臺北市政府體育局
Department of Sports, Taipei City Government

臺北市所轄運動場館使用者滿意度
調查報告委託服務案

109 年臺北市所轄運動場館
使用者滿意度調查報告
【甲組 運動場館】

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

中華民國一〇九年八月

摘　　要

為提升臺北市運動場館委外經營管理及服務品質成效，爰委請專業調查團隊協助進行運動場館使用者滿意度調查，進一步瞭解臺北市中山、北投、中正、南港、萬華、士林、信義、松山、大同、大安、文山、內湖等 12 座運動中心與青年公園游泳池(含網球場及健身房)、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場及臺北市網球中心等運動場館之使用者滿意度分析。

本調查期間自 109 年 4 月 16 日至 109 年 6 月 14 日，調查期間各場館皆無因為疫情影響而關閉場館，本次調查合計完成有效樣本數共 10,050 份(包含 12 做運動中心 9,600 份、青年公園游泳池 200 份、青年公園高爾夫練習場 100 份、臺北市網球中心 100 份及臺北網球場 50 份)，有效樣本主要依照使用時段與性別來配置，透過訪員發送問卷，採用受訪者自填式問卷調查方式蒐集資料，並針對受訪者提出問題，進一步說明問卷內容。

首先，在受訪者樣貌及使用特性上，「**整體運動中心(12 座運動中心)**」之受訪者年齡集中在「20 歲至 29 歲」(28.4%)，使用頻率以「1 週 1 次」(35.1%)所佔比例較高，在運動中心所使用的設施中，以「健身房」(36.8%)所佔比例較高，其次為「羽球」(29.3%)，平均每個月花費金額約為 789 元。

「**青年公園游泳池(含網球場及健身房)**」之受訪者年齡以「15 歲至 29 歲」(40.0%)為主，使用頻率以「1 週 2 至 3 次」(37.5%)所佔的比例較高，平均每個月花費金額約為 573 元；「**青年公園高爾夫球練習場**」年齡則以「50 歲及以上」(53.0%)所佔比例較高，使用頻率以「1 週 2~3 次」(31.0%)所佔比例較高，平均每個月花費金額約為 1,617 元。

「**臺北市網球中心**」之受訪者年齡則以「15~29 歲」(50.0%)所佔比例較高，最近一個月來臺北市網球中心的次數，以「1 週 2 至 3 次」(29.0%)所佔比例較高，平均每個月花費金額約為 1,027 元；「**臺北網球場**」之受訪者年齡則以「30 歲及以上」(88.0%)所佔比例較高，最近一個月來臺北網球場的次數，以「1 週 1 次」(66.0%)所佔比例較高，平均每個月花費金額約為 2,200 元。

再者，調查結果發現「整體運動中心」在「整體滿意度比例」上，今年度(109 年)的 97.1%相較於去年度(108 年)96.4%，微幅增加 0.7%，**整體而言，今年度(109 年)整體運動中心的滿意度相較於去年度(108 年)呈現微幅成長**。而就「整體運動中心」各項目的滿意度上，滿意度較高應持續保持的項目為「運動課程滿意度」及「教練的專業能力」；而滿意度較低應優先改善的項目為「場地租借流程的便利性」、「課程優惠活動吸引力」、「人流管控的滿意度」及「設施或設備故障維修積極度」。

在其他運動場館的部分，「**青年公園游泳池**」在「整體滿意度比例」上，今年度(109 年)的 99.0%相較於去年(108 年)93.1%有明顯的增加；「**青年高爾夫練習場**」在「整體滿意度比例」上，今年度(109 年)的 98.0%相較於去年(108 年)97.0%呈現上升的現象；「**臺北市網球中心**」在「整體滿意度比例」上，今年度(109 年)的 97.0%相較於去年(108 年)98.0%呈現下降的現象；「**臺北市網球場**」在「整體滿意度比例」上，今年度(109 年)的 100.0%相較於去年(108 年)100.0%皆為百分之百。

此外，就不同性別使用運動中心的特性上，調查顯示，「女性」每月支出花費則高於男性(高出 235 元)；在使用設施上，主要為「舞蹈/韻律教室」等相關有氧課程。而在各項滿意度的分析上，**「女性」在多數項目的分數皆低於「男性」**，然而在「運動課程滿意度」及「教練的專業能力」上則較男性高，此也顯示出「女性」客群對於「舞蹈/韻律相關課程」的高需求度及偏好。再者，「**女性**」滿意度比例低於「**男性**」較多且有顯著差異的項目為「**運動中心空氣品質**」(-2.9%)、「**公共廁所的清潔度**」(-2.0%)。

最後，在銀髮族使用運動中心的特性上，調查顯示，「銀髮族」雖然每月支出花費相對較低(約 391 元)，但使用頻率一週使用的平均次數明顯高於非銀髮族，此顯示出「銀髮族」在各運動中心仍為主要的服務客群。而進一步探究「銀髮族」常使用的設施，主要為在公益時段免費的「游泳」。而在銀髮族使用運動中心的滿意度上，本研究發現**「銀髮族」對於多數的滿意度項目皆高於「非銀髮族」**，然而在「設施或設備故障維修積極度」及「因應民眾特殊需求處理速度」的滿意度則低於非銀髮族。

目　　錄

壹・ 調查執行計畫概述----------1

一、 計畫緣起及目標----------1

二、 量化調查執行方法----------3

三、 滿意度構面之文獻探悉----------15

四、 調查品管與資料處理----------18

貳・ 整體運動中心調查分析----------25

一、 受訪者樣貌特性分析----------25

二、 使用運動中心之特性分析----------27

三、 受訪者滿意度分析----------51

四、 受訪者推薦度分析----------59

五、 各運動中心之比較分析----------60

六、 受訪者意見分析----------62

參・ 各別運動中心調查分析----------68

一、 中山運動中心調查分析----------69

二、 萬華運動中心調查分析----------87

三、 南港運動中心調查分析----------106

四、 大安運動中心調查分析----------125

五、 中正運動中心調查分析----------143

六、 士林運動中心調查分析----------163

七、 文山運動中心調查分析----------182

八、 信義運動中心調查分析----------200

九、 內湖運動中心調查分析----------219

十、 北投運動中心調查分析----------237

十一、 大同運動中心調查分析----------255

十二、 松山運動中心調查分析----------272

肆・ 其他運動場館調查---------- 290
一、 青年公園游泳池---------- 290
二、 青年公園高爾夫球場---------- 305
三、 臺北市網球中心---------- 320
四、 臺北網球場---------- 335
伍・ 運動中心之主題探討---------- 348
一、 各運動中心之滿意度比較分析---------- 349
二、 運動中心經營廠商之比較分析---------- 363
三、 不同性別使用運動中心之特性分析---------- 370
四、 銀髮族使用運動中心之特性分析---------- 380
陸・ 結論與建議---------- 390
一、 綜合結論---------- 391
二、 調查建議---------- 412
附錄一：自變項說明表 ---------- 437
附件二：運動場館滿意度調查問卷 ---------- 443
一、 臺北市運動中心滿意度調查問卷---------- 443
二、 青年公園游泳池滿意度調查問卷---------- 448
三、 青年公園高爾夫球練習場滿意度調查問卷---------- 452
四、 臺北市網球場滿意度調查問卷---------- 457
五、 臺北市網球中心滿意度調查問卷---------- 462

表　　目　　錄

表 1.各運動場館之營運廠商 2
表 2.各運動場館之有效樣本數..... 4
表 3.各運動場館之樣本配置 6
表 4.配置項目：使用時段..... 7
表 5.配置項目：性別..... 7
表 6.運動中心之樣本配置：使用時段 9
表 7.各運動中心之樣本配置：性別 10
表 8.青年公園游泳池(含網球場及健身房)之樣本配置：使用時段.. 11
表 9.青年公園高爾夫球練習場之樣本配置：使用時段 12
表 10.　臺北網球場之樣本配置：使用時段..... 13
表 11.　臺北市網球中心之樣本配置：使用時段..... 14
表 12.　使用者滿意度之衡量構面 15
表 13.　資料分析方法 18
表 14.　使用者滿意度模式的策略矩陣分析..... 21
表 15.　調查訪員及督導員配置 23
表 16.　【整體運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 25
表 17.　【整體運動中心】：居住地區之頻次分析..... 26
表 18.　【整體運動中心】：使用頻率之頻次分析..... 27
表 19.　【整體運動中心】：使用頻率之交叉分析..... 29
表 20.　【整體運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析..... 30
表 21.　【整體運動中心】：持續運動時間之交叉分析..... 31
表 22.　【整體運動中心】：使用設施之頻次分析..... 32
表 23.　【整體運動中心】：使用設施之交叉分析..... 33
表 24.　【整體運動中心】：每月支出花費之頻次分析..... 36
表 25.　【整體運動中心】：每月支出花費之交叉分析..... 38
表 26.　【整體運動中心】：選擇因素之頻次分析..... 40
表 27.　【整體運動中心】：選擇因素之交叉分析..... 41
表 28.　【整體運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析..... 43
表 29.　【整體運動中心】：使用私人健身中心經驗之交叉分析..... 44
表 30.　【整體運動中心】：感受比較之頻次分析..... 45
表 31.　【整體運動中心】：感受比較之交叉分析..... 46
表 32.　【整體運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析 . 47
表 33.　【整體運動中心】：智慧服務提高意願變化之交叉分析..... 48
表 34.　【整體運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析 . 49
表 35.　【整體運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之交叉分析 . 50
表 36.　【整體運動中心】：信度分析 51
表 37.　【整體運動中心】：滿意度比例..... 53
表 38.　【整體運動中心】：滿意度比較表 54
表 39.　【整體運動中心】：滿意度之近兩年比較分析..... 55
表 40.　【整體運動中心】：滿意度之歷年比較分析 56
表 41.　【整體運動中心】：相關係數及滿意度 57
表 42.　【整體運動中心】：推薦度之頻次分析 59

表 43. 【整體運動中心】：各運動中心之比較分析 60
表 44. 【整體運動中心】：各運動中心之歷年比較分析 61
表 45. 【運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析..... 62
表 46. 【整體運動中心】：不滿意意見之整理表..... 63
表 47. 【中山運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 69
表 48. 【中山運動中心】：使用頻率之頻次分析..... 70
表 49. 【中山運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析..... 70
表 50. 【中山運動中心】：使用設施之頻次分析..... 71
表 51. 【中山運動中心】：每月支出費用之頻次分析..... 72
表 52. 【中山運動中心】：選擇因素之頻次分析..... 72
表 53. 【中山運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析..... 73
表 54. 【中山運動中心】：感受比較之頻次分析..... 73
表 55. 【中山運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析 . 74
表 56. 【中山運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析 . 74
表 57. 【中山運動中心】：滿意度比例..... 76
表 58. 【中山運動中心】：滿意度比較表 77
表 59. 【中山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析..... 78
表 60. 【中山運動中心】：滿意度之歷年比較分析 79
表 61. 【中山運動中心】：相關係數及滿意度 80
表 62. 【中山運動中心】：推薦度之頻次分析 82
表 63. 【中山運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析..... 83
表 64. 【中山運動中心】：不滿意意見整理表 84
表 65. 【萬華運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 87
表 66. 【萬華運動中心】：使用頻率之頻次分析..... 88
表 67. 【萬華運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析..... 88
表 68. 【萬華運動中心】：使用設施之頻次分析..... 89
表 69. 【萬華運動中心】：每月支出費用之頻次分析..... 90
表 70. 【萬華運動中心】：選擇因素之頻次分析..... 90
表 71. 【萬華運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析..... 91
表 72. 【萬華運動中心】：感受比較之頻次分析..... 91
表 73. 【萬華運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析 . 92
表 74. 【萬華運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析 . 92
表 75. 【萬華運動中心】：滿意度比例..... 94
表 76. 【萬華運動中心】：滿意度比較表 95
表 77. 【萬華運動中心】：滿意度之近兩年比較分析..... 96
表 78. 【萬華運動中心】：滿意度之歷年比較分析 97
表 79. 【萬華運動中心】：相關係數及滿意度 98
表 80. 【萬華運動中心】：推薦度之頻次分析 100
表 81. 【萬華運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析... 101
表 82. 【萬華運動中心】：不滿意意見整理表 102
表 83. 【南港運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 106
表 84. 【南港運動中心】：使用頻率之頻次分析..... 107
表 85. 【南港運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析... 107

表 86. 【南港運動中心】：使用設施之頻次分析 108
表 87. 【南港運動中心】：每月支出費用之頻次分析 109
表 88. 【南港運動中心】：選擇因素之頻次分析 109
表 89. 【南港運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析 ... 110
表 90. 【南港運動中心】：感受比較之頻次分析 110
表 91. 【南港運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析 111
表 92. 【南港運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析 111
表 93. 【南港運動中心】：滿意度比例 113
表 94. 【南港運動中心】：滿意度比較表 114
表 95. 【南港運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 115
表 96. 【南港運動中心】：滿意度之歷年比較分析 116
表 97. 【南港運動中心】：相關係數及滿意度 117
表 98. 【南港運動中心】：推薦度之頻次分析 119
表 99. 【南港運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 ... 120
表 100. 【南港運動中心】：不滿意意見整理表 121
表 101. 【大安運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 125
表 102. 【大安運動中心】：使用頻率之頻次分析 126
表 103. 【大安運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析 ... 126
表 104. 【大安運動中心】：使用設施之頻次分析 127
表 105. 【大安運動中心】：每月支出費用之頻次分析 128
表 106. 【大安運動中心】：選擇因素之頻次分析 128
表 107. 【大安運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析 ... 129
表 108. 【大安運動中心】：感受比較之頻次分析 129
表 109. 【大安運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析 130
表 110. 【大安運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析 130
表 111. 【大安運動中心】：滿意度比例 132
表 112. 【大安運動中心】：滿意度比較表 133
表 113. 【大安運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 134
表 114. 【大安運動中心】：滿意度之歷年比較分析 135
表 115. 【大安運動中心】：相關係數及滿意度 136
表 116. 【大安運動中心】：推薦度之頻次分析 138
表 117. 【大安運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 ... 139
表 118. 【大安運動中心】：不滿意意見整理表 140
表 119. 【中正運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 143
表 120. 【中正運動中心】：使用頻率之頻次分析 144
表 121. 【中正運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析 ... 144
表 122. 【中正運動中心】：使用設施之頻次分析 145
表 123. 【中正運動中心】：每月支出費用之頻次分析 146
表 124. 【中正運動中心】：選擇因素之頻次分析 146
表 125. 【中正運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析 ... 147
表 126. 【中正運動中心】：感受比較之頻次分析 147
表 127. 【中正運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析 148
表 128. 【中正運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析 148

表 129.【中正運動中心】：滿意度比例 150
表 130.【中正運動中心】：滿意度比較表 151
表 131.【中正運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 152
表 132.【中正運動中心】：滿意度之歷年比較分析 153
表 133.【中正運動中心】：相關係數及滿意度 154
表 134.【中正運動中心】：推薦度之頻次分析 156
表 135.【中正運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 ... 157
表 136.【中正運動中心】：不滿意意見整理表 158
表 137.【士林運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 163
表 138.【士林運動中心】：使用頻率之頻次分析 164
表 139.【士林運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析 ... 164
表 140.【士林運動中心】：使用設施之頻次分析 165
表 141.【士林運動中心】：每月支出費用之頻次分析 166
表 142.【士林運動中心】：選擇因素之頻次分析 166
表 143.【士林運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析 ... 167
表 144.【士林運動中心】：感受比較之頻次分析 167
表 145.【士林運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析 168
表 146.【士林運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析 168
表 147.【士林運動中心】：滿意度比例 170
表 148.【士林運動中心】：滿意度比較表 171
表 149.【士林運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 172
表 150.【士林運動中心】：滿意度之歷年比較分析 173
表 151.【士林運動中心】：相關係數及滿意度 174
表 152.【士林運動中心】：推薦度之頻次分析 176
表 153.【士林運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 ... 177
表 154.【士林運動中心】：不滿意意見整理表 178
表 155.【文山運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 182
表 156.【文山運動中心】：使用頻率之頻次分析 183
表 157.【文山運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析 ... 183
表 158.【文山運動中心】：使用設施之頻次分析 184
表 159.【文山運動中心】：每月支出費用之頻次分析 185
表 160.【文山運動中心】：選擇因素之頻次分析 185
表 161.【文山運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析 ... 186
表 162.【文山運動中心】：感受比較之頻次分析 186
表 163.【文山運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析 187
表 164.【文山運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析 187
表 165.【文山運動中心】：滿意度比例 189
表 166.【文山運動中心】：滿意度比較表 190
表 167.【文山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 191
表 168.【文山運動中心】：滿意度之歷年比較分析 192
表 169.【文山運動中心】：相關係數及滿意度 193
表 170.【文山運動中心】：推薦度之頻次分析 195
表 171.【文山運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 ... 196

表 172. 【文山運動中心】：不滿意意見整理表 197
表 173. 【信義運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 200
表 174. 【信義運動中心】：使用頻率之頻次分析 201
表 175. 【信義運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析 ... 201
表 176. 【信義運動中心】：使用設施之頻次分析 202
表 177. 【信義運動中心】：每月支出費用之頻次分析 203
表 178. 【信義運動中心】：選擇因素之頻次分析 203
表 179. 【信義運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析 ... 204
表 180. 【信義運動中心】：感受比較之頻次分析 204
表 181. 【信義運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析 205
表 182. 【信義運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析 205
表 183. 【信義運動中心】：滿意度比例 207
表 184. 【信義運動中心】：滿意度比較表 208
表 185. 【信義運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 209
表 186. 【信義運動中心】：滿意度之歷年比較分析 210
表 187. 【信義運動中心】：相關係數及滿意度 211
表 188. 【信義運動中心】：推薦度之頻次分析 213
表 189. 【信義運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 ... 214
表 190. 【信義運動中心】：不滿意意見整理表 215
表 191. 【內湖運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 219
表 192. 【內湖運動中心】：使用頻率之頻次分析 220
表 193. 【內湖運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析 ... 220
表 194. 【內湖運動中心】：使用設施之頻次分析 221
表 195. 【內湖運動中心】：每月支出費用之頻次分析 222
表 196. 【內湖運動中心】：選擇因素之頻次分析 222
表 197. 【內湖運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析 ... 223
表 198. 【內湖運動中心】：感受比較之頻次分析 223
表 199. 【內湖運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析 224
表 200. 【內湖運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析 224
表 201. 【內湖運動中心】：滿意度比例 226
表 202. 【內湖運動中心】：滿意度比較表 227
表 203. 【內湖運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 228
表 204. 【內湖運動中心】：滿意度之歷年比較分析 229
表 205. 【內湖運動中心】：相關係數及滿意度 230
表 206. 【內湖運動中心】：推薦度之頻次分析 232
表 207. 【內湖運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 ... 233
表 208. 【內湖運動中心】：不滿意意見整理表 234
表 209. 【北投運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 237
表 210. 【北投運動中心】：使用頻率之頻次分析 238
表 211. 【北投運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析 ... 238
表 212. 【北投運動中心】：使用設施之頻次分析 239
表 213. 【北投運動中心】：每月支出費用之頻次分析 240
表 214. 【北投運動中心】：選擇因素之頻次分析 240

表 215.【北投運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析...241
表 216.【北投運動中心】：感受比較之頻次分析.....241
表 217.【北投運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析242
表 218.【北投運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析242
表 219.【北投運動中心】：滿意度比例.....244
表 220.【北投運動中心】：滿意度比較表 245
表 221.【北投運動中心】：滿意度之近兩年比較分析.....246
表 222.【北投運動中心】：滿意度之歷年比較分析 247
表 223.【北投運動中心】：相關係數及滿意度 248
表 224.【北投運動中心】：推薦度之頻次分析 250
表 225.【北投運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析...251
表 226.【北投運動中心】：不滿意意見整理表 252
表 227.【大同運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 255
表 228.【大同運動中心】：使用頻率之頻次分析.....256
表 229.【大同運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析...256
表 230.【大同運動中心】：使用設施之頻次分析.....257
表 231.【大同運動中心】：每月支出費用之頻次分析.....258
表 232.【大同運動中心】：選擇因素之頻次分析.....258
表 233.【大同運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析...259
表 234.【大同運動中心】：感受比較之頻次分析.....259
表 235.【大同運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析260
表 236.【大同運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析260
表 237.【大同運動中心】：滿意度比例.....262
表 238.【大同運動中心】：滿意度比較表 263
表 239.【大同運動中心】：滿意度之近兩年比較分析.....264
表 240.【大同運動中心】：滿意度之歷年比較分析 265
表 241.【大同運動中心】：相關係數及滿意度 266
表 242.【大同運動中心】：推薦度之頻次分析 268
表 243.【大同運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析...269
表 244.【大同運動中心】：不滿意意見整理表 270
表 245.【松山運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 272
表 246.【松山運動中心】：使用頻率之頻次分析.....273
表 247.【松山運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析...273
表 248.【松山運動中心】：使用設施之頻次分析.....274
表 249.【松山運動中心】：每月支出費用之頻次分析.....275
表 250.【松山運動中心】：選擇因素之頻次分析.....275
表 251.【松山運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析...276
表 252.【松山運動中心】：感受比較之頻次分析.....276
表 253.【松山運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析277
表 254.【松山運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析277
表 255.【松山運動中心】：滿意度比例.....279
表 256.【松山運動中心】：滿意度比較表 280
表 257.【松山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析.....281

表 258.【松山運動中心】：滿意度之歷年比較分析 282
表 259.【松山運動中心】：相關係數及滿意度 283
表 260.【松山運動中心】：推薦度之頻次分析 285
表 261.【松山運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析... 286
表 262.【松山運動中心】：不滿意意見整理表 287
表 263.【青年公園游泳池】：受訪者基本資料之頻次分析..... 291
表 264.【青年公園游泳池】：使用頻率之頻次分析 292
表 265.【青年公園游泳池】：持續運動時間之頻次分析 292
表 266.【青年公園游泳池】：高爾夫球齡之頻次分析..... 293
表 267.【青年公園游泳池】：每月支出費用之頻次分析 293
表 268.【青年公園游泳池】：選擇因素之頻次分析 294
表 269.【青年公園游泳池】：滿意度比例 296
表 270.【青年公園游泳池】：滿意度比較表..... 297
表 271.【青年公園游泳池】：滿意度之近兩年比較分析 298
表 272.【青年公園游泳池】：滿意度之歷年比較分析..... 299
表 273.【青年公園游泳池】：相關係數及滿意度..... 300
表 274.【青年公園游泳池】：推薦度之頻次分析..... 302
表 275.【青年公園游泳池】：增加來此場館意願項目之頻次分析303
表 276.【青年公園游泳池】：不滿意意見整理表..... 304
表 277.【青年高爾夫練習場】：受訪者基本資料之頻次分析 306
表 278.【青年高爾夫練習場】：使用頻率之頻次分析..... 307
表 279.【青年高爾夫練習場】：持續運動時間之頻次分析..... 307
表 280.【青年高爾夫練習場】：高爾夫球齡之頻次分析 308
表 281.【青年高爾夫練習場】：每月支出費用之頻次分析..... 308
表 282.【青年高爾夫練習場】：選擇因素之頻次分析..... 309
表 283.【青年高爾夫練習場】：滿意度比例..... 311
表 284.【青年高爾夫練習場】：滿意度比較表 312
表 285.【青年高爾夫練習場】：滿意度之近兩年比較分析..... 313
表 286.【青年高爾夫練習場】：滿意度之歷年比較分析 314
表 287.【青年高爾夫練習場】：相關係數及滿意度 315
表 288.【青年高爾夫練習場】：推薦度之頻次分析 317
表 289.【青年高爾夫練習場】：增加來此意願項目之頻次分析... 318
表 290.【青年高爾夫練習場】：不滿意意見整理表 319
表 291.【臺北市網球中心】：受訪者基本資料之頻次分析..... 321
表 292.【臺北市網球中心】：使用頻率之頻次分析 322
表 293.【臺北市網球中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析322
表 294.【臺北市網球中心】：使用設施之頻次分析 323
表 295.【臺北市網球中心】：每月支出費用之頻次分析 323
表 296.【臺北市網球中心】：選擇因素之頻次分析 324
表 297.【臺北市網球中心】：滿意度比例 326
表 298.【臺北市網球中心】：滿意度比較表..... 327
表 299.【臺北市網球中心】：滿意度之近兩年比較分析 328
表 300.【臺北市網球中心】：滿意度之歷年比較分析..... 329

表 301.【臺北市網球中心】：相關係數及滿意度.....330
表 302.【臺北市網球中心】：推薦度之頻次分析.....332
表 303.【臺北市網球中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析333
表 304.【臺北市網球中心】：不滿意意見整理表.....334
表 305.【臺北網球場】：受訪者基本資料之頻次分析.....336
表 306.【臺北網球場】：使用頻率之頻次分析 337
表 307.【臺北網球場】：持續來此場館運動時間之頻次分析 337
表 308.【臺北網球場】：使用設施之頻次分析 338
表 309.【臺北網球場】：每月支出費用之頻次分析 338
表 310.【臺北網球場】：選擇因素之頻次分析 339
表 311.【臺北網球場】：滿意度比例 341
表 312.【臺北網球場】：滿意度比較表.....342
表 313.【臺北網球場】：滿意度之近兩年比較分析 343
表 314.【臺北網球場】：滿意度之歷年比較分析.....344
表 315.【臺北網球場】：推薦度之頻次分析.....345
表 316.【臺北網球場】：增加來此場館意願項目之頻次分析 346
表 317.【臺北網球場】：不滿意意見整理表.....347
表 318. 環境設備之各運動中心滿意度比較分析.....350
表 319. 專業知識之各運動中心滿意度比較分析.....355
表 320. 服務態度之各運動中心滿意度比較分析.....356
表 321. 使用安全性之各運動中心滿意度比較分析 357
表 322. 課程資訊與優惠之各運動中心滿意度比較分析 359
表 323. 使用便利性之各運動中心滿意度比較分析 361
表 324. 各運動中心之營運廠商 363
表 325. 運動中心營運廠商之比較分析.....364
表 326.【營運廠商分析】：各營運廠商之滿意度比較.....365
表 327. 救國團經營廠商之比較分析 366
表 328.【營運廠商分析】：救國團營運運動中心之滿意度比較...367
表 329. 匯陽百貨經營廠商之比較分析.....368
表 330.【營運廠商分析】：匯陽百貨營運運動中心之滿意度比較369
表 331. 各運動中心調查樣本之性別配置 370
表 332.【性別分析】：使用頻率之性別交叉分析.....371
表 333.【性別分析】：每月支出費用之性別交叉分析.....371
表 334.【性別分析】：使用設施之性別交叉分析.....372
表 335.【性別分析】：選擇因素之性別交叉分析.....372
表 336. 性別之比較分析.....373
表 337.【性別分析】：108 年各項滿意度之比較分析 374
表 338.【性別分析】：109 年各場館滿意比例之比較分析 375
表 339.【性別分析】：109 年各場館整體滿意度分數之比較分析376
表 340.【性別分析】：男性之歷年滿意度比較分析 378
表 341.【性別分析】：女性之歷年滿意度比較分析 379
表 342. 各運動中心調查樣本之年齡配置 380
表 343.【銀髮族分析】：使用頻率之性別交叉分析 381

表 344.【銀髮族分析】：每月支出費用之性別交叉分析 381
表 345.【銀髮族分析】：使用設施之性別交叉分析 382
表 346.【銀髮族分析】：選擇因素之性別交叉分析 382
表 347. 年齡(銀髮族與非銀髮族)之比較分析 383
表 348.【銀髮族分析】：108 年各項滿意度之比較分析 384
表 349.【銀髮族分析】：109 年各場館滿意比例之比較分析 385
表 350.【銀髮族分析】：109 年整體滿意度分數之比較分析 386
表 351.【銀髮族分析】：非銀髮族之歷年滿意度比較分析..... 388
表 352.【銀髮族分析】：銀髮族之歷年滿意度比較分析 389
表 353. 受訪者特性之綜合整理分析 391
表 354. 使用特性之綜合整理分析..... 392
表 355.【整體運動中心】：各運動中心之比較分析 396
表 356.【整體運動中心】：各運動中心之歷年比較分析 397
表 357. 108 年各項滿意度比較分析..... 398
表 358. 109 年各項滿意度比較分析..... 400
表 359. 109 年使用者滿意度矩陣分析 405

圖　　目　　錄

圖 1 【整體運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....58
圖 2 【中山運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....81
圖 3 【萬華運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....99
圖 4 【南港運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖..... 118
圖 5 【大安運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....137
圖 6 【中正運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....155
圖 7 【士林運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....175
圖 8 【文山運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....194
圖 9 【信義運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....212
圖 10 【內湖運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....231
圖 11 【北投運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....249
圖 12 【大同運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....267
圖 13 【松山運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....284
圖 14 【青年公園游泳池】：使用者滿意度矩陣分佈圖 301
圖 15 【青年高爾夫練習場】：使用者滿意度矩陣分佈圖.....316
圖 16 【臺北市網球中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖 331

壹・調查執行計畫概述

一、 計畫緣起及目標

(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。

此次調查針對臺北市中山、北投、中正、南港、萬華、士林、內湖、信義、松山、大同、大安及文山等 12 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、臺北網球場、臺北市網球中心等 16 座運動場館，了解其使用者特性及其滿意度分析，以客觀分析市民使用運動中心之感受及滿意程度。

(二)、計畫目標

此計畫之主要目標為以下幾項：

- 了解臺北市 12 座運動中心、青年公園游泳池(含網球場及健身房)、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場及臺北市網球中心等運動場館之使用者滿意度分析。藉由此次運動場館滿意度之分析，作為營運績效評鑑與民眾使用感受重要參考依據。
- 深入分析各運動場館使用者之特性及滿意度，除了比較各場館及各營運廠商之差異外，同時也就銀髮族(高齡使用者)及不同性別之使用者，進行各項目之探討。

(三)、調查場館

此次調查場館為 12 座運動中心、青年公園游泳池（含網球場及健身房）、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場、臺北市網球中心，合計共 16 座運動場館。

(四)、現況說明

本次調查乃針對臺北市政府體育局所轄之 12 座運動中心、青年公園游泳池（含網球場及健身房）、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場、臺北市網球中心進行滿意度調查；而目前此 16 座運動場館目前皆委託民間廠商負責營運。

表1. 各運動場館之營運廠商

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

二、 量化調查執行方法

(一)、調查對象及範圍

此次調查範圍為臺北市 12 座運動中心(中山、北投、中正、南港、萬華、士林、內湖、信義、松山、大同、大安及文山)、青年公園游泳池(含網球場及健身房)、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場、臺北市網球中心之使用者。使用者必須至少一次使用過運動場館之相關設施或設備。

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

(二)、調查研究方法

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

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

此次之定點訪問位置，位於各運動場館內，並擺設長桌及椅子供受訪者方便填寫。

(三)、抽樣設計

1、抽樣母體

本調查之抽樣母體為調查執行訪問期間內，至各運動場館並有實際使用之使用者。

2、抽樣方法

此次調查方法係採「**配額抽樣法**」，針對符合之受訪樣本進行抽樣；然而，各運動場館調查的份數，每日完成調查樣本數量不得超過該場館調查總樣本數之 15%。

再者，此次調查採「**時間間隔抽樣(每小時完成不得超過 15 份)**」之方式進行調查[1]，但若同行者超過 3 人，僅能就全體同行者中，隨機選擇「男性」及「女性」各一位進行調查。

3、有效樣本數

各運動場館完成之有效樣本數詳見下表：

表2. 各運動場館之有效樣本數

運動場館	預計完成 有效樣本數	實際完成 有效樣本數
12 座運動中心	9,600 份	9,600 份
青年公園游泳池 (含網球場及健身房)	200 份	200 份
青年公園高爾夫球練習場	100 份	100 份
臺北網球場	50 份	50 份
臺北市網球中心	100 份	100 份
總計	**10,050 份**	**10,050 份**

[1] 「時間間隔抽樣」之方式，是針對合格之受訪者，於定點訪問之位置上，每小時的訪問人數不得超過 15 位。

(四)、調查完成時間

此次各運動場館於 6 月 14 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
12 座運動中心	➢ 各運動中心之問卷調查：4/16~5/30 ➢ 問卷鍵入及檢誤：5/01~6/14
青年公園游泳池	➢ 青年公園游泳池之問卷調查：5/11~5/30 ➢ 問卷鍵入及檢誤：5/20~6/14
青年公園高爾夫球練習場	➢ 高爾夫球練習場之問卷調查：5/11~5/30 ➢ 問卷鍵入及檢誤：5/20~6/14
臺北網球場	➢ 臺北網球場之問卷調查：5/5~5/28 ➢ 問卷鍵入及檢誤：5/10~6/14
臺北市網球中心	➢ 臺北網球中心之問卷調查 5/5~5/28 ➢ 問卷鍵入及檢誤：5/10~6/14

(五)、有效樣本配置

本次調查完成有效樣本數 **10,050 份**，調查之有效樣本主要依照「**使用時段**」及「**性別**」來配置。然而考量到不同場館對於母體統計資料之差異，因此配置之原則也會有所不同。不同場館之樣本配置詳見下表。

表3.各運動場館之樣本配置

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

1、配置項目：使用時段

各運動場館皆有依照使用時段進行配置。

表4.配置項目：使用時段

運動場館	配置原則
12 座運動中心	本次調查乃依據「調查需求書」及參照「108 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告」，**將樣本平均分布於平日及假日、離峰及尖峰時段。** 此外，在離峰時段的公益及非公益時段，考量場館各時段涵蓋時間長短之差異，則**依照各時段的長短比例進行配置。**
其他運動場館	其他運動場館有公益時段之區分，但並無離尖峰之區分。 因此，在公益及非公益時段上，考量場館各時段涵蓋時間長短之差異，則**依照各時段的長短比例進行配置。**

2、配置項目：性別

各運動場館皆有依照性別進行配置。

表5.配置項目：性別

運動場館	配置原則
12 座運動中心	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。**
其他運動場館	其他運動場館並無男女使用人次之數據統計，故無法依照男女使用人次之比例進行配置。 因此，在其他運動場館的性別配置上，本調查參照行政院性別平等處所規範之「單一性別比例至少需達三分之一」之原則進行配置，**亦即男性及女性的調查比例，各需達 33.3%以上。**

(四) 各運動場館之配置說明

1、12 座運動中心

此次調查 12 座運動中心，每座運動中心需完成 800 份以上，總計需完成 9,600 份以上，實際共完成 9,600 份有效樣本。運動中心之有效樣本依照「**使用時段**」及「**性別**」來配置。

(1) 使用時段：

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

此外，在各運動中心的使用時段配置上，依照「調查需求書」及參照「108 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告」，**將樣本平均分布於平日及假日、離峰及尖峰時段。**

然而，在離峰時段的公益及非公益時段，考量場館各時段涵蓋時間長短之差異，因此**依照各時段的長短比例進行配置**[3]。此次使用時段之樣本配置原則如下：

[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「108 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告」對於時段之區分。

[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，依照各時段的長短比例進行配置。

表6. 運動中心之樣本配置：使用時段

	使用時段			時間	配置比例 (%)	樣本數 (份)
各運動中心	平日	離峰	公益時段	08：00～10：00 14：00～16：00	10.0%	80
			非公益時段	06：00～08：00 10：00～14：00 16：00～18：00	15.0%	120
		尖峰		18：00～22：00	25.0%	200
	假日	離峰	公益時段	08：00～10：00	8.0%	64
			非公益時段	06：00～08：00 10：00～12：00	17.0%	136
		尖峰		12：00～22：00	25.0%	200
	總計				100.0%	800

說明：各時段整理自各臺北市體育場館各網站之資訊

(2) 性別：

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

表7.各運動中心之樣本配置：性別

運動中心	性別	108 年使用人次	108 年使用比例	配置比例(%)	樣本數(份)
中山運動中心	男	500,580	51.7%	51.7%	413
	女	468,298	48.3%	48.3%	387
北投運動中心	男	479,458	63.0%	63.0%	504
	女	281,733	37.0%	37.0%	296
中正運動中心	男	556,447	62.3%	62.3%	498
	女	337,179	37.7%	37.7%	302
南港運動中心	男	733,475	47.4%	47.4%	379
	女	814,565	52.6%	52.6%	421
萬華運動中心	男	331,038	56.0%	56.0%	448
	女	260,250	44.0%	44.0%	352
士林運動中心	男	558,319	58.8%	58.8%	471
	女	390,813	41.2%	41.2%	329
內湖運動中心	男	493,177	58.6%	58.6%	469
	女	348,795	41.4%	41.4%	331
信義運動中心	男	549,095	53.6%	53.6%	428
	女	476,072	46.4%	46.4%	372
松山運動中心	男	402,714	56.0%	56.0%	448
	女	316,413	44.0%	44.0%	352
大同運動中心	男	487,490	52.9%	52.9%	423
	女	433,505	47.1%	47.1%	377
大安運動中心	男	769,836	60.3%	60.3%	482
	女	507,342	39.7%	39.7%	318
文山運動中心	男	467,202	45.5%	45.5%	364
	女	558,677	54.5%	54.5%	436
總計		11,522,473	100.0%	100.0%	9,600

資料來源：108 年臺北市各運動中心場地開放使用情形。

說明：各別運動中心之 108 年男女使用比例與抽樣比例合計皆為 100%。

2、青年公園游泳池(含網球場及健身房)

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

(1) 使用時段：

在使用時段上，青年公園游泳池僅游泳池有公益時段，網球場及健身房並無公益時段之區分。此外，青年公園游泳池亦無離尖峰之區分。因此，參照「運動中心在公益及非公益時段」之配置，考量青年公園游泳池各時段涵蓋時間長短之差異，因此依照各時段的長短比例進行配置。

表8. 青年公園游泳池(含網球場及健身房)之樣本配置：使用時段

	使用時段		時間	配置比例(%)	樣本數(份)
青年公園游泳池	平日	公益時段	10：00～12：00	8%	16
		非公益時段	05：30~10：00 12：00～22：00	42%	84
	假日	公益時段	10：00～12：00	8%	16
		非公益時段	05：30~10：00 12：00～22：00	42%	84
	總計			100.0%	200

資料來源：青年公園游泳池

(2) 性別：

在青年公園游泳池的性別配置上，本調查參照行政院性別平等處所規範之「**單一性別比例至少需達三分之一**」之原則進行配置，亦即男性及女性的調查比例，各需達 33.3%以上。本次調查實際回收樣本數，男性為 126 份，女性為 74 份，皆符合性別樣本配置之規範。

3、青年公園高爾夫球練習場

此次調查青年公園高爾夫球練習場預計需完成 100 份以上，實際共完成 100 份有效樣本。青年公園高爾夫球練習場之有效樣本依照「**使用時段**」及「**性別**」來配置。

(1) 使用時段：

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

表9. 青年公園高爾夫球練習場之樣本配置：使用時段

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

資料來源：青年公園高爾夫練習場

(2) 性別：

在青年公園高爾夫球練習場的性別配置上，本調查參照行政院性別平等處所規範之「**單一性別比例至少需達三分之一**」之原則進行配置，亦即男性及女性的調查比例，各需達 33.3%以上。本次調查實際回收樣本數，男性為 66 份，女性為 34 份，皆符合性別樣本配置之規範。

4、臺北網球場

此次調查臺北網球場預計需達 50 份以上，實際共完成 50 份有效樣本。臺北網球場之有效樣本依照「**使用時段**」及「**性別**」來配置。

(1) 使用時段：

在使用時段上，臺北網球場並無離尖峰時段之區分，僅在平日有區分公益時段，因此，參照「運動中心在公益及非公益時段」之配置，考量臺北網球場各時段涵蓋時間長短之差異，因此依照各時段的長短比例進行配置。臺北網球場使用時段之樣本配置原則如下：

表10. 臺北網球場之樣本配置：使用時段

	使用時段		時間	配置比例 (%)	數本數 (份)
臺北網球場	平日	公益時段	06：00～12：00	18.0%	9
		非公益時段	12：00~22：00	32.0%	16
	假日 (全為非公益時段)		06：00～22：00	50.0%	25
	總計			100.0%	50

資料來源：臺北網球場

(2) 性別：

在臺北網球場的性別配置上，本調查參照行政院性別平等處所規範之「**單一性別比例至少需達三分之一**」之原則進行配置，亦即男性及女性的調查比例，各需達 33.3%以上。本次調查實際回收樣本數，男性為 25 份，女性為 25 份，皆符合性別樣本配置之規範。

5、臺北市網球中心

此次調查臺北市網球中心預計需達 100 份以上，實際共完成 100 份有效樣本。臺北市網球中心之有效樣本依照「**使用時段**」及「**性別**」來配置。

(1) 使用時段：

在使用時段上，臺北市網球中心並無離尖峰時段之區分，僅在平日有區分公益時段，因此，參照「運動中心在公益及非公益時段」之配置，考量臺北市網球中心各時段涵蓋時間長短之差異，因此依照各時段的長短比例進行配置。臺北市網球中心使用時段之樣本配置原則如下：

表11. 臺北市網球中心之樣本配置：使用時段

	使用時段		時間	配置比例 (%)	數本數 (份)
臺北市網球中心	平日	公益時段	08：00～10：00	8.0%	8
		非公益時段	10：00~22：00	42.0%	42
	假日 (全為非公益時段)		06：00～22：00	50.0%	50
	總計			100.0%	100

資料來源：臺北市網球中心

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

(2) 性別：

在臺北市網球中心的性別配置上，本調查參照行政院性別平等處所規範之「**單一性別比例至少需達三分之一**」之原則進行配置，亦即男性及女性的調查比例，各需達 33.3%以上。本次調查實際回收樣本數，男性為 57 份，女性為 43 份，皆符合性別樣本配置之規範。

三、 滿意度構面之文獻探悉

顧客(使用者)滿意度之衡量構面，會隨者探討之服務內容不同而有所差異，而就本計畫所要探究之運動休閒服務而言，本研究整理出相關之顧客(使用者)滿意度之衡量構面，詳見於下表。

表12. 使用者滿意度之衡量構面

研究者	年代	研究主題	衡量構面
吳政謀	2005	運動健身俱樂部參與行為、服務品質、滿意度與忠誠度之研究－以奔放主題運動館為例	企業形象、服務人員、實體設備、便利性促銷
沈淑貞	2005	北部地區健康休閒俱樂部會員參與動機、服務品質及滿意度研究	企業形象、地點與促銷、產品滿意度
黃耀鋐	2006	臺中市健康體適能俱樂部會員參與動機參與行為顧客滿意度及品牌忠誠度關係之研究	便利性、服務態度、設備及課程、形象和氣氛、價格與促銷
葉美玲	2006	體驗行銷、體驗價值、顧客滿意度與忠誠度關係探討-以臺北市立北投區運動中心為例	服務水準、實體設施、便利性、資訊內容、專業表現
潘沛彤	2007	臺北地區桌球俱樂部服務品質與顧客滿意度關係之研究	俱樂部形象、專業能力、價格與促銷、環境設施
林世弘	2008	臺北市羽球拍消費者品牌形象對顧客忠誠度影響之研究－線性結構方程模式之驗證	產品滿意、服務滿意、整體滿意
陳林鴻	2014	服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以臺北市市民運動中心為例	課程規劃與資訊、環境設備、服務態度、專業知識、價格與促銷

(續上表)

研究者	年代	研究主題	衡量構面
李士怡	2018	健身運動產業會員的參加動機、知覺價值與滿意度之研究-以運動健身俱樂部為例	人員服務態度、設備及設施、便利性、價格與促銷、師資課程
陳柏宇	2019	探討影響臺北市運動場館經營績效之關鍵因素	營業成本及費用、營業面積、場館年份與場館距離
林美伶	2019	運動中心經營現況與策略之研究	組織策略、定價策略、促銷策略、公共關係策略、人力資源策略、資訊策略、財務策略

資料來源：補充整理自「臺北地區桌球俱樂部服務品質與顧客滿意度關係之研究」，潘沛彤，2007，頁 31-32。「 服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以臺北市市民運動中心為例」， 陳林鴻，2014，頁 41-42。「健身運動產業會員的參加動機、知覺價值與滿意度之研究-以運動健身俱樂部為例」，李士怡，2018，頁 33-34。「探討影響臺北市運動場館經營績效之關鍵因素」，陳柏宇，2019，頁 28

綜觀上述研究者針對顧客(使用者)滿意度之衡量構面，以服務人員、實體設施設備、便利性、產品滿意度、價格與促銷為大部分研究者認為應在顧客滿意度衡量取向的內容。因此，本研究主要參酌去年「108 年臺北市所轄運動場館使用者滿意調查問卷」，並搭配陳林鴻（2014）、李士怡(2018) 、林美伶 (2019)所發展出來的量表，依本研究目的選取適當的衡量面項，內容包括「**環境設備**」、「**專業知識**」、「**服務態度**」、「**使用安全性**」、「**課程資訊與優惠**」、「**使用便利性**」等五構面，來衡量本研究所需的使用者滿意度。

再者，就高爾夫球場的部分，就服務及設備與一般運動中心有所差異，就歷年來討論高爾夫球練習場之文獻中[4]，廖士達(2005 年)指出高爾夫球練習場之衡量構面主要為專業性、服務態度、球場行銷、球場安全構、環境設備等構面。

最後，在**網球場的滿意度構面上**，就歷年探討網球場的文獻當中，劉富聰(2010)針對高雄市立網球場之會員進行滿意度研究，將網球場滿意度區分為「人員及聲譽」、「整體影響」、「資訊」、「硬體設施」及「附屬條件」等五個構面；本研究考量與此計畫其他問卷之一致性與比較性，採用之構面仍為「**環境設備**」、「**專業知識**」、「**服務態度**」、「**使用安全性**」、「**課程資訊與優惠**」、「**使用便利性**」等五構面，作為蒐集青年公園高爾夫球練習場使用者滿意度之依據。。

[4] 近年內(2000~2015)國內與高爾夫相關的研究文獻約有 86 篇，其中與服務品質相關的文獻約 6 篇；而與滿意度相關的文獻約有 5 篇。

四、 調查品管與資料處理

(一)、資料分析方法

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

茲將主要進行之相關統計檢定與分析方法說明如下。

表13. 資料分析方法

項目	內容說明
信度分析	信度(reliability)係指問卷結果的一致性(同一尺度之內，該尺度中各項目的內部一致性)與穩定性(不同時間重複衡量相同的事物得到相同結果)。 目前行為研究最常使用之信度指標多以 Cronbach's _ α 係數為判斷依據。Cuedford(1965)提出 Cronbach α 高於 0.7 為高信度，小於 0.5 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。
頻次分析	各題項之單因子頻次分析(Frequency Analysis)，由總體樣本對問卷各題項變數進行整體進行整體分析，藉由次數、百分比及平均數所呈現的數據，單題百分比是最讓人一目瞭然的統計分析方式。此外，複選題之頻次分析以有效樣本數(回答此題之樣本數)為分母，以避免閱讀者誤解。
平均數	各使用者之滿意度評價，乃以 1-4 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。
交叉分析	將題項與基本資料進行交叉分析，以了解不同群組間的各題項交叉比例，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。

(二)、滿意度、推薦度之計算方式

在本研究分析上，「滿意度」與「推薦度」的計算方式說明如下。

1、滿意度

◆ **滿意度比例**

本研究的「滿意度比例」是指受訪者回答問卷題目「**Q2.1~Q2.23**」之該題「滿意度的比例」(非常滿意比例+滿意比例)。

◆ **各構面滿意度比例**

本研究的「各構面滿意度比例」是**將該構面各項題目的滿意度比例取平均值計算**。

◆ **整體滿意度比例：**

本研究的「整體滿意度比例」是指受訪者回答問卷題目「**運動場館的整體滿意度**」之該題「滿意度的比例」(非常滿意比例+滿意比例)。

◆ **整體滿意度分數：**

本研究的「整體滿意度分數」是指受訪者回答問卷題目「**從 0 分到 100 分，請問您對此運動場館的整體滿意度打幾分?**」之該題「平均分數」。

2、推薦度

◆ **NPS(淨推薦分數)：**

Net Promotor Score(NPS)是個衡量客戶忠誠度的指標，這是每間公司唯一且最重要的需要知道的指標，NPS 的數值代表客戶有多願意推薦此產品或服務給朋友或同事，此數值越高表示公司未來越有可能成長。

根據願意推薦的程度讓使用者在 1－10 之間來打分，然後根據得分情況來建立使用者忠誠度的 3 個範疇：

- ✓ 推薦者（得分在 9~10 之間）：是具有高度忠誠度的人，他們會繼續使用或購買並推薦給其他人。
- ✓ 被動者（得分在 7~8 之間）：總體滿意但並不狂熱，將會考慮其他競爭的運動場館。
- ✓ 批評者（得分在 1~6 之間）：使用並不滿意或者對於服務體驗沒有忠誠度

NPS(淨推薦分數)公式：

$$NPS = \left[{(N_p - N_d)}/{N}\right] \times 100$$

N ＝ 總樣本數

N_p ＝ 推薦者(9-10 分)之樣本數

N_d ＝ 批評者(1-6 分)之樣本數

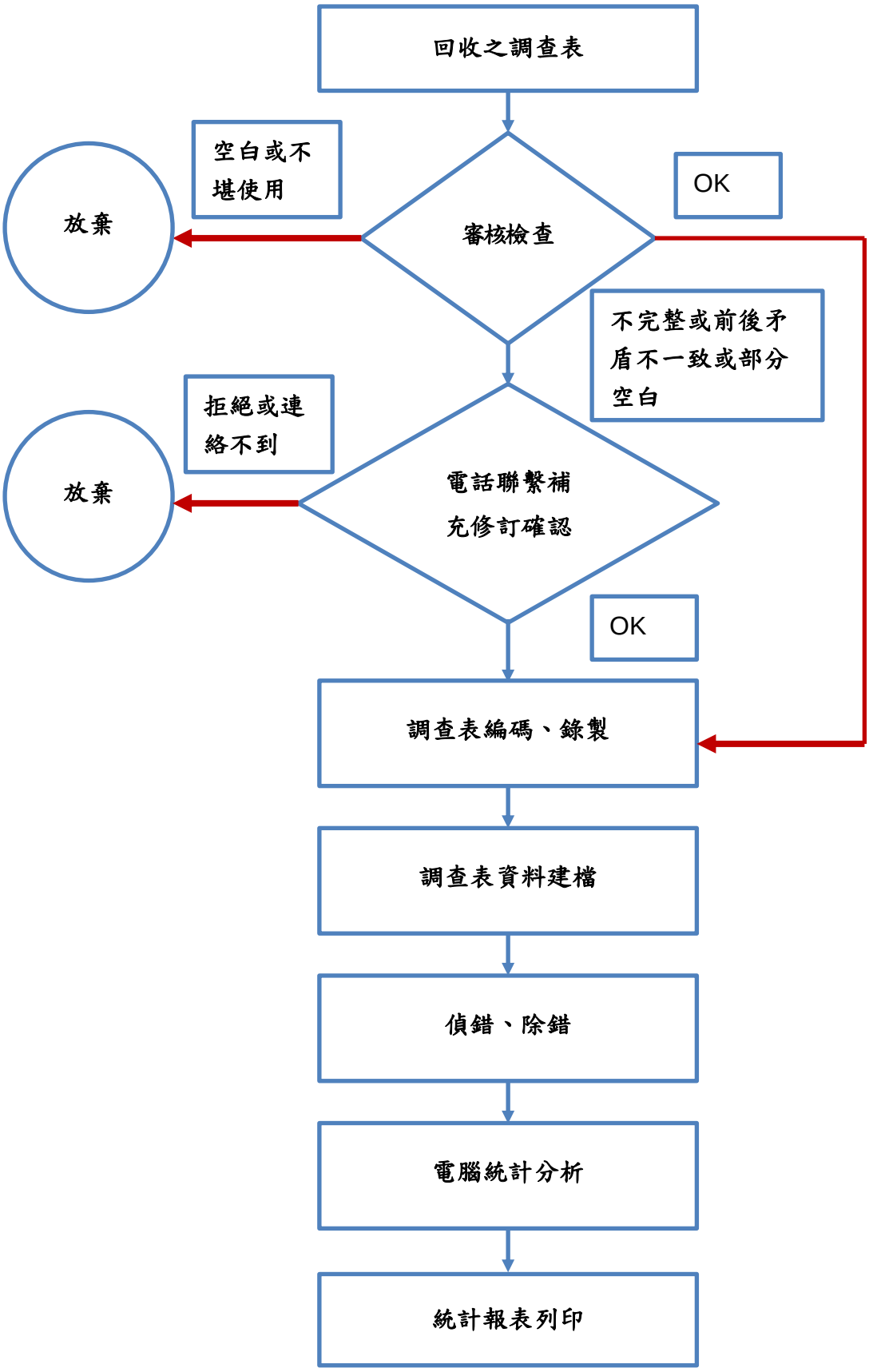
(三)、使用者滿意度矩陣分析

在使用者滿意度模式分析上，係根據各服務項目「**滿意度比例**」與「**整體滿意度比例**」的「相關係數」作為矩陣橫軸(X 軸)，而以各服務項目之「**滿意度比例**」作為矩陣縱軸(Y 軸)，並以整體服務項目之相關係數及滿意度之總均值作為起始點；再依整體受訪者在各項元素之相關係數及滿意度比例，分別標出其所坐落之座標象限區域。此時平面座標上的四個區域分別代表不同的意義：

表14.　使用者滿意度模式的策略矩陣分析

相關係數低	相關係數高	相關係數 / 滿意程度
T2 持續保持區	**T1 優先保持區**	**滿意度高**
某些滿意度較高的項目，但與整體滿意度的相關係數相對較低，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其相關係數的變化。因此落在這一區的服務項目，雖然相關係數較低，但滿意度較高，我們稱此區域為「持續保持區」，而落在此區域的服務項目為「持續保持項目」。	落在此區域的服務項目，其與整體滿意度的相關係數較高(高於各項平均)，滿意度也較高，表示對於這些民眾關切且做得很好的項目，是目前的優勢，因此稱此區域為「優先保持區」，而落在此區域的服務項目為「優先保持項目」。	
T3 次要改善區	**T4 優先改善區**	**滿意度低**
某些與整體滿意度的相關係數相對較低的項目，但滿意度也不是非常高，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但是，一旦相關係數提高，則必須立即提出改善策略。落在本區域服務的相關係數較低，滿意度也較低，我們稱此區域為「次要改善區」，而稱落在此區域的服務項目為「次要改善項目」。	對於那些與整體滿意度的相關係數高，但表現卻不好的項目(滿意度低)，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度，若能提升滿意度，將成為優勢之一。落在這一區的服務項目，我們稱此區域為「優先改善區」，而稱落在此區域的服務項目為「優先改善項目」。	

(四)、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

(五)、調查訪員及督導員配置

此調查為 12 座運動中心、青年公園游泳池(含網球場及健身房)、青年公園高爾夫球練習場、臺北網球場、臺北市網球中心。此調查也會考量各場館的人潮、完成進度及配額來調整調查人員，以增進調查之效率。相關人員配置詳如下表：

表15. 調查訪員及督導員配置

調查場館	時段			訪員配置	實際訪員配置	督導員配置
12 座運動中心 (各 800 份)	平日	離峰	06：00～18：00	1~2 人	2 人	各中心配置 1 人
		尖峰	18：00～22：00	2~3 人	3 人	
	假日	離峰	06：00～12：00	1~2 人	2 人	
		尖峰	12：00～22：00	2~3 人	3 人	
青年公園游泳池 (200 份)	平日	非公益	05：30～10：00	1~2 人	2 人	1 人
		公益	10：00～12：00	1~2 人	2 人	
		非公益	12：00～22：00	2~3 人	3 人	
	假日	非公益	05：30～10：00	1~2 人	2 人	
		公益	10：00～12：00	1~2 人	2 人	
		非公益	12：00～22：00	2~3 人	3 人	
青年公園高爾夫球練習場 (100 份)	平日	上半天	06：00～15：00	1~2 人	2 人	1 人
		下半天	15：00～23：00	2~3 人	3 人	
	假日	上半天	06：00～15：00	1~2 人	2 人	
		下半天	15：00～23：00	2~3 人	3 人	
臺北網球場 (50 份)	平日	公益	06：00～12：00	1~2 人	2 人	1 人
		非公益	12：00～22：00	1~2 人	2 人	
	假日	非公益	06：00～22：00	1~2 人	2 人	
臺北市網球中心 (100 份)	平日	公益	06：00～12：00	1~2 人	2 人	1 人
		非公益	12：00～22：00	1~2 人	2 人	
	假日	非公益	06：00～22：00	1~2 人	2 人	

(六)、調查品質管控

1、參與訪員訓練

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

2、問卷試測

此次調查之測試，擇 5 座運動場館，面訪各至少 20 份，共計 100 份。就審訂之問卷進行試測，以釐清定義不清或不適當的問項與度量方法，並說明試測結果後，將不適當之問項或度量進行修訂並經委託單位同意後成為正式問卷，進行正式問卷調查。

3、嚴守相關調查作業規定

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

4、督導員檢核

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

5、問卷複查

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

貳・整體運動中心調查分析

在整體運動中心調查分析上，就 12 座運動中心(中山、北投、中正、南港、萬華、士林、內湖、信義、松山、大同、大安及文山)之使用者進行整體滿意度調查分析，每座運動中心各完成 800 份有效樣本，整體 12 座運動中心共完成 9,600 份有效樣本，相關調查結果詳見以下分析。

一、受訪者樣貌特性分析

本次問卷調查結果顯示，就整體運動中心的 9,600 位受訪者中，以「男性」(55.5%)比例大於「女性」(44.5%)；年齡以「20~29 歲」(28.4%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(64.2%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(40.1%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市」為主。

表16. 【整體運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	5,327	**55.5%**
女性	4,273	44.5%
年齡		
15~19 歲	681	7.1%
20~29 歲	2,726	**28.4%**
30~39 歲	2,697	28.1%
40~49 歲	1,682	17.5%
50 歲及以上	1,814	18.9%
教育程度		
高中職及以下	1,475	15.4%
大學/專科	6,159	**64.2%**
研究所及以上	1,966	20.5%
職業		
軍公教人員	639	6.7%
一般職員	3,851	**40.1%**
老闆主管/專業人員	1,969	20.5%
學生	1,541	16.1%
自由業無就業	1,600	16.7%

表17. 【整體運動中心】：居住地區之頻次分析

居住地區	次數	百分比	
臺北市			
文山區	792		**8.3%**
士林區	738		7.7%
信義區	731		7.6%
內湖區	709		7.4%
大安區	687		7.2%
中山區	679		7.1%
北投區	671		7.0%
松山區	648		6.8%
大同區	488		5.1%
萬華區	429		4.5%
中正區	425		4.4%
南港區	292		3.0%
新北市			
板橋區	312		**3.3%**
三重區	300		3.1%
永和區	281		2.9%
新店區	280		2.9%
中和區	264		2.8%
汐止區	173		1.8%
新莊區	150		1.6%
淡水區	122		1.3%
蘆洲區	88		0.9%
林口區	58		0.6%
其他(含外縣市)	283		2.9%
合計	**9,600**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q3.5：居住地區?(單選)

二、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查分析結果。

1、每週使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往運動中心之次數，以「1 週 1 次」(35.1%)所占比例較高，其次則為「1 週 2~3 次」(29.2%)及「1 週不到 1 次」(18.4%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 2.0 次，相較於去年 108 年(2.0/週)使用頻率相等。

表18. 【整體運動中心】：每週使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用頻率	1 週超過 3 次	1,662		17.3%
	1 週 2~3 次	2,802		29.2%
	1 週 1 次	3,374		**35.1%**
	1 週不到 1 次	1,762		18.4%
	總計	**9,600**	**100.0%**	
	平均數	**2.0/週**		

註 原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

將「使用頻率」與受訪者資料進行交叉分析，發現「性別」、「年齡」、「運動中心」為有顯著差異之項目，之將其交叉分析之結果說明如下(完整交叉表請參照附錄之交叉分析)

性別	● 性別以「男性」(20.2%)在一週超過三次的比例高於「女性」(13.2%)。 **【男性(2.1 次)**使用次數高於女性(1.9 次)。**】**
年齡	● 年齡以「50 歲及以上」(32.4%)在一週超過三次的比例高於其他年齡層。 **【50 歲及以上(2.7 次)**使用次數高於其他年齡層。**】**
運動中心	● 運動中心以「文山運動中心」(25.1%)在一週超過三次的比例高於其他運動中心。 **【文山運動中心(2.4 次)**使用次數高於其他運動中心。**】**

表19. 【整體運動中心】：每週使用頻率之交叉分析

項目別	樣本數	1 週超過 3 次	1 週 2~3 次	1 週 1 次	1 週不到 1 次	平均次數
總回答人數	**9,600**	**1,662**	**2,802**	**3,374**	**1,762**	**2.0**
總百分比	**100.0%**	**17.3%**	**29.2%**	**35.1%**	**18.4%**	
***性別**						
男性	5,327	20.2%	28.8%	32.2%	18.8%	**2.1**
女性	4,273	13.7%	29.7%	38.9%	17.8%	1.9
***年齡**						
15-19 歲	681	20.1%	21.4%	26.0%	32.5%	2.0
20-29 歲	2,726	14.7%	31.2%	31.3%	22.9%	1.9
30-39 歲	2,697	11.9%	28.2%	41.4%	18.5%	1.8
40-49 歲	1,682	12.8%	30.0%	44.8%	12.4%	1.9
50 歲及以上	1,814	32.4%	29.9%	26.2%	11.6%	**2.7**
***運動中心**						
松山運動中心	800	24.1%	31.5%	22.6%	21.8%	2.3
信義運動中心	800	17.5%	26.0%	33.5%	23.0%	2.0
大安運動中心	800	15.5%	25.9%	39.9%	18.8%	1.9
中山運動中心	800	13.5%	25.5%	45.8%	15.3%	1.8
文山運動中心	800	25.1%	30.0%	33.9%	11.0%	**2.4**
大同運動中心	800	15.5%	28.1%	38.5%	17.9%	2.0
內湖運動中心	800	12.8%	29.6%	38.6%	19.0%	1.9
南港運動中心	800	14.1%	27.3%	37.5%	21.1%	1.9
北投運動中心	800	17.3%	31.8%	28.3%	22.8%	2.1
萬華運動中心	800	14.3%	28.4%	39.4%	18.0%	1.9
中正運動中心	800	21.4%	28.6%	33.6%	16.4%	2.2
士林運動中心	800	16.8%	37.6%	30.3%	15.4%	2.2

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 顯著水準，表示該項基本資料之數值有顯著差異。

註 2：此平均數計算方式，將「1 週不到 1 次」計為 0.5 次；「1 週 1 次」計為 1 次；「1 週 2~3 次」計為 2.5 次；「1 週超過 3 次」計為 5 次。

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(26.8%)的比例較高，其次為「1 個月(含)至不到半年」(16.9%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 17.9 個月，相較於去年 108 年(18.1 月)少。

表20. 【整體運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比	
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	1,494		15.6%
	1 個月(含)至不到半年	1,625		16.9%
	半年(含)至不到 1 年	1,376		14.3%
	1 年(含)至不到 2 年	1,320		13.8%
	2 年(含)至不到 3 年	1,212		12.6%
	3 年(含)以上	2,573		**26.8%**
	總計	**9,600**	**100.0%**	
	平均數	**17.9(月)**		

註 原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間又多久了？(單選)

將「持續來此場館的時間」與受訪者資料進行交叉分析，發現「年齡」為有顯著差異之項目，之將其交叉分析之結果說明如下(完整交叉表請參照附錄之交叉分析)

年齡	● 年齡以「50 歲及以上」(46.1%)超過三年以上的比例高於其他年齡層。 **【50 歲以上(24.2 月)持續來此場館時間高於其他年齡層。】**

表21. 【整體運動中心】：持續運動時間之交叉分析

項目別	樣本數	不到1個月	1個月至半年	半年至1年	1年至2年	2年至3年	3年以上	平均數(月)
總回答人數	**9,600**	**1,494**	**1,625**	**1,376**	**1,320**	**1,212**	**2,573**	**17.9**
總百分比	**100.0%**	**15.6%**	**16.9%**	**14.3%**	**13.8%**	**12.6%**	**26.8%**	
性別								
男性	5,327	15.1%	16.8%	14.5%	13.3%	12.8%	27.4%	18.1
女性	4,273	16.1%	17.1%	14.2%	14.3%	12.4%	26.0%	17.6
年齡								
15-19 歲	681	28.5%	18.4%	18.1%	13.2%	9.1%	12.8%	12.1
20-29 歲	2,726	22.2%	22.1%	17.3%	15.9%	9.5%	13.0%	12.8
30-39 歲	2,697	13.9%	18.1%	12.9%	14.9%	14.5%	25.7%	18.2
40-49 歲	1,682	10.0%	13.5%	14.1%	12.6%	13.9%	35.8%	21.1
50 歲以上	1,814	8.3%	10.1%	10.7%	10.1%	14.6%	46.1%	**24.2**
運動中心								
松山	800	17.4%	15.6%	12.5%	12.8%	12.8%	29.0%	18.3
信義	800	18.3%	17.5%	11.4%	14.0%	10.6%	28.3%	17.6
大安	800	14.3%	19.0%	11.1%	9.5%	10.8%	35.4%	19.4
中山	800	12.6%	14.5%	11.0%	12.6%	15.9%	33.4%	20.6
文山	800	10.3%	15.5%	17.9%	14.1%	15.9%	26.4%	19.0
大同	800	17.9%	20.8%	17.3%	19.6%	9.3%	15.3%	14.2
內湖	800	13.8%	18.9%	16.6%	16.1%	13.9%	20.8%	16.8
南港	800	17.9%	12.6%	11.8%	16.6%	13.4%	27.8%	18.6
北投	800	16.6%	16.5%	14.4%	9.5%	9.9%	33.1%	18.6
萬華	800	19.0%	16.9%	14.0%	13.6%	13.5%	23.0%	16.7
中正	800	15.0%	16.0%	12.9%	14.4%	14.3%	27.5%	18.6
士林	800	13.9%	19.4%	21.3%	12.1%	11.5%	21.9%	16.2

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 顯著水準，表示該項基本資料之數值有顯著差異。

註 2：此平均數計算方式為將各選項取中位數後計算平均，將「不到 1 個月」計為 0.5 個月；「3 年含以上」計為 36 個月。

3、使用設施

受訪者在使用設施上，以「健身房」(36.8%)及「羽球」(29.3%)所佔的比例較高，其次為「游泳」(19.8%)、「舞蹈/韻律教室」(12.6%)、「籃球」(6.5%)及「桌球」(4.8%)。

表22. 【整體運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	健身房	3,530		**36.8%**
	羽球	2,809		29.3%
	游泳	1,901		19.8%
	舞蹈/韻律教室	1,205		12.6%
	籃球	622		6.5%
	桌球	460		4.8%
	飛輪教室	293		3.1%
	壁球	212		2.2%
	撞球	179		1.9%
	攀岩/抱石場	112		1.2%
	直排輪	76		0.8%
	武術/柔道	65		0.7%
	棋藝閱覽室	27		0.3%
	高爾夫	26		0.3%
	其他	371		3.9%
	總計	**9,600**	本題為複選題整體比例大於 100%	

註 原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

將「使用設施」與受訪者其他資料進行交叉分析(因本題為複選題，故未進一步以卡方檢定進行分析)，初步交叉分析請詳下表(完整交叉表請參照附錄之交叉分析)。

表23. 【整體運動中心】：使用設施之交叉分析

項目別	樣本數	健身房	羽球	游泳	舞蹈教室	籃球
總回答人數	**9,600**	**3,530**	**2,809**	**1,901**	**1,205**	**622**
總百分比	**100.0%**	**36.8%**	**29.3%**	**19.8%**	**12.6%**	**6.5%**
性別						
男性	5,327	39.9%	32.4%	21.6%	2.7%	9.7%
女性	4,273	32.9%	25.4%	17.6%	24.8%	2.4%
年齡						
15-19 歲	681	43.6%	23.8%	17.0%	3.5%	16.6%
20-29 歲	2,726	55.8%	23.5%	15.4%	8.3%	5.6%
30-39 歲	2,697	34.3%	30.0%	15.9%	14.7%	7.3%
40-49 歲	1,682	24.0%	35.5%	19.2%	19.2%	5.7%
50 歲及以上	1,814	21.2%	33.1%	33.9%	13.0%	3.5%
運動中心						
松山運動中心	800	51.6%	0.0%	51.1%	13.3%	0.0%
信義運動中心	800	36.3%	21.0%	19.5%	15.6%	3.0%
大安運動中心	800	25.9%	45.4%	23.0%	9.0%	4.0%
中山運動中心	800	26.3%	38.1%	14.8%	19.1%	1.6%
文山運動中心	800	41.1%	21.1%	21.4%	19.5%	10.3%
大同運動中心	800	23.3%	35.0%	18.3%	14.9%	16.8%
內湖運動中心	800	31.8%	34.5%	17.3%	15.5%	11.8%
南港運動中心	800	44.5%	31.8%	8.0%	14.0%	5.6%
北投運動中心	800	31.8%	27.3%	23.3%	8.5%	7.6%
萬華運動中心	800	38.5%	44.5%	8.9%	4.9%	0.3%
中正運動中心	800	40.6%	19.8%	22.9%	8.9%	9.6%
士林運動中心	800	49.8%	32.8%	10.0%	7.5%	7.3%

(續上表)

項目別	樣本數	桌球	飛輪教室	壁球	撞球	攀岩場
總回答人數	**9,600**	**460**	**293**	**212**	**179**	**112**
總百分比	**100.0%**	**4.8%**	**3.1%**	**2.2%**	**1.9%**	**1.2%**
性別						
男性	5,327	5.4%	1.4%	1.8%	2.4%	1.1%
女性	4,273	4.0%	5.1%	2.7%	1.2%	1.2%
年齡						
15-19 歲	681	6.0%	1.6%	1.6%	9.5%	1.3%
20-29 歲	2,726	4.1%	2.5%	2.1%	1.3%	1.2%
30-39 歲	2,697	4.4%	4.2%	3.4%	1.3%	1.7%
40-49 歲	1,682	4.4%	3.4%	2.3%	1.3%	1.0%
50 歲及以上	1,814	6.3%	2.3%	0.8%	1.2%	0.4%
運動中心						
松山運動中心	800	0.0%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%
信義運動中心	800	7.6%	3.3%	11.0%	1.9%	2.8%
大安運動中心	800	5.6%	2.4%	4.8%	2.0%	0.3%
中山運動中心	800	1.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%
文山運動中心	800	9.9%	6.5%	0.3%	7.8%	0.8%
大同運動中心	800	2.0%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%
內湖運動中心	800	6.9%	2.1%	3.6%	4.0%	2.0%
南港運動中心	800	3.9%	2.5%	3.9%	0.0%	0.5%
北投運動中心	800	7.0%	1.3%	3.0%	4.9%	5.4%
萬華運動中心	800	5.0%	0.8%	0.0%	0.0%	2.4%
中正運動中心	800	4.6%	5.6%	0.0%	1.8%	0.0%
士林運動中心	800	4.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%

(續上表)

項目別	樣本數	直排輪	武術 柔道	棋藝 閱覽室	高爾 夫球	其他
總回答人數	**9,600**	**77**	**65**	**27**	**26**	**371**
總百分比	**100.0%**	**0.8%**	**0.7%**	**0.3%**	**0.3%**	**3.9%**
性別						
男性	5,327	0.5%	0.7%	0.3%	0.3%	2.4%
女性	4,273	1.2%	0.7%	0.3%	0.3%	5.7%
年齡						
15-19 歲	681	0.1%	0.9%	0.1%	0.3%	1.5%
20-29 歲	2,726	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	2.3%
30-39 歲	2,697	1.0%	0.5%	0.2%	0.3%	4.3%
40-49 歲	1,682	2.0%	0.9%	0.4%	0.4%	4.7%
50 歲及以上	1,814	0.6%	1.1%	0.4%	0.3%	5.6%
運動中心						
松山運動中心	800	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%
信義運動中心	800	0.6%	0.8%	0.9%	1.0%	5.6%
大安運動中心	800	2.6%	0.5%	0.3%	0.5%	1.4%
中山運動中心	800	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.9%
文山運動中心	800	0.4%	2.5%	0.9%	0.3%	2.3%
大同運動中心	800	5.3%	0.3%	0.6%	0.0%	1.8%
內湖運動中心	800	0.3%	1.0%	0.1%	0.0%	1.8%
南港運動中心	800	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	6.1%
北投運動中心	800	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	4.0%
萬華運動中心	800	0.0%	0.5%	0.4%	0.3%	5.1%
中正運動中心	800	0.0%	0.5%	0.1%	0.5%	9.1%
士林運動中心	800	0.3%	0.8%	0.0%	0.0%	2.1%

4、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「1~249 元」(22.1%)所佔比例較高，其次則為「500-999 元」(21.6%)及「250~499 元」(17.1%)。整體而言，**受訪者平均每個月的花費金額為 789 元，相較於去年 108 年(758 元)呈現增加的現象**。

表24. 【整體運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比	
每月支出花費	0 元	872		9.1%
	1~249 元	2,121		**22.1%**
	250~499 元	1,637		17.1%
	500~999 元	2,069		21.6%
	1,000~1,499 元	1,477		15.4%
	1,500~1,999 元	566		5.9%
	2,000~2,499 元	285		3.0%
	2,500~2,999 元	185		1.9%
	3,000 元以上	388		4.0%
	總計	**9,600**	**100.0%**	
	平均數	**789 元**		

註 原始問卷 Q1.4: 請問您在「此運動中心」平均每月的花費大約多少？(單選)

將「每月支出花費」與受訪者資料進行交叉分析，發現「性別」、「年齡」及「運動中心」為有顯著差異之項目，之將其交叉分析之結果說明如下

性別	● 性別以「女性」在每月支出 1,000 元以上的比例高於「男性」。 **【女性(920 元)**平均花費高於男性(685 元)。**】**
年齡	● 年齡以「40-49 歲」在每月支出 1,000 元以上的比例高於其他年齡層。 **【40-49 歲(1,095 元)**平均花費高於其他年齡層。**】**
運動中心	● 「文山運動中心」在每月支出 1,000 元以上的比例高於其他運動中心。 **【文山運動中心(946 元)**平均花費高於其他運動中心。**】**

表25. 【整體運動中心】：每月支出花費之交叉分析

項目別	樣本數	0 元	1-249 元	250-499 元	500-999 元	1,000-1,499 元
總回答人數	**9,600**	**872**	**2,121**	**1,637**	**2,069**	**1,477**
總百分比	**100.0%**	**9.1%**	**22.1%**	**17.1%**	**21.6%**	**15.4%**
***性別**						
男性	5,327	9.7%	25.0%	18.9%	22.4%	13.3%
女性	4,273	8.3%	18.5%	14.7%	20.5%	18.0%
***年齡**						
15-19 歲	681	19.5%	34.4%	18.2%	16.6%	5.7%
20-29 歲	2,726	6.3%	31.4%	19.8%	21.9%	11.8%
30-39 歲	2,697	4.2%	21.2%	16.2%	24.8%	17.2%
40-49 歲	1,682	3.1%	12.5%	16.8%	22.5%	20.3%
50 歲及以上	1,814	22.2%	13.6%	13.9%	17.2%	17.1%
***運動中心**						
松山運動中心	800	15.1%	21.9%	16.5%	18.6%	13.5%
信義運動中心	800	9.5%	24.6%	16.6%	18.4%	17.6%
大安運動中心	800	8.0%	23.5%	17.0%	22.3%	14.4%
中山運動中心	800	8.6%	23.1%	16.0%	22.0%	16.9%
文山運動中心	800	7.3%	17.9%	15.6%	19.6%	18.6%
大同運動中心	800	8.1%	21.9%	15.9%	22.0%	14.8%
內湖運動中心	800	12.3%	20.5%	19.0%	19.5%	13.9%
南港運動中心	800	7.5%	21.1%	16.9%	23.6%	16.1%
北投運動中心	800	9.9%	28.4%	18.1%	17.3%	13.3%
萬華運動中心	800	7.1%	23.4%	17.8%	26.9%	14.0%
中正運動中心	800	10.9%	20.1%	16.3%	19.0%	16.4%
士林運動中心	800	4.8%	18.8%	19.0%	29.5%	15.3%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 顯著水準，表示該項基本資料之數值有顯著差異。

註 2：此平均數計算方式為將各選項取中位數後計算平均，將「0 元」計為 0 元；「3,000 元以上」計為 3,000 元。

(續上表)

項目別	樣本數	1,500-1,999 元	2,000-2,499 元	2,500-2,999 元	3,000 元以上	平均花費
總回答人數	**9,600**	**566**	**285**	**185**	**388**	**789**
總百分比	**100.0%**	**5.9%**	**3.0%**	**1.9%**	**4.0%**	
***性別**						
男性	5,327	4.5%	1.9%	1.2%	3.2%	685
女性	4,273	7.6%	4.4%	2.8%	5.1%	**920**
***年齡**						
15-19 歲	681	3.2%	0.4%	0.4%	1.5%	430
20-29 歲	2,726	4.3%	1.4%	1.3%	1.8%	621
30-39 歲	2,697	6.5%	3.6%	2.0%	4.3%	865
40-49 歲	1,682	8.1%	5.4%	3.4%	7.9%	**1,095**
50 歲及以上	1,814	6.4%	3.1%	1.9%	4.5%	782
***運動中心**						
松山運動中心	800	5.9%	2.4%	1.1%	5.0%	735
信義運動中心	800	5.5%	2.4%	1.6%	3.8%	758
大安運動中心	800	5.6%	2.6%	2.1%	4.5%	790
中山運動中心	800	4.9%	2.9%	1.9%	3.8%	779
文山運動中心	800	8.4%	4.1%	3.6%	4.9%	**946**
大同運動中心	800	6.5%	4.0%	1.8%	5.1%	842
內湖運動中心	800	6.6%	3.5%	1.4%	3.4%	750
南港運動中心	800	5.5%	3.6%	2.1%	3.5%	809
北投運動中心	800	4.5%	1.8%	3.0%	3.9%	715
萬華運動中心	800	3.4%	2.5%	0.9%	4.1%	735
中正運動中心	800	7.9%	3.3%	2.9%	3.4%	824
士林運動中心	800	6.1%	2.6%	0.8%	3.3%	791

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 顯著水準，表示該項基本資料之數值有顯著差異。

註 2：此平均數計算方式為將各選項取中位數後計算平均，將「0 元」計為 0 元；「3,000 元以上」計為 3,000 元。

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(51.8%)的比例較高，其次依序為「價格便宜」(19.6%)、「離辦公室近」(18.1%)及「設施品質佳」(16.8%)。

表26. 【整體運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	離家近	4,969	**51.8%**
	價格便宜	1,882	19.6%
	離辦公室近	1,733	18.1%
	設施品質佳	1,614	16.8%
	設施多樣化	1,041	10.8%
	服務好	1,036	10.8%
	課程好	1,021	10.6%
	其他	973	10.1%
	總計	**9,600**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q1.7: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

將「選擇因素」與受訪者其他資料進行交叉分析(因本題為複選題，故未進一步以卡方檢定進行分析)，初步交叉分析請詳下表(完整交叉表請參照附錄之交叉分析)。

表27. 【整體運動中心】：選擇因素之交叉分析

項目別	樣本數	離家近	價格便宜	離辦公室近	設施品質佳
總回答人數	**9,600**	**4,969**	**1,882**	**1,733**	**1,614**
總百分比	**	**51.8%**	**19.6%**	**18.1%**	**16.8%**
性別					
男性	5,327	51.9%	18.4%	17.2%	19.6%
女性	4,273	51.6%	21.1%	19.1%	13.4%
年齡					
15-19 歲	681	46.3%	20.4%	4.3%	22.6%
20-29 歲	2,726	53.4%	23.9%	19.5%	14.7%
30-39 歲	2,697	45.7%	17.6%	23.2%	16.1%
40-49 歲	1,682	49.0%	17.5%	21.1%	16.8%
50 歲及以上	1,814	62.9%	17.7%	10.6%	18.9%
運動中心					
松山運動中心	800	56.6%	23.1%	24.0%	13.9%
信義運動中心	800	54.3%	20.3%	25.1%	12.3%
大安運動中心	800	55.1%	14.9%	17.9%	20.1%
中山運動中心	800	44.1%	17.6%	19.3%	14.3%
文山運動中心	800	55.0%	26.1%	13.4%	18.6%
大同運動中心	800	40.1%	20.4%	14.5%	20.6%
內湖運動中心	800	45.8%	18.0%	24.5%	20.3%
南港運動中心	800	53.0%	21.0%	20.3%	15.0%
北投運動中心	800	64.5%	16.5%	9.0%	11.9%
萬華運動中心	800	47.1%	17.9%	12.6%	16.4%
中正運動中心	800	43.6%	16.6%	23.6%	23.1%
士林運動中心	800	61.9%	22.9%	12.5%	15.4%

(續上表)

項目別	樣本數	設施多樣化	服務好	課程好	其他
總回答人數	**9,600**	**1,041**	**1,036**	**1,021**	**973**
總百分比	**	**10.8%**	**10.8%**	**10.6%**	**10.1%**
性別					
男性	5,327	11.5%	11.5%	5.3%	9.2%
女性	4,273	10.1%	10.0%	17.3%	11.3%
年齡					
15-19 歲	681	15.7%	10.1%	6.0%	14.2%
20-29 歲	2,726	11.7%	8.8%	7.0%	9.1%
30-39 歲	2,697	9.2%	8.9%	10.8%	11.1%
40-49 歲	1,682	9.5%	11.6%	18.9%	9.7%
50 歲及以上	1,814	11.4%	16.1%	9.9%	9.2%
運動中心					
松山運動中心	800	11.4%	7.1%	11.1%	6.0%
信義運動中心	800	10.6%	6.5%	9.0%	9.3%
大安運動中心	800	10.9%	7.8%	8.8%	10.4%
中山運動中心	800	5.1%	7.0%	14.5%	14.6%
文山運動中心	800	11.0%	27.4%	15.3%	5.4%
大同運動中心	800	8.9%	20.5%	14.0%	10.5%
內湖運動中心	800	12.5%	13.9%	13.1%	7.8%
南港運動中心	800	11.3%	6.0%	10.3%	13.8%
北投運動中心	800	8.6%	10.8%	6.5%	9.6%
萬華運動中心	800	14.9%	6.0%	7.1%	16.4%
中正運動中心	800	13.6%	6.4%	11.1%	10.5%
士林運動中心	800	11.4%	10.3%	6.9%	7.5%

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(72.8%)的比例較高，約佔 7 成 3，而使用過其他「私人健身中心」(27.2%)的受訪者僅佔 2 成 7。

表28. 【整體運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	6,992		72.8%
	有使用過私人健身中心	2,608		27.2%
	總計	9,600	100.0%	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(複選)

將「使用私人健身中心經驗」與受訪者資料進行交叉分析，發現「性別」、「年齡」及「運動中心」為有顯著差異之項目，之將其交叉分析之結果說明如下

性別	● 以「男性」受訪者沒有使用過私人運動中心的比例高於「女性」。
年齡	● 以「15-19 歲」受訪者沒有使用過私人運動中心的比例高於其他年齡層。
運動中心	● 以「文山運動中心」受訪者沒有使用過私人運動中心的比例高於其他運動中心。

表29. 【整體運動中心】：使用私人健身中心經驗之交叉分析

項目別	樣本數	沒有使用過 私人健身中心	有使用過 私人健身中心
總回答人數	**9,600**	**6,992**	**2,608**
總百分比	**100.0%**	**72.8%**	**27.2%**
***性別**			
男性	5,327	**74.4%**	25.6%
女性	4,273	70.9%	29.1%
***年齡**			
15-19 歲	681	**87.2%**	12.8%
20-29 歲	2,726	72.0%	28.0%
30-39 歲	2,697	70.4%	29.6%
40-49 歲	1,682	73.5%	26.5%
50 歲及以上	1,814	71.7%	28.3%
***運動中心**			
松山運動中心	800	65.3%	34.8%
信義運動中心	800	68.6%	31.4%
大安運動中心	800	69.9%	30.1%
中山運動中心	800	72.8%	27.3%
文山運動中心	800	**79.3%**	20.8%
大同運動中心	800	78.1%	21.9%
內湖運動中心	800	71.6%	28.4%
南港運動中心	800	70.9%	29.1%
北投運動中心	800	75.8%	24.3%
萬華運動中心	800	75.6%	24.4%
中正運動中心	800	70.8%	29.3%
士林運動中心	800	75.5%	24.5%

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「私人健身中心整體感受較好」(58.3%)的比例較高，約佔 5 成 8，而認為「此運動中心整體感受較好」(41.7%)的受訪者僅佔約 4 成 2。

表30. 【整體運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	1,521		**58.3%**
	此運動中心整體感受較好	1,087		41.7%
	總計	**2,608**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(複選)

將「使用私人健身中心的感受比較」與受訪者資料進行交叉分析，發現「年齡」及「運動中心」為有顯著差異之項目，之將其交叉分析之結果說明如下

年齡	● 以「50 歲以上」受訪者認為此運動中心整體感受較好的比例高於其他年齡層。
運動中心	● 以「文山運動中心」受訪者認為此運動中心整體感受較好的比例高於其他運動中心。

表31. 【整體運動中心】：感受比較之交叉分析

項目別	樣本數	私人健身中心 整體感受較好	此運動中心 整體感受較好
總回答人數	**2,608**	**1521**	**1087**
總百分比	**100.0%**	**58.3%**	**41.7%**
性別			
男性	1364	59.5%	40.5%
女性	1244	57.1%	42.9%
***年齡**			
15-19 歲	87	52.9%	47.1%
20-29 歲	764	64.4%	35.6%
30-39 歲	797	62.5%	37.5%
40-49 歲	446	56.5%	43.5%
50 歲及以上	514	45.3%	**54.7%**
***運動中心**			
松山運動中心	278	65.5%	34.5%
信義運動中心	251	61.8%	38.2%
大安運動中心	241	55.2%	44.8%
中山運動中心	218	63.3%	36.7%
文山運動中心	166	37.3%	**62.7%**
大同運動中心	175	43.4%	56.6%
內湖運動中心	227	44.1%	55.9%
南港運動中心	233	66.1%	33.9%
北投運動中心	194	70.6%	29.4%
萬華運動中心	195	66.7%	33.3%
中正運動中心	234	55.6%	44.4%
士林運動中心	196	63.3%	36.7%

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 43.0%，其次為「不會提升/沒有影響」(30.7%)。

表32. 【整體運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
意願之變化	大幅提升	2,529		26.3%
	小幅提升	4,124		**43.0%**
	沒有影響	2,947		30.7%
	總計	**9,600**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

