

中華民國111年11月15日



111年  
臺北市所轄運動場館  
使用者滿意度調查

乙組

委託單位：

臺北市政府體育局

執行單位：

趨勢民意調查股份有限公司

# 摘要

## 一、使用特性分析

公園游泳池整體之受訪年齡以「40-49 歲」(31.4%)的比例最高，使用頻率以一周到訪公園游泳池「2 次」(24.7%)的比例最高，平均每個月的花費，以「1-499 元」(44.4%)的比例最高，固定來該公園游泳池的時間，以「3 個月至未滿 6 個月」(19.9%)的比例最高，選擇該公園游泳池的原因，以「離家近」(59.8%)的比例最高，取得運動資訊的管道，以「親友告知」(37.6%)的比例最高。

網球場整體之受訪年齡以「30-39 歲」(39.8%)的比例最高，使用頻率以一周到訪網球場「1 次」(18.8%)的比例最高，平均每個月的花費，以「5,000 元以上」(25.6%)的比例最高，固定來該網球場的時分，以「3 年(含)以上」以及「半年至未滿 1 年」皆為(22.6%)的比例最高，選擇該網球場的原因，以「離家近」(53.4%)的比例最高，取得運動資訊的管道，以「親友告知」(41.4%)的比例最高。

## 二、整體滿意度

整體而言，臺北市的公園游泳池以七虎公園游泳池分數(89.27 分)最高。其次依序為天溪綠地公園游泳池(88.95 分)、前山公園游泳池(88.85 分)、新生公園游泳池(86.93 分)、玉泉公園游泳池(86.55 分)、前港公園游泳池(86.02 分)、大湖公園游泳池(85.75 分)、木柵公園游泳池(84.47 分)、克強公園游泳池(84.38 分)、玉成公園游泳池(83.75 分)、三民公園游泳池(83.29 分)、碧湖公園游泳池(76.05 分)。

其中，木柵、克強、玉成、三民，以及碧湖等公園游泳池滿意度分數皆不達 85.00 分。

其他場館部分，則以天母網球場(89.53 分)最高，其次為臺北網球場(86.63 分)。

### 三、性別與樂齡族群使用滿意度

111年滿意度性別的比較上，在「整體滿意度」，男性(97.8%)的整體滿意度略高於女性(97.0%)，再者，將「性別(男性及女性)」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，在所有服務項目上皆無顯著差異。

比較各公園游泳池在整體滿意度之性別差異，調查結果顯示，所有的公園游泳池的滿意比例，「男性」的滿意比例略高於「女性」。

此外，在各公園游泳池的比較上，「女性滿意比例高於男性較多」的公園游泳池為「克強公園游泳池」(13.8%)、「大湖公園游泳池」(2.3%)，「男性滿意比例高於女性較多」的公園游泳池為「碧湖公園游泳池」(8.0%)、「七虎公園游泳池」(4.0%)。

另一方面，在樂齡族群部分，111年滿意度年齡的比較上，在「整體滿意度」，樂齡族群(99.7%)比非樂齡族群(98.8%)高0.9個百分點，再者，將「年齡(樂齡與非樂齡)」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，在「場館內路線規劃與空間安排」、「購票便利性」及「票券與票卡的價格」的項目上具有顯著差異，其中「購票便利性」及「票券與票卡的價格」，樂齡族群滿意度顯著大於非樂齡族群。

# 目錄

摘要.....	i
一、使用特性分析.....	i
二、整體滿意度.....	i
三、性別與樂齡族群使用滿意度.....	ii
目錄.....	iii
圖目錄.....	X
表目錄.....	xviii
第壹章、前言.....	1
壹、計畫緣起.....	1
貳、計畫目標.....	1
參、相關文獻探討.....	2
一、影響民眾對運動場館滿意度的因素.....	2
二、服務品質的定義.....	4
第貳章、調查設計.....	5
壹、調查流程.....	5
貳、調查設計.....	6
一、調查執行方式.....	6
二、資料檢誤與複查.....	7
三、統計分析方式.....	10
第參章、整體公園游泳池調查分析.....	14
壹、樣本結構.....	14
一、性別.....	14
二、年齡.....	14
三、居住地.....	15
四、教育程度.....	16
五、職業.....	17
貳、調查結果.....	18
一、最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數.....	18
二、在該場館平均每個月的花費.....	19
三、對於在該場館的花費合理程度.....	20
四、固定來此場館的時間.....	21

五、選擇此場館的原因.....	22
六、路線規畫與空間安排.....	24
七、環境整潔滿意度.....	25
八、空氣品質滿意度.....	26
九、游泳池內的水質滿意度.....	27
十、廁所整潔滿意度.....	28
十一、逃生設備與其標示滿意度.....	29
十二、整體環境滿意度.....	30
十三、設施的多樣性滿意度.....	31
十四、設施的安全性滿意度.....	32
十五、設施的品質維護意度.....	33
十六、淋浴設備的滿意度.....	34
十七、整體設施滿意度.....	35
十八、使用館內設施購買的方案.....	36
十九、票券/票卡的價格合理程度.....	37
二十、購票便利性滿意度.....	38
二十一、票券再購意願.....	39
二十二、服務人員態度滿意度.....	40
二十三、故障維修速度滿意度.....	41
二十四、因應民眾特殊需求的處理能力滿意度.....	42
二十五、服務人員講解資訊的專業程度.....	43
二十六、整體服務滿意度.....	44
二十七、相關課程/活動購買與體驗經驗.....	45
二十八、課程內容的滿意度.....	46
二十九、課程時間安排的滿意度.....	47
三十、課程教練的專業度的滿意度.....	48
三十一、課程教練的服務態度滿意度.....	49
三十二、課程價格的合理程度.....	50
三十三、課程再購意願.....	51
三十四、整體課程滿意度.....	52
三十五、整體滿意度.....	53
三十六、再訪意願.....	54
三十七、取得運動資訊的管道.....	55
參、ACSI 構面分析.....	57
第肆章、各別公園游泳池調查分析.....	58
壹、前港公園游泳池.....	58

一、使用者結構.....	58
二、使用者行為.....	61
三、滿意度分析.....	64
四、歷年比較.....	67
五、場館建議.....	69
貳、克強公園游泳池.....	71
一、使用者結構.....	71
二、使用者行為.....	74
三、滿意度分析.....	77
四、歷年比較.....	79
五、場館建議.....	82
參、七虎公園游泳池.....	83
一、使用者結構.....	83
二、使用者行為.....	86
三、滿意度分析.....	89
四、歷年比較.....	91
五、場館建議.....	93
肆、前山公園游泳池.....	94
一、使用者結構.....	94
二、使用者行為.....	97
三、滿意度分析.....	100
四、歷年比較.....	102
五、場館建議.....	104
伍、天溪綠地公園游泳池.....	105
一、使用者結構.....	105
二、使用者行為.....	108
三、滿意度分析.....	111
四、歷年比較.....	113
五、場館建議.....	115
陸、大湖公園游泳池.....	116
一、使用者結構.....	116
二、使用者行為.....	119
三、滿意度分析.....	123

四、歷年比較.....	125
五、場館建議.....	127
柒、玉泉公園游泳池.....	128
一、使用者結構.....	128
二、使用者行為.....	131
三、滿意度分析.....	134
四、歷年比較.....	137
五、場館建議.....	139
捌、玉成公園游泳池.....	141
一、使用者結構.....	141
二、使用者行為.....	144
三、滿意度分析.....	147
四、歷年比較.....	149
五、場館建議.....	151
玖、木柵公園游泳池.....	153
一、使用者結構.....	153
二、使用者行為.....	156
三、滿意度分析.....	159
四、歷年比較.....	162
五、場館建議.....	164
拾、三民公園游泳池.....	165
一、使用者結構.....	165
二、使用者行為.....	168
三、滿意度分析.....	171
四、歷年比較.....	174
五、場館建議.....	175
拾壹、新生公園游泳池.....	177
一、使用者結構.....	177
二、使用者行為.....	180
三、滿意度分析.....	183
四、歷年比較.....	185
五、場館建議.....	186
拾貳、碧湖公園游泳池.....	187

一、使用者結構.....	187
二、使用者行為.....	190
三、滿意度分析.....	193
四、歷年比較.....	195
五、場館建議.....	196
第五章、整體網球場調查分析.....	198
壹、樣本結構.....	198
一、性別.....	198
二、年齡.....	198
三、居住地.....	199
四、教育程度.....	200
貳、調查結果.....	201
一、最近一個月到訪公園游泳池的次數.....	201
二、在該場館平均每個月的花費.....	202
三、對於在該場館的花費合理程度.....	203
四、固定來該場館的時間.....	204
五、選擇該場館的原因.....	205
六、路線規畫與空間安排.....	206
七、環境整潔滿意度.....	207
八、空氣品質滿意度.....	208
九、廁所整潔滿意度.....	209
十、逃生設備與其標示滿意度.....	210
十一、整體環境滿意度.....	211
十二、設施的多樣性滿意度.....	212
十三、設施數量充足度的滿意度.....	213
十四、設施的安全性滿意度.....	214
十五、設施的品質維護意度.....	215
十六、整體設施滿意度.....	216
十七、購買何種方案使用館內設施.....	217
十八、票券/票卡的價格合理程度.....	218
十九、購票便利性滿意度.....	219
二十、票券再購意願.....	220
二十一、服務人員態度滿意度.....	221
二十二、故障維修速度滿意度.....	222
二十三、因應民眾特殊需求的處理能力滿意度.....	223
二十四、服務人員講解資訊的專業程度.....	224



二十五、整體服務滿意度.....	225
二十六、相關課程/活動購買與體驗經驗.....	226
二十七、課程內容的滿意度.....	227
二十八、課程時間安排的滿意度.....	228
二十九、課程教練的專業度的滿意度.....	229
三十、課程教練的服務態度滿意度.....	230
三十一、課程價格的合理程度.....	231
三十二、課程再購意願.....	232
三十三、整體課程滿意度.....	233
三十四、整體滿意度.....	234
三十五、再訪意願.....	235
三十六、取得運動資訊的管道.....	236
第陸章、各別網球場調查分析.....	237
壹、天母網球場.....	237
一、使用者結構.....	237
二、使用者行為.....	240
三、滿意度分析.....	243
四、歷年比較.....	246
五、場館建議.....	247
貳、臺北網球場.....	249
一、使用者結構.....	249
二、使用者行為.....	252
三、滿意度分析.....	255
四、歷年比較.....	257
五、場館建議.....	259
第柒章、公園游泳池之主題探討.....	261
壹、    公園游泳池經營廠商之比較分析.....	261
一、公園游泳池經營現況.....	261
二、整體經營廠商之比較分析.....	262
三、公園游泳池經營廠商內部之比較分析.....	263
貳、    不同性別使用運動中心之特性分析.....	268
一、使用特性分析.....	269
二、111年各項滿意度之性別比較分析.....	271

三、111 年各場館滿意度之性別比較分析 .....	272
參、    樂齡族群使用運動中心之特性分析 .....	273
一、使用特性分析 .....	273
二、111 年各項滿意度之樂齡比較分析 .....	275
第捌章、結論與建議 .....	276
壹、    結論 .....	276
一、    綜合結論 .....	276
二、    主題探討之綜合結論 .....	292
貳、    建議 .....	295
一、    公園游泳池 .....	295
二、    網球場 .....	302
參考書目 .....	303

