臺北市政府體育局

110 年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查報告委託服務案

【甲組運動場館定稿版】

委託機構：　臺北市政府體育局

執行機構：　異視行銷市場調查股份有限公司

提報日期：　110 年 10 月

目　　錄

壹・　調查執行計畫概述---------- 1
一、計畫緣起及目標---------- 1
二、調查執行方法---------- 3
三、滿意度構面之文獻探悉 ---------- 5
四、調查品管與資料處理 ---------- 7
貳・　整體運動中心調查分析----------11
一、受訪者樣貌特性分析 ----------11
二、使用運動中心之特性分析 ----------13
三、受訪者滿意度分析----------34
四、受訪者推薦度分析----------41
五、受訪者意見分析----------43
六、防疫措施----------44
參・　各別運動中心調查分析----------45
一、中山運動中心調查分析 ----------46
二、萬華運動中心調查分析 ----------65
三、南港運動中心調查分析 ----------84
四、大安運動中心調查分析 ---------- 103
五、中正運動中心調查分析 ---------- 122
六、士林運動中心調查分析 ---------- 141
七、文山運動中心調查分析 ---------- 160
八、信義運動中心調查分析 ---------- 179
九、內湖運動中心調查分析 ---------- 198
十、北投運動中心調查分析 ---------- 217
十一、大同運動中心調查分析 ---------- 236
十二、松山運動中心調查分析 ---------- 255
肆・　其他運動場館調查---------- 274
一、臺北市網球中心---------- 274
二、臺北網球場---------- 287
三、臺北和平籃球館---------- 298
四、臺北市天母棒球場---------- 309
伍・　運動中心之主題探討---------- 320
一、各運動中心之滿意度比較分析 ---------- 321
二、運動中心經營廠商之比較分析 ---------- 337
三、不同性別使用運動中心之特性分析 ---------- 344
四、銀髮族使用運動中心之特性分析 ---------- 354
陸・　結論與建議---------- 364

一、綜合結論----------365
二、調查建議----------373
附錄一：自變項說明表----------375
附件二：運動場館滿意度調查問卷----------381
一、臺北市運動中心滿意度調查問卷----------381
二、臺北市網球中心滿意度調查問卷----------386
三、臺北市網球場滿意度調查問卷----------391
四、臺北和平籃球館滿意度調查問卷----------396
五、臺北市天母棒球場滿意度調查問卷----------401

表　　目　　錄

表 1. 各運動場館之營運廠商 2
表 2. 各運動場館之營運廠商 4
表 3. 各運動場館之調查完成時間 5
表 4. 使用者滿意度之衡量構面 5
表 5. 【整體運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 11
表 6. 【整體運動中心】：居住地區之頻次分析 12
表 7. 【整體運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 13
表 8. 【整體運動中心】：每週使用頻率之交叉分析 14
表 9. 【整體運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 15
表 10. 【整體運動中心】：場館平均停留時間之交叉分析 16
表 11. 【整體運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 17
表 12. 【整體運動中心】：持續運動時間之交叉分析 18
表 13. 【整體運動中心】：使用設施之頻次分析 19
表 14. 【整體運動中心】：使用設施之交叉分析 20
表 15. 【整體運動中心】：每月支出花費之頻次分析 22
表 16. 【整體運動中心】：每月支出花費之交叉分析 23
表 17. 【整體運動中心】：選擇因素之頻次分析 25
表 18. 【整體運動中心】：選擇因素之交叉分析 26
表 19. 【整體運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 28
表 20. 【整體運動中心】：智慧化服務提高意願變化之交叉分析 29
表 21. 【整體運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 30
表 22. 【整體運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之交叉分析 31
表 23. 【整體運動中心】：取得管道之頻次分析 32
表 24. 【整體運動中心】：取得管道之交叉分析 33
表 25. 【整體運動中心】：滿意度比例 35
表 26. 【整體運動中心】：滿意度比較表 36
表 27. 【整體運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 37
表 28. 【整體運動中心】：滿意度之歷年比較分析 38
表 29. 【整體運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析 39
表 30. 【整體運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析 39
表 31. 【整體運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析 40
表 32. 【整體運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析 40
表 33. 【整體運動中心】：推薦度之頻次分析 41
表 34. 【整體運動中心】：推薦程度低的原因 42
表 35. 【整體運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 43
表 36. 【整體運動中心】：防疫措施 44
表 37. 【中山運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 46
表 38. 【中山運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 47

表 39. 【中山運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 48
表 40. 【中山運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 48
表 41. 【中山運動中心】：使用設施之頻次分析 49
表 42. 【中山運動中心】：每月支出花費之頻次分析 50
表 43. 【中山運動中心】：選擇因素之頻次分析 51
表 44. 【中山運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 52
表 45. 【中山運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 52
表 46. 【中山運動中心】：取得管道之頻次分析 53
表 47. 【中山運動中心】：滿意度比例 55
表 48. 【中山運動中心】：滿意度比較表 56
表 49. 【中山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 57
表 50. 【中山運動中心】：滿意度之歷年比較分析 58
表 51. 【中山運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析 59
表 52. 【中山運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析 59
表 53. 【中山運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析 60
表 54. 【中山運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析 60
表 55. 【中山運動中心】：推薦度之頻次分析 61
表 56. 【中山運動中心】：推薦程度低的原因 62
表 57. 【中山運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 63
表 58. 【中山運動中心】：防疫措施 64
表 59. 【萬華運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 65
表 60. 【萬華運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 66
表 61. 【萬華運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 67
表 62. 【萬華運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 67
表 63. 【萬華運動中心】：使用設施之頻次分析 68
表 64. 【萬華運動中心】：每月支出花費之頻次分析 69
表 65. 【萬華運動中心】：選擇因素之頻次分析 70
表 66. 【萬華運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 71
表 67. 【萬華運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 71
表 68. 【萬華運動中心】：取得管道之頻次分析 72
表 69. 【萬華運動中心】：滿意度比例 74
表 70. 【萬華運動中心】：滿意度比較表 75
表 71. 【萬華運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 76
表 72. 【萬華運動中心】：滿意度之歷年比較分析 77
表 73. 【萬華運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析 78
表 74. 【萬華運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析 78
表 75. 【萬華運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析 79
表 76. 【萬華運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析 79

表 77. 【萬華運動中心】：推薦度之頻次分析 80
表 78. 【萬華運動中心】：推薦程度低的原因 81
表 79. 【萬華運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 82
表 80. 【萬華運動中心】：防疫措施 83
表 81. 【南港運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 84
表 82. 【南港運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 85
表 83. 【南港運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 86
表 84. 【南港運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 86
表 85. 【南港運動中心】：使用設施之頻次分析 87
表 86. 【南港運動中心】：每月支出花費之頻次分析 88
表 87. 【南港運動中心】：選擇因素之頻次分析 89
表 88. 【南港運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 90
表 89. 【南港運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 90
表 90. 【南港運動中心】：取得管道之頻次分析 91
表 91. 【南港運動中心】：滿意度比例 93
表 92. 【南港運動中心】：滿意度比較表 94
表 93. 【南港運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 95
表 94. 【南港運動中心】：滿意度之歷年比較分析 96
表 95. 【南港運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析 97
表 96. 【南港運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析 97
表 97. 【南港運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析 98
表 98. 【南港運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析 98
表 99. 【南港運動中心】：推薦度之頻次分析 99
表 100. 【南港運動中心】：推薦程度低的原因 100
表 101. 【南港運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 101
表 102. 【南港運動中心】：防疫措施 102
表 103. 【大安運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 103
表 104. 【大安運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 104
表 105. 【大安運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 105
表 106. 【大安運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 105
表 107. 【大安運動中心】：使用設施之頻次分析 106
表 108. 【大安運動中心】：每月支出花費之頻次分析 107
表 109. 【大安運動中心】：選擇因素之頻次分析 108
表 110. 【大安運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 109
表 111. 【大安運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 109
表 112. 【大安運動中心】：取得管道之頻次分析 110
表 113. 【大安運動中心】：滿意度比例 112
表 114. 【大安運動中心】：滿意度比較表 113

表 115. 【大安運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 114
表 116. 【大安運動中心】：滿意度之歷年比較分析 115
表 117. 【大安運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析 116
表 118. 【大安運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析 116
表 119. 【大安運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析 117
表 120. 【大安運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析 117
表 121. 【大安運動中心】：推薦度之頻次分析 118
表 122. 【大安運動中心】：推薦程度低的原因 119
表 123. 【大安運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 120
表 124. 【大安運動中心】：防疫措施 121
表 125. 【中正運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 122
表 126. 【中正運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 123
表 127. 【中正運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 124
表 128. 【中正運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 124
表 129. 【中正運動中心】：使用設施之頻次分析 125
表 130. 【中正運動中心】：每月支出花費之頻次分析 126
表 131. 【中正運動中心】：選擇因素之頻次分析 127
表 132. 【中正運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 128
表 133. 【中正運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 128
表 134. 【中正運動中心】：取得管道之頻次分析 129
表 135. 【中正運動中心】：滿意度比例 131
表 136. 【中正運動中心】：滿意度比較表 132
表 137. 【中正運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 133
表 138. 【中正運動中心】：滿意度之歷年比較分析 134
表 139. 【中正運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析 135
表 140. 【中正運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析 135
表 141. 【中正運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析 136
表 142. 【中正運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析 136
表 143. 【中正運動中心】：推薦度之頻次分析 137
表 144. 【中正運動中心】：推薦程度低的原因 138
表 145. 【中正運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 139
表 146. 【中正運動中心】：防疫措施 140
表 147. 【士林運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 141
表 148. 【士林運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 142
表 149. 【士林運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 143
表 150. 【士林運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 143
表 151. 【士林運動中心】：使用設施之頻次分析 144
表 152. 【士林運動中心】：每月支出花費之頻次分析 145

表 153. 【士林運動中心】：選擇因素之頻次分析 146
表 154. 【士林運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 147
表 155. 【士林運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 147
表 156. 【士林運動中心】：取得管道之頻次分析 148
表 157. 【士林運動中心】：滿意度比例 150
表 158. 【士林運動中心】：滿意度比較表 151
表 159. 【士林運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 152
表 160. 【士林運動中心】：滿意度之歷年比較分析 153
表 161. 【士林運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析 154
表 162. 【士林運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析 154
表 163. 【士林運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析 155
表 164. 【士林運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析 155
表 165. 【士林運動中心】：推薦度之頻次分析 156
表 166. 【士林運動中心】：推薦程度低的原因 157
表 167. 【士林運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 158
表 168. 【士林運動中心】：防疫措施 159
表 169. 【文山運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 160
表 170. 【文山運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 161
表 171. 【文山運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 162
表 172. 【文山運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 162
表 173. 【文山運動中心】：使用設施之頻次分析 163
表 174. 【文山運動中心】：每月支出花費之頻次分析 164
表 175. 【文山運動中心】：選擇因素之頻次分析 165
表 176. 【文山運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 166
表 177. 【文山運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 166
表 178. 【文山運動中心】：取得管道之頻次分析 167
表 179. 【文山運動中心】：滿意度比例 169
表 180. 【文山運動中心】：滿意度比較表 170
表 181. 【文山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 171
表 182. 【文山運動中心】：滿意度之歷年比較分析 172
表 183. 【文山運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析 173
表 184. 【文山運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析 173
表 185. 【文山運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析 174
表 186. 【文山運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析 174
表 187. 【文山運動中心】：推薦度之頻次分析 175
表 188. 【文山運動中心】：推薦程度低的原因 176
表 189. 【文山運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 177
表 190. 【文山運動中心】：防疫措施 178

表 191. 【信義運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 179
表 192. 【信義運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 180
表 193. 【信義運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 181
表 194. 【信義運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 181
表 195. 【信義運動中心】：使用設施之頻次分析 182
表 196. 【信義運動中心】：每月支出花費之頻次分析 183
表 197. 【信義運動中心】：選擇因素之頻次分析 184
表 198. 【信義運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 185
表 199. 【信義運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 185
表 200. 【信義運動中心】：取得管道之頻次分析 186
表 201. 【信義運動中心】：滿意度比例 188
表 202. 【信義運動中心】：滿意度比較表 189
表 203. 【信義運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 190
表 204. 【信義運動中心】：滿意度之歷年比較分析 191
表 205. 【信義運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析 192
表 206. 【信義運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析 192
表 207. 【信義運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析 193
表 208. 【信義運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析 193
表 209. 【信義運動中心】：推薦度之頻次分析 194
表 210. 【信義運動中心】：推薦程度低的原因 195
表 211. 【信義運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 196
表 212. 【信義運動中心】：防疫措施 197
表 213. 【內湖運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 198
表 214. 【內湖運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 199
表 215. 【內湖運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 200
表 216. 【內湖運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 200
表 217. 【內湖運動中心】：使用設施之頻次分析 201
表 218. 【內湖運動中心】：每月支出花費之頻次分析 202
表 219. 【內湖運動中心】：選擇因素之頻次分析 203
表 220. 【內湖運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 204
表 221. 【內湖運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 204
表 222. 【內湖運動中心】：取得管道之頻次分析 205
表 223. 【內湖運動中心】：滿意度比例 207
表 224. 【內湖運動中心】：滿意度比較表 208
表 225. 【內湖運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 209
表 226. 【內湖運動中心】：滿意度之歷年比較分析 210
表 227. 【內湖運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析 211
表 228. 【內湖運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析 211

表 229. 【內湖運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析 212
表 230. 【內湖運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析 212
表 231. 【內湖運動中心】：推薦度之頻次分析 213
表 232. 【內湖運動中心】：推薦程度低的原因 214
表 233. 【內湖運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 215
表 234. 【內湖運動中心】：防疫措施 216
表 235. 【北投運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 217
表 236. 【北投運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 218
表 237. 【北投運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 219
表 238. 【北投運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 219
表 239. 【北投運動中心】：使用設施之頻次分析 220
表 240. 【北投運動中心】：每月支出花費之頻次分析 221
表 241. 【北投運動中心】：選擇因素之頻次分析 222
表 242. 【北投運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 223
表 243. 【北投運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 223
表 244. 【北投運動中心】：取得管道之頻次分析 224
表 245. 【北投運動中心】：滿意度比例 226
表 246. 【北投運動中心】：滿意度比較表 227
表 247. 【北投運動中心】：滿意度之近兩年比較分析 228
表 248. 【北投運動中心】：滿意度之歷年比較分析 229
表 249. 【北投運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析 230
表 250. 【北投運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析 230
表 251. 【北投運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析 231
表 252. 【北投運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析 231
表 253. 【北投運動中心】：推薦度之頻次分析 232
表 254. 【北投運動中心】：推薦程度低的原因 233
表 255. 【北投運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 234
表 256. 【北投運動中心】：防疫措施 235
表 257. 【大同運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析 236
表 258. 【大同運動中心】：每週使用頻率之頻次分析 237
表 259. 【大同運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析 238
表 260. 【大同運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析 238
表 261. 【大同運動中心】：使用設施之頻次分析 239
表 262. 【大同運動中心】：每月支出花費之頻次分析 240
表 263. 【大同運動中心】：選擇因素之頻次分析 241
表 264. 【大同運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析 242
表 265. 【大同運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析 242
表 266. 【大同運動中心】：取得管道之頻次分析 243

表 267. 【大同運動中心】：滿意度比例.....245
表 268. 【大同運動中心】：滿意度比較表.....246
表 269. 【大同運動中心】：滿意度之近兩年比較分析.....247
表 270. 【大同運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....248
表 271. 【大同運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析.....249
表 272. 【大同運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析.....249
表 273. 【大同運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析.....250
表 274. 【大同運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析.....250
表 275. 【大同運動中心】：推薦度之頻次分析.....251
表 276. 【大同運動中心】：推薦程度低的原因.....252
表 277. 【大同運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析.....253
表 278. 【大同運動中心】：防疫措施.....254
表 279. 【松山運動中心】：受訪者基本資料之頻次分析.....255
表 280. 【松山運動中心】：每週使用頻率之頻次分析.....256
表 281. 【松山運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析.....257
表 282. 【松山運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析.....257
表 283. 【松山運動中心】：使用設施之頻次分析.....258
表 284. 【松山運動中心】：每月支出花費之頻次分析.....259
表 285. 【松山運動中心】：選擇因素之頻次分析.....260
表 286. 【松山運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析.....261
表 287. 【松山運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析.....261
表 288. 【松山運動中心】：取得管道之頻次分析.....262
表 289. 【松山運動中心】：滿意度比例.....264
表 290. 【松山運動中心】：滿意度比較表.....265
表 291. 【松山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析.....266
表 292. 【松山運動中心】：滿意度之歷年比較分析.....267
表 293. 【松山運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析.....268
表 294. 【松山運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析.....268
表 295. 【松山運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析.....269
表 296. 【松山運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析.....269
表 297. 【松山運動中心】：推薦度之頻次分析.....270
表 298. 【松山運動中心】：推薦程度低的原因.....271
表 299. 【松山運動中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析.....272
表 300. 【松山運動中心】：防疫措施.....273
表 301. 【臺北市網球中心】：受訪者基本資料之頻次分析.....275
表 302. 【臺北市網球中心】：使用頻率之頻次分析.....276
表 303. 【臺北市網球中心】：場館平均停留時間之頻次分析.....276
表 304. 【臺北市網球中心】：來此場館運動時間之頻次分析.....277

表 305. 【臺北市網球中心】：使用設施之頻次分析 277
表 306. 【臺北市網球中心】：每月支出費用之頻次分析 278
表 307. 【臺北市網球中心】：選擇因素之頻次分析 279
表 308. 【臺北市網球中心】：取得管道之頻次分析 279
表 309. 【臺北市網球中心】：滿意度比例 281
表 310. 【臺北市網球中心】：滿意度比較表 282
表 311. 【臺北市網球中心】：滿意度之近兩年比較分析 283
表 312. 【臺北市網球中心】：滿意度之歷年比較分析 284
表 313. 【臺北市網球中心】：推薦度之頻次分析 285
表 314. 【臺北市網球中心】：增加來此場館意願項目之頻次分析 286
表 315. 【臺北網球場】：受訪者基本資料之頻次分析 288
表 316. 【臺北網球場】：使用頻率之頻次分析 289
表 317. 【臺北網球場】：停留時間平均之頻次分析 289
表 318. 【臺北網球場】：來此場館運動時間之頻次分析 290
表 319. 【臺北網球場】：使用設施之頻次分析 290
表 320. 【臺北網球場】：每月支出費用之頻次分析 291
表 321. 【臺北網球場】：選擇因素之頻次分析 292
表 322. 【臺北網球場】：滿意度比例 294
表 323. 【臺北網球場】：滿意度比較表 295
表 324. 【臺北網球場】：推薦度之頻次分析 296
表 325. 【臺北網球場】：增加來此場館意願項目之頻次分析 297
表 326. 【臺北和平籃球館】：受訪者基本資料之頻次分析 299
表 327. 【臺北和平籃球館】：使用頻率之頻次分析 300
表 328. 【臺北和平籃球館】：使用平均時間之頻次分析 300
表 329. 【臺北和平籃球館】：來此場館運動時間之頻次分析 301
表 330. 【臺北和平籃球館】：打籃球的球齡之頻次分析 301
表 331. 【臺北和平籃球館】：每月支出費用之頻次分析 302
表 332. 【臺北和平籃球館】：滿意度比例 304
表 333. 【臺北和平籃球館】：滿意度比較表 305
表 334. 【臺北和平籃球場】：推薦度之頻次分析 306
表 335. 【臺北和平籃球場】：推薦程度低的原因 306
表 336. 【臺北和平籃球場】：增加來此場館意願項目之頻次分析 307
表 337. 【臺北和平籃球場】：防疫措施 308
表 338. 【臺北市天母棒球場】：受訪者基本資料之頻次分析 310
表 339. 【臺北市天母棒球場】：使用頻率之頻次分析 311
表 340. 【臺北市天母棒球場】：使用平均時間之頻次分析 311
表 341. 【臺北市天母棒球場】：來此場館運動時間之頻次分析 312
表 342. 【臺北市天母棒球場】：打棒球的球齡之頻次分析 312

表 343. 【臺北市天母棒球場】：每月支出費用之頻次分析 313
表 344. 【臺北市天母棒球場】：滿意度比例 315
表 345. 【臺北市天母棒球場】：滿意度比較表 316
表 346. 【臺北市天母棒球場】：推薦度之頻次分析 317
表 347. 【臺北市天母棒球場】：推薦程度低的原因 317
表 348. 【臺北市天母棒球場】：增加來此場館意願項目之頻次分析 318
表 349. 【臺北市天母棒球場】：防疫措施 319
表 350. 環境設備之各運動中心滿意度比較分析 322
表 351. 專業知識之各運動中心滿意度比較分析 326
表 352. 服務態度之各運動中心滿意度比較分析 327
表 353. 使用安全性之各運動中心滿意度比較分析 328
表 354. 課程資訊與優惠之各運動中心滿意度比較分析 331
表 355. 使用便利性之各運動中心滿意度比較分析 333
表 356. 各運動中心之營運廠商 337
表 357. 運動中心營運廠商之比較分析 338
表 358. 【營運廠商分析】：各營運廠商之滿意度比較 339
表 359. 救國團經營廠商之比較分析 340
表 360. 【營運廠商分析】：救國團營運運動中心之滿意度比較 341
表 361. 匯陽百貨經營廠商之比較分析 342
表 362. 【營運廠商分析】：匯陽百貨營運運動中心之滿意度比較 343
表 363. 各運動中心調查樣本之性別配置 344
表 364. 【性別分析】：使用頻率之性別交叉分析 345
表 365. 【性別分析】：每月支出費用之性別交叉分析 345
表 366. 【性別分析】：使用設施之性別交叉分析 346
表 367. 【性別分析】：選擇因素之性別交叉分析 346
表 368. 性別之比較分析 347
表 369. 【性別分析】：110 年各項滿意度之比較分析 348
表 370. 【性別分析】：110 年各場館滿意比例之比較分析 349
表 371. 【性別分析】：110 年各場館整體滿意度分數之比較分析 350
表 372. 【性別分析】：男性之歷年滿意度比較分析 352
表 373. 【性別分析】：女性之歷年滿意度比較分析 353
表 374. 各運動中心調查樣本之年齡配置 354
表 375. 【銀髮族分析】：使用頻率之性別交叉分析 355
表 376. 【銀髮族分析】：每月支出費用之性別交叉分析 355
表 377. 【銀髮族分析】：使用設施之性別交叉分析 356
表 378. 【銀髮族分析】：選擇因素之性別交叉分析 356
表 379. 年齡(銀髮族與非銀髮族)之比較分析 357
表 380. 【銀髮族分析】：110 年各項滿意度之比較分析 358

表 381. 【銀髮族分析】：110 年各場館滿意比例之比較分析 359
表 382. 【銀髮族分析】：110 年各場館整體滿意度分數之比較分析.....360
表 383. 【銀髮族分析】：非銀髮族之歷年滿意度比較分析.....362
表 384. 【銀髮族分析】：銀髮族之歷年滿意度比較分析 363
表 385. 受訪者特性之綜合整理分析 365
表 386. 各運動場館之比較分析 366

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、臺北網球場、臺北市網球中心、台北和平籃球館、台北市天母棒球場等 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、臺北網球場及臺北市網球中心、台北和平籃球館、台北市天母棒球場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，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、臺北網球場、臺北市網球中心、台北和平籃球館、台北市天母棒球場，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、臺北網球場、臺北市網球中心、台北和平籃球館、台北市天母棒球場進行滿意度調查；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
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
台北和平籃球館		長佳機電工程股份有限公司
台北市天母棒球場		龍來球場股份有限公司

二、 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) 、臺北網球場、臺北市網球中心、台北和平籃球館、台北市天母棒球場之使用者。使用者必須至少一次使用過運動場館之相關設施或設備。

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

(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. 選樣時間地點分配

(1) 調查對象之選定需依照分散時間、地點及人群特性之原則進行。

(2) 分散時間係指訪查工作之進行應分散於各調查日之平日尖、離峰時段、晚間時段、例假日時段及公益、非公益時段。

(3) 調查地點於各運動中心的運動設施及公共設施進行調查。

(4) 分散人群係指受訪者年齡、性別亦需儘量平均分配，勿集中於某

一屬性之族群。

(5) 各運動場館選樣分配方式，悉以各場館營業時段分別平日尖、離峰時段、晚間時段、例假日時段及公益、非公益時段。

2. 選樣方法

受訪者選取方式依系統抽樣，離峰時段為隔 5 取 1 個抽樣樣本(5 人為一組樣本)，其方式於抽樣開始的時刻起算設施亦點出口處的第 5 個人為訪問對象，若第 5 位拒絕，就會順延第 6 位，以此類推，直到成功取樣為止，再從成功訪問的人開始計隔 5 取 1 的抽樣樣本。尖峰時段則是隔 10 抽 1 個抽樣樣本，選樣方法同離峰時段。

3. 有效樣本數

各運動場館完成之有效樣本如下表所示。

表2.各運動場館之營運廠商

運動場館	預計完成樣本數	實際完成樣本數
12 座運動中心	6,000	6,087
臺北網球場	75	75
臺北市網球中心	100	102
台北和平籃球館	250	252
台北市天母棒球場	250	252
總計	6,675	6,768

4. 有效樣本數

各運動場館完成之有效樣本如下表所示。

表3.各運動場館之調查完成時間

運動場館	調查完成時間
12 座運動中心	8/14~9/23
臺北網球場	9/8~9/16
臺北市網球中心	9/19~9/28
台北和平籃球館	9/14~10/3
台北市天母棒球場	9/17

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4.使用者滿意度之衡量構面

研究者	年代	研究主題	衡量構面
林彥良	2014	臺北市民運動中心服務品質、顧客滿意度與忠誠度之相關研究	環境與設備、人力素質、便利性、商品促銷
程峻彥	2015	新莊國民運動中心各場館滿意度之研究	服務人員、環境設備、價格與課程
沈鉦皓	2015	臺北市內湖運動中心服務品質與顧客滿意度之相關研究	企業形象、服務人員、便利性、商品與促銷、實體設備
林淑惠	2016	新北市新莊運動中心服務品質與使用者滿意度之研究	保證性、關懷性、反應性、軟硬體設施、人員品質、價格、環境設施、商品資訊
張榮傑	2017	臺北市內湖運動中心顧客滿意度與忠誠度之研究	服務人員、場地規劃、設施服務、環境清潔衛生、附加服務、忠誠度

(續上表)

研究者	年代	研究主題	衡量構面
施言楠	2019	屏東市國民運動中心羽球館服務品質、顧客滿意度與忠誠之研究	環境與設施、服務人員與內容、價格及促銷、企業形象
潘叡昱	2019	嘉義市國民運動中心顧客參與行為、滿意度與忠誠度之研究	環境設備、專業知識、服務態度、課程規劃、價格促銷
許耀議	2020	臺中市運動中心服務品質與知覺價值對顧客滿意度影響之研究-以南屯國民運動中心為例	態度服務、作業流程、專業服務、周遭環境、場館設計、設施安全、社交活動、時間流暢、整體服務品質
李釗慈	2021	民眾對於運動中心的消費體驗、滿意度及再購意願關係之研究意願關係之研究-以蘆竹國民運動中心為例	軟硬體設施、專業能力、整體滿意度

資料來源：補充整理自「臺北市民運動中心服務品質、顧客滿意度與忠誠度之相關研究」，林彥良，2014，頁 38。「新莊國民運動中心各場館滿意度之研究」，程峻彥，2015，頁 22。「臺北市內湖運動中心服務品質與顧客滿意度之相關研究」，沈鉦皓，2015，頁 30。「新北市新莊運動中心服務品質與使用者滿意度之研究」，林淑惠，2016，頁 35。「臺北市內湖運動中心顧客滿意度與忠誠度之研究」，張榮傑，2017，頁 34。「屏東市國民運動中心羽球館服務品質、顧客滿意度與忠誠之研究」，施言楠，2019，頁 35。「嘉義市國民運動中心顧客參與行為、滿意度與忠誠度之研究」，潘叡昱，2019，頁 35~36。「臺中市運動中心服務品質與知覺價值對顧客滿意度影響之研究-以南屯國民運動中心為例」，許耀議，2020，頁 25。「民眾對於運動中心的消費體驗、滿意度及再購意願關係之研究意願關係之研究-以蘆竹國民運動中心為例」，李釗慈，2021，頁 35~36。

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「109 年臺北市所轄運動場館使用者滿意調查問卷」，並搭配陳 張榮傑(2017) 、潘叡昱(2019) 、許耀議(2020)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。

四、 調查品管與資料處理

(一)資料分析方法

原始資料經整理及除錯後，使用 SPSS For Windows （社會科學統計套裝軟體）於電腦系統中運算資料，根據樣本資料的特性決定合適的統計分析工具與方法，統計方法與分析程序如下：

◆ **信效度評估(Reliability and Validity Assessment)**

「信度」(Reliability) 是指測量結果的一致性、穩定性及可靠性，一般多以內部一致性來加以表示該測驗信度的高低。信度有兩方面的意義，一是穩定性(Stability)及一致性(Consistency)。有關穩定性的信度採「再測信度」；而測量一致性的信度採：「Cronbach's α 係數」。

「效度」(Validity) 表示一項研究的真實性和準確性程度，又稱真確性。它與研究的目標密切相關，一項研究所得結果必須符合其目標才是有效的,因而效度也就是達到目標的程度。本調查擬請至少 3 位學者專家（學術界，實務界），針對問卷的預期結果、單元、主題（理論架構）以及題項分配與選擇作一評估與考量，並提出建議，用以確立內容效度(Content Validity)。

◆ **趨勢分析（Trend Analysis）**

針對歷次調查之相同主題問項結果，進行比較分析，並以圖表顯示趨勢成長情形。

◆ **敘述性統計(Descriptive Analysis)**

進行統計次數及統計百分比的呈現，主要用意為樣本在各題項之次數分配情形及樣本人口特質的分佈情況。

◆ **卡方獨立性檢定（The Chi-Squared Test of Independence）**

交叉分析表內將附上各題與基本變項之卡方獨立性檢定

（Chi-square）結果，以說明各基本變項於各題項之回答是否呈現顯著差異。

◆ **交叉分析（Cross Analysis）**

進行分析受訪者基本變項與各題項之間的關係外，並製作交叉結果分析表，以瞭解不同群體的意見程度。

(二)滿意度之計算方式

在本研究分析上，「滿意度」與「推薦度」的計算方式說明如下。

◆ **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~Q2.26**」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「**運動中心的「整體滿意度」**」換算[1]成該題之「平均分數」。

[1] 換算公式：非常滿意=100，滿意=75 分，不滿意=50 分，很不滿意=25，轉換完後進行平均。

(三)調查品質管控

1. 執行督導訪訓

訪訓是督導專案中第一次和訪員見面的時間，對督導而言，訪訓有幾個目的：

(1) 確定所屬訪員、分配訪問各區的樣本數。
(2) 發放訪問相關資料、用品，包含面訪證、面訪規範手冊及權利義務保密協定。
(3) 確認訪員各項基本資料。
(4) 提醒訪員注意事項。
(5) 瞭解訪員訪問過程，並約定第一次收問卷時間。
(6) 建立交情。

2. 督導執行訪問落實度查核注意事項

(1) 到達現場後先不要馬上與訪員接觸，先觀察訪員執行狀況，觀察訪員是否有遵守以下幾點原則，並在執行狀況查核表做勾選，查核內容如下：
(2) 上前確認訪員簽到情況，確認簽到單是否有確實填寫，確認後簽名並標註時間。
(3) 隨機抽查訪員訪問完成問卷內容是否有誤並確認檢查要點。
(4) 回饋訪員尚未落實的執行原則，並提醒訪員離開時請撥電話給總督導回報。

3. 掌控進度

訪問進行時，督導必須注意各訪員的訪問進度，以免無法如期完成面訪。雖說訪問進度很大程度掌握在訪員手裡，但督導仍可從幾方面控制其進度：

(1) 訪問進行時，定期和訪員聯絡。聯絡時，可以用關心訪員訪問狀況為理由，詢問訪員有無碰到困難，一方面可探知訪員的訪問情形，另一方面也不會激起訪員太大的反感。
(2) 不要為了進度而忽略訪問程序和品質，尤其不要被訪員牽著走。替補樣本的方法、失敗樣本的認定、表格的填寫等，一定要照著既定的規定，這些都在訪員手冊載明，不要輕

言變動。被訪員牽著走、一昧順應訪員的要求，你只會發現訪員越來越難管理。

(3) 如果訪員未依規定訪問，則該份問卷不計費，必要時額外課以賠償損失。

4. 監督訪問的品質

請特別注意訪員是否按**標準化程序**訪問：

(1) 有沒有完全按照題目讀題
(2) 有沒有誤解題目的意思
(3) 台語有沒有念錯
(4) 有沒有自行省略開場白或題目
(5) 有沒有自行變更題目順序
(6) 有沒有做適當的追問
(7) 有沒有做不當的解釋、舉例或定義
(8) 有沒有精確及中立地記錄受訪者回答的答案
(9) 是否確實排除第三者干擾或受訪者與他人討論的情況。
(10)是否對受訪者的答案有所批評。
(11)有沒有適當的給受訪者一些答題說明。
(12)是否確實致贈禮物給受訪者。
(13)注意訪員訪問態度是否良好。
(14)其他不符合規定的行為

5. 檢查問卷

訪問員問完成後，尚須經過督導的複查，方能認定為成功問卷。複查時需填寫複查短卷，以記錄每份問卷的複查情況。

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 500 份以上有效樣本，整體 12 座運動中心共完成 6,087 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 6,087 位受訪者中，以「男性」(56.4%)比例大於「女性」(43.6%)；年齡以「30~39 歲」(32.9%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(72.2%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(39.4%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市」(87.4%)為主。

表5.【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	3435	56.4
女性	2652	43.6
年齡		
20 歲以下	295	4.8
20~29 歲	1887	31.0
30~39 歲	2001	32.9
40~49 歲	1170	19.2
50 歲及以上	734	12.1
教育程度		
高中職及以下	735	12.1
大學/專科	4393	72.2
研究所及以上	959	15.8
職業		

軍公教	510	8.4
一般職員	2398	39.4
老闆主管/專業人員	837	13.8
學生	774	12.7
無工作者及其他	1568	25.8

表6.【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		
臺北市	**5325**	**87.4**
松山區	452	7.4
信義區	616	10.1
大安區	534	8.8
中山區	592	9.7
中正區	532	8.7
大同區	272	4.5
內湖區	350	5.7
士林區	474	7.8
北投區	471	7.7
萬華區	373	6.1
文山區	473	7.8
南港區	186	3.1
新北市		
新北市	**762**	**12.5**
板橋區	100	1.6
永和區	53	0.9
中和區	91	1.5
汐止區	101	1.7
林口區	28	0.5
三重區	102	1.7
新莊區	49	0.8
蘆洲區	43	0.7
新店區	70	1.1
淡水區	32	0.5
其他	93	1.5
合計	**6,087**	**100.0**

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」(36.8%)所占比例較高，其次則為「1 週 2~3 次」(34.1%)及「1 週不到 1 次」(16.7%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 1.9 次，相較於去年 109 年(2.0/週)使用頻率下降。

表7.【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
1 週超過 3 次	752	12.4
1 週 2~3 次	2078	34.1
1 週 1 次	2243	36.8
1 週不到 1 次	1014	16.7
總計	6087	100.0
平均數	**1.9/週**	

將「使用頻率」與受訪者資料進行交叉分析，發現「性別」、「年齡」、「職業」、「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(完整交叉表請參照表 8 之交叉分析)

性別	● 性別以「女性」(39.3%)在一週 1 次的比例高於「男性」。 ● 男性(2.1 次)平均使用次數高於女性(1.8 次)。
年齡	● 年齡以「40~49 歲」(42.6%)在一週 1 次的比例高於其他年齡層。 ● 50 歲及以上(2.1 次)平均使用次數高於其他年齡層。
職業	● 職業以「軍公教」(39.8%)在一週 2~3 次的比例高於其他職業。 ● 無工作者及其他(2.1 次)平均使用次數高於其他職業。
運動中心	● 運動中心以「信義運動中心」(65.3%)在一週 1 次的比例高於其他運動中心。 ● 文山運動中心(2.5 次)平均使用次數高於其他運動中心。

表8.【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	6087	752	2078	2243	1014	**1.9**
總百分比	100.0%	12.4%	34.1%	36.8%	16.7%	
***性別**						
男性	3435	14.9%	35.5%	35.0%	14.7%	2.1
女性	2652	9.0%	32.4%	39.3%	19.2%	1.8
***年齡**						
20 歲以下	295	15.3%	35.9%	24.4%	24.4%	2.0
20~29 歲	1886	13.3%	31.1%	37.2%	18.3%	1.9
30~39 歲	2001	10.7%	38.3%	34.2%	16.7%	1.9
40~49 歲	1170	10.4%	32.5%	42.6%	14.4%	1.8
50 歲及以上	734	16.2%	32.4%	38.8%	12.5%	2.1
***職業**						
軍公教	510	9.6%	39.8%	34.5%	16.1%	1.9
一般職員	2398	10.4%	31.9%	39.6%	18.2%	1.8
老闆主管/專業人員	837	16.7%	29.9%	33.9%	19.5%	2.0
學生	774	11.0%	35.0%	36.4%	17.6%	1.9
無工作者及其他	1568	14.6%	37.6%	35.2%	12.6%	2.1
***運動中心**						
中山運動中心	500	8.4%	41.0%	44.6%	6.0%	1.9
北投運動中心	502	6.8%	42.6%	40.6%	10.0%	1.9
中正運動中心	500	3.4%	34.8%	56.6%	5.2%	1.6
南港運動中心	502	16.9%	26.9%	23.1%	33.1%	1.9
萬華運動中心	502	16.1%	31.7%	35.3%	16.9%	2.0
士林運動中心	504	15.9%	37.5%	34.5%	12.1%	2.1
內湖運動中心	515	14.4%	27.2%	27.0%	31.5%	1.8
信義運動中心	501	4.4%	20.2%	65.3%	10.2%	1.4
松山運動中心	503	13.1%	35.2%	36.0%	15.7%	2.0
大同運動中心	500	13.0%	38.0%	39.6%	9.4%	2.0
大安運動中心	542	12.9%	30.6%	24.7%	31.7%	1.8
文山運動中心	516	22.5%	44.2%	16.9%	16.5%	2.5

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、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(63.8%)的比例較高。場館平均停留時間為 1.6 小時。

表9.【整體運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	997	16.4
	1 至 2 小時	3881	63.8
	2 至 3 小時	987	16.2
	3 至 4 小時	122	2.0
	4 小時以上	100	1.6
	總計	6087	100.0
	平均數	**1.6 小時**	

將「場館平均停留時間」與受訪者資料進行交叉分析，發現「性別」、「年齡」、「職業」、「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(完整交叉表請參照表 10 之交叉分析)

性別	● 性別以「女性」(39.3%)在 1 至 2 小時的比例高於「男性」。 ● 男性(1.6 小時)平均停留時間等於女性。
年齡	● 年齡以「20~29 歲」(64.3%)在 1 至 2 小時的比例高於其他年齡層。 ● 20 歲以上(1.6 小時) 平均停留時間高於其他年齡層。
職業	● 職業以「軍公教」(71.4%)在 1 至 2 小時的比例高於其他職業。 ● 所有職業平均停留時間皆為 1.6 小時。
運動中心	● 運動中心以「大同運動中心」(81.8%)在 1 至 2 小時的比例高於其他運動中心。 ● 大同運動中心(1.9 小時) 平均停留時間高於其他運動中心。

表10. 【整體運動中心】：場館平均停留時間之交叉分析

項目別	樣本數	1 小時(含)以下	1 至 2 小時	2 至 3 小時	3 至 4 小時	4 小時以上	平均次數
總回答人數	6087	997	3881	987	122	100	**1.6**
總百分比	100.0%	16.4%	63.8%	16.2%	2.0%	1.6%	
***性別**							
男性	3435	35.5%	35.0%	14.7%	14.9%	1.9%	1.6
女性	2652	32.4%	39.3%	19.2%	9.0%	1.3%	1.6
***年齡**							
20 歲以下	295	16.0%	63.4%	17.0%	1.7%	1.9%	1.5
20~29 歲	1886	16.8%	64.3%	15.2%	2.4%	1.3%	1.6
30~39 歲	2001	23.7%	57.6%	12.5%	2.4%	3.7%	1.6
40~49 歲	1170	16.8%	66.1%	13.1%	1.2%	2.8%	1.6
50 歲及以上	734	16.8%	63.4%	17.0%	1.8%	0.9%	1.6
***職業**							
軍公教	510	10.4%	71.4%	14.5%	1.6%	2.2%	1.6
一般職員	2398	17.1%	64.3%	15.5%	1.4%	1.7%	1.6
老闆主管/專業人員	837	17.4%	60.7%	19.2%	1.9%	0.7%	1.6
學生	774	17.6%	65.0%	12.3%	2.3%	2.8%	1.6
無工作者及其他	1568	16.1%	61.4%	18.2%	2.9%	1.3%	1.6
***運動中心**							
中山運動中心	500	14.4%	62.1%	19.6%	3.1%	0.9%	1.7
北投運動中心	502	14.2%	64.0%	18.3%	2.6%	1.0%	1.5
中正運動中心	500	6.6%	72.0%	18.6%	1.6%	1.2%	1.7
南港運動中心	502	22.3%	58.8%	15.5%	2.0%	1.4%	1.5
萬華運動中心	502	2.4%	79.8%	15.4%	1.4%	1.0%	1.5
士林運動中心	504	25.7%	58.8%	11.6%	1.2%	2.8%	1.6
內湖運動中心	515	15.1%	68.7%	14.3%	1.6%	0.2%	1.6
信義運動中心	501	21.0%	51.4%	23.8%	0.8%	3.0%	1.6
松山運動中心	503	24.9%	49.3%	20.6%	3.5%	1.7%	1.3
大同運動中心	500	7.0%	81.8%	9.6%	1.2%	0.4%	1.9
大安運動中心	542	32.8%	59.6%	5.4%	.8%	1.4%	1.5
文山運動中心	516	9.2%	52.6%	30.8%	5.8%	1.6%	1.7

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 小時(含)以下」計為 0.5 小時；「1 至 2 小時」計為 1 小時；「2 至 3 小時」計為 2.5 小時；「3 至 4 小時」計為 3.5 小時；「4 小時以上」計為 4 小時。

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「半年(含)至不到 1 年」(22.8%)的比例較高，其次為「1 年(含)至不到 2 年」(19.3%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 14.9 個月，相較於去年 109 年(17.9 月)少。

表11. 【整體運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	923	15.2
	1 個月(含)至不到半年	1021	16.8
	半年(含)至不到 1 年	1390	22.8
	1 年(含)至不到 2 年	1172	19.3
	2 年(含)至不到 3 年	604	9.9
	3 年(含)以上	977	16.1
	總計	6087	100.0
	平均數	**14.9(月)**	

將「持續來此場館的時間」與受訪者資料進行交叉分析，發現「性別」、「年齡」、「職業」、「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(完整交叉表請參照表 12 之交叉分析)

性別	● 性別以「女性」(23.6%)在半年(含)至不到 1 年的比例高於「男性」。 ● 男性(15.3 月)平均持續來此運動場館運動的比例高於女性。
年齡	● 年齡以「30~39 歲」(26.3%)在半年(含)至不到 1 年的比例高於其他年齡層。 ● 50 歲以上(19.5 月) 平均持續來此運動場館運動的比例高於其他年齡層。
職業	● 職業以「軍公教」(25.7%)在半年(含)至不到 1 年的比例高於其他職業。 ● 老闆主管/專業人員(16.3 月)平均持續來此運動場館運動的比例高於其他職業。
運動中心	● 運動中心以「中正運動中心」(30.8%)在半年(含)至不到 1 年的比例高於其他運動中心。 ● 文山運動中心(20.0 月)平均持續來此運動場館運動的比例高於其他運動中心。

表12. 【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	6087	923	1021	1390	1172	604	977	**14.9**
總百分比	100.0%	15.2%	16.8%	22.8%	19.3%	9.9%	16.1%	
***性別**								
男性	3435	15.2%	16.5%	22.2%	18.0%	10.7%	17.3%	15.3
女性	2652	15.1%	17.1%	23.6%	20.8%	9.0%	14.4%	14.3
***年齡**								
15-19 歲	295	18.3%	16.6%	17.3%	16.3%	11.9%	19.7%	15.7
20-29 歲	1886	20.0%	21.7%	23.9%	14.0%	8.3%	12.1%	12.3
30-39 歲	2001	16.0%	16.5%	26.3%	21.5%	8.5%	11.1%	13.4
40-49 歲	1170	10.1%	12.0%	19.7%	22.4%	11.5%	24.4%	18.4
50 歲以上	734	7.1%	12.5%	18.0%	22.9%	14.6%	24.9%	19.5
***職業**								
軍公教	510	18.4%	15.9%	25.7%	21.8%	7.6%	10.6%	12.9
一般職員	2398	16.0%	16.2%	24.5%	18.6%	9.7%	15.1%	14.4
老闆主管/專業人員	837	12.4%	17.2%	20.5%	18.8%	12.1%	19.0%	16.3
學生	774	18.1%	18.9%	22.4%	15.0%	11.9%	13.8%	13.9
無工作者及其他	1568	12.9%	16.6%	20.9%	21.9%	8.9%	18.8%	15.8
***運動中心**								
中山運動中心	500	11.6%	28.0%	28.8%	13.6%	4.4%	13.6%	12.2
北投運動中心	502	8.4%	14.9%	26.7%	25.1%	11.8%	13.1%	15.7
中正運動中心	500	10.4%	28.4%	30.8%	17.4%	5.0%	8.0%	11.2
南港運動中心	502	20.1%	12.0%	13.5%	14.3%	10.4%	29.7%	18.1
萬華運動中心	502	13.3%	21.7%	27.7%	18.1%	8.2%	11.0%	12.9
士林運動中心	504	14.1%	14.7%	25.8%	18.3%	11.7%	15.5%	15.2
內湖運動中心	515	27.0%	9.7%	12.8%	16.3%	12.8%	21.4%	16.0
信義運動中心	501	17.8%	28.9%	29.1%	12.6%	4.6%	7.0%	9.7
松山運動中心	503	8.7%	6.0%	24.3%	24.3%	19.1%	17.7%	18.9
大同運動中心	500	12.6%	18.8%	25.4%	27.2%	8.2%	7.8%	13.1
大安運動中心	542	29.0%	12.5%	11.3%	14.9%	11.3%	21.0%	15.2
文山運動中心	516	7.8%	6.6%	19.2%	29.1%	11.4%	26.0%	20.0

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；「1 個月至半年」計為 3 個月；「半年至 1 年」計為 9 個月；「1 年至 2 年」計為 18 個月；「2 年至 3 年」計為 30 個月；「3 年含以上」計為 36 個月。

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「健身房」(34.1%)所佔的比例較高，其次為「羽球」(32.1%)及「游泳」(25.3%)。

表13. 【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	2075	34.1
	羽球	1953	32.1
	游泳	1537	25.3
	桌球	468	7.7
	舞蹈/韻律教室	438	7.2
	籃球	291	4.8
	飛輪教室	186	3.1
	撞球	174	2.9
	壁球	145	2.4
	攀岩/抱石場	84	1.4
	直排輪	70	1.1
	高爾夫	52	0.9
	棋藝閱覽室	23	0.4
	武術/柔道	22	0.4
	其他	139	2.3
	總計	**7,659**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

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。

表14. 【整體運動中心】：使用設施之交叉分析

	樣本數	健身房	羽球	游泳	桌球	舞蹈/韻律教室	籃球	飛輪教室
總計	6087	34.1%	32.1%	25.3%	7.7%	7.2%	4.8%	3.1%
性別 男	3435	37.7%	31.3%	26.1%	9.5%	2.0%	6.6%	2.1%
性別 女	2652	29.4%	33.1%	24.1%	5.4%	13.9%	2.4%	4.3%
年齡 20 歲以下	295	41.4%	34.6%	21.0%	12.5%	3.7%	4.4%	3.7%
年齡 20~29 歲	1886	38.7%	35.3%	23.0%	7.5%	4.2%	5.3%	1.7%
30~39 歲	2001	32.4%	34.0%	22.6%	6.0%	8.2%	5.0%	2.9%
40~49 歲	1170	32.6%	29.5%	23.9%	8.1%	9.6%	4.4%	4.6%
50 歲及以上	734	26.4%	21.9%	42.2%	10.1%	9.8%	3.5%	4.1%
職業 軍公教	510	30.8%	32.0%	23.3%	9.0%	2.9%	5.3%	5.3%
職業 一般職員	2398	33.7%	32.4%	23.6%	7.2%	8.3%	4.9%	2.5%
老闆主管/專業人員	837	33.2%	32.3%	27.2%	6.6%	8.1%	6.7%	4.1%
學生	774	39.3%	35.7%	23.5%	9.2%	2.8%	4.0%	1.6%
無工作者及其他	1568	33.6%	29.8%	28.2%	7.9%	8.5%	3.8%	3.4%
運動中心 中山運動中心	500	22.2%	54.6%	21.2%	1.2%	3.0%	1.4%	2.0%
運動中心 北投運動中心	502	24.1%	41.6%	24.9%	11.6%	3.4%	3.0%	8.0%
運動中心 中正運動中心	500	25.0%	39.4%	29.0%	6.4%	0.8%	5.0%	1.2%
運動中心 南港運動中心	502	33.9%	25.7%	14.7%	4.2%	15.9%	8.8%	3.2%
萬華運動中心	502	38.4%	41.6%	15.7%	3.6%	3.0%	0.2%	0.8%
士林運動中心	504	36.5%	45.0%	21.4%	11.9%	4.2%	9.9%	4.4%
內湖運動中心	515	36.7%	23.5%	13.8%	10.7%	13.2%	7.0%	2.5%
信義運動中心	501	25.1%	43.1%	21.0%	5.4%	3.4%	1.8%	2.0%
松山運動中心	503	58.8%	0.6%	43.5%	0.4%	10.1%	0.4%	0.2%
大同運動中心	500	18.6%	29.6%	23.4%	14.8%	10.8%	14.8%	3.2%
大安運動中心	542	29.2%	27.9%	37.1%	10.5%	3.5%	1.1%	0.7%
文山運動中心	516	59.9%	13.6%	36.2%	11.2%	14.9%	4.3%	8.5%

(續上表)