將「智慧服務提高意願變化」與受訪者資料進行交叉分析，發現「年齡」及「運動中心」為有顯著差異之項目，之將其交叉分析之結果說明如下

年齡	● 以「20-29 歲」受訪者認為提供相關智慧化服務會提昇來此運動意願的比例高於其他年齡層。
運動中心	● 以「文山運動中心」受訪者認為提供相關智慧化服務會提昇來此運動意願的比例高於其他運動中心。

表33. 【整體運動中心】：智慧服務提高意願變化之交叉分析

項目別	樣本數	大幅提升	小幅提升	沒有影響	提升比例
總回答人數	**9,600**	**2,529**	**4,124**	**2,947**	**69.3%**
總百分比	**100.0%**	**26.3%**	**43.0%**	**30.7%**	
性別					
男性	5,327	26.5%	42.7%	30.7%	69.3%
女性	4,273	26.1%	43.3%	30.6%	69.4%
***年齡**					
15-19 歲	681	29.2%	43.3%	27.5%	72.5%
20-29 歲	2,726	25.7%	49.9%	24.5%	75.5%
30-39 歲	2,697	24.5%	43.9%	31.7%	68.3%
40-49 歲	1,682	26.0%	42.8%	31.2%	68.8%
50 歲及以上	1,814	29.3%	31.3%	39.4%	60.6%
***運動中心**					
松山運動中心	800	27.9%	36.1%	36.0%	64.0%
信義運動中心	800	26.6%	45.1%	28.3%	71.8%
大安運動中心	800	23.5%	37.6%	38.9%	61.1%
中山運動中心	800	24.1%	44.8%	31.1%	68.9%
文山運動中心	800	36.4%	42.8%	20.9%	79.2%
大同運動中心	800	27.4%	43.3%	29.4%	70.6%
內湖運動中心	800	25.6%	42.3%	32.1%	67.9%
南港運動中心	800	25.3%	43.0%	31.8%	68.3%
北投運動中心	800	24.0%	41.3%	34.8%	65.3%
萬華運動中心	800	25.0%	45.5%	29.5%	70.5%
中正運動中心	800	25.1%	43.1%	31.8%	68.3%
士林運動中心	800	25.3%	50.8%	24.0%	76.0%

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 43.9%，其次依序為「小幅下降」(33.4%)。

表34. 【整體運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
意願之變化	大幅提升	1,099		11.4%
	小幅提升	4,216		**43.9%**
	大幅下降	1,075		11.2%
	小幅下降	3,210		33.4%
	總計	**9,600**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

將「樂齡優先區提高意願變化」與受訪者資料進行交叉分析，發現「年齡」為有顯著差異之項目，之將其交叉分析之結果說明如下

年齡	● 以「50 歲及以上」(69.8%)增設樂齡優先區會提昇來此運動意願的比例高於其他年齡層。

表35. 【整體運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之交叉分析

項目別	樣本數	大幅提升	小幅提升	大幅下降	小幅下降	提升比例
總回答人數	**9,600**	**1,099**	**4,216**	**1,075**	**3,210**	**55.3%**
總百分比	**100.0%**	**11.4%**	**43.9%**	**11.2%**	**33.4%**	
性別						
男性	5,327	12.1%	43.7%	12.5%	31.8%	55.8%
女性	4,273	10.7%	44.2%	9.6%	35.5%	54.9%
***年齡**						
15-19 歲	681	13.8%	44.2%	7.5%	34.5%	58.0%
20-29 歲	2,726	8.0%	40.9%	11.4%	39.7%	48.9%
30-39 歲	2,697	7.5%	45.9%	10.8%	35.7%	53.4%
40-49 歲	1,682	7.7%	44.7%	12.5%	35.1%	52.4%
50 歲及以上	1,814	25.1%	44.7%	11.6%	18.6%	69.8%
運動中心						
松山運動中心	800	10.9%	39.3%	16.6%	33.3%	50.2%
信義運動中心	800	10.6%	43.1%	10.3%	36.0%	53.7%
大安運動中心	800	11.4%	41.0%	12.4%	35.3%	52.4%
中山運動中心	800	12.6%	45.0%	10.4%	32.0%	57.6%
文山運動中心	800	16.5%	38.3%	11.4%	33.9%	54.8%
大同運動中心	800	13.8%	45.4%	9.4%	31.5%	59.2%
內湖運動中心	800	11.0%	46.9%	10.1%	32.0%	57.9%
南港運動中心	800	7.9%	43.3%	12.5%	36.4%	51.2%
北投運動中心	800	10.9%	46.4%	10.1%	32.6%	57.3%
萬華運動中心	800	10.5%	46.3%	10.1%	33.1%	56.8%
中正運動中心	800	12.5%	42.4%	9.5%	35.6%	54.9%
士林運動中心	800	8.9%	49.9%	11.6%	29.6%	58.8%

三、受訪者滿意度分析

1、信度分析

本研究問卷的信度衡量，滿意度構面的 α 值均具有高信度，[5]顯示本次調查各滿意度所包含的題項堪稱適當。

表36. 【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(9 題)	Q.2.1.大樓內景觀布置 Q.2.2.環境的清潔度 Q.2.3.公共廁所的清潔度 Q.2.4.運動中心的空氣品質 Q.2.5.公共休憩空間座椅安排 Q.2.6.各類設施動線規畫安排 Q.2.7.運動器材或設備的品質維護。 Q.2.8.服務設施或設備故障維修速度。 Q.2.9.運動中心其他設施設備的數量。	0.924
	專業知識(2 題)	Q.2.10.因應民眾特殊需求處理速度 Q.2.11.運動中心教練的專業能力	0.808
	服務態度(2 題)	Q.2.12.服務人員的態度 Q.2.13.服務人員的服務主動性	0.903
	使用安全性(3 題)	Q.2.14.人身安全及隱私的滿意度 Q.2.15.內部設備與環境的安全性 Q.2.16.標示逃生設施或設備的明確程度	0.891
	課程規劃資訊(3 題)	Q.2.17.運動課程的滿意度 Q.2.18.提供健康講座及相關課程資訊 Q.2.19.運動中心優惠活動的吸引力	0.878
	價格促銷(4 題)	Q.2.20.買票(含月票、季票)及付款程序的簡便性 Q.2.21.場地租借流程的簡便性 Q.2.22.人流管控的滿意度 Q.2.23.停車或使用大眾交通工具的便利性	0.892

[5] Cuedford Lee Joseph(1951)提出 Cronbach α 高於 0.7 為高信度，小於 0.5 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。

2、滿意度比例

整體運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成七(97.1%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對整體運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予整體運動中心整體滿意度的平均分數為 82.9 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**運動課程的滿意度**」(97.8%)及「**教練的專業能力**」(97.5%)；其次則為「**標示逃生設備的明確度**」(97.3%)、「**內部設備與環境的安全性**」(96.8%)及「**特殊需求處理速度**」(96.5%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」(90.0%)、「**對人流控管的滿意度**」(88.2%)、「**公共休憩空間座椅安排**」(88.1%)及「**設施或設備故障維修積極度**」(87.6%)。

表37. 【整體運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	9,600	0.2%	3.8%	70.6%	25.4%	**96.0%**	**91.6%**
	環境的清潔度	9,600	0.5%	4.5%	64.4%	30.5%	**94.9%**	
	公共廁所的清潔度	9,600	0.9%	7.5%	60.7%	30.9%	**91.6%**	
	運動中心空氣品質	9,600	0.7%	6.4%	63.4%	29.4%	**92.8%**	
	公共休憩空間座椅安排	9,600	0.9%	11.1%	61.5%	26.6%	**88.1%**	
	各類設施動線規劃安排	9,600	0.9%	7.1%	64.1%	27.9%	**92.0%**	
	運動器材或設備的品質維護	9,600	1.3%	8.7%	62.0%	28.0%	**90.0%**	
	設施或設備故障維修積極度	6,521	2.1%	10.4%	62.9%	24.7%	**87.6%**	
	運動中心其他設施設備數量	9,600	0.7%	7.5%	64.6%	27.2%	**91.8%**	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	3,578	0.5%	2.9%	66.5%	30.0%	**96.5%**	**97.0%**
	教練的專業能力	4,131	0.3%	2.2%	57.6%	39.9%	**97.5%**	
服務態度	服務人員的態度	9,600	0.4%	4.0%	60.6%	35.0%	**95.6%**	**94.7%**
	服務人員的服務主動性	9,600	0.5%	5.6%	60.7%	33.1%	**93.8%**	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	9,600	0.3%	4.2%	66.4%	29.1%	**95.5%**	**96.5%**
	內部設備與環境的安全性	9,600	0.3%	2.9%	66.2%	30.6%	**96.8%**	
	標示逃生設施設備的明程度	9,600	0.1%	2.5%	66.5%	30.8%	**97.3%**	
課程資訊	運動課程的滿意度	3,975	0.3%	1.8%	62.9%	34.9%	**97.8%**	**95.1%**
	講座及課程資訊的滿意度	3,190	0.3%	3.2%	61.4%	35.1%	**96.5%**	
	課程的優惠活動吸引力	3,832	0.9%	8.0%	60.0%	31.1%	**91.1%**	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	3,591	0.8%	4.7%	60.0%	34.5%	**94.5%**	**91.9%**
	場地租借流程的便利性	3,793	1.1%	6.4%	61.2%	31.4%	**92.6%**	
	對人流管控的滿意度	4,783	1.0%	10.8%	63.5%	24.7%	**88.2%**	
	停車或交通的便利性	9,600	1.2%	6.3%	64.0%	28.4%	**92.4%**	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	9,600	0.3%	2.6%	70.0%	27.1%	**97.1%**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	**9,600**	**82.9 分**					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表38. 【整體運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	運動課程的滿意度	97.8%	97.8% 2.2%
2	教練的專業能力	97.5%	97.5% 2.5%
3	標示逃生設備的明確度	97.3%	97.3% 2.7%
4	內部設備與環境的安全性	96.8%	96.8% 3.2%
5	特殊需求處理速度	96.5%	96.5% 3.5%
6	講座及課程資訊的滿意度	96.5%	96.5% 3.5%
7	大樓內景觀布置	96.0%	96.0% 4.0%
8	服務人員的態度	95.6%	95.6% 4.4%
9	人身安全及隱私的滿意度	95.5%	95.5% 4.5%
10	環境的清潔度	94.9%	94.9% 5.1%
11	買票及付款程序的便利性	94.5%	94.5% 5.5%
12	服務人員的服務主動性	93.8%	93.8% 6.2%
13	運動中心空氣品質	92.8%	92.8% 7.2%
14	場地租借流程的便利性	92.6%	92.6% 7.4%
15	停車或交通的便利性	92.4%	92.4% 7.6%
16	各類設施動線規劃安排	92.0%	92.0% 8.0%
17	其他設施設備數量	91.8%	91.8% 8.2%
18	公共廁所的清潔度	91.6%	91.6% 8.4%
19	課程的優惠活動吸引力	91.1%	91.1% 8.9%
20	運動器材的品質維護	90.0%	90.0% 10.0%
21	對人流管控的滿意度	88.2%	88.2% 11.8%
22	公共休憩空間座椅安排	88.1%	88.1% 11.9%
23	設備故障維修積極度	87.6%	87.6% 12.4%
整體滿意度		97.1%	97.1% 2.9%

3、滿意度之近兩年比較分析

在「整體運動中滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表39. 【整體運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	96.3%	96.0%	0.165	/	-0.3%
	環境的清潔度	93.4%	94.9%	**0.000*** **	▲	+1.5%
	公共廁所的清潔度	89.3%	91.6%	**0.000*** **	▲	+2.3%
	運動中心空氣品質	91.5%	92.8%	**0.000*** **	▲	+1.3%
	公共休憩空間座椅安排	88.3%	88.1%	0.311	/	-0.2%
	各類設施動線規劃安排	91.2%	92.0%	**0.021* **	▲	+0.8%
	運動器材或設備的品質維護	90.3%	90.0%	0.281	/	-0.3%
	設施或設備故障維修積極度	86.7%	87.6%	0.066	/	+0.9%
	運動中心其他設施設備數量	91.5%	91.8%	0.255	/	+0.3%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.3%	96.5%	0.282	/	+0.2%
	教練的專業能力	97.4%	97.5%	0.359	/	+0.1%
服務態度	服務人員的態度	95.2%	95.6%	0.101	/	+0.4%
	服務人員的服務主動性	92.4%	93.8%	**0.000*** **	▲	+1.4%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.5%	95.5%	0.486	/	0.0%
	內部設備與環境的安全性	96.8%	96.8%	0.500	/	0.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	97.4%	97.3%	0.464	/	-0.1%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.5%	97.8%	0.135	/	+0.3%
	提供講座及課程資訊的滿意度	96.1%	96.5%	0.245	/	+0.4%
	課程的優惠活動吸引力	87.0%	91.1%	**0.000*** **	▲	+4.1%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.0%	94.5%	0.180	/	+0.5%
	場地租借流程的便利性	93.4%	92.6%	0.097	/	-0.8%
	對人流管控的滿意度	--	88.2%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	92.4%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.4%**	**97.1%**	**0.000*** **	▲	+0.7%

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

4、滿意度之歷年比較分析

在整體運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(97.1%)的滿意比例高於「**108 年度**」(96.4%)。整體而言，歷年滿意比例呈現微幅上升的現象。

表40. 【整體運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	95.4%	95.9%	95.8%	96.3%	**96.0%**
	環境的清潔度	92.6%	93.6%	92.5%	93.4%	**94.9%**
	公共廁所的清潔度	88.6%	88.6%	95.8%	89.3%	**91.6%**
	運動中心空氣品質	85.6%	88.6%	89.3%	91.5%	**92.8%**
	公共休憩空間座椅安排	85.5%	85.7%	86.6%	88.3%	**88.1%**
	各類設施動線規劃安排	91.6%	90.4%	92.0%	91.2%	**92.0%**
	運動器材或設備的品質維護	88.9%	90.2%	92.5%	90.3%	**90.0%**
	設施或設備故障維修積極度	88.1%	87.3%	89.3%	86.7%	**87.6%**
	運動中心其他設施設備數量	90.4%	89.6%	95.8%	91.5%	**91.8%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	94.5%	94.1%	92.5%	96.3%	**96.5%**
	教練的專業能力	96.0%	96.3%	86.6%	97.4%	**97.5%**
服務態度	服務人員的態度	93.7%	93.3%	92.0%	95.2%	**95.6%**
	服務人員的服務主動性	90.9%	90.2%	95.8%	92.4%	**93.8%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	95.5%	**95.5%**
	內部設備與環境的安全性	95.7%	96.2%	92.0%	96.8%	**96.8%**
	標示逃生設施設備的明確程度	96.4%	96.6%	89.3%	97.4%	**97.3%**
課程資訊	運動課程的滿意度	96.1%	95.8%	92.5%	97.5%	**97.8%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.2%	94.3%	89.3%	96.1%	**96.5%**
	課程的優惠活動吸引力	86.7%	85.3%	92.0%	87.0%	**91.1%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	92.6%	93.1%	86.6%	94.0%	**94.5%**
	場地租借流程的便利性	94.4%	92.9%	93.6%	93.4%	**92.6%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**88.2%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**92.4%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.2%**	**95.8%**	**96.4%**	**96.4%**	**97.1%**

5、使用者滿意度矩陣分析

在「整體運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「場地租借流程的便利性」、「課程優惠活動吸引力」、「人流管控的滿意度」、「設施或設備故障維修積極度」。

表41. 【整體運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[6]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	9,600	0.538**	96.0%
	環境的清潔度	9,600	0.518**	94.9%
	公共廁所的清潔度	9,600	0.480**	91.6%
	運動中心空氣品質	9,600	0.502**	92.8%
	公共休憩空間座椅安排	9,600	0.482**	88.1%
	各類設施動線規劃安排	9,600	0.514**	92.0%
	運動器材或設備的品質維護	9,600	0.528**	90.0%
	設施或設備故障維修積極度	6,521	0.565**	87.6%
	運動中心其他設施設備數量	9,600	0.492**	91.8%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	3,578	0.607**	96.5%
	教練的專業能力	4,131	0.549**	97.5%
服務態度	服務人員的態度	9,600	0.502**	95.6%
	服務人員的服務主動性	9,600	0.516**	93.8%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	9,600	0.546**	95.5%
	內部設備與環境的安全性	9,600	0.565**	96.8%
	標示逃生設施設備的明確程度	9,600	0.538**	97.3%
課程資訊	運動課程的滿意度	3,975	0.615**	97.8%
	提供講座及課程資訊的滿意度	3,190	0.648**	96.5%
	課程的優惠活動吸引力	3,832	0.606**	91.1%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	3,591	0.616**	94.5%
	場地租借流程的便利性	3,793	0.595**	92.6%
	對人流管控的滿意度	4,783	0.599**	88.2%
	停車或使用大眾交通工具便利性	9,600	0.534**	92.4%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[6]相關係數在正負 0.3 之間(即 0.3 至-0.3 之間)稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間(即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	運動課程的滿意度、內部設備與環境的安全性、特殊需求處理速度、講座及課程資訊的滿意度、付款程序的便利性
T2 **持續保持區**	教練的專業能力、標示逃生設備的明確度、人身安全及隱私滿意度、景觀布置、服務態度、環境的清潔度、服務主動性
T3 **次要改善區**	空氣品質、停車或交通便利性、公共廁所的清潔度、設施動線規劃、其他設施設備數量、休憩空間座椅安排、運動器材的品質維護
T4 **優先改善區**	場地租借流程的便利性、課程優惠活動吸引力、人流管控的滿意度、設施或設備故障維修積極度

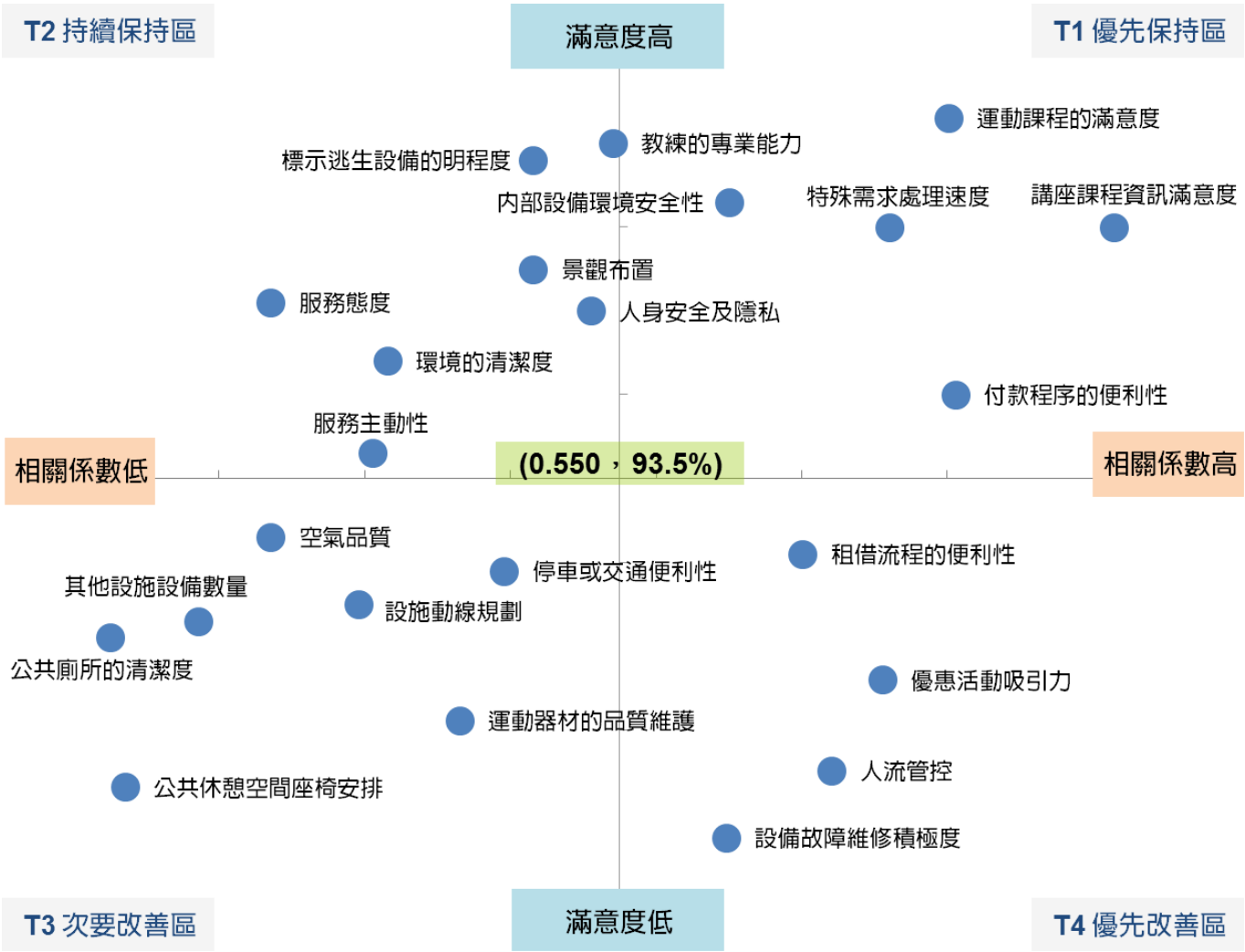


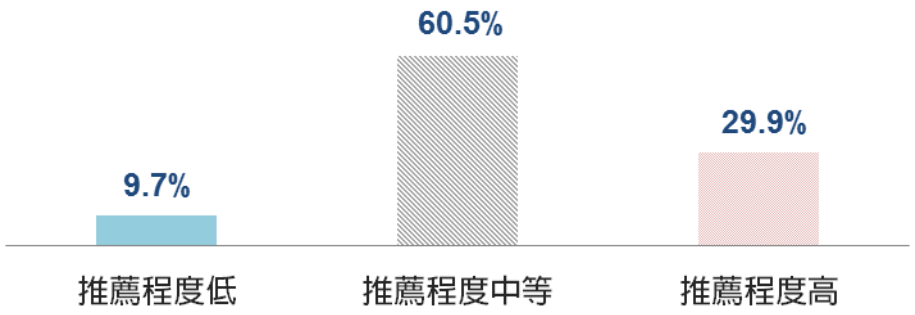
圖 1 【整體運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

四、受訪者推薦度分析

在整體運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(60.5%)的比例較高，平均分數為 7.9 分；再者，「整體運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 20.2。

表42. 【整體運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**930**	**9.7%**
	1 分	16	0.2%
	2 分	11	0.1%
	3 分	38	0.4%
	4 分	82	0.9%
	5 分	200	2.1%
	6 分	583	6.1%
	推薦程度中等(被動型)	**5,804**	**60.5%**
	7 分	2,325	24.2%
	8 分	3,479	36.2%
	推薦程度高(推薦型)	**2,866**	**29.9%**
	9 分	2,057	21.4%
	10 分	809	8.4%
合計		**9,600**	**100.0%**
平均分數		**7.9 分**	
NPS(淨推薦分數)		**20.2**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

五、各運動中心之比較分析

在「各運動中心」之比較分析上，分析的項目包含「109 年各運動中心之比較分析」及「各運動中心之歷年比較分析」。

1、109 年度各運動中心之比較分析

在各運動中心之比較分析上，就今年度(109 年)「**整體滿意度比例(Q.2.24)**」、「**整體滿意度分數(Q.2.25)**」及「**推薦度(Q.2.26)**」而言，皆以「文山運動中心」、「內湖運動中心」及「大同運動中心」的分數較高。

表43. 【整體運動中心】：各運動中心之比較分析

場館		109 年樣本數	整體滿意度(Q2.24)		整體滿意度分數(Q2.25)		推薦度(Q2.26)	
			滿意度比例	名次	滿意度分數	名次	NPS	名次
運動中心	**整體運動中心**	**9,600**	**97.1%**		**82.9%**		**20.2**	
	內湖運動中心	800	98.4%	2	84.4	2	33.4	2
	文山運動中心	800	98.7%	1	87.8	1	42.7	1
	萬華運動中心	800	95.4%	10	81.2	11	12.9	10
	中山運動中心	800	96.9%	8	81.9	7	14.3	8
	北投運動中心	800	95.0%	12	81.4	10	11.8	11
	士林運動中心	800	97.3%	6	83.5	5	23.0	5
	信義運動中心	800	96.7%	9	81.9	7	16.5	7
	大同運動中心	800	98.3%	3	83.9	3	25.6	3
	大安運動中心	800	97.1%	7	81.9	7	13.4	9
	松山運動中心	800	95.4%	10	80.5	12	8.1	12
	中正運動中心	800	98.1%	4	83.8	4	23.3	4
	南港運動中心	800	98.0%	5	82.8	6	17.3	6

說說明：此指「整體」為整體運動中心；「文山」為文山運動中心，依此類推。
說明：差異比較的計算方式為 109 年度減去 108 年度之值。

2、各運動中心之歷年比較分析

在各運動中心「**整體滿意度比例(Q.2.24)**」歷年比較分析上，將比較去年(108 年)與今年(109 年)滿意比例之差意。整體而言，「信義運動中心」(+2.8%)、「大同運動中心」(+1.7%)、「南港運動中心」(+1.7%)及「文山運動中心」(+1.7%)增加的滿意比例較多；而以「大安運動中心」(-0.9%)及「松山運動中心」(-0.4%)減少的滿意比例較多。

表44. 【整體運動中心】：各運動中心之歷年比較分析

運度場館		106 年		107 年		108 年		109 年		差異比較
		滿意比例	名次	滿意比例	名次	滿意比例	名次	滿意比例	名次	
運動中心	整體	95.8%	--	96.4%	--	96.4%	--	97.1%	--	+0.7%
	文山	95.6%	7	97.1%	8	97.1%	5	98.7%	1	+1.7%
	內湖	96.5%	5	--	--	98.4%	1	98.4%	2	0.0%
	大同	94.8%	9	94.9%	9	96.5%	7	98.2%	3	+1.7%
	南港	98.2%	1	97.6%	2	96.3%	8	98.0%	5	+1.7%
	中正	97.0%	3	97.5%	4	97.4%	3	98.1%	4	+0.7%
	士林	--	--	97.3%	7	97.1%	4	97.3%	6	+0.2%
	大安	97.5%	2	97.4%	5	98.0%	2	97.1%	7	-0.9%
	中山	93.9%	10	97.6%	2	96.9%	6	96.9%	8	0.0%
	信義	95.2%	8	94.5%	10	93.9%	10	96.7%	9	+2.8%
	松山	92.8%	11	91.5%	11	95.8%	9	95.4%	10	-0.4%
	萬華	96.8%	4	97.9%	1	93.8%	11	95.4%	10	+1.6%
	北投	96.0%	6	97.4%	5	93.4%	12	95.0%	12	+1.6%

說明：此指「整體」為整體運動中心；「文山」為文山運動中心，依此類推。

說明：差異比較的計算方式為 109 年度減去 108 年度之值。

六、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(34.4%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(28.2%)、「按摩服務」(24.2%)、「增加餐飲區」(23.6%)、「使用費折抵停車費」(21.6%)及「線上人流公告系統」(12.9%)。

表45. 【運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	3,301	34.4%
	INBODY 檢測	2,709	28.2%
	按摩服務	2,323	24.2%
	增加餐飲區	2,269	23.6%
	使用費折抵停車費	2,070	21.6%
	線上人流公告系統	1,243	12.9%
	集點兌獎活動	1,058	11.0%
	增設樂齡、親子設施	856	8.9%
	增加托嬰服務	584	6.1%
	其他	167	1.7%
	皆不會提升意願	1,841	19.2%
	總計	**800**	本題為複選題整體比例大於 100%

註 原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

2、受訪者不滿意之意見

整體受訪者在 12 座運動中心的使用上，將有說明需要改進的意見(大於 5 筆的意見)，依研究類別整理於下表(各運動中心的完整受訪者意見，請參閱各運動中心之分析)。

表46. 【整體運動中心】：不滿意意見之整理表

	不滿意之意見	次數	分布
環境設備	**健身房**		
	健身房器材不足	38	
	健身器材老舊	33	
	尖峰時健身房人潮擁擠	23	
	健身器材種少	17	
	健身器材的維修速度慢	13	
	健身房空間小	11	
	健身器材的清潔待加強	9	
	勸導霸佔使用器材的民眾	6	
	游泳池		
	泳池衛生待加強	13	
	泳池味道欠佳	13	
	泳池設備損壞未修	9	
	勸導民眾於正確水道活動	7	
	泳池地板潮濕且濕滑	6	
	泳池的通風性不佳	5	

(續上表)

環境設備	廁所		
	廁所環境衛生欠佳	52	
	廁所味道不佳	25	
	廁所損壞未修	8	
	廁所水龍頭水量太小	7	
	廁所數量不足	6	
	廁所設備老舊	6	
	淋浴間		
	淋浴間環境衛生欠佳	15	
	淋浴間設備未維修	14	
	淋浴間熱水供應不足	5	
	淋浴間的數量太少	5	
	羽球場		
	羽球場燈光太暗	79	
	羽球場地板太滑	23	
	羽球場地不好租	15	
	羽球場空調不冷	13	
	羽球場燈光刺眼	10	
	羽球場牆壁顏色不佳	10	
	羽球場環境衛生欠佳	7	
	羽球場設備未更新	6	

(續上表)

環境設備	**飲水機**		
	飲水機數量不充足	31	
	飲水機髒亂未清理	10	
	飲水機的機台老舊	8	
	飲水機損壞未修理	6	
	飲水機沒提供冰水	6	
	其他		
	冷氣空調不強	68	
	韻律/舞蹈教室清潔待加強	24	
	休息空間不足	19	
	場地打蠟、潮濕地板太滑	16	
	置物櫃數量不足	9	
	沒有提供提款機	5	
專業知識	**教練的專業能力**		
	教練的專業能力欠佳	8	
	課程講解較缺乏專業	5	
	私人教練佔用太多空間	5	
服務態度	**服務態度**		
	服務人員態度欠佳	25	
	服務人員主動性欠佳	11	
	服務人員缺乏笑容	5	

(續上表)

使用安全性	使用安全性		
	遺失物及防盜處理加強	7	
	更衣室常有外人使用	6	
	更衣室隱私性差	5	
課程資訊與優惠	課程規劃		
	希望可以增加課程的種類	9	
	請假補課能彈性	8	
	課程的人數太多	5	
	價格優惠		
	優惠活動少	30	
	場地租借費用貴或無優惠	10	
	月票或季票沒有優惠	9	
	課程的收費費用高	7	
	票券的價格太貴	7	
	沒有學生票	5	
使用便利性	場地租借		
	網路租借系統不好用	11	
	場地租借流程不方便	9	
	租借場地的中籤率低	5	
	電梯		
	電梯速度慢難等	55	
	電梯容易故障	5	

(續上表)

使用便利性	交通方便姓		
	停車位不充足	64	
	停車不方便	38	
	沒有提供停車場	17	
	沒有機車停車格	8	
	停車空間太小	5	
	停車方便性		
	交通不方便	12	
	離捷運站太遠	10	
	附近沒有 UBIKE	5	

參・各別運動中心調查分析

在各別運動中心調查分析上，針對 12 座運動中心(中山、北投、中正、南港、萬華、士林、內湖、信義、松山、大同、大安及文山)之使用者進行滿意度調查，各運動中心分別完成有效樣本 800 份，總共完成 9,600 份。

再者，在此部分之分析內容上，包含各別運動中心的「受訪者樣貌特性分析」、「使用運動中心之特性分析」、「受訪者滿意度分析」、「受訪者推薦度分析」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「滿意度比例」、「滿意度之近兩年比較分析」、「滿意度之歷年比較分析」及「顧客滿意度矩陣分析」。各滿意度項目之交叉分析結果，詳見附錄。

一、　中山運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，中山運動中心的受訪者中，性別以「男性」(51.6%)的比例較高；年齡以「30~39 歲」(31.5%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(66.3%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(47.6%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(34.8%)的比例較高。

表47.　【中山運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	413	**51.6%**
女性	387	48.4%
年齡		
15~19 歲	14	1.8%
20~29 歲	173	21.6%
30~39 歲	252	**31.5%**
40~49 歲	165	20.6%
50 歲及以上	196	24.5%
教育程度		
高中職及以下	113	14.1%
大學/專科	530	**66.3%**
研究所及以上	157	19.6%
職業		
軍公教人員	37	4.6%
一般職員	381	**47.6%**
老闆主管/專業人員	167	20.9%
學生	58	7.3%
自由業無就業	157	19.6%
居住縣市		
中山區	277	34.6%
臺北市其他區	278	**34.8%**
新北市及其他	245	30.6%

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查分析結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往中山運動中心之次數，以「1 週 1 次」(45.8%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 1.8 次。

表48. 【中山運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1 週超過 3 次	108	13.5%
	1 週 2~3 次	204	25.5%
	1 週 1 次	366	**45.8%**
	1 週不到 1 次	122	15.3%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**1.8/週**	

註 原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(33.4%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動時間約 20.6 個月。

表49. 【中山運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	101	12.6%
	1 個月(含)至不到半年	116	14.5%
	半年(含)至不到 1 年	88	11.0%
	1 年(含)至不到 2 年	101	12.6%
	2 年(含)至不到 3 年	127	15.9%
	3 年(含)以上	267	**33.4%**
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**20.6(月)**	

註 原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施上，以「羽球」(38.1%)及「健身房」(26.3%)所佔比例較高，其次則為「舞蹈韻律教室」(19.1%)。

表50. 【中山運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	羽球	305		**38.1%**
	健身房	210		26.3%
	舞蹈/韻律教室	153		19.1%
	游泳	118		14.8%
	飛輪教室	48		6.0%
	籃球	13		1.6%
	桌球	8		1.0%
	其他[7]	31		3.9%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註 原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

[7]其他包含「瑜珈」及「TRX」。

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「1~249 元」(23.1%)及「500~999」(22.0%)，所佔比例較高；平均而言，每人約花費 779 元。

表51. 【中山運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	69	8.6%
	1~249 元	185	**23.1%**
	250~499 元	128	16.0%
	500~999 元	176	22.0%
	1,000~1,499 元	135	16.9%
	1,500~1,999 元	39	4.9%
	2,000~2,499 元	23	2.9%
	2,500~2,999 元	15	1.9%
	3,000 元以上	30	3.8%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**779 元**	

註 原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(44.1%)的比例較高，其次則為「離辦公室近」(19.3%)及「價格便宜」(17.6%)。

表52. 【中山運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	離家近	353	**44.1%**
	離辦公室近	154	19.3%
	價格便宜	141	17.6%
	課程好	116	14.5%
	設施品質佳	114	14.3%
	服務好	56	7.0%
	設施多樣化	41	5.1%
	其他	117	14.6%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註 原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(72.8%)的比例較高，約佔 7 成 3，而使用過其他「私人健身中心」(27.3%)的受訪者僅佔 2 成 7。

表53. 【中山運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	582		72.8%
	有使用過私人健身中心	218		27.3%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「私人健身中心整體感受較好」(63.3%)的比例較高，約佔 6 成 3，而認為「此運動中心整體感受較好」(36.7%)的受訪者僅佔約 3 成 7。

表54. 【中山運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	138		63.3%
	此運動中心整體感受較好	80		36.7%
	總計	**218**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 44.8%，其次為「不會提升/沒有影響」(31.1%)。

表55. 【中山運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願之變化	大幅提升	193		24.1%
	小幅提升	358		**44.8%**
	沒有影響	249		31.1%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 45.0%，其次依序為「小幅下降」(32.0%)。

表56. 【中山運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	101		12.6%
	小幅提升	360		**45.0%**
	大幅下降	83		10.4%
	小幅下降	256		32.0%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

中山運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成七(96.9%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對中山運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予中山運動中心整體滿意度的平均分數為 81.9 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**運動中心運動課程的滿意度**」(98.3%)；其次則為「**標示逃生設施設備的明確程度**」(97.4%)、「**教練的專業能力**」(97.0%)、「**內部設備與環境的安全性**」(97.0%)及「**提供健康講座及相關課程資訊的滿意度**」(96.6%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」(89.9%)、「**場地租借流程的便利性**」(88.9%)及「**設施或設備故障維修積極度**」(88.7%)。

表57. 【中山運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.4%	5.9%	73.8%	20.0%	93.8%	92.0%
	環境的清潔度	800	0.8%	4.5%	70.3%	24.5%	94.8%	
	公共廁所的清潔度	800	0.8%	8.5%	66.4%	24.4%	90.8%	
	運動中心空氣品質	800	0.8%	7.6%	68.6%	23.0%	91.6%	
	公共休憩空間座椅安排	800	0.4%	8.8%	67.6%	23.3%	90.9%	
	各類設施動線規劃安排	800	1.3%	6.9%	67.3%	24.6%	91.9%	
	運動器材或設備的品質維護	800	0.6%	9.5%	66.8%	23.1%	89.9%	
	設施或設備故障維修積極度	515	0.4%	10.9%	69.9%	18.8%	88.7%	
	運動中心其他設施設備數量	800	0.1%	4.3%	71.0%	24.6%	95.6%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	266	0.4%	3.4%	76.7%	19.5%	96.2%	96.6%
	教練的專業能力	305	0.3%	2.6%	63.9%	33.1%	97.0%	
服務態度	服務人員的態度	800	0.3%	5.8%	65.4%	28.6%	94.0%	93.0%
	服務人員的服務主動性	800	0.6%	7.4%	65.4%	26.6%	92.0%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.4%	5.8%	68.6%	25.3%	93.9%	96.1%
	內部設備與環境的安全性	800	0.4%	2.6%	70.6%	26.4%	97.0%	
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.0%	2.6%	71.1%	26.3%	97.4%	
課程資訊	運動課程的滿意度	357	0.0%	1.7%	68.9%	29.4%	98.3%	95.8%
	提供講座及課程資訊的滿意度	262	0.0%	3.4%	70.6%	26.0%	96.6%	
	課程的優惠活動吸引力	320	0.3%	7.2%	71.3%	21.3%	92.6%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	241	0.4%	5.8%	71.4%	22.4%	93.8%	91.9%
	場地租借流程的便利性	290	1.4%	9.7%	67.9%	21.0%	88.9%	
	對人流管控的滿意度	366	0.5%	9.3%	71.9%	18.3%	90.2%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	1.0%	4.5%	67.1%	27.4%	94.5%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.1%	3.0%	73.6%	23.3%	96.9%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	81.9 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表58. 【中山運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	運動課程的滿意度	98.3%	98.3% 1.7%
2	標示逃生設施設備明確度	97.4%	97.4% 2.6%
3	教練的專業能力	97.0%	97.0% 3.0%
4	內部設備與環境的安全性	97.0%	97.0% 3.0%
5	提供講座課程資訊的滿意度	96.6%	96.6% 3.4%
6	因應民眾特殊需求處理速度	96.2%	96.2% 3.8%
7	運動中心其他設施設備數量	95.6%	95.6% 4.4%
8	環境的清潔度	94.8%	94.8% 5.3%
9	停車或交通工具便利性	94.5%	94.5% 5.5%
10	服務人員的態度	94.0%	94.0% 6.0%
11	人身安全及隱私的滿意度	93.9%	93.9% 6.1%
12	買票及付款程序的便利性	93.8%	93.8% 6.2%
13	大樓內景觀布置	93.8%	93.8% 6.3%
14	課程的優惠活動吸引力	92.6%	92.5% 7.5%
15	服務人員的服務主動性	92.0%	92.0% 8.0%
16	各類設施動線規劃安排	91.9%	91.9% 8.1%
17	運動中心空氣品質	91.6%	91.6% 8.4%
18	公共休憩空間座椅安排	90.9%	90.9% 9.1%
19	公共廁所的清潔度	90.8%	90.8% 9.3%
20	對人流管控的滿意度	90.2%	90.2% 9.8%
21	運動器材或設備的品質維護	89.9%	89.9% 10.1%
22	場地租借流程的便利性	88.9%	89.0% 11.0%
23	設施或設備故障維修積極度	88.7%	88.7% 11.3%
整體滿意度		96.9%	96.9% 3.1%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「中山運動中滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表59. 【中山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	94.9%	93.8%	0.194	/	-1.1%
	環境的清潔度	94.1%	94.8%	0.331	/	+0.7%
	公共廁所的清潔度	88.8%	90.8%	0.108	/	+2.0%
	運動中心空氣品質	85.0%	91.6%	**0.000*** **	▲	+6.6%
	公共休憩空間座椅安排	89.3%	90.9%	0.158	/	+1.6%
	各類設施動線規劃安排	88.8%	91.9%	**0.021***	▲	+3.1%
	運動器材或設備的品質維護	88.5%	89.9%	0.210	/	+1.4%
	設施或設備故障維修積極度	87.8%	88.7%	0.363	/	+0.9%
	運動中心其他設施設備數量	94.9%	95.6%	0.313	/	+0.7%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.6%	96.2%	0.493	/	-0.4%
	教練的專業能力	97.1%	97.0%	0.583	/	-0.1%
服務態度	服務人員的態度	93.8%	94.0%	0.459	/	+0.2%
	服務人員的服務主動性	90.6%	92.0%	0.187	/	+1.4%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	94.0%	93.9%	0.500	/	-0.1%
	內部設備與環境的安全性	96.9%	97.0%	0.500	/	+0.1%
	標示逃生設施設備的明確程度	97.1%	97.4%	0.439	/	+0.3%
課程資訊	運動課程的滿意度	98.8%	98.3%	0.399	/	-0.5%
	提供講座及課程資訊的滿意度	96.6%	96.6%	0.594	/	0.0%
	課程的優惠活動吸引力	87.8%	92.5%	**0.012***	▲	+4.7%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	93.1%	93.8%	0.449	/	+0.7%
	場地租借流程的便利性	95.4%	89.0%	**0.002** **	▼	-6.4%
	對人流管控的滿意度	--	90.2%	--	--	NA
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	94.5%	--	--	NA
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.9%**	**96.9%**	**0.557**	/	**0.0%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在中山運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」的滿意比例與「**108 年**」皆為 96.9%。

表60. 【中山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	93.0%	93.4%	93.6%	94.9%	**93.8%**
	環境的清潔度	92.6%	91.3%	93.3%	94.1%	**94.8%**
	公共廁所的清潔度	90.9%	86.0%	91.6%	88.8%	**90.8%**
	運動中心空氣品質	79.4%	81.1%	88.3%	85.0%	**91.6%**
	公共休憩空間座椅安排	83.7%	81.9%	85.9%	89.3%	**90.9%**
	各類設施動線規劃安排	92.0%	87.5%	92.5%	88.8%	**91.9%**
	運動器材或設備的品質維護	87.8%	87.5%	89.9%	88.5%	**89.9%**
	設施或設備故障維修積極度	85.2%	86.5%	86.8%	87.8%	**88.7%**
	運動中心其他設施設備數量	92.1%	89.9%	94.9%	94.9%	**95.6%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	93.7%	91.2%	95.1%	96.6%	**96.2%**
	教練的專業能力	95.2%	95.1%	97.6%	97.1%	**97.0%**
服務態度	服務人員的態度	94.9%	88.8%	96.0%	93.8%	**94.0%**
	服務人員的服務主動性	89.7%	86.3%	93.1%	90.6%	**92.0%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	94.0%	**93.9%**
	內部設備與環境的安全性	95.5%	94.9%	96.5%	96.9%	**97.0%**
	標示逃生設施設備的明確程度	95.7%	96.0%	95.6%	97.1%	**97.4%**
課程資訊	運動課程的滿意度	95.8%	94.1%	98.8%	98.8%	**98.3%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.0%	90.3%	96.2%	96.6%	**96.6%**
	課程的優惠活動吸引力	84.6%	85.3%	84.6%	87.8%	**92.5%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.9%	89.9%	94.5%	93.1%	**93.8%**
	場地租借流程的便利性	93.4%	90.5%	90.0%	95.4%	**88.9%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**90.2%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**94.5%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.7%**	**93.9%**	**97.6%**	**96.9%**	**96.9%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「中山運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「課程優惠吸引力」、「人流控管滿意度」、「設備故障維修積極度」、「場地租借便利性」。

表61. 【中山運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[8]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.511**	93.8%
	環境的清潔度	800	0.512**	94.8%
	公共廁所的清潔度	800	0.473**	90.8%
	運動中心空氣品質	800	0.441**	91.6%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.475**	90.9%
	各類設施動線規劃安排	800	0.514**	91.9%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.467**	89.9%
	設施或設備故障維修積極度	515	0.525**	88.7%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.478**	95.6%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	266	0.595**	96.2%
	教練的專業能力	305	0.459**	97.0%
服務態度	服務人員的態度	800	0.500**	94.0%
	服務人員的服務主動性	800	0.496**	92.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.516**	93.9%
	內部設備與環境的安全性	800	0.513**	97.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.506**	97.4%
課程資訊	運動課程的滿意度	357	0.609**	98.3%
	提供講座及課程資訊的滿意度	262	0.666**	96.6%
	課程的優惠活動吸引力	320	0.641**	92.6%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	241	0.599**	93.8%
	場地租借流程的便利性	290	0.579**	88.9%
	對人流管控的滿意度	366	0.607**	90.2%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.572**	94.5%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[8]相關係數在正負 0.3 之間(即 0.3 至-0.3 之間)稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間(即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	運動課程滿意度、健康講座及課程資訊、特殊需求處理速度、停車及交通便利性、買票付款便利性
T2 **持續保持區**	標示逃生設備明確度、內部設備安全性、教練專業能力、其他設施設備數量、環境清潔度、人身安全及隱私、大樓景觀布置、服務態度
T3 **次要改善區**	各類設施動線規劃安排、服務主動性、公共休憩空間座椅安排、公共廁所清潔度、空氣品質、器材設備的品質維護
T4 **優先改善區**	課程優惠吸引力、人流控管滿意度、設備故障維修積極度、場地租借便利性

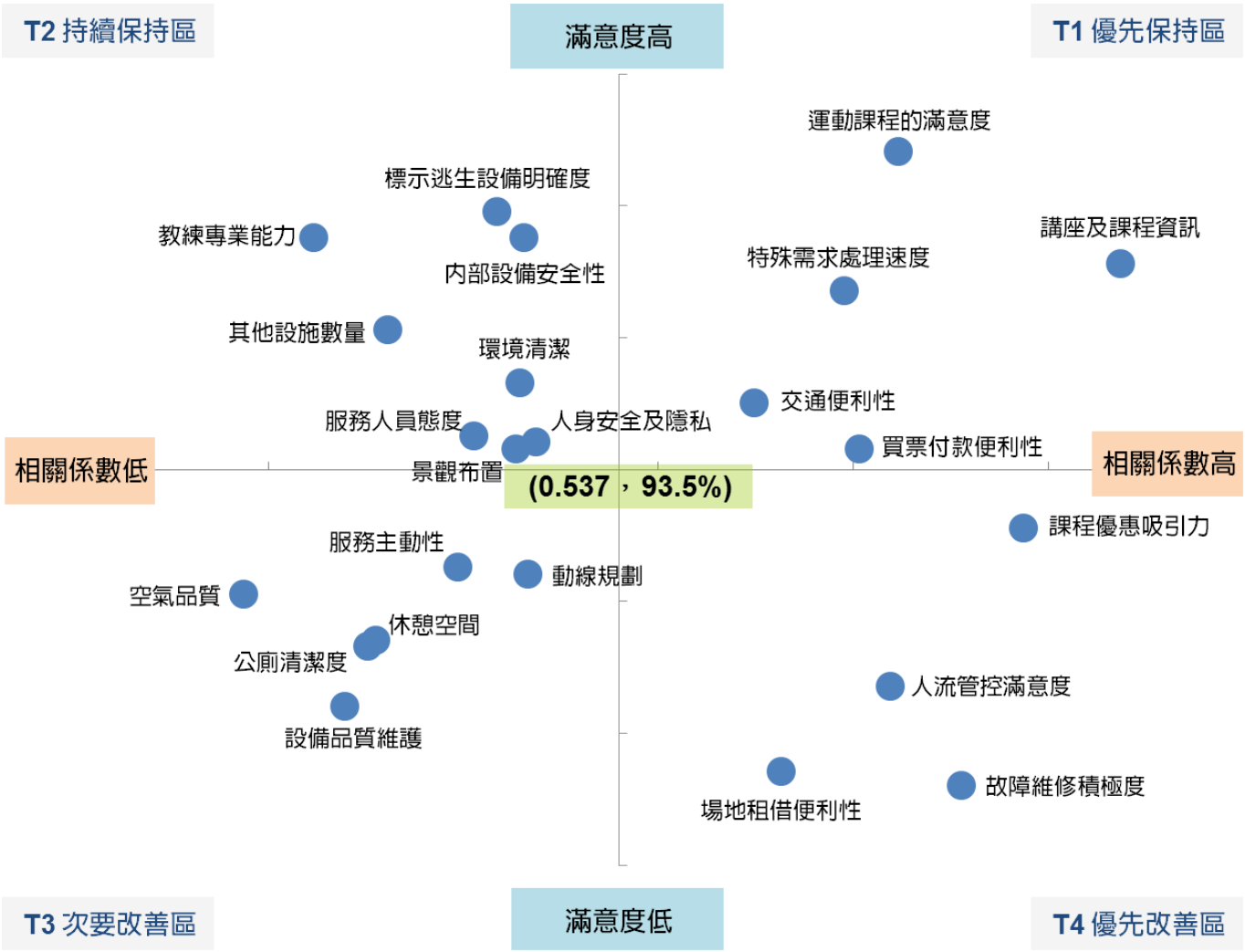


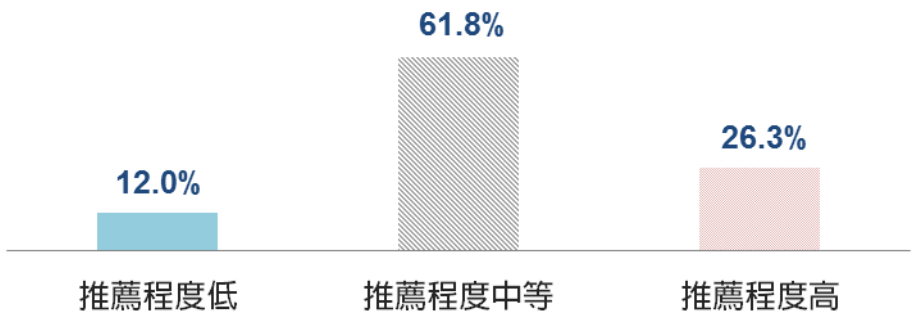
圖 2 【中山運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在中山運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(61.8%)的比例較高，平均分數為 7.8 分；再者，「中山運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 14.3。

表62. 【中山運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**96**	**12.0%**
	1 分	2	0.3%
	2 分	2	0.3%
	3 分	4	0.5%
	4 分	11	1.4%
	5 分	22	2.8%
	6 分	55	6.9%
	推薦程度中等(被動型)	**494**	**61.8%**
	7 分	187	23.4%
	8 分	307	38.4%
	推薦程度高(推薦型)	**210**	**26.3%**
	9 分	164	20.5%
	10 分	46	5.8%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**7.8 分**	
NPS(淨推薦分數)		**14.3**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(33.8%)及「INBODY 檢測」(24.9%)的比例最高，其次依序為「使用費折抵停車費」(20.3%)、「增加餐飲區」(18.9%)、「按摩服務」(16.5%)及「線上人流公告系統」(12.5%)。

表63. 【中山運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	270	**33.8%**
	INBODY 檢測	199	24.9%
	使用費折抵停車費	162	20.3%
	增加餐飲區	151	18.9%
	按摩服務	132	16.5%
	線上人流公告系統	100	12.5%
	增設樂齡、親子設施	83	10.4%
	集點兌獎活動	71	8.9%
	增加托嬰服務	45	5.6%
	其他[9]	12	1.5%
	皆不會提升意願	173	21.6%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註 原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[9] 其他包含「管制非消費者使用場館設施」、「改善廁所味道」、「增加機車停車格」及「降低場地租借費用」

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在中山運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共146 筆，並依照各場館整理於下表：

表64. 【中山運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	【游泳池】 ● 游泳池環境衛生欠佳。(2 位) ● 淋浴間及更衣間數量少。(2 位) ● SPA 池水質過濾清潔應加強。(2 位) ● SPA 池常有人游泳，未見勸導。 ● 常有人沒有洗澡直接進入游泳池。 ● 游泳池常有人在水道上散布，勸導無改善。 ● 防疫期間應刪減公益時段，減少長者進出泳池風險。 【健身房】 ● 健身器材未更新。(9 位) ● 健身房空間太小。(4 位) ● 健身房衛生環境欠佳。(3 位) ● 健身器材維修速度慢。(3 位) ● 健身房器材的種類少。(2 位) ● 健身房的淋浴間數量太少。(2 位) ● 健身房人多時器材的等候時間太久。 ● 建議可以關閉某些不常使用的器材。 ● 常有非健身民眾進來洗澡，嚴重影響他人權利。 【廁所】 ● 廁所環境衛生欠佳。(8 位) ● 常有非消費者使用淋浴間。(6 位) ● 淋浴間時常壞損卻未修理。(4 位) ● 2 樓廁所烘手機台老舊。 ● 廁所門把不好使用。 ● 浴室水溫忽冷忽熱 ● 廁所時常沒廁紙。 ● 增設淋浴間數量。

(續上表)

環境設備	【羽毛球場】 ● 羽球場燈光昏暗亮度不佳。(4 位) ● 羽球場悶熱沒冷氣。(2 位) ● 羽球場的高度不足。(2 位) ● 羽球場燈連兩週未修理。 【空氣品質】 ● 沒有開窗戶，空氣不流通。(2 位) ● 尖峰時空調沒有自動打開。 ● 場地內濕氣重容易滑倒。 【環境衛生】 ● 環境的清潔需加強。(2 位) ● 韻律教室清潔度欠佳。(2 位) ● 瑜珈墊使用後未見清理。(2 位) ● 水療未定期更新環境欠佳。 ● 樓梯間需要時常清理維護。 【動線規劃及空間】 ● 場地太小。(2 位) ● 增加免費使用場地、跑道。 ● 3F 場地堆放很多雜物。 ● 休憩空間座椅少。 ● 場地太壅擠。 【燈光】 ● 內部照明昏暗。 ● 燈光霧面燈罩佳。
專業知識	【專業能力】 ● 輔導員專業能力欠佳。
服務態度	【服務態度】 ● 櫃台人員服務態度差。(5 位) ● 服務人員不清楚團報有無刷卡服務。 【服務主動性】 ● 工作人員服務很不積極。

(續上表)

使用 安全性	【安全性】 ● 東西曾被偷過。 ● 有人抽菸卻未取締。 ● 年長者在吵架未有人制止。 ● 感熱氣顯示體溫過高卻未禁止進入。 【隱私性】 ● 更衣室隱私性差。
課程 資訊 優惠	【課程資訊】 ● 課程名稱和內容有落差。 ● 課程可以增加早上時段。 ● 希望增加銀髮族課程。 【優惠活動】 ● 優惠/折扣太少。(4 位)
使用 便利性	【付款流程】 ● 建議發票可以使用載具存放。 【場地租借】 ● 羽球場租借不易。(3 位) ● 場地少不易抽中。(3 位) ● 行政人員辦理抽籤時態度差。 ● 租借場地時限到要罰錢。 ● 人太多抽籤制較不便。 ● 報名抽籤很麻煩。 【人流控管】 ● 人流控管欠佳。(3 位) ● 人太多很壅擠。 【停車場】 ● 停車場的停車車距太近。(4 位) ● 沒有停車優惠。(3 位) ● 停車格不夠多。(3 位) ● 停車不方便。(3 位)

二、 萬華運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，萬華運動中心的受訪者中，性別以「男性」(56.0%)的比例較高；年齡以「30~39 歲」(31.5%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(67.1%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(48.0%)為主；居住地區則以「新北市及其他」(36.8%)的比例較高。

表65. 【萬華運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	448	**56.0%**
女性	352	44.0%
年齡		
15~19 歲	34	4.3%
20~29 歲	233	29.1%
30~39 歲	252	**31.5%**
40~49 歲	149	18.6%
50 歲及以上	132	16.5%
教育程度		
高中職及以下	80	10.0%
大學/專科	537	**67.1%**
研究所及以上	183	22.9%
職業		
軍公教人員	56	7.0%
一般職員	384	**48.0%**
老闆主管/專業人員	160	20.0%
學生	97	12.1%
自由業無就業	103	12.9%
居住縣市		
萬華區	258	32.3%
臺北市其他區	248	31.0%
新北市及其他	294	**36.8%**

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查分析結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往萬華運動中心之次數，以「1 週 1 次」(39.4%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 1.9 次。

表66. 【萬華運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用頻率	1 週超過 3 次	114		14.3%
	1 週 2~3 次	227		28.4%
	1 週 1 次	315		**39.4%**
	1 週不到 1 次	144		18.0%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**1.9/週**		

註 原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(23.0%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動時間約 16.7 個月。

表67. 【萬華運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比	
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	152		19.0%
	1 個月(含)至不到半年	135		16.9%
	半年(含)至不到 1 年	112		14.0%
	1 年(含)至不到 2 年	109		13.6%
	2 年(含)至不到 3 年	108		13.5%
	3 年(含)以上	184		**23.0%**
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**16.7(月)**		

註 原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施上，以「羽球」(44.5%)及「健身房」(38.6%)所佔比例較高，其次依序為「游泳」(8.9%)、「桌球」(5.0%)、「舞蹈韻律教室」(4.9%)及「攀岩/抱石場」(2.4%)。

表68. 【萬華運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	羽球	356		**44.5%**
	健身房	309		38.6%
	游泳	71		8.9%
	桌球	40		5.0%
	舞蹈/韻律教室	39		4.9%
	攀岩/抱石場	19		2.4%
	飛輪教室	6		0.8%
	武術/柔道	4		0.5%
	棋藝閱覽室	3		0.4%
	籃球	2		0.3%
	高爾夫球	2		0.3%
	其他[10]	41		5.1%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註 原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

[10] 其他包含「足球」、「瑜珈」及「戶外跑步」。

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「500-999 元」(26.9%)及「1~249 元」(23.4%)所佔比例較高；平均而言，每人約花費 735 元。

表69. 【萬華運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比	
每月支出費用	0 元	57		7.1%
	1~249 元	187		23.4%
	250~499 元	142		17.8%
	500~999 元	215		**26.9%**
	1,000~1,499 元	112		14.0%
	1,500~1,999 元	27		3.4%
	2,000~2,499 元	20		2.5%
	2,500~2,999 元	7		0.9%
	3,000 元以上	33		4.1%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**735 元**		

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(47.1%)的比例較高，其次則為「價格便宜」(17.9%)及「設施品質佳」(16.4%)。

表70. 【萬華運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比	
選擇因素	離家近	377		**47.1%**
	價格便宜	143		17.9%
	設施品質佳	131		16.4%
	設施多樣化	119		14.9%
	離辦公室近	101		12.6%
	課程好	57		7.1%
	服務好	48		6.0%
	其他	131		16.4%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(75.6%)的比例較高，約佔 7 成 6，而使用過其他「私人健身中心」(24.4%)的受訪者僅佔 2 成 4。

表71. 【萬華運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	605		75.6%
	有使用過私人健身中心	195		24.4%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「私人健身中心整體感受較好」(66.7%)的比例較高，約佔 6 成 7，而認為「此運動中心整體感受較好」(33.3%)的受訪者僅佔約 3 成 3。

表72. 【萬華運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	130		66.7%
	此運動中心整體感受較好	65		33.3%
	總計	**195**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 45.5%，其次為「不會提升/沒有影響」(29.5%)。

表73. 【萬華運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
意願之變化	大幅提升	200		25.0%
	小幅提升	364		**45.5%**
	沒有影響	236		29.5%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 46.3%，其次依序為「小幅下降」(33.1%)。

表74. 【萬華運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
意願之變化	大幅提升	84		10.5%
	小幅提升	370		**46.3%**
	大幅下降	81		10.1%
	小幅下降	265		33.1%
	總計	**60**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

萬華運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成五(95.4%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對萬華運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予萬華運動中心整體滿意度的平均分數為 81.2 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**運動中心運動課程的滿意度**」(98.2%)；其次則為「**教練的專業能力**」(97.8%)、「**標示逃生設施設備的明確程度**」(96.9%)、「**內部設備與環境的安全性**」(96.6%)及「**大樓內景觀布置**」(96.1%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**設施或設備故障維修積極度**」(87.1%)、「**公共廁所的清潔度**」(86.7%)、「**運動中心其他設施設備數量**」(84.3%)及「**公共休憩空間座椅安排**」(81.2%)。

表75. 【萬華運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.6%	3.3%	77.0%	19.1%	96.1%	88.7%
	環境的清潔度	800	0.9%	7.9%	67.8%	23.5%	91.3%	
	公共廁所的清潔度	800	2.0%	11.4%	63.9%	22.8%	86.7%	
	運動中心空氣品質	800	0.9%	7.1%	68.1%	23.9%	92.0%	
	公共休憩空間座椅安排	800	2.0%	16.8%	63.1%	18.1%	81.2%	
	各類設施動線規劃安排	800	1.1%	9.0%	70.0%	19.9%	89.9%	
	運動器材或設備的品質維護	800	0.9%	9.6%	69.1%	20.4%	89.5%	
	設施或設備故障維修積極度	546	2.7%	10.1%	69.0%	18.1%	87.1%	
	運動中心其他設施設備數量	800	2.0%	13.8%	65.8%	18.5%	84.3%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	289	0.7%	4.2%	73.4%	21.8%	95.2%	96.5%
	教練的專業能力	275	0.4%	1.8%	68.7%	29.1%	97.8%	
服務態度	服務人員的態度	800	0.4%	4.0%	63.3%	32.4%	95.7%	95.0%
	服務人員的服務主動性	800	0.5%	5.4%	63.9%	30.3%	94.2%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.5%	4.1%	70.4%	25.0%	95.4%	96.3%
	內部設備與環境的安全性	800	0.6%	2.8%	70.5%	26.1%	96.6%	
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.4%	2.8%	71.4%	25.5%	96.9%	
課程資訊	運動課程的滿意度	223	0.4%	1.3%	75.3%	22.9%	98.2%	93.8%
	提供講座及課程資訊的滿意度	193	0.5%	4.7%	75.6%	19.2%	94.8%	
	課程的優惠活動吸引力	226	0.9%	10.6%	65.5%	23.0%	88.5%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	254	0.4%	5.1%	64.2%	30.3%	94.5%	91.5%
	場地租借流程的便利性	284	0.7%	8.8%	64.1%	26.4%	90.5%	
	對人流管控的滿意度	352	0.6%	11.6%	70.7%	17.0%	87.7%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	1.0%	5.6%	68.4%	25.0%	93.4%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.3%	4.4%	74.9%	20.5%	95.4%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	81.2					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表76. 【萬華運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	運動課程的滿意度	98.2%	98.2% 1.8%
2	教練的專業能力	97.8%	97.8% 2.2%
3	標示逃生設施設備明確度	96.9%	96.9% 3.1%
4	內部設備與環境的安全性	96.6%	96.6% 3.4%
5	大樓內景觀布置	96.1%	96.1% 3.9%
6	服務人員的態度	95.7%	95.7% 4.3%
7	人身安全及隱私的滿意度	95.4%	95.4% 4.6%
8	因應民眾特殊需求處理速度	95.2%	95.2% 4.8%
9	提供講座課程資訊的滿意度	94.8%	94.8% 5.2%
10	買票及付款程序的便利性	94.5%	94.5% 5.5%
11	服務人員的服務主動性	94.2%	94.2% 5.8%
12	停車或交通工具的便利性	93.4%	93.4% 6.6%
13	運動中心空氣品質	92.0%	92.0% 8.0%
14	環境的清潔度	91.3%	91.3% 8.7%
15	場地租借流程的便利性	90.5%	90.5% 9.5%
16	各類設施動線規劃安排	89.9%	89.9% 10.1%
17	運動器材或設備的品質維護	89.5%	89.5% 10.5%
18	課程的優惠活動吸引力	88.5%	88.5% 11.5%
19	對人流管控的滿意度	87.7%	87.7% 12.3%
20	設施或設備故障維修積極度	87.1%	87.1% 12.9%
21	公共廁所的清潔度	86.7%	86.7% 13.3%
22	運動中心其他設施設備數量	84.3%	84.3% 15.7%
23	公共休憩空間座椅安排	81.2%	81.2% 18.8%
整體滿意度		95.4%	95.4% 4.6%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「萬華運動中心滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表77. 【萬華運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	97.0%	96.1%	0.205	/	-0.9%
	環境的清潔度	93.8%	91.3%	**0.035***	▼	-2.5%
	公共廁所的清潔度	87.3%	86.6%	0.383	/	-0.7%
	運動中心空氣品質	94.1%	92.0%	0.058	/	-2.1%
	公共休憩空間座椅安排	79.8%	81.3%	0.244	/	+1.5%
	各類設施動線規劃安排	88.1%	89.9%	0.149	/	+1.8%
	運動器材或設備的品質維護	91.5%	89.5%	0.100	/	-2.0%
	設施或設備故障維修積極度	86.9%	87.2%	0.478	/	+0.3%
	運動中心其他設施設備數量	87.8%	84.3%	**0.027***	▼	-3.5%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	94.6%	95.2%	0.441	/	+0.6%
	教練的專業能力	96.4%	97.8%	0.220	/	+1.4%
服務態度	服務人員的態度	94.9%	95.6%	0.279	/	+0.7%
	服務人員的服務主動性	93.1%	94.1%	0.237	/	+1.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.5%	95.4%	0.500	/	-0.1%
	內部設備與環境的安全性	96.6%	96.6%	0.555	/	0.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	97.3%	96.9%	0.384	/	-0.4%
課程資訊	運動課程的滿意度	96.2%	98.2%	0.134	/	+2.0%
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.3%	94.8%	0.492	/	-0.5%
	課程的優惠活動吸引力	84.0%	88.5%	0.056	/	+4.5%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	93.6%	94.5%	0.390	/	+0.9%
	場地租借流程的便利性	90.1%	90.5%	0.491	/	+0.4%
	對人流管控的滿意度	--	87.8%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	93.4%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**93.8%**	**95.4%**	**0.093**	/	**+1.6%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在萬華運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(95.4%)的滿意比例略高於「**108 年**」(93.8%)。

表78. 【萬華運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	93.3%	96.0%	97.8%	97.0%	**96.1%**
	環境的清潔度	90.8%	96.6%	97.1%	93.8%	**91.3%**
	公共廁所的清潔度	82.2%	94.0%	92.4%	87.3%	**86.6%**
	運動中心空氣品質	86.6%	92.5%	96.0%	94.1%	**92.0%**
	公共休憩空間座椅安排	77.7%	75.9%	87.4%	79.8%	**81.3%**
	各類設施動線規劃安排	89.9%	89.6%	94.0%	88.1%	**89.9%**
	運動器材或設備的品質維護	88.1%	96.9%	94.3%	91.5%	**89.5%**
	設施或設備故障維修積極度	91.4%	91.6%	84.1%	86.9%	**87.2%**
	運動中心其他設施設備數量	89.8%	88.5%	90.6%	87.8%	**84.3%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	94.1%	95.5%	96.9%	94.6%	**95.2%**
	教練的專業能力	96.2%	96.5%	94.2%	96.4%	**97.8%**
服務態度	服務人員的態度	93.0%	96.9%	97.4%	94.9%	**95.6%**
	服務人員的服務主動性	90.9%	94.0%	95.8%	93.1%	**94.1%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	95.5%	**95.4%**
	內部設備與環境的安全性	95.0%	98.5%	98.6%	96.6%	**96.6%**
	標示逃生設施設備的明確程度	96.2%	97.5%	98.3%	97.3%	**96.9%**
課程資訊	運動課程的滿意度	96.0%	93.5%	97.8%	96.2%	**98.2%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	93.2%	95.0%	95.8%	95.3%	**94.8%**
	課程的優惠活動吸引力	90.8%	80.3%	87.9%	84.0%	**88.5%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.6%	93.9%	94.5%	93.6%	**94.5%**
	場地租借流程的便利性	93.2%	91.7%	96.2%	90.1%	**90.5%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**87.8%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**93.4%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.5%**	**96.8%**	**97.9%**	**93.8%**	**95.4%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「萬華運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「人流控管的滿意度」、「設備故障維修積極度」及「場地租借便利性」。

表79. 【萬華運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[11]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.517**	96.1%
	環境的清潔度	800	0.488**	91.3%
	公共廁所的清潔度	800	0.451**	86.7%
	運動中心空氣品質	800	0.494**	92.0%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.438**	81.2%
	各類設施動線規劃安排	800	0.488**	89.9%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.480**	89.5%
	設施或設備故障維修積極度	546	0.625**	87.1%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.434**	84.3%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	289	0.567**	95.2%
	教練的專業能力	275	0.490**	97.8%
服務態度	服務人員的態度	800	0.567**	95.7%
	服務人員的服務主動性	800	0.571**	94.2%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.557**	95.4%
	內部設備與環境的安全性	800	0.521**	96.6%
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.468**	96.9%
課程資訊	運動課程的滿意度	223	0.569**	98.2%
	提供講座及課程資訊的滿意度	193	0.656**	94.8%
	課程的優惠活動吸引力	226	0.521**	88.5%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	254	0.494**	94.5%
	場地租借流程的便利性	284	0.611**	90.5%
	對人流管控的滿意度	352	0.540**	87.7%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.479**	93.4%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[11]相關係數在正負 0.3 之間(即 0.3 至-0.3 之間)稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間(即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	運動課程的滿意度、健康講座及課程資訊滿意度、服務態度、服務主動性、特殊需求處理速度、人身安全及隱私性
T2 **持續保持區**	教練專業能力、內部設備安全性、大樓景觀布置、標示逃生設備明確度、買票付款便利性、停車及交通便利性
T3 **次要改善區**	環境清潔度、空氣品質、設施動線規畫安排、設備品質維護、課程優惠吸引力、公共廁所清潔度、其他設施設備數量、休憩空間座椅安排
T4 **優先改善區**	場地租借的便利性、設備故障維修積極度、人流控管的滿意度

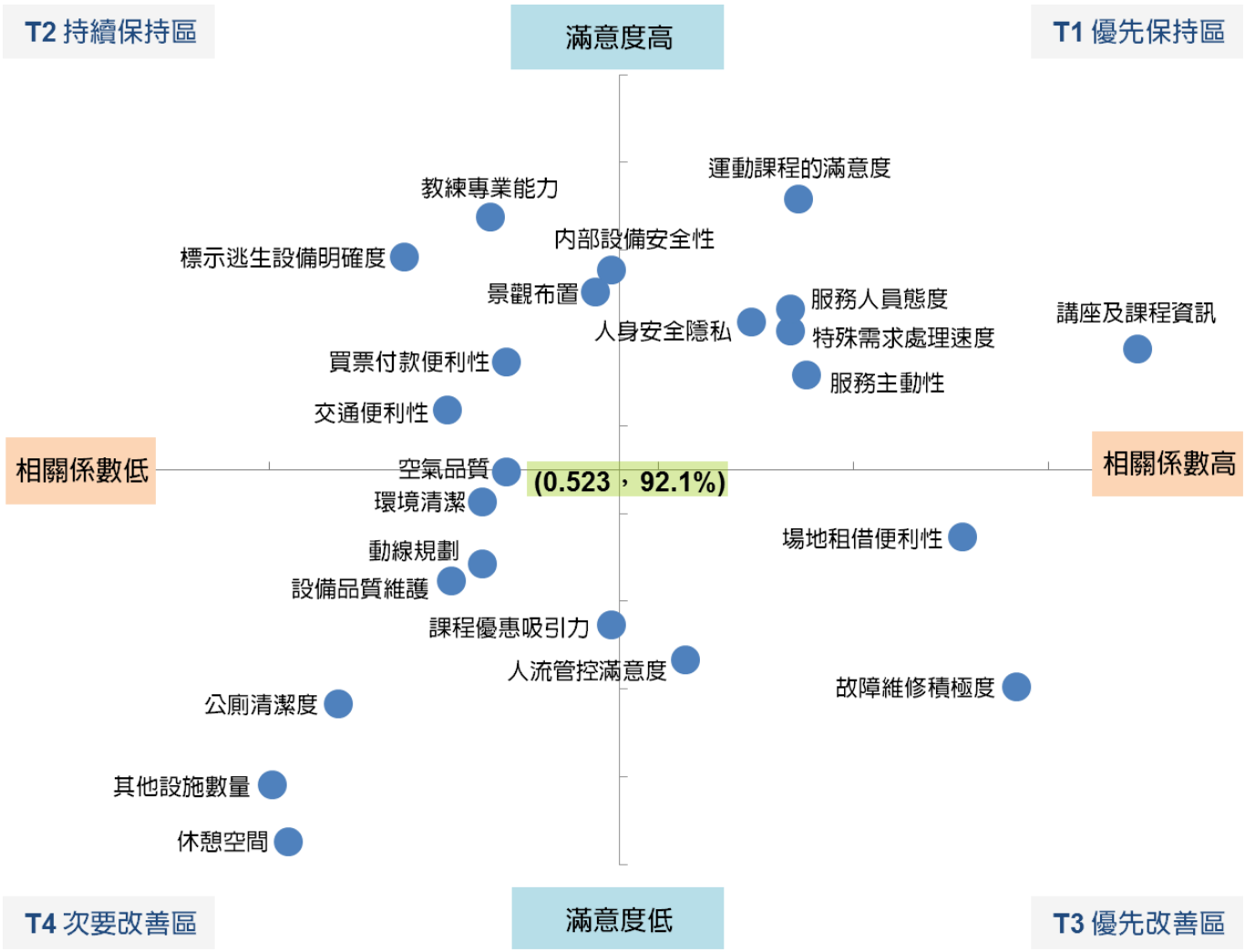


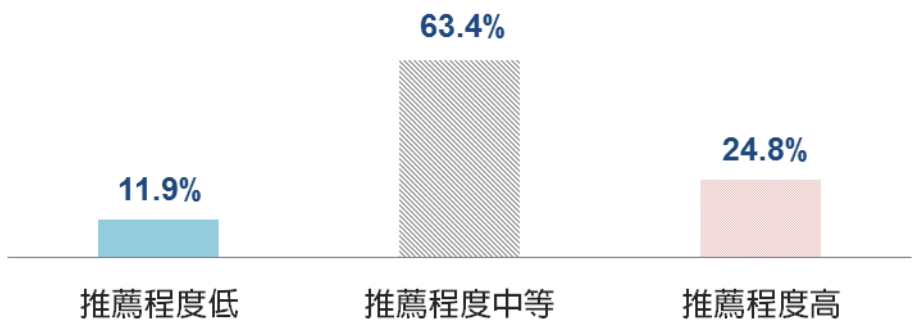
圖 3 【萬華運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在萬華運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(63.4%)的比例較高，平均分數為 7.7 分；再者，「萬華運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 12.9。

表80. 【萬華運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**95**	**11.9%**
	1 分	2	0.3%
	2 分	0	0.0%
	3 分	6	0.8%
	4 分	10	1.3%
	5 分	18	2.3%
	6 分	59	7.4%
	推薦程度中等(被動型)	**507**	**63.4%**
	7 分	223	27.9%
	8 分	284	35.5%
	推薦程度高(推薦型)	**198**	**24.8%**
	9 分	157	19.6%
	10 分	41	5.1%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**7.7 分**	
NPS(淨推薦分數)		**12.9**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(31.1%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(26.8%)、「按摩服務」(26.3%)、「使用費折抵停車費」(25.9%)、「增加餐飲區」(23.3%)及「線上人流公告系統」(16.6%)。

表81. 【萬華運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	249	**31.1%**
	INBODY 檢測	214	26.8%
	按摩服務	210	26.3%
	使用費折抵停車費	207	25.9%
	增加餐飲區	186	23.3%
	線上人流公告系統	133	16.6%
	集點兌獎活動	84	10.5%
	增設樂齡、親子設施	54	6.8%
	增加托嬰服務	27	3.4%
	其他[12]	14	1.8%
	皆不會提升意願	148	18.5%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註 原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[12] 其他包含「增加公車班次」、「長期租場地優惠」、「專用羽毛球區」、「器材更新」、「增加器材」、「季繳折扣」、「機車停車格」及「加強清潔」。

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在萬華運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共167 筆，並依照各場館整理於下表：

表82. 【萬華運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	【游泳池】 ● 未增設更衣室需再廁所換衣服。 ● 九點半後更衣室不能使用。 ● 泳池淋浴間蓮蓬頭損壞。 ● 泳池右側步道環境不佳。 【健身房】 ● 健身器材老舊未更新。(8 位) ● 健身器材清潔應加強。(6 位) ● 健身器材的數量不足。(6 位) ● 減少使用率較低的器材。 ● 健身房音樂可以活潑點。 ● 健身房外休息位置很少。 ● 健身房空氣不流通。 【廁所】 ● 廁所的環境衛生待加強。(8 位) ● 淋浴間的熱水供應不足。(4 位) ● 淋浴間的設備老舊。(3 位) ● 淋浴間易潮濕積水。(2 位) ● 可增設投幣式吹風機。 ● 4F 廁所未乾濕分離。 ● 3F 男廁的通風不佳。 ● 淋浴間的數量不足。 ● 淋浴間沒有吹風機。

(續上表)

環境設備	【冷氣空調】 ● 冷氣忽冷忽熱。(9 位) ● 冷氣不冷。(5 位) ● 冷氣太冷。(4 位) ● 八點時冷氣提早關閉。 【羽毛球場】 ● 羽球場的地板太滑。(4 位) ● 羽球場的清潔不足。(3 位) ● 羽球場的燈光刺眼。(2 位) ● 羽球場地空間不足。 ● 羽球場座椅不足。 ● 羽球場時鐘太小。 ● 羽球場風太大。 【空氣品質】 ● 偶爾會有臭味。 【環境衛生】 ● 環境清潔待加強。 ● 3F 雨傘桶未清理。 ● 地板太髒也沒人拖地。 ● 教室的清潔有待加強。 ● 地板及座位偶有垃圾未清。 【動線規劃及空間】 ● 動線設計很差。(2 位) ● 公共伸展空間可增加。 ● 排隊進場需 20 分鐘浪費時間。 ● 因疫情關係，入口分流做很差。 【燈光】 ● 3F 窗戶未遮蔽有反光。 ● 2F 燈泡壞了也沒人修。 ● 桌球室燈壞未修理。 ● 場地的燈光不專業。 ● 球場燈光照明差。

(續上表)

環境設備	【飲水機】 ● 飲水機的數量不足。(6 位) ● 飲水機的機台老舊應更新。(4 位) ● 飲水機增設在廁所旁不衛生。(3 位) ● 飲水機清洗更換淨心不確實。 ● 飲水機熱水開關不好用。 ● 4F 飲水機水不冷。 【休憩空間】 ● 休憩餐飲區應增加。 ● 場邊休息區不夠。 【其他】 ● 缺乏體重機。 ● 數字鐘可以大一點。 ● 希望增設樂齡空間。 ● 希望有酒精可供使用。 ● 部分販賣機無法使用。 ● 血壓計長期損壞卻未修理。 ● 擴音器非常大聲且聲音不清楚。
專業知識	【專業能力】 ● 教練可以更專業一點。 ● 課程講解不夠清楚仔細。
服務態度	【服務態度】 ● 3F 健身房服務人員態度欠佳。 ● 1F 櫃台服務人員態度欠佳。 ● 服務人員的態度欠佳。 【服務主動性】 ● 向服務人員反映狀況，但處理較慢。 ● 對於長期租借場地的通知不夠積極。 ● 服務人員不夠主動積極。

(續上表)

課程資訊優惠	**【課程資訊】** ● 沒有特別有吸引力的課程。 ● 相同性質的課程太多。 ● 降低開課人數限制。 ● 請假無法補課。 ● 課程種類少。 **【優惠活動】** ● 建議健身房費用能更親民。 ● 課程漲價的幅度非常高。 ● 優惠方案沒彈性。
使用便利性	**【場地租借】** ● 長期租借場地應有優惠。 ● 租借場地需事先付費。 **【人流控管】** ● 健身房週末時人太多。 ● 健身房人太多等很久。 ● 入場門口常感應不佳。 **【交通便利性】** ● 離捷運站太遠。(2 位) **【停車場】** ● 停車場應免費。(3 位) ● 停車不方便。(3 位) ● 停車場出口少。 ● 停車場車位少。

三、 南港運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，南港運動中心的受訪者中，性別以「女性」(52.6%)的比例較高；年齡以「30~39 歲」(31.5%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(63.8%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(49.9%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(51.3%)的比例較高。

表83. 【南港運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	379	47.4%
女性	421	**52.6%**
年齡		
15~19 歲	61	7.6%
20~29 歲	234	29.3%
30~39 歲	252	**31.5%**
40~49 歲	129	16.1%
50 歲及以上	124	15.5%
教育程度		
高中職及以下	119	14.9%
大學/專科	510	**63.8%**
研究所及以上	171	21.4%
職業		
軍公教人員	45	5.6%
一般職員	399	**49.9%**
老闆主管/專業人員	142	17.8%
學生	109	13.6%
自由業無就業	105	13.1%
居住縣市		
南港區	193	24.1%
臺北市其他區	410	**51.3%**
新北市及其他	197	24.6%

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查分析結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往南港運動中心之次數，以「1 週 1 次」(37.5%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 1.9 次。

表84. 【南港運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用頻率	1 週超過 3 次	113		14.1%
	1 週 2~3 次	218		27.3%
	1 週 1 次	300		**37.5%**
	1 週不到 1 次	169		21.1%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**1.9/週**		

註 原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(27.8%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約 18.6 個月。

表85. 【南港運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比	
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	143		17.9%
	1 個月(含)至不到半年	101		12.6%
	半年(含)至不到 1 年	94		11.8%
	1 年(含)至不到 2 年	133		16.6%
	2 年(含)至不到 3 年	107		13.4%
	3 年(含)以上	222		**27.8%**
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**18.6(月)**		

註 原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施及參加的活動/課程上，以「健身房」(44.6%)所佔的比例較高，其次依序為「羽球」(31.8%)、「舞蹈/韻律教室」(14.0%)、「游泳」(8.0%)、「籃球」(5.6%)、「桌球」(3.9%)、「壁球」(3.9%)及「飛輪教室」(2.5%)。

表86. 【南港運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	健身房	357		**44.6%**
	羽球	254		31.8%
	舞蹈/韻律教室	112		14.0%
	游泳	64		8.0%
	籃球	45		5.6%
	桌球	31		3.9%
	壁球	31		3.9%
	飛輪教室	20		2.5%
	武術/柔道	7		0.9%
	攀岩/抱石場	4		0.5%
	其他[13]	49		6.1%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註 原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

[13] 其他包含「射擊」、「TRX」、「潛水」、「瑜珈」、「太極」。

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「500~999 元」(23.6%)及「1-249 元」(21.1%)所佔比例較高；平均而言，每人約花費 809 元。

表87. 【南港運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	60	7.5%
	1~249 元	169	21.1%
	250~499 元	135	16.9%
	500~999 元	189	**23.6%**
	1,000~1,499 元	129	16.1%
	1,500~1,999 元	44	5.5%
	2,000~2,499 元	29	3.6%
	2,500~2,999 元	17	2.1%
	3,000 元以上	28	3.5%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**809 元**	

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(53.0%)的比例較高，其次則為「價格便宜」(21.0%)及「離辦公室近」(20.3%)。

表88. 【南港運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	離家近	424	**53.0%**
	價格便宜	168	21.0%
	離辦公室近	162	20.3%
	設施品質佳	120	15.0%
	設施多樣化	90	11.3%
	課程好	82	10.3%
	服務好	48	6.0%
	其他	110	13.8%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(70.9%)的比例較高，約佔 7 成 1，而使用過其他「私人健身中心」(29.1%)的受訪者僅佔 2 成 9。

表89. 【南港運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	567		70.9%
	有使用過私人健身中心	233		29.1%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(複選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「私人健身中心整體感受較好」(66.1%)的比例較高，約佔 6 成 6，而認為「此運動中心整體感受較好」(33.9%)的受訪者僅佔約 3 成 4。

表90. 【南港運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	154		66.1%
	此運動中心整體感受較好	79		33.9%
	總計	**233**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(複選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 43.0%，其次為「不會提升/沒有影響」(31.8%)。

表91. 【南港運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	202		25.3%
	小幅提升	344		**43.0%**
	沒有影響	254		31.8%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 43.3%，其次依序為「小幅下降」(36.4%)。

表92. 【南港運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	63		7.9%
	小幅提升	346		**43.3%**
	大幅下降	100		12.5%
	小幅下降	291		36.4%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

南港運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成八(98.0%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對南港運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予南港運動中心整體滿意度的平均分數為 82.8 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**教練的專業能力**」(98.7%)；其次則為「**內部設備與環境的安全性**」(97.8%)、「**標示逃生設施設備的明確程度**」(97.5%)及「**運動課程滿意度**」(97.5%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**公共廁所的清潔度**」(89.9%)、「**運動中心其他設施設備數量**」(89.3%)、「**對人流管控的滿意度**」(88.5%)及「**設施或設備故障維修積極度**」(87.4%)。