## 圖目錄

圖 1 調查流程圖 .....	5
圖 2 建檔員訓練會內容說明 .....	9
圖 3 重要性-表現分析法 .....	11
圖 4 重要性-表現分析法分析範例 .....	13
圖 5 公園游泳池—性別(n=813) .....	14
圖 6 公園游泳池—年齡(n=813) .....	14
圖 7 公園游泳池—居住地(n=813) .....	15
圖 8 公園游泳池—教育程度(n=813) .....	16
圖 9 公園游泳池—職業(n=813) .....	17
圖 10 公園游泳池—最近一個月到訪公園游泳池的次數(n=813) ...	18
圖 11 公園游泳池—在該場館平均每個月的花費(n=813) .....	19
圖 12 公園游泳池—對於在該場館的花費合理程度(n=813) .....	20
圖 13 公園游泳池—固定來此場館的時間(n=813) .....	21
圖 14 公園游泳池—選擇此場館的原因(n=813) .....	22
圖 15 公園游泳池—路線規畫與空間安排(n=813) .....	24
圖 16 公園游泳池—環境整潔滿意度(n=813) .....	25
圖 17 公園游泳池—空氣品質滿意度(n=813) .....	26
圖 18 公園游泳池—泳池內的水質滿意度(n=813) .....	27
圖 19 公園游泳池—廁所整潔滿意度(n=813) .....	28
圖 20 公園游泳池—逃生設備與其標示滿意度(n=813) .....	29
圖 21 公園游泳池—整體環境滿意度(n=813) .....	30
圖 22 公園游泳池—設施的多樣性滿意度(n=813) .....	31
圖 23 公園游泳池—設施的安全性滿意度(n=813) .....	32
圖 24 公園游泳池—設施的品質維護滿意度(n=813) .....	33
圖 25 公園游泳池—設施的品質維護滿意度(n=813) .....	34
圖 26 公園游泳池—整體設施滿意度(n=813) .....	35
圖 27 公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=813) .....	36
圖 28 公園游泳池—票券/票卡的價格合理程度(n=570) .....	37
圖 29 公園游泳池—購票便利性滿意度(n=570) .....	38
圖 30 公園游泳池—再次購買該票券的意願(n=570) .....	39
圖 31 公園游泳池—服務人員態度滿意度(n=813) .....	40
圖 32 公園游泳池—故障維修速度滿意度(n=813) .....	41
圖 33 公園游泳池—因應民眾特殊需求的處理能力滿意度(n=813) ..	42

圖 34 公園游泳池—服務人員講解資訊的專業程度(n=813).....	43
圖 35 公園游泳池—整體服務滿意度(n=813).....	44
圖 36 公園游泳池—相關課程/活動購買與體驗經驗(n=813).....	45
圖 37 公園游泳池—課程內容的滿意度(n=48).....	46
圖 38 公園游泳池—課程時間安排的滿意度(n=48).....	47
圖 39 公園游泳池—課程教練的專業度的滿意度(n=48).....	48
圖 40 公園游泳池—課程教練的服務態度滿意度(n=48).....	49
圖 41 公園游泳池—課程價格的合理程度(n=48).....	50
圖 42 公園游泳池—再購意願(n=48).....	51
圖 43 公園游泳池—整體課程滿意度(n=48).....	52
圖 44 公園游泳池—整體滿意度(n=813).....	53
圖 45 公園游泳池—再訪意願(n=813).....	54
圖 46 公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=813).....	55
圖 47 公園游泳池—ACSI 構面分析.....	57
圖 48 前港公園游泳池—性別(n=62).....	58
圖 49 前港公園游泳池—年齡(n=62).....	58
圖 50 前港公園游泳池—居住地(n=62).....	59
圖 51 前港公園游泳池—教育程度(n=62).....	59
圖 52 前港公園游泳池—職業(n=62).....	60
圖 53 前港公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池.....	61
圖 54 前港公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=62)....	61
圖 55 前港公園游泳池—固定來此場館的時間(n=62).....	62
圖 56 前港公園游泳池—選擇此場館的原因(n=62).....	62
圖 57 前港公園游泳池—購買何種方案使用館內設施(n=62).....	63
圖 58 前港公園游泳池——取得運動資訊的管道(n=62).....	63
圖 59 前港公園游泳池—IPA 分析.....	69
圖 60 克強公園游泳池—性別(n=61).....	71
圖 61 克強公園游泳池—年齡(n=61).....	71
圖 62 克強公園游泳池—居住地(n=61).....	72
圖 63 克強公園游泳池—教育程度(n=61).....	72
圖 64 克強公園游泳池—職業(n=61).....	73
圖 65 克強公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池.....	74
圖 66 克強公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=61)....	74
圖 67 克強公園游泳池—固定來此場館的時間(n=61).....	75

圖 68 克強公園游泳池—選擇此場館的原因(n=61) .....	75
圖 69 克強公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=61).....	76
圖 70 克強公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=61) .....	76
圖 71 克強公園游泳池—IPA 分析 .....	82
圖 72 七虎公園游泳池—性別(n=60).....	83
圖 73 七虎公園游泳池—年齡(n=60).....	83
圖 74 七虎公園游泳池—居住地(n=60).....	84
圖 75 七虎公園游泳池—教育程度(n=60).....	84
圖 76 七虎公園游泳池—職業(n=60).....	85
圖 77 七虎公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池 .....	86
圖 78 七虎公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=60) ....	86
圖 79 七虎公園游泳池—固定來此場館的時間(n=60) .....	87
圖 80 七虎公園游泳池—選擇此場館的原因(n=60) .....	87
圖 81 七虎公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=60).....	88
圖 82 七虎公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=60).....	88
圖 83 七虎公園游泳池—IPA 分析 .....	93
圖 84 前山公園游泳池—性別(n=62).....	94
圖 85 前山公園游泳池—年齡(n=62).....	94
圖 86 前山公園游泳池—居住地(n=62).....	95
圖 87 前山公園游泳池—教育程度(n=62).....	95
圖 88 前山公園游泳池—職業(n=62).....	96
圖 89 前山公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次 數(n=62).....	97
圖 90 前山公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=62)....	97
圖 91 前山公園游泳池—固定來此場館的時間(n=62) .....	98
圖 92 前山公園游泳池—選擇此場館的原因(n=62) .....	98
圖 93 前山公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=62).....	99
圖 94 前山公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=62).....	99
圖 95 前山公園游泳池—IPA 分析 .....	104
圖 96 天溪綠地公園游泳池—性別(n=60).....	105
圖 97 天溪綠地公園游泳池—年齡(n=60).....	105
圖 98 天溪綠地公園游泳池—居住地(n=60).....	106
圖 99 天溪綠地公園游泳池—教育程度(n=60).....	106
圖 100 天溪綠地公園游泳池—職業(n=60).....	107

圖 101 天溪綠地公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=60) .....	108
圖 102 天溪綠地公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=60) .....	108
圖 103 天溪綠地公園游泳池—固定來此場館的時間(n=60).....	109
圖 104 天溪綠地公園游泳池—選擇此場館的原因(n=60).....	109
圖 105 天溪綠地公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=60)....	110
圖 106 天溪綠地公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=60).....	110
圖 107 天溪綠地公園游泳池—IPA 分析 .....	115
圖 108 大湖公園游泳池—性別(n=75).....	116
圖 109 大湖公園游泳池—年齡(n=75).....	116
圖 110 大湖公園游泳池—居住地(n=75).....	117
圖 111 大湖公園游泳池—教育程度(n=75).....	117
圖 112 大湖公園游泳池—職業(n=75).....	118
圖 113 大湖公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池 ..	119
圖 114 大湖公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=75)	119
圖 115 大湖公園游泳池—固定來此場館的時間(n=75) .....	120
圖 116 大湖公園游泳池—選擇此場館的原因(n=75) .....	121
圖 117 大湖公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=75).....	121
圖 118 大湖公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=75).....	122
圖 119 大湖公園游泳池—IPA 分析 .....	127
圖 120 玉泉公園游泳池—性別(n=76).....	128
圖 121 玉泉公園游泳池—年齡(n=76).....	128
圖 122 玉泉公園游泳池—居住地(n=76).....	129
圖 123 玉泉公園游泳池—教育程度(n=76).....	129
圖 124 玉泉公園游泳池—職業(n=76).....	130
圖 125 玉泉公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=76) .....	131
圖 126 玉泉公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=76)	131
圖 127 玉泉公園游泳池—固定來此場館的時間(n=76) .....	132
圖 128 玉泉公園游泳池—選擇此場館的原因(n=76) .....	132
圖 129 玉泉公園游泳池—購買何種方案使用館內設施(n=76).....	133
圖 130 玉泉公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=76).....	133
圖 131 玉泉公園游泳池—IPA 分析 .....	139

圖 132 玉成公園游泳池—性別(n=76).....	141
圖 133 玉成公園游泳池—年齡(n=76).....	141
圖 134 玉成公園游泳池—居住地(n=76).....	142
圖 135 玉成公園游泳池—教育程度(n=76).....	143
圖 136 玉成公園游泳池—職業(n=76).....	143
圖 137 玉成公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池 ..	144
圖 138 玉成公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=76)	144
圖 139 玉成公園游泳池—固定來此場館的時間(n=76) .....	145
圖 140 玉成公園游泳池—選擇此場館的原因(n=76) .....	145
圖 141 玉成公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=76).....	146
圖 142 玉成公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=76).....	146
圖 143 玉成公園游泳池—IPA 分析 .....	151
圖 144 木柵公園游泳池—性別(n=75).....	153
圖 145 木柵公園游泳池—年齡(n=75).....	153
圖 146 木柵公園游泳池—居住地(n=75).....	154
圖 147 木柵公園游泳池—教育程度(n=75).....	154
圖 148 木柵公園游泳池—職業(n=75).....	155
圖 149 木柵公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=75) .....	156
圖 150 木柵公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=75)	156
圖 151 木柵公園游泳池—固定來此場館的時間(n=75) .....	157
圖 152 木柵公園游泳池—選擇此場館的原因(n=75) .....	157
圖 153 木柵公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=75).....	158
圖 154 木柵公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=75).....	158
圖 155 木柵公園游泳池—IPA 分析 .....	164
圖 156 三民公園游泳池—性別(n=70).....	165
圖 157 三民公園游泳池—年齡(n=70).....	165
圖 158 三民公園游泳池—居住地(n=70).....	166
圖 159 三民公園游泳池—教育程度(n=70).....	166
圖 160 三民公園游泳池—職業(n=70).....	167
圖 161 三民公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=70) .....	168
圖 162 三民公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=70)	168
圖 163 三民公園游泳池—固定來此場館的時間(n=70) .....	169

圖 164 三民公園游泳池—選擇該場館的原因(n=70)	169
圖 165 三民公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=70)	170
圖 166 三民公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=70)	170
圖 167 三民公園游泳池—IPA 分析	175
圖 168 新生公園游泳池—性別(n=71)	177
圖 169 新生公園游泳池—年齡(n=71)	177
圖 170 新生公園游泳池—居住地(n=71)	178
圖 171 新生公園游泳池—教育程度(n=71)	179
圖 172 新生公園游泳池—職業(n=71)	179
圖 173 新生公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=71)	180
圖 174 新生公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=71)	180
圖 175 新生公園游泳池—固定來此場館的時間(n=71)	181
圖 176 新生公園游泳池—選擇此場館的原因(n=71)	181
圖 177 新生公園游泳池—購買何種方案使用館內設施(n=71)	182
圖 178 新生公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=71)	182
圖 179 新生公園游泳池—IPA 分析	186
圖 180 碧湖公園游泳池—性別(n=65)	187
圖 181 碧湖公園游泳池—年齡(n=65)	187
圖 182 碧湖公園游泳池—居住地(n=65)	188
圖 183 碧湖公園游泳池—教育程度(n=65)	189
圖 184 碧湖公園游泳池—職業(n=65)	189
圖 185 碧湖公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池	190
圖 186 碧湖公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=65)	190
圖 187 碧湖公園游泳池—固定來該場館的時間(n=65)	191
圖 188 碧湖公園游泳池—選擇該場館的原因(n=65)	191
圖 189 碧湖公園游泳池—購買何種方案使用館內設施(n=65)	192
圖 190 碧湖公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=65)	192
圖 191 碧湖公園游泳池—IPA 分析	196
圖 192 網球場—性別(n=133)	198
圖 193 網球場—年齡(n=133)	198
圖 194 網球場—居住地(n=133)	199
圖 195 網球場—教育程度(n=133)	200
圖 196 網球場—職業(n=133)	200