	撞球	壁球	攀岩/抱石場	直排輪	高爾夫	武術/柔道	棋藝閱覽室	撞球
總計	2.9%	2.4%	1.4%	1.1%	0.9%	0.4%	0.4%	2.9%
性 男	3.9%	2.3%	1.4%	1.3%	1.1%	0.3%	0.5%	3.9%
別 女	1.5%	2.5%	1.3%	1.0%	0.5%	0.4%	0.2%	1.5%
年 20 歲以下	11.9%	0.3%	0.3%	0.3%	0.0%	2.0%	0.0%	11.9%
齡 20~29 歲	2.9%	1.6%	1.4%	0.8%	0.3%	0.1%	0.2%	2.9%
30~39 歲	2.3%	3.0%	2.0%	1.1%	0.9%	0.2%	0.8%	2.3%
40~49 歲	2.1%	2.8%	1.0%	1.9%	1.9%	0.7%	0.0%	2.1%
50 歲及以上	1.8%	2.7%	0.5%	1.2%	0.8%	0.4%	0.5%	1.8%
職 軍公教	1.4%	1.8%	1.2%	0.6%	1.2%	1.2%	0.0%	1.4%
業 一般職員	2.3%	2.1%	1.3%	1.1%	0.6%	0.3%	0.8%	2.3%
老闆主管/專業人員	1.9%	3.6%	0.5%	1.7%	1.8%	0.1%	0.0%	1.9%
學生	6.2%	1.2%	0.4%	0.5%	0.0%	0.8%	0.3%	6.2%
無工作者及其他	3.1%	2.9%	2.6%	1.5%	1.0%	0.2%	0.1%	3.1%
運 中山運動中心	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%
動 北投運動中心	2.0%	2.6%	3.2%	1.8%	0.6%	0.2%	0.0%	2.0%
中 中正運動中心	1.8%	0.8%	0.2%	0.6%	0.6%	0.0%	0.2%	1.8%
心 南港運動中心	0.8%	4.2%	0.6%	0.0%	0.6%	0.4%	1.4%	0.8%
萬華運動中心	0.4%	0.4%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%
士林運動中心	6.7%	3.4%	0.8%	2.2%	2.2%	0.4%	0.0%	6.7%
內湖運動中心	4.7%	4.5%	6.8%	1.4%	1.4%	0.2%	0.4%	4.7%
信義運動中心	0.8%	5.2%	1.8%	0.2%	0.8%	0.6%	0.0%	0.8%
松山運動中心	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%
大同運動中心	2.8%	4.0%	0.0%	7.4%	3.0%	0.8%	0.4%	2.8%
大安運動中心	2.2%	2.4%	0.0%	0.4%	0.2%	0.0%	0.0%	2.2%
文山運動中心	11.6%	1.2%	2.3%	0.0%	1.0%	1.2%	2.1%	11.6%

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「500-999 元」(31.2%)所佔比例較高，其次則為「250-499 元」(21.2%)及「1-249 元」(20.1%)。整體而言，**受訪者平均每個月的花費金額為 736 元，相較於去年 109 年(789 元)呈現減少的現象。**

表15. 【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
每月支出費用	0 元	249	4.1
	1-249 元	1222	20.1
	250-499 元	1290	21.2
	500-999 元	1901	31.2
	1,000-1,499 元	754	12.4
	1,500-1,999 元	321	5.3
	2,000-2,499 元	163	2.7
	2,500-2,999 元	53	0.9
	3,000 元以上	134	2.2
	總計	6087	100.0
	平均數	**736 元**	

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」、「職業」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「男性」(32.3%)在每月支出 500-999 元的比例高於「女性」。 ● 女性(786 元)每月支出高於男性。
年齡	● 年齡以「30-39 歲」(35.4%)在每月支出 500-999 元的比例高於其他年齡層。 ● 40-49 歲(883 元)每月支出高於其他年齡層。
職業	● 職業以「軍公教」(39.2%)在每月支出 500-999 元的比例高於其他職業。 ● 老闆主管/專業人員(831 元)每月支出高於其他職業。
運動中心	● 「信義運動中心」(74.3%)在每月支出 500-999 元以上的比例高於其他運動中心。 ● 文山運動中心(1004 元)每月支出高於其他運動中心。

表16. 【整體運動中心】：每月支出花費之交叉分析

	總計	0 元	1-249 元	250-499 元	500-999 元
總計	6087	4.1%	20.1%	21.2%	31.2%
*性別 男	3435	4.1%	21.0%	21.5%	32.3%
女	2652	4.1%	18.9%	20.7%	29.9%
*年齡 20 歲以下	295	6.1%	36.6%	23.1%	18.0%
20~29 歲	1886	4.9%	22.1%	23.5%	31.7%
30~39 歲	2001	2.7%	17.4%	21.3%	35.4%
40~49 歲	1170	2.4%	17.2%	18.8%	30.1%
50 歲及以上	734	7.5%	20.2%	17.8%	25.7%
*職業 軍公教	510	3.7%	14.5%	20.4%	39.2%
一般職員	2398	3.3%	20.2%	20.9%	31.7%
老闆主管/專業人員	837	2.7%	16.0%	21.5%	33.1%
學生	774	6.8%	25.2%	26.4%	29.6%
無工作者及其他	1568	4.8%	21.4%	19.1%	27.7%
*運動 中心 中山運動中心	500	1.6%	16.8%	21.2%	36.8%
北投運動中心	502	0.6%	22.5%	27.3%	33.7%
中正運動中心	500	1.0%	7.0%	24.0%	59.4%
南港運動中心	502	6.2%	21.5%	16.1%	20.5%
萬華運動中心	502	3.4%	13.9%	33.7%	34.3%
士林運動中心	504	1.2%	24.2%	22.6%	23.0%
內湖運動中心	515	12.2%	29.7%	18.4%	20.2%
信義運動中心	501	1.2%	7.2%	7.6%	74.3%
松山運動中心	503	8.9%	31.0%	20.9%	21.9%
大同運動中心	500	2.4%	20.2%	21.8%	15.8%
大安運動中心	542	7.0%	24.9%	26.4%	22.1%
文山運動中心	516	2.9%	21.1%	14.1%	14.5%

(續上表)

		1,000-1,499 元	1,500-1,999 元	2,000-2,499 元	2,500-2,999 元	3,000 元以上	平均每月支出花費
	總計	12.4%	5.3%	2.7%	0.9%	2.2%	736
*性別	男	12.0%	4.4%	2.5%	0.7%	1.5%	698
	女	12.9%	6.4%	2.9%	1.1%	3.1%	786
*年齡	20 歲以下	8.8%	5.1%	0.7%	1.0%	0.7%	530
	20~29 歲	10.3%	2.9%	2.4%	0.4%	1.7%	650
	30~39 歲	12.0%	6.2%	2.5%	0.6%	1.8%	754
	40~49 歲	15.1%	6.2%	4.6%	2.0%	3.7%	883
	50 歲及以上	15.9%	7.6%	1.5%	1.0%	2.7%	760
*職業	軍公教	11.8%	4.7%	3.3%	0.8%	1.6%	762
	一般職員	12.3%	5.9%	2.4%	0.9%	2.5%	749
	老闆主管/專業人員	10.8%	7.6%	4.2%	0.7%	3.3%	831
	學生	7.2%	1.8%	2.2%	0.4%	0.4%	546
	無工作者及其他	16.1%	5.0%	2.4%	1.2%	2.3%	751
*運動中心	中山運動中心	11.2%	4.4%	5.0%	1.4%	1.6%	793
	北投運動中心	7.6%	3.4%	1.4%	0.2%	3.4%	675
	中正運動中心	6.2%	1.4%	0.4%	0.0%	0.6%	673
	南港運動中心	15.1%	11.4%	5.2%	0.6%	3.4%	864
	萬華運動中心	8.6%	2.8%	1.8%	0.8%	0.8%	643
	士林運動中心	13.3%	5.6%	4.4%	2.0%	3.8%	817
	內湖運動中心	10.9%	4.3%	1.4%	0.6%	2.3%	585
	信義運動中心	7.4%	1.0%	0.4%	0.4%	0.6%	742
	松山運動中心	10.1%	3.6%	2.2%	1.0%	0.4%	559
	大同運動中心	24.6%	7.2%	3.0%	1.6%	3.4%	873
	大安運動中心	9.8%	6.5%	2.0%	0.9%	0.4%	613
	文山運動中心	23.8%	11.6%	5.0%	1.0%	5.8%	1004

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「1-249 元」計為 125 元；「250-499 元」計為 375 元；「500-999 元」計為 750 元；「1,000-1,499 元」計為 1,250 元；「1,500-1,999 元」計為 1,750 元；「2,000-2,499 元」計為 2,250 元；「2,500-2,999 元」計為 2,750 元；「3,000 元以上」計為 3,000 元。

6、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」(63.5%)的比例較高，其次依序為「設施品質佳」(19.2%)、「價格便宜」(19.2%)。

表17. 【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	3864	63.5
	價格便宜	1170	19.2
	設施品質佳	1171	19.2
	服務好	626	10.3
	設施多樣化	589	9.7
	離辦公室近	596	9.8
	課程好	695	11.4
	其他	227	3.7
	總計	**8,938**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

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。

表18. 【整體運動中心】：選擇因素之交叉分析

		總計	離家近	離辦公室近	價格便宜	設施品質佳
	總計	6087	63.5%	19.2%	19.2%	10.3%
性別	男	3435	62.9%	17.2%	19.4%	7.4%
	女	2652	64.3%	21.9%	19.0%	14.1%
年齡	20 歲以下	295	68.8%	4.7%	23.1%	7.8%
	20~29 歲	1886	68.7%	15.3%	17.1%	8.0%
	30~39 歲	2001	62.9%	23.5%	17.5%	9.9%
	40~49 歲	1170	57.4%	22.2%	20.9%	14.4%
	50 歲及以上	734	59.3%	18.7%	25.3%	11.6%
職業	軍公教	510	72.5%	17.3%	11.6%	6.5%
	一般職員	2398	57.4%	24.6%	17.8%	10.3%
	老闆主管/專業人員	837	61.1%	21.7%	24.5%	13.0%
	學生	774	75.5%	7.1%	14.6%	4.8%
	無工作者及其他	1568	65.2%	16.3%	23.5%	12.8%
運動中心	中山運動中心	500	66.0%	22.6%	10.6%	7.8%
	北投運動中心	502	69.9%	13.1%	21.3%	14.9%
	中正運動中心	500	83.0%	9.6%	8.4%	5.0%
	南港運動中心	502	57.0%	22.9%	20.7%	13.5%
	萬華運動中心	502	62.9%	26.1%	15.9%	6.8%
	士林運動中心	504	55.6%	11.1%	31.9%	17.9%
	內湖運動中心	515	49.1%	31.5%	17.9%	10.7%
	信義運動中心	501	85.8%	15.8%	7.0%	5.8%
	松山運動中心	503	53.3%	29.6%	16.9%	6.0%
	大同運動中心	500	36.2%	18.8%	24.2%	13.2%
	大安運動中心	542	69.4%	14.2%	13.5%	5.5%
	文山運動中心	516	73.3%	15.5%	42.2%	16.5%

(續上表)

		課程好	設施多樣化	服務好	其他
	總計	9.7%	9.8%	11.4%	3.7%
性別	男	9.4%	9.4%	11.5%	3.9%
	女	10.0%	10.3%	11.3%	3.5%
年齡	20 歲以下	9.5%	16.9%	12.9%	3.1%
	20~29 歲	8.5%	9.0%	10.6%	3.4%
	30~39 歲	11.0%	9.8%	11.0%	4.0%
	40~49 歲	7.2%	8.6%	11.5%	4.4%
	50 歲及以上	13.1%	10.8%	14.2%	3.0%
職業	軍公教	6.9%	8.2%	8.0%	2.0%
	一般職員	8.3%	7.7%	9.7%	4.2%
	老闆主管/專業人員	12.4%	12.7%	16.4%	4.4%
	學生	7.6%	11.2%	9.8%	3.4%
	無工作者及其他	12.2%	11.3%	13.3%	3.4%
運動中心	中山運動中心	6.8%	4.0%	6.2%	5.0%
	北投運動中心	13.1%	13.3%	10.6%	2.2%
	中正運動中心	4.0%	5.0%	7.8%	2.0%
	南港運動中心	11.6%	9.2%	12.4%	3.8%
	萬華運動中心	4.0%	6.8%	10.6%	6.8%
	士林運動中心	8.1%	8.7%	9.1%	5.2%
	內湖運動中心	12.0%	14.6%	14.4%	5.4%
	信義運動中心	4.8%	3.2%	4.6%	1.6%
	松山運動中心	3.0%	4.6%	7.0%	2.6%
	大同運動中心	11.2%	5.0%	7.4%	7.6%
	大安運動中心	5.2%	12.5%	18.1%	1.7%
	文山運動中心	32.0%	29.7%	27.9%	1.2%

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「不會提升/沒有影響」(45.8%)的比例較高，約佔 4 成 5。

表19. 【整體運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	1573	25.8
	小幅提升	1728	28.4
	不會提升/沒有影響	2786	45.8
	總計	6087	100.0

將「智慧化服務提高意願變化」與受訪者資料進行交叉分析，發現「年齡」、「職業」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 歲以下」(49.2%)受訪者認為提供相關智慧化服務會小幅提昇來此運動意願的比例高於其他年齡層。
職業	● 以「軍公教」(52.7%)受訪者認為提供相關智慧化服務不會提昇來此運動意願的比例高於其他職業。
運動中心	● 以「信義運動中心」(86.2%)受訪者認為提供相關智慧化服務不會提昇來此運動意願的比例高於其他運動中心。

表20. 【整體運動中心】：智慧化服務提高意願變化之交叉分析

		總計	大幅提升	小幅提升	不會提升/沒有影響
	總計	6087	25.8%	28.4%	45.8%
性別	男	3435	26.2%	28.3%	45.5%
	女	2652	25.3%	28.5%	46.1%
*年齡	20 歲以下	295	23.7%	49.2%	27.1%
	20~29 歲	1886	23.8%	27.1%	49.0%
	30~39 歲	2001	25.6%	29.0%	45.4%
	40~49 歲	1170	26.2%	29.4%	44.4%
	50 歲及以上	734	31.9%	20.0%	48.1%
*職業	軍公教	510	23.5%	23.7%	52.7%
	一般職員	2398	28.1%	26.9%	45.0%
	老闆主管/專業人員	837	23.9%	30.3%	45.8%
	學生	774	19.1%	31.0%	49.9%
	無工作者及其他	1568	27.5%	29.8%	42.7%
*運動中心	中山運動中心	500	15.0%	24.0%	61.0%
	北投運動中心	502	32.5%	27.5%	40.0%
	中正運動中心	500	5.0%	13.2%	81.8%
	南港運動中心	502	28.5%	38.6%	32.9%
	萬華運動中心	502	15.7%	31.3%	53.0%
	士林運動中心	504	32.7%	38.7%	28.6%
	內湖運動中心	515	24.1%	38.3%	37.7%
	信義運動中心	501	6.6%	7.2%	86.2%
	松山運動中心	503	18.9%	20.3%	60.8%
	大同運動中心	500	56.8%	25.8%	17.4%
	大安運動中心	542	30.1%	39.9%	30.1%
	文山運動中心	516	43.4%	34.5%	22.1%

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 69.2%，其次依序為「大幅提升」(16.1%)。

表21. 【整體運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	977	16.1
	小幅提升	898	14.8
	不會提升/沒有影響	4212	69.2
	總計	6087	100.0

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「性別」、「年齡」、「職業」、「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「女性」(70.9%)受訪者增設樂齡優先區不會提昇來此運動意願的比例高於「男性」。
年齡	● 以「20~29 歲」(73.8%)受訪者增設樂齡優先區不會提昇來此運動意願的比例高於其他年齡層。 ● 以「50 歲及以上」(27.4%)受訪者增設樂齡優先區大幅提升來此運動意願的比例高於其他年齡層。
職業	● 以「軍公教」(72.9%)受訪者增設樂齡優先區不會提昇來此運動意願的比例高於其他年齡層。
運動中心	● 以「信義運動中心」(90.2%)受訪者增設樂齡優先區不會提昇來此運動意願的比例其他運動中心。

表22. 【整體運動中心】：樂齡優先區提高意願變化之交叉分析

		總計	大幅提升	小幅提升	不會提升/沒有影響
	總計	6087	16.1%	14.8%	69.2%
*性別	男	3435	15.9%	16.2%	67.9%
	女	2652	16.2%	12.9%	70.9%
*年齡	20 歲以下	295	14.9%	26.8%	58.3%
	20~29 歲	1886	12.2%	14.0%	73.8%
	30~39 歲	2001	14.4%	14.9%	70.7%
	40~49 歲	1170	18.1%	13.8%	68.0%
	50 歲及以上	734	27.4%	12.9%	59.7%
*職業	軍公教	510	18.6%	8.4%	72.9%
	一般職員	2398	14.8%	14.0%	71.2%
	老闆主管/專業人員	837	15.4%	14.0%	70.6%
	學生	774	9.4%	18.7%	71.8%
	無工作者及其他	1568	20.7%	16.5%	62.9%
*運動中心	中山運動中心	500	10.8%	8.2%	81.0%
	北投運動中心	502	15.3%	18.9%	65.7%
	中正運動中心	500	4.4%	5.8%	89.8%
	南港運動中心	502	17.9%	19.3%	62.7%
	萬華運動中心	502	8.2%	9.4%	82.5%
	士林運動中心	504	25.8%	20.8%	53.4%
	內湖運動中心	515	15.0%	22.1%	62.9%
	信義運動中心	501	4.4%	5.4%	90.2%
	松山運動中心	503	14.5%	8.9%	76.5%
	大同運動中心	500	44.4%	19.6%	36.0%
	大安運動中心	542	11.3%	15.7%	73.1%
	文山運動中心	516	20.9%	22.3%	56.8%

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「家友告知」(54.2%)及「運動中心網站」(38.6%)的比例較高，其次依序為「本局網站」(7.9%)。

表23. 【整體運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	3300	54.2
	報章雜誌	443	7.3
	本局網站	479	7.9
	本局 FB	323	5.3
	運動中心網站	2352	38.6
	其他	204	3.4
	總計	7101	**本題為複選題整體比例大於 100%**

將「取得管道」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。

表24. 【整體運動中心】：取得管道之交叉分析

		總計	家友告知	運動中心網站	本局網站	報章雜誌	本局FB	其他
	總計	6087	54.2%	7.3%	7.9%	5.3%	38.6%	3.4%
性別	男	3435	53.6%	8.1%	8.4%	5.6%	36.5%	4.1%
	女	2652	55.0%	6.3%	7.2%	4.9%	41.4%	2.4%
年齡	20 歲以下	295	64.1%	8.5%	6.4%	1.4%	31.9%	6.8%
	20~29 歲	1886	59.8%	6.0%	7.7%	6.0%	32.9%	3.2%
	30~39 歲	2001	53.1%	7.7%	6.5%	6.2%	42.7%	2.8%
	40~49 歲	1170	44.4%	9.0%	10.7%	4.4%	44.9%	4.4%
	50 歲及以上	734	54.6%	6.0%	8.0%	4.0%	35.0%	1.9%
職業	軍公教	510	58.6%	6.1%	4.7%	2.5%	48.6%	1.0%
	一般職員	2398	53.4%	6.7%	8.4%	5.1%	38.8%	3.1%
	老闆主管/專業人員	837	46.4%	9.3%	9.1%	5.1%	40.1%	6.1%
	學生	774	68.0%	4.3%	6.2%	4.0%	29.3%	3.6%
	無工作者及其他	1568	51.4%	8.9%	8.2%	7.3%	38.9%	2.9%
運動中心	中山運動中心	500	60.8%	1.4%	2.6%	2.4%	39.4%	1.6%
	北投運動中心	502	58.8%	13.3%	13.5%	3.8%	34.3%	2.0%
	中正運動中心	500	77.8%	3.2%	3.4%	2.4%	41.0%	1.4%
	南港運動中心	502	41.6%	9.8%	5.6%	3.8%	46.4%	5.0%
	萬華運動中心	502	55.2%	3.0%	2.8%	3.0%	40.8%	3.8%
	士林運動中心	504	50.0%	15.3%	13.9%	8.1%	29.6%	4.4%
	內湖運動中心	515	41.4%	6.0%	10.7%	9.9%	40.4%	4.1%
	信義運動中心	501	81.0%	1.8%	2.8%	3.2%	37.1%	1.4%
	松山運動中心	503	53.7%	3.4%	5.6%	4.4%	37.6%	4.6%
	大同運動中心	500	42.6%	13.2%	12.4%	6.6%	29.6%	3.2%
	大安運動中心	542	45.4%	9.0%	11.1%	8.7%	36.7%	3.7%
	文山運動中心	516	43.8%	7.8%	9.7%	7.0%	50.6%	5.0%

三、受訪者滿意度分析

1、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(97.9%)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 81.3 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**」(98.6%)，其次則為「**內部設備的安全性**」(98.5%)、「**環境的安全性**」(98.3%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**公共休憩空間座椅安排**」(92.7%)、「**設施或設備故障維修積極度**」(93.1%)、「**停車的便利性**」(93.4%)。

表25. 【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	環境的清潔度	6,087	0.4	2.1	66.5	31.1	97.6	95.3
	公共廁所的清潔度	6,087	0.6	3.3	66.4	29.7	96.1	
	運動中心空氣品質	6,087	0.6	2.3	69.7	27.4	97.0	
	公共休憩空間座椅安排	6,087	0.9	6.4	67.9	24.8	92.7	
	各類設施動線規劃安排	6,087	0.5	4.5	69.2	25.8	95.0	
	運動器材或設備的品質維護	6,087	0.6	3.7	69.0	26.7	95.7	
	設施或設備故障維修積極度	4,529	1.3	5.5	62.9	30.2	93.1	
	運動中心其他設施設備數量	6,087	0.7	4.3	69.2	25.8	95.1	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	3,779	0.5	1.6	63.6	34.3	98.0	97.9
	教練的專業能力	3,698	0.2	2.0	61.1	36.7	97.8	
服務態度	服務人員的態度	6,087	0.8	2.0	68.3	29.0	97.2	97.0
	服務人員的服務主動性	6,087	0.5	2.8	69.6	27.1	96.7	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	6,087	0.3	1.5	70.9	27.2	98.2	98.4
	內部設備的安全性	6,087	0.3	1.2	71.2	27.3	98.5	
	環境的安全性	6,087	0.4	1.2	70.5	27.8	98.3	
	標示逃生設施設備的明確程度	6,087	0.6	0.8	71.1	27.6	98.6	
課程資訊	運動課程的滿意度	3,715	0.2	1.8	63.2	34.8	98.0	97.4
	講座及課程資訊的滿意度	3,490	0.3	1.9	62.8	35.0	97.8	
	課程的優惠活動吸引力	3,718	0.5	3.0	63.3	33.2	96.5	
使用便利性	購買票卡的便利性	3,512	0.3	2.7	62.0	35.0	97.0	96.0
	買票的便利性	4,969	0.3	2.4	69.2	28.1	97.3	
	付款程序的便利性	5,036	0.3	2.0	70.0	27.7	97.7	
	場地租借流程的便利性	3,783	0.7	3.7	62.5	33.1	95.5	
	對人流管控的滿意度	4,700	0.9	5.0	67.6	26.6	94.1	
	停車的便利性	3,965	1.3	5.3	61.1	32.3	93.4	
	大眾交通的便利性	4,616	0.3	2.9	67.2	29.5	96.7	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	6,087	0.3	1.8	70.5	27.4	**97.9**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	**6,087**	**81.3 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26. 【整體運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	標示逃生設施設備的明確程度	98.6
2	內部設備的安全性	98.5
3	環境的安全性	98.3
4	人身安全及隱私的滿意度	98.2
5	因應民眾特殊需求處理速度	98.0
6	運動課程的滿意度	98.0
7	教練的專業能力	97.8
8	講座及課程資訊的滿意度	97.8
9	付款程序的便利性	97.7
10	環境的清潔度	97.6
11	買票的便利性	97.3
12	服務人員的態度	97.2
13	運動中心空氣品質	97.0
14	購買票卡的便利性	97.0
15	服務人員的服務主動性	96.7
16	大眾交通的便利性	96.7
17	課程的優惠活動吸引力	96.5
18	公共廁所的清潔度	96.1
19	運動器材或設備的品質維護	95.7
20	場地租借流程的便利性	95.5
21	運動中心其他設施設備數量	95.1
22	各類設施動線規劃安排	95.0
23	對人流管控的滿意度	94.1
24	停車的便利性	93.4
25	設施或設備故障維修積極度	93.1
26	公共休憩空間座椅安排	92.7
整體滿意度		**97.9**

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(109 年及 110 年)**」進行差異比較的分析，調查結果顯示如下：

表27. 【整體運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	94.9	97.6	2.7
	公共廁所的清潔度	91.6	96.1	4.5
	空氣品質	92.8	97.0	4.2
	公共休憩空間座椅安排	88.1	92.7	4.6
	各類設施動線規劃安排	92.0	95.0	3.0
	運動器材或設備的品質維護	90.0	95.7	5.7
	設施或設備故障維修積極度	87.6	93.1	5.5
	其他設施設備數量	91.8	95.1	3.3
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.5	98.0	1.5
	教練的專業能力	97.5	97.8	0.3
服務態度	服務人員的態度	95.6	97.2	1.6
	服務人員的服務主動性	93.8	96.7	2.9
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.5	98.2	2.7
	內部設備與環境的安全性	96.8	98.5	1.7
	公園游泳池環境的安全性	--	98.3	--
	標示逃生設施設備的明確程度	97.3	98.6	1.3
課程資訊	運動課程的滿意度	97.8	98.0	0.2
	提供講座及課程資訊的滿意度	96.5	97.8	1.3
	課程的優惠活動吸引力	91.1	96.5	5.4
使用便利性	場地的消費費用合理	--	97.0	--
	購買票卡的便利性	--	97.3	--
	購票的便利性	--	97.7	--
	付款程序的便利性	--	95.5	--
	對人流管控的滿意度	88.2	94.1	5.9
	停車便利性	--	93.4	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	96.7	--
整體滿意度(Q2.27)		**97.1**	**97.9**	**0.8**

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，「**110 年度**」(97.9%)的滿意比例高於「**109 年度**」(97.1%)。整體而言，歷年滿意比例呈現上升的現象。

表28. 【整體運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	95.8	96.3	94.9	97.6
	公共廁所的清潔度	92.5	93.4	91.6	96.1
	空氣品質	95.8	89.3	92.8	97.0
	公共休憩空間座椅安排	89.3	91.5	88.1	92.7
	各類設施動線規劃安排	86.6	88.3	92.0	95.0
	運動器材或設備的品質維護	92.0	91.2	90.0	95.7
	設施或設備故障維修積極度	92.5	90.3	87.6	93.1
	其他設施設備數量	89.3	86.7	91.8	95.1
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.8	91.5	96.5	98.0
	教練的專業能力	92.5	96.3	97.5	97.8
服務態度	服務人員的態度	86.6	97.4	95.6	97.2
	服務人員的服務主動性	92.0	95.2	93.8	96.7
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.8	92.4	95.5	98.2
	內部設備與環境的安全性	--	95.5	96.8	98.5
	公園游泳池環境的安全性	--	--	--	98.3
	標示逃生設施設備的明確程度	89.3	97.4	97.3	98.6
課程資訊	運動課程的滿意度	92.5	97.5	97.8	98.0
	提供講座及課程資訊的滿意度	89.3	96.1	96.5	97.8
	課程的優惠活動吸引力	92.0	87.0	91.1	96.5
使用便利性	場地的消費費用合理	--	--	--	97.0
	購買票卡的便利性	--	--	--	97.3
	購票的便利性	--	--	--	97.7
	付款程序的便利性	--	--	--	95.5
	對人流管控的滿意度	--	--	88.2	94.1
	停車便利性	--	--	--	93.4
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	96.7
整體滿意度(Q2.27)		96.4	96.4	97.1	97.9

5、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為98.2%。

表29. 【整體運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	678	33.6
	滿意	1303	64.6
	不滿意	31	1.5
	非常不滿意	6	0.3
	總計	2018	100.0

6、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「**是**」比例最高，為53.2%。

表30. 【整體運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	1074	53.2
	否	355	17.6
	從未使用	589	29.2
	總計	2018	100.0

7、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為97.1%。

表31. 【整體運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	613	38.0
	滿意	954	59.1
	不滿意	41	2.5
	非常不滿意	5	0.3
	總計	1613	100.0

8、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為72.8%。

表32. 【整體運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	1175	72.8
	否	219	13.6
	從未使用	219	13.6
	總計	1613	100.0

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(6-8 分)」(66.6%)的比例較高，平均分數為 7.7 分。

表33. 【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)**	365	6.0
	1 分	50	0.8
	2 分	14	0.2
	3 分	43	0.7
	4 分	43	0.7
	5 分	215	3.5
	推薦程度中等(被動型)	4056	66.6
	6 分	609	10.0
	7 分	1506	24.7
	8 分	1941	31.9
	推薦程度高(推薦型)	1666	27.4
	9 分	963	15.8
	10 分	703	11.5
合計		6087	100.0
平均分數		**7.7 分**	

在整體運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「設施維護度不佳」(29.3%)的比例較高，其次依序為「舒適性不佳」(22.7%)、「明亮度不佳」(20.3%)。

表34. 【整體運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	設施維護度不佳	107	29.3
	舒適性不佳	83	22.7
	明亮度不佳	74	20.3
	使用不便利	46	12.6
	服務不佳	45	12.3
	環境清潔不佳	44	12.1
	價格不合理	23	6.3
	安全性不佳	14	3.8
	其他	68	18.6
	總計	**504**	**100.0**

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「INBODY 檢測」(38.5%)的比例最高，其次依序為「免費體驗課程」(32.2%)、「按摩服務」(25.9%)。

表35. 【整體運動中心】：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	INBODY 檢測	2343	38.5
	免費體驗課程	1958	32.2
	按摩服務	1577	25.9
	使用費折抵停車費	1005	16.5
	增加餐飲區	940	15.4
	線上人流公告系統	852	14.0
	集點兌獎活動	675	11.1
	增加兒童托育臨時服務	420	6.9
	增設樂齡、親子設施	415	6.8
	其他	1015	16.7
	總計	**11200**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

六、防疫措施

在防疫措施上，正面評價(非常滿意+滿意)為 93.6%。

表36. 【整體運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	1318	21.7
	滿意	4376	71.9
	不滿意	72	1.2
	非常不滿意	32	0.5
	從未使用	289	4.7
	總計	6087	100.0

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 500 份以上，總共完成 6,087 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 500 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，就中山運動中心的 500 位受訪者中，以「女性」(53.8%)比例大於「男性」(46.2%)；年齡以「20~29 歲」(30.2%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(81.4%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(31.4%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市」(88.4%)為主。

表37. 【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	231	46.2
女性	269	53.8
年齡		
20 歲以下	17	3.4
20~29 歲	151	30.2
30~39 歲	150	30.0
40~49 歲	122	24.4
50 歲及以上	60	12.0
教育程度		
高中職及以下	46	9.2
大學/專科	407	81.4
研究所及以上	47	9.4
職業		
軍公教	54	10.8
一般職員	157	31.4
老闆主管/專業人員	54	10.8
學生	85	17.0

無工作者及其他	150	30.0
居住地區		
臺北市地區	442	88.4
新北市及其他	58	11.6

(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、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」(44.6%)所占比例較高，其次則為「1 週 2~3 次」(41.0%)及「1 週超過 3 次」(8.4%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 1.9 次，相較於去年 109 年(1.8/週)使用頻率上升。

表38. 【中山運動中心】：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	42	8.4
	1 週 2~3 次	205	41.0
	1 週 1 次	223	44.6
	1 週不到 1 次	30	6.0
	總計	500	100.0
	平均數	**1.9/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(72.0%)的比例較高。場館平均停留時間為 1.9 小時。

表39. 【中山運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	33	6.6
	1 至 2 小時	360	72.0
	2 至 3 小時	93	18.6
	3 至 4 小時	8	1.6
	4 小時以上	6	1.2
	總計	500	100.0
	平均數	**1.9 小時**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「半年(含)至不到 1 年」(28.8%)的比例較高，其次為「1 個月(含)至不到半年」(28.0%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 12.2 個月，相較於去年 109 年(20.6 月)少。

表40. 【中山運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	58	11.6
	1 個月(含)至不到半年	140	28.0
	半年(含)至不到 1 年	144	28.8
	1 年(含)至不到 2 年	68	13.6
	2 年(含)至不到 3 年	22	4.4
	3 年(含)以上	68	13.6
	總計	500	100.0
	平均數	**12.2(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「羽球」(54.6%)及「健身房」(22.2%)所佔的比例較高，其次為「游泳」(21.2%)。

表41. 【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	273	54.6
	健身房	111	22.2
	游泳	106	21.2
	舞蹈/韻律教室	15	3.0
	飛輪教室	10	2.0
	籃球	7	1.4
	桌球	6	1.2
	武術/柔道	2	0.4
	其他	10	2.0
	總計	540	100.0

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「500-999 元」(36.8%)所佔比例較高，其次則為「250-499 元」(21.2%)及「1-249 元」(16.8%)。整體而言，受訪者平均每個月的花費金額為 793 元，相較於去年 109 年(779 元)呈現增加的現象。

表42. 【中山運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	8	1.6
	1-249 元	84	16.8
	250-499 元	106	21.2
	500-999 元	184	36.8
	1,000-1,499 元	56	11.2
	1,500-1,999 元	22	4.4
	2,000-2,499 元	25	5.0
	2,500-2,999 元	7	1.4
	3,000 元以上	8	1.6
	總計	500	100.0
	平均數	**793 元**	

6、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」(66.0%)的比例較高，其次依序為「價格便宜」(22.6%)、「設施品質佳」(10.6%)。

表43. 【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	330	66.0
	價格便宜	113	22.6
	設施品質佳	53	10.6
	服務好	39	7.8
	設施多樣化	34	6.8
	離辦公室近	20	4.0
	課程好	31	6.2
	其他	25	5.0
	總計	**645**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「不會提升/沒有影響」(61.0%)的比例較高，約佔 6 成 1。

表44. 【中山運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	75	15.0
	小幅提升	120	24.0
	不會提升/沒有影響	305	61.0
	總計	500	100.0

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 81.0%，其次依序為「大幅提升」(10.8%)。

表45. 【中山運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	54	10.8
	小幅提升	41	8.2
	不會提升/沒有影響	405	81.0
	總計	500	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「家友告知」(60.8%)及「運動中心網站」(39.4%)的比例較高，其次依序為「本局網站」(2.6%)。

表46. 【中山運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	304	60.8
	報章雜誌	7	1.4
	本局網站	13	2.6
	本局 FB	12	2.4
	運動中心網站	197	39.4
	其他	8	1.6
	總計	541	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

中山運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成七(97.9%)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 81.3 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**」(98.7%)，其次則為「**教內部設備的安全性**」(98.5%)、「**環境的安全性**」(98.4%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**公共休憩空間座椅安排**」(92.8%)、「**設施或設備故障維修積極度**」(93.3%)、「**停車的便利性**」(93.5%)。

表47. 【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	環境的清潔度	500	0.4	0.8	53.2	45.6	98.8	**96.4**
	公共廁所的清潔度	500	0.4	1.8	54.6	43.2	97.8	
	運動中心空氣品質	500	0.0	1.0	67.2	31.8	99.0	
	公共休憩空間座椅安排	500	0.2	3.6	64.8	31.4	96.2	
	各類設施動線規劃安排	500	0.2	2.6	66.4	30.8	97.2	
	運動器材或設備的品質維護	500	0.0	3.6	63.0	33.4	96.4	
	設施或設備故障維修積極度	228	2.6	9.2	63.6	24.6	88.2	
	運動中心其他設施設備數量	500	0.0	2.6	65.8	31.6	97.4	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	173	0.0	2.9	65.3	31.8	97.1	**98.3**
	教練的專業能力	178	0.0	0.6	56.2	43.3	99.4	
服務態度	服務人員的態度	500	0.2	1.6	63.2	35.0	98.2	**97.6**
	服務人員的服務主動性	500	0.0	3.0	66.4	30.6	97.0	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	500	0.0	0.4	65.8	33.8	99.6	**99.2**
	內部設備的安全性	500	0.0	1.2	62.6	36.2	98.8	
	環境的安全性	500	0.2	1.4	62.4	36.0	98.4	
	標示逃生設施設備的明確程度	500	0.0	0.2	64.4	35.4	99.8	
課程資訊	運動課程的滿意度	184	0.5	0.5	63.0	35.9	98.9	**98.2**
	講座及課程資訊的滿意度	146	0.0	0.7	65.1	34.2	99.3	
	課程的優惠活動吸引力	167	0.6	3.0	62.3	34.1	96.4	
使用便利性	購買票卡的便利性	145	0.0	5.5	55.2	39.3	94.5	**95.3**
	買票的便利性	340	0.0	2.1	69.7	28.2	97.9	
	付款程序的便利性	365	0.0	0.5	66.6	32.9	99.5	
	場地租借流程的便利性	180	1.7	6.1	63.9	28.3	92.2	
	對人流管控的滿意度	263	0.0	4.2	74.9	20.9	95.8	
	停車的便利性	206	1.9	10.2	61.7	26.2	87.9	
	大眾交通的便利性	279	0.0	0.7	73.1	26.2	99.3	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	500	0.2	0.8	59.2	39.8	**99.0**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	500	**84.7 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48. 【中山運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	標示逃生設施設備的明確程度	99.8
2	人身安全及隱私的滿意度	99.6
3	付款程序的便利性	99.5
4	教練的專業能力	99.4
5	講座及課程資訊的滿意度	99.3
6	大眾交通的便利性	99.3
7	運動中心空氣品質	99.0
8	運動課程的滿意度	98.9
9	環境的清潔度	98.8
10	內部設備的安全性	98.8
11	環境的安全性	98.4
12	服務人員的態度	98.2
13	買票的便利性	97.9
14	公共廁所的清潔度	97.8
15	運動中心其他設施設備數量	97.4
16	各類設施動線規劃安排	97.2
17	因應民眾特殊需求處理速度	97.1
18	服務人員的服務主動性	97.0
19	運動器材或設備的品質維護	96.4
20	課程的優惠活動吸引力	96.4
21	公共休憩空間座椅安排	96.2
22	對人流管控的滿意度	95.8
23	購買票卡的便利性	94.5
24	場地租借流程的便利性	92.2
25	設施或設備故障維修積極度	88.2
26	停車的便利性	87.9
整體滿意度		**99.0**

3、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(109 年及 110 年)**」進行差異比較的分析，調查結果顯示如下：

表49. 【中山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	94.8	98.8	**4.0**
	公共廁所的清潔度	90.8	97.8	**7.0**
	空氣品質	91.6	99.0	**7.4**
	公共休憩空間座椅安排	90.9	96.2	**5.3**
	各類設施動線規劃安排	91.9	97.2	**5.3**
	運動器材或設備的品質維護	89.9	96.4	**6.5**
	設施或設備故障維修積極度	88.7	88.2	**-0.5**
	其他設施設備數量	95.6	97.4	**1.8**
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.2	97.1	**0.9**
	教練的專業能力	97.0	99.4	**2.4**
服務態度	服務人員的態度	94.0	98.2	**4.2**
	服務人員的服務主動性	92.0	97.0	**5.0**
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	93.9	99.6	**5.7**
	內部設備與環境的安全性	97.0	98.8	**1.8**
	公園游泳池環境的安全性	--	98.4	--
	標示逃生設施設備的明確程度	97.4	99.8	**2.4**
課程資訊	運動課程的滿意度	98.3	98.9	**0.6**
	提供講座及課程資訊的滿意度	96.6	99.3	**2.7**
	課程的優惠活動吸引力	92.5	96.4	**3.9**
使用便利性	場地的消費費用合理	--	94.5	--
	購買票卡的便利性	--	97.9	--
	購票的便利性	--	99.5	--
	付款程序的便利性	--	92.2	--
	對人流管控的滿意度	90.2	95.8	**5.6**
	停車便利性	--	87.9	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	99.3	--
整體滿意度(Q2.27)		**96.9**	**99.0**	**2.1**

4、滿意度之歷年比較分析

在中山運動中心的整體滿意度上，「**110 年度**」(99.0%)的滿意比例高於「**109 年度**」(96.9%)。整體而言，歷年滿意比例呈現上升的現象。

表50. 【中山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	93.3	94.1	94.8	98.8
	公共廁所的清潔度	91.6	88.8	90.8	97.8
	空氣品質	88.3	85.0	91.6	99.0
	公共休憩空間座椅安排	85.9	89.3	90.9	96.2
	各類設施動線規劃安排	92.5	88.8	91.9	97.2
	運動器材或設備的品質維護	89.9	88.5	89.9	96.4
	設施或設備故障維修積極度	86.8	87.8	88.7	88.2
	其他設施設備數量	94.9	94.9	95.6	97.4
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.1	96.6	96.2	97.1
	教練的專業能力	97.6	97.1	97.0	99.4
服務態度	服務人員的態度	96.0	93.8	94.0	98.2
	服務人員的服務主動性	93.1	90.6	92.0	97.0
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	94.0	93.9	99.6
	內部設備與環境的安全性	96.5	96.9	97.0	98.8
	公園游泳池環境的安全性	--	--	--	98.4
	標示逃生設施設備的明確程度	95.6	97.1	97.4	99.8
課程資訊	運動課程的滿意度	98.8	98.8	98.3	98.9
	提供講座及課程資訊的滿意度	96.2	96.6	96.6	99.3
	課程的優惠活動吸引力	84.6	87.8	92.5	96.4
使用便利性	場地的消費費用合理	--	--	--	94.5
	購買票卡的便利性	--	--	--	97.9
	購票的便利性	--	--	--	99.5
	付款程序的便利性	--	--	--	92.2
	對人流管控的滿意度	--	--	90.2	95.8
	停車便利性	--	--	--	87.9
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	99.3
整體滿意度(Q2.27)		97.6	96.9	96.9	99.0

5、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為97.1%。

表51. 【中山運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	31	29.8
	滿意	70	67.3
	不滿意	2	1.9
	非常不滿意	1	1.0
	總計	104	100.0

6、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「是」比例最高，為55.8%。

表52. 【中山運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	58	55.8
	否	14	13.5
	從未使用	32	30.8
	總計	104	100.0

7、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為97.6%。

表53. 【中山運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	37	44.6
	滿意	44	53.0
	不滿意	2	2.4
	從未使用	0	0.0
	總計	83	100.0

8、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為77.1%。

表54. 【中山運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	64	77.1
	否	7	8.4
	從未使用	12	14.5
	總計	83	100.0

(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(6-8 分)」(74.4%)的比例較高，平均分數為 7.9 分。

表55. 【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)**	12	2.4
	1 分	4	0.8
	2 分	0	0.0
	3 分	0	0.0
	4 分	2	0.4
	5 分	6	1.2
	推薦程度中等(被動型)	372	74.4
	6 分	18	3.6
	7 分	106	21.2
	8 分	248	49.6
	推薦程度高(推薦型)	116	23.2
	9 分	73	14.6
	10 分	43	8.6
合計		500	100.0
平均分數		**7.9 分**	

在中山運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「明亮度不佳」(33.3%)的比例較高，其次依序為「舒適性不佳」(25.0%)。

表56. 【中山運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	明亮度不佳	4	33.3
	舒適性不佳	3	25.0
	服務不佳	2	16.7
	設施維護度不佳	2	16.7
	價格不合理	1	8.3
	環境清潔不佳	1	8.3
	安全性不佳	1	8.3
	其他	2	16.7
	總計	16	100.0

(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「INBODY 檢測」(48.8%)的比例最高，其次依序為「免費體驗課程」(26.6%)、「按摩服務」(24.8%)。

表57. 【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	INBODY 檢測	244	48.8
	免費體驗課程	133	26.6
	按摩服務	124	24.8
	使用費折抵停車費	54	10.8
	增加餐飲區	50	10.0
	線上人流公告系統	45	9.0
	集點兌獎活動	30	6.0
	增設樂齡、親子設施	18	3.6
	增加兒童托育臨時服務	16	3.2
	其他	104	20.8
	總計	**818**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 93.0%。

表58. 【中山運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	116	23.2
	滿意	349	69.8
	不滿意	4	0.8
	非常不滿意	0	0.0
	從未使用	31	6.2
	總計	500	100.0

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 500 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，就萬華運動中心的 500 位受訪者中，以「女性」(53.8%)比例大於「男性」(46.2%)；年齡以「30~39 歲」(43.8%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(84.1%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(44.2%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市」(81.5%)為主。

表59. 【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	231	46.2
女性	269	53.8
年齡		
20 歲以下	6	1.2
20~29 歲	152	30.3
30~39 歲	220	43.8
40~49 歲	112	22.3
50 歲及以上	12	2.4
教育程度		
高中職及以下	27	5.4
大學/專科	422	84.1
研究所及以上	53	10.6
職業		
軍公教	42	8.4
一般職員	222	44.2
老闆主管/專業人員	69	13.7
學生	33	6.6

無工作者及其他	136	27.1
居住地區		
臺北市地區	409	81.5
新北市及其他	93	18.5

(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」(35.3%)所占比例較高，其次則為「1 週 2~3 次」(31.7%)及「1 週不到 1 次」(16.9%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 2.0 次，相較於去年 109 年(1.9/週)使用頻率上升。

表60. 【萬華運動中心】：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	81	16.1
	1 週 2~3 次	159	31.7
	1 週 1 次	177	35.3
	1 週不到 1 次	85	16.9
	總計	502	100.0
	平均數	**2.0/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(68.7%)的比例較高。場館平均停留時間為 2.0 小時。

表61. 【萬華運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	76	15.1
	1 至 2 小時	345	68.7
	2 至 3 小時	72	14.3
	3 至 4 小時	8	1.6
	4 小時以上	1	0.2
	總計	502	100.0
	平均數	**2.0 小時**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「半年(含)至不到 1 年」(27.7%)的比例較高，其次為「1 個月(含)至不到半年」(21.7%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 12.9 個月，相較於去年 109 年(16.7 月)少。

表62. 【萬華運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	67	13.3
	1 個月(含)至不到半年	109	21.7
	半年(含)至不到 1 年	139	27.7
	1 年(含)至不到 2 年	91	18.1
	2 年(含)至不到 3 年	41	8.2
	3 年(含)以上	55	11.0
	總計	502	100.0
	平均數	**12.9(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「羽球」(41.6%)及「健身房」(38.4%)所佔的比例較高，其次為「游泳」(15.7%)。

表63. 【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	209	41.6
	健身房	193	38.4
	游泳	79	15.7
	桌球	18	3.6
	舞蹈/韻律教室	15	3.0
	飛輪教室	4	0.8
	攀岩/抱石場	4	0.8
	撞球	2	0.4
	壁球	2	0.4
	籃球	1	0.2
	其他	15	3.0
	總計	542	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「500-999 元」(34.3%)所佔比例較高，其次則為「250-499 元」(33.7%)及「1-249 元」(13.9%)。整體而言，受訪者平均每個月的花費金額為 643 元，相較於去年 109 年(735 元)呈現減少的現象。

表64. 【萬華運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	17	3.4
	1-249 元	70	13.9
	250-499 元	169	33.7
	500-999 元	172	34.3
	1,000-1,499 元	43	8.6
	1,500-1,999 元	14	2.8
	2,000-2,499 元	9	1.8
	2,500-2,999 元	4	0.8
	3,000 元以上	4	0.8
	總計	502	100.0
	平均數	**643 元**	

6、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」(62.9%)的比例較高，其次依序為「價格便宜」(26.1%)、「設施品質佳」(15.9%)。

表65. 【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	316	62.9
	價格便宜	131	26.1
	設施品質佳	80	15.9
	服務好	34	6.8
	設施多樣化	20	4.0
	離辦公室近	34	6.8
	課程好	53	10.6
	其他	34	6.8
	總計	**702**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「不會提升/沒有影響」(53.0%)的比例較高，約佔 5 成 3。

表66. 【萬華運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	79	15.7
	小幅提升	157	31.3
	不會提升/沒有影響	266	53.0
	總計	502	100.0

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 82.5%，其次依序為「小幅提升」(9.4%)。

表67. 【萬華運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	41	8.2
	小幅提升	47	9.4
	不會提升/沒有影響	414	82.5
	總計	502	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「家友告知」(55.2%)及「運動中心網站」(40.8%)的比例較高，其次依序為「其他」(3.8%)。

表68. 【萬華運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	277	55.2
	報章雜誌	15	3.0
	本局網站	14	2.8
	本局 FB	15	3.0
	運動中心網站	205	40.8
	其他	19	3.8
	總計	545	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

萬華運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成七(97.9%)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 81.3 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**」(98.7%)，其次則為「**教內部設備的安全性**」(98.5%)、「**環境的安全性**」(98.4%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**公共休憩空間座椅安排**」(92.8%)、「**設施或設備故障維修積極度**」(93.3%)、「**停車的便利性**」(93.5%)。

表69. 【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	環境的清潔度	502	0.6	3.0	76.1	20.3	96.4	**91.8**
	公共廁所的清潔度	502	0.4	6.0	73.5	20.1	93.6	
	運動中心空氣品質	502	0.6	1.8	77.5	20.1	97.6	
	公共休憩空間座椅安排	502	0.4	15.9	68.9	14.7	83.7	
	各類設施動線規劃安排	502	0.0	15.5	66.3	18.1	84.5	
	運動器材或設備的品質維護	502	0.6	5.2	76.5	17.7	94.2	
	設施或設備故障維修積極度	308	1.9	7.5	61.0	29.5	90.6	
	運動中心其他設施設備數量	502	0.4	5.6	77.9	16.1	94.0	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	252	0.0	2.4	65.5	32.1	97.6	**97.8**
	教練的專業能力	248	0.0	2.0	62.5	35.5	98.0	
服務態度	服務人員的態度	502	0.2	2.2	75.3	22.3	97.6	**96.9**
	服務人員的服務主動性	502	0.0	3.8	75.3	20.9	96.2	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	502	0.0	1.4	79.7	18.9	98.6	**99.4**
	內部設備的安全性	502	0.2	0.8	78.5	20.5	99.0	
	環境的安全性	502	0.0	0.0	77.5	22.5	100.0	
	標示逃生設施設備的明確程度	502	0.0	0.2	77.7	22.1	99.8	
課程資訊	運動課程的滿意度	225	0.0	1.8	60.9	37.3	98.2	**96.7**
	講座及課程資訊的滿意度	215	0.0	4.2	63.7	32.1	95.8	
	課程的優惠活動吸引力	221	0.0	4.1	64.7	31.2	95.9	
使用便利性	購買票卡的便利性	222	1.4	0.9	65.3	32.4	97.7	**96.1**
	買票的便利性	382	0.5	1.8	76.7	20.9	97.6	
	付款程序的便利性	341	0.6	0.9	72.1	26.4	98.5	
	場地租借流程的便利性	245	0.0	2.4	67.3	30.2	97.6	
	對人流管控的滿意度	275	0.7	10.2	65.1	24.0	89.1	
	停車的便利性	243	0.4	3.7	63.8	32.1	95.9	
	大眾交通的便利性	323	0.9	2.5	69.0	27.6	96.6	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	502	0.0	3.6	79.3	17.1	**96.4**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	502	**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70. 【萬華運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	環境的安全性	100.0
2	標示逃生設施設備的明確程度	99.8
3	內部設備的安全性	99.0
4	人身安全及隱私的滿意度	98.6
5	付款程序的便利性	98.5
6	運動課程的滿意度	98.2
7	教練的專業能力	98.0
8	購買票卡的便利性	97.7
9	運動中心空氣品質	97.6
10	因應民眾特殊需求處理速度	97.6
11	服務人員的態度	97.6
12	買票的便利性	97.6
13	場地租借流程的便利性	97.6
14	大眾交通的便利性	96.6
15	環境的清潔度	96.4
16	服務人員的服務主動性	96.2
17	課程的優惠活動吸引力	95.9
18	停車的便利性	95.9
19	講座及課程資訊的滿意度	95.8
20	運動器材或設備的品質維護	94.2
21	運動中心其他設施設備數量	94.0
22	公共廁所的清潔度	93.6
23	設施或設備故障維修積極度	90.6
24	對人流管控的滿意度	89.1
25	各類設施動線規劃安排	84.5
26	公共休憩空間座椅安排	83.7
整體滿意度		**96.4**

