或隨場教練的方式確保民眾安全，另外除了監視器外，也在各樓層安裝反映電話，可隨時與值班經理聯繫；青年公園高爾夫球練習場因場地為半開放空間，人員進出較為複雜，因此平時會由員工巡查若遇到具攻擊性的民眾會通報警方處理，而晚間則會由保全人員巡視。

在抱怨處理上，因涉及民眾在使用器材設備的安全性，因此絕大多數的廠商都會針對民眾抱怨的部分，作立即性的處理；而青年公園高爾夫球練習場，大多安全性相關抱怨，來自於出入人員較為複雜，因此會先和民眾溝通，並請員工留意現場狀況，若遇到具危險性的民眾才會通報警方處理。

表157. 【環境設備】：安全性加強與抱怨處理

運動場館	安全加強方式	抱怨處理
松山運動中心	• 全時段至少有 1 位正職，負責巡查。 • 健身房會巡查是否安全使用設施；泳池每 15 分鐘輪轉一次，巡查蒸氣、烤箱等設備。 • 每 2 小時由經理做走動式巡檢；重要路口都加裝監視器。	當下處理
信義運動中心	• 射箭場必須學過射箭才能使用。 • 攀岩場會有教練指導。 • 加裝監視器，並於每個樓層加裝反映電話，可隨時聯繫值班經理。	當下處理
大安運動中心	• 每 2 個小時，由值班經理、機電人員進行巡查。 • 泳池有救生員巡場機制。 • 依照不同狀況擺出告示	當下處理
中山運動中心	• 建立 SOP。 • 架設 86 支監視器。	當下處理
文山運動中心	• 健身房與游泳池隨時在旁邊巡檢，且每兩個小時經理會巡檢一次。 • 架設監視器輔助。	當下處理
大同運動中心	• 人員與清潔公司交叉巡查(清潔公司整點；員工為 30 分巡查一次)。 • 在死角部分加裝監視器。	當下處理

(續上表)

運動場館	安全加強方式	抱怨處理
內湖運動中心	• 會有定時定點的巡察，以及監視器輔助。 • 在健身房、泳池會多加派人力巡查。	當下處理
士林運動中心	• 機電人員每 2 個小時巡查一次，並做成工作日誌。 • 員工休息時也會幫忙監督狀況。	當下處理
北投運動中心	• 每一項器材都有使用須知，並安排教練去巡查現場使用狀況。	當下處理
萬華運動中心	• 定點定時巡查，危險地方的警告標語。 • 攝影機的監控。	當下處理
青年公園游泳池	• **游泳池**：會救生員會有固定的巡視地點區，不定時的做巡視動作。烤箱、蒸氣依照巡查表作巡查。 • **健身房**：若第一次使用，會跟消費者說明器材的使用方式，且不定時的巡查。 • **網球場**：隨時注意場地清潔，員工也會進行巡查，若是第一次使用，也會說明使用方式。	當下處理
青年公園高爾夫球練習場	• 晚間有保全人員，平常時段由員工巡視，若有攻擊性民眾會通報警察來驅離。	會先和民眾溝通，並請員工留意現場狀況。

三、 特殊需求處理與訓練

若現場遇到特殊需求狀況需要處理，大多數的運動場館都有處理的 SOP 流程，將事件依程度分為甲級(發生死亡、休克、昏迷、械鬥等重大案件)、乙級(發生骨折、跌落、竊盜等無生命威脅需住院之意外)與丙級(發生無生命威脅無須住院之意外)，甲級須於事故發生 2 小時內通報體育局；乙級須於事故發生 8 小時內通報體育局；而丙級則須於事故發生 24 小時內通報體育局，並依規定製作通報單。現場則會交由主管先了解事情發生的原因與現場狀況，針對傷勢較輕微的民眾，會現場進行處理，若遇到傷勢較為嚴重之民眾，則會先進行急救處理，並呼叫救護車送醫處理(如松山運動中心、文山運動中心及萬華運動中心等)；針對送醫的民眾，部分運動場館也會派主管偕同前往醫院了解情況(如信義運動中心)；此外針對不願意就醫之民眾，部分運動場館會請對方簽署切結書以釐清責任歸屬(如中山運動中心)，或是通知家屬處理(如士林運動中心)；也有運動中心則會提供民眾保險機制(如內湖運動中心)

在特殊需求處理的訓練上，大多數運動場館都會定期舉辦相關的課程訓練，如 AED、CPR、危機處理等(如信義運動中心)；而文山運動中心與松山運動中心則會額外要求員工必須有基礎的急救證照。

表158. 【專業知識】：特殊需求處理與訓練

運動場館	處理流程	訓練機制
松山運動中心	• 確認發生問題原因。 • 若顧客清醒會做現場處理，並詢問是否需送醫。 • 若不清醒會先做急救處理，並呼叫救護車。	• 除每個員工皆必須有 CPR 證照外，會在每月會議中進行實地演練，也會定期安排急救處理課程。
信義運動中心	• 若需送醫，則會有經理隨行，執行長也會依照情況，前往醫院關心。	• 會定期的安排實地演練課程，像是危機處理、急救 AED、CPR 等。
大安運動中心	• 較嚴重者，會先做簡單急救處理，再交由醫護人員。	• 全體員工每半年，會有 AED、CPR 訓練。
中山運動中心	• 輕微傷患會做緊急處理。較嚴重者，會呼叫救護車，並由同仁陪同。若拒絕送醫者，則須簽立切結書。	• 安排訓練課程，教授公安災害、緊急應變、CPR、AED 等。
文山運動中心	• 先做現場處理，並呼叫救護車。若遇到不願就醫的情況，會由救護人員判斷傷勢，然後由值班經理送回家中。	• 現場人員都需要有初級急救證照。辦理實地演練。
大同運動中心	• 先做現場處理，並呼叫救護車。 • 若遇到不願就醫的情況，會由救護人員與當事人溝通。	• 全體員工每半年，會有 AED、CPR 訓練。
內湖運動中心	• 若客人受傷，有提供保險機制；還另外會公告若有特殊病狀不能從事之運動。	• 透過教育訓練，讓員工了解處程序。

(續上表)

運動場館	處理流程	訓練機制
士林 運動中心	• 較嚴重會協助陪同送醫，若不願就醫則會通知家屬處理。	• 全體員工都會有緊急處理相關訓練。
北投 運動中心	• 只要受傷都要填寫意外受傷填寫單，做紀錄並以防範下次的事情再度發生。 • 先做初步的緊急處理，並由教練評估是否需要送醫。 • 若生命危險卻又不願就醫，就會報警處理或是連絡他的家人。	• 常開設運動傷害處裡的課程，由執行長告知員工館內會遇到的運動傷害類型並說明處理方式。 • 透過教育訓練以及實地演練，讓大家知道了解。
萬華 運動中心	• 現場處理、包紮、通知主管、叫救護車。 • 若遇到不願就醫的情況，會由救護人員判斷傷勢，然後會請傷者簽訂保證書，請傷患家人來接回。	• 辦理實地演練及經驗分享。
青年公園 游泳池	• 若顧客清醒會做現場處理，並詢問是否需送醫。 • 若不清醒會先做急救處理，並呼叫救護車。不就醫的狀況會請傷者家屬或專業醫療人員跟傷者溝通，若堅持不就醫會請傷者簽訂切結書。	• 員工會有 AED、CPR 等急救訓練。
青年公園 高爾夫球 練習場	• 緊急包紮，嚴重者直接送醫。並經理會陪同了解情況。	• 若經理在現場就先做基本的急救處理，若不在會直接請救護車送醫。

四、 提昇面對民眾技巧與客訴處理機制

運動場館每天需接觸大量的民眾，因此第一線員工，尤其是新進員工，提昇面對民眾的技巧就十分重要，大多數的運動場館都是透過師徒制的方式，由較為資深的員工帶領較為資淺的員工從實務中學習(如中山運動中心)；士林運動中心則會由主任安排相關的教育訓練；而北投對於新進員工，不論擔任甚麼職務，都會先到客務中心受訓七天，了解整個運動中心的運作流程；另外，部分運動場館會先交由櫃台人員處理，主管會藉此機會給予員工相關的建議(如青年公園游泳池)。

在客訴處理方面，面對較為理性的客訴，部分運動場館都會交由員工處理，若遇到無法處理的狀況則會交由主管處理(如中山運動中心)；部分運動場館則會請民眾填寫相關表單以利後續的處理作業(如北投運動中心)。

面對較不理性[36]的民眾，大多數運動場館會先安撫民眾的情緒，並交由主管處理(如大同運動中心)，若出現嚴重非理性的狀況，部分運動場館也會考慮交由警方處理(如松山運動中心)；內湖運動中心若遇到民眾無理的要求，會請員工委婉地回應並請主管處理，而非全盤接受對方的要求；士林運動中心則會在不得罪客人的情況下，呈報給主管於 48 小時內回覆對方，並交由執行長作最後裁決。

因此面對客訴的處理機制，大多數運動場館都會先安撫客人情緒，再交由更高階的主管處理；萬華運動中心也會額外透過經驗分享或是教育訓練的方式，讓員工先熟悉可能發生的狀況。

[36] 較不理性(非理性)的民眾是指反應時之情緒激動，較難透過一般溝通及說明來解決問題，或是對於員工出現辱罵或攻擊行為。

表159. 【專業知識】：特殊需求處理與訓練

運動場館	提升應對技巧	客訴處理	客訴處理機制
松山運動中心	•由部門主任負責教育訓練，並由當班人員輔導，且不論兼職或正職，都必須通過實習。	•**理性**：在不違反原則下，會答應對方的要求。 •**非理性**：若出現傷害員工之情形，會交由警方處理。	針對顧客提出的問題，了解顧客的需求，並想辦法解決顧客的問題。
信義運動中心	•熟悉操作櫃台SOP，並由資深員工帶領，主管也會隨時觀察狀況。	•**理性**：溝通說明，取得諒解，送小禮物給提出建議之民眾。 •**非理性**：若出現較嚴重的狀況，會交由警方處理。	透過溝通、解釋和顧客說明；若遇到無溝通者就請警察。
大安運動中心	•以師徒制的方法，由資深員工帶領新進員工，依照訂製的SOP 流程逐步教導。	•**理性**：歸納成民眾建議。 •**非理性**：若第一線員工無法處理，則由值班主管處理。	安撫客人情緒後，由值班主管進行處理，顧客情緒冷靜後填寫相關表單，以利後續追蹤，並回覆顧客處理狀況。
中山運動中心	•由資深員工一對一教學。	•**理性**：由櫃檯紀錄並往上呈報相關部門處理。 •**非理性**：若第一線員工無法處理，則由值班主管處理。	安撫客人情緒後，由值班主管進行處理，顧客情緒冷靜後填寫相關表單，以利後續追蹤，並回覆顧客處理狀況。

(續上表)

運動場館	提升應對技巧	客訴處理	客訴處理機制
文山運動中心	·由資深員工一對一教學。 ·櫃台經理負責教導與教育訓練。	·**理性**：由第一線人員優先處理，若無法處理會請值班主管處理。 ·**非理性**：請值班主管將客人帶離現場，安撫客人情緒在後續的處理。	安撫客人情緒後，由值班主管進行處理，顧客情緒冷靜後填寫相關表單，以利後續追蹤，並回覆顧客處理狀況。
大同運動中心	·由資深的一對一方式教。	·都先安撫客人情緒為主，直接由幹部直接處理。另外，每天都會安排值班主管處理。	安撫客人情緒後，由值班主管進行處理，顧客情緒冷靜後填寫相關表單，以利後續追蹤，並回覆顧客處理狀況。
內湖運動中心	·由資深員工帶領。 ·除了各別教育之外也會有團體教育。	·不希望扭曲服務精神，教育員工，必須委婉地回應消費者，後續由主管來做處理。	安撫客人情緒後，由值班主管進行處理。
士林運動中心	·一般工讀生，會由主任面試，安排教育訓練的相關內容。	·盡量不當場得罪客人。若當下無法處理，會呈報給上面的主管，並於 48 小時內回覆給顧客，最後會交由執行長做最後裁決。	安撫客人情緒，不得罪客人。 記下對方意見，傳達給主管處理。

(續上表)

運動場館	提升應對技巧	客訴處理	客訴處理機制
北投運動中心	•先去客務中心，了解整館作業流程並且受訓 7 天，再由該部們主管去訓練教導新進員工作業流程等。	•**理性**：先安撫顧客，照判斷去給客人填寫相關表單。 •**不理性**：由值班主管、副執行長、執行長處理。	由值班主管、副執行長、執行長處理。
萬華運動中心	•藉由教育訓練讓新進員工了解程序，並由資深員工依同訓練。 •藉由經驗分享讓新進同仁做好心理建設。	•請顧客留下資料，後續請主管與他聯繫，了解客戶需求。	•藉由教育訓練讓新進員工了解程序，並由資深員工依同訓練。 •藉由經驗分享讓新進同仁做好心理建設。
青年公園游泳池	•由櫃台人員先行處理，並由主管會在旁邊觀察及了解狀況。	•**理性**：填寫建議表，盡量達成客人的要求。 •**非理性**：會先安撫客人，盡量避免跟客人衝突發生，或會請主管出來協商溝通。	由櫃台人員先行處理，並由主管會在旁邊觀察及了解狀況。
青年公園高爾夫球練習場	•由資深員工教導新進員工	•**理性**：資深員工處理，或由經理電話溝通或當面拜訪。 •**非理性**：目前還沒遇過，如果有是會直接請他打 1999 再去處理。	安撫客人情緒後，由值班主管進行處理，顧客情緒冷靜後填寫相關表單，以利後續追蹤，並回覆顧客處理狀況。

五、　課程規劃

(一)、課程規劃制度

針對運動場館的課程規劃，不同運動場館間的規劃方式不盡相同，部分運動場館會蒐集現今市場資訊，了解目前市場上流行的課程，做為未來課程規劃的依據(如大安運動中心)；部分運動場館，會依照不同團體的需求，開設課程，如銀髮族課程、婦女課程等(如士林運動中心)。

各別運動場館也會有較特別的規劃方式，例如北投運動中心，除了參考市場需求外，也會依照場館的定位設計，開設如空中瑜珈等特殊課程；大同運動中心則會透過鄰里調查，製作成雙月刊和年刊的形式，藉此了解附近鄰里的需求，此外在每個月也會針對其他運動中心課程，以及消費者敏感度相互討論；青年公園游泳池會在 5~9 月開設暑期游泳課程；而青年公園高爾夫球練習場，目前則是計畫和廠商合作成立專職部門，相關特約、課程或是教練安排由該部門處理，本身則會針對特殊節日舉辦行銷活動。