表93. 【南港運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.3%	3.8%	76.6%	19.4%	96.0%	91.7%
	環境的清潔度	800	0.5%	4.5%	73.0%	22.0%	95.0%	
	公共廁所的清潔度	800	0.9%	9.3%	67.9%	22.0%	89.9%	
	運動中心空氣品質	800	0.5%	5.8%	71.6%	22.1%	93.7%	
	公共休憩空間座椅安排	800	0.4%	7.6%	70.1%	21.9%	92.0%	
	各類設施動線規劃安排	800	1.4%	7.5%	69.8%	21.4%	91.2%	
	運動器材或設備的品質維護	800	1.0%	8.4%	67.9%	22.8%	90.7%	
	設施或設備故障維修積極度	515	2.1%	10.5%	70.7%	16.7%	87.4%	
	運動中心其他設施設備數量	800	1.0%	9.8%	69.9%	19.4%	89.3%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	256	0.8%	2.7%	76.2%	20.3%	96.5%	97.6%
	教練的專業能力	301	0.0%	1.3%	68.1%	30.6%	98.7%	
服務態度	服務人員的態度	800	0.4%	3.4%	67.5%	28.8%	96.3%	95.6%
	服務人員的服務主動性	800	0.8%	4.4%	69.3%	25.6%	94.9%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.4%	4.1%	72.4%	23.1%	95.5%	96.9%
	內部設備與環境的安全性	800	0.0%	2.3%	73.5%	24.3%	97.8%	
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.1%	2.4%	71.4%	26.1%	97.5%	
課程資訊	運動課程的滿意度	286	0.0%	2.4%	70.6%	26.9%	97.5%	95.7%
	提供講座及課程資訊的滿意度	204	0.0%	2.9%	75.0%	22.1%	97.1%	
	課程的優惠活動吸引力	280	0.7%	6.8%	72.1%	20.4%	92.5%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	241	1.2%	5.8%	66.4%	26.6%	93.0%	92.7%
	場地租借流程的便利性	280	0.7%	5.4%	76.1%	17.9%	94.0%	
	對人流管控的滿意度	381	0.0%	11.5%	75.6%	12.9%	88.5%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.6%	4.1%	71.6%	23.6%	95.2%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.1%	1.9%	76.9%	21.1%	98.0%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	82.8 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表94. 【南港運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	教練的專業能力	98.7%	98.7% 1.3%
2	內部設備與環境的安全性	97.8%	97.8% 2.2%
3	標示逃生設施設備明確程度	97.5%	97.5% 2.5%
4	運動課程的滿意度	97.5%	97.5% 2.5%
5	提供講座及課程資訊滿意度	97.1%	97.1% 2.9%
6	因應民眾特殊需求處理速度	96.5%	96.5% 3.5%
7	服務人員的態度	96.3%	96.3% 3.7%
8	大樓內景觀布置	96.0%	96.0% 4.0%
9	人身安全及隱私的滿意度	95.5%	95.5% 4.5%
10	停車或使用交通工具便利性	95.2%	95.2% 4.8%
11	環境的清潔度	95.0%	95.0% 5.0%
12	服務人員的服務主動性	94.9%	94.9% 5.1%
13	場地租借流程的便利性	94.0%	94.0% 6.0%
14	運動中心空氣品質	93.7%	93.7% 6.3%
15	買票及付款程序的便利性	93.0%	93.0% 7.0%
16	課程的優惠活動吸引力	92.5%	92.5% 7.5%
17	公共休憩空間座椅安排	92.0%	92.0% 8.0%
18	各類設施動線規劃安排	91.2%	91.2% 8.8%
19	運動器材或設備的品質維護	90.7%	90.7% 9.3%
20	公共廁所的清潔度	89.9%	89.9% 10.1%
21	運動中心其他設施設備數量	89.3%	89.3% 10.7%
22	對人流管控的滿意度	88.5%	88.5% 11.5%
23	設施或設備故障維修積極度	87.4%	87.4% 12.6%
整體滿意度		98.0%	98.0% 2.0%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「南港運動中心滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表95. 【南港運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	96.1%	96.0%	0.500	/	-0.1%
	環境的清潔度	92.0%	95.0%	**0.010***	▲	+3.0%
	公共廁所的清潔度	84.3%	89.9%	**0.001****	▲	+5.6%
	運動中心空氣品質	92.1%	93.7%	0.121	/	+1.6%
	公共休憩空間座椅安排	91.4%	92.0%	0.359	/	+0.6%
	各類設施動線規劃安排	86.1%	91.2%	**0.001****	▲	+5.1%
	運動器材或設備的品質維護	90.6%	90.7%	0.534	/	+0.1%
	設施或設備故障維修積極度	84.1%	87.4%	0.083	/	+3.3%
	運動中心其他設施設備數量	86.2%	89.3%	**0.044***	▲	+3.1%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.8%	96.5%	0.424	/	+0.7%
	教練的專業能力	98.6%	98.7%	0.589	/	+0.1%
服務態度	服務人員的態度	96.1%	96.3%	0.552	/	+0.2%
	服務人員的服務主動性	92.6%	94.9%	**0.039***	▲	+2.3%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.0%	95.5%	0.362	/	+0.5%
	內部設備與環境的安全性	96.9%	97.8%	0.177	/	+0.9%
	標示逃生設施設備的明確程度	97.5%	97.5%	0.563	/	+0.0%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.2%	97.5%	0.502	/	+0.3%
	提供講座及課程資訊的滿意度	94.6%	97.1%	0.153	/	+2.5%
	課程的優惠活動吸引力	83.9%	92.5%	**0.000*****	▲	+8.6%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.5%	93.0%	0.272	/	-1.5%
	場地租借流程的便利性	89.5%	94.0%	**0.038***	▲	+4.5%
	對人流管控的滿意度	--	88.5%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	95.2%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.3%**	**98.0%**	**0.025***	▲	**+1.7%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在南港運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(98.0%)的滿意比例高於「**108 年**」(96.3%)。

表96. 【南港運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	98.5%	97.0%	96.1%	**96.0%**
	環境的清潔度	97.3%	95.4%	92.0%	**95.0%**
	公共廁所的清潔度	91.6%	92.0%	84.3%	**89.9%**
	運動中心空氣品質	94.8%	90.6%	92.1%	**93.7%**
	公共休憩空間座椅安排	93.5%	92.0%	91.4%	**92.0%**
	各類設施動線規劃安排	88.8%	92.3%	86.1%	**91.2%**
	運動器材或設備的品質維護	95.1%	92.9%	90.6%	**90.7%**
	設施或設備故障維修積極度	90.6%	90.2%	84.1%	**87.4%**
	運動中心其他設施設備數量	89.8%	91.4%	86.2%	**89.3%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.6%	98.2%	95.8%	**96.5%**
	教練的專業能力	96.6%	98.4%	98.6%	**98.7%**
服務態度	服務人員的態度	95.0%	96.0%	96.1%	**96.3%**
	服務人員的服務主動性	93.1%	93.0%	92.6%	**94.9%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	95.0%	**95.5%**
	內部設備與環境的安全性	98.3%	98.3%	96.9%	**97.8%**
	標示逃生設施設備的明確程度	97.5%	96.9%	97.5%	**97.5%**
課程資訊	運動課程的滿意度	98.5%	98.6%	97.2%	**97.5%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.9%	98.4%	94.6%	**97.1%**
	課程的優惠活動吸引力	85.8%	85.0%	83.9%	**92.5%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	95.2%	96.8%	94.5%	**93.0%**
	場地租借流程的便利性	93.9%	97.3%	89.5%	**94.0%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	**88.5%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	**95.2%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**98.2%**	**97.6%**	**96.3%**	**98.0%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「南港運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「空氣品質」、「優惠活動吸引力」、「設備故障維修積極度」、「器材或設備的品質維護」、「各類設施動線規劃安排」。

表97. 【南港運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[14]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.474**	96.0%
	環境的清潔度	800	0.491**	95.0%
	公共廁所的清潔度	800	0.398**	89.9%
	運動中心空氣品質	800	0.490**	93.7%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.449**	92.0%
	各類設施動線規劃安排	800	0.468**	91.2%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.480**	90.7%
	設施或設備故障維修積極度	515	0.492**	87.4%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.395**	89.3%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	256	0.465**	96.5%
	教練的專業能力	301	0.477**	98.7%
服務態度	服務人員的態度	800	0.419**	96.3%
	服務人員的服務主動性	800	0.400**	94.9%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.441**	95.5%
	內部設備與環境的安全性	800	0.503**	97.8%
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.493**	97.5%
課程資訊	運動課程的滿意度	286	0.535**	97.5%
	提供講座及課程資訊的滿意度	204	0.506**	97.1%
	課程的優惠活動吸引力	280	0.487**	92.5%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	241	0.457**	93.0%
	場地租借流程的便利性	280	0.455**	94.0%
	對人流管控的滿意度	381	0.409**	88.5%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.471**	95.2%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[14]相關係數在正負 0.3 之間（即 0.3 至-0.3 之間）稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間（即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	教練的專業能力、內部設備環境安全性、標示逃生設備明確度、運動課程滿意度、健康講座及課程資訊滿意度、景觀布置、停車交通便利性、環境清潔度、特殊需求處理速度
T2 **持續保持區**	人身安全及隱私、服務態度、服務主動性、場地租借流程便利性
T3 **次要改善區**	買票付款程序的便利性、公共休憩空間座椅安排、公共廁所清潔度、對人流管控的滿意度、其他設施設備數量
T4 **優先改善區**	空氣品質、優惠活動吸引力、設備故障維修積極度、運動器材或設備的品質維護、各類設施動線規劃安排

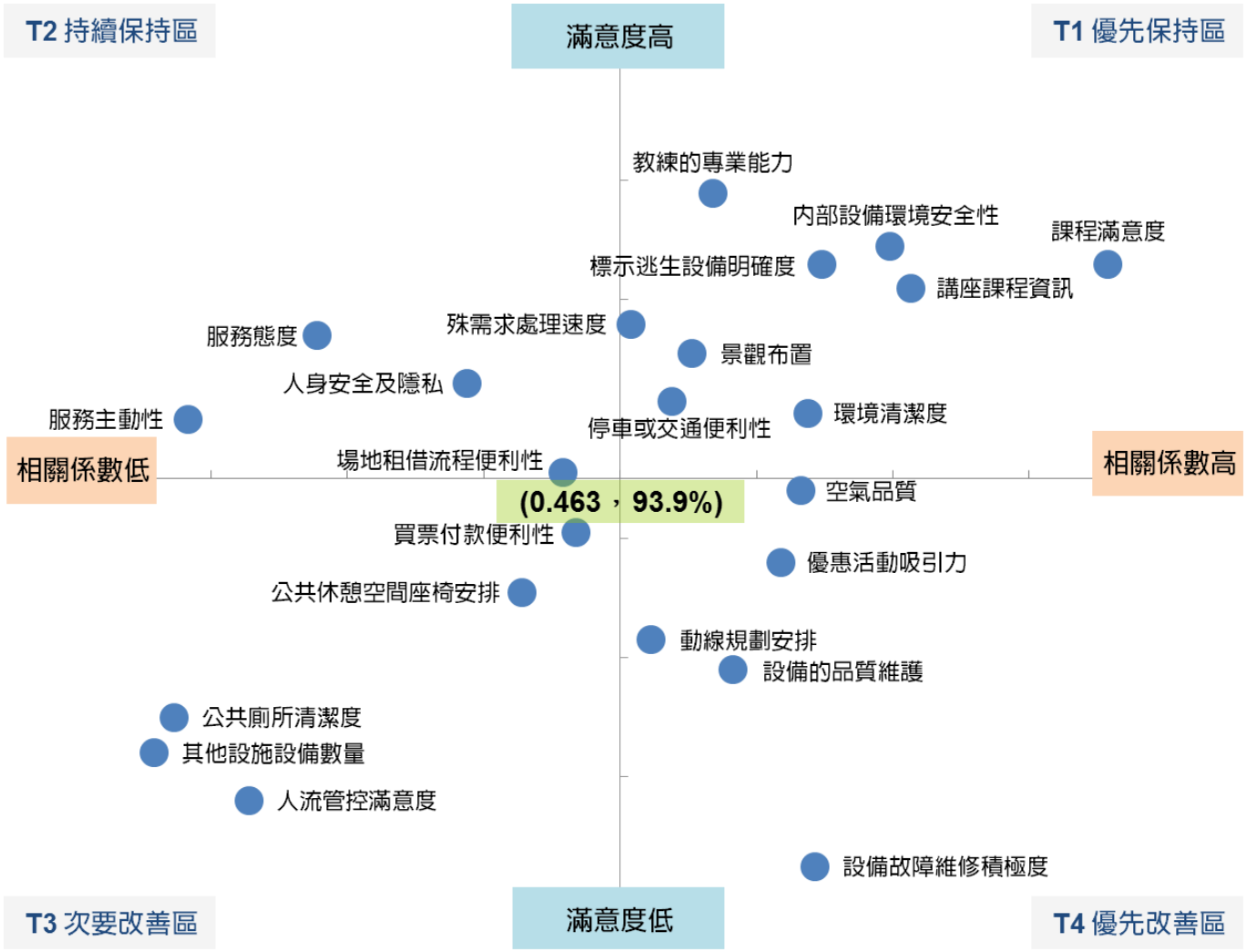


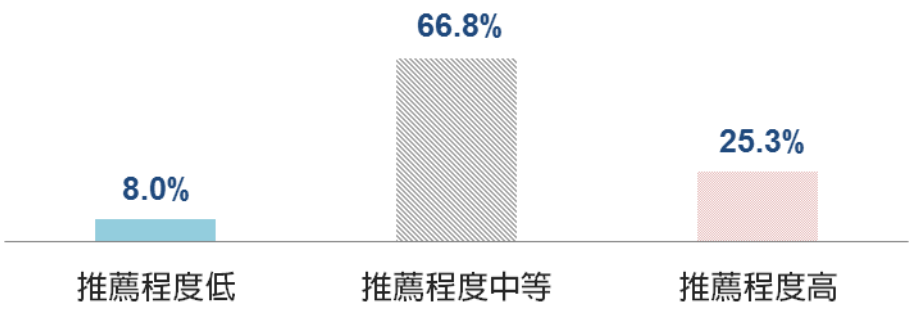
圖 4 【南港運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在南港運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(66.8%)的比例較高，平均分數為 7.8 分；再者，「南港運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 17.3。

表98. 【南港運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**64**	**8.0%**
	1 分	1	0.1%
	2 分	2	0.3%
	3 分	0	0.0%
	4 分	8	1.0%
	5 分	10	1.3%
	6 分	43	5.4%
	推薦程度中等(被動型)	**534**	**66.8%**
	7 分	200	25.0%
	8 分	334	41.8%
	推薦程度高(推薦型)	**202**	**25.3%**
	9 分	168	21.0%
	10 分	34	4.3%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**7.8 分**	
NPS(淨推薦分數)		**17.3**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(39.1%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(31.4%)、「增加餐飲區」(24.0%)、「按摩服務」(23.9%)、「使用費折抵停車費」(23.9%)及「線上人流公告系統」(11.6%)。

表99. 【南港運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	313	**39.1%**
	INBODY 檢測	251	31.4%
	增加餐飲區	192	24.0%
	按摩服務	191	23.9%
	使用費折抵停車費	191	23.9%
	線上人流公告系統	93	11.6%
	集點兌獎活動	87	10.9%
	增設樂齡、親子設施	54	6.8%
	增加托嬰服務	33	4.1%
	其他[15]	6	0.8%
	皆不會提升意願	142	17.8%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註 原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[15] 其他包含「增加淋浴室」、「免費使用大型場地」、「開放羽球場一次兩小時」、「增設防偷窺偵測系統」、「將樂齡區和一般健身房分開」。

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在南港運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共165 筆，並依照各場館整理於下表：

表100. 【南港運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	**【游泳池】** ● 游泳池地板太滑，應該要刷洗。 ● 泳池淋浴間味道不佳。 **【健身房】** ● 健身房的設備設施數量不充足。(6 位) ● 健身房的活動空間不充足。(2 位) ● 健身房應增加飲水機數量。(2 位) ● 健身器材品牌可以選擇更高級的。 ● 健身房的更衣室地板常潮濕。 ● 健身房的地板時常會濕濕的。 ● 健身房內可以加裝飲水機。 ● 健身房飲水機沒有冰水。 ● 增加運動器材的清潔。 **【廁所】** ● 廁所環境清潔待加強。(7 位) ● 水龍頭易壞且維護慢。(6 位) ● 衛浴設備維護品質差。(3 位) ● 洗手間水龍頭的水量小。(3 位) ● 當樓層沒有獨立更衣室及淋浴間。 ● 2F 淋浴間洗澡水不夠熱。 ● 廁所的地板時常潮濕。 ● 淋浴間的隔門常損壞。 ● 廁所門沒有緩衝功能。 ● 淋浴間熱水不夠熱。 ● 小便斗常會塞住。

(續上表)

環境設備	【設備品質維護】 ● 加強浴室設備，置物架及掛衣架都沒有。 ● 飛輪、瑜珈墊、TRX 繩的維護應加強。 ● 更衣室及淋浴間損壞檢修太慢。 ● 設備保養時間有點長。 ● 韻律教室音響易故障。 ● 馬桶蓋脫落無人修理。 ● 硬體設備設施稍舊。 ● 籃球彈力變差。 【環境衛生】 ● 場地維護及清潔度待加強。(2 位) ● 空調出風口的清潔待加強。 ● 飛輪教室地板髒。 【空氣品質】 ● 廁所的氣味及通風較差。(4 位) ● 健身房空氣品質差且不流通。(2 位) ● 壁球 B 場逃生門常有汽機車廢氣。 ● 空調設備累積了非常多灰塵。 ● 電梯間空氣不流通且熱。 ● 壁球 A 場空調稍弱。 【場地空間規劃】 ● 沒有擺設提款機。(2 位) ● 公共空間座椅稍有不足。(2 位) ● 教練占用的場地數量太多。(2 位) ● Zumba 課人太多，手腳無法伸展。 ● 羽球場牆壁漆白色常看不到球。 ● 桌球桌數量不夠充足。 ● 桌球區椅子不夠多。 ● 座椅很硬不舒適。 ● 射箭場座位難坐。 ● 場地太少。

(續上表)

環境設備	【場地及燈光】 ● 光線可以再明亮一點。(15 位) ● 羽球場照明設備不足。(10 位) ● 桌球區燈光照明不足。(2 位) ● 羽球場應調整成左側面光。(2 位) ● 淋浴間電燈會無預警關閉。 ● 燈光可以再調整。 【飲水機】 ● 飲水機的數量不充足。(6 位) ● 飲水機沒有提供冰水。(2 位) ● 二樓走廊外的飲水機太老舊。
專業知識	【專業能力】 ● 教練的專業能力欠佳。
服務態度	【服務態度】 ● 潛水櫃台人員服務態度不佳。 ● 服務人員品質差，還罵髒話。 ● 清潔人員把正在打的羽球掃掉。 ● 行政人員態度消極。 【服務主動性】 ● 羽球樓層人員態度不積極。(2 位) ● 櫃台人員都在睡覺，積極度差。 ● 服務人員一直玩手機。
使用安全性	【環境安全性】 ● 更衣室、淋浴間常有外人使用。(2 位) ● 機車車道太彎很危險。(2 位) ● 桌球場地設備有破損及不全。 ● 曾東西遺失，應加強管理。 ● 常有陌生人拍照錄影。 ● 場館內沒有醫護人員。

(續上表)

課程資訊	**【課程滿意度】** ● 季票的課程無法請假或順延。 **【優惠活動】** ● 健身房沒有月票或優惠票。 ● 沒有提供老人福利活動。
使用便利性	**【場地租借】** ● 羽球場的場地太難搶。(3 位) ● 線上預約球場很難預訂。 ● 手機登入租借網頁難找。 ● 租借系統容易當機。 ● 場地抽籤難中。 **【付款流程】** ● 付款結帳大排長龍。 ● 應增加網路付款功能。 **【人流控管】** ● 尖峰時期人潮多或器材等候較久。(5 位) ● 餐區座位及健身房要人流控管。 ● 平日晚間健身房人潮擁擠。 ● 下班時間人潮較擁擠。 **【電梯使用】** ● 電梯數度很慢。(8 位) ● 電梯容易故障。(2 位) ● 電梯數量不足。 **【停車/交通便利性】** ● 紅（黃）牌重機占用機車位。 ● 停車場的車道太狹窄。 ● 機車停車不好停。 ● 附近沒有公車站。 ● 附近沒有捷運站。 ● 停車位太少。

四、 大安運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，大安運動中心的受訪者中，性別以「男性」(60.3%)的比例較高；年齡以「20~29 歲」(26.5%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(63.1%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(37.3%)為主；居住地區則以「大安區」(37.1%)的比例較高。

表101. 【大安運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	482	**60.3%**
女性	318	39.8%
年齡		
15~19 歲	40	5.0%
20~29 歲	212	**26.5%**
30~39 歲	201	25.1%
40~49 歲	163	20.4%
50 歲及以上	184	23.0%
教育程度		
高中職及以下	96	12.0%
大學/專科	505	**63.1%**
研究所及以上	199	24.9%
職業		
軍公教人員	60	7.5%
一般職員	298	**37.3%**
老闆主管/專業人員	183	22.9%
學生	121	15.1%
自由業無就業	138	17.3%
居住縣市		
大安區	297	**37.1%**
臺北市其他區	274	34.3%
新北市及其他	229	28.6%

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查分析結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往大安運動中心之次數，以「1 週 1 次」(39.9%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 1.9 次。

表102. 【大安運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用頻率	1 週超過 3 次	124		15.5%
	1 週 2~3 次	207		25.9%
	1 週 1 次	319		**39.9%**
	1 週不到 1 次	150		18.8%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**1.9/週**		

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(35.4%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約 19.4 個月。

表103. 【大安運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比	
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	114		14.3%
	1 個月(含)至不到半年	152		19.0%
	半年(含)至不到 1 年	89		11.1%
	1 年(含)至不到 2 年	76		9.5%
	2 年(含)至不到 3 年	86		10.8%
	3 年(含)以上	283		**35.4%**
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**19.4(月)**		

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施及參加的活動/課程上，以「羽球」(45.4%)所佔的比例較高，其次依序為「健身房」(25.9%)、「游泳」(23.0%)、「舞蹈/韻律教室」(9.0%)、「桌球」(5.6%)及「壁球」(4.8%)。

表104. 【大安運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	羽球	363		**45.4%**
	健身房	207		25.9%
	游泳	184		23.0%
	舞蹈/韻律教室	72		9.0%
	桌球	45		5.6%
	壁球	38		4.8%
	籃球	32		4.0%
	直排輪	21		2.6%
	飛輪教室	19		2.4%
	撞球	16		2.0%
	高爾夫	4		0.5%
	武術/柔道	4		0.5%
	棋藝閱覽室	2		0.3%
	攀岩/抱石場	2		0.3%
	其他[16]	11		1.4%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註　原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

[16] 其他包含「瑜珈」及「TRX」

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「1~249 元」(23.5%)及「500-999 元」(22.3%)所佔比例較高；平均而言，每人約花費 790 元。

表105. 【大安運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比	
每月支出費用	0 元	64		8.0%
	1-249 元	188		**23.5%**
	250-499 元	136		17.0%
	500-999 元	178		22.3%
	1,000-1,499 元	115		14.4%
	1,500-1,999 元	45		5.6%
	2,000-2,499 元	21		2.6%
	2,500-2,999 元	17		2.1%
	3,000 元以上	36		4.5%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**790 元**		

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(55.1%)的比例較高，其次則為「設施品質佳」(20.1%)及「離辦公室近」(17.9%)。

表106. 【大安運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比	
選擇因素	離家近	441		**55.1%**
	設施品質佳	161		20.1%
	離辦公室近	143		17.9%
	價格便宜	119		14.9%
	設施多樣化	87		10.9%
	課程好	70		8.8%
	服務好	62		7.8%
	其他	83		10.4%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(69.9%)的比例較高，約佔 7 成，而使用過其他「私人健身中心」(30.1%)的受訪者僅佔 3 成。

表107. 【大安運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	559		69.9%
	有使用過私人健身中心	241		30.1%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「私人健身中心整體感受較好」(55.%)的比例較高，約佔 5 成 5，而認為「此運動中心整體感受較好」(44.8%)的受訪者僅佔約 4 成 5。

表108. 【大安運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	133		55.2%
	此運動中心整體感受較好	108		44.8%
	總計	**241**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「不會提升/沒有影響」來此運動中心意願的比例較高，約為 38.9%，其次為「小幅提升」(37.6%)。

表109. 【大安運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	188		23.5%
	小幅提升	301		37.6%
	沒有影響	311		**38.9%**
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 41.0%，其次依序為「小幅下降」(35.3%)。

表110. 【大安運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	91		11.4%
	小幅提升	328		**41.0%**
	大幅下降	99		12.4%
	小幅下降	282		35.3%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

大安運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成七(97.1%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對大安運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予大安運動中心整體滿意度的平均分數為 81.9 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**運動課程滿意度**」(97.6%)；其次則為「**大樓內的景觀布置**」(97.1%)、「**教練的專業能力**」(96.4%)及「**標示逃生設施設備的明確程度**」(96.4%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」(86.4%)、「**停車或交通工具的便利性**」(85.8%)、「**對人流管控的滿意度**」(85.1%)及「**設施或設備故障維修積極度**」(82.3%)。

表111. 【大安運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.1%	2.9%	71.3%	25.8%	97.1%	90.9%
	環境的清潔度	800	0.5%	4.8%	64.6%	30.1%	94.7%	
	公共廁所的清潔度	800	1.0%	8.0%	60.4%	30.6%	91.0%	
	運動中心空氣品質	800	0.8%	7.0%	63.4%	28.9%	92.3%	
	公共休憩空間座椅安排	800	0.3%	11.5%	59.6%	28.6%	88.2%	
	各類設施動線規劃安排	800	0.6%	6.6%	65.9%	26.9%	92.8%	
	運動器材或設備的品質維護	800	2.5%	11.1%	59.6%	26.8%	86.4%	
	設施或設備故障維修積極度	503	4.4%	13.3%	61.2%	21.1%	82.3%	
	運動中心其他設施設備數量	800	0.5%	6.3%	63.3%	30.0%	93.3%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	272	1.5%	3.3%	61.8%	33.5%	95.3%	95.9%
	教練的專業能力	299	0.3%	3.3%	58.9%	37.5%	96.4%	
服務態度	服務人員的態度	800	0.1%	5.8%	62.9%	31.3%	94.2%	93.4%
	服務人員的服務主動性	800	0.3%	7.3%	62.6%	29.9%	92.5%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.3%	5.0%	67.0%	27.8%	94.8%	95.7%
	內部設備與環境的安全性	800	0.6%	3.4%	66.6%	29.4%	96.0%	
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.0%	3.6%	66.8%	29.6%	96.4%	
課程資訊	運動課程的滿意度	285	0.0%	2.5%	63.9%	33.7%	97.6%	95.3%
	提供講座及課程資訊的滿意度	233	0.0%	3.9%	63.1%	33.0%	96.1%	
	課程的優惠活動吸引力	273	0.7%	7.0%	65.9%	26.4%	92.3%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	275	1.5%	5.8%	64.7%	28.0%	92.7%	87.9%
	場地租借流程的便利性	335	2.7%	9.6%	63.6%	24.2%	87.8%	
	對人流管控的滿意度	363	1.7%	13.2%	64.2%	20.9%	85.1%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	2.5%	11.8%	62.9%	22.9%	85.8%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.0%	3.0%	72.3%	24.8%	97.1%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	81.9 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表112. 【大安運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	運動課程的滿意度	97.6%	97.6% 2.4%
2	大樓內景觀布置	97.1%	97.1% 2.9%
3	教練的專業能力	96.4%	96.4% 3.6%
4	標示逃生設施設備的明確度	96.4%	96.4% 3.6%
5	講座及課程資訊的滿意度	96.1%	96.1% 3.9%
6	內部設備與環境的安全性	96.0%	96.0% 4.0%
7	因應民眾特殊需求處理速度	95.3%	95.3% 4.7%
8	人身安全及隱私的滿意度	94.8%	94.8% 5.2%
9	環境的清潔度	94.7%	94.7% 5.3%
10	服務人員的態度	94.2%	94.2% 5.8%
11	運動中心其他設施設備數量	93.3%	93.3% 6.7%
12	各類設施動線規劃安排	92.8%	92.8% 7.2%
13	買票及付款程序的便利性	92.7%	92.7% 7.3%
14	服務人員的服務主動性	92.5%	92.5% 7.5%
15	運動中心空氣品質	92.3%	92.3% 7.7%
16	課程的優惠活動吸引力	92.3%	92.3% 7.7%
17	公共廁所的清潔度	91.0%	91.0% 9.0%
18	公共休憩空間座椅安排	88.2%	88.2% 11.8%
19	場地租借流程的便利性	87.8%	87.8% 12.2%
20	運動器材或設備的品質維護	86.4%	86.4% 13.6%
21	停車或交通工具的便利性	85.8%	85.8% 14.2%
22	對人流管控的滿意度	85.1%	85.1% 14.9%
23	設施故障維修積極度	82.3%	82.3% 17.7%
整體滿意度		97.1%	97.1% 2.9%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「大安運動中心滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表113. 【大安運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	97.1%	97.1%	0.500	/	0.0%
	環境的清潔度	92.8%	94.7%	0.060	/	+1.9%
	公共廁所的清潔度	88.4%	91.0%	**0.050***	▲	+2.6%
	運動中心空氣品質	93.5%	92.3%	0.191	/	-1.2%
	公共休憩空間座椅安排	88.9%	88.2%	0.377	/	-0.7%
	各類設施動線規劃安排	91.9%	92.8%	0.287	/	+0.9%
	運動器材或設備的品質維護	90.0%	86.4%	**0.015***	▼	-3.6%
	設施或設備故障維修積極度	85.8%	82.3%	0.078	/	-3.5%
	運動中心其他設施設備數量	94.1%	93.3%	0.279	/	-0.8%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	98.4%	95.3%	**0.026***	▼	-3.1%
	教練的專業能力	98.5%	96.4%	0.074	/	-2.1%
服務態度	服務人員的態度	95.9%	94.2%	0.068	/	-1.7%
	服務人員的服務主動性	93.4%	92.5%	0.279	/	-0.9%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	96.8%	94.8%	**0.031***	▼	-2.0%
	內部設備與環境的安全性	97.6%	96.0%	**0.043***	▼	-1.6%
	標示逃生設施設備的明確程度	98.0%	96.4%	**0.034***	▼	-1.6%
課程資訊	運動課程的滿意度	98.3%	97.6%	0.333	/	-0.7%
	提供講座及課程資訊的滿意度	97.3%	96.1%	0.308	/	-1.2%
	課程的優惠活動吸引力	85.9%	92.3%	**0.003****	▲	+6.4%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	91.8%	92.7%	0.387	/	+0.9%
	場地租借流程的便利性	92.6%	87.8%	**0.018***	▼	-4.8%
	對人流管控的滿意度	--	85.1%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	85.8%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**98.0%**	**97.1%**	**0.131**	/	**-0.9%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在大安運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(97.1%)的滿意比例低於「**108 年**」(98.0%)。

表114. 【大安運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	96.8%	97.4%	98.1%	97.1%	**97.1%**
	環境的清潔度	94.7%	96.4%	96.3%	92.8%	**94.7%**
	公共廁所的清潔度	89.2%	93.0%	89.1%	88.4%	**91.0%**
	運動中心空氣品質	82.9%	89.3%	89.0%	93.5%	**92.3%**
	公共休憩空間座椅安排	87.3%	89.6%	88.6%	88.9%	**88.2%**
	各類設施動線規劃安排	90.4%	92.8%	92.6%	91.9%	**92.8%**
	運動器材或設備的品質維護	89.2%	92.6%	83.8%	90.0%	**86.4%**
	設施或設備故障維修積極度	86.9%	89.4%	74.7%	85.8%	**82.3%**
	運動中心其他設施設備數量	93.0%	94.3%	94.7%	94.1%	**93.3%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.6%	96.2%	98.2%	98.4%	**95.3%**
	教練的專業能力	96.8%	97.4%	96.7%	98.5%	**96.4%**
服務態度	服務人員的態度	94.5%	95.4%	96.4%	95.9%	**94.2%**
	服務人員的服務主動性	91.8%	92.4%	91.3%	93.4%	**92.5%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	96.8%	**94.8%**
	內部設備與環境的安全性	95.9%	97.6%	98.3%	97.6%	**96.0%**
	標示逃生設施設備的明確程度	96.3%	98.0%	98.0%	98.0%	**96.4%**
課程資訊	運動課程的滿意度	97.4%	98.6%	96.9%	98.3%	**97.6%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	96.5%	95.3%	98.0%	97.3%	**96.1%**
	課程的優惠活動吸引力	86.1%	87.8%	81.9%	85.9%	**92.3%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	92.2%	94.0%	94.8%	91.8%	**92.7%**
	場地租借流程的便利性	92.0%	94.1%	92.4%	92.6%	**87.8%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**85.1%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**85.8%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.2%**	**97.5%**	**97.4%**	**98.0%**	**97.1%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「大安運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「場地租借流程的便利性」、「對人流管控的滿意度」及「設施或設備故障維修積極度」。

表115. 【大安運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[17]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.477**	97.1%
	環境的清潔度	800	0.485**	94.7%
	公共廁所的清潔度	800	0.476**	91.0%
	運動中心空氣品質	800	0.484**	92.3%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.434**	88.2%
	各類設施動線規劃安排	800	0.490**	92.8%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.486**	86.4%
	設施或設備故障維修積極度	503	0.580**	82.3%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.514**	93.3%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	272	0.577**	95.3%
	教練的專業能力	299	0.493**	96.4%
服務態度	服務人員的態度	800	0.449**	94.2%
	服務人員的服務主動性	800	0.477**	92.5%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.526**	94.8%
	內部設備與環境的安全性	800	0.555**	96.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.519**	96.4%
課程資訊	運動課程的滿意度	285	0.668**	97.6%
	提供講座及課程資訊的滿意度	233	0.669**	96.1%
	課程的優惠活動吸引力	273	0.664**	92.3%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	275	0.614**	92.7%
	場地租借流程的便利性	335	0.554**	87.8%
	對人流管控的滿意度	363	0.581**	85.1%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.471**	85.8%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[17]相關係數在正負 0.3 之間（即 0.3 至-0.3 之間）稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間（即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	運動課程的滿意度、提供講座及課程資訊的滿意度、內部設備與環境的安全性、特殊需求處理速度、買票及付款程序的便利性、課程的優惠活動吸引力
T2 **持續保持區**	景觀布置、環境清潔度、教練的專業能力、服務態度、服務主動性、人身安全及隱私、其他設施設備數量、各類設施動線規劃安排、空氣品質、標示逃生設施設備的明確程度
T3 **次要改善區**	公共廁所的清潔度、公共休憩空間座椅安排、運動器材或設備的品質維護、停車或使用大眾交通工具便利性
T4 **優先改善區**	場地租借流程的便利性、對人流管控的滿意度、設施或設備故障維修積極度

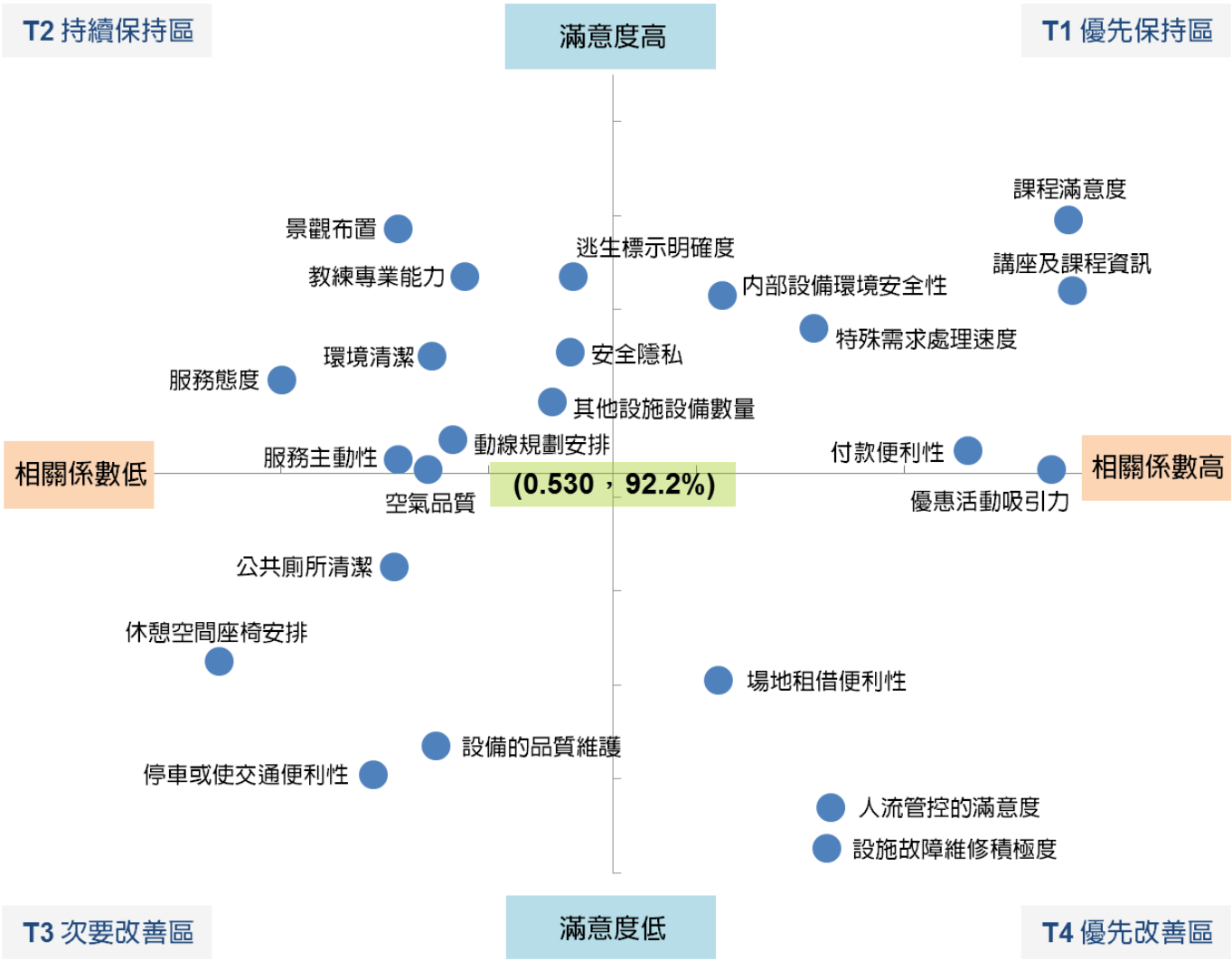


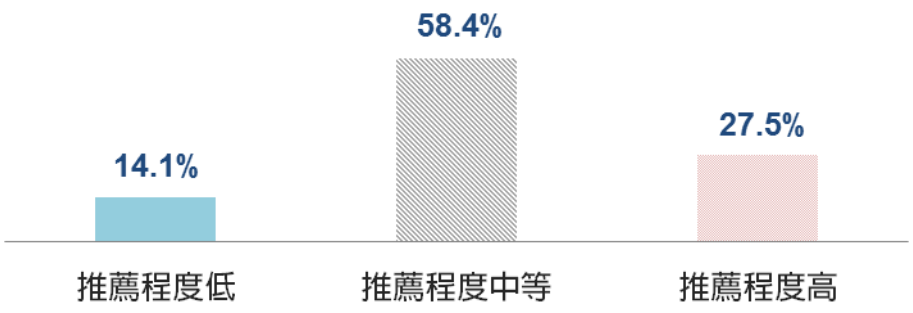
圖 5 【大安運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在大安運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(58.4%)的比例較高，平均分數為 7.7 分；再者，「大安運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 13.4。

表116. 【大安運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**113**	**14.1%**
	1 分	0	0.0%
	2 分	0	0.0%
	3 分	6	0.8%
	4 分	10	1.3%
	5 分	22	2.8%
	6 分	75	9.4%
	推薦程度中等(被動型)	**467**	**58.4%**
	7 分	207	25.9%
	8 分	260	32.5%
	推薦程度高(推薦型)	**220**	**27.5%**
	9 分	160	20.0%
	10 分	60	7.5%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**7.7 分**	
NPS(淨推薦分數)		**13.4**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(32.0%)的比例最高，其次依序為「增加餐飲區」(27.0%)、「使用費折抵停車費」(23.6%)、「INBODY 檢測」(22.1%)、「按摩服務」(21.0%)及「線上人流公告系統」(11.6%)。

表117. 【大安運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	256	**32.0%**
	增加餐飲區	216	27.0%
	使用費折抵停車費	189	23.6%
	INBODY 檢測	177	22.1%
	按摩服務	168	21.0%
	線上人流公告系統	93	11.6%
	集點兌獎活動	84	10.5%
	增設樂齡、親子設施	69	8.6%
	增加托嬰服務	44	5.5%
	其他[18]	20	2.5%
	皆不會提升意願	159	19.9%
	總計	**800**	本題為複選題整體比例大於 100%

註　原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[18] 其他包含「增加停車位」、「擴大健身房」、「降低場地費用」及「增加消費優惠」。

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在大安運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共 191 筆，並依照各場館整理於下表：

表118. 【大安運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	【游泳池】 ● 游泳池的漂白水味道太重。(2 位) ● 游泳池可增設銀髮族水道。 ● 三溫暖的熱蒸氣不夠強。 ● 早上清泳池可延到下午。 ● 游泳池的門簾發霉。 【健身房】 ● 健身器材維修數度慢。(9 位) ● 健身器材的數量不足。(4 位) ● 健身設施種類可增加。(3 位) ● 跑步機太多其他設備太少。 ● 健身房伸展區空間太小。 ● 健身房空氣不流通。 ● 健身房空間狹小。 【廁所】 ● 廁所清潔度仍待加強。(6 位) ● 廁所設施設備發霉。(5 位) ● 廁所設備維修待加強。(2 位) ● 淋浴間排水問題要改善。 ● 淋浴間的門桿未修理。 ● 廁所洗手液難擠出。 ● 浴室缺少熱水。 ● 女廁馬桶不通。 ● 更衣室太少。

(續上表)

環境設備	【環境清潔】 ● 瑜珈墊常有人踩踏，課後應清理。 ● 羽球場地板太髒。 ● 籃球場地板太髒。 【空氣品質】 ● 空調冷熱分布不均。(4 位) ● 舞蹈韻律教室空氣悶。 ● 場館外時常有人抽菸。 ● 空調風量時小時大。 ● 空調時冷時熱。 【設備維護】 ● 游泳池的按摩設備維修效率差。 ● 教室設備音響品質不佳。 ● 休憩空間座椅損壞未修。 ● 瑜珈墊應定期更換。 【場地】 ● 羽球場的地板很滑。(32 位) ● 羽球場的場內風太大。(5 位) ● 場館內經常播放令人不悅的音樂。 ● 羽球場白色牆壁看不到球。 ● 撞球台的檯面不夠滑順。 ● 部分球場地板不需打蠟。 ● 羽球場不適用木質地板。 ● 場地地板的保養不當。 ● 器材擺放的間距近。 ● 教室地板下陷損壞。 【飲水機】 ● 飲水機數量不充足。 【燈光】 ● 球場的燈光亮度不足。(18 位) ● 燈光的亮度太亮刺眼。(7 位) ● 燈光顏色可以再調整。(5 位)

(續上表)

服務態度	【服務態度】 ● 櫃台人員服務態度不佳。(3 位) ● 服務人員缺乏笑容。
課程資訊優惠	【優惠活動】 ● 提供的優惠無感。 【課程資訊】 ● 網站更新速度太慢跟不上措施。 【價格合理性】 ● 吹風機要付費較不合理。
使用便利性	【付款流程】 ● 線上訂位需 3 天內付費，其他場館能當天付費。 ● 租借場地只能用信用卡較不便。 ● 販賣機信用卡付款很不便民。 ● 多人團課續報處理作業較久。 ● 報名系統要等很久。 【場地租借】 ● 羽球場的場地租借較難。(3 位) ● 線上租場地非常難定。(3 位) ● 提前終止租約無統一收費標準。 ● 租借球場流程不夠順暢及透明。 ● 開放場地租借的時間點不清楚。 ● 線上場地租借網站很難用。 【停車及交通】 ● 停車位數量不足。(22 位) ● 停車場排隊等很久。(5 位) ● 停車不方便。(3 位) ● 離捷運站遠。(3 位) ● 機車位排序差。 ● 大眾交通不便。

五、 中正運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，中正運動中心的受訪者中，性別以「男性」(62.3%)的比例較高；年齡以「20~29 歲」(31.0%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(57.9%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(32.1%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(39.9%)的比例較高。

表119. 【中正運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	498	**62.3%**
女性	302	37.8%
年齡		
15~19 歲	83	10.4%
20~29 歲	248	**31.0%**
30~39 歲	192	24.0%
40~49 歲	121	15.1%
50 歲及以上	156	19.5%
教育程度		
高中職及以下	131	16.4%
大學/專科	463	**57.9%**
研究所及以上	206	25.8%
職業		
軍公教人員	100	12.5%
一般職員	257	**32.1%**
老闆主管/專業人員	149	18.6%
學生	172	21.5%
自由業無就業	122	15.3%
居住縣市		
中正區	222	27.8%
臺北市其他區	319	**39.9%**
新北市及其他	259	32.4%

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查分析結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往中正運動中心之次數，以「1 週 1 次」(33.6%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 2.2 次。

表120. 【中正運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1 週超過 3 次	171	21.4%
	1 週 2~3 次	229	28.6%
	1 週 1 次	269	**33.6%**
	1 週不到 1 次	131	16.4%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**2.2/週**	

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(27.5%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約 18.6 個月。

表121. 【中正運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	120	15.0%
	1 個月(含)至不到半年	128	16.0%
	半年(含)至不到 1 年	103	12.9%
	1 年(含)至不到 2 年	115	14.4%
	2 年(含)至不到 3 年	114	14.3%
	3 年(含)以上	220	**27.5%**
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**18.6(月)**	

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施及參加的活動/課程上，以「健身房」(40.6%)所佔的比例較高，其次依序為「游泳」(22.9%)、「羽球」(19.8%)、「籃球」(9.6%)、「舞蹈/韻律教室」(8.9%)、「飛輪教室」(5.6%)、「桌球」(4.6%)及「撞球」(1.8%)。

表122. 【中正運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	健身房	325		**40.6%**
	游泳	183		22.9%
	羽球	158		19.8%
	籃球	77		9.6%
	舞蹈/韻律教室	71		8.9%
	飛輪教室	45		5.6%
	桌球	37		4.6%
	撞球	14		1.8%
	高爾夫	4		0.5%
	武術/柔道	4		0.5%
	棋藝閱覽室	1		0.1%
	其他[19]	73		9.1%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註　原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

[19] 其他包含「TRX」、「射箭」、「幼兒體操」及「瑜珈」。

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「1~249 元」(20.1%)及「500-999 元」(19.0%)所佔比例較高；平均而言，每人約花費 824 元。

表123. 【中正運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	87	10.9%
	1-249 元	161	**20.1%**
	250-499 元	130	16.3%
	500-999 元	152	19.0%
	1,000-1,499 元	131	16.4%
	1,500-1,999 元	63	7.9%
	2,000-2,499 元	26	3.3%
	2,500-2,999 元	23	2.9%
	3,000 元以上	27	3.4%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**824 元**	

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(43.6%)的比例較高，其次則為「離辦公室近」(23.6%)及「設施品質佳」(23.1%)。

表124. 【中正運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	離家近	349	**43.6%**
	離辦公室近	189	23.6%
	設施品質佳	185	23.1%
	價格便宜	133	16.6%
	設施多樣化	109	13.6%
	課程好	89	11.1%
	服務好	51	6.4%
	其他	84	10.5%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(70.8%)的比例較高，約佔 7 成 1，而使用過其他「私人健身中心」(29.3%)的受訪者僅佔 2 成 9。

表125. 【中正運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	566		70.8%
	有使用過私人健身中心	234		29.3%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「私人健身中心整體感受較好」(55.6%)的比例較高，約佔 5 成 6，而認為「此運動中心整體感受較好」(44.4%)的受訪者僅佔約 4 成 4。

表126. 【中正運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	130		55.6%
	此運動中心整體感受較好	104		44.4%
	總計	**234**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 43.1%，其次為「不會提升/沒有影響」(31.8%)。

表127. 【中正運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	201		25.1%
	小幅提升	345		**43.1%**
	沒有影響	254		31.8%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 42.4%，其次依序為「小幅下降」(35.6%)。

表128. 【中正運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	100		12.5%
	小幅提升	339		**42.4%**
	大幅下降	76		9.5%
	小幅下降	285		35.6%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

中正運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成八(98.1%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對中正運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予中正運動中心整體滿意度的平均分數為 83.8 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**運動課程滿意度**」(98.7%)；其次則為「**教練的專業能力**」(98.6%)、「**標示逃生設施設備的明確程度**」(98.3%)及「**特殊需求處理速度**」(98.2%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**課程的優惠活動吸引力**」(86.5%)、「**設施或設備故障維修積極度**」(86.4%)、「**公共休憩空間座椅安排**」(86.2%)及「**對人流管控的滿意度**」(84.5%)。

表129. 【中正運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.0%	3.5%	73.0%	23.5%	96.5%	92.3%
	環境的清潔度	800	0.3%	3.0%	67.0%	29.8%	96.8%	
	公共廁所的清潔度	800	0.3%	6.6%	64.4%	28.8%	93.2%	
	運動中心空氣品質	800	0.4%	6.3%	66.6%	26.8%	93.4%	
	公共休憩空間座椅安排	800	0.9%	12.9%	65.1%	21.1%	86.2%	
	各類設施動線規劃安排	800	1.3%	4.6%	70.1%	24.0%	94.1%	
	運動器材或設備的品質維護	800	0.9%	9.6%	64.5%	25.0%	89.5%	
	設施或設備故障維修積極度	561	0.9%	12.7%	65.4%	21.0%	86.4%	
	運動中心其他設施設備數量	800	0.4%	4.6%	68.9%	26.1%	95.0%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	284	0.7%	1.1%	74.6%	23.6%	98.2%	98.4%
	教練的專業能力	344	0.0%	1.5%	59.9%	38.7%	98.6%	
服務態度	服務人員的態度	800	1.0%	5.0%	63.3%	30.8%	94.1%	93.6%
	服務人員的服務主動性	800	0.9%	6.1%	64.6%	28.4%	93.0%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.3%	4.0%	70.4%	25.4%	95.8%	97.2%
	內部設備與環境的安全性	800	0.0%	2.4%	70.0%	27.6%	97.6%	
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.0%	1.8%	69.8%	28.5%	98.3%	
課程資訊	運動課程的滿意度	302	0.0%	1.3%	62.3%	36.4%	98.7%	94.1%
	提供講座及課程資訊的滿意度	210	0.0%	2.9%	69.5%	27.6%	97.1%	
	課程的優惠活動吸引力	289	1.0%	12.5%	64.7%	21.8%	86.5%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	252	0.8%	6.0%	66.3%	27.0%	93.3%	91.7%
	場地租借流程的便利性	234	0.0%	5.1%	69.7%	25.2%	94.9%	
	對人流管控的滿意度	355	0.8%	14.6%	65.6%	18.9%	84.5%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.8%	5.3%	67.4%	26.6%	94.0%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.4%	1.6%	72.3%	25.8%	98.1%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	83.8 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表130.【中正運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	運動課程的滿意度	98.7%	98.7% 1.3%
2	教練的專業能力	98.6%	98.6% 1.4%
3	標示逃生設施設備明確度	98.3%	98.3% 1.7%
4	特殊需求處理速度	98.2%	98.2% 1.8%
5	內部設備與環境安全性	97.6%	97.6% 2.4%
6	講座及課程資訊滿意度	97.1%	97.1% 2.9%
7	環境的清潔度	96.8%	96.8% 3.2%
8	大樓內景觀布置	96.5%	96.5% 3.5%
9	人身安全及隱私滿意度	95.8%	95.8% 4.2%
10	其他設施設備數量	95.0%	95.0% 5.0%
11	場地租借流程的便利性	94.9%	94.9% 5.1%
12	服務人員的態度	94.1%	94.1% 5.9%
13	各類設施動線規劃安排	94.1%	94.1% 5.9%
14	停車或交通工具便利性	94.0%	94.0% 6.0%
15	運動中心空氣品質	93.4%	93.4% 6.6%
16	買票及付款程序便利性	93.3%	93.3% 6.7%
17	公共廁所的清潔度	93.2%	93.2% 6.8%
18	服務人員的服務主動性	93.0%	93.0% 7.0%
19	器材或設備的品質維護	89.5%	89.5% 10.5%
20	課程的優惠活動吸引力	86.5%	86.5% 13.5%
21	設備故障維修積極度	86.4%	86.4% 13.6%
22	公共休憩空間座椅安排	86.2%	86.2% 13.8%
23	對人流管控的滿意度	84.5%	84.5% 15.5%
整體滿意度		98.1%	98.1% 1.9%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「中正運動中心滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表131. 【中正運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	97.6%	96.5%	0.118	/	-1.1%
	環境的清潔度	95.1%	96.8%	0.064	/	+1.7%
	公共廁所的清潔度	90.6%	93.2%	**0.041***	▲	+2.6%
	運動中心空氣品質	94.1%	93.4%	0.303	/	-0.7%
	公共休憩空間座椅安排	88.6%	86.2%	0.087	/	-2.4%
	各類設施動線規劃安排	94.3%	94.1%	0.500	/	-0.2%
	運動器材或設備的品質維護	91.0%	89.5%	0.177	/	-1.5%
	設施或設備故障維修積極度	84.8%	86.4%	0.253	/	+1.6%
	運動中心其他設施設備數量	96.8%	95.0%	**0.050***	▼	-1.8%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.8%	98.2%	0.478	/	+0.4%
	教練的專業能力	99.1%	98.6%	0.356	/	-0.5%
服務態度	服務人員的態度	95.1%	94.1%	0.189	/	-1.0%
	服務人員的服務主動性	92.0%	93.0%	0.253	/	+1.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	96.4%	95.8%	0.304	/	-0.6%
	內部設備與環境的安全性	97.0%	97.6%	0.268	/	+0.6%
	標示逃生設施設備的明確程度	97.4%	98.3%	0.153	/	+0.9%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.2%	98.7%	0.147	/	+1.5%
	提供講座及課程資訊的滿意度	97.6%	97.1%	0.492	/	-0.5%
	課程的優惠活動吸引力	87.8%	86.5%	0.325	/	-1.3%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	95.0%	93.3%	0.232	/	-1.7%
	場地租借流程的便利性	92.7%	94.9%	0.207	/	+2.2%
	對人流管控的滿意度	--	84.5%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	94.0%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**97.4%**	**98.1%**	**0.253**	/	**+0.7%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；◆表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在中正運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(98.1%)的滿意比例高於「**108 年**」(97.4%)。

表132. 【中正運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	98.1%	98.0%	97.6%	**96.5%**
	環境的清潔度	94.9%	91.3%	95.1%	**96.8%**
	公共廁所的清潔度	84.3%	85.4%	90.6%	**93.2%**
	運動中心空氣品質	92.9%	92.5%	94.1%	**93.4%**
	公共休憩空間座椅安排	89.1%	87.8%	88.6%	**86.2%**
	各類設施動線規劃安排	95.0%	94.0%	94.3%	**94.1%**
	運動器材或設備的品質維護	94.0%	88.8%	91.0%	**89.5%**
	設施或設備故障維修積極度	91.3%	77.5%	84.8%	**86.4%**
	運動中心其他設施設備數量	96.6%	96.1%	96.8%	**95.0%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.2%	95.4%	97.8%	**98.2%**
	教練的專業能力	97.9%	96.8%	99.1%	**98.6%**
服務態度	服務人員的態度	94.5%	94.4%	95.1%	**94.1%**
	服務人員的服務主動性	91.5%	90.0%	92.0%	**93.0%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	96.4%	**95.8%**
	內部設備與環境的安全性	97.6%	97.0%	97.0%	**97.6%**
	標示逃生設施設備的明確程度	97.8%	97.8%	97.4%	**98.3%**
課程資訊	運動課程的滿意度	97.6%	97.6%	97.2%	**98.7%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.7%	98.2%	97.6%	**97.1%**
	課程的優惠活動吸引力	89.5%	88.4%	87.8%	**86.5%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.2%	94.3%	95.0%	**93.3%**
	場地租借流程的便利性	97.3%	95.3%	92.7%	**94.9%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	**84.5%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	**94.0%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**97.0%**	**97.5%**	**97.4%**	**98.1%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「中正運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「買票及付款程序的便利性」、「優惠活動吸引力」、「設備故障維修積極度」、「服務主動性」。

表133. 【中正運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[20]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.517**	96.5%
	環境的清潔度	800	0.506**	96.8%
	公共廁所的清潔度	800	0.455**	93.2%
	運動中心空氣品質	800	0.498**	93.4%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.470**	86.2%
	各類設施動線規劃安排	800	0.479**	94.1%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.490**	89.5%
	設施或設備故障維修積極度	561	0.574**	86.4%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.457**	95.0%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	284	0.598**	98.2%
	教練的專業能力	344	0.490**	98.6%
服務態度	服務人員的態度	800	0.568**	94.1%
	服務人員的服務主動性	800	0.563**	93.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.571**	95.8%
	內部設備與環境的安全性	800	0.513**	97.6%
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.469**	98.3%
課程資訊	運動課程的滿意度	302	0.584**	98.7%
	提供講座及課程資訊的滿意度	210	0.615**	97.1%
	課程的優惠活動吸引力	289	0.532**	86.5%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	252	0.568**	93.3%
	場地租借流程的便利性	234	0.605**	94.9%
	對人流管控的滿意度	355	0.509**	84.5%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.520**	94.0%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[20]相關係數在正負 0.3 之間（即 0.3 至-0.3 之間）稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間（即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	運動課程的滿意度、特殊需求處理速度、提供講座及課程資訊滿意度、人身安全及隱私的滿意度、場地租借流程的便利性、服務態度
T2 **持續保持區**	教練的專業能力、標示逃生設施設備明確度、內部設備與環境安全性、環境的清潔度、景觀布置、設施動線規劃安排、其他設施設備數量、停車或交通便利性
T3 **次要改善區**	設備的品質維護、空氣品質、公共廁所的清潔度、公共休憩空間座椅安排、對人流管控的滿意度
T4 **優先改善區**	買票及付款程序的便利性、優惠活動吸引力、設備故障維修積極度、服務主動性

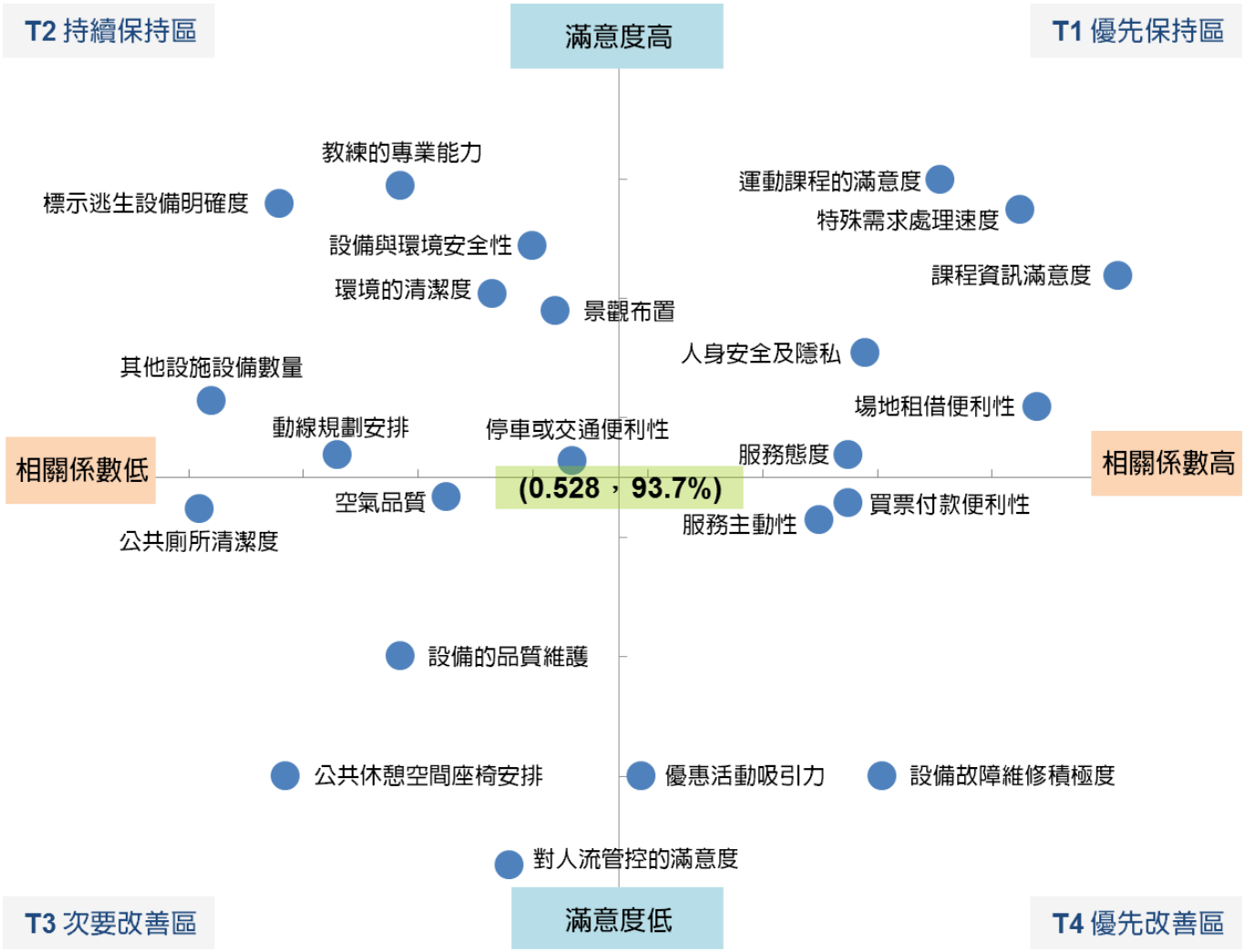


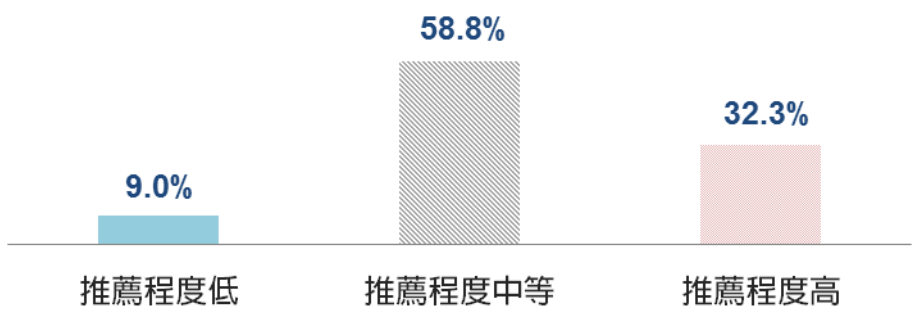
圖 6 【中正運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在中正運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(58.8%)的比例較高，平均分數為 8.0 分；再者，「中正運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 23.3。

表134. 【中正運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**72**	**9.0%**
	1 分	1	0.1%
	2 分	1	0.1%
	3 分	1	0.1%
	4 分	5	0.6%
	5 分	14	1.8%
	6 分	50	6.3%
	推薦程度中等(被動型)	**470**	**58.8%**
	7 分	165	20.6%
	8 分	305	38.1%
	推薦程度高(推薦型)	**258**	**32.3%**
	9 分	199	24.9%
	10 分	59	7.4%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**8.0 分**	
NPS(淨推薦分數)		**23.3**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(37.8%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(31.4%)、「增加餐飲區」(28.8%)、「按摩服務」(23.5%)、「使用費折抵停車費」(16.6%)及「線上人流公告系統」(16.5%)。

表135. 【中正運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	302	**37.8%**
	INBODY 檢測	251	31.4%
	增加餐飲區	230	28.8%
	按摩服務	188	23.5%
	使用費折抵停車費	133	16.6%
	線上人流公告系統	132	16.5%
	集點兌獎活動	98	12.3%
	增設樂齡、親子設施	71	8.9%
	增加托嬰服務	30	3.8%
	其他[21]	19	2.4%
	皆不會提升意願	131	16.4%
	總計	**800**	本題為複選題整體比例大於 100%

註　原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[21] 其他包含「改善停車格」、「推出更優惠的月票」、「延長營業時間」及「更新設備」。

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在中正運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共166 筆，並依照各場館整理於下表：

表136. 【中正運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	**【游泳池】** ● 游泳池的水質不佳。(6 位) ● 游泳池的空氣氣味不佳。(3 位) ● 游泳池的快水道未嚴格管制。 ● 泳池芳香劑的味道太濃。 ● 游泳池的通風可以加強。 ● 游泳池地板濕滑易跌倒。 ● 游泳池清場不夠確實。 ● 游泳池的面積太小。 ● 游泳池太昏暗。 **【健身房】** ● 健身房的器材老舊。(8 位) ● 健身房器材維修慢。(3 位) ● 健身房的器材有異味。(2 位) ● 健身器材應上油減少摩擦聲。 ● 健身房器材品質應提升。 ● 健身房的槓片生鏽。 ● 臥推設備沒有更新。 **【廁所】** ● 廁所的空氣味道不佳。(7 位) ● 廁所的環境清潔不佳。(4 位) ● 淋浴間的環境待加強。(3 位) ● 淋浴間的水溫忽大忽小。 ● 4F 女廁洗手台水流太小。 ● 蓮蓬頭常有漏水現象。 ● 2F 男廁沒有洗手乳。

(續上表)

環境設備	【環境清潔】 ● 有人在飲水機吐痰，告知工作人員卻未理會。 ● 有些客人會亂丟紙屑，服務人員未勸導。 ● 羽球場的清潔不確實。 ● 飲水機的清潔不確實。 ● 桌球室地板不乾淨。 ● 環境清潔待加強。 【空氣品質】 ● 健身房空氣不流通。(3 位) ● 空調不冷，教室悶。(3 位) ● 電梯內有常有異味。 ● 未設有獨立空調。 ● 空氣品質不佳。 【設備維護】 ● 羽球場椅子破舊卻未修。(3 位) ● 教室音響、吹風機維修都很慢。 ● 男廁小便斗不通卻未修。 ● 坐式馬桶堵塞卻未修。 ● 7 樓的椅子破舊未修。 ● 瑜珈墊應定期更換。 【休憩空間座椅】 ● 公共空間的規劃不良。 ● 座椅的數量不夠多。 ● 未提供販賣機。 【場地】 ● 應將私人與一般民眾場地分開，器材常被占用。 ● 體育班人數太多，被佔用場地及器材。 ● 地板返潮卻未見服務人員開空調。 ● 5F 肌力課程的地板不夠乾淨。 ● 瑜珈教室場地空間太小。 ● 桌球桌的間距太密集。 ● 籃球場的地板很滑。

(續上表)

服務態度	**【服務態度】** ● 新進女職員強制把我外套放在桌上，態度不佳。 ● 服務人員態度差，反映維修問題都很敷衍。 ● 拿出學生證購票被服務人員質疑真實性。 ● 行政櫃台常在聊天，買票時態度差。 ● 少數服務人員態度需再改進。 ● 建議客服人員的訓練再加強。 ● 測 Inbody 的人員態度很差。 ● 健身房比較沒有人管理。 **【服務主動性】** ● 健身房人員(短髮女生)態度差沒熱忱。 ● 場館入口人員愛理不理。
使用安全性	**【人身安全及隱私】** ● 填寫資料時後方使用者會看到，有隱私之虞。 ● 游泳池更衣室時常出現變態，尾隨、暴露。 ● 不能帶背包進入健身房會擔心招竊。 ● 遺失物及防盜處理待加強。 ● 更衣室不夠隱密。 **【使用安全性】** ● 疫情期間不適合大量「未戴口罩」團體進入。 ● 疫情期間老人在電梯交談未見服務人員制止。 ● 新北市封館都跑來臺北市會傳染給市民。 ● 常有老人在場館吵架，二月發生四次。 ● 疫情期間有未使用場館的民眾聊天。 ● 逃生設備和指標的標示應更加清楚。
課程資訊優惠	**【課程內容】** ● 課程可以再多變化，TRX 每期都差不多。 ● 可以提供更多有趣新的課程。

(續上表)

課程資訊優惠	【優惠活動】 ● 優惠變少，從 8 折變為 8.5 折。 ● 課程相較於私人健身房貴。 ● 希望可免費使用 inbody。 ● 希望公益時段能增加。 ● 月票應提供不同方案。 ● 原班續報課程折扣少。 ● 團體課程優惠變少。 ● 沒提供優惠折扣。 ● 老顧客沒有優惠。 ● 課程沒有折扣。
使用便利性	【付款流程】 ● 進出實名制是否可用身份證刷卡就好。 ● 線上報名課程因年齡報不成。 ● 支付的方式可以再多元一點。 【租借場地/設備】 ● 游泳池專業租借用品開放又不外借。 ● 常有空場保留卻不開放臨租。 ● 提供太多場地給教學使用。 ● 場地不好借，時常客滿。 【電梯】 ● 電梯常被清潔員層層停止影響使用。(2 位) ● 電梯等候時間長，非常難等。(2 位) ● 電梯的速度很慢。 【人流控管】 ● 人流控管較不精確。(4 位) ● 針對銀髮族的管制差，常有非銀髮族使用。 ● 太多講座在日間或周末影響使用。 ● 沒有系統化的排度入場很不便民。 ● 謀利性質的教學太多，影響使用。 ● 尖峰時段個人的羽球教學太多。

(續上表)

使用 便利性	【人流控管】 ● 學生團體太多，人數控制差。 ● 健身房有些器材排不到。 ● 5F 的使用民眾太多。 ● 週四的人流控管差。 【停車便利性】 ● 停車位數量太少。(5 位) ● 停車不方便。(3 位) ● 停車場斜坡太陡。 ● 停車場蚊子多。

六、 士林運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，士林運動中心的受訪者中，性別以「男性」(58.9%)的比例較高；年齡以「20~29 歲」(39.8%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(75.0%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(39.3%)為主；居住地區則以「士林區」(52.8%)的比例較高。

表137. 【士林運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	471	**58.9%**
女性	329	41.1%
年齡		
15~19 歲	38	4.8%
20~29 歲	318	**39.8%**
30~39 歲	191	23.9%
40~49 歲	157	19.6%
50 歲及以上	96	12.0%
教育程度		
高中職及以下	70	8.8%
大學/專科	600	**75.0%**
研究所及以上	130	16.3%
職業		
軍公教人員	33	4.1%
一般職員	314	**39.3%**
老闆主管/專業人員	180	22.5%
學生	177	22.1%
自由業無就業	96	12.0%
居住縣市		
士林區	422	**52.8%**
臺北市其他區	208	26.0%
新北市及其他	170	21.3%

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用士林運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往士林運動中心之次數，以「1 週 2~3 次」(37.6%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 2.2 次。

表138. 【士林運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1 週超過 3 次	134	16.8%
	1 週 2~3 次	301	**37.6%**
	1 週 1 次	242	30.3%
	1 週不到 1 次	123	15.4%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**2.2/週**	

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(21.9%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約 16.2 個月。

表139. 【士林運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
持續來此運動時間	不到 1 個月	111	13.9%
	1 個月(含)至不到半年	155	19.4%
	半年(含)至不到 1 年	170	21.3%
	1 年(含)至不到 2 年	97	12.1%
	2 年(含)至不到 3 年	92	11.5%
	3 年(含)以上	175	**21.9%**
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**16.2(月)**	

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施及參加的活動/課程上，以「健身房」(49.8%)所佔的比例較高，其次依序為「羽球」(32.8%)、「游泳」(10.0%)、「舞蹈/韻律教室」(7.5%)、「籃球」(7.3%)、「桌球」(4.0%)及「飛輪教室」(1.1%)。

表140. 【士林運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	健身房	398		**49.8%**
	羽球	262		32.8%
	游泳	80		10.0%
	舞蹈/韻律教室	60		7.5%
	籃球	58		7.3%
	桌球	32		4.0%
	飛輪教室	9		1.1%
	武術/柔道	6		0.8%
	直排輪	2		0.3%
	其他[22]	17		2.1%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註 原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

[22] 其他包含「足球」、「TRX」、「體適能」及「跑步」。

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「500~999 元」(29.5%)所佔比例較高；平均而言，每人約花費 791 元。

表141. 【士林運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	38	4.8%
	1-249 元	150	18.8%
	250-499 元	152	19.0%
	500-999 元	236	**29.5%**
	1,000-1,499 元	122	15.3%
	1,500-1,999 元	49	6.1%
	2,000-2,499 元	21	2.6%
	2,500-2,999 元	6	0.8%
	3,000 元以上	26	3.3%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**791 元**	

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(61.9%)的比例較高，其次則為「價格便宜」(22.9%)及「設施品質佳」(15.4%)。

表142. 【士林運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	離家近	495	**61.9%**
	價格便宜	183	22.9%
	設施品質佳	123	15.4%
	離辦公室近	100	12.5%
	設施多樣化	91	11.4%
	服務好	82	10.3%
	課程好	55	6.9%
	其他	60	7.5%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(75.5%)的比例較高，約佔 7 成 5，而使用過其他「私人健身中心」(24.5%)的受訪者僅佔 2 成 5。

表143. 【士林運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	604		**75.5%**
	有使用過私人健身中心	196		24.5%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「私人健身中心整體感受較好」(63.3%)的比例較高，約佔 6 成 3，而認為「此運動中心整體感受較好」(36.7%)的受訪者僅佔約 3 成 7。

表144. 【士林運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	124		**63.3%**
	此運動中心整體感受較好	72		36.7%
	總計	**196**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 50.8%，其次為「大幅提升」(25.3%)。

表145. 【士林運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	202		25.3%
	小幅提升	406		**50.8%**
	沒有影響	192		24.0%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 49.9%，其次依序為「小幅下降」(29.6%)。

表146. 【士林運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	71		8.9%
	小幅提升	399		**49.9%**
	大幅下降	93		11.6%
	小幅下降	237		29.6%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

士林運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成七(97.3%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對士林運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予士林運動中心整體滿意度的平均分數為 83.5 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**標示逃生設施設備的明確程度**」(97.5%)；其次則為「**特殊需求處理速度**」(97.1%)、「**服務態度**」(96.9%)、「**景觀布置**」(96.8%)及「**公共廁所的清潔度**」(96.4%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**課程的優惠活動吸引力**」(87.8%)、「**公共休憩空間座椅安排**」(87.5%)、「**場地租借流程的便利性**」(85.1%)及「**對人流管控的滿意度**」(83.0%)。

表147.【士林運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.5%	2.8%	74.9%	21.9%	96.8%	92.8%
	環境的清潔度	800	0.1%	3.6%	64.4%	31.9%	96.3%	
	公共廁所的清潔度	800	0.4%	3.3%	60.9%	35.5%	96.4%	
	運動中心空氣品質	800	0.4%	5.1%	63.3%	31.3%	94.6%	
	公共休憩空間座椅安排	800	1.0%	11.5%	61.1%	26.4%	87.5%	
	各類設施動線規劃安排	800	0.5%	6.8%	62.5%	30.3%	92.8%	
	運動器材或設備的品質維護	800	1.0%	8.1%	61.9%	29.0%	90.9%	
	設施或設備故障維修積極度	574	1.2%	8.7%	63.8%	26.3%	90.1%	
	運動中心其他設施設備數量	800	1.0%	9.4%	65.9%	23.8%	89.7%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	309	0.0%	2.9%	70.9%	26.2%	97.1%	96.6%
	教練的專業能力	332	0.0%	3.9%	60.8%	35.2%	96.0%	
服務態度	服務人員的態度	800	0.1%	3.0%	60.1%	36.8%	96.9%	95.4%
	服務人員的服務主動性	800	0.3%	5.9%	58.6%	35.3%	93.9%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.1%	5.3%	63.1%	31.5%	94.6%	96.1%
	內部設備與環境的安全性	800	0.3%	3.5%	65.9%	30.4%	96.3%	
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.0%	2.5%	68.0%	29.5%	97.5%	
課程資訊	運動課程的滿意度	281	0.4%	3.6%	65.1%	31.0%	96.1%	93.3%
	提供講座及課程資訊的滿意度	244	0.4%	3.7%	60.2%	35.7%	95.9%	
	課程的優惠活動吸引力	279	1.1%	11.1%	60.2%	27.6%	87.8%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	264	1.1%	7.2%	58.3%	33.3%	91.6%	88.5%
	場地租借流程的便利性	289	2.1%	12.8%	55.7%	29.4%	85.1%	
	對人流管控的滿意度	395	2.0%	14.9%	60.5%	22.5%	83.0%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.5%	5.4%	65.0%	29.1%	94.1%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.3%	2.5%	70.3%	27.0%	97.3%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	83.5 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表148. 【士林運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	標示逃生設施設備明確度	97.5%	97.5% 2.5%
2	特殊需求處理速度	97.1%	97.1% 2.9%
3	服務人員的態度	96.9%	96.9% 3.1%
4	大樓內景觀布置	96.8%	96.8% 3.2%
5	公共廁所的清潔度	96.4%	96.4% 3.6%
6	環境的清潔度	96.3%	96.3% 3.7%
7	內部設備與環境安全性	96.3%	96.3% 3.7%
8	運動課程的滿意度	96.1%	96.1% 3.9%
9	教練的專業能力	96.0%	96.0% 4.0%
10	講座及課程資訊滿意度	95.9%	95.9% 4.1%
11	運動中心空氣品質	94.6%	94.6% 5.4%
12	人身安全及隱私滿意度	94.6%	94.6% 5.4%
13	停車或交通的便利性	94.1%	94.1% 5.9%
14	服務人員的服務主動性	93.9%	93.9% 6.1%
15	各類設施動線規劃安排	92.8%	92.8% 7.2%
16	買票及付款程序的便利性	91.6%	91.6% 8.4%
17	器材或設備的品質維護	90.9%	90.9% 9.1%
18	設備故障維修積極度	90.1%	90.1% 9.9%
19	其他設施設備數量	89.7%	89.7% 10.3%
20	課程的優惠活動吸引力	87.8%	87.8% 12.2%
21	公共休憩空間座椅安排	87.5%	87.5% 12.5%
22	場地租借流程的便利性	85.1%	85.1% 14.9%
23	人流管控的滿意度	83.0%	83.0% 17.0%
整體滿意度		97.3%	97.3% 2.7%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「士林運動中心滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表149. 【士林運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	97.4%	96.8%	0.277	/	-0.6%
	環境的清潔度	96.6%	96.3%	0.394	/	-0.3%
	公共廁所的清潔度	96.4%	96.4%	0.553	/	0.0%
	運動中心空氣品質	93.3%	94.6%	0.174	/	+1.3%
	公共休憩空間座椅安排	87.6%	87.5%	0.500	/	-0.1%
	各類設施動線規劃安排	95.5%	92.8%	**0.013***	▼	-2.7%
	運動器材或設備的品質維護	91.5%	90.9%	0.362	/	-0.6%
	設施或設備故障維修積極度	91.2%	90.1%	0.304	/	-1.1%
	運動中心其他設施設備數量	88.9%	89.7%	0.364	/	+0.8%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.6%	97.1%	0.463	/	-0.5%
	教練的專業能力	97.3%	96.0%	0.268	/	-1.3%
服務態度	服務人員的態度	96.0%	96.9%	0.209	/	+0.9%
	服務人員的服務主動性	94.3%	93.9%	0.416	/	-0.4%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	96.3%	94.6%	0.075	/	-1.7%
	內部設備與環境的安全性	97.3%	96.3%	0.162	/	-1.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	98.6%	97.5%	0.073	/	-1.1%
課程資訊	運動課程的滿意度	96.9%	96.1%	0.382	/	-0.8%
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.9%	95.9%	0.586	/	0.0%
	課程的優惠活動吸引力	87.0%	87.8%	0.407	/	+0.8%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	93.4%	91.6%	0.255	/	-1.8%
	場地租借流程的便利性	92.4%	85.1%	**0.003****	▼	-7.3%
	對人流管控的滿意度	--	83.0%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	94.1%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**97.1%**	**97.3%**	**0.500**	/	**+0.2%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在士林運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(97.3%)的滿意比例略高於「**108 年**」(97.1%)。

表150. 【士林運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	96.7%	--	97.4%	97.4%	**96.8%**
	環境的清潔度	96.2%	--	97.0%	96.6%	**96.3%**
	公共廁所的清潔度	93.4%	--	96.4%	96.4%	**96.4%**
	運動中心空氣品質	88.6%	--	92.9%	93.3%	**94.6%**
	公共休憩空間座椅安排	86.0%	--	86.0%	87.6%	**87.5%**
	各類設施動線規劃安排	94.6%	--	93.8%	95.5%	**92.8%**
	運動器材或設備的品質維護	88.7%	--	94.0%	91.5%	**90.9%**
	設施或設備故障維修積極度	86.2%	--	88.5%	91.2%	**90.1%**
	運動中心其他設施設備數量	89.4%	--	89.1%	88.9%	**89.7%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.0%	--	96.5%	97.6%	**97.1%**
	教練的專業能力	97.3%	--	95.1%	97.3%	**96.0%**
服務態度	服務人員的態度	96.0%	--	96.0%	96.0%	**96.9%**
	服務人員的服務主動性	93.4%	--	92.3%	94.3%	**93.9%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	96.3%	**94.6%**
	內部設備與環境的安全性	96.2%	--	96.0%	97.3%	**96.3%**
	標示逃生設施設備的明確程度	97.8%	--	97.9%	98.6%	**97.5%**
課程資訊	運動課程的滿意度	96.7%	--	95.2%	96.9%	**96.1%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	96.6%	--	94.4%	95.9%	**95.9%**
	課程的優惠活動吸引力	84.5%	--	81.5%	87.0%	**87.8%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.5%	--	91.0%	93.4%	**91.6%**
	場地租借流程的便利性	91.9%	--	92.1%	92.4%	**85.1%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**83.0%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**94.1%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**97.5%**	**--**	**97.3%**	**97.1%**	**97.3%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「士林運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「買票付款便利性」、「設備故障維修積極度」、「場地租借便利性」、「人流管控滿意度」。

表151. 【士林運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[23]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.522**	96.8%
	環境的清潔度	800	0.447**	96.3%
	公共廁所的清潔度	800	0.411**	96.4%
	運動中心空氣品質	800	0.450**	94.6%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.491**	87.5%
	各類設施動線規劃安排	800	0.485**	92.8%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.518**	90.9%
	設施或設備故障維修積極度	574	0.605**	90.1%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.471**	89.7%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	309	0.585**	97.1%
	教練的專業能力	332	0.577**	96.0%
服務態度	服務人員的態度	800	0.456**	96.9%
	服務人員的服務主動性	800	0.488**	93.9%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.524**	94.6%
	內部設備與環境的安全性	800	0.519**	96.3%
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.510**	97.5%
課程資訊	運動課程的滿意度	281	0.610**	96.1%
	提供講座及課程資訊的滿意度	244	0.589**	95.9%
	課程的優惠活動吸引力	279	0.467**	87.8%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	264	0.589**	91.6%
	場地租借流程的便利性	289	0.593**	85.1%
	對人流管控的滿意度	395	0.631**	83.0%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.563**	94.1%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[23]相關係數在正負 0.3 之間（即 0.3 至-0.3 之間）稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間（即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	特殊需求處理速度、運動課程的滿意度、講座及課程資訊的滿意度、停車或交通便利性、教練的專業能力
T2 **持續保持區**	標示逃生設備明確度、景觀布置、服務人員的態度、公共廁所的清潔度、環境清潔度、人身安全及隱私、空氣品質、服務主動性
T3 **次要改善區**	動線規劃安排、其他設施設備數量、設備的品質維護、公共休憩空間座椅安排、優惠活動吸引力
T4 **優先改善區**	買票付款便利性、設備故障維修積極度、場地租借便利性、人流管控滿意度

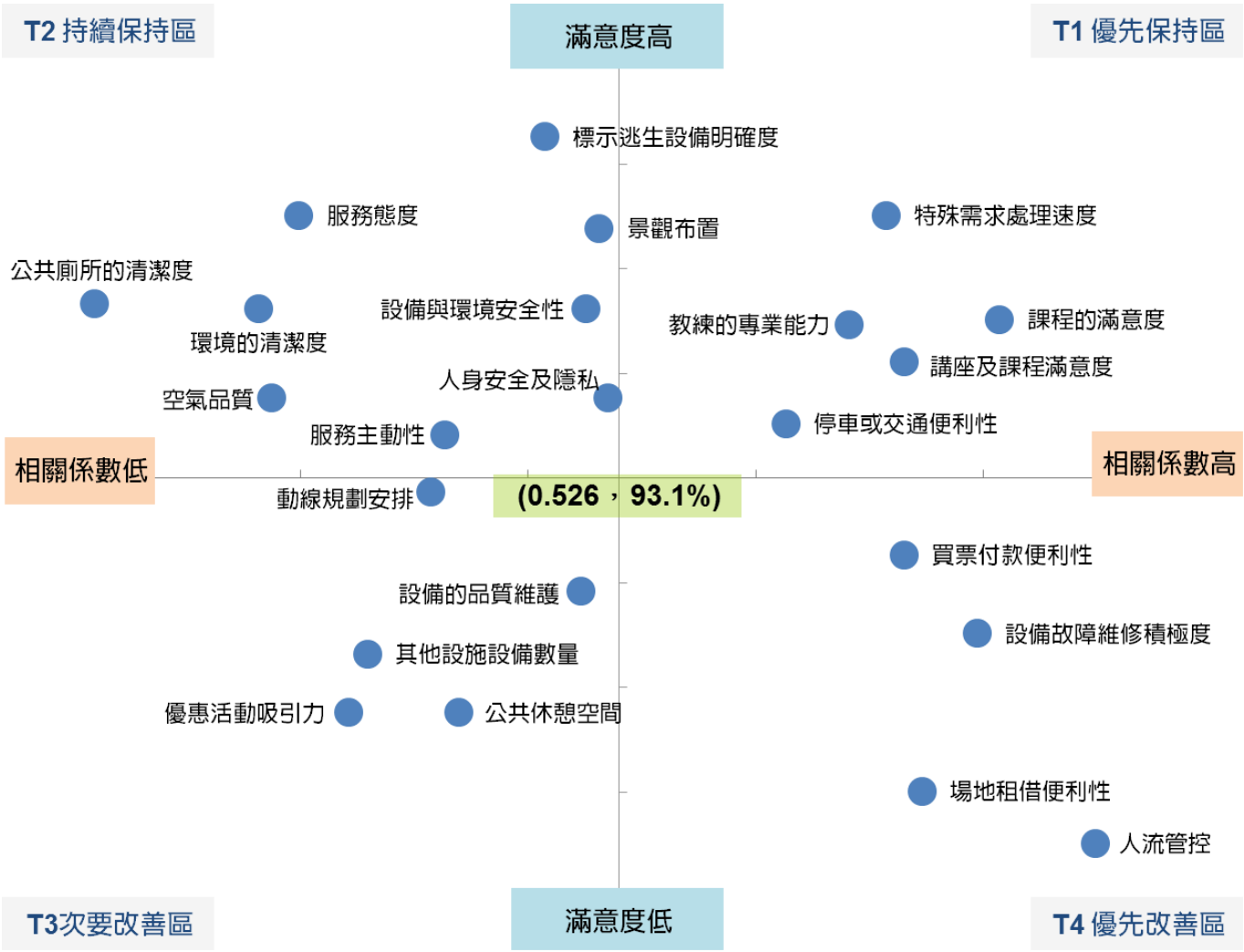


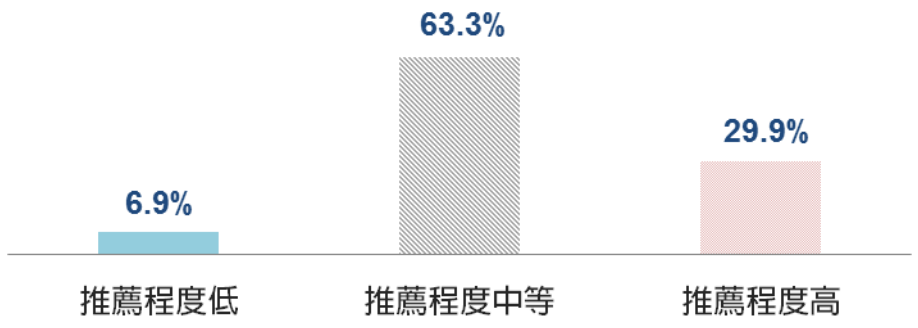
圖 7 【士林運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在士林運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(63.3%)的比例較高，平均分數為 7.9 分；再者，「士林運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 23.0。