3、滿意度之近兩年比較分析

在「萬華運動中滿意度」的分析上，將「**年份(109 年及 110 年)**」進行差異比較的分析，調查結果顯示如下：

表71. 【萬華運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	91.3	96.4	5.1
	公共廁所的清潔度	86.6	93.6	7.0
	空氣品質	92.0	97.6	5.6
	公共休憩空間座椅安排	81.3	83.7	2.4
	各類設施動線規劃安排	89.9	84.5	-5.4
	運動器材或設備的品質維護	89.5	94.2	4.7
	設施或設備故障維修積極度	87.2	90.6	3.4
	其他設施設備數量	84.3	94.0	9.7
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.2	97.6	2.4
	教練的專業能力	97.8	98.0	0.2
服務態度	服務人員的態度	95.6	97.6	2.0
	服務人員的服務主動性	94.1	96.2	2.1
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.4	98.6	3.2
	內部設備與環境的安全性	96.6	99.0	2.4
	公園游泳池環境的安全性	--	100.0	--
	標示逃生設施設備的明確程度	96.9	99.8	2.9
課程資訊	運動課程的滿意度	98.2	98.2	0.0
	提供講座及課程資訊的滿意度	94.8	95.8	1.0
	課程的優惠活動吸引力	88.5	95.9	7.4
使用便利性	場地的消費費用合理	--	97.7	--
	購買票卡的便利性	--	97.6	--
	購票的便利性	--	98.5	--
	付款程序的便利性	--	97.6	--
	對人流管控的滿意度	87.8	89.1	1.3
	停車便利性	--	95.9	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	96.6	--
整體滿意度(Q2.27)		**95.4**	**96.4**	**1.0**

4、滿意度之歷年比較分析

在萬華運動中心的整體滿意度上，「**110 年度**」(96.4%)的滿意比例高於「**109 年度**」(95.4%)。整體而言，歷年滿意比例呈現上升的現象。

表72. 【萬華運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	97.1	93.8	91.3	96.4
	公共廁所的清潔度	92.4	87.3	86.6	93.6
	空氣品質	96.0	94.1	92.0	97.6
	公共休憩空間座椅安排	87.4	79.8	81.3	83.7
	各類設施動線規劃安排	94.0	88.1	89.9	84.5
	運動器材或設備的品質維護	94.3	91.5	89.5	94.2
	設施或設備故障維修積極度	84.1	86.9	87.2	90.6
	其他設施設備數量	90.6	87.8	84.3	94.0
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.9	94.6	95.2	97.6
	教練的專業能力	94.2	96.4	97.8	98.0
服務態度	服務人員的態度	97.4	94.9	95.6	97.6
	服務人員的服務主動性	95.8	93.1	94.1	96.2
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	95.5	95.4	98.6
	內部設備與環境的安全性	98.6	96.6	96.6	99.0
	公園游泳池環境的安全性	--	--	--	100.0
	標示逃生設施設備的明確程度	98.3	97.3	96.9	99.8
課程資訊	運動課程的滿意度	97.8	96.2	98.2	98.2
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.8	95.3	94.8	95.8
	課程的優惠活動吸引力	87.9	84.0	88.5	95.9
使用便利性	場地的消費費用合理	--	--	--	97.7
	購買票卡的便利性	--	--	--	97.6
	購票的便利性	--	--	--	98.5
	付款程序的便利性	--	--	--	97.6
	對人流管控的滿意度	--	--	87.8	89.1
	停車便利性	--	--	--	95.9
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	96.6
整體滿意度(Q2.27)		97.9	93.8	95.4	96.4

5、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為100.0%。

表73. 【萬華運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	33	38.8
	滿意	52	61.2
	不滿意	0	0.0
	非常不滿意	0	0.0
	總計	85	100.0

6、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「**從未使用**」比例最高，為54.1%。

表74. 【萬華運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	29	34.1
	否	10	11.8
	從未使用	46	54.1
	總計	85	100.0

7、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為100.0%。

表75. 【萬華運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	17	29.8
	滿意	40	70.2
	不滿意	0	0.0
	非常不滿意	0	0.0
	總計	57	100.0

8、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為71.9%。

表76. 【萬華運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	41	71.9
	否	9	15.8
	從未使用	7	12.3
	總計	57	100.0

(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(6-8 分)」(80.3%)的比例較高，平均分數為 7.4 分。

表77. 【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)**	17	3.4
	1 分	0	0.0
	2 分	0	0.0
	3 分	2	0.4
	4 分	5	1.0
	5 分	10	2.0
	推薦程度中等(被動型)	403	80.3
	6 分	128	25.5
	7 分	133	26.5
	8 分	142	28.3
	推薦程度高(推薦型)	82	16.3
	9 分	33	6.6
	10 分	49	9.8
合計		502	100.0
平均分數		**7.4 分**	

在萬華運動中心推薦程度低的原因上,受訪者以「設施維護度不佳」(35.3%)的比例較高，，其次依序為「舒適性不佳」(29.4%)、「明亮度不佳」、「其他」(17.6%)。

表78. 【萬華運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	設施維護度不佳	6	35.3
	環境清潔不佳	5	29.4
	舒適性不佳	3	17.6
	明亮度不佳	2	11.8
	使用不便利	2	11.8
	其他	3	17.6
	總計	17	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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「INBODY 檢測」(37.5%)的比例最高，其次依序為「免費體驗課程」(29.7%)、「按摩服務」(21.5%)。

表79. 【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	INBODY 檢測	188	37.5
	免費體驗課程	149	29.7
	按摩服務	108	21.5
	使用費折抵停車費	98	19.5
	增加餐飲區	80	15.9
	線上人流公告系統	60	12.0
	集點兌獎活動	42	8.4
	增設樂齡、親子設施	20	4.0
	增加兒童托育臨時服務	12	2.4
	其他	146	29.1
	總計	**903**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 86.4%。

表80. 【萬華運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	67	13.3
	滿意	367	73.1
	不滿意	3	0.6
	非常不滿意	0	0.0
	從未使用	65	12.9
	總計	502	100.0

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 502 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，就南港運動中心的 502 位受訪者中，以「男性」(56.6%)比例大於「女性」(43.4%)；年齡以「30~39 歲」(35.3%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(55.8%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(56.6%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市」(78.7%)為主。

表81. 【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	284	56.6
女性	218	43.4
年齡		
20 歲以下	23	4.6
20~29 歲	165	32.9
30~39 歲	177	35.3
40~49 歲	90	17.9
50 歲及以上	47	9.4
教育程度		
高中職及以下	51	10.2
大學/專科	280	55.8
研究所及以上	171	34.1
職業		
軍公教	41	8.2
一般職員	284	56.6
老闆主管/專業人員	57	11.4
學生	46	9.2

無工作者及其他	74	14.7
居住地區		
臺北市地區	395	78.7
新北市及其他	107	21.3

(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 週不到 1 次」(33.1%)所占比例較高，其次則為「1 週 2~3 次」(26.9%)及「1 週 1 次」(23.1%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 1.9 次，相較於去年 109 年(1.9/週)使用頻率相同。

表82. 【南港運動中心】：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	85	16.9
	1 週 2~3 次	135	26.9
	1 週 1 次	116	23.1
	1 週不到 1 次	166	33.1
	總計	502	100.0
	平均數	**1.9/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(58.8%)的比例較高。場館平均停留時間為 1.9 小時。

表83. 【南港運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	129	25.7
	1 至 2 小時	295	58.8
	2 至 3 小時	58	11.6
	3 至 4 小時	6	1.2
	4 小時以上	14	2.8
	總計	502	100.0
	平均數	**1.9 小時**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「3 年(含)以上」(29.7%)的比例較高，其次為「不到 1 個月」(20.1%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 18.1 個月，相較於去年 109 年(18.6 月)少。

表84. 【南港運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	101	20.1
	1 個月(含)至不到半年	60	12.0
	半年(含)至不到 1 年	68	13.5
	1 年(含)至不到 2 年	72	14.3
	2 年(含)至不到 3 年	52	10.4
	3 年(含)以上	149	29.7
	總計	502	100.0
	平均數	**18.1(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「健身房」(33.9%)及「羽球」(25.7%)所佔的比例較高，其次為「舞蹈/韻律教室」(15.9%)。

表85. 【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	170	33.9
	羽球	129	25.7
	舞蹈/韻律教室	80	15.9
	游泳	74	14.7
	籃球	44	8.8
	桌球	21	4.2
	壁球	21	4.2
	飛輪教室	16	3.2
	棋藝閱覽室	7	1.4
	撞球	4	0.8
	高爾夫	3	0.6
	攀岩/抱石場	3	0.6
	武術/柔道	2	0.4
	直排輪	0	0.0
	其他	41	8.2
	總計	615	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「1-249 元」(21.5%)所佔比例較高，其次則為「500-999 元」(20.5%)及「250-499 元」(16.1%)。整體而言，受訪者平均每個月的花費金額為 864 元，相較於去年 109 年(809 元)呈現增加的現象。

表86. 【南港運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	31	6.2
	1-249 元	108	21.5
	250-499 元	81	16.1
	500-999 元	103	20.5
	1,000-1,499 元	76	15.1
	1,500-1,999 元	57	11.4
	2,000-2,499 元	26	5.2
	2,500-2,999 元	3	0.6
	3,000 元以上	17	3.4
	總計	502	100.0
	平均數	**864 元**	

6、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」(57.0%)的比例較高，其次依序為「價格便宜」(22.9%)、「設施品質佳」(20.7%)。

表87. 【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	286	57.0
	價格便宜	115	22.9
	設施品質佳	104	20.7
	服務好	68	13.5
	設施多樣化	58	11.6
	離辦公室近	46	9.2
	課程好	62	12.4
	其他	19	3.8
	總計	**758**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「小幅提升」(38.6%)的比例較高，約佔 3 成 8。

表88. 【南港運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	143	28.5
	小幅提升	194	38.6
	不會提升/沒有影響	165	32.9
	總計	502	100.0

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 62.7%，其次依序為「小幅提升」(19.3%)。

表89. 【南港運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	90	17.9
	小幅提升	97	19.3
	不會提升/沒有影響	315	62.7
	總計	502	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「運動中心網站」(46.4%)及「家友告知」(41.6%)的比例較高，其次依序為「報章雜誌」(9.8%)。

表90. 【南港運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	209	41.6
	報章雜誌	49	9.8
	本局網站	28	5.6
	本局 FB	19	3.8
	運動中心網站	233	46.4
	其他	25	5.0
	總計	563	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

南港運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成七(97.6%)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 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「**講座及課程資訊的滿意度**」(98.5%)，其次則為「**運動課程的滿意度**」(98.1%)、「**因應民眾特殊需求處理速度**」、「**人身安全及隱私的滿意度**」及「**購買票卡的便利性**」(97.8%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**公共休憩空間座椅安排**」(89.4%)、「**對人流管控的滿意度**」(89.7%)、「**運動中心其他設施設備數量**」(92.0%)。

表91. 【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	環境的清潔度	502	1.4	3.6	55.0	40.0	95.0	93.3
	公共廁所的清潔度	502	1.6	4.6	58.0	35.9	93.8	
	運動中心空氣品質	502	1.4	3.2	57.2	38.2	95.4	
	公共休憩空間座椅安排	502	2.2	8.4	60.0	29.5	89.4	
	各類設施動線規劃安排	502	1.6	3.2	63.3	31.9	95.2	
	運動器材或設備的品質維護	502	1.8	5.4	59.8	33.1	92.8	
	設施或設備故障維修積極度	474	1.5	5.7	57.4	35.4	92.8	
	運動中心其他設施設備數量	502	1.0	7.0	56.0	36.1	92.0	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	415	1.2	1.0	57.6	40.2	97.8	97.5
	教練的專業能力	427	0.5	2.3	56.4	40.7	97.2	
服務態度	服務人員的態度	502	1.2	4.2	52.8	41.8	94.6	95.6
	服務人員的服務主動性	502	1.0	2.4	57.4	39.2	96.6	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	502	1.0	1.2	58.6	39.2	97.8	96.9
	內部設備的安全性	502	0.6	1.8	59.4	38.2	97.6	
	環境的安全性	502	1.8	2.2	61.4	34.7	96.0	
	標示逃生設施設備的明確程度	502	2.6	1.2	61.6	34.7	96.2	
課程資訊	運動課程的滿意度	429	0.2	1.6	59.2	38.9	98.1	97.4
	講座及課程資訊的滿意度	389	1.0	0.5	60.7	37.8	98.5	
	課程的優惠活動吸引力	404	0.7	3.7	57.7	37.9	95.5	
使用便利性	購買票卡的便利性	364	0.0	2.2	56.3	41.5	97.8	95.4
	買票的便利性	416	1.0	1.7	53.4	44.0	97.4	
	付款程序的便利性	450	0.4	2.4	59.3	37.8	97.1	
	場地租借流程的便利性	416	0.2	2.4	57.5	39.9	97.4	
	對人流管控的滿意度	455	1.8	8.6	57.6	32.1	89.7	
	停車的便利性	428	0.7	6.5	56.5	36.2	92.8	
	大眾交通的便利性	443	0.2	4.1	58.9	36.8	95.7	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	502	0.2	2.2	59.6	38.0	**97.6**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	502	**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92. 【南港運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	講座及課程資訊的滿意度	98.5
2	運動課程的滿意度	98.1
3	因應民眾特殊需求處理速度	97.8
4	人身安全及隱私的滿意度	97.8
5	購買票卡的便利性	97.8
6	內部設備的安全性	97.6
7	買票的便利性	97.4
8	場地租借流程的便利性	97.4
9	教練的專業能力	97.2
10	付款程序的便利性	97.1
11	服務人員的服務主動性	96.6
12	標示逃生設施設備的明確程度	96.2
13	環境的安全性	96.0
14	大眾交通的便利性	95.7
15	課程的優惠活動吸引力	95.5
16	運動中心空氣品質	95.4
17	各類設施動線規劃安排	95.2
18	環境的清潔度	95.0
19	服務人員的態度	94.6
20	公共廁所的清潔度	93.8
21	運動器材或設備的品質維護	92.8
22	設施或設備故障維修積極度	92.8
23	停車的便利性	92.8
24	運動中心其他設施設備數量	92.0
25	對人流管控的滿意度	89.7
26	公共休憩空間座椅安排	89.4
整體滿意度		**97.6**

3、滿意度之近兩年比較分析

在「南港運動中滿意度」的分析上，將「**年份(109 年及 110 年)**」進行差異比較的分析，調查結果顯示如下：

表93. 【南港運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	95.0	95.0	0.0
	公共廁所的清潔度	89.9	93.8	3.9
	空氣品質	93.7	95.4	1.7
	公共休憩空間座椅安排	92.0	89.4	-2.6
	各類設施動線規劃安排	91.2	95.2	4.0
	運動器材或設備的品質維護	90.7	92.8	2.1
	設施或設備故障維修積極度	87.4	92.8	5.4
	其他設施設備數量	89.3	92.0	2.7
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.5	97.8	1.3
	教練的專業能力	98.7	97.2	-1.5
服務態度	服務人員的態度	96.3	94.6	-1.7
	服務人員的服務主動性	94.9	96.6	1.7
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.5	97.8	2.3
	內部設備與環境的安全性	97.8	97.6	-0.2
	公園游泳池環境的安全性	--	96.0	--
	標示逃生設施設備的明確程度	97.5	96.2	-1.3
課程資訊	運動課程的滿意度	97.5	98.1	0.6
	提供講座及課程資訊的滿意度	97.1	98.5	1.4
	課程的優惠活動吸引力	92.5	95.5	3.0
使用便利性	場地的消費費用合理	--	97.8	--
	購買票卡的便利性	--	97.4	--
	購票的便利性	--	97.1	--
	付款程序的便利性	--	97.4	--
	對人流管控的滿意度	88.5	89.7	1.2
	停車便利性	--	92.8	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	95.7	--
整體滿意度(Q2.27)		**98.0**	**97.6**	**-0.4**

4、滿意度之歷年比較分析

在南港運動中心的整體滿意度上，「**110 年度**」(97.6%)的滿意比例高於「**109 年度**」(98.0%)。整體而言，歷年滿意比例呈現下降的現象。

表94. 【南港運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	95.4	92.0	95.0	95.0
	公共廁所的清潔度	92.0	84.3	89.9	93.8
	空氣品質	90.6	92.1	93.7	95.4
	公共休憩空間座椅安排	92.0	91.4	92.0	89.4
	各類設施動線規劃安排	92.3	86.1	91.2	95.2
	運動器材或設備的品質維護	92.9	90.6	90.7	92.8
	設施或設備故障維修積極度	90.2	84.1	87.4	92.8
	其他設施設備數量	91.4	86.2	89.3	92.0
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	98.2	95.8	96.5	97.8
	教練的專業能力	98.4	98.6%	98.7	97.2
服務態度	服務人員的態度	96.0	96.1	96.3	94.6
	服務人員的服務主動性	93.0	92.6	94.9	96.6
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	95.0	95.5	97.8
	內部設備與環境的安全性	98.3	96.9	97.8	97.6
	公園游泳池環境的安全性	--	--	--	96.0
	標示逃生設施設備的明確程度	96.9	97.5	97.5	96.2
課程資訊	運動課程的滿意度	98.6	97.2	97.5	98.1
	提供講座及課程資訊的滿意度	98.4	94.6	97.1	98.5
	課程的優惠活動吸引力	85.0	83.9	92.5	95.5
使用便利性	場地的消費費用合理	--	--	--	97.8
	購買票卡的便利性	--	--	--	97.4
	購票的便利性	--	--	--	97.1
	付款程序的便利性	--	--	--	97.4
	對人流管控的滿意度	--	--	88.5	89.7
	停車便利性	--	--	--	92.8
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	95.7
整體滿意度(Q2.27)		97.6	96.3	98.0	97.6

5、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為94.0%。

表95. 【南港運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	68	31.3
	滿意	136	62.7
	不滿意	12	5.5
	非常不滿意	1	0.5
	總計	217	100.0

6、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「**從未使用**」比例最高，為44.2%。

表96. 【南港運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	72	33.2
	否	49	22.6
	從未使用	96	44.2
	總計	217	100.0

7、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為93.1%。

表97. 【南港運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	48	30.0
	滿意	101	63.1
	不滿意	11	6.9
	非常不滿意	0	0.0
	總計	160	100.0

8、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為65.6%。

表98. 【南港運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	105	65.6
	否	36	22.5
	從未使用	19	11.9
	總計	160	100.0

(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(6-8 分)」(61.4%)的比例較高，平均分數為 8.0 分。

表99. 【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)**	28	5.6
	1 分	4	0.8
	2 分	0	0.0
	3 分	7	1.4
	4 分	5	1.0
	5 分	12	2.4
	推薦程度中等(被動型)	308	61.4
	6 分	19	3.8
	7 分	97	19.3
	8 分	192	38.2
	推薦程度高(推薦型)	166	33.1
	9 分	100	19.9
	10 分	66	13.1
合計		502	100.0
平均分數		**8.0 分**	

在南港運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「設施維護度不佳」(21.4%)的比例較高，其次依序為「服務不佳」、「舒適性不佳」(17.9%)。

表100.【南港運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	設施維護度不佳	6	21.4
	服務不佳	5	17.9
	舒適性不佳	5	17.9
	環境清潔不佳	4	14.3
	明亮度不佳	4	14.3
	使用不便利	4	14.3
	價格不合理	2	7.1
	安全性不佳	2	7.1
	其他	3	10.7
	總計	35	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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」(38.4%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(33.1%)、「按摩服務」(30.1%)。

表101. 【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	193	38.4
	INBODY 檢測	166	33.1
	按摩服務	151	30.1
	使用費折抵停車費	103	20.5
	增加餐飲區	90	17.9
	線上人流公告系統	70	13.9
	集點兌獎活動	63	12.5
	增加兒童托育臨時服務	62	12.4
	增設樂齡、親子設施	54	10.8
	其他	71	14.1
	總計	**1023**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 95.4%。

表102. 【南港運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	137	27.3
	滿意	342	68.1
	不滿意	7	1.4
	非常不滿意	5	1.0
	從未使用	11	2.2
	總計	502	100.0

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 542 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，就大安運動中心的 542 位受訪者中，以「男性」(62.5%)比例大於「女性」(37.5%)；年齡以「30~39 歲」(32.5%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(56.6%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(41.7%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市」(83.2%)為主。

表103. 【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	339	62.5
女性	203	37.5
年齡		
20 歲以下	45	8.3
20~29 歲	173	31.9
30~39 歲	176	32.5
40~49 歲	89	16.4
50 歲及以上	59	10.9
教育程度		
高中職及以下	55	10.1
大學/專科	307	56.6
研究所及以上	180	33.2
職業		
軍公教	58	10.7
一般職員	226	41.7
老闆主管/專業人員	61	11.3
學生	101	18.6

無工作者及其他	96	17.7
居住地區		
臺北市地區	451	83.2
新北市及其他	91	16.8

(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、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 週不到 1 次」(31.7%)所占比例較高，其次則為「1 週 2~3 次」(30.6%)及「1 週 1 次」(24.7%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 1.8 次，相較於去年 109 年(1.9/週)使用頻率下降。

表104. 【大安運動中心】：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	70	12.9
	1 週 2~3 次	166	30.6
	1 週 1 次	134	24.7
	1 週不到 1 次	172	31.7
	總計	542	100.0
	平均數	**1.8/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(69.9%)的比例較高。場館平均停留時間為 1.8 小時。

表105. 【大安運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	94	17.3
	1 至 2 小時	379	69.9
	2 至 3 小時	55	10.1
	3 至 4 小時	7	1.3
	4 小時以上	7	1.3
	總計	542	100.0
	平均數	1.8 小時	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「不到 1 個月」(29.0%)的比例較高，其次為「3 年(含)以上」(21.0%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 15.2 個月，相較於去年 109 年(19.4 月)少。

表106. 【大安運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	157	29.0
	1 個月(含)至不到半年	68	12.5
	半年(含)至不到 1 年	61	11.3
	1 年(含)至不到 2 年	81	14.9
	2 年(含)至不到 3 年	61	11.3
	3 年(含)以上	114	21.0
	總計	542	100.0
	平均數	**15.2(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「游泳」(37.1%)所佔的比例較高，其次為「健身房」(29.2%)及「羽球」(27.9%)。

表107.【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	游泳	201	37.1
	健身房	158	29.2
	羽球	151	27.9
	桌球	57	10.5
	舞蹈/韻律教室	19	3.5
	壁球	13	2.4
	撞球	12	2.2
	籃球	6	1.1
	飛輪教室	4	0.7
	直排輪	2	0.4
	高爾夫	1	0.2
	其他	10	2.0
	總計	627	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「250-499 元」(26.4%)所佔比例較高，其次則為「1-249 元」(24.9%)及「500-999 元」(22.1%)。整體而言，**受訪者平均每個月的花費金額為 613 元，相較於去年 109 年(790 元)呈現減少的現象。**

表108. 【大安運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	38	7.0
	1-249 元	135	24.9
	250-499 元	143	26.4
	500-999 元	120	22.1
	1,000-1,499 元	53	9.8
	1,500-1,999 元	35	6.5
	2,000-2,499 元	11	2.0
	2,500-2,999 元	5	0.9
	3,000 元以上	2	0.4
	總計	542	100.0
	平均數	**613 元**	

6、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」(69.4%)的比例較高，其次依序為「設施品質佳」(18.1%)、「離辦公室近」(14.2%)。

表109. 【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	376	69.4
	設施品質佳	98	18.1
	離辦公室近	77	14.2
	價格便宜	73	13.5
	設施多樣化	68	12.5
	課程好	30	5.5
	服務好	28	5.2
	其他	9	1.7
	總計	**759**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「小幅提升」(39.9%)的比例較高，約佔 3 成 9。

表110. 【大安運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	163	30.1
	小幅提升	216	39.9
	不會提升/沒有影響	163	30.1
	總計	542	100.0

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 73.1%，其次依序為「小幅提升」(15.7%)。

表111. 【大安運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	61	11.3
	小幅提升	85	15.7
	不會提升/沒有影響	396	73.1
	總計	542	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「運動中心網站」(45.4%)的比例較高，其次依序為「運動中心網站」(36.7%)及「本局網站」(11.1%)。

表112. 【大安運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	246	45.4
	報章雜誌	49	9.0
	本局網站	60	11.1
	本局 FB	47	8.7
	運動中心網站	199	36.7
	其他	20	3.7
	總計	621	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

大安運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成九(99.1%)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 80.1 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**」(99.8%)，其次則為「**因應民眾特殊需求處理速度**」(99.3%)、「**運動課程的滿意度**」(99.1%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**場地租借流程的便利性**」(93.5%)、「**公共廁所的清潔度**」(93.9%)、「**運動器材或設備的品質維護**」(94.5%)。

表113.【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	環境的清潔度	542	0.0	2.0	67.0	31.0	98.0	95.9
	公共廁所的清潔度	542	0.2	5.9	67.5	26.4	93.9	
	運動中心空氣品質	542	0.0	2.4	67.0	30.6	97.6	
	公共休憩空間座椅安排	542	0.2	4.1	72.1	23.6	95.8	
	各類設施動線規劃安排	542	0.0	4.2	68.6	27.1	95.8	
	運動器材或設備的品質維護	542	0.2	5.4	67.2	27.3	94.5	
	設施或設備故障維修積極度	513	0.4	4.5	71.7	23.4	95.1	
	運動中心其他設施設備數量	542	0.2	3.3	71.0	25.5	96.5	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	447	0.2	0.4	74.5	24.8	99.3	99.6
	教練的專業能力	444	0.0	0.2	72.5	27.3	99.8	
服務態度	服務人員的態度	542	0.2	1.5	66.4	31.9	98.3	98.2
	服務人員的服務主動性	542	0.2	1.8	71.8	26.2	98.0	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	542	0.2	2.4	75.1	22.3	97.4	98.1
	內部設備的安全性	542	0.0	2.2	76.4	21.4	97.8	
	環境的安全性	542	0.2	1.1	75.8	22.9	98.7	
	標示逃生設施設備的明確程度	542	0.4	1.1	74.7	23.8	98.5	
課程資訊	運動課程的滿意度	436	0.0	0.9	72.5	26.6	99.1	98.5
	講座及課程資訊的滿意度	433	0.0	1.6	72.3	26.1	98.4	
	課程的優惠活動吸引力	428	0.5	1.4	71.5	26.6	98.1	
使用便利性	購買票卡的便利性	436	0.2	3.2	69.7	26.8	96.6	96.1
	買票的便利性	474	0.6	4.4	71.9	23.0	94.9	
	付款程序的便利性	475	0.2	2.1	75.6	22.1	97.7	
	場地租借流程的便利性	463	0.0	6.5	71.7	21.8	93.5	
	對人流管控的滿意度	473	0.6	3.4	72.9	23.0	96.0	
	停車的便利性	454	0.9	2.6	71.6	24.9	96.5	
	大眾交通的便利性	479	0.2	2.5	74.9	22.3	97.3	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	542	0.0	0.9	77.9	21.2	**99.1**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	542	**80.1 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114. 【大安運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	教練的專業能力	99.8
2	因應民眾特殊需求處理速度	99.3
3	運動課程的滿意度	99.1
4	環境的安全性	98.7
5	標示逃生設施設備的明確程度	98.5
6	講座及課程資訊的滿意度	98.4
7	服務人員的態度	98.3
8	課程的優惠活動吸引力	98.1
9	環境的清潔度	98.0
10	服務人員的服務主動性	98.0
11	內部設備的安全性	97.8
12	付款程序的便利性	97.7
13	運動中心空氣品質	97.6
14	人身安全及隱私的滿意度	97.4
15	大眾交通的便利性	97.3
16	購買票卡的便利性	96.6
17	運動中心其他設施設備數量	96.5
18	停車的便利性	96.5
19	對人流管控的滿意度	96.0
20	公共休憩空間座椅安排	95.8
21	各類設施動線規劃安排	95.8
22	設施或設備故障維修積極度	95.1
23	買票的便利性	94.9
24	運動器材或設備的品質維護	94.5
25	公共廁所的清潔度	93.9
26	場地租借流程的便利性	93.5
整體滿意度		**99.1**

3、滿意度之近兩年比較分析

在「大安運動中滿意度」的分析上，將「**年份(109 年及 110 年)**」進行差異比較的分析，調查結果顯示如下：

表115. 【大安運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	94.7	98.0	3.3
	公共廁所的清潔度	91.0	93.9	2.9
	空氣品質	92.3	97.6	5.3
	公共休憩空間座椅安排	88.2	95.8	7.6
	各類設施動線規劃安排	92.8	95.8	3.0
	運動器材或設備的品質維護	86.4	94.5	8.1
	設施或設備故障維修積極度	82.3	95.1	12.8
	其他設施設備數量	93.3	96.5	3.2
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.3	99.3	4.0
	教練的專業能力	96.4	99.8	3.4
服務態度	服務人員的態度	94.2	98.3	4.1
	服務人員的服務主動性	92.5	98.0	5.5
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	94.8	97.4	2.6
	內部設備與環境的安全性	96.0	97.8	1.8
	公園游泳池環境的安全性	--	98.7	--
	標示逃生設施設備的明確程度	96.4	98.5	2.1
課程資訊	運動課程的滿意度	97.6	99.1	1.5
	提供講座及課程資訊的滿意度	96.1	98.4	2.3
	課程的優惠活動吸引力	92.3	98.1	5.8
使用便利性	場地的消費費用合理	--	96.6	--
	購買票卡的便利性	--	94.9	--
	購票的便利性	--	97.7	--
	付款程序的便利性	--	93.5	--
	對人流管控的滿意度	85.1	96.0	10.9
	停車便利性	--	96.5	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	97.3	--
整體滿意度(Q2.27)		**97.1**	**99.1**	**2.0**

4、滿意度之歷年比較分析

在大安運動中心的整體滿意度上，「**110 年度**」(99.1%)的滿意比例高於「**109 年度**」(97.1%)。整體而言，歷年滿意比例呈現上升的現象。

表116. 【大安運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	96.3	92.8	94.7	98.0
	公共廁所的清潔度	89.1	88.4	91.0	93.9
	空氣品質	89.0	93.5	92.3	97.6
	公共休憩空間座椅安排	88.6	88.9	88.2	95.8
	各類設施動線規劃安排	92.6	91.9	92.8	95.8
	運動器材或設備的品質維護	83.8	90.0	86.4	94.5
	設施或設備故障維修積極度	74.7	85.8	82.3	95.1
	其他設施設備數量	94.7	94.1	93.3	96.5
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	98.2	98.4	95.3	99.3
	教練的專業能力	96.7	98.5	96.4	99.8
服務態度	服務人員的態度	96.4	95.9	94.2	98.3
	服務人員的服務主動性	91.3	93.4	92.5	98.0
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	96.8	94.8	97.4
	內部設備與環境的安全性	98.3	97.6	96.0	97.8
	公園游泳池環境的安全性	--	--	--	98.7
	標示逃生設施設備的明確程度	98.0	98.0	96.4	98.5
課程資訊	運動課程的滿意度	96.9	98.3	97.6	99.1
	提供講座及課程資訊的滿意度	98.0	97.3	96.1	98.4
	課程的優惠活動吸引力	81.9	85.9	92.3	98.1
使用便利性	場地的消費費用合理	--	--	--	96.6
	購買票卡的便利性	--	--	--	94.9
	購票的便利性	--	--	--	97.7
	付款程序的便利性	--	--	--	93.5
	對人流管控的滿意度	--	--	85.1	96.0
	停車便利性	--	--	--	96.5
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	97.3
整體滿意度(Q2.27)		97.4	98.0	97.1	99.1

5、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為100.0%。

表117. 【大安運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	34	26.2
	滿意	96	73.8
	不滿意	0	0.0
	非常不滿意	0	0.0
	總計	130	100.0

6、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「是」比例最高，為45.4%。

表118. 【大安運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	59	45.4
	否	15	11.5
	從未使用	56	43.1
	總計	130	100.0

7、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為98.6%。

表119. 【大安運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	31	43.1
	滿意	40	55.6
	不滿意	1	1.4
	非常不滿意	0	0.0
	總計	72	100.0

8、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為62.5%。

表120. 【大安運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	45	62.5
	否	5	6.9
	從未使用	22	30.6
	總計	72	100.0

(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(6-8 分)」(52.4%)的比例較高，平均分數為 8.0 分。

表121. 【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)**	28	5.2
	1 分	0	0.0
	2 分	1	0.2
	3 分	2	0.4
	4 分	0	0.0
	5 分	25	4.6
	推薦程度中等(被動型)	284	52.4
	6 分	84	15.5
	7 分	93	17.2
	8 分	107	19.7
	推薦程度高(推薦型)	230	42.4
	9 分	131	24.2
	10 分	99	18.3
合計		542	100.0
平均分數		**8.0 分**	

在大安運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「服務不佳」(69.4%)的比例較高，其次依序為「價格不合理」(18.1%)、「環境清潔不佳」(14.2%)。

表122. 【大安運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	服務不佳	376	69.4
	價格不合理	98	18.1
	環境清潔不佳	77	14.2
	明亮度不佳	73	13.5
	使用不便利	68	12.5
	舒適性不佳	30	5.5
	設施維護度不佳	28	5.2
	安全性不佳	9	1.7
	其他	376	69.4
	總計	759	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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「INBODY 檢測」(37.6%)的比例最高，其次依序為「按摩服務」(26.9%)、「免費體驗課程」(24.4%)。

表123. 【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	INBODY 檢測	204	37.6
	按摩服務	146	26.9
	免費體驗課程	132	24.4
	線上人流公告系統	120	22.1
	增加餐飲區	89	16.4
	使用費折抵停車費	83	15.3
	集點兌獎活動	35	6.5
	增加兒童托育臨時服務	30	5.5
	增設樂齡、親子設施	21	3.9
	其他	104	20.8
	總計	**977**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 95.4%。

表124. 【大安運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	96	17.7
	滿意	421	77.7
	不滿意	17	3.1
	非常不滿意	4	0.7
	從未使用	4	0.7
	總計	542	100.0

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 500 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，就中正運動中心的 500 位受訪者中，以「男性」(59.6%)比例大於「女性」(40.4%)；年齡以「20~29 歲」(41.6%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(86.2%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(31.0%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市」(94.6%)為主。

表125. 【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	298	59.6
女性	202	40.4
年齡		
20 歲以下	19	3.8
20~29 歲	208	41.6
30~39 歲	155	31.0
40~49 歲	70	14.0
50 歲及以上	48	9.6
教育程度		
高中職及以下	28	5.6
大學/專科	431	86.2
研究所及以上	41	8.2
職業		
軍公教	86	17.2
一般職員	155	31.0
老闆主管/專業人員	79	15.8
學生	96	19.2

無工作者及其他	84	16.8
居住地區		
臺北市地區	473	94.6
新北市及其他	27	5.4

(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、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」(56.6%)所占比例較高，其次則為「1 週 2~3 次」(34.8%)及「1 週不到 1 次」(5.2%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 1.6 次，相較於去年 109 年(2.2/週)使用頻率下降。

表126. 【中正運動中心】：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	17	3.4
	1 週 2~3 次	174	34.8
	1 週 1 次	283	56.6
	1 週不到 1 次	26	5.2
	總計	500	100.0
	平均數	**1.6/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(79.8%)的比例較高。場館平均停留時間為 1.6 小時。

表127. 【中正運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	12	2.4
	1 至 2 小時	399	79.8
	2 至 3 小時	77	15.4
	3 至 4 小時	7	1.4
	4 小時以上	5	1.0
	總計	500	100.0
	平均數	1.6 小時	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「半年(含)至不到 1 年」(30.8%)的比例較高，其次為「1 個月(含)至不到半年」(28.4%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 11.2 個月，相較於去年 109 年(18.6 月)少。

表128. 【中正運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	52	10.4
	1 個月(含)至不到半年	142	28.4
	半年(含)至不到 1 年	154	30.8
	1 年(含)至不到 2 年	87	17.4
	2 年(含)至不到 3 年	25	5.0
	3 年(含)以上	40	8.0
	總計	500	100.0
	平均數	**11.2(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「羽球」(39.4%)所佔的比例較高，其次為「游泳」(29.0%)及「健身房」(25.0%)。

表129. 【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	羽球	197	39.4
	游泳	145	29.0
	健身房	125	25.0
	桌球	32	6.4
	籃球	25	5.0
	撞球	9	1.8
	飛輪教室	6	1.2
	壁球	4	0.8
	舞蹈/韻律教室	4	0.8
	高爾夫	3	0.6
	直排輪	3	0.6
	棋藝閱覽室	1	0.2
	攀岩/抱石場	1	0.2
	其他	9	1.8
	總計	564	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「500-999 元」(59.4%)所佔比例較高，其次則為「250-499 元」(24.0%)及「1-249 元」(7.0%)。整體而言，**受訪者平均每個月的花費金額為 673 元，相較於去年 109 年(824 元)呈現減少的現象。**

表130. 【中正運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	5	1.0
	1-249 元	35	7.0
	250-499 元	120	24.0
	500-999 元	297	59.4
	1,000-1,499 元	31	6.2
	1,500-1,999 元	7	1.4
	2,000-2,499 元	2	0.4
	2,500-2,999 元	0	0.0
	3,000 元以上	3	0.6
	總計	500	100.0
	平均數	**673 元**	

6、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」(83.0%)的比例較高，其次依序為「設施品質佳」(9.6%)、「離辦公室近」(8.4%)。

表131. 【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	415	83.0
	設施品質佳	48	9.6
	離辦公室近	42	8.4
	價格便宜	25	5.0
	設施多樣化	20	4.0
	課程好	25	5.0
	服務好	39	7.8
	其他	10	2.0
	總計	**624**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「不會提升/沒有影響」(81.8%)的比例較高，約佔 8 成 2。

表132. 【中正運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	25	5.0
	小幅提升	66	13.2
	不會提升/沒有影響	409	81.8
	總計	500	100.0

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 89.8%，其次依序為「小幅提升」(5.8%)。

表133. 【中正運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	22	4.4
	小幅提升	29	5.8
	不會提升/沒有影響	449	89.8
	總計	500	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「家友告知」(77.8%)的比例較高，其次依序為「運動中心網站」(41.0%)及「本局網站」(3.4%)。

表134. 【中正運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	389	77.8
	報章雜誌	16	3.2
	本局網站	17	3.4
	本局 FB	12	2.4
	運動中心網站	205	41.0
	其他	7	1.4
	總計	**646**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

中正運動中心「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 79.6 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「**內部設備的安全性**」及「**環境的安全性**」(99.6%)，其次則為「**人身安全及隱私的滿意度**」(99.4%)。

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**」(85.4%)、「**課程的優惠活動吸引力**」(90.2%)、「**購買票卡的便利性**」(91.6%)。

表135.【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	環境的清潔度	500	0.0	1.8	70.2	28.0	98.2	95.5
	公共廁所的清潔度	500	0.2	2.2	68.2	29.4	97.6	
	運動中心空氣品質	500	0.8	1.2	78.0	20.0	98.0	
	公共休憩空間座椅安排	500	0.8	5.8	72.0	21.4	93.4	
	各類設施動線規劃安排	500	0.4	2.6	75.0	22.0	97.0	
	運動器材或設備的品質維護	500	0.0	3.0	75.8	21.2	97.0	
	設施或設備故障維修積極度	144	3.5	11.1	50.7	34.7	85.4	
	運動中心其他設施設備數量	500	0.4	2.0	77.0	20.6	97.6	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	101	1.0	4.0	59.4	35.6	95.0	96.6
	教練的專業能力	103	1.0	1.0	63.1	35.0	98.1	
服務態度	服務人員的態度	500	0.2	2.0	79.4	18.4	97.8	97.9
	服務人員的服務主動性	500	0.4	1.6	81.8	16.2	98.0	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	500	0.0	0.6	79.2	20.2	99.4	99.5
	內部設備的安全性	500	0.0	0.4	78.8	20.8	99.6	
	環境的安全性	500	0.0	0.4	78.0	21.6	99.6	
	標示逃生設施設備的明確程度	500	0.4	0.4	76.8	22.4	99.2	
課程資訊	運動課程的滿意度	98	1.0	2.0	61.2	35.7	96.9	94.9
	講座及課程資訊的滿意度	78	1.3	1.3	60.3	37.2	97.4	
	課程的優惠活動吸引力	92	1.1	8.7	62.0	28.3	90.2	
使用便利性	購買票卡的便利性	83	2.4	6.0	59.0	32.5	91.6	95.8
	買票的便利性	392	0.0	1.0	87.0	12.0	99.0	
	付款程序的便利性	373	0.5	0.3	85.3	13.9	99.2	
	場地租借流程的便利性	105	1.9	5.7	63.8	28.6	92.4	
	對人流管控的滿意度	241	0.8	3.3	81.7	14.1	95.9	
	停車的便利性	139	1.4	1.4	69.8	27.3	97.1	
	大眾交通的便利性	233	0.0	4.3	76.0	19.7	95.7	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	500	0.2	0.8	79.6	19.4	**99.0**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	500	**79.6 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136. 【中正運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	內部設備的安全性	99.6
2	環境的安全性	99.6
3	人身安全及隱私的滿意度	99.4
4	標示逃生設施設備的明確程度	99.2
5	付款程序的便利性	99.2
6	買票的便利性	99.0
7	環境的清潔度	98.2
8	教練的專業能力	98.1
9	運動中心空氣品質	98.0
10	服務人員的服務主動性	98.0
11	服務人員的態度	97.8
12	公共廁所的清潔度	97.6
13	運動中心其他設施設備數量	97.6
14	講座及課程資訊的滿意度	97.4
15	停車的便利性	97.1
16	各類設施動線規劃安排	97.0
17	運動器材或設備的品質維護	97.0
18	運動課程的滿意度	96.9
19	對人流管控的滿意度	95.9
20	大眾交通的便利性	95.7
21	因應民眾特殊需求處理速度	95.0
22	公共休憩空間座椅安排	93.4
23	場地租借流程的便利性	92.4
24	購買票卡的便利性	91.6
25	課程的優惠活動吸引力	90.2
26	設施或設備故障維修積極度	85.4
整體滿意度		**99.0**

3、滿意度之近兩年比較分析

在「中正運動中滿意度」的分析上，將「**年份(109 年及 110 年)**」進行差異比較的分析，調查結果顯示如下：

表137. 【中正運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	96.8	98.2	1.4
	公共廁所的清潔度	93.2	97.6	4.4
	空氣品質	93.4	98.0	4.6
	公共休憩空間座椅安排	86.2	93.4	7.2
	各類設施動線規劃安排	94.1	97.0	2.9
	運動器材或設備的品質維護	89.5	97.0	7.5
	設施或設備故障維修積極度	86.4	85.4	-1.0
	其他設施設備數量	95.0	97.6	2.6
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	98.2	95.0	-3.2
	教練的專業能力	98.6	98.1	-0.5
服務態度	服務人員的態度	94.1	97.8	3.7
	服務人員的服務主動性	93.0	98.0	5.0
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.8	99.4	3.6
	內部設備與環境的安全性	97.6	99.6	2.0
	公園游泳池環境的安全性	--	99.6	--
	標示逃生設施設備的明確程度	98.3	99.2	0.9
課程資訊	運動課程的滿意度	98.7	96.9	-1.8
	提供講座及課程資訊的滿意度	97.1	97.4	0.3
	課程的優惠活動吸引力	86.5	90.2	3.7
使用便利性	場地的消費費用合理	--	91.6	--
	購買票卡的便利性	--	99.0	--
	購票的便利性	--	99.2	--
	付款程序的便利性	--	92.4	--
	對人流管控的滿意度	84.5	95.9	11.4
	停車便利性	--	97.1	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	95.7	--
整體滿意度(Q2.27)		**98.1**	**99.0**	**0.9**

4、滿意度之歷年比較分析

在中正運動中心的整體滿意度上，「**110 年度**」(99.0%)的滿意比例高於「**109 年度**」(98.1%)。整體而言，歷年滿意比例呈現上升的現象。

表138. 【中正運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	91.3	95.1	96.8	98.2
	公共廁所的清潔度	85.4	90.6	93.2	97.6
	空氣品質	92.5	94.1	93.4	98.0
	公共休憩空間座椅安排	87.8	88.6	86.2	93.4
	各類設施動線規劃安排	94.0	94.3	94.1	97.0
	運動器材或設備的品質維護	88.8	91.0	89.5	97.0
	設施或設備故障維修積極度	77.5	84.8	86.4	85.4
	其他設施設備數量	96.1	96.8	95.0	97.6
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.4	97.8	98.2	95.0
	教練的專業能力	96.8	99.1	98.6	98.1
服務態度	服務人員的態度	94.4	95.1	94.1	97.8
	服務人員的服務主動性	90.0	92.0	93.0	98.0
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	96.4	95.8	99.4
	內部設備與環境的安全性	97.0	97.0	97.6	99.6
	公園游泳池環境的安全性	--	--	--	99.6
	標示逃生設施設備的明確程度	97.8	97.4	98.3	99.2
課程資訊	運動課程的滿意度	97.6	97.2	98.7	96.9
	提供講座及課程資訊的滿意度	98.2	97.6	97.1	97.4
	課程的優惠活動吸引力	88.4	87.8	86.5	90.2
使用便利性	場地的消費費用合理	--	--	--	91.6
	購買票卡的便利性	--	--	--	99.0
	購票的便利性	--	--	--	99.2
	付款程序的便利性	--	--	--	92.4
	對人流管控的滿意度	--	--	84.5	95.9
	停車便利性	--	--	--	97.1
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	95.7
整體滿意度(Q2.27)		97.5	97.4	98.1	99.0

5、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為96.5%。

表139. 【中正運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	13	22.8
	滿意	42	73.7
	不滿意	1	1.8
	非常不滿意	1	1.8
	總計	57	100.0

6、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「是」比例最高，為38.6%。

表140. 【中正運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	22	38.6
	否	18	31.6
	從未使用	17	29.8
	總計	57	100.0

7、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為89.6%。

表141. 【中正運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	15	31.3
	滿意	28	58.3
	不滿意	4	8.3
	非常不滿意	1	2.1
	總計	48	100.0

8、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為68.8%。

表142. 【中正運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	33	68.8
	否	10	20.8
	從未使用	5	10.4
	總計	48	100.0

(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(6-8 分)」(83.6%)的比例較高，平均分數為 7.7 分。

表143. 【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)**	10	2.0
	1 分	0	0.0
	2 分	0	0.0
	3 分	0	0.0
	4 分	2	0.4
	5 分	8	1.6
	推薦程度中等(被動型)	418	83.6
	6 分	62	12.4
	7 分	107	21.4
	8 分	249	49.8
	推薦程度高(推薦型)	72	14.4
	9 分	49	9.8
	10 分	23	4.6
合計		500	100.0
平均分數		**7.7 分**	

在中正運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「設施維護度不佳」(50.0%)的比例較高，其次依序為「服務不佳」(40.0%)、「價格不合理」、「環境清潔不佳」、「明亮度不佳」及「舒適性不佳」(10.0%)。

表144. 【中正運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	設施維護度不佳	5	50.0
	服務不佳	4	40.0
	價格不合理	1	10.0
	環境清潔不佳	1	10.0
	明亮度不佳	1	10.0
	舒適性不佳	1	10.0
	其他	2	20.0
	總計	15	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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「INBODY 檢測」(73.4%)的比例最高，其次依序為「按摩服務」(28.8%)、「免費體驗課程」(22.4%)。

表145. 【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	INBODY 檢測	367	73.4
	免費體驗課程	144	28.8
	按摩服務	112	22.4
	增加餐飲區	66	13.2
	線上人流公告系統	40	8.0
	使用費折抵停車費	31	6.2
	集點兌獎活動	22	4.4
	增加兒童托育臨時服務	20	4.0
	增設樂齡、親子設施	15	3.0
	其他	104	20.8
	總計	**869**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 85.4%。

表146. 【中正運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	59	11.8
	滿意	368	73.6
	不滿意	0	0.0
	非常不滿意	0	0.0
	從未使用	73	14.6
	總計	500	100.0

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 504 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，就士林運動中心的 504 位受訪者中，以「男性」(62.7%)比例大於「女性」(37.3%)；年齡以「20~29 歲」(36.9%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(70.6%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(35.3%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市」(87.5%)為主。

表147. 【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	316	62.7
女性	188	37.3
年齡		
20 歲以下	40	7.9
20~29 歲	186	36.9
30~39 歲	139	27.6
40~49 歲	103	20.4
50 歲及以上	36	7.1
教育程度		
高中職及以下	79	15.7
大學/專科	356	70.6
研究所及以上	69	13.7
職業		
軍公教	23	4.6
一般職員	178	35.3
老闆主管/專業人員	81	16.1
學生	73	14.5

無工作者及其他	149	29.6
居住地區		
臺北市地區	441	87.5
新北市及其他	63	12.5

(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 2~3 次」(37.5%)所占比例較高，其次則為「1 週 1 次」(34.5%)及「1 週超過 3 次」(15.9%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 2.1 次，相較於去年 109 年(2.2/週)使用頻率下降。

表148. 【士林運動中心】：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	80	15.9
	1 週 2~3 次	189	37.5
	1 週 1 次	174	34.5
	1 週不到 1 次	61	12.1
	總計	504	100.0
	平均數	**2.1/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(51.4%)的比例較高。場館平均停留時間為 2.1 小時。

表149. 【士林運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	106	21.0
	1 至 2 小時	259	51.4
	2 至 3 小時	120	23.8
	3 至 4 小時	4	0.8
	4 小時以上	15	3.0
	總計	504	100.0
	平均數	2.1 小時	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「半年(含)至不到 1 年」(25.8%)的比例較高，其次為「1 年(含)至不到 2 年」(18.3%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 15.2 個月，相較於去年 109 年(16.2 月)少。