圖 197	網球場—最近一個月平均一周到訪網球場的次數(n=133)	201
圖 198	網球場—在該場館平均每個月的花費(n=133)	202
圖 199	網球場—對於在該場館的花費合理程度(n=133)	203
圖 200	網球場—固定來該場館的時間(n=133)	204
圖 201	網球場—選擇該場館的原因(n=133)	205
圖 202	網球場—路線規畫與空間安排(n=133)	206
圖 203	網球場—環境整潔滿意度(n=133)	207
圖 204	網球場—空氣品質滿意度(n=133)	208
圖 205	網球場—廁所整潔滿意度(n=133)	209
圖 206	網球場—逃生設備與其標示滿意度(n=133)	210
圖 207	網球場—整體環境滿意度(n=133)	211
圖 208	網球場—設施的多樣性滿意度(n=133)	212
圖 209	網球場—設施的品質維護滿意度(n=133)	213
圖 210	網球場—設施的安全性滿意度(n=133)	214
圖 211	網球場—設施的品質維護滿意度(n=133)	215
圖 212	網球場—整體設施滿意度(n=133)	216
圖 213	網球場—購買何種方案使用館內設施(n=133)	217
圖 214	網球場—票券/票卡的價格合理程度(n=107)	218
圖 215	網球場—購票便利性滿意度(n=107)	219
圖 216	網球場—再次購買該票券的意願(n=107)	220
圖 217	網球場—服務人員態度滿意度(n=133)	221
圖 218	網球場—故障維修速度滿意度(n=133)	222
圖 219	網球場—因應民眾特殊需求的處理能力滿意度(n=133)	223
圖 220	網球場—服務人員講解資訊的專業程度(n=133)	224
圖 221	網球場—整體服務滿意度(n=133)	225
圖 222	網球場—相關課程/活動購買與體驗經驗(n=133)	226
圖 223	網球場—課程內容的滿意度(n=89)	227
圖 224	網球場—課程時間安排的滿意度(n=89)	228
圖 225	網球場—課程教練的專業度的滿意度(n=89)	229
圖 226	網球場—課程教練的服務態度滿意度(n=89)	230
圖 227	網球場—課程價格的合理程度(n=89)	231
圖 228	網球場—再購意願(n=89)	232
圖 229	網球場—整體課程滿意度(n=89)	233
圖 230	網球場—整體滿意度(n=133)	234

圖 231 網球場—再訪意願(n=133) .....	235
圖 232 網球場—取得運動資訊的管道(n=133).....	236
圖 233 天母網球場—性別(n=68) .....	237
圖 234 天母網球場—年齡(n=68) .....	237
圖 235 天母網球場—居住地(n=68).....	238
圖 236 天母網球場—教育程度(n=68).....	238
圖 237 天母網球場—職業(n=68) .....	239
圖 238 天母網球場—最近一個月平均一周到訪網球場的次數(n=68) .....	240
圖 239 天母網球場—在網球場平均每個月的花費(n=68).....	240
圖 240 天母網球場—固定來此場館的時間(n=68) .....	241
圖 241 天母網球場—選擇此場館的原因(n=68) .....	241
圖 242 天母網球場—使用館內設施購買的方案(n=68) .....	242
圖 243 天母網球場—IPA 分析.....	247
圖 244 臺北網球場—性別(n=65) .....	249
圖 245 臺北網球場—年齡(n=65) .....	249
圖 246 臺北網球場—居住地(n=65) .....	250
圖 247 臺北網球場—教育程度(n=65).....	251
圖 248 臺北網球場—職業(n=65) .....	251
圖 249 臺北網球場—最近一個月平均一周到訪網球場的次數(n=65) .....	252
圖 250 臺北網球場—在網球場平均每個月的花費(n=65).....	252
圖 251 臺北網球場—固定來此場館的時間(n=65) .....	253
圖 252 臺北網球場—選擇此場館的原因(n=65) .....	253
圖 253 臺北網球場—使用館內設施購買的方案(n=65) .....	254
圖 254 臺北網球場—取得運動資訊的管道(n=65) .....	254
圖 255 臺北網球場—IPA 分析.....	259
圖 256 樂齡族群使用頻率(n=40) .....	273
圖 257 樂齡族群每月花費(n=40) .....	273
圖 258 樂齡族群使用因素 (n=40) .....	274

## 表目錄

表 1 運動中心對滿意度文獻整理 .....	2
表 2 前港公園游泳池—滿意度分析表 .....	65
表 3 前港公園游泳池—構面平均交叉表 .....	66
表 4 前港公園游泳池—百分比差異分析表 .....	67
表 5 前港公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	68
表 6 克強公園游泳池—滿意度分析表 .....	77
表 7 克強公園游泳池—構面平均交叉表 .....	79
表 8 克強公園游泳池—百分比差異分析表 .....	80
表 9 克強公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	81
表 10 七虎公園游泳池—滿意度分析表 .....	89
表 11 七虎公園游泳池—構面平均交叉表 .....	90
表 12 七虎公園游泳池—百分比差異分析表 .....	91
表 13 七虎公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	92
表 14 前山公園游泳池—滿意度分析表 .....	100
表 15 前山公園游泳池—構面平均交叉表 .....	101
表 16 前山公園游泳池—百分比差異分析表 .....	102
表 17 前山公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	103
表 18 天溪綠地公園游泳池—滿意度分析表 .....	111
表 19 天溪綠地公園游泳池—構面平均交叉表 .....	112
表 20 天溪綠地公園游泳池—百分比差異分析表 .....	113
表 21 天溪綠地公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	114
表 22 大湖公園游泳池—滿意度分析表 .....	123
表 23 大湖公園游泳池—構面平均交叉表 .....	124
表 24 大湖公園游泳池—百分比差異分析表 .....	125
表 25 大湖公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	126
表 26 玉泉公園游泳池—滿意度分析表 .....	135
表 27 玉泉公園游泳池—構面平均交叉表 .....	136
表 28 玉泉公園游泳池—百分比差異分析表 .....	137
表 29 玉泉公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	138
表 30 玉成公園游泳池—滿意度分析表 .....	147
表 31 玉成公園游泳池—構面平均交叉表 .....	148
表 32 玉成公園游泳池—百分比差異分析表 .....	149
表 33 玉成公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	150

表 34	木柵公園游泳池—滿意度分析表 .....	160
表 35	木柵公園游泳池—構面平均交叉表 .....	161
表 36	木柵公園游泳池—百分比差異分析表 .....	162
表 37	木柵公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	163
表 38	三民公園游泳池—滿意度分析表 .....	172
表 39	三民公園游泳池—構面平均交叉表 .....	173
表 40	三民公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	174
表 41	新生公園游泳池—滿意度分析表 .....	183
表 42	新生公園游泳池—構面平均交叉表 .....	184
表 43	新生公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	185
表 44	碧湖公園游泳池—滿意度分析表 .....	193
表 45	碧湖公園游泳池—構面平均交叉表 .....	194
表 46	碧湖公園游泳池—歷年趨勢比較表 .....	195
表 47	天母網球場—滿意度分析表 .....	244
表 48	天母網球場—構面平均交叉表 .....	245
表 49	臺北網球場—滿意度分析表 .....	255
表 50	臺北網球場—構面平均交叉表 .....	256
表 51	臺北網球場—百分比差異分析表 .....	257
表 52	臺北網球場—歷年趨勢比較表 .....	258
表 53	<b>【經營廠商分析】</b> 各公園游泳池之經營廠商 .....	261
表 54	<b>【經營廠商分析】</b> 各經營廠商之滿意度比較 .....	262
表 55	<b>【經營廠商分析】</b> 運博國際經營廠商之滿意度比較 .....	263
表 56	<b>【經營廠商分析】</b> 星哲企業經營廠商之滿意度比較 .....	264
表 57	<b>【經營廠商分析】</b> 舞動陽光經營廠商之滿意度比較 .....	265
表 58	<b>【經營廠商分析】</b> 優伯行銷經營廠商之滿意度比較 .....	266
表 59	<b>【經營廠商分析】</b> 駿斯運動經營廠商之滿意度比較 .....	267
表 60	<b>【性別分析】</b> 各公園游泳池調查樣本之性別配置 .....	268
表 61	<b>【性別分析】</b> 使用頻率之性別交叉分析 .....	269
表 62	<b>【性別分析】</b> 每月支出費用之性別交叉分析 .....	269
表 63	<b>【性別分析】</b> 選擇因素之性別交叉分析 .....	270
表 64	<b>【性別分析】</b> 111 年各項滿意度之比較分析 .....	271
表 65	<b>【性別分析】</b> 111 年各場館整體滿意度之比較分析 .....	272
表 66	<b>【樂齡分析】</b> 111 年各項滿意度之比較分析 .....	275
表 67	受訪者特性之綜合整理分析 .....	277

表 68 使用特性之綜合整理分析 .....	278
表 69 使用特性之近兩年分析 .....	279
表 70 各公園游泳池之比較分析 .....	280
表 71 各公園游泳池之歷年比較分析 .....	281
表 72 各項滿意度之比較分析 .....	282
表 73 各項滿意度之比較分析(續 1).....	283
表 74 各項滿意度之比較分析(續 2).....	284
表 75 各項滿意度之比較分析(續完).....	285
表 76 近兩年各項滿意度比較分析 .....	286
表 77 近兩年各項滿意度比較分析(續完).....	287
表 78 使用者滿意度矩陣分析整理表 .....	288
表 79 使用者滿意度矩陣分析整理表(續完).....	289
表 80 各場館優先改善項目分析 .....	290
表 81 各場館優先改善項目分析(續完).....	291

# 第壹章、前言

## 壹、計畫緣起

臺北市政府為提高市民的運動參與，出資興建的綜合型運動休閒場館，可依各區的地理環境與特色，打造適合居民運動的休閒場館，並因應生活形態與運動的需求，依照「處處皆可運動」、「人人喜愛運動」的願景，規畫於十二個行政區裡至少各興建一座以上的公園游泳池。2002年興建完成第一座市民公園游泳池為「中山公園游泳池」，2003年開始營運。為回饋社會與公益服務，臺北市政府規畫了公益時段，提供給高齡者、身心障礙者、低收入戶，免費使用中心內部分設施，舉行公益活動，公園游泳池全部採取委託民間企業經營方式辦理，各公園游泳池硬體設備及課程設施呈現一致化，而在所處地區上有所差異。滿足民眾多元需求和時代潮流來調整服務項目，以利永續經營目標。因臺北市民公園游泳池經營成效顯著，根據體委會2011年提出補助各縣市興建國民公園游泳池計畫，「國民公園游泳池」為都會區內以室內綜合運動設施為主的建築場館，也可發展地區特色及提供運動賽事。

由於都市治理內容日漸複雜化，為了回應民眾對於行政機關治理績效的要求，從1980年代起歐美國家逐漸開啟新公共管理風潮，強調誘因結構與公共服務提供之結合、民營化或簽約外包績效導向、供顧客選擇、競爭機制等「準市場機制」成為公共治理新顯學。近年來，對於民眾日常生活有關的場所、設施，臺北市政府希望提供使用者更有效率、品質更佳的服務，因此，本研究希冀透過運動場館使用者滿意度調查，來了解使用者對於臺北市所轄運動場館服務品質的評價，及使用者不滿意的原因，作為未來相關施政的參考依據。

## 貳、計畫目標

111年臺北市所轄運動場館使用者滿意度調查與檢討報告係為提升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，使評鑑作業更具效率與周全，更客觀了解市民使用公園游泳池之感受及滿意程度；另避免各場館因不同調查方式，造成調查結果不一，由專業調查團隊協助進行使用者滿意度調查，以作為年度評鑑作業成績之重要參考依據。

## 參、相關文獻探討

### 一、影響民眾對運動場館滿意度的因素

顧客滿意度的衡量構面非常多元化，本案整理有關休閒運動場所之滿意度衡量構面如下。而許多研究亦指出人口特徵也是影響顧客滿意度的重要因素之一，相關人口特徵會顯著影響顧客滿意度之項目，亦如下表所示。

表 1 運動中心對滿意度文獻整理

學者	年代	研究主題	衡量構面	人口特徵
沈淑貞	1999	桃竹苗地區運動健身俱樂部服務品質與會員滿意度之研究	企業形象、地點與促銷、產品滿意度	性別、年齡、教育程度、平均月收
范智明	1999	臺北市運動健身俱樂部會員消費者行為之研究	硬體設施、整體影響、附屬條件、資訊及商品、人員與聲譽	性別、年齡、教育程度、使用時段、平均月收
王婷穎	2001	國際觀光旅館之服務品質、關係品質與顧客忠誠度之相關性研究-以臺北、臺中及高雄地區為例	知覺價格、核心關係、能量服務、一般服務、帳單處理	性別、年齡、教育程度、職業、平均月收、居住地
吳陳忠	2003	休閒俱樂部服務品質與顧客滿意之研究-以臺北圓山聯誼會為例	價格、聲譽、地理位置、硬體設備、休閒設施、促銷組合	性別、年齡、教育程度、平均月收
黃鴻斌	2003	健康體適能俱樂部會員參與動機、顧客滿意度及忠誠度關聯性之研究-以金牌健康體適能俱樂部為例	便利性、服務態度、設備和課程、形象和氣氛、價格和促銷	性別、使用時段、職業
林弘哲	2004	都市型俱樂部入會動機與顧客滿意之探討-以東莞、廣州俱樂部為例	有形性、可靠性、反應性、保證性、體貼性	年齡、教育程度、出生地、平均年收、職業
吳政謀	2005	運動健身俱樂部參與行為、服務品質、滿意度與忠誠度之研究-以奔放主題運動館為例	企業形象、服務人員、實體設備、便利性促銷	
沈淑貞	2005	北部地區健康休閒俱樂部會員參與動機、服務品質及滿意度研究	企業形象、地點與促銷、產品滿意度	年齡、學歷、職業、婚姻、平均收入、進場次數、最常使用時段
蔡士傑	2005	運動健身俱樂部服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究-以桑富士運動俱樂部為例	形象與便利性、價格與完善性、服務妥善性	性別、年齡及每週使用設施頻率