表160. 【課程規劃】：課程規劃制度

運動場館	課程規劃
松山運動中心	• 常態課程會計劃離、尖峰上課人數，若未達人數會更換課程。 • 藉由常態課程讓顧客養成習慣，並推廣高階課程。 • 搜尋現今流行課程。
信義運動中心	• 鄰近商業區，瑜珈、有氧、舞蹈是現在的三大主流。 • 汰二創三的機制，每期都要創兩個新的課程。價格則以市價為基準。
大安運動中心	• 蒐集相關熱門的課程，尋找教練老師。
中山運動中心	• 教練自我推薦新課程，會辦理體驗課程。 • 主動搜尋時下流行課程。
文山運動中心	• 由市場決定引進新課程。 • 透過教練評比、學員人數淘汰課程。
大同運動中心	• 透過行銷部鄰里調查，製作成雙月刊，年刊。 • 每月針對各運動中心課程，以及消費者敏感度作討論。
內湖運動中心	• 依照時段安排，針對不同族群、團體的需求開立課程。 • 針對特殊需求，如晚上運動、長時間租借場地，開立課程。
士林運動中心	• 參考同業或是其他運動中心。 • 依照不同的族群去做相關的課程開立以及收費定價 • 參考消費者的建議，除了運動我們也融入了品格教育，透過活動中讓民眾跟老師都能得到更多。
北投運動中心	• 考量市場需求，加上意見調查，將課程分成初階、中階、高階。 • 依照場館定位設計，加上特殊課程，如空中瑜珈等。
萬華運動中心	• 由課程規畫小組規劃課程 (推出的課程、報名、學員參加人數等)。

(續上表)

運動場館	課程規劃
青年公園游泳池	• 會開特殊課程，像是銀髮族課程、婦女課程。以當地的區域及年齡去開立相關課程。 • 5~9 月開立的暑期泳訓課程，除了 5~9 月都會開立長年課程，也就是常態性的課程。
青年公園高爾夫球練習場	• 每月都會針對特殊節日、或是一些特定時間做一些行銷活動。 • 活動時間大多都是 7 天至 10 天。

(二)、教練選擇、評鑑與抱怨處理制度

在教練的來源上，大多數的運動場館都是從現有教練、現任教練推薦的方式找尋合適的教練(如大安運動中心)；救國團體系的運動中心，也會由救國團推薦適合的教練；而北投運動中心則會和學校簽定建教合作或是合作備忘錄的方式尋找適合的教練；士林運動中心則由YMCA 培養游泳教練。在選擇的考量上，大多數的運動場館會主要會考量教練的證照以及資歷(如大同運動中心)，教練過去的評價也是運動場館重要的篩選依據(如文山運動中心)；而青年公園高爾夫球練習場，目前並沒有自己的教練團隊，現場教練大多是民眾自己聘請的私人教練。

針對教練專業度的評估，部分運動場館會觀察學員的反應以及學員人數作為評估的依據(如中山運動中心)；萬華運動中心以及大安運動中心也會額外透過問卷調查的方式，了解學員的上課狀況；部分的運動場館也會要求教練必須先上過內部的教育訓練課程，才能開班授課(如松山運動中心)。

面對學員抱怨教練之情形時，大多數運動場館會請主管協助學員與教練之間相互溝通，以釐清問題的原因(如內湖運動中心)；而士林運動中心在面對教練出現涉及兩性議題或是私接課程時，若確認情況屬實，則予以開除，以確保教練品質。

表161. 【課程規劃】：課程規劃制度

運動場館	教練選擇、評估與抱怨處理機制
松山運動中心	• **選擇**：主要評估教練之證照及履歷，並觀察上課能力。 • **評估**：教練需先上過內部教練課程才會排課。 • **抱怨處理**：依照消費者的需求安排課程，並依此安排教練。
信義運動中心	• **選擇**：主要評估教練之證照及履歷。 • **評估**：由資深帶資淺，並評估狀況。 • **抱怨處理**：辦師生聯誼，讓師生彼此溝通。
大安運動中心	• **選擇**：救國團體系、教練自我推薦以及教練互相介紹等。 • **評估**：主要依照證照、經歷，並詢問教練評價；透過學員問卷，調查教學狀況。 • **抱怨處理**：會先請員工前往了解上課方式與現場狀況。
中山運動中心	• **選擇**：現有教練、教練推薦，或是協會推薦。 • **評估**：主要依照證照、年資，以及上課人數。 • **抱怨處理**：目前還沒遇到此類問題。
文山運動中心	• **選擇**：教練推薦，評估證照、履歷等，並會察看以前的經歷、風評。 • **評估**：鼓勵教練上專業課程，平時主管也會參加教練的課程了解教練的上課狀況。 • **抱怨處理**：針對消費者意見與教練溝通，會與教練去了解問題點。
大同運動中心	• **選擇**：教練推薦介紹。 • **評估**：是否擁有證照，以及查看過去相關經歷，並由部門主管評鑑。 • **抱怨處理**：針對消費者意見與教練溝通

(續上表)

運動場館	教練選擇、評估與抱怨處理機制
內湖運動中心	• **選擇**：以證照、經歷為主要參考。 • **評估**：觀察學員的反應。 • **抱怨處理**：跟學員和教練溝通。
士林運動中心	• **選擇**：游泳教練都是由 YMCA 培養，而體適能一定要有相關證照。 • **評估**：會先從助教開始排班，由主任進行訓練，也會透過學員人數或反應進行評估。 • **抱怨處理**：由主任了解狀況，並親自回覆民眾，若涉及兩性或是私接課程一律開除，
北投運動中心	• **選擇**：跟學校簽定建教合作、合作備忘錄，或是由協會提供專業教練。 • **評估**：當學員人數驟降時，會透過調查表讓學員表達意見。
萬華運動中心	• **選擇**：以前留下的優良教練、救國團內部的師資、教練推薦、公開徵才。 • **評估**：證照、風評。透過學員的問卷調查、學員人數的變動等做為評鑑教練的依據。 • **抱怨處理**：透過老師座談去與老師溝通，了解實際的狀況。
青年公園游泳池	• **選擇**：大多是透過工作人員介紹，比較少對外應徵。 • **評估**：教練需先上過內部教練課程才會排課。 • **抱怨處理**：立即連絡教練，與教練告知情況。
青年公園高爾夫球練習場	• 與廠商合作成立專職部門，相關特約、課程或是教練安排由該部門處理。

(三)、提高冷門場地之使用率

在提高冷門場地使用率上，部分廠商會以提供優惠的方式，吸引民眾前來使用場地(如文山運動中心)；部分運動場館也會較為冷門的設施場地挪作其他用途，以提高場地的使用率，如士林運動中心就將射箭場改為漆彈場，將高爾夫球場改為兒童體操教室；一些廠商則會與附近的學校、公司行號或是團體合作提高場地使用率(如內湖運動中心)；另外，針對冷門時段，冷門場地開設課程也是提高冷門場地使用率的方式之一(如信義運動中心)；青年公園游泳池則希望透過增加設備，或是將室外網球場改建成室內網球場的方式，和河濱公園網球場做出區隔，提高網球場的使用率。

表162. 【課程規劃】：課程規劃制度

運動場館	提高冷門場地使用率
松山運動中心	• 教練會不定期免費教導泳姿修正，並定期舉辦活動。
信義運動中心	• 討論適合該時段及場地的課程，培養固定班群。
大安運動中心	• 與學校社團或是公司行號做結盟。
中山運動中心	• 針對不同時段之客群，開設相關課程。 • 降低使用費用。
文山運動中心	• 提供其他優惠活動。 • 羽球場、空氣槍及攀岩，會與社團或學校合作。 • 實彈射擊改為兒童體適能館。
大同運動中心	• 與附近的公司以及團體做異業合作
內湖運動中心	• 向公司行號宣傳、接洽。 • 向補校或是學校接洽，例如某些學校社團或是選手利用下午讓他們來使用。 • 體育績優的學校，若學校場地維修就可以前來租借場地，同時也能培養運動選手。
士林運動中心	• 射箭場改為漆彈場，並和外部廠商合作，高爾夫球場改為兒童體操教室。 • 冷門時段會提供額外優惠，或找附近團體租借使用。
北投運動中心	• 將冷門場地轉換成多元化場地。
萬華運動中心	• 以高爾夫來說，有時候會改成瑜珈教室，或是辦理多元的優惠活動。 • 提供多種的課程配合，吸引民眾參予。
青年公園游泳池	• 增加設備，活化場地吸引民眾。 • 投資網球場改成室內的場館增加吸引力，與河濱網球場做出區隔。
青年公園高爾夫球練習場	• 只有一個設施，無冷門場地的問題。

六、　推廣促銷

(一)、行銷及推廣方式

在行銷方式上，大多運動場館會透過開立免費體驗課程的方式，讓民眾可以免費體驗課程，藉此增加民眾報名課程的意願；信義運動中心則會定期舉辦節日活動，或是依據每個季節規劃不同的活動；大同運動中心則會透過其本身擁有的特殊溜冰場地，利用父母帶小孩前來使用的機會，向父母推銷其他的體驗課程；而萬華運動中心，則因其鄰近西門商圈的原因，和西門徒步區促進會合作，行銷萬華運動中心。

大多數的運動場館都會透過 DM、簡章、網站、FB 等方式推廣自己的課程(如文山運動中心)；內湖運動中心及大同運動中心也會透過月刊、年刊等發行刊物的方式，推廣運動中心；而士林運動中心主要則是透過口碑行銷，藉由舊生幫忙宣傳課程的方式推廣自己的課程。

表163. 【推廣促銷】：行銷及推廣方式

運動場館	行銷及推廣
松山運動中心	• **行銷**：開立免費體驗課程。 • **推廣**：網路(FB、Line) 、DM、網站訊息、簡訊、或是教練口頭告知。
信義運動中心	• **行銷**：節日活動、每季不同活動等。 • **推廣**：海報或是鄰里座談會等方式。
大安運動中心	• **行銷**：開立體驗課程。 • **推廣**：公告、DM、網站以及 FB 等方式。
中山運動中心	• **行銷**：開放體驗課程。 • **推廣**：DM、網站、FB、Line 等方式。
文山運動中心	• **行銷**：開放體驗課程。 • **推廣**：DM、網站等方式。
大同運動中心	• **行銷**：開放體驗課程，尤其是特殊溜冰場地，會有大量小孩來上課，可趁此開放體驗課程給父母。 • **推廣**：雙月刊、年刊、DM、網站等方式。並加入百貨業模式，每隔一段時間更換一樓櫃位或裝潢
內湖運動中心	• **行銷**：張貼公告，辦理寒暑假活動。 • **推廣**：雙月刊、到外面宣傳活動、透過網路傳播、DM、網站訊息。
士林運動中心	• **行銷**：與部門主管討論，依照時段或過去經驗制定優惠。 • **推廣**：利用口碑行銷，讓舊生幫忙推廣。
北投運動中心	• **行銷**：辦理比賽活化新的運動項目、開立體驗課程。 • **推廣**：DM、網站訊息、透過活動推廣。

(續上表)

運動場館	行銷及推廣
萬華 運動中心	・ **行銷**：與西門徒步區促進會一起合作。 ・ **推廣**：電子報、月會、DM、line 群組、網站訊息都會同步發送。建立學員跟老師的關係，拉近彼此距離。
青年公園 游泳池	・ **行銷**：開立免費體驗課程。 ・ **推廣**：網路(FB、Line) 、DM、網站訊息、投遞信箱或是到學校單位發放。
青年公園 高爾夫球 練習場	・ **推廣**：FB、跟網站。

(二)、開發客源及合作情形

在開拓客源的方式上，部分運動場館認為只要慢慢推廣，做好自己的服務，提高名聲便會有越來越多的單位前來合作(如松山運動中心)；部分運動場館則會透過異業結盟的方式，與公司、學校單位、社會團體等合作增加客源(如大安運動中心)；信義運動中心則會透過公益課程去推廣後續的相關課程；中山運動中心則會利用父母陪同小孩前來運動的機會，開放體驗課程，增加課員；而青年公園游泳池，除了辦理體驗課程外，也會透過租借場地拍攝影片的方式，提高自己的曝光度。

與附近鄰里合作的情形方面，大多數的運動場館都會與附近的學校或是社團，透過提供場地或是優惠的方式，互相合作(如松山運動中心)。而針對企業的合作，主要會透過包班(如松山運動中心)、租借場地(如信義運動中心)等方式進行；大同運動中心，因為有國際會議廳，所以可以與附近公司合作舉辦員工訓練或是運動會；萬華運動中心則是與附近的醫院及健康中心合作，將場館設施做為復健場地。

表164. 【推廣促銷】：開發客源及合作情形

運動場館	開發客源	與附近合作情形
松山運動中心	• 慢慢推廣，或提高自己名聲，便會有越來越多單位合作。	• **學校**：配合游泳課或是社團。 • **公司**：客製化以包班為主(包一個時段)，或辦理活動。 • 開立免費的年長者運動健身班，或其他的免費公益課程。。
信義運動中心	• 有些會利用活動去接收後續的相關課程(公益課程)。	• **學校**：參訪或借場地做教學。 • **公司**：租借場地。
大安運動中心	• 朝向與公司合作結盟，如出示員工證可享門票優惠等。	• 找尋沒有泳池的學校，或是與學校社團合作。
中山運動中心	• 溜冰場的特殊場地，所以會有大量小孩來上課，同時段開放體驗課程讓爸媽去體驗課程，開拓客源。	• **學校**：與沒有泳池的學校配合，或與校隊合作。 • **公司**：透過福委會租借場地，或是合作舉辦運動課程。
文山運動中心	• 慢慢推廣，或提高自己名聲，便會有越來越多單位合作。	• **學校**：提供警專或附近學校游泳優惠票。 • **公司**：提供課程優惠活動，會場地租借折扣。
大同運動中心	• 與社會團體及外面的特殊團體(腦麻協會)配合增加使用率。	• 因為有國際會議廳所以會跟附近的公司辦理員工訓練，以及員工運動會。

(續上表)