表152. 【士林運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**55**	**6.9%**
	1 分	1	0.1%
	2 分	1	0.1%
	3 分	1	0.1%
	4 分	4	0.5%
	5 分	15	1.9%
	6 分	33	4.1%
	推薦程度中等(被動型)	**506**	**63.3%**
	7 分	197	24.6%
	8 分	309	38.6%
	推薦程度高(推薦型)	**239**	**29.9%**
	9 分	185	23.1%
	10 分	54	6.8%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**7.9 分**	
NPS(淨推薦分數)		**23.0**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(37.0%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(32.8%)、「按摩服務」(30.6%)、「增加餐飲區」(22.6%)、「使用費折抵停車費」(21.0%)及「線上人流公告系統」(16.1%)。

表153. 【士林運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	296	**37.0%**
	INBODY 檢測	262	32.8%
	按摩服務	245	30.6%
	增加餐飲區	181	22.6%
	使用費折抵停車費	168	21.0%
	線上人流公告系統	129	16.1%
	集點兌獎活動	89	11.1%
	增設樂齡、親子設施	68	8.5%
	增加托嬰服務	59	7.4%
	其他[24]	24	3.0%
	皆不會提升意願	118	14.8%
	總計	**800**	本題為複選題整體比例大於 100%

註　原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[24] 其他包含「行動支付」、「優惠活動」、「免費置物櫃」、「銀髮族課程」及「寵物託管」。

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在士林運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共150 筆，並依照各場館整理於下表：

表154. 【士林運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	**【健身房】** ● 健身房的器材數量不充足。(15 位) ● 健身房的器材設備較老舊。(9 位) ● 健身房擦拭器材的毛巾有味道。(2 位) ● 常有人佔用器材聊天、滑手機。 ● 有氧設施太多，重訓設施太少。 ● 常有人用力放器材製造聲音。 ● 器材的品牌並不一致。 ● 健身房的場地太小。 **【廁所】** ● 廁所的數量不足。(3 位) ● 廁所的衛生欠佳。(3 位) ● 廁所不到十點就關了。 ● 女廁淋浴間的門卡住。 **【飲水機】** ● 飲水機的數量太少。(5 位) ● 飲水機沒有供熱水。(3 位) ● 飲水機太老舊。 **【維修品質】** ● 跑步機的心跳偵測壞掉了。 ● 健身房設備維修速度慢。 ● 1F 籃球機維修速度慢。 ● Cable 機有些許卡頓。 ● 電視的畫質太差了。 ● 設備維修速度較慢。

(續上表)

環境設備	【羽球場】 ● 羽球場的牆面顏色影響視線。(5 位) ● 羽球場的燈光亮度不佳。(3 位) 【環境清潔】 ● 儀器下方應定期搬開清掃避免揚塵。 ● 消毒衛生要做確實。 【燈光照明】 ● 籃球場照明不足。 ● 燈光設備不標準。 ● 光線照明不均。 【空氣品質】 ● 空氣不流通。(4 位) ● 空調不夠冷。(3 位) ● 空調要依照人數作調整。 【場地規劃】 ● 羽球場場地的間距太窄、太擁擠。(6 位) ● 公共休憩空間座椅數量不充足。(6 位) ● 健身房場內也有休息的位置更好。 ● 各樓層男、女廁的位置規劃差。 ● 座椅安排沒有設置男友區。 ● 羽球場地休息空間不足。 ● 場地的控管並不理想。 ● 常有老年人占用位子。 ● 場地的規劃太密集。 ● 羽球場地應改善。 ● 2F 沒有座椅。 ● 場地不標準。 【其他設備】 ● 置物櫃太少，放東西不方便。 ● 投幣機沒賣水。

(續上表)

服務態度	【服務態度】 ● 櫃台服務人員態度欠佳。(2 位) 【服務主動性】 ● 櫃台服務人員態度很冷淡。
使用安全性	【隱私性】 ● 2F 男淋浴間發生過偷拍事件。 【安全性】 ● 比起其他場所，防疫措施沒有足夠到位。 ● 跑步機的按鍵會有觸電的感覺。 ● 梯間燈光太暗，對視障者不便。 ● 7F 羽球場安全性欠佳。
課程資訊優惠	【消費價格】 ● 不滿意費用，應該不分年齡層收同樣的費用。 ● 籃球場費用高，平日離峰時段是否能有優惠。 ● 超時一點就需多繳錢，缺乏彈性。 ● 停車費用高，沒有相關配套。 ● 使用運動課程優惠不夠多。 ● 降低體驗課程的金額。 【課程資訊】 ● 希望運動課程可以更彈性選課。 ● 舞蹈課程收太多人常會打到人。
使用便利性	【付費流程】 ● 購票有時間限定缺乏彈性。 ● 未提供行動支付。 【人流管控】 ● 尖峰時人太多。(3 位) ● 人流多時排設備等很久。(3 位) ● 尖峰時刻排隊報名等很久。

(續上表)

使用 便利性	【場地租借】 ● 羽球場的場地不好租。(4 位) ● 租借場地流程不清楚。(2 位) ● 預約電話一直打不進來。 ● 被臨租場地的人趕走。 【電梯】 ● 電梯的速度太慢。(4 位) ● 電梯等太久。(2 位) 【交通便利】 ● 交通不方便。(2 位) 【停車便利】 ● 停車位數量不夠。(5 位) ● 常有重機占用機車格。

七、 文山運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，文山運動中心的受訪者中，性別以「女性」(54.5%)的比例較高；年齡以「20~29 歲」(27.8%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(63.1%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(35.5%)為主；居住地區則以「文山區」(63.4%)的比例較高。

表155. 【文山運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	364	45.5%
女性	436	**54.5%**
年齡		
15~19 歲	107	13.4%
20~29 歲	222	**27.8%**
30~39 歲	186	23.3%
40~49 歲	142	17.8%
50 歲及以上	143	17.9%
教育程度		
高中職及以下	173	21.6%
大學/專科	505	**63.1%**
研究所及以上	122	15.3%
職業		
軍公教人員	70	8.8%
一般職員	284	**35.5%**
老闆主管/專業人員	140	17.5%
學生	192	24.0%
自由業無就業	114	14.3%
居住縣市		
文山區	507	**63.4%**
臺北市其他區	144	18.0%
新北市及其他	149	18.6%

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往文山運動中心之次數，以「1 週 1 次」(33.9%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 2.4 次。

表156. 【文山運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用頻率	1 週超過 3 次	201		25.1%
	1 週 2~3 次	240		30.0%
	1 週 1 次	271		**33.9%**
	1 週不到 1 次	88		11.0%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**2.4/週**		

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(26.4%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約 19.0 個月。

表157. 【文山運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比	
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	82		10.3%
	1 個月(含)至不到半年	124		15.5%
	半年(含)至不到 1 年	143		17.9%
	1 年(含)至不到 2 年	113		14.1%
	2 年(含)至不到 3 年	127		15.9%
	3 年(含)以上	211		**26.4%**
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**19.0(月)**		

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施及參加的活動/課程上，以「健身房」(41.1%)所佔的比例較高，其次依序為「游泳」(21.4%)、「羽球」(21.1%)、「舞蹈/韻律教室」(19.5%)、「籃球」(10.3%)、「桌球」(9.9%)、「撞球」(7.8%)及「飛輪教室」(6.5%)。

表158. 【文山運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	健身房	329		**41.1%**
	游泳	171		21.4%
	羽球	169		21.1%
	舞蹈/韻律教室	156		19.5%
	籃球	82		10.3%
	桌球	79		9.9%
	撞球	62		7.8%
	飛輪教室	52		6.5%
	武術/柔道	20		2.5%
	棋藝閱覽室	7		0.9%
	攀岩/抱石場	6		0.8%
	直排輪	3		0.4%
	壁球	2		0.3%
	高爾夫球	2		0.3%
	其他[25]	18		2.3%
	總計	**800**	本題為複選題整體比例大於 100%	

註　原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

[25] 其他包含「TRX」、「太極」、「射擊」及「瑜珈」。

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「500~999 元」(19.6%)及「1,000-1,499 元」(18.6%)所佔比例較高；平均而言，每人約花費 946 元。

表159. 【文山運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比	
每月支出費用	0 元	58		7.3%
	1-249 元	143		17.9%
	250-499 元	125		15.6%
	500-999 元	157		**19.6%**
	1,000-1,499 元	149		18.6%
	1,500-1,999 元	67		8.4%
	2,000-2,499 元	33		4.1%
	2,500-2,999 元	29		3.6%
	3,000 元以上	39		4.9%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**946 元**		

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(55.0%)的比例較高，其次則為「服務好」(27.4%)及「價格便宜」(26.1%)。

表160. 【文山運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比	
選擇因素	離家近	440		**55.0%**
	服務好	219		27.4%
	價格便宜	209		26.1%
	設施品質佳	149		18.6%
	課程好	122		15.3%
	離辦公室近	107		13.4%
	設施多樣化	88		11.0%
	其他	43		5.4%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(79.3%)的比例較高，約佔 7 成 9，而使用過其他「私人健身中心」(20.8%)的受訪者僅佔 2 成 1。

表161. 【文山運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	634		79.3%
	有使用過私人健身中心	166		20.8%
	總計	**800**	**100.0%**	

註　原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「此運動中心整體感受較好」(62.7%)的比例較高，約佔 6 成 3，而認為「私人健身中心整體感受較好」(37.3%)的受訪者僅佔約 3 成 7。

表162. 【文山運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	62		37.3%
	此運動中心整體感受較好	104		62.7%
	總計	**166**	**100.0%**	

註　原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 42.8%，其次為「大幅提升」(36.4%)。

表163. 【文山運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	291		36.4%
	小幅提升	342		**42.8%**
	沒有影響	167		20.9%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 38.3%，其次依序為「小幅下降」(33.9%)。

表164. 【文山運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	132		16.5%
	小幅提升	306		**38.3%**
	大幅下降	91		11.4%
	小幅下降	271		33.9%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

文山運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成九(98.7%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對文山運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予文山運動中心整體滿意度的平均分數為 87.8 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**運動課程的滿意度**」(99.3%)；其次則為「**特殊需求處理速度**」(98.8%)、「**標示逃生設施設備的明確度**」(98.8%)、「**教練的專業能力**」(98.7%)及「**內部設備與環境的安全性**」(98.7%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**公共廁所的清潔度**」(92.9%)、「**設備故障維修積極度**」(91.6%)及「**運動器材的品質維護**」(91.2%)。

表165. 【文山運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.0%	2.5%	54.5%	43.0%	97.5%	94.2%
	環境的清潔度	800	0.6%	4.4%	48.4%	46.6%	95.0%	
	公共廁所的清潔度	800	0.6%	6.5%	45.5%	47.4%	92.9%	
	運動中心空氣品質	800	0.5%	4.1%	47.3%	48.1%	95.4%	
	公共休憩空間座椅安排	800	0.0%	6.0%	48.1%	45.9%	94.0%	
	各類設施動線規劃安排	800	0.1%	4.4%	48.8%	46.8%	95.6%	
	運動器材或設備的品質維護	800	1.1%	7.8%	45.4%	45.8%	91.2%	
	設施或設備故障維修積極度	646	1.1%	7.3%	45.5%	46.1%	91.6%	
	運動中心其他設施設備數量	800	0.3%	5.4%	49.6%	44.8%	94.4%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	438	0.0%	1.1%	44.7%	54.1%	98.8%	98.8%
	教練的專業能力	490	0.0%	1.2%	36.9%	61.8%	98.7%	
服務態度	服務人員的態度	800	0.3%	2.5%	43.1%	54.1%	97.2%	96.6%
	服務人員的服務主動性	800	0.3%	3.9%	44.4%	51.5%	95.9%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.1%	1.8%	50.8%	47.4%	98.2%	98.6%
	內部設備與環境的安全性	800	0.0%	1.4%	49.4%	49.3%	98.7%	
	標示逃生設施設備的明確程度	799	0.1%	1.1%	50.7%	48.1%	98.8%	
課程資訊	運動課程的滿意度	520	0.2%	0.6%	48.5%	50.8%	99.3%	97.6%
	提供講座及課程資訊的滿意度	468	0.2%	1.3%	41.7%	56.8%	98.5%	
	課程的優惠活動吸引力	512	0.4%	4.7%	42.6%	52.3%	94.9%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	471	0.4%	1.9%	41.0%	56.7%	97.7%	96.4%
	場地租借流程的便利性	485	0.2%	2.7%	41.4%	55.7%	97.1%	
	對人流管控的滿意度	575	0.3%	4.7%	45.9%	49.0%	94.9%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.1%	4.0%	45.6%	50.3%	95.9%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.1%	1.1%	50.1%	48.6%	98.7%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	87.8 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表166. 【文山運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	運動課程的滿意度	99.3%	99.3% 0.7%
2	特殊需求處理速度	98.8%	98.8% 1.2%
3	標示逃生設施設備明確度	98.8%	98.8% 1.2%
4	教練的專業能力	98.7%	98.7% 1.3%
5	內部設備與環境的安全性	98.7%	98.7% 1.3%
6	講座及課程資訊滿意度	98.5%	98.5% 1.5%
7	人身安全及隱私的滿意度	98.2%	98.2% 1.8%
8	買票及付款程序便利性	97.7%	97.7% 2.3%
9	大樓內景觀布置	97.5%	97.5% 2.5%
10	服務人員的態度	97.2%	97.2% 2.8%
11	場地租借流程的便利性	97.1%	97.1% 2.9%
12	服務人員的服務主動性	95.9%	95.9% 4.1%
13	停車或交通便利性	95.9%	95.9% 4.1%
14	各類設施動線規劃安排	95.6%	95.6% 4.4%
15	運動中心空氣品質	95.4%	95.4% 4.6%
16	環境的清潔度	95.0%	95.0% 5.0%
17	課程的優惠活動吸引力	94.9%	94.9% 5.1%
18	對人流管控的滿意度	94.9%	94.9% 5.1%
19	其他設施設備數量	94.4%	94.4% 5.6%
20	公共休憩空間座椅安排	94.0%	94.0% 6.0%
21	公共廁所的清潔度	92.9%	92.9% 7.1%
22	設備故障維修積極度	91.6%	91.6% 8.4%
23	運動器材的品質維護	91.2%	91.2% 8.8%
整體滿意度		98.7%	98.7% 1.3%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「文山運動中心滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表167. 【文山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	95.5%	97.5%	**0.020***	▲	+2.0%
	環境的清潔度	93.6%	95.0%	0.140	/	+1.4%
	公共廁所的清潔度	92.5%	92.9%	0.424	/	+0.4%
	運動中心空氣品質	91.8%	95.4%	**0.002****	▲	+3.6%
	公共休憩空間座椅安排	93.4%	94.0%	0.341	/	+0.6%
	各類設施動線規劃安排	94.1%	95.6%	0.130	/	+1.5%
	運動器材或設備的品質維護	91.5%	91.2%	0.430	/	-0.3%
	設施或設備故障維修積極度	90.5%	91.6%	0.288	/	+1.1%
	運動中心其他設施設備數量	95.3%	94.4%	0.238	/	-0.9%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.9%	98.8%	**0.011***	▲	+2.9%
	教練的專業能力	97.5%	98.7%	0.121	/	+1.2%
服務態度	服務人員的態度	96.1%	97.2%	0.132	/	+1.1%
	服務人員的服務主動性	93.6%	95.9%	**0.028***	▲	+2.3%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	96.0%	98.2%	**0.008****	▲	+2.2%
	內部設備與環境的安全性	98.3%	98.7%	0.344	/	+0.4%
	標示逃生設施設備的明確程度	98.0%	98.8%	0.162	/	+0.8%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.9%	99.3%	0.072	/	+1.4%
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.4%	98.5%	**0.007****	▲	+3.1%
	課程的優惠活動吸引力	88.8%	94.9%	**0.000*****	▲	+6.1%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	96.3%	97.7%	0.172	/	+1.4%
	場地租借流程的便利性	94.9%	97.1%	0.074	/	+2.2%
	對人流管控的滿意度	--	94.9%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	95.9%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**97.1%**	**98.7%**	**0.017***	▲	**+1.6%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在文山運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(98.7%)的滿意比例略高於「**108 年**」(97.1%)。

表168. 【文山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	97.2%	94.4%	96.1%	95.5%	**97.5%**
	環境的清潔度	94.5%	93.9%	92.3%	93.6%	**95.0%**
	公共廁所的清潔度	93.7%	89.6%	86.8%	92.5%	**92.9%**
	運動中心空氣品質	90.2%	87.4%	88.8%	91.8%	**95.4%**
	公共休憩空間座椅安排	90.0%	83.8%	91.1%	93.4%	**94.0%**
	各類設施動線規劃安排	95.7%	92.1%	94.5%	94.1%	**95.6%**
	運動器材或設備的品質維護	93.9%	88.1%	89.4%	91.5%	**91.2%**
	設施或設備故障維修積極度	92.9%	88.5%	86.1%	90.5%	**91.6%**
	運動中心其他設施設備數量	91.0%	83.5%	93.1%	95.3%	**94.4%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.8%	93.4%	96.4%	95.9%	**98.8%**
	教練的專業能力	98.3%	95.8%	96.7%	97.5%	**98.7%**
服務態度	服務人員的態度	95.8%	92.8%	94.8%	96.1%	**97.2%**
	服務人員的服務主動性	93.4%	87.8%	92.0%	93.6%	**95.9%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	96.0%	**98.2%**
	內部設備與環境的安全性	97.7%	95.6%	95.8%	98.3%	**98.7%**
	標示逃生設施設備的明確程度	97.7%	95.4%	95.6%	98.0%	**98.8%**
課程資訊	運動課程的滿意度	99.1%	95.0%	97.6%	97.9%	**99.3%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	98.0%	96.0%	97.3%	95.4%	**98.5%**
	課程的優惠活動吸引力	88.6%	83.6%	90.0%	88.8%	**94.9%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	96.6%	92.9%	96.7%	96.3%	**97.7%**
	場地租借流程的便利性	96.1%	92.7%	96.0%	94.9%	**97.1%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**94.9%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**95.9%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**98.2%**	**95.6%**	**97.1%**	**97.1%**	**98.7%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「文山運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「服務主動性」、「停車或交通便利性」、「優惠活動吸引力」、「對人流管控的滿意度」、「設備故障維修積極度」、「運動器材的品質維護」。

表169. 【文山運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[26]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.662**	97.5%
	環境的清潔度	800	0.641**	95.0%
	公共廁所的清潔度	800	0.605**	92.9%
	運動中心空氣品質	800	0.595**	95.4%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.624**	94.0%
	各類設施動線規劃安排	800	0.641**	95.6%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.678**	91.2%
	設施或設備故障維修積極度	646	0.695**	91.6%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.603**	94.4%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	438	0.678**	98.8%
	教練的專業能力	490	0.666**	98.7%
服務態度	服務人員的態度	800	0.619**	97.2%
	服務人員的服務主動性	800	0.663**	95.9%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.647**	98.2%
	內部設備與環境的安全性	800	0.655**	98.7%
	標示逃生設施設備的明確程度	799	0.685**	98.8%
課程資訊	運動課程的滿意度	520	0.672**	99.3%
	提供講座及課程資訊的滿意度	468	0.673**	98.5%
	課程的優惠活動吸引力	512	0.674**	94.9%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	471	0.675**	97.7%
	場地租借流程的便利性	485	0.676**	97.1%
	對人流管控的滿意度	575	0.680**	94.9%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.678**	95.9%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[26]相關係數在正負 0.3 之間（即 0.3 至-0.3 之間）稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間（即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	運動課程的滿意度、特殊需求處理速度、標示逃生設備的明確度、教練的專業能力、景觀布置、講座及課程資訊的滿意度、付款程序的便利性、場地租借流程的便利性
T2 **持續保持區**	內部設備與環境的安全性、人身安全及隱私、服務態度
T3 **次要改善區**	設施動線規劃安排、環境的清潔度、空氣品質、其他設施設備數量、公共休憩空間座椅安排、公共廁所的清潔度
T4 **優先改善區**	服務主動性、停車或交通便利性、優惠活動吸引力、對人流管控的滿意度、設備故障維修積極度、運動器材的品質維護

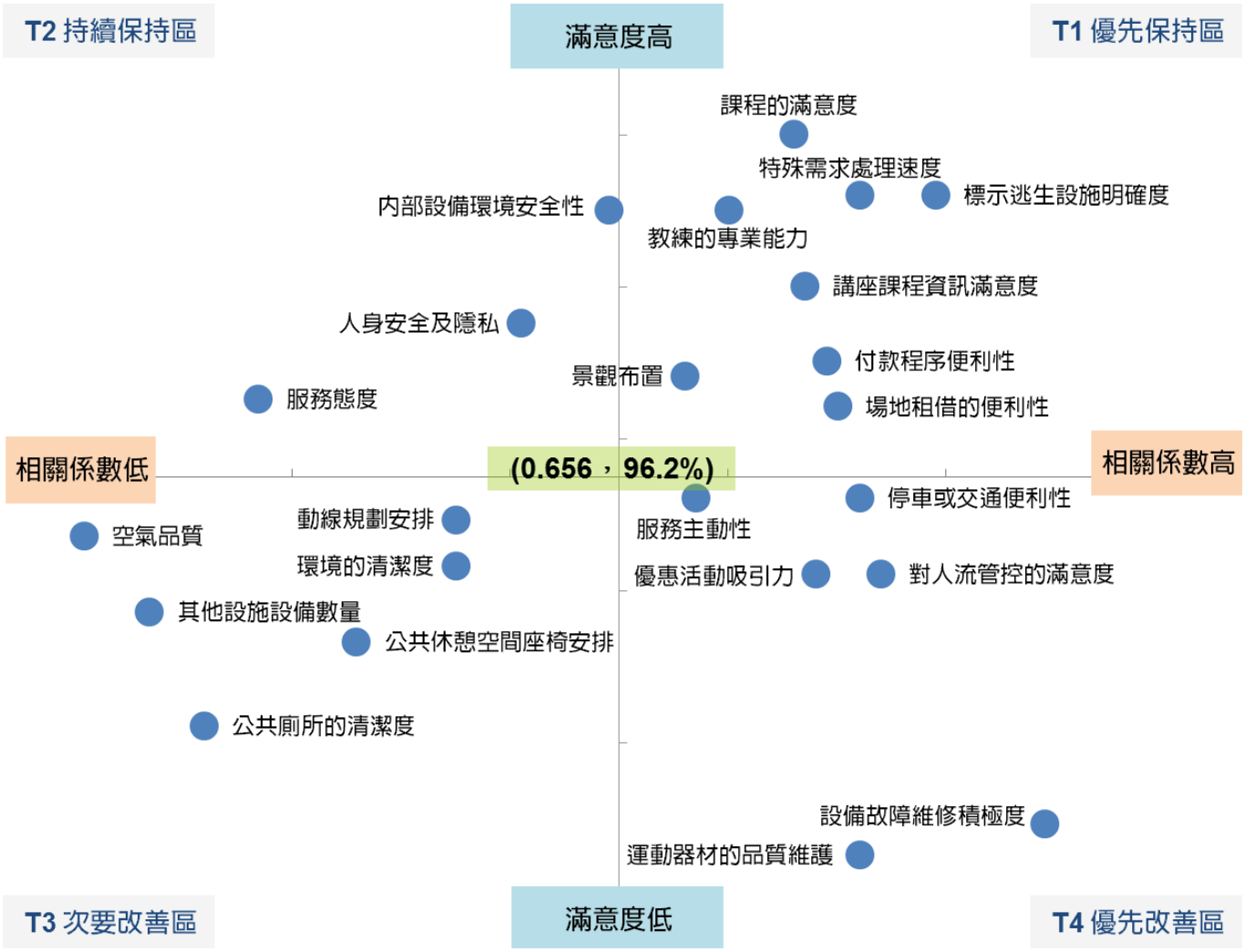


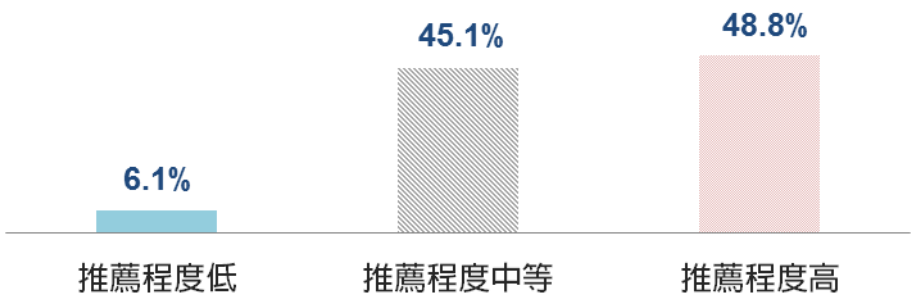
圖 8 【文山運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在文山運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(45.1%)的比例較高，平均分數為 8.4 分；再者，「文山運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 42.7。

表170. 【文山運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**49**	**6.1%**
	1 分	0	0.0%
	2 分	0	0.0%
	3 分	2	0.3%
	4 分	5	0.6%
	5 分	9	1.1%
	6 分	33	4.1%
	推薦程度中等(被動型)	**361**	**45.1%**
	7 分	128	16.0%
	8 分	233	29.1%
	推薦程度高(推薦型)	**390**	**48.8%**
	9 分	223	27.9%
	10 分	167	20.9%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**8.4 分**	
NPS(淨推薦分數)		**42.7**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(37.5%)的比例最高，其次依序為「按摩服務」(29.6%)、「INBODY 檢測」(25.5%)、「增加餐飲區」(24.1%)、「使用費折抵停車費」(22.5%)及「集點兌獎服務」(15.0%)。

表171. 【文山運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	300	**37.5%**
	按摩服務	237	29.6%
	INBODY 檢測	204	25.5%
	增加餐飲區	193	24.1%
	使用費折抵停車費	180	22.5%
	集點兌獎活動	120	15.0%
	線上人流公告系統	100	12.5%
	增設樂齡、親子設施	79	9.9%
	增加托嬰服務	63	7.9%
	其他[27]	7	0.9%
	皆不會提升意願	129	16.1%
	總計	**800**	本題為複選題整體比例大於 100%

註　原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[27] 其他包含「更新健身房設備」、「提供優惠折扣」及「健康講座」。

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在文山運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共93 筆，並依照各場館整理於下表：

表172. 【文山運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	**【健身房】** ● 健身器材老舊，應加強維修更新。(13 位) ● 健身房的運動空間太小。(2 位) ● 健身器材的種類偏少。(2 位) ● 健身器材需加強清潔。 **【游泳池】** ● 游泳池的更衣室及梳洗室應加強清潔。 ● 泳池紗窗有破洞，蟲會飛進來。 ● 游泳池更衣室較簡陋。 **【廁所】** ● 廁所環境清潔需加強。(2 位) ● 6F 更衣間累積已久的蜘蛛網未清理。 ● 6F 女廁每次使用時都覺得有尿味。 ● 廁所擦手紙時常未補。 **【空氣品質】** ● 空氣悶熱、空調不涼。(4 位) ● 6F 羽球場空調時常未開。 ● 人潮擁擠就會空氣不好。 ● 健身房空氣不流通。 ● 冷氣空調不夠大。 ● 冷其時常會故障。 ● 空氣品質差。 **【燈光照明】** ● 與球場的燈光太亮。(3 位) ● 場館內太昏暗。

(續上表)

環境設備	【環境清潔】 ● 場地的環境清潔待加強。(7 位) ● 教室的環境清潔待加強。(4 位) ● 游泳池旁常有人在吃東西。 【場地空間】 ● 場地空間不夠大。(4 位) ● 教室離健身房近，常被隔壁麥克風吵到。 ● 公共休憩空間座位很少。 ● 羽球場天花板太花了。 ● 羽球場的地板很滑。 ● 教室內的柱子太多。 【動線規劃】 ● 清潔推車可否不佔用客梯，改由貨梯進出。 ● 停車後之行人路線稍有危險。 ● 動線因防疫措施顯得雜亂。 ● 動線太差，等太久。 【其他設施】 ● 1F 沒有增設飲水機。(3 位) ● 吹風機風量太小。 ● 吹風機時常故障。 ● 沒有增設提款機。
服務態度	【服務態度】 ● 櫃台小姐的態度欠佳。(3 位)。 【服務主動性】 ● 櫃台小姐很不積極，常有不耐煩。
使用安全性	【人身安全及隱私】 ● 曾經被偷過東西。(2 位) ● 應管制未運動只洗澡的銀髮族。

(續上表)

課程資訊優惠	**【價格優惠】** ● 課程價格可以再便宜一點。 ● 可新增里民優惠。 **【課程資訊】** ● 課程的種類可以再多一點。 ● 65 歲以上免費課程較少。
使用便利性	**【場地租借】** ● 場地預約的 APP、Qrcode 不穩定。 ● 跨月預約制度場地應有彈性。 ● 能開放早點電話預約場地。 ● 租場地系統超不便利。 **【停車便利性】** ● 停車場位子不足。(2 位) ● 停車悠遊卡無法自動加值。

八、 信義運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，信義運動中心的受訪者中，性別以「男性」(53.5%)的比例較高；年齡以「30~39 歲」(31.9%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(61.5%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(40.9%)為主；居住地區則以「信義區」(46.0%)的比例較高。

表173. 【信義運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	428	**53.5%**
女性	372	46.5%
年齡		
15~19 歲	44	5.5%
20~29 歲	243	30.4%
30~39 歲	255	**31.9%**
40~49 歲	121	15.1%
50 歲及以上	137	17.1%
教育程度		
高中職及以下	99	12.4%
大學/專科	492	**61.5%**
研究所及以上	209	26.1%
職業		
軍公教人員	61	7.6%
一般職員	327	**40.9%**
老闆主管/專業人員	185	23.1%
學生	114	14.3%
自由業無就業	113	14.1%
居住縣市		
信義區	368	**46.0%**
臺北市其他區	283	35.4%
新北市及其他	149	18.6%

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往信義運動中心之次數，以「1 週 1 次」(33.5%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 2.0 次。

表174. 【信義運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用頻率	1 週超過 3 次	140		17.5%
	1 週 2~3 次	208		26.0%
	1 週 1 次	268		**33.5%**
	1 週不到 1 次	184		23.0%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**2.0/週**		

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(28.3%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約 17.6 個月。

表175. 【信義運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比	
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	146		18.3%
	1 個月(含)至不到半年	140		17.5%
	半年(含)至不到 1 年	91		11.4%
	1 年(含)至不到 2 年	112		14.0%
	2 年(含)至不到 3 年	85		10.6%
	3 年(含)以上	226		**28.3%**
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**17.6(月)**		

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施及參加的活動/課程上，以「健身房」(36.3%)所佔的比例較高，其次依序為「羽球」(21.0%)、「游泳」(19.5%)、「舞蹈/韻律教室」(15.6%)、「壁球」(11.0%)、「桌球」(7.6%)、「飛輪教室」(3.3%)、「籃球」(3.0%)及「攀岩/抱石場」(2.8%)。

表176. 【信義運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	健身房	290		**36.3%**
	羽球	168		21.0%
	游泳	156		19.5%
	舞蹈/韻律教室	125		15.6%
	壁球	88		11.0%
	桌球	61		7.6%
	飛輪教室	26		3.3%
	籃球	24		3.0%
	攀岩/抱石場	22		2.8%
	撞球	15		1.9%
	高爾夫	8		1.0%
	棋藝閱覽室	7		0.9%
	武術/柔道	6		0.8%
	直排輪	5		0.6%
	其他[28]	45		5.6%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註　原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

[28] 其他包含「TRX」、「射箭」、「瑜珈」及「皮拉提斯」。

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「1~249 元」(24.6%)及「500-999 元」(18.4%)所佔比例較高；平均而言，每人約花費 758 元。

表177. 【信義運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比	
每月支出費用	0 元	76		9.5%
	1-249 元	197		**24.6%**
	250-499 元	133		16.6%
	500-999 元	147		18.4%
	1,000-1,499 元	141		17.6%
	1,500-1,999 元	44		5.5%
	2,000-2,499 元	19		2.4%
	2,500-2,999 元	13		1.6%
	3,000 元以上	30		3.8%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**758 元**		

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(54.3%)的比例較高，其次則為「離辦公室近」(25.1%)及「價格便宜」(20.3%)。

表178. 【信義運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比	
選擇因素	離家近	434		**54.3%**
	離辦公室近	201		25.1%
	價格便宜	162		20.3%
	設施品質佳	98		12.3%
	設施多樣化	85		10.6%
	課程好	72		9.0%
	服務好	52		6.5%
	其他	74		9.3%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(68.6%)的比例較高，約佔 6 成 9，而使用過其他「私人健身中心」(31.4%)的受訪者僅佔 3 成 1。

表179. 【信義運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	549		68.6%
	有使用過私人健身中心	251		31.4%
	總計	**800**	**100.0%**	

註　原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(複選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「私人健身中心整體感受較好」(61.8%)的比例較高，約佔 6 成 2，而認為「此運動中心整體感受較好」(38.2%)的受訪者僅佔約 3 成 8。

表180. 【信義運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	155		61.8%
	此運動中心整體感受較好	96		38.2%
	總計	**251**	**100.0%**	

註　原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(複選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 45.1%，其次為「沒有影響」(28.3%)。

表181. 【信義運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	213		26.6%
	小幅提升	361		**45.1%**
	沒有影響	226		28.3%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 43.1%，其次依序為「小幅下降」(36.0%)。

表182. 【信義運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	85		10.6%
	小幅提升	345		**43.1%**
	大幅下降	82		10.3%
	小幅下降	288		36.0%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

信義運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成七(96.7%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對信義運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予信義運動中心整體滿意度的平均分數為 81.9 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**教練的專業能力**」(98.3%)；其次則為「**特殊需求處理速度**」(96.6%)、「**標示逃生設施設備的明確度**」(96.4%)及「**內部設備與環境的安全性**」(96.2%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**對人流管控的滿意度**」(88.4%)、「**公共廁所的清潔度**」(87.6%)、「**運動器材的品質維護**」(87.1%)及「**設備故障維修積極度**」(83.7%)。

表183. 【信義運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.1%	5.5%	75.4%	19.0%	94.4%	90.1%
	環境的清潔度	800	0.5%	6.5%	69.4%	23.6%	93.0%	
	公共廁所的清潔度	800	1.9%	10.6%	64.3%	23.3%	87.6%	
	運動中心空氣品質	800	0.8%	7.3%	69.1%	22.9%	92.0%	
	公共休憩空間座椅安排	800	0.9%	10.8%	68.0%	20.4%	88.4%	
	各類設施動線規劃安排	800	0.4%	7.6%	70.3%	21.8%	92.1%	
	運動器材或設備的品質維護	800	2.0%	11.0%	66.8%	20.3%	87.1%	
	設施或設備故障維修積極度	563	2.7%	13.7%	65.2%	18.5%	83.7%	
	運動中心其他設施設備數量	800	0.6%	6.4%	70.1%	22.9%	93.0%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	293	0.3%	3.1%	75.8%	20.8%	96.6%	97.5%
	教練的專業能力	367	0.0%	1.6%	65.1%	33.2%	98.3%	
服務態度	服務人員的態度	800	0.4%	4.5%	65.3%	29.9%	95.2%	94.6%
	服務人員的服務主動性	800	0.5%	5.6%	66.0%	27.9%	93.9%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.3%	4.9%	72.8%	22.1%	94.9%	95.8%
	內部設備與環境的安全性	800	0.4%	3.5%	72.8%	23.4%	96.2%	
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.1%	3.5%	71.5%	24.9%	96.4%	
課程資訊	運動課程的滿意度	355	0.6%	3.4%	64.5%	31.5%	96.0%	93.8%
	提供講座及課程資訊的滿意度	259	0.8%	4.6%	66.8%	27.8%	94.6%	
	課程的優惠活動吸引力	325	0.6%	8.6%	65.8%	24.9%	90.7%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	306	0.3%	3.9%	65.7%	30.1%	95.8%	91.9%
	場地租借流程的便利性	312	1.3%	4.2%	68.9%	25.6%	94.5%	
	對人流管控的滿意度	399	0.3%	11.3%	69.9%	18.5%	88.4%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	799	1.5%	9.5%	67.0%	22.0%	89.0%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.3%	3.0%	74.6%	22.1%	96.7%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	81.9 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表184. 【信義運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	教練的專業能力	98.3%	98.3% 1.7%
2	特殊需求處理速度	96.6%	96.6% 3.4%
3	標示逃生設施的明確度	96.4%	96.4% 3.6%
4	內部設備與環境安全性	96.2%	96.2% 3.8%
5	運動課程的滿意度	96.0%	96.0% 4.0%
6	買票及付款程序的便利性	95.8%	95.8% 4.2%
7	服務人員的態度	95.2%	95.2% 4.8%
8	人身安全及隱私的滿意度	94.9%	94.9% 5.1%
9	講座及課程資訊的滿意度	94.6%	94.6% 5.4%
10	場地租借流程的便利性	94.5%	94.5% 5.5%
11	大樓內景觀布置	94.4%	94.4% 5.6%
12	服務人員的服務主動性	93.9%	93.9% 6.1%
13	環境的清潔度	93.0%	93.0% 7.0%
14	其他設施設備數量	93.0%	93.0% 7.0%
15	各類設施動線規劃安排	92.1%	92.1% 7.9%
16	運動中心空氣品質	92.0%	92.0% 8.0%
17	課程的優惠活動吸引力	90.7%	90.7% 9.3%
18	停車或交通的便利性	89.0%	89.0% 11.0%
19	公共休憩空間座椅安排	88.4%	88.4% 11.6%
20	對人流管控的滿意度	88.4%	88.4% 11.6%
21	公共廁所的清潔度	87.6%	87.6% 12.4%
22	運動器材的品質維護	87.1%	87.1% 12.9%
23	設備故障維修積極度	83.7%	83.7% 16.3%
整體滿意度		96.7%	96.7% 3.3%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「信義運動中心滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表185. 【信義運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	94.0%	94.4%	0.415	/	+0.4%
	環境的清潔度	85.8%	93.0%	**0.000*** **	▲	+7.2%
	公共廁所的清潔度	78.1%	87.6%	**0.000*** **	▲	+9.5%
	運動中心空氣品質	84.8%	92.0%	**0.000*** **	▲	+7.2%
	公共休憩空間座椅安排	85.5%	88.4%	0.051	/	+2.9%
	各類設施動線規劃安排	89.4%	92.1%	**0.043***	▲	+2.7%
	運動器材或設備的品質維護	83.3%	87.1%	**0.021***	▲	+3.8%
	設施或設備故障維修積極度	84.1%	83.7%	0.460	/	-0.4%
	運動中心其他設施設備數量	88.9%	93.0%	**0.003** **	▲	+4.1%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	92.6%	96.6%	**0.036***	▲	+4.0%
	教練的專業能力	95.2%	98.3%	**0.015***	▲	+3.1%
服務態度	服務人員的態度	92.6%	95.2%	**0.024***	▲	+2.6%
	服務人員的服務主動性	89.4%	93.9%	**0.001** **	▲	+4.5%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	93.5%	94.9%	0.143	/	+1.4%
	內部設備與環境的安全性	94.8%	96.2%	0.115	/	+1.4%
	標示逃生設施設備的明確程度	96.9%	96.4%	0.339	/	-0.5%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.8%	96.0%	0.138	/	-1.8%
	提供講座及課程資訊的滿意度	96.3%	94.6%	0.246	/	-1.7%
	課程的優惠活動吸引力	88.5%	90.7%	0.158	/	+2.2%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	95.3%	95.8%	0.472	/	+0.5%
	場地租借流程的便利性	91.6%	94.5%	0.112	/	+2.9%
	對人流管控的滿意度	--	88.4%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	89.0%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**93.9%**	**96.7%**	**0.004** **	▲	**+2.8%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在信義運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(96.7%)的滿意比例高於「**108 年**」(93.9%)。

表186. 【信義運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	97.0%	95.1%	92.3%	94.0%	**94.4%**
	環境的清潔度	92.1%	89.5%	82.9%	85.8%	**93.0%**
	公共廁所的清潔度	88.9%	81.0%	78.8%	78.1%	**87.6%**
	運動中心空氣品質	89.3%	87.3%	86.8%	84.8%	**92.0%**
	公共休憩空間座椅安排	92.0%	85.5%	85.4%	85.5%	**88.4%**
	各類設施動線規劃安排	94.7%	89.4%	90.5%	89.4%	**92.1%**
	運動器材或設備的品質維護	91.3%	85.8%	84.0%	83.3%	**87.1%**
	設施或設備故障維修積極度	93.2%	81.9%	70.8%	84.1%	**83.7%**
	運動中心其他設施設備數量	93.7%	86.3%	90.9%	88.9%	**93.0%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.0%	92.5%	96.9%	92.6%	**96.6%**
	教練的專業能力	95.2%	95.1%	97.8%	95.2%	**98.3%**
服務態度	服務人員的態度	95.9%	93.1%	91.3%	92.6%	**95.2%**
	服務人員的服務主動性	95.0%	88.4%	87.5%	89.4%	**93.9%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	93.5%	**94.9%**
	內部設備與環境的安全性	96.9%	94.5%	94.5%	94.8%	**96.2%**
	標示逃生設施設備的明確程度	97.7%	97.0%	96.8%	96.9%	**96.4%**
課程資訊	運動課程的滿意度	97.0%	97.2%	98.0%	97.8%	**96.0%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	96.9%	93.8%	97.2%	96.3%	**94.6%**
	課程的優惠活動吸引力	93.2%	84.9%	85.5%	88.5%	**90.7%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	97.6%	93.6%	90.9%	95.3%	**95.8%**
	場地租借流程的便利性	96.1%	92.4%	90.5%	91.6%	**94.5%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**88.4%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**89.0%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**97.7%**	**95.2%**	**94.5%**	**93.9%**	**96.7%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「信義運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「各類設施動線規劃安排」、「優惠活動吸引力」、「人流管控的滿意度」、「設備故障維修積極度」。

表187. 【信義運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[29]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.497**	94.4%
	環境的清潔度	800	0.503**	93.0%
	公共廁所的清潔度	800	0.465**	87.6%
	運動中心空氣品質	800	0.480**	92.0%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.443**	88.4%
	各類設施動線規劃安排	800	0.502**	92.1%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.463**	87.1%
	設施或設備故障維修積極度	563	0.541**	83.7%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.442**	93.0%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	293	0.549**	96.6%
	教練的專業能力	367	0.453**	98.3%
服務態度	服務人員的態度	800	0.454**	95.2%
	服務人員的服務主動性	800	0.473**	93.9%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.508**	94.9%
	內部設備與環境的安全性	800	0.536**	96.2%
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.524**	96.4%
課程資訊	運動課程的滿意度	355	0.485**	96.0%
	提供講座及課程資訊的滿意度	259	0.585**	94.6%
	課程的優惠活動吸引力	325	0.552**	90.7%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	306	0.500**	95.8%
	場地租借流程的便利性	312	0.474**	94.5%
	對人流管控的滿意度	399	0.527**	88.4%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.459**	89.0%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[29]相關係數在正負 0.3 之間（即 0.3 至-0.3 之間）稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間（即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	特殊需求處理速度、標示逃生設施明確度、內部設備與環境安全性、付款程序的便利性、人身安全及隱私、講座及課程資訊的滿意度、景觀布置、環境的清潔度
T2 **持續保持區**	教練的專業能力、運動課程的滿意度、服務態度、服務主動性、場地租借流程的便利性、其他設施設備數量
T3 **次要改善區**	停車或交通的便利性、公共休憩空間座椅安排、公共廁所的清潔度、運動器材的品質維護、空氣品質
T4 **優先改善區**	各類設施動線規劃安排、優惠活動吸引力、人流管控的滿意度、設施或設備故障維修積極度

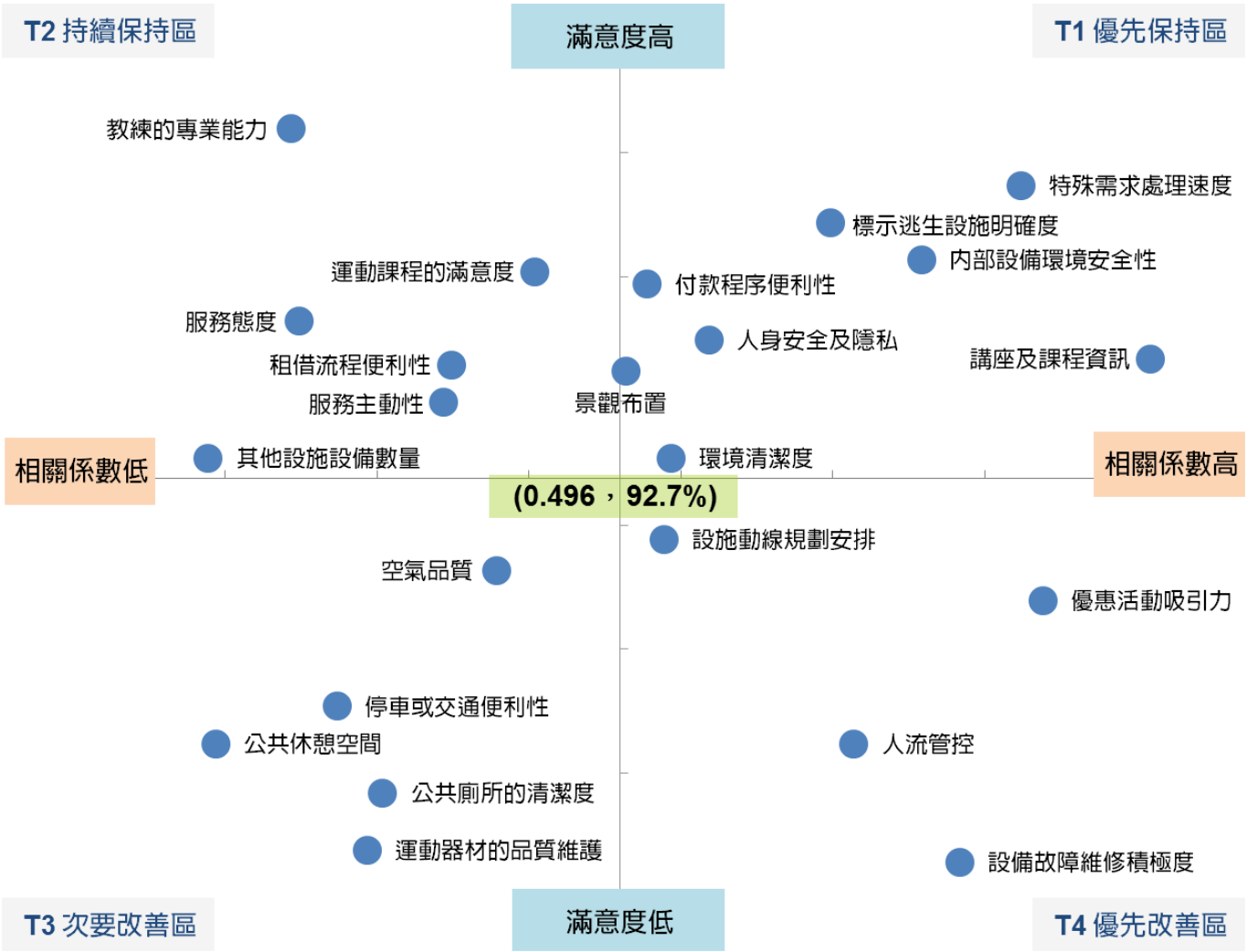


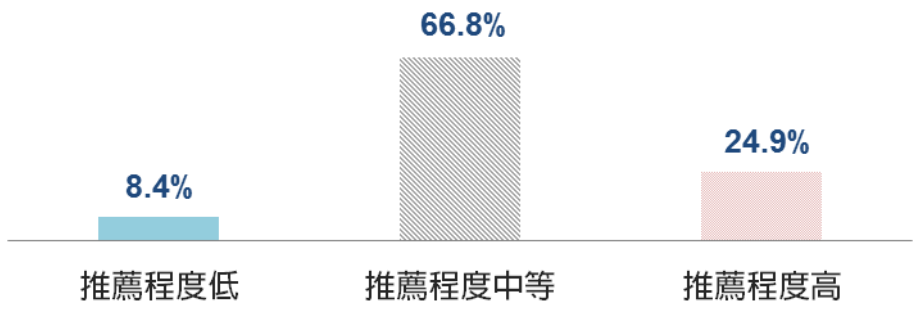
圖 9 【信義運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在信義運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(66.8%)的比例較高，平均分數為 7.8 分；再者，「信義運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 16.5。

表188. 【信義運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**67**	**8.4%**
	1 分	1	0.1%
	2 分	0	0.0%
	3 分	2	0.3%
	4 分	2	0.3%
	5 分	16	2.0%
	6 分	46	5.8%
	推薦程度中等(被動型)	**534**	**66.8%**
	7 分	232	29.0%
	8 分	302	37.8%
	推薦程度高(推薦型)	**199**	**24.9%**
	9 分	143	17.9%
	10 分	56	7.0%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**7.8 分**	
NPS(淨推薦分數)		**16.5**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(35.8%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(31.4%)、「按摩服務」(23.9%)、「增加餐飲區」(23.3%)、「使用費折抵停車費」(21.9%)及「線上人流公告系統」(14.3%)。

表189. 【信義運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	286	**35.8%**
	INBODY 檢測	251	31.4%
	按摩服務	191	23.9%
	增加餐飲區	186	23.3%
	使用費折抵停車費	175	21.9%
	線上人流公告系統	114	14.3%
	集點兌獎活動	103	12.9%
	增設樂齡、親子設施	69	8.6%
	增加托嬰服務	54	6.8%
	其他[30]	16	2.0%
	皆不會提升意願	159	19.9%
	總計	**800**	本題為複選題整體比例大於 100%

註　原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[30] 其他包含「女廁安全性」、「更新射箭設備」、「廁所清潔度」、「增加停車空間」、「加大健身房空間」、「高齡課程」及「器材維護」。

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在信義運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共185 筆，並依照各場館整理於下表：

表190. 【信義運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	**【健身房】** ● 健身器材的維修速度慢。(10 位) ● 健身器材舊需維修保養。(9 位) ● 健身器材的數量不充足。(7 位) ● 健身器材的種類不充足。(6 位) ● 健身房的運動空間不足。(3 位) ● 銀髮族使用健身器材的習慣不佳。 ● 健身房的空氣品質不佳。 **【游泳池】** ● 游泳池更衣室不衛生。(2 位) ● 有民眾用吹風機吹私密部位，較不衛生。 ● 泳池區的置物箱需另外計費。 ● 泳池區的座位數量不充足。 **【廁所】** ● 廁所的衛生環境待加強。(8 位) ● 廁所的設備老舊應維修。(6 位) ● 廁所味道及空氣品質差。(4 位) ● 浴室排水系統的功能差。(3 位) ● 廁所的水龍頭出水秒數短。(2 位) ● 廁所的水龍頭感應不靈敏。 ● 洗手乳補充的速度太慢。 ● 廁所的水龍頭時常故障。 ● 廁所時常沒有衛生紙。 ● 廁所的門鎖時常故障。 ● 淋浴間的掛鉤很少。

(續上表)

環境設備	【羽球場】 ● 羽球場光線太刺眼。(3 位) ● 與球場的光線不足。 ● 羽球場的地板很髒。 【環境衛生】 ● 場館內的環境衛生待加強。(2 位) ● 健身房環境衛生待加強。 ● 教室環境衛生待加強。 【場地規劃】 ● 場地使用空間小。(2 位) ● 1F 場地規劃擁擠。(2 位) ● 大廳的休憩空間不足。(2 位) ● 桌球桌間隔窄，常會撞到人。 【設備維修】 ● 屋頂漏水位修理。(2 位) ● 非下雨天也時常漏水。 ● 球場網子常壞卻未修。 ● 地板損壞已久未修。 ● 箭靶需要定時維修。 【飲水機】 ● 飲水機的數量不充足。(11 位) ● 飲水機應更換濾芯。 ● 飲水機時常故障。 【其他設備】 ● 射箭場設備略為簡陋。(2 位) ● 投幣式置物櫃會吃錢。 ● 酒精數量不充足。

(續上表)

使用 安全性	【安全性】 ● 常有不明人士到殘障廁所抽菸。 ● 重訓區空間太擁擠有安全疑慮。
服務 態度	【服務態度】 ● 一樓櫃台人員服務態度差。(3 位) ● 租借場地時常會弄錯客戶的時間。 ● 管理員出入頻繁影響使用的狀況。 ● 救生員會因個人情緒管理水道的使用。
專業 知識	【教學品質】 ● 教室課時常有學生未換拖鞋。 ● 部分課程聲音大會影響他人。 ● 某位有氧舞蹈老師時常遲到。
課程 資訊 優惠	【價格優惠】 ● 游泳月票的使用期限能放寬。 ● 優惠活動不夠吸引人。 【課程資訊】 ● 中午時段的課程很少。 ● 提供銀髮族加強上肢活動的課程。
使用 便利性	【付費流程】 ● 無法使用線上繳費。 ● 季租繳費沒有電子支付。 ● 預定結帳的流程很不方便。 ● 季租場地收費效率差，過晚通知金額。 【場地租借】 ● 長期場地租借不易。(2 位) ● 應優先租借場地給長期使用者。 ● 網路預約場地很不方便。

(續上表)

使用 便利性	【人流管控】 ● 尖峰時健身房器材等候時間過長。(3 位) ● 高齡使用者多，降低年輕人使用意願。 ● 能在一樓告知，浴室是否有熱水。 ● 不能提前知道場館內的使用人數。 ● 常有民眾長時間霸佔器材使用。 【交通便利性】 ● 離 Ubike 站距離太遠。(3 位) ● 公車站沒有到很不方便。 ● 希望設置 Ubike 站。 【停車便利性】 ● 沒有提供停車場。(13 位) ● 停車不方便。(8 位) ● 身障停車資訊不透明。

九、　內湖運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，內湖運動中心的受訪者中，性別以「男性」(58.6%)的比例較高；年齡以「30~39 歲」(31.8%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(60.5%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(44.4%)為主；居住地區則以「內湖區」(51.5%)的比例較高。

表191. 【內湖運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	469	**58.6%**
女性	331	41.4%
年齡		
15~19 歲	100	12.5%
20~29 歲	207	25.9%
30~39 歲	254	**31.8%**
40~49 歲	132	16.5%
50 歲及以上	107	13.4%
教育程度		
高中職及以下	158	19.8%
大學/專科	484	**60.5%**
研究所及以上	158	19.8%
\職業		
軍公教人員	29	3.6%
一般職員	355	**44.4%**
老闆主管/專業人員	161	20.1%
學生	140	17.5%
自由業無就業	115	14.4%
居住縣市		
內湖區	412	**51.5%**
臺北市其他區	235	29.4%
新北市及其他	153	19.1%

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往內湖運動中心之次數，以「1 週 1 次」(38.6%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 1.9 次。

表192. 【內湖運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1 週超過 3 次	102	12.8%
	1 週 2~3 次	237	29.6%
	1 週 1 次	309	**38.6%**
	1 週不到 1 次	152	19.0%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**1.9/週**	

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(20.8%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約 16.8 個月。

表193. 【內湖運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	110	13.8%
	1 個月(含)至不到半年	151	18.9%
	半年(含)至不到 1 年	133	16.6%
	1 年(含)至不到 2 年	129	16.1%
	2 年(含)至不到 3 年	111	13.9%
	3 年(含)以上	166	**20.8%**
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**16.8(月)**	

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施及參加的活動/課程上，以「羽球」(34.5%)所佔的比例較高，其次依序為「健身房」(31.8%)、「游泳」(17.3%)、「舞蹈/韻律教室」(15.5%)、「籃球」(11.8%)、「桌球」(6.9%)、「撞球」(4.0%)、「壁球」(3.6%)及「飛輪教室」(2.1%)。

表194. 【內湖運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	羽球	276		**34.5%**
	健身房	254		31.8%
	游泳	138		17.3%
	舞蹈/韻律教室	124		15.5%
	籃球	94		11.8%
	桌球	55		6.9%
	撞球	32		4.0%
	壁球	29		3.6%
	飛輪教室	17		2.1%
	攀岩/抱石場	16		2.0%
	武術/柔道	8		1.0%
	直排輪	2		0.3%
	棋藝閱覽室	1		0.1%
	其他[31]	14		1.8%
	總計	**800**	本題為複選題整體比例大於 100%	

註 原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

[31] 其他包含「TRX」、「拳擊有氧」及「瑜珈」。

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「1~249 元」(20.5%)及「500-999 元」(19.5%)所佔比例較高；平均而言，每人約花費 750 元。

表195. 【內湖運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	98	12.3%
	1-249 元	164	**20.5%**
	250-499 元	152	19.0%
	500-999 元	156	19.5%
	1,000-1,499 元	111	13.9%
	1,500-1,999 元	53	6.6%
	2,000-2,499 元	28	3.5%
	2,500-2,999 元	11	1.4%
	3,000 元以上	27	3.4%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**750 元**	

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(45.8%)的比例較高，其次則為「離辦公室近」(24.5%)及「設施品質佳」(20.3%)。

表196. 【內湖運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	離家近	366	**45.8%**
	離辦公室近	196	24.5%
	設施品質佳	162	20.3%
	價格便宜	144	18.0%
	服務好	111	13.9%
	課程好	105	13.1%
	設施多樣化	100	12.5%
	其他	62	7.8%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(71.6%)的比例較高，約佔 7 成 2，而使用過其他「私人健身中心」(28.4%)的受訪者僅佔 2 成 8。

表197. 【內湖運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	573		**71.6%**
	有使用過私人健身中心	227		28.4%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「此運動中心整體感受較好」(55.9%)的比例較高，約佔 5 成 6，而認為「私人健身中心整體感受較好」(44.1%)的受訪者僅佔 4 成 4。

表198. 【內湖運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	100		44.1%
	此運動中心整體感受較好	127		**55.9%**
	總計	**227**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 42.3%，其次為「沒有影響」(32.1%)。

表199. 【內湖運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	205		25.6%
	小幅提升	338		**42.3%**
	沒有影響	257		32.1%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 46.9%，其次依序為「小幅下降」(32.0%)。

表200. 【內湖運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	88		11.0%
	小幅提升	375		**46.9%**
	大幅下降	81		10.1%
	小幅下降	256		32.0%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

內湖運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成八(98.4%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對內湖運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予內湖運動中心整體滿意度的平均分數為 84.4 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**運動課程的滿意度**」(98.7%)；其次則為「**大樓內的景觀布置**」(98.3%)、「**標示逃生設施設備的明確度**」(98.2%)及「**教練的專業能力**」(98.1%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**停車或交通便利性**」(93.2%)、「**公共休憩空間座椅安排**」(93.1%)、「**對人流管控的滿意度**」(93.1%)及「**優惠活動的吸引力**」(92.8%)。

表201. 【內湖運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.0%	1.8%	66.5%	31.8%	98.3%	95.0%
	環境的清潔度	800	0.0%	2.0%	59.6%	38.4%	98.0%	
	公共廁所的清潔度	800	0.1%	2.5%	56.1%	41.3%	97.4%	
	運動中心空氣品質	800	0.9%	5.8%	59.1%	34.3%	93.4%	
	公共休憩空間座椅安排	800	0.3%	6.6%	60.1%	33.0%	93.1%	
	各類設施動線規劃安排	800	0.8%	6.1%	60.8%	32.4%	93.2%	
	運動器材或設備的品質維護	800	0.3%	4.9%	59.5%	35.4%	94.9%	
	設施或設備故障維修積極度	516	0.8%	5.6%	63.2%	30.4%	93.6%	
	運動中心其他設施設備數量	800	0.5%	6.3%	59.3%	34.0%	93.3%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	317	0.6%	3.5%	60.6%	35.3%	95.9%	97.0%
	教練的專業能力	379	0.5%	1.3%	50.9%	47.2%	98.1%	
服務態度	服務人員的態度	800	0.5%	2.5%	59.3%	37.8%	97.1%	96.5%
	服務人員的服務主動性	800	0.3%	3.9%	58.4%	37.5%	95.9%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.1%	3.5%	62.8%	33.6%	96.4%	97.5%
	內部設備與環境的安全性	800	0.3%	1.9%	60.0%	37.9%	97.9%	
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.3%	1.6%	59.9%	38.3%	98.2%	
課程資訊	運動課程的滿意度	368	0.5%	0.8%	57.9%	40.8%	98.7%	96.0%
	提供講座及課程資訊的滿意度	320	0.3%	3.1%	53.1%	43.4%	96.5%	
	課程的優惠活動吸引力	361	1.1%	6.1%	51.5%	41.3%	92.8%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	321	1.2%	4.0%	54.2%	40.5%	94.7%	93.7%
	場地租借流程的便利性	391	0.8%	5.4%	55.2%	38.6%	93.8%	
	對人流管控的滿意度	438	0.7%	6.2%	62.3%	30.8%	93.1%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	1.4%	5.5%	60.4%	32.8%	93.2%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.4%	1.3%	66.4%	32.0%	98.4%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	84.4 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表202. 【內湖運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	運動課程的滿意度	98.7%	98.7% 1.3%
2	大樓內景觀布置	98.3%	98.3% 1.7%
3	標示逃生設備的明確度	98.2%	98.2% 1.8%
4	教練的專業能力	98.1%	98.1% 1.9%
5	環境的清潔度	98.0%	98.0% 2.0%
6	內部設備與環境安全性	97.9%	97.9% 2.1%
7	公共廁所的清潔度	97.4%	97.4% 2.6%
8	服務人員的態度	97.1%	97.1% 2.9%
9	講座及課程資訊滿意度	96.5%	96.5% 3.5%
10	人身安全及隱私滿意度	96.4%	96.4% 3.6%
11	特殊需求處理速度	95.9%	95.9% 4.1%
12	服務人員的服務主動性	95.9%	95.9% 4.1%
13	運動器材的品質維護	94.9%	94.9% 5.1%
14	買票及付款程序的便利性	94.7%	94.7% 5.3%
15	場地租借流程的便利性	93.8%	93.8% 6.2%
16	設備故障維修積極度	93.6%	93.6% 6.4%
17	運動中心空氣品質	93.4%	93.4% 6.6%
18	其他設施設備數量	93.3%	93.3% 6.7%
19	各類設施動線規劃安排	93.2%	93.2% 6.8%
20	停車或交通便利性	93.2%	93.2% 6.8%
21	公共休憩空間座椅安排	93.1%	93.1% 6.9%
22	對人流管控的滿意度	93.1%	93.1% 6.9%
23	課程的優惠活動吸引力	92.8%	92.8% 7.2%
整體滿意度		98.4%	98.4% 1.6%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「內湖運動中心滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表203. 【內湖運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	99.4%	98.3%	**0.031***	▼	-1.1%
	環境的清潔度	97.5%	98.0%	0.307	/	+0.5%
	公共廁所的清潔度	96.1%	97.4%	0.102	/	+1.3%
	運動中心空氣品質	95.1%	93.4%	0.081	/	-1.7%
	公共休憩空間座椅安排	90.5%	93.1%	**0.034***	▲	+2.6%
	各類設施動線規劃安排	93.3%	93.2%	0.500	/	-0.1%
	運動器材或設備的品質維護	96.8%	94.9%	**0.040***	▼	-1.9%
	設施或設備故障維修積極度	93.9%	93.6%	0.475	/	-0.3%
	運動中心其他設施設備數量	95.1%	93.3%	0.075	/	-1.8%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	99.6%	95.9%	**0.003****	▼	-3.7%
	教練的專業能力	98.8%	98.1%	0.334	/	-0.7%
服務態度	服務人員的態度	97.4%	97.1%	0.381	/	-0.3%
	服務人員的服務主動性	95.1%	95.9%	0.273	/	+0.8%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.9%	96.4%	0.349	/	+0.5%
	內部設備與環境的安全性	98.6%	97.9%	0.170	/	-0.7%
	標示逃生設施設備的明確程度	98.0%	98.2%	0.500	/	+0.2%
課程資訊	運動課程的滿意度	99.5%	98.7%	0.215	/	-0.8%
	提供講座及課程資訊的滿意度	98.7%	96.5%	0.074	/	-2.2%
	課程的優惠活動吸引力	88.5%	92.8%	**0.014***	▲	+4.3%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.6%	94.7%	0.540	/	+0.1%
	場地租借流程的便利性	95.7%	93.8%	0.156	/	-1.9%
	對人流管控的滿意度	--	93.1%	--	/	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	93.2%	--	/	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**98.4%**	**98.4%**	**0.578**	/	0.0%

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在內湖運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(98.4%)與「**108 年**」(98.4%)的滿意度比例皆為相等。

表204. 【內湖運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	95.6%	95.9%	--	99.4%	**98.3%**
	環境的清潔度	92.8%	94.1%	--	97.5%	**98.0%**
	公共廁所的清潔度	91.3%	93.1%	--	96.1%	**97.4%**
	運動中心空氣品質	86.1%	91.5%	--	95.1%	**93.4%**
	公共休憩空間座椅安排	85.8%	90.1%	--	90.5%	**93.1%**
	各類設施動線規劃安排	89.9%	91.0%	--	93.3%	**93.2%**
	運動器材或設備的品質維護	89.5%	89.9%	--	96.8%	**94.9%**
	設施或設備故障維修積極度	88.0%	92.6%	--	93.9%	**93.6%**
	運動中心其他設施設備數量	90.0%	90.9%	--	95.1%	**93.3%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.7%	95.0%	--	99.6%	**95.9%**
	教練的專業能力	96.6%	96.9%	--	98.8%	**98.1%**
服務態度	服務人員的態度	95.1%	95.4%	--	97.4%	**97.1%**
	服務人員的服務主動性	92.1%	92.4%	--	95.1%	**95.9%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	95.9%	**96.4%**
	內部設備與環境的安全性	96.2%	96.1%	--	98.6%	**97.9%**
	標示逃生設施設備的明確程度	96.2%	96.3%	--	98.0%	**98.2%**
課程資訊	運動課程的滿意度	96.5%	97.0%	--	99.5%	**98.7%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	94.9%	95.0%	--	98.7%	**96.5%**
	課程的優惠活動吸引力	86.8%	86.6%	--	88.5%	**92.8%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	95.3%	95.0%	--	94.6%	**94.7%**
	場地租借流程的便利性	91.3%	92.4%	--	95.7%	**93.8%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**93.1%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**93.2%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.0%**	**96.5%**	**--**	**98.4%**	**98.4%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「內湖運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「付款程序的便利性」、「場地租借流程的便利性」、「設備故障維修積極度」、「停車或交通便利性」、「人流管控的滿意度」、「課程優惠活動吸引力」。

表205. 【內湖運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[32]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.577**	98.3%
	環境的清潔度	800	0.580**	98.0%
	公共廁所的清潔度	800	0.511**	97.4%
	運動中心空氣品質	800	0.555**	93.4%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.528**	93.1%
	各類設施動線規劃安排	800	0.508**	93.2%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.599**	94.9%
	設施或設備故障維修積極度	516	0.620**	93.6%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.540**	93.3%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	317	0.627**	95.9%
	教練的專業能力	379	0.615**	98.1%
服務態度	服務人員的態度	800	0.597**	97.1%
	服務人員的服務主動性	800	0.600**	95.9%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.599**	96.4%
	內部設備與環境的安全性	800	0.649**	97.9%
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.599**	98.2%
課程資訊	運動課程的滿意度	368	0.686**	98.7%
	提供講座及課程資訊的滿意度	320	0.702**	96.5%
	課程的優惠活動吸引力	361	0.634**	92.8%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	321	0.723**	94.7%
	場地租借流程的便利性	391	0.647**	93.8%
	對人流管控的滿意度	438	0.685**	93.1%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.626**	93.2%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[32]相關係數在正負 0.3 之間（即 0.3 至-0.3 之間）稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間（即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	運動課程的滿意度、教練的專業能力、內部設備與環境安全性、提供講座及課程資訊的滿意度、特殊需求處理速度
T2 **持續保持區**	標示逃生設備的明確度、景觀布置、環境清潔度、公共廁所的清潔度、服務態度、人身安全及隱私、服務主動性
T3 **次要改善區**	空氣品質、其他設施設備數量、公共休憩空間座椅安排、設施動線規劃安排、運動器材的品質維護
T4 **優先改善區**	付款程序的便利性、場地租借流程的便利性、設備故障維修積極度、停車或交通便利性、人流管控的滿意度、課程優惠活動吸引力

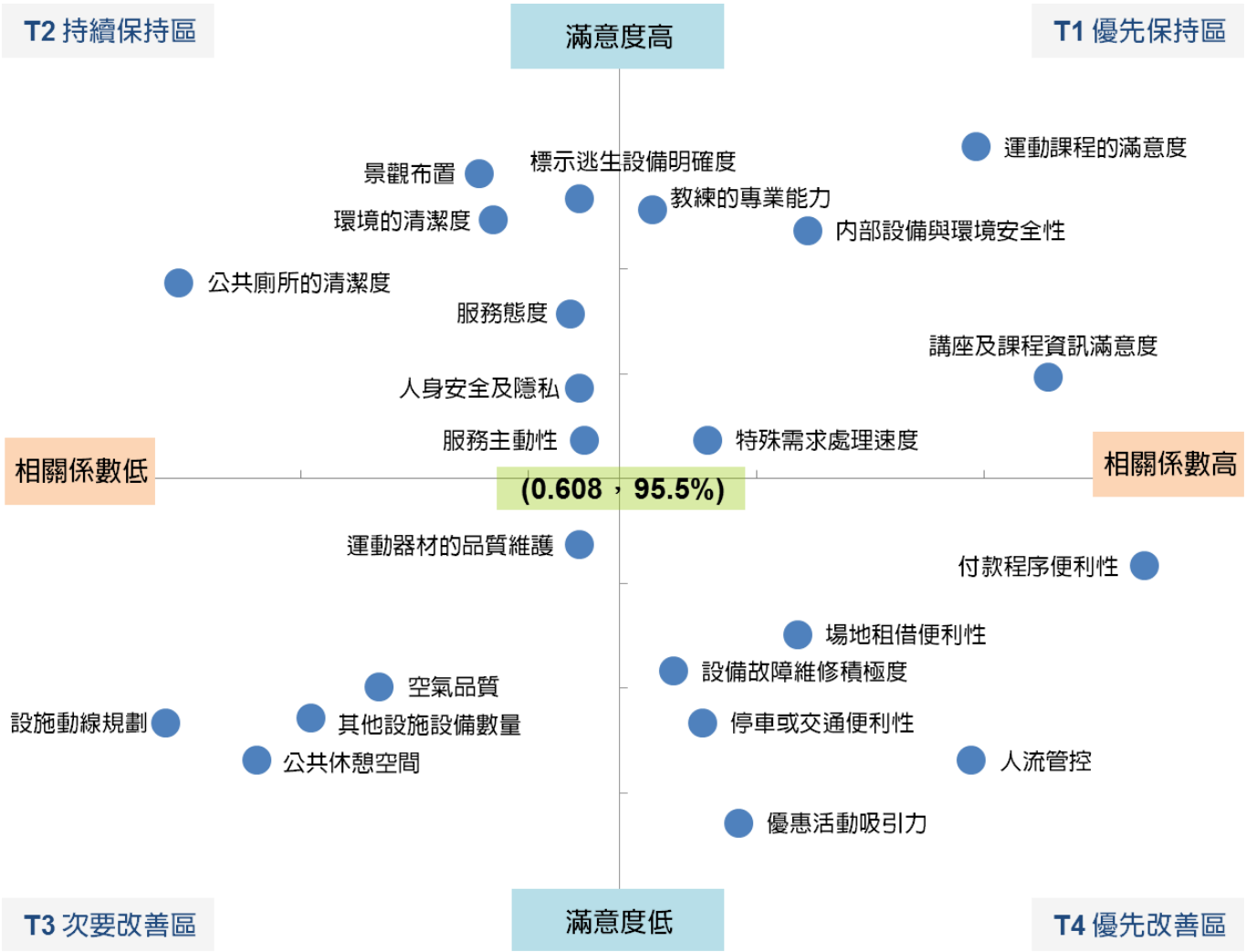


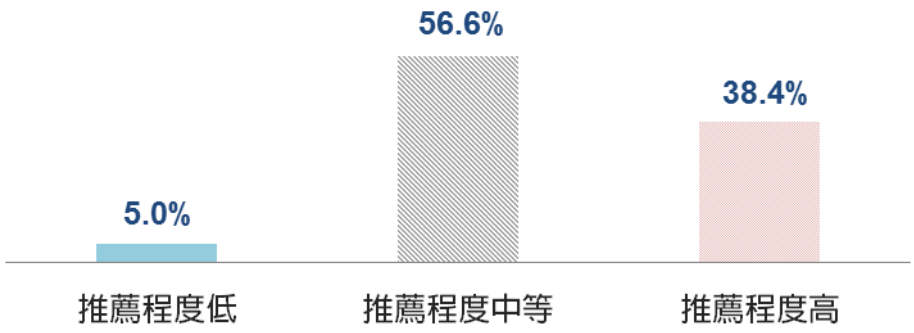
圖 10 【內湖運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在內湖運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(56.6%)的比例較高，平均分數為 8.1 分；再者，「內湖運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 33.4。

表206. 【內湖運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**40**	**5.0%**
	1 分	1	0.1%
	2 分	0	0.0%
	3 分	2	0.3%
	4 分	5	0.6%
	5 分	8	1.0%
	6 分	24	3.0%
	推薦程度中等(被動型)	**453**	**56.6%**
	7 分	169	21.1%
	8 分	284	35.5%
	推薦程度高(推薦型)	**307**	**38.4%**
	9 分	227	28.4%
	10 分	80	10.0%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**8.1 分**	
NPS(淨推薦分數)		**33.4**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(34.3%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(28.3%)、「增加餐飲區」(26.0%)、「使用費折抵停車費」(23.4%)、「按摩服務」(18.3%)及「集點兌獎活動」(11.3%)。

表207. 【內湖運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	274	**34.3%**
	INBODY 檢測	226	28.3%
	增加餐飲區	208	26.0%
	使用費折抵停車費	187	23.4%
	按摩服務	146	18.3%
	集點兌獎活動	90	11.3%
	線上人流公告系統	78	9.8%
	增設樂齡、親子設施	60	7.5%
	增加托嬰服務	54	6.8%
	其他[33]	9	1.1%
	皆不會提升意願	166	20.8%
	總計	**800**	本題為複選題整體比例大於 100%

註 原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[33] 其他包含「請假延後補課」、「健身房共享卡」、「室內練舞場」、「增加停車位」及「進駐醫護人員」。

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在內湖運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共130 筆，並依照各場館整理於下表：

表208. 【內湖運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	**【游泳池】** ● 游泳池沒有快、慢速泳道之分。 **【健身房】** ● 健身器材的維修速度慢。(2 位) ● 健身設備需要更新。(2 位) ● 置物空間較為擁擠。 **【羽球場】** ● 羽球場的燈光太暗。(2 位) ● 羽球場的空間太小。(2 位) ● 羽球場的場地太少。(2 位) ● 羽球場廁所水龍頭卡住水一直流。 ● 羽球場無人管理，燈壞卻未修。 ● 羽球場網子破很久卻沒修理。 ● 羽球場的地板太滑。 **【廁所】** ● 廁所的數量不充足。(2 位) ● 地下室廁所無通風設備。 ● 廁所更衣室清潔待加強。 ● 廁所的空氣品質待加強。 **【空氣品質】** ● 場館內空氣悶熱。(6 位) ● 羽球場的空調很差。(5 位) ● 空調冷氣不夠強。(3 位) ● 游泳池的通風待加強。 ● 健身房的空調很差。

(續上表)

環境設備	【設備品質】 ● 音響設備需要改善。 ● 設備維修速度慢。 【休憩空間】 ● 休息座位區不充足。(3 位) ● 場地規畫可以更明確。(2 位) ● 椅子太少了。 【環境衛生】 ● 教室地板常有灰塵、毛髮。 ● 教室的清潔頻率太低。 ● 瑜珈墊需定時清理。 【飲水機】 ● 飲水機長時間功能故障。(4 位) ● 飲水機的數量不充足。(3 位) 【隔音品質】 ● 韻律教室風管噪音很大。 ● 廣播次數太頻繁。 ● 場館內隔音不好。
專業知識	【專業度】 ● 課程的專業度不一致。
服務態度	【服務態度】 ● 櫃台服務人員態度不佳。 ● 清潔人員態度不佳。
課程資訊優惠	【價格優惠】 ● 場地的租借費用稍貴。(2 位) ● 希望 TRX 可以更便宜一點。 ● 價格可以更優惠一點。

(續上表)

課程資訊優惠	**【課程資訊】** ● 已有固定課程，但系統會補班日自動移除。 ● 學員無法在網路系統請假或確認上課日。 ● 課程可以更加多變化。
使用安全性	**【安全性】** ● 在場館內個人物品遭竊。(2 位) ● 加強管制閒雜人等的進出。(2 位) ● 勸導勿在羽球場外揮拍練習，會造成干擾跟危險。 ● 球場常有人走動玩樂，影響其他使用者的權益。
使用便利性	**【付款流程】** ● 購票人員對於多元付款方式不熟悉。 **【場地租借】** ● 租借場地時和別人重複預約。(3 位) ● 希望能公開場地的抽籤流程。 ● 電話預約時常沒人接電話。 **【人流管控】** ● 尖峰時刻健身器材等候時間久。(2 位) ● 尖峰時刻人流密度太高。 **【電梯】** ● 電梯速度慢要等很久。(10 位) ● 電梯時常會發生故障。(3 位) ● 電梯的數量不充足。(2 位) ● 電梯未在每層都有停靠。 **【停車便利性】** ● 停車場的車位數量少。(8 位) ● 停車位的空間太小。(7 位) ● 機械停車位不方便。(5 位) ● 停車繳費機常故障。

十、 北投運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，北投運動中心的受訪者中，性別以「男性」(63.0%)的比例較高；年齡以「20~29 歲」(29.9%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(62.6%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(30.3%)為主；居住地區則以「北投區」(60.4%)的比例較高。

表209. 【北投運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	504	**63.0%**
女性	296	37.0%
15~19 歲	90	11.3%
20~29 歲	239	**29.9%**
30~39 歲	216	27.0%
40~49 歲	116	14.5%
50 歲及以上	139	17.4%
高中職及以下	148	18.5%
大學/專科	501	**62.6%**
研究所及以上	151	18.9%
軍公教人員	66	8.3%
一般職員	242	**30.3%**
老闆主管/專業人員	172	21.5%
學生	175	21.9%
自由業無就業	145	18.1%
北投區	483	**60.4%**
臺北市其他區	222	27.8%
新北市及其他	95	11.9%

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查分析結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往中山運動中心之次數，以「1 週 2~3 次」(31.8%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 2.1 次。

表210. 【北投運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用頻率	1 週超過 3 次	138		17.3%
	1 週 2~3 次	254		**31.8%**
	1 週 1 次	226		28.3%
	1 週不到 1 次	182		22.8%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**2.1/週**		

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(33.1%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約 18.6 個月。

表211. 【北投運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比	
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	133		16.6%
	1 個月(含)至不到半年	132		16.5%
	半年(含)至不到 1 年	115		14.4%
	1 年(含)至不到 2 年	76		9.5%
	2 年(含)至不到 3 年	79		9.9%
	3 年(含)以上	265		**33.1%**
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**18.6(月)**		

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施上，以「健身房」(31.8%)及「羽球」(27.3%)所佔比例較高，其次則為「游泳」(23.3%)。

表212. 【北投運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	健身房	254		**31.8%**
	羽球	218		27.3%
	游泳	186		23.3%
	舞蹈/韻律教室	68		8.5%
	籃球	61		7.6%
	桌球	56		7.0%
	攀岩/抱石場	43		5.4%
	撞球	39		4.9%
	其他[34]	32		4.0%
	壁球	24		3.0%
	飛輪教室	10		1.3%
	武術/柔道	4		0.5%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註 原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

34 其他包含「匹克球」、「TRX」、「瑜珈」及「跑道」。

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「1~249 元」(28.4%)及「250-499 元」(18.1%)所佔比例較高；平均而言，每人約花費 715 元。

表213. 【北投運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	79	9.9%
	1~249 元	227	**28.4%**
	250~499 元	145	18.1%
	500~999 元	138	17.3%
	1,000~1,499 元	106	13.3%
	1,500~1,999 元	36	4.5%
	2,000~2,499 元	14	1.8%
	2,500~2,999 元	24	3.0%
	3,000 元以上	31	3.9%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**715 元**	

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(64.5%)的比例較高，其次則為「價格便宜」(16.5%)及「設施品質佳」(11.9%)。

表214. 【北投運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	離家近	516	**64.5%**
	價格便宜	132	16.5%
	設施品質佳	95	11.9%
	服務好	86	10.8%
	其他	77	9.6%
	離辦公室近	72	9.0%
	設施多樣化	69	8.6%
	課程好	52	6.5%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(75.8%)的比例較高，約佔 7 成 5，而使用過其他「私人健身中心」(24.3%)的受訪者僅佔 2 成 4。

表215. 【北投運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	606		75.8%
	有使用過私人健身中心	194		24.3%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(複選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「私人健身中心整體感受較好」(70.6%)的比例較高，約佔 7 成，而認為「此運動中心整體感受較好」(29.4%)的受訪者僅佔約 3 成。

表216. 【北投運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	137		70.6%
	此運動中心整體感受較好	57		29.4%
	總計	**194**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(複選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 41.3%，其次為「不會提升/沒有影響」(34.8%)。

表217. 【北投運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願之變化	大幅提升	192		24.0%
	小幅提升	330		**41.3%**
	沒有影響	278		34.8%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 46.4%，其次依序為「小幅下降」(32.6%)。

表218. 【北投運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願之變化	大幅提升	87		10.9%
	小幅提升	371		**46.4%**
	大幅下降	81		10.1%
	小幅下降	261		32.6%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

北投運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成五(95.0%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對中山運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予北投運動中心整體滿意度的平均分數為 81.4 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**標示逃生設施設備的明確程度**」(96.6%)；其次則為「**教練的專業能力**」(96.3%)、「**服務人員態度**」(96.3%)及「**運動課程的滿意度**」(96.2%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」(89.7%)、「**運動中心其他設施設備數量**」(88.4%)、「**對人流管控的滿意度**」(88.2%)、「**設施或設備故障維修積極度**」(86.7%)、「**公共休憩空間座椅安排**」(86.0%)及「**課程的優惠活動吸引力**」(85.0%)。

表219. 【北投運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.1%	5.4%	69.8%	24.8%	94.6%	90.9%
	環境的清潔度	800	0.5%	4.0%	63.4%	32.1%	95.5%	
	公共廁所的清潔度	800	0.1%	6.0%	61.3%	32.6%	93.9%	
	運動中心空氣品質	800	0.5%	7.4%	61.9%	30.3%	92.2%	
	公共休憩空間座椅安排	800	0.9%	13.1%	62.0%	24.0%	86.0%	
	各類設施動線規劃安排	800	0.6%	8.4%	61.4%	29.6%	91.0%	
	運動器材或設備的品質維護	800	1.8%	8.5%	63.1%	26.6%	89.7%	
	設施或設備故障維修積極度	539	1.9%	11.5%	63.1%	23.6%	86.7%	
	運動中心其他設施設備數量	800	0.8%	10.9%	61.9%	26.5%	88.4%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	286	0.3%	4.2%	69.9%	25.5%	95.4%	96.0%
	教練的專業能力	331	0.3%	3.3%	61.6%	34.7%	96.3%	
服務態度	服務人員的態度	800	0.3%	3.5%	57.4%	38.9%	96.3%	95.6%
	服務人員的服務主動性	800	0.1%	5.0%	57.8%	37.1%	94.9%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.5%	3.8%	65.3%	30.5%	95.8%	96.0%
	內部設備與環境的安全性	800	0.6%	3.6%	63.4%	32.4%	95.8%	
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.3%	3.3%	64.8%	31.8%	96.6%	
課程資訊	運動課程的滿意度	291	1.4%	2.4%	71.8%	24.4%	96.2%	91.6%
	提供講座及課程資訊的滿意度	255	0.4%	5.9%	65.1%	28.6%	93.7%	
	課程的優惠活動吸引力	280	1.8%	13.2%	57.1%	27.9%	85.0%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	272	1.5%	7.7%	60.7%	30.1%	90.8%	90.1%
	場地租借流程的便利性	325	1.8%	6.8%	66.5%	24.9%	91.4%	
	對人流管控的滿意度	363	1.4%	10.5%	67.8%	20.4%	88.2%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	1.6%	8.3%	64.5%	25.6%	90.1%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.4%	4.6%	70.0%	25.0%	95.0%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	81.4 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表220. 【北投運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	標示逃生設施設備明確程度	96.6%	96.6% 3.4%
2	教練的專業能力	96.3%	96.3% 3.7%
3	服務人員的態度	96.3%	96.3% 3.8%
4	運動課程的滿意度	96.2%	96.2% 3.8%
5	人身安全及隱私的滿意度	95.8%	95.8% 4.3%
6	內部設備與環境的安全性	95.8%	95.8% 4.3%
7	環境的清潔度	95.5%	95.5% 4.5%
8	因應民眾特殊需求處理速度	95.4%	95.5% 4.5%
9	服務人員的服務主動性	94.9%	94.9% 5.1%
10	大樓內景觀布置	94.6%	94.5% 5.5%
11	公共廁所的清潔度	93.9%	93.9% 6.1%
12	講座及課程資訊的滿意度	93.7%	93.7% 6.3%
13	運動中心空氣品質	92.2%	92.1% 7.9%
14	場地租借流程的便利性	91.4%	91.4% 8.6%
15	各類設施動線規劃安排	91.0%	91.0% 9.0%
16	買票及付款程序的便利性	90.8%	90.8% 9.2%
17	停車或大眾交通工具便利性	90.1%	90.1% 9.9%
18	運動器材或設備的品質維護	89.7%	89.8% 10.3%
19	運動中心其他設施設備數量	88.4%	88.4% 11.6%
20	對人流管控的滿意度	88.2%	88.2% 11.8%
21	設施或設備故障維修積極度	86.7%	86.6% 13.4%
22	公共休憩空間座椅安排	86.0%	86.0% 14.0%
23	課程的優惠活動吸引力	85.0%	85.0% 15.0%
整體滿意度		95.0%	95.0% 5.0%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「北投運動中滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表221. 【北投運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	92.3%	94.5%	0.100	/	+2.2%
	環境的清潔度	95.4%	95.5%	0.034*	▲	+0.1%
	公共廁所的清潔度	95.0%	93.9%	0.431	/	-1.1%
	運動中心空氣品質	93.5%	92.1%	0.082	/	-1.4%
	公共休憩空間座椅安排	87.6%	86.0%	0.298	/	-1.6%
	各類設施動線規劃安排	90.1%	91.0%	0.571	/	+0.9%
	運動器材或設備的品質維護	91.5%	89.8%	0.046*	▼	-1.7%
	設施或設備故障維修積極度	84.1%	86.6%	0.420	/	+2.5%
	運動中心其他設施設備數量	89.2%	88.4%	0.036*	▼	-0.8%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	91.4%	95.5%	0.145	/	+4.1%
	教練的專業能力	97.4%	96.4%	0.331	/	-1.0%
服務態度	服務人員的態度	95.8%	96.3%	0.219	/	+0.5%
	服務人員的服務主動性	93.4%	94.9%	0.000***	▲	+1.5%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.8%	95.8%	0.269	/	0.0%
	內部設備與環境的安全性	95.0%	95.8%	0.000***	▲	+0.8%
	標示逃生設施設備的明確程度	94.4%	96.5%	0.019*	▲	+2.1%
課程資訊	運動課程的滿意度	92.3%	96.2%	0.007**	▲	+3.9%
	提供講座及課程資訊的滿意度	89.9%	93.7%	0.373	/	+3.8%
	課程的優惠活動吸引力	87.3%	85.0%	0.000***	▼	-2.3%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	91.7%	90.8%	0.000***	▼	-0.9%
	場地租借流程的便利性	93.4%	91.4%	0.026*	▼	-2.0%
	對人流管控的滿意度	--	88.2%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	90.1%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**93.4%**	**95.0%**	**0.063**	/	**+1.6%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在北投運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(95.0%)的滿意比例略高於「**108 年**」(93.4%)。