表150. 【士林運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	71	14.1
	1 個月(含)至不到半年	74	14.7
	半年(含)至不到 1 年	130	25.8
	1 年(含)至不到 2 年	92	18.3
	2 年(含)至不到 3 年	59	11.7
	3 年(含)以上	78	15.5
	總計	504	100.0
	平均數	**15.2(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「羽球」(45.0%)所佔的比例較高，其次為「健身房」(36.5%)及「游泳」(21.4%)。

表151. 【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	羽球	227	45.0
	健身房	184	36.5
	游泳	108	21.4
	桌球	60	11.9
	籃球	50	9.9
	撞球	34	6.7
	飛輪教室	22	4.4
	舞蹈/韻律教室	21	4.2
	壁球	17	3.4
	高爾夫	11	2.2
	直排輪	11	2.2
	攀岩/抱石場	4	0.8
	武術/柔道	2	0.4
	其他	4	0.8
	總計	755	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「1-249 元」(24.2%)所佔比例較高，其次則為「500-999 元」(23.0%)及「250-499 元」(22.6%)。整體而言，受訪者平均每個月的花費金額為 817 元，相較於去年 109 年(791 元)呈現增加的現象。

表152. 【士林運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	6	1.2
	1-249 元	122	24.2
	250-499 元	114	22.6
	500-999 元	116	23.0
	1,000-1,499 元	67	13.3
	1,500-1,999 元	28	5.6
	2,000-2,499 元	22	4.4
	2,500-2,999 元	10	2.0
	3,000 元以上	19	3.8
	總計	504	100.0
	平均數	**817 元**	

6、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」(55.6%)的比例較高，其次依序為「離辦公室近」(31.9%)、「價格便宜」(17.9%)。

表153. 【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	280	55.6
	設施品質佳	56	11.1
	離辦公室近	161	31.9
	價格便宜	90	17.9
	設施多樣化	41	8.1
	課程好	44	8.7
	服務好	46	9.1
	其他	26	5.2
	總計	**744**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「小幅提升」(38.7%)的比例較高，約佔 3 成 8。

表154. 【士林運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	165	32.7
	小幅提升	195	38.7
	不會提升/沒有影響	144	28.6
	總計	504	100.0

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 53.4%，其次依序為「大幅提升」(25.8%)。

表155. 【士林運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	130	25.8
	小幅提升	105	20.8
	不會提升/沒有影響	269	53.4
	總計	504	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「家友告知」(50.0%)的比例較高，其次依序為「運動中心網站」(29.6%)及「報章雜誌」(15.3%)。

表156. 【士林運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	252	50.0
	報章雜誌	77	15.3
	本局網站	70	13.9
	本局 FB	41	8.1
	運動中心網站	149	29.6
	其他	22	4.4
	總計	611	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

士林運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成六(96.6%)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 84.9 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「**因應民眾特殊需求處理速度**」 (99.2%)，其次則為「**人身安全及隱私的滿意度**」及「**內部設備的安全性**」(98.6%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**公共休憩空間座椅安排**」(90.5%)、「**對人流管控的滿意度**」(90.7%)、「**設施或設備故障維修積極度**」(92.1%)。

表157.【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	環境的清潔度	504	0.0	2.2	53.2	44.6	97.8	94.1
	公共廁所的清潔度	504	0.6	2.8	49.2	47.4	96.6	
	運動中心空氣品質	504	1.6	2.8	52.8	42.9	95.6	
	公共休憩空間座椅安排	504	1.0	8.5	49.8	40.7	90.5	
	各類設施動線規劃安排	504	1.6	5.4	55.6	37.5	93.1	
	運動器材或設備的品質維護	504	0.8	4.8	54.2	40.3	94.4	
	設施或設備故障維修積極度	431	1.4	6.5	49.7	42.5	92.1	
	運動中心其他設施設備數量	504	1.2	6.3	57.1	35.3	92.5	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	356	0.0	0.8	50.8	48.3	99.2	97.4
	教練的專業能力	345	0.0	4.3	45.5	50.1	95.7	
服務態度	服務人員的態度	504	1.4	2.0	56.5	40.1	96.6	95.3
	服務人員的服務主動性	504	1.0	5.0	55.0	39.1	94.0	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	504	0.0	1.4	54.4	44.2	98.6	98.3
	內部設備的安全性	504	0.4	1.0	56.9	41.7	98.6	
	環境的安全性	504	0.8	1.4	52.8	45.0	97.8	
	標示逃生設施設備的明確程度	504	0.6	1.2	55.2	43.1	98.2	
課程資訊	運動課程的滿意度	362	0.0	2.2	47.2	50.6	97.8	97.7
	講座及課程資訊的滿意度	322	0.3	1.2	44.4	54.0	98.4	
	課程的優惠活動吸引力	337	0.0	3.3	48.1	48.7	96.7	
使用便利性	購買票卡的便利性	332	0.0	2.7	47.6	49.7	97.3	95.1
	買票的便利性	395	0.0	3.0	50.9	46.1	97.0	
	付款程序的便利性	422	0.5	1.4	55.9	42.2	98.1	
	場地租借流程的便利性	373	2.7	2.7	48.3	46.4	94.6	
	對人流管控的滿意度	432	2.3	6.9	48.8	41.9	90.7	
	停車的便利性	400	0.5	5.5	44.5	49.5	94.0	
	大眾交通的便利性	412	0.0	5.8	49.8	44.4	94.2	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	504	0.8	2.6	52.8	43.8	**96.6**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	504	**84.9 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158.【士林運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	因應民眾特殊需求處理速度	99.2
2	人身安全及隱私的滿意度	98.6
3	內部設備的安全性	98.6
4	講座及課程資訊的滿意度	98.4
5	標示逃生設施設備的明確程度	98.2
6	付款程序的便利性	98.1
7	環境的清潔度	97.8
8	環境的安全性	97.8
9	運動課程的滿意度	97.8
10	購買票卡的便利性	97.3
11	買票的便利性	97.0
12	課程的優惠活動吸引力	96.7
13	公共廁所的清潔度	96.6
14	服務人員的態度	96.6
15	教練的專業能力	95.7
16	運動中心空氣品質	95.6
17	場地租借流程的便利性	94.6
18	運動器材或設備的品質維護	94.4
19	大眾交通的便利性	94.2
20	服務人員的服務主動性	94.0
21	停車的便利性	94.0
22	各類設施動線規劃安排	93.1
23	運動中心其他設施設備數量	92.5
24	設施或設備故障維修積極度	92.1
25	對人流管控的滿意度	90.7
26	公共休憩空間座椅安排	90.5
整體滿意度		**96.6**

3、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(109 年及 110 年)**」進行差異比較的分析，調查結果顯示如下：

表159. 【士林運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	96.3	97.8	1.5
	公共廁所的清潔度	96.4	96.6	0.2
	空氣品質	94.6	95.6	1.0
	公共休憩空間座椅安排	87.5	90.5	3.0
	各類設施動線規劃安排	92.8	93.1	0.3
	運動器材或設備的品質維護	90.9	94.4	3.5
	設施或設備故障維修積極度	90.1	92.1	2.0
	其他設施設備數量	89.7	92.5	2.8
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.1	99.2	2.1
	教練的專業能力	96.0	95.7	-0.3
服務態度	服務人員的態度	96.9	96.6	-0.3
	服務人員的服務主動性	93.9	94.0	0.1
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	94.6	98.6	4.0
	內部設備與環境的安全性	96.3	98.6	2.3
	公園游泳池環境的安全性	--	97.8	--
	標示逃生設施設備的明確程度	97.5	98.2	0.7
課程資訊	運動課程的滿意度	96.1	97.8	1.7
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.9	98.4	2.5
	課程的優惠活動吸引力	87.8	96.7	8.9
使用便利性	場地的消費費用合理	--	97.3	--
	購買票卡的便利性	--	97.0	--
	購票的便利性	--	98.1	--
	付款程序的便利性	--	94.6	--
	對人流管控的滿意度	83.0	90.7	7.7
	停車便利性	--	94.0	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	94.2	--
整體滿意度(Q2.27)		**97.3**	**96.6**	**-0.7**

4、滿意度之歷年比較分析

在士林運動中心的整體滿意度上，「**110 年度**」(96.6%)的滿意比例低於「**109 年度**」(97.3%)。整體而言，歷年滿意比例呈現下降的現象。

表160. 【士林運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	97.0	96.6	96.3	97.8
	公共廁所的清潔度	96.4	96.4	96.4	96.6
	空氣品質	92.9	93.3	94.6	95.6
	公共休憩空間座椅安排	86.0	87.6	87.5	90.5
	各類設施動線規劃安排	93.8	95.5	92.8	93.1
	運動器材或設備的品質維護	94.0	91.5	90.9	94.4
	設施或設備故障維修積極度	88.5	91.2	90.1	92.1
	其他設施設備數量	89.1	88.9	89.7	92.5
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.5	97.6	97.1	99.2
	教練的專業能力	95.1	97.3	96.0	95.7
服務態度	服務人員的態度	96.0	96.0	96.9	96.6
	服務人員的服務主動性	92.3	94.3	93.9	94.0
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	96.3	94.6	98.6
	內部設備與環境的安全性	96.0	97.3	96.3	98.6
	公園游泳池環境的安全性	--	--	--	97.8
	標示逃生設施設備的明確程度	97.9	98.6	97.5	98.2
課程資訊	運動課程的滿意度	95.2	96.9	96.1	97.8
	提供講座及課程資訊的滿意度	94.4	95.9	95.9	98.4
	課程的優惠活動吸引力	81.5	87.0	87.8	96.7
使用便利性	場地的消費費用合理	--	--	--	97.3
	購買票卡的便利性	--	--	--	97.0
	購票的便利性	--	--	--	98.1
	付款程序的便利性	--	--	--	94.6
	對人流管控的滿意度	--	--	83.0	90.7
	停車便利性	--	--	--	94.0
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	94.2
整體滿意度(Q2.27)		97.3	97.1	97.3	96.6

5、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為100.0%。

表161. 【士林運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	121	43.1
	滿意	160	56.9
	不滿意	0	0.0
	非常不滿意	0	0.0
	總計	281	100.0

6、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「是」比例最高，為59.1%。

表162. 【士林運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	166	59.1
	否	67	23.8
	從未使用	48	17.1
	總計	281	100.0

7、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為97.1%。

表163. 【士林運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	112	47.1
	滿意	119	50.0
	不滿意	7	2.9
	非常不滿意	0	0.0
	總計	238	100.0

8、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為68.1%。

表164. 【士林運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	162	68.1
	否	43	18.1
	從未使用	33	13.9
	總計	238	100.0

(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(6-8 分)」(68.5%)的比例較高，平均分數為 7.7 分。

表165. 【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)**	23	4.6
	1 分	8	1.6
	2 分	0	0.0
	3 分	0	0.0
	4 分	0	0.0
	5 分	15	3.0
	推薦程度中等(被動型)	345	68.5
	6 分	67	13.3
	7 分	117	23.2
	8 分	161	31.9
	推薦程度高(推薦型)	136	27.0
	9 分	78	15.5
	10 分	58	11.5
合計		504	100.0
平均分數		**7.7 分**	

在士林運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「舒適性不佳」(47.8%)的比例較高，其次依序為「設施維護度不佳」(43.5%)、「其他」(34.8%)。

表166. 【士林運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	舒適性不佳	11	47.8
	設施維護度不佳	10	43.5
	服務不佳	4	17.4
	價格不合理	4	17.4
	環境清潔不佳	4	17.4
	明亮度不佳	2	8.7
	安全性不佳	2	8.7
	其他	8	34.8
	總計	45	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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」(46.0%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(30.8%)、「增加餐飲區」(22.2%)。

表167. 【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	232	46.0
	INBODY 檢測	155	30.8
	增加餐飲區	112	22.2
	集點兌獎活動	111	22.0
	使用費折抵停車費	109	21.6
	按摩服務	86	17.1
	線上人流公告系統	82	16.3
	增加兒童托育臨時服務	59	11.7
	增設樂齡、親子設施	58	11.5
	其他	64	12.7
	總計	**1068**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 94.7%。

表168. 【士林運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	148	29.4
	滿意	329	65.3
	不滿意	7	1.4
	非常不滿意	10	2.0
	從未使用	10	2.0
	總計	504	100.0

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 516 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，就文山運動中心的 516 位受訪者中，以「男性」(54.7%)比例大於「女性」(45.3%)；年齡以「30~39 歲」(33.9%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(59.9%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(29.7%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市」(86.0%)為主。

表169. 【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	282	54.7
女性	234	45.3
年齡		
20 歲以下	23	4.5
20~29 歲	126	24.4
30~39 歲	175	33.9
40~49 歲	103	20.0
50 歲及以上	89	17.2
教育程度		
高中職及以下	94	18.2
大學/專科	309	59.9
研究所及以上	113	21.9
職業		
軍公教	27	5.2
一般職員	153	29.7
老闆主管/專業人員	90	17.4
學生	43	8.3

無工作者及其他	203	39.3
居住地區		
臺北市地區	444	86.0
新北市及其他	72	14.0

(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 2~3 次」(44.2%)所占比例較高，其次則為「1 週超過 3 次」(22.5%)及「1 週 1 次」(16.9%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 2.5 次，相較於去年 109 年(2.4/週)使用頻率上升。

表170. 【文山運動中心】：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	116	22.5
	1 週 2~3 次	228	44.2
	1 週 1 次	87	16.9
	1 週不到 1 次	85	16.5
	總計	516	100.0
	平均數	**2.5/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(62.4%)的比例較高。場館平均停留時間為 2.5 小時。

表171. 【文山運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	61	11.8
	1 至 2 小時	322	62.4
	2 至 3 小時	99	19.2
	3 至 4 小時	15	2.9
	4 小時以上	19	3.7
	總計	516	100.0
	平均數	2.5 小時	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 年(含)至不到 2 年」(29.1%)的比例較高，其次為「3 年(含)以上」(26.0%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 20.0 個月，相較於去年 109 年(19.0 月)多。

表172. 【文山運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	40	7.8
	1 個月(含)至不到半年	34	6.6
	半年(含)至不到 1 年	99	19.2
	1 年(含)至不到 2 年	150	29.1
	2 年(含)至不到 3 年	59	11.4
	3 年(含)以上	134	26.0
	總計	516	100.0
	平均數	**20.0(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「健身房」(59.9%)所佔的比例較高，其次為「游泳」(36.2%)及「舞蹈/韻律教室」(14.9%)。

表173. 【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	309	59.9
	游泳	187	36.2
	舞蹈/韻律教室	77	14.9
	羽球	70	13.6
	撞球	60	11.6
	桌球	58	11.2
	飛輪教室	44	8.5
	籃球	22	4.3
	攀岩/抱石場	12	2.3
	棋藝閱覽室	11	2.1
	壁球	6	1.2
	武術/柔道	6	1.2
	高爾夫	5	1.0
	其他	1	0.2
	總計	868	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「1,000-1,499 元」(23.8%)所佔比例較高，其次則為「1-249 元」(21.1%)及「500-999 元」(14.5%)。整體而言，受訪者平均每個月的花費金額為 1004 元，相較於去年 109 年(946 元)呈現增加的現象。

表174. 【文山運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	15	2.9
	1-249 元	109	21.1
	250-499 元	73	14.1
	500-999 元	75	14.5
	1,000-1,499 元	123	23.8
	1,500-1,999 元	60	11.6
	2,000-2,499 元	26	5.0
	2,500-2,999 元	5	1.0
	3,000 元以上	30	5.8
	總計	516	100.0
	平均數	**1004 元**	

6、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」(73.3%)的比例較高，其次依序為「離辦公室近」(42.2%)、「設施多樣化」(32.0%)。

表175. 【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	378	73.3
	設施品質佳	80	15.5
	離辦公室近	218	42.2
	價格便宜	85	16.5
	設施多樣化	165	32.0
	課程好	153	29.7
	服務好	144	27.9
	其他	6	1.2
	總計	**1229**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「大幅提升」(43.4%)的比例較高，約佔 4 成 3。

表176. 【文山運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	224	43.4
	小幅提升	178	34.5
	不會提升/沒有影響	114	22.1
	總計	516	100.0

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 56.8%，其次依序為「小幅提升」(22.3%)。

表177. 【文山運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	108	20.9
	小幅提升	115	22.3
	不會提升/沒有影響	293	56.8
	總計	516	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「運動中心網站」(50.6%)的比例較高，其次依序為「家友告知」(43.8%)及「本局網站」(9.7%)。

表178. 【文山運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	226	43.8
	報章雜誌	40	7.8
	本局網站	50	9.7
	本局 FB	36	7.0
	運動中心網站	261	50.6
	其他	26	5.0
	總計	639	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

文山運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成七(97.5%)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 85.6 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**」 (99.8%)，其次則為「**內部設備的安全性**」(99.6%)、「**購買票卡的便利性**」(99.5%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「**運動中心其他設施設備數量**」(93.0%)、「**設施或設備故障維修積極度**」(95.5%)、「**停車的便利性**」(95.9%)。

表179.【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	環境的清潔度	516	0.6	0.0	48.4	51.0	99.4	97.3
	公共廁所的清潔度	516	1.0	2.1	50.6	46.3	96.9	
	運動中心空氣品質	516	0.6	0.0	54.8	44.6	99.4	
	公共休憩空間座椅安排	516	1.0	1.4	57.4	40.3	97.7	
	各類設施動線規劃安排	516	0.4	1.4	54.1	44.2	98.3	
	運動器材或設備的品質維護	516	0.4	1.6	51.6	46.5	98.1	
	設施或設備故障維修積極度	510	1.4	3.1	47.5	48.0	95.5	
	運動中心其他設施設備數量	516	1.4	5.6	46.9	46.1	93.0	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	458	0.0	0.9	49.3	49.8	99.1	99.1
	教練的專業能力	426	0.0	0.9	51.6	47.4	99.1	
服務態度	服務人員的態度	516	0.4	1.0	52.5	46.1	98.6	98.8
	服務人員的服務主動性	516	0.2	0.8	55.6	43.4	99.0	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	516	0.2	1.0	53.7	45.2	98.8	99.3
	內部設備的安全性	516	0.4	0.0	51.9	47.7	99.6	
	環境的安全性	516	0.0	1.0	52.5	46.5	99.0	
	標示逃生設施設備的明確程度	516	0.2	0.0	51.7	48.1	99.8	
課程資訊	運動課程的滿意度	416	0.0	1.7	53.6	44.7	98.3	98.3
	講座及課程資訊的滿意度	416	0.0	2.2	47.6	50.2	97.8	
	課程的優惠活動吸引力	434	0.0	1.2	50.0	48.8	98.8	
使用便利性	購買票卡的便利性	422	0.0	0.5	48.8	50.7	99.5	98.2
	買票的便利性	464	0.0	0.6	49.6	49.8	99.4	
	付款程序的便利性	481	0.0	0.6	52.2	47.2	99.4	
	場地租借流程的便利性	445	0.0	2.9	49.0	48.1	97.1	
	對人流管控的滿意度	490	0.0	2.9	52.7	44.5	97.1	
	停車的便利性	466	0.0	4.1	50.0	45.9	95.9	
	大眾交通的便利性	503	0.0	1.0	51.5	47.5	99.0	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	516	0.0	2.5	52.5	45.0	**97.5**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	516	**85.6 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180.【文山運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	標示逃生設施設備的明確程度	99.8
2	內部設備的安全性	99.6
3	購買票卡的便利性	99.5
4	環境的清潔度	99.4
5	運動中心空氣品質	99.4
6	買票的便利性	99.4
7	付款程序的便利性	99.4
8	因應民眾特殊需求處理速度	99.1
9	教練的專業能力	99.1
10	服務人員的服務主動性	99.0
11	環境的安全性	99.0
12	大眾交通的便利性	99.0
13	人身安全及隱私的滿意度	98.8
14	課程的優惠活動吸引力	98.8
15	服務人員的態度	98.6
16	各類設施動線規劃安排	98.3
17	運動課程的滿意度	98.3
18	運動器材或設備的品質維護	98.1
19	講座及課程資訊的滿意度	97.8
20	公共休憩空間座椅安排	97.7
21	場地租借流程的便利性	97.1
22	對人流管控的滿意度	97.1
23	公共廁所的清潔度	96.9
24	停車的便利性	95.9
25	設施或設備故障維修積極度	95.5
26	運動中心其他設施設備數量	93.0
整體滿意度		**97.5**

3、滿意度之近兩年比較分析

在「文山運動中滿意度」的分析上，將「**年份(109 年及 110 年)**」進行差異比較的分析，調查結果顯示如下：

表181. 【文山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	95.0	99.4	4.4
	公共廁所的清潔度	92.9	96.9	4.0
	空氣品質	95.4	99.4	4.0
	公共休憩空間座椅安排	94.0	97.7	3.7
	各類設施動線規劃安排	95.6	98.3	2.7
	運動器材或設備的品質維護	91.2	98.1	6.9
	設施或設備故障維修積極度	91.6	95.5	3.9
	其他設施設備數量	94.4	93.0	-1.4
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	98.8	99.1	0.3
	教練的專業能力	98.7	99.1	0.4
服務態度	服務人員的態度	97.2	98.6	1.4
	服務人員的服務主動性	95.9	99.0	3.1
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	98.2	98.8	0.6
	內部設備與環境的安全性	98.7	99.6	0.9
	公園游泳池環境的安全性	--	99.0	--
	標示逃生設施設備的明確程度	98.8	99.8	1.0
課程資訊	運動課程的滿意度	99.3	98.3	-1.0
	提供講座及課程資訊的滿意度	98.5	97.8	-0.7
	課程的優惠活動吸引力	94.9	98.8	3.9
使用便利性	場地的消費費用合理	--	99.5	--
	購買票卡的便利性	--	99.4	--
	購票的便利性	--	99.4	--
	付款程序的便利性	--	97.1	--
	對人流管控的滿意度	84.9	97.1	12.2
	停車便利性	--	95.9	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	99.0	--
整體滿意度(Q2.27)		**98.7**	**97.5**	**-1.2**

4、滿意度之歷年比較分析

在文山運動中心的整體滿意度上，「**110 年度**」(97.5%)的滿意比例低於「**109 年度**」(98.7%)。整體而言，歷年滿意比例呈現下降的現象。

表182. 【文山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	92.3	93.6	95.0	99.4
	公共廁所的清潔度	86.8	92.5	92.9	96.9
	空氣品質	88.8	91.8	95.4	99.4
	公共休憩空間座椅安排	91.1	93.4	94.0	97.7
	各類設施動線規劃安排	94.5	94.1	95.6	98.3
	運動器材或設備的品質維護	89.4	91.5	91.2	98.1
	設施或設備故障維修積極度	86.1	90.5	91.6	95.5
	其他設施設備數量	93.1	95.3	94.4	93.0
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.4	95.9	98.8	99.1
	教練的專業能力	96.7	97.5	98.7	99.1
服務態度	服務人員的態度	94.8	96.1	97.2	98.6
	服務人員的服務主動性	92.0	93.6	95.9	99.0
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	96.0	98.2	98.8
	內部設備與環境的安全性	95.8	98.3	98.7	99.6
	公園游泳池環境的安全性	--	--	--	99.0
	標示逃生設施設備的明確程度	95.6	98.0	98.8	99.8
課程資訊	運動課程的滿意度	97.6	97.9	99.3	98.3
	提供講座及課程資訊的滿意度	97.3	95.4	98.5	97.8
	課程的優惠活動吸引力	90.0	88.8	94.9	98.8
使用便利性	場地的消費費用合理	--	--	--	99.5
	購買票卡的便利性	--	--	--	99.4
	購票的便利性	--	--	--	99.4
	付款程序的便利性	--	--	--	97.1
	對人流管控的滿意度	--	--	84.9	97.1
	停車便利性	--	--	--	95.9
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	99.0
整體滿意度(Q2.27)		97.1	97.1	98.7	97.5

5、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為100.0%。

表183. 【文山運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	73	33.2
	滿意	147	66.8
	不滿意	0	0.0
	非常不滿意	0	0.0
	總計	220	100.0

6、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「是」比例最高，為66.8%。

表184. 【文山運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	147	66.8
	否	21	9.5
	從未使用	52	23.6
	總計	220	100.0

7、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為100.0%。

表185. 【文山運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	91	43.1
	滿意	120	56.9
	不滿意	0	0.0
	非常不滿意	0	0.0
	總計	211	100.0

8、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為74.9%。

表186. 【文山運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	158	74.9
	否	13	6.2
	從未使用	40	19.0
	總計	211	100.0

(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「推薦程度高(9-10 分)」(45.9%)的比例較高，平均分數為 8.0 分。

表187. 【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)**	58	11.2
	1 分	0	0.0
	2 分	0	0.0
	3 分	9	1.7
	4 分	0	0.0
	5 分	49	9.5
	推薦程度中等(被動型)	221	42.8
	6 分	11	2.1
	7 分	103	20.0
	8 分	107	20.7
	推薦程度高(推薦型)	237	45.9
	9 分	142	27.5
	10 分	95	18.4
合計		516	100.0
平均分數		**8.0 分**	

在文山運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「設施維護度不佳」(58.6%)的比例較高，其次依序為「明亮度不佳」(29.3%)、「舒適性不佳」(17.2%)。

表188. 【文山運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	設施維護度不佳	34	58.6
	明亮度不佳	17	29.3
	舒適性不佳	10	17.2
	使用不便利	8	13.8
	服務不佳	5	8.6
	總計	74	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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」(40.9%)的比例最高，其次依序為「按摩服務」(39.9%)、「使用費折抵停車費」(25.8%)。

表189. 【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	211	40.9
	按摩服務	206	39.9
	使用費折抵停車費	133	25.8
	線上人流公告系統	118	22.9
	INBODY 檢測	117	22.7
	增加餐飲區	68	13.2
	增設樂齡、親子設施	63	12.2
	增加兒童托育臨時服務	51	9.9
	集點兌獎活動	40	7.8
	其他	89	17.2
	總計	**1096**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 99.8%。

表190. 【文山運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	226	43.8
	滿意	289	56.0
	不滿意	0	0.0
	非常不滿意	0	0.0
	從未使用	1	0.2
	總計	516	100.0

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 501 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，就信義運動中心的 501 位受訪者中，以「男性」(56.3%)比例大於「女性」(43.7%)；年齡以「20~29 歲」(39.5%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(90.8%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(41.5%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市」(95.4%)為主。

表191. 【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	282	56.3
女性	219	43.7
年齡		
20 歲以下	2	0.4
20~29 歲	198	39.5
30~39 歲	183	36.5
40~49 歲	76	15.2
50 歲及以上	42	8.4
教育程度		
高中職及以下	13	2.6
大學/專科	455	90.8
研究所及以上	33	6.6
職業		
軍公教	52	10.4
一般職員	208	41.5
老闆主管/專業人員	89	17.8
學生	58	11.6

無工作者及其他	94	18.8
居住地區		
臺北市地區	478	95.4
新北市及其他	23	4.6

(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、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」(65.3%)所占比例較高，其次則為「1 週 2~3 次」(20.2%)及「1 週不到 1 次」(10.2%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 1.4 次，相較於去年 109 年(2.0/週)使用頻率下降。

表192. 【信義運動中心】：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	22	4.4
	1 週 2~3 次	101	20.2
	1 週 1 次	327	65.3
	1 週不到 1 次	51	10.2
	總計	501	100.0
	平均數	**1.4/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(81.8%)的比例較高。場館平均停留時間為 1.4 小時。

表193. 【信義運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	35	7.0
	1 至 2 小時	410	81.8
	2 至 3 小時	48	9.6
	3 至 4 小時	6	1.2
	4 小時以上	2	0.4
	總計	501	100.0
	平均數	**1.4 小時**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「半年(含)至不到 1 年」(29.1%)的比例較高，其次為「1 個月(含)至不到半年」(28.9%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 9.7 個月，相較於去年 109 年(17.6 月)少。

表194. 【信義運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	89	17.8
	1 個月(含)至不到半年	145	28.9
	半年(含)至不到 1 年	146	29.1
	1 年(含)至不到 2 年	63	12.6
	2 年(含)至不到 3 年	23	4.6
	3 年(含)以上	35	7.0
	總計	501	100.0
	平均數	**9.7(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「羽球」(43.1%)所佔的比例較高，其次為「健身房」(25.1%)及「游泳」(21.0%)。

表195. 【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	羽球	216	43.1
	健身房	126	25.1
	游泳	105	21.0
	桌球	27	5.4
	壁球	26	5.2
	舞蹈/韻律教室	17	3.4
	飛輪教室	10	2.0
	籃球	9	1.8
	攀岩/抱石場	9	1.8
	撞球	4	0.8
	高爾夫	4	0.8
	武術/柔道	3	0.6
	直排輪	1	0.2
	其他	10	2.0
	總計	567	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「500-999 元」(74.3%)所佔比例較高，其次則為「250-499 元」(7.6%)及「1,000-1,499 元」(7.4%)。整體而言，**受訪者平均每個月的花費金額為 742 元，相較於去年 109 年(758 元)呈現下降的現象。**

表196. 【信義運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	6	1.2
	1-249 元	36	7.2
	250-499 元	38	7.6
	500-999 元	372	74.3
	1,000-1,499 元	37	7.4
	1,500-1,999 元	5	1.0
	2,000-2,499 元	2	0.4
	2,500-2,999 元	2	0.4
	3,000 元以上	3	0.6
	總計	501	100.0
	平均數	**742 元**	

6、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」(85.8%)的比例較高，其次依序為「設施品質佳」(15.8%)、「離辦公室近」(7.0%)。

表197. 【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	430	85.8
	設施品質佳	79	15.8
	離辦公室近	35	7.0
	價格便宜	29	5.8
	設施多樣化	24	4.8
	課程好	16	3.2
	服務好	23	4.6
	其他	8	1.6
	總計	**644**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「不會提升/沒有影響」(86.2%)的比例較高，約佔 8 成 6。

表198. 【信義運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	33	6.6
	小幅提升	36	7.2
	不會提升/沒有影響	432	86.2
	總計	501	100.0

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 90.2%，其次依序為「小幅提升」(5.4%)。

表199. 【信義運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	22	4.4
	小幅提升	27	5.4
	不會提升/沒有影響	452	90.2
	總計	501	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「家友告知」(81.0%)的比例較高，其次依序為「運動中心網站」(37.1%)及「本局 FB」(3.2%)。

表200. 【信義運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	406	81.0
	報章雜誌	9	1.8
	本局網站	14	2.8
	本局 FB	16	3.2
	運動中心網站	186	37.1
	其他	7	1.4
	總計	638	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

信義運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成八 98.6%)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 77.2 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「**標示逃生設施設備的明確程度**」 (99.6%)，其次則為「**環境的安全性**」(99.2%)、「**教練的專業能力**」(99.1%)。

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**」(92.5%)、「**場地租借流程的便利性**」(93.8%)、「**課程的優惠活動吸引力**」(94.3%)。

表201.【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	環境的清潔度	501	0.4	1.0	87.8	10.8	98.6	97.3
	公共廁所的清潔度	501	0.4	1.2	87.4	11.0	98.4	
	運動中心空氣品質	501	0.2	1.2	88.6	10.0	98.6	
	公共休憩空間座椅安排	501	0.6	2.2	87.2	10.0	97.2	
	各類設施動線規劃安排	501	0.4	2.4	86.6	10.6	97.2	
	運動器材或設備的品質維護	501	0.8	1.4	87.6	10.2	97.8	
	設施或設備故障維修積極度	133	2.3	5.3	60.2	32.3	92.5	
	運動中心其他設施設備數量	501	0.2	2.0	87.6	10.2	97.8	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	102	2.0	1.0	58.8	38.2	97.1	98.1
	教練的專業能力	115	0.0	0.9	52.2	47.0	99.1	
服務態度	服務人員的態度	501	0.6	1.4	87.6	10.4	98.0	97.9
	服務人員的服務主動性	501	0.2	2.0	87.6	10.2	97.8	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	501	0.4	1.2	88.4	10.0	98.4	99.0
	內部設備的安全性	501	0.2	1.0	87.8	11.0	98.8	
	環境的安全性	501	0.2	0.6	88.4	10.8	99.2	
	標示逃生設施設備的明確程度	501	0.2	0.2	89.0	10.6	99.6	
課程資訊	運動課程的滿意度	108	0.0	2.8	52.8	44.4	97.2	96.5
	講座及課程資訊的滿意度	94	1.1	1.1	55.3	42.6	97.9	
	課程的優惠活動吸引力	105	1.0	4.8	53.3	41.0	94.3	
使用便利性	購買票卡的便利性	89	2.2	2.2	51.7	43.8	95.5	97.0
	買票的便利性	419	0.0	1.2	88.1	10.7	98.8	
	付款程序的便利性	422	0.2	1.2	87.9	10.7	98.6	
	場地租借流程的便利性	112	2.7	3.6	55.4	38.4	93.8	
	對人流管控的滿意度	350	0.6	1.4	85.1	12.9	98.0	
	停車的便利性	149	2.0	2.0	68.5	27.5	96.0	
	大眾交通的便利性	225	1.3	0.0	76.9	21.8	98.7	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	501	0.4	1.0	87.8	10.8	**98.6**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	501	**77.2 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202. 【信義運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	標示逃生設施設備的明確程度	99.6
2	環境的安全性	99.2
3	教練的專業能力	99.1
4	內部設備的安全性	98.8
5	買票的便利性	98.8
6	大眾交通的便利性	98.7
7	環境的清潔度	98.6
8	運動中心空氣品質	98.6
9	付款程序的便利性	98.6
10	公共廁所的清潔度	98.4
11	人身安全及隱私的滿意度	98.4
12	服務人員的態度	98.0
13	對人流管控的滿意度	98.0
14	講座及課程資訊的滿意度	97.9
15	運動器材或設備的品質維護	97.8
16	運動中心其他設施設備數量	97.8
17	服務人員的服務主動性	97.8
18	公共休憩空間座椅安排	97.2
19	各類設施動線規劃安排	97.2
20	運動課程的滿意度	97.2
21	因應民眾特殊需求處理速度	97.1
22	停車的便利性	96.0
23	購買票卡的便利性	95.5
24	課程的優惠活動吸引力	94.3
25	場地租借流程的便利性	93.8
26	設施或設備故障維修積極度	92.5
整體滿意度		**98.6**

3、滿意度之近兩年比較分析

在「信義運動中滿意度」的分析上，將「**年份(109 年及 110 年)**」進行差異比較的分析，調查結果顯示如下：

表203. 【信義運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	93.0	98.6	5.6
	公共廁所的清潔度	87.6	98.4	10.8
	空氣品質	92.0	98.6	6.6
	公共休憩空間座椅安排	88.4	97.2	8.8
	各類設施動線規劃安排	92.1	97.2	5.1
	運動器材或設備的品質維護	87.1	97.8	10.7
	設施或設備故障維修積極度	83.7	92.5	8.8
	其他設施設備數量	93.0	97.8	4.8
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.6	97.1	0.5
	教練的專業能力	98.3	99.1	0.8
服務態度	服務人員的態度	95.2	98.0	2.8
	服務人員的服務主動性	93.9	97.8	3.9
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	94.9	98.4	3.5
	內部設備與環境的安全性	96.2	98.8	2.6
	公園游泳池環境的安全性	--	99.2	--
	標示逃生設施設備的明確程度	96.4	99.6	3.2
課程資訊	運動課程的滿意度	96.0	97.2	1.2
	提供講座及課程資訊的滿意度	94.6	97.9	3.3
	課程的優惠活動吸引力	90.7	94.3	3.6
使用便利性	場地的消費費用合理	--	95.5	--
	購買票卡的便利性	--	98.8	--
	購票的便利性	--	98.6	--
	付款程序的便利性	--	93.8	--
	對人流管控的滿意度	88.4	98.0	9.6
	停車便利性	--	96.0	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	98.7	--
整體滿意度(Q2.27)		**96.7**	**98.6**	**1.9**

4、滿意度之歷年比較分析

在信義運動中心的整體滿意度上，「**110 年度**」(98.6%)的滿意比例低於「**109 年度**」(96.7%)。整體而言，歷年滿意比例呈現上升的現象。

表204. 【信義運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	82.9	85.8	93.0	98.6
	公共廁所的清潔度	78.8	78.1	87.6	98.4
	空氣品質	86.8	84.8	92.0	98.6
	公共休憩空間座椅安排	85.4	85.5	88.4	97.2
	各類設施動線規劃安排	90.5	89.4	92.1	97.2
	運動器材或設備的品質維護	84.0	83.3	87.1	97.8
	設施或設備故障維修積極度	70.8	84.1	83.7	92.5
	其他設施設備數量	90.9	88.9	93.0	97.8
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.9	92.6	96.6	97.1
	教練的專業能力	97.8	95.2	98.3	99.1
服務態度	服務人員的態度	91.3	92.6	95.2	98.0
	服務人員的服務主動性	87.5	89.4	93.9	97.8
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	93.5	94.9	98.4
	內部設備與環境的安全性	94.5	94.8	96.2	98.8
	公園游泳池環境的安全性	--	--	--	99.2
	標示逃生設施設備的明確程度	96.8	96.9	96.4	99.6
課程資訊	運動課程的滿意度	98.0	97.8	96.0	97.2
	提供講座及課程資訊的滿意度	97.2	96.3	94.6	97.9
	課程的優惠活動吸引力	85.5	88.5	90.7	94.3
使用便利性	場地的消費費用合理	--	--	--	95.5
	購買票卡的便利性	--	--	--	98.8
	購票的便利性	--	--	--	98.6
	付款程序的便利性	--	--	--	93.8
	對人流管控的滿意度	--	--	88.4	98.0
	停車便利性	--	--	--	96.0
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	98.7
整體滿意度(Q2.27)		94.5	93.9	96.7	98.6

5、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為98.5%。

表205. 【信義運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	28	43.1
	滿意	36	55.4
	不滿意	1	1.5
	非常不滿意	0	0.0
	總計	65	100.0

6、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「是」比例最高，為55.4%。

表206. 【信義運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	36	55.4
	否	12	18.5
	從未使用	17	26.2
	總計	65	100.0

7、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為98.2%。

表207. 【信義運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	28	49.1
	滿意	28	49.1
	不滿意	0	0.0
	非常不滿意	1	1.8
	總計	57	100.0

8、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為75.4%。

表208. 【信義運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	43	75.4
	否	8	14.0
	從未使用	6	10.5
	總計	57	100.0

(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(6-8 分)」(86.8%)的比例較高，平均分數為 7.2 分。

表209. 【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)**	19	3.8
	1 分	5	1.0
	2 分	3	0.6
	3 分	2	0.4
	4 分	2	0.4
	5 分	7	1.4
	推薦程度中等(被動型)	435	86.8
	6 分	12	2.4
	7 分	372	74.3
	8 分	51	10.2
	推薦程度高(推薦型)	47	9.4
	9 分	17	3.4
	10 分	30	6.0
合計		501	100.0
平均分數		**7.2 分**	

在信義運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「服務不佳」及「舒適性不佳」(26.3%)的比例較高，其次依序為「明亮度不佳」、「其他」(15.8%)。

表210. 【信義運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	服務不佳	5	26.3
	舒適性不佳	5	26.3
	明亮度不佳	3	15.8
	環境清潔不佳	2	10.5
	使用不便利	2	10.5
	設施維護度不佳	2	10.5
	價格不合理	1	5.3
	其他	3	15.8
	總計	23	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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「INBODY 檢測」(78.2%)的比例最高，其次依序為「免費體驗課程」(23.8%)、「按摩服務」(22.8%)。

表211. 【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	INBODY 檢測	392	78.2
	免費體驗課程	119	23.8
	按摩服務	114	22.8
	增加餐飲區	60	12.0
	線上人流公告系統	31	6.2
	集點兌獎活動	20	4.0
	使用費折抵停車費	18	3.6
	增加兒童托育臨時服務	8	1.6
	增設樂齡、親子設施	4	0.8
	其他	37	7.4
	總計	**803**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 94.0%。

表212. 【信義運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	50	10.0
	滿意	421	84.0
	不滿意	4	0.8
	非常不滿意	0	0.0
	從未使用	26	5.2
	總計	501	100.0

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 515 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，就內湖運動中心的 515 位受訪者中，以「男性」(61.9%)比例大於「女性」(38.1%)；年齡以「20~29 歲」(36.3%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(64.7%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(36.9%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市地區」(79.6%)為主。

表213. 【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	319	61.9
女性	196	38.1
年齡		
20 歲以下	50	9.7
20~29 歲	187	36.3
30~39 歲	168	32.6
40~49 歲	72	14.0
50 歲及以上	38	7.4
教育程度		
高中職及以下	74	14.4
大學/專科	333	64.7
研究所及以上	108	21.0
職業		
軍公教	31	6.0
一般職員	190	36.9
老闆主管/專業人員	70	13.6
學生	90	17.5

無工作者及其他	134	26.0
居住地區		
臺北市地區	410	79.6
新北市及其他	105	20.4

(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、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 週不到 1 次」(31.5%)所占比例較高，其次則為「1 週 2~3 次」(27.2%)及「1 週 1 次」(27.0%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 1.8 次，相較於去年 109 年(1.9/週)使用頻率下降。

表214. 【內湖運動中心】：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	74	14.4
	1 週 2~3 次	140	27.2
	1 週 1 次	139	27.0
	1 週不到 1 次	162	31.5
	總計	515	100.0
	平均數	**1.8/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(49.3%)的比例較高。場館平均停留時間為 1.8 小時。

表215. 【內湖運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	128	24.9
	1 至 2 小時	254	49.3
	2 至 3 小時	106	20.6
	3 至 4 小時	18	3.5
	4 小時以上	9	1.7
	總計	515	100.0
	平均數	**1.8 小時**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「不到 1 個月」(27.0%)的比例較高，其次為「3 年(含)以上」(21.4%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 16.0 個月，相較於去年 109 年(16.8 月)少。

表216. 【內湖運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	139	27.0
	1 個月(含)至不到半年	50	9.7
	半年(含)至不到 1 年	66	12.8
	1 年(含)至不到 2 年	84	16.3
	2 年(含)至不到 3 年	66	12.8
	3 年(含)以上	110	21.4
	總計	515	100.0
	平均數	**16.0(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「健身房」(36.7%)及「羽球」(23.5%)所佔的比例較高，其次為「游泳」(13.8%)。

表217. 【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	健身房	189	36.7
	羽球	121	23.5
	游泳	71	13.8
	舞蹈/韻律教室	68	13.2
	桌球	55	10.7
	籃球	36	7.0
	攀岩/抱石場	35	6.8
	撞球	24	4.7
	壁球	23	4.5
	飛輪教室	13	2.5
	高爾夫	7	1.4
	直排輪	7	1.4
	棋藝閱覽室	2	0.4
	武術/柔道	1	0.2
	其他	24	4.7
	總計	676	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「1-249 元」(29.7%)所佔比例較高，其次則為「500-999 元」(20.2%)及「250-499 元」(18.4%)。受訪者平均每個月的花費金額為 585 元，相較於去年 109 年(750 元)呈現減少的現象。

表218. 【內湖運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	63	12.2
	1-249 元	153	29.7
	250-499 元	95	18.4
	500-999 元	104	20.2
	1,000-1,499 元	56	10.9
	1,500-1,999 元	22	4.3
	2,000-2,499 元	7	1.4
	2,500-2,999 元	3	0.6
	3,000 元以上	12	2.3
	總計	515	100.0
	平均數	**585 元**	

6、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」(49.1%)的比例較高，其次依序為「價格便宜」(31.5%)、「設施品質佳」(17.9%)。

表219. 【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	253	49.1
	價格便宜	162	31.5
	設施品質佳	92	17.9
	服務好	55	10.7
	設施多樣化	62	12.0
	離辦公室近	75	14.6
	課程好	74	14.4
	其他	28	5.4
	總計	**801**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「小幅提升」(38.3%)的比例較高，約佔 3 成 8。

表220. 【內湖運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	124	24.1
	小幅提升	197	38.3
	不會提升/沒有影響	194	37.7
	總計	515	100.0

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 62.9%，其次依序為「小幅提升」(22.1%)。

表221. 【內湖運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	77	15.0
	小幅提升	114	22.1
	不會提升/沒有影響	324	62.9
	總計	515	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「家友告知」(41.4%)的比例較高，其次依序為「運動中心網站」(40.4%)及「本局網站」(10.7%)。

表222. 【內湖運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	213	41.4
	報章雜誌	31	6.0
	本局網站	55	10.7
	本局 FB	51	9.9
	運動中心網站	208	40.4
	其他	21	4.1
	總計	579	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

內湖運動中心「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)。

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「講座及課程資訊的滿意度」(98.6%)，其次則為「運動課程的滿意度」(98.2%)、「環境的清潔度」(98.1%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「公共休憩空間座椅安排」(92.4%)、「運動中心其他設施設備數量」(92.8%)、「停車的便利性」(93.8%)。

表223.【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	環境的清潔度	515	0.6	1.4	58.1	40.0	98.1	**95.4**
	公共廁所的清潔度	515	0.4	2.9	59.0	37.7	96.7	
	運動中心空氣品質	515	0.6	2.9	61.6	35.0	96.5	
	公共休憩空間座椅安排	515	0.8	6.8	59.2	33.2	92.4	
	各類設施動線規劃安排	515	0.6	4.3	59.6	35.5	95.1	
	運動器材或設備的品質維護	515	0.6	3.1	61.4	35.0	96.3	
	設施或設備故障維修積極度	502	1.0	3.6	60.8	34.7	95.4	
	運動中心其他設施設備數量	515	1.4	5.8	58.4	34.4	92.8	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	455	1.1	1.1	62.2	35.6	97.8	**97.8**
	教練的專業能力	460	0.7	1.5	57.8	40.0	97.8	
服務態度	服務人員的態度	515	1.0	3.1	56.7	39.2	95.9	**96.2**
	服務人員的服務主動性	515	0.4	3.1	59.6	36.9	96.5	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	515	0.8	1.6	63.1	34.6	97.7	**97.6**
	內部設備的安全性	515	1.0	1.4	61.4	36.3	97.7	
	環境的安全性	515	1.2	1.4	62.1	35.3	97.5	
	標示逃生設施設備的明確程度	515	1.6	0.8	63.5	34.2	97.7	
課程資訊	運動課程的滿意度	454	0.4	1.3	62.1	36.1	98.2	**98.0**
	講座及課程資訊的滿意度	435	0.5	0.9	61.8	36.8	98.6	
	課程的優惠活動吸引力	439	0.9	2.1	61.0	36.0	97.0	
使用便利性	購買票卡的便利性	397	0.5	3.0	61.5	35.0	96.5	**96.0**
	買票的便利性	441	0.7	2.7	58.7	37.9	96.6	
	付款程序的便利性	459	0.2	2.8	63.0	34.0	96.9	
	場地租借流程的便利性	426	0.7	3.1	61.7	34.5	96.2	
	對人流管控的滿意度	464	0.6	3.7	65.9	29.7	95.7	
	停車的便利性	448	2.7	3.6	60.7	33.0	93.8	
	大眾交通的便利性	462	0.9	2.8	63.2	33.1	96.3	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	515	1.0	1.9	61.6	35.5	**97.1**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	515	**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224. 【內湖運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	講座及課程資訊的滿意度	98.6
2	運動課程的滿意度	98.2
3	環境的清潔度	98.1
4	因應民眾特殊需求處理速度	97.8
5	教練的專業能力	97.8
6	人身安全及隱私的滿意度	97.7
7	內部設備的安全性	97.7
8	標示逃生設施設備的明確程度	97.7
9	環境的安全性	97.5
10	課程的優惠活動吸引力	97.0
11	付款程序的便利性	96.9
12	公共廁所的清潔度	96.7
13	買票的便利性	96.6
14	運動中心空氣品質	96.5
15	服務人員的服務主動性	96.5
16	購買票卡的便利性	96.5
17	運動器材或設備的品質維護	96.3
18	大眾交通的便利性	96.3
19	場地租借流程的便利性	96.2
20	服務人員的態度	95.9
21	對人流管控的滿意度	95.7
22	設施或設備故障維修積極度	95.4
23	各類設施動線規劃安排	95.1
24	停車的便利性	93.8
25	運動中心其他設施設備數量	92.8
26	公共休憩空間座椅安排	92.4
整體滿意度		**97.1**

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(109 年及 110 年)」進行百分比的分析，調查結果顯示如下：

表225. 【內湖運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	98.0	98.1	0.1
	公共廁所的清潔度	97.4	96.7	-0.7
	空氣品質	93.4	96.5	3.1
	公共休憩空間座椅安排	93.1	92.4	-0.7
	各類設施動線規劃安排	93.2	95.1	1.9
	運動器材或設備的品質維護	94.9	96.3	1.4
	設施或設備故障維修積極度	93.6	95.4	1.8
	其他設施設備數量	93.3	92.8	-0.5
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	95.9	97.8	1.9
	教練的專業能力	98.1	97.8	-0.3
服務態度	服務人員的態度	97.1	95.9	-1.2
	服務人員的服務主動性	95.9	96.5	0.6
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	96.4	97.7	1.3
	內部設備的安全性	97.9	97.7	-0.2
	運動中心環境的安全性	--	97.5	--
	標示逃生設施設備的明確程度	98.7	97.7	-1.0
課程資訊	運動課程的滿意度	96.5	98.2	1.7
	提供講座及課程資訊的滿意度	92.8	98.6	5.8
	課程的優惠活動吸引力	98.0	97.0	-1.0
使用便利性	購買票卡的便利性	--	96.5	--
	購票的便利性	--	96.6	--
	付款程序的便利性	--	96.9	--
	場地租借流程的便利性	93.8	96.2	2.4
	對人流管控的滿意度	93.1	95.7	2.6
	停車的便利性		93.8	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	96.3	--
整體滿意度(Q2.27)		**98.4**	**97.1**	**-1.3**

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，「110 年度」(97.1%)較「109 年」(98.4%)的滿意度比例下降。

表226. 【內湖運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	--	97.5	98.0	98.1
	公共廁所的清潔度	--	96.1	97.4	96.7
	空氣品質	--	95.1	93.4	96.5
	公共休憩空間座椅安排	--	90.5	93.1	92.4
	各類設施動線規劃安排	--	93.3	93.2	95.1
	運動器材或設備的品質維護	--	96.8	94.9	96.3
	設施或設備故障維修積極度	--	93.9	93.6	95.4
	其他設施設備數量	--	95.1	93.3	92.8
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	--	99.6	95.9	97.8
	教練的專業能力	--	98.8	98.1	97.8
服務態度	服務人員的態度	--	97.4	97.1	95.9
	服務人員的服務主動性	--	95.1	95.9	96.5
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	95.9	96.4	97.7
	內部設備與環境的安全性	--	98.6	97.9	97.7
	運動中心環境的安全性	--	--	--	97.5
	標示逃生設施設備的明確程度	--	98.0	98.7	97.7
課程資訊	運動課程的滿意度	--	99.5	96.5	98.2
	提供講座及課程資訊的滿意度	--	98.7	92.8	98.6
	課程的優惠活動吸引力	--	88.5	98.0	97.0
使用便利性	購買票卡的便利性	--	--	--	96.5
	購票的便利性	--	--	--	96.6
	付款程序的便利性	--	--	--	96.9
	場地租借流程的便利性	--	95.7	93.8	96.2
	對人流管控的滿意度	--	--	93.1	95.7
	停車的便利性	--	--		93.8
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	96.3
整體滿意度(Q2.27)		--	**98.4**	**98.4**	**97.1**