運動場館	開發客源	與附近合作情形
內湖運動中心	• 慢慢推廣或是隨著名聲越來越好會有更多的單位來合作！	• **學校**：配合游泳課。 • **公司**：客製化調整，以包班為主。 • 與運動企業合作，辦理活動。 • 開設長者免費健身班，或其他公益課程
士林運動中心	• 讓舊生幫忙推廣，或是舉辦活動和比賽。	• **學校**：每兩個月或是一季舉辦活動。 • **公司**：包班或是租借場地。
北投運動中心	• 透過了解不同客戶及需求，開發課程。	• **學校**：石牌國小做游泳隊訓練。 • **公司**：協助企業辦理運動會、講座、比賽等。
萬華運動中心	• 與西門徒步區促進會一起合作。 • 推廣特殊場地(漆彈、攀岩、高爾夫球) 。 • 開放學校一日遊，開發不同客源。	• **學校**：提供學校社團優惠活動，例如羽球場的費用折扣。 • **公司**：結合醫院、健康中心，做為復健場地等。
青年公園游泳池	• 透過網路上風評，辦理體驗課程。 • 以特約方式提供企業優惠，例如參加課程有 9 折優惠。 • 贊助攝影團隊租借場地拍攝影片等，提高曝光度。	• 不限臺北市區域，和沒有泳池的學校合作，同時開立水上安全講習或是游泳教學課程等。
青年公園高爾夫球練習場	• 私人教練，會自行開發客源。	• 與建中的高爾夫球社合作。

七、 提昇運動人口及 1999 處理機制

針對未來提高臺北市運動人口的方法，部分運動場館認為可以透過配合公部門政策的方式，帶動運動人口的提昇(如松山運動中心)；中山運動中心則運用休閒廣場，結合體育團體來帶領民眾做運動，並每季舉辦成果展，讓更多人接觸運動中心；部分運動中心則針對銀髮族推動相關課程，提高銀髮族運動人口(如文山運動中心)；內湖運動中心則針對弱勢團體，提供額外的公益時段，達到回饋社會的目標；北投運動中心及青年公園游泳池，則透過辦理活動或是比賽的方式，讓更多人了解運動的趣味；而萬華運動中心則結合商圈特性，辦理相關的團康活動，或是舉辦防震防災選導活動，讓父母小孩都能來到運動中心。

而對於 1999 所轉介的市民申訴，大部分的運動場館都會在對應窗口了解狀況後，交由相關的部門處理，之後於 48 小時內回覆給體育局；內湖運動中心會將處理程序建檔，以利後續的教育訓練；文山運動中心，除了回覆體育局外，若是當地居民，也會直接拜訪了解狀況，也藉此更貼近民眾。

最後，對於降低市民申訴的辦法，部分運動中心認為此類客訴難以掌握，最主要還是透過提昇自身的服務，來降低申訴的情形(如士林運動中心)；大同運動中心及內湖運動中心，則提供民眾多元化的申訴管道，來降低 1999 申覆發生的頻率。

表165. 【提昇運動人口與 1999 處理機制】

運動場館	提升運動人口	1999 處理機制
松山運動中心	• 配合公部門的政策，承包體育局、社會局、健康中心等的相關課程。 • 透過里長，提高民眾參加運動相關活動。	• 調錄影帶，並詢問值班狀況，確認之後回覆客訴，提出修正方法，於 48 小時內回覆。 • 1999 客訴難以掌握，目前無法針對此類案件調整。
信義運動中心	• 辦好課程，提升服務品質，做好鄰里關係，讓來此的人有歸屬感。	• 於 48 小時內回覆，並向顧客說明狀況，予以感謝。
大安運動中心	• 透過市政府宣導與政策推廣，較有約束力。	• 由業務經理了解狀況，並將回覆內容交由執行長審核後，回覆給體育局。 • 1999 客訴難以掌握，只能和體育局協議可歸責與不可歸責的部分。
中山運動中心	• 運用休閒廣場，結合體育團體來帶領民眾做運動，並每季舉辦成果展，讓更多人接觸運動中心。 • 針對長者設計飛輪課程。	• 由業務組、管理組作為窗口，將申訴內容轉給對應的部門處理。 • 1999 客訴難以掌握，盡量在現況下解決民眾問題。
文山運動中心	• 推動銀髮族的相關課程，以及免費公益課程，讓他們能有運動的相關知識以及習慣運動。	• 由相關部門了解狀況，並將回覆內容交由執行長審核後，回覆給體育局。 • 若是當地居民，會直接拜訪民眾了解狀況，也更貼近民眾。

(續上表)

運動場館	提升運動人口	1999 處理機制
大同 運動中心	• 由孩子著手讓那些 30~40 歲的家長到這裡跟小孩子一起運動。慢慢培養了基層的運動人員。	• 由相關部門了解狀況，並將回覆內容交由行銷部修改，最後執行長審核後回覆給體育局。 • 提供多元管道(執行長信箱、申訴專線、意見箱等)，並且在 24 小內回覆消費者。
內湖 運動中心	• 針對弱勢團體或是資金較少的團體，提供額外的公益時段，讓場地達到活絡，同時間達到回饋社會的目標。	• 依照申訴內容，由部門主管去了解實際狀況並針對實際情形去做處理修正，並於 48 小時內回覆體育局。 • 針對好的建議改善。並把處理程序建檔，以利後續的教育訓練。 • 透過意見信箱，讓民眾有問題可先做內部回應。
士林 運動中心	• 支持體育局的相關政策，除了公部門所推的行銷活動，我們也會幫忙去做推廣。	• 內部檢討並研擬解決辦法後，交由行政總務經理整合，最後由執行長確認後，回覆給體育局。 • 做好自己的本分就能降低 1999 客訴。
北投 運動中心	• 辦理較大型活動，例如每年季定都在辦的比賽、表演、成果發表等，邀請不同的團隊，並且提供小禮物給民眾。 • 請 NBA 二線球員，全美教學，讓更多北投區的小孩來學習，久而久之會讓居民的運動習慣增加。	• 接收到申訴後，會直接由經理或是主任去做處理及了解狀況並於 48 小時內回覆給體育局。 • 1999 客訴難以掌握，目前無法針對此類案件調整。

(續上表)

運動場館	提升運動人口	1999 處理機制
萬華 運動中心	• 商圈中小企業較多、人口年齡較高，結合商圈的特性，以及透過場地的利用規劃，辦理一些團康活動(漆彈場)、教育訓練。 • 藉由運動場館從教育著手去宣導結合防震防災(攀岩場)，可做體驗課程讓爸媽與小孩都能來到運動中心。	• 會盡量在 24 小時內就回復完畢，主管去了解對方的需求，並提出解決方案。交報告同時回覆給體育局跟救過團總部。 • 盡量實質解決對方的真正需求。
青年公園 游泳池	• 辦理全國性的比賽，吸引社會大眾參加運動項目。 • 定期辦理趣味競賽，每半年都會辦理一次，吸引運動熱忱較低的民眾參與。	• 了解問題狀況，解決問題，回覆給體育局。若可以直接與民眾溝通，會由該部門主管進行回覆溝通。 • 盡量滿足民眾需求，來降低投訴的機會。
青年公園 高爾夫球 練習場	• 體育局應該要先有相關政策來配合才比較能多元推廣。	• 了解狀況，在三天內把事情處理，並且一同回報總經理及體育局。

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 12 座運動場館使用者之使用情形，並透過與各場館管理人員之深度訪談，已獲取完整而具體的調查成果。

本調查完成有效樣本數為中山、士林、內湖、信義、大安、文山、北投、萬華、松山、大同等 10 座運動中心有效問卷數各為 1,102 份；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每處有效問卷數各為 300 份，整體調查之樣本數為 11,620 份。

調查結果發現，就 10 座運動中心而言，本年度(105 年)相較於去年度(104 年)，多數運動中心的滿意度呈現降低的情形，顯示多數運動中心仍有改善之空間。其中最需要改善的項目為「服務設施或設備故障維修速度」、「運動中心公共休憩空間座椅安排」及「運動中心空氣品質」。

此外，就青年公園游泳池(含網球場及健身房)調查結果顯示，受訪者認為最需要改善的項目為「其他設施設備的數量」、「服務設施或設備故障維修速度」及「公共廁所的清潔度」。而就青年公園高爾夫球練習)調查結果顯示，受訪者認為最需要改善的項目為「其他設施設備的數量」、「公共廁所的清潔度」及「有新的服務能夠主動告知」。

茲綜合前述各章節內容，彙整綜合結論與建議於下。

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 11020 位受訪者之主要特性以「男性」(54.0%)、「25~29 歲」(15.6%)及「30~34 歲」(15.6%)、「大學」(52.3%)、「一般職員」(30.0%)及「臺北市居民」(78.8%)為主。

2、使用特性分析

在 11020 位受訪者之使用特性上，就使用頻率以「一週 1~2 次」(41.4%)為主、通常使用日期以「星期六」 (43.5%)為主、通常使用時段以「18:00~19:59」(31.5%)為主、通常使用設施以「健身房」(48.8%)及「游泳」(46.8%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(39.1%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(59.9%)為主。

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**：「運動中心教練的專業能力」為最高(3.27)，其次依序為「運動中心運動課程的滿意度」(3.23)、「運動中心有明確標示逃生設施或設備」及「運動中心有明確標示逃生設施或設備」(3.21)。

(2)、**在所有項目評比中滿意度較低之項目**：「服務設施或設備故障維修速度」及「運動中心公共休憩空間座椅安排」為最低(3.03)，其次為「運動中心空氣品質」(3.04)。

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
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		**11020**	**3.20**
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		**11020**	**3.14**
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	11020	**3.14**
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	11020	**3.16**
	Q2.3 運動中心空氣品質	11020	**3.04**
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	11020	**3.03**
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	11020	**3.12**
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	11020	**3.10**
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	11020	**3.09**
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	11020	**3.21**
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	11020	**3.19**
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	11020	**3.20**
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	10517	**3.13**
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	5517	**3.15**
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	11020	**3.03**
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	6819	**3.27**
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	11020	**3.21**
	Q2.16 服務人員的服務主動性	11020	**3.14**
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	6623	**3.23**
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	5819	**3.20**
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	11020	**3.17**
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	11020	**3.05**
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	6227	**3.17**

4、整體運動中心之滿意度差異幅度比較分析

(1)、**跌幅較高之項目**：「服務設施或設備固執帳維修速度」(-9.3%)、「運動中心空氣品質」、「運動中心公共休憩座椅安排」、「運動中心優惠活動吸引力」(皆為-9.0%)，以及「運動設施或設備的品質維護」(-8.3%)。

(2)、**呈現漲幅之項目**：「場地租借流程的簡便性」(+17.4%)、「運動中心運動課程的滿意度」(+10.2%)。

比較整體運動中心今年(105 年)與去年(104 年)差異，詳細之差異請見下表：

項目別		104年	105年	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.45	3.20	-7.2%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		86.25	80.00	-7.2%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.31	3.14	-5.1%
運動中心總分(轉成百分制)		82.76	78.60	-5.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.41	3.14	-7.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.36	3.16	-6.0%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.34	3.04	-9.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.33	3.03	-9.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.36	3.12	-7.1%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.37	3.10	-8.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.37	3.09	-8.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.39	3.21	-5.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.40	3.19	-6.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.40	3.20	-5.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.15	3.13	-0.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.35	3.15	-6.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.34	3.03	-9.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.44	3.27	-4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.43	3.21	-7.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.40	3.14	-7.6%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	2.93	3.23	+10.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	- -	3.20	- -
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.39	3.17	-6.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.35	3.05	-9.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	2.70	3.17	+17.4%

5、各運動場館比較分析((含青年公園游泳池、青年公園高爾夫球練習場))

(1)、**整體滿意度較高之場館**：整體滿意度前五名依序為「文山運動中心」(83.25 分)、「信義運動中心」(81.75 分)、「內湖運動中心」(81.00 分)、「士林運動中心」(80.25 分)、「大安運動中心」(79.75 分)及「中山運動中心」(79.75 分)。

運動場館	整體滿意度	
	平均數	名次 (10 個運動中心排名)
整體(10 個)運動中心(Q2.22)	80.00	--
文山運動中心(Q2.22)	83.25	1
信義運動中心(Q2.22)	81.75	2
內湖運動中心(Q2.22)	81.00	3
士林運動中心(Q2.22)	80.25	4
大安運動中心(Q2.22)	79.75	5
中山運動中心(Q2.22)	79.75	5
大同運動中心(Q2.22)	78.75	7
北投運動中心(Q2.22)	78.25	8
萬華運動中心(Q2.22)	78.25	8
松山運動中心(Q2.22)	78.25	8
青年公園游泳池(Q2.21)	77.50	--
青年公園高爾夫球練習場(Q2.23)	78.50	--

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，則後面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。

(2)、**總分[37]較高之場館**：總分前五名依序為「文山運動中心」(81.91分)、「信義運動中心」(80.49 分)、「內湖運動中心」(79.80 分)、「大安運動中心」(78.58 分)、「士林運動中心」(78.39 分)。

運動場館	總分	
	平均數	名次 (10 個運動中心排名)
整體(10 個)運動中心(Q2.1~Q2.21)	78.60	--
文山運動中心(Q2.1~Q2.21)	81.91	1
信義運動中心(Q2.1~Q2.21)	80.49	2
內湖運動中心(Q2.1~Q2.21)	79.80	3
大安運動中心(Q2.1~Q2.21)	78.58	4
士林運動中心(Q2.1~Q2.21)	78.39	5
北投運動中心(Q2.1~Q2.21)	77.87	6
中山運動中心(Q2.1~Q2.21)	77.83	7
大同運動中心(Q2.1~Q2.21)	77.71	8
萬華運動中心(Q2.1~Q2.21)	76.88	9
松山運動中心(Q2.1~Q2.21)	76.47	10
青年公園游泳池((Q2.1~Q2.20)	76.69	--
青年公園高爾夫球練習場(Q2.1~Q2.22)	77.28	--

[37]運動中心總分= 【∑Q1 至 Q21 之分數】×1.19；青年公園游泳池(含健身房、網球場)總分= 【∑Q1 至 Q20 之分數】×1.25；青年公園高爾夫球練習場總分= 【∑Q1 至 Q22 之分數】×1.136。

6、各運動中心歷年分析

(1)、**整體滿意度**：整體而言，各運動中心的整體滿意度分數與去年相較(104 年)，今年(105 年)皆呈現下降的情況。

A、大幅度下降 (降幅大於 10%)	大幅度下降的運動中心依序為「士林運動中心」(-12.1%)、「大同運動中心」(-11.3%)、「大安運動中心」(-10.4%)。
B、中幅度下降 (降幅介於 5%~10%)	中幅度下降的運動中心依序為「中山運動中心」(-9.4%)、「松山運動中心」(-9.0%)、「萬華運動中心」(-8.7%)、「文山運動中心」(-5.1%)。
C、小幅度下降 (降幅小於 5%)	小幅度下降的運動中心依序為「信義運動中心」(-4.1%)、「北投運動中心」(-3.1%)、內湖運動中心」(-0.9%)。