學者	年代	研究主題	衡量構面	人口特徵
龔俊旭	2005	高雄市桌球俱樂部會員休閒動機及滿意度之研究	硬體設施、整體影響、附屬條件、資訊及商品、人員與聲譽	年齡、平均收入、學歷
黃耀鉉	2006	臺中市健康體適能俱樂部會員參與動機參與行為顧客滿意度及品牌忠誠度關係之研究	便利性、服務態度、設備及課程、形象和氣氛、價格與促銷	性別
葉美玲	2006	體驗行銷、體驗價值、顧客滿意度與忠誠度關係探討-以臺北市立北投區運動中心為例	服務水準、實體設施、便利性、資訊內容、專業表現	性別、年齡、教育程度、職業、收入
潘沛彤	2007	臺北地區桌球俱樂部服務品質與顧客滿意度關係之研究	俱樂部形象、專業能力、價格與促銷、環境設施	性別、年齡、教育程度、職業、月收、桌球經驗
林世弘	2008	臺北市羽球拍消費者品牌形象對顧客忠誠度影響之研究—線性結構方程模式之驗證	產品滿意、服務滿意、整體滿意	性別、年齡、教育程度、職業、球齡、個人每月所得
陳林鴻	2009	服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以臺北市市民運動中心為例	服務態度與專業、課程與價格、設備安全性、設備品質及空間感	性別、年齡、婚姻狀況、月收、平均每週使用頻率、平均使用時間、付費方式
白勝文	2012	臺北市松山運動中心高齡者運動參與行為與滿意度之研究	環境設備、服務態度、專業知識及課程規劃與資訊	性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、自評健康情形、職業、每月自主運用金錢額度、使用時段、使用時間與運動夥伴
胡淑華	2013	臺北市大安運動中心運動課程服務品質、學員滿意度與忠誠度之研究	服務品質(可靠性、軟硬體設施、關懷性、保證性)、滿意度(專業知識、價格與促銷、設備環境、課程規劃與資訊)、忠誠度	性別、年齡、婚姻、教育程度、職業、月收入、居住地、參加課程類別、參與期數
謝承光	2022	新北市土城國民運動中心滑冰場服務品質與顧客滿意度之研究	保證性、反應性、關懷性、有形性、人員服務、價格、商品資訊、環境設施。	性別、年齡、教育程度、職業、月均收入、消費項目、居住地、使用次數、使用時間

資料來源：本案整理。



綜上所述，影響民眾對運動中心滿意度的因素大致可分為以下六項：(1) 服務態度與專業；(2) 課程與價格；(3) 設備安全性；(4) 設備品質；(5) 便利性等五大構面。本案問卷設計可針對上述五大構面來衍生各題項，以利日後報告可呈現更有系統性之成果。而主要影響運動中心滿意度之人口特徵大致可分為以下六項：(1) 性別；(2) 年齡；(3) 教育程度；(4) 職業；(5) 平均月收；(6) 使用時段與時間等六大人口特性對於顧客滿意度有顯著差異。

## 二、服務品質的定義

服務品質，顧名思義為「服務」的「品質」。而服務，根據 Regan, W. J.(1963)的定義，指的是「直接導致有形或無形滿意，或當購買商品及其他服務時，共同導致滿足的無形物」。根據這個定義，我們可以知道服務本身具有獨特的性質，而最著名的四性質，即為同一學者所提出的「無形性」、「異質性」、「不可分割性」及「易逝性」。這顯示服務這個概念存在許多不可控制、難以掌握、無法衡量的特色。至於品質，品管圈之父石川馨認為品質能「讓消費者滿足需求，並樂意購買」，而戴明則指出品質是經濟的手段，他可以檢視商品的工作表現，而品質是製造產生、非檢驗產生。Carvin(1984)用八個構面來衡量品質，分別為：可靠性、一致性、耐久性、特色、效益表現、耐用性、美觀及感受品質。林韡朗(2006)歸納眾多學者定義後表示，消費者對服務品質的判斷是透過整個服務知覺，而不是僅就客觀單純的品質問題上去進行評價，而楊惠文(2009)、林偉智(2010)、李宜蓁(2019)、與黃馨賢(2021)等人的研究資料中也指出，服務的特性有無形性、不可分割性、異質性與易消逝性等四大特性。李釗慈(2021)認為服務品質是顧客將感受到的服務給予主觀評價，並將服務品質轉為對提供服務者的一種回應。所以服務品質是顧客主觀的認知，非客觀的評估。在學術使用上，不同理論觀點的研究者對「服務品質」有不同的詮釋。

## 第貳章、 調查設計

### 壹、 調查流程

第一階段進行文獻蒐集及與委託單位進行討論，並針對問卷初稿進行調整，第二階段，透過專家學者問卷座談會方式，廣納問卷調查、公共行政領域專家學者對於調查內容的審視，以及對於未來分析方向提供建議，依據專家學者建議修正問卷初稿，並經貴局確認後執行前測試訪，確認問卷完整性。

第三階段於正式調查前舉辦訪員訓練，說明專案內容、問卷講解及注意事項，並帶訪員練習用國、台語進行訪問，整體母體樣本數，並依據平日尖離峰時段、晚間時段、例假日時段及公益、非公益時段等比例進行樣本配置，訪員會至調查運動場館用平板以自填方式完成面訪。調查完成進行資料建檔、複查、檢誤及報告撰寫，針對各運動場館樣本撰寫報告內容。

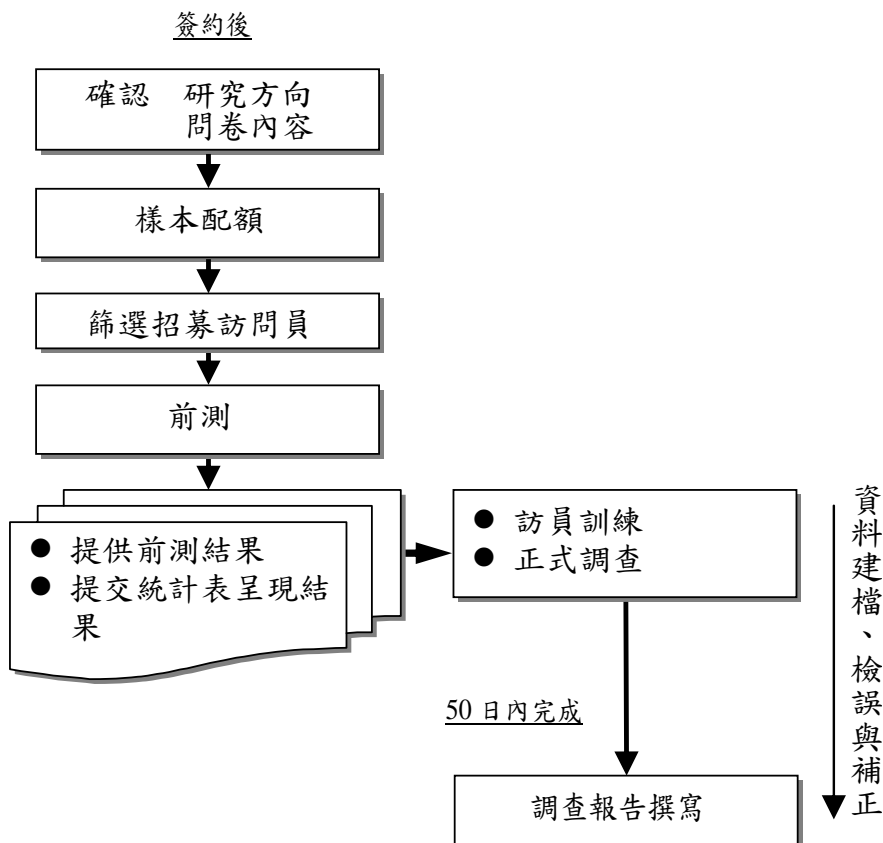


圖 1 調查流程圖

## 貳、調查設計

### 一、調查執行方式

#### (一) 調查範圍與對象

本案調查區域以乙組的天母網球場、台北網球場及前港、克強、七虎、前山、天溪綠地、大湖、玉泉、玉成、木柵、三民、新生及碧湖等 12 間公園游泳池，不含其附屬商業設施、停車場，調查對象為各運動場館的使用者。公園游泳池部分共完成 813 份，在信心水準為 95% 的情況下，抽樣誤差在 $\pm 3.44$  個百分點之間。

天母網球場部分，有效樣本至少 60 份，最後共完成 68 份，在信心水準為 95% 的情況下，抽樣誤差在 $\pm 11.88$  個百分點之間。

臺北網球場部分，有效樣本至少 60 份，最後共完成 65 份，在信心水準為 95% 的情況下，抽樣誤差在 $\pm 12.16$  個百分點之間。

#### (二) 調查實施期間

調查時間為 6 月 10 日至 7 月 29 日。

#### (三) 調查方法

本專案採用電腦輔助面訪系統，派遣訪員至運動場館進行問卷調查，並建置網路問卷系統，甲組場館由訪員透過平板進行面對面訪問，乙組場館則請使用者透過紙本填寫或是掃描 QRcode 填寫問卷，調查訪問前召集訪員進行專案訪問訓練，使所有訪員調查做法齊一，降低差異。

面訪調查使用平板進行調查，網路調查問卷系統可支持邏輯較複雜的問卷及多種題型，由電腦控制跳轉邏輯，受訪者填答之資料輸入後可立即校驗是否缺漏或邏輯互斥之問題，如有缺漏則須補齊，如有邏輯不合則須修正後方可繼續作答，確保數據的合理性及完整性，降低資料輸入的人為錯誤，提高資料正確性。

## 二、資料檢誤與複查

本調查專案所獲得之所有資料，透過以下方式處理：

### (一) 訪問的量化資料建檔

資料在填寫結束的同時即存入主電腦，除了負責的研究人員可利用特殊介面審視、修正資料外，資料一經存入就不容許訪員或不相關的人員瀏覽或修改資料。

原始資料是以特殊的格式儲存，除了本公司的瀏覽器外，一般的編輯器或瀏覽器無法解讀原始資料，充分達到資料保密的目的。負責的研究人員進行分析時，除了利用本公司瀏覽器的單項次數分析、交叉分析等功能外，亦可透過瀏覽器將原始資料轉換為 SPSS 可讀取的純文字格式，並同步產生譯碼簿，以進行更深入的分析。

### (二) 調查資料邏輯檢誤與修補處理方式

除調查過程中的督導工作外，本公司的訪問系統可在訪問過程中執行邏輯複查之作業，若訪問進行中之問卷有邏輯上之錯誤，系統會立即跳出提示視窗，並於調查完成後，本公司將抽取面訪完訪問卷進行電話複查，若發現某位訪員完成之樣本有做假或資料不實之情形，則針對該名訪員所有調查資料全面複查及修正，若情況嚴重，則直接刪除該訪員所有訪問資料另行訪問，重新補回所需樣本。

原始資料經過複查後，本公司依據事先列出的檢誤表，透過 SPSS 軟體撰寫程式，找出有缺失的資料，以電腦進行資料檢誤的動作，確保每一筆資料都符合邏輯性。若某筆資料經檢誤發現邏輯性錯誤時，本公司將回撥給受訪者確認實際答案。

調查期間每周隨機抽查各位訪員訪問的樣本，抽查率為 20%，抽查過程中，若有不實情事者，則會增加抽查比率，並每星期繳交各級訪員各時段完訪數量、訪員抽查結果等報表，提供 貴局備查，並於執行成果報告中敘明抽查結果。