4、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為96.9%。

表227. 【內湖運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	108	41.2
	滿意	146	55.7
	不滿意	8	3.1
	非常不滿意	0	0.0
	總計	262	100.0

5、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「是」比例最高，為43.9%。

表228. 【內湖運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	115	43.9
	否	51	19.5
	從未使用	96	36.6
	總計	262	100.0

6、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為94.1%。

表229. 【內湖運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	84	45.4
	滿意	90	48.6
	不滿意	9	4.9
	非常不滿意	2	1.1
	總計	185	100.0

7、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為65.9%。

表230. 【內湖運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	122	65.9
	否	28	15.1
	從未使用	35	18.9
	總計	185	100.0

(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(6-8 分)」(42.7%)的比例較高，平均分數為 7.7 分。

表231. 【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)**	80	15.5
	1 分	20	3.9
	2 分	4	0.8
	3 分	9	1.7
	4 分	16	3.1
	5 分	31	6.0
	推薦程度中等(被動型)	220	42.7
	6 分	44	8.5
	7 分	64	12.4
	8 分	112	21.7
	推薦程度高(推薦型)	215	41.7
	9 分	83	16.1
	10 分	132	25.6
合計		515	100.0
平均分數		**7.7 分**	

在內湖運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「其他」(26.3%)的比例較高，其次依序為「服務不佳」(16.3%)、「舒適性不佳」(13.8%)。

表232. 【內湖運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	服務不佳	13	16.3
	舒適性不佳	11	13.8
	價格不合理	10	12.5
	明亮度不佳	10	12.5
	使用不便利	10	12.5
	設施維護度不佳	9	11.3
	安全性不佳	7	8.8
	環境清潔不佳	5	6.3
	其他	21	26.3
	總計	96	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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「防疫措施」。

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」(32.0%)的比例最高，其次依序為「按摩服務」(28.9%)、「INBODY 檢測」(26.6%)。

表233. 【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	按摩服務	149	28.9
	INBODY 檢測	137	26.6
	增加兒童托育臨時服務	43	8.3
	免費體驗課程	165	32.0
	增加餐飲區	119	23.1
	集點兌獎活動	67	13.0
	線上人流公告系統	80	15.5
	使用費折抵停車費	117	22.7
	增設樂齡、親子設施	51	9.9
	其他	85	16.5
	總計	**1013**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 91.7%。

表234. 【內湖運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	160	31.1
	滿意	312	60.6
	不滿意	13	2.5
	非常不滿意	8	1.6
	從未使用	22	4.3
	總計	515	100.0

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 502 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，就北投運動中心的 502 位受訪者中，以「男性」(55.4%)比例大於「女性」(44.6%)；年齡以「30~39 歲」(34.1%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(77.5%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(36.7%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市地區」(95.0%)為主。

表235. 【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	278	55.4
女性	224	44.6
年齡		
20 歲以下	46	9.2
20~29 歲	150	29.9
30~39 歲	171	34.1
40~49 歲	81	16.1
50 歲及以上	54	10.8
教育程度		
高中職及以下	80	15.9
大學/專科	389	77.5
研究所及以上	33	6.6
職業		
軍公教	34	6.8
一般職員	184	36.7
老闆主管/專業人員	66	13.1
學生	94	18.7

無工作者及其他	124	24.7
居住地區		
臺北市地區	477	95.0
新北市及其他	25	5.0

(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 2~3 次」(42.6%)所占比例較高，其次則為「1 週 1 次」(40.6%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 1.9 次，相較於去年 109 年(2.1/週)使用頻率下降。

表236. 【北投運動中心】：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	34	6.8
	1 週 2~3 次	214	42.6
	1 週 1 次	204	40.6
	1 週不到 1 次	50	10.0
	總計	502	100.0
	平均數	**1.9/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(58.8%)的比例較高。場館平均停留時間為 1.9 小時。

表237. 【北投運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	112	22.3
	1 至 2 小時	295	58.8
	2 至 3 小時	78	15.5
	3 至 4 小時	10	2.0
	4 小時以上	7	1.4
	總計	502	100.0
	平均數	**1.9 小時**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「半年(含)至不到 1 年」(26.7%)的比例較高，其次為「1 年(含)至不到 2 年」(25.1%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 15.7 個月，相較於去年 109 年(18.6 月)少。

表238. 【北投運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	42	8.4
	1 個月(含)至不到半年	75	14.9
	半年(含)至不到 1 年	134	26.7
	1 年(含)至不到 2 年	126	25.1
	2 年(含)至不到 3 年	59	11.8
	3 年(含)以上	66	13.1
	總計	502	100.0
	平均數	**15.7(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「羽球」(41.6%)及「游泳」(24.9%)所佔的比例較高，其次為「健身房」(24.1%)。

表239. 【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	羽球	209	41.6
	游泳	125	24.9
	健身房	121	24.1
	桌球	58	11.6
	飛輪教室	40	8.0
	舞蹈/韻律教室	17	3.4
	攀岩/抱石場	16	3.2
	籃球	15	3.0
	壁球	13	2.6
	撞球	10	2.0
	直排輪	9	1.8
	高爾夫	3	0.6
	武術/柔道	1	0.2
	其他	6	1.2
	總計	643	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「500-999 元」(33.7%)所佔比例較高，其次則為「250-499 元」(27.3%)及「1-249 元」(22.5%)。受訪者平均每個月的花費金額為 675 元，相較於去年 109 年(715 元)呈現減少的現象。

表240. 【北投運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	3	0.6
	1-249 元	113	22.5
	250-499 元	137	27.3
	500-999 元	169	33.7
	1,000-1,499 元	38	7.6
	1,500-1,999 元	17	3.4
	2,000-2,499 元	7	1.4
	2,500-2,999 元	1	0.2
	3,000 元以上	17	3.4
	總計	502	100.0
	平均數	**675 元**	

6、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」(69.9%)的比例較高，其次依序為「設施品質佳」(21.3%)、「服務好」(14.9%)。

表241. 【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	351	69.9
	價格便宜	66	13.1
	設施品質佳	107	21.3
	服務好	75	14.9
	設施多樣化	66	13.1
	離辦公室近	67	13.3
	課程好	53	10.6
	其他	11	2.2
	總計	**769**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「不會提升/沒有影響」(40.0%)的比例較高，約佔 4 成。

表242. 【北投運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	163	32.5
	小幅提升	138	27.5
	不會提升/沒有影響	201	40.0
	總計	502	100.0

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 65.7%，其次依序為「小幅提升」(18.9%)。

表243. 【北投運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	77	15.3
	小幅提升	95	18.9
	不會提升/沒有影響	330	65.7
	總計	502	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「家友告知」(58.8%)的比例較高，其次依序為「運動中心網站」(34.3%)及「本局網站」(13.5%)。

表244. 【北投運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	295	58.8
	報章雜誌	67	13.3
	本局網站	68	13.5
	本局 FB	19	3.8
	運動中心網站	172	34.3
	其他	10	2.0
	總計	631	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

北投運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，將近九成八(98.8%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)。

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「內部設備的安全性」(98.4%)，其次則為「環境的清潔度」(98.2%)、「標示逃生設施設備的明確程度」(97.4%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「停車的便利性」(89.9%)、「課程的優惠活動吸引力」(92.9%)、「教練的專業能力」(92.8%)、「公共休憩空間座椅安排」(92.8%)、「各類設施動線規劃安排」(92.8%)。

表245.【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	環境的清潔度	502	0.0	1.8	77.1	21.1	98.2	**95.4**
	公共廁所的清潔度	502	0.2	2.6	77.3	19.9	97.2	
	運動中心空氣品質	502	0.2	3.0	78.1	18.7	96.8	
	公共休憩空間座椅安排	502	0.8	6.4	74.3	18.5	92.8	
	各類設施動線規劃安排	502	0.2	7.0	73.5	19.3	92.8	
	運動器材或設備的品質維護	502	0.2	3.2	76.9	19.7	96.6	
	設施或設備故障維修積極度	335	0.0	5.7	69.3	25.1	94.3	
	運動中心其他設施設備數量	502	0.4	5.6	76.3	17.7	94.0	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	270	0.0	3.0	65.6	31.5	97.0	**94.9**
	教練的專業能力	263	0.0	7.2	61.2	31.6	92.8	
服務態度	服務人員的態度	502	3.4	0.8	76.9	18.9	95.8	**94.8**
	服務人員的服務主動性	502	2.2	4.0	72.9	20.9	93.8	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	502	0.4	4.2	72.9	22.5	95.4	**97.1**
	內部設備的安全性	502	0.0	1.6	78.5	19.9	98.4	
	環境的安全性	502	0.2	2.8	75.7	21.3	97.0	
	標示逃生設施設備的明確程度	502	0.6	2.0	79.3	18.1	97.4	
課程資訊	運動課程的滿意度	263	0.0	4.6	64.3	31.2	95.4	**93.8**
	講座及課程資訊的滿意度	250	0.8	5.6	57.6	36.0	93.6	
	課程的優惠活動吸引力	258	0.0	7.8	60.9	31.4	92.2	
使用便利性	購買票卡的便利性	235	0.0	3.8	59.6	36.6	96.2	**94.2**
	買票的便利性	323	0.0	4.0	70.6	25.4	96.0	
	付款程序的便利性	305	0.0	5.9	66.2	27.9	94.1	
	場地租借流程的便利性	275	0.0	4.4	62.9	32.7	95.6	
	對人流管控的滿意度	321	0.3	5.6	67.0	27.1	94.1	
	停車的便利性	286	0.0	10.1	58.7	31.1	89.9	
	大眾交通的便利性	338	0.0	6.2	69.2	24.6	93.8	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	502	0.2	1.0	79.9	18.9	**98.8**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	502	**79.4 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246. 【北投運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	內部設備的安全性	98.4
2	環境的清潔度	98.2
3	標示逃生設施設備的明確程度	97.4
4	公共廁所的清潔度	97.2
5	因應民眾特殊需求處理速度	97.0
6	環境的安全性	97.0
7	運動中心空氣品質	96.8
8	運動器材或設備的品質維護	96.6
9	購買票卡的便利性	96.2
10	買票的便利性	96.0
11	服務人員的態度	95.8
12	場地租借流程的便利性	95.6
13	人身安全及隱私的滿意度	95.4
14	運動課程的滿意度	95.4
15	設施或設備故障維修積極度	94.3
16	付款程序的便利性	94.1
17	對人流管控的滿意度	94.1
18	運動中心其他設施設備數量	94.0
19	服務人員的服務主動性	93.8
20	大眾交通的便利性	93.8
21	講座及課程資訊的滿意度	93.6
22	公共休憩空間座椅安排	92.8
23	各類設施動線規劃安排	92.8
24	教練的專業能力	92.8
25	課程的優惠活動吸引力	92.2
26	停車的便利性	89.9
整體滿意度		**98.8**

2、滿意度之近兩年比較分析

在「北投運動中心滿意度」的分析上，將「年份(109 年及 110 年)」進行百分比的分析，調查結果顯示如下：

表247. 【北投運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	94.5	98.2	3.7
	公共廁所的清潔度	95.5	97.2	1.7
	空氣品質	93.9	96.8	2.9
	公共休憩空間座椅安排	92.1	92.8	0.7
	各類設施動線規劃安排	86.0	92.8	6.8
	運動器材或設備的品質維護	91.0	96.6	5.6
	設施或設備故障維修積極度	89.8	94.3	4.5
	其他設施設備數量	86.6	94.0	7.4
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	88.4	97.0	8.6
	教練的專業能力	95.5	92.8	-2.7
服務態度	服務人員的態度	96.4	95.8	-0.6
	服務人員的服務主動性	96.3	93.8	-2.5
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	94.9	95.4	0.5
	內部設備的安全性	95.8	98.4	2.6
	運動中心環境的安全性	--	97.0	--
	標示逃生設施設備的明確程度	96.5	97.4	0.9
課程資訊	運動課程的滿意度	96.2	95.4	-0.8
	提供講座及課程資訊的滿意度	93.7	93.6	-0.1
	課程的優惠活動吸引力	85.0	92.2	7.2
使用便利性	購買票卡的便利性	--	96.2	--
	購票的便利性	--	96.0	--
	付款程序的便利性	--	94.1	--
	場地租借流程的便利性	91.4	95.6	4.2
	對人流管控的滿意度	88.2	94.1	5.9
	停車的便利性	--	89.9	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	93.8	--
整體滿意度(Q2.27)		**95.0**	**98.8**	**3.8**

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，「110 年度」(98.8%)較「109 年」(95.0%)的滿意度比例上升。

表248. 【北投運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	96.1	95.4	94.5	98.2
	公共廁所的清潔度	95.1	95.0	95.5	97.2
	空氣品質	91.9	93.5	93.9	96.8
	公共休憩空間座椅安排	83.9	87.6	92.1	92.8
	各類設施動線規劃安排	91.3	90.1	86	92.8
	運動器材或設備的品質維護	86.8	91.5	91	96.6
	設施或設備故障維修積極度	82.6	84.1	89.8	94.3
	其他設施設備數量	90.5	89.2	86.6	94
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.3	91.4	88.4	97.0
	教練的專業能力	96.6	97.4	95.5	92.8
服務態度	服務人員的態度	95.5	95.8	96.4	95.8
	服務人員的服務主動性	91.8	93.4	96.3	93.8
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	95.8	94.9	95.4
	內部設備與環境的安全性	96.6	95.0	95.8	98.4
	運動中心環境的安全性	--	--	--	97.0
	標示逃生設施設備的明確程度	96.6	94.4	96.5	97.4
課程資訊	運動課程的滿意度	94.0	92.3	96.2	95.4
	提供講座及課程資訊的滿意度	93.8	89.9	93.7	93.6
	課程的優惠活動吸引力	82.1	87.3	85	92.2
使用便利性	購買票卡的便利性	--	--	--	96.2
	購票的便利性	--	--	--	96.0
	付款程序的便利性	--	--	--	94.1
	場地租借流程的便利性	91.5	93.4	91.4	95.6
	對人流管控的滿意度	--	--	88.2	94.1
	停車的便利性	--	--	--	89.9
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	93.8
整體滿意度(Q2.27)		97.4	93.4	**95.0**	**98.8**

4、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為100.0%。

表249. 【北投運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	44	28.6
	滿意	110	71.4
	不滿意	0	0.0
	非常不滿意	0	0.0
	總計	154	100.0

5、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「是」比例最高，為58.4%。

表250. 【北投運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	90	58.4
	否	25	16.2
	從未使用	39	25.3
	總計	154	100.0

6、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為97.7%。

表251. 【北投運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	43	33.3
	滿意	83	64.3
	不滿意	3	2.3
	非常不滿意	0	0.0
	總計	129	100.0

7、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為69.8%。

表252. 【北投運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	90	69.8
	否	17	13.2
	從未使用	22	17.1
	總計	129	100.0

(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(6-8 分)」(78.7%)的比例較高，平均分數為 **7.3** 分。

表253. 【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)**	27	5.4
	1 分	0	0.0
	2 分	0	0.0
	3 分	0	0.0
	4 分	0	0.0
	5 分	27	5.4
	推薦程度中等(被動型)	395	78.7
	6 分	101	20.1
	7 分	145	28.9
	8 分	149	29.7
	推薦程度高(推薦型)	80	15.9
	9 分	60	12.0
	10 分	20	4.0
合計		502	100.0
平均分數		**7.3 分**	

在北投運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「舒適性不佳」(66.7%)的比例較高，其次依序為「環境清潔不佳」(29.6%)、「明亮度不佳」(14.8%)。

表254. 【北投運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	舒適性不佳	18	66.7
	環境清潔不佳	8	29.6
	明亮度不佳	4	14.8
	使用不便利	2	7.4
	設施維護度不佳	2	7.4
	服務不佳	1	3.7
	價格不合理	1	3.7
	其他	1	3.7
	總計	37	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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「防疫措施」。

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」(32.3%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(31.1%)、「集點兌獎活動」與「其他」(22.9%)。

表255. 【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	按摩服務	85	16.9
	INBODY 檢測	156	31.1
	增加兒童托育臨時服務	55	11.0
	免費體驗課程	162	32.3
	增加餐飲區	82	16.3
	集點兌獎活動	115	22.9
	線上人流公告系統	106	21.1
	使用費折抵停車費	107	21.3
	增設樂齡、親子設施	51	10.2
	其他	115	22.9
	總計	**1034**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 93.4%。

表256. 【北投運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	86	17.1
	滿意	383	76.3
	不滿意	1	0.2
	非常不滿意	2	0.4
	從未使用	30	6.0
	總計	502	100.0

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 500 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，就大同運動中心的 500 位受訪者中，以「女性」(50.8%)比例大於「男性」(49.2%)；年齡以「30~39 歲」(31.8%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(69.8%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(43.0%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市地區」(89.0%)為主。

表257. 【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	246	49.2
女性	254	50.8
年齡		
20 歲以下	8	1.6
20~29 歲	78	15.6
30~39 歲	159	31.8
40~49 歲	138	27.6
50 歲及以上	117	23.4
教育程度		
高中職及以下	97	19.4
大學/專科	349	69.8
研究所及以上	54	10.8
職業		
軍公教	38	7.6
一般職員	215	43.0
老闆主管/專業人員	65	13.0
學生	13	2.6

無工作者及其他	169	33.8
居住地區		
臺北市地區	445	89.0
新北市及其他	55	11.0

(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」(39.6%)所占比例較高，其次則為「1 週 2~3 次」(38.0%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 2.0 次，相較於去年 109 年(2.0/週)使用頻率相同。

表258. 【大同運動中心】：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	65	13.0
	1 週 2~3 次	190	38.0
	1 週 1 次	198	39.6
	1 週不到 1 次	47	9.4
	總計	500	100.0
	平均數	**2.0/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(52.6%)的比例較高。場館平均停留時間為 2.0 小時。

表259. 【大同運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	46	9.2
	1 至 2 小時	263	52.6
	2 至 3 小時	154	30.8
	3 至 4 小時	29	5.8
	4 小時以上	8	1.6
	總計	500	100.0
	平均數	**2.0 小時**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 年(含)至不到 2 年」(27.2%)的比例較高，其次為「半年(含)至不到 1 年」(25.4%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 13.1 個月，相較於去年 109 年(14.2 月)少。

表260. 【大同運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	63	12.6
	1 個月(含)至不到半年	94	18.8
	半年(含)至不到 1 年	127	25.4
	1 年(含)至不到 2 年	136	27.2
	2 年(含)至不到 3 年	41	8.2
	3 年(含)以上	39	7.8
	總計	500	100.0
	平均數	**13.1(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「羽球」(29.6%)及「游泳」(23.4%)所佔的比例較高，其次為「健身房」(18.6%)。

表261. 【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	148	29.6
	游泳	117	23.4
	健身房	93	18.6
	桌球	74	14.8
	籃球	74	14.8
	舞蹈/韻律教室	54	10.8
	直排輪	37	7.4
	壁球	20	4.0
	飛輪教室	16	3.2
	高爾夫	15	3.0
	撞球	14	2.8
	武術/柔道	4	0.8
	棋藝閱覽室	2	0.4
	其他	8	1.6
	總計	676	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「1,000-1,499 元」(24.6%)及「250-499 元」(21.8%)所佔比例較高，其次則為「1-249 元」(20.2%)。受訪者平均每個月的花費金額為 873 元，相較於去年 109 年(842 元)呈現增加的現象。

表262. 【大同運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	12	2.4
	1-249 元	101	20.2
	250-499 元	109	21.8
	500-999 元	79	15.8
	1,000-1,499 元	123	24.6
	1,500-1,999 元	36	7.2
	2,000-2,499 元	15	3.0
	2,500-2,999 元	8	1.6
	3,000 元以上	17	3.4
	總計	500	100.0
	平均數	**873 元**	

6、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」(36.2%)的比例較高，其次依序為「設施品質佳」(24.2%)、「價格便宜」(18.8%)。

表263. 【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	181	36.2
	價格便宜	94	18.8
	設施品質佳	121	24.2
	服務好	66	13.2
	設施多樣化	56	11.2
	離辦公室近	25	5.0
	課程好	37	7.4
	其他	38	7.6
	總計	**618**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「大幅提升」(56.8%)的比例較高，約佔 5 成 7。

表264. 【大同運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	284	56.8
	小幅提升	129	25.8
	不會提升/沒有影響	87	17.4
	總計	500	100.0

8、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「大幅提升」來此運動場館意願的比例較高，約為 44.4%，其次依序為「不會提升/沒有影響」(36.0%)。

表265. 【大同運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	222	44.4
	小幅提升	98	19.6
	不會提升/沒有影響	180	36.0
	總計	500	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「家友告知」(42.6%)的比例較高，其次依序為「運動中心網站」(29.6%)及「報章雜誌」(13.2%)。

表266. 【大同運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	213	42.6
	報章雜誌	66	13.2
	本局網站	62	12.4
	本局 FB	33	6.6
	運動中心網站	148	29.6
	其他	16	3.2
	總計	538	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

大同運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，將近九成七(97.4%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)。

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」(99.1%)，其次則為「標示逃生設施設備的明確程度」(98.8%)、「人身安全及隱私的滿意度」(98.6%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「停車的便利性」(87.9%)、「公共休憩空間座椅安排」(93.0%)、「對人流管控的滿意度」(93.1%)。

表267.【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	環境的清潔度	500	0.2	2.8	74.0	23.0	97.0	95.7
	公共廁所的清潔度	500	0.8	2.6	73.2	23.4	96.6	
	運動中心空氣品質	500	0.8	4.2	74.0	21.0	95.0	
	公共休憩空間座椅安排	500	0.8	6.2	73.8	19.2	93.0	
	各類設施動線規劃安排	500	0.8	2.6	79.0	17.6	96.6	
	運動器材或設備的品質維護	500	1.0	3.2	74.4	21.4	95.8	
	設施或設備故障維修積極度	485	1.0	4.7	75.9	18.4	94.2	
	運動中心其他設施設備數量	500	1.0	2.0	75.0	22.0	97.0	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	424	0.7	1.7	76.9	20.8	97.6	97.9
	教練的專業能力	425	0.2	1.6	78.6	19.5	98.1	
服務態度	服務人員的態度	500	0.2	1.4	75.8	22.6	98.4	97.8
	服務人員的服務主動性	500	0.4	2.4	74.8	22.4	97.2	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	500	0.4	1.0	78.2	20.4	98.6	98.5
	內部設備的安全性	500	0.8	1.2	78.6	19.4	98.0	
	環境的安全性	500	0.6	1.0	77.0	21.4	98.4	
	標示逃生設施設備的明確程度	500	0.6	0.6	76.4	22.4	98.8	
課程資訊	運動課程的滿意度	435	0.0	0.9	77.7	21.4	99.1	98.3
	講座及課程資訊的滿意度	416	0.0	1.7	78.8	19.5	98.3	
	課程的優惠活動吸引力	424	0.9	1.7	76.9	20.5	97.4	
使用便利性	購買票卡的便利性	419	0.2	3.1	74.7	22.0	96.7	94.3
	買票的便利性	441	0.7	2.5	75.3	21.5	96.8	
	付款程序的便利性	461	0.9	2.8	77.7	18.7	96.3	
	場地租借流程的便利性	450	1.3	4.0	74.0	20.7	94.7	
	對人流管控的滿意度	467	1.1	5.8	71.7	21.4	93.1	
	停車的便利性	463	3.7	8.4	70.0	17.9	87.9	
	大眾交通的便利性	443	0.7	4.5	73.8	21.0	94.8	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	500	0.2	2.4	75.0	22.4	**97.4**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	500	**79.9 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268. 【大同運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	運動課程的滿意度	99.1
2	標示逃生設施設備的明確程度	98.8
3	人身安全及隱私的滿意度	98.6
4	服務人員的態度	98.4
5	環境的安全性	98.4
6	講座及課程資訊的滿意度	98.3
7	教練的專業能力	98.1
8	內部設備的安全性	98.0
9	因應民眾特殊需求處理速度	97.6
10	課程的優惠活動吸引力	97.4
11	服務人員的服務主動性	97.2
12	環境的清潔度	97.0
13	運動中心其他設施設備數量	97.0
14	買票的便利性	96.8
15	購買票卡的便利性	96.7
16	公共廁所的清潔度	96.6
17	各類設施動線規劃安排	96.6
18	付款程序的便利性	96.3
19	運動器材或設備的品質維護	95.8
20	運動中心空氣品質	95.0
21	大眾交通的便利性	94.8
22	場地租借流程的便利性	94.7
23	設施或設備故障維修積極度	94.2
24	對人流管控的滿意度	93.1
25	公共休憩空間座椅安排	93.0
26	停車的便利性	87.9
整體滿意度		**97.4**

2、滿意度之近兩年比較分析

在「大同運動中心滿意度」的分析上，將「年份(109 年及 110 年)」進行百分比的分析，調查結果顯示如下：

表269. 【大同運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	97.8	97.0	-0.8
	公共廁所的清潔度	93.9	96.6	2.7
	空氣品質	94.0	95.0	1.0
	公共休憩空間座椅安排	89.1	93.0	3.9
	各類設施動線規劃安排	90.3	96.6	6.3
	運動器材或設備的品質維護	95.1	95.8	0.7
	設施或設備故障維修積極度	94.6	94.2	-0.4
	其他設施設備數量	93.1	97.0	3.9
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.8	97.6	-0.2
	教練的專業能力	97.5	98.1	0.6
服務態度	服務人員的態度	97.4	98.4	1.0
	服務人員的服務主動性	95.4	97.2	1.8
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	96.6	98.6	2.0
	內部設備的安全性	97.1	98.0	0.9
	運動中心環境的安全性	--	98.4	--
	標示逃生設施設備的明確程度	98.4	98.8	0.4
課程資訊	運動課程的滿意度	99.0	99.1	0.1
	提供講座及課程資訊的滿意度	99.1	98.3	-0.8
	課程的優惠活動吸引力	96.4	97.4	1.0
使用便利性	購買票卡的便利性	--	96.7	--
	購票的便利性	--	96.8	--
	付款程序的便利性	--	96.3	--
	場地租借流程的便利性	95.9	94.7	-1.2
	對人流管控的滿意度	89.5	93.1	3.6
	停車的便利性	--	87.9	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	94.8	--
整體滿意度(Q2.27)		**98.2**	**97.4**	**-0.8**

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，「110 年度」(97.4%)較「109 年」(98.2%)的滿意度比例下降。

表270. 【大同運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	88.4	94.3	97.8	97.0
	公共廁所的清潔度	84.8	93.5	93.9	96.6
	空氣品質	84.4	92.6	94.0	95.0
	公共休憩空間座椅安排	84.1	93.0	89.1	93.0
	各類設施動線規劃安排	89.5	93.1	90.3	96.6
	運動器材或設備的品質維護	84.5	95.8	95.1	95.8
	設施或設備故障維修積極度	74.5	93.6	94.6	94.2
	其他設施設備數量	86.8	92.3	93.1	97.0
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	94.0	98.0	97.8	97.6
	教練的專業能力	98.4	97.2	97.5	98.1
服務態度	服務人員的態度	94.6	97.6	97.4	98.4
	服務人員的服務主動性	91.4	95.9	95.4	97.2
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	97.5	96.6	98.6
	內部設備與環境的安全性	93.5	97.6	97.1	98.0
	運動中心環境的安全性	--	--	--	98.4
	標示逃生設施設備的明確程度	96.1	98.3	98.4	98.8
課程資訊	運動課程的滿意度	98.1	98.7	99.0	99.1
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.7	98.7	99.1	98.3
	課程的優惠活動吸引力	84.8	89.8	96.4	97.4
使用便利性	購買票卡的便利性	--	--	--	96.7
	購票的便利性	--	--	--	96.8
	付款程序的便利性	--	--	--	96.3
	場地租借流程的便利性	95.1	97.9	95.9	94.7
	對人流管控的滿意度	--	--	89.5	93.1
	停車的便利性	--	--	--	87.9
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	94.8
整體滿意度(Q2.27)		94.9	96.5	98.2	**97.4**

4、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為98.5%。

表271. 【大同運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	75	22.7
	滿意	251	75.8
	不滿意	4	1.2
	非常不滿意	1	0.3
	總計	331	100.0

5、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「是」比例最高，為64.0%。

表272. 【大同運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	212	64.0
	否	51	15.4
	從未使用	68	20.5
	總計	331	100.0

6、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為98.9%。

表273. 【大同運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	64	23.0
	滿意	211	75.9
	不滿意	2	0.7
	非常不滿意	1	0.4
	總計	278	100.0

7、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為 86.3%。

表274. 【大同運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	240	86.3
	否	24	8.6
	從未使用	14	5.0
	總計	278	100.0

(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(6-8 分)」(70.6%)的比例較高，平均分數為 **7.8** 分。

表275. 【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)**	24	4.8
	1 分	1	0.2
	2 分	1	0.2
	3 分	5	1.0
	4 分	4	0.8
	5 分	13	2.6
	推薦程度中等(被動型)	353	70.6
	6 分	35	7.0
	7 分	89	17.8
	8 分	229	45.8
	推薦程度高(推薦型)	123	24.6
	9 分	74	14.8
	10 分	49	9.8
合計		500	100.0
平均分數		**7.8 分**	

在大同運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「明亮度不佳」(41.7%)的比例較高，其次依序為「使用不便利」、「舒適性不佳」(37.5%)。

表276. 【大同運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	明亮度不佳	10	41.7
	使用不便利	9	37.5
	舒適性不佳	9	37.5
	設施維護度不佳	5	20.8
	環境清潔不佳	4	16.7
	價格不合理	3	12.5
	安全性不佳	1	4.2
	其他	2	8.3
	總計	**43**	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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「防疫措施」。

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」(39.2%)的比例最高，其次依序為「INBODY 檢測」(27.8%)、「免費體驗課程」(24.6%)。

表277. 【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	按摩服務	196	39.2
	INBODY 檢測	139	27.8
	增加兒童托育臨時服務	47	9.4
	免費體驗課程	123	24.6
	增加餐飲區	76	15.2
	集點兌獎活動	61	12.2
	線上人流公告系統	67	13.4
	使用費折抵停車費	100	20.0
	增設樂齡、親子設施	33	6.6
	其他	29	5.8
	總計	**871**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 96.8%。

表278. 【大同運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	111	22.2
	滿意	373	74.6
	不滿意	10	2.0
	非常不滿意	1	0.2
	從未使用	5	1.0
	總計	500	100.0

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 503 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，就松山運動中心的 503 位受訪者中，以「男性」(55.9%)比例大於「女性」(44.1%)；年齡以「50 歲及以上」(26.2%)的比例較高；教育程度以「大學/專科」(70.6%)為主。

此外，受訪者的職業分布上，則以「一般職員」(44.9%)所佔的比例較高；居住地區則以「臺北市地區」(91.5%)為主。

表279. 【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	281	55.9
女性	222	44.1
年齡		
20 歲以下	16	3.2
20~29 歲	113	22.5
30~39 歲	128	25.4
40~49 歲	114	22.7
50 歲及以上	132	26.2
教育程度		
高中職及以下	91	18.1
大學/專科	355	70.6
研究所及以上	57	11.3
職業		
軍公教	24	4.8
一般職員	226	44.9
老闆主管/專業人員	56	11.1
學生	42	8.3

無工作者及其他	155	30.8
居住地區		
臺北市地區	460	91.5
新北市及其他	43	8.5

(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」(36.0%)所占比例較高，其次則為「1 週 2~3 次」(35.2%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 2.0 次，相較於去年 109 年(2.3/週)使用頻率下降。

表280. 【松山運動中心】：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	66	13.1
	1 週 2~3 次	177	35.2
	1 週 1 次	181	36.0
	1 週不到 1 次	79	15.7
	總計	503	100.0
	平均數	**2.0/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 至 2 小時」(59.6%)的比例較高。場館平均停留時間為 2.0 小時。

表281. 【松山運動中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
場館平均停留時間	1 小時(含)以下	165	32.8
	1 至 2 小時	300	59.6
	2 至 3 小時	27	5.4
	3 至 4 小時	4	0.8
	4 小時以上	7	1.4
	總計	503	100.0
	平均數	**2.0 小時**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「半年(含)至不到 1 年」與「1 年(含)至不到 2 年」(24.3%)的比例較高，其次為「2 年(含)至不到 3 年」(19.1%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 18.9 個月，相較於去年 109 年(18.3 月)多。

表282. 【松山運動中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	44	8.7
	1 個月(含)至不到半年	30	6.0
	半年(含)至不到 1 年	122	24.3
	1 年(含)至不到 2 年	122	24.3
	2 年(含)至不到 3 年	96	19.1
	3 年(含)以上	89	17.7
	總計	503	100.0
	平均數	**18.9(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「健身房」(58.8%)及「游泳」(43.5%)所佔的比例較高，其次為「舞蹈/韻律教室」(10.1%)。

表283. 【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	296	58.8
	游泳	219	43.5
	舞蹈/韻律教室	51	10.1
	羽球	3	0.6
	桌球	2	0.4
	籃球	2	0.4
	撞球	1	0.2
	武術/柔道	1	0.2
	飛輪教室	1	0.2
	其他	8	1.6
	總計	584	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出花費

受訪者在每月支出的費用上，以「1-249 元」(31.0%)及「500-999 元」(21.9%)所佔比例較高，其次則為「250-499 元」(20.9%)。受訪者平均每個月的花費金額為 559 元，相較於去年 109 年(735 元)呈現減少的現象。

表284. 【松山運動中心】：每月支出花費之頻次分析

項目別		次數	百分比
每月支出費用	0 元	45	8.9
	1-249 元	156	31.0
	250-499 元	105	20.9
	500-999 元	110	21.9
	1,000-1,499 元	51	10.1
	1,500-1,999 元	18	3.6
	2,000-2,499 元	11	2.2
	2,500-2,999 元	5	1.0
	3,000 元以上	2	0.4
	總計	503	100.0
	平均數	**559 元**	

6、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」(53.3%)的比例較高，其次依序為「價格便宜」(29.6%)、「設施品質佳」(16.9%)。

表285. 【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	268	53.3
	價格便宜	149	29.6
	設施品質佳	85	16.9
	服務好	30	6.0
	設施多樣化	15	3.0
	離辦公室近	23	4.6
	課程好	35	7.0
	其他	13	2.6
	總計	**618**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、智慧化服務提高意願之變化

在智慧化服務是否會提升來此運動中心運動的意願上，以「不會提升/沒有影響」(60.8%)的比例較高，約佔 6 成 1。

表286. 【松山運動中心】：智慧化服務提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	95	18.9
	小幅提升	102	20.3
	不會提升/沒有影響	306	60.8
	總計	503	100.0

8、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「不會提升/沒有影響」來此運動場館意願的比例較高，約為 76.5%，其次依序為「大幅提升」(14.5%)。

表287. 【松山運動中心】：樂齡優先區提高意願之變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	大幅提升	73	14.5
	小幅提升	45	8.9
	不會提升/沒有影響	385	76.5
	總計	503	100.0

9、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「家友告知」(53.7%)的比例較高，其次依序為「運動中心網站」(37.6%)及「本局網站」(5.6%)。

表288. 【松山運動中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	270	53.7
	報章雜誌	17	3.4
	本局網站	28	5.6
	本局 FB	22	4.4
	運動中心網站	189	37.6
	其他	23	4.6
	總計	549	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(三) 受訪者滿意度分析

1、滿意度比例

松山運動中心「整體滿意度」之頻次分析上，將近九成七(97.4%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)。

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「大眾交通的便利性」(99.2%)，其次則為「標示逃生設施設備的明確程度」(98.6%)、「環境的安全性」(98.2%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「公共休憩空間座椅安排」(90.5%)、「設施或設備故障維修積極度」(91.8%)、「公共廁所的清潔度」(94.0%)。

表289.【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	環境的清潔度	503	0.4	4.6	78.1	16.9	95.0	**94.2**
	公共廁所的清潔度	503	1.0	5.0	78.7	15.3	94.0	
	運動中心空氣品質	503	0.6	4.6	80.5	14.3	94.8	
	公共休憩空間座椅安排	503	1.6	8.0	76.1	14.3	90.5	
	各類設施動線規劃安排	503	0.2	3.2	82.9	13.7	96.6	
	運動器材或設備的品質維護	503	1.0	4.6	80.5	13.9	94.4	
	設施或設備故障維修積極度	466	1.9	6.2	77.5	14.4	91.8	
	運動中心其他設施設備數量	503	0.6	3.2	82.5	13.7	96.2	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	326	0.3	3.1	74.2	22.4	96.6	**97.4**
	教練的專業能力	264	0.4	1.5	67.0	31.1	98.1	
服務態度	服務人員的態度	503	0.4	3.0	76.9	19.7	96.6	**96.3**
	服務人員的服務主動性	503	0.2	3.8	77.5	18.5	96.0	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	503	0.2	2.2	82.5	15.1	97.6	**98.1**
	內部設備的安全性	503	0.2	1.8	83.9	14.1	98.0	
	環境的安全性	503	0.2	1.6	82.9	15.3	98.2	
	標示逃生設施設備的明確程度	503	0.0	1.4	83.3	15.3	98.6	
課程資訊	運動課程的滿意度	305	0.7	2.6	73.8	23.0	96.7	**97.0**
	講座及課程資訊的滿意度	296	0.3	2.0	77.0	20.6	97.6	
	課程的優惠活動吸引力	409	0.5	2.9	79.2	17.4	96.6	
使用便利性	購買票卡的便利性	368	0.0	3.0	77.7	19.3	97.0	**96.4**
	買票的便利性	482	0.2	3.3	80.1	16.4	96.5	
	付款程序的便利性	482	0.4	3.3	79.5	16.8	96.3	
	場地租借流程的便利性	293	0.0	2.7	73.7	23.5	97.3	
	對人流管控的滿意度	469	0.9	4.9	79.3	14.9	94.2	
	停車的便利性	283	1.4	3.9	70.7	24.0	94.7	
	大眾交通的便利性	476	0.2	0.6	81.3	17.9	99.2	
整體滿意度	運動中心的「整體滿意度」	503	0.2	1.8	81.3	16.7	**98.0**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	503	**78.6 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290.【松山運動中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	大眾交通的便利性	99.2
2	標示逃生設施設備的明確程度	98.6
3	環境的安全性	98.2
4	教練的專業能力	98.1
5	內部設備的安全性	98.0
6	人身安全及隱私的滿意度	97.6
7	講座及課程資訊的滿意度	97.6
8	場地租借流程的便利性	97.3
9	購買票卡的便利性	97.0
10	運動課程的滿意度	96.7
11	各類設施動線規劃安排	96.6
12	因應民眾特殊需求處理速度	96.6
13	服務人員的態度	96.6
14	課程的優惠活動吸引力	96.6
15	買票的便利性	96.5
16	付款程序的便利性	96.3
17	運動中心其他設施設備數量	96.2
18	服務人員的服務主動性	96.0
19	環境的清潔度	95.0
20	運動中心空氣品質	94.8
21	停車的便利性	94.7
22	運動器材或設備的品質維護	94.4
23	對人流管控的滿意度	94.2
24	公共廁所的清潔度	94.0
25	設施或設備故障維修積極度	91.8
26	公共休憩空間座椅安排	90.5
整體滿意度		**98.0**

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(109 年及 110 年)」進行百分比的分析，調查結果顯示如下：

表291. 【松山運動中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	91.6	95.0	3.4
	公共廁所的清潔度	86.0	94.0	8
	空氣品質	90.4	94.8	4.4
	公共休憩空間座椅安排	80.1	90.5	10.4
	各類設施動線規劃安排	89.9	96.6	6.7
	運動器材或設備的品質維護	85.7	94.4	8.7
	設施或設備故障維修積極度	77.8	91.8	14
	其他設施設備數量	92.7	96.2	3.5
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	93.8	96.6	2.8
	教練的專業能力	95.8	98.1	2.3
服務態度	服務人員的態度	93.3	96.6	3.3
	服務人員的服務主動性	90.1	96.0	5.9
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	94.1	97.6	3.5
	內部設備的安全性	95.4	98.0	2.6
	運動中心環境的安全性	--	98.2	--
	標示逃生設施設備的明確程度	96.7	98.6	1.9
課程資訊	運動課程的滿意度	97.4	96.7	-0.7
	提供講座及課程資訊的滿意度	95.1	97.6	2.5
	課程的優惠活動吸引力	87.4	96.6	9.2
使用便利性	購買票卡的便利性	--	97.0	--
	購票的便利性	--	96.5	--
	付款程序的便利性	--	96.3	--
	場地租借流程的便利性	94.1	97.3	3.2
	對人流管控的滿意度	79.9	94.2	14.3
	停車的便利性	--	94.7	--
	使用大眾交通工具之便利性	--	99.2	--
整體滿意度(Q2.27)		**95.4**	**98.0**	**2.6**

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，「110 年度」(98.0%)較「109 年」(95.4%)的滿意度比例上升。

表292. 【松山運動中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	88.0	89.5	91.6	95.0
	公共廁所的清潔度	79.4	80.8	86.0	94.0
	空氣品質	81.1	88.0	90.4	94.8
	公共休憩空間座椅安排	80.4	84.3	80.1	90.5
	各類設施動線規劃安排	86.9	89.8	89.9	96.6
	運動器材或設備的品質維護	78.8	81.5	85.7	94.4
	設施或設備故障維修積極度	76.2	72.7	77.8	91.8
	其他設施設備數量	91.7	88.3	92.7	96.2
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	93.3	95.6	93.8	96.6
	教練的專業能力	94.2	95.2	95.8	98.1
服務態度	服務人員的態度	90.0	91.0	93.3	96.6
	服務人員的服務主動性	86.0	85.8	90.1	96.0
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	93.5	94.1	97.6
	內部設備與環境的安全性	92.4	95.4	95.4	98.0
	運動中心環境的安全性	--	--	--	98.2
	標示逃生設施設備的明確程度	92.4	96.9	96.7	98.6
課程資訊	運動課程的滿意度	92.5	97.1	97.4	96.7
	提供講座及課程資訊的滿意度	90.2	95.7	95.1	97.6
	課程的優惠活動吸引力	80.4	85.1	87.4	96.6
使用便利性	購買票卡的便利性	--	--	--	97.0
	購票的便利性	--	--	--	96.5
	付款程序的便利性	--	--	--	96.3
	場地租借流程的便利性	90.3	93.4	94.1	97.3
	對人流管控的滿意度	--	--	79.9	94.2
	停車的便利性	--	--	--	94.7
	使用大眾交通工具之便利性	--	--	--	99.2
整體滿意度(Q2.27)		91.5%	95.8	95.4	98.0

4、對於樂齡專屬課程的滿意度

在對於樂齡專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為95.5%。

表293. 【松山運動中心】：對於樂齡專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
樂齡專屬課程滿意度	非常滿意	50	44.6
	滿意	57	50.9
	不滿意	3	2.7
	非常不滿意	2	1.8
	總計	112	100.0

5、對於樂齡專屬課程之意願變化

在對於樂齡專屬之意願變化上，以「是」比例最高，為60.7%。

表294. 【松山運動中心】：對於樂齡專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	68	60.7
	否	22	19.6
	從未使用	22	19.6
	總計	112	100.0

6、對於女性專屬課程的滿意度

在對於女性專屬課程滿意度上，正面評價(非常滿意+滿意)為97.9%。

表295. 【松山運動中心】：對於女性專屬課程滿意度之頻次分析

項目別		次數	百分比
女性專屬課程滿意度	非常滿意	43	45.3
	滿意	50	52.6
	不滿意	2	2.1
	非常不滿意	0	0.0
	總計	95	100.0

7、對於女性專屬課程之意願變化

在對於女性專屬課程之意願變化上，以「是」比例最高，為75.8%。

表296. 【松山運動中心】：對於女性專屬課程之意願變化之頻次分析

項目別		次數	百分比
意願之變化	是	72	75.8
	否	19	20.0
	從未使用	4	4.2
	總計	95	100.0

(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(6-8 分)」(60.0%)的比例較高，平均分數為 **7.8** 分。

表297. 【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)**	39	7.8
	1 分	8	1.6
	2 分	5	1.0
	3 分	7	1.4
	4 分	7	1.4
	5 分	12	2.4
	推薦程度中等(被動型)	302	60.0
	6 分	28	5.6
	7 分	80	15.9
	8 分	194	38.6
	推薦程度高(推薦型)	162	32.2
	9 分	123	24.5
	10 分	39	7.8
合計		500	100.0
平均分數		**7.8 分**	

在松山運動中心推薦程度低的原因上，受訪者以「其他」(53.8%)的比例較高，其次依序為「設施維護度不佳」(25.6%)、「環境清潔不佳」(23.1%)。

表298. 【松山運動中心】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	設施維護度不佳	10	25.6
	環境清潔不佳	9	23.1
	舒適性不佳	5	12.8
	服務不佳	4	10.3
	使用不便利	4	10.3
	明亮度不佳	2	5.1
	安全性不佳	1	2.6
	其他	21	53.8
	總計	56	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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「防疫措施」。

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」(38.8%)的比例最高，其次依序為「其他」(21.1%)、「按摩服務」(19.9%)。

表299. 【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	按摩服務	100	19.9
	INBODY 檢測	78	15.5
	增加兒童托育臨時服務	17	3.4
	免費體驗課程	195	38.8
	增加餐飲區	48	9.5
	集點兌獎活動	69	13.7
	線上人流公告系統	33	6.6
	使用費折抵停車費	52	10.3
	增設樂齡、親子設施	27	5.4
	其他	106	21.1
	總計	**725**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(六) 防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 96.2%。

表300. 【松山運動中心】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	62	12.3
	滿意	422	83.9
	不滿意	6	1.2
	非常不滿意	2	0.4
	從未使用	11	2.2
	總計	503	100.0

肆・ 其他運動場館調查

一、 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102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」、「使用臺北市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」。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」(56.9%)的比例較高；年齡以「30~49 歲」(70.6%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(71.6%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員/軍公教」(45.1%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(81.4%)的比例較高。

表301. 【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	58	56.9
女性	44	43.1
年齡		
15~29 歲	7	6.9
30~49 歲	72	70.6
50 歲及以上	23	22.5
教育程度		
高中職及以下	15	14.7
大學/專科	73	71.6
研究所及以上	14	13.7
職業		
一般職員/軍公教	46	45.1
老闆主管專業人員	24	23.5
無工作者及其他	32	31.4
居住縣市		
臺北市其他區	83	81.4
新北市及其他	19	18.6

(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」(33.3%)所占比例較高，其次則為「1 週超過 3 次」(23.5%)及「1 週不到 1 次」(22.5%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 2.3 次，相較於去年 109 年(2.3/週)使用頻率相同。

表302. 【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	24	23.5
	1 週 2~3 次	34	33.3
	1 週 1 次	21	20.6
	1 週不到 1 次	23	22.5
	總計	102	100.0
	平均數	**2.3/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者通常在「臺北市網球中心」停留的時間平均，以「1 至 2 小時」(60.8%)所占比例較高，其次則為「2 至 3 小時」(28.4%)及「1 小時(含)以下」(6.9%)。場館平均停留時間為 1.8 小時。

表303. 【臺北市網球中心】：場館平均停留時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1 小時(含)以下	7	6.9
	1 至 2 小時	62	60.8
	2 至 3 小時	29	28.4
	3 至 4 小時	3	2.9
	4 小時以上	1	1.0
	總計	102	100.0
	平均數	**1.8 小時**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「半年(含)至不到 1 年」(22.5%)的比例較高，其次為「1 個月(含)至不到半年」和「1 年(含)至不到 2 年」(20.6%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 15.3 個月，相較於去年 109 年(10.3 月)多。

表304. 【臺北市網球中心】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	8	7.8
	1 個月(含)至不到半年	21	20.6
	半年(含)至不到 1 年	23	22.5
	1 年(含)至不到 2 年	21	20.6
	2 年(含)至不到 3 年	22	21.6
	3 年(含)以上	7	6.9
	總計	**102**	**100.0**
	平均數	**15.3(月)**	

4、使用設施

受訪者在使用設施上，以「健身房」(80.4%)所佔的比例較高，其次則為「飛輪教室」(37.3%)及「羽球」(34.3%)。

表305. 【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	82	80.4
	飛輪教室	38	37.3
	羽球	35	34.3
	舞蹈/韻律教室	26	25.5
	網球	19	18.6
	TRX 教室	12	11.8
	其他	1	1.0
	總計	**213**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

5、每月支出費用

在每月支出費用上，以「500~999 元」(27.5%)所佔比例較高，其次則為「1~499 元」(22.5%)。整體而言，受訪者平均每個月的花費金額為 1111 元，相較於去年 109 年(1027 元)呈現增加的現象。

表306. 【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	1	1.0
	1~499 元	23	22.5
	500~999 元	28	27.5
	1,000~1,499 元	21	20.6
	1,500~1,999 元	16	15.7
	2,000~2,499 元	9	8.8
	總計	102	**100.0**
	平均數	**1111 元**	

6、選擇此場館的因素

在選擇此場館的因素上，以「課程好」(54.9%)及「離辦公室近」(40.2%)的比例較高，其次依序為「價格便宜」(30.4%)。

表307. 【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	10	9.8
	設施品質佳	19	18.6
	設施多樣化	8	7.8
	價格便宜	31	30.4
	服務好	22	21.6
	課程好	56	54.9
	離辦公室近	41	40.2
	其他	2	2.0
	總計	**189**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

7、運動資訊的取得管道

在運動資訊的取得管道上，以「家友告知」(55.9 %)及「運動中心網站」(47.1%)的比例較高，其次依序為「本局網站」(12.7%)。

表308. 【臺北市網球中心】：取得管道之頻次分析

項目別		次數	百分比
選擇因素	家友告知	57	55.9
	報章雜誌	2	2.0
	本局網站	13	12.7
	本局 FB	8	7.8
	運動中心網站	48	47.1
	其他	1	1.0
	總計	129	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(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，**將近十成(100.0%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**。

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「因應民眾特殊需求處理速度」(100.0%)、「人身安全及隱私的滿意度」(100.0%)、「購買票卡的便利性」(100.0%)、「付款程序的便利性」(100.0%)、「場地租借流程的便利性」(100.0%)及「使用大眾交通工具之便利性」(100.0%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「服務人員的態度」(89.2%)、「服務人員的服務主動性」(86.3%)、「消費的價格合理」(80.4%)。