表222. 【北投運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	93.0%	95.1%	94.3%	92.3%	**94.6%**
	環境的清潔度	93.1%	95.1%	96.1%	95.4%	**95.5%**
	公共廁所的清潔度	91.4%	92.3%	95.1%	95.0%	**93.9%**
	運動中心空氣品質	91.0%	90.6%	91.9%	93.5%	**92.2%**
	公共休憩空間座椅安排	84.0%	86.5%	83.9%	87.6%	**86.0%**
	各類設施動線規劃安排	89.7%	91.1%	91.3%	90.1%	**91.0%**
	運動器材或設備的品質維護	89.6%	92.1%	86.8%	91.5%	**89.7%**
	設施或設備故障維修積極度	86.7%	90.6%	82.6%	84.1%	**86.7%**
	運動中心其他設施設備數量	86.1%	91.5%	90.5%	89.2%	**88.4%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	89.5%	95.4%	97.3%	91.4%	**95.4%**
	教練的專業能力	92.2%	97.3%	96.6%	97.4%	**96.3%**
服務態度	服務人員的態度	91.1%	93.9%	95.5%	95.8%	**96.3%**
	服務人員的服務主動性	89.4%	92.8%	91.8%	93.4%	**94.9%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	95.8%	**95.8%**
	內部設備與環境的安全性	92.3%	96.1%	96.6%	95.0%	**95.8%**
	標示逃生設施設備的明確程度	93.7%	96.6%	96.6%	94.4%	**96.6%**
課程資訊	運動課程的滿意度	91.8%	94.0%	94.0%	92.3%	**96.2%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	91.4%	92.5%	93.8%	89.9%	**93.7%**
	課程的優惠活動吸引力	83.7%	85.3%	82.1%	87.3%	**85.0%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	92.7%	93.4%	94.5%	91.7%	**90.8%**
	場地租借流程的便利性	90.7%	93.1%	91.5%	93.4%	**91.4%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**88.2%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**90.1%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**92.0%**	**96.0%**	**97.4%**	**93.4%**	**95.0%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「北投運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「優惠活動吸引力」、「設備故障維修積極度」、「人流管控的滿意度」、「運動器材的品質維護」、「付款程序便利性」與「各類設施動線規劃安排」。

表223. 【北投運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[35]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.488***	94.6%
	環境的清潔度	800	0.511***	95.5%
	公共廁所的清潔度	800	0.425***	93.9%
	運動中心空氣品質	800	0.500***	92.2%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.446***	86.0%
	各類設施動線規劃安排	800	0.517***	91.0%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.526***	89.7%
	設施或設備故障維修積極度	539	0.534***	86.7%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.467***	88.4%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	286	0.471***	95.4%
	教練的專業能力	331	0.444***	96.3%
服務態度	服務人員的態度	800	0.417***	96.3%
	服務人員的服務主動性	800	0.470***	94.9%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.521***	95.8%
	內部設備與環境的安全性	800	0.554***	95.8%
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.528***	96.6%
課程資訊	運動課程的滿意度	291	0.551***	96.2%
	提供講座及課程資訊的滿意度	255	0.636***	93.7%
	課程的優惠活動吸引力	280	0.553***	85.0%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	272	0.576***	90.8%
	場地租借流程的便利性	325	0.500***	91.4%
	對人流管控的滿意度	363	0.587***	88.2%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.494***	90.1%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[35]相關係數在正負 0.3 之間（即 0.3 至-0.3 之間）稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間（即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	標示逃生設施明確度、運動課程的滿意度、內部設備與環境安全性、人身安全及隱私、環境的清潔度、講座及課程資訊的滿意度
T2 **持續保持區**	教練的專業能力、服務態度、特殊需求處理速度、服務主動性、大樓內景觀布置、公共廁所清潔度
T3 **次要改善區**	公共休憩空間座椅安排、其他設施設備數量、停車或交通的便利性、場地租借便利性、運動中心空氣品質
T4 **優先改善區**	優惠活動吸引力、設備故障維修積極度、人流管控的滿意度、運動器材的品質維護、付款程序便利性、各類設施動線規劃安排。

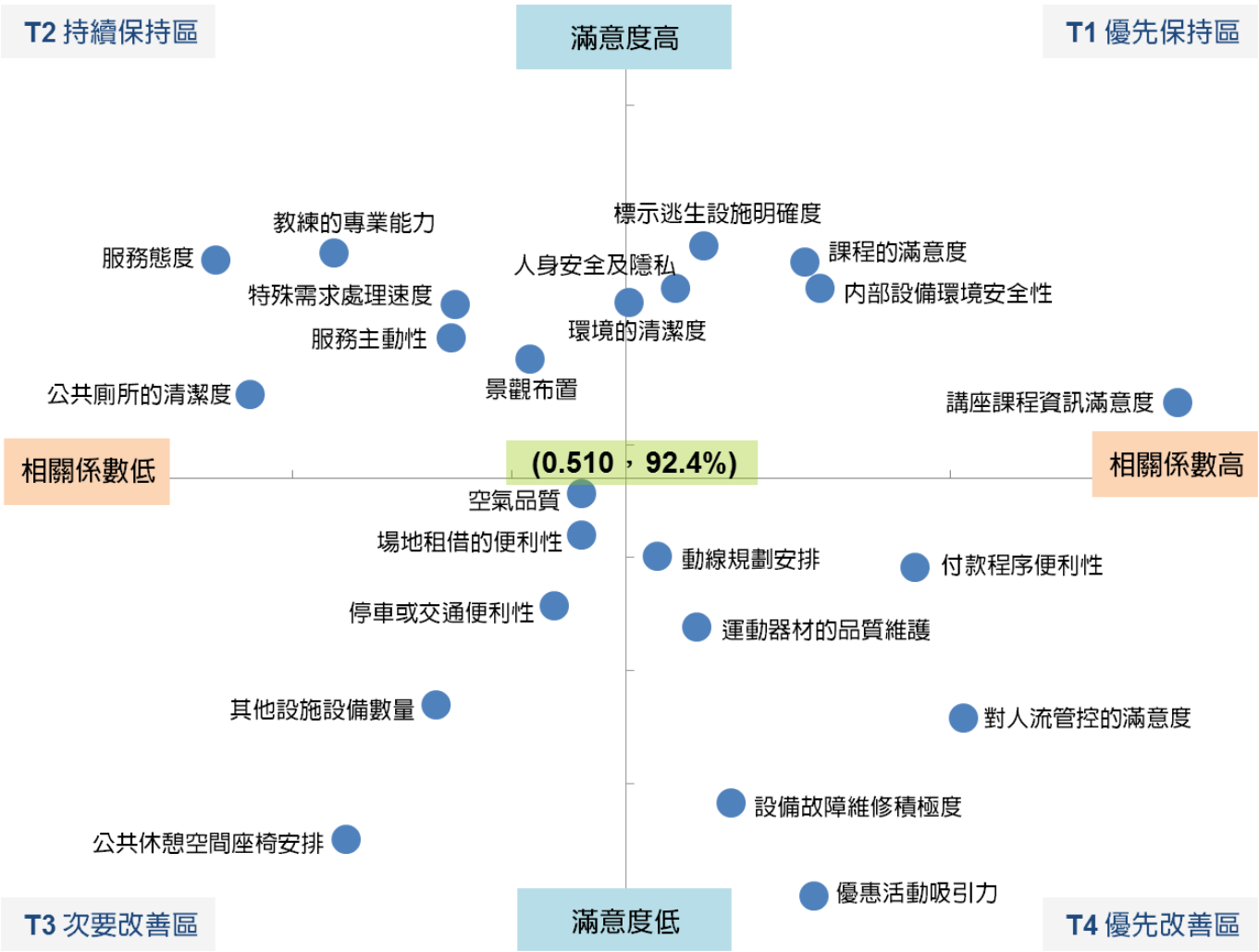


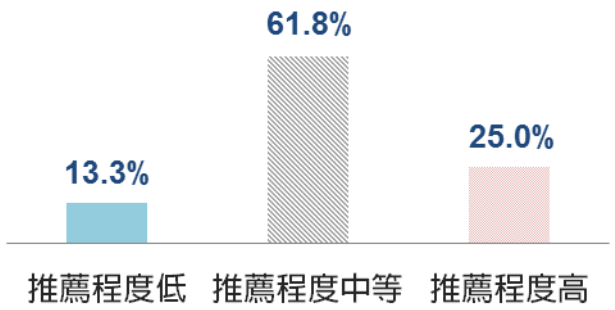
圖 11 【北投運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在北投運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(61.8%)的比例較高，平均分數為 7.7 分；再者，「北投運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 11.8。

表224. 【北投運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**106**	**13.3%**
	1 分	1	0.1%
	2 分	1	0.1%
	3 分	8	1.0%
	4 分	12	1.5%
	5 分	30	3.8%
	6 分	54	6.8%
	推薦程度中等(被動型)	**494**	**61.8%**
	7 分	196	24.5%
	8 分	298	37.3%
	推薦程度高(推薦型)	**200**	**25.0%**
	9 分	138	17.3%
	10 分	62	7.8%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**7.7 分**	
NPS(淨推薦分數)		**11.8**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(32.3%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(27.8%)、「按摩服務」(26.0%)、「使用費折抵停車費」(24.3%)及「增加餐飲區」(19.6%)。

表225. 【北投運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	258	**32.3%**
	INBODY 檢測	222	27.8%
	按摩服務	208	26.0%
	使用費折抵停車費	194	24.3%
	增加餐飲區	157	19.6%
	線上人流公告系統	91	11.4%
	集點兌獎活動	86	10.8%
	增設樂齡、親子設施	70	8.8%
	增加托嬰服務	58	7.3%
	其他[36]	12	1.5%
	皆不會提升意願	177	22.1%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[36] 其他包含「免費停車」、「暑假兒童課程」、「改善羽球場燈光」、「更新器材」及「健身房擴大」。

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在北投運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共152 筆，並依照各場館整理於下表：

表226. 【北投運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	**【游泳池】** ● 泳池清潔有待加強。(4 位) ● SPA 器材老舊時常故障。 ● 泳池救生員積極度有待加強。 ● 泳池水道常被上課孩童佔用。 **【健身房】** ● 健身房設備不足。(13 位) ● 健身房設備老舊。(7 位) ● 健身房空間狹小。(5 位) ● 健身器材維修數度慢。(5 位) ● 健身房空氣不流通。(2 位) ● 健身房清潔有待加強。 ● 勸導他人使用物品佔用器材問題。 **【廁所】** ● 衛浴設施老舊、時常故障。(5 位) ● 浴室清潔有待加強。(4 位) ● 廁所清潔度仍待加強。(3 位) ● 浴室時常沒熱水。(2 位) ● 改善淋浴設備人多時水量不足問題。 ● 廁所地板潮濕。 **【環境清潔】** ● 環境衛生需加強。 **【空氣品質】** ● 空調不足。(3 位) ● 空氣品質差。(2 位) ● 停車場時常有人抽菸。

(續上表)

環境設備	【設備維護】 ● 休憩空間座椅老舊。 ● 停車場清潔有待加強。 【場地】 ● 羽球場漏水問題未改善。(4 位) ● 羽球場地不足。(2 位) ● 羽球場空氣悶熱。(2 位) ● 休息座位不足。(2 位) ● 羽球場地板過硬。 ● 羽球場休息座椅不足。 ● 場地清潔有待加強。 ● 5 樓 PU 地板老舊。 ● 羽球、排球場共用較危險。 ● 空調不足。 【燈光】 ● 羽球場光線不足。(36 位) ● 羽球場側邊燈光較刺眼。(9 位) ● 室內燈光不足。(2 位)
服務態度	【服務態度】 ● 櫃台人員服務態度不佳。
課程資訊優惠	【優惠活動】 ● 較無優惠活動。(3 位) ● 增加學生票。 【課程資訊】 ● 增加請假制度。 ● 加開假日羽球課程。 ● 加開早上團體課程。

(續上表)

課程資訊優惠	**【價格合理性】** ● 價格較貴。(2 位) ● 吹風機要付費較不合理。
使用便利性	**【付款流程】** ● 增加自動儲值系統。 ● 買票途徑較少。 ● 增加發票載具。 **【場地租借】** ● 增加線上場地預約系統。(2 位) ● 熱門場地租借較難。(2 位) **【停車及交通】** ● 停車位數量不足。(7 位) ● 離捷運站遠。(2 位) ● 勸導紅黃牌機車佔用一般機車車位問題。 ● 汽車停車場出口繳費處建議往下移至平地。 ● 停車場至運動中心入口標示不明確。 ● 增加平面機車位。 ● 停車費較貴。 ● 調整月租車位比例。

十一、　大同運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，大同運動中心的受訪者中，性別以「男性」(52.9%)的比例較高；年齡以「30~39 歲」(29.6%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(66.1%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(41.1%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(41.3%)的比例較高。

表227. 【大同運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	423	**52.9%**
女性	377	47.1%
15~19 歲	33	4.1%
20~29 歲	175	21.9%
30~39 歲	237	**29.6%**
40~49 歲	157	19.6%
50 歲及以上	198	24.8%
高中職及以下	143	17.9%
大學/專科	529	**66.1%**
研究所及以上	128	16.0%
軍公教人員	41	5.1%
一般職員	329	**41.1%**
老闆主管/專業人員	169	21.1%
學生	94	11.8%
自由業無就業	167	20.9%
大同區	256	32.0%
臺北市其他區	330	**41.3%**
新北市及其他	214	26.8%

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查分析結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往大同運動中心之次數，以「1 週 1 次」(38.5%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 2.0 次。

表228. 【大同運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1 週超過 3 次	124	15.5%
	1 週 2~3 次	225	28.1%
	1 週 1 次	308	**38.5%**
	1 週不到 1 次	143	17.9%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**2.0/週**	

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「1 個月(含)至不到半年」(20.8%)比例較高；平均而言，持續來此場館運動時間約 14.2 個月。

表229. 【大同運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	143	17.9%
	1 個月(含)至不到半年	166	**20.8%**
	半年(含)至不到 1 年	138	17.3%
	1 年(含)至不到 2 年	157	19.6%
	2 年(含)至不到 3 年	74	9.3%
	3 年(含)以上	122	15.3%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**14.2(月)**	

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施上，以「羽球」(35.0%)，所佔比例較高，其次則為「健身房」(23.3%)、「游泳」(18.3%)「籃球」(16.8%)。

表230. 【大同運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	羽球	280		**35.0%**
	健身房	186		23.3%
	游泳	146		18.3%
	籃球	134		16.8%
	舞蹈/韻律教室	119		14.9%
	直排輪	42		5.3%
	飛輪教室	21		2.6%
	桌球	16		2.0%
	其他[37]	14		1.8%
	棋藝閱覽室	5		0.6%
	武術/柔道	2		0.3%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註 原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

[37] 其他包含「TRX」、「曲棍球」、「花式溜冰」及「瑜珈」。

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「500~999 元」(22.0%)及「1~249 元」(21.9%)所佔比例較高；平均而言，每人花費約 842 元。

表231. 【大同運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	65	8.1%
	1~249 元	175	21.9%
	250~499 元	127	15.9%
	500~999 元	176	**22.0%**
	1,000~1,499 元	118	14.8%
	1,500~1,999 元	52	6.5%
	2,000~2,499 元	32	4.0%
	2,500~2,999 元	14	1.8%
	3,000 元以上	41	5.1%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**842 元**	

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(40.1%)的比例較高，其次則為「設施品質佳」(20.6%)。

表232. 【大同運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	離家近	321	**40.1%**
	設施品質佳	165	20.6%
	服務好	164	20.5%
	價格便宜	163	20.4%
	離辦公室近	116	14.5%
	課程好	112	14.0%
	其他	84	10.5%
	設施多樣化	71	8.9%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(78.1%)的比例較高，約佔 7 成 8，而使用過其他「私人健身中心」(21.9%)的受訪者僅佔 2 成 1。

表233. 【大同運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	625		**78.1%**
	有使用過私人健身中心	175		21.9%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(複選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「此運動中心整體感受較好」(56.6%)的比例較高，約佔 5 成 6，而認為「私人健身中心整體感受較好」(43.4%)的受訪者僅佔約 4 成 3。

表234. 【大同運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	76		43.4%
	此運動中心整體感受較好	99		**56.6%**
	總計	**175**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(複選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 43.3%，其次為「不會提升/沒有影響」(29.4%)。

表235. 【大同運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願之變化	大幅提升	219		27.4%
	小幅提升	346		**43.3%**
	沒有影響	235		29.4%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 45.4%，其次依序為「小幅下降」(31.5%)。

表236. 【大同運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願之變化	大幅提升	110		13.8%
	小幅提升	363		**45.4%**
	大幅下降	75		9.4%
	小幅下降	252		31.5%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

大同運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成八(98.2%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對中山運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予中山運動中心整體滿意度的平均分數為 83.9 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**提供講座及課程資訊的滿意度**」(99.1%)；其次則為「**運動課程的滿意度**」(99.0%)、「**標示逃生設施設備明確程度**」(98.4%)、「**因應民眾特殊需求處理速度**」(97.8%)及「**環境的清潔度**」(97.8%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**對人流管控的滿意度**」(89.5%)、「**停車或使用大眾交通工具便利性**」(89.4%)及「**公共休憩空間座椅安排**」(89.1%)。

表237.【大同運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.3%	3.1%	66.6%	30.0%	96.6%	93.8%
	環境的清潔度	800	0.1%	2.1%	62.0%	35.8%	97.8%	
	公共廁所的清潔度	800	1.0%	5.1%	57.0%	36.9%	93.9%	
	運動中心空氣品質	800	0.4%	5.6%	60.5%	33.5%	94.0%	
	公共休憩空間座椅安排	800	0.3%	10.6%	58.1%	31.0%	89.1%	
	各類設施動線規劃安排	800	0.8%	9.0%	59.3%	31.0%	90.3%	
	運動器材或設備的品質維護	800	0.5%	4.4%	62.5%	32.6%	95.1%	
	設施或設備故障維修積極度	524	1.0%	4.4%	61.8%	32.8%	94.6%	
	運動中心其他設施設備數量	800	0.3%	6.6%	61.5%	31.6%	93.1%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	325	0.3%	1.8%	60.6%	37.2%	97.8%	97.7%
	教練的專業能力	393	0.3%	2.3%	50.4%	47.1%	97.5%	
服務態度	服務人員的態度	800	0.5%	2.1%	58.3%	39.1%	97.4%	96.4%
	服務人員的服務主動性	800	0.5%	4.1%	57.4%	38.0%	95.4%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.1%	3.3%	65.6%	31.0%	96.6%	97.3%
	內部設備與環境的安全性	800	0.0%	3.0%	62.8%	34.3%	97.1%	
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.0%	1.6%	63.8%	34.6%	98.4%	
課程資訊	運動課程的滿意度	399	0.0%	1.0%	55.1%	43.9%	99.0%	98.1%
	提供講座及課程資訊的滿意度	318	0.0%	0.9%	55.7%	43.4%	99.1%	
	課程的優惠活動吸引力	386	0.8%	2.8%	56.0%	40.4%	96.4%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	341	0.6%	2.1%	58.1%	39.3%	97.4%	93.0%
	場地租借流程的便利性	365	0.5%	3.6%	54.8%	41.1%	95.9%	
	對人流管控的滿意度	438	0.9%	9.6%	56.2%	33.3%	89.5%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	2.6%	8.0%	59.0%	30.4%	89.4%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.1%	1.6%	66.1%	32.1%	98.2%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	83.9 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表238. 【大同運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	講座及課程資訊的滿意度	99.1%	99.1% 0.9%
2	運動課程的滿意度	99.0%	99.0% 1.0%
3	標示逃生設施設備明確程度	98.4%	98.4% 1.6%
4	因應民眾特殊需求處理速度	97.8%	97.8% 2.2%
5	環境的清潔度	97.8%	97.8% 2.3%
6	教練的專業能力	97.5%	97.5% 2.5%
7	服務人員的態度	97.4%	97.4% 2.6%
8	買票及付款程序的便利性	97.4%	97.4% 2.6%
9	內部設備與環境的安全性	97.1%	97.0% 3.0%
10	大樓內景觀布置	96.6%	96.6% 3.4%
11	人身安全及隱私的滿意度	96.6%	96.6% 3.4%
12	課程的優惠活動吸引力	96.4%	96.4% 3.6%
13	場地租借流程的便利性	95.9%	95.9% 4.1%
14	服務人員的服務主動性	95.4%	95.4% 4.6%
15	運動器材或設備的品質維護	95.1%	95.1% 4.9%
16	設施或設備故障維修積極度	94.6%	94.7% 5.3%
17	運動中心空氣品質	94.0%	94.0% 6.0%
18	公共廁所的清潔度	93.9%	93.9% 6.1%
19	運動中心其他設施設備數量	93.1%	93.1% 6.9%
20	各類設施動線規劃安排	90.3%	90.3% 9.7%
21	對人流管控的滿意度	89.5%	89.5% 10.5%
22	停車或大眾交通工具便利性	89.4%	89.4% 10.6%
23	公共休憩空間座椅安排	89.1%	89.1% 10.9%
整體滿意度		98.2%	98.2% 1.8%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「大同運動中滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表239. 【大同運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	98.0%	96.6%	**0.211**	/	-1.4%
	環境的清潔度	94.3%	97.8%	**0.002****	▲	+3.6%
	公共廁所的清潔度	93.5%	93.9%	**0.715**	/	+0.4%
	運動中心空氣品質	92.6%	94.0%	**0.646**	/	+1.4%
	公共休憩空間座椅安排	93.0%	89.1%	**0.008****	▼	-3.9%
	各類設施動線規劃安排	93.1%	90.3%	**0.104**	/	-2.8%
	運動器材或設備的品質維護	95.8%	95.1%	**0.736**	/	-0.7%
	設施或設備故障維修積極度	93.6%	94.6%	**0.200**	/	+1.0%
	運動中心其他設施設備數量	92.3%	93.1%	**0.236**	/	+0.8%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	98.0%	97.8%	**0.430**	/	-0.2%
	教練的專業能力	97.2%	97.5%	**0.026***	▲	+0.3%
服務態度	服務人員的態度	97.6%	97.4%	**0.166**	/	-0.2%
	服務人員的服務主動性	95.9%	95.4%	**0.124**	/	-0.5%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	97.5%	96.6%	**0.528**	/	-0.9%
	內部設備與環境的安全性	97.6%	97.1%	**0.355**	/	-0.5%
	標示逃生設施設備的明確程度	98.3%	98.4%	**0.546**	/	+0.1%
課程資訊	運動課程的滿意度	98.7%	99.0%	**0.011***	▲	+0.3%
	提供講座及課程資訊的滿意度	98.7%	99.1%	**0.062**	/	+0.4%
	課程的優惠活動吸引力	89.8%	96.4%	**0.000*****	▲	+6.7%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	96.3%	97.4%	**0.052**	/	+1.1%
	場地租借流程的便利性	97.9%	95.9%	**0.063**	/	-2.0%
	對人流管控的滿意度	--	89.5%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	89.4%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.5%**	**98.2%**	**0.067**	/	**+1.7%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在大同運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(98.3%)的滿意比例略高於「**108 年**」(96.5%)。

表240. 【大同運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	96.2%	96.0%	96.1%	98.0%	**96.6%**
	環境的清潔度	90.9%	91.6%	88.4%	94.3%	**97.8%**
	公共廁所的清潔度	86.3%	84.9%	84.8%	93.5%	**93.9%**
	運動中心空氣品質	80.0%	84.0%	84.4%	92.6%	**94.0%**
	公共休憩空間座椅安排	85.1%	85.9%	84.1%	93.0%	**89.1%**
	各類設施動線規劃安排	88.0%	90.6%	89.5%	93.1%	**90.3%**
	運動器材或設備的品質維護	89.0%	87.8%	84.5%	95.8%	**95.1%**
	設施或設備故障維修積極度	88.7%	85.4%	74.5%	93.6%	**94.6%**
	運動中心其他設施設備數量	89.0%	85.1%	86.8%	92.3%	**93.1%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	94.7%	93.2%	94.0%	98.0%	**97.8%**
	教練的專業能力	96.2%	96.3%	98.4%	97.2%	**97.5%**
服務態度	服務人員的態度	93.3%	92.3%	94.6%	97.6%	**97.4%**
	服務人員的服務主動性	89.2%	90.6%	91.4%	95.9%	**95.4%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	97.5%	**96.6%**
	內部設備與環境的安全性	96.0%	94.9%	93.5%	97.6%	**97.1%**
	標示逃生設施設備的明確程度	97.1%	95.6%	96.1%	98.3%	**98.4%**
課程資訊	運動課程的滿意度	95.2%	94.2%	98.1%	98.7%	**99.0%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.0%	93.5%	95.7%	98.7%	**99.1%**
	課程的優惠活動吸引力	85.4%	86.4%	84.8%	89.8%	**96.4%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.2%	91.0%	93.9%	96.3%	**97.4%**
	場地租借流程的便利性	90.6%	92.8%	95.1%	97.9%	**95.9%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**89.5%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**89.4%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.0%**	**94.8%**	**94.9%**	**96.5%**	**98.2%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「大同運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「人流控管滿意度」、「停車或交通便利性」。

表241. 【大同運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[38]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.527***	96.6%
	環境的清潔度	800	0.498***	97.8%
	公共廁所的清潔度	800	0.524***	93.9%
	運動中心空氣品質	800	0.538***	94.0%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.533***	89.1%
	各類設施動線規劃安排	800	0.534***	90.3%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.563***	95.1%
	設施或設備故障維修積極度	524	0.545***	94.6%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.509***	93.1%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	325	0.601***	97.8%
	教練的專業能力	393	0.577***	97.5%
服務態度	服務人員的態度	800	0.543***	97.4%
	服務人員的服務主動性	800	0.547***	95.4%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.543***	96.6%
	內部設備與環境的安全性	800	0.578***	97.1%
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.585***	98.4%
課程資訊	運動課程的滿意度	399	0.615***	99.0%
	提供講座及課程資訊的滿意度	318	0.612***	99.1%
	課程的優惠活動吸引力	386	0.603***	96.4%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	341	0.602***	97.4%
	場地租借流程的便利性	365	0.619***	95.9%
	對人流管控的滿意度	438	0.605***	89.5%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.565***	89.4%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[38]相關係數在正負 0.3 之間(即 0.3 至-0.3 之間)稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間(即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	健康講座及課程資訊、運動課程滿意度、標示逃生設施明確度、特殊需求處理速度、教練的專業能力、買票付款便利性、內部設備環境安全性、優惠活動吸引力、場地租借的便利性
T2 **持續保持區**	環境清潔度、服務態度、大樓景觀布置、人身安全及隱私、服務主動性
T3 **次要改善區**	公共休憩空間座椅安排、各類設施動線規劃安排、其他設施設備數量、公共廁所清潔度、運動中心空氣品質、設備故障維修積極度、運動器材的品質維護
T4 **優先改善區**	對人流控管的滿意度、停車或交通便利性

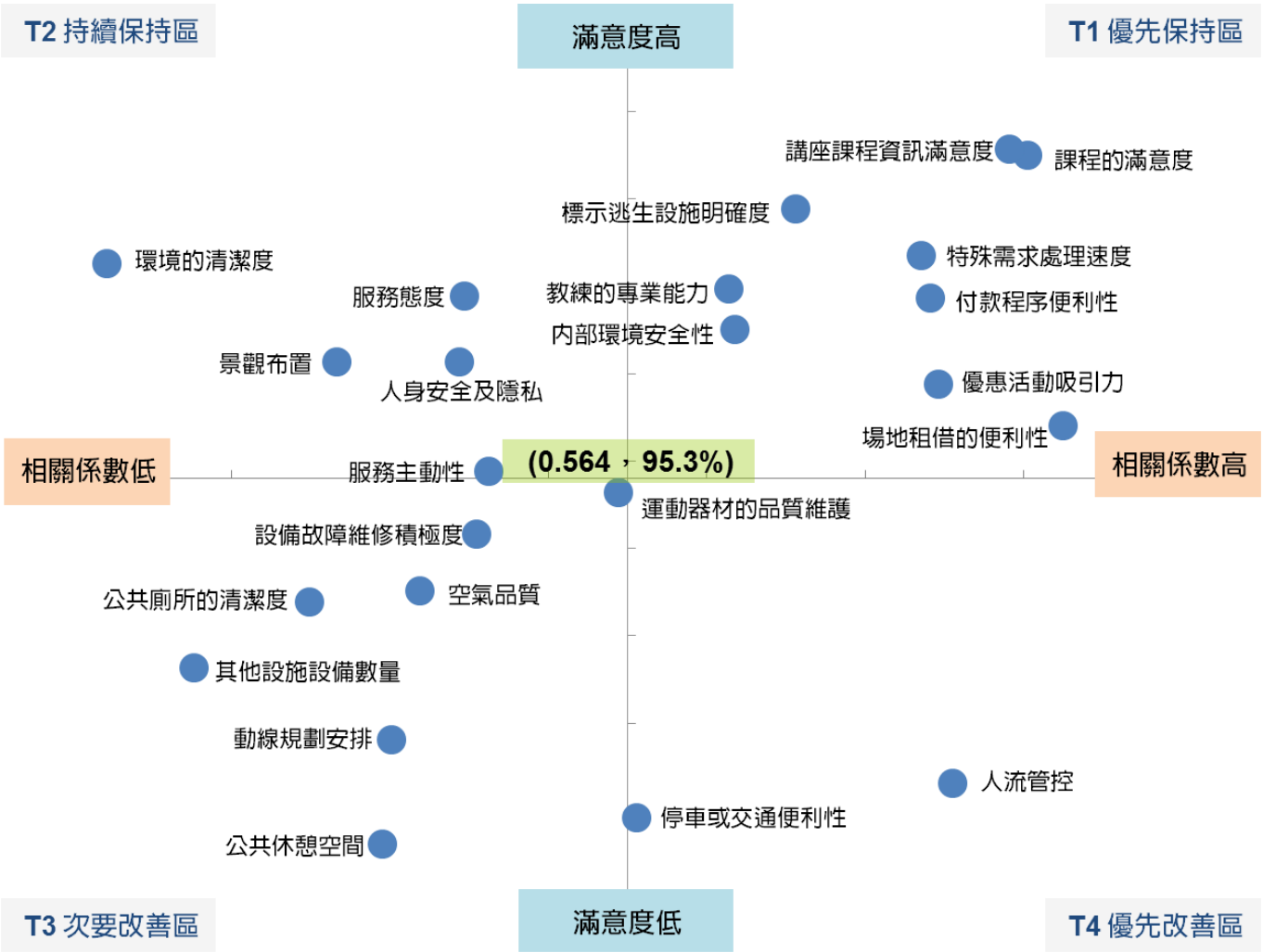


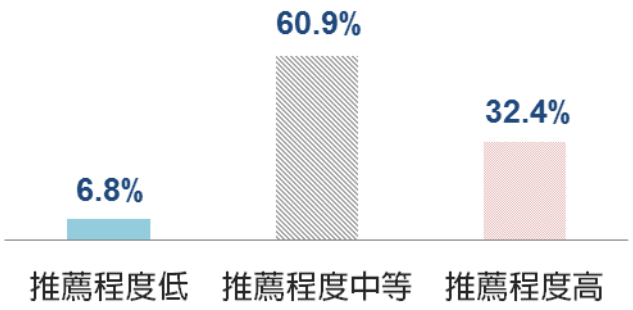
圖 12 【大同運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在大同運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(60.9%)的比例較高，平均分數為 8.0 分；再者，「大同運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 25.6。

表242. 【大同運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**54**	**6.8%**
	1 分	0	0.0%
	2 分	1	0.1%
	3 分	4	0.5%
	4 分	3	0.4%
	5 分	15	1.9%
	6 分	31	3.9%
	推薦程度中等(被動型)	**487**	**60.9%**
	7 分	192	24.0%
	8 分	295	36.9%
	推薦程度高(推薦型)	**259**	**32.4%**
	9 分	177	22.1%
	10 分	82	10.3%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**8.0 分**	
NPS(淨推薦分數)		**25.6**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(30.5%)及「按摩服務」(29.4%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(27.0%)、「使用費折抵停車費」(22.9%)、及「增加餐飲區」(18.6%)。

表243. 【大同運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	244	30.5%
	按摩服務	235	29.4%
	INBODY 檢測	216	27.0%
	使用費折抵停車費	183	22.9%
	增加餐飲區	149	18.6%
	增設樂齡、親子設施	94	11.8%
	集點兌獎活動	84	10.5%
	增加托嬰服務	73	9.1%
	線上人流公告系統	70	8.8%
	其他[39]	12	1.5%
	皆不會提升意願	146	18.3%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註 原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[39] 其他包含「長期租借優惠」、「改善停車位」、「課程優惠」、「親子健身課程」及「增加健身房器材」。

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在大同運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共117 筆，並依照各場館整理於下表：

表244. 【大同運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	**【游泳池】** ● 泳池抽風空氣不佳。(2 位) ● 淋沿間布簾改為門。 **【健身房】** ● 健身房空間狹小。(2 位) ● 更衣室設置於健身房內，使用上較不便民(2 位) ● 加強健身房清潔度。 **【廁所】** ● 廁所清潔度仍待加強。(10 位) ● 廁所入口加裝布簾，增加隱私性。 **【環境清潔】** ● 冷氣機需定期清洗。(2 位) ● 增加課堂間消毒或清潔。 **【空氣品質】** ● 冷氣不冷，空氣較悶熱。(8 位) ● 空調時冷時熱。 ● 空調故障頻率較高。 **【設備維護】** ● 維修速度有待加強。(3 位) ● 冷氣損壞未修。 ● 加強瑜珈墊清潔。 **【飲水機】** ● 飲水機數量不充足。(5 位) ● 飲水機水量較小。(5 位) ● 飲水機老舊。 **【燈光】** ● 羽球場燈光問題需改善。(5 位) ● 照明設備不足。(3 位)

(續上表)

環境設備	【場地】 ● 休息座位不足。(7 位) ● 羽球場悶熱。(2 位) ● 羽球場地較花。(2 位) ● 羽球場與溜冰共用較危險。(2 位) ● 舞蹈教室隔音太差。(2 位) ● 建議羽球場窗簾拉起，避免反光。 ● 增加羽球場專用場地。 ● 增加舞蹈教室安全逃生門數量。 ● 開放 B2 閱覽室。 ● 羽球場增加更衣室。 ● 羽球場地邊座位前鋼架造成不便 ● 加強木板教室清潔。 ● 羽球場的地板濕滑。 ● 增加兒童遊戲區安全防護、身高控管。
服務態度	【服務態度】 ● 櫃檯人員專業度欠佳。(7 位) ● 櫃台人員服務態度不佳。(5 位)
使用安全性	【隱私性】 ● 建議工作人員勸導不要在公共場合換衣服。
課程資訊優惠	【優惠活動】 ● 優惠活動較少。(2 位) 【價格合理性】 ● 健身房月票跟市價相比較貴。
使用便利性	【停車及交通】 ● 停車位數量不足。(33 位) ● 停車場無訊號，建議增加 wifi。(3 位)

十二、　松山運動中心調查分析

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

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，松山運動中心的受訪者中，性別以「男性」(56.0%)的比例較高；年齡以「20~29 歲」(27.8%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(62.9%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員」(35.1%)為主；居住地區則以「松山區」(45.1%)的比例較高。

表245. 【松山運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	448	**56.0%**
女性	352	44.0%
年齡		
15~19 歲	37	4.6%
20~29 歲	222	**27.8%**
30~39 歲	209	26.1%
40~49 歲	130	16.3%
50 歲及以上	202	25.3%
教育程度		
高中職及以下	145	18.1%
大學/專科	503	**62.9%**
研究所及以上	152	19.0%
職業		
軍公教人員	41	5.1%
一般職員	281	**35.1%**
老闆主管/專業人員	161	20.1%
學生	92	11.5%
自由業無就業	225	28.1%
居住縣市		
松山區	361	**45.1%**
臺北市其他區	282	35.3%
新北市及其他	157	19.6%

(二)、使用運動中心之特性分析

在使用運動中心之特性分析上，依序說明各項之調查分析結果。

1、使用頻率

詢問受訪者最近一個月前往松山運動中心之次數，以「1 週 2~3 次」(31.5%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 2.3 次。

表246. 【松山運動中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1 週超過 3 次	193	24.1%
	1 週 2~3 次	252	**31.5%**
	1 週 1 次	181	22.6%
	1 週不到 1 次	174	21.8%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**2.3/週**	

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來運動中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(29.0%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約 18.3 個月。

表247. 【松山運動中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	139	17.4%
	1 個月(含)至不到半年	125	15.6%
	半年(含)至不到 1 年	100	12.5%
	1 年(含)至不到 2 年	102	12.8%
	2 年(含)至不到 3 年	102	12.8%
	3 年(含)以上	232	**29.0%**
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**18.3(月)**	

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「此運動中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施上，以「健身房」(51.6%)及「游泳」(51.1%)所佔比例較高，其次則為「舞蹈韻律教室」(13.3%)。

表248. 【松山運動中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	健身房	413		**51.6%**
	游泳	409		51.1%
	舞蹈/韻律教室	106		13.3%
	其他[40]	26		3.3%
	飛輪教室	20		2.5%
	總計	**800**	本題為複選題整體比例大於 100%	

註　原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「此運動中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

[40] 其他包含「TRX」、「潛水」、「跑步」及「瑜珈」。

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「1~249 元」(21.9%)及「500-999 元」(18.6%)所佔比例較高；平均而言，每人花費約為 735 元

表249. 【松山運動中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	121	15.1%
	1~249 元	175	**21.9%**
	250~499 元	132	16.5%
	500~999 元	149	18.6%
	1,000~1,499 元	108	13.5%
	1,500~1,999 元	47	5.9%
	2,000~2,499 元	19	2.4%
	2,500~2,999 元	9	1.1%
	3,000 元以上	40	5.0%
	總計	**800**	**100.0%**
	平均數	**735 元**	

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在運動中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此運動中心的因素

在選擇此運動中心的因素上，以「離家近」(56.6%)的比例較高，其次則為「離辦公室近」(24.0%)及「價格便宜」(23.1%)。

表250. 【松山運動中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	離家近	453	**56.6%**
	離辦公室近	192	24.0%
	價格便宜	185	23.1%
	設施品質佳	111	13.9%
	設施多樣化	91	11.4%
	課程好	89	11.1%
	服務好	57	7.1%
	其他	48	6.0%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「此運動中心」運動的原因是什麼？(複選)

6、使用私人健身中心的經驗

在使用私人健身中心的經驗上，以「沒有使用過私人健身中心」(65.3%)的比例較高，約佔 6 成 5，而使用過其他「私人健身中心」(34.8%)的受訪者僅佔 3 成 5。

表251. 【松山運動中心】：使用私人健身中心經驗之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用經驗	沒有使用過私人健身中心	522		65.3%
	有使用過私人健身中心	278		34.8%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

7、使用私人健身中心的感受比較

在使用私人健身中心的感受上，以「私人健身中心整體感受較好」(65.5%)的比例較高，約佔 6 成 5，而認為「此運動中心整體感受較好」(34.5%)的受訪者僅佔約 3 成 5。

表252. 【松山運動中心】：感受比較之頻次分析

項目別		次數	百分比	
感受比較	私人健身中心整體感受較好	182		65.5%
	此運動中心整體感受較好	96		34.5%
	總計	**278**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.6: 請問您使用「私人健身中心」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？(單選)

8、智慧化服務提高意願之變化

在提供智慧化服務的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動中心意願的比例較高，約為 36.1%，其次為「不會提升/沒有影響」(36.0%)。

表253. 【松山運動中心】：智慧化服務提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願之變化	大幅提升	223		27.9%
	小幅提升	289		**36.1%**
	沒有影響	288		36.0%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.7: 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願？(單選)

9、樂齡優先區提高意願之變化

在未來增設樂齡(銀髮族)優先區的意願變化上，受訪者表示「小幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 39.3%，其次依序為「小幅下降」(33.3%)。

表254. 【松山運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比	
提高意願變化	大幅提升	87		10.9%
	小幅提升	314		**39.3%**
	大幅下降	133		16.6%
	小幅下降	266		33.3%
	總計	**800**	**100.0%**	

註 原始問卷 Q1.8: 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願嗎？(單選)

(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

松山運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成六(95.4%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對中山運動中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予中山運動中心整體滿意度的平均分數為 80.5 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**運動中心運動課程的滿意度**」(97.4%)；其次則為「**標示逃生設施設備的明確程度**」(96.7%)、「**教練的專業能力**」(95.8%)、「**內部設備與環境的安全性**」(95.4%)、「**停車或使用大眾交通工具便利性**」(95.3%)、「**買票及付款程序的便利性**」(95.2%)及「**提供健康講座及相關課程資訊的滿意度**」(95.1%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**各類設施動線規畫安排**」(89.9%)、「**課程優惠活動吸引力**」(87.4%)、「**公共廁所的清潔度**」(86.0%)、「**運動器材或設備的品質維護**」(85.7%)、「**公共休憩空間座椅安排**」(80.1%)、「**對人流控管的滿意度**」(79.9%)及「**設施或設備故障維修積極度**」(77.8%)。

表255. 【松山運動中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.5%	5.0%	67.5%	27.0%	94.5%	87.6%
	環境的清潔度	800	1.3%	7.1%	63.6%	28.0%	91.6%	
	公共廁所的清潔度	800	2.3%	11.8%	60.1%	25.9%	86.0%	
	運動中心空氣品質	800	1.4%	8.3%	61.9%	28.5%	90.4%	
	公共休憩空間座椅安排	800	3.4%	16.5%	55.0%	25.1%	80.1%	
	各類設施動線規劃安排	800	1.5%	8.6%	63.1%	26.8%	89.9%	
	運動器材或設備的品質維護	800	2.8%	11.6%	57.3%	28.4%	85.7%	
	設施或設備故障維修積極度	519	6.0%	16.2%	59.5%	18.3%	77.8%	
	運動中心其他設施設備數量	800	0.9%	6.4%	68.6%	24.1%	92.7%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	243	1.2%	4.9%	67.1%	26.7%	93.8%	94.9%
	教練的專業能力	315	1.3%	2.9%	60.6%	35.2%	95.8%	
服務態度	服務人員的態度	800	1.1%	5.6%	61.4%	31.9%	93.3%	91.7%
	服務人員的服務主動性	800	1.3%	8.6%	60.5%	29.6%	90.1%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.4%	5.5%	68.1%	26.0%	94.1%	95.4%
	內部設備與環境的安全性	800	0.1%	4.5%	69.1%	26.3%	95.4%	
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.5%	2.9%	69.8%	26.9%	96.7%	
課程資訊	運動課程的滿意度	308	0.6%	1.9%	68.2%	29.2%	97.4%	93.3%
	提供講座及課程資訊的滿意度	224	0.9%	4.0%	68.8%	26.3%	95.1%	
	課程的優惠活動吸引力	301	1.3%	11.3%	63.8%	23.6%	87.4%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	353	0.6%	4.2%	65.2%	30.0%	95.2%	91.1%
	場地租借流程的便利性	203	0.5%	5.4%	70.9%	23.2%	94.1%	
	對人流管控的滿意度	358	3.1%	17.0%	62.0%	17.9%	79.9%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	1.1%	3.6%	69.8%	25.5%	95.3%	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	800	0.9%	3.8%	72.4%	23.0%	95.4%	
整體分數	運動中心「整體滿意度分數」	800	80.5 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表256. 【松山運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) / 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	運動課程的滿意度	97.4%	97.4% / 2.6%
2	標示逃生設施設備明確程度	96.7%	96.7% / 3.3%
3	教練的專業能力	95.8%	95.8% / 4.2%
4	內部設備與環境的安全性	95.4%	95.4% / 4.6%
5	停車或大眾交通工具便利性	95.3%	95.3% / 4.7%
6	買票及付款程序的便利性	95.2%	95.2% / 4.8%
7	講座及課程資訊的滿意度	95.1%	95.1% / 4.9%
8	大樓內景觀布置	94.5%	94.5% / 5.5%
9	人身安全及隱私的滿意度	94.1%	94.1% / 5.9%
10	場地租借流程的便利性	94.1%	94.1% / 5.9%
11	因應民眾特殊需求處理速度	93.8%	93.8% / 6.2%
12	服務人員的態度	93.3%	93.3% / 6.7%
13	運動中心其他設施設備數量	92.7%	92.7% / 7.3%
14	環境的清潔度	91.6%	91.6% / 8.4%
15	運動中心空氣品質	90.4%	90.4% / 9.6%
16	服務人員的服務主動性	90.1%	90.1% / 9.9%
17	各類設施動線規劃安排	89.9%	89.9% / 10.1%
18	課程的優惠活動吸引力	87.4%	87.4% / 12.6%
19	公共廁所的清潔度	86.0%	86.0% / 14.0%
20	運動器材或設備的品質維護	85.7%	85.7% / 14.3%
21	公共休憩空間座椅安排	80.1%	80.1% / 19.9%
22	對人流管控的滿意度	79.9%	79.9% / 20.1%
23	設施或設備故障維修積極度	77.8%	77.8% / 22.2%
整體滿意度		95.4%	95.4% / 4.6%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「松山運動中心滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表257. 【松山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	96.0%	94.5%	**0.015***	▼	-1.5%
	環境的清潔度	89.5%	91.6%	0.053	/	+2.1%
	公共廁所的清潔度	80.8%	86.0%	**0.013***	▲	+5.2%
	運動中心空氣品質	88.0%	90.4%	**0.000*****	▲	+2.4%
	公共休憩空間座椅安排	84.3%	80.1%	**0.000**	/	-4.2%
	各類設施動線規劃安排	89.8%	89.9%	**0.018***	▲	+0.1%
	運動器材或設備的品質維護	81.5%	85.7%	**0.000*****	▲	+4.2%
	設施或設備故障維修積極度	72.7%	77.8%	**0.045***	▲	+5.1%
	運動中心其他設施設備數量	88.3%	92.7%	**0.014***	▲	+4.4%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.6%	93.8%	0.403	/	-1.8%
	教練的專業能力	95.2%	95.8%	0.630	/	+0.6%
服務態度	服務人員的態度	91.0%	93.3%	**0.005****	▲	+2.3%
	服務人員的服務主動性	85.8%	90.1%	**0.000*****	▲	+4.3%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	93.5%	94.1%	**0.049****	▲	+0.6%
	內部設備與環境的安全性	95.4%	95.4%	0.157	/	0.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	96.9%	96.7%	0.300	/	-0.2%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.1%	97.4%	0.364	/	+0.3%
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.7%	95.1%	0.525	/	-0.6%
	課程的優惠活動吸引力	85.1%	87.4%	**0.008****	▲	+2.3%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	92.4%	95.2%	0.394	/	+2.8%
	場地租借流程的便利性	93.4%	94.1%	0.551	/	+0.7%
	對人流管控的滿意度	--	79.9%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	95.3%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**95.8%**	**95.4%**	**0.135**	/	**-0.4%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；◆表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在松山運動中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(95.4%)滿意度比例略低於「**108 年**」(95.8%)。

表258. 【松山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內景觀布置	94.9%	94.6%	93.3%	96.0%	**94.5%**
	環境的清潔度	88.7%	88.6%	88.0%	89.5%	**91.6%**
	公共廁所的清潔度	63.7%	84.5%	79.4%	80.8%	**86.0%**
	運動中心空氣品質	81.4%	83.1%	81.1%	88.0%	**90.4%**
	公共休憩空間座椅安排	82.4%	81.3%	80.4%	84.3%	**80.1%**
	各類設施動線規劃安排	90.6%	86.6%	86.9%	89.8%	**89.9%**
	運動器材或設備的品質維護	82.5%	82.3%	78.8%	81.5%	**85.7%**
	設施或設備故障維修積極度	95.2%	82.0%	76.2%	72.7%	**77.8%**
	運動中心其他設施設備數量	89.6%	89.3%	91.7%	88.3%	**92.7%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	92.2%	91.3%	93.3%	95.6%	**93.8%**
	教練的專業能力	82.0%	94.4%	94.2%	95.2%	**95.8%**
服務態度	服務人員的態度	87.9%	88.8%	90.0%	91.0%	**93.3%**
	服務人員的服務主動性	84.9%	83.1%	86.0%	85.8%	**90.1%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	93.5%	**94.1%**
	內部設備與環境的安全性	95.2%	94.5%	92.4%	95.4%	**95.4%**
	標示逃生設施設備的明確程度	95.9%	94.8%	92.4%	96.9%	**96.7%**
課程資訊	運動課程的滿意度	95.4%	94.3%	92.5%	97.1%	**97.4%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	93.8%	93.9%	90.2%	95.7%	**95.1%**
	課程的優惠活動吸引力	83.0%	83.3%	80.4%	85.1%	**87.4%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	91.9%	91.1%	91.3%	92.4%	**95.2%**
	場地租借流程的便利性	91.5%	91.3%	90.3%	93.4%	**94.1%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**79.9%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**95.3%**
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**95.5%**	**92.8%**	**91.5%**	**95.8%**	**95.4%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「松山運動中心」之使用者滿意度矩陣分析上，依整體受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。調查結果顯示，應該優先改善(T4)的項目依序為「公共休憩空間座椅安排」、「運動器材的品質維護」、「公共廁所的清潔度」、「各類設施動線規畫安排」、「服務主動性」及「運動中心空氣品質」。

表259. 【松山運動中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[41]	滿意度比例
環境設備	大樓內景觀布置	800	0.479***	94.5%
	環境的清潔度	800	0.420***	91.6%
	公共廁所的清潔度	800	0.356***	86.0%
	運動中心空氣品質	800	0.377***	90.4%
	公共休憩空間座椅安排	800	0.344***	80.1%
	各類設施動線規劃安排	800	0.390***	89.9%
	運動器材或設備的品質維護	800	0.412***	85.7%
	設施或設備故障維修積極度	519	0.222***	77.8%
	運動中心其他設施設備數量	800	0.477***	92.7%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	243	0.053	93.8%
	教練的專業能力	315	0.071*	95.8%
服務態度	服務人員的態度	800	0.412***	93.3%
	服務人員的服務主動性	800	0.395***	90.1%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	800	0.517***	94.1%
	內部設備與環境的安全性	800	0.501***	95.4%
	標示逃生設施設備的明確程度	800	0.432***	96.7%
課程資訊	運動課程的滿意度	308	0.108**	97.4%
	提供講座及課程資訊的滿意度	224	0.051	95.1%
	課程的優惠活動吸引力	301	0.109**	87.4%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	353		95.2%
	場地租借流程的便利性	203		94.1%
	對人流管控的滿意度	358	0.111**	79.9%
	停車或使用大眾交通工具便利性	800	0.486***	95.3%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[41]相關係數在正負 0.3 之間(即 0.3 至-0.3 之間)稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間(即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	標示逃生設施明確度、內部設備安全性、停車交通便利性、大樓景觀布置、人身安全及隱私、服務態度、其他設施設備數量、環境清潔度
T2 **持續保持區**	特殊需求處理速度、場地租借的便利性、講座課程資訊滿意度、付款程序便利性、教練專業能力、運動課程滿意度
T3 **次要改善區**	設備故障維修積極度、對人流管控的滿意度、優惠活動吸引力
T4 **優先改善區**	公共休憩空間座椅安排、運動器材的品質維護、公共廁所的清潔度、各類設施動線規畫安排、服務主動性、運動中心空氣品質

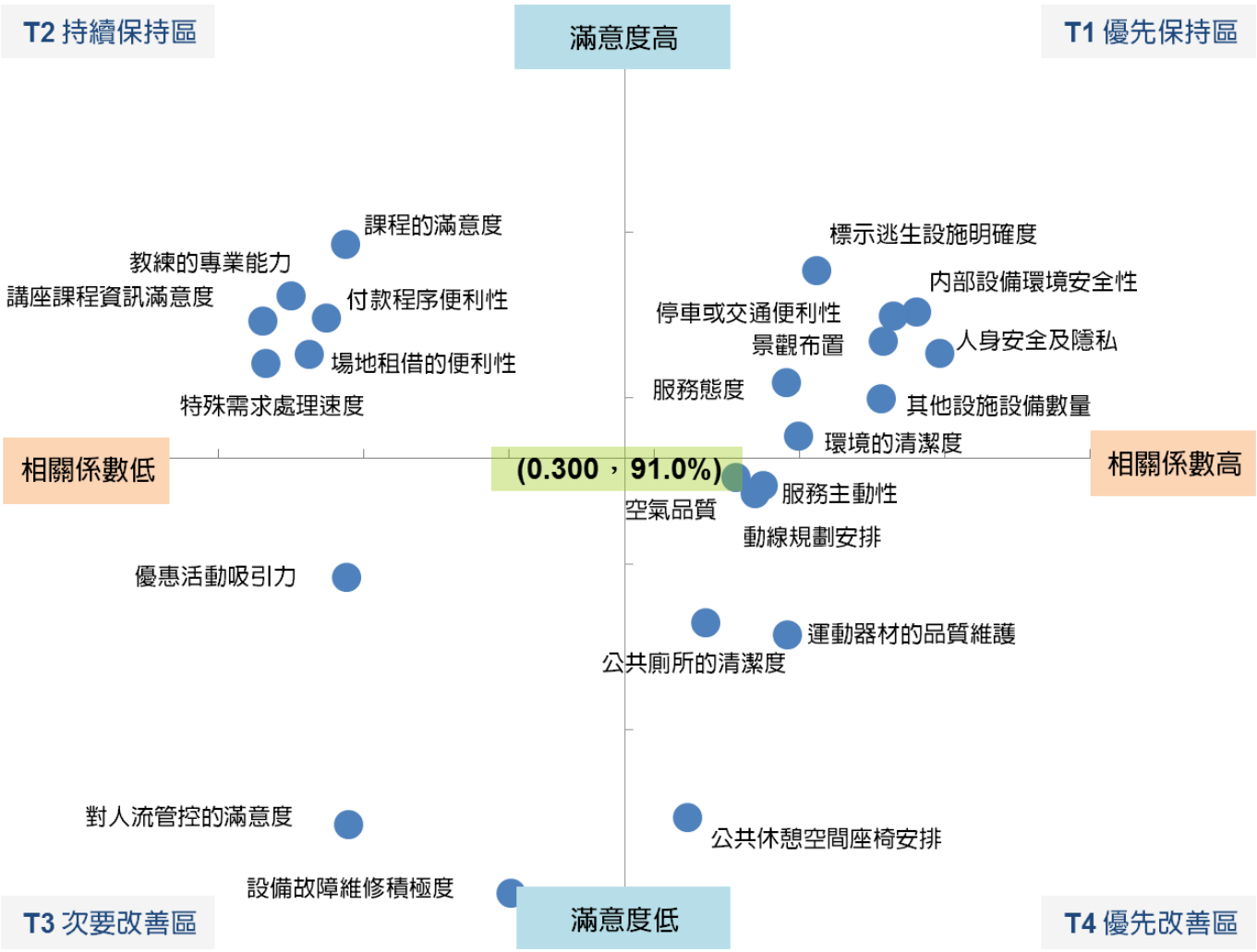


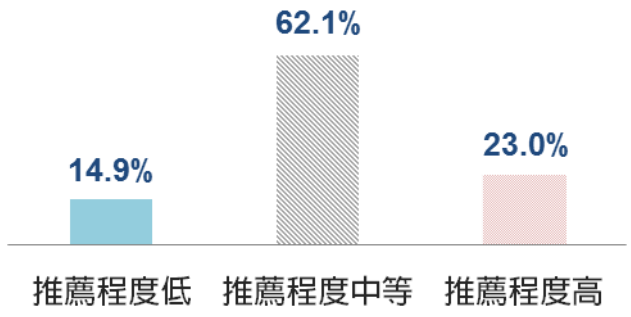
圖 13 【松山運動中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在松山運動中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(62.1%)的比例較高，平均分數為 7.6 分；再者，「松山運動中心」的 NPS(淨推薦分數)為 8.1。

表260. 【松山運動中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**119**	**14.9%**
	1 分	6	0.8%
	2 分	3	0.4%
	3 分	2	0.3%
	4 分	7	0.9%
	5 分	21	2.6%
	6 分	80	10.0%
	推薦程度中等(被動型)	**497**	**62.1%**
	7 分	229	28.6%
	8 分	268	33.5%
	推薦程度高(推薦型)	**184**	**23.0%**
	9 分	116	14.5%
	10 分	68	8.5%
合計		**800**	**100.0%**
平均分數		**7.6 分**	
NPS(淨推薦分數)		**8.1**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費課程體驗」(31.6%)及「INBODY 檢測」(29.5%)的比例最高，其次依序為「增加餐飲區」(22.9%)、「按摩服務」(21.5%)、「使用費折抵停車費」(17.3%)及「線上人流公告系統」(13.8%)。

表261. 【松山運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	253	**31.6%**
	INBODY 檢測	236	29.5%
	增加餐飲區	183	22.9%
	按摩服務	172	21.5%
	使用費折抵停車費	138	17.3%
	線上人流公告系統	110	13.8%
	集點兌獎活動	78	9.8%
	增設樂齡、親子設施	69	8.6%
	增加托嬰服務	44	5.5%
	其他[42]	16	2.0%
	皆不會提升意願	193	24.1%
	總計	**800**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[42] 其他包含「更新器材」、「身障人士活動」、「預防小偷竊盜」、「增加籃球場」、「課程續約優惠」及「增加羽球課程」。

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在中山運動中心的使用上，有說明不滿意的意見共167 筆，並依照各場館整理於下表：

表262. 【松山運動中心】：不滿意意見整理表

環境設備	**【游泳池】** ● 淋浴間設備維修速度慢。(3 位) ● 游泳池廁所環境衛生欠佳。(2 位) ● 游泳池環境悶熱。(2 位) ● 殘障人士使用的升降椅長期故障。 ● 游泳池廁所使用不便利。 ● 游泳池消毒水味道重。 **【健身房】** ● 健身器材未更新。(8 位) ● 跑步機的字太小。(3 位) ● 健身器材維修速度慢。(2 位) ● 健身房外無休息座椅、飲水機、體重機。 ● 健身房的深蹲架數量少。 ● 健身房衛生環境欠佳。 ● 健身房環境悶熱。 ● 健身房燈光刺眼。 **【廁所】** ● 淋浴間設備壞損卻未修理。(13 位) ● 淋浴間衛生環境欠佳。(13 位) ● 廁所環境衛生欠佳。(8 位) ● 增設淋浴間數量。(3 位) ● 廁所設備壞損卻未修理。(2 位) ● 洗澡水溫忽冷忽熱。(2 位) ● 淋浴間內加裝置物架。 ● 廁所水龍頭不方便使用。 ● 淋浴間設備老舊。 ● 淋浴間空間不足。 ● 加大淋浴間門簾。

(續上表)

環境設備	【舞蹈教室】 ● 未控管學員穿戴乾淨鞋子進入舞蹈教室。(3 位) ● 教室內墊子需消毒清潔。 【吹風機】 ● 吹風機使用不便，需要跟櫃台借用。(3 位) ● 吹風機插座鬆脫故障。 【空氣品質】 ● 空調不強，室內悶熱。(11 位) ● 空氣不流通需多開窗戶。 【飲水機】 ● 飲水機老舊。(2 位) ● 飲水機定期檢查頻率少。 【動線規劃及空間】 ● 增加公共區域休息座位。(6 位) ● 動線規劃不明確。 【環境與設備】 ● 可以使用的運動項目少。(4 位) ● 器材老舊。(3 位) ● 設備損壞卻未維修。(2 位) ● 環境缺乏清潔。(2 位) ● 許多置物櫃未上鎖，需加強管理。 ● 飛輪教室設備與環境欠佳。 ● 不喜歡場館播放中國歌曲。
服務態度	【服務態度】 ● 服務人員態度差。(5 位) ● 櫃台人員服務態度差。(2 位) ● 游泳池人員服務態度差。
使用安全性	【安全性】 ● 未規劃社交距離。(2 位) ● 疫情期間有顧客持續咳嗽。 ● 放置設備的走道空間狹小。

(續上表)

課程資訊優惠	**【課程資訊】** ● 老師因音樂授權問題更換，希望運動中心協助處理。 ● 臨時更換老師較晚公布。 ● 開課成功未告知顧客。 **【優惠活動】** ● 優惠太少。(2 位) ● 提供 65 歲以上顧客季票優惠。
使用便利性	**【購票付費】** ● 需臨櫃確認開課是否成功，造成買票人潮混亂。(2 位) ● 購票流程不便利。(2 位) ● 票券過期無法退費。 **【場地使用】** ● 其他顧客長時間占用器材。(2 位) ● 公益時段的年長顧客未投幣占用置物櫃。 ● 公益時段的年長顧客占用 SPA 設施。 ● 排除公益時段讓年長者可隨時游泳。 ● 設備需要零錢投幣，不夠便利。 ● 公益時段顧客素質差。 ● 年長者占用公共空間。 ● 其他顧客赤腳走路。 **【人流控管】** ● 人流控管欠佳。(6 位) **【停車場】** ● 機車停車位不足。(5 位) ● 停車不方便。(2 位) ● 沒有停車優惠。

肆・ 其他運動場館調查

一、 青年公園游泳池

在青年公園游泳池調查分析上，針對青年公園游泳池之使用者進行滿意度調查，青年公園游泳池共完成200份有效樣本。

再者，在此部分內容之分析上，包含青年公園游泳池的「受訪者樣貌特性分析」、「使用青年公園游泳池之特性分析」、「受訪者滿意度分析」、「受訪者推薦度分析」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「滿意度比例」、「滿意度之近兩年比較分析」、「滿意度之歷年比較分析」、「顧客滿意度矩陣分析」。各滿意度項目之交叉分析結果，詳見附錄。

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，青年公園游泳池的受訪者中，性別以「男性」(63.0%)的比例較高；年齡以「15-29 歲」(40.0%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(63.5%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「無工作者及其他」(47.0%)為主；居住地區則以「萬華區」(47.0%)的比例較高。

表263. 【青年公園游泳池】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	126	**63.0%**
女性	74	37.0%
年齡		
15~29 歲	80	**40.0%**
30~49 歲	60	30.0%
50 歲及以上	60	30.0%
教育程度		
高中職及以下	55	27.5%
大學/專科	127	**63.5%**
研究所及以上	18	9.0%
職業		
一般職員/軍公教	74	37.0%
老闆主管專業人員	32	16.0%
無工作者及其他	94	**47.0%**
居住縣市		
萬華區	94	**47.0%**
臺北市其他區	81	40.5%
新北市及其他	25	12.5%

(二)、使用青年公園游泳池之特性分析

在使用青年公園游泳池之分析上，依序說明各項調查結果。

1、使用頻率

受訪者最近一個月前往青年公園游泳池次數，以「1 週 2~3 次」(37.5%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約為 2.2 次。

表264. 【青年公園游泳池】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1 週超過 3 次	38	19.0%
	1 週 2~3 次	75	**37.5%**
	1 週 1 次	50	25.0%
	1 週不到 1 次	37	18.5%
	總計	**200**	**100.0%**
	平均數	**2.2/週**	

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來青年公園游泳池的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此運動的時間，以「3 年(含)以上」(41.5%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約為 23.2 個月。

表265. 【青年公園游泳池】：持續運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	21	10.5%
	1 個月(含)至不到半年	25	12.5%
	半年(含)至不到 1 年	19	9.5%
	1 年(含)至不到 2 年	15	7.5%
	2 年(含)至不到 3 年	37	18.5%
	3 年(含)以上	83	**41.5%**
	總計	**200**	**100.0%**
	平均數	**23.2(月)**	

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「青年公園游泳池」運動的時間有多久？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施的分析上，以「健身房」(98.0%)所佔的比例較高，其次則為「游泳」(9.0%)及「網球」(0.5%)。

表266. 【青年公園游泳池】：高爾夫球齡之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	健身房	196		**98.0%**
	游泳	18		9.0%
	網球	1		0.5%
	總計	**200**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註　原始問卷 Q1.3: 請問最近您大都參加哪些活動/課程，或是使用設施？(複選)

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「250~499 元」(31.0%)所佔比例較高，其次則為「1~249 元」(27.0%)。整體而言，受訪者每月平均花費金額為 573 元。

表267. 【青年公園游泳池】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比	
每月支出費用	0 元	11		5.5%
	1~249 元	54		**27.0%**
	250~499 元	62		31.0%
	500~999 元	32		16.0%
	1,000~1,499 元	27		13.5%
	1,500~1,999 元	11		5.5%
	2,000~2,499 元	1		0.5%
	2,500~2,999 元	2		1.0%
	總計	**200**	**100.0%**	
	平均數	**573 元**		

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在青年公園游泳池平均花費大約多少元？(單選)

5、選擇此場館的因素

在選擇此場館的因素上，以「離家近」(80.0%)的比例較高，其次依序為「價格便宜」(45.0%)、「離辦公室近」(16.5%)、「設施多樣化」(9.0%)及「設施品質佳」(8.0%)。

表268. 【青年公園游泳池】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比	
選擇因素	離家近	160		80.0%
	價格便宜	90		45.0%
	離辦公室近	33		16.5%
	設施多樣化	18		9.0%
	設施品質佳	16		8.0%
	服務好	9		4.5%
	課程好	1		0.5%
	其他	6		3.0%
	總計	**200**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「青年公園游泳池」的原因是什麼？(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

青年公園游泳池「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成九(99.0%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對青年公園游泳池的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予青年公園游泳池整體滿意度的平均分數為 78.4 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**場地租借流程的便利性**」(100.0%)；其次則為「**服務態度**」(99.5%)、「**服務主動性**」(99.0%)、「**停車及交通之便利性**」(99.0%)、「**設施動線規劃安排**」(98.5%)及「**特殊需求處理速度**」(98.2%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**講座及課程資訊滿意度**」(91.2%)、「**人流控管的滿意度**」(90.9%)、「**其他設施設備數量**」(89.2%)及「**設備故障維修積極度**」(85.0%)。

表269.【青年公園游泳池】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	大樓的景觀布置	200	0.5%	4.0%	50.5%	45.0%	95.5%	94.3%
	環境的清潔度	200	0.0%	2.5%	56.5%	41.0%	97.5%	
	公共廁所的清潔度	200	0.0%	3.0%	60.0%	37.0%	97.0%	
	空氣品質	200	0.5%	3.5%	61.0%	35.0%	96.0%	
	公共休憩空間座椅安排	200	0.5%	4.5%	62.0%	33.0%	95.0%	
	各類設施動線規劃安排	200	0.0%	1.5%	57.0%	41.5%	98.5%	
	運動器材或設備的品質維護	200	1.0%	4.0%	52.0%	43.0%	95.0%	
	設施或設備故障維修積極度	93	1.1%	14.0%	57.0%	28.0%	85.0%	
	其他設施設備數量	102	1.0%	9.8%	63.7%	25.5%	89.2%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	57	0.0%	1.8%	64.9%	33.3%	98.2%	96.4%
	教練的專業能力	55	0.0%	5.5%	65.5%	29.1%	94.6%	
服務態度	服務人員的態度	200	0.0%	0.5%	62.5%	37.0%	99.5%	99.3%
	服務人員的服務主動性	200	0.0%	1.0%	64.5%	34.5%	99.0%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	200	0.0%	2.0%	68.5%	29.5%	98.0%	98.0%
	內部設備與環境的安全性	200	0.0%	2.0%	62.5%	35.5%	98.0%	
	標示逃生設施設備明確度	200	0.0%	2.0%	67.0%	31.0%	98.0%	
課程資訊	運動課程的滿意度	37	0.0%	2.7%	73.0%	24.3%	97.3%	93.5%
	講座及課程資訊的滿意度	34	0.0%	8.8%	61.8%	29.4%	91.2%	
	課程的優惠活動吸引力	38	0.0%	7.9%	65.8%	26.3%	92.1%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	43	0.0%	2.3%	65.1%	32.6%	97.7%	96.9%
	場地租借流程的便利性	39	0.0%	0.0%	76.9%	23.1%	100%	
	對人流管控的滿意度	55	0.0%	9.1%	67.3%	23.6%	90.9%	
	停車或交通工具便利性	200	0.0%	1.0%	76.0%	23.0%	99.0%	
整體滿意度	運動場館的「整體滿意度」	200	0.0%	1.0%	78.5%	20.5%	99.0%	
整體分數	運動場館的「整體滿意度分數」	200	78.4 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表270. 【青年公園游泳池】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	場地租借流程的便利性	100.0%	100.0%
2	服務人員的態度	99.5%	99.5% 0.5%
3	服務人員的服務主動性	99.0%	99.0% 1.0%
4	停車或交通之便利性	99.0%	99.0% 1.0%
5	設施動線規劃安排	98.5%	98.5% 1.5%
6	民眾特殊需求處理速度	98.2%	98.2% 1.8%
7	人身安全及隱私的滿意度	98.0%	98.0% 2.0%
8	內部設備與環境的安全性	98.0%	98.0% 2.0%
9	標示逃生設備的明確程度	98.0%	98.0% 2.0%
10	買票及付款程序便利性	97.7%	97.7% 2.3%
11	環境清潔度	97.5%	97.5% 2.5%
12	運動課程的滿意度	97.3%	97.3% 2.7%
13	公共廁所的清潔度	97.0%	97.0% 3.0%
14	空氣品質	96.0%	96.0% 4.0%
15	大樓內的景觀布置	95.5%	95.5% 4.5%
16	公共休憩空間座椅安排	95.0%	95.0% 5.0%
17	器材或設備的品質維護	95.0%	95.0% 5.0%
18	教練的專業能力	94.6%	94.6% 5.4%
19	課程的優惠活動吸引力	92.1%	92.1% 7.9%
20	講座及課程資訊滿意度	91.2%	91.2% 8.8%
21	人流管控的滿意度	90.9%	90.9% 9.1%
22	其他設施設備數量	89.2%	89.2% 10.8%
23	設施設備故障維修積極度	85.0%	85.0% 15.0%
整體滿意度		99.0%	99.0% 1.0%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「青年公園游泳池滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表271. 【青年公園游泳池】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內的景觀布置	96.0%	95.5%	0.500	/	-0.5%
	環境的清潔度	90.5%	97.5%	**0.003****	▲	+7.0%
	公共廁所的清潔度	93.5%	97.0%	0.078	/	+3.5%
	空氣品質	96.5%	96.0%	0.500	/	-0.5%
	公共休憩空間座椅安排	93.0%	95.0%	0.264	/	+2.0%
	各類設施動線規劃安排	91.5%	98.5%	**0.001****	▲	+7.0%
	運動器材或設備的品質維護	92.0%	95.0%	0.152	/	+3.0%
	設施或設備故障維修積極度	72.0%	85.0%	**0.028***	▲	+13.0%
	其他設施設備數量	92.0%	89.2%	0.295	/	-2.8%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	94.1%	98.2%	0.312	/	+4.1%
	教練的專業能力	90.9%	94.6%	0.402	/	+3.7%
服務態度	服務人員的態度	98.0%	99.5%	0.186	/	+1.5%
	服務人員的服務主動性	96.0%	99.0%	0.052	/	+3.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	96.0%	98.0%	0.190	/	+2.0%
	內部設備與環境的安全性	97.5%	98.0%	0.500	/	+0.5%
	標示逃生設施設備的明確程度	96.0%	98.0%	0.190	/	+2.0%
課程資訊	運動課程的滿意度	94.9%	97.3%	0.520	/	+2.4%
	提供講座及課程資訊的滿意度	94.4%	91.2%	0.472	/	-3.2%
	課程的優惠活動吸引力	90.5%	92.1%	0.520	/	+1.6%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.5%	97.7%	0.407	/	+3.2%
	場地租借流程的便利性	--	100.0%	--	--	--
	對人流管控的滿意度	--	90.9%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	99.0%	--	--	--
整體滿意度(Q2.24)		**93.1%**	**99.0%**	**0.002****	▲	**+5.9%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在青年公園游泳池的整體滿意度上，「**109 年度**」(99.0%)的滿意比例高於「**108 年**」(93.1%)。

表272. 【青年公園游泳池】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	大樓內的景觀布置	91.6%	93.0%	92.5%	96.0%	**95.5%**
	環境的清潔度	86.3%	82.7%	80.5%	90.5%	**97.5%**
	公共廁所的清潔度	81.0%	74.0%	84.5%	93.5%	**97.0%**
	空氣品質	91.3%	84.7%	87.5%	96.5%	**96.0%**
	公共休憩空間座椅安排	88.0%	75.3%	87.5%	93.0%	**95.0%**
	各類設施動線規劃安排	90.6%	85.3%	89.0%	91.5%	**98.5%**
	運動器材或設備的品質維護	84.3%	76.0%	88.0%	92.0%	**95.0%**
	設施或設備故障維修積極度	82.7%	74.7%	75.0%	72.0%	**85.0%**
	其他設施設備數量	71.8%	70.3%	86.9%	92.0%	**89.2%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.6%	88.7%	90.8%	94.1%	**98.2%**
	教練的專業能力	95.1%	86.4%	79.5%	90.9%	**94.6%**
服務態度	服務人員的態度	96.0%	91.0%	90.0%	98.0%	**99.5%**
	服務人員的服務主動性	93.0%	85.0%	87.5%	96.0%	**99.0%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	96.0%	**98.0%**
	內部設備與環境的安全性	92.3%	84.7%	91.5%	97.5%	**98.0%**
	標示逃生設施設備的明確程度	93.4%	88.0%	91.5%	96.0%	**98.0%**
課程資訊	運動課程的滿意度	94.4%	80.9%	84.0%	94.9%	**97.3%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	92.0%	79.0%	76.9%	94.4%	**91.2%**
	課程的優惠活動吸引力	85.4%	78.3%	81.5%	90.5%	**92.1%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	93.6%	82.3%	83.8%	94.5%	**97.7%**
	場地租借流程的便利性	--	--	--	--	**100.0%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**90.9%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**99.0%**
整體滿意度(Q2.24)		**94.0%**	**89.0%**	**90.5%**	**93.1%**	**99.0%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「青年公園游泳池」之使用者滿意度矩陣分析上，調查結果顯示應該優先改善(T4)的項目依序為「教練的專業能力」、「優惠活動吸引力」、「講座及相關課程資訊滿意度」、「人流管控的滿意度」、「設施設備故障維修積極度」。

表273. 【青年公園游泳池】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[43]	滿意度比例
環境設備	大樓內的景觀布置	200	0.288*	95.5%
	環境的清潔度	200	0.255*	97.5%
	公共廁所的清潔度	200	0.295*	97.0%
	空氣品質	200	0.343**	96.0%
	公共休憩空間座椅安排	200	0.256*	95.0%
	各類設施動線規劃安排	200	0.246*	98.5%
	運動器材或設備的品質維護	200	0.208*	95.0%
	設施或設備故障維修積極度	93	0.553**	85.0%
	其他設施設備數量	102	0.359*	89.2%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	57	0.446**	98.2%
	教練的專業能力	55	0.437**	94.6%
服務態度	服務人員的態度	200	0.212*	99.5%
	服務人員的服務主動性	200	0.312**	99.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	200	0.320**	98.0%
	內部設備與環境的安全性	200	0.393**	98.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	200	0.352**	98.0%
課程資訊	運動課程的滿意度	37	0.641**	97.3%
	提供講座及課程資訊的滿意度	34	0.661**	91.2%
	課程的優惠活動吸引力	38	0.631**	92.1%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	43	0.643**	97.7%
	場地租借流程的便利性	39	0.568**	100%
	對人流管控的滿意度	55	0.537**	90.9%
	停車或使用大眾交通工具便利性	200	0.527**	99.0%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[43]相關係數在正負 0.3 之間（即 0.3 至-0.3 之間）稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間（即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	場地租借流程的便利性、停車或交通之便利性、特殊需求處理速度、付款程序的便利性、運動課程的滿意度
T2 **持續保持區**	服務態度、服務主動性、設施動線規劃安排、人身安全及隱私、內部設備與環境安全性、空氣品質、標示逃生設備明確度、環境清潔度、公共廁所的清潔度
T3 **次要改善區**	景觀布置、設備品質維護、公共休憩空間安排、其他設施設備數量
T4 **優先改善區**	教練的專業能力、優惠活動吸引力、講座及相關課程資訊的滿意度、人流管控的滿意度、設施設備故障維修積極度

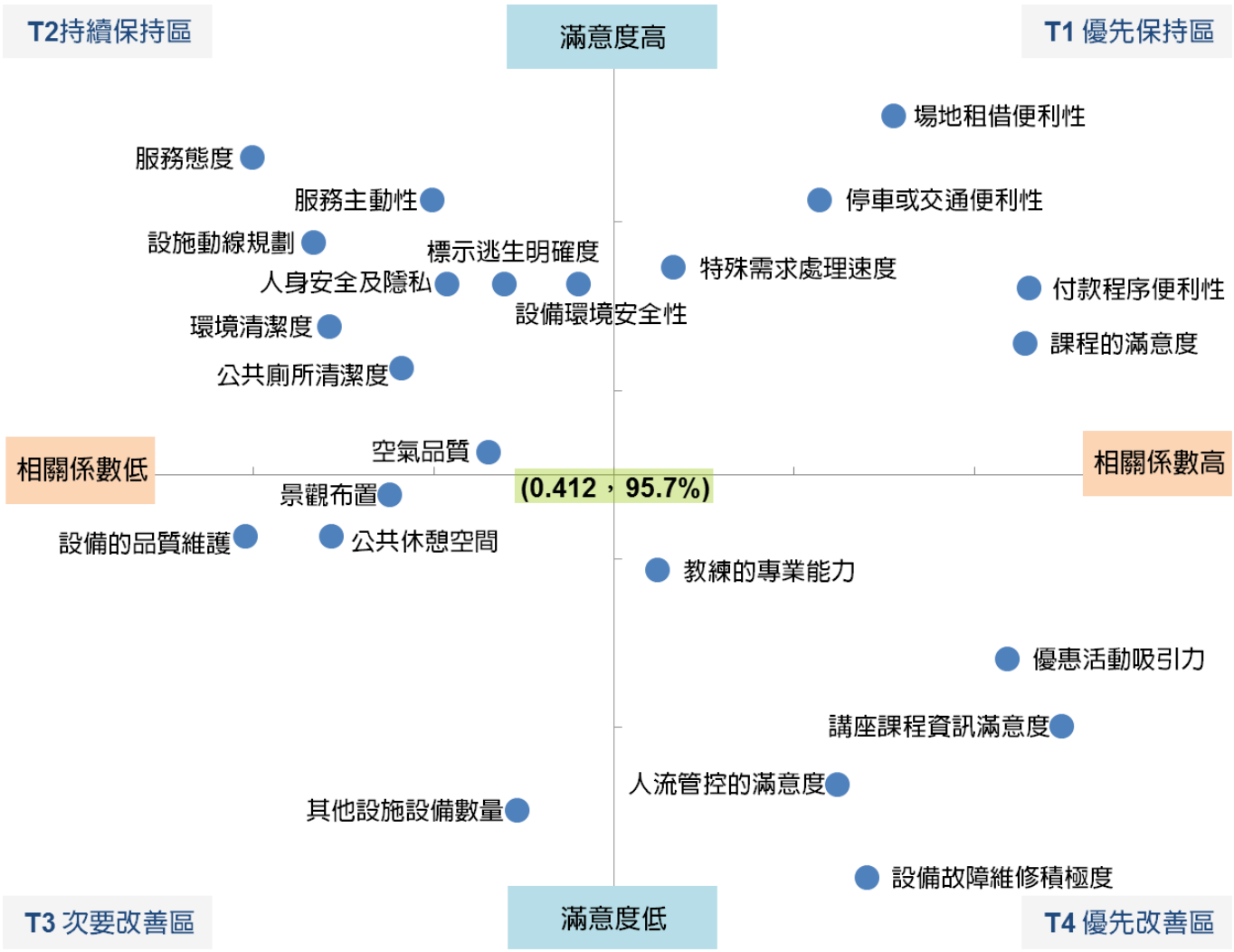


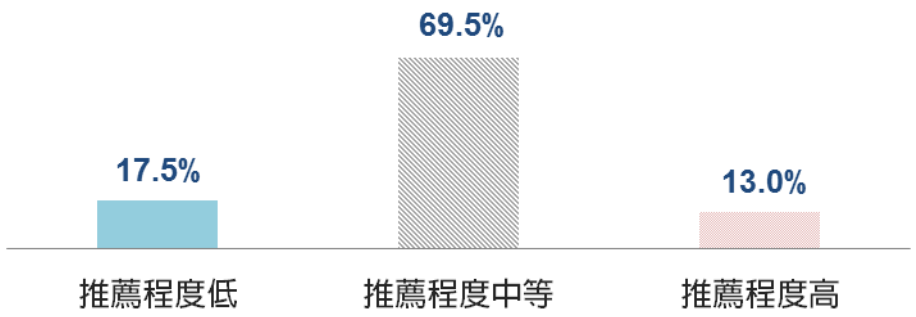
圖 14 【青年公園游泳池】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在青年公園游泳池的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(69.5%)的比例較高，平均分數為 7.4 分；再者，「青年公園游泳池」的 NPS(淨推薦分數)為-4.5。

表274. 【青年公園游泳池】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**35**	**17.5%**
	1 分	0	0.0%
	2 分	1	0.5%
	3 分	0	0.0%
	4 分	2	1.0%
	5 分	2	1.0%
	6 分	30	15.0%
	推薦程度中等(被動型)	**139**	**69.5%**
	7 分	69	34.5%
	8 分	70	35.0%
	推薦程度高(推薦型)	**26**	**13.0%**
	9 分	16	8.0%
	10 分	10	5.0%
合計		**200**	**100.0%**
平均分數		**7.4 分**	
NPS(淨推薦分數)		**-4.5**	



原始問卷 Q.2.26：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「增加餐飲區」(25.0%)的比例最高，其次依序為「按摩服務」(22.0%)、「INBODY 檢測」(21.0%)、「免費體驗課程」(16.0%)、「線上人流公告系統」(7.5%)及「使用費折抵停車費」(7.5%)。

表275. 【青年公園游泳池】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	增加餐飲區	50	**25.0%**
	按摩服務	44	22.0%
	INBODY 檢測	42	21.0%
	免費體驗課程	32	16.0%
	線上人流公告系統	15	7.5%
	使用費折抵停車費	15	7.5%
	集點兌獎活動	14	7.0%
	增設樂齡、親子設施	13	6.5%
	增加托嬰服務	3	1.5%
	其他	2	1.0%
	皆不會提升意願	78	39.0%
	總計	**200**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在青年公園游泳池的使用上，有說明不滿意的意見共19 筆，並依照各場館整理於下表：

表276. 【青年公園游泳池】：不滿意意見整理表

環境設備	**【健身房】** ● 健身器材的數量不充足。(3 位) ● 健身房音樂很吵。(3 位) ● 滑步機的手把常黏黏的。 ● 健身器材設備老舊。 ● 健身房燈光太暗。 **【撞球檯】** ● 撞球檯設備有點舊。 ● 撞球檯場地較熱。 **【廁所】** ● 浴室停用時間太久。 ● 浴室沒有熱水。 ● 廁所有異味。 **【環境清潔】** ● 增加打掃清理的頻率。 **【空氣品質】** ● 空調冷氣不強。 ● 空氣悶不流通。
服務態度	**【服務態度】** ● 櫃檯人員有時不太搭理、態度冷淡。
課程資訊優惠	**【價格優惠】** ● 沒有提供什麼優惠。

二、　青年公園高爾夫球場

在青年高爾夫練習場調查分析上，針對青年高爾夫練習場之使用者進行滿意度調查，青年高爾夫練習場共完成100份有效樣本。

再者，在此部分內容之分析上，包含青年高爾夫練習場的「受訪者樣貌特性分析」、「使用青年高爾夫練習場之特性分析」、「受訪者滿意度分析」、「受訪者推薦度分析」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「滿意度比例」、「滿意度之近兩年比較分析」、「滿意度之歷年比較分析」、「顧客滿意度矩陣分析」。各滿意度項目之交叉分析結果，詳見附錄。

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，青年高爾夫練習場的受訪者中，性別以「男性」(66.0%)的比例較高；年齡以「50 歲及以上」(53.0%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(54.0%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「老闆主管專業人員」(43.0%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(61.0%)的比例較高。

表277. 【青年高爾夫練習場】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	66	**66.0%**
女性	34	34.0%
年齡		
15~29 歲	12	12.0%
30~49 歲	35	35.0%
50 歲及以上	53	**53.0%**
教育程度		
高中職及以下	29	29.0%
大學/專科	54	**54.0%**
研究所及以上	17	17.0%
職業		
一般職員/軍公教	21	21.0%
老闆主管專業人員	43	**43.0%**
無工作者及其他	36	36.0%
居住縣市		
萬華區	28	28.0%
臺北市其他區	61	**61.0%**
新北市及其他	11	11.0%

(二)、使用青年高爾夫練習場之特性分析

在使用青年高爾夫練習場之分析上，依序說明各項調查結果。

1、使用頻率

受訪者最近一個月前往青年高爾夫練習場次數，以「1 週 2~3 次」(31.0%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 2.2 次。