正式調查之前針對題目內容撰寫 SPSS 檢誤語法，包含題目邏輯、跳題、數值合理性、數值範圍正確性等，於調查完成時會進行資料語法的檢誤，以確保資料的正確性。

問卷中「不知道/無意見」之答案（意見性問項常會有此種無法作答的情況），單筆資料若有二分之一以上問項為未表態答案，或幾個特別重要的問項為未表態答案，本公司將回撥受訪者追蹤受訪

者答案，或直接刪除該樣本找尋條件相似的樣本重新訪問。若經重新撥回詢問，但受訪者仍拒答或無法與受訪者接觸，將刪除該份樣本，重新尋找條件類似的受訪者代替。

各題選項如有「其他」項，將由訪問員以專用表格完整記錄受訪者的答案，調查結束後再由研究員依據不同的訪問方式（提示與未提示）歸類、整理。不同訪問方式之「其他」項處理方式如下：

### **1.提示選項的「其他」項處理方式**

在提示選項的情況下，訪員所記錄下來的「其他」項處理方式同提示選項的處理方式，訪員記錄下來的「其他」項內容將由研究助理歸納整理出幾個主要面向，再以各面向被提到的次數呈現，不計百分比。

### **2.不提示選項的「其他」項處理方式**

先不提示選項，若受訪者無法回答再提示選項的「其他」項處理方式同提示選項的處理方式。

### **3.提示選項的「其他」項處理方式**

在不提示選項的情況下，訪員所記錄下來的「其他」項內容將由研究助理歸納整理出幾個重要面向，若該面向與既有選項同義，則併入計有選項統計百分比；若該面向不包含在既有選項內，但被很多受訪者提到，則新增一選項；若該面向不包含在既有選項內，但提到的受訪者不多（占有所有回答者1%以下），則併入「其他」項統計百分比，另以各面向被提到的次數呈現。

### **4.開放問項之處理**

開放性問項由研究助理歸納整理出幾個主要面向，並統計各現象被提到的次數及百分比，若該面向被受訪者提到的百分比大於1%，則視為一選項；若該面向被提到的百分比未達1%，則併入「其他」項統計百分比，另以各面向被提到的次數呈現。

## **(三) 紙本填答資料處理**

若是有用到紙本問卷讓受訪者自填進行意見蒐集，為確保資料的正確性及代表性，回收之樣本資料需經過反覆的查核確保資料的品質後，才可進入資料分析階段。

## **(四) 資料檢誤條件設定**

完整的檢誤條件是調查資料品質的第一步，事先針對可能發生

之邏輯性或非邏輯性問題進行設定，可於調查執行時提醒調查團隊即時發現資料謬誤、及時補救，亦可作為樣本回收後資料處理人員確認資料可信度之審核標準。檢誤會針對各題數值的遺失值、異常值、極端值進行檢查，另外針對題目之間的邏輯進行檢查。

### (五) 資料建檔

本專案將於資料建檔作業前，召開建檔掃描員訓練會，主要目的是希望讓所有建檔員能瞭解專案問卷內容、檢誤條件、建檔掃描系統使用以及建檔掃描進度安排等相關資訊，充分讓建檔掃描員瞭解專案狀況，有助於提高建檔掃描員對問卷的敏銳度。

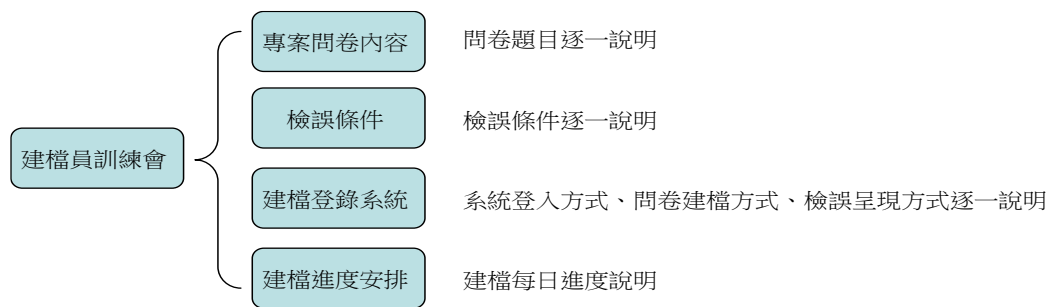


圖 2 建檔員訓練會內容說明

### (六) 資料檢誤處理

就以往的資料檢誤經驗，可知檢誤條件之設立不僅是為了嚴格控管資料的正確性，更可做為下次調查問卷設計的參考依據，若某一檢誤條件的錯誤率過高，須檢討的不僅是調查品質，更應該進一步探討是否是問卷設計、邏輯、排版、說明等發生問題，因此檢誤條件的設立與判讀方式將十分重要，故本專案將設計以 SPSS 檢誤程式進行資料檢誤，能了解每一筆資料錯誤狀況，亦可分析每一條檢誤條件的錯誤率，更能將錯誤狀況與基本特性交叉分析，對未來本專案問卷設計時提供更具有意義的訊息。

### (七) 「其他項」整理

由於本調查為紙本或是網路問卷，所以所有的選項都屬於提示選項的情況。因此於問卷中所填寫的「其他」項內容將由研究員歸納整理出幾個主要面向，再以各面向被提到的次數呈現，不計算百分比。

### 三、統計分析方式

#### (一) 次數分配

藉由各題項之次數分配及百分比所呈現之數據，瞭解民眾對於場館之使用行為與習慣、滿意度、推薦與再購意願，以及其基本資料等變項。

#### (二) 交叉分析與卡方獨立性檢定

以「使用行為」、「使用習慣」、「滿意度」，以及「推薦與再訪意願」等題對基本資料做交叉分析表，以瞭解不同背景的受訪者在各議題方面是否具有差異性，如不同鄉鎮市在各議題表現的支持度評價。交叉表採用卡方獨立性檢定，交叉表的卡方顯著水準小於 5% 時，才認定兩變數間相關。

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

O 為觀察次數，E 為期望次數，X<sup>2</sup> 為每一細格之卡方數，i、j 分別代表兩樣本

#### (三) 重要性-表現分析法(Importance-Performance Analysis, IPA)

Mikulić And Prebežac(2008)根據 Martilla and James 所提出的「Importance-Performance Analysis, IPA」分析模式進行修正進而提出了 IRPA 以及 IAA 兩種分析步驟，以民眾對法院廉政工作的評價題組為例，將民眾對法院進行得各項廉政措施重要程度與績效表現的評價結果，繪製成二維座標圖，並視各項服務措施在座標圖中的落點提出改善建議。

根據 Mikulić And Prebežac(2008)建議，相關分析架構如下

##### (1) 處罰獎勵對比分析(Penalty-Reward Contrast Analysis, PRCA)

首先將分析之構面建立成兩種虛擬變項集合，第一變項種為懲罰性指標(Penalty Index, PI)，作為衡量該構面績效表現對滿意度影響最低的，將該構面績效最低者(如非常不滿意等)設為 1，其餘之績效選項設為 0；第二種變項集合則為獎勵性指標(Reward Index, RI)，則是作為衡量該構面績效表現對滿意度影響最高的，將該構面績效最

高者(如非常滿意等)設為 1，其餘之績效選項設為 0。最後則將兩集合變項(PI 與 RI)作為自變項，整體之滿意度為應變項，進行多元迴歸分析。

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

## (2) 影響範圍績效分析(Impact Range-Performance Analysis, IRPA)

透過懲罰性指標與獎勵性指標兩變項所計算出多元迴歸分析係數之絕對值加總可作為 RIOCS(Range of Impact on Overall Customer Satisfaction)的指標係數，並將此係數作為 IPA 矩陣圖之 X 軸之重要度評比分數，而 Y 軸則以各項滿意度作為評比分數，進而繪製出二維矩陣圖。相關方程式如下：

$$RIOCS_i = |R_i| + |P_i|$$

以下圖為例，Y 軸為重要度，係將各構面分別分為獎賞指標(Reward Index, RI)與懲罰指標(Penalty Index, PI)，並將民眾對於法院進行得各項廉政措施滿意度與整體滿意度之間進行多元迴歸分析，並將係數進行方程式運算以作為 Y 軸之重要度；而 X 軸為滿意度，即民眾對於法院實施的整體廉政措施滿意度，藉由此兩者繪製成矩陣。

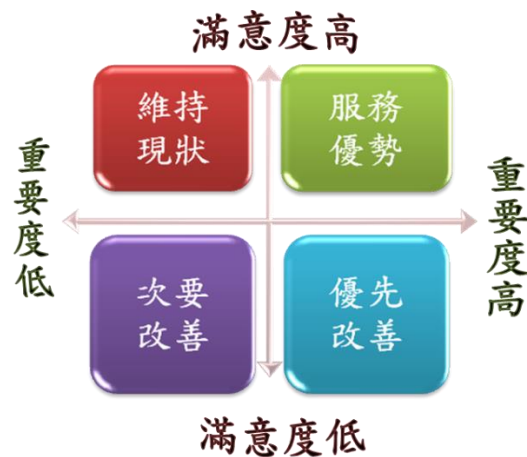


圖 3 重要性-表現分析法



平面座標上的四個區域分別代表不同的意義：

**(1)區域 I：服務優勢區**

一般而言，對於民眾重視的項目，我們希望有較好的表現，且期望能夠繼續維持。落在此區域的項目，其重要度較高（高於各項平均），滿意度也較高，表示對於這些於民眾者關切且重視的項目且認為我們的表現優異，因此稱此區域為「服務優勢區」。

**(2)區域 II：持續維持區**

民眾目前不太重視但滿意度很高的項目，將來亦有可能成為民眾重視的項目，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化，除非長期觀察下重要度並未提高，才能在人力預算考量的情況下權衡是否繼續維持（或觀察）此一項目的表現。落在這一區的服務項目，重要度較低，但滿意度較高，因此稱此區域為「持續維持區」，而落在此區域的項目為「持續維持項目」。

**(3)區域 III：次要改善區**

對於某些項目，民眾不是非常重視，但滿意度也不是非常高，這些項目可以不必立即採取改善對策，但是，一旦民眾的重視程度提高，則必須立即提出改善策略。落在本區域的項目重要度較低，滿意度也較低，因此稱此區域為「次要改善區」，而落在此區域的項目為「次要改善項目」。

**(4)區域 IV：優先改善區**

對於那些民眾非常重視，但表現卻不好的項目（滿意度低），有必要儘速提出改善策略，以提升民眾滿意度。落在這一區的項目，其重要度較高，但滿意度較低（低於各項平均），此區域為「優先改善區」，而落在此區域的項目為「優先改善項目」。

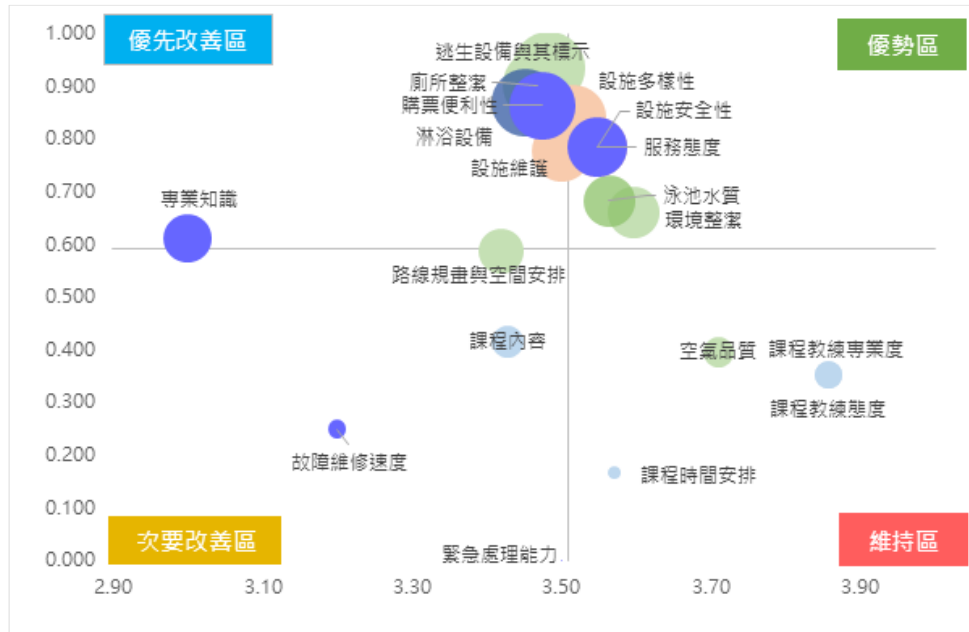


圖 4 重要性-表現分析法分析範例

#### (四) 歷年比較—T 分數

比較兩組資料(不同地區、年度等)是否有差異，以 t 分數，檢驗兩次(個)調查結果百分比  $P_1$  和  $P_2$  是否有顯著差異。

$$t = \frac{\hat{P}_2 - \hat{P}_1}{\sqrt{\frac{\hat{P}_1(1 - \hat{P}_1)}{n_1} + \frac{\hat{P}_2(1 - \hat{P}_2)}{n_2}}}$$