表309.【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	環境的清潔度	102	0.0	1.0	57.8	41.2	99.0	**96.5**
	公共廁所的清潔度	102	0.0	2.0	53.9	44.1	98.0	
	空氣的寬敞度	102	0.0	1.0	69.6	29.4	99.0	
	公共休憩空間座椅安排	102	0.0	8.8	71.6	19.6	91.2	
	各類設施動線規劃安排	102	0.0	2.9	65.7	31.4	97.1	
	運動器材或設備的品質維護	102	0.0	1.0	73.5	25.5	99.0	
	設施或設備故障維修積極度	70	1.4	1.4	72.9	24.3	97.1	
	室外球場夜間之明亮程度	67	0.0	3.0	70.1	26.9	97.0	
	其他設施設備數量	93	0.0	4.3	59.1	36.6	95.7	
	場地數量充足度	102	3.9	3.9	77.5	14.7	92.2	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	43	0.0	0.0	60.5	39.5	100.0	**99.0**
	教練的專業能力	52	0.0	1.9	65.4	32.7	98.1	
服務態度	服務人員的態度	102	7.8	2.9	47.1	42.2	89.2	**90.8**
	服務人員的服務主動性	102	4.9	8.8	55.9	30.4	86.3	
	提供新服務的主動程度	102	1.0	2.0	71.6	25.5	97.1	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	102	0.0	0.0	59.8	40.2	100.0	**99.3**
	內部設備的安全性	102	0.0	1.0	62.7	36.3	99.0	
	環境的安全性	102	0.0	1.0	67.6	31.4	99.0	
	標示逃生設施設備明確度	102	0.0	1.0	71.6	27.5	99.0	
課程資訊	課程的滿意度	76	0.0	2.6	69.7	27.6	97.4	**90.1**
	課程的優惠活動吸引力	66	0.0	7.6	65.2	27.3	92.4	
	消費的價格合理	102	10.8	8.8	68.6	11.8	80.4	
使用便利性	購買票卡的便利性	47	0.0	0.0	74.5	25.5	100.0	**98.2**
	購票的便利性	56	0.0	1.8	75.0	23.2	98.2	
	付款程序的便利性	68	0.0	0.0	72.1	27.9	100.0	
	場地租借流程的便利性	71	0.0	0.0	64.8	35.2	100.0	
	人流管控的滿意度	80	0.0	8.8	77.5	13.8	91.3	
	停車之便利性	91	0.0	2.2	74.7	23.1	97.8	
	使用大眾交通工具之便利性	90	0.0	0.0	76.7	23.3	100.0	
整體滿意度	「整體滿意度」	102	0.0	0.0	58.8	41.2	**100.0**	
整體分數	**「整體滿意度分數」**	**102**	**85.3 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310. 【臺北市網球中心】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	因應民眾特殊需求處理速度	100.0
2	人身安全及隱私的滿意度	100.0
3	購買票卡的便利性	100.0
4	付款程序的便利性	100.0
5	場地租借流程的便利性	100.0
6	使用大眾交通工具之便利性	100.0
7	環境的清潔度	99.0
8	空氣的寬敞度	99.0
9	運動器材或設備的品質維護	99.0
10	內部設備的安全性	99.0
11	環境的安全性	99.0
12	標示逃生設施設備明確度	99.0
13	購票的便利性	98.2
14	教練的專業能力	98.1
15	公共廁所的清潔度	98.0
16	停車之便利性	97.8
17	課程的滿意度	97.4
18	各類設施動線規劃安排	97.1
19	設施或設備故障維修積極度	97.1
20	提供新服務的主動程度	97.1
21	室外球場夜間之明亮程度	97.0
22	其他設施設備數量	95.7
23	課程的優惠活動吸引力	92.4
24	場地數量充足度	92.2
25	人流管控的滿意度	91.3
26	公共休憩空間座椅安排	91.2
27	服務人員的態度	89.2
28	服務人員的服務主動性	86.3
29	消費的價格合理	80.4
整體滿意度		**100.0**

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(109 年及 110 年)**」進行百分比的比較，調查結果顯示如下：

表311. 【臺北市網球中心】：滿意度之近兩年比較分析

項目別		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	100.0	99.0	-1.0
	公共廁所的清潔度	95.0	98.0	3.0
	使用空間之寬敞度	100.0	99.0	-1.0
	公共休憩空間座椅安排	94.0	91.2	-2.8
	各類設施動線規劃安排	92.0	97.1	5.1
	運動器材或設備的品質維護	98.0	99.0	1.0
	設施或設備故障維修積極度	94.8	97.1	2.3
	夜間燈光照明之明亮程度	96.3	97.0	0.7
	其他設施設備數量	96.3	95.7	-0.6
	場地數量充足度	96.0	92.2	-3.8
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	89.2	100.0	10.8
	教練的專業能力	95.3	98.1	2.8
服務態度	服務人員的態度	94.0	89.2	-4.8
	服務人員的服務主動性	96.0	86.3	-9.7
	提供新服務的主動程度	93.0	97.1	4.1
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	96.0	100.0	4.0
	內部設備的安全性	--	99.0	
	環境的安全性	--	99.0	
	標示逃生設施設備的明確程度	98.0	99.0	1.0
課程資訊	運動課程的滿意度	100.0	97.4	-2.6
	課程的優惠活動吸引力	98.0	92.4	-5.6
	消費的價格合理	--	80.4	
使用便利性	購買票卡的便利性	--	100.0	7.7
	購票的便利性	--	98.2	-2.4
	付款程序的便利性	--	100.0	
	場地租借流程的便利性	92.3	100.0	--
	對人流管控的滿意度	93.7	91.3	--
	停車之便利性	--	97.8	
	使用大眾交通工具便利性	--	100.0	--
整體滿意度(Q2.27)		**98.0**	**100.0**	**2.0**

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，「**110 年度**」(100.0%)的滿意比例高於「**109 年**」(98.0%)。

表312. 【臺北市網球中心】：滿意度之歷年比較分析

項目別		107年	108年	109年	110年
環境設備	環境的清潔度	100.0	100.0	100.0	99.0
	公共廁所的清潔度	99.0	98.0	95.0	98.0
	使用空間之寬敞度	90.0	97.0	100.0	99.0
	公共休憩空間座椅安排	100.0	99.0	94.0	91.2
	各類設施動線規劃安排	93.0	99.0	92.0	97.1
	運動器材或設備的品質維護	86.0	97.0	98.0	99.0
	設施或設備故障維修積極度	98.0	96.0	94.8	97.1
	夜間燈光照明之明亮程度	95.2	92.9	96.3	97.0
	其他設施設備數量	95.8	95.2	96.3	95.7
	場地數量充足度	94.5	94.6	96.0	92.2
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	100.0	100.0	89.2	100.0
	教練的專業能力	100.0	92.1	95.3	98.1
服務態度	服務人員的態度	92.0	97.0	94.0	89.2
	服務人員的服務主動性	89.0	95.0	96.0	86.3
	提供新服務的主動程度	85.3	94.0	93.0	97.1
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	--	99.0	96.0	100.0
	內部設備的安全性	--	--	--	99.0
	環境的安全性	--	--	--	99.0
	標示逃生設施設備的明確程度	93.0	95.0	98.0	99.0
課程資訊	運動課程的滿意度	100.0	91.7	100.0	97.4
	課程的優惠活動吸引力	93.0	93.0	98.0	92.4
	消費的價格合理	--	--	--	80.4
使用便利性	購買票卡的便利性	--	--	--	100.0
	購票的便利性	--	--	--	98.2
	付款程序的便利性	--	--	--	100.0
	場地租借流程的便利性	--	--	92.3	100.0
	對人流管控的滿意度	--	--	93.7	91.3
	停車之便利性	--	--	--	97.8
	使用大眾交通工具便利性	--	--	--	100.0
整體滿意度(Q2.27)		**97.0**	**98.0**	**98.0**	**100.0**

(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(6-8 分)」(57.8%)的比例較高，平均分數為 7.5 分。

表313. 【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)**	**15**	**14.7**
	1 分	1	1.0
	2 分	0	0.0
	3 分	0	0.0
	4 分	6	5.9
	5 分	8	7.8
	推薦程度中等(被動型)	59	57.8
	6 分	10	9.8
	7 分	10	9.8
	8 分	39	38.2
	推薦程度高(推薦型)	**28**	**27.5**
	9 分	27	26.5
	10 分	1	1.0
合計		**102**	**100.0**
平均分數		**7.5**	

(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」(55.9%)及「集點兌獎活動」(39.2%)的比例最高，其次為「線上人流公告系統」(37.3%)。

表314. 【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	免費體驗課程	57	55.9
	集點兌獎活動	40	39.2
	線上人流公告系統	38	37.3
	增加餐飲區	36	35.3
	INBODY 檢測	34	33.3
	使用費折抵停車費	32	31.4
	增加兒童托育臨時服務	13	12.7
	按摩服務	9	8.8
	增設樂齡、親子設施	8	7.8
	以上項目皆不會提升來此運動場館的意願	14	13.7
	總計	**281**	**本題為複選題整體比例大於100%**

二、 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75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」。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」(49.3%)及「女性」(50.7%)的比例各為一半；年齡以「50 歲及以上」(50.7%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(65.3%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員/軍公教」(60.0%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(92.0%)為主。

表315. 【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	37	49.3
女性	38	50.7
年齡		
15~29 歲	6	8.0
30~49 歲	31	41.3
50 歲及以上	38	50.7
教育程度		
高中職及以下	19	25.3
大學/專科	49	65.3
研究所及以上	7	9.3
職業		
一般職員/軍公教	45	60.0
老闆主管專業人員	2	2.7
無工作者及其他	28	37.3
居住縣市		
臺北市其他區	69	92.0
新北市及其他	6	8.0

(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」(46.7%)所占比例較高，其次則為「1 週不到 1 次」(37.3%)及「1 週 2~3 次」(13.3%)。整體而言，受訪者每週使用頻率為 1.1 次，相較於去年 109 年(1.6/週)使用頻率下降。

表316. 【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	2	2.7
	1 週 2~3 次	10	13.3
	1 週 1 次	35	46.7
	1 週不到 1 次	28	37.3
	總計	75	100.0
	平均數	**1.1/週**	

2、場館平均停留時間

受訪者通常在「臺北網球場」停留的時間平均，以「1 至 2 小時」(73.3%)所占比例較高。場館平均停留時間為 1.3 小時。

表317. 【臺北網球場】：停留時間平均之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1 小時(含)以下	18	24.0
	1 至 2 小時	55	73.3
	2 至 3 小時	2	2.7
	3 至 4 小時	0	0.0
	4 小時以上	0	0.0
	總計	75	100.0
	平均數	**1.3/週**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動時間，以「半年(含)至不到 1 年」(33.3%)的比例較高，其次為「1 年(含)至不到 2 年」(25.3%)。整體而言，受訪者持續來此場館的時間為 12.9 個月，相較於去年 109 年(17.8 月)少。

表318. 【臺北網球場】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	6	8.0
	1 個月(含)至不到半年	14	18.7
	半年(含)至不到 1 年	25	33.3
	1 年(含)至不到 2 年	19	25.3
	2 年(含)至不到 3 年	7	9.3
	3 年(含)以上	4	5.3
	總計	75	100.0
	平均數	**12.9(月)**	

4、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」(34.7%)所佔的比例較高，其次則為「3 年(含)至不到 5 年」(24.0%)。

表319. 【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	10	13.3
	1 年(含)至不到 3 年	26	34.7
	3 年(含)至不到 5 年	18	24.0
	5 年(含)至不到 7 年	14	18.7
	7 年(含)至不到 10 年	3	4.0
	10 年(含)以上	4	5.3
	總計	75	100.0

5、每月支出費用

在每月支出費用上，以「500~999 元」與「1,000~1,499 元」(36.0%)所佔比例較高，其次則為「3,000 元以上」(8.0%)。整體而言，受訪者平均每個月的花費金額為 1107 元，相較於去年 109 年(2200 元)呈現減少的現象。

表320. 【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	0 元	5	6.7
	1~499 元	5	6.7
	500~999 元	27	36.0
	1,000~1,499 元	27	36.0
	1,500~1,999 元	4	5.3
	2,000~2,499 元	0	0.0
	2,500-2,999 元	1	1.3
	3,000 元以上	6	8.0
	總計	75	100.0
	平均數	**1107 元**	

6、選擇此場館的因素

在選擇此場館的因素上，以「離家近」(45.3%)及「設施品質佳」(32.0%)的比例較高，其次依序為「課程好」(26.7%)。

表321. 【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	34	45.3
	設施品質佳	24	32.0
	課程好	20	26.7
	離辦公室近	6	8.0
	設施多樣化	5	6.7
	服務好	3	4.0
	價格便宜	1	1.3
	其他	1	1.3
	總計	**94**	**本題為複選題整體比例大於 100%**

(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)**。

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%)、「公共廁所的清潔度」(100.0%)、「空氣的寬敞度」(100.0%)、「公共休憩空間座椅安排」(100.0%)、「運動器材或設備的品質維護」(100.0%)、「設施或設備故障維修積極度」(100.0%)、「室外球場夜間之明亮程度」(100.0%)、「其他設施設備數量」(100.0%)、「因應民眾特殊需求處理速度」(100.0%)、「內部設備的安全性」(100.0%)、「環境的安全性」(100.0%)、「課程的滿意度」(100.0%)、「使用大眾交通工具之便利性」(100.0%)、「「整體滿意度」」(100.0%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「停車之便利性」(94.1%)、「課程的優惠活動吸引力」(93.7%)、「人流管控的滿意度」(93.4%)。

表322.【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	環境的清潔度	75	0.0	0.0	89.3	10.7	100.0	**98.9**
	公共廁所的清潔度	75	0.0	0.0	90.7	9.3	100.0	
	空氣的寬敞度	75	0.0	0.0	88.0	12.0	100.0	
	公共休憩空間座椅安排	75	0.0	0.0	90.7	9.3	100.0	
	各類設施動線規劃安排	75	0.0	1.3	92.0	6.7	98.7	
	運動器材或設備的品質維護	75	0.0	0.0	98.7	1.3	100.0	
	設施或設備故障維修積極度	68	0.0	0.0	98.5	1.5	100.0	
	室外球場夜間之明亮程度	61	0.0	0.0	98.4	1.6	100.0	
	其他設施設備數量	73	0.0	0.0	94.5	5.5	100.0	
	場地數量充足度	75	1.3	8.0	86.7	4.0	90.7	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	49	0.0	0.0	98.0	2.0	100.0	**98.9**
	教練的專業能力	47	0.0	2.1	91.5	6.4	97.9	
服務態度	服務人員的態度	75	0.0	1.3	82.7	16.0	98.7	**97.8**
	服務人員的服務主動性	75	0.0	4.0	92.0	4.0	96.0	
	提供新服務的主動程度	75	0.0	1.3	92.0	6.7	98.7	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	75	0.0	2.7	94.7	2.7	97.3	**99.0**
	內部設備的安全性	75	0.0	0.0	98.7	1.3	100.0	
	環境的安全性	75	0.0	0.0	97.3	2.7	100.0	
	標示逃生設施設備明確度	75	0.0	1.3	97.3	1.3	98.7	
課程資訊	課程的滿意度	64	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	**96.1**
	課程的優惠活動吸引力	63	3.2	3.2	92.1	1.6	93.7	
	消費的價格合理	75	1.3	4.0	92.0	2.7	94.7	
使用便利性	購買票卡的便利性	23	0.0	4.3	95.7	0.0	95.7	**95.7**
	購票的便利性	64	4.7	0.0	95.3	0.0	95.3	
	付款程序的便利性	71	1.4	2.8	93.0	2.8	95.8	
	場地租借流程的便利性	71	2.8	1.4	93.0	2.8	95.8	
	人流管控的滿意度	61	3.3	3.3	91.8	1.6	93.4	
	停車之便利性	51	2.0	3.9	92.2	2.0	94.1	
	使用大眾交通工具之便利性	73	0.0	0.0	94.5	5.5	100.0	
整體滿意度	「整體滿意度」	75	0.0	0.0	74.7	25.3	**100.0**	
整體分數	**運動中心「整體滿意度分數」**	75	**81.3 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323.【臺北網球場】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	環境的清潔度	100.0
2	公共廁所的清潔度	100.0
3	空氣的寬敞度	100.0
4	公共休憩空間座椅安排	100.0
5	運動器材或設備的品質維護	100.0
6	設施或設備故障維修積極度	100.0
7	室外球場夜間之明亮程度	100.0
8	其他設施設備數量	100.0
9	因應民眾特殊需求處理速度	100.0
10	內部設備的安全性	100.0
11	環境的安全性	100.0
12	課程的滿意度	100.0
13	使用大眾交通工具之便利性	100.0
14	「整體滿意度」	100.0
15	各類設施動線規劃安排	98.7
16	服務人員的態度	98.7
17	提供新服務的主動程度	98.7
18	標示逃生設施設備明確度	98.7
19	教練的專業能力	97.9
20	人身安全及隱私的滿意度	97.3
21	服務人員的服務主動性	96.0
22	付款程序的便利性	95.8
23	場地租借流程的便利性	95.8
24	購買票卡的便利性	95.7
25	購票的便利性	95.3
26	消費的價格合理	94.7
27	停車之便利性	94.1
28	課程的優惠活動吸引力	93.7
29	人流管控的滿意度	93.4
整體滿意度		**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(6-8 分)」(64.0%)的比例較高，平均分數為 8.2 分。

表324. 【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
	推薦程度中等(被動型)	**48**	**64.0**
	6 分	0	0.0
	7 分	14	18.7
	8 分	34	45.3
	推薦程度高(推薦型)	**27**	**36.0**
	9 分	23	30.7
	10 分	4	5.3
合計		**75**	**100.0**
平均分數		**8.2**	

(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」(30.7%)的比例最高，其次依序為「免費體驗課程」(25.3%)、「使用費折抵停車費」(25.3%)及「增加餐飲區」(5.3%)。

表325. 【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	按摩服務	23	30.7
	免費體驗課程	19	25.3
	使用費折抵停車費	19	25.3
	增加餐飲區	4	5.3
	INBODY 檢測	3	4.0
	增加兒童托育臨時服務	3	4.0
	線上人流公告系統	1	1.3
	增設樂齡、親子設施	1	1.3
	其他	1	1.3
	以上項目皆不會提升來此運動場館的意願	18	24.0
	總計	**92**	**本題為複選題整體比例大於100%**

三、 臺北和平籃球館

在臺北和平籃球館調查分析上，針對臺北和平籃球館之使用者進行滿意度調查，臺北和平籃球館共完成252份有效樣本。

再者，在此部分內容之分析上，包含臺北和平籃球館的「受訪者樣貌特性分析」、「使用臺北和平籃球場之特性分析」、「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」。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，臺北和平籃球館的受訪者中，性別以「男性」(92.9%)的比例較高；年齡以「30~49 歲」(63.9%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(82.5%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員/軍公教」(62.7%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(98.4%)的比例較高。

表326. 【臺北和平籃球館】：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	234	92.9
女性	18	7.1
年齡		
15~29 歲	90	35.7
30~49 歲	161	63.9
50 歲及以上	1	0.4
教育程度		
高中職及以下	6	2.4
大學/專科	208	82.5
研究所及以上	38	15.1
職業		
一般職員/軍公教	158	62.7
老闆主管專業人員	94	37.3
無工作者及其他	0	0.0
居住縣市		
臺北市其他區	248	98.4
新北市及其他	4	1.6

(二)、使用臺北和平籃球館之特性分析

在使用臺北和平籃球館之特性分析上，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和平籃球館次數，以「1 週 1 次」(55.2%)所占比例較高，其次則為「1 週不到 1 次」(30.2%)及「1 週 2~3 次」(9.9%)。整體而言，每週使用頻率約 1.2 次。

表327. 【臺北和平籃球館】：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	12	4.8
	1 週 2~3 次	25	9.9
	1 週 1 次	139	55.2
	1 週不到 1 次	76	30.2
	總計	252	100.0
	平均數	**1.2/週**	

2、使用平均時間

受訪者通常在「臺北和平籃球館」停留的時間平均，以「1 至 2 小時」(84.5%)所占比例較高；整體而言，每次使用平均時間約 1.6 小時。

表328. 【臺北和平籃球館】：使用平均時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1 小時(含)以下	12	4.8
	1 至 2 小時	213	84.5
	2 至 3 小時	25	9.9
	3 至 4 小時	2	0.8
	4 小時以上	0	0.0
	總計	252	100.0
	平均數	**1.6 小時**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「1 年(含)至不到 2 年」(33.3%)的比例較高，其次為「半年(含)至不到 1 年」(29.8%)；平均而言，來此場館運動的時間約 11.9 個月。

表329. 【臺北和平籃球館】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	20	7.9
	1 個月(含)至不到半年	52	20.6
	半年(含)至不到 1 年	75	29.8
	1 年(含)至不到 2 年	84	33.3
	2 年(含)至不到 3 年	17	6.7
	3 年(含)以上	4	1.6
	總計	252	100.0
	平均數	**11.9(月)**	

4、打籃球運動的球齡

受訪者在使用設施上，以「1 年(含)至不到 3 年」(50.0%)所佔的比例較高，其次為「3 年(含)至不到 5 年」(25.8%)；平均而言，打籃球的球齡約 3.4 年。

表330. 【臺北和平籃球館】：打籃球的球齡之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用設施	不到 1 年	21	8.3
	1 年(含)至不到 3 年	126	50.0
	3 年(含)至不到 5 年	65	25.8
	5 年(含)至不到 7 年	16	6.3
	7 年(含)至不到 10 年	2	0.8
	10 年(含)以上	22	8.7
	總計	252	100.0
	平均數	**3.4 年**	

5、每月支出費用

在每月支出費用上，以「500~999 元」(39.3%)所佔比例較高，其次則為「500-999 元」(29.4%)。整體而言，受訪者每月平均花費金額為 651 元。

表331. 【臺北和平籃球館】：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	10	4.0
	1-249 元	18	7.1
	250-499 元	99	39.3
	500-999 元	74	29.4
	1,000-1,499 元	42	16.7
	1,500-1,999 元	7	2.8
	2,000-2,499 元	2	0.8
	總計	252	100.0
	平均數	**651 元**	

(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**」。

1、滿意度比例及平均數

臺北和平籃球館「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成九(99.2%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**。

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「環境的清潔度」(100.0%)、「公共廁所的清潔度」(100.0%)、「空氣的寬敞度」(100.0%)、「運動器材或設備的品質維護」(100.0%)、「室外球場夜間之明亮程度」(100.0%)及「教練的專業能力」(100.0%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「服務人員的態度」(96.8%)、「公共休憩空間座椅安排」(92.5%)、「消各類設施動線規劃安排」(78.6%)。

表332.【臺北和平籃球館】：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	環境的清潔度	252	0.0	0.0	89.7	10.3	100.0	**96.5**
	公共廁所的清潔度	252	0.0	0.0	90.1	9.9	100.0	
	空氣的寬敞度	252	0.0	0.0	86.9	13.1	100.0	
	公共休憩空間座椅安排	252	0.0	7.5	85.3	7.1	92.5	
	各類設施動線規劃安排	252	0.0	21.4	67.9	10.7	78.6	
	運動器材或設備的品質維護	252	0.0	0.0	88.9	11.1	100.0	
	設施或設備故障維修積極度	162	0.0	1.2	87.7	11.1	98.8	
	室外球場夜間之明亮程度	211	0.0	0.0	89.1	10.9	100.0	
	其他設施設備數量	230	0.0	1.7	88.3	10.0	98.3	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	105	0.0	1.9	81.0	17.1	98.1	**99.0**
	教練的專業能力	112	0.0	0.0	82.1	17.9	100.0	
服務態度	服務人員的態度	252	3.2	0.0	83.3	13.5	96.8	**98.5**
	服務人員的服務主動性	252	0.8	0.4	86.9	11.9	98.8	
	提供新服務的主動程度	252	0.0	0.0	88.4	11.6	100.0	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	252	0.0	0.8	83.3	15.9	99.2	**99.8**
	內部設備的安全性	252	0.0	0.0	84.5	15.5	100.0	
	環境的安全性	252	0.0	0.0	84.5	15.5	100.0	
	標示逃生設施設備明確度	252	0.0	0.0	87.3	12.7	100.0	
課程資訊	課程的滿意度	120	0.0	0.0	82.5	17.5	100.0	**99.2**
	課程的優惠活動吸引力	118	0.0	1.7	81.4	16.9	98.3	
	消費的價格合理	252	0.0	0.8	90.9	8.3	99.2	
使用便利性	購買票卡的便利性	90	0.0	0.0	84.4	15.6	100.0	**98.7**
	購票的便利性	128	1.6	1.6	84.4	12.5	96.9	
	付款程序的便利性	216	0.0	0.9	88.9	10.2	99.1	
	場地租借流程的便利性	206	0.0	1.0	90.3	8.7	99.0	
	人流管控的滿意度	224	0.9	0.9	92.0	6.3	98.2	
	停車之便利性	134	0.0	1.5	91.0	7.5	98.5	
	使用大眾交通工具之便利性	210	0.0	1.0	92.4	6.7	99.0	
整體滿意度	「整體滿意度」	252	0.0	0.8	92.1	7.1	**99.2**	
整體分數	**「整體滿意度分數」**	252	**80.9 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333. 【臺北和平籃球館】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	環境的清潔度	100.0
2	公共廁所的清潔度	100.0
3	空氣的寬敞度	100.0
4	運動器材或設備的品質維護	100.0
5	室外球場夜間之明亮程度	100.0
6	教練的專業能力	100.0
7	提供新服務的主動程度	100.0
8	內部設備的安全性	100.0
9	環境的安全性	100.0
10	標示逃生設施設備明確度	100.0
11	課程的滿意度	100.0
12	購買票卡的便利性	100.0
13	人身安全及隱私的滿意度	99.2
14	消費的價格合理	99.2
15	整體滿意度	99.2
16	付款程序的便利性	99.1
17	場地租借流程的便利性	99.0
18	使用大眾交通工具之便利性	99.0
19	設施或設備故障維修積極度	98.8
20	服務人員的服務主動性	98.8
21	停車之便利性	98.5
22	其他設施設備數量	98.3
23	課程的優惠活動吸引力	98.3
24	人流管控的滿意度	98.2
25	因應民眾特殊需求處理速度	98.1
26	購票的便利性	96.9
27	服務人員的態度	96.8
28	公共休憩空間座椅安排	92.5
29	各類設施動線規劃安排	78.6
整體滿意度		**99.2**

(四)、受訪者推薦度分析

在臺北和平籃球館的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(6-8 分)」(85.7%)的比例較高，平均分數為 7.7 分。

表334. 【臺北和平籃球場】：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)**	2	0.8
	1 分	0	0.0
	2 分	0	0.0
	3 分	0	0.0
	4 分	2	0.8
	5 分	0	0.0
	推薦程度中等(被動型)	403	85.7
	6 分	9	3.6
	7 分	86	34.1
	8 分	121	48.0
	推薦程度高(推薦型)	34	13.5
	9 分	24	9.5
	10 分	10	4.0
合計		252	100.0
平均分數		**7.7 分**	

在臺北和平籃球館推薦程度低的原因上，受訪者以「服務不佳」(100.0%)的比例較高。

表335. 【臺北和平籃球場】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	服務不佳	2	100.0
	總計	2	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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」(31.3%)的比例最高，其次依序為「線上人流公告系統」(26.2%)、「免費體驗課程」(24.6%)。

表336. 【臺北和平籃球場】：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	增加餐飲區	79	31.3
	線上人流公告系統	66	26.2
	免費體驗課程	62	24.6
	使用費折抵停車費	60	23.8
	INBODY 檢測	48	19.0
	集點兌獎活動	12	4.8
	增設樂齡、親子設施	6	2.4
	按摩服務	4	1.6
	增加兒童托育臨時服務	1	0.4
	以上項目皆不會提升來此運動場館的意願	41	16.3
	總計	**379**	**本題為複選題整體比例大於100%**

(六)、防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 97.6%。

表337. 【臺北和平籃球場】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	16	6.3
	滿意	230	91.3
	不滿意	2	0.8
	非常不滿意	4	1.6
	總計	252	100.0

四、　臺北市天母棒球場

在臺北市天母棒球場調查分析上，針對臺北市天母棒球場之使用者進行滿意度調查，臺北市天母棒球場共完成252份有效樣本。

再者，在此部分內容之分析上，包含臺北市天母棒球場的「受訪者樣貌特性分析」、「使用臺北市天母棒球場之特性分析」、「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」。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，臺北市天母棒球場的受訪者中，性別以「男性」(74.2%)的比例較高；年齡以「30~49 歲」(54.0%)的比例較高；教育程度則以「大學/專科」(74.6%)為主。

此外，在受訪者職業的分佈上，以「一般職員/軍公教」(64.7%)為主；居住地區則以「臺北市其他區」(77.0%)的比例較高。

表338. 【臺北市天母棒球場】：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	187	74.2
女性	65	25.8
年齡		
15~29 歲	103	40.9
30~49 歲	136	54.0
50 歲及以上	13	5.2
教育程度		
高中職及以下	39	15.5
大學/專科	188	74.6
研究所及以上	25	9.9
職業		
一般職員/軍公教	163	64.7
老闆主管專業人員	22	8.7
無工作者及其他	67	26.6
居住縣市		
臺北市其他區	194	77.0
新北市及其他	58	23.0

(二)、使用臺北市天母棒球場之特性分析

在使用臺北市天母棒球場之特性分析上，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市天母棒球場次數，以「1週1次」(42.1%)所占比例較高，其次則為「1週不到1次」(38.9%)及「1週2~3次」(15.9%)。整體而言，每週使用頻率約1.2次。

表339. 【臺北市天母棒球場】：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	8	3.2
	1週2~3次	40	15.9
	1週1次	106	42.1
	1週不到1次	98	38.9
	總計	252	100.0
	平均數	**1.2/週**	

2、使用平均時間

受訪者通常在「臺北市天母棒球場」停留的時間平均，以「1至2小時」(35.3%)所占比例較高；整體而言，每次使用平均時間約2.3小時。

表340. 【臺北市天母棒球場】：使用平均時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用頻率	1小時(含)以下	31	12.3
	1至2小時	89	35.3
	2至3小時	44	17.5
	3至4小時	62	24.6
	4小時以上	26	10.3
	總計	252	100.0
	平均數	**2.3小時**	

3、來此場館運動時間

受訪者來此場館運動的時間，以「半年(含)至不到 1 年」(25.0%)的比例較高，其次為「3 年(含)以上」(20.2%)；平均而言，來此場館運動的時間約 15.8 個月。

表341. 【臺北市天母棒球場】：來此場館運動時間之頻次分析

項目別		次數	百分比
來此場館運動時間	不到 1 個月	35	13.9
	1 個月(含)至不到半年	39	15.5
	半年(含)至不到 1 年	63	25.0
	1 年(含)至不到 2 年	40	15.9
	2 年(含)至不到 3 年	24	9.5
	3 年(含)以上	51	20.2
	總計	252	100.0
	平均數	**15.8(月)**	

4、打棒球運動的球齡

受訪者在使用設施上，以「1 年(含)至不到 3 年」(32.9%)所佔的比例較高，其次為「不到 1 年」(26.2%)；平均而言，打棒球的球齡約 3.3 年。

表342. 【臺北市天母棒球場】：打棒球的球齡之頻次分析

項目別		次數	百分比
使用設施	不到 1 年	66	26.2
	1 年(含)至不到 3 年	83	32.9
	3 年(含)至不到 5 年	46	18.3
	5 年(含)至不到 7 年	26	10.3
	7 年(含)至不到 10 年	6	2.4
	10 年(含)以上	25	9.9
	總計	252	100.0
	平均數	**3.3 年**	

5、每月支出費用

在每月支出費用上，以「1-249 元」(33.3%)所佔比例較高，其次則為「250-499 元」(29.8%)。整體而言，受訪者每月平均花費金額為 515 元。

表343. 【臺北市天母棒球場】：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	0 元	16	6.3
	1-249 元	84	33.3
	250-499 元	75	29.8
	500-999 元	37	14.7
	1,000-1,499 元	21	8.3
	1,500-1,999 元	15	6.0
	2,500-2,999 元	4	1.6
	總計	252	100.0
	平均數	**515 元**	

(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**」。

1、滿意度比例及平均數

臺北市天母棒球場「整體滿意度」之頻次分析上，**將近九成九(99.2%)之受訪者給予正面評價(滿意+非常滿意)**。

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「環境的清潔度」(100.0%)、「公共廁所的清潔度」(100.0%)、「空氣的寬敞度」(100.0%)、「運動器材或設備的品質維護」(100.0%)、「室外球場夜間之明亮程度」(100.0%)及「教練的專業能力」(100.0%)。

此外，在各滿意度項目中，滿意程度較低的項目為「服務人員的態度」(96.8%)、「公共休憩空間座椅安排」(92.5%)、「消各類設施動線規劃安排」(78.6%)。

表344. 【臺北市天母棒球場】：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	環境的清潔度	252	0.4	0.8	88.9	9.9	98.8	**96.4**
	公共廁所的清潔度	252	0.4	2.8	88.1	8.7	96.8	
	空氣的寬敞度	252	0.0	1.6	86.5	11.9	98.4	
	公共休憩空間座椅安排	252	1.2	6.7	80.6	11.5	92.1	
	各類設施動線規劃安排	252	0.0	3.6	85.7	10.7	96.4	
	運動器材或設備的品質維護	252	0.4	2.0	86.1	11.5	97.6	
	設施或設備故障維修積極度	127	1.6	6.3	75.6	16.5	92.1	
	室外球場夜間之明亮程度	200	0.0	1.0	49.0	50.0	99.0	
	其他設施設備數量	216	0.0	3.2	71.8	25.0	96.8	
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	103	0.0	1.0	82.5	16.5	99.0	**99.5**
	教練的專業能力	37	0.0	0.0	78.4	21.6	100.0	
服務態度	服務人員的態度	252	0.0	0.4	89.7	9.9	99.6	**94.7**
	服務人員的服務主動性	252	0.8	6.0	83.3	9.9	93.3	
	提供新服務的主動程度	252	0.0	8.7	80.2	11.1	91.3	
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	252	0.8	0.4	82.5	16.3	98.8	**99.7**
	內部設備的安全性	252	0.0	0.0	85.3	14.7	100.0	
	環境的安全性	252	0.0	0.0	87.3	12.7	100.0	
	標示逃生設施設備明確度	252	0.0	0.0	82.5	17.5	100.0	
課程資訊	課程的滿意度	38	0.0	2.6	76.3	21.1	97.4	**97.3**
	課程的優惠活動吸引力	27	0.0	0.0	74.1	25.9	100.0	
	消費的價格合理	252	2.0	3.6	86.1	8.3	94.4	
使用便利性	購買票卡的便利性	87	2.3	1.1	70.1	26.4	96.6	**92.7**
	購票的便利性	68	0.0	1.5	88.2	10.3	98.5	
	付款程序的便利性	130	0.0	1.5	85.4	13.1	98.5	
	場地租借流程的便利性	13	0.0	7.7	38.5	53.8	92.3	
	人流管控的滿意度	249	0.0	9.2	73.9	16.9	90.8	
	停車之便利性	237	4.6	15.2	57.4	22.8	80.2	
	使用大眾交通工具之便利性	238	2.9	4.6	66.4	26.1	92.4	
整體滿意度	「整體滿意度」	252	0.0	1.2	82.5	16.3	**98.8**	
整體分數	**「整體滿意度分數」**	252	**80.6 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345. 【臺北市天母棒球場】：滿意度比較表

名次	項目別	滿意比例(%)
1	教練的專業能力	100.0
2	內部設備的安全性	100.0
3	環境的安全性	100.0
4	標示逃生設施設備明確度	100.0
5	課程的優惠活動吸引力	100.0
6	服務人員的態度	99.6
7	室外球場夜間之明亮程度	99.0
8	因應民眾特殊需求處理速度	99.0
9	環境的清潔度	98.8
10	人身安全及隱私的滿意度	98.8
11	購票的便利性	98.5
12	付款程序的便利性	98.5
13	空氣的寬敞度	98.4
14	運動器材或設備的品質維護	97.6
15	課程的滿意度	97.4
16	公共廁所的清潔度	96.8
17	其他設施設備數量	96.8
18	購買票卡的便利性	96.6
19	各類設施動線規劃安排	96.4
20	消費的價格合理	94.4
21	服務人員的服務主動性	93.3
22	使用大眾交通工具之便利性	92.4
23	場地租借流程的便利性	92.3
24	公共休憩空間座椅安排	92.1
25	設施或設備故障維修積極度	92.1
26	提供新服務的主動程度	91.3
27	人流管控的滿意度	90.8
28	停車之便利性	80.2
整體滿意度		**98.8**

(四)、受訪者推薦度分析

在臺北市天母棒球場的「推薦度」之頻次分析上，受訪者以「推薦程度中等(6-8 分)」(96.8%)的比例較高，平均分數為 6.9 分。

表346. 【臺北市天母棒球場】：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)**	2	0.8
	1 分	0	0.0
	2 分	0	0.0
	3 分	0	0.0
	4 分	2	0.8
	5 分	0	0.0
	推薦程度中等(被動型)	244	96.8
	6 分	75	29.8
	7 分	136	54.0
	8 分	33	13.1
	推薦程度高(推薦型)	6	2.4
	9 分	0	0.0
	10 分	6	2.4
合計		252	100.0
平均分數		**6.9 分**	

在臺北市天母棒球場推薦程度低的原因上，受訪者以「環境清潔不佳」及「舒適性不佳」(50.0%)的比例較高。

表347. 【臺北市天母棒球場】：推薦程度低的原因

項目別		次數	百分比
推薦程度低的原因	環境清潔不佳	1	50.0
	舒適性不佳	1	50.0
	總計	2	**本題為複選題整體比例大於100%**

(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「線上人流公告系統」(59.5%)的比例最高，其次依序為「集點兌獎活動」(47.6%)、「免費體驗課程」(44.0%)。

表348. 【臺北市天母棒球場】：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	線上人流公告系統	150	59.5
	集點兌獎活動	120	47.6
	免費體驗課程	111	44.0
	使用費折抵停車費	89	35.3
	INBODY 檢測	48	19.0
	增加餐飲區	33	13.1
	按摩服務	11	4.4
	增設樂齡、親子設施	10	4.0
	增加兒童托育臨時服務	4	1.6
	以上項目皆不會提升來此運動場館的意願	25	9.9
	總計	**601**	**本題為複選題整體比例大於100%**

(六)、防疫措施

在防疫措施分析上，正面評價(非常滿意+滿意)為 99.2%。

表349. 【臺北市天母棒球場】：防疫措施

項目別		次數	百分比
防疫措施	非常滿意	11	4.4
	滿意	239	94.8
	不滿意	2	0.8
	非常不滿意	0	0.0
	總計	252	100.0

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

「標示逃生設施設備的明確程度」(98.6%)及「內部設備的安全性」(98.5%)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」、「大安運動中心」及「中山運動中心」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350. 環境設備之各運動中心滿意度比較分析

卡方檢定：Q2.1 環境的清潔度

- 滿意比例高：「中山」(99.4%)、「北投」(98.8%)及「大安」(98.6%)
- 滿意比例低：「士林」(96.4%)、「中正」(95.0%)及「文山」(95.0%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	中山運動中心	99.4%	0.000***
	北投運動中心	98.8%	
	大安運動中心	98.6%	
	南港運動中心	98.2%	
	內湖運動中心	98.2%	
	大同運動中心	98.1%	
	萬華運動中心	98.0%	
	松山運動中心	97.8%	
	信義運動中心	97.0%	
	士林運動中心	96.4%	
	中正運動中心	95.0%	
	文山運動中心	95.0%	

卡方檢定：Q2.2 公共廁所的清潔度

- 滿意比例高：「大同」(98.4%)、「信義」(97.8%)及「中正」(97.6%)
- 滿意比例低：「南港」(93.9%)、「北投」(93.8%)及「文山」(93.6%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	大同運動中心	98.4%	0.000***
	信義運動中心	97.8%	
	中正運動中心	97.6%	
	中山運動中心	97.2%	
	萬華運動中心	96.9%	
	士林運動中心	96.7%	
	內湖運動中心	96.6%	
	大安運動中心	96.6%	
	松山運動中心	94.0%	
	南港運動中心	93.9%	
	北投運動中心	93.8%	
	文山運動中心	93.6%	

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 空氣品質

- 滿意比例高：「中正」(99.4%)、「士林」(99.0%)及「內湖」(98.6%)
- 滿意比例低：「信義」(95.4%)、「松山」(95.0%)及「文山」(94.8%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	中山運動中心	99.4%	0.000***
	士林運動中心	99.0%	
	內湖運動中心	98.6%	
	中正運動中心	98.0%	
	北投運動中心	97.6%	
	大安運動中心	97.6%	
	萬華運動中心	96.8%	
	南港運動中心	96.5%	
	大同運動中心	95.6%	
	信義運動中心	95.4%	
	松山運動中心	95.0%	
	文山運動中心	94.8%	

卡方檢定：Q2.4 公共休憩空間座椅安排

- 滿意比例高：「萬華」(97.7%)、「內湖」(97.2%)及「文山」(96.2%)
- 滿意比例低：「士林」(90.5%)、「大安」(89.4%)及「中正」(83.7%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	萬華運動中心	97.7%	0.000***
	內湖運動中心	97.2%	
	文山運動中心	96.2%	
	南港運動中心	95.8%	
	中山運動中心	93.4%	
	松山運動中心	93.0%	
	信義運動中心	92.8%	
	北投運動中心	92.4%	
	大同運動中心	90.5%	
	士林運動中心	90.5%	
	大安運動中心	89.4%	
	中正運動中心	83.7%	

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 各類設施動線規畫安排

- 滿意比例高：「萬華」(98.3%)、「南港」(97.2%)及「文山」(97.2%)
- 滿意比例低：「大同」(93.1%)、「信義」(92.8%)及「松山」(84.5%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	萬華運動中心	98.3%	0.000***
	南港運動中心	97.2%	
	文山運動中心	97.2%	
	中山運動中心	97.0%	
	內湖運動中心	96.6%	
	士林運動中心	96.6%	
	北投運動中心	95.8%	
	中正運動中心	95.2%	
	大安運動中心	95.1%	
	大同運動中心	93.1%	
	信義運動中心	92.8%	
	松山運動中心	84.5%	

卡方檢定：Q2.6 運動器材或設備的品質維護

- 滿意比例高：「南港」(98.1%)、「大安」(97.8%)及「中正」(97.0%)
- 滿意比例低：「士林」(94.4%)、「中山」(94.2%)及「北投」(92.8%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	南港運動中心	98.1%	0.000***
	大安運動中心	97.8%	
	中正運動中心	97.0%	
	信義運動中心	96.6%	
	文山運動中心	96.4%	
	大同運動中心	96.3%	
	松山運動中心	95.8%	
	萬華運動中心	94.5%	
	內湖運動中心	94.4%	
	士林運動中心	94.4%	
	中山運動中心	94.2%	
	北投運動中心	92.8%	

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：Q2.7 服務設施或設備故障維修積極度

- 滿意比例高：「大安」(95.5%)、「士林」(95.4%)及「文山」(95.1%)
- 滿意比例低：「萬華」(90.6%)、「中正」(88.2%)及「中山」(85.4%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	大安運動中心	95.5%	0.000***
	士林運動中心	95.4%	
	文山運動中心	95.1%	
	信義運動中心	94.3%	
	大同運動中心	94.2%	
	內湖運動中心	92.8%	
	南港運動中心	92.5%	
	北投運動中心	92.1%	
	松山運動中心	91.8%	
	萬華運動中心	90.6%	
	中正運動中心	88.2%	
	中山運動中心	85.4%	

卡方檢定：Q2.8 其他設備設施數量(如提款機、飲水機等)

- 滿意比例高：「信義」(97.8%)、「中正」(97.6%)及「中山」(97.4%)
- 滿意比例低：「內湖」(92.8%)、「士林」(92.5%)及「南港」(92.0%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	信義運動中心	97.8%	0.000***
	中正運動中心	97.6%	
	中山運動中心	97.4%	
	大同運動中心	97.0%	
	大安運動中心	96.5%	
	松山運動中心	96.2%	
	北投運動中心	94.0%	
	萬華運動中心	94.0%	
	文山運動中心	93.0%	
	內湖運動中心	92.8%	
	士林運動中心	92.5%	
	南港運動中心	92.0%	

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。

(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」(98.0%)的滿意比例較高，而「特殊需求的處理速度」的滿意比例為 97.8%。各運動中心在專業知識的滿意度項目比較詳如下表。

表351. 專業知識之各運動中心滿意度比較分析

卡方檢定：Q2.9 因應民眾特殊需求處理速度

- 滿意比例高：「大安」(99.3%)、「士林」(99.2%)及「文山」(99.1%)
- 滿意比例低：「北投」(97.0%)、「松山」(96.6%)及「中山」(95.0%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	大安運動中心	99.3%	0.049*
	士林運動中心	99.2%	
	文山運動中心	99.1%	
	南港運動中心	97.8%	
	內湖運動中心	97.8%	
	大同運動中心	97.6%	
	萬華運動中心	97.6%	
	中山運動中心	97.1%	
	信義運動中心	97.1%	
	北投運動中心	97.0%	
	松山運動中心	96.6%	
	中正運動中心	95.0%	

卡方檢定：Q2.10 教練的專業能力

- 滿意比例高：「大安」(98.8%)、「中山」(98.7%)及「信義」(98.5%)
- 滿意比例低：「南港」(97.2%)、「士林」(95.7%)及「北投」(92.8%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	大安運動中心	99.8%	0.000***
	中山運動中心	99.4%	
	信義運動中心	99.1%	
	文山運動中心	99.1%	
	大同運動中心	98.1%	
	松山運動中心	98.1%	
	中正運動中心	98.1%	
	萬華運動中心	98.0%	
	內湖運動中心	97.8%	
	南港運動中心	97.2%	
	士林運動中心	95.7%	
	北投運動中心	92.8%	

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。

(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」(97.2%)的滿意比例較高，而「服務人員的服務主動性」的滿意比例為 96.7%。各運動中心在服務態度的滿意度項目比較詳如下表。

表352. 服務態度之各運動中心滿意度比較分析

卡方檢定：Q2.11 服務人員的態度

- 滿意比例高：「文山」(98.6%)、「大同」(98.4%)及「大安」(98.3%)
- 滿意比例低：「內湖」(95.9%)、「北投」(95.8%)及「南港」(94.6%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	文山運動中心	98.6%	0.000***
	大同運動中心	98.4%	
	大安運動中心	98.3%	
	中山運動中心	98.2%	
	信義運動中心	98.0%	
	中正運動中心	97.8%	
	萬華運動中心	97.6%	
	士林運動中心	96.6%	
	松山運動中心	96.6%	
	內湖運動中心	95.9%	
	北投運動中心	95.8%	
	南港運動中心	94.6%	

卡方檢定：Q2.12 服務人員的服務主動性

- 滿意比例高：「文山」(99.0%)、「中正」(98.0%)及「大安」(98.0%)
- 滿意比例低：「松山」(96.0%)、「士林」(94.0%)及「北投」(93.8%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	文山運動中心	99.0%	0.000***
	中正運動中心	98.0%	
	大安運動中心	98.0%	
	信義運動中心	97.8%	
	大同運動中心	97.2%	
	中山運動中心	97.0%	
	南港運動中心	96.6%	
	內湖運動中心	96.5%	
	萬華運動中心	96.2%	
	松山運動中心	96.0%	
	士林運動中心	94.0%	
	北投運動中心	93.8%	

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。

(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」(98.6%)的滿意比例較高，其次依序為「內部設備的安全性」(98.5%)、「環境的安全性」(98.3%)及「人身安全及隱私的滿意度」(98.2%)。各運動中心在使用安全性的滿意度項目比較詳如下表。

表353. 使用安全性之各運動中心滿意度比較分析

卡方檢定：Q2.13 人身安全及隱私的滿意度

- 滿意比例高：「中山」(99.6%)、「中正」(99.4%)及「文山」(98.8%)
- 滿意比例低：「松山」(97.6%)、「大安」(97.4%)及「北投」(95.4%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	中山運動中心	99.6%	0.000***
	中正運動中心	99.4%	
	文山運動中心	98.8%	
	士林運動中心	98.6%	
	萬華運動中心	98.6%	
	大同運動中心	98.6%	
	信義運動中心	98.4%	
	南港運動中心	97.8%	
	內湖運動中心	97.7%	
	松山運動中心	97.6%	
	大安運動中心	97.4%	
	北投運動中心	95.4%	

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：Q2.14 內部設備的安全性

- 滿意比例高：「文山」(99.6%)、「中正」(99.6%)及「萬華」(99.0%)
- 滿意比例低：「大安」(97.8%)、「內湖」(97.7%)及「南港」(97.6%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	文山運動中心	99.6%	0.072
	中正運動中心	99.6%	
	萬華運動中心	99.0%	
	信義運動中心	98.8%	
	中山運動中心	98.8%	
	士林運動中心	98.6%	
	北投運動中心	98.4%	
	松山運動中心	98.0%	
	大同運動中心	98.0%	
	大安運動中心	97.8%	
	內湖運動中心	97.7%	
	南港運動中心	97.6%	

卡方檢定：Q2.15 運動中心環境的安全性

- 滿意比例高：「萬華」(100.0%)、「中正」(99.6%)及「信義」(99.2%)
- 滿意比例低：「內湖」(97.5%)、「北投」(97.0%)及「南港」(96.0%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	萬華運動中心	100.0%	0.000***
	中正運動中心	99.6%	
	信義運動中心	99.2%	
	文山運動中心	99.0%	
	大安運動中心	98.7%	
	中山運動中心	98.4%	
	大同運動中心	98.4%	
	松山運動中心	98.2%	
	士林運動中心	97.8%	
	內湖運動中心	97.5%	
	北投運動中心	97.0%	
	南港運動中心	96.0%	

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。

(續上表)

卡方檢定：Q2.16 運動中心在標示逃生設施或設備的明確程度

- 滿意比例高：「文山」(99.8%)、「萬華」(99.8%)及「中山」(99.8%)
- 滿意比例低：「內湖」(97.7%)、「北投」(97.4%)及「南港」(96.2%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	文山運動中心	99.8%	0.000***
	萬華運動中心	99.8%	
	中山運動中心	99.8%	
	信義運動中心	99.6%	
	中正運動中心	99.2%	
	大同運動中心	98.8%	
	松山運動中心	98.6%	
	大安運動中心	98.5%	
	士林運動中心	98.2%	
	內湖運動中心	97.7%	
	北投運動中心	97.4%	
	南港運動中心	96.2%	

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」(98.0%)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」(97.8%)及「課程的優惠活動吸引力」(96.5%)。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354. 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：「大安」(99.1%)、「大同」(99.1%)及「中山」(98.9%)
- 滿意比例低：「中正」(96.9%)、「松山」(96.7%)及「北投」(95.4%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	大安運動中心	99.1%	0.06
	大同運動中心	99.1%	
	中山運動中心	98.9%	
	文山運動中心	98.3%	
	內湖運動中心	98.2%	
	萬華運動中心	98.2%	
	南港運動中心	98.1%	
	士林運動中心	97.8%	
	信義運動中心	97.2%	
	中正運動中心	96.9%	
	松山運動中心	96.7%	
	北投運動中心	95.4%	