表278. 【青年高爾夫練習場】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用頻率	1 週超過 3 次	22		22.0%
	1 週 2~3 次	31		**31.0%**
	1 週 1 次	26		26.0%
	1 週不到 1 次	21		21.0%
	總計	**100**	**100.0%**	
	平均數	**2.2/週**		

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來青年高爾夫練習場的次數？(單選)

2、持續運動時間

受訪者持續來此運動的時間，以「3 年(含)以上」(56.0%)的比例較高；平均而言，持續來此運動的時間約 27.3 個月。

表279. 【青年高爾夫練習場】：持續運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比	
持續運動時間	不到 1 個月	7		7.0%
	1 個月(含)至不到半年	6		6.0%
	半年(含)至不到 1 年	7		7.0%
	1 年(含)至不到 2 年	8		8.0%
	2 年(含)至不到 3 年	16		16.0%
	3 年(含)以上	56		**56.0%**
	總計	**100**	**100.0%**	
	平均數	**27.3 月**		

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「青年高爾夫練習場」運動的時間有多久？(單選)

3、從事高爾夫球運動的球齡

受訪者在球齡的分析上，以「10 年(含)以上」(57.0%)所佔的比例較高，其次則為「不到 1 年」(12.0%)。

表280. 【青年高爾夫練習場】：高爾夫球齡之頻次分析

項目別		次數	百分比	
從事高爾夫球之球齡	不到 1 年	12		12.0%
	1 年(含)至不到 3 年	10		10.0%
	3 年(含)至不到 5 年	5		5.0%
	5 年(含)至不到 7 年	6		6.0%
	7 年(含)至不到 10 年	10		10.0%
	10 年(含)以上	57		**57.0%**
	總計	**100**	**100.0%**	

註　原始問卷 Q1.3: 請問您打高爾夫球運動的球齡？(單選)

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「1,500-1,999 元」(23.0%)所佔比例較高，其次則為「500~999 元」(19.0%)。整體而言，受訪者每月平均花費金額為 1,617 元。

表281. 【青年高爾夫練習場】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比	
每月支出費用	0 元	3		3.0%
	1~499 元	10		10.0%
	500~999 元	19		19.0%
	1,000~1,499 元	10		10.0%
	1,500~1,999 元	23		**23.0%**
	2,000~2,499 元	15		15.0%
	2,500~2,999 元	6		6.0%
	3,000 元以上	14		14.0%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**1,617 元**		

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在青年高爾夫練習場平均花費大約多少元？(單選)

5、選擇此場館的因素

在選擇此場館的因素上，以「離家近」(64.0%)及「價格便宜」(44.0%)的比例較高，其次依序為「離辦公室近」(24.0%)、「服務好」(13.0%)、「設施品質佳」(11.0%)。

表282. 【青年高爾夫練習場】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	離家近	64	**64.0%**
	價格便宜	44	44.0%
	離辦公室近	24	24.0%
	服務好	13	13.0%
	設施品質佳	11	11.0%
	課程好	9	9.0%
	設施多樣化	1	1.0%
	其他	6	6.0%
	總計	**100**	本題為複選題整體比例大於 100%

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「青年高爾夫練習場」的原因是什麼？(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

青年高爾夫練習場「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成八(98.0%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對青年高爾夫練習場的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予青年高爾夫練習場整體滿意度的平均分數為 78.7 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**特殊需求處理速度**」(100.0%)及「**教練的專業能力**」(100.0%)；其次則為「**景觀布置**」(99.0%)、「**公共休憩空間座椅安排**」(99.0%)及「**動線規劃安排**」(99.0%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**設備故障維修積極度**」(88.5%)、「**夜間燈光照明之明亮度**」(88.0%)、「**其他設施設備數量**」(87.0%)及「**人流控管的滿意度**」(79.2%)。

表283. 【青年高爾夫練習場】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	環境四周的景觀布置	100	0.0%	1.0%	53.0%	46.0%	99.0%	94.1%
	環境的清潔度	100	0.0%	2.0%	58.0%	40.0%	98.0%	
	公共廁所的清潔度	100	0.0%	6.0%	53.0%	41.0%	94.0%	
	使用空間之寬敞度	100	1.0%	3.0%	61.0%	35.0%	96.0%	
	公共休憩空間座椅安排	100	0.0%	1.0%	59.0%	40.0%	99.0%	
	各類設施動線規劃安排	100	0.0%	1.0%	50.0%	49.0%	99.0%	
	運動器材或設備的品質維護	100	0.0%	8.0%	43.0%	49.0%	92.0%	
	設施或設備故障維修積極度	35	2.9%	8.6%	71.4%	17.1%	88.5%	
	夜間燈光照明之明亮程度	100	1.0%	11.0%	44.0%	44.0%	88.0%	
	其他設施設備數量	77	2.6%	10.4%	51.9%	35.1%	87.0%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	20	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	100%	100%
	教練的專業能力	37	0.0%	0.0%	62.2%	37.8%	100%	
服務態度	服務人員的態度	100	1.0%	5.0%	44.0%	50.0%	94.0%	92.3%
	服務人員的服務主動性	100	0.0%	7.0%	45.0%	48.0%	93.0%	
	提供新服務的主動程度	40	0.0%	10.0%	55.0%	35.0%	90.0%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	100	0.0%	2.0%	54.0%	44.0%	98.0%	97.3%
	內部設備與環境的安全性	100	0.0%	3.0%	60.0%	37.0%	97.0%	
	標示逃生設施設備明確度	100	0.0%	3.0%	62.0%	35.0%	97.0%	
課程資訊	運動課程的滿意度	24	0.0%	4.2%	62.5%	33.3%	95.8%	94.0%
	課程的優惠活動吸引力	28	0.0%	10.7%	60.7%	28.6%	89.3%	
	消費的價格合理性	100	0.0%	3.0%	63.0%	34.0%	97.0%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	46	0.0%	4.3%	58.7%	37.0%	95.7%	91.8%
	場地租借流程的便利性	33	0.0%	9.1%	63.6%	27.3%	90.9%	
	對人流管控的滿意度	53	0.0%	20.8%	66.0%	13.2%	79.2%	
	停車或交通工具便利性	100	0.0%	5.0%	72.0%	23.0%	95.0%	
整體滿意度	運動場館的「整體滿意度」	100	0.0%	2.0%	78.0%	20.0%	98.0%	
整體分數	運動場館的「整體滿意度分數」	100	78.7 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表284. 【青年高爾夫練習場】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	特殊需求處理速度	100.0%	100.0%
2	教練的專業能力	100.0%	100.0%
3	景觀布置	99.0%	99.0% 1.0%
4	公共休憩空間座椅安排	99.0%	99.0% 1.0%
5	動線規劃安排	99.0%	99.0% 1.0%
6	環境清潔度	98.0%	98.0% 2.0%
7	人身安全及隱私	98.0%	98.0% 2.0%
8	內部設備與環境安全性	97.0%	97.0% 3.0%
9	標示逃生設備明確度	97.0%	97.0% 3.0%
10	消費價格合理性	97.0%	97.0% 3.0%
11	空間寬敞度	96.0%	96.0% 4.0%
12	課程的滿意度	95.8%	95.8% 4.2%
13	買票付款便利性	95.7%	95.7% 4.3%
14	停車交通便利性	95.0%	95.0% 5.0%
15	公共廁所清潔度	94.0%	94.0% 6.0%
16	服務人員態度	94.0%	94.0% 6.0%
17	服務主動性	93.0%	93.0% 7.0%
18	設備品質維護	92.0%	92.0% 8.0%
19	場地租借便利性	90.9%	90.9% 9.1%
20	提供新服務之主動程度	90.0%	90.0% 10.0%
21	優惠活動吸引力	89.3%	89.3% 10.7%
22	設備故障維修積極度	88.5%	88.5% 11.5%
23	夜間燈光照明之明亮度	88.0%	88.0% 12.0%
24	其他設施設備數量	87.0%	87.0% 13.0%
25	人流控管的滿意度	79.2%	79.2% 20.8%
整體滿意度		98.0%	98.0% 2.0%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「青年高爾夫練習場滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表285. 【青年高爾夫練習場】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	環境四周的景觀布置	96.0%	99.0%	0.184	/	+3.0%
	環境的清潔度	96.0%	98.0%	0.341	/	+2.0%
	公共廁所的清潔度	93.0%	94.0%	0.500	/	+1.0%
	使用空間之寬敞度	97.0%	96.0%	0.500	/	-1.0%
	公共休憩空間座椅安排	95.0%	99.0%	0.106	/	+4.0%
	各類設施動線規劃安排	96.0%	99.0%	0.184	/	+3.0%
	運動器材或設備的品質維護	92.0%	92.0%	0.602	/	0.0%
	設施或設備故障維修積極度	85.0%	88.5%	0.457	/	+3.5%
	夜間燈光照明之明亮程度	93.0%	88.0%	0.167	/	-5.0%
	其他設施設備數量	92.7%	87.0%	0.178	/	-5.7%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	86.2%	100.0%	**0.042***	▲	+13.8%
	教練的專業能力	95.1%	100.0%	0.273	/	+4.9%
服務態度	服務人員的態度	97.0%	94.0%	0.249	/	-3.0%
	服務人員的服務主動性	98.0%	93.0%	0.085	/	-5.0%
	提供新服務的主動程度	91.2%	90.0%	0.592	/	-1.2%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	94.0%	98.0%	0.136	/	+4.0%
	內部設備與環境的安全性	96.0%	97.0%	0.500	/	+1.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	97.0%	97.0%	0.659	/	0.0%
課程資訊	運動課程的滿意度	93.3%	95.8%	0.585	/	+2.5%
	課程的優惠活動吸引力	92.0%	89.3%	0.447	/	-2.7%
	消費的價格合理性	97.0%	97.0%	0.659	/	0.0%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	96.6%	95.7%	0.599	/	-0.9%
	場地租借流程的便利性	--	90.9%	--	--	--
	對人流管控的滿意度	--	79.2%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	95.0%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.27)		**97.0%**	**98.0%**	**0.500**	/	+1.0%

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在青年高爾夫練習場的整體滿意度上，「**109 年度**」(98.0%)的滿意比例高於「**108 年**」(97.0%)。

表286. 【青年高爾夫練習場】：滿意度之歷年比較分析

項目別		105年	106年	107年	108年	109年
環境設備	環境四周的景觀布置	94.0%	99.3%	91.0%	96.0%	**99.0%**
	環境的清潔度	95.4%	90.7%	99.0%	96.0%	**98.0%**
	公共廁所的清潔度	84.0%	83.4%	87.0%	93.0%	**94.0%**
	使用空間之寬敞度	93.7%	96.0%	95.0%	97.0%	**96.0%**
	公共休憩空間座椅安排	88.6%	94.7%	91.0%	95.0%	**99.0%**
	各類設施動線規劃安排	95.0%	96.7%	97.0%	96.0%	**99.0%**
	運動器材或設備的品質維護	90.7%	94.7%	91.0%	92.0%	**92.0%**
	設施或設備故障維修積極度	91.4%	93.4%	96.7%	85.0%	**88.5%**
	夜間燈光照明之明亮程度	84.4%	90.3%	94.0%	93.0%	**88.0%**
	其他設施設備數量	76.4%	90.6%	94.2%	92.7%	**87.0%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.3%	97.6%	93.3%	86.2%	**100%**
	教練的專業能力	97.6%	90.6%	95.7%	95.1%	**100%**
服務態度	服務人員的態度	94.0%	90.7%	94.0%	97.0%	**94.0%**
	服務人員的服務主動性	91.3%	89.4%	91.0%	98.0%	**93.0%**
	提供新服務的主動程度	82.0%	76.2%	90.3%	91.2%	**90.0%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	--	94.0%	**98.0%**
	內部設備與環境的安全性	95.0%	96.0%	96.0%	96.0%	**97.0%**
	標示逃生設施設備的明確程度	96.3%	93.4%	94.0%	97.0%	**97.0%**
課程資訊	運動課程的滿意度	94.7%	83.0%	100%	93.3%	**95.8%**
	課程的優惠活動吸引力	83.7%	73.2%	90.0%	92.0%	**89.3%**
	消費的價格合理性	91.3%	88.1%	94.0%	97.0%	**97.0%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	95.0%	90.2%	95.9%	96.6%	**95.7%**
	場地租借流程的便利性	--	--	--	--	**90.9%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	--	**79.2%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	--	**95.0%**
整體滿意度(Q2.26)		**96.4%**	**89.4%**	**99.0%**	**97.0%**	**98.0%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「青年高爾夫練習場」之使用者滿意度矩陣分析上，調查結果顯示應該優先改善(T4)的項目依序為「場地租借便利性」、「優惠活動吸引力」、「設備故障維修積極度」、「人流控管滿意度」。

表287. 【青年高爾夫練習場】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[44]	滿意度比例
環境設備	環境四周的景觀布置	100	0.409**	99.0%
	環境的清潔度	100	0.416**	98.0%
	公共廁所的清潔度	100	0.339**	94.0%
	使用空間之寬敞度	100	0.321**	96.0%
	公共休憩空間座椅安排	100	0.316**	99.0%
	各類設施動線規劃安排	100	0.205**	99.0%
	運動器材或設備的品質維護	100	0.331**	92.0%
	設施或設備故障維修積極度	35	0.602**	88.5%
	夜間燈光照明之明亮程度	100	0.312**	88.0%
	其他設施設備數量	77	0.394**	87.0%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	20	0.529**	100.0%
	教練的專業能力	37	0.399**	100.0%
服務態度	服務人員的態度	100	0.308**	94.0%
	服務人員的服務主動性	100	0.259**	93.0%
	提供新服務的主動程度	40	0.340**	90.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	100	0.375**	98.0%
	內部設備與環境的安全性	100	0.451**	97.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	100	0.316**	97.0%
課程資訊	運動課程的滿意度	24	0.547**	95.8%
	課程的優惠活動吸引力	28	0.581**	89.3%
	消費的價格合理性	100	0.502**	97.0%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	46	0.483**	95.7%
	場地租借流程的便利性	33	0.556**	90.9%
	對人流管控的滿意度	53	0.580**	79.2%
	停車或使用大眾交通工具便利性	100	0.592**	95.0%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[44]相關係數在正負 0.3 之間（即 0.3 至-0.3 之間）稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間（即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	特殊需求處理速度、消費價格合理性、課程的滿意度、停車或交通便利性、內部設備與環境安全性、買票付款便利性
T2 **持續保持區**	動線規劃安排、公共休憩空間、人身安全及隱私、標示逃生設備明確度、空間寬敞度、教練的專業能力、景觀布置、環境清潔度
T3 **次要改善區**	公共廁所清潔度、服務人員態度、服務主動性、設備品質維護、提供新服務之主動程度、夜間燈光照明、其他設施設備數量
T4 **優先改善區**	場地租借便利性、優惠活動吸引力、設備故障維修積極度、人流控管滿意度

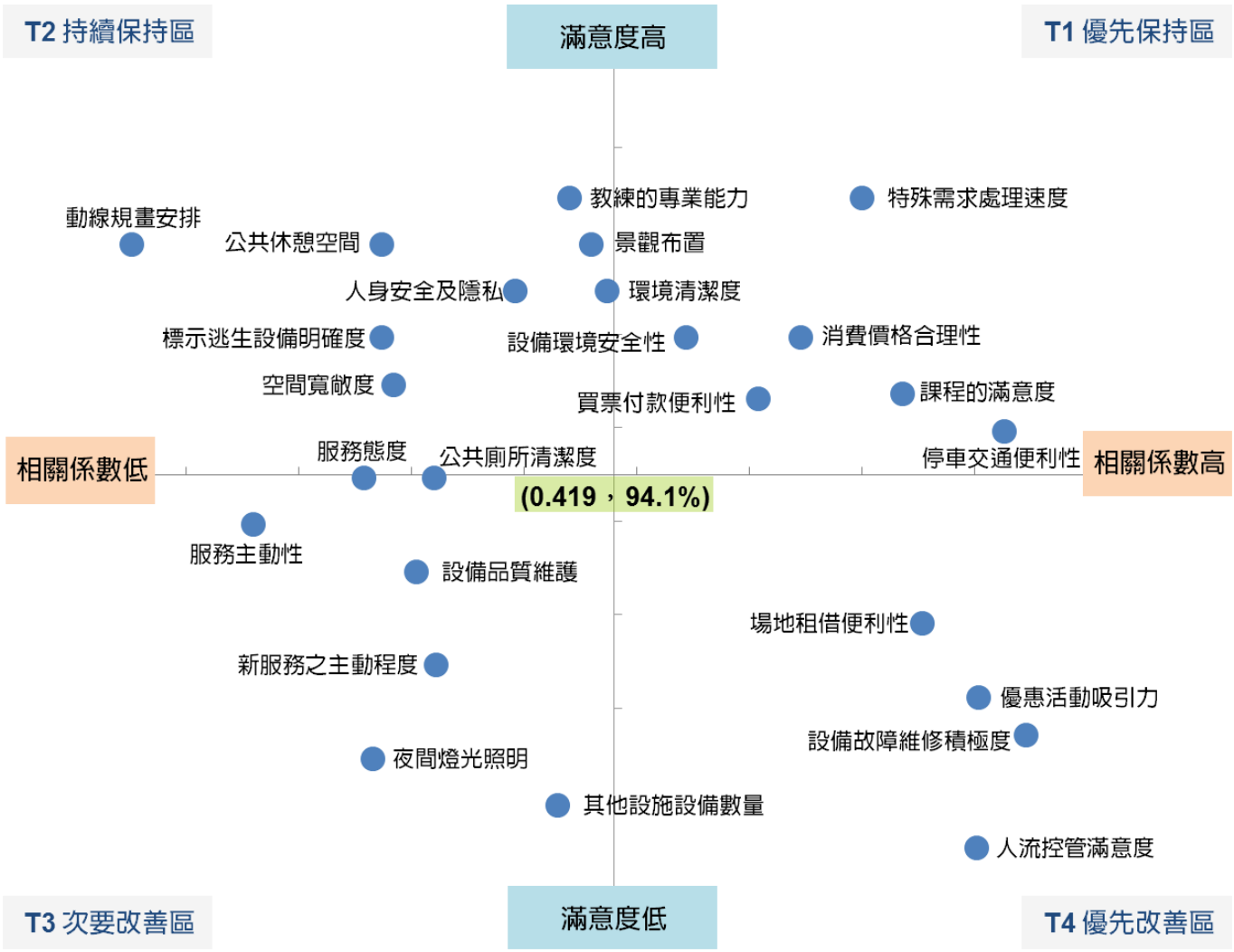


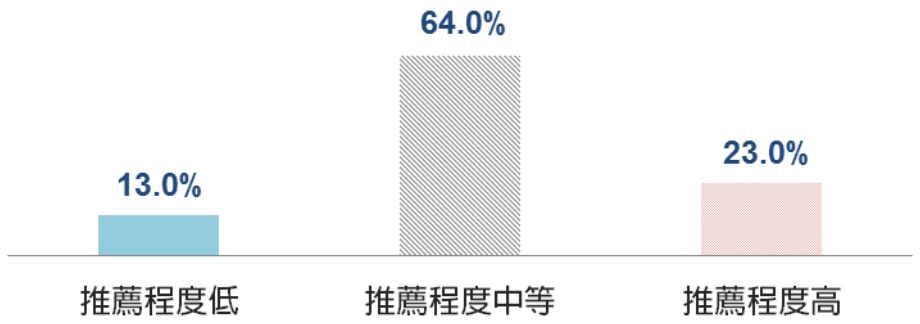
圖 15 【青年高爾夫練習場】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在青年高爾夫練習場的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(64.0%)的比例較高，平均分數為 7.7 分；再者，「青年高爾夫練習場」的 NPS(淨推薦分數)為 13.0。

表288. 【青年高爾夫練習場】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**13**	**13.0%**
	1 分	0	0.0%
	2 分	0	0.0%
	3 分	1	1.0%
	4 分	2	2.0%
	5 分	3	3.0%
	6 分	7	7.0%
	推薦程度中等(被動型)	**64**	**64.0%**
	7 分	28	28.0%
	8 分	36	36.0%
	推薦程度高(推薦型)	**23**	**23.0%**
	9 分	17	17.0%
	10 分	6	6.0%
合計		**100**	**100.0%**
平均分數		**7.7 分**	
NPS(淨推薦分數)		**13.0**	



原始問卷 Q.2.27：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「按摩服務」(22.0%)及「增加餐飲區」(22.0%)的比例最高，其次依序為「線上人流公告系統」(14.0%)、「免費體驗課程」(13.0%)及「INBODY 檢測」(10.0%)。

表289. 【青年高爾夫練習場】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	按摩服務	22	22.0%
	增加餐飲區	22	22.0%
	線上人流公告系統	14	14.0%
	免費體驗課程	13	13.0%
	INBODY 檢測	10	10.0%
	使用費折抵停車費	9	9.0%
	集點兌獎活動	6	6.0%
	增設樂齡、親子設施	4	4.0%
	增加托嬰服務	1	1.0%
	其他	1	1.0%
	皆不會提升意願	40	40.0%
	總計	**100**	本題為複選題整體比例大於 100%

註 原始問卷 Q2.28: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在青年高爾夫練習場的使用上，有說明不滿意的意見共 13 筆，並依照各場館整理於下表：

表290. 【青年高爾夫練習場】：不滿意意見整理表

環境設備	【動線規劃】 ● 球路沒有標示有遠距離。 ● 球場間的距離太近。 【空氣品質】 ● 廁所通風不良。 【設備維護】 ● 推桿區沒有積極保養維修。 ● 電梯壞了沒有維修。 ● 球太舊應更換。
服務態度	【服務態度】 ● 服務人員態度欠佳。 【服務主動性】 ● 未主動告知初次來此的民眾使用流程。
使用安全性	【環境安全性】 ● 球場有很多紅螞蟻。 ● 在樹的附近有很多紅龜子。
課程資訊優惠	【消費價格】 ● 費用可以再便宜一點。
使用便利性	【付款程序】 ● 應先告知要領號碼牌。 【停車便利性】 ● 停車場有非使用球場者停車。

三、 臺北市網球中心

在臺北市網球中心調查分析上，針對臺北市網球中心之使用者進行滿意度調查，臺北市網球中心共完成100份有效樣本。

再者，在此部分內容之分析上，包含臺北市網球中心的「受訪者樣貌特性分析」、「使用臺北網球中心之特性分析」、「受訪者滿意度分析」、「受訪者推薦度分析」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「滿意度比例」、「滿意度之近兩年比較分析」、「滿意度之歷年比較分析」、「顧客滿意度矩陣分析」。各滿意度項目之交叉分析結果，詳見附錄。

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，臺北市網球中心的受訪者中，性別以「男性」(57.0%)的比例較高；年齡以「15~29 歲」(50.0%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(70.0%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「無工作者及其他」(52.0%)為主；居住地區則以「內湖區」(47.0%)的比例較高。

表291. 【臺北市網球中心】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比
性別		
男性	57	**57.0%**
女性	43	43.0%
年齡		
15~29 歲	50	**50.0%**
30~49 歲	38	38.0%
50 歲及以上	12	12.0%
教育程度		
高中職及以下	13	13.0%
大學/專科	70	**70.0%**
研究所及以上	17	17.0%
職業		
一般職員/軍公教	27	27.0%
老闆主管專業人員	21	21.0%
無工作者及其他	52	**52.0%**
居住縣市		
內湖區	47	**47.0%**
臺北市其他區	23	23.0%
新北市及其他	30	30.0%

(二)、使用臺北市網球中心之特性分析

在使用臺北市網球中心之特性分析上，依序說明各項調查結果。

1、使用頻率

受訪者最近一個月前往臺北市網球中心次數，以「1 週 2~3 次」(29.0%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 2.3 次。

表292. 【臺北市網球中心】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用頻率	1 週超過 3 次	25		25.0%
	1 週 2~3 次	29		**29.0%**
	1 週 1 次	19		19.0%
	1 週不到 1 次	27		27.0%
	總計	**100**	**100.0%**	
	平均數	**2.3/週**		

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來臺北市網球中心的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動的時間，以「不到 1 個月」(28.0%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約 10.3 個月。

表293. 【臺北市網球中心】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比	
持續來此場館運動時間	不到 1 個月	28		**28.0%**
	1 個月(含)至不到半年	20		20.0%
	半年(含)至不到 1 年	18		18.0%
	1 年(含)至不到 2 年	21		21.0%
	2 年(含)至不到 3 年	11		11.0%
	3 年(含)以上	2		2.0%
	總計	**100**	**100.0%**	
	平均數	**10.3(月)**		

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「臺北市網球中心」運動的時間有多久了？(單選)

3、使用設施

受訪者在使用設施上，以「健身房」(57.0%)所佔的比例較高，其次則為「羽球」(29.0%)及「網球」(26.0%)。

表294. 【臺北市網球中心】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	健身房	57		**57.0%**
	羽球	29		29.0%
	網球	26		26.0%
	舞蹈/韻律教室	2		2.0%
	TRX 教室	1		1.0%
	其他	1		1.0%
	總計	**100**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註 原始問卷 Q1.3: 請問最近一個月您在「臺北市網球中心」大都參加哪些活動/課程，或使用哪些設施？(複選)

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「1-499 元」(35.0%)所佔比例較高，其次則為「500~999 元」(25.0%)。整體而言，受訪者每月平均花費金額為 1,027 元。

表295. 【臺北市網球中心】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比	
每月支出費用	0 元	8		8.0%
	1~499 元	35		**35.0%**
	500~999 元	25		25.0%
	1,000~1,499 元	6		6.0%
	1,500~1,999 元	7		7.0%
	2,000~2,499 元	2		2.0%
	3,000 元以上	17		17.0%
	總計	**800**	**100.0%**	
	平均數	**1,027 元**		

註 原始問卷 Q1.4: 請問您在網球中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

5、選擇此場館的因素

在選擇此場館的因素上，以「離家近」(58.0%)及「設施品質佳」(45.0%)的比例較高，其次依序為「設施多樣化」(20.0%)、「價格便宜」(17.0%)、「服務好」(8.0%)、「課程好」(6.0%)及「離辦公室近」(3.0%)。

表296. 【臺北市網球中心】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比	
選擇因素	離家近	58		**58.0%**
	設施品質佳	45		45.0%
	設施多樣化	20		20.0%
	價格便宜	17		17.0%
	服務好	8		8.0%
	課程好	6		6.0%
	離辦公室近	3		3.0%
	其他	12		12.0%
	總計	**100**	**本題為複選題整體比例大於 100%**	

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「網球中心」運動的原因是什麼？(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」、「**滿意度之歷年比較分析**」、「**顧客滿意度矩陣分析**」。

1、滿意度比例及平均數

臺北市網球中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成七(97.0%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對臺北市網球中心的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予臺北市網球中心整體滿意度的平均分數為 86.2 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度最高的項目為「**環境清潔度**」(100.0%)、「**空間寬敞度**」(100.0%)及「**課程的滿意度**」(100.0%)；其次則為「**器材設備品質維護**」(98.0%)、「**標示逃生設備明確度**」(98.0%)及「**消費價格合理性**」(98.0%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**提供新服務之主動程度**」(93.0%)、「**場地租借便利性**」(92.3%)、「**設施動線規劃安排**」(92.0%)及「**特殊需求處理速度**」(89.2%)。

表297.【臺北市網球中心】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	環境四周的景觀布置	100	0.0%	4.0%	54.0%	42.0%	96.0%	96.2%
	環境的清潔度	100	0.0%	0.0%	44.0%	56.0%	100.0%	
	公共廁所的清潔度	100	0.0%	5.0%	52.0%	43.0%	95.0%	
	使用空間之寬敞度	100	0.0%	0.0%	43.0%	57.0%	100.0%	
	公共休憩空間座椅安排	100	0.0%	6.0%	51.0%	43.0%	94.0%	
	各類設施動線規劃安排	100	0.0%	8.0%	48.0%	44.0%	92.0%	
	運動器材或設備的品質維護	100	1.0%	1.0%	54.0%	44.0%	98.0%	
	設施或設備故障維修積極度	57	0.0%	5.3%	66.7%	28.1%	94.8%	
	夜間燈光照明之明亮程度	55	0.0%	3.6%	52.7%	43.6%	96.3%	
	其他設施設備數量	80	0.0%	3.8%	46.3%	50.0%	96.3%	
	場地數量充足度	100	1.0%	3.0%	55.0%	41.0%	96.0%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	28	0.0%	10.7%	57.1%	32.1%	89.2%	92.3%
	教練的專業能力	42	0.0%	4.8%	40.5%	54.8%	95.3%	
服務態度	服務人員的態度	100	0.0%	6.0%	53.0%	41.0%	94.0%	94.3%
	服務人員的服務主動性	100	0.0%	4.0%	57.0%	39.0%	96.0%	
	提供新服務的主動程度	100	0.0%	7.0%	55.0%	38.0%	93.0%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	100	2.0%	2.0%	58.0%	38.0%	96.0%	97.0%
	內部設備與環境的安全性	100	0.0%	3.0%	58.0%	39.0%	97.0%	
	標示逃生設施設備的明確程度	100	0.0%	2.0%	59.0%	39.0%	98.0%	
課程資訊	運動課程的滿意度	33	0.0%	0.0%	51.5%	48.5%	100.0%	98.2%
	課程的優惠活動吸引力	30	0.0%	3.3%	46.7%	50.0%	96.7%	
	消費價格合理性	100	1.0%	1.0%	61.0%	37.0%	98.0%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	36	0.0%	5.6%	47.2%	47.2%	94.4%	94.1%
	場地租借流程的便利性	39	5.1%	2.6%	61.5%	30.8%	92.3%	
	對人流管控的滿意度	47	0.0%	6.4%	66.0%	27.7%	93.7%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	100	0.0%	4.0%	48.0%	48.0%	96.0%	
整體滿意度	「整體滿意度」	100	0.0%	3.0%	50.0%	47.0%	97.0%	
整體分數	「整體滿意度分數」	100	86.2 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表298. 【臺北市網球中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	環境清潔度	100.0%	100.0%
2	空間寬敞度	100.0%	100.0%
3	運動課程的滿意度	100.0%	100.0%
4	器材設備品質維護	98.0%	98.0% 2.0%
5	標示逃生設備明確度	98.0%	98.0% 2.0%
6	消費價格合理性	98.0%	98.0% 2.0%
7	內部設備與環境安全性	97.0%	97.0% 3.0%
8	優惠活動吸引力	96.7%	96.7% 3.3%
9	夜間燈光照明之明亮度	96.3%	96.3% 3.7%
10	其他設施設備數量	96.3%	96.3% 3.7%
11	景觀布置	96.0%	96.0% 4.0%
12	場地數量充足度	96.0%	96.0% 4.0%
13	服務主動性	96.0%	96.0% 4.0%
14	人身安全及隱私	96.0%	96.0% 4.0%
15	停車或交通便利性	96.0%	96.0% 4.0%
16	教練的專業能力	95.3%	95.3% 4.7%
17	公共廁所清潔度	95.0%	95.0% 5.0%
18	設備故障維修積極度	94.8%	94.8% 5.2%
19	買票付款便利性	94.4%	94.4% 5.6%
20	公共休憩空間座椅安排	94.0%	94.0% 6.0%
21	服務人員態度	94.0%	94.0% 6.0%
22	人流控管滿意度	93.7%	93.7% 6.3%
23	提供新服務之主動程度	93.0%	93.0% 7.0%
24	場地租借便利性	92.3%	92.3% 7.7%
25	動線規劃安排	92.0%	92.0% 8.0%
26	特殊需求處理速度	89.2%	89.2% 10.8%
整體滿意度		97.0%	97.0% 3.0%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「臺北市網球中心滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表299. 【臺北市網球中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	環境四周的景觀布置	100.0%	96.0%	0.061	/	-4.0%
	環境的清潔度	98.0%	100.0%	0.249	/	+2.0%
	公共廁所的清潔度	97.0%	95.0%	0.360	/	-2.0%
	使用空間之寬敞度	99.0%	100.0%	0.500	/	+1.0%
	公共休憩空間座椅安排	99.0%	94.0%	0.059	/	-5.0%
	各類設施動線規劃安排	97.0%	92.0%	0.107	/	-5.0%
	運動器材或設備的品質維護	96.0%	98.0%	0.341	/	+2.0%
	設施或設備故障維修積極度	92.9%	94.8%	0.507	/	+1.9%
	夜間燈光照明之明亮程度	95.2%	96.3%	0.564	/	+1.1%
	其他設施設備數量	94.6%	96.3%	0.457	/	+1.7%
	場地數量充足度	97.0%	96.0%	0.500	/	-1.0%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	100.0%	89.2%	**0.035***	▼	-10.8%
	教練的專業能力	92.1%	95.3%	0.452	/	+3.2%
服務態度	服務人員的態度	97.0%	94.0%	0.249	/	-3.0%
	服務人員的服務主動性	95.0%	96.0%	0.500	/	+1.0%
	提供新服務的主動程度	94.0%	93.0%	0.500	/	-1.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	99.0%	96.0%	0.184	/	-3.0%
	內部設備與環境的安全性	98.0%	97.0%	0.500	/	-1.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	95.0%	98.0%	0.222	/	+3.0%
課程資訊	運動課程的滿意度	91.7%	100.0%	**0.036***	▲	+8.3%
	提供講座及課程資訊的滿意度	91.0%	96.7%	0.279	/	+5.7%
	課程的優惠活動吸引力	93.0%	98.0%	0.085	/	+5.0%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	100.0%	94.4%	0.138	/	-5.6%
	場地租借流程的便利性	--	92.3%	--	--	--
	對人流管控的滿意度	--	93.7%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	96.0%	--	--	--
整體滿意度(Q2.27)		**98.0%**	**97.0%**	**0.500**	/	-1.0%

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在臺北市網球中心的整體滿意度上，「**109 年度**」(97.0%)的滿意比例略低於「**108 年**」(98.0%)。

表300. 【臺北市網球中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		106年	107年	108年	109年
環境設備	環境四周的景觀布置	100.0%	100.0%	100.0%	**96.0%**
	環境的清潔度	96.1%	99.0%	98.0%	**100.0%**
	公共廁所的清潔度	100.0%	90.0%	97.0%	**95.0%**
	使用空間之寬敞度	100.0%	100.0%	99.0%	**100.0%**
	公共休憩空間座椅安排	94.1%	93.0%	99.0%	**94.0%**
	各類設施動線規劃安排	100.0%	86.0%	97.0%	**92.0%**
	運動器材或設備的品質維護	98.0%	98.0%	96.0%	**98.0%**
	設施或設備故障維修積極度	92.2%	95.2%	92.9%	**94.8%**
	夜間燈光照明之明亮程度	98.0%	95.8%	95.2%	**96.3%**
	其他設施設備數量	95.9%	94.5%	94.6%	**96.3%**
	場地數量充足度	78.4%	98.0%	97.0%	**96.0%**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.5%	100.0%	100.0%	**89.2%**
	教練的專業能力	93.5%	100.0%	92.1%	**95.3%**
服務態度	服務人員的態度	96.1%	92.0%	97.0%	**94.0%**
	服務人員的服務主動性	96.1%	89.0%	95.0%	**96.0%**
	提供新服務的主動程度	96.1%	85.3%	94.0%	**93.0%**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	99.0%	**96.0%**
	內部設備與環境的安全性	100.0%	97.0%	98.0%	**97.0%**
	標示逃生設施設備的明確程度	96.1%	93.0%	95.0%	**98.0%**
課程資訊	運動課程的滿意度	100.0%	100.0%	91.7%	**100.0%**
	提供講座及課程資訊的滿意度	78.4%	91.0%	91.0%	**96.7%**
	課程的優惠活動吸引力	84.3%	93.0%	93.0%	**98.0%**
使用便利性	買票及付款程序的便利性	93.0%	92.1%	100.0%	**94.4%**
	場地租借流程的便利性	--	--	--	**92.3%**
	對人流管控的滿意度	--	--	--	**93.7%**
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	**96.0%**
整體滿意度(Q2.27)		**98.0%**	**97.0%**	**98.0%**	**97.0%**

4、使用者滿意度矩陣分析

在「臺北市網球中心」之使用者滿意度矩陣分析上，調查結果顯示應該優先改善(T4)的項目依序為「設備故障維修積極度」、「買票付款便利性」、「公共休憩空間座椅」、「設施動線規劃安排」、「特殊需求處理服務」、「提供新服務之主動性」。

表301. 【臺北市網球中心】：相關係數及滿意度

項目別		樣本數	相關係數[45]	滿意度比例
環境設備	環境四周的景觀布置	100	0.491**	96.0%
	環境的清潔度	100	0.377**	100.0%
	公共廁所的清潔度	100	0.321**	95.0%
	使用空間之寬敞度	100	0.544**	100.0%
	公共休憩空間座椅安排	100	0.600**	94.0%
	各類設施動線規劃安排	100	0.612**	92.0%
	運動器材或設備的品質維護	100	0.667**	98.0%
	設施或設備故障維修積極度	57	0.621**	94.8%
	夜間燈光照明之明亮程度	55	0.618**	96.3%
	其他設施設備數量	80	0.441**	96.3%
	場地數量充足度	100	0.585**	96.0%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	28	0.715**	89.2%
	教練的專業能力	42	0.448**	95.3%
服務態度	服務人員的態度	100	0.539**	94.0%
	服務人員的服務主動性	100	0.573**	96.0%
	提供新服務的主動程度	100	0.618**	93.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	100	0.497**	96.0%
	內部設備與環境的安全性	100	0.542**	97.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	100	0.578**	98.0%
課程資訊	運動課程的滿意度	33	0.771**	100.0%
	課程的優惠活動吸引力	30	0.577**	96.7%
	消費價格合理性	100	0.525**	98.0%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	36	0.608**	94.4%
	場地租借流程的便利性	39	0.514**	92.3%
	對人流管控的滿意度	47	0.465**	93.7%
	停車或使用大眾交通工具便利性	100	0.463**	96.0%

說明 1：***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著

說明 2：本研究透過 Bivariate correlations (雙變數相關分析)進行分析

[45]相關係數在正負 0.3 之間（即 0.3 至-0.3 之間）稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間（即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間）稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間（即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間）則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關

使用者滿意度矩陣分佈如下：

T1 **優先保持區**	課程滿意度、設備品質維護、標示逃生設備明確度、優惠活動吸引力、夜間燈光照明度、場地數量充足度、服務主動性
T2 **持續保持區**	環境清潔度、空間寬敞度、消費價格合理性、內部環境安全性、景觀布置、其他設備設施數量、人身安全及隱私、停車及交通便利性
T3 **次要改善區**	公共廁所清潔度、教練的專業能力、服務態度、人流控管滿意度、場地租借便利性
T4 **優先改善區**	設備故障維修積極度、買票付款便利性、公共休憩空間座椅、設施動線規劃安排、特殊需求處理服務、提供新服務之主動性

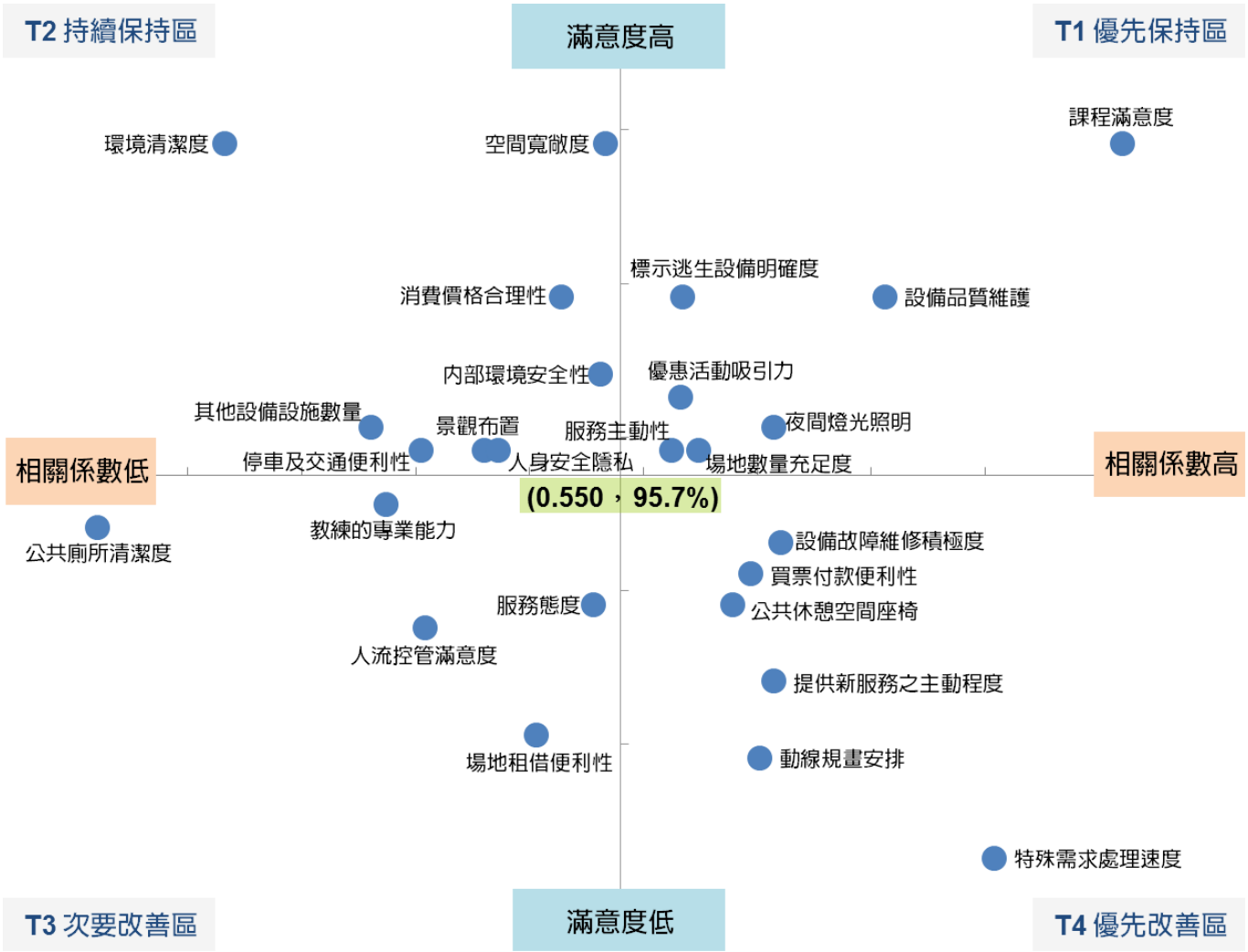


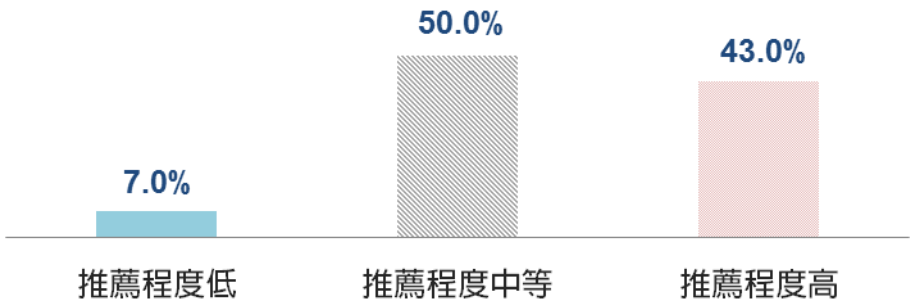
圖 16 【臺北市網球中心】：使用者滿意度矩陣分佈圖

(四)、受訪者推薦度分析

在臺北市網球中心的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(50.0%)的比例較高，平均分數為 8.2 分；再者，「臺北市網球中心」的 NPS(淨推薦分數)為 36.0。

表302. 【臺北市網球中心】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**7**	**7.0%**
	1 分	0	0.0%
	2 分	0	0.0%
	3 分	0	0.0%
	4 分	1	1.0%
	5 分	3	3.0%
	6 分	3	3.0%
	推薦程度中等(被動型)	**50**	**50.0%**
	7 分	20	20.0%
	8 分	30	30.0%
	推薦程度高(推薦型)	**43**	**43.0%**
	9 分	24	24.0%
	10 分	19	19.0%
合計		**100**	**100.%**
平均分數		**8.2 分**	
NPS(淨推薦分數)		**36.0 分**	



原始問卷 Q.2.29：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「按摩服務」(34.0%)及「增加餐飲區」(31.0%)的比例最高，其次依序為「使用費折抵停車費」(29.0%)、「免費體驗課程」(27.0%)及「INBODY 檢測」(24.0%)。

表303. 【臺北市網球中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	按摩服務	34	**34.0%**
	增加餐飲區	31	31.0%
	使用費折抵停車費	29	29.0%
	免費體驗課程	27	27.0%
	INBODY 檢測	24	24.0%
	增設樂齡、親子設施	20	20.0%
	線上人流公告系統	11	11.0%
	增加托嬰服務	8	8.0%
	集點兌獎活動	7	7.0%
	其他46	3	3.0%
	皆不會提升意願	22	22.0%
	總計	**100**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註 原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

[46] 其他包含「場地無人使用時通融使用時間」、「增加休憩空間與座椅」及「增加羽球場使用時間」

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在臺北市網球中心的使用上，有說明不滿意的意見共 11 筆，並依照各場館整理於下表：

表304. 【臺北市網球中心】：不滿意意見整理表

環境設備	**【羽球場】** ● 羽球場燈光不夠明亮。(2 位) ● 網球場使用人數少，應改增加羽球場。 **【健身房】** ● 置物櫃應增設在健身房內。 **【設備品質維護】** ● 球場地板要定期更換。 **【環境清潔】** ● 廁所清潔有待加強。
服務態度	**【服務態度】** ● 健身房主管的態度極差。
課程資訊優惠	**【價格合理性】** ● 羽球場地租借流程不便民，而且價格偏高。
使用便利性	**【場地租借】** ● 已知場地多，但仍然難以預約球場。 ● 場地租借的時間太短，無法有效練習。 **【停車便利性】** ● 停車場平日應每小時 20 元，24 小時上限 150 元。

四、　臺北網球場

在臺北網球場調查分析上，針對臺北網球場之使用者進行滿意度調查，臺北網球場共完成50份有效樣本。

再者，在此部分內容之分析上，包含臺北網球場的「受訪者樣貌特性分析」、「使用臺北網球場之特性分析」、「受訪者滿意度分析」、「受訪者推薦度分析」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「滿意度比例」、「滿意度之近兩年比較分析」、「滿意度之歷年比較分析」、「顧客滿意度矩陣分析」。各滿意度項目之交叉分析結果，詳見附錄。

(一)、受訪者樣貌特性分析

調查結果顯示，臺北網球場的受訪者中，性別的部分，「男性」(50.0%)及「女性」(50.0%)的比例各為一半；年齡以「30 歲及以上」(88.0%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(66.0%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員/軍公教」(46.0%)為主；居住地區則以「臺北市(含松山區)」為主。

表305. 【臺北網球場】：受訪者基本資料之頻次分析

基本資料	次數	百分比	
性別			
男性	25		50.0%
女性	25		50.0%
年齡			
15~29 歲	6		12.0%
30 歲及以上	44		**88.0%**
教育程度			
大學/專科	33		**66.0%**
研究所及以上	17		34.0%
職業			
一般職員/軍公教	23		**46.0%**
老闆主管專業人員	17		34.0%
無工作者及其他	10		20.0%
居住縣市			
松山區	20		**40.0%**
臺北市其他區	20		**40.0%**
新北市及其他	10		20.0%

(二)、使用臺北網球場之特性分析

在使用臺北網球場之特性分析上，依序說明各項調查結果。

1、使用頻率

受訪者最近一個月前往臺北網球場次數，以「1 週 1 次」(66.0%)所占比例較高；平均而言，每週使用頻率約 1.6 次。

表306. 【臺北網球場】：使用頻率之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1 週超過 3 次	3	6.0%
	1 週 2~3 次	12	24.0%
	1 週 1 次	33	**66.0%**
	1 週不到 1 次	2	4.0%
	總計	**50**	**100.0%**
	平均值	**1.6/週**	

註　原始問卷 Q1.1: 請問最近一個月您來臺北網球場的次數？(單選)

2、持續來此場館運動時間

受訪者持續來此場館運動時間，以「1 年(含)至不到 2 年」(24.0%)的比例較高；平均而言，持續來此場館運動的時間約 17.8 個月。

表307. 【臺北網球場】：持續來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
持續來此運動時間	不到 1 個月	2	4.0%
	1 個月(含)至不到半年	10	20.0%
	半年(含)至不到 1 年	10	20.0%
	1 年(含)至不到 2 年	12	**24.0%**
	2 年(含)至不到 3 年	5	10.0%
	3 年(含)以上	11	22.0%
	總計	**50**	**100.0%**
	平均值	**17.8(月)**	

註　原始問卷 Q1.2: 請問您來「臺北網球場」運動的時間有多久了？(單選)

3、球齡

受訪者在從事網球運動的球齡分析上，以「1 年(含)至不到 3 年」(40.0%)所佔的比例較高，其次則為「不到 1 年」(26.0%)。

表308. 【臺北網球場】：使用設施之頻次分析

項目別		次數	百分比	
使用設施	不到 1 年	13		26.0%
	1 年(含)至不到 3 年	20		**40.0%**
	3 年(含)至不到 5 年	1		2.0%
	5 年(含)至不到 7 年	3		6.0%
	7 年(含)至不到 10 年	7		14.0%
	10 年(含)以上	6		12.0%
	總計	**50**	**100.0%**	

註　原始問卷 Q1.3: 請問您打網球運動的球齡？(單選)

4、每月支出費用

在每月支出費用上，以「3,000 元以上」(56.0%)所佔比例較高，其次則為「500~999 元」(16.0%)。整體而言，受訪者每月平均花費金額為 2,200 元。

表309. 【臺北網球場】：每月支出費用之頻次分析

項目別		次數	百分比	
每月支出費用	1-499 元	3		6.0%
	500-999 元	8		16.0%
	1,000-1,499 元	2		4.0%
	1,500-1,999 元	7		14.0%
	2,000-2,499 元	2		4.0%
	3,000 元以上	28		**56.0%**
	總計	**50**	**100.0%**	
	平均數	**2,200 元**		

註　原始問卷 Q1.4: 請問您在台北網球場平均每個月的花費大約多少元？

5、選擇此場館的因素

在選擇此場館的因素上，以「離家近」(50.0%)及「課程好」(44.0%)的比例較高，其次依序為「設施品質佳」(34.0%)、「服務好」(22.0%)、「離辦公室近」(20.0%)及「價格便宜」(10.0%)。

表310. 【臺北網球場】：選擇因素之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	離家近	25	**50.0%**
	課程好	22	44.0%
	設施品質佳	17	34.0%
	服務好	11	22.0%
	離辦公室近	10	20.0%
	價格便宜	5	10.0%
	設施多樣化	2	4.0%
	其他	3	6.0%
	總計	**50**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註　原始問卷 Q1.5: 請問您選擇來「臺北網球場」運動的原因是什麼？(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**」、「**滿意度之近兩年比較分析**」及「**滿意度之歷年比較分析**」。

1、滿意度比例及平均數

臺北網球場「整體滿意度」之頻次分析上，**全體(100.0%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**；此外，詢問受訪者，「從 0 到 100 分，您對臺北網球場的整體滿意度打幾分?」，調查結果顯示，**受訪者給予臺北網球場整體滿意度的平均分數為 84.5 分**。

再者，就各項目的滿意程度(滿意+非常滿意)比較，滿意程度較高的項目為「**環境清潔度**」(100.0%)、「**設備品質維護**」(100.0%)、「**設備故障維修積極度**」(100.0%)、「**特殊需求處理速度**」(100.0%)、「**教練的專業能力**」(100.0%)、「**內部設備與環境安全性**」(100.0%)、「**標示逃生設備明確度**」(100.0%)、「**課程的滿意度**」(100.0%)及「**停車或交通便利性**」(100.0%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**優惠活動吸引力**」(81.4%)、「**消費價格合理性**」(77.6%)、「**公共休憩空間座椅安排**」(74.0%)、「**場地租借便利性**」(67.7%)及「**場地數量充足度**」(50.0%)。

表311. 【臺北網球場】：滿意度比例

項目別		樣本數	很不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	滿意比例	各構面滿意度比例
環境設備	環境四周的景觀布置	50	0.0%	2.0%	68.0%	30.0%	98.0%	90.1%
	環境的清潔度	50	0.0%	0.0%	62.0%	38.0%	100.0%	
	公共廁所的清潔度	50	0.0%	2.0%	60.0%	38.0%	98.0%	
	使用空間之寬敞度	50	0.0%	8.0%	64.0%	28.0%	92.0%	
	公共休憩空間座椅安排	50	0.0%	26.0%	54.0%	20.0%	74.0%	
	各類設施動線規劃安排	50	0.0%	8.0%	64.0%	28.0%	92.0%	
	運動器材或設備的品質維護	50	0.0%	0.0%	74.0%	26.0%	100.0%	
	設施或設備故障維修積極度	20	0.0%	0.0%	65.0%	35.0%	100.0%	
	夜間燈光照明之明亮程度	33	0.0%	6.1%	78.8%	15.2%	94.0%	
	其他設施設備數量	46	0.0%	6.5%	71.7%	21.7%	93.4%	
	場地數量充足度	50	6.0%	44.0%	30.0%	20.0%	50.0%	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	16	0.0%	0.0%	62.5%	37.5%	100.0%	100.0%
	教練的專業能力	47	0.0%	0.0%	48.9%	51.1%	100.0%	
服務態度	服務人員的態度	50	0.0%	4.0%	46.0%	50.0%	96.0%	92.7%
	提供新服務的主動程度	50	0.0%	10.0%	48.0%	42.0%	90.0%	
	服務人員的服務主動性	50	0.0%	8.0%	48.0%	44.0%	92.0%	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	50	0.0%	4.0%	66.0%	30.0%	96.0%	98.7%
	內部設備與環境的安全性	50	0.0%	0.0%	62.0%	38.0%	100.0%	
	標示逃生設施設備的明確程度	50	0.0%	0.0%	64.0%	36.0%	100.0%	
課程資訊	運動課程的滿意度	43	0.0%	0.0%	67.4%	32.6%	100.0%	86.3%
	課程的優惠活動吸引力	43	0.0%	18.6%	60.5%	20.9%	81.4%	
	消費價格合理性	49	0.0%	22.4%	63.3%	14.3%	77.6%	
使用便利性	買票及付款程序的便利性	17	0.0%	5.9%	64.7%	29.4%	94.1%	86.0%
	場地租借流程的便利性	34	0.0%	32.4%	55.9%	11.8%	67.7%	
	對人流管控的滿意度	39	0.0%	17.9%	76.9%	5.1%	82.0%	
	停車或使用大眾交通工具便利性	50	0.0%	0.0%	58.0%	42.0%	100.0%	
整體滿意度	「整體滿意度」	50	0.0%	0.0%	74.0%	26.0%	100.0%	
整體分數	「整體滿意度分數」	50	84.5 分					

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

表312. 【臺北網球場】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例	滿意(非常滿意+滿意) 不滿意(非常不滿意+不滿意)
1	環境清潔度	100.0%	100.0%
2	設備品質維護	100.0%	100.0%
3	設備故障維修積極度	100.0%	100.0%
4	特殊需求處理速度	100.0%	100.0%
5	教練的專業能力	100.0%	100.0%
6	內部設備與環境安全性	100.0%	100.0%
7	標示逃生設備明確度	100.0%	100.0%
8	課程的滿意度	100.0%	100.0%
9	停車或交通便利性	100.0%	100.0%
10	景觀布置	98.0%	98.0% 2.0%
11	公共廁所清潔度	98.0%	98.0% 2.0%
12	服務人員態度	96.0%	96.0% 4.0%
13	人身安全及隱私	96.0%	96.0% 4.0%
14	買票付款便利性	94.1%	94.1% 5.9%
15	夜間燈光照明之明亮度	94.0%	94.0% 6.0%
16	其他設施設備數量	93.4%	93.4% 6.6%
17	空間寬敞度	92.0%	92.0% 8.0%
18	動線規劃安排	92.0%	92.0% 8.0%
19	服務主動性	92.0%	92.0% 8.0%
20	提供新服務之主動程度	90.0%	90.0% 10.0%
21	人流控管滿意度	82.0%	82.0% 18.0%
22	優惠活動吸引力	81.4%	81.4% 18.6%
23	消費價格合理性	77.6%	77.6% 22.4%
24	公共休憩空間座椅安排	74.0%	74.0% 26.0%
25	場地租借便利性	67.7%	67.7% 32.3%
26	場地數量充足度	50.0%	50.0% 50.0%
整體滿意度		100.0%	100.0%

2、滿意度之近兩年比較分析

在「臺北網球場滿意度」的分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示如下：

表313. 【臺北網球場】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	環境四周的景觀布置	98.0%	98.0%	0.748	/	0.0%
	環境的清潔度	100.0%	100.0%	--	/	0.0%
	公共廁所的清潔度	100.0%	98.0%	0.495	/	-2.0%
	使用空間之寬敞度	96.1%	92.0%	0.329	/	-4.1%
	公共休憩空間座椅安排	92.2%	74.0%	**0.014***	▼	-18.2%
	各類設施動線規劃安排	98.0%	92.0%	0.175	/	-6.0%
	運動器材或設備的品質維護	98.0%	100.0%	0.505	/	+2.0%
	設施或設備故障維修積極度	88.9%	100.0%	0.180	/	+11.1%
	夜間燈光照明之明亮程度	93.0%	94.0%	0.625	/	+1.0%
	其他設施設備數量	100.0%	93.4%	0.165	/	-6.6%
	場地數量充足度	70.6%	50.0%	**0.028***	▼	-20.6%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	100.0%	100.0%	--	/	0.0%
	教練的專業能力	97.9%	100.0%	0.505	/	+2.1%
服務態度	服務人員的態度	96.1%	96.0%	0.684	/	-0.1%
	提供新服務的主動程度	94.1%	90.0%	0.346	/	-4.1%
	服務人員的服務主動性	96.1%	92.0%	0.329	/	-4.1%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	100.0%	96.0%	0.243	/	-4.0%
	內部設備與環境的安全性	100.0%	100.0%	--	/	0.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	96.1%	100.0%	0.252	/	+3.9%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.7%	100.0%	0.506	/	+2.3%
	課程的優惠活動吸引力	76.5%	81.4%	0.373	/	+4.9%
	消費價格合理性	86.3%	77.6%	0.191	/	-8.7%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	95.8%	94.1%	0.663	/	-1.7%
	場地租借流程的便利性	--	67.7%	--	--	--
	對人流管控的滿意度	--	82.0%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	100.0%	--	--	--
整體滿意度(Q2.27)		**100.0%**	**100.0%**	**--**	--	0.0%

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

3、滿意度之歷年比較分析

在臺北網球場的整體滿意度上，「**109 年度**」(100.0%)的滿意比例與「**108 年**」(100.0%)皆為百分之百。

表314. 【臺北網球場】：滿意度之歷年比較分析

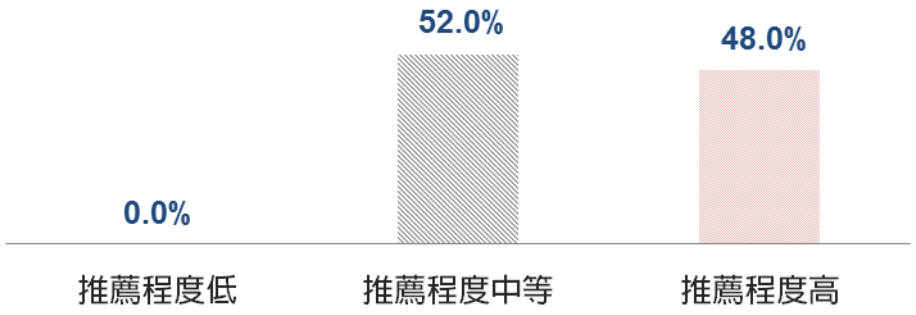
項目別		106年	107年	108年	109年
環境設備	環境四周的景觀布置	100.0%	98.0%	98.0%	98.0%
	環境的清潔度	96.1%	98.0%	100.0%	100.0%
	公共廁所的清潔度	100.0%	100.0%	100.0%	98.0%
	使用空間之寬敞度	100.0%	98.0%	96.1%	92.0%
	公共休憩空間座椅安排	94.1%	96.1%	92.2%	74.0%
	各類設施動線規劃安排	100.0%	98.0%	98.0%	92.0%
	運動器材或設備的品質維護	98.0%	100.0%	98.0%	100.0%
	設施或設備故障維修積極度	92.2%	100.0%	88.9%	100.0%
	夜間燈光照明之明亮程度	98.0%	98.0%	93.0%	94.0%
	運動中心其他設施設備數量	95.9%	100.0%	100.0%	93.4%
	場地數量充足度	78.4%	86.3%	70.6%	50.0%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.5%	100.0%	100.0%	100.0%
	教練的專業能力	93.5%	100.0%	97.9%	100.0%
服務態度	服務人員的態度	96.1%	100.0%	96.1%	96.0%
	服務人員的服務主動性	96.1%	97.4%	94.1%	90.0%
	提供新服務的主動程度	96.1%	96.1%	96.1%	92.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	--	100.0%	96.0%
	內部設備與環境的安全性	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	96.1%	100.0%	96.1%	100.0%
課程資訊	運動課程的滿意度	100.0%	100.0%	97.7%	100.0%
	課程的優惠活動吸引力	78.4%	90.2%	76.5%	81.4%
	消費價格合理性	84.3%	98.0%	86.3%	77.6%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	93.0%	97.0%	95.8%	94.1%
	場地租借流程的便利性	--	--	--	67.7%
	對人流管控的滿意度	--	--	--	82.0%
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	--	--	100.0%
整體滿意度(Q2.27)		98.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(四)、受訪者推薦度分析

在臺北網球場的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(7-8 分)」(52.0%)的比例較高，平均分數為 8.4 分；再者，「臺北網球場」的 NPS(淨推薦分數)為 48.0。

表315. 【臺北網球場】：推薦度之頻次分析

項目		次數	百分比
推薦度分析	**推薦程度低(批評型)**	**0**	**0.0%**
	1 分	0	0.0%
	2 分	0	0.0%
	3 分	0	0.0%
	4 分	0	0.0%
	5 分	0	0.0%
	6 分	0	0.0%
	推薦程度中等(被動型)	**26**	**52.0%**
	7 分	8	16.0%
	8 分	18	36.0%
	推薦程度高(推薦型)	**24**	**48.0%**
	9 分	18	36.0%
	10 分	6	12.0%
合計		**50**	**100.0%**
平均分數		**8.4 分**	
NPS(淨推薦分數)		**48.0**	



原始問卷 Q.2.29：請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選 1-10 分)

(五)、受訪者意見分析

在「受訪者意見」分析上，分析的項目包含「增加來此場館意願的項目」及「受訪者不滿意之意見」。

1、增加來此場館意願的項目

詢問受訪者提供何項額外服務會增加來此運動場館的意願？以「免費體驗課程」(34.0%)的比例最高，其次依序為「按摩服務」(26.0%)、「增加餐飲區」(24.0%)及「線上人流公告系統」(16.0%)。

表316. 【臺北網球場】：增加來此場館意願項目之頻次分析

項目別		次數	百分比
增加來此場館意願的項目	免費體驗課程	17	**34.0%**
	按摩服務	13	26.0%
	增加餐飲區	12	24.0%
	線上人流公告系統	8	16.0%
	使用費折抵停車費	7	14.0%
	INBODY 檢測	5	10.0%
	集點兌獎活動	4	8.0%
	增設樂齡、親子設施	3	6.0%
	增加托嬰服務	2	4.0%
	其他	1	2.0%
	皆不會提升意願	10	20.0%
	總計	**100**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

註 原始問卷 Q2.27: 請問提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？(複選)

2、受訪者不滿意之意見

受訪者認為在臺北網球場的使用上，有說明不滿意的意見共 8 筆，並依照各場館整理於下表：

表317. 【臺北網球場】：不滿意意見整理表

環境設備	**【空調冷氣】** ● 空調冷氣不夠冷。 ● 淋浴間沒有冷氣。 **【場地設備】** ● 沒有頂棚可以遮陽及遮雨。
使用安全性	**【安全性】** ● 勸導外人進入干擾正在教學或使用的人。
課程資訊優惠	**【價格優惠】** ● 費用可以再便宜一些。
使用便利性	**【場地租借】** ● 場地數量少不好租借。(3 位)

伍・運動中心之主題探討

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

在「各運動中心之滿意度比較分析」上，將比較 12 座運動中心在各滿意度項目之表現，找出不同運動中心之差異。

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

在「不同性別使用運動中心之特性分析」上，將比較男性及女性在不同滿意度項目之差異，以及探討不同年度間男性及女性對於滿意度的變化，以作為各運動中心提升服務品質之參考。

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

一、 各運動中心之滿意度比較分析

在各運動中心之滿意度比較分析上，本研究將將各項滿意度項目與各運動中心進行卡方檢定(Chi-squared test)，調查結果發現，各運動中心在不同滿意度的項目上皆有顯著之差異。

此外，本研究調查結果也發現，**整體滿意度比例(Q2.24)**較高的運動中心，在各滿意度項目的分數也相對較高。以下將比較各運動中心在各滿意度項目之差異。

(一) 環境設備

在環境設備的各項目上，整體而言以「大樓內部的景觀布置」(96.0%)及「環境的清潔度」(94.9%)的滿意比例較高。

此外，各運動中心在環境設備項目的比較上，多數項目皆以「文山運動中心」、「內湖運動中心」及「大同運動中心」的滿意比例較高。各運動中心在環境設備的滿意度項目比較詳如下表。

表318. 環境設備之各運動中心滿意度比較分析

卡方檢定：Q2.1 大樓內景觀布置

- 滿意比例高：「內湖」(98.3%)、「文山」(97.5%)及「大安」(97.0%)
- 滿意比例低：「北投」(94.5%)、「信義」(94.4%)及「中山」(93.8%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	**內湖運動中心**	**98.3%**	0.000***
	文山運動中心	**97.5%**	
	大安運動中心	**97.0%**	
	士林運動中心	96.8%	
	大同運動中心	96.6%	
	中正運動中心	96.5%	
	萬華運動中心	96.1%	
	南港運動中心	96.0%	
	松山運動中心	94.5%	
	北投運動中心	94.5%	
	信義運動中心	94.4%	
	中山運動中心	93.8%	

卡方檢定：Q2.2 環境的清潔度

- 滿意比例高：「內湖」(98.0%)、「大同」(97.8%)及「中正」(96.8%)
- 滿意比例低：「信義」(93.0%)、「松山」(91.6%)及「萬華」(91.3%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	**內湖運動中心**	**98.0%**	0.000***
	大同運動中心	**97.8%**	
	中正運動中心	**96.8%**	
	士林運動中心	96.3%	
	北投運動中心	95.5%	
	文山運動中心	95.0%	
	南港運動中心	95.0%	
	大安運動中心	94.8%	
	中山運動中心	94.8%	
	信義運動中心	93.0%	
	松山運動中心	91.6%	
	萬華運動中心	91.3%	

說明：***.在顯著水準為0.001時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為0.01時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為0.05時 （雙尾）相關顯著。

(續上表)

卡方檢定：Q2.3 公共廁所的清潔度 ● 滿意比例高：「內湖」(97.4%)、「士林」(96.4%)及「大同」(93.9%) ● 滿意比例低：「信義」(87.5%)、「萬華」(86.6%)及「松山」(86.0%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**內湖運動中心**	**97.4%**	**0.000***** **0.000***
	士林運動中心	**96.4%**	
	大同運動中心	**93.9%**	
	北投運動中心	93.9%	
	中正運動中心	93.1%	
	文山運動中心	92.9%	
	大安運動中心	91.0%	
	中山運動中心	90.8%	
	南港運動中心	89.9%	
	信義運動中心	87.5%	
	萬華運動中心	86.6%	
	松山運動中心	86.0%	

卡方檢定：Q2.4 空氣品質 ● 滿意比例高：「文山」(95.4%)、「士林」(94.5%)及「大同」(94.0%) ● 滿意比例低：「萬華」(92.0%)、「中山」(91.6%)及「松山」(90.4%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**95.4%**	**0.005****
	士林運動中心	**94.5%**	
	大同運動中心	**94.0%**	
	南港運動中心	93.8%	
	內湖運動中心	93.4%	
	中正運動中心	93.4%	
	大安運動中心	92.3%	
	北投運動中心	92.1%	
	信義運動中心	92.0%	
	萬華運動中心	92.0%	
	中山運動中心	91.6%	
	松山運動中心	90.4%	

說明：***.在顯著水準為0.001時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為0.01時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為0.05時 （雙尾）相關顯著。

(續上表)

卡方檢定：Q2.5 公共休憩空間座椅安排 ● 滿意比例高：「文山」(94.0%)、「內湖」(93.1%)及「南港」(92.0%) ● 滿意比例低：「北投」(86.0%)、「萬華」(81.3%)及「松山」(80.1%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**94.0%**	**0.000*** **
	內湖運動中心	**93.1%**	
	南港運動中心	**92.0%**	
	中山運動中心	90.9%	
	大同運動中心	89.1%	
	信義運動中心	88.4%	
	大安運動中心	88.3%	
	士林運動中心	87.5%	
	中正運動中心	86.3%	
	北投運動中心	86.0%	
	萬華運動中心	81.3%	
	松山運動中心	80.1%	

卡方檢定：Q2.6 各類設施動線規畫安排 ● 滿意比例高：「文山」(95.5%)、「中正」(94.1%)及「內湖」(93.1%) ● 滿意比例低：「大同」(90.3%)、「松山」(89.9%)及「萬華」(89.9%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**95.5%**	**0.006*** **
	中正運動中心	**94.1%**	
	內湖運動中心	**93.1%**	
	大安運動中心	92.8%	
	士林運動中心	92.8%	
	信義運動中心	92.0%	
	中山運動中心	91.9%	
	南港運動中心	91.1%	
	北投運動中心	91.0%	
	大同運動中心	90.3%	
	松山運動中心	89.9%	
	萬華運動中心	89.9%	

說明：***.在顯著水準為0.001時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為0.01時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為0.05時 （雙尾）相關顯著。

(續上表)

卡方檢定：Q2.7 運動器材或設備的品質維護 ● 滿意比例高：「大同」(95.1%)、「內湖」(94.9%)及「文山」(91.1%) ● 滿意比例低：「信義」(87.0%)、「大安」(86.4%)及「松山」(85.6%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**大同運動中心**	**95.1%**	**0.000***** **0.000***
	內湖運動中心	**94.9%**	
	文山運動中心	**91.1%**	
	士林運動中心	90.9%	
	南港運動中心	90.6%	
	中山運動中心	89.9%	
	北投運動中心	89.8%	
	萬華運動中心	89.5%	
	中正運動中心	89.5%	
	信義運動中心	87.0%	
	大安運動中心	86.4%	
	松山運動中心	85.6%	

卡方檢定：Q2.8 服務設施或設備故障維修積極度 ● 滿意比例高：「大同」(94.7%)、「內湖」(93.6%)及「文山」(91.6%) ● 滿意比例低：「信義」(83.7%)、「大安」(82.3%)及「松山」(77.8%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**大同運動中心**	**94.7%**	**0.006***** **0.006***
	內湖運動中心	**93.6%**	
	文山運動中心	**91.6%**	
	士林運動中心	90.1%	
	中山運動中心	88.7%	
	南港運動中心	87.4%	
	萬華運動中心	87.2%	
	北投運動中心	86.6%	
	中正運動中心	86.5%	
	信義運動中心	83.7%	
	大安運動中心	82.3%	
	松山運動中心	77.8%	

說明：***.在顯著水準為0.001時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為0.01時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為0.05時 （雙尾）相關顯著。

(續上表)

卡方檢定：Q2.9 其他設備設施數量(如提款機、飲水機等) ● 滿意比例高：「中山」(95.6%)、「中正」(95.0%)及「文山」(94.4%) ● 滿意比例低：「南港」(89.3%)、「北投」(88.4%)及「萬華」(84.3%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**中山運動中心**	**95.6%**	**0.000***** **0.000***** **0.000***** **0.000***** **0.000***** **0.000***** **0.000***** **0.000***** **0.000***** **0.000***** **0.000***** **0.000***
	中正運動中心	**95.0%**	
	文山運動中心	**94.4%**	
	大安運動中心	93.3%	
	內湖運動中心	93.3%	
	大同運動中心	93.1%	
	信義運動中心	93.0%	
	松山運動中心	92.8%	
	士林運動中心	89.6%	
	南港運動中心	89.3%	
	北投運動中心	88.4%	
	萬華運動中心	84.3%	

說明：***.在顯著水準為0.001時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為0.01時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為0.05時 （雙尾）相關顯著。

(二) 專業知識

在專業知識的各項目上，整體而言以「教練的專業能力」(97.5%)的滿意比例較高，而「特殊需求的處理速度」的滿意比例為 96.5%。各運動中心在專業知識的滿意度項目比較詳如下表。

表319. 專業知識之各運動中心滿意度比較分析

卡方檢定：Q2.10 因應民眾特殊需求處理速度

- 滿意比例高：「文山」(98.9%)、「中正」(98.2%)及「大同」(97.8%)
- 滿意比例低：「大安」(95.2%)、「萬華」(95.2%)及「松山」(93.8%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**98.9%**	0.029*
	中正運動中心	**98.2%**	
	大同運動中心	**97.8%**	
	士林運動中心	97.1%	
	信義運動中心	96.6%	
	南港運動中心	96.5%	
	中山運動中心	96.2%	
	內湖運動中心	95.9%	
	北投運動中心	95.5%	
	大安運動中心	95.2%	
	萬華運動中心	95.2%	
	松山運動中心	93.8%	

卡方檢定：Q2.11 教練的專業能力

- 滿意比例高：「文山」(98.8%)、「南港」(98.7%)及「中正」(98.5%)
- 滿意比例低：「大安」(96.3%)、「士林」(96.1%)及「松山」(95.9%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**98.8%**	0.042*
	南港運動中心	**98.7%**	
	中正運動中心	**98.5%**	
	信義運動中心	98.4%	
	內湖運動中心	98.2%	
	萬華運動中心	97.8%	
	大同運動中心	97.5%	
	中山運動中心	97.0%	
	北投運動中心	96.4%	
	大安運動中心	96.3%	
	士林運動中心	96.1%	
	松山運動中心	95.9%	

說明：***.在顯著水準為0.001時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為0.01時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為0.05時 （雙尾）相關顯著。

(三) 服務態度

在服務態度的各項目上，整體而言以「服務人員的態度」(95.6%)的滿意比例較高，而「服務人員的服務主動性」的滿意比例為 93.8%。各運動中心在服務態度的滿意度項目比較詳如下表。

表320. 服務態度之各運動中心滿意度比較分析

卡方檢定：Q2.12 服務人員的態度

- 滿意比例高：「大同」(97.4%)、「文山」(97.3%)及「內湖」(97.0%)
- 滿意比例低：「中山」(94.0%)、「中正」(94.0%)及「松山」(93.3%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	**大同運動中心**	**97.4%**	0.000***
	文山運動中心	**97.3%**	
	內湖運動中心	**97.0%**	
	士林運動中心	96.9%	
	南港運動中心	96.3%	
	北投運動中心	96.3%	
	萬華運動中心	95.6%	
	信義運動中心	95.1%	
	大安運動中心	94.1%	
	中山運動中心	94.0%	
	中正運動中心	94.0%	
	松山運動中心	93.3%	

卡方檢定：Q2.13 服務人員的服務主動性

- 滿意比例高：「文山」(95.9%)、「內湖」(95.9%)及「大同」(95.4%)
- 滿意比例低：「大安」(92.5%)、「中山」(92.0%)及「松山」(90.1%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	文山運動中心	95.9%	0.000***
	內湖運動中心	95.9%	
	大同運動中心	95.4%	
	南港運動中心	94.9%	
	北投運動中心	94.9%	
	萬華運動中心	94.1%	
	信義運動中心	93.9%	
	士林運動中心	93.9%	
	中正運動中心	93.0%	
	大安運動中心	92.5%	
	中山運動中心	92.0%	
	松山運動中心	90.1%	

說明：***.在顯著水準為0.001時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為0.01時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為0.05時 （雙尾）相關顯著。

(四) 使用安全性

在使用安全性的各項目上，整體而言以「標示逃生設備的明確度」(97.3%)的滿意比例較高，其次依序為「內部設備與環境的安全性」(96.8%)及「人身安全及隱私的滿意度」(95.5%)。各運動中心在使用安全性的滿意度項目比較詳如下表。

表321. 使用安全性之各運動中心滿意度比較分析

卡方檢定：Q2.14 人身安全及隱私的滿意度

- 滿意比例高：「文山」(98.1%)、「大同」(96.6%)及「內湖」(96.4%)
- 滿意比例低：「士林」(94.6%)、「松山」(94.1%)及「中山」(93.9%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**98.1%**	**0.003****
	大同運動中心	**96.6%**	
	內湖運動中心	**96.4%**	
	北投運動中心	95.8%	
	中正運動中心	95.8%	
	南港運動中心	95.5%	
	萬華運動中心	95.4%	
	信義運動中心	94.9%	
	大安運動中心	94.8%	
	士林運動中心	94.6%	
	松山運動中心	94.1%	
	中山運動中心	93.9%	

說明：***.在顯著水準為 0.001 時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為 0.01 時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為 0.05 時 （雙尾）相關顯著。

(續上表)

卡方檢定：Q2.15 內部設備與環境的安全性 ● 滿意比例高：「文山」(98.6%)、「內湖」(97.9%)及「南港」(97.8%) ● 滿意比例低：「大安」(96.0%)、「北投」(95.8%)及「松山」(95.4%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**98.6%**	**0.003****
	內湖運動中心	**97.9%**	
	南港運動中心	**97.8%**	
	中正運動中心	97.6%	
	中山運動中心	97.0%	
	大同運動中心	97.0%	
	萬華運動中心	96.6%	
	士林運動中心	96.3%	
	信義運動中心	96.1%	
	大安運動中心	96.0%	
	北投運動中心	95.8%	
	松山運動中心	95.4%	

卡方檢定：Q2.16 標示逃生設施或設備的明確程度 ● 滿意比例高：「文山」(98.8%)、「大同」(98.4%)及「中正」(98.3%) ● 滿意比例低：「北投」(96.5%)、「信義」(96.4%)及「大安」(96.4%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**98.8%**	**0.006*****
	大同運動中心	**98.4%**	
	中正運動中心	**98.3%**	
	內湖運動中心	98.1%	
	南港運動中心	97.5%	
	士林運動中心	97.5%	
	中山運動中心	97.4%	
	萬華運動中心	96.9%	
	松山運動中心	96.6%	
	北投運動中心	96.5%	
	信義運動中心	96.4%	
	大安運動中心	96.4%	

說明：***.在顯著水準為0.001時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為0.01時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為0.05時 （雙尾）相關顯著。

(五) 課程資訊與優惠

在課程資訊與優惠的各項目上，整體而言以「運動課程的滿意度」(97.8%)的滿意比例較高，其次依序為「提供講座及課程資訊的滿意度」(96.5%)及「課程的優惠活動吸引力」(91.1%)。各運動中心在課程資訊與優惠的滿意度項目比較詳如下表。

表322. 課程資訊與優惠之各運動中心滿意度比較分析

卡方檢定：Q2.17 運動課程的滿意度

- 滿意比例高：「文山」(99.2%)、「大同」(99.0%)及「中正」(98.7%)
- 滿意比例低：「北投」(96.2%)、「士林」(96.1%)及「信義」(96.1%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	文山運動中心	99.2%	0.014*
	大同運動中心	99.0%	
	中正運動中心	98.7%	
	內湖運動中心	98.6%	
	中山運動中心	98.3%	
	萬華運動中心	98.2%	
	南港運動中心	97.6%	
	大安運動中心	97.5%	
	松山運動中心	97.4%	
	北投運動中心	96.2%	
	士林運動中心	96.1%	
	信義運動中心	96.1%	

說明：***.在顯著水準為 0.001 時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為 0.01 時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為 0.05 時 （雙尾）相關顯著。

(續上表)

卡方檢定：Q2.18 提供健康講座及相關課程資訊的滿意度 ● 滿意比例高：「大同」(99.1%)、「文山」(98.5%)及「中正」(97.1%) ● 滿意比例低：「萬華」(94.8%)、「信義」(94.6%)及「北投」(93.7%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**大同運動中心**	**99.1%**	0.013*
	文山運動中心	**98.5%**	
	中正運動中心	**97.1%**	
	南港運動中心	97.1%	
	中山運動中心	96.6%	
	內湖運動中心	96.6%	
	大安運動中心	96.1%	
	士林運動中心	95.9%	
	松山運動中心	95.1%	
	萬華運動中心	94.8%	
	信義運動中心	94.6%	
	北投運動中心	93.7%	

卡方檢定：Q2.19 課程的優惠活動吸引力 ● 滿意比例高：「大同」(96.4%)、「文山」(94.9%)及「內湖」(92.8%) ● 滿意比例低：「松山」(87.4%)、「中正」(86.5%)及「北投」(85.0%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**大同運動中心**	**96.4%**	0.000***
	文山運動中心	**94.9%**	
	內湖運動中心	**92.8%**	
	中山運動中心	92.5%	
	南港運動中心	92.5%	
	大安運動中心	92.3%	
	信義運動中心	90.8%	
	萬華運動中心	88.5%	
	士林運動中心	87.8%	
	松山運動中心	87.4%	
	中正運動中心	86.5%	
	北投運動中心	85.0%	

說明：***.在顯著水準為0.001時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為0.01時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為0.05時 （雙尾）相關顯著。

(六) 使用便利性

在使用便利性的各項目上，整體而言以「買票及付款程序的便利性」(94.5%)的滿意比例較高，其次依序為「場地租借流程的便利性」(92.6%)、「停車或使用大眾交通工具便利性」(92.4%)及「對人流管控的滿意度」(88.2%)。各運動中心在使用便利性的滿意度項目比較詳如下表。

表323. 使用便利性之各運動中心滿意度比較分析

卡方檢定：Q2.20 買票及付款程序的便利性

- 滿意比例高：「文山」(97.7%)、「大同」(97.4%)及「信義」(95.8%)
- 滿意比例低：「大安」(92.7%)、「士林」(91.7%)及「北投」(90.8%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**97.7%**	**0.001****
	大同運動中心	**97.4%**	
	信義運動中心	**95.8%**	
	松山運動中心	95.2%	
	內湖運動中心	94.7%	
	萬華運動中心	94.5%	
	中山運動中心	93.8%	
	中正運動中心	93.3%	
	南港運動中心	92.9%	
	大安運動中心	92.7%	
	士林運動中心	91.7%	
	北投運動中心	90.8%	

卡方檢定：Q2.21 場地租借流程的便利性

- 滿意比例高：「文山」(97.1%)、「大同」(95.9%)及「中正」(94.9%)
- 滿意比例低：「中山」(89.0%)、「大安」(87.8%)及「士林」(85.1%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**97.1%**	**0.000*****
	大同運動中心	**95.9%**	
	中正運動中心	**94.9%**	
	信義運動中心	94.6%	
	松山運動中心	94.1%	
	南港運動中心	93.9%	
	內湖運動中心	93.9%	
	北投運動中心	91.4%	
	萬華運動中心	90.5%	
	中山運動中心	89.0%	
	大安運動中心	87.8%	
	士林運動中心	85.1%	

(續上表)

卡方檢定：Q2.22 人流控管的滿意度 ● 滿意比例高：「文山」(95.0%)、「內湖」(93.2%)及「中山」(90.2%) ● 滿意比例低：「中正」(84.5%)、「士林」(83.0%)及「松山」(79.9%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**95.0%**	**0.000*****
	內湖運動中心	**93.2%**	
	中山運動中心	**90.2%**	
	大同運動中心	89.5%	
	信義運動中心	88.5%	
	南港運動中心	88.5%	
	北投運動中心	88.2%	
	萬華運動中心	87.8%	
	大安運動中心	85.1%	
	中正運動中心	84.5%	
	士林運動中心	83.0%	
	松山運動中心	79.9%	

卡方檢定：Q2.23 停車或使用交通工具之便利性 ● 滿意比例高：「文山」(95.9%)、「松山」(95.3%)及「南港」(95.3%) ● 滿意比例低：「大同」(89.4%)、「信義」(89.0%)及「大安」(85.8%)			
項目別		滿意比例	P值
運動中心	**文山運動中心**	**95.9%**	**0.000*****
	松山運動中心	**95.3%**	
	南港運動中心	**95.3%**	
	中山運動中心	94.5%	
	士林運動中心	94.1%	
	中正運動中心	94.0%	
	萬華運動中心	93.4%	
	內湖運動中心	93.1%	
	北投運動中心	90.1%	
	大同運動中心	89.4%	
	信義運動中心	89.0%	
	大安運動中心	85.8%	

說明：***.在顯著水準為0.001時（雙尾）相關顯著；**.在顯著水準為0.01時（雙尾）相關顯著；*.在顯著水準為0.05時 （雙尾）相關顯著。

二、 運動中心經營廠商之比較分析

在運動中心經營廠商之比較分析上，將針對 12 座運動中心比較各營運廠商滿意度之分數，並進一步分析相同營運廠商所管理之運動中心間，在滿意度項目之差異。

(一)、運動中心經營現況

本次調查的 12 座運動中心，分別由社團法人中國青年救國團(以下簡稱救國團)、匯陽百貨事業股份有限公司(以下簡稱匯陽百貨)、舞動陽光有限公司(以下簡稱舞動陽光)、長佳機電工程股份有限公司(以下簡稱長佳機電)、建中工程股份有限公司(以下簡稱建中工程)及台北市中華基督教青年會(以下簡稱基督教青年會)等六間廠商營運管理。

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

表324. 各運動中心之營運廠商

負責營運廠商	運動中心	
救國團	◆ 信義運動中心	◆ 文山運動中心
	◆ 大安運動中心	◆ 南港運動中心
	◆ 中山運動中心	◆ 內湖運動中心
匯陽百貨	◆ 松山運動中心	◆ 萬華運動中心
舞動陽光	◆ 大同運動中心	
長佳機電	◆ 中正運動中心	
建中工程	◆ 北投運動中心	
基督教青年會	◆ 士林運動中心	

(二)、整體經營廠商之比較分析

各經營廠商在「整體滿意度比例」(Q.2.24)及整體滿意度分數(Q.2.25)等兩個部分，皆以「**舞動陽光**」及「**長佳機電**」的分數較高，各營運廠商在各項滿意度分數之差異，請詳見下表。