運動中心	104 年		105 年		差異幅度
	平均數	名次	平均數	名次	
整體運動中心	86.25	--	80.00	--	-7.2%
內湖運動中心	81.75	9	81.00	3	-0.9%
北投運動中心	80.75	10	78.25	8	-3.1%
信義運動中心	85.25	8	81.75	2	-4.1%
文山運動中心	87.75	5	83.25	1	-5.1%
萬華運動中心	85.75	7	78.25	8	-8.7%
松山運動中心	86.00	6	78.25	8	-9.0%
中山運動中心	88.00	4	79.75	5	-9.4%
大安運動中心	89.00	2	79.75	5	-10.4%
大同運動中心	88.75	3	78.75	7	-11.3%

(2)、**總分**：整體而言，各運動中心的總分與去年相較(104 年)，今年(105 年)多數呈現下降的情況，只有「內湖運動中心」呈現上升的情況。

A、中幅度上升 (升幅介於 5%~10%)	中幅度上升的運動為「內湖運動中心」(+5.7%)。
B、大幅度下降 (降幅大於 10%)	大幅度下降的運動中心依序為「士林運動中心」(-10.7%)、「大安運動中心」(-10.6%)。
C、中幅度下降 (降幅介於 5%~10%)	中幅度下降的運動中心依序為「大同運動中心」(-8.9%)、「萬華運動中心」(-7.6%)、「松山運動中心」(-5.9%)、「中山運動中心」(-5.6%)。
D、小幅度下降 (降幅小於 5%)	小幅度下降的運動中心依序為「信義運動中心」(-3.1%)、「北投運動中心」(-3.1%)、「文山運動中心」(-0.8%)。

運動中心	104 年		105 年		差異幅度
	平均數	名次	平均數	名次	
整體運動中心	82.76	--	78.60	--	-5.0%
內湖運動中心	75.49	10	79.8	3	+5.7%
文山運動中心	82.53	6	81.91	1	-0.8%
信義運動中心	83.03	5	80.49	2	-3.1%
北投運動中心	80.34	9	77.87	6	-3.1%
中山運動中心	82.46	7	77.83	7	-5.6%
松山運動中心	81.26	8	76.47	10	-5.9%
萬華運動中心	83.21	4	76.88	9	-7.6%
大同運動中心	85.34	3	77.71	8	-8.9%
大安運動中心	87.94	1	78.58	4	-10.6%
士林運動中心	87.76	2	78.39	5	-10.7%

(二)、各別運動中心之調查分析

1、松山運動中心之調查分析

(1)、使用松山運動中心之特性

使用松山運動中心受訪者之使用特性上,就使用頻率以「一週 1~2 次」(41.0%)為主、通常使用日期以「星期六」 (48.4%)為主、通常使用時段以「14:00~15:59」(29.6%)為主、通常使用設施以「健身房」(47.9%)及「游泳」(53.0%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(44.8%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(56.5%)為主。

(2)、松山運動中心滿意度比較分析

A、松山運動中心在各項目表現**皆低於**整體運動中心的滿意度。

B、**差異較大的項目**:「運動中心公共廁所的清潔度」(-6.1%)、「服務設施或設備故障維修速度」(-5.0%)及「服務人員的服務主動性」(-4.5%)。

比較松山運動中心與整體運動中心之差異，詳細之差異請詳見下表：

項目別		整體 (n=11020)	松山運動中心 (n=1102)	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.13	-2.2%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		80.00	78.25	-2.2%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.14	3.06	-2.5%
運動中心總分(轉成百分制)		78.60	76.47	-2.7%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.14	3.11	-1.0%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.16	3.06	-3.2%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.04	2.93	-3.6%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.03	2.96	-2.3%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.12	3.08	-1.3%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.10	2.91	-6.1%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.09	2.97	-3.9%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.21	3.16	-1.6%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.19	3.15	-1.3%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.20	3.16	-1.3%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.13	3.10	-1.0%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.15	3.07	-2.5%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.03	2.88	-5.0%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.27	3.21	-1.8%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.21	3.07	-4.4%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.14	3.00	-4.5%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.23	3.16	-2.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	3.20	3.11	-2.8%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.17	3.10	-2.2%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.05	2.99	-2.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.17	3.07	-3.2%

2、信義運動中心之調查分析

(1)、使用信義運動中心之特性

使用信義運動中心受訪者之使用特性上，就使用頻率以「一週 1~2 次」(44.2%)為主、通常使用日期以「星期五」(55.6%)為主、通常使用時段以「16:00~17:59」(48.4%)為主、通常使用設施以「游泳」(63.3%)及「健身房」(58.9%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(30.2%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(69.1%)為主。

(2)、信義運動中心滿意度比較分析

A、信義運動中心在各項目表現**皆高於**整體運動中心的滿意度。

B、**差異較大的項目**：「服務設施或設備故障維修速度」(+5.0%)、「因應民眾特殊需求處理速度」(+4.4%)及「場地租借流程的簡便性」(+4.1%)。

比較信義運動中心與整體運動中心之差異，詳細之差異請詳見下表：

項目別		整體 (n=11020)	信義運動中心 (n=1102)	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.27	+2.2%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		80.00	81.75	+2.2%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.14	3.22	+2.5%
運動中心總分(轉成百分制)		78.60	80.49	+2.4%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.14	3.23	+2.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.16	3.19	+0.9%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.04	3.11	+2.3%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.03	3.15	+4.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.12	3.20	+2.6%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.10	3.13	+1.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.09	3.18	+2.9%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.21	3.25	+1.2%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.19	3.23	+1.3%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.20	3.26	+1.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.13	3.24	+3.5%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.15	3.29	+4.4%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.03	3.18	+5.0%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.27	3.27	0.0%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.21	3.23	+0.6%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.14	3.21	+2.2%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.23	3.27	+1.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	3.20	3.29	+2.8%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.17	3.25	+2.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.05	3.17	+3.9%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.17	3.30	+4.1%

3、大安運動中心之調查分析

(1)、使用大安運動中心之特性

使用大安運動中心受訪者之使用特性上，就使用頻率以「一週 1~2 次」(43.1%)為主、通常使用日期以「星期五」(42.8%)為主、通常使用時段以「14:00~15:59」(32.6%)為主、通常使用設施以「游泳」(56.4%)及「健身房」(52.1%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(43.3%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(56.3%)為主。

(2)、大安運動中心滿意度比較分析

A、大安運動中心在各項目表現**大多高於**整體運動中心的滿意度。

B、**跌幅較大的項目**：「運動中心空氣品質」(-1.3%)，及「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(-1.3%)。

C、**漲幅較大的項目**：「運動中心環境的清潔度」(+1.6%)及「運動中心其他設施設備的數量」(+1.6%)。

比較大安運動中心與整體運動中心之差異，詳細之差異請詳見下表：

項目別		整體 (n=11020)	大安運動中心 (n=1102)	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.19	-0.3%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		80.00	79.75	-0.3%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.14	3.14	0.0%
運動中心總分(轉成百分制)		78.60	78.58	-0.03%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.14	3.16	+0.6%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.16	3.21	+1.6%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.04	3.00	-1.3%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.03	3.06	+1.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.12	3.11	-0.3%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.10	3.12	+0.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.09	3.08	-0.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.21	3.22	+0.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.19	3.19	0.0%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.20	3.22	+0.6%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.13	3.18	+1.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.15	3.12	-1.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.03	3.01	-0.7%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.27	3.25	-0.6%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.21	3.22	+0.3%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.14	3.14	0.0%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.23	3.23	0.0%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	3.20	3.21	+0.3%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.17	3.13	-1.3%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.05	3.04	-0.3%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.17	3.15	-0.6%

4、中山運動中心之調查分析

(1)、使用中山運動中心之特性

使用中山運動中心受訪者之使用特性上,就使用頻率以「一週 1~2 次」(50.0%)為主、通常使用日期以「星期二」(41.3%)為主、通常使用時段以「18:00~19:59」(32.6%)為主、通常使用設施以「健身房」(51.5%)及「游泳」(46.1%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(39.7%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(45.3%)為主。

(2)、中山運動中心滿意度比較分析

A、中山運動中心在各項目表現**大多低於**整體運動中心的滿意度。

B、**跌幅較大的項目**:「運動中心空氣品質」(-3.6%)、「運動中心大樓內景觀布置」(-2.2%)及「運動中心教練的專業能力」(-1.8%)

C、**漲幅較大的項目**:「運動中心其他設施設備的數量」(+0.3%)及「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(+0.3%)。

比較中山運動中心與整體運動中心之差異，詳細之差異請詳見下表：

項目別		整體 (n=11020)	中山運動中心 (n=1102)	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.19	-0.3%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		80.00	79.75	-0.3%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.14	3.11	-1.0%
運動中心總分(轉成百分制)		78.60	77.83	-1.0%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.14	3.07	-2.2%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.16	3.13	-0.9%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.04	2.93	-3.6%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.03	2.99	-1.3%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.12	3.10	-0.6%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.10	3.10	0.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.09	3.05	-1.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.21	3.19	-0.6%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.19	3.17	-0.6%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.20	3.17	-0.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.13	3.14	+0.3%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.15	3.12	-1.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.03	2.99	-1.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.27	3.21	-1.8%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.21	3.21	0.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.14	3.11	-1.0%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.23	3.19	-1.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	3.20	3.17	-0.9%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.17	3.18	+0.3%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.05	3.01	-1.3%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.17	3.14	-0.9%

5、文山運動中心之調查分析

(1)、使用文山運動中心之特性

使用文山運動中心受訪者之使用特性上,就使用頻率以「一週 1~2 次」(40.1%)為主、通常使用日期以「星期六」(52.9%)為主、通常使用時段以「14:00~15:59」(32.8%)為主、通常使用設施以「健身房」(39.8%)及「游泳」(32.5%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(39.4%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(66.9%)為主。

(2)、文山運動中心滿意度比較分析

A、文山運動中心在各項目表現**皆高於**整體運動中心的滿意度。

B、**差異較大的項目**:「運動中心運動課程的滿意度」(+5.9%)、「因應民眾特殊需求處理速度」(+5.7%)、「場地租借流程的簡便性」(+5.4%)及「運動中心教練的專業能力」(+4.9%)。

比較文山運動中心與整體運動中心之差異，詳細之差異請詳見下表：

項目別		整體 (n=11020)	文山運動中心 (n=1102)	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.33	+4.1%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		80.00	83.25	+4.1%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.14	3.28	+4.5%
運動中心總分(轉成百分制)		78.60	81.91	+4.2%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.14	3.25	+3.5%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.16	3.25	+2.8%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.04	3.17	+4.3%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.03	3.17	+4.6%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.12	3.26	+4.5%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.10	3.24	+4.5%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.09	3.23	+4.5%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.21	3.33	+3.7%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.19	3.31	+3.8%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.20	3.32	+3.7%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.13	3.22	+2.9%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.15	3.33	+5.7%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.03	3.17	+4.6%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.27	3.43	+4.9%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.21	3.33	+3.7%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.14	3.27	+4.1%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.23	3.42	+5.9%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	3.20	3.35	+4.7%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.17	3.28	+3.5%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.05	3.17	+3.9%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.17	3.34	+5.4%

6、大同運動中心之調查分析

(1)、使用大同運動中心之特性

使用大同運動中心受訪者之使用特性上,就使用頻率以「一週 1~2 次」(41.3%)為主、通常使用日期以「星期六」(53.4%)為主、通常使用時段以「18:00~19:59」(36.9%)為主、通常使用設施以「游泳」(48.4%)及「健身房」(42.6%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(32.0%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(55.5%)為主。

(2)、大同運動中心滿意度比較分析

A、大同運動中心在各項目表現**大多低於**整體運動中心的滿意度。

B、**跌幅較大的項目**:「運動中心空氣品質」(-3.6%)、「運動中心大樓內景觀布置」(-2.2%) 及「運動中心教練的專業能力」(-1.8%)。

C、**漲幅較大的項目**:「運動中心其他設施設備的數量」(+0.3%)及「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(+0.3%)。

比較大同運動中心與整體運動中心之差異，詳細之差異請詳見下表：

項目別		整體 (n=11020)	大同運動中心 (n=1102)	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.15	-1.6%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		80.00	78.75	-1.6%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.14	3.11	-1.0%
運動中心總分(轉成百分制)		78.60	77.71	-1.1%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.14	3.07	-2.2%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.16	3.13	-0.9%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.04	2.93	-3.6%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.03	2.99	-1.3%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.12	3.10	-0.6%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.10	3.10	0.0%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.09	3.05	-1.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.21	3.19	-0.6%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.19	3.17	-0.6%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.20	3.17	-0.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.13	3.14	+0.3%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.15	3.12	-1.0%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.03	2.99	-1.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.27	3.21	-1.8%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.21	3.21	0.0%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.14	3.11	-1.0%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.23	3.19	-1.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	3.20	3.17	-0.9%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.17	3.18	+0.3%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.05	3.01	-1.3%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.17	3.14	-0.9%

7、內湖運動中心之調查分析

(1)、使用內湖運動中心之特性

使用內湖運動中心受訪者之使用特性上,就使用頻率以「一週 1~2 次」(44.5%)為主、通常使用日期以「星期三」(47.8%)為主、通常使用時段以「18:00~19:59」(36.9%)為主、通常使用設施以「健身房」(43.4%)及「游泳」(41.1%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(34.2%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(53.4%)為主。

(2)、內湖運動中心滿意度比較分析

A、內湖運動中心在各項目表現**皆高於**整體運動中心的滿意度。

B、**差異較大的項目**:「運動中心公共廁所的清潔度」(+2.9%)、「服務人員的態度」(+2.2%) 及「服務人員的服務主動性」(+2.2%)。

比較內湖運動中心與整體運動中心之差異，詳細之差異請詳見下表：

項目別		整體 (n=11020)	內湖運動中心 (n=1102)	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.24	+1.3%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		80.00	81.00	+1.3%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.14	3.19	+1.6%
運動中心總分(轉成百分制)		78.60	79.80	+1.5%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.14	3.20	+1.9%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.16	3.21	+1.6%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.04	3.10	+2.0%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.03	3.09	+2.0%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.12	3.13	+0.3%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.10	3.19	+2.9%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.09	3.14	+1.6%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.21	3.25	+1.2%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.19	3.24	+1.6%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.20	3.25	+1.6%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.13	3.17	+1.3%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.15	3.21	+1.9%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.03	3.05	+0.7%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.27	3.34	+2.1%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.21	3.28	+2.2%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.14	3.21	+2.2%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.23	3.29	+1.9%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	3.20	3.23	+0.9%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.17	3.22	+1.6%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.05	3.09	+1.3%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.17	3.18	+0.3%