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：Q2.18 提供健康講座及相關課程資訊的滿意度

- 滿意比例高：「中山」(99.3%)、「內湖」(98.6%)及「南港」(98.5%)
- 滿意比例低：「中正」(97.4%)、「萬華」(95.8%)及「北投」(93.6%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	中山運動中心	99.3%	0.002**
	內湖運動中心	98.6%	
	南港運動中心	98.5%	
	士林運動中心	98.4%	
	大安運動中心	98.4%	
	大同運動中心	98.3%	
	信義運動中心	97.9%	
	文山運動中心	97.8%	
	松山運動中心	97.6%	
	中正運動中心	97.4%	
	萬華運動中心	95.8%	
	北投運動中心	93.6%	

卡方檢定：Q2.19 課程的優惠活動吸引力

- 滿意比例高：「文山」(98.8%)、「大安」(98.1%)及「大同」(97.4%)
- 滿意比例低：「信義」(94.3%)、「北投」(92.2%)及「中正」(90.2%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	文山運動中心	98.8%	0.000***
	大安運動中心	98.1%	
	大同運動中心	97.4%	
	內湖運動中心	97.0%	
	士林運動中心	96.7%	
	松山運動中心	96.6%	
	中山運動中心	96.4%	
	萬華運動中心	95.9%	
	南港運動中心	95.5%	
	信義運動中心	94.3%	
	北投運動中心	92.2%	
	中正運動中心	90.2%	

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「付款程序的便利性」(97.7%)的滿意比例較高，其次依序為「買票的便利性」(97.3%)、「購買票卡的便利性」(97.0%)、「大眾交通的便利性」(96.7%)、「場地租借流程的便利性」(95.5%)、「對人流管控的滿意度」(94.1%)及「停車的便利性」(93.4%)。各運動中心在使用便利性的滿意度項目比較詳如下表。

表355. 使用便利性之各運動中心滿意度比較分析

卡方檢定：Q2.20 購買票卡的便利性

- 滿意比例高：「文山」(99.5%)、「南港」(97.8%)及「萬華」(97.7%)
- 滿意比例低：「信義」(95.5%)、「中山」(94.5%)及「中正」(91.6%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	文山運動中心	99.5%	0.012*
	南港運動中心	97.8%	
	萬華運動中心	97.7%	
	士林運動中心	97.3%	
	松山運動中心	97.0%	
	大同運動中心	96.7%	
	大安運動中心	96.6%	
	內湖運動中心	96.5%	
	北投運動中心	96.2%	
	信義運動中心	95.5%	
	中山運動中心	94.5%	
	中正運動中心	91.6%	

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：Q2.21 購票的便利性

- 滿意比例高：「文山」(99.4%)、「中正」(99.0%)及「信義」(98.8%)
- 滿意比例低：「松山」(96.5%)、「北投」(96.0%)及「大安」(94.9%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	文山運動中心	99.4%	0.001**
	中正運動中心	99.0%	
	信義運動中心	98.8%	
	中山運動中心	97.9%	
	萬華運動中心	97.6%	
	南港運動中心	97.4%	
	士林運動中心	97.0%	
	大同運動中心	96.8%	
	內湖運動中心	96.6%	
	松山運動中心	96.5%	
	北投運動中心	96.0%	
	大安運動中心	94.9%	

卡方檢定：Q2.22 付款程序的便利性

- 滿意比例高：「中山」(99.5%)、「文山」(99.4%)及「中正」(99.2%)
- 滿意比例低：「大同」(96.3%)、「松山」(96.3%)及「北投」(94.1%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	中山運動中心	99.5%	0.000***
	文山運動中心	99.4%	
	中正運動中心	99.2%	
	信義運動中心	98.6%	
	萬華運動中心	98.5%	
	士林運動中心	98.1%	
	大安運動中心	97.7%	
	南港運動中心	97.1%	
	內湖運動中心	96.9%	
	大同運動中心	96.3%	
	松山運動中心	96.3%	
	北投運動中心	94.1%	

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：Q2.23 場地租借流程的便利性

- 滿意比例高：「萬華」(97.6%)、「南港」(97.4%)及「松山」(97.3%)
- 滿意比例低：「大安」(93.5%)、「中正」(92.4%)及「中山」(92.2%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	萬華運動中心	97.6%	0.011*
	南港運動中心	97.4%	
	松山運動中心	97.3%	
	文山運動中心	97.1%	
	內湖運動中心	96.2%	
	北投運動中心	95.6%	
	大同運動中心	94.7%	
	士林運動中心	94.6%	
	信義運動中心	93.8%	
	大安運動中心	93.5%	
	中正運動中心	92.4%	
	中山運動中心	92.2%	

卡方檢定：Q2.24 當尖峰人數眾多時，對於人流管控的滿意度

- 滿意比例高：「信義」(98.0%)、「文山」(97.1%)及「大安」(96.0%)
- 滿意比例低：「士林」(90.7%)、「南港」(89.7%)及「萬華」(89.1%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	信義運動中心	98.0%	0.000***
	文山運動中心	97.1%	
	大安運動中心	96.0%	
	中正運動中心	95.9%	
	中山運動中心	95.8%	
	內湖運動中心	95.7%	
	松山運動中心	94.2%	
	北投運動中心	94.1%	
	大同運動中心	93.1%	
	士林運動中心	90.7%	
	南港運動中心	89.7%	
	萬華運動中心	89.1%	

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：Q2.25 運動中心停車之便利性

- 滿意比例高：「中正」(97.1%)、「大安」(96.5%)及「信義」(96.0%)
- 滿意比例低：「北投」(89.9%)、「大同」(87.9%)及「中山」(87.9%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	中正運動中心	97.1%	0.000***
	大安運動中心	96.5%	
	信義運動中心	96.0%	
	文山運動中心	95.9%	
	萬華運動中心	95.9%	
	松山運動中心	94.7%	
	士林運動中心	94.0%	
	內湖運動中心	93.8%	
	南港運動中心	92.8%	
	北投運動中心	89.9%	
	大同運動中心	87.9%	
	中山運動中心	87.9%	

卡方檢定：Q2.26 使用大眾交通工具之便利性

- 滿意比例高：「中山」(99.3%)、「松山」(99.2%)及「文山」(99.0%)
- 滿意比例低：「大同」(94.8%)、「士林」(94.2%)及「北投」(93.8%)

項目別		滿意比例	P值
運動中心	中山運動中心	99.3%	0.000***
	松山運動中心	99.2%	
	文山運動中心	99.0%	
	信義運動中心	98.7%	
	大安運動中心	97.3%	
	萬華運動中心	96.6%	
	內湖運動中心	96.3%	
	南港運動中心	95.7%	
	中正運動中心	95.7%	
	大同運動中心	94.8%	
	士林運動中心	94.2%	
	北投運動中心	93.8%	

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356. 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」部分，以「**建中工程**」及「**基督教青年會**」的分數較高，「整體滿意度分數」部分，以「**基督教青年會**」及「**救國團**」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357. 運動中心營運廠商之比較分析

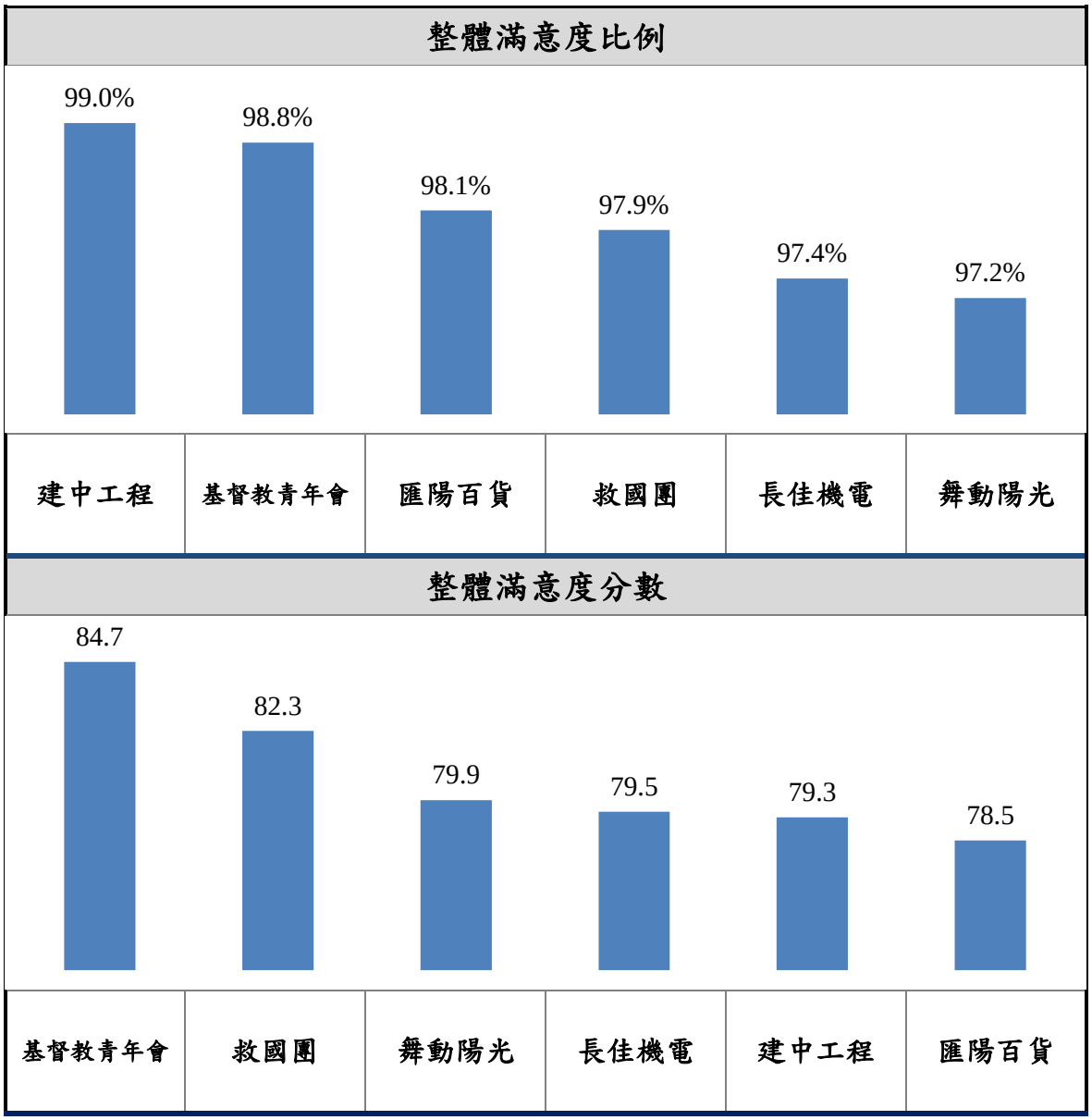


表358.【營運廠商分析】：各營運廠商之滿意度比較

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		3,076	1,005	500	500	502	504
環境設備	環境的清潔度	97.6%	98.0%	95.7%	97.0%	98.2%	98.2%
	公共廁所的清潔度	96.1%	96.2%	93.8%	96.6%	97.6%	97.2%
	運動中心空氣品質	97.0%	97.8%	96.2%	95.0%	98.0%	96.8%
	公共休憩空間座椅安排	92.7%	94.8%	87.1%	93.0%	93.4%	92.8%
	各類設施動線規劃安排	95.0%	96.5%	90.5%	96.6%	97.0%	92.8%
	運動器材或設備的品質維護	95.7%	96.0%	94.3%	95.8%	97.0%	96.6%
	設施或設備故障維修積極度	93.1%	94.0%	91.3%	94.2%	85.4%	94.3%
	運動中心其他設施設備數量	95.1%	94.9%	95.1%	97.0%	97.6%	94.0%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	98.0%	98.3%	97.1%	97.6%	95.0%	97.0%
	教練的專業能力	97.8%	98.6%	98.0%	98.1%	98.1%	92.8%
服務態度	服務人員的態度	97.2%	97.3%	97.1%	98.4%	97.8%	95.8%
	服務人員的服務主動性	96.7%	97.5%	96.1%	97.2%	98.0%	93.8%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	98.2%	98.3%	98.1%	98.6%	99.4%	95.4%
	內部設備的安全性	98.5%	98.4%	98.5%	98.0%	99.6%	98.4%
	環境的安全性	98.3%	98.1%	99.1%	98.4%	99.6%	97.0%
	標示逃生設備的明確程度	98.6%	98.6%	99.2%	98.8%	99.2%	97.4%
課程規劃	運動課程的滿意度	98.0%	98.4%	97.4%	99.1%	96.9%	95.4%
	講座及課程資訊的滿意度	97.8%	98.4%	96.9%	98.3%	97.4%	93.6%
	課程的優惠活動吸引力	96.5%	97.2%	96.3%	97.4%	90.2%	92.2%
使用便利性	購買票卡的便利性	97.0%	97.2%	97.3%	96.7%	91.6%	96.2%
	買票的便利性	97.3%	97.5%	97.0%	96.8%	99.0%	96.0%
	付款程序的便利性	97.7%	98.2%	97.2%	96.3%	99.2%	94.1%
	場地租借流程的便利性	95.5%	95.5%	97.4%	94.7%	92.4%	95.6%
	對人流管控的滿意度	94.1%	95.3%	92.3%	93.1%	95.9%	94.1%
	停車便利性	93.4%	94.2%	95.2%	87.9%	97.1%	89.9%
	使用交通工具便利性	96.7%	97.5%	98.1%	94.8%	95.7%	93.8%
運動中心「整體滿意度」		97.9%	98.1%	97.2%	97.4%	99.0%	98.8%
運動中心「整體滿意度分數」		**82.3**	**78.5**	**79.9**	**79.5**	**79.3**	**84.7**

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」以「**大安運動中心**」及「**中山運動中心**」的分數較高，「整體滿意度分數」以「**文山運動中心**」及「**中山運動中心**」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359. 救國團經營廠商之比較分析

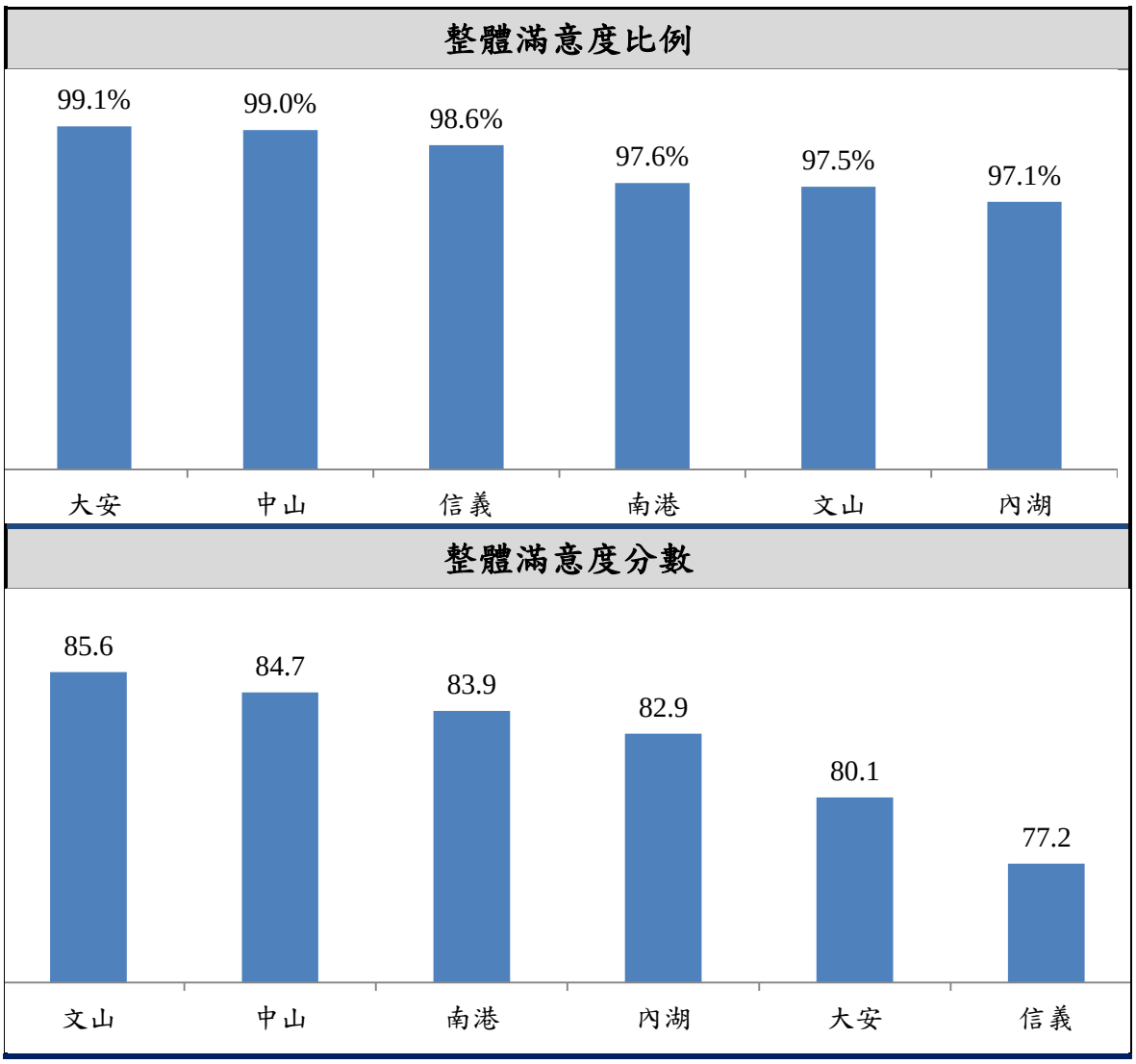


表360.【營運廠商分析】：救國團營運運動中心之滿意度比較

項目別		整體	信義	大安	中山	文山	內湖	南港
樣本數		3,076	501	542	500	516	515	502
環境設備	環境的清潔度	98.0%	98.6%	98.0%	98.8%	99.4%	98.1%	95.0%
	公共廁所的清潔度	96.2%	98.4%	93.9%	97.8%	96.9%	96.7%	93.8%
	運動中心空氣品質	97.8%	98.6%	97.6%	99.0%	99.4%	96.5%	95.4%
	公共休憩空間座椅安排	94.8%	97.2%	95.8%	96.2%	97.7%	92.4%	89.4%
	各類設施動線規劃安排	96.5%	97.2%	95.8%	97.2%	98.3%	95.1%	95.2%
	運動器材或設備的品質維護	96.0%	97.8%	94.5%	96.4%	98.1%	96.3%	92.8%
	設施或設備故障維修積極度	94.0%	92.5%	95.1%	88.2%	95.5%	95.4%	92.8%
	運動中心其他設施設備數量	94.9%	97.8%	96.5%	97.4%	93.0%	92.8%	92.0%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	98.3%	97.1%	99.3%	97.1%	99.1%	97.8%	97.8%
	教練的專業能力	98.6%	99.1%	99.8%	99.4%	99.1%	97.8%	97.2%
服務態度	服務人員的態度	97.3%	98.0%	98.3%	98.2%	98.6%	95.9%	94.6%
	服務人員的服務主動性	97.5%	97.8%	98.0%	97.0%	99.0%	96.5%	96.6%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	98.3%	98.4%	97.4%	99.6%	98.8%	97.7%	97.8%
	內部設備的安全性	98.4%	98.8%	97.8%	98.8%	99.6%	97.7%	97.6%
	環境的安全性	98.1%	99.2%	98.7%	98.4%	99.0%	97.5%	96.0%
	標示逃生設備的明確程度	98.6%	99.6%	98.5%	99.8%	99.8%	97.7%	96.2%
課程規劃	運動課程的滿意度	98.4%	97.2%	99.1%	98.9%	98.3%	98.2%	98.1%
	講座及課程資訊的滿意度	98.4%	97.9%	98.4%	99.3%	97.8%	98.6%	98.5%
	課程的優惠活動吸引力	97.2%	94.3%	98.1%	96.4%	98.8%	97.0%	95.5%
使用便利性	購買票卡的便利性	97.2%	95.5%	96.6%	94.5%	99.5%	96.5%	97.8%
	買票的便利性	97.5%	98.8%	94.9%	97.9%	99.4%	96.6%	97.4%
	付款程序的便利性	98.2%	98.6%	97.7%	99.5%	99.4%	96.9%	97.1%
	場地租借流程的便利性	95.5%	93.8%	93.5%	92.2%	97.1%	96.2%	97.4%
	對人流管控的滿意度	95.3%	98.0%	96.0%	95.8%	97.1%	95.7%	89.7%
	停車便利性	94.2%	96.0%	96.5%	87.9%	95.9%	93.8%	92.8%
	使用交通工具便利性	97.5%	98.7%	97.3%	99.3%	99.0%	96.3%	95.7%
運動中心「整體滿意度」		98.1%	98.6%	99.1%	99.0%	97.5%	97.1%	97.6%
運動中心「整體滿意度分數」		82.4	77.2	80.1	84.7	85.6	82.9	83.9

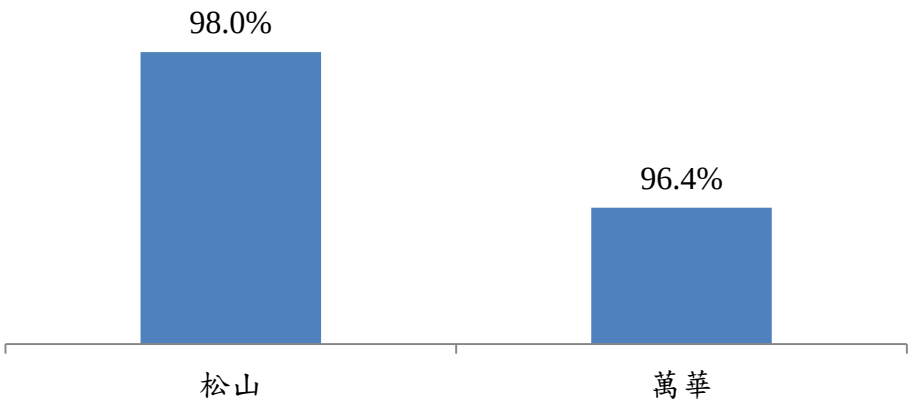
說明：1、在各項滿意度分析中，排除了「從未使用」的使用者。亦即受訪者在該項目填答「從未使用」者，該項滿意度的分析即不納入該受訪者。
2、滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

2、匯陽百貨

匯陽百貨各經營廠商在「整體滿意度比例」的部分，「萬華運動中心」及「松山運動中心」的滿意比例分別為 98.0%及 96.4%；而在「整體滿意度分數」的部分，以「**松山運動中心**」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361. 匯陽百貨經營廠商之比較分析

整體滿意度比例



整體滿意度分數

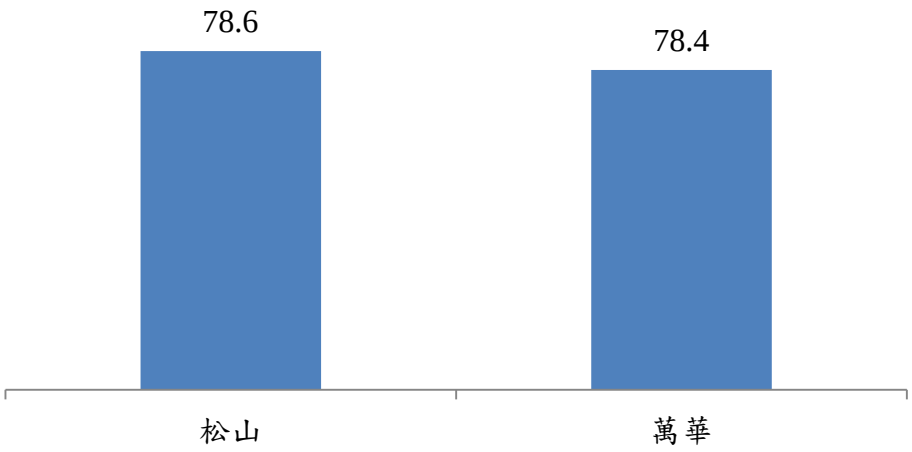


表362. 【營運廠商分析】：匯陽百貨營運運動中心之滿意度比較

項目別		整體	萬華	松山
樣本數		1,005	502	503
環境設備	環境的清潔度	95.7%	96.4%	95.0%
	公共廁所的清潔度	93.8%	93.6%	94.0%
	運動中心空氣品質	96.2%	97.6%	94.8%
	公共休憩空間座椅安排	87.1%	83.7%	90.5%
	各類設施動線規劃安排	90.5%	84.5%	96.6%
	運動器材或設備的品質維護	94.3%	94.2%	94.4%
	設施或設備故障維修積極度	91.3%	90.6%	91.8%
	運動中心其他設施設備數量	95.1%	94.0%	96.2%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.1%	97.6%	96.6%
	教練的專業能力	98.0%	98.0%	98.1%
服務態度	服務人員的態度	97.1%	97.6%	96.6%
	服務人員的服務主動性	96.1%	96.2%	96.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	98.1%	98.6%	97.6%
	內部設備的安全性	98.5%	99.0%	98.0%
	環境的安全性	99.1%	100.0%	98.2%
	標示逃生設備的明確程度	99.2%	99.8%	98.6%
課程規劃	運動課程的滿意度	97.4%	98.2%	96.7%
	講座及課程資訊的滿意度	96.9%	95.8%	97.6%
	課程的優惠活動吸引力	96.3%	95.9%	96.6%
使用便利性	購買票卡的便利性	97.3%	97.7%	97.0%
	買票的便利性	97.0%	97.6%	96.5%
	付款程序的便利性	97.2%	98.5%	96.3%
	場地租借流程的便利性	97.4%	97.6%	97.3%
	對人流管控的滿意度	92.3%	89.1%	94.2%
	停車便利性	95.2%	95.9%	94.7%
	使用交通工具便利性	98.1%	96.6%	99.2%
運動中心「整體滿意度」		97.2%	96.4%	98.0%
運動中心「整體滿意度分數」		78.5	78.4	78.6

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 3,435 份，而女性之有效樣本數則為 2,652 份。

此外，就各運動中心的性別觀察，男性比例較高的為「**士林運動中心**」(62.7%)、「**大安運動中心**」(62.5%)、「**內湖運動中心**」(61.9%)。而女性比例較高的為「**中山運動中心**」(53.8%)、「**大同運動中心**」(50.8%)、「**文山運動中心**」(45.3%)。

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363. 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		6,087	3,435	2,652
整體比例		100.0%	56.4%	43.6%
運動中心	士林運動中心	100.0%	62.7%	37.3%
	大安運動中心	100.0%	62.5%	37.5%
	內湖運動中心	100.0%	61.9%	38.1%
	中正運動中心	100.0%	59.6%	40.4%
	南港運動中心	100.0%	56.6%	43.4%
	信義運動中心	100.0%	56.3%	43.7%
	松山運動中心	100.0%	55.9%	44.1%
	萬華運動中心	100.0%	55.6%	44.4%
	北投運動中心	100.0%	55.4%	44.6%
	文山運動中心	100.0%	54.7%	45.3%
	大同運動中心	100.0%	49.2%	50.8%
	中山運動中心	100.0%	46.2%	53.8%

(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**」、「**1 週不到 1 次**」的比例高於男性，而男性在「**1 週超過 3 次**」、「**1 週 2~3 次**」的比例則高於女性；整體平均而言，**男性(1.8 次)一週使用的平均次數高於女性(1.6 次)**。

表364. 【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%**	**12.4%**	**34.1%**	**36.8%**	**16.7%**	**1.7 次**
性別*	**男性**	3,435	14.9%	35.5%	35.0%	14.7%	**1.8 次**
	女性	2,652	9.0%	32.4%	39.3%	19.2%	**1.6 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(786 元)每月支出花費高於男性(698 元)**。

表365. 【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%**	**45.4%**	**31.2%**	**17.7%**	**5.7%**	**736 元**
性別*	**男性**	3,435	46.6%	32.3%	16.4%	4.8%	**698 元**
	女性	2,652	43.8%	29.9%	19.3%	7.0%	**786 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**」(37.7%)；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**」(13.9%)。

表366. 【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	桌球	舞蹈/韻律教室	籃球	飛輪教室	撞球	壁球	攀岩/抱石場
總計	**100.0%**	**34.1%**	**32.1%**	**25.3%**	**7.7%**	**7.2%**	**4.8%**	**3.1%**	**2.9%**	**2.4%**	**1.4%**
男性	3,435	37.7%	31.3%	26.1%	9.5%	2.0%	6.6%	2.1%	3.9%	2.3%	1.4%
女性	2,652	29.4%	33.1%	24.1%	5.4%	13.9%	2.4%	4.3%	1.5%	2.5%	1.3%

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)此題分析僅列出比例前 10 高的項目。

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「**女性比例明顯高於男性(大於 5%)**」的選擇因素為「**課程好**」(14.1%)。

表367. 【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	課程好	設施多樣化	服務好
總計	**100.0%**	**63.5%**	**19.2%**	**19.2%**	**11.4%**	**10.3%**	**9.8%**	**9.7%**
男性	3,435	62.9%	19.4%	17.2%	11.5%	7.4%	9.4%	9.4%
女性	2,652	64.3%	19.0%	21.9%	11.3%	14.1%	10.3%	10.0%

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)、110 年各項滿意度之性別比較分析

110 年滿意度性別的比較上，在「**整體滿意度比例**」，以「**男性**」**(98.3%)的滿意比例高於「女性」(97.5%)**；而在「**整體滿意度分數**」上，也是以「**男性**」**(82.0 分)的滿意度分數高於「女性」(80.4 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，除了在「公共廁所的清潔度」、「運動器材或設備的品質維護」、「設施或設備故障維修積極度」的項目上，**女性顯著大於男性**以及「因應民眾特殊需求處理速度」、「教練的專業能力」的項目上無顯著差異外，其餘項目皆為**男性顯著大於女性**。

表368. 性別之比較分析

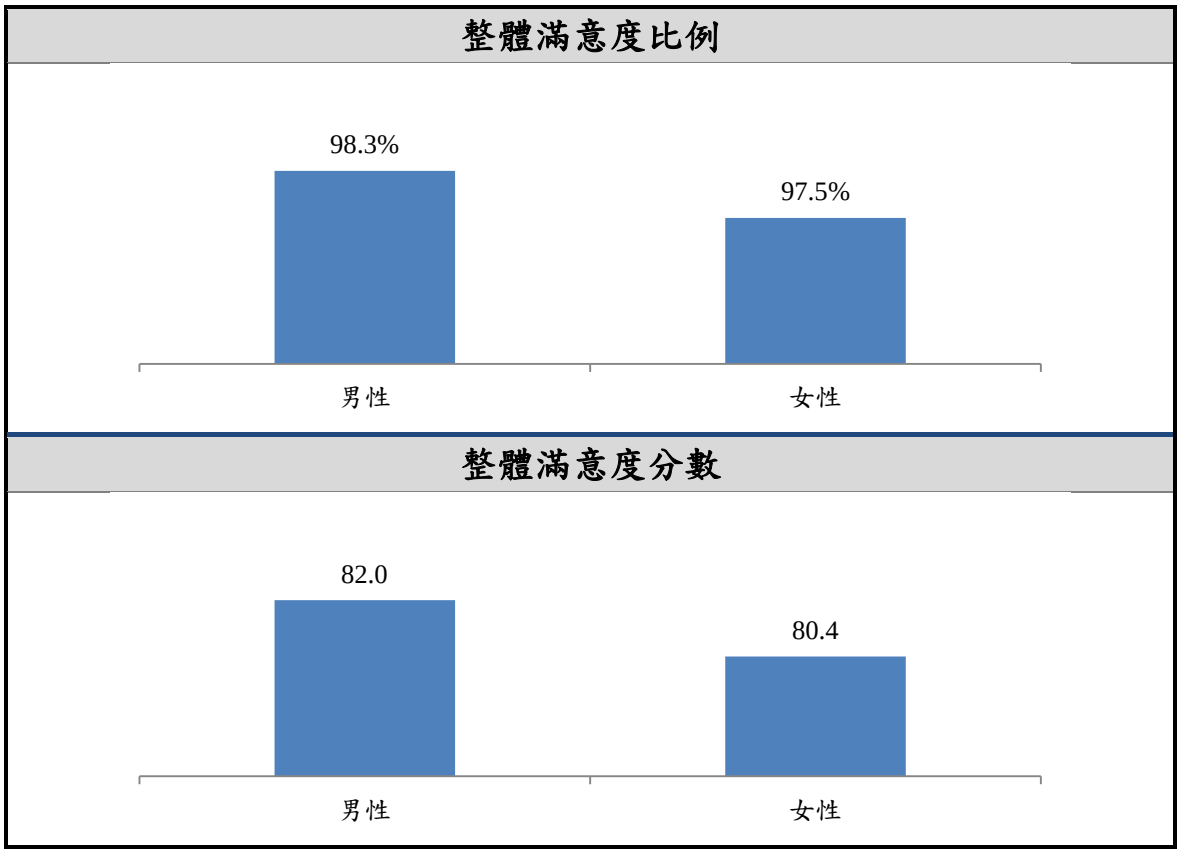


表369. 【性別分析】：110 年各項滿意度之比較分析

項目別 (男性n=3,435；女性n=2,652)		男性	女性	P值	檢定說明	差異比較
環境設備	環境的清潔度	97.6%	97.5%	0.000***	男性>女性	-0.1%
	公共廁所的清潔度	96.1%	96.1%	0.000***	男性<女性	0.0%
	運動中心空氣品質	97.2%	96.8%	0.000***	男性>女性	-0.4%
	公共休憩空間座椅安排	93.4%	91.8%	0.000***	男性>女性	-1.6%
	各類設施動線規劃安排	95.2%	94.7%	0.000***	男性>女性	-0.5%
	運動器材或設備的品質維護	95.5%	96.0%	0.000***	男性<女性	0.5%
	設施或設備故障維修積極度	92.8%	93.6%	0.000***	男性<女性	0.8%
	運動中心其他設施設備數量	95.3%	94.8%	0.000***	男性>女性	-0.6%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	98.2%	97.6%	0.058	/	-0.6%
	教練的專業能力	97.7%	97.8%	0.298	/	0.1%
服務態度	服務人員的態度	97.3%	97.1%	0.000***	男性>女性	-0.2%
	服務人員的服務主動性	97.1%	96.2%	0.000***	男性>女性	-1.0%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	98.6%	97.6%	0.000***	男性>女性	-1.0%
	內部設備的安全性	98.7%	98.2%	0.000***	男性>女性	-0.5%
	環境的安全性	98.8%	97.7%	0.000***	男性>女性	-1.2%
	標示逃生設備的明確程度	99.0%	98.2%	0.000***	男性>女性	-0.9%
課程規劃	運動課程的滿意度	98.4%	97.6%	0.000***	男性>女性	-0.8%
	講座及課程資訊的滿意度	98.7%	96.5%	0.000***	男性>女性	-2.2%
	課程的優惠活動吸引力	97.1%	95.7%	0.000***	男性>女性	-1.4%
使用便利性	購買票卡的便利性	97.1%	96.7%	0.000***	男性>女性	-0.4%
	買票的便利性	97.6%	96.9%	0.000***	男性>女性	-0.8%
	付款程序的便利性	98.2%	96.9%	0.000***	男性>女性	-1.2%
	場地租借流程的便利性	95.7%	95.3%	0.001**	男性>女性	-0.5%
	對人流管控的滿意度	94.3%	93.9%	0.013**	男性>女性	-0.5%
	停車便利性	93.7%	92.9%	0.000***	男性>女性	-0.8%
	使用交通工具便利性	96.8%	96.6%	0.000***	男性>女性	-0.3%
運動中心「整體滿意度」		98.3%	97.5%	0.000***	男性>女性	-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)、110 年各場館滿意度之性別比較分析

1、整體滿意度比例之比較分析

比較各運動中心在整體滿意度比例之性別差異，調查結果顯示，所有的運動中心的滿意比利，**「男性」的滿意比例高於「女性」。**

此外，在各運動中心的比較上，**「男性滿意比例高於女性較多」**的運動中心前三名為**「中山運動中心」**(5.6%)、**「萬華運動中心」**(2.3%)、**「士林運動中心」**(2.1%)。

表370. 【性別分析】：110 年各場館滿意比例之比較分析

整體滿意度比例之性別比較分析				
運動中心	**整體 (n=6,087)**	**男性 (n=3,435)**	**女性 (n=2,652)**	**差異比較**
整體運動中心	97.9%	98.3%	97.5%	-0.7%
大安運動中心	99.1%	99.7%	98.0%	-1.7%
中正運動中心	99.0%	99.0%	99.0%	0.0%
中山運動中心	99.0%	99.1%	98.9%	-0.2%
北投運動中心	98.8%	98.6%	99.1%	0.5%
信義運動中心	98.6%	98.9%	98.2%	-0.8%
松山運動中心	98.0%	98.9%	96.8%	-2.1%
南港運動中心	97.6%	97.2%	98.2%	1.0%
文山運動中心	97.5%	100.0%	94.4%	-5.6%
大同運動中心	97.4%	96.3%	98.4%	2.1%
內湖運動中心	97.1%	96.6%	98.0%	1.4%
士林運動中心	96.6%	97.5%	95.2%	-2.3%
萬華運動中心	96.4%	97.1%	95.5%	-1.6%

說明：差異比較的計算方式為「女性分數」減去「男性分數」。

2、整體滿意度分數之比較分析

比較各運動中心在整體滿意度分數之性別差異，調查結果顯示，所有的運動中心的整體滿意度分數，**「男性」的滿意度高於「女性」**。

此外，在各運動中心的比較上，**「男性滿意度高於女性較多」**的運動中心為「**信義運動中心**」(3.4 分)、「**南港運動中心**」(3.1 分)、「**松山運動中心**」(2.8 分)。

表371. 【性別分析】：110 年各場館整體滿意度分數之比較分析

整體滿意度分數之性別比較分析				
運動中心	**整體 (n=6,087)**	**男性 (n=3,435)**	**女性 (n=2,652)**	**差異比較**
整體運動中心	81.3	82.0	80.4	-1.6
信義運動中心	85.6	87.1	83.8	-3.4
大安運動中心	84.9	85.7	83.6	-2.0
文山運動中心	84.7	85.2	84.2	-1.0
南港運動中心	83.9	85.2	82.1	-3.1
大同運動中心	82.9	83.3	82.3	-1.0
萬華運動中心	80.1	81.0	78.6	-2.4
松山運動中心	79.9	81.3	78.5	-2.8
中山運動中心	79.6	79.4	79.7	0.3
士林運動中心	79.4	79.4	79.4	-0.1
北投運動中心	78.6	79.7	77.3	-2.5
內湖運動中心	78.4	79.2	77.4	-1.9
中正運動中心	77.2	77.0	77.5	0.5

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(109 年及 110 年)**」進行比較，調查結果顯示，**「110 年」(98.3%)的滿意比例略高於「109 年」(96.3%)**。

此外，在有顯著提升的項目中，男性在 110 年提升較多(前 5 項)的項目為「**對人流管控的滿意度**」(5.6%)、「**運動器材或設備的品質維護**」、「**課程的優惠活動吸引力**」(5.2%)、「**公共休憩空間座椅安排**」(4.8%)及「**設施或設備故障維修積極度**」(4.4%)。

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(109 年及 110 年)**」進行比較，調查結果顯示，**「110 年」(97.5%)的滿意比例高於「109 年」(97.3%)**。

此外，在有顯著提升的項目中，女性在 110 年提升較多(前 5 項)的項目為「**設施或設備故障維修積極度**」(7.1%)、「**運動器材或設備的品質維護**」、「**對人流管控的滿意度**」(6.3%)、「**公共廁所的清潔度**」(5.6%)及「**運動中心空氣品質**」(5.5%)。

表372.【性別分析】：男性之歷年滿意度比較分析

項目別 (男性n=3,435)		109年	110年	差異比較
環境設備	環境的清潔度	95.7%	97.6%	1.9%
	公共廁所的清潔度	92.5%	96.1%	3.6%
	運動中心空氣品質	94.2%	97.2%	3.0%
	公共休憩空間座椅安排	88.6%	93.4%	4.8%
	各類設施動線規劃安排	92.0%	95.2%	3.2%
	運動器材或設備的品質維護	90.3%	95.5%	5.2%
	設施或設備故障維修積極度	88.4%	92.8%	4.4%
	運動中心其他設施設備數量	91.9%	95.3%	3.4%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.4%	98.2%	1.8%
	教練的專業能力	97.1%	97.7%	0.6%
服務態度	服務人員的態度	96.2%	97.3%	1.1%
	服務人員的服務主動性	94.7%	97.1%	2.4%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.9%	98.6%	2.7%
	內部設備的安全性	-	98.7%	-
	環境的安全性	-	98.8%	-
	標示逃生設備的明確程度	97.7%	99.0%	1.3%
課程規劃	運動課程的滿意度	97.3%	98.4%	1.1%
	講座及課程資訊的滿意度	96.6%	98.7%	2.1%
	課程的優惠活動吸引力	91.9%	97.1%	5.2%
使用便利性	購買票卡的便利性	-	97.1%	-
	買票的便利性	-	97.6%	-
	付款程序的便利性	-	98.2%	-
	場地租借流程的便利性	92.8%	95.7%	2.9%
	對人流管控的滿意度	88.7%	94.3%	5.6%
	停車便利性	-	93.7%	-
	使用交通工具便利性	-	96.8%	-
運動中心「整體滿意度」		96.9%	98.3%	1.4%

表373. 【性別分析】：女性之歷年滿意度比較分析

項目別 (女性n=2,652)		109年	110年	差異 比較
環境設備	環境的清潔度	94.1%	97.5%	3.4%
	公共廁所的清潔度	90.5%	96.1%	5.6%
	運動中心空氣品質	91.3%	96.8%	5.5%
	公共休憩空間座椅安排	87.4%	91.8%	4.4%
	各類設施動線規劃安排	92.0%	94.7%	2.7%
	運動器材或設備的品質維護	89.7%	96.0%	6.3%
	設施或設備故障維修積極度	86.5%	93.6%	7.1%
	運動中心其他設施設備數量	91.8%	94.8%	3.0%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.8%	97.6%	0.8%
	教練的專業能力	98.0%	97.8%	-0.2%
服務態度	服務人員的態度	94.8%	97.1%	2.3%
	服務人員的服務主動性	92.8%	96.2%	3.4%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	94.9%	97.6%	2.7%
	內部設備的安全性	-	98.2%	-
	環境的安全性	-	97.7%	-
	標示逃生設備的明確程度	97.1%	98.2%	1.1%
課程規劃	運動課程的滿意度	98.3%	97.6%	-0.7%
	講座及課程資訊的滿意度	96.4%	96.5%	0.1%
	課程的優惠活動吸引力	90.4%	95.7%	5.3%
使用便利性	購買票卡的便利性	-	96.7%	-
	買票的便利性	-	96.9%	-
	付款程序的便利性	-	96.9%	-
	場地租借流程的便利性	92.3%	95.3%	3.0%
	對人流管控的滿意度	87.6%	93.9%	6.3%
	停車便利性	-	92.9%	-
	使用交通工具便利性	-	96.6%	-
運動中心「整體滿意度」		97.3%	97.5%	0.2%

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 139 份，而非銀髮族之有效樣本數則為 6,087 份。此外，就各運動中心的銀髮族觀察，銀髮族比例較高的為「**松山運動中心**」(8.7%)及「**大安運動中心**」(6.2%)。

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374. 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		**6,087**	**5,948**	**139**
整體比例		**100.0%**	**97.7%**	**2.3%**
運動中心	萬華運動中心	100.0%	98.6%	1.4%
	士林運動中心	100.0%	99.2%	0.8%
	文山運動中心	100.0%	99.8%	0.2%
	內湖運動中心	100.0%	97.8%	2.2%
	南港運動中心	100.0%	100.0%	0.0%
	信義運動中心	100.0%	99.4%	0.6%
	北投運動中心	100.0%	99.0%	1.0%
	中正運動中心	100.0%	99.8%	0.2%
	大安運動中心	100.0%	93.8%	6.2%
	大同運動中心	100.0%	100.0%	0.0%
	中山運動中心	100.0%	94.3%	5.7%
	松山運動中心	100.0%	91.3%	8.7%

(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 2~3 次**」和「**1 週 1 次**」的比例高於非銀髮族；整體平均而言，**銀髮族(2.1 次)一週使用的平均次數高於非銀髮族(1.7 次)。**

表375. 【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%**	**1.7 次**
年齡*	**非銀髮族**	5,948	12.4%	34.1%	36.8%	16.7%	**1.7 次**
	銀髮族	139	11.7%	34.3%	37.4%	16.6%	**2.1 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「**0-499 元**」、「**1,000-1,999 元**」的比例高於非銀髮族；整體平均而言，**銀髮族(501 元)每月支出花費低於非銀髮族(742 元)。**

表376. 【銀髮族分析】：每月支出費用之性別交叉分析

項目別		樣本數	0-499 元	500-999 元	1,000-1,999 元	2,000 元以上	平均次數
總計		**100.0%**	**45.4%**	**31.2%**	**17.7%**	**5.7%**	**736 元**
年齡*	**非銀髮族**	5,948	44.8%	31.9%	17.5%	5.8%	**742 元**
	銀髮族	139	69.8%	4.3%	23.7%	2.2%	**501 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**」(73.4%)。

表377. 【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	桌球	舞蹈/韻律教室	籃球	飛輪教室	撞球	壁球	攀岩/抱石場
總計	**100.0%**	**34.1%**	**32.1%**	**25.3%**	**7.7%**	**7.2%**	**4.8%**	**3.1%**	**2.9%**	**2.4%**	**1.4%**
非銀髮族	5,948	34.4%	32.6%	24.1%	7.8%	7.3%	4.9%	3.1%	2.9%	2.4%	1.4%
銀髮族	139	21.6%	10.8%	73.4%	2.2%	2.2%	.7%	0.0%	0.0%	0.0%	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)此題分析僅列出前 10 高的項目。

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「**價格便宜**」(38.1%)、「**服務好**」(26.6%)、「**設施品質佳**」(26.6%)及「**設施多樣化**」(25.2%)。

表378. 【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	離辦公室近	價格便宜	課程好	服務好	設施多樣化	設施品質佳
總計	**100.0%**	**63.5%**	**19.2%**	**19.2%**	**10.3%**	**9.7%**	**9.8%**	**11.4%**
非銀髮族	5,948	63.6%	19.3%	18.8%	10.3%	9.3%	9.4%	11.1%
銀髮族	139	59.7%	15.1%	38.1%	10.1%	26.6%	25.2%	26.6%

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)、110 年各項滿意度之銀髮族比較分析

110 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」(86.2%)在「整體滿意度比例」的滿意比例低於「非銀髮族」(81.2%)。**

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**「公共休憩空間座椅安排」**(4.5%)、**「對人流管控的滿意度」**(4.4%)、**「運動中心其他設施設備數量」**(4.3%)、**「停車便利性」**(3.8%)及**「各類設施動線規劃安排」**、**「場地租借流程的便利性」**(3.7%)。

表379. 年齡(銀髮族與非銀髮族)之比較分析

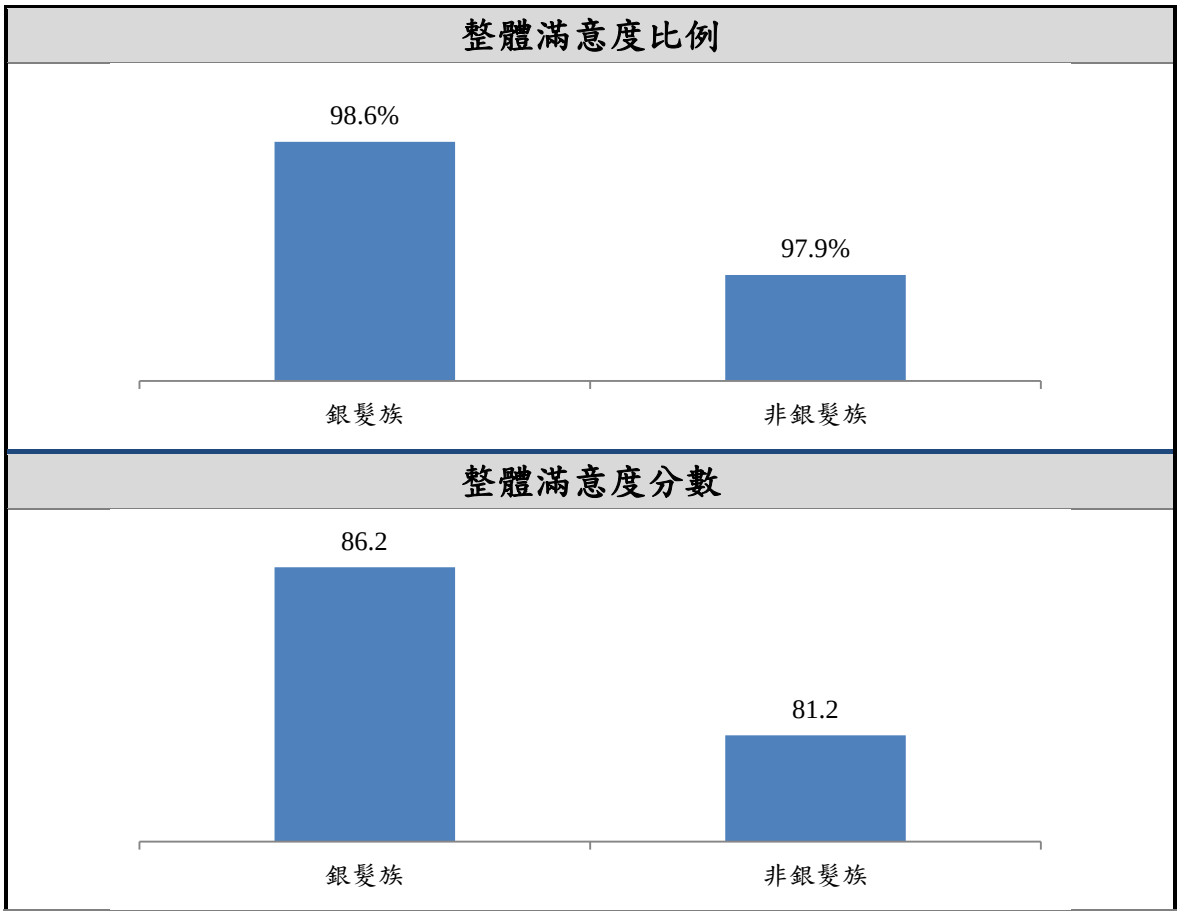


表380. 【銀髮族分析】：110 年各項滿意度之比較分析

項目別 (非銀髮族n=5,948；銀髮族n=139)		非銀髮族	銀髮族	差異比較
環境設備	環境的清潔度	97.5%	99.3%	1.8%
	公共廁所的清潔度	96.0%	98.6%	2.5%
	運動中心空氣品質	97.0%	97.1%	0.1%
	公共休憩空間座椅安排	92.6%	97.1%	4.5%
	各類設施動線規劃安排	94.9%	98.6%	3.7%
	運動器材或設備的品質維護	95.6%	98.6%	2.9%
	設施或設備故障維修積極度	93.0%	96.3%	3.2%
	運動中心其他設施設備數量	95.0%	99.3%	4.3%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	97.9%	99.2%	1.3%
	教練的專業能力	97.7%	99.1%	1.4%
服務態度	服務人員的態度	97.2%	97.8%	0.6%
	服務人員的服務主動性	96.7%	97.8%	1.2%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	98.1%	100.0%	1.9%
	內部設備的安全性	98.5%	100.0%	1.5%
	環境的安全性	98.3%	99.3%	1.0%
	標示逃生設備的明確程度	98.6%	100.0%	1.4%
課程規劃	運動課程的滿意度	98.0%	100.0%	2.0%
	講座及課程資訊的滿意度	97.7%	100.0%	2.3%
	課程的優惠活動吸引力	96.5%	96.7%	0.2%
使用便利性	購買票卡的便利性	97.0%	96.0%	-1.0%
	買票的便利性	97.2%	100.0%	2.8%
	付款程序的便利性	97.6%	98.4%	0.8%
	場地租借流程的便利性	95.4%	99.1%	3.7%
	對人流管控的滿意度	94.0%	98.4%	4.4%
	停車便利性	93.3%	97.1%	3.8%
	使用交通工具便利性	96.6%	100.0%	3.4%
運動中心「整體滿意度」		97.9%	98.6%	0.6%