表325. 運動中心營運廠商之比較分析

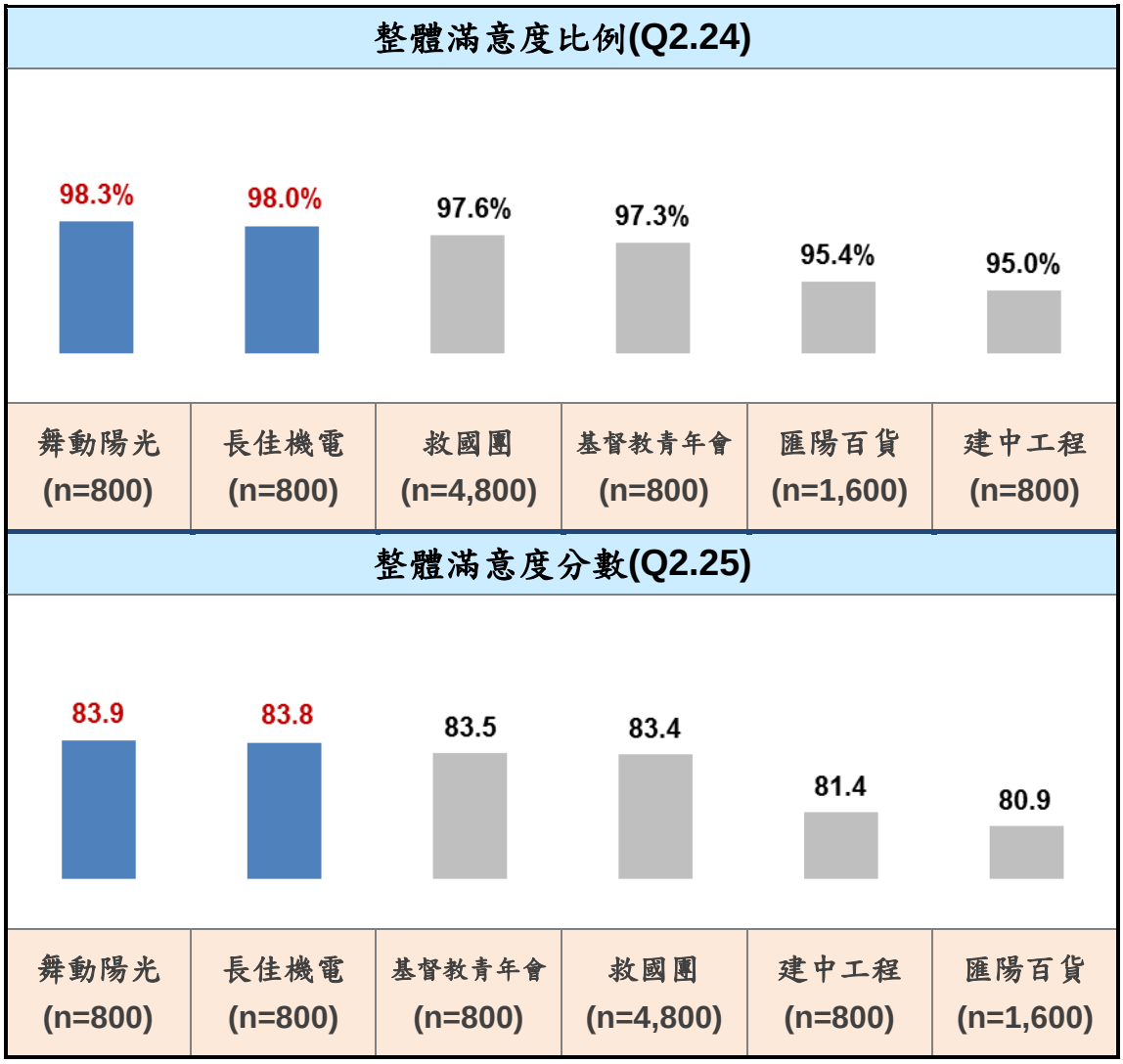


表326. 【營運廠商分析】：各營運廠商之滿意度比較

項目別		救國團	匯陽百貨	舞動陽光	長佳機電	建中工程	基督教青年會
樣本數		4,800	1,600	800	800	800	800
環境設備	大樓內景觀布置	96.1%	95.3%	96.6%	96.5%	94.5%	96.8%
	環境的清潔度	95.1%	91.4%	97.8%	96.8%	95.5%	96.3%
	公共廁所的清潔度	91.6%	86.3%	93.9%	93.1%	93.9%	96.4%
	運動中心空氣品質	93.1%	91.2%	94.0%	93.4%	92.1%	94.5%
	公共休憩空間座椅安排	91.1%	80.7%	89.1%	86.3%	86.0%	87.5%
	各類設施動線規劃安排	92.7%	89.9%	90.3%	94.1%	91.0%	92.8%
	運動器材或設備的品質維護	90.0%	87.6%	95.1%	89.5%	89.8%	90.9%
	設施或設備故障維修積極度	88.0%	82.6%	94.7%	86.5%	86.6%	90.1%
	運動中心其他設施設備數量	93.1%	88.5%	93.1%	95.0%	88.4%	89.6%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.7%	94.5%	97.8%	98.2%	95.5%	97.1%
	教練的專業能力	98.0%	96.8%	97.5%	98.5%	96.4%	96.1%
服務態度	服務人員的態度	95.6%	94.4%	97.4%	94.0%	96.3%	96.9%
	服務人員的服務主動性	94.2%	92.1%	95.4%	93.0%	94.9%	93.9%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.6%	94.8%	96.6%	95.8%	95.8%	94.6%
	內部設備與環境的安全性	97.2%	96.0%	97.0%	97.6%	95.8%	96.3%
	標示逃生設備的明確程度	97.4%	96.8%	98.4%	98.3%	96.5%	97.5%
課程規劃	運動課程的滿意度	98.0%	97.7%	99.0%	98.7%	96.2%	96.1%
	講座及課程資訊的滿意度	96.8%	95.0%	99.1%	97.1%	93.7%	95.9%
	課程的優惠活動吸引力	92.9%	87.9%	96.4%	86.5%	85.0%	87.8%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	95.0%	94.9%	97.4%	93.3%	90.8%	91.7%
	場地租借流程的便利性	93.1%	92.0%	95.9%	94.9%	91.4%	85.1%
	對人流管控的滿意度	90.5%	83.8%	89.5%	84.5%	88.2%	83.0%
	停車或使用交通工具便利性	92.3%	94.3%	89.4%	94.0%	90.1%	94.1%
運動中心「整體滿意度」(Q.2.24)		97.6%	95.4%	98.3%	98.0%	95.0%	97.3%
運動中心「整體滿意度分數」(Q.2.25)		**83.4**	**80.9**	**83.9**	**83.8**	**81.4**	**83.5**

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

(三)、運動中心營運廠商內部之比較分析

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

1、救國團

救國團各經營廠商在「整體滿意度比例」(Q.2.24)及「整體滿意度分數」(Q.2.25)等兩個部分，皆以「**文山運動中心**」及「**內湖運動中心**」的分數較高，救國團各營運中心的滿意度分數之差異，請詳見下圖表。

表327. 救國團經營廠商之比較分析

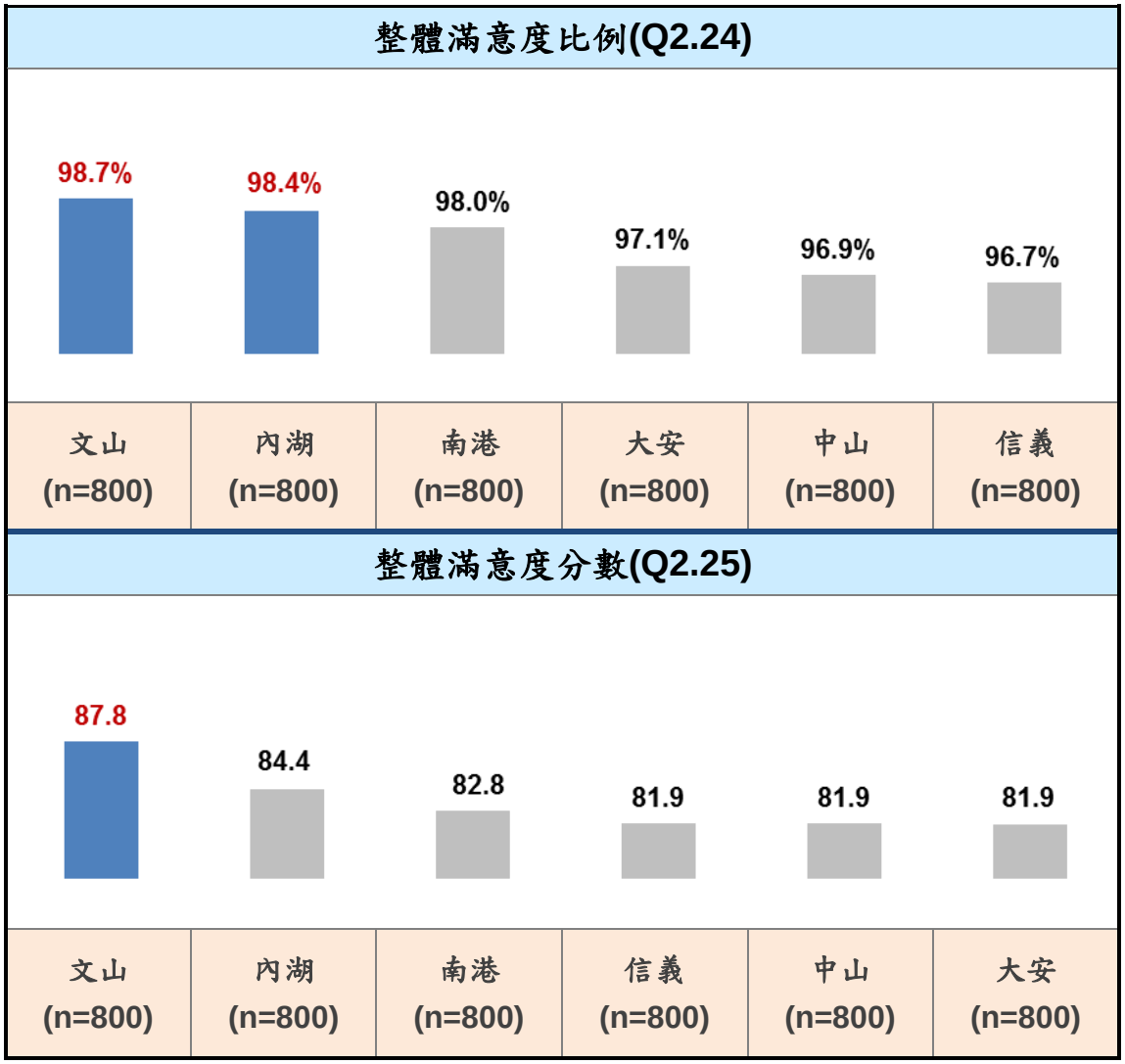


表328. 【營運廠商分析】：救國團營運運動中心之滿意度比較

項目別		整體	信義	大安	中山	文山	內湖	南港
樣本數		4,800	800	800	800	800	800	800
環境設備	大樓內景觀布置	96.1%	94.4%	97.1%	93.8%	97.5%	98.3%	96.0%
	環境的清潔度	95.1%	93.0%	94.7%	94.8%	95.0%	98.0%	95.0%
	公共廁所的清潔度	91.6%	87.6%	91.0%	90.8%	92.9%	97.4%	89.9%
	運動中心空氣品質	93.1%	92.0%	92.3%	91.6%	95.4%	93.4%	93.7%
	公共休憩空間座椅安排	91.1%	88.4%	88.2%	90.9%	94.0%	93.1%	92.0%
	各類設施動線規劃安排	92.7%	92.1%	92.8%	91.9%	95.6%	93.2%	91.2%
	運動器材或設備的品質維護	90.0%	87.1%	86.4%	89.9%	91.2%	94.9%	90.7%
	設施或設備故障維修積極度	88.0%	83.7%	82.3%	88.7%	91.6%	93.6%	87.4%
	運動中心其他設施設備數量	93.1%	93.0%	93.3%	95.6%	94.4%	93.3%	89.3%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.7%	96.6%	95.3%	96.2%	98.8%	95.9%	96.5%
	教練的專業能力	98.0%	98.3%	96.4%	97.0%	98.7%	98.1%	98.7%
服務態度	服務人員的態度	95.6%	95.2%	94.2%	94.0%	97.2%	97.1%	96.3%
	服務人員的服務主動性	94.2%	93.9%	92.5%	92.0%	95.9%	95.9%	94.9%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.6%	94.9%	94.8%	93.9%	98.2%	96.4%	95.5%
	內部設備與環境的安全性	97.2%	96.2%	96.0%	97.0%	98.7%	97.9%	97.8%
	標示逃生設備的明確程度	97.4%	96.4%	96.4%	97.4%	98.8%	98.2%	97.5%
課程規劃	運動課程的滿意度	98.0%	96.0%	97.6%	98.3%	99.3%	98.7%	97.5%
	講座及課程資訊的滿意度	96.8%	94.6%	96.1%	96.6%	98.5%	96.5%	97.1%
	課程的優惠活動吸引力	92.9%	90.7%	92.3%	92.5%	94.9%	92.8%	92.5%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	95.0%	95.8%	92.7%	93.8%	97.7%	94.7%	93.0%
	場地租借流程的便利性	93.1%	94.5%	87.8%	89.0%	97.1%	93.8%	94.0%
	對人流管控的滿意度	90.5%	88.4%	85.1%	90.2%	94.9%	93.1%	88.5%
	停車或使用交通工具便利性	92.3%	89.0%	85.8%	94.5%	95.9%	93.2%	95.2%
運動中心「整體滿意度」(Q.2.24)		97.6%	96.7%	97.1%	96.9%	98.7%	98.4%	98.0%
運動中心「整體滿意度分數」(Q.2.25)		**83.4**	**81.9**	**81.9**	**81.9**	**87.8**	**84.4**	**82.8**

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

2、匯陽百貨

匯陽百貨各經營廠商在「整體滿意度比例」(Q.2.24)的部分，「萬華運動中心」及「松山運動中心」的滿意比例皆為 95.4%；而在「整體滿意度分數」(Q.2.25)的部分，以「**萬華運動中心**」的分數較高，匯陽百貨各營運中心的滿意度分數之差異，請詳見下圖表：

表329. 匯陽百貨經營廠商之比較分析

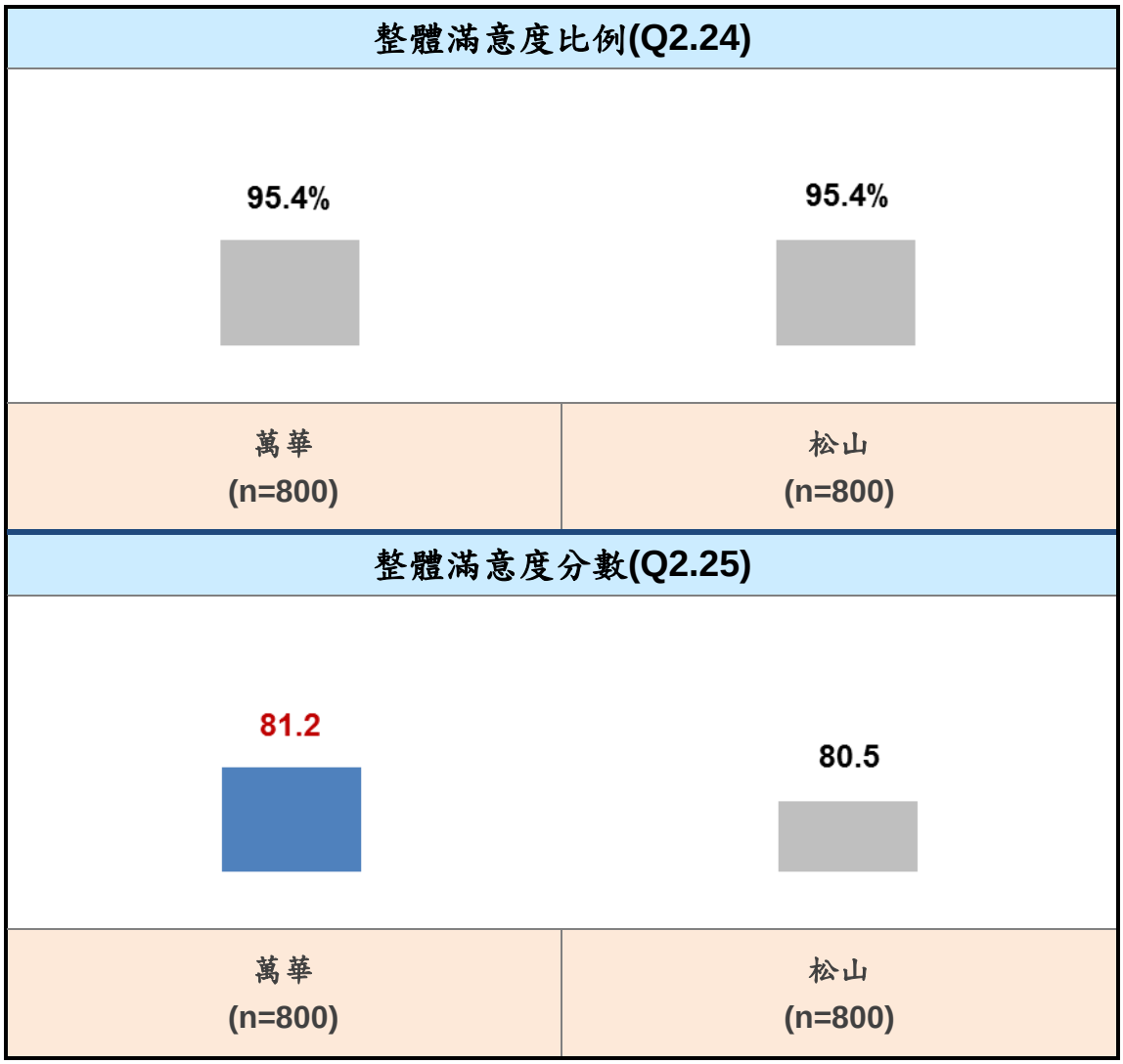


表330. 【營運廠商分析】：匯陽百貨營運運動中心之滿意度比較

項目別		整體	萬華	松山
樣本數		1,600	800	800
環境設備	大樓內景觀布置	95.3%	96.1%	94.5%
	環境的清潔度	91.4%	91.3%	91.6%
	公共廁所的清潔度	86.3%	86.7%	86.0%
	運動中心空氣品質	91.2%	92.0%	90.4%
	公共休憩空間座椅安排	80.7%	81.2%	80.1%
	各類設施動線規劃安排	89.9%	89.9%	89.9%
	運動器材或設備的品質維護	87.6%	89.5%	85.6%
	設施或設備故障維修積極度	82.6%	87.1%	77.8%
	運動中心其他設施設備數量	88.5%	84.3%	92.8%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	94.5%	95.2%	93.8%
	教練的專業能力	96.8%	97.8%	95.9%
服務態度	服務人員的態度	94.4%	95.7%	93.3%
	服務人員的服務主動性	92.1%	94.2%	90.1%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	94.8%	95.4%	94.1%
	內部設備與環境的安全性	96.0%	96.6%	95.4%
	標示逃生設備的明確程度	96.8%	96.9%	96.6%
課程規劃	運動課程的滿意度	97.7%	98.2%	97.4%
	講座及課程資訊的滿意度	95.0%	94.8%	95.1%
	課程的優惠活動吸引力	87.9%	88.5%	87.4%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.9%	94.5%	95.2%
	場地租借流程的便利性	92.0%	90.5%	94.1%
	對人流管控的滿意度	83.8%	87.7%	79.9%
	停車或使用交通工具便利性	94.3%	93.4%	95.3%
運動中心「整體滿意度」(Q.2.24)		95.4%	95.4%	95.4%
運動中心「整體滿意度分數」(Q.2.25)		**80.9 分**	**81.2 分**	**80.5 分**

說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

三、 不同性別使用運動中心之特性分析

本次調查之 12 座運動中心男女樣本配置上，**依照各運動中心男女使用人次之比例進行分配**，整體男性之有效樣本數為 5,327 份，而女性之有效樣本數則為 4,273 份。

此外，就各運動中心的性別觀察，男性比例較高的為「**北投運動中心**」(63.0%)、「**中正運動中心**」(62.3%)、「**大安運動中心**」(60.3%)。而女性比例較高的為「**文山運動中心**」(54.5%)、「**南港運動中心**」(52.6%)、「**中山運動中心**」(48.4%)。

以下將探討男性及女性使用運動中心之情形，並分析男性及女性在各滿意度項目之差異。

表331. 各運動中心調查樣本之性別配置

項目別		總計	男性	女性
樣本數		**9,600**	**5,327**	**4,273**
整體比例		**100.0%**	**55.5%**	**45.5%**
運動中心	北投運動中心	**100.0%**	**63.0%**	37.0%
	中正運動中心	**100.0%**	**62.3%**	37.8%
	大安運動中心	**100.0%**	**60.3%**	39.8%
	士林運動中心	**100.0%**	58.9%	41.1%
	內湖運動中心	**100.0%**	58.6%	41.4%
	松山運動中心	**100.0%**	56.0%	44.0%
	萬華運動中心	**100.0%**	56.0%	44.0%
	信義運動中心	**100.0%**	53.5%	46.5%
	大同運動中心	**100.0%**	52.9%	47.1%
	中山運動中心	**100.0%**	51.6%	**48.4%**
	南港運動中心	**100.0%**	47.4%	**52.6%**
	文山運動中心	**100.0%**	45.5%	**54.5%**

(一)、使用特性分析

1、使用頻率

不同性別在使用頻率上，將「使用頻率」與性別進行交叉分析，調查結果顯示，女性在「**1 週 1 次**」的比例高於男性，而男性在「**1 週超過 3 次**」的比例則高於女性；整體平均而言，**男性(2.1 次)一週使用的平均次數高於女性(1.9 次)**。

表332. 【性別分析】：使用頻率之性別交叉分析

項目別		樣本數	1 週超過 3 次	1 週 2~3 次	1 週 1 次	1 週不到 1 次	平均次數
總計		100.0%	17.3%	29.2%	35.1%	18.4%	2.0 次
性別*	男性	5,327	20.2%	28.8%	32.2%	18.8%	2.1 次
	女性	4,273	13.7%	29.7%	38.9%	17.8%	1.9 次

說明：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 顯著水準，表示該項基本資料之數值有顯著差異。

2、每月支出花費

不同性別在每月支出花費上，將「每月支出花費」與性別進行交叉分析，調查結果顯示，男性在「**0-999 元**」的比例高於女性，而女性在「**1000 元以上**」的比例則高於男性；整體平均而言，**女性(920 元)每月支出花費高於男性(685 元)**。

表333. 【性別分析】：每月支出費用之性別交叉分析

項目別		樣本數	0-499 元	500-999 元	1,000-1,999 元	2,000 元以上	平均次數
總計		100.0%	48.2%	21.6%	21.3%	8.9%	789 元
性別*	男性	5,327	53.6%	22.4%	17.8%	6.2%	685 元
	女性	4,273	41.5%	20.5%	25.6%	12.3%	920 元

說明：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 顯著水準，表示該項基本資料之數值有顯著差異。

3、使用設施

不同性別在使用設施上有明顯的差異，就「**男性使用比例明顯高於女性(大於 5%)**」的設施為「**健身房**」(39.9%)、「**羽球**」(32.4%)及「**籃球**」(9.7%)；而「**女性使用比例明顯高於男性(大於 5%)**」的設施為「**舞蹈/韻律教室**」(24.8%)。

表334. 【性別分析】：使用設施之性別交叉分析

項目別	樣本數	健身房	羽球	游泳	舞蹈韻律教室	籃球	桌球	飛輪教室	壁球	撞球	攀岩場
總計	**100.0%**	**36.8%**	**29.3%**	**19.8%**	**12.6%**	**6.5%**	**4.8%**	**3.1%**	**2.2%**	**1.9%**	**1.2%**
男性	5,327	**39.9%**	**32.4%**	21.6%	2.7%	**9.7%**	5.4%	1.4%	1.8%	2.4%	1.1%
女性	4,273	32.9%	25.4%	17.6%	**24.8%**	2.4%	4.0%	5.1%	2.7%	1.2%	1.2%

說明：(1)本題為複選題整體比例大於 100%。此外，因本題為複選題，故未進一步以卡方檢定進行分析。(2)此題分析僅列出大於 1%的項目。

4、選擇此運動中心的因素

不同性別在**選擇此運動中心的因素上**，就「**男性比例明顯高於女性(大於 5%)**」的選擇因素為「**設施品質佳**」(19.6%)；而「**女性比例明顯高於男性(大於 5%)**」的選擇因素為「**課程好**」(17.3%)。

表335. 【性別分析】：選擇因素之性別交叉分析

項目別	樣本數	離家近	價格便宜	離辦公室近	設施品質佳	設施多樣化	服務好	課程好
總計	**100.0%**	**51.8%**	**19.6%**	**18.1%**	**16.8%**	**10.8%**	**10.8%**	**10.6%**
男性	5,327	51.9%	18.4%	17.2%	**19.6%**	11.5%	11.5%	5.3%
女性	4,273	51.6%	21.1%	19.1%	13.4%	10.1%	10.0%	**17.3%**

說明：本題為複選題整體比例大於 100%。此外，因本題為複選題，故未進一步以卡方檢定進行分析

(二)、109 年各項滿意度之性別比較分析

109 年滿意度性別的比較上，在「**整體滿意度比例(Q.2.24)**」，以「**女性**」**(97.3%)的滿意比例高於**「**男性**」**(96.9%)**；而在「**整體滿意度分數(Q2.25)**」上，也是以「**女性**」**(83.0 分)的滿意度分數高於**「**男性**」**(82.9 分)**。

再者，將「**性別(男性及女性)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，在「景觀布置」、「環境清潔度」、「公共廁所的清潔度」、「空氣品質」、「設備故障維修積極度」、「服務態度」及「服務主動性」的項目上，**男性顯著大於女性**；而「教練的專業能力」及「運動課程的滿意度」的項目上，**女性顯著大於男性**。

表336. 性別之比較分析

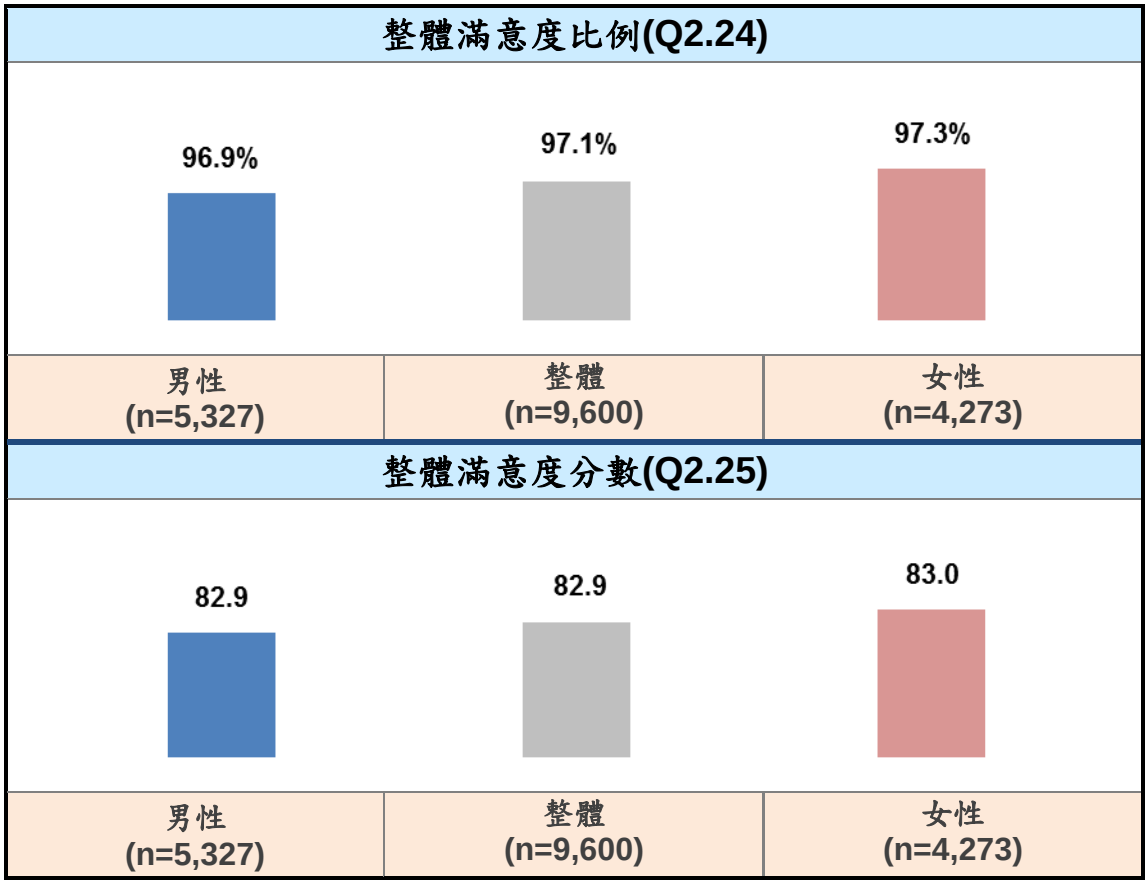


表337. 【性別分析】：109 年各項滿意度之比較分析

項目別 (男性n=5,327；女性n=4,273)		男性	女性	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	96.6%	95.2%	**0.000*** **	男性>女性	-1.4%
	環境的清潔度	95.7%	94.1%	**0.000*** **	男性>女性	-1.6%
	公共廁所的清潔度	92.5%	90.5%	**0.000*** **	男性>女性	-2.0%
	運動中心空氣品質	94.2%	91.3%	**0.000*** **	男性>女性	-2.9%
	公共休憩空間座椅安排	88.6%	87.4%	0.055	/	-1.2%
	各類設施動線規劃安排	92.0%	92.0%	0.483	/	0.0%
	運動器材的品質維護	90.3%	89.7%	0.204	/	-0.6%
	設備故障維修積極度	88.4%	86.5%	**0.009** **	男性>女性	-1.9%
	其他設施設備數量	91.9%	91.8%	0.437	/	-0.1%
專業知識	特殊需求處理速度	96.4%	96.8%	0.316	/	+0.4%
	教練的專業能力	97.1%	98.0%	**0.049* **	男性<女性	+0.9%
服務態度	服務人員的態度	96.2%	94.8%	**0.000*** **	男性>女性	-1.4%
	服務人員的服務主動性	94.7%	92.8%	**0.000*** **	男性>女性	-1.9%
使用安全性	人身安全及隱私滿意度	95.9%	94.9%	0.054	/	-1.0%
	內部設備與環境安全性	96.9%	96.7%	0.354	/	-0.2%
	標示逃生設施的明確度	97.7%	97.1%	0.058	/	-0.6%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.3%	98.3%	**0.023* **	男性<女性	+1.0%
	講座及課程資訊的滿意度	96.6%	96.4%	0.387	/	-0.2%
	課程的優惠活動吸引力	91.9%	90.4%	0.068	/	-1.5%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.0%	95.1%	0.077	/	+1.1%
	場地租借流程的便利性	92.8%	92.3%	0.297	/	-0.5%
	對人流管控的滿意度	88.7%	87.6%	0.141	/	-1.1%
	停車或交通工具便利性	92.3%	92.7%	0.270	/	+0.4%
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.9%**	**97.3%**	**0.161**	/	**+0.4%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2) /表示男性與女性相比無差異顯著。(3) 差異比較為「女性的滿意比例」-「男性的滿意比例」。

(三)、109 年各場館滿意度之性別比較分析

1、整體滿意度比例(Q.2.24)之比較分析

比較各運動中心在整體滿意度比例(Q.2.24)之性別差異，調查結果顯示，所有的運動中心的滿意比利，**「女性」的滿意比例高於「男性」**。

此外，在各運動中心的比較上，**「女性滿意比例高於男性較多」**的運動中心為**「松山運動中心」**(+3.2%)、**「士林運動中心」**(+2.1%)、**「北投運動中心」**(+1.5%)。

表338. 【性別分析】：109 年各場館滿意比例之比較分析

整體滿意度比例(Q.2.24)之性別比較分析				
運動中心	整體 (n=9,600)	男性 (n=5,327)	女性 (n=4,273)	差異比較
整體運動中心	97.1%	96.9%	97.3%	+0.4%
文山運動中心	98.8%	98.9%	98.6%	-0.3%
內湖運動中心	98.4%	98.3%	98.5%	+0.2%
大同運動中心	98.3%	98.6%	97.9%	-0.7%
南港運動中心	98.0%	97.9%	98.1%	+0.2%
中正運動中心	98.0%	98.0%	98.0%	+0.0%
士林運動中心	97.3%	96.4%	98.5%	+2.1%
大安運動中心	97.0%	97.3%	96.5%	-0.8%
中山運動中心	96.9%	97.6%	96.1%	-1.5%
信義運動中心	96.8%	97.4%	96.0%	-1.5%
松山運動中心	95.4%	94.0%	97.2%	+3.2%
萬華運動中心	95.4%	95.1%	95.7%	+0.6%
北投運動中心	95.0%	94.4%	95.9%	+1.5%

說明：差異比較的計算方式為「女性分數」減去「男性分數」。

2、整體滿意度分數(Q.2.25)之比較分析

比較各運動中心在整體滿意度分數(Q.2.25)之性別差異，調查結果顯示，所有的運動中心的整體滿意度分數，**「女性」的滿意度高於「男性」**。

此外，在各運動中心的比較上，**「女性滿意度高於男性較多」**的運動中心為**「松山運動中心」**(+2.1 分)、**「大安運動中心」**(+1.0 分)。

表339. 【性別分析】：109 年各場館整體滿意度分數之比較分析

整體滿意度分數(Q.2.25)之性別比較分析				
運動中心	整體 (n=9,600)	男性 (n=5,327)	女性 (n=4,273)	差異比較
整體運動中心	82.9	82.9	83.0	+0.1%
文山運動中心	87.8	87.5	88.0	+0.5
內湖運動中心	84.4	84.2	84.6	+0.4
大同運動中心	83.9	84.7	83.0	-1.7
中正運動中心	83.8	83.9	83.7	-0.2
士林運動中心	83.5	83.1	84.0	+0.9
南港運動中心	82.8	83.1	82.5	-0.6
信義運動中心	81.9	82.7	81.0	-1.7
中山運動中心	81.9	81.8	81.9	+0.1
大安運動中心	81.9	81.5	82.5	+1.0
北投運動中心	81.4	81.4	81.2	-0.2
萬華運動中心	81.2	81.8	80.5	-1.3
松山運動中心	80.5	79.6	81.7	+2.1

說明：差異比較的計算方式為「女性分數」減去「男性分數」。

(四)、歷年各項滿意比例之性別比較分析

1、男性之歷年滿意比例之比較分析

男性之歷年滿意比例之比較分析上,將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，**「109 年」(96.9%)的滿意比例略高於「108 年」(96.3%)**。

此外，在有顯著提升的項目中，男性在 109 年提升較多(前 5 項)的項目為「**課程的優惠活動吸引力**」(+4.8%)、「**公共廁所的清潔度**」(+2.9%)、「**設施或設備故障維修積極度**」(+2.3%)、「**空氣品質**」(+1.4%)及「**環境的清潔度**」(+1.3%)。

2、女性之歷年滿意比例之比較分析

女性之歷年滿意比例之比較分析上,將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，**「109 年」(97.3%)的滿意比例高於「108 年」(96.1%)**。

此外，在有顯著提升的項目中，女性在 109 年提升較多(前 5 項)的項目為「**課程的優惠活動吸引力**」(+3.5%)、「**服務主動性**」(+1.9%)、「**環境的清潔度**」(+1.9%)、「**買票及付款程序的便利性**」(+1.6%)及「**公共廁所的清潔度**」(+1.6%)。

表340. 【性別分析】：男性之歷年滿意度比較分析

項目別 (男性 n=5,327)		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	96.9%	96.6%	0.215	/	-0.3%
	環境的清潔度	94.4%	95.7%	**0.001****	▲	+1.3%
	公共廁所的清潔度	89.6%	92.5%	**0.000*****	▲	+2.9%
	運動中心空氣品質	92.8%	94.2%	**0.003****	▲	+1.4%
	公共休憩空間座椅安排	89.2%	88.6%	0.170	/	-0.6%
	各類設施動線規劃安排	91.4%	92.0%	0.118	/	+0.6%
	運動器材或設備的品質維護	90.2%	90.3%	0.440	/	+0.1%
	設施或設備故障維修積極度	86.1%	88.4%	**0.002****	▲	+2.3%
	運動中心其他設施設備數量	92.0%	91.9%	0.440	/	-0.1%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.0%	96.4%	0.164	/	-0.6%
	教練的專業能力	96.7%	97.1%	0.239	/	+0.4%
服務態度	服務人員的態度	95.9%	96.2%	0.207	/	+0.3%
	服務人員的服務主動性	93.8%	94.7%	0.022	/	+0.9%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	96.2%	95.9%	0.230	/	-0.3%
	內部設備與環境的安全性	96.9%	96.9%	0.511	/	0.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	97.6%	97.7%	0.501	/	+0.1%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.5%	97.3%	0.384	/	-0.2%
	提供講座及課程資訊的滿意度	97.0%	96.6%	0.326	/	-0.4%
	課程的優惠活動吸引力	87.1%	91.9%	**0.000*****	▲	+4.8%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.5%	94.0%	0.277	/	-0.5%
	場地租借流程的便利性	93.6%	92.8%	0.150	/	-0.8%
	對人流管控的滿意度	--	88.7%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	92.3%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.3%**	**96.9%**	**0.051**	/	**+0.6%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

表341. 【性別分析】：女性之歷年滿意度比較分析

項目別 (女性 n=4,273)		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	95.5%	95.2%	0.242	/	-0.3%
	環境的清潔度	92.2%	94.1%	**0.000*** **	▲	+1.9%
	公共廁所的清潔度	88.9%	90.5%	**0.009** **	▲	+1.6%
	運動中心空氣品質	89.9%	91.3%	**0.018* **	▲	+1.4%
	公共休憩空間座椅安排	87.3%	87.4%	0.443	/	+0.1%
	各類設施動線規劃安排	91.0%	92.0%	**0.049* **	▲	+1.0%
	運動器材或設備的品質維護	90.4%	89.7%	0.143	/	-0.7%
	設施或設備故障維修積極度	87.4%	86.5%	0.166	/	-0.9%
	運動中心其他設施設備數量	91.0%	91.8%	0.129	/	+0.8%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.2%	96.8%	**0.020* **	▲	+1.6%
	教練的專業能力	98.1%	98.0%	0.465	/	-0.1%
服務態度	服務人員的態度	94.4%	94.8%	0.217	/	+0.4%
	服務人員的服務主動性	90.9%	92.8%	**0.001** **	▲	+1.9%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	94.7%	94.9%	0.313	/	+0.2%
	內部設備與環境的安全性	96.7%	96.7%	0.520	/	0.0%
	標示逃生設施設備的明確程度	97.0%	97.1%	0.506	/	+0.1%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.4%	98.3%	**0.026* **	▲	+0.9%
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.2%	96.4%	0.073	/	+1.2%
	課程的優惠活動吸引力	86.9%	90.4%	**0.000*** **	▲	+3.5%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	93.5%	95.1%	**0.020* **	▲	+1.6%
	場地租借流程的便利性	93.0%	92.3%	0.233	/	-0.7%
	對人流管控的滿意度	--	87.6%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	92.7%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.1%**	**97.3%**	**0.001** **	▲	**+1.2%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意度比例」-「108 年滿意度比例」。

四、 銀髮族使用運動中心之特性分析

本次調查之 12 座運動中心，銀髮族(65 歲以上)之有效樣本數為 657 份，而非銀髮族之有效樣本數則為 8,943 份。此外，就各運動中心的銀髮族觀察，銀髮族比例較高的為「**中山運動中心**」(10.4%)及「**松山運動中心**」(14.0%)。

以下將探討銀髮族使用運動中心之情形，並分析銀髮族與非銀髮族在各滿意度項目之差異。

表342. 各運動中心調查樣本之年齡配置

項目別		總計	非銀髮族(未滿 65 歲)	銀髮族(65 歲以上)
樣本數		**9,600**	**8,943**	**657**
整體比例		**100.0%**	**93.2%**	**6.8%**
運動中心	萬華運動中心	100.0%	96.0%	4.0%
	士林運動中心	100.0%	96.0%	4.0%
	文山運動中心	100.0%	95.9%	4.1%
	內湖運動中心	100.0%	95.5%	4.5%
	南港運動中心	100.0%	94.8%	5.3%
	信義運動中心	100.0%	94.1%	5.9%
	北投運動中心	100.0%	93.0%	7.0%
	中正運動中心	100.0%	92.6%	7.4%
	大安運動中心	100.0%	92.4%	7.6%
	大同運動中心	100.0%	92.0%	8.0%
	中山運動中心	100.0%	89.6%	**10.4%**
	松山運動中心	100.0%	86.0%	**14.0%**

(一)、使用特性分析

1、使用頻率

不同年齡在使用頻率上，將「使用頻率」與年齡(非銀髮族與銀髮族)進行交叉分析，調查結果顯示，銀髮族在「**1 週超過 3 次**」的比例高於非銀髮族；整體平均而言，**銀髮族(3.4 次)一週使用的平均次數高於非銀髮族(1.9 次)**。

表343. 【銀髮族分析】：使用頻率之性別交叉分析

項目別		樣本數	1 週超過 3 次	1 週 2~3 次	1 週 1 次	1 週不到 1 次	平均次數
總計		100.0%	17.3%	29.2%	35.1%	18.4%	2.0 次
年齡*	非銀髮族	8,943	14.8%	29.5%	36.8%	18.9%	1.9 次
	銀髮族	657	51.4%	24.7%	12.3%	11.6%	3.4 次

說明：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 顯著水準，表示該項基本資料之數值有顯著差異。

2、每月支出花費

不同年齡在每月支出花費上，將「每月支出花費」與年齡(非銀髮族與銀髮族)進行交叉分析，調查結果顯示，銀髮族在「**0 元**」的比例高於非銀髮族；整體平均而言，**銀髮族(391 元)每月支出花費低於非銀髮族(819 元)**。

表344. 【銀髮族分析】：每月支出費用之性別交叉分析

項目別		樣本數	0 元	1-499 元	500-999 元	1,000-1,999 元	2,000 元以上	平均次數
總計		100.0%	9.1%	39.1%	21.6%	21.3%	8.9%	789 元
年齡*	非銀髮族	8,943	6.0%	40.1%	22.5%	22.1%	9.2%	819 元
	銀髮族	657	50.7%	25.9%	9.1%	9.6%	4.7%	391 元

說明：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 顯著水準，表示該項基本資料之數值有顯著差異。

3、使用設施

不同年齡在使用設施上有明顯的差異，就「**銀髮族使用比例明顯高於非銀髮族(大於 5%)**」的設施為「**游泳**」(53.7%)。

表345. 【銀髮族分析】：使用設施之性別交叉分析

項目別	樣本數	健身房	羽球	游泳	舞蹈/韻律教室	籃球	桌球	飛輪教室	壁球	撞球	攀岩
總計	**100.0%**	**36.8%**	**29.3%**	**19.8%**	**12.6%**	**6.5%**	**4.8%**	**3.1%**	**2.2%**	**1.9%**	**1.2%**
非銀髮族	8,943	37.9%	30.2%	17.3%	13.1%	6.6%	4.6%	3.2%	2.4%	1.9%	1.3%
銀髮族	657	21.6%	16.3%	**53.7%**	5.3%	4.6%	7.8%	0.9%	0.2%	0.9%	0.0%

說明：(1)本題為複選題整體比例大於 100%。此外，因本題為複選題，故未進一步以卡方檢定進行分析。(2)此題分析僅列出大於 1%的項目。

4、選擇此運動中心的因素

銀髮族在**選擇此運動中心的因素上**，就「**銀髮族比例明顯高於非銀髮族(大於 5%)**」的選擇因素為「**離家近**」(73.5%)及「**服務好**」(16.6%)。

表346. 【銀髮族分析】：選擇因素之性別交叉分析

項目別	樣本數	離家近	價格便宜	離辦公室近	設施品質佳	設施多樣化	服務好	課程好
總計	**100.0%**	**51.8%**	**19.6%**	**18.1%**	**16.8%**	**10.8%**	**10.8%**	**10.6%**
非銀髮族	8,943	50.2%	20.0%	19.1%	16.7%	10.7%	10.4%	11.0%
銀髮族	657	**73.5%**	14.2%	3.7%	18.6%	12.5%	**16.6%**	5.2%

說明：本題為複選題整體比例大於 100%。此外，因本題為複選題，故未進一步以卡方檢定進行分析

(二)、109 年各項滿意度之銀髮族比較分析

109 年滿意度在銀髮族的比較上，將「年齡(非銀髮族與銀髮族)」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，**「銀髮族」(95.6%)在「整體滿意度比例(Q.2.24)」的滿意比例低於「非銀髮族」(97.2%)**。

此外，在有顯著差異的項目中，**「銀髮族滿意度高於非銀髮族較多」**(前 5 項)的項目為**「運動器材或設備的品質維護」**(+7.3%)、**「場地租借流程的便利性」**(+7.3%)、**「對人流管控的滿意度」**(+6.9%)、**「公共休憩空間座椅安排」**(+6.8%)及**「停車或使用大眾交通工具便利性」**(+6.3%)。

表347. 年齡(銀髮族與非銀髮族)之比較分析

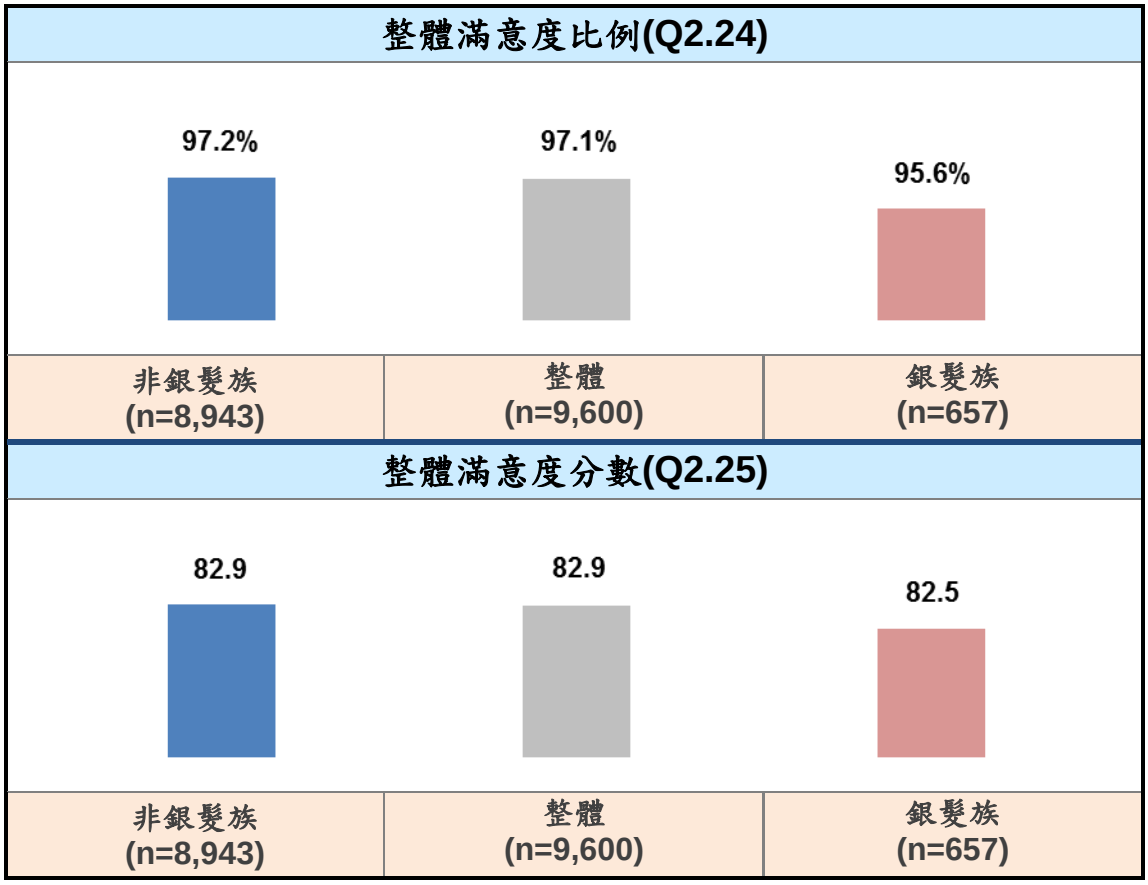


表348. 【銀髮族分析】：109 年各項滿意度之比較分析

項目別 (非銀髮族n=8,943；銀髮族n=657)		非銀髮族	銀髮族	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	95.8%	98.3%	**0.000*** **	▲	+2.5%
	環境的清潔度	94.9%	96.0%	**0.110*** **	▲	+1.2%
	公共廁所的清潔度	91.3%	95.4%	**0.000*** **	▲	+4.1%
	運動中心空氣品質	92.6%	97.1%	**0.000*** **	▲	+4.5%
	公共休憩空間座椅安排	87.6%	94.4%	**0.000*** **	▲	+6.8%
	各類設施動線規劃安排	91.7%	96.5%	**0.000*** **	▲	+4.8%
	運動器材或設備的品質維護	89.5%	96.8%	**0.000*** **	▲	+7.3%
	設施或設備故障維修積極度	87.7%	86.4%	0.267	/	-1.3%
	運動中心其他設施設備數量	91.5%	96.8%	**0.000*** **	▲	+5.3%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.6%	95.2%	0.200	/	-1.4%
	教練的專業能力	97.5%	97.9%	0.482	/	+0.4%
服務態度	服務人員的態度	95.4%	98.3%	**0.000*** **	▲	+2.9%
	服務人員的服務主動性	93.6%	97.0%	**0.000*** **	▲	+3.4%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.2%	98.6%	**0.000*** **	▲	+3.4%
	內部設備與環境的安全性	96.7%	98.2%	**0.022* **	▲	+1.5%
	標示逃生設施設備的明確度	97.3%	98.0%	0.177	/	+0.7%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.8%	98.3%	0.485	/	+0.5%
	講座及課程資訊的滿意度	96.4%	98.2%	0.148	/	+1.8%
	課程的優惠活動吸引力	91.0%	93.3%	0.185	/	+2.3%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	94.3%	98.3%	**0.009** **	▲	+4.0%
	場地租借流程的便利性	92.2%	99.5%	**0.000*** **	▲	+7.3%
	對人流管控的滿意度	87.9%	94.8%	**0.000*** **	▲	+6.9%
	停車或使用交通工具便利性	92.0%	98.3%	**0.000*** **	▲	+6.3%
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**97.2%**	**95.6%**	**0.016* **	▼	-1.6%

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「銀髮族滿意比例」-「非銀髮族滿意比例」。

(三)、109 年各場館滿意度之銀髮族比較分析

1、整體滿意度(Q.2.24)之比較分析

比較各運動中心在整體滿意度比例(Q.2.24)之年齡(非銀髮族與銀髮族)差異，調查結果顯示，「**銀髮族滿意比例高於非銀髮族較多**」的運動中心為「**中正運動中心**」(+2.2%)、「**大同運動中心**」(+1.9%)及「**內湖運動中心**」(+1.7%)。

此外，「**銀髮族滿意比意低於非銀髮族較多**」的運動中心為「**北投運動中心**」(-4.2%)、「**萬華運動中心**」(-4.9%)及「**松山運動中心**」(-7.1%)。

表349. 【銀髮族分析】：109 年各場館滿意比例之比較分析

整體滿意度比例(Q.2.24)之年齡比較分析				
運動中心	整體 (n=9,600)	非銀髮族 (n=8,943)	銀髮族 (n=657)	差異比較
整體運動中心	97.1%	97.2%	95.6%	-1.6%
文山運動中心	98.8%	98.7%	100.0%	+1.3%
內湖運動中心	98.4%	98.3%	100.0%	+1.7%
大同運動中心	98.3%	98.1%	100.0%	+1.9%
南港運動中心	98.0%	98.0%	97.6%	-0.4%
中正運動中心	98.0%	97.8%	100.0%	+2.2%
士林運動中心	97.3%	97.3%	96.9%	-0.4%
大安運動中心	97.0%	97.0%	96.7%	-0.3%
中山運動中心	96.9%	96.9%	96.4%	-0.5%
信義運動中心	96.8%	96.8%	95.7%	-1.1%
松山運動中心	95.4%	96.4%	89.3%	-7.1%
萬華運動中心	95.4%	95.6%	90.6%	-4.9%
北投運動中心	95.0%	95.3%	91.1%	-4.2%

說明：差異比較的計算方式為「銀髮族分數」減去「非銀髮族分數」。

2、整體滿意度分數(Q.2.25)之比較分析

比較各運動中心在整體滿意度分數(Q.2.25)之年齡(非銀髮族與銀髮族)差異，調查結果顯示，「**銀髮族滿意度分數高於非銀髮族較多**」的運動中心為「**大同運動中心**」(+5.0 分)、「**文山運動中心**」(+3.1 分)及「**中山運動中心**」(+3.1 分)。

此外，「**銀髮族滿意度分數低於非銀髮族較多**」的運動中心為「**松山運動中心**」(-6.1 分)及「**信義運動中心**」(-2.0 分)。

表350. 【銀髮族分析】：109 年各場館整體滿意度分數之比較分析

整體滿意度分數(Q.2.25)之年齡比較分析				
運動中心	整體 (n=9,600)	非銀髮族 (n=8,943)	銀髮族 (n=657)	差異比較
整體運動中心	82.9	82.9	82.5	-0.4
文山運動中心	87.8	87.6	90.7	+3.1
內湖運動中心	84.4	84.3	85.6	+1.3
大同運動中心	83.9	83.5	88.5	+5.0
中正運動中心	83.8	83.8	84.7	+0.9
士林運動中心	83.5	83.5	82.3	-1.2
南港運動中心	82.8	82.9	81.2	-1.7
信義運動中心	81.9	82.0	80.0	-2.0
中山運動中心	81.9	81.6	84.7	+3.1
大安運動中心	81.9	81.9	81.3	-0.6
北投運動中心	81.4	81.3	81.9	+0.6
萬華運動中心	81.2	81.2	82.2	+1.0
松山運動中心	80.5	81.4	75.3	-6.1

說明：差異比較的計算方式為「銀髮族分數」減去「非銀髮族分數」。

(四)、歷年各項滿意度之銀髮族比較分析

1、非銀髮族之歷年滿意比例之比較分析

非銀髮族之歷年滿意比例之比較分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，在 **109 年度非銀髮族的整體滿意比例(Q.2.24)有顯著提升。**

此外，在有顯著提升的項目中，非銀髮族在 109 年提升較多的項目為「**課程的優惠活動吸引力**」(+5.0%)及「**公共廁所的清潔度**」(+2.4%)。

2、銀髮族之歷年滿意比例之比較分析

銀髮族之歷年滿意比例之比較分析上，將「**年份(108 年及 109 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，在 **109 年度銀髮族的整體滿意比例(Q.2.24)略為降低**(與去年相較無顯著差異)**。**

此外，在有顯著提升的項目中，銀髮族在 109 年提升較多的項目為「**運動器材的品質維護**」(+3.1%)、「**其他設施設備的數量**」(+2.7%)、「**環境的清潔度**」(+2.5%)。

表351. 【銀髮族分析】：非銀髮族之歷年滿意度比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	96.1%	95.8%	0.193	/	-0.3%
	環境的清潔度	93.3%	94.9%	0.000***	▲	+1.6%
	公共廁所的清潔度	88.9%	91.3%	0.000***	▲	+2.4%
	運動中心空氣品質	91.2%	92.6%	0.000***	▲	+1.4%
	公共休憩空間座椅安排	87.7%	87.6%	0.448	/	-0.1%
	各類設施動線規劃安排	90.7%	91.7%	0.009**	▲	+1.0%
	運動器材或設備的品質維護	90.0%	89.5%	0.176	/	-0.5%
	設施或設備故障維修積極度	87.0%	87.7%	0.144	/	+0.7%
	運動中心其他設施設備數量	91.3%	91.5%	0.381	/	+0.2%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.3%	96.6%	0.221	/	+0.3%
	教練的專業能力	97.3%	97.5%	0.297	/	+0.2%
服務態度	服務人員的態度	95.1%	95.4%	0.174	/	+0.3%
	服務人員的服務主動性	92.2%	93.6%	0.000***	▲	+1.4%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.2%	95.2%	0.506	/	0.0%
	內部設備與環境的安全性	96.8%	96.7%	0.481	/	-0.1%
	標示逃生設施設備的明確程度	97.3%	97.3%	0.466	/	0.0%
課程資訊	運動課程的滿意度	97.4%	97.8%	0.111	/	+0.4%
	提供講座及課程資訊的滿意度	96.1%	96.4%	0.272	/	+0.3%
	課程的優惠活動吸引力	86.0%	91.0%	0.000***	▲	+5.0%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	93.7%	94.3%	0.128	/	+0.6%
	場地租借流程的便利性	93.0%	92.2%	0.117	/	-0.8%
	對人流管控的滿意度	--	87.9%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	92.0%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		96.2%	97.2%	0.000***	▲	+1.0%

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意比例」-「108 年滿意比例」。

表352. 【銀髮族分析】：銀髮族之歷年滿意度比較分析

項目別		108年	109年	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	大樓內景觀布置	98.2%	98.3%	0.514	/	+0.1%
	環境的清潔度	93.5%	96.0%	**0.021***	▲	+2.5%
	公共廁所的清潔度	93.8%	95.4%	0.101	/	+1.6%
	運動中心空氣品質	94.9%	97.1%	0.020	/	+2.2%
	公共休憩空間座椅安排	94.9%	94.4%	0.379	/	-0.5%
	各類設施動線規劃安排	96.8%	96.5%	0.439	/	-0.3%
	運動器材或設備的品質維護	93.7%	96.8%	**0.003****	▲	+3.1%
	設施或設備故障維修積極度	82.5%	86.4%	0.092	/	+3.9%
	運動中心其他設施設備數量	94.1%	96.8%	**0.012***	▲	+2.7%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.7%	95.2%	0.335	/	-1.5%
	教練的專業能力	99.0%	97.9%	0.319	/	-1.1%
服務態度	服務人員的態度	96.4%	98.3%	**0.017***	▲	+1.9%
	服務人員的服務主動性	95.0%	97.0%	**0.037***	▲	+2.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	98.2%	98.6%	0.334	/	+0.4%
	內部設備與環境的安全性	97.5%	98.2%	0.239	/	+0.7%
	標示逃生設施設備的明確程度	97.8%	98.0%	0.484	/	+0.2%
課程資訊	運動課程的滿意度	99.0%	98.3%	0.444	/	-0.7%
	提供講座及課程資訊的滿意度	97.1%	98.2%	0.359	/	+1.1%
	課程的優惠活動吸引力	97.3%	93.3%	**0.012***	▼	-4.0%
使用便利性	買票及付款程序的便利性	99.2%	98.3%	0.329	/	-0.9%
	場地租借流程的便利性	98.4%	99.5%	0.310	/	+1.1%
	對人流管控的滿意度	--	94.8%	--	--	--
	停車或使用大眾交通工具便利性	--	98.3%	--	--	--
運動中心整體滿意度(Q2.24)		**96.7%**	**95.6%**	**0.175**	--	**-1.1%**

說明：(1)***在顯著水準為 0.001 時(雙尾)相關顯著；**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)相關顯著；*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)相關顯著。(2)▲表示與 108 年相比顯著增加；▼表示與 108 年相比顯著減少；/表示與 108 年相比無差異顯著。(3) 差異比較為「109 年滿意比例」-「108 年滿意比例」。

陸・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16座運動場館使用者之使用情形，本調查完成有效樣本數為中山、中正、士林、信義、大安、文山、北投、萬華、松山、大同、南港及內湖等 12 座運動中心有效問卷數各為 800 份；青年公園游泳池(含網球場及健身房)有效問卷 200 份；青年公園高爾夫球練習場有效問卷數 100 份；臺北網球場有效問卷數 50 份；臺北市網球中心有效問卷 100 份，整體調查之樣本數為 10,050 份。以下分析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)、受訪者特性分析

各運動場館之**主要受訪者特性(比例較高的項目)**整理如下表。

表353. 受訪者特性之綜合整理分析

受訪者特性之綜合整理分析(以下整理出比例較高的項目)					
運動場館		性別	年齡	教育程度	職業
整體運動中心		男性 (55.5%)	20~29 歲 (28.4%)	大學/專科 (64.2%)	一般職員 (40.1%)
各別運動中心	內湖	男性 (58.6%)	30~39 歲 (31.8%)	大學/專科 (60.5%)	一般職員 (44.4%)
	文山	女性 (54.5%)	20~29 歲 (27.8%)	大學/專科 (63.1%)	一般職員 (35.5%)
	萬華	男性 (56.0%)	30~39 歲 (31.5%)	大學/專科 (67.1%)	一般職員 (48.0%)
	中山	男性 (51.6%)	30~39 歲 (31.5%)	大學/專科 (66.3%)	一般職員 (47.6%)
	北投	男性 (63.0%)	20~29 歲 (29.9%)	大學/專科 (62.6%)	一般職員 (30.3%)
	士林	男性 (58.9%)	20~29 歲 (39.8%)	大學/專科 (75.0%)	一般職員 (39.3%)
	信義	男性 (53.5%)	30~39 歲 (31.9%)	大學/專科 (61.5%)	一般職員 (40.9%)
	大同	男性 (52.9%)	30~39 歲 (29.6%)	大學/專科 (66.1%)	一般職員 (41.1%)
	大安	男性 (60.3%)	20~29 歲 (26.5%)	大學/專科 (63.1%)	一般職員 (37.3%)
	松山	男性 (56.0%)	20~29 歲 (27.8%)	大學/專科 (62.9%)	一般職員 (35.1%)
	中正	男性 (62.3%)	20~29 歲 (31.0%)	大學/專科 (57.9%)	一般職員 (32.1%)
	南港	女性 (52.6%)	30~39 歲 (31.5%)	大學/專科 (63.8%)	一般職員 (49.9%)
青年公園泳池		男性 (63.0%)	15~29 歲 (40.0%)	大學/專科 (63.5%)	無工作者及其他 (47.0%)
青年公園高爾夫		男性 (66.0%)	50 歲及以上 (53.0%)	大學/專科 (54.0%)	老闆專業人員 (43.0%)
臺北市網球中心		男性 (57.0%)	15~29 歲 (50.0%)	大學/專科 (70.0%)	無工作者及其他 (52.0%)
臺北市網球場		男性/女性 (50.0%)	30 歲及以上 (88.0%)	大學/專科 (66.0%)	職員/軍公教 (46.0%)

(二)、使用特性之調查分析

各運動場館之**主要使用特性(比例較高的項目)**整理如下表。

表354. 使用特性之綜合整理分析

使用特性之綜合整理分析(以下整理出比例較高的項目)					
運動場館		每週使用頻率	每月平均花費	通常使用設施	選擇因素
整體運動中心		2.0 次/週	789 元/月	健身房(36.8%) 羽球(29.3%)	離家近(51.8%) 價格便宜(19.6%)
各別運動中心	內湖	1.9 次/週	750 元/月	羽球(34.5%) 健身房(31.8%)	離家近(45.8%) 離辦公室近(24.5%)
	文山	2.4 次/週	946 元/月	健身房(41.1%) 游泳(21.4%)	離家近(55.0%) 服務好(27.4%)
	萬華	1.9 次/週	735 元/月	羽球(44.5%) 健身房(38.6%)	離家近(47.1%) 價格便宜(17.9%)
	中山	1.8 次/週	779 元/月	羽球(38.1%) 健身房(26.3%)	離家近(44.1%) 離辦公室近(19.3%)
	北投	2.1 次/週	715 元/月	健身房(31.8%) 羽球(27.3%)	離家近(64.5%) 價格便宜(16.5%)
	士林	2.2 次/週	791 元/月	健身房(49.8%) 羽球(32.8%)	離家近(61.9%) 價格便宜(22.9%)
	信義	2.0 次/週	758 元/月	健身房(36.3%) 羽球(21.0%)	離家近(54.3%) 離辦公室近(25.1%)
	大同	2.0 次/週	842 元/月	羽球(35.0%) 健身房(23.3%)	離家近(40.1%) 設施品質佳(20.6%)
	大安	1.9 次/週	790 元/月	羽球(45.4%) 健身房(25.9%)	離家近(55.1%) 設施品質佳(20.1%)
	松山	2.3 次/週	735 元/月	健身房(51.6%) 游泳(51.1%)	離家近(56.6%) 離辦公室近(24.0%)
	中正	2.2 次/週	824 元/月	健身房(40.6%) 游泳(22.9%)	離家近(43.6%) 離辦公室近(23.6%)
	南港	1.9 次/週	809 元/月	健身房(44.6%) 羽球(31.8%)	離家近(53.0%) 離辦公室近(21.0%)
青年公園泳池		2.2 次/週	573 元/月	健身房(98.0%) 游泳(9.0%)	離家近(80.0%) 價格便宜(45.0%)
青年公園高爾夫		2.2 次/週	1,617 元/月	--	離家近(64.0%) 價格便宜(44.0%)
臺北市網球中心		2.3 次/週	1,027 元/月	健身房(57.0%) 羽球(29.0%)	離家近(58.0%) 設施品質佳(45.0%)
臺北市網球場		1.6 次/週	2,200 元/月	--	離家近(50.0%) 課程好(44.0%)

(三)、使用特性之近兩年分析

各運動場館之**主要使用特性(近兩年比較分析)**整理如下表。

表355. 使用特性之近兩年分析

使用特性之近兩年比較分析							
運動場館		每週使用頻率		持續來此場館運動時間		花費金額	
		108 年	109 年	108 年	109 年	108 年	109 年
整體運動中心		2.0 次/週	2.0 次/週	18.1 月	17.9 月	758 元/月	789 元/月
各別運動中心	內湖	2.0 次/週	1.9 次/週	16.9 月	16.8 月	827 元/月	750 元/月
	文山	2.0 次/週	2.4 次/週	20.2 月	19.0 月	841 元/月	946 元/月
	萬華	2.0 次/週	1.9 次/週	16.0 月	16.7 月	639 元/月	735 元/月
	中山	2.0 次/週	1.8 次/週	19.7 月	20.6 月	820 元/月	779 元/月
	北投	1.8 次/週	2.1 次/週	19.6 月	18.6 月	696 元/月	715 元/月
	士林	2.1 次/週	2.2 次/週	16.7 月	16.2 月	718 元/月	791 元/月
	信義	2.2 次/週	2.0 次/週	20.5 月	17.6 月	834 元/月	758 元/月
	大同	2.2 次/週	2.0 次/週	14.6 月	14.2 月	684 元/月	842 元/月
	大安	2.0 次/週	1.9 次/週	20.1 月	19.4 月	711 元/月	790 元/月
	松山	2.1 次/週	2.3 次/週	17.3 月	18.3 月	675 元/月	735 元/月
	中正	2.1 次/週	2.2 次/週	17.4 月	18.6 月	773 元/月	824 元/月
	南港	2.0 次/週	1.9 次/週	18.7 月	18.6 月	870 元/月	809 元/月
青年公園泳池		2.5 次/週	2.2 次/週	26.5 月	23.2 月	866 元/月	573 元/月
青年公園高爾夫		2.6 次/週	2.2 次/週	30.3 月	27.3 月	1,735 元/月	1,617 元/月
臺北市網球中心		1.7 次/週	2.3 次/週	--	10.3 月	940 元/月	1,027 元/月
臺北市網球場		1.6 次/週	1.6 次/週	--	17.8 月	2,152 元/月	2,200 元/月

說明：108 年「臺北市網球中心」及「臺北市網球場」之調查問卷沒有詢問受訪者「持續來此場館運動時間」。

(四)、使用設施之近兩年比較分析

各運動場館**使用設施(前 10 名)**之近兩年比較分析整理如下表。

表356. 使用設施之近兩年比較分析

各場館「使用設施」之近兩年比較分析(前 10 名)											
運動場館		使用設施									
整體運動中心	項目	健身房	羽球	游泳	舞蹈韻律	籃球	桌球	飛輪教室	壁球	撞球	攀岩抱石場
	109 年	36.8%	29.3%	19.8%	12.6%	6.5%	4.8%	3.1%	2.2%	1.9%	1.2%
	108 年	46.4%	20.7%	25.3%	13.6%	5.8%	4.7%	3.4%	1.9%	1.6%	1.1%
內湖運動中心	項目	羽球	健身房	游泳	舞蹈韻律	籃球	桌球	撞球	壁球	飛輪教室	攀岩抱石場
	109 年	34.5%	31.8%	17.3%	15.5%	11.8%	6.9%	4.0%	3.6%	2.1%	2.0%
	108 年	25.4%	43.1%	22.9%	13.4%	8.1%	8.4%	--	--	--	4.3%
文山運動中心	項目	健身房	游泳	羽球	舞蹈韻律	籃球	桌球	撞球	飛輪教室	武術柔道	棋藝閱覽室
	109 年	41.1%	21.4%	21.1%	19.5%	10.3%	9.9%	7.8%	6.5%	2.5%	0.9%
	108 年	37.3%	37.1%	17.9%	17.5%	--	11.5%	8.1%	--	--	--
萬華運動中心	項目	羽球	健身房	游泳	桌球	舞蹈韻律	攀岩抱石場	飛輪教室	武術柔道	棋藝閱覽室	籃球
	109 年	44.5%	38.6%	8.9%	5.0%	4.9%	2.4%	0.8%	0.5%	0.4%	0.3%
	108 年	20.3%	63.9%	18.4%	4.3%	7.0%	1.3%	2.0%	--	--	--
中山運動中心	項目	羽球	健身房	舞蹈韻律	游泳	飛輪教室	籃球	桌球	--	--	--
	109 年	38.1%	26.3%	19.1%	14.8%	6.0%	1.6%	1.0%	--	--	--
	108 年	23.8%	49.8%	22.8%	11.0%	6.5%	0.8%	1.0%	--	--	--
北投運動中心	項目	健身房	羽球	游泳	舞蹈韻律	籃球	桌球	攀岩抱石場	撞球	壁球	飛輪教室
	109 年	31.8%	27.3%	23.3%	8.5%	7.6%	7.0%	5.4%	4.9%	3.0%	1.3%
	108 年	23.0%	38.1%	39.6%	7.6%	12.0%	10.0%	--	4.1%	--	--

(續上表)

各場館「使用設施」之近兩年比較分析(前 10 名)											
運動場館	使用設施										
士林運動中心	項目	健身房	羽球	游泳	舞蹈韻律	籃球	桌球	飛輪教室	武術/柔道	直排輪	--
	109 年	49.8%	32.8%	10.0%	7.5%	7.3%	4.0%	1.1%	0.8%	0.3%	--
	108 年	64.3%	24.4%	19.4%	8.4%	1.4%	3.0%	1.1%	--	--	--
信義運動中心	項目	健身房	羽球	游泳	舞蹈韻律	壁球	桌球	飛輪教室	籃球	攀岩抱石場	撞球
	109 年	36.3%	21.0%	19.5%	15.6%	11.0%	7.6%	3.3%	3.0%	2.8%	1.9%
	108 年	43.1%	17.1%	17.9%	19.6%	6.6%	6.8%	4.1%	3.8%	--	--
大同運動中心	項目	羽球	健身房	游泳	籃球	舞蹈韻律	直排輪	飛輪教室	桌球	棋藝閱覽室	武術柔道
	109 年	35.0%	23.3%	18.3%	16.8%	14.9%	5.3%	2.6%	2.0%	0.6%	0.3%
	108 年	19.4%	38.6%	29.8%	18.4%	7.6%	4.9%	2.4%	--	--	--
大安運動中心	項目	羽球	健身房	游泳	舞蹈韻律	桌球	壁球	籃球	直排輪	飛輪教室	撞球
	109 年	45.4%	25.9%	23.0%	9.0%	5.6%	4.8%	4.0%	2.6%	2.4%	2.0%
	108 年	31.9%	34.4%	25.8%	8.1%	5.8%	6.5%	7.1%	--	--	--
松山運動中心	項目	健身房	游泳	舞蹈韻律	飛輪教室	--	--	--	--	--	--
	109 年	51.6%	51.1%	13.3%	2.5%	--	--	--	--	--	--
	108 年	58.3%	38.9%	16.3%	3.3%	--	--	--	--	--	--
中正運動中心	項目	健身房	游泳	羽球	籃球	舞蹈韻律	飛輪教室	桌球	撞球	高爾夫	武術柔道
	109 年	40.6%	22.9%	19.8%	9.6%	8.9%	5.6%	4.6%	1.8%	0.5%	0.5%
	108 年	47.3	28.8%	11.0%	6.6%	13.8%	4.9%	2.9%	--	--	--
南港運動中心	項目	健身房	羽球	舞蹈韻律	游泳	籃球	桌球	壁球	飛輪教室	武術柔道	攀岩抱石場
	109 年	44.6%	31.8%	14.0%	8.0%	5.6%	3.9%	3.9%	2.5%	0.9%	0.5%
	108 年	53.5%	19.3%	21.6%	14.1%	6.9%	--	4.3%	4.1%	--	--

(五)、滿意度之綜合整理分析

1、109 年度各運動場館之比較分析

在各運動中心之比較分析上，就今年度(109 年)「**整體滿意度比例(Q.2.24)**」、「**整體滿意度分數(Q.2.25)**」及「**推薦度(Q.2.26)**」而言，皆以「文山運動中心」、「內湖運動中心」及「大同運動中心」的分數較高。

表357. 各運動場館之比較分析

場館		109 年樣本數	整體滿意度(Q2.24)		整體滿意度分數(Q2.25)		推薦度(Q2.26)	
			滿意度比例	名次	滿意度分數	名次	NPS	名次
運動中心	**整體運動中心**	**9,600**	**97.1%**		**82.9%**		**20.2**	
	內湖運動中心	800	98.4%	2	84.4	2	33.4	2
	文山運動中心	800	98.7%	1	87.8	1	42.7	1
	萬華運動中心	800	95.4%	10	81.2	11	12.9	10
	中山運動中心	800	96.9%	8	81.9	7	14.3	8
	北投運動中心	800	95.0%	12	81.4	10	11.8	11
	士林運動中心	800	97.3%	6	83.5	5	23.0	5
	信義運動中心	800	96.7%	9	81.9	7	16.5	7
	大同運動中心	800	98.3%	3	83.9	3	25.6	3
	大安運動中心	800	97.1%	7	81.9	7	13.4	9
	松山運動中心	800	95.4%	10	80.5	12	8.1	12
	中正運動中心	800	98.1%	4	83.8	4	23.3	4
	南港運動中心	800	98.0%	5	82.8	6	17.3	6
其他場館	青年公園泳池	200	99.0%	--	78.4	--	-4.5	--
	青年公園高爾夫	100	98.0%	--	78.7	--	7.7	--
	臺北市網球中心	100	97.0%	--	86.2	--	36.0	--
	臺北網球場	50	100%	--	84.5	--	48.0	--

2、各運動中心之歷年比較分析

在各運動中心「**整體滿意度比例(Q.2.24)**」歷年比較分析上，將比較去年(108 年)與今年(109 年)滿意比例之差意。整體而言，「信義運動中心」(+2.8%)、「大同運動中心」(+1.7%)、「南港運動中心」(+1.7%)及「文山運動中心」(+1.7%)增加的滿意比例較多；而以「大安運動中心」(-0.9%)及「松山運動中心」(-0.4%)減少的滿意比例較多。

表358. 【整體運動中心】：各運動中心之歷年比較分析

運度場館		106 年		107 年		108 年		109 年		差異比較
		滿意比例	名次	滿意比例	名次	滿意比例	名次	滿意比例	名次	
運動中心	整體	95.8%	--	96.4%	--	96.4%	--	97.1%	--	+0.7%
	文山	95.6%	7	97.1%	8	97.1%	5	98.7%	1	+1.7%
	內湖	96.5%	5	--	--	98.4%	1	98.4%	2	0.0%
	大同	94.8%	9	94.9%	9	96.5%	7	98.2%	3	+1.7%
	南港	98.2%	1	97.6%	2	96.3%	8	98.0%	5	+1.7%
	中正	97.0%	3	97.5%	4	97.4%	3	98.1%	4	+0.7%
	士林	--	--	97.3%	7	97.1%	4	97.3%	6	+0.2%
	大安	97.5%	2	97.4%	5	98.0%	2	97.1%	7	-0.9%
	中山	93.9%	10	97.6%	2	96.9%	6	96.9%	8	0.0%
	信義	95.2%	8	94.5%	10	93.9%	10	96.7%	9	+2.8%
	松山	92.8%	11	91.5%	11	95.8%	9	95.4%	10	-0.4%
	萬華	96.8%	4	97.9%	1	93.8%	11	95.4%	10	+1.6%
	北投	96.0%	6	97.4%	5	93.4%	12	95.0%	12	+1.6%
其他場館	青年游泳池	89.0%	--	90.5%	--	93.1%	--	99.0%	--	+5.9%
	青年高爾夫	89.4%	--	99.0%	--	97.0%	--	98.0%	--	+1.0%
	網球中心	98.0%	--	97.0%	--	98.0%	--	97.0%	--	-1.0%
	臺北網球場	98.0%	--	100.0%	--	100.0%	--	100.0%	--	+0.0%

說明：此指「整體」為整體運動中心；「文山」為文山運動中心，依此類推。

說明：差異比較的計算方式為 109 年度減去 108 年度之值。

(六)、109 年各項滿意度比較分析

在「**109 年各項滿意度比較分析**」上，將整理出各運動場館滿意度較高(前 3 名)及滿意度較低(後 3 名)的項目。相關綜合分析請詳見下表。

表359. 108 年各項滿意度比較分析

運動場館		滿意度較高(前 3 名)	滿意度較低(後 3 名)
整體運動中心		◆「運動課程滿意度」(97.8%) ◆「教練專業能力」(97.5%) ◆「標示逃生設備明確度」(97.3%)	◆「設備故障維修積極度」(87.6%) ◆「公共空間座椅安排」(88.1%) ◆「人流管控滿意度」(88.2%)
各別運動中心	內湖	◆「運動課程滿意度」(98.7%) ◆「大樓內景觀布置」(98.3%) ◆「標示逃生設備明確度」(98.2%)	◆「課程優惠活動吸引力」(92.8%) ◆「人流管控滿意度」(93.1%) ◆「公共空間座椅安排」(93.1%)
	文山	◆「運動課程滿意度」(99.3%) ◆「特殊需求處理速度」(98.8%) ◆「標示逃生設備明確度」(98.8%)	◆「運動器材品質維護」(91.2%) ◆「設備故障維修積極度」(91.6%) ◆「公共廁所清潔度」(92.9%)
	萬華	◆「運動課程滿意度」(98.2%) ◆「教練專業能力」(97.8%) ◆「標示逃生設備明確度」(96.9%)	◆「公共空間座椅安排」(81.2%) ◆「其他設施設備數量」(84.3%) ◆「公共廁所清潔度」(86.7%)
	中山	◆「運動課程滿意度」(98.3%) ◆「標示逃生設備明確度」(97.4%) ◆「教練專業能力」(97.0%)	◆「運動器材品質維護」(89.9%) ◆「場地租借便利性」(88.9%) ◆「設備故障維修積極度」(88.7%)
	北投	◆「標示逃生設備明確度」(96.5%) ◆「教練專業能力」(96.4%) ◆「服務人員態度」(96.3%)	◆「優惠活動吸引力」(85.0%) ◆「公共空間座椅安排」(86.0%) ◆「設備故障維修積極度」(86.6%)
	士林	◆「標示逃生設施明確度」(97.5%) ◆「特殊需求處理速度」(97.1%) ◆「服務人員態度」(96.9%)	◆「人流管控滿意度」(83.0%) ◆「場地租借便利性」(85.1%) ◆「公共空間座椅安排」(87.5%)
	信義	◆「教練專業能力」(98.3%) ◆「特殊需求處理速度」(96.6%) ◆「標示逃生設施明確度」(96.4%)	◆「設施故障維修積極度」(83.7%) ◆「運動器材品質維護」(87.1%) ◆「公共廁所清潔度」(87.6%)

(續上表)

運動場館		滿意度較高(前 3 名)	滿意度較低(後 3 名)
各別運動中心	大同	◆「講座課程資訊滿意度」(99.1%) ◆「運動課程滿意度」(99.0%) ◆「標示逃生設施明確度」(98.4%)	◆「公共空間座椅安排」(89.1%) ◆「停車交通工具便利性」(89.4%) ◆「人流管控滿意度」(89.5%)
	大安	◆「運動課程滿意度」(97.6%) ◆「大樓內景觀布置」(97.1%) ◆「教練專業能力」(96.4%)	◆「設施故障維修積極度」(82.3%) ◆「人流管控滿意度」(85.1%) ◆「停車交通工具便利性」(85.8%)
	松山	◆「運動課程滿意度」(97.4%) ◆「標示逃生設施明確度」(96.6%) ◆「教練專業能力」(95.9%)	◆「設備故障維修積極度」(77.8%) ◆「人流管控滿意度」(79.9%) ◆「公共空間座椅安排」(80.1%)
	中正	◆「運動課程滿意度」(98.7%) ◆「教練專業能力」(98.6%) ◆「標示逃生設施明確度」(98.3%)	◆「人流管控滿意度」(84.5%) ◆「公共空間座椅安排」(86.2%) ◆「設備故障維修積極度」(86.4%)
	南港	◆「教練專業能力」(98.7%) ◆「內部環境安全性」(97.8%) ◆「標示逃生設施明確度」(97.5%) ◆「運動課程滿意度」(97.5%)	◆「設備故障維修積極度」(87.4%) ◆「人流管控滿意度」(88.5%) ◆「其他設施設備數量」(89.3%)
青年公園泳池		◆「場地租借便利性」(100.0%) ◆「服務人員態度」(99.5%) ◆「服務主動性」(99.0%) ◆「停車交工具便利性」(99.0%)	◆「設施故障維修積極度」(85.0%) ◆「其他設施設備數量」(89.2%) ◆「人流管控滿意度」(90.9%)
青年公園高爾夫		◆「特殊需求處理速度」(100.0%) ◆「教練專業能力」(100.0%) ◆「景觀布置」(99.0%) ◆「公共空間座椅安排」(99.0%) ◆「設施動線規劃安排」(99.0%)	◆「人流管控滿意度」(79.2%) ◆「其他設施設備數量」(87.0%) ◆「夜間燈光照明明亮度」(88.0%)
臺北市網球中心		◆「環境清潔度」(100.0%) ◆「空間寬敞度」(100.0%) ◆「運動課程滿意度」(100.0%)	◆「特殊需求處理速度」(89.2%) ◆「設施動線規劃安排」(92.0%) ◆「場地租借便利性」(92.3%)
臺北市網球場		◆「環境清潔度」(100.0%) ◆「設備品質維護」(100.0%) ◆「特殊需求處理速度」(100.0%) ◆「教練專業能力」(100.0%) ◆「內部環境安全性」(100.0%) ◆「標示逃生設備明確度」(100.0%) ◆「課程滿意度」(100.0%) ◆「停車交通便利性」(100.0%)	◆「場地數量充足度」(50.0%) ◆「場地租借便利性」(67.7%) ◆「公共空間座椅安排」(74.0%)

(七)、近兩年各項滿意度比較分析

在「**近兩年各項滿意度比較分析**」上，將「年份(108 年及 109 年)」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，**在多個項目上 109 年度皆有顯著提升**。以下將整理出各運動場館滿意度**顯著增加(前 3 名)**及**顯著減少**(後 3 名)的項目。

表360. 近兩年各項滿意度比較分析

運動場館		顯著增加(前 3 名)	顯著減少(前 3 名)
整體運動中心		◆「課程優惠活動吸引力」(+4.1%) ◆「公共廁所清潔度」(+2.3%) ◆「環境清潔度」(+1.5%)	◆無顯著減少的項目
各別運動中心	內湖	◆「優惠活動吸引力」(+4.3%) ◆「公共空間座椅安排」(+2.6%)	◆「特殊需求處理速度」(-3.7%) ◆「器材設備品質維護」(-1.9%) ◆「大樓內景觀布置」(-1.1%)
	文山	◆「課程優惠活動吸引力」(+6.1%) ◆「運動中心空氣品質」(+3.6%) ◆「講座課程資訊滿意度」(+3.1%)	◆無顯著減少的項目
	萬華	◆無顯著增加的項目	◆「其他設施設備數量」(-3.5%) ◆「環境清潔度」(-2.5%)
	中山	◆「運動中心空氣品質」(+6.6%) ◆「課程優惠活動吸引力」(+4.7%) ◆「設施動線規劃安排」(+3.1%)	◆「場地租借流程便利性」(-6.4%)
	北投	◆「運動課程滿意度」(+4.0%) ◆「標示逃生設施明確度」(+2.1%) ◆「服務主動性」(+1.5%)	◆「優惠活動吸引力」(-2.3%) ◆「場地租借便利性」(-2.1%) ◆「器材設備品質維護」(-1.8%)
	士林	◆無顯著增加的項目	◆「場地租借便利性」(-7.3%) ◆「設施動線規劃安排」(-2.7%)
	信義	◆「公共廁所清潔度」(+9.5%) ◆「環境清潔度」(+7.2%) ◆「運動中心空氣品質」(+7.2%)	◆無顯著減少的項目

(續上表)

運動場館		顯著增加(前 3 名)	顯著減少(前 3 名)
各別運動中心	大同	◆「優惠活動吸引力」(+6.6%) ◆「環境清潔度」(+3.5%) ◆「運動課程滿意度」(+0.3%) ◆「教練專業能力」(+0.3%)	◆「公共空間座椅安排」(-3.9%)
	大安	◆「課程優惠活動吸引力」(+6.4%) ◆「公共廁所清潔度」(+2.6%)	◆「場地租借流程便利性」(-4.8%) ◆「器材或設備品質維護」(-3.6%) ◆「民眾特殊需求處理速度」(-3.1%)
	松山	◆「公共廁所清潔度」(+5.2%) ◆「設備故障維修積極度」(+5.1%) ◆「其他設施設備數量」(+4.4%) ◆「服務主動性」(+4.4%)	◆「大樓內景觀布置」(-1.5%)
	中正	◆「公共廁所清潔度」(+2.6%)	◆「其他設施設備數量」(-1.8%)
	南港	◆「課程優惠活動吸引力」(+8.6%) ◆「公共廁所清潔度」(+5.6%) ◆「各類設施動線規劃安排」(+5.1%)	◆無顯著減少的項目
青年公園泳池		◆「設備故障維修積極度」(+13.0%) ◆「環境清潔度」(+7.0%) ◆「各類設施動線規劃安排」(+7.0%)	◆ 無顯著減少的項目
青年公園高爾夫		◆「民眾特殊需求處理速度」(+13.8%)	◆ 無顯著減少的項目
臺北市網球中心		◆「運動課程滿意度」(+8.3%)	◆「特殊需求處理速度」(-10.8%)
臺北市網球場		◆無顯著增加的項目	◆「場地數量充足度」(-20.6%) ◆「公共空間座椅安排」(-18.2%)