8、士林運動中心之調查分析

(1)、使用士林運動中心之特性

使用士林運動中心受訪者之使用特性上,就使用頻率以「一週 1~2 次」(36.8%)為主、通常使用日期以「星期六」(44.6%)為主、通常使用時段以「14:00~15:59」(33.8%)為主、通常使用設施以「健身房」(52.0%)及「游泳」(47.4%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(46.8%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(62.3%)為主。

(2)、士林運動中心滿意度比較分析

A、士林運動中心在各項目表現**大多低於**整體運動中心的滿意度。

B、**跌幅較大的項目**:「場地租借流程的簡便性」(-1.6%)、「服務設施或設備故障維修速度」(-1.3%)及「優惠活動的吸引力」(-1.3%)。

C、**漲幅較大的項目**:「運動中心公共廁所的清潔度」(+1.6%)及「服務人員的服務主動性」(+1.3%)。

比較士林運動中心與整體運動中心之差異，詳細之差異請詳見下表：

項目別		整體 (n=11020)	士林運動中心 (n=1102)	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.21	+0.3%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		80.00	80.25	+0.3%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.14	3.14	0.0%
運動中心總分(轉成百分制)		78.60	78.39	-0.3%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.14	3.13	-0.3%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.16	3.19	+0.9%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.04	3.06	+0.7%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.03	3.02	-0.3%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.12	3.15	+1.0%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.10	3.15	+1.6%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.09	3.06	-1.0%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.21	3.22	+0.3%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.19	3.18	-0.3%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.20	3.20	0.0%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.13	3.10	-1.0%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.15	3.14	-0.3%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.03	2.99	-1.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.27	3.25	-0.6%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.21	3.24	+0.9%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.14	3.18	+1.3%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.23	3.19	-1.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	3.20	3.17	-0.9%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.17	3.14	-0.9%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.05	3.01	-1.3%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.17	3.12	-1.6%

9、北投運動中心之調查分析

(1)、使用北投運動中心之特性

使用北投運動中心受訪者之使用特性上，就使用頻率以「不一定」(35.5%)為主、通常使用日期以「星期五」(43.2%)為主、通常使用時段以「14:00~15:59」(39.1%)為主、通常使用設施以「游泳」(31.9%)及「健身房」(31.0%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(44.7%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(69.7%)為主。

(2)、北投運動中心滿意度比較分析

A、北投運動中心在各項目表現**大多低於**整體運動中心的滿意度。

B、**跌幅較大的項目**：「其他設施設備的數量」(-2.9%)、「因應民眾特殊需求處理速度」(-2.9%)及「教練的專業能力」(-2.4%)。

C、**漲幅較大的項目**：「運動中心空氣品質」(+3.3%)及「運動中心公共廁所的清潔度」(+1.9%)。

比較北投運動中心與整體運動中心之差異，詳細之差異請詳見下表：

項目別		整體 (n=11020)	北投運動中心 (n=1102)	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.13	-2.2%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		80.00	78.25	-2.2%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.14	3.12	-0.6%
運動中心總分(轉成百分制)		78.60	77.87	-0.9%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.14	3.09	-1.6%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.16	3.17	+0.3%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.04	3.14	+3.3%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.03	3.02	-0.3%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.12	3.09	-1.0%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.10	3.16	+1.9%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.09	3.09	0.0%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.21	3.16	-1.6%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.19	3.14	-1.6%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.20	3.13	-2.2%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.13	3.04	-2.9%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.15	3.06	-2.9%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.03	3.03	0.0%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.27	3.19	-2.4%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.21	3.19	-0.6%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.14	3.15	+0.3%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.23	3.16	-2.2%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	3.20	3.15	-1.6%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.17	3.15	-0.6%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.05	3.03	-0.7%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.17	3.10	-2.2%

10、萬華運動中心之調查分析

(1)、使用萬華運動中心之特性

使用萬華運動中心受訪者之使用特性上,就使用頻率以「一週 1~2 次」(40.4%)為主、通常使用日期以「星期六」(47.0%)為主、通常使用時段以「18:00~19:59」(31.7%)為主、通常使用設施以「健身房」(58.5%)及「游泳」(47.4%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(35.6%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(64.0%)為主。

(2)、萬華運動中心滿意度比較分析

A、萬華運動中心在各項目表現**皆低於**整體運動中心的滿意度。

B、**差異較大的項目**:「運動中心公共廁所的清潔度」(-4.5%)、「運動中心公共休憩空間座椅安排」(-4.3%)及「服務人員的態度」(-3.7%)。

比較萬華運動中心與整體運動中心之差異，詳細之差異請詳見下表：

項目別		整體 (n=11020)	萬華運動中心 (n=1102)	差異幅度
運動中心的「整體滿意度」(Q2.22)		3.20	3.13	-2.2%
運動中心的「整體滿意度」(轉成百分制)		80.00	78.25	-2.2%
運動中心總平均(Q2.1~Q2.21)		3.14	3.08	-1.9%
運動中心總分(轉成百分制)		78.60	76.88	-2.2%
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	3.14	3.06	-2.5%
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	3.16	3.07	-2.8%
	Q2.3 運動中心空氣品質	3.04	3.00	-1.3%
	Q2.4 運動中心公共休憩空間座椅安排	3.03	2.90	-4.3%
	Q2.5 運動中心各類設施動線規畫安排	3.12	3.05	-2.2%
	Q2.6 運動中心公共廁所的清潔度	3.10	2.96	-4.5%
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	3.09	3.02	-2.3%
	Q2.8 運動中心有明確標示逃生設施或設備	3.21	3.14	-2.2%
	Q2.9 運動中心遇特殊狀況有明確告示	3.19	3.12	-2.2%
	Q2.10 運動中心內部設備與環境的安全性	3.20	3.14	-1.9%
	Q2.11 運動中心其他設施設備的數量	3.13	3.05	-2.6%
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	3.15	3.09	-1.9%
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	3.03	3.02	-0.3%
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	3.27	3.26	-0.3%
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	3.21	3.09	-3.7%
	Q2.16 服務人員的服務主動性	3.14	3.06	-2.5%
課程規劃資訊	Q2.17 運動中心運動課程的滿意度	3.23	3.20	-0.9%
	Q2.18 運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊	3.20	3.14	-1.9%
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	3.17	3.08	-2.8%
	Q2.20 運動中心優惠活動的吸引力	3.05	3.02	-1.0%
	Q2.21 場地租借流程的簡便性	3.17	3.16	-0.3%

(三)、青年公園游泳池之調查分析

1、使用青年公園游泳池之特性

使用青年公園游泳池受訪者之使用特性上，就使用頻率以「不一定」(34.3%)為主、通常使用日期以「星期六」(53.7%)為主、通常使用時段以「14:00~15:59」(43.0%)為主、通常使用設施以「游泳」(66.7%)為主、每月支出費用以「1~500 元」(58.3%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(63.0%)為主。

2、青年公園游泳池滿意度比較分析

(1)、**平均分數較高的項目**：「服務人員的態度」(3.22)、「青年公園游泳池的教練專業能力」(3.15)及「因應民眾特殊需求處理速度」(3.14)。

(2)、**平均分數較低的項目**：「青年公園游泳池在其他設施設備的數量」(2.82)、「服務設施或設備故障維修速度」(2.93)及「青年公園游泳池在公共廁所的清潔度」(2.98)。

青年公園游泳池滿意度比例及平均數之詳細差異請詳見下表：

項目別		樣本數	平均數
青年公園游泳池的「整體滿意度」(Q2.21)		**300**	**3.10**
青年公園游泳池的「整體滿意度」(轉成百分制)		**300**	**77.50**
青年公園游泳池總平均(Q2.1~Q2.20)		**300**	**3.07**
青年公園游泳池總分(轉成百分制)		**300**	**76.69**
環境設備	Q2.1 青年公園游泳池、網球場或健身房(以下簡稱青年公園游泳池)的景觀布置。	**300**	**3.04**
	Q2.2 青年公園游泳池的環境清潔度	**300**	**3.03**
	Q2.3 青年公園游泳池的空氣品質	**300**	**3.11**
	Q2.4 青年公園游泳池在公共休憩空間座椅安排	**300**	**3.04**
	Q2.5 青年公園游泳池在各類設施動線規畫安排	**300**	**3.06**
	Q2.6 青年公園游泳池在公共廁所的清潔度	**300**	**2.98**
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	**300**	**3.01**
	Q2..8 青年公園游泳池有明確標示逃生設施或設備	**300**	**3.12**
	Q2.9 青年公園游泳池遇特殊狀況有明確告示	**300**	**3.08**
	Q2.10 青年公園游泳在內部設備與環境的安全性	**300**	**3.13**
	Q2. 11 青年公園游泳池在其他設施設備的數量	**270**	**2.82**
專業知識	Q2.12 因應民眾特殊需求處理速度	**149**	**3.14**
	Q2.13 服務設施或設備故障維修速度	**300**	**2.93**
	Q2.14 青年公園游泳池的教練專業能力	**184**	**3.15**
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	**300**	**3.22**
	Q2.16 服務人員的服務主動性	**300**	**3.13**
課程規劃資訊	Q2.17 青年公園游泳池的運動課程滿意度	**160**	**3.13**
	Q2.18 青年公園游泳池所提供之健康講座及相關課程資訊	**149**	**3.11**
價格促銷	Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性	**300**	**3.13**
	Q2.20 青年公園游泳池優惠活動的吸引力	**300**	**2.99**

(四)、高爾夫球練習場之調查分析

1、使用高爾夫球練習場之特性

使用高爾夫球練習場受訪者之使用特性上，就使用頻率以「一週1~2 次」(41.3%)為主、通常使用日期以「星期六」(48.7%)為主、通常使用時段以「10:00~11:59」(27.7%)為主、球齡以「10 年以上」(35.0%)為主、每月支出費用以「501~1,000 元」(31.0%)為主、選擇運動中心因素以「離家近」(71.0%)為主。

2、高爾夫球練習場滿意度比較分析

(1)、**平均分數較高的項目**:「高爾夫球練習場教練的專業能力」(3.36)、「高爾夫球練習場運動課程的滿意度」(3.19)及「購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」(3.17)。

(2)、**平均分數較低的項目**:「高爾夫球練習場其他設施設備的數量」(2.87)、「高爾夫球練習場公共廁所的清潔度」(2.96)及「高爾夫球練習場有新的服務能夠主動告知」(2.97)。

高爾夫球練習場滿意度比例及平均數之詳細差異請詳見下表：

項目別		樣本數	平均數
高爾夫球練習場的「整體滿意度」(Q2.23)		**300**	**3.14**
高爾夫球練習場的「整體滿意度」(轉成百分制)		**300**	**78.50**
高爾夫球練習場總平均(Q2.1~Q2.22)		**300**	**3.09**
高爾夫球練習場總分(轉成百分制)		**300**	**77.28**
環境設備	Q2.1 高爾夫球練習場四周之景觀布置。	**300**	**3.12**
	Q2.2 高爾夫球練習場的環境清潔度。	**300**	**3.11**
	Q2.3 高爾夫球練習場使用空間之寬敞度。	**300**	**3.13**
	Q2.4 高爾夫球練習場公共休憩空間座椅安排。	**300**	**3.04**
	Q2.5 高爾夫球練習場各分區動線規畫安排。	**300**	**3.12**
	Q2.6 高爾夫球練習場公共廁所的清潔度。	**300**	**2.96**
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護。	**300**	**3.05**
	Q2.8 高爾夫球練習場有明確標示逃生設施或設備。	**300**	**3.15**
	Q2.9 高爾夫球練習場遇特殊狀況有明確告示。	**300**	**3.12**
	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。	**300**	**3.11**
	Q2.11 高爾夫球練習場夜間燈光照明之亮度。	**250**	**2.99**
	Q2.12 高爾夫球練習場其他設施設備的數量。	**258**	**2.87**
專業知識	Q2.13 因應民眾特殊需求處理速度。	**129**	**3.11**
	Q2.14 服務設施或設備故障維修速度。	**300**	**3.03**
	Q2.15 高爾夫球練習場教練的專業能力。	**170**	**3.36**
服務態度	Q2.16 服務人員的態度。	**300**	**3.16**
	Q2.17 服務人員的服務主動性。	**300**	**3.09**
課程規劃資訊	Q2.18 高爾夫球練習場運動課程的滿意度。	**134**	**3.19**
	Q2.19 高爾夫球練習場有新的服務能夠主動告知。	**300**	**2.97**
價格促銷	Q2.20 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性。	**300**	**3.17**
	Q2.21 高爾夫球練習場消費的價格合理。	**300**	**3.14**
	Q2.22 高爾夫球練習場優惠活動的吸引力。	**300**	**3.04**

二、 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)、整體運動場館之建議

綜合此次「整體運動場館」之滿意度調查，就「整體(10 個)運動中心」的滿意度表現上，在「**整體滿意度**」的分數上，今年度的 3.20 分相較於去年度 3.45 分，下降 7.2%；而在「**總分**」的分數上，今年度的 78.60 分相較於去年度 82.76 分，下降 5.1%。整體而言，今年度(105 年)的滿意度相較於去年度(104 年)呈現跌幅的狀態，此也顯示各運動中心尚有需多待改進的空間。

1、滿意度跌幅原因探究及建議

探究此次運動中心滿意度跌幅的原因，可從「各滿意度項目」、「調查執行過程」、「運動場館經營現況」的角度分析。

(1)「各滿意度項目」的角度分析：

首先，在「**各滿意度項目**」的角度分析上，可發現分數較低的項目為「服務設施或設備故障維修速度」、「公共休憩空間座椅安排」及「運動中心空氣品質」。在「**服務設施或設備故障維修速度**」上，透過深度訪談之資料顯示，各運動中心都有一套完整設備故障維修的流程，在器材損壞的處理上，若是簡單的零件維修可以自行處理，但較為複雜的損壞處理就會交由廠商負責，而在交由廠商處理的情況，通常需要一至兩個禮拜，若遇到備料不足的情況，則需要更長的時間，因此無法及時快速的排除設施或設備故障情況，造成此次滿意度較低的原因。而就此項目之改善，建議平日須做好設施或設備的保養，以降低故障率；而對於常故障的設施，則應考慮直接汰換，以減少使用者的負面印象。