## 第參章、 整體公園游泳池調查分析

### 壹、樣本結構

#### 一、性別

本次調查中，男性佔整體之 50.3%，女性佔 49.7%。

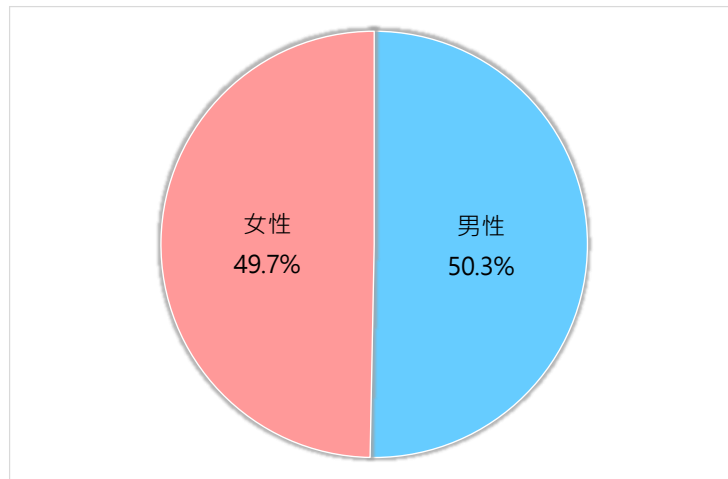


圖 5 公園游泳池—性別(n=813)

#### 二、年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「40-49 歲」的比例最高，佔 31.4%。其次依序為「30-39 歲」(30.8%)、「20-29 歲」(14.5%)等。

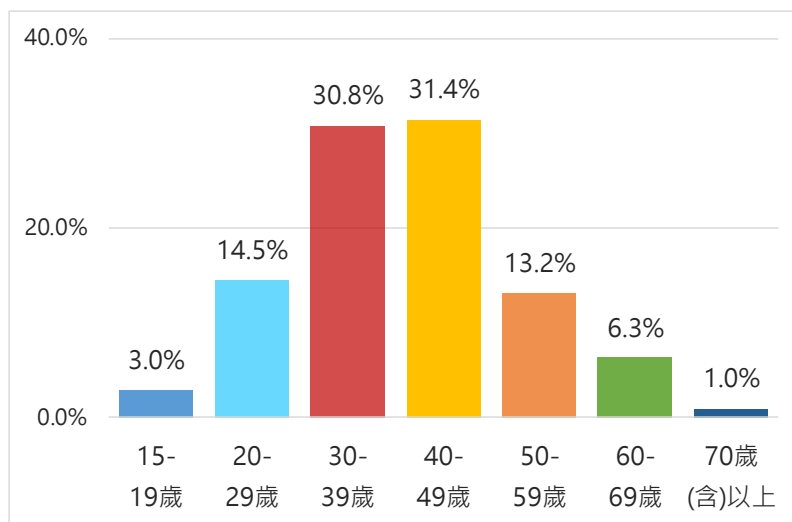


圖 6 公園游泳池—年齡(n=813)

### 三、居住地

本次調查中，以居住在「內湖區」的受訪民眾最多，佔19.7%。其次依序為「士林區」(13.7%)、「中山區」(10.5%)、「文山區」(10.5%)，以及「松山區」(10.1%)等。

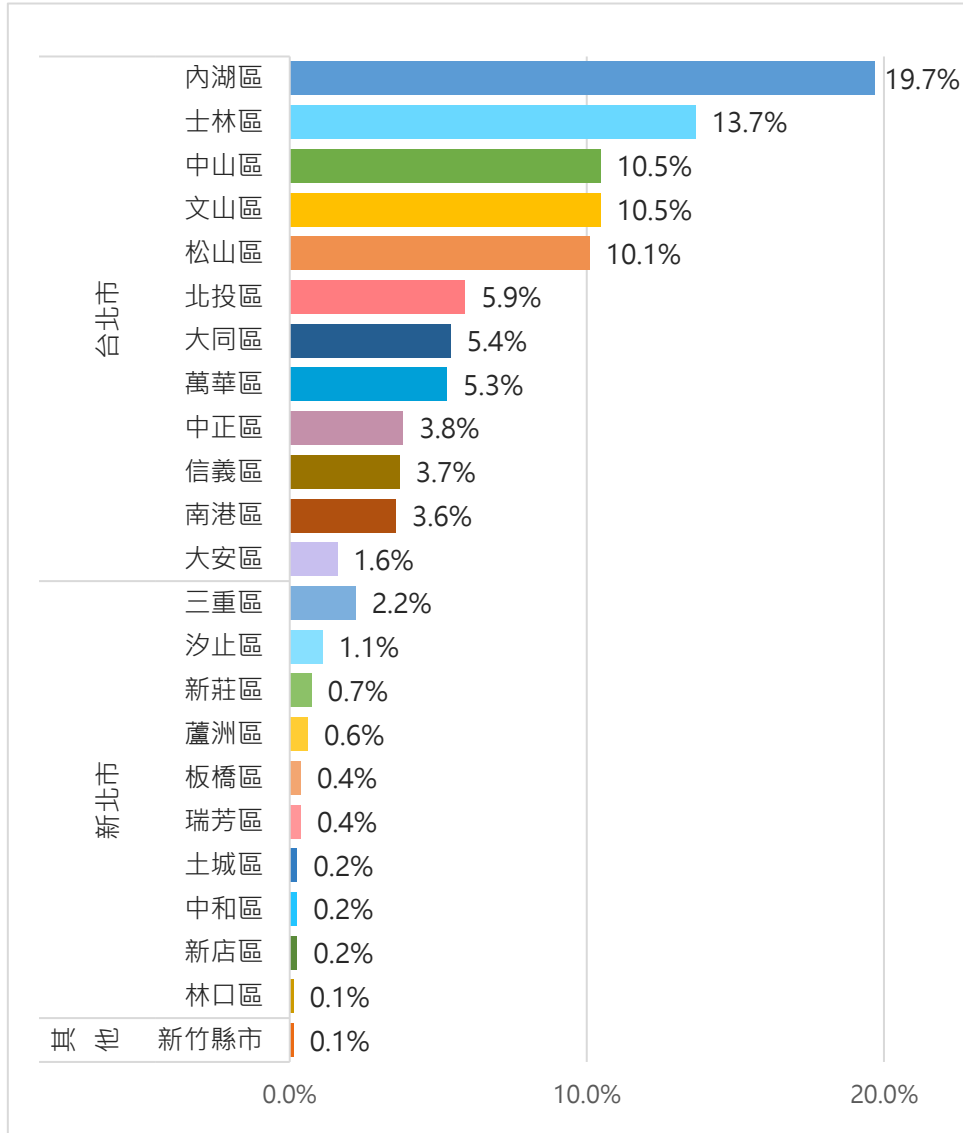


圖 7 公園游泳池—居住地(n=813)

#### 四、教育程度

本次調查中，教育程度方面，以擁有「大學」學歷的比例最多，佔 54.2%。其次依序為「高中、高職」(16.7%)、「專科」(15.9%)、「研究所以上」(10.1%)等。

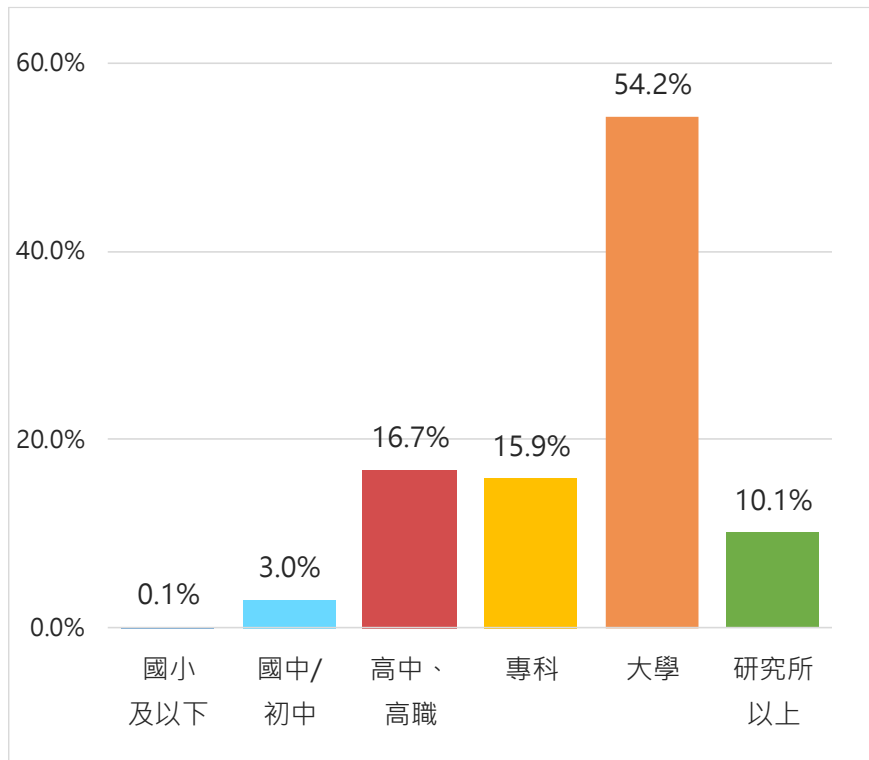


圖 8 公園游泳池—教育程度(n=813)

## 五、職業

本次調查中，職業分布方面，以從事「服務工作人員及售貨員」的比例最高，佔 18.6%。其次依序為「事務工作人員」(17.6%)、「家務管理」(9.5%)以及「專業人員」(9.3%)等。

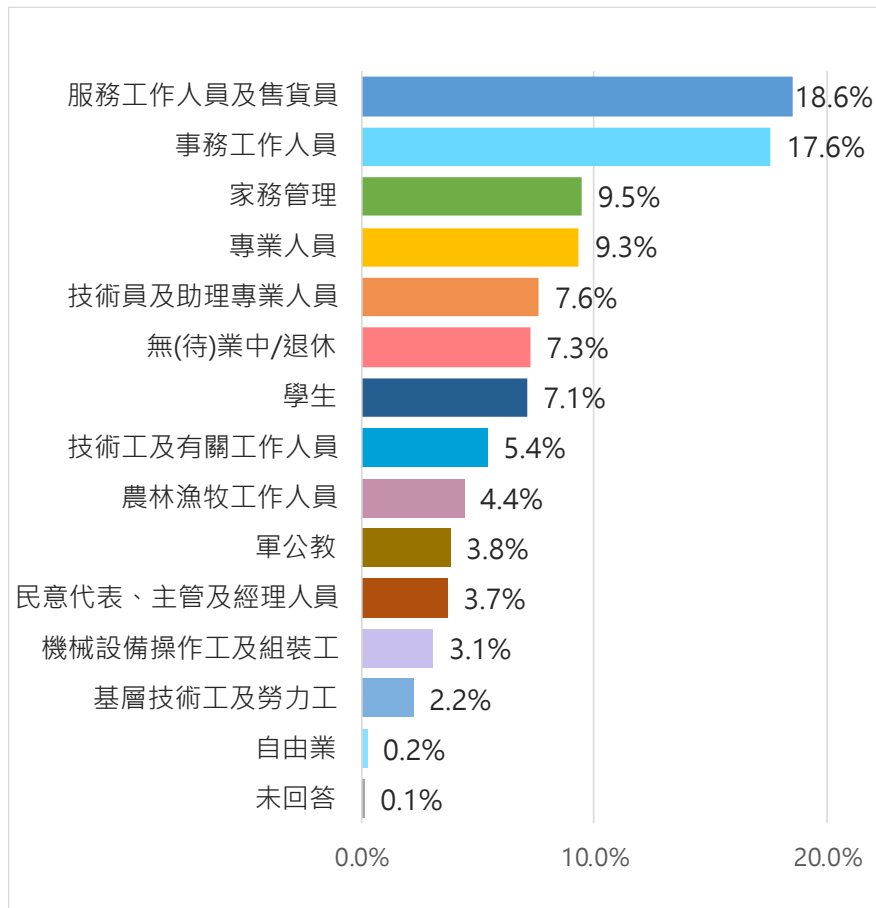


圖 9 公園游泳池—職業(n=813)