(八)、各場館使用者滿意度矩陣分析

各運動場館之使用者滿意度矩陣分析整理如下表。

表361. 使用者滿意度矩陣分析整理表

項目別		整體	內湖	文山	萬華	中山	北投
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	T2	T2	T1	T2	T2	
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	T2	T2	T3	T3	T2	T1
	Q2.3 運動中心公共廁所的清潔度	T3	T2	T3	T3	T3	T2
	Q2.4 運動中心空氣品質	T3	T3	T3	T3	T3	T3
	Q2.5 運動中心公共休憩空間座椅安排	T3	T3	T3	T3	T3	T3
	Q2.6 運動中心各類設施動線規畫安排	T3	T3	T3	T3	T3	T4
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	T3	T3	T4	T3	T3	T4
	Q2.8 服務設施或設備故障維修積極度	T4	T4	T4	T4	T4	T4
	Q2.9 運動中心其他設施設備數量	T3	T3	T3	T3	T2	T3
專業知識	Q2.10 因應民眾特殊需求處理速度	T1	T1	T1	T1	T1	T2
	Q2.11 運動中心教練的專業能力	T2	T1	T1	T2	T2	T2
服務態度	Q2.12 服務人員的態度	T2	T2	T2	T1	T2	T2
	Q2.13 服務人員的服務主動性	T2	T2	T4	T1	T3	T2
使用安全性	Q2.14 人身安全及隱私滿意度	T2	T2	T2	T1	T2	T1
	Q2.15 運動中心內部設備環境安全性	T1	T1	T2	T2	T2	T1
	Q2.16 標示逃生設施或設備明確程度	T2	T2	T1	T2	T2	T1
課程資訊優惠	Q2.17 運動課程滿意度	T1	T1	T1	T1	T1	T1
	Q2.18 講座及課程資訊滿意度	T1	T1	T1	T1	T1	T1
	Q2.19 課程優惠活動吸引力	T4	T4	T4	T3	T4	T4
使用便利性	Q2.20 付款程序便利性	T1	T4	T1	T2	T1	T4
	Q2.21 場地租借流程便利性	T4	T4	T1	T4	T4	T3
	Q2.22 人流管控滿意度	T4	T4	T4	T4	T4	T4
	Q2.23 停車或大眾交通工具便利性	T3	T4	T4	T2	T1	T3

(續上表)

項目別		士林	信義	大同	大安	松山	中正	南港
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	T2	T1	T2	T2	T1	T2	T1
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	T2	T1	T2	T2	T1	T2	T1
	Q2.3 運動中心公共廁所的清潔度	T2	T3	T3	T3	T4	T3	T3
	Q2.4 運動中心空氣品質	T2	T3	T3	T2	T4	T3	T4
	Q2.5 運動中心公共休憩空間座椅安排	T3	T3	T3	T3	T4	T3	T3
	Q2.6 運動中心各類設施動線規畫安排	T3	T4	T3	T2	T4	T2	T4
	Q2.7 運動器材或設備的品質維護	T3	T3	T3	T3	T4	T3	T4
	Q2.8 服務設施或設備故障維修積極度	T4	T4	T3	T4	T3	T4	T4
	Q2.9 運動中心其他設施設備數量	T3	T2	T3	T2	T1	T2	T3
專業知識	Q2.10 因應民眾特殊需求處理速度	T1	T1	T1	T1	T2	T1	T1
	Q2.11 運動中心教練的專業能力	T1	T2	T1	T2	T2	T2	T1
服務態度	Q2.12 服務人員的態度	T2	T2	T2	T2	T1	T1	T2
	Q2.13 服務人員的服務主動性	T2	T2	T2	T2	T4	T4	T2
使用安全性	Q2.14 人身安全及隱私滿意度	T2	T1	T2	T2	T1	T1	T2
	Q2.15 運動中心內部設備環境安全性	T2	T1	T1	T1	T1	T2	T1
	Q2.16 標示逃生設施或設備明確程度	T2	T1	T1	T2	T1	T2	T1
課程資訊優惠	Q2.17 運動課程滿意度	T1	T2	T1	T1	T2	T1	T1
	Q2.18 講座及課程資訊滿意度	T1	T1	T1	T1	T2	T1	T1
	Q2.19 課程優惠活動吸引力	T3	T4	T1	T1	T3	T4	T4
使用便利性	Q2.20 付款程序便利性	T4	T1	T1	T1	T2	T4	T3
	Q2.21 場地租借流程便利性	T4	T2	T1	T4	T2	T1	T2
	Q2.22 人流管控滿意度	T4	T4	T4	T4	T3	T3	T3
	Q2.23 停車或大眾交通工具便利性	T1	T3	T4	T3	T1	T2	T1

(續上表)

項目別		青年公園游泳池	青年高爾夫球場	臺北市網球中心
環境設備	Q2.1 運動中心大樓內景觀布置	T3	T2	T2
	Q2.2 運動中心環境的清潔度	T2	T2	T2
	Q2.3 運動中心公共廁所的清潔度	T2	T3	T3
	Q2.4 運動中心空氣品質	T2	--	--
	Q2.5 空間寬敞度	--	T2	T2
	Q2.6 運動中心公共休憩空間座椅安排	T3	T2	T4
	Q2.7 運動中心各類設施動線規畫安排	T2	T2	T4
	Q2.8 運動器材或設備的品質維護	T3	T3	T1
	Q2.9 服務設施或設備故障維修積極度	T4	T4	T4
	Q2.10 夜間燈光照明知明亮程度	--	T3	T1
	Q2.11 運動中心其他設施設備數量	T3	T3	T2
	Q2.12 場地數量充足度	--	--	T1
專業知識	Q2.13 因應民眾特殊需求處理速度	T1	T1	T4
	Q2.14 運動中心教練的專業能力	T4	T2	T3
服務態度	Q2.15 服務人員的態度	T2	T3	T3
	Q2.16 服務人員的服務主動性	T2	T3	T1
	Q2.17 提供新服務主動程度	--	T3	T4
使用安全性	Q2.18 人身安全及隱私滿意度	T2	T2	T2
	Q2.19 運動中心內部設備環境安全性	T2	T1	T2
	Q2.20 標示逃生設施或設備明確程度	T2	T2	T1
課程資訊優惠	Q2.21 運動課程滿意度	T1	T1	T1
	Q2.22 講座及課程資訊滿意度	T4	--	--
	Q2.23 課程優惠活動吸引力	T4	T4	T1
	Q2.24 消費價格合理	--	T1	T2
使用便利性	Q2.25 付款程序便利性	T1	T1	T4
	Q2.26 場地租借流程便利性	T1	T4	T3
	Q2.27 人流管控滿意度	T4	T4	T3
	Q2.28 停車或大眾交通工具便利性	T1	T1	T2

說明：臺北網球場的樣本數較少，因此沒有進一步分析使用者滿意度矩陣

(九)、各場館優先改善項目之分析

在「**各場館優先改善項目分析**」上，依受訪者在各項目之**相關係數**及**滿意度**的平均分數，分別標出其所坐落之座標象限區域。將整理出各運動場館優先改善項目。相關綜合分析請詳見下表。

表362. 各場館優先改善項目分析

運動場館		優先改善項目
整體運動中心		◆「場地租借流程的便利性」、「課程優惠活動吸引力」、「人流管控的滿意度」、「設施或設備故障維修積極度」
各別運動中心	內湖	◆「付款程序的便利性」、「場地租借流程的便利性」、「設備故障維修積極度」、「停車或交通便利性」、「人流管控的滿意度」、「課程優惠活動吸引力」
	文山	◆「服務主動性」、「停車或交通便利性」、「優惠活動吸引力」、「對人流管控的滿意度」、「設備故障維修積極度」、「運動器材的品質維護」
	萬華	◆「人流管控的滿意度」、「設備故障維修積極度」及「場地租借便利性」
	中山	◆「課程優惠吸引力」、「人流管控滿意度」、「設備故障維修積極度」、「場地租借便利性」
	北投	◆「優惠活動吸引力」、「設備故障維修積極度」、「人流管控的滿意度」、「運動器材的品質維護」、「付款程序便利性」與「各類設施動線規劃安排」
	士林	◆「買票付款便利性」、「設備故障維修積極度」、「場地租借便利性」、「人流管控滿意度」。
	信義	◆「各類設施動線規劃安排」、「優惠活動吸引力」、「人流管控的滿意度」、「設備故障維修積極度」

(續上表)

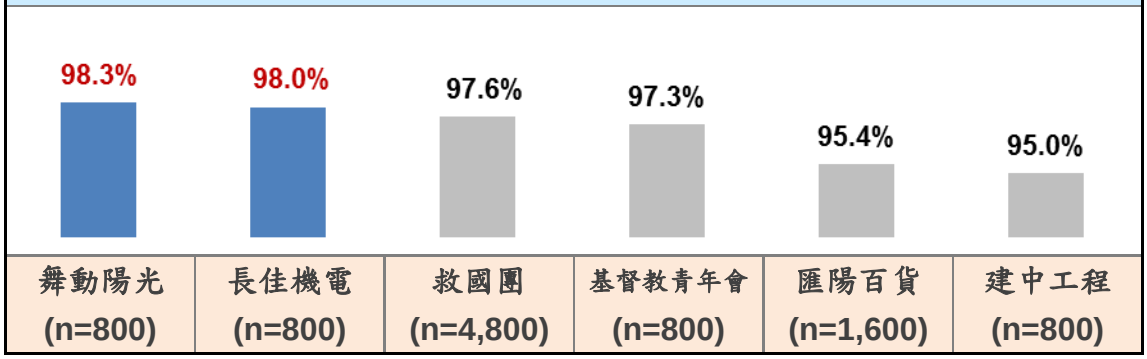
運動場館		優先改善項目
各別運動中心	大同	◆「人流管控滿意度」、「停車或交通便利性」
	大安	◆「場地租借流程的便利性」、「對人流管控的滿意度」及「設施或設備故障維修積極度」
	松山	◆「公共休憩空間座椅安排」、「運動器材的品質維護」、「公共廁所的清潔度」、「各類設施動線規劃安排」、「服務主動性」及「運動中心空氣品質」
	中正	◆「買票及付款程序的便利性」、「優惠活動吸引力」、「設備故障維修積極度」、「服務主動性」
	南港	◆「運動空氣品質」、「課程優惠活動吸引力」、「設備故障維修積極度」、「器材或設備的品質維護」、「各類設施動線規劃安排」
青年公園泳池		◆「教練的專業能力」、「優惠活動吸引力」、「講座及相關課程資訊滿意度」、「人流管控的滿意度」、「設施設備故障維修積極度」
青年公園高爾夫		◆「場地租借便利性」、「優惠活動吸引力」、「設備故障維修積極度」、「人流管控滿意度」
臺北市網球中心		◆「設備故障維修積極度」、「買票付款便利性」、「公共休憩空間座椅」、「設施動線規劃安排」、「特殊需求處理服務」、「提供新服務之主動性」

(十)、運動中心主題探討

1、運動中心經營廠商之比較分析

本次調查的 12 座運動中心，分別由社團法人中國青年救國團(以下簡稱救國團)、匯陽百貨事業股份有限公司(以下簡稱匯陽百貨)、舞動陽光有限公司(以下簡稱舞動陽光)、長佳機電工程股份有限公司(以下簡稱長佳機電)、建中工程股份有限公司(以下簡稱建中工程)及台北市中華基督教青年會(以下簡稱基督教青年會)等六間廠商營運管理。各經營廠商在「整體滿意度比例」(Q.2.24)及「整體滿意度分數」(Q.2.25)等兩個部分，皆以「**舞動陽光**」及「**長佳機電**」分數較高。

整體滿意度比例(Q.2.24)



此外，以下將分析救國團及匯陽百貨等營運複數運動中心之廠商，所負責營運之運動中心在各滿意度項目的表現差異。

- **救國團**：救國團各經營廠商在「整體滿意度比例」(Q.2.24)及「整體滿意度分數」(Q.2.25)等兩個部分，皆以「**文山運動中心**」及「**內湖運動中心**」的分數較高。
- **匯陽百貨**：匯陽百貨各經營廠商在「整體滿意度比例」(Q.2.24)的部分，「萬華運動中心」及「松山運動中心」的滿意比例皆為 95.4%；而在「整體滿意度分數」(Q.2.25)的部分，以「**萬華運動中心**」的分數較高。

2、不同性別使用運動中心之特性分析

(1)、使用特性分析

- **使用頻率**：調查結果顯示，女性在「**1 週 1 次**」的比例高於男性，而男性在「**1 週超過 3 次**」的比例則高於女性；整體平均而言，**男性(2.1 次)一週使用的平均次數高於女性(1.9 次)**。
- **每月支出花費**：調查結果顯示，男性在「**0-999 元**」的比例高於女性，而女性在「**1000 元以上**」的比例則高於男性；整體平均而言，**女性(920 元)每月支出花費高於男性(685 元)**。
- **使用設施**：不同性別在使用設施上有明顯的差異，就「**男性使用比例明顯高於女性(大於 5%)**」的設施為「**健身房**」(39.9%)、「**羽球**」(32.4%)及「**籃球**」(9.7%)；而「**女性使用比例明顯高於男性(大於 5%)**」的設施為「**舞蹈/韻律教室**」(24.8%)。
- **選擇此運動中心的因素**：不同性別在**選擇此運動中心的因素上**，就「**男性比例明顯高於女性(大於 5%)**」的選擇因素為「**設施品質佳**」(19.6%)；而「**女性比例明顯高於男性(大於 5%)**」的選擇因素為「**課程好**」(17.3%)。

(2)、109 年各項滿意度之性別比較分析

109 年滿意度性別的比較上，在「整體滿意度比例(Q.2.24)」，以「**女性**」**(97.3%)的滿意比例高於**「**男性**」**(96.9%)**；而在「**整體滿意度分數(Q2.25)**」上，也是以「**女性**」**(83.0 分)的滿意度分數高於**「**男性**」**(82.9 分)**。

此外，109 年度女性滿意度較低的項目為「設備故障維修積極度」(86.5%)、「公共休憩空間座椅安排」(87.4%)、「對人流管控的滿意度」(87.6%)。

此外，在有顯著差異的項目中，「女性滿意度高於男性較多」的

項目為「**教練的專業能力**」(+0.9%)及「**運動課程的滿意度**」(+1.0%)。

(3)、109 年各場館滿意度之性別比較分析

比較各運動中心在整體滿意度比例(Q.2.24)之性別差異，調查結果顯示，所有的運動中心的滿意比利，「**女性」的滿意比例高於「男性」**。

此外，在各運動中心的比較上，「**女性滿意比例高於男性較多**」的運動中心為「**松山運動中心**」(+3.2%)、「**士林運動中心**」(+2.1%)、「**北投運動中心**」(+1.5%)。

(4)、歷年各項滿意度之性別比較分析

- **男性之歷年滿意度比較分析**：在有顯著提升的項目中，男性在 109 年提升較多的項目為「**課程的優惠活動吸引力**」(+4.8%)、「**公共廁所的清潔度**」(+2.9%)、「**設施或設備故障維修積極度**」(+2.3%)、「**空氣品質**」(+1.4%)及「**環境的清潔度**」(+1.3%)。
- **女性之歷年滿意度比較分析**：在有顯著提升的項目中，女性在 109 年提升較多的項目為「**課程的優惠活動吸引力**」(+3.5%)、「**服務主動性**」(+1.9%)、「**環境的清潔度**」(+1.9%)、「**買票及付款程序的便利性**」(+1.6%)及「**公共廁所的清潔度**」(+1.6%)。

3、銀髮族使用運動中心之特性分析

(1)、使用特性分析

- **使用頻率**：調查結果顯示，銀髮族(65 歲以上)在「**1 週超過 3 次**」的比例高於非銀髮族；整體平均而言，**銀髮族(3.4 次)一週使用的平均次數高於非銀髮族(1.9 次)。**
- **每月支出花費**：調查結果顯示，銀髮族在「**0 元**」的比例高於非銀髮族；整體平均而言，整體平均而言，**銀髮族(391 元)每月支出花費低於非銀髮族(819 元)。**
- **使用設施**：不同年齡在使用設施上有明顯的差異，就「**銀髮族使用比例明顯高於非銀髮族(大於 5%)**」的設施為「**游泳**」(53.7%)。
- **選擇此運動中心的因素**：銀髮族在**選擇此運動中心的因素上**，就「**銀髮族比例明顯高於非銀髮族(大於 5%)**」的選擇因素為「**離家近**」(73.5%)及「**服務好**」(16.6%)。

(2)、109 年各項滿意度之銀髮族比較分析

109 年滿意度在銀髮族的比較上，將「年齡(非銀髮族與銀髮族)」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，**「銀髮族」(95.6%)在「整體滿意度比例(Q.2.24)」的滿意比例低於「非銀髮族」(97.2%)。**

此外，在有顯著差異的項目中，「**銀髮族滿意度高於非銀髮族較多**」的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」(+7.3%)、「**場地租借流程的便利性**」(+7.3%)、「**對人流管控的滿意度**」(+6.9%)、「**公共休憩空間座椅安排**」(+6.8%)及「**停車或使用大眾交通工具便利性**」(+6.3%)。

(3)、109 年各場館滿意度之銀髮族比較分析

比較各運動中心在整體滿意度比例(Q.2.24)之年齡(非銀髮族與銀髮族)差異，調查結果顯示，「**銀髮族滿意比例高於非銀髮族較多**」的運動中心為「**中正運動中心**」(+2.2%)、「**大同運動中心**」(+1.9%)及「**內湖運動中心**」(+1.7%)。

此外，「**銀髮族滿意比意低於非銀髮族較多**」的運動中心為「**北投運動中心**」(-4.2%)、「**萬華運動中心**」(-4.9%)及「**松山運動中心**」(-7.1%)。

(4)、歷年各項滿意度之銀髮族比較分析

- **非銀髮族之歷年滿意度比較分析**：在有顯著提升的項目中，非銀髮族在109年提升較多的項目為「**課程的優惠活動吸引力**」(+5.0%)及「**公共廁所的清潔度**」(+2.4%)。
- **銀髮族之歷年滿意度比較分析**：在有顯著提升的項目中，銀髮族在 109 年提升較多的項目為「**運動器材的品質維護**」(+3.1%)、「**其他設施設備的數量**」(+2.7%)、「**環境的清潔度**」(+2.5%)。

二、調查建議

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

(一)、12 座運動中心之建議

1、整體運動中心調查建議

綜合此次「整體運動中心」之滿意度調查，今年「109 年度」的滿意度比例高達 97.1%，相較於「108 年度」微幅增加 0.7%；整體而言，今年度(109 年) 整體運動中心的滿意度相較於去年度(108 年)呈現微幅成長，而以下則針對今年度有顯著差異的項目，並參酌消費者的意見提出改進之建議。

首先，就今年度(109 年)**滿意度較高應持續保持**的項目為「**運動課程滿意度**」(97.8%)及「**教練的專業能力**」(97.5%)，此顯示民眾對於各運動中心在課程設計以及教練授課的專業，給予高度的肯定。此外，受訪調查結果也顯示，會增加來此場館意願的項目以「**免費體驗課程**」(34.4%)的比例最高；因此建議除了持續設計更多元符合不同族群的課程外，也能**適時推出短期的免費體驗課程**，以吸引更多民眾參與，進而提升民眾來此場館之頻率。

其次，在使用者滿意度矩陣分析上，滿意度較低應優先改善(T4)的項目為「**場地租借流程的便利性**」、「**課程優惠活動吸引力**」、「**人流管控的滿意度**」及「**設施或設備故障維修積極度**」。以下則依序針對此項目進行說明：

- **場地租借流程的便利性**：今年度(109 年)在「**場地租借流程的便利性**」的滿意度比例為 92.6%，相較於「108 年度」微幅減少 0.8%。使用者主要認為目前「場地預約系統」不方便使用，有

部份民眾反應場地預約系統推廣不足，難以找到預約系統的網站或 APP；再者，就預約系統本身，民眾反應系統穩定度不佳，容易當機；此外，民眾也認為預約系統的球場很難預訂，預約非常不便。因此，建議在改善「場地預約系統」上，除了**加強推廣系統本身的使用**外，也應該**提升系統的穩定度**，同時也**應該落實場地離尖峰的分流措施**(例如透過差額定價等方式來分流尖峰時段的場地預定)，以提升民眾在場地租借的便利性。

- **課程的優惠活動吸引力**：今年度(109 年)在「**課程的優惠活動吸引力**」的滿意度比例為 91.1%，相較於「108 年度」增加 4.1%，為各項目中滿意度比例增加最多的項目，此也反應出使用者對於運動中心目前推出各項優惠活動的肯定，但仍期待有更多優惠的可能性。因此，建議能評估**多元的優惠方案**，針對**不同的使用族群**(例如高齡者、學生、長期使用者、上班族、減肥族群等....)或**特定時期或節日**(例如寒暑假學生優惠、勞動節的上班族優惠等...)，提出有創意的促銷優惠活動，以吸引各族群的目光，提高運動頻率。

- **人流管控的滿意度**：今年度(109 年)在「人流管控的滿意度」比例為 88.2%，為滿意度相對較低的項目。使用者主要認為在尖峰時段，健身房或其他運動場地人潮擁擠，使用器材上需要等候較長時間，高度影響運動過程的體驗。因此，建議除了**加強尖峰時段人流的管控**外，也應該**做好離尖峰的分流措施**，以減少尖峰時段使用者過多的現象；此外，在人流管控上，也建議應該**對霸佔使用器材的民眾加強宣導**(例如禁止在器材上使用手機)，以提升民眾使用器材的流暢度。

- **設施或設備故障維修積極度**：今年度(109 年)在「**設施或設備故障維修積極度**」的滿意度比例為 87.6%，相較於「108 年度」增加 0.9%，滿意度呈現微幅的提升。使用者主要認為，部份運動

器材相對較為老舊，設備故障的機率也較大，維修速度有時會較長。因此，建議應該**落實設備的汰換機制**，以減少老舊設備的故障率，而對於使用中的器材設備，除了**加強保養與維護**外，也應該**對於使用者加強宣導正常的使用方法**，以避免使用者操作不當而造成器材損壞。

再者，在不同性別使用運動中心的特性上，調查顯示，「**女性**」(920元)在每月支出花費上高於「男性」(685 元)；在使用設施上，「**女性**」主要為「**舞蹈/韻律教室**」等相關有氧課程。此外，在滿意度上，「**女性**」在多數項目的分數低於「**男性**」，然而在「**運動課程滿意度**」及「**教練的專業能力**」上則較男性高，此也顯示出「女性」客群對於「舞蹈/韻律相關課程」的高需求度及偏好。再者，「**女性**」滿意度比例低於「**男性**」較多且有顯著差異的項目為「**運動中心空氣品質**」(-2.9%)、「**公共廁所的清潔度**」(-2.0%) 。以下則依序針對此項目進行說明：

- 在「**運動中心空氣品質**」上，探究「**女性**」使用者意見，主要反應當尖峰時段使用者較多時，在健身房或運動教室等密閉空間，空氣品質較差(容易產生異味)，因此建議在**人潮較多的空間，應加強空氣的循環(例如加強空調的強度等)，以提升空氣品質**。此外，也有「**女性**」民眾反應，在浴廁相對潮濕的地方，也容易產生濕悶的味道，因此建議**在浴廁部份應加強保持乾燥，降低產生異味的可能性**。

- 在「**公共廁所的清潔度**」上，「**女性**」使用者認為浴廁部分的清潔仍須再加強，因此建議**提升場館在浴廁清潔的頻率**外，也應該加強宣導民眾**使用浴廁時應該保持良好的習慣**。

此外，在銀髮族使用運動中心的特性上，調查顯示，「銀髮族」雖然每月支出花費相對較低(約 391 元)，但**平均次數明顯高於非銀髮族**，此顯示出「銀髮族」在各運動中心仍為主要的服務客群。而進一

步探究「銀髮族」常使用的設施，主要為在公益時段免費的「**游泳**」。而在銀髮族使用運動中心的滿意度上，本研究發現「銀髮族」對於多數的滿意度項目皆高於「非銀髮族」，然而在「**設施或設備故障維修積極度**」及「**因應民眾特殊需求處理速度**」的滿意度則低於非銀髮族。以下則依序針對此項目進行說明：

- 在「**設施或設備故障維修積極度**」上，「銀髮族」的滿意度比例為 86.4%，相較於「非銀髮族」減少 1.3%。就使用頻率的角度觀察，由於「銀髮族」使用的頻率相對較高，因此對於設備故障維修所產生的不便感會相對較高；因此，建議除了**持續落實老舊設備的汰換機制**外，也應該**加強對於「銀髮族」正確使用器材的宣導**，以降低使用不當對於器材的損壞，同時也能確保「銀髮族」使用器材的安全性。

- 在「**因應民眾特殊需求處理速度**」上，「銀髮族」的滿意度比例為 95.2%，相較於「非銀髮族」減少 1.4%。在「銀髮族」的特殊需求處理部份，主要仍著重於使用安全上的特殊狀況；因此，建議除了**平日做好遇到安全問題等特殊狀況的演練外**，也應**確保運動場地的安全性**，以避免「銀髮族」在使用過程產生相關安全的特殊狀況。

最後，在「智慧化服務」推廣的政策上，調查顯示，若未來運動中心提供相關「智慧化服務」，將近**七成(68.9%)**的使用者會提高運動意願，此顯示出使用者對於「智慧化服務」的偏好與期待，因此建議**場館未來能多結合相關的智慧化服務，以提升民眾的運動體驗**。

此外，在「樂齡優先區」推廣的政策上，調查顯示，若未來場館增設樂齡(銀髮族)優先區，將近**五成五(55.3%)**的使用者會提高運動意願，而有**四成五(44.6%)**的使用者則表示會降低運動意願。而就交叉分析發現，會提高運動意願以「50 歲以上」(69.8%)的比例最高；反之，會降低運動意願以「20-29 歲」(51.1%)的比例最高。此調查

結果顯示，**「樂齡優先區」雖然能有效提升「50 歲以上」使用者的意願，但卻也會排擠部份年輕使用者的意願**；因此，建議在「樂齡優先區」的推廣上，建議應該評估各影響項目，並以高齡使用比例較高的運動中心為未來可能實施的對象。

2、各別運動中心調查建議

(1) 內湖運動中心

◆ 內湖運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 98.4%，為滿意度較高的運動中心(第 2 名)，與去年度(108 年)相比，滿意度維持不變。

◆ 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**優惠活動吸引力**」、「**人流控管滿意度**」、「**停車或交通便利性**」、「**設備故障維修積極度**」、「**場地租借便利性**」、「**買票及付款程序便利性**」，相關建議整理如下。

◆ **優惠活動吸引力(92.8%)**：此項目為內湖運動中心滿意度最低的項目，受訪者主要反應優惠活動不夠多；因此，針對活動課程需求較高的運動場館而言，可定期推出促銷活動，或是免費體驗課程，以滿足民眾的需求。

◆ **人流控管滿意度(93.1%)**：民眾反應尖峰時段人潮壅塞，影響到使用運動品質，建議加強尖峰時段的入館人數管理。

◆ **停車或交通便利性(93.2%)**：受訪者反應場館停車不方便，車位數量少且停車位空間狹小。因此，建議針對停車位空間進行改善，以利民眾方便使用。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

◆ **硬體設施**：民眾在硬體設施上主要反應、「場館內空氣悶熱」、「羽球場空調差」、「飲水機長時間故障」、「飲水機數量不足」。

◆ **使用便利性**:「電梯速度很慢」、「電梯時常故障」、「健身器材等候久」。

(2) 大同運動中心

◆ 大同運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」滿意比例為 98.2%，為滿意度較高的運動中心(第 3 名)，與去年度(108 年)相比，滿意比例增加 1.7%，屬於成長幅度較高的運動中心。

◆ 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**停車或交通便利性**」、「**人流控管滿意度**」，相關建議整理如下。

◆ **停車或交通便利性(89.4%)**：在停車或大眾交通工具便利性上，多數受訪者表示停車位數量不足，建議改善停車相關措施，引導民眾前往其他停車場停放車輛。

◆ **人流控管滿意度(89.5%)**：在人流管控上，民眾反應尖峰時刻的人流密度太高，造成設施使用上的不便，需與其他民眾輪流使用器材，像是健身房需等候器材。建議針對尖峰時刻的入館人數進行上限限制，增加民眾運動的便利性。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

◆ 硬體設施：民眾在硬體設施上主要反應「羽球場燈光問題需改善」、「廁所的清潔度有待加強」、「空調不強，館內空氣悶熱」、「飲水機數量不足」、「飲水機水量小」。

◆ 其他建議：民眾反應「櫃台人員專業度欠佳」及「櫃台人員服務態度不佳」。

(3) 士林運動中心

- 士林運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 97.3%，相較於其他運動場館，滿意比例較為一般(第 6 名)，與去年度(108 年)相比，滿意比例增加 0.2%。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**人流控管滿意度**」、「**場地租借便利性**」、「**設備故障維修積極度**」、「**買票及付款程序便利性**」，相關建議整理如下。

- **人流控管滿意度(83.0%)**：受訪者表示尖峰時館內人數太多，需與其他民眾輪流使用器材，且排隊報名等候時間長。因此，建議調整尖峰時刻的入館名額限制，避免尖峰時刻過於壅塞。。
- **場地租借便利性(85.1%)**：與去年相比，此項目的滿意比例下降 7.3%。民眾反應場地租借流程不夠明確、場地不易租借。建議調整場地租借流程，並加強宣傳場地租借規則。
- **設備故障維修積極度(90.1%)**：民眾反應器材維修速度較慢，場館未即時處理故障個設備，像是健身器材與籃球機。建議加速設備修繕速度，定期檢查器材是否故障。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **改善健身場地**：多數民眾表示，健身房器材數量不足且設備過於老舊，建議定期檢查較老舊的器材，並且增加與更新設備。
- **改善羽球場地**：受訪者表示，羽球場場地之間的間距太近且燈光亮度不佳，建議改善場地與光線安排。此外，羽球場牆面顏色會影響打球視野，建議改善球場牆壁顏色。

(4) 文山運動中心

◆ 文山運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 98.7%，為滿意度較高的運動中心(第 1 名)，與去年度(108 年)相比，滿意比例增加 1.6%。

◆ 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**運動器材品質維護**」、「**設備故障維修積極度**」、「**優惠活動吸引力**」、「**人流控管滿意度**」、「**停車或交通便利性**」、「**服務主動性**」，相關建議整理如下。

◆ **運動器材的品質維護(91.2%)**：此項目為文山運動中心滿意度最低的項目，民眾反應健身房的運動器材較為老舊、缺乏保養。建議檢查較老舊的運動器材，並且進行維護或汰換。

◆ **設施或設備故障維修速度(91.6%)**：受訪者表示相關器材維修速度慢，建議定期針對設備進行維修，也應該針對能立即更換的設施進行維修或替換，避免民眾長時間遇到設施損壞無法使用的情形。

◆ **優惠活動吸引力(94.9%)**：部分民眾認為課程優惠較少，相較之下缺乏吸引力。建議調整課程費用，並且推出不同類型的優惠課程供民眾選擇。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

◆ **硬體設施**：民眾在硬體設施上主要反應「場地的清潔度有待加強」、「教室內的清潔需加強」、「場地空間太小」、「空調不強，空氣悶熱」、「一樓建議增設飲水機」。

(5) 中正運動中心

- 中正運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 98.1%，為滿意度較高的運動中心(第 4 名)，與去年度(108 年)相比，滿意比例增加 0.7%。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**優惠活動吸引力**」、「**設備故障維修積極度**」、「**服務主動性**」、「**買票及付款便利性**」，相關建議整理如下。

- **設備故障維修積極度 (86.4%)**：儘管此項目滿意比例相較於去年度，上升 1.6%。受訪訪者仍反應場館維修速度較慢，影響到運動品質，像是健身器材、羽球場座椅與廁所馬桶。建議場館提高維修速度，對於能夠立即修繕的設備進行處理。
- **優惠活動吸引力(86.5%)**：在優惠活動吸引力上，民眾表示相較於過往，近期的優惠折扣減少。建議提供場地租借折扣，並且推出多元的課程優惠方案。
- **服務主動性(93.0%)**：民眾反應使用場館相關服務時，對服務人員處理事務的積極度不甚滿意。建議加強員工訓練，為有需求的民眾解決問題。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **硬體設施**：民眾在硬體設施上主要反應「健身房器材老舊」、「游泳池水質不佳」、「廁所與淋浴間環境衛生有待加強」、「空調不強，空氣不流通」。
- **使用便利性**：「停車位少」、「電梯等候時間長」、「人流控管較差，影響使用品質」。

(6) 大安運動中心

- 大安運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 97.1%，為滿意度較一般的運動中心(第 7 名)，與去年度(108 年)相比，滿意比例下降 0.9%。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**設備故障維修積極度**」、「**人流管控滿意度**」、「**場地租借便利性**」，相關建議整理如下。

- **設備故障維修積極度 (82.3%)**：此項目為大安運動中心滿意度最低的項目，民眾認為場館針對故障設備的修繕速度太慢，例如健身房器材。建議場館即時處理損壞的器材與設備，改善民眾使用上的體驗。
- **人流管控滿意度(85.1%)**：民眾反應場館對於入場人數的管理較差，尖峰時段人潮眾多，影響到場地設施使用品質。建議場館調整入館人數上限，減少民眾等候設施的不耐感。
- **場地租借便利性(87.8%)**：受訪者表示場地設施不容易租借，像是羽球場，且有受訪者反應線上租借系統難使用。建議針對設施租借流程與線上租借系統進行改善。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **硬體設施**：民眾在硬體設施上主要反應「羽球場地板太滑」、「羽球場內風太大」、「球場燈光亮度不足」、「希望調整燈光色調」。
- **使用便利性**：「停車位數量不足」、「信用卡付費便民」、「報名系統等候時間長」。

(7) 北投運動中心

- 北投運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 95.0%，為滿意度較低的運動中心(第 12 名)，與去年度(108 年)相比，滿意比例上升 1.6%。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**優惠活動吸引力**」、「**設備故障維修積極度**」、「**人流管控滿意度**」、「**運動器材品質維護**」、「**付款程序便利性**」、「**各類設施動線規畫安排**」，相關建議整理如下。

- **優惠活動吸引力(85.0%)**：此項目滿意比例相較於去年度，下降 2.3%。民眾反應場館較少提供課程優惠活動。因此，建議場館推出課程優惠方案，增加民眾前往的意願。
- **設備故障維修積極度(86.6%)**：在設備故障維修積極度上，民眾表示場館處理故障設備的速度較慢，像是羽球場漏水問題、衛浴設備及健身器材故障。建議場館強化維修速度，對於能夠立即修妥的品項進行修繕。
- **人流管控滿意度(88.2%)**：民眾認為場館對於人流控制的處理較差，影響到整體運動品質，建議場館改善人流管理措施，以課程優惠活動減緩人流壅塞情形。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **硬體設施**：民眾在硬體設施上主要反應「羽球場光線不足」、「羽球場側邊燈光刺眼」、「健身設備不足」、「健身器材老舊」。
- **使用便利性**：「停車位數量不足」、「場地難租借」、「增加線上預約場地系統」。

(8) 萬華運動中心

- 萬華運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 95.4%，為滿意度較低的運動中心(第 10 名)，與去年度(108 年)相比，滿意比例上升 1.6%。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**設備故障維修積極度**」、「**人流管控滿意度**」、「**場地租借便利性**」，相關建議整理如下。

- **設備故障維修積極度(87.2%)**：在設備故障維修積極度上，民眾反應場館對於故障設施的處理較慢，建議加強修繕速度，應適時汰換故障頻率較高的設施，以避免器材維修時民眾無法使用的情形。。
- **人流管控滿意度(87.8%)**：受訪者表示場館控制人流較差，人潮眾多時，使用設施的機會受到壓縮，建議改善人流管制、增加線上人流公告系統，提高民眾的運動體驗。
- **場地租借便利性(90.5%)**：民眾對於場地租借便利性不甚滿意，建議改善場地租借流程，減少民眾的不便。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **改善健身房環境**：民眾反應「器材老舊未更新」、「器材清潔應加強」、「器材數量不足」。
- **改善羽球場環境**：「球場地板太滑」、「球場清潔不足」、「燈光刺眼」。
- **改善浴廁環境**：「廁所衛生環境有待加強」、「淋浴熱水供應不足」、「淋浴間設備老舊」、「淋浴間容易積水」。

(9) 南港運動中心

- 南港運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 98.0%，為滿意度較高的運動中心(第 4 名)，與去年度(108 年)相比，滿意比例上升 1.7%，屬於滿意比例成長較多的場館。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**設備故障維修積極度**」、「**設備品質維護**」、「**各類設施動線規劃**」、「**優惠活動吸引力**」、「**運動中心空氣品質**」，相關建議整理如下。

- **設備故障維修積極度(87.4%)**：設備故障維修積極度為南港運動中心滿意比例最低的項目。民眾反應故障設備的維修時間太長，使用上較不便利，建議縮短維修時間，減少民眾的不便。
- **設備品質維護(90.7%)**：在設備品質維護上，民眾表示廁所與淋浴間設施品質差，容易故障無法使用。建議場館主動檢查設施與器材，定期進行保養維護。
- **各類設施動線規劃安排(91.2%)**：民眾反應公共空間少，且球場空間狹小，建議調整空間使用配置，增進民眾使用的體驗。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **改善燈光環境**：民眾主要反應「光線不足，需要再明亮一點」、「羽球場照明設備不足」、「桌球區燈光照明不足」。
- **硬體設施**：「健身房設施數量不足」、「健身房活動空間不夠」、「在健身房增設飲水機」、「廁所衛生環境有待加強」、「廁所氣味與通風差」。

(10) 信義運動中心

- 信義運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 96.7%，為滿意度較低的運動中心(第 9 名)，與去年度(108 年)相比，滿意比例上升 2.8%，屬於滿意比例成長較多的場館。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**設備故障維修積極度**」、「**人流管控滿意度**」、「**優惠活動吸引力**」、「**各類設施動線規劃**」，相關建議整理如下。

- **設備故障維修積極度(83.7%)**：設備故障維修積極度為信義運動中心滿意比例最低項目。民眾表示場館對於故障器材的維修速度較慢，像是健身房器材。建議場館提高修繕速度，改善器材損壞無法使用的情形。
- **人流管控滿意度(88.4%)**：受訪者表示人流管理較差，尖峰時刻人潮過於壅塞，使用器材需排隊，且有民眾長時間霸佔設施。建議場館改善人流管控措施，並多加注意設施占用問題。
- **優惠活動吸引力(90.7%)**：相較於去年度，優惠活動吸引力滿意度提升 2.2%。但民眾仍認為優惠活動不吸引力。建議場館調整優惠內容，推出不同類型的折扣項目與課程，增進民眾付費意願。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **硬體設施**：民眾主要反應「健身器材需維修保養」、「健身器材種類與數量不足」、「廁所衛生環境差且設備老舊」、「飲水機數量不足」。
- **使用便利性**：「停車不方便」、「離 Ubike 站遠」、「不容易長期租借場地」。

(11) 中山運動中心

- 中山運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 96.9%，為滿意度較高的運動中心(第 8 名)，與去年度(108 年)相比，滿意比例維持不變。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**設備故障維修積極度**」、「**場地租借便利性**」、「**人流管控滿意度**」、「**優惠活動吸引力**」，相關建議整理如下。

- **設備故障維修積極度(88.7%)**：此為中山運動中心滿意比例最低項目。民眾認為設備維修速度較慢，影響到器材使用體驗。建議加強設備故障處理速度，減少民眾運動時的不便。
- **場地租借便利性(89.0%)**：相較於去年度，場地租借便利性滿意度下降 6.4%，為滿意比例退步幅度最大的項目。受訪者表示場地租借過程較不方便，場地數量少且人潮眾多時必須抽籤。建議改善場地租借流程
- **人流管控滿意度(90.2%)**：民眾反應人流管控待加強，人多時空間過於壅擠影響運動體驗。建議改善入館人數限制，宣導民眾多利用非尖峰時段。
- **優惠活動吸引力(92.5%)**：受訪者表示活動優惠折扣較少，目前提供的優惠較無吸引力。建議提供多元的優惠方案，供民眾選擇購買。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **硬體設施**：民眾主要反應「健身器材未更新」、「廁所環境衛生欠佳」、「常有非消費者使用淋浴間」、「羽球場燈光昏暗」。

(12) 松山運動中心

- 松山山運動中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 95.4%，為滿意度較低的運動中心(第 10 名)，與去年度(108 年)相比，滿意比例下降 0.4%。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**公共休憩空間座椅安排**」、「**設備品質維護**」、「**公共廁所清潔度**」、「**各類設施動線規畫安排**」、「**服務主動性**」、「**運動中心空氣品質**」，相關建議整理如下。

- **公共休憩空間座椅安排(80.1%)**：相較於去年度，此項目滿意比例下降 4.2%。民眾反應場館內的公共休息空間不足，可使用的座椅少。建議調整空間配置，增加休息座椅供民眾使用。
- **設備品質維護(85.7%)**：在設備品質維護上，受訪者反應廁所與淋浴間設施老舊且容易損壞。建議場館主動檢查設施品質，妥善保養較老舊的設備。
- **公共廁所清潔度(86.0%)**：民眾主要反應廁所與淋浴間的環境衛生欠佳。建議提高環境檢查頻率，改善打掃清潔措施。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **硬體設施**：民眾主要反應「空調不強，室內悶熱」、「健身器材未更新」、「可使用的運動項目少」。
- **其他建議**：「機車停車位不足」、「服務人員態度待改善」。

(二)、青年公園游泳池之建議

青年公園游泳池

- 青年公園游泳池在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 99.0%，與去年度(108 年)相比，滿意比例上升 5.9%。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為**「設備故障維修積極度」**、**「人流管控的滿意度」**、**「講座及相關課程資訊的滿意度」**、**「優惠活動吸引力」**「**教練的專業能力」**，相關建議整理如下。

- **設備故障維修積極度(85.0%)**：此為青年公園游泳池滿意比例最低的項目，民眾反應設備維修速度較慢，建議改善維修流程，縮短設施故障時間。
- **人流管控的滿意度(90.9%)**：在人流管控上，民眾認為場館對於人流管控較差，影響到平常使用設施的經驗。建議調整人流控管限制，改進民眾運動體驗。
- **講座課程資訊的滿意度(91.2%)**：此項目滿意比例相較於去年，下降 3.2%，受訪者認為場館在提供課程與講座資訊上有待加強。建議多加宣導相關資訊並辦理運動知識講座。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **硬體設施**：民眾主要反應「健身器材數量不足」、「健身房音樂干擾運動」、「空調不強，空氣不流通」、「環境衛生待加強」。

(三)、青年公園高爾夫練習場之建議

青年公園高爾夫練習場

- 青年公園高爾夫練習場在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為98.0%，與去年度(108 年)相比，滿意比例上升 1.0%。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**人流控管滿意度**」、「**設備故障維修積極度**」、「**優惠活動吸引力**」、「**場地租借便利性**」，相關建議整理如下。

- **人流控管滿意度(79.2%)**：人流控管滿意度為滿意比例最低項目。受訪者表示場館在人流管理上較差，影響到使用設施的機會。建議改善入館人數措施，提升民眾運動體驗。
- **設備故障維修積極度(88.5%)**：民眾表示有設施故障卻未處理的情形，像是推桿區與電梯。建議場館妥在維修積極度上進行改進，妥善維修故障設備。
- **優惠活動吸引力(89.3%)**：優惠活動吸引力滿意比例相較於去年度，下降 2.7%，顯示民眾較不滿意現有的優惠活動。建議場館推出不同類型優惠方案供民眾選擇。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **使用便利性**：民眾主要反應「應告知付款程序」、「應說明設施使用流程」、「停車場有其他人停放車輛」。

(四)、臺北市網球中心之建議

臺北市網球中心

- 臺北市網球中心在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 97.0%，與去年度(108 年)相比，滿意比例下降 1.0%。
- 在顧客滿意度矩陣分析上，應優先改善的項目(T4)為「**特殊需求處理服務**」、「**設施動線規畫安排**」、「**提供新服務之主動性**」、「**公共休憩空間座椅**」、「**買票付款便利性**」、「**設備故障維修積極度**」，相關建議整理如下。

- **特殊需求處理速度(89.2%)**：此為臺北市網球中心滿意比例最低項目，且相較於去年度下降 10.8%。民眾反應場館處理民眾需求速度待加強，影響到運動品質。建議改善服務人員應對措施，有效回應民眾需求。
- **設施動線規畫安排(92.0%)**：受訪者表示不滿意現有的設施動線安排，像是置物櫃設置於健身房外。建議調整空間規劃安排，使民眾運動時較為便利。
- **提供新服務之主動性(93.0%)**：在提供新服務之主動性上，民眾認為場館主動性有待加強。建議場館改進服務人員教育訓練，提高新服務主動性。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **硬體設施**：民眾主要反應「羽球場燈光不夠明亮」、「廁所清潔待加強」。
- **使用便利性**：「租借流程不便利」、「場地難以預約」、「場地租借時間太短」。

(五)、臺北市網球場之建議

臺北市網球場

- 臺北市網球場在「整體滿意度(Q.2.24)」的滿意比例為 100.0%，與去年度(108 年)相比，滿意比例維持不變%。
- 在顧客滿意度上，應優先改善的項目為「**場地數量充足度**」、「**場地租借便利性**」、「**公共休憩空間座椅安排**」、「**消費價格合理性**」、「**優惠活動吸引力**」、「**人流管控滿意度**」，相關建議整理如下。

- **場地數量充足度(50.0%)**：場地數量充足度為臺北市網球場滿意比例最低項目，受訪者主要反應場地設施數量不足，無法滿足平日使用需要。建議針對場地設施利用方面，進行相關的改善。
- **場地租借便利性(67.7%)**：受訪者表示場地租借流程繁瑣，在租借上較為麻煩。建議場館重新檢視租借流程，縮短租借程序。
- **公共休憩空間座椅安排(74.0%)**：公共休憩空間座椅安排滿意比例相較於去年度，下降 18.2%，顯示民眾不滿意現在的公共空間規劃。建議增加公共休憩座椅，增加民眾使用上的便利性。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- **硬體設施**：民眾主要反應「空調不夠涼」、「缺乏頂棚遮陽與避雨」、「外人干擾使用與教學」。

參考文獻

中文文獻

江盈如（1999）。大臺北地區健康俱樂部顧客滿意度、忠誠度以及滿意構面重視度之研究。國立交通大學經營管理研究所碩士論文，未出版，新竹市。

李城忠（2005）。健身俱樂部關係品質對顧客忠誠度影響之探討—大臺北地區健身俱樂部之實證研究。臺灣體育運動管理學報，3，頁77-102。

李城忠、林孟潔（2005）。運動健身俱樂部個人教練之專業知能、顧客滿意度與顧客忠誠度之研究。人文暨社會科學期刊，1（2），頁55-64。

李城忠、張可欣（2005）。健康體適能運動俱樂部顧客關係與行為意向之研究—以臺中市為例。運動休閒管理學報，2（1），頁 40-56。

吳政謀（2005）。運動健身俱樂部參與行為、服務品質、滿意度與忠誠度之研究－以奔放主題運動館為例。臺北市立體育學院運動科學研究所碩士論文，未出版，臺北市。

吳孟爵、楊東震、黃泰源（2006）。運動休閒服務業關係品質對忠誠度影響之研究：滿意度的中介效果。嘉大體育健康休閒期刊，5， 頁146-154。

沈淑貞（2005）。北部地區健康休閒俱樂部會員參與動機、服務品質及滿意度研。新北市：易利。

沈進成、趙家民、陳金北（2007）。游泳健身俱樂部吸引力、 服務品質、滿意度及忠誠度影響關係之研究—以清泉灣水上世界為例。生物與休閒事業研究，5（2），頁 70-89。

程紹同（1994）。從行銷概念談運動休閒服務。國民體育季刊，23（1），頁 63-70。

洪珠媚（2007）。大台南地區運動健身俱樂部會員服務品質、滿意度與忠誠度之因果徑路關係研究。北體學報，(15)，頁 193~203。

陳永甡（1998）。服務品質之探索。品質管制月刊，34(4)，頁 15-18。

葉美玲（2006）。體驗行銷、體驗價值、顧客滿意度與忠誠度關係探討-以臺北市立北投區運動中心為例。國立臺南大學運動與健康研究所碩士論文，未出版，臺南市。

許世芸、 蔡進發、 蕭至惠、 李佳臻（2007）。 關係行銷對服務品質、關係品質與顧客忠誠度影響之研究。管理實務與理論研究，1(1)，頁 144-166。

許健民、張俊一（2008）。關係品質與消費者忠誠度關係之研究。2008 年運動休閒產業管理學術研討會論文集，2，頁 166-175。

楊錦洲（2002）。 服務業品質管理 。臺北： 品質學會。

蔡士傑（2005）。運動健身俱樂部服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究－以桑富士運動俱樂部為例。國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文，未出版，臺北市。

潘沛彤（2007）。臺北地區桌球俱樂部服務品質與顧客滿意度關係之研究。國立臺灣師範大學體育學系碩士論文，未出版，臺北市。

陳林鴻（2014）。服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以臺北市市民運動中心為例。國立臺灣師範大學體育學系碩士論文，未出版，臺北市。

吳政文（2015）。大學生休閒運動參與動機對休閒滿意度影響之研究。運動健康休閒學報，第 6 期，P140－149。

尤智明(2016)，臺北市高中職教師休閒運動參與動機與滿意度之研究。臺北市立大學，台北市。

鄭宇志（2017），飛輪運動參與動機與滿意度之研究 －以新北市運動中心飛輪運動課程為例。輔仁大學，新北市。

李士怡（2018），健身運動產業會員的參加動機、知覺價值與滿意度之研究-以運動健身俱樂部為例。國立高雄應用科技大學碩士論文，未出版，高雄市。

外文文獻

Bolton, R. N., & Drew, J. (1991). A multistage model of customers’ assessments of service quality and value. Journal of Consumer Research, 17, 375-384.

Engle, J. F., Kollat, D. T., & Blackwell, R. D.(1984). Consumer behavior. (4th ed.). Hinsdale,IL: Dryden Press.

Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). The theory of buyer behavior. New York: John Wiley and Sons.

Kotler, Philip, (1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th ed., New Jersey: Prentice-Hall.

Tse, David K. and Peter C. Wilton. Model of Customer Satisfaction Formation: An Extension. Journal of Marketing Research25(May 1988), 204-212.

Schiffman, L. & Kanuk, L. (2007). Purchasing behavior. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

附錄一：自變項說明表

➢ 運動中心分析之自變項說明：

<table>
<tr><th colspan="6">自變項說明表</th></tr>
<tr><td>設定</td><td colspan="5">➢ 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 colspan="2">內容(recode 方式)</td></tr>
<tr><td>1. 性別
(n=9,600)</td><td>Q3.1</td><td>2 群</td><td colspan="2">● 男性(n=5,327)
● 女性(n=4,273)</td></tr>
<tr><td>2. 年齡
(n=9,600)</td><td>Q3.2</td><td>5 群</td><td colspan="2">● 20 歲以下(n=681)
● 20~29 歲(n=2,726)
● 30~39 歲(n=2,697)
● 40~49 歲(n=1,682)
● 50 歲及以上(n=1,814)</td></tr>
<tr><td>3. 教育程度
(n=9,600)</td><td>Q3.3</td><td>3 群</td><td colspan="2">● 高中職及以下(n =1,475)
● 大學/專科(n =6,159)
● 研究所及以上(n =1,966)</td></tr>
<tr><td>4. 職業
(n=9,600)</td><td>Q3.4</td><td>5 群</td><td colspan="2">● 軍公教(n=639)
● 一般職員(n=3,851)
【含一般職員、工業或製造業】
● 老闆主管/專業人員(n=1,969)
【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】
● 學生(n=1,541)
● 無工作者及其他(n=1,600)
【含農林漁牧、家管、退休、待業中、其他】</td></tr>
<tr><td>1. 居住地區
(n=9,600)</td><td>Q3.5</td><td>2 群</td><td colspan="2">● 臺北市地區 (n=7,289)
● 新北市及其他(n=2,311)
【含新北市及其他縣市】
說明：在各別運動中心的分析中，將該運動中心所在區域設定為獨立一群。例如：大安運動中心的分析中，居住地區將分成「大安區」、「臺北市其他區」、「新北市及其他」，共3群。</td></tr>
</table>

(續上表)

	交叉表 呈現順序	題目	群	內容(recode 方式)
自變項	5. 運動中心 (n=9,600)		12 群	● 松山運動中心 (n=800) ● 信義運動中心 (n=800) ● 大安運動中心 (n=800) ● 中山運動中心 (n=800) ● 文山運動中心 (n=800) ● 大同運動中心 (n=800) ● 士林運動中心 (n=800) ● 南港運動中心 (n=800) ● 北投運動中心 (n=800) ● 萬華運動中心 (n=800) ● 中正運動中心 (n=800) ● 內湖運動中心 (n=800)

➢ 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="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>2. 性別
(n=200)</td><td>Q3.1</td><td>2 群</td><td>● 男性(n=126)
● 女性(n=74)</td></tr>
<tr><td>3. 年齡
(n=200)</td><td>Q3.2</td><td>3 群</td><td>● 15~29 歲(n=80)
● 30~49 歲(n=60)
● 50 歲及以上(n=60)</td></tr>
<tr><td>4. 教育程度
(n=200)</td><td>Q3.3</td><td>3 群</td><td>● 高中職及以下(n=55)
● 大學/專科(n=127)
● 研究所及以上(n=18)</td></tr>
<tr><td>5. 職業
(n=200)</td><td>Q3.4</td><td>3 群</td><td>● 一般職員/軍公教(n=74)
【含一般職員、軍公教人員、工業或製造業】
● 老闆主管/專業人員(n=32)
【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】
● 無工作者及其他(n=94)
【含農林漁牧、學生、家管、退休、待業中、其他】</td></tr>
<tr><td>6. 居住地區
(n=200)</td><td>Q3.5</td><td>3 群</td><td>● 萬華區(n=94)
● 臺北市其他區(n=81)
● 新北市及其他(n=25)
【含新北市、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=100)</td><td>Q3.1</td><td>2 群</td><td>● 男性(n=66)
● 女性(n=34)</td></tr>
<tr><td>2. 年齡
(n=100)</td><td>Q3.2</td><td>3 群</td><td>● 15~29 歲(n=12)
● 30~49 歲(n=35)
● 50 歲及以上(n=53)</td></tr>
<tr><td>3. 教育程度
(n=100)</td><td>Q3.3</td><td>3 群</td><td>● 高中職及以下(n=29)
● 大學/專科(n=54)
● 研究所及以上(n=17)</td></tr>
<tr><td>4. 職業
(n=100)</td><td>Q3.4</td><td>3 群</td><td>● 一般職員/軍公教(n=21)
【含一般職員、軍公教人員、工業或製造業】
● 老闆主管/專業人員(n=43)
【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】
● 無工作者及其他(n=36)
【含農林漁牧、學生、家管、退休、待業中、其他】</td></tr>
<tr><td>5. 居住地區
(n=100)</td><td>Q3.5</td><td>3 群</td><td>● 萬華區(n=28)
● 臺北市其他區(n=61)
● 新北市及其他(n=11)
【含新北市、其他縣市】</td></tr>
</table>

➢ 臺北市網球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=100)	**Q3.1**	2 群	● 男性(n=57) ● 女性(n=43)
	2. 年齡 (n=100)	**Q3.2**	3 群	● 15~29 歲(n=50) ● 30~49 歲(n=38) ● 50 歲及以上(n=12)
	3. 教育程度 (n=100)	**Q3.3**	3 群	● 高中職及以下(n=13) ● 大學/專科(n=70) ● 研究所及以上(n=17)
	4. 職業 (n=100)	**Q3.4**	3 群	● 一般職員/軍公教(n=27) 【含一般職員、軍公教人員、工業或製造業】 ● 老闆主管/專業人員(n=21) 【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】 ● 無工作者及其他(n=52) 【含農林漁牧、學生、家管、退休、待業中、其他】
	5. 居住地區 (n=100)	**Q3.5**	3 群	● 內湖區(n=47) ● 臺北市地區(n=23) ● 新北市及其他(n=30) 【含新北市、其他縣市】

➢ 臺北市網球場分析之自變項說明：

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=50)	**Q3.1**	2 群	● 男性(n=25) ● 女性(n=25)
	2. 年齡 (n=50)	**Q3.2**	2 群	● 15~29 歲(n=6) ● 30 歲及以上(n=44)
	3. 教育程度 (n=50)	**Q3.3**	2 群	● 大學/專科及以下(n=33) ● 研究所及以上(n=17)
	4. 職業 (n=50)	**Q3.4**	3 群	● 一般職員/軍公教(n=23) 【含一般職員、軍公教人員、工業或製造業】 ● 老闆主管/專業人員(n=17) 【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】 ● 無工作者及其他(n=10) 【含農林漁牧、學生、家管、退休、待業中、其他】
	5. 居住地區 (n=50)	**Q3.5**	3 群	● 松山區(n=20) ● 臺北市地區(n=20) ● 新北市及其他(n=10) 【含新北市、其他縣市】

附件二：運動場館滿意度調查問卷

一、 臺北市運動中心滿意度調查問卷

109 年臺北市運動中心滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

「**臺北市政府體育局**」委託「上華市場研究顧問股份有限公司」進行「109 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查」。本問卷調查目的在於調查臺北市各區運動中心民眾所使用之設施設備之滿意度調查，請您依據個人在此運動中心的親身體驗，進行填答。希望藉由您所提供的寶貴意見，作為臺北市政府體育局提升臺北市運動中心服務品質之重要參考依據，期盼您的指導與支持，感謝您的協助。

若有任何疑問，請撥打以下電話：

- 臺北市政府體育局　謝佩凌管理師　(02)2570-2330 分機 6426
- 上華市場研究顧問股份有限公司　劉坤岳研究員　(02)2955-2068 分機 8008

臺北市政府體育局　敬上

調查運動中心名稱：_____運動中心

一、使用運動中心的情況

Q1-1. 請問最近一個月您來「**此運動中心**」的次數？(單選)

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

Q1-2. 請問您來「**此運動中心**」運動的時間有多久了？ (單選)

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

Q1-3. 請問最近一個月您在「**此運動中心**」大都參加那些活動/課程，或使用那些設施？(複選)

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

Q1-4. 請問您在「**此運動中心**」平均每個月的花費大約多少元？(單選)

☐ (01) 0 元　☐ (02) 1-249 元　☐ (03) 250-499 元
☐ (04) 500-999 元　☐ (05) 1,000-1,499 元　☐ (06) 1,500-1,999 元
☐ (07) 2,000-2,499 元　☐ (08) 2,500-2,999 元　☐ (09) 3,000 元以上

Q1-5. 請問您選擇來「**此運動中心**」運動的原因是什麼？ (複選)

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

Q1-6. 請問您使用「**私人健身中心**」的經驗，以及比較與此運動中心之差異？ (單選)

☐ (01) 沒有使用過私人健身中心
☐ (02) 有使用過私人健身中心
　☐(A)私人健身中心整體感受較好　☐(B) 此運動中心整體感受較好

Q1-7. 請問您認為運動中心提供相關「智慧化服務」，是否會提升您來此運動中心運動的意願(如提供智慧手環監測跑步的圈數、時長以及消耗的卡路里等數據)？ (單選)

☐ (01) 大幅提升　☐ (02) 小幅提升
☐ (03) 不會提升/沒有影響

Q1-8. 請問若場館增設樂齡(銀髮族)優先區，會增加或降低您來此運動場館的意願？(單選)

☐ (01) 大幅提升　☐(02) 小幅提升　(03) 大幅下降　(04) 小幅下降

二、 民眾滿意度調查

(一)、請問您對於「此運動中心」在「**環境設備**」的滿意度：

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-1. 運動中心大樓內景觀布置。	4	3	2	1
Q2-2. 運動中心環境的清潔度。	4	3	2	1
Q2-3. 運動中心公共廁所的清潔度。	4	3	2	1
Q2-4. 運動中心空氣品質。	4	3	2	1
Q2-5. 運動中心公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1
Q2-6. 運動中心各類設施動線規劃安排。(如運動設施、更衣室、餐飲區、電梯、樓梯、廁所、停車場等)	4	3	2	1
Q2-7. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1
Q2-8. 服務設施或設備故障維修積極度。【從未使用 ☐】	4	3	2	1
Q2-9. 運動中心其他設施設備數量(如提款機、飲水機等)	4	3	2	1

(二)、請問您對於「此運動中心」在「**專業知識**」、「**服務態度**」、「**使用安全性**」、「**課程資訊與優惠**」及「**使用便利性**」的滿意度：

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
專業知識				
Q2-10. 因應民眾特殊需求處理速度。(如：緊急事故、傷害急救等) **【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-11. 運動中心教練的專業能力。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
服務態度				
Q2-12. 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-13. 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
使用安全性				
Q2-14. 您對於此場館人身安全及隱私的滿意度。	4	3	2	1
Q2-15. 運動中心內部設備與環境的安全性。	4	3	2	1
Q2-16. 運動中心在標示逃生設施或設備的明確程度(如逃生門、照明燈等)	4	3	2	1
課程資訊與優惠				
Q2-17. 運動中心運動課程的滿意度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-18. 運動中心提供健康講座及相關課程資訊的滿意度。 **【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-19. 運動中心課程的優惠活動吸引力。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
使用便利性				
Q2-20. 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的便利性。 **【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-21. 場地租借流程的便利性。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-22. 當尖峰人數眾多時，對於人流管控的滿意度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-23. 運動中心停車或使用大眾交通工具之便利性	4	3	2	1
整體滿意度				
Q2-24. 運動中心的「**整體滿意度**」	4	3	2	1
Q2-25. 從**0分到100分**，請問您對此運動場館的整體滿意度打幾分? _____				

針對您在「此運動中心」的使用經驗上，**請說明讓您覺得「不滿意」的地方**？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)

_____

Q2-26. 請問您會推薦其他人至此場館運動的程度為何？(請勾選1-10分)

推薦程度低						推薦程度中等		推薦程度高	
1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分

Q2-27. 請問，提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？ (複選)

☐ (01)按摩服務 ☐ (02) INBODY 檢測 ☐ (03) 增加托嬰服務
☐ (04)免費體驗課程 ☐ (05) 增加餐飲區 ☐ (06) 集點兌獎活動
☐ (07)線上人流公告系統 ☐ (08) 使用費折抵停車費 ☐ (09) 增設樂齡、親子設施
☐ (10)其他(請說明)_____
☐ (11)以上項目皆不會提升來此運動場館的意願

三、 基本資料

Q3-1. 性別？

☐ (01) 男 ☐ (02) 女

Q3-2. 年齡？

☐ (01) 15~19 歲 ☐ (02) 20~24 歲 ☐ (03) 25~29 歲
☐ (04) 30~34 歲 ☐ (05) 35~39 歲 ☐ (06) 40~44 歲
☐ (07) 45~49 歲 ☐ (08) 50~54 歲 ☐ (09) 55~59 歲
☐ (10) 60~64 歲 ☐ (11) 65 歲(含)以上

Q3-3. 教育程度？

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

Q3-4. 職業？

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

Q3-5. 居住地區？				
臺北市	(01) 松山區	☐ (02) 信義區	☐ (03) 大安區	☐ (04) 中山區
	(05) 中正區	☐ (06) 大同區	☐ (07) 內湖區	☐ (08) 士林區
	(09) 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：**

*****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：109 年____月____日
訪問日期：109 年___月___日 ☐平日(星期一~五)		☐假日(星期六、日或假日)

A、平日	B、假日
☐ (A.1) 06:00~08:00 (離峰) ☐ (A.2) 08:00~10:00 (公益) ☐ (A.3) 10:00~14:00 (離峰) ☐ (A.4) 14:00~16:00 (公益) ☐ (A.5) 16:00~18:00 (離峰) ☐ (A.6) 18:00~22:00 (尖峰/晚間)	☐ (B.1) 06:00~08:00 (離峰) ☐ (B.2) 08:00~10:00 (公益) ☐ (B.3) 10:00~12:00 (離峰) ☐ (B.4) 12:00~22:00 (尖峰)

二、 青年公園游泳池滿意度調查問卷

109年臺北市青年公園游泳池滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

「**臺北市政府體育局**」委託「上華市場研究顧問股份有限公司」進行「109年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查」。本問卷調查目的在於調查臺北市青年公園游泳池民眾所使用之設施設備之滿意度調查，請您依據個人在青年公園游泳池**使用游泳池、網球場或健身房**的親身體驗，進行填答。希望藉由您所提供的寶貴意見，作為臺北市政府體育局提升臺北市青年公園游泳池服務品質之重要參考依據，期盼您的指導與支持，感謝您的協助。

若有任何疑問，請撥打以下電話：

- 臺北市政府體育局　謝佩凌管理師　(02)2570-2330 分機 6426
- 上華市場研究顧問股份有限公司　劉坤岳研究員　(02)2955-2068 分機 8008

臺北市政府體育局　敬上

一、 使用青年公園游泳池的情況

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

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

Q1-2. 請問您來「**青年公園游泳池(使用游泳池、網球場或健身房)**」的時間有多久了？(單選)

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

Q1-3. 請問最近一個月您在「**青年公園游泳池**」大都參加那些活動/課程，或是使用那些設施？(複選)

☐ (01) 游泳　☐ (02) 健身房　☐ (03) 網球

Q1-4. 請問您在**青年公園游泳池(使用游泳池、網球場或健身房)**平均每個月的花費大約多少元？(單選)

☐ (01) 0 元　☐ (02) 1-249 元　☐ (03) 250-499 元
☐ (04) 500-999 元　☐ (05) 1,000-1,499 元　☐ (06) 1,500-1,999 元
☐ (07) 2,000-2,499 元　☐ (08) 2,500-2,999 元　☐ (09) 3,000 元以上

Q1-5. 請問您選擇來**青年公園游泳池(使用游泳池、網球場或健身房)**的原因是什麼？(複選)

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

二、 民眾滿意度調查

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

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-1. 青年公園游泳池大樓內、網球場或健身房的景觀布置。	4	3	2	1
Q2-2. 青年公園游泳池、網球場或健身房的環境清潔度。	4	3	2	1
Q2-3. 青年公園游泳池、網球場或健身房在公共廁所的清潔度。	4	3	2	1
Q2-4. 青年公園游泳池、網球場或健身房的空氣品質。	4	3	2	1
Q2-5. 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
Q2-6. 青年公園游泳池、網球場或健身房在各類設施動線規劃安排。(如運動設施、更衣室、樓梯、廁所等)	4	3	2	1
Q2-7. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1
Q2-8. 服務設施或設備故障維修積極度。【從未使用 □】	4	3	2	1
Q2-9. 青年公園游泳池、網球場或健身房在其他設施設備的數量(如飲水機等)。 **【從未使用 □】**	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**」、「**使用安全性**」、「**課程資訊與優惠**」及「**使用便利性**」的滿意度：

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
專業知識				
Q2-10. 因應民眾特殊需求處理速度。(如：緊急事故、傷害急救等) **【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-11. 青年公園游泳池、網球場或健身房的教練專業能力。 **【從未使用 □】**	4	3	2	1
服務態度				
Q2-12. 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-13. 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
使用安全性				
Q2-14. 您對於此場館人身安全及隱私的滿意度	4	3	2	1
Q2-15. 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。	4	3	2	1
Q2-16. 青年公園游泳池、網球場或健身房在標示逃生設施或設備的	4	3	2	1

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
明確程度(如逃生門、照明燈等)				
課程資訊與優惠				
Q2-17. 青年公園游泳池、網球場或健身房的運動課程滿意度 **【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-18. 青年公園游泳池、網球場或健身房所提供之健康講座及相關課程資訊的滿意度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-19. 運動中心課程的優惠活動吸引力。**【從未使用 □】**				
使用便利性				
Q2-20. 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的便利性。 **【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-21. 場地租借流程的便利性。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-22. 當尖峰人數眾多時,對於人流管控的滿意度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-23. 運動中心停車或使用大眾交通工具之便利性	4	3	2	1
整體滿意度				
Q2-24. 青年公園游泳池、網球場或健身房的「**整體滿意度**」	4	3	2	1
Q2-25. 從0分到100分，請問您對此運動場館的整體滿意度打幾分? _____				

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

_____

Q2-26. 請問您會推薦其他人至此場館運動的程度為何？(請勾選1-10分)

推薦程度低						推薦程度中等		推薦程度高	
1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分

Q2-27. 請問，提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？ (複選)

- □ (01)按摩服務
- □ (02) INBODY 檢測
- □ (03) 增加托嬰服務
- □ (04)免費體驗課程
- □ (05) 增加餐飲區
- □ (06) 集點兌獎活動
- □ (07)線上人流公告系統
- □ (08) 使用費折抵停車費
- □ (09) 增設樂齡、親子設施
- □ (10)其他(請說明)_____
- □ (11)以上項目皆不會提升來此運動場館的意願

三、 基本資料

Q3-1. 性別？

☐ (01) 男　☐ (02) 女

Q3-2. 年齡？

☐ (01) 15~19 歲　☐ (02) 20~24 歲　☐ (03) 25~29 歲
☐ (04) 30~34 歲　☐ (05) 35~39 歲　☐ (06) 40~44 歲
☐ (07) 45~49 歲　☐ (08) 50~54 歲　☐ (09) 55~59 歲
☐ (10) 60~64 歲　☐ (11) 65 歲(含)以上

Q3-3. 教育程度？

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

Q3-4. 職業？

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

Q3-5. 居住地區？

臺北市	(01) 松山區	☐ (02) 信義區	☐ (03) 大安區	☐ (04) 中山區
	(05) 中正區	☐ (06) 大同區	☐ (07) 內湖區	☐ (08) 士林區
	(09) 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：**

*****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：109年_____月_____日
訪問日期：109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)	☐ (B.1) 05:30~10:00 (非公益)
☐ (A.2) 10:00~12:00 (公益)	☐ (B.2) 10:00~12:00 (公益)
☐ (A.3) 12:00~22:00 (非公益)	☐ (B.3) 12:00~22:00 (非公益)

三、 青年公園高爾夫球練習場滿意度調查問卷

109年臺北市青年公園高爾夫球練習場滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

「**臺北市政府體育局**」委託「上華市場研究顧問股份有限公司」進行「109年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查」。本問卷調查目的在於調查臺北市青年公園高爾夫球練習場民眾所使用之設施設備之滿意度調查，請您依據個人在青年公園高爾夫球練習場的親身體驗，進行填答。希望藉由您所提供的寶貴意見，作為臺北市政府體育局提升臺北市青年公園高爾夫球練習場服務品質之重要參考依據，期盼您的指導與支持，感謝您的協助。

若有任何疑問，請撥打以下電話：

- 臺北市政府體育局　謝佩凌管理師　(02)2570-2330 分機 6426
- 上華市場研究顧問股份有限公司　劉坤岳研究員　(02)2955-2068 分機 8008

臺北市政府體育局　敬上

一、 使用青年公園高爾夫球練習場的情況

Q1-1. 請問最近一個月您來青年公園高爾夫球練習場的次數？(單選)

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

Q1-2. 請問您來「青年公園高爾夫球練習場」打高爾夫球的時間有多久了？ (單選)

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

Q1-3. 請問您打高爾夫球運動的球齡？(單選)

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

Q1-4. 請問您在青年公園高爾夫球練習場平均每個月的花費大約多少元？(單選)

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

Q1-5. 請問您選擇來「青年公園高爾夫球練習場」打高爾夫球的原因是什麼？(複選)

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

二、 民眾滿意度調查

(一)、請問您對於青年公園高爾夫球練習場在「**環境設備**」的滿意度：

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-1. 高爾夫球練習場四周之景觀布置。	4	3	2	1
Q2-2. 高爾夫球練習場的環境清潔度。	4	3	2	1
Q2-3. 高爾夫球練習場公共廁所的清潔度。	4	3	2	1
Q2-4. 高爾夫球練習場使用空間之寬敞度。	4	3	2	1
Q2-5. 高爾夫球練習場公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1
Q2-6. 高爾夫球練習場各分區動線規劃安排。	4	3	2	1
Q2-7. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1
Q2-8. 服務設施或設備故障維修積極度。**【從未使用 ☐】**	4	3	2	1
Q2-9. 高爾夫球練習場夜間燈光照明之明亮程度滿不滿意。	4	3	2	1
Q2-10. 高爾夫球練習場其他設施設備的數量。(如飲水機、更衣室等)。**【從未使用 ☐】**	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**」、「**使用安全性**」、「**課程資訊與優惠**」及「**使用便利性**」的滿意度：

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
專業知識				
Q2-11. 因應民眾特殊需求處理速度。(如：緊急事故、傷害急救等) **【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-12. 高爾夫球練習場教練的專業能力。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
服務態度				
Q2-13. 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-14. 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
Q2-15. 高爾夫球練習場提供新服務的主動程度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
使用安全性				
Q2-16. 您對於高爾夫球練習場人身安全及隱私的滿意度。	4	3	2	1
Q2-17. 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
Q2-18. 高爾夫球練習場在標示逃生設施或設備的明確程度。(如逃生門、照明燈等)	4	3	2	1
課程資訊與優惠				
Q2-19. 高爾夫球練習場運動課程的滿意度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-20. 高爾夫球練習場課程的優惠活動吸引力。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-21. 高爾夫球練習場消費的價格合理。	4	3	2	1
使用便利性				
Q2-22. 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的便利性。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-23. 場地租借流程的便利性。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-24. 當尖峰人數眾多時，對於人流管控的滿意度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-25. 高爾夫球練習場停車或使用大眾交通工具之便利性。	4	3	2	1
整體滿意度				
Q2-26. 青年公園高爾夫球練習場的「**整體滿意度**」	4	3	2	1
Q2-27. 從0分到100分，請問您對此運動場館的整體滿意度打幾分? _____				

針對您在「青年公園高爾夫球練習場」的使用經驗上，**請說明讓您覺得「不滿意」的地方**？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)

_____

Q2-28. 請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選1-10分)

推薦程度低						推薦程度中等		推薦程度高	
1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分

Q2-29. 請問，提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？ (複選)

☐ (01)按摩服務 ☐ (02) INBODY 檢測 ☐ (03) 增加托嬰服務
☐ (04)免費體驗課程 ☐ (05) 增加餐飲區 ☐ (06) 集點兌獎活動
☐ (07)線上人流公告系統 ☐ (08) 使用費折抵停車費 ☐ (09) 增設樂齡、親子設施
☐ (10)其他(請說明)_____
☐ (11)以上項目皆不會提升來此運動場館的意願

三、 基本資料

Q3-1. 性別？

☐ (01) 男 ☐ (02) 女

Q3-2. 年齡？

☐ (01) 15~19 歲 ☐ (02) 20~24 歲 ☐ (03) 25~29 歲
☐ (04) 30~34 歲 ☐ (05) 35~39 歲 ☐ (06) 40~44 歲
☐ (07) 45~49 歲 ☐ (08) 50~54 歲 ☐ (09) 55~59 歲
☐ (10) 60~64 歲 ☐ (11) 65 歲(含)以上

Q3-3. 教育程度？

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

Q3-4. 職業？

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

Q3-5. 居住地區？				
臺北市	(01) 松山區	☐ (02) 信義區	☐ (03) 大安區	☐ (04) 中山區
	(05) 中正區	☐ (06) 大同區	☐ (07) 內湖區	☐ (08) 士林區
	(09) 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：**

*****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：109年____月____日
訪問日期：109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) ☐ (A.2) 15:00~23:00 (下半天)		☐ (B.1) 06:00~15:00 (上半天) ☐ (B.2) 15:00~23:00 (下半天)

四、 臺北市網球場滿意度調查問卷

109年臺北市網球場滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

「**臺北市政府體育局**」委託「上華市場研究顧問股份有限公司」進行「109年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查」。本問卷調查目的在於調查臺北市網球場民眾所使用之設施設備之滿意度調查，請您依據個人在臺北市網球場的親身體驗，進行填答。希望藉由您所提供的寶貴意見，作為臺北市政府體育局提升臺北網球場服務品質之重要參考依據，期盼您的指導與支持，感謝您的協助。

若有任何疑問，請撥打以下電話：

- 臺北市政府體育局　謝佩凌管理師　(02)2570-2330 分機 6426
- 上華市場研究顧問股份有限公司　劉坤岳研究員　(02)2955-2068 分機 8008

臺北市政府體育局　敬上

一、 使用網球場的情況

Q1-1. 請問最近一個月您來臺北網球場的次數？(單選)

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

Q1-2. 請問您來「臺北網球場」打網球的時間有多久了？ (單選)

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

Q1-3. 請問您打網球運動的球齡？(單選)

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

Q1-4. 請問您在臺北網球場平均每個月的花費大約多少元？(單選)

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

Q1-5. 請問您選擇來「臺北網球場」運動的原因是什麼？(複選)

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

二、 民眾滿意度調查

(一)、請問您對於臺北網球場在「**環境設備**」的滿意度：

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-1. 臺北網球場四周之景觀布置。	4	3	2	1
Q2-2. 臺北網球場的環境清潔度。	4	3	2	1
Q2-3. 臺北網球場公共廁所的清潔度。	4	3	2	1
Q2-4. 臺北網球場使用空間之寬敞度。	4	3	2	1
Q2-5. 臺北網球場公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1
Q2-6. 臺北網球場動線規劃安排。	4	3	2	1
Q2-7. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1
Q2-8. 服務設施或設備故障維修積極度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-9. 臺北網球場夜間燈光照明之明亮程度滿不滿意。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-10. 臺北網球場其他設施設備的數量。(如飲水機、淋浴室等)。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-11. 臺北網球場場地數量充足度。	4	3	2	1

(二)、請問您對於臺北網球場在「**專業知識**」、「**服務態度**」、「**使用安全性**」、「**課程資訊與優惠**」及「**使用便利性**」的滿意度：

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
專業知識				
Q2-12. 因應民眾特殊需求處理速度。(如：緊急事故、傷害急救等) **【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-13. 臺北網球場教練的專業能力。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
服務態度				
Q2-14. .服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-15. 臺北網球場提供新服務的主動程度。	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
使用安全性				
Q2-17. 您對於臺北網球場人身安全及隱私的滿意度。	4	3	2	1
Q2-18. 臺北網球場內部設備與環境的安全性。	4	3	2	1
Q2-19. 臺北網球場在標示逃生設施或設備的明確程度(如逃生門、照明燈等)	4	3	2	1
課程資訊與優惠				
Q2-20. 臺北網球場運動課程的滿意度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-21. 臺北網球場課程的優惠活動的吸引力。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-22. 臺北網球場消費的價格合理。	4	3	2	1
使用便利性				
Q2-23. 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的便利性。 **【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-24. 場地租借流程的便利性。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-25. 當尖峰人數眾多時，對於人流管控的滿意度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-26. 臺北網球場停車或使用大眾交通工具之便利性。	4	3	2	1
整體滿意度				
Q2-27. 臺北網球場的「**整體滿意度**」	4	3	2	1
Q2-28. 從0分到100分，請問您對此運動場館的整體滿意度打幾分? _____				

針對您在「臺北網球場」的使用經驗上，**請說明讓您覺得「不滿意」的地方**？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)

_____

Q2-29. 請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選1-10分)

推薦程度低						推薦程度中等		推薦程度高	
1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分

Q2-30. 請問，提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？ (複選)

☐ (01)按摩服務 ☐ (02) INBODY 檢測 ☐ (03) 增加托嬰服務
☐ (04)免費體驗課程 ☐ (05) 增加餐飲區 ☐ (06) 集點兌獎活動
☐ (07)線上人流公告系統 ☐ (08) 使用費折抵停車費 ☐ (09) 增設樂齡、親子設施
☐ (10)其他(請說明)_____
☐ (11)以上項目皆不會提升來此運動場館的意願

三、 基本資料

Q3-1. 性別？

☐ (01) 男 ☐ (02) 女

Q3-2. 年齡？

☐ (01) 15~19 歲 ☐ (02) 20~24 歲 ☐ (03) 25~29 歲
☐ (04) 30~34 歲 ☐ (05) 35~39 歲 ☐ (06) 40~44 歲
☐ (07) 45~49 歲 ☐ (08) 50~54 歲 ☐ (09) 55~59 歲
☐ (10) 60~64 歲 ☐ (11) 65 歲(含)以上

Q3-3. 教育程度？

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

Q3-4. 職業？

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

Q3-5. 居住地區？				
臺北市	(01) 松山區	☐ (02) 信義區	☐ (03) 大安區	☐ (04) 中山區
	(05) 中正區	☐ (06) 大同區	☐ (07) 內湖區	☐ (08) 士林區
	(09) 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：**

*****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：109年____月____日
訪問日期：109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) 06:00~12:00 (上半天) ☐ (A.2) 12:00~22:00 (下半天)		☐ (B.1) 06:00~22:00 (全天)

五、 臺北市網球中心滿意度調查問卷

109 年臺北市網球中心滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

「**臺北市政府體育局**」委託「上華市場研究顧問股份有限公司」進行「109 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查」。本問卷調查目的在於調查臺北市網球中心民眾所使用之設施設備之滿意度調查，請您依據個人在此臺北市網球中心的親身體驗，進行填答。希望藉由您所提供的寶貴意見，作為臺北市政府體育局提升臺北市網球中心服務品質之重要參考依據，期盼您的指導與支持，感謝您的協助。

若有任何疑問，請撥打以下電話：

- 臺北市政府體育局　謝佩凌管理師　(02)2570-2330 分機 6426
- 上華市場研究顧問股份有限公司　劉坤岳研究員　(02)2955-2068 分機 8008

臺北市政府體育局　敬上

一、 使用臺北市網球中心的情況

Q1-1. 請問最近一個月您來臺北市網球中心的次數？(單選)

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

Q1-2. 請問您來「臺北市網球中心」運動的時間有多久了？ (單選)

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

Q1-3. 請問最近一個月您在「臺北市網球中心」大都參加那些活動/課程，或使用那些設施？(複選)

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

Q1-4. 請問您在臺北市網球中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

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

Q1-5. 請問您選擇來「臺北市網球中心」運動的原因是什麼？ (複選)

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

二、 民眾滿意度調查

(一)、請問您對於臺北市網球中心在「**環境設備**」的滿意度：

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
Q2-1. 臺北市網球中心四周之景觀布置。	4	3	2	1
Q2-2. 臺北市網球中心的環境清潔度。	4	3	2	1
Q2-3. 臺北市網球中心公共廁所的清潔度。	4	3	2	1
Q2-4. 臺北市網球中心使用空間之寬敞度。	4	3	2	1
Q2-5. 臺北市網球中心公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1
Q2-6. 臺北市網球中心各類設施動線規劃安排。(如運動設施、更衣室、餐飲區、電梯、樓梯、廁所、停車場等)	4	3	2	1
Q2-7. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1
Q2-8. 服務設施或設備故障維修積極度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-9. 臺北市網球中心室外球場夜間燈光照明之明亮程度滿不滿意。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-10. 臺北市網球中心其他設施設備數量(如飲水機、淋浴室等)**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-11. 臺北市網球中心場地數量充足度。	4	3	2	1

(二)、請問您對於臺北市網球中心在「**專業知識**」、「**服務態度**」、「**使用安全性**」、「**課程資訊與優惠**」及「**使用便利性**」的滿意度：

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意
專業知識				
Q2-12. 因應民眾特殊需求處理速度。(如：緊急事故、傷害急救等) **【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-13. 臺北市網球中心教練的專業能力。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
服務態度				
Q2-14. 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1
Q2-15. 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
Q2-16. 臺北市網球中心提供新服務的主動程度。	4	3	2	1
使用安全性				
Q2-17. 您對於臺北市網球中心人身安全及隱私的滿意度。	4	3	2	1
Q2-18. 臺北市網球中心內部設備與環境的安全性。	4	3	2	1
Q2-19. 臺北市網球中心在標示逃生設施或設備的明確程度(如逃生門、照明燈等)	4	3	2	1
課程資訊與優惠				
Q2-20. 臺北市網球中心課程的滿意度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-21. 臺北市網球中心課程的優惠活動吸引力。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-22. 臺北市網球中心消費的價格合理。	4	3	2	1
使用便利性				
Q2-23. 購買票卡(月票或季票)、買票及付款程序的便利性。 **【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-24. 場地租借流程的便利性。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-25. 當尖峰人數眾多時，對於人流管控的滿意度。**【從未使用 □】**	4	3	2	1
Q2-26. 臺北市網球中心停車或使用大眾交通工具之便利性。	4	3	2	1
整體滿意度				
Q2-27. 臺北市網球中心的「**整體滿意度**」	4	3	2	1
Q2-28. 從0分到100分，請問您對此運動場館的整體滿意度打幾分? _____				

針對您在「臺北市網球中心」的使用經驗上，**請說明讓您覺得「不滿意」的地方**？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)

_____

Q2-29. 請問您會推薦其他人至此運動的程度為何？(請勾選1-10分)

推薦程度低						推薦程度中等		推薦程度高	
1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分

Q2-30. 請問，提供或增加哪些額外服務項目，會增加您來此運動場館的意願？ (複選)

☐ (01)按摩服務 ☐ (02) INBODY 檢測 ☐ (03) 增加托嬰服務
☐ (04)免費體驗課程 ☐ (05) 增加餐飲區 ☐ (06) 集點兌獎活動
☐ (07)線上人流公告系統 ☐ (08) 使用費折抵停車費 ☐ (09) 增設樂齡、親子設施
☐ (10)其他(請說明)_____
☐ (11)以上項目皆不會提升來此運動場館的意願

三、 基本資料

Q3-1. 性別？

☐ (01) 男 ☐ (02) 女

Q3-2. 年齡？

☐ (01) 15~19 歲 ☐ (02) 20~24 歲 ☐ (03) 25~29 歲
☐ (04) 30~34 歲 ☐ (05) 35~39 歲 ☐ (06) 40~44 歲
☐ (07) 45~49 歲 ☐ (08) 50~54 歲 ☐ (09) 55~59 歲
☐ (10) 60~64 歲 ☐ (11) 65 歲(含)以上

Q3-3. 教育程度？

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

Q3-4. 職業？

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

Q3-5. 居住地區？				
臺北市	(01) 松山區	□ (02) 信義區	□ (03) 大安區	□ (04) 中山區
	(05) 中正區	□ (06) 大同區	□ (07) 內湖區	□ (08) 士林區
	(09) 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：**

*****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：109 年____月____日
訪問日期：109 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) 08:00~10:00 (公益) □ (A.2) 10:00~22:00 (非公益)		□ (B.1) 06:00~22:00 (非公益)