(三)、110 年各場館滿意度之銀髮族比較分析

1、整體滿意度之比較分析

比較各運動中心在整體滿意度比例之年齡(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「**士林運動中心**」(+3.4%)、「**內湖運動中心**」(+2.9%)及「**文山運動中心**」(+2.8%)。

此外，「**銀髮族滿意比意低於非銀髮族較多**」的運動中心為「**中山運動中心**」(-13.5%)及「**松山運動中心**」(-1.3%)。

表381. 【銀髮族分析】：110 年各場館滿意比例之比較分析

整體滿意度比例之年齡比較分析				
運動中心	整體 (n=6,087)	非銀髮族 (n=5,948)	銀髮族 (n=139)	差異比較
整體運動中心	97.9%	97.9%	98.6%	0.6%
中山運動中心	99.0%	99.2%	85.7%	-13.5%
北投運動中心	98.8%	98.8%	100.0%	1.2%
中正運動中心	99.0%	99.0%	100.0%	1.0%
南港運動中心	97.6%	97.6%	100.0%	2.4%
萬華運動中心	96.4%	96.4%	--	--
士林運動中心	96.6%	96.6%	100.0%	3.4%
內湖運動中心	97.1%	97.1%	100.0%	2.9%
信義運動中心	98.6%	98.6%	100.0%	1.4%
松山運動中心	98.0%	98.1%	96.8%	-1.3%
大同運動中心	97.4%	97.4%	--	--
大安運動中心	99.1%	99.0%	100.0%	1.0%
文山運動中心	97.5%	97.2%	100.0%	2.8%

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、整體滿意度分數之比較分析

比較各運動中心在整體滿意度分數之年齡(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「**信義運動中心**」(22.8 分)、「**文山運動中心**」(12.1 分)及「**南港運動中心**」(9.5 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「**中山運動中心**」(-6.2 分)及「**中正運動中心**」(-4.6 分)。

表382. 【銀髮族分析】：110 年各場館整體滿意度分數之比較分析

整體滿意度分數之年齡比較分析				
運動中心	**整體 (n=6,087)**	**非銀髮族 (n=5,948)**	**銀髮族 (n=139)**	**差異比較**
整體運動中心	81.3	81.2	86.2	5.0
中山運動中心	84.7	84.7	78.6	-6.2
北投運動中心	79.4	79.4	75.0	-4.4
中正運動中心	79.6	79.6	75.0	-4.6
南港運動中心	83.9	83.7	93.2	9.5
萬華運動中心	78.4	78.4	--	--
士林運動中心	84.9	84.9	91.7	6.8
內湖運動中心	82.9	82.9	85.0	2.1
信義運動中心	77.2	77.2	100.0	22.8
松山運動中心	78.6	78.8	76.6	-2.1
大同運動中心	79.9	79.9	--	--
大安運動中心	80.1	80.0	80.6	0.6
文山運動中心	85.6	84.6	96.7	12.1

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(109 年及 110 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，在 **110 年度非銀髮族的整體滿意比例有顯著提升。**

此外，在有顯著提升的項目中，非銀髮族在 110 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(109 年及 110 年)**」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，在 **110 年度銀髮族的整體滿意比例略為降低**(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 110 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383. 【銀髮族分析】：非銀髮族之歷年滿意度比較分析

項目別 (非銀髮族n=5,948)		109年	110年	差異 比較
環境設備	環境的清潔度	94.9%	97.5%	2.6%
	公共廁所的清潔度	91.3%	96.0%	4.7%
	運動中心空氣品質	92.6%	97.0%	4.4%
	公共休憩空間座椅安排	87.6%	92.6%	5.0%
	各類設施動線規劃安排	91.7%	94.9%	3.2%
	運動器材或設備的品質維護	89.5%	95.6%	6.1%
	設施或設備故障維修積極度	87.7%	93.0%	5.3%
	運動中心其他設施設備數量	91.5%	95.0%	3.5%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	96.6%	97.9%	1.3%
	教練的專業能力	97.5%	97.7%	0.2%
服務態度	服務人員的態度	95.4%	97.2%	1.8%
	服務人員的服務主動性	93.6%	96.7%	3.1%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	95.2%	98.1%	2.9%
	內部設備的安全性	-	98.5%	
	環境的安全性	-	98.3%	
	標示逃生設備的明確程度	97.3%	98.6%	1.3%
課程規劃	運動課程的滿意度	97.8%	98.0%	0.2%
	講座及課程資訊的滿意度	96.4%	97.7%	1.3%
	課程的優惠活動吸引力	91.0%	96.5%	5.5%
使用便利性	購買票卡的便利性	-	97.0%	
	買票的便利性	-	97.2%	
	付款程序的便利性	-	97.6%	
	場地租借流程的便利性	92.2%	95.4%	3.2%
	對人流管控的滿意度	87.9%	94.0%	6.1%
	停車便利性	-	93.3%	
	使用交通工具便利性	-	96.6%	
運動中心「整體滿意度」		97.2%	97.9%	0.7%

表384. 【銀髮族分析】：銀髮族之歷年滿意度比較分析

項目別 (銀髮族n=139)		109年	110年	差異 比較
環境設備	環境的清潔度	97.6%	99.3%	1.7%
	公共廁所的清潔度	96.1%	98.6%	2.5%
	運動中心空氣品質	97.2%	97.1%	-0.1%
	公共休憩空間座椅安排	93.4%	97.1%	3.7%
	各類設施動線規劃安排	95.2%	98.6%	3.4%
	運動器材或設備的品質維護	95.5%	98.6%	3.1%
	設施或設備故障維修積極度	92.8%	96.3%	3.5%
	運動中心其他設施設備數量	95.3%	99.3%	4.0%
專業知識	因應民眾特殊需求處理速度	98.2%	99.2%	1.0%
	教練的專業能力	97.7%	99.1%	1.4%
服務態度	服務人員的態度	97.3%	97.8%	0.5%
	服務人員的服務主動性	97.1%	97.8%	0.7%
使用安全性	人身安全及隱私的滿意度	98.6%	100.0%	1.4%
	內部設備的安全性	-	100.0%	-
	環境的安全性	-	99.3%	-
	標示逃生設備的明確程度	99.0%	100.0%	1.0%
課程規劃	運動課程的滿意度	98.4%	100.0%	1.6%
	講座及課程資訊的滿意度	98.7%	100.0%	1.3%
	課程的優惠活動吸引力	97.1%	96.7%	-0.4%
使用便利性	購買票卡的便利性	-	96.0%	-
	買票的便利性	-	100.0%	-
	付款程序的便利性	-	98.4%	-
	場地租借流程的便利性	95.7%	99.1%	3.4%
	對人流管控的滿意度	94.3%	98.4%	4.1%
	停車便利性	-	97.1%	-
	使用交通工具便利性	-	100.0%	-
運動中心「整體滿意度」		98.3%	98.6%	0.3%

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 500 份以上；臺北網球場有效問卷數 75 份；臺北市網球中心有效問卷 102 份；臺北和平籃球場有效問卷 252 份；臺北市天母棒球場有效問卷 252 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385. 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 (56.4%)	30~39 歲 (32.9%)	大學/專科 (72.2%)	一般職員 (39.4%)
各別運動中心	中山	女性 (53.8%)	20~29 歲 (30.2%)	大學/專科 (81.4%)	一般職員 (31.4%)
	萬華	女性 (53.8%)	30~39 歲 (43.8%)	大學/專科 (84.1%)	一般職員 (44.2%)
	南港	男性 (56.6%)	30~39 歲 (35.3%)	大學/專科 (55.8%)	一般職員 (56.6%)
	大安	男性 (62.5%)	30~39 歲 (32.5%)	大學/專科 (56.6%)	一般職員 (41.7%)
	中正	男性 (59.6%)	20~29 歲 (41.6%)	大學/專科 (86.2%)	一般職員 (31.0%)
	士林	男性 (62.7%)	20~29 歲 (36.9%)	大學/專科 (70.6%)	一般職員 (35.3%)
	文山	男性 (54.7%)	30~39 歲 (33.9%)	大學/專科 (59.9%)	一般職員 (29.7%)
	信義	男性 (56.3%)	30~39 歲 (39.5%)	大學/專科 (90.8%)	一般職員 (41.5%)
	內湖	男性 (61.9%)	20~29 歲 (36.3%)	大學/專科 (64.7%)	一般職員 (36.9%)
	北投	男性 (55.4%)	30~39 歲 (34.1%)	大學/專科 (77.5%)	一般職員 (36.7%)
	大同	女性 (50.8%)	30~39 歲 (31.8%)	大學/專科 (69.8%)	一般職員 (43.0%)
	松山	男性 (55.9%)	50 歲及以上 (26.2%)	大學/專科 (70.6%)	一般職員 (44.9%)
臺北市網球中心		男性 (56.9%)	30~49 歲 (70.6%)	大學/專科 (71.6%)	一般職員/軍公教 (45.1%)
臺北市網球場		女性 (50.7%)	50 歲及以上 (50.7%)	大學/專科 (65.3%)	一般職員/軍公教 (60.0%)
臺北和平籃球館		男性 (92.9%)	30~49 歲 (63.9%)	大學/專科 (82.5%)	一般職員/軍公教 (62.7%)
臺北市天母棒球場		男性 (74.2%)	30~49 歲 (54.0%)	大學/專科 (74.6%)	一般職員/軍公教 (64.7%)

(二)、滿意度之綜合整理分析

1、110 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(110 年)「**整體滿意度比例**」、及「**整體滿意度分數**」，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。與去年度相比差距最大為「北投運動中心」(+3.8%)、「松山運動中心」(+2.6%)、「中山運動中心」(+2.1%)。

表386. 各運動場館之比較分析

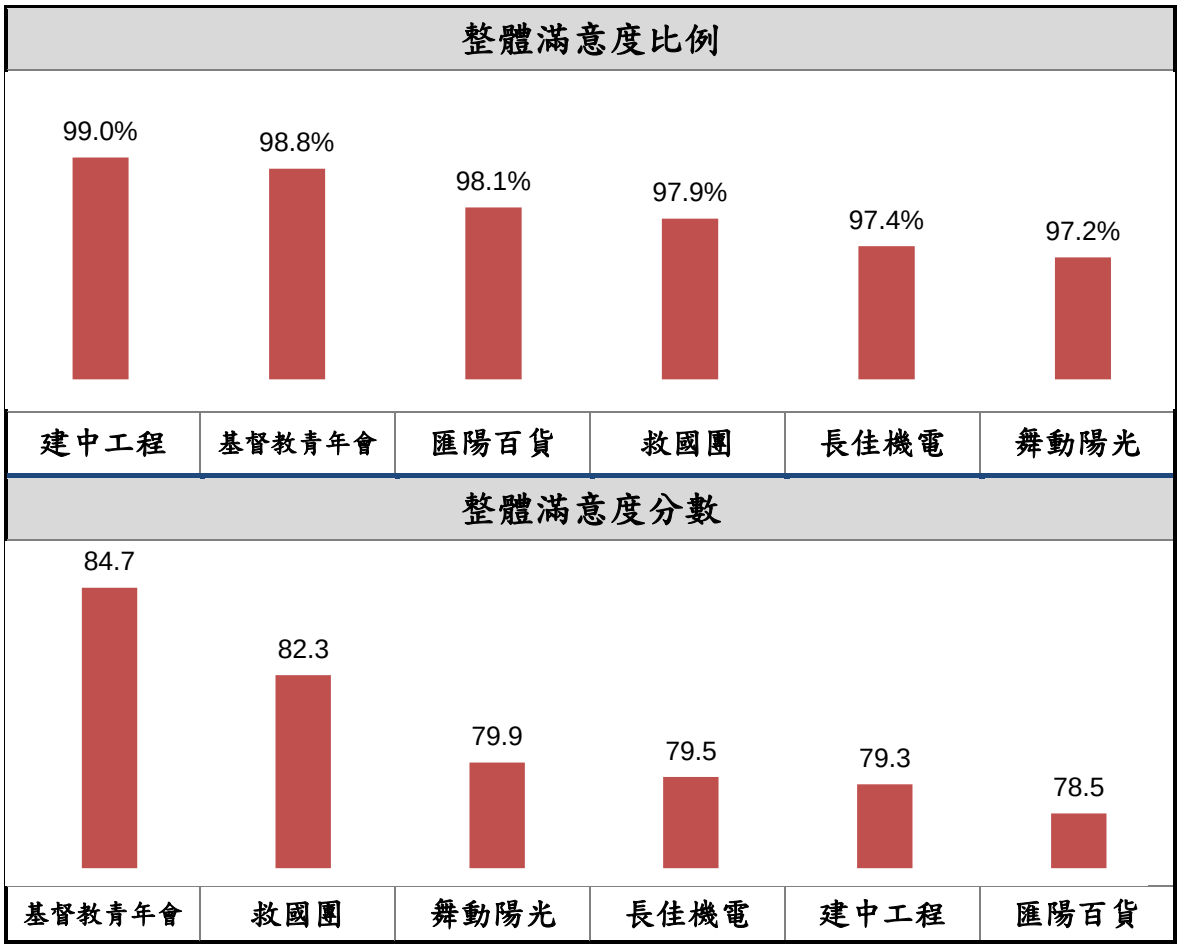
運度場館		107 年		108 年		109 年		110 年		差異比較
		滿意比例	名次	滿意比例	名次	滿意比例	名次	滿意比例	名次	
運動中心	整體	96.4%	--	96.4%	--	97.1%	--	97.9%	--	**0.8%**
	中山	97.6%	2	96.9%	6	96.9%	8	99.0%	2	**2.1%**
	北投	97.4%	5	93.4%	12	95.0%	12	98.8%	4	**3.8%**
	中正	97.5%	4	97.4%	3	98.1%	4	99.0%	2	**0.9%**
	南港	97.6%	2	96.3%	8	98.0%	5	97.6%	7	**-0.4%**
	萬華	97.9%	1	93.8%	11	95.4%	10	96.4%	12	**1.0%**
	士林	97.3%	7	97.1%	4	97.3%	6	96.6%	11	**-0.7%**
	內湖	--	--	98.4%	1	98.4%	2	97.1%	10	**-1.3%**
	信義	94.5%	10	93.9%	10	96.7%	9	98.6%	5	**1.9%**
	松山	91.5%	11	95.8%	9	95.4%	10	98.0%	6	**2.6%**
	大同	94.9%	9	96.5%	7	98.2%	3	97.4%	9	**-0.8%**
	大安	97.4%	5	98.0%	2	97.1%	7	99.1%	1	**2.0%**
	文山	97.1%	8	97.1%	5	98.7%	1	97.5%	8	**-1.2%**
其他場館	網球中心	97.0%	--	98.0%	--	97.0%	--	100.0%	--	**3.0%**
	臺北網球場	100.0%	--	100.0%	--	100.0%	--	100.0%	--	**0.0%**
	臺北和平籃球場	--	--	--	--	--	--	99.20%	--	--
	臺北市天母棒球場	--	--	--	--	--	--	99.2%	--	--
說明：此指「整體」為整體運動中心；「中山」為中山運動中心，依此類推。										
說明：差異比較的計算方式為 110 年度減去 109 年度之值。										

(三)、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」部份以「**建中工程**」及「**基督教青年會**」的分數較高，「整體滿意度分數」部分則以「**基督教青年會**」及「**救國團**」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。



與去年度運動中心營運廠商整體滿意度比較發現，「**建中工程**」(+4.0%)、「**匯陽百貨**」(+2.7%)、「**基督教青年會**」(+1.5%)、「**救國團**」(+0.3%)皆較去年進步，「**舞動陽光**」(-1.1%)和「**長佳機電**」(-0.6%)滿意度則較去年低，各營運廠商在各項滿意度分數之差異，請詳見下表。

營運廠商	109 年 整體滿意度	110 年 整體滿意度	與去年差異
救國團	97.6%	97.9%	0.3%
匯陽百貨	95.4%	98.1%	2.7%
舞動陽光	98.3%	97.2%	-1.1%
長佳機電	98.0%	97.4%	-0.6%
建中工程	95.0%	99.0%	4.0%
基督教青年會	97.3%	98.8%	1.5%
註：差異比較的計算方式為 110 年度減去 109 年度之值			

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」以「**大安運動中心**」及「**中山運動中心**」的分數較高，「整體滿意度分數」以「**文山運動中心**」及「**中山運動中心**」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」的部分，「萬華運動中心」及「松山運動中心」的滿意比例分別為 98.0%及 96.4%；而在「整體滿意度分數」的部分，以「**松山運動中心**」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**」、「**1 週不到 1 次**」的比例高於男性，而男性在「**1 週超過 3 次**」、「**1 週 2~3 次**」的比例則高於女性；整體平均而言，**男性(1.8 次)一週使用的平均次數高於女性(1.6 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(786 元)每月支出花費高於男性(698 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**」(37.7%)；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**」(13.9%)。

- **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「**女性比例明顯高於男性(大於 5%)**」的選擇因素為「**課程好**」(14.1%)。

(2)、110 年各項滿意度之性別比較分析

110 年滿意度性別的比較上，在「**整體滿意度比例**」，以「**男性**」**(98.3%)的滿意比例高於「女性」(97.5%)**；而在「**整體滿意度分數**」上，也是以「**男性**」**(82.0 分)的滿意度分數高於「女性」(80.4 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，除了在「公共廁所的清潔度」、「運動器材或設備的品質維護」、「設施或設備故障維修積極度」的項目上，**女性顯著大於男性**以及「因應民眾特殊需求處理速度」、「教練的專業能力」的項目上無顯著差異外，其餘項目皆為**男性顯著大於女性**。

(3)、110 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之性別差異，調查結果顯示，所有的運動中心的滿意比利，**「男性」的滿意比例高於「女性」。**

此外，在各運動中心的比較上，**「男性滿意比例高於女性較多」**的運動中心前三名為**「中山運動中心」**(5.6%)、**「萬華運動中心」**(2.3%)、**「士林運動中心」**(2.1%)。

(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 110 年提升較多(前 5 項)的項目為**「對人流管控的滿意度」**(5.6%)、**「運動器材或設備的品質維護」**、**「課程的優惠活動吸引力」**(5.2%)、**「公共休憩空間座椅安排」**(4.8%)及**「設施或設備故障維修積極度」**(4.4%)。
- **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 110 年提升較多(前 5 項)的項目為**「設施或設備故障維修積極度」**(7.1%)、**「運動器材或設備的品質維護」**、**「對人流管控的滿意度」**(6.3%)、**「公共廁所的清潔度」**(5.6%)及**「運動中心空氣品質」**(5.5%)。

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，銀髮族在「**1 週 2~3 次**」和「**1 週 1 次**」的比例高於非銀髮族；整體平均而言，**銀髮族(2.1 次)一週使用的平均次數高於非銀髮族(1.7 次)。**
- **每月支出花費**：調查結果顯示，銀髮族在「**0-499 元**」、「**1,000-1,999 元**」的比例高於非銀髮族；整體平均而言，**銀髮族(501 元)每月支出花費低於非銀髮族(742 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**」(73.4%)。
- **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「**價格便宜**」(38.1%)、「**服務好**」(26.6%)、「**設施品質佳**」(26.6%)及「**設施多樣化**」(25.2%)。

(2)、110 年各項滿意度之銀髮族比較分析

110 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」(86.2%)在「整體滿意度比例」的滿意比例低於「非銀髮族」(81.2%)。**

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「**公共休憩空間座椅安排**」(4.5%)、「**對人流管控的滿意度**」(4.4%)、「**運動中心其他設施設備數量**」(4.3%)、「**停車便利性**」(3.8%)及「**各類設施動線規劃安排**」、「**場地租借流程的便利性**」(3.7%)。

(3)、110 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「**士林運動中心**」(3.4%)、「**內湖運動中心**」(2.9%)及「**文山運動中心**」(2.8%)。

此外，「**銀髮族滿意比意低於非銀髮族較多**」的運動中心為「**中山運動中心**」(-13.5%)及「**松山運動中心**」(-1.3%)。

(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**：在有提升的項目中，非銀髮族在 110 年提升較多的項目為「**運動器材或設備的品質維護**」、「**對人流管控的滿意度**」(6.1%)及「**課程的優惠活動吸引力**」(5.5%)。
- **銀髮族之歷年滿意度比較分析**：在有提升的項目中，銀髮族在 110 年提升較多的項目為「**對人流管控的滿意度**」(4.1%)、「**運動中心其他設施設備數量**」(4.0%)及「**公共休憩空間座椅安排**」(3.7%)。

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，以下則對整體運動中心提出未來改善項目之建議。

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「110 年度」的滿意度比例高達 97.9%，相較於「109 年度」微幅增加 0.8%；整體而言，今年度(110 年) 整體運動中心的滿意度相較於去年度(109 年)呈現微幅成長，由於與去年相比所有項目皆為進步，故以下針對今年度滿意度最低之前三名項目，提出改進之建議。

- **公共休憩空間座椅安排：**今年度(110 年)在「**公共休憩空間座椅安排**」比例為 92.7%，相較於「109 年度」增加 4.6%，滿意度雖呈現微幅的提升，但仍為今年各項目中滿意度比例最低的項目。因此，建議在運動中心增設公共休憩空間，提供給民眾運動完休憩的場所，以提升運動的體驗。

- **設施或設備故障維修積極度：**今年度(110 年)在「**設施或設備故障維修積極度**」的滿意度比例為 95.7%，相較於「109 年度」增加 5.7%，滿意度雖呈現微幅的提升，但仍為今年各項目中滿意度比例第二低的項目。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。

- **停車便利性：**今年度(110 年)在「**停車便利性**」的滿意度比例為 93.4%，為今年各項目中滿意度比例第三低的項目。因此，建議除了**提供更多的停車位**之外，也可提供民眾附近停車場資訊，或是與附近停車場合作，出示去運動中心運動的票根或是證明，即可享有**停車優惠**，

以提高民眾運動頻率。

再者，在不同性別使用運動中心的特性上，調查顯示，「**女性**」(786 元)在每月支出花費上高於「男性」(698 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。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「**講座及課程資訊的滿意度**」(-2.2%)、「**課程的優惠活動吸引力**」(-1.4%) 。以下則針對此項目進行說明：

◆ 在「**講座及課程資訊的滿意度**」和「**課程的優惠活動吸引力**」上，建議可以針對「**女性**」使用者深入調查，了解女性在講座和課程上的需求，進而改善對於講座及課程資訊的傳達以及宣傳。

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 501 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「**購買票卡的便利性**」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「**購買票卡的便利性**」上，「銀髮族」的滿意度比例為 96.0%，相較於「非銀髮族」減少 1.0%。就使用頻率的角度觀察，由於「銀髮族」使用的頻率相對較高，因此對於購買票卡產生的不便感會相對較高；因此，建議除了**持續保持多元的購買票卡管道**外，也應該**加強對於「銀髮族」宣導各式的購買票卡管道**，以降低「**銀髮族**」對於購買票卡的不便利感。

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</td><td>Q3.1</td><td>2 群</td><td colspan="2">● 男性
● 女性</td></tr>
<tr><td>2. 年齡</td><td>Q3.2</td><td>5 群</td><td colspan="2">● 20 歲以下
● 20~29 歲
● 30~39 歲
● 40~49 歲
● 50 歲及以上</td></tr>
<tr><td>3. 教育程度</td><td>Q3.3</td><td>3 群</td><td colspan="2">● 高中職及以下
● 大學/專科
● 研究所及以上</td></tr>
<tr><td>4. 職業</td><td>Q3.4</td><td>5 群</td><td colspan="2">● 軍公教
● 一般職員
【含一般職員、工業或製造業】
● 老闆主管/專業人員
【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】
● 學生
● 無工作者及其他
【含農林漁牧、家管、退休、待業中、其他】</td></tr>
<tr><td>5. 居住地區</td><td>Q3.5</td><td>2 群</td><td colspan="2">● 臺北市地區
● 新北市及其他【含新北市及其他縣市】</td></tr>
</table>

(續上表)

	交叉表 呈現順序	題目	群	內容(recode 方式)
自變項	6. 運動中心	-	12 群	● 松山運動中心 ● 信義運動中心 ● 大安運動中心 ● 中山運動中心 ● 文山運動中心 ● 大同運動中心 ● 士林運動中心 ● 南港運動中心 ● 北投運動中心 ● 萬華運動中心 ● 中正運動中心 ● 內湖運動中心

➢ 臺北市網球中心分析之自變項說明：

<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</td><td>Q3.1</td><td>2 群</td><td>● 男性
● 女性</td></tr>
<tr><td>2. 年齡</td><td>Q3.2</td><td>3 群</td><td>● 15~29 歲
● 30~49 歲
● 50 歲及以上</td></tr>
<tr><td>3. 教育程度</td><td>Q3.3</td><td>3 群</td><td>● 高中職及以下
● 大學/專科
● 研究所及以上</td></tr>
<tr><td>4. 職業</td><td>Q3.4</td><td>3 群</td><td>● 一般職員/軍公教
【含一般職員、軍公教人員、工業或製造業】
● 老闆主管/專業人員
【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】
● 無工作者及其他
【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</td><td>Q3.5</td><td>2 群</td><td>● 臺北市地區
● 新北市及其他【含新北市、其他縣市】</td></tr>
</table>

➢ 臺北市網球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</td><td>Q3.1</td><td>2 群</td><td>● 男性
● 女性</td></tr>
<tr><td>2. 年齡</td><td>Q3.2</td><td>2 群</td><td>● 15~29 歲
● 30 歲及以上</td></tr>
<tr><td>3. 教育程度</td><td>Q3.3</td><td>2 群</td><td>● 大學/專科及以下
● 研究所及以上</td></tr>
<tr><td>4. 職業</td><td>Q3.4</td><td>3 群</td><td>● 一般職員/軍公教
【含一般職員、軍公教人員、工業或製造業】
● 老闆主管/專業人員
【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】
● 無工作者及其他
【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</td><td>Q3.5</td><td>2 群</td><td>● 臺北市地區
● 新北市及其他【含新北市、其他縣市】</td></tr>
</table>

➢ 臺北和平籃球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="5">自變項</td><td>交叉表
呈現順序</td><td>題目</td><td>群</td><td>內容(recode 方式)</td></tr>
<tr><td>1. 性別</td><td>Q3.1</td><td>2 群</td><td>● 男性
● 女性</td></tr>
<tr><td>2. 年齡</td><td>Q3.2</td><td>3 群</td><td>● 15~29 歲
● 30~49 歲
● 50 歲及以上</td></tr>
<tr><td>3. 教育程度</td><td>Q3.3</td><td>3 群</td><td>● 高中職及以下
● 大學/專科
● 研究所及以上</td></tr>
<tr><td>4. 職業</td><td>Q3.4</td><td>3 群</td><td>● 一般職員/軍公教
【含一般職員、軍公教人員、工業或製造業】
● 老闆主管/專業人員
【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】
● 無工作者及其他
【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</td><td>Q3.5</td><td>2 群</td><td>● 臺北市地區
● 新北市及其他【含新北市、其他縣市】</td></tr>
</table>

➢ 臺北市天母棒球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="5">自變項</td><td>交叉表
呈現順序</td><td>題目</td><td>群</td><td>內容(recode 方式)</td></tr>
<tr><td>6. 性別</td><td>Q3.1</td><td>2 群</td><td>● 男性
● 女性</td></tr>
<tr><td>7. 年齡</td><td>Q3.2</td><td>3 群</td><td>● 15~29 歲
● 30~49 歲
● 50 歲及以上</td></tr>
<tr><td>8. 教育程度</td><td>Q3.3</td><td>3 群</td><td>● 高中職及以下
● 大學/專科
● 研究所及以上</td></tr>
<tr><td>9. 職業</td><td>Q3.4</td><td>3 群</td><td>● 一般職員/軍公教
【含一般職員、軍公教人員、工業或製造業】
● 老闆主管/專業人員
【含專業人士、中高階主管、自營商/老闆】
● 無工作者及其他
【含農林漁牧、學生、家管、退休、待業中、其他】</td></tr>
<tr><td>10. 居住地區</td><td>Q3.5</td><td>2 群</td><td>● 臺北市地區
● 新北市及其他【含新北市、其他縣市】</td></tr>
</table>

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

110 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「異視行銷市場調查公司」進行「110 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　林澍莛科員　(02)2570-2330 分機 4844
- 異視行銷市場調查股份有限公司　劉宇軒研究員　(02)8772-3358 分機 1418

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. 請問您通常在「**此運動中心**」停留的時間平均約為？(單選)

☐ (01) 1 小時(含)以下　☐ (02) 1 至 2 小時　☐ (03) 2 至 3 小時
☐ (04) 3 至 4 小時　☐ (05) 4 小時以上

Q1-3. 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

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

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

Q1-5. 請問您在「**此運動中心**」平均每個月的花費大約多少元？(單選)

☐ (01) 0 元　☐ (02) 1-249 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

Q1-6. 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：_____

Q1-7. 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) 不會提升/沒有影響

Q1-9. 請問您運動資訊的取得管道為何？(複選)

☐ (01) 家友告知 ☐ (02) 報章雜誌 ☐ (03) 本局網站
☐ (04) 本局 FB ☐ (05) 運動中心網站 ☐ (06) 其他_____

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	從未使用
Q2-1. 運動中心環境的清潔度。	4	3	2	1	
Q2-2. 運動中心公共廁所的清潔度。	4	3	2	1	
Q2-3. 運動中心空氣品質。	4	3	2	1	
Q2-4. 運動中心公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1	
Q2-5. 運動中心各類設施動線規劃安排。(如運動設施、更衣室、餐飲區、電梯、樓梯、廁所、停車場等)	4	3	2	1	
Q2-6. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1	
Q2-7. 服務設施或設備故障維修積極度。	4	3	2	1	0
Q2-8. 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	從未使用
專業知識					
Q2-9. 因應民眾特殊需求處理速度。(如：緊急事故、傷害急救等)	4	3	2	1	0
Q2-10. 運動中心教練的專業能力。	4	3	2	1	0
服務態度					
Q2-11. 服務人員的態度。(包含櫃台人員、行政人員等)	4	3	2	1	
Q2-12. 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					
Q2-13. 您對於此場館人身安全及隱私的滿意度。	4	3	2	1	
Q2-14. 運動中心內部設備的安全性。	4	3	2	1	
Q2-15. 運動中心環境的安全性。	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。	4	3	2	1	0
Q2-18. 運動中心提供健康講座及相關課程資訊的滿意度。	4	3	2	1	0
Q2-19. 運動中心課程的優惠活動吸引力。	4	3	2	1	0
使用便利性					
Q2-20. 購買票卡(月票或季票)的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-21. 購票的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-22. 付款程序的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-23. 場地租借流程的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-24. 當尖峰人數眾多時，對於人流管控的滿意度。	4	3	2	1	0
Q2-25. 運動中心停車之便利性	4	3	2	1	0
Q2-26. 使用大眾交通工具之便利性	4	3	2	1	0
整體滿意度					
Q2-27. 運動中心的「**整體滿意度**」	4	3	2	1	

針對您在「此運動中心」的使用經驗上，**請說明讓您覺得「不滿意」的地方**？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)

_____

(三)、請問您對於樂齡及女性專屬課程的滿意度：

Q2-28. 請問您對於樂齡專屬課程的滿意度？

☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (05)從未使用【跳至 Q2-30】

Q2-29. 請問樂齡專屬課程是否會提高您的運動意願？

☐ (01)是 ☐ (02)否 ☐ (03)從未使用

Q2-30. 請問您對於女性專屬課程的滿意度？

☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (05)從未使用【跳至 Q2-32】

Q2-31. 請問女性專屬課程是否會提高您的運動意願？

☐ (01)是 ☐ (02)否 ☐ (03)從未使用

Q2-32. 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

Q2-33. 承上題，請問推薦程度低的原因？ (複選)

☐ (01)服務不佳 ☐ (02)價格不合理 ☐ (03)環境清潔不佳
☐ (04)明亮度不佳 ☐ (05)使用不便利 ☐ (06)舒適性不佳
☐ (07)設施維護度不佳 ☐ (08)安全性不佳 ☐ (09)其他：_____

Q2-34. 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) 增加兒童托育臨時服務
☐ (04)免費體驗課程 ☐ (05) 增加餐飲區
☐ (07)線上人流公告系統 ☐ (08) 使用費折抵停車費 ☐ (06) 集點兌獎活動
☐ (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

Q2-35. 請問您對於運動場館防疫措施的滿意度？

☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不滿意
☐ (04)非常不滿意

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)服務業
☐ (04) 工業或製造業　☐ (05) 專業人士(律師、會計師、醫師、藥師等)　☐ (06)自由業
☐ (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：110年____月____日
訪問日期：110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)

二、 臺北市網球中心滿意度調查問卷

110 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「異視行銷市場調查公司」進行「110 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　林澍莛科員　(02)2570-2330 分機 4844
- 異視行銷市場調查股份有限公司　劉宇軒研究員　(02)8772-3358 分機 1418

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. 請問您通常在「臺北市網球中心」停留的時間平均約為？ (單選)

☐ (01) 1 小時(含)以下　☐ (02) 1 至 2 小時　☐ (03) 2 至 3 小時
☐ (04) 3 至 4 小時　☐ (05) 4 小時以上

Q1-3. 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

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

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

Q1-5. 請問您在臺北市網球中心平均每個月的花費大約多少元？(單選)

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

Q1-6. 請問您選擇來「臺北市網球中心」運動的原因是什麼？ (複選)

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

Q1-7. 請問您運動資訊的取得管道為何？(複選)

☐ (01) 家友告知　☐ (02) 報章雜誌　☐ (03) 本局網站

☐ (04) 本局 FB　　☐ (05) 運動中心網站　　☐ (06) 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	從未使用
Q2-1. 臺北市網球中心的環境清潔度。	4	3	2	1	
Q2-2. 臺北市網球中心公共廁所的清潔度。	4	3	2	1	
Q2-3. 臺北市網球中心使用空間之寬敞度。	4	3	2	1	
Q2-4. 臺北市網球中心公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1	
Q2-5. 臺北市網球中心各類設施動線規劃安排。(如運動設施、更衣室、餐飲區、電梯、樓梯、廁所、停車場等)	4	3	2	1	
Q2-6. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1	
Q2-7. 服務設施或設備故障維修積極度。	4	3	2	1	0
Q2-8. 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。	4	3	2	1	0
Q2-9. 臺北市網球中心其他設施設備數量(如飲水機、淋浴室等)	4	3	2	1	0
Q2-10. 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	從未使用
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)	4	3	2	1	0
Q2-12. 臺北市網球中心教練的專業能力。	4	3	2	1	0
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. 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					
Q2-16. 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	
Q2-17. 臺北市網球中心內部設備的安全性。	4	3	2	1	
Q2-18. 臺北市網球中心環境的安全性。	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。	4	3	2	1	0
Q2-21. 臺北市網球中心課程的優惠活動吸引力。	4	3	2	1	0
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)的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-24. 購票的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-25. 付款程序的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-26. 場地租借流程的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-27. 當尖峰人數眾多時，對於人流管控的滿意度。	4	3	2	1	0
Q2-28. 臺北市網球中心停車之便利性。	4	3	2	1	0
Q2-29. 臺北市網球中心使用大眾交通工具之便利性。	4	3	2	1	0
整體滿意度					
Q2-30. 臺北市網球中心的「**整體滿意度**」	4	3	2	1	

針對您在「臺北市網球中心」的使用經驗上，**請說明讓您覺得「不滿意」的地方**？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)

_____

Q2-31. 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

Q2-32. 承上題，請問推薦程度低的原因？ (複選)

☐ (01)服務不佳 ☐ (02)價格不合理 ☐ (03)環境清潔不佳
☐ (04)明亮度不佳 ☐ (05)使用不便利 ☐ (06)舒適性不佳
☐ (07)設施維護度不佳 ☐ (08)安全性不佳 ☐ (09)其他：_____

Q2-33. 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) 增加兒童托育臨時服務
☐ (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

Q2-34. 請問您對於運動場館防疫措施的滿意度？

☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不滿意
☐ (04)非常不滿意

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)服務業
☐ (04) 工業或製造業 ☐ (05) 專業人士(律師、會計師、醫師、藥師等) ☐ (06)自由業
☐ (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：110 年____月____日
訪問日期：110 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)

三、 臺北市網球場滿意度調查問卷

110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「異視行銷市場調查公司」進行「110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　林澍莛科員　(02)2570-2330 分機 4844
- 異視行銷市場調查股份有限公司　劉宇軒研究員　(02)8772-3358 分機 1418

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. 請問您通常在「臺北網球場」停留的時間平均約為？ (單選)

☐ (01) 1 小時(含)以下　☐ (02) 1 至 2 小時　☐ (03) 2 至 3 小時
☐ (04) 3 至 4 小時　☐ (05) 4 小時以上

Q1-3. 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

Q1-4. 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

Q1-5. 請問您在臺北網球場平均每個月的花費大約多少元？(單選)

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

Q1-6. 請問您選擇來「臺北網球場」運動的原因是什麼？(複選)

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

Q1-7. 請問您運動資訊的取得管道為何？(複選)

☐ (01) 家友告知　☐ (02) 報章雜誌　☐ (03) 本局網站
☐ (04) 本局 FB　☐ (05) 運動中心網站　☐ (06) 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	從未使用
Q2-1. 臺北網球場的環境清潔度。	4	3	2	1	
Q2-2. 臺北網球場公共廁所的清潔度。	4	3	2	1	
Q2-3. 臺北網球場使用空間之寬敞度。	4	3	2	1	
Q2-4. 臺北網球場公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1	
Q2-5. 臺北網球場動線規劃安排。	4	3	2	1	
Q2-6. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1	
Q2-7. 服務設施或設備故障維修積極度。	4	3	2	1	0
Q2-8. 臺北網球場夜間燈光照明之明亮程度滿不滿意。	4	3	2	1	0
Q2-9. 臺北網球場其他設施設備的數量。(如飲水機、淋浴室等)。	4	3	2	1	0
Q2-10. 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	從未使用
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)	4	3	2	1	0
Q2-12. 臺北網球場教練的專業能力。	4	3	2	1	0
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. 臺北網球場提供新服務的主動程度。	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	

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	從未使用
使用安全性					
Q2-16. 您對於臺北網球場人身安全及隱私的滿意度。	4	3	2	1	
Q2-17. 臺北網球場內部設備的安全性。	4	3	2	1	
Q2-18. 臺北網球場環境的安全性。	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。	4	3	2	1	0
Q2-21. 臺北網球場課程的優惠活動的吸引力。	4	3	2	1	0
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)的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-24. 購票的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-25. 付款程序的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-26. 場地租借流程的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-27. 當尖峰人數眾多時，對於人流管控的滿意度。	4	3	2	1	0
Q2-28. 臺北網球場停車之便利性。	4	3	2	1	0
Q2-29. 臺北網球場使用大眾交通工具之便利性。	4	3	2	1	0
整體滿意度					
Q2-30. 臺北網球場的「**整體滿意度**」	4	3	2	1	

針對您在「臺北網球場」的使用經驗上，**請說明讓您覺得「不滿意」的地方**？(就以上項目有選擇「不滿意」或「很不滿意」者，請說明原因)

_____

Q2-31. 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

Q2-32. 承上題，請問推薦程度低的原因？ (複選)

☐ (01)服務不佳　☐ (02)價格不合理　☐ (03)環境清潔不佳
☐ (04)明亮度不佳　☐ (05)使用不便利　☐ (06)舒適性不佳
☐ (07)設施維護度不佳　☐ (08)安全性不佳　☐ (09)其他：_____

Q2-33. 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) 增加兒童托育臨時服務
☐ (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

Q2-34. 請問您對於運動場館防疫措施的滿意度？

☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不滿意
☐ (04)非常不滿意

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)服務業
☐ (04) 工業或製造業 ☐ (05) 專業人士(律師、會計師、醫師、藥師等) ☐ (06)自由業
☐ (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：110年____月____日
訪問日期：110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)

四、 臺北和平籃球館滿意度調查問卷

110年臺北市臺北和平籃球館滿意度調查問卷

親愛的民眾您好：

「**臺北市政府體育局**」委託「異視行銷市場調查公司」進行「110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臺北和平籃球館民眾所使用之設施設備滿意度調查，請您依據個人在臺北和平籃球館的親身體驗，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臺北和平籃球館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　林澍莛科員　(02)2570-2330 分機 4844
- 異視行銷市場調查股份有限公司　劉宇軒研究員　(02)8772-3358 分機 1418

臺北市政府體育局　敬上

一、 使用臺北和平籃球館的情況

Q1-1. 請問最近一個月您來臺北和平籃球館的次數？(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. 請問您通常在「臺北和平籃球館」停留的時間平均約為？ (單選)

☐ (01) 1 小時(含)以下　☐ (02) 1 至 2 小時　☐ (03) 2 至 3 小時
☐ (04) 3 至 4 小時　☐ (05) 4 小時以上

Q1-3. 請問您來「臺北和平籃球館」打籃球的時間有多久了？ (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

Q1-4. 請問您打籃球運動的球齡？(單選)

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

Q1-5. 請問您在臺北和平籃球館平均每個月的花費大約多少元？(單選)

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

Q1-6. 請問您選擇來「臺北和平籃球館」打籃球的原因是什麼？(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：_____

Q1-7. 請問您運動資訊的取得管道為何？(複選)

☐ (01) 家友告知　☐ (02) 報章雜誌　☐ (03) 本局網站
☐ (04) 本局 FB　☐ (05) 運動中心網站　☐ (06) 其他_____

二、 民眾滿意度調查

(一)、請問您對於臺北和平籃球館在「**環境設備**」的滿意度：

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	從未使用
Q2-1. 籃球場的環境清潔度。	4	3	2	1	
Q2-2. 籃球場公共廁所的清潔度。	4	3	2	1	
Q2-3. 籃球場使用空間之寬敞度。	4	3	2	1	
Q2-4. 籃球場公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1	
Q2-5. 籃球場各分區動線規劃安排。	4	3	2	1	
Q2-6. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1	
Q2-7. 服務設施或設備故障維修積極度。	4	3	2	1	0
Q2-8. 籃球場夜間燈光照明之明亮程度滿不滿意。	4	3	2	1	0
Q2-9. 籃球場其他設施設備的數量。(如飲水機、更衣室等)。	4	3	2	1	0

(二)、請問您對於臺北和平籃球館在「**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	從未使用
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)	4	3	2	1	0
Q2-11. 籃球場教練的專業能力。	4	3	2	1	0
服務態度					

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	從未使用
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	
Q2-14. 籃球場提供新服務的主動程度。	4	3	2	1	0
使用安全性					
Q2-15. 您對於籃球場人身安全及隱私的滿意度。	4	3	2	1	
Q2-16. 籃球場內部設備(擊球安全設施)的安全性。	4	3	2	1	
Q2-17. 籃球場環境的安全性。	4	3	2	1	
Q2-18. 籃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					
Q2-19. 籃球場運動課程的滿意度。	4	3	2	1	0
Q2-20. 籃球場課程的優惠活動吸引力。	4	3	2	1	0
Q2-21. 籃球場消費的價格合理。	4	3	2	1	
使用便利性					
Q2-22. 購買票卡(月票或季票)的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-23. 購票的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-24. 付款程序的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-25. 場地租借流程的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-26. 當尖峰人數眾多時，對於人流管控的滿意度。	4	3	2	1	0
Q2-27. 籃球場停車之便利性。	4	3	2	1	0
Q2-28. 使用大眾交通工具之便利性。	4	3	2	1	0
整體滿意度					
Q2-29. 臺北和平籃球館的「**整體滿意度**」	4	3	2	1	
針對您在「臺北和平籃球館」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) _____					

Q2-30. 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

Q2-31. 承上題，請問推薦程度低的原因？ (複選)

☐ (01)服務不佳 ☐ (02)價格不合理 ☐ (03)環境清潔不佳
☐ (04)明亮度不佳 ☐ (05)使用不便利 ☐ (06)舒適性不佳
☐ (07)設施維護度不佳 ☐ (08)安全性不佳 ☐ (09)其他：_____

Q2-32. 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) 增加兒童托育臨時服務
☐ (04)免費體驗課程 ☐ (05) 增加餐飲區
☐ (07)線上人流公告系統 ☐ (08) 使用費折抵停車費 ☐ (06) 集點兌獎活動
☐ (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

Q2-33. 請問您對於運動場館防疫措施的滿意度？

☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不滿意
☐ (04)非常不滿意

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)服務業
☐ (04) 工業或製造業 ☐ (05) 專業人士(律師、會計師、醫師、藥師等) ☐ (06)自由業
☐ (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：110年____月____日
訪問日期：110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)

五、 臺北市天母棒球場滿意度調查問卷

110年臺北市天母棒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「異視行銷市場調查公司」進行「110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天母棒球場民眾所使用之設施設備滿意度調查，請您依據個人在臺北市天母棒球場的親身體驗，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天母棒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　林澍莛科員　(02)2570-2330 分機 4844
- 異視行銷市場調查股份有限公司　劉宇軒研究員　(02)8772-3358 分機 1418

臺北市政府體育局　敬上

一、 使用天母棒球場的情況

Q1-1. 請問最近一個月您來臺北天母棒球場的次數？(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. 請問您通常在「臺北天母棒球場」停留的時間平均約為？ (單選)

☐ (01) 1 小時(含)以下　☐ (02) 1 至 2 小時　☐ (03) 2 至 3 小時
☐ (04) 3 至 4 小時　☐ (05) 4 小時以上

Q1-3. 請問您來「臺北天母棒球場」打棒球的時間有多久了？ (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

Q1-4. 請問您打棒球運動的球齡？(單選)

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

Q1-5. 請問您在臺北天母棒球場平均每個月的花費大約多少元？(單選)

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

Q1-6. 請問您選擇來「臺北天母棒球場」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：_____

Q1-7. 請問您運動資訊的取得管道為何？(複選)

☐ (01) 家友告知　☐ (02) 報章雜誌　☐ (03) 本局網站
☐ (04) 本局 FB　☐ (05) 運動中心網站　☐ (06) 其他_____

二、 民眾滿意度調查

(一)、請問您對於臺北天母棒球場在「**環境設備**」的滿意度：

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	從未使用
Q2-1. 臺北天母棒球場的環境清潔度。	4	3	2	1	
Q2-2. 臺北天母棒球場公共廁所的清潔度。	4	3	2	1	
Q2-3. 臺北天母棒球場使用空間之寬敞度。	4	3	2	1	
Q2-4. 臺北天母棒球場公共休憩空間座椅安排。	4	3	2	1	
Q2-5. 臺北天母棒球場動線規劃安排。	4	3	2	1	
Q2-6. 運動器材或設備的品質維護。	4	3	2	1	
Q2-7. 服務設施或設備故障維修積極度。	4	3	2	1	0
Q2-8. 臺北天母棒球場夜間燈光照明之明亮程度滿不滿意。	4	3	2	1	0
Q2-9. 臺北天母棒球場其他設施設備的數量。(如飲水機、淋浴室等)。	4	3	2	1	0

(二)、請問您對於臺北天母棒球場在「**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	從未使用
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)	4	3	2	1	0
Q2-11. 臺北天母棒球場教練的專業能力。	4	3	2	1	0
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. 臺北天母棒球場提供新服務的主動程度。	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	
使用安全性					
Q2-15. 您對於臺北天母棒球場人身安全及隱私的滿意度。	4	3	2	1	

題　　項	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	從未使用
Q2-16. 臺北天母棒球場內部設備的安全性。	4	3	2	1	
Q2-17. 臺北天母棒球場環境的安全性。	4	3	2	1	
Q2-18. 臺北天母棒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					
Q2-19. 臺北天母棒球場運動課程的滿意度。	4	3	2	1	0
Q2-20. 臺北天母棒球場課程的優惠活動的吸引力。	4	3	2	1	0
Q2-21. 臺北天母棒球場消費的價格合理。	4	3	2	1	
使用便利性					
Q2-22. 購買票卡(月票或季票)的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-23. 購票的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-24. 付款程序的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-25. 場地租借流程的便利性。	4	3	2	1	0
Q2-26. 當尖峰人數眾多時，對於人流管控的滿意度。	4	3	2	1	0
Q2-27. 臺北天母棒球場停車之便利性。	4	3	2	1	0
Q2-28. 臺北天母棒球場使用大眾交通工具之便利性。	4	3	2	1	0
整體滿意度					
Q2-29. 臺北天母棒球場的「**整體滿意度**」	4	3	2	1	

針對您在「臺北天母棒球場」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)

_____

Q2-30. 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

Q2-36. 承上題，請問推薦程度低的原因？ (複選)

☐ (01)服務不佳 ☐ (02)價格不合理 ☐ (03)環境清潔不佳
☐ (04)明亮度不佳 ☐ (05)使用不便利 ☐ (06)舒適性不佳
☐ (07)設施維護度不佳 ☐ (08)安全性不佳 ☐ (09)其他：_____

Q2-37. 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) 增加兒童托育臨時服務
☐ (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

Q2-38. 請問您對於運動場館防疫措施的滿意度？

☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不滿意
☐ (04)非常不滿意

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)服務業
☐ (04) 工業或製造業 ☐ (05) 專業人士(律師、會計師、醫師、藥師等) ☐ (06)自由業
☐ (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：110年____月____日
訪問日期：110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)