在「**公共休憩空間座椅安排**」上，部分受訪者認為目前公共休憩空間座椅安排不足，時常運動完時無可休息的地方。此外，也有部分受訪者表示，多數公共休憩座椅長時間被當作下棋或看報紙的地方，因此造成真正運動完想休息的民眾沒座椅。因此就此項目之改善，建議還有空間增設座椅的運動中心，在公共區域或各運動場域增設簡單座椅。此外，各運動中心應落實休息空間之管理，針對長時間下棋或閱報的民眾，應引導至「棋藝閱覽室」，讓公共休憩座椅給真正運動完想休息的民眾。

在「**運動中心空氣品質**」上，多數民眾反應運動場域悶熱及冷氣不夠強，尤其使用健身房的民眾，認為健身房空氣不流通，造成運動上的不適。然而，透過深度訪談之資料顯示，部分運動中心的空調設備屬於整體結構的部分，若要調整此設備的難度較高也較不易達成。因此，就此項目之改善，建議在部分尖峰時段，對於使用人數較多的場域加強空調強度，以確保空氣品質。此外，針對較容易產生悶熱和異味的場域(如健身房)，應落實人數管制，並增設空氣清淨機等相關設備，以提升空氣品質。

(2)「調查執行過程」的角度分析：

此次調查並**無任何贈品的發送**，填答的受訪者主要是出自於自己的想法填寫，而**減少因贈品而給予較高分數之民眾**。此外，在實際的訪問狀況上，各運動中心的訪問調查為訪員尋找有意受訪的民眾填寫，而排除運動中心的志工或服務人員發送問卷的情況，因此**減少受運動中心的志工或服務人員影響或壓力而給予較高分數之民眾**。

就上述調查執行過程的說明上，本次的調查過程強調公平及嚴謹，減少了部分影響滿意度的外部因素，可能也是今年滿意度下跌的原因之一。

(3)「運動場館經營現況」的角度分析：

另外，本次所調查之 12 間運動場館，即便是啟用時間最近的「文山運動中心」也已有 6 年以上的時間，在環境硬體與器材設備上，皆有程度不一的折舊損耗，即便有意進行硬體設備的更新，受限於合約期限與實際經營的考量，也需耗費較長的時間，相較其他新進民間業者的新穎設備與裝潢，容易造成消費者比較心態與不符預期的落差感受，**因而使民眾在滿意度評分上給予較低分數**。

在硬體條件不易更替的限制下，建議應加強第一線工作人員的應變能力，及時處理使用者反映意見並妥適安撫，並配合民眾使用習慣與需求，提早研擬因應措施（例如因應寒流或暑假調整館內溫度或泳池合理水溫、建立客訴處理標準作業流程等），透過服務機制的補強，對滿意度的提升將有莫大助益。

2、跌幅較大的運動中心探究及建議

此外，比較去年(104 年)與今年(105 年)總分之差異，跌幅較多的運動中心為「士林運動中心」(-10.7%)與「大安運動中心」(-10.6%)。

就**士林運動中心**而言，跌幅較大的項目為，「運動中心空氣品質」、「公共休憩區的座椅安排」及「大樓內景觀布置」。在「**運動中心空氣品質**」的項目上，建議可以改善游泳池、健身房、舞蹈教室以及公共區域之相關空調設備；在「**公共休憩區的座椅安排**」的項目上，建議可以增加韻律教室外的休息座椅，以及改善公共休息區座椅不足或損壞之情形；在「**大樓內景觀布置**」的項目上，有部分受訪者表示羽球場之燈光亮度、牆面顏色等仍有改善空間，另外也有民眾希望可以加強閱覽區之燈光亮度，以及擴大兒童遊戲區之空間，建議可以評估此方面之可行性。

就**大安運動中心**而言，跌幅較大的項目為，「運動中心空氣品質」、「公共休憩區的座椅安排」及「各類設施動線規畫安排」。在「**運動中心空氣品質**」的項目上，整體運動場館、健身房、飛輪教室以及羽球場的空調系統都有進步改善的空間；在「**公共休憩區的座椅安排**」的項目上，有受訪者表示希望可以增加休息區座椅的數量，建議運動中心可以評估增加休息空間或座椅的可行性；在「**各類設施動線規畫安排**」的項目上，受訪者希望可以改善健身房空間過於擁擠的問題。

此外，針對其他運動場館之建議，請詳見下節「各運動場館之建議」。

3、問卷修訂之建議

在問卷題目之修訂上，由於本研究調查結果發現，多數運動中心之受訪者，有超過四成以上之比例非居住於該運動中心之區域，因此建議未來問卷的內容能增加詢問「工作地區」或「學校地區」，以進一步了解運動中心使用者有高比例非屬當地居民之現象。

另外，因部分受訪者於公益時段使用設施，並無須購買票卡，建議於問卷「Q2.19 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性」一題上，增加「從未使用」之選項，以符合實際使用情形。

4、執行方式之建議

此次在「執行方式上」，為了保持公平性，因此並「無任何贈品的發送」，此方式固然會降低民眾填答之意願，但填答之答案較為真實，從調查過程可發現，今年有填答開放題建議的受訪者較去年度增加，因此，建議未來執行的方式能遵循此次方式，以確保調查之公平性。

此外，本次調查的有效問卷共需完成 11,600 份以上。然而，考量到執行的時間，需在短時間內調配大量人力，此造成執行上的困難及壓力，因此建議未來能有更足夠的時間執行調查。

(二)、各運動場館之建議

1、松山運動中心之建議

(1)、環境設備：

在環境設備項目上，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，跌幅最高的項目為「**運動中心公共廁所的清潔度**」，許多受訪者表示對於游泳池以及整體運動中心的廁所清潔度仍有許多改善空間，建議可以重新調整運動中心整潔維護相關的作業程序；跌幅第二高的項目為「**運動中心空氣品質**」，有部分受訪者表示運動場館室內通風不良，健身房、舞蹈教室的空氣品質也有改善的空間，因此建議可以評估改善運動中心空氣品質的方法。而跌幅第三高的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」，有許多受訪者表示健身房運動器材的品質維護太慢，建議可調整器材維護上的相關機制。

(2)、專業知識：

針對運動中心的專業知識，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，「**服務設施或設備故障維修速度**」為跌幅較大的項目，有受訪者表示女性更衣室的吹風機太過老舊，健身房器材出現部分功能故障無法使用以及設備維修過慢之情形，建議改善設備器材的維修速度。

(3)、服務態度：

運動場館員工服務態度的相關表現上，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，「**服務人員的服務主動性**」是表現較差的項目，許多受訪者對於運動場館的服務人員、教練以及清潔人員的服務態度仍有進步的空間，建議針對運動中心內的相關服務人員，加強相關的教育訓練，提高服務人員品質，增加消費者的滿意度。

(4)、價格促銷：

在運動中心相關的價格促銷上，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，受訪者較不滿意的項目為「**購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性**」，建議可以參考受訪者的意見評估使用信用卡繳款，或是透過網路繳費的可行性，提供消費者更多元且更方便的付款方式。

2、信義運動中心之建議

(1)、環境設備：

在環境設備項目上，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，跌幅最高的項目為「**運動中心空氣品質**」，受訪者表示在游泳池、健身房以及教室方面，都有空調以及通風不良的問題，建議可以針對相關設備進行更新或維護，以提高運動中心的空氣品質；另一個跌幅較高的項目為「**運動中心公共廁所的清潔度**」有受訪者表示整體廁所的清潔度仍有可以改善的空間，可以重新調整清潔維護的相關程序。另外針對跌幅第三高的「**運動器材或設備的品質維護**」，有受訪者建議可以改善游泳池的水質，加強健身器材的清潔，改善球場漏水之情形，建議可以針對目前運動中心所有的設施設備，重新檢視損壞情形，提高設施設備的品質。

(2)、專業知識：

根據受訪者的滿意度調查結果，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，專業知識的項目上，衰退福到較大的項目為「**運動中心教練的專業能力**」，建議可以透過學員意見調查，或是加強教練的教育訓練，增加現有教練的相關專業能力。

(3)、服務態度：

信義運動中心，在員工服務態度的相關表現上，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，「**服務人員的服務主動性**」是跌幅較大的項目，建議除了加強相關服務人員的服務態度外，針對違反使用規範之民眾，服務人員應主動向前勸導，同時健身房之人員，也應加強巡視民眾使用器材設備之情形。

(4)、價格促銷：

在價格促銷表現上，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，受訪者認為應優先改善的項目為「**運動中心優惠活動的吸引力**」，建議未來在優惠活動的設計上，可以評估取消票卡時間限制、增加優惠活動、或是填問卷送贈品的可行性。

3、大安運動中心之建議

(1)、環境設備：

比較今年(105 年)與去年(104 年)，在環境設備上的滿意度，跌幅最高的項目為「**運動中心空氣品質**」，根據受訪者的意見表示，整體運動場館、健身房、飛輪教室以及羽球場的空調系統都有進步改善的空間；跌幅第二高的項目為「**運動中心公共休憩空間座椅安排**」，有受訪者表示希望可以增加休息區座椅的數量，建議運動中心可以評估增加休息空間或座椅的可行性；而跌幅第三高的項目為「**運動中心各類設施動線規畫安排**」，受訪者希望可以改善健身房空間過於擁擠的問題，並且建議將一樓大廳的籃球機移至其他空間。

(2)、專業知識：

大安運動中心在專業知識項目的表現上，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，衰退福到較大的項目為「**服務設施或設備故障維修速度**」，有許多受訪者表示，針對健身房的器材、舞蹈教室音響設備以及游泳池淋浴間設備的品質維護可以再加強。

(3)、服務態度：

統計受訪者對於員工服務態度的滿意度上，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，「**服務人員的服務主動性**」表現較差，根據受訪者的意見表示，運動中心的教練及服務人員，對於需要提供協助的民眾如年長者，應主動前往關心，或是針對現場民眾可以主動提供協助，建議可以透過員工教育訓練的方式，加強服務人員的服務品質。

(4)、課程規劃：

受訪者對於大安運動中心有關「**運動中心運動課程滿意度**」，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較呈現衰退的情形，可以評估增加公益課程、保障銀髮族名額、提供補課方式，或是減少滿班人數等方式之可行性，提高運動課程的滿意度。

(5)、價格促銷：

今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，應優先改善的項目為「**運動中心優惠活動的吸引力**」，而根據所彙整之受訪者意見，建議未來在擬定優惠活動時，可以評估降低收費、贈送游泳票，以及提供大安區民眾優惠等相關優惠活動之可行性。

4、中山運動中心之建議

(1)、環境設備：

在環境設備的項目上，比較今年(105 年)與去年(104 年)滿意度，其中衰退幅度最高的項目為「**運動中心空氣品質**」根據受訪者所給予的意見希望游泳池相關設備的異味問題，健身房空氣過悶，以及飛輪教室空調故障等，可以優先評估改善方法；而跌幅第二高的項目為「**運動中心大樓內景觀布置**」，受訪者建議可以在一樓增設廁所或另設閱覽室，也有受訪者表示羽球場窗戶的隔熱紙不夠深，夏季陽光刺眼，建議可以更換顏色較深的隔熱紙；另外，跌幅第三高的項目為「**運動中心公共休憩區的座椅安排**」有受訪者表示休息區的椅子數量不足，建議可以增設休息區座椅，讓民眾有更多休息空間。

(2)、專業知識：

今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，專業知識項目的表現上衰退福到較大的項目為「**服務設施或設備故障維修速度**」，有許多受訪者表示，健身房的器材維修過久、飛輪教室空調故障多日，建議可以重新評估器材設備維護的相關流程與機制。

(3)、服務態度：

根據受訪者對於員工服務態度的滿意度表現結果來看，今年(105年)與去年(104 年)滿意度相較,「**服務人員的服務主動性**」表現較差，而受訪者認為應加強服務人員的主動性，並主動友善弱勢族群，建議可以加強相關的員工教育訓練，以提高服務人員的服務品質。

(4)、價格促銷：

與去年(104 年)滿意度相較，衰退較多的項目為「**買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性**」，而參考受訪者意見，建議可重新評估課程報名流程、游泳池與健身房皆可使用的儲值卡或是採用月費制等方式，簡化買票的相關流程。

5、文山運動中心之建議

(1)、環境設備：

今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，環境設備項目中，衰退幅度最大的項目為「**運動中心大樓內景觀布置**」，而根據受訪者的意見表示希望可以在烤箱設置時鐘、簡化一樓布置以及無障礙廁所增設兒童洗手台等，建議可以針對運動中心內的景觀布置從新評估調整；衰退服務第二高的項目為「**運動中心空氣品質**」，建議可以改善游泳池淋浴間及更衣室之通風，加強健身房的空氣品質，改善教室及公共區域的空氣品質；而衰退幅度第三高的項目為「**運動中心公共廁所的清潔度**」，有部分受訪者表示整體廁所的清潔度仍有改善空間，建議針對環境清潔的相關機制，重新評估，改善廁所衛生條件。

(2)、專業知識：

在專業知識項目的表現上，與去年(104 年)滿意度相較，衰退幅度較大的項目為「**服務設施或設備故障維修速度**」，受訪者表示游泳池的吹風機故障率過高，健身房的器材維護也可以再加強，而投幣式置物櫃以及運動中心的音響設備都應加強維護工作，建議可以針對運動中心內的設施與設備，重新檢視並評估維修的相關流程，以加快維護速度，提高設備品質。

(3)、服務態度：

調查受訪者對於員工服務態度的滿意度表現，與去年(104 年)滿意度相較，「**服務人員的服務主動性**」衰退幅度較大，而根據受訪者的意見表示，二樓健身房於下午時段有許多銀髮族會前來使用，希望健身房人員可以主動協助並關心使用狀況。因此可以建議運動中心可以加強相關的教育訓練課程，以提供更好的服務品質。

(4)、價格促銷：

在價格與促銷的項目上，衰退較多的項目為「**運動中心優惠活動的吸引力**」，而彙整參考受訪者意見，建議未來在規劃相關優惠活動時，可以評估提供附近居民更多優惠、降低租借場地費用、增加辦卡儲值優惠等方案之可行性。

6、大同運動中心之建議

(1)、環境設備：

根據本次滿意度調查的結果，在環境設備的滿意度表現上，與去年(104 年)相比，衰退幅度最大的項目為「**運動中心空氣品質**」，有許多受訪者表示游泳池、健身房、各個教室空氣品質皆有改善空間，建議可以改善相關的空調設備；衰退幅度第二高的項目為「**運動中心大樓內景觀布置**」建議可將游泳池浴室地板更換為防滑磁磚，評估健身房更衣室與淋浴間改為乾濕分離之可行性，以及改善羽球場、一樓大廳照明不佳的問題；而衰退幅度第三高的項目為「**運動中心公共休憩區的座椅安排**」建議可以增加公共休息區的座椅數量。