## 貳、調查結果

### 一、最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數以「2次」比例最高，佔24.7%。其次依序為「1次」(24.4%)、「3次」(19.6%)，以及「4次」(12.2%)。另有8.2%少於一次。

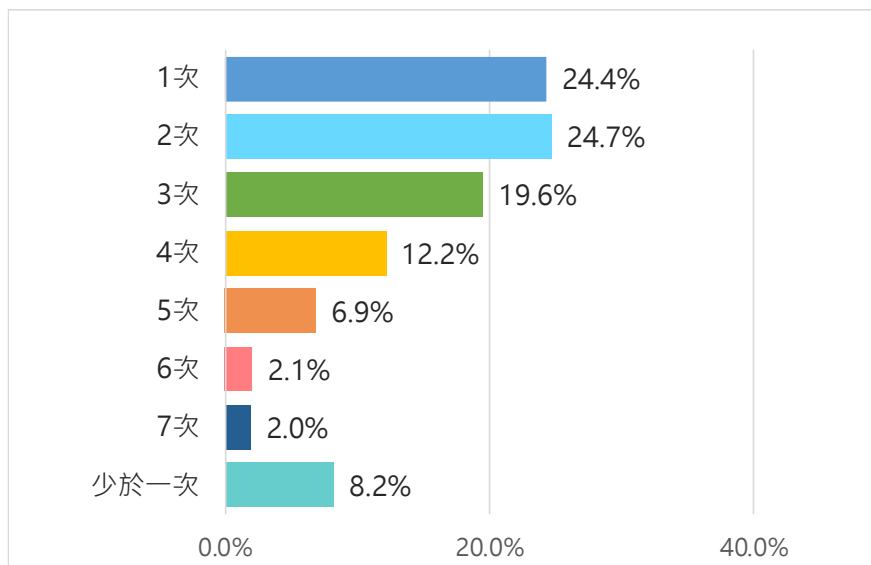


圖 10 公園游泳池—最近一個月到訪公園游泳池的次數(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數，會因為受訪者其年齡、教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡、教育程度以及公園游泳池部分有25%統計格期望值低於5之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F1)

## 二、在該場館平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在該場館平均每個月的花費，以「1-499元」比例最高，佔44.4%。其次依序為「500-999元」(24.2%)、「1,000-1,499元」(14.8%)，以及「1,500-1,999元」(7.7%)等。

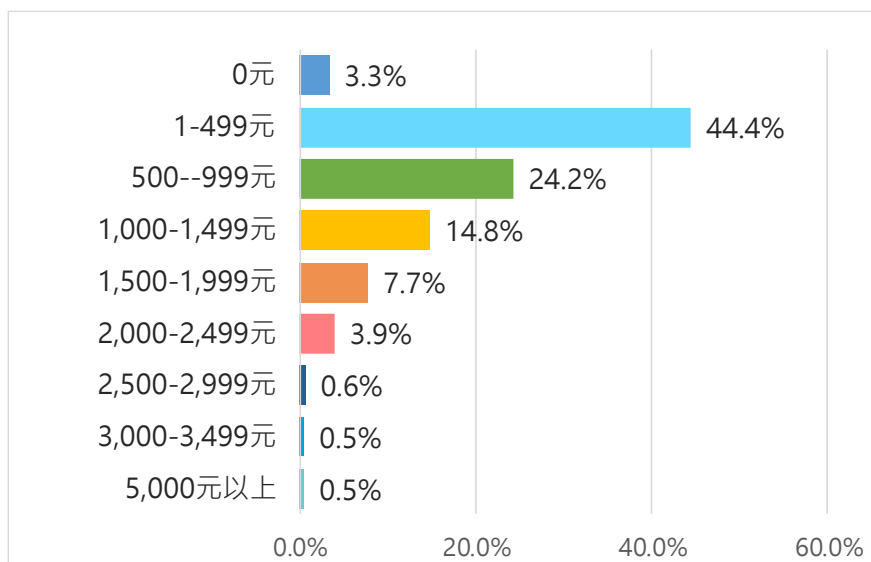


圖 11 公園游泳池—在該場館平均每個月的花費(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾在公園游泳池平均每個月的花費，會因為受訪者其年齡、教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡、教育程度以及公園游泳池部分有 25%統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F2)



### 三、對於在該場館的花費合理程度

本次調查中，受訪民眾對於在該公園游泳池的花費合理程度，有 2.1% 表示不合理(0.1% 非常不合理，2.0% 不太合理)，97.9% 表示合理(67.5% 還算合理，30.4% 表示非常合理)。

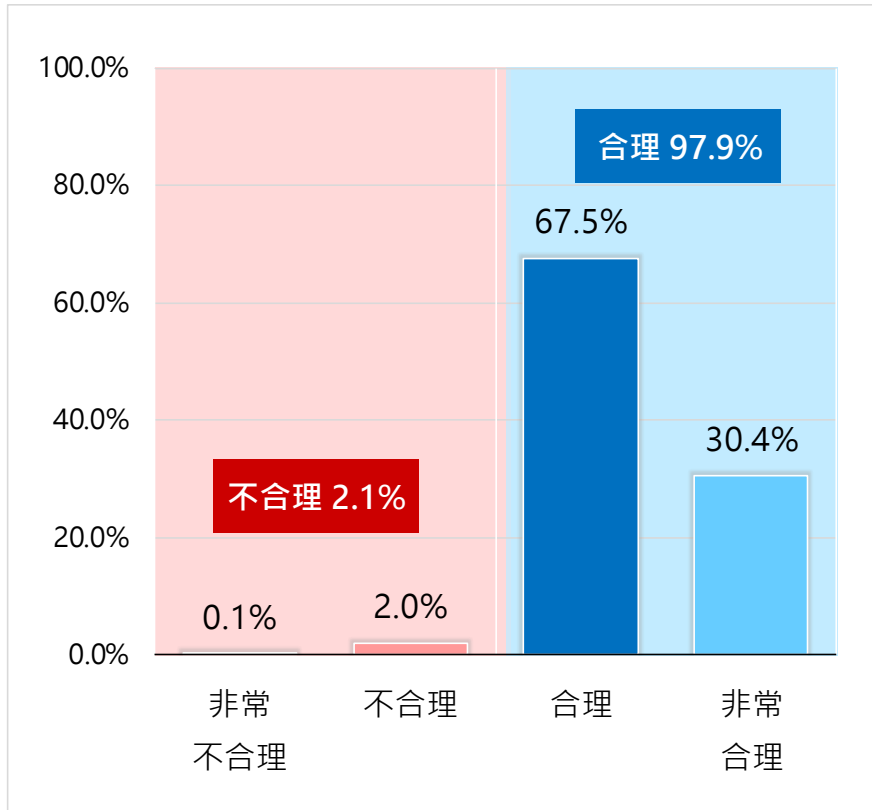


圖 12 公園游泳池—對於在該場館的花費合理程度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於在公園游泳池的花費合理程度，會因為公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F3)

#### 四、固定來此場館的時間

本次調查中，受訪民眾固定來此公園游泳池的時間，以「3個月至未滿6個月」比例最高，佔19.9%。其次依序為「1個月至未滿3個月」(17.1%)、「半年至未滿1年」(16.5%)，以及「1年至未滿2年」(15.3%)等。

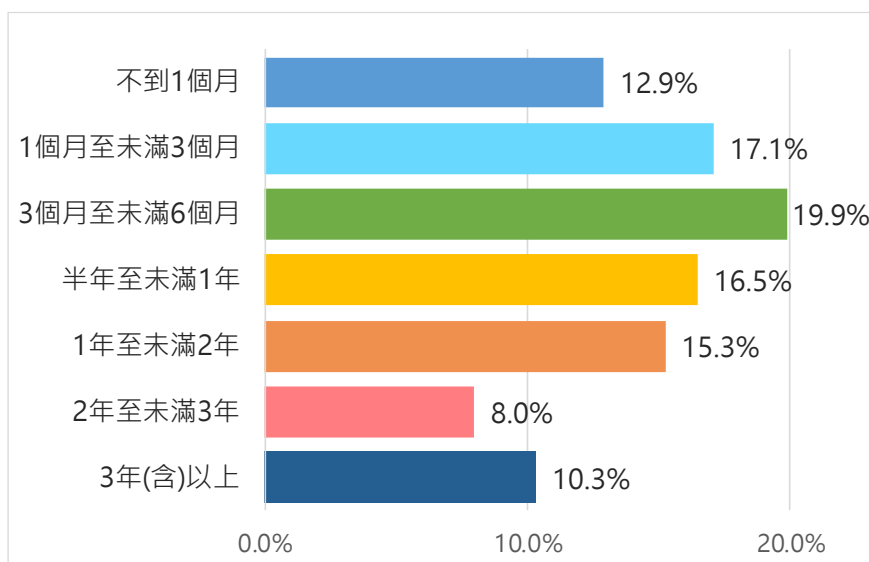


圖 13 公園游泳池—固定來此場館的時間(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾固定來此場館的時間，會因為受訪者其年齡、教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡、教育程度部分有25%統計格期望值低於5之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表F4)

公園游泳池	：	固定來此場館的時間，以前山公園游泳池使用者表示「3個月至未滿6個月」(54.8%)的比例較其他公園游泳池使用者高；以碧湖公園游泳池使用者表示「3個月至未滿6個月」(1.5%)的比例較其他公園游泳池使用者低。
-------	---	---

## 五、選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此公園游泳池的原因，以「離家近」比例最高，佔 59.8%。其次依序為「價格便宜」(24.7%)、「環境乾淨」(19.3%)，以及「服務態度良好」(18.5%)等。

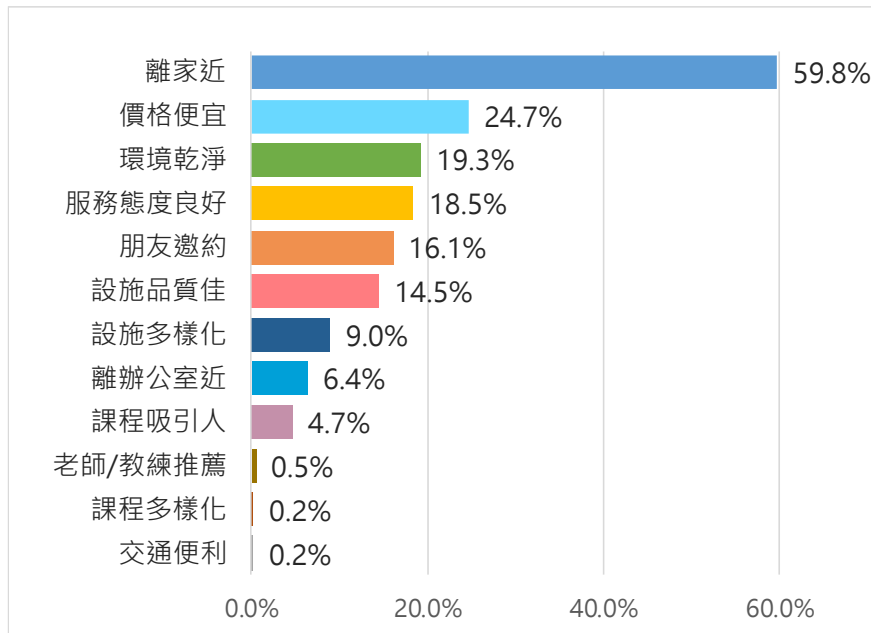


圖 14 公園游泳池—選擇此場館的原因(n=813)

此題為複選題，故不進行卡方檢定，僅進行交叉分析。受訪者選擇該場館的原因與基本資料變項交叉較重要的結果如下。(請參閱附表 F5)