(2)、專業知識：

在專業知識項目的表現上，與去年(104 年)滿意度相較，「**服務設施或設備故障維修速度**」為衰退幅度較大的項目，彙整受訪者所給予之意見後，建議可以重新評估各項器材設備的維修速度，改善相關機制與流程，提高設施設備的維修速度。

(3)、服務態度：

調查受訪者對於員工服務態度的看法，與去年(104 年)滿意度相較，「**服務人員的服務主動性**」衰退幅度較大，而在歸納受訪者之看法後，建議可以透過加強員工教育等方式，改善員工服務的主動性，主動關懷協助弱勢族群。

(4)、課程規劃：

受訪者對於大同運動中心有關「**運動中心運動課程的滿意度**」，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較呈現衰退的情形，可以評估提供多元化課程、補課時選擇其他老師以及增加上班前時段課程等方案之可行性。

(5)、價格促銷：

在價格與促銷的項目上，今年(105 年)與去年(104 年)相較，表現較差的項目為「**運動中心優惠活動的吸引力**」，建議未來在規畫相關優惠活動時，可以評估調低入場價格、增加公益時段、提供當地居民價格優惠等方案之可行性，以提供民眾更優惠的選擇。

7、內湖運動中心之建議

(1)、環境設備：

根據本次滿意度調查的結果，在環境設備的滿意度表現上，與去年(104 年)相比，都呈現成長之趨勢，而其中出現衰退之項目為「**運動中心公共休息區座椅安排**」建議增加可供民眾休息之場所，而另一個呈現衰退的項目為「**運動中心大樓內景觀布置**」，建議可以加高淋浴間隔板或是降低蓮蓬頭高度，桌球場上方架設服務網，以及評估增設餐飲或商店之可行性。

(2)、專業知識：

在專業知識項目的表現上，與去年(104 年)滿意度相較，大多呈現成長之趨勢，而呈現持平的項目為「**服務設施或設備故障維修速度**」，有部分受訪者表示希望可以加強健身器材的維修速度，以及改善電梯老舊故障率過高之情形。

(3)、服務態度：

與去年(104 年)滿意度相較，服務態度皆呈現成長之趨勢。其中分數較低的項目為「**服務人員的服務主動性**」，建議可以加強相關的教育訓練，主動協助以及關懷民眾，增加服務品質。

(4)、價格促銷：

在價格與促銷的項目上，表現較差的項目為「**運動中心優惠活動的吸引力**」，在彙整受訪者之意見後，建議未來可以考慮延長票卡期限、降低價格收費以及調高優惠幅度等方案之可行性。

8、士林運動中心之建議

(1)、環境設備：

在環境設備的滿意度表現上，今年(105 年)與去年(104 年)之滿意度相較，衰退幅度最大的項目為「**運動中心空氣品質**」，而參考受訪者之意見後，建議可以改善游泳池、健身房、舞蹈教室以及公共區域之相關空調設備；衰退幅度第二高的項目為「**運動中心公共休憩區的座椅安排**」，建議可以增加韻律教室外的休息座椅，以及改善公共休息區座椅不足或損壞之情形；而衰退幅度第三大的項目為「**運動中心大樓內景觀布置**」，有部分受訪者表示羽球場之燈光亮度、牆面顏色等仍有改善空間，另外也有民眾希望可以加強閱覽區之燈光亮度，以及擴大兒童遊戲區之空間，建議可以評估此方面之可行性。

(2)、專業知識：

在專業知識項目的表現上，與去年(104 年)滿意度相較，衰退幅度較大的項目為「**服務設施或設備故障維修速度**」，在歸納整理受訪者之意見後，受訪者希望可以改善健身房器材、跑步機，容易故障之情形，另外也有受訪者表示，三樓泳池區入池處的樓梯會搖動，應加強維護與維修工作。因此建議針對運動中心內之設備，重新檢視使用之情形並改善器材維修速度。

(3)、服務態度：

針對受訪者對於員工服務態度的看法，與去年(104 年)滿意度相較，「**服務人員的服務主動性**」衰退幅度較大，受訪者表示運動中心內之服務人員以及教練，應主動協助場館內之使用者。因此建議透過教育訓練等方式，加強運動中心的相關人員之服務品質。

(4)、課程規劃：

受訪者對於士林運動中心有關「**運動中心運動課程滿意度**」，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較呈現衰退的情形，可以評估提供多元化課程、增加實用課程、控制學員人數以及延長直排輪課程時間等方案的可行性。

(5)、價格促銷：

在價格與促銷方面，與去年(104 年)相較，表現較差的項目為「**運動中心優惠活動的吸引力**」，建議未來在設計相關優惠活動時，可以評估調低收費價格、增加公益時段、提供當地居民價格優惠、延長票卡使用期限，以及降低票卡過期補差額之費用等相關優惠方案之可行性，以提供民眾更優惠的選擇。

9、北投運動中心之建議

(1)、環境設備：

北投運動中心在環境設備項目的表現上，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，「**運動器材或設備的品質維護**」幅度差距較大的項目，依照民眾之意見，針對泳池部分，建議可加強泳池的內部清潔、增加吹風機插座數量，而健身房則可評估增加器材設備，以及改善健身空間狹小的方案等；跌幅第二高的項目為「**運動中心公共休憩區的座椅安排**」，有受訪者表示，希望可以增設公共休息座位，並與摩斯漢堡用餐區做出區隔。而跌幅第三高的項目為「**運動中心內部設備與環境的安全性**」，有受訪者建議可加強游泳池的安全及管理，宣導游泳水道的安全及禮儀。

(2)、專業知識：

在專業知識項目的表現上，與去年(104 年)滿意度相較，其中「**服務設施或設備故障維修速度**」分數較低，彙整受訪者之意見後，建議可加強健身房設備以及殘障電梯等設備之維修速度。

(3)、服務態度：

依照本次調查之統計結果，與去年(104 年)滿意度相較後發現，在服務態度方面，「**服務人員的服務主動性**」跌幅較高，而有受訪者表示應加強服務人員的服務主動性，建議可透過教育訓練等方式，提高員工服務的品質。

(4)、價格促銷：

價格促銷方面，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，「**運動中心優惠活動的吸引力**」跌幅較高，建議在優惠活動規劃上，可評估降低收費、提供住民更多折扣，以及延長月票期限等方案之可行性。

10、萬華運動中心之建議

(1)、環境設備：

萬華運動中心在環境設備項目的表現上，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，幅度差距最大的項目為「**運動中心公共休憩空間座椅安排**」，建議可增加民眾休息區的位置且加強動線規劃；跌幅第二高的項目為「**運動中心公共廁我的清潔度**」，根據受訪者之意見，建議可加強一樓廁所之清潔衛生；而跌幅第三高的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」，建議可加強健身房器材的品質維護改善損耗率過高之問題，以及改善淋浴間之設備維護。

(2)、專業知識：

在專業知識項目的表現上，與去年(104 年)滿意度相較，「**服務設施或設備故障維修速度**」為跌幅較大之項目，建議可加強運動中心內之相關設施設備之維修機制，提高維修速度。

(3)、服務態度：

在服務態度方面「**服務人員的服務主動性**」是今年(105 年)與去年(104 年)相較，跌幅較大的項目，建議可針對運動中心相關服務人員，加強相關的教育訓練，提高服務人員服務的主動性。

(4)、價格促銷：

價格促銷方面，今年(105 年)與去年(104 年)滿意度相較，「**運動中心優惠活動的吸引力**」是跌幅較高的項目，在彙整受訪者意見後後，建議可評估降低課程收費、降低租借場地費用，以及提供住民優惠等優惠方案之可行性。

11、青年公園游泳池（含健身房及網球場）之建議

(1)、環境設備：

根據本此針對受訪者所做的調查，在環境設備的項目上，「**青年公園游泳池、網球場及健身房在其他設施設備的數量**」為分數最低之項目，建議可增加健身房設備；分數第二低的項目為「**青年公園游泳池、網球場及健身房在公共廁所的清潔度**」，建議可將強場館內公共廁所之清潔衛生；而第三低的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」，有部分受訪者表示戶外泳池的地磚破損，應加強修復，另外也有受訪者表示健身房器材老舊，建議可加強保養，或評估更新的可行性。

(2)、專業知識：

青年公園游泳池在專業知識項目的表現上，「**服務設施或設備故障維修速度**」分數較低，而在彙整受訪者之意見後，建議可加速處理 SPA 損壞之維修進度，以及應針對颱風過後，網球場容易損壞之情形，加強相關的維護機制。

(3)、服務態度：

依照本次調查之結果，「**服務人員的服務主動性**」較低，建議可針對服務人員之服務主動性，加強相關之教育訓練，提高服務品質。

(4)、課程規劃：

課程規劃部分，「**青年公園游泳池、網球場及健身房提供之健康講座及相關課程資訊**」為分數較低的項目，未來在課程之規畫上，建議可提供更多元的健康講座，提供民眾選擇。

(5)、價格促銷：

在價格促銷上，分數較低的項目為「**青年公園游泳池、網球場及健身房在優惠活動的吸引力**」，整理受訪者之意見後，建議未來可評估推出健身房月票，以及提供更多優惠方案之可行性。

12、高爾夫球練習場之建議

(1)、環境設備：

根據本次調查之統計結果，在環境設備的項目上，滿意度分數最低的項目為「**高爾夫球練習場其他設施設備的數量**」，建議可增設飲水機數量；第二低的項目為「**高爾夫球練習場夜間燈光照明之明亮度**」，建議可加強正面網子，以及二樓推桿區之照明；而第三低的項目為「**高爾夫球練習場公共廁所的清潔度**」，建議可加強公共廁所之環境衛生清潔。

(2)、專業知識：

在專業知識項目的表現上，滿意度分數較低的項目為「**服務設施或設備故障維修速度**」，建議可與相關廠商討論，加強設施設備之維修速度。

(3)、服務態度：

依照統計調查結果顯示，「**服務人員的服務主動性**」為滿意度較低的項目，建議服務人員可加強高爾夫球練習場之秩序維護，如管制佔位情形、加強兒童之秩序維護，以及管制喧嘩與抽菸之情形，以提高服務品質。

(4)、課程規劃：

在課程規劃上，分數較低的項目為「**高爾夫球練習場有新的服務能夠主動告知**」，建議可在加強新服務之宣傳，除了 FB 與網站外，可評估發送 DM 或是張貼海報之可行性。

(5)、價格促銷：

在價格促銷項目上，分數較低的項目為「**優惠活動的吸引力**」，彙整受訪者之意見後，建議可評估降低收費標準、球具廠商提供更多的商品優惠，以及提供週一到週四買球優惠等方案之可行性。

附錄

附錄一・滿意度調查問卷

附錄二・深度訪談題綱

附錄三・交叉分析表(詳光碟)

附錄四・滿意度比例及平均數(詳光碟)

附錄一・滿意度調查問卷

105年臺北市各區運動中心滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

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申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　鄭科員　(02)2570-2330 分機 6424
- 上華市場研究顧問股份有限公司　陳研究員　(02)2955-2068 分機 8002

臺北市政府體育局敬上

一、使用運動中心的情況

Q1.1 請問最近一個月您來運動中心的頻率？(單選)

☐ (1) 1週 3 次以上　☐ (2) 一週 1~2 次　☐ (3) 1 個月 2~3 次
☐ (4) 1個月 1 次　☐ (5) 不一定

Q1.2 請問最近一個月您通常哪一天來運動中心？(複選)

☐ (1) 星期一　☐ (2) 星期二　☐ (3) 星期三
☐ (4) 星期四　☐ (5) 星期五　☐ (6) 星期六
☐ (7) 星期日

Q1.3 請問最近一個月您通常在什麼時段來運動中心？(複選)

☐ (1) 06:00~07:59　☐ (2) 08:00~09:59　☐ (3) 10:00~11:59
☐ (4) 12:00~13:59　☐ (5) 14:00~15:59　☐ (6) 16:00~17:59
☐ (7) 18:00~19:59　☐ (8) 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）

☐ (1) 游泳　☐ (2) 桌球　☐ (3) 籃球
☐ (4) 羽球　☐ (5) 撞球　☐ (6) 壁球
☐ (7) 高爾夫　☐ (8) 健身房　☐ (9) 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 請問您在運動中心平均每月支出約為多少元?(單選)

☐ (1) 0 元　☐ (2) 1-500 元　☐ (3) 501-1,000 元

☐ (4) 1,001-1,500 元　☐ (5) 1,501-2,000 元　☐ (6) 2,001-2,500 元

☐ (7) 2,501-3,000 元　☐ (8) 3,001 元以上

Q1.6 請問您選擇來此運動中心的原因為何? (複選)

☐ (1) 離家近　☐ (2) 離辦公室近　☐ (3) 價格便宜

☐ (4) 課程好　☐ (5) 服務好　☐ (6) 設施多樣化

☐ (7) 設施品質佳　☐ (8) 其他：_____

二、民眾滿意度調查

(一)、請問您對於運動中心在「**環境設備**」的滿意度為何：

題項	從未使用	滿意程度			
		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畫安排。(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.運動中心有明確標示逃生設施或設備(如逃生門、照明燈等)		4	3	2	1
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)		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的數量(如提款機、飲水機、育嬰室等)。	☐	4	3	2	1

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

題項	從未使用	滿意程度			
		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)	☐	4	3	2	1
Q2.13.服務設施或設備故障維修速度。		4	3	2	1
Q2.14.運動中心教練的專業能力。	☐	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。	☐	4	3	2	1
Q2.18.運動中心所提供之健康講座及相關課程資訊。	☐	4	3	2	1
Q2.19.購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性。		4	3	2	1
Q2.20.運動中心優惠活動的吸引力。		4	3	2	1
Q2.21.場地租借流程的簡便性。	☐	4	3	2	1
Q2.22.運動中心的「整體滿意度」		4	3	2	1

針對您在運動中心之使用情形，運動中心是否有值得嘉許或需要改進之處？
☐是(請述明值得嘉許或需改進之處及原因)　☐否
值得嘉許或需改進之處及原因：

_____

_____

三、基本資料

Q3.1 性別？

☐ (1) 男　☐ (2) 女

Q3.2 年齡？

☐ (1) 15~19 歲　☐ (2) 20~24 歲　☐ (3) 25~29 歲
☐ (4) 30~34 歲　☐ (5) 35~39 歲　☐ (6) 40~44 歲
☐ (7) 45~49 歲　☐ (8) 50~54 歲　☐ (9) 55~59 歲
☐ (10) 60~64 歲　☐ (11) 65 歲(含)以上

Q3.3 教育程度？

☐ (1) 國小及以下　☐ (2) 國中/初中　☐ (3) 高中、高職
☐ (4) 專科　☐ (5) 大學　☐ (6) 研究所及以上

Q3.4 職業？

☐ (1) 軍公教人員　☐ (2) 企業負責人　☐ (3) 一般職員
☐ (4) 勞工　☐ (5) 學生　☐ (6) 農林漁牧
☐ (7) 管理階層及專業人員　☐ (8) 家管　☐ (9) 待業/退休
☐ (10) 其他：_____

Q3.5 居住地區？

臺北市

☐ (1) 松山區　☐ (2) 信義區　☐ (3) 大安區　☐ (4) 中山區
☐ (5) 中正區　☐ (6) 大同區　☐ (7) 內湖區　☐ (8) 士林區
☐ (9) 北投區　☐ (10) 萬華區　☐ (11) 文山區　☐ (12) 南港區

新北市

☐ (13) 板橋區　☐ (14) 永和區　☐ (15) 中和區　☐ (16) 汐止區
☐ (17) 林口區　☐ (18) 三重區　☐ (19) 新莊區　☐ (20) 蘆洲區
☐ (21) 新店區　☐ (22) 淡水區　☐ (23) 其他(含外縣市)

受訪者填寫(請放心填寫，本資料僅供複查使用，會對您的個人資訊進行保密)	
姓名或稱謂：	**連絡電話：**
	E-mail：

*****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：105 年___月___日
訪問日期：105 年___月___日　☐平日(星期一~五)　☐假日(星期六、日或假日)		

運動中心							
	☐	(1) 松山	☐	(2) 信義	☐	(3) 大安	☐ (4) 中山
	☐	(5) 文山	☐	(6) 大同	☐	(7) 內湖	☐ (8) 士林
	☐	(9) 北投	☐	(10) 萬華			

A、平日	**B、假日**
☐ (A.1) 06:00~08:00 (離峰)	☐ (B.1) 06:00~08:00 (離峰)
☐ (A.2) 08:00~10:00 (公益)	☐ (B.2) 08:00~10:00 (公益)
☐ (A.3) 10:00~14:00 (離峰)	☐ (B.3) 10:00~12:00 (離峰)
☐ (A.4) 14:00~16:00 (公益)	☐ (B.6) 12:00~22:00 (尖峰)
☐ (A.5) 16:00~18:00 (離峰)	
☐ (A.6) 18:00~22:00 (尖峰/晚間)	

105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：

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申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　鄭科員　(02)2570-2330 分機 6424
- 上華市場研究顧問股份有限公司　陳研究員　(02)2955-2068 分機 8002

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、網球場或健身房的頻率？(單選)

☐ (1) 1週3次以上　☐ (2) 一週1~2次　☐ (3) 1個月2~3次
☐ (4) 1個月1次　☐ (5) 不一定

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)

☐ (1) 星期一　☐ (2) 星期二　☐ (3) 星期三
☐ (4) 星期四　☐ (5) 星期五　☐ (6) 星期六
☐ (7) 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)

☐ (1) 06:00~07:59　☐ (2) 08:00~09:59　☐ (3) 10:00~11:59
☐ (4) 12:00~13:59　☐ (5) 14:00~15:59　☐ (6) 16:00~17:59
☐ (7) 18:00~19:59　☐ (8) 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）

☐ (1) 游泳　☐ (2) 健身房　☐ (3) 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)**平均每月支出約為多少元?(單選)

☐ (1) 0元　☐ (2) 1-500元　☐ (3) 501-1,000元
☐ (4) 1,001-1,500元　☐ (5) 1,501-2,000元　☐ (6) 2,001-2,500元
☐ (7) 2,501-3,000元　☐ (8) 3,001元以上

Q1.6 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)**的原因為何? (複選)

☐ (1) 離家近　☐ (2) 離辦公室近　☐ (3) 價格便宜

☐ (4) 課程好　☐ (5) 服務好　☐ (6) 設施多樣化

☐ (7) 設施品質佳　☐ (8) 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**」的滿意度為何：

題項	從未使用	滿意程度			
		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畫安排。(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、網球場或健身房有明確標示逃生設施或設備(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有明確告示。(如機器維修、保養、故障、區域清潔作業、急難救助等)		4	3	2	1
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)。	☐	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**」的滿意度為何：

題項	從未使用	滿意程度			
		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)	☐	4	3	2	1
Q2.13.服務設施或設備故障維修速度。	╲	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。	☐	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	☐	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。	☐	4	3	2	1
Q2.19.購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性。	╲	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、網球場或健身房之使用情形，是否有值得嘉許或需要改進之處？
☐是(請述明值得嘉許或需改進之處及原因)　☐否
值得嘉許或需改進之處及原因：

_____

_____

三、基本資料

Q3.1 性別？

☐ (1) 男　☐ (2) 女

Q3.2 年齡？

☐ (1) 15~19 歲　☐ (2) 20~24 歲　☐ (3) 25~29 歲
☐ (4) 30~34 歲　☐ (5) 35~39 歲　☐ (6) 40~44 歲
☐ (7) 45~49 歲　☐ (8) 50~54 歲　☐ (9) 55~59 歲
☐ (10) 60~64 歲　☐ (11) 65 歲(含)以上

Q3.3 教育程度？

☐ (1) 國小及以下　☐ (2) 國中/初中　☐ (3) 高中、高職
☐ (4) 專科　☐ (5) 大學　☐ (6) 研究所及以上

Q3.4 職業？

☐ (1) 軍公教人員 ☐ (2) 企業負責人 ☐ (3) 一般職員
☐ (4) 勞工 ☐ (5) 學生 ☐ (6) 農林漁牧
☐ (7) 管理階層及專業人員 ☐ (8) 家管 ☐ (9) 待業/退休
☐ (10) 其他：_____

Q3.5 居住地區？

臺北市

☐ (1) 松山區 ☐ (2) 信義區 ☐ (3) 大安區 ☐ (4) 中山區
☐ (5) 中正區 ☐ (6) 大同區 ☐ (7) 內湖區 ☐ (8) 士林區
☐ (9) 北投區 ☐ (10) 萬華區 ☐ (11) 文山區 ☐ (12) 南港區

新北市

☐ (13) 板橋區 ☐ (14) 永和區 ☐ (15) 中和區 ☐ (16) 汐止區
☐ (17) 林口區 ☐ (18) 三重區 ☐ (19) 新莊區 ☐ (20) 蘆洲區
☐ (21) 新店區 ☐ (22) 淡水區 ☐ (23) 其他(含外縣市)

受訪者填寫(請放心填寫，本資料僅供複查使用，會對您的個人資訊進行保密)	
姓名或稱謂：	**連絡電話：**
	E-mail：

*****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：105 年___月___日
訪問日期：105 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)	

105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：

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申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　鄭科員　(02)2570-2330 分機 6424
- 上華市場研究顧問股份有限公司　陳研究員　(02)2955-2068 分機 8002

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頻率？(單選)

☐ (1) 1週3次以上　☐ (2) 一週1~2次　☐ (3) 1個月2~3次
☐ (4) 1個月1次　☐ (5) 不一定

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)

☐ (1) 星期一　☐ (2) 星期二　☐ (3) 星期三
☐ (4) 星期四　☐ (5) 星期五　☐ (6) 星期六
☐ (7) 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)

☐ (1) 06:00~07:59　☐ (2) 08:00~09:59　☐ (3) 10:00~11:59
☐ (4) 12:00~13:59　☐ (5) 14:00~15:59　☐ (6) 16:00~17:59
☐ (7) 18:00~19:59　☐ (8) 20:00~21:59

Q1.4 請問您從事高爾夫球運動的球齡？(單選)

☐ (1) 1年以下(含)　☐ (2) 1年以上至3年(含)　☐ (3) 3年以上至5年(含)
☐ (4) 5年以上至7年(含)　☐ (5) 7年以上至10年(含)　☐ (6) 10年以上

Q1.5 請問您在青年公園高爾夫球練習場平均每月支出約為多少元?(單選)

☐ (1) 0 元　☐ (2) 1-500 元　☐ (3) 501-1,000 元

☐ (4) 1,001-1,500 元　☐ (5) 1,501-2,000 元　☐ (6) 2,001-2,500 元

☐ (7) 2,501-3,000 元　☐ (8) 3,001 元以上

Q1.6 請問您選擇來青年公園高爾夫球練習場的原因為何? (複選)

☐ (1) 離家近　☐ (2) 離辦公室近　☐ (3) 價格便宜

☐ (4) 課程好　☐ (5) 服務好　☐ (6) 設施多樣化

☐ (7) 設施品質佳　☐ (8) 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**」的滿意度為何：

題項	從未使用	滿意程度			
		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畫安排。		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.高爾夫球練習場有明確標示逃生設施或設備(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有明確告示。 (如機器維修、保養、故障、區域清潔作業、急難救助等)		4	3	2	1
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亮度。	☐	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)。	☐	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**」的滿意度為何：

題項	從未使用	滿意程度			
		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)	□	4	3	2	1
Q2.14.服務設施或設備故障維修速度。		4	3	2	1
Q2.15.高爾夫球練習場教練的專業能力。	□	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	□	4	3	2	1
Q2.19.高爾夫球練習場有新的服務能夠主動告知。		4	3	2	1
Q2.20.購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的簡便性。		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之使用情形，青年公園高爾夫球練習場是否有值得嘉許或需要改進之處？

□是(請述明值得嘉許或需改進之處及原因)　□否

值得嘉許或需改進之處及原因：

_____

_____

三、基本資料

Q3.1 性別？

□ (1) 男　□ (2) 女

Q3.2 年齡？

□ (1) 15~19 歲　□ (2) 20~24 歲　□ (3) 25~29 歲

□ (4) 30~34 歲　□ (5) 35~39 歲　□ (6) 40~44 歲

□ (7) 45~49 歲　□ (8) 50~54 歲　□ (9) 55~59 歲

□ (10) 60~64 歲　□ (11) 65 歲(含)以上

Q3.3 教育程度？

☐ (1) 國小及以下　☐ (2) 國中/初中　☐ (3) 高中、高職

☐ (4) 專科　☐ (5) 大學　☐ (6) 研究所及以上

Q3.4 職業？

☐ (1) 軍公教人員　☐ (2) 企業負責人　☐ (3) 一般職員

☐ (4) 勞工　☐ (5) 學生　☐ (6) 農林漁牧

☐ (7) 管理階層及專業人員　☐ (8) 家管　☐ (9) 待業/退休

☐ (10) 其他：_____

Q3.5 居住地區？

臺北市

☐ (1) 松山區　☐ (2) 信義區　☐ (3) 大安區　☐ (4) 中山區

☐ (5) 中正區　☐ (6) 大同區　☐ (7) 內湖區　☐ (8) 士林區

☐ (9) 北投區　☐ (10) 萬華區　☐ (11) 文山區　☐ (12) 南港區

新北市

☐ (13) 板橋區　☐ (14) 永和區　☐ (15) 中和區　☐ (16) 汐止區

☐ (17) 林口區　☐ (18) 三重區　☐ (19) 新莊區　☐ (20) 蘆洲區

☐ (21) 新店區　☐ (22) 淡水區　☐ (23) 其他(含外縣市)

受訪者填寫(請放心填寫，本資料僅供複查使用，會對您的個人資訊進行保密)	
姓名或稱謂：	**連絡電話：**
	E-mail：

*****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：105 年___月___日
訪問日期：105 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) 06:00~15:00 (上半天)	☐ (B.1) 06:00~15:00 (上半天)
☐ (A.2) 15:00~23:00 (下半天)	☐ (B.2) 15:00~23:00 (下半天)

附錄二・深度訪談題綱

臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告-深度訪談題綱

構面	題號	題目
營運概況	Q1	請問您負責營運本運動場館多久了?目前員工數量約有多少?員工人數是否能負荷現在的工作量?
	Q2	請問您認為本運動場館的競爭「**優勢**」(Strengths）及「**劣勢**」（Weaknesses）為何?
	Q3	請問您認為本運動場館面對外來的挑戰時，所面臨的「**機會**」（Opportunities）及「**威脅**」(Threats）為何?
	Q4	請問您們對於員工的教育訓練(如客戶關係、服務態度、緊急處理、災防、性別等…等)如何規劃?是否有完整的培訓機制?
	Q5	請問您評估員工績效的方式為何?是否有設計員工獎勵制度及良好的升遷管道?
環境設備	Q6	請問您在運動中心的清潔度上(包含場地及廁所)，目前是由外包廠商或內部員工進行打掃?平日與假日如何安排打掃人力與打掃方式?若遇到使用者抱怨場地或廁所不乾淨(或有異味)時，您通常如何處理?
	Q7	請問您在運動器材或設備的品質上，通常如何保養?若遇到器材或設備損壞時，您「當下處理」及「後續追蹤機制」為何(自行處理或叫外部廠商處理)?若遇到器材或設備老舊時，是否有定期的更新機制或計畫?
	Q8	請問您在中心內部設備與環境的安全性上，透過何種方式來加強?(例如加強宣導、人力的巡查、或是增設相關防護措施）?若遇到使用者抱怨環境或設備不安全時，您通常如何處理?
專業知識	Q9	請問您遇到民眾特殊需求處理時(如：緊急事故、傷害急救等)，是否有完整的 SOP? 平常是否有針對特殊需求處理進行相關之訓練?
服務態度	Q10	請問貴中心如何提昇第一線工作人員面對民眾時的應對技巧(尤其是新進或年輕員工）?
	Q11	請問您如何處理各種「理性」或「非理性」之民眾客訴?是否有完整的處理機制?
課程規劃	Q12	請問您在設計不同的課程時，是否有完整的規劃機制(如:課程項目、課程時段及課程費用)?
	Q13	請問您在相關運動課程的教練上，通常如何選擇?如何評鑑教練之專業度? 若遇到學員抱怨教練不專業時，您通常如何處理?
	Q14	請問在不同場地的使用中，您如何提高冷門場地之使用率?

推廣促銷	Q15	請問您針對目前運動中心推出的優惠活動上，民眾的接受度如何?平常您如何行銷及推廣優惠活動?
	Q16	請問您如何開發不同之客源?是否有與附近的學校或公司合作，協助提供場地或設計課程，以增加場館使用率?
其他	Q17	請問您認為在「提升臺北市的運動人口」上，運動場館如何與體育局配合，以達到實質之成效?
	Q18	針對 1999 或市政信箱轉介的市民申訴，請問貴中心的調查、處理及回覆流程為何？如何避免類似申訴重複發生？