性別	： 男性選擇此公園游泳池的原因為離家近(60.1%)的比例較女性(59.4%)高；男性選擇此公園游泳池的原因為價格便宜(26.2%)的比例較女性(20.8%)高；女性選擇此公園游泳池的原因為環境乾淨(20.8%)的比例較男性(17.8%)高。
年齡	： 65-69 歲者選擇此公園游泳池的原因為離家近(90.6%)的比例較其他年齡層者高；35-39 歲者選擇此公園游泳池的原因為價格便宜(28.2%)的比例較其他年齡層者高；65-69 歲者選擇此公園游泳池的原因為環境乾淨(28.1%)的比例較其他年齡層者高。
教育程度	： 大學學歷者選擇此公園游泳池的原因為離家近(70.5%)的比例較其他教育程度者高；大學學歷者選擇此公園游泳池的原因為價格便宜(27.7%)的比例較其他教育程度者高；高中/職學歷者選擇此公園游泳池的原因為環境乾淨(22.1%)的比例較其他教育程度者高。
公園游泳池	： 木柵公園游泳池使用者選擇此公園游泳池的原因為離家近(100%)的比例較其他公園游泳池使用者高；前港公園游泳池使用者選擇此公園游泳池的原因為價格便宜(56.5%)的比例較其他公園游泳池使用者高；新生公園游泳池使用者選擇此公園游泳池的原因為環境乾淨(56.3%)的比例較其他公園游泳池使用者高。

## 六、路線規畫與空間安排

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池內路線規畫與空間安排滿意度，有 3.8% 表示不滿意(0.7% 非常不滿意，3.1% 不太滿意)，96.2% 表示滿意(66.2% 還算滿意，30.0% 表示非常滿意)。

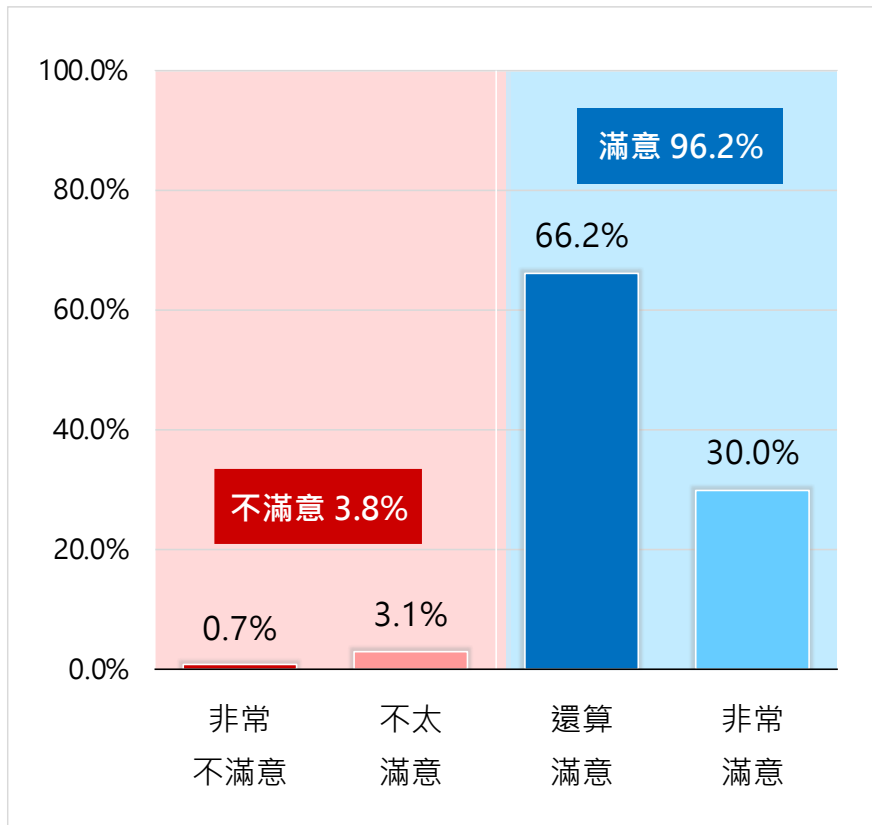


圖 15 公園游泳池—路線規畫與空間安排(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池內路線規畫與空間安排的滿意度，會因為受訪者其教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F6)

## 七、環境整潔滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池內的環境整潔滿意度，有 5.3% 表示不滿意(0.4% 非常不滿意，4.9% 不太滿意)，94.7% 表示滿意(66.2% 還算滿意，28.5% 表示非常滿意)。

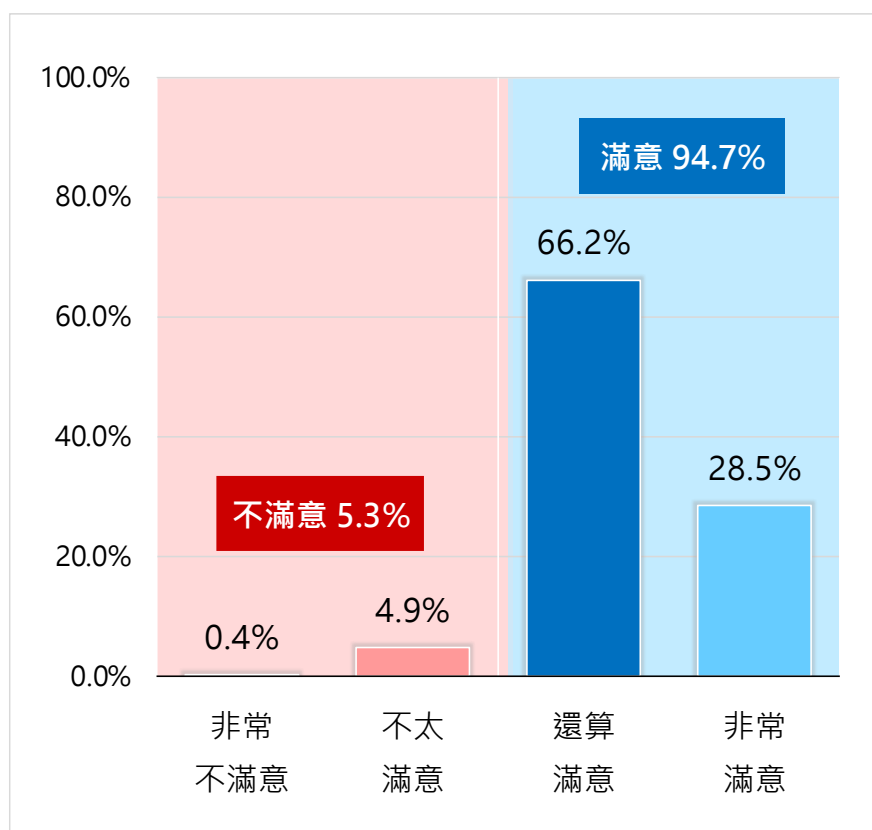


圖 16 公園游泳池—環境整潔滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池內的環境整潔滿意度，會因為受訪者其年齡以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F7)

## 八、空氣品質滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池內的空氣品質滿意度，有 3.7% 表示不滿意(0.4% 非常不滿意，3.3% 不太滿意)，96.3% 表示滿意(62.7% 還算滿意，33.6% 表示非常滿意)。

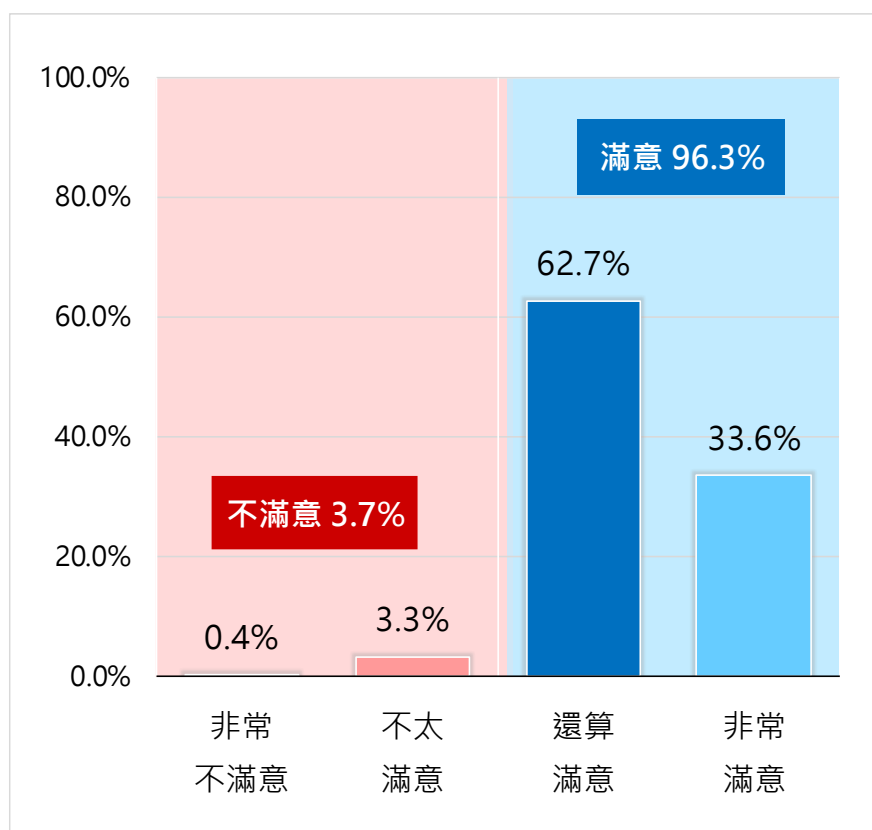


圖 17 公園游泳池—空氣品質滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池內的空氣品質滿意度，會因為受訪者其教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F8)

## 九、游泳池內的水質滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池內的水質滿意度，有 7.6% 表示不滿意(0.9% 非常不滿意，6.8% 不太滿意)，92.4% 表示滿意(65.2% 還算滿意，27.2% 表示非常滿意)。

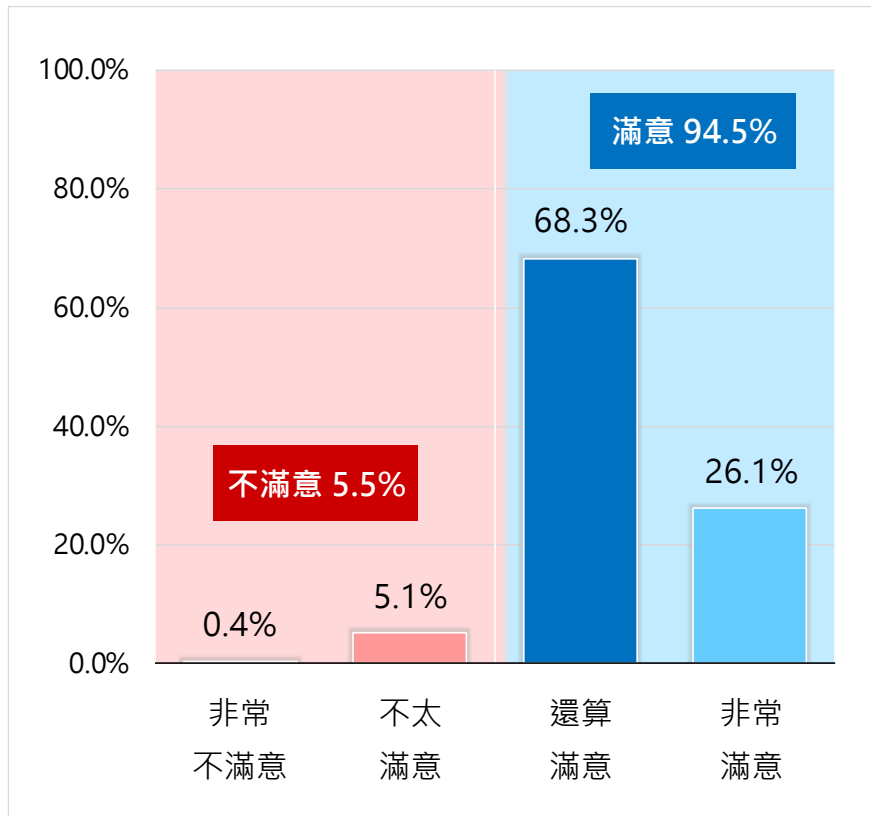


圖 18 公園游泳池—泳池內的水質滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池內的水質滿意度，會因為受訪者其年齡、教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡、教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F9)



## 十、廁所整潔滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池內的廁所整潔滿意度，有 6.6% 表示不滿意(1.2% 非常不滿意，5.4% 不太滿意)，93.4% 表示滿意(65.1% 還算滿意，28.3% 表示非常滿意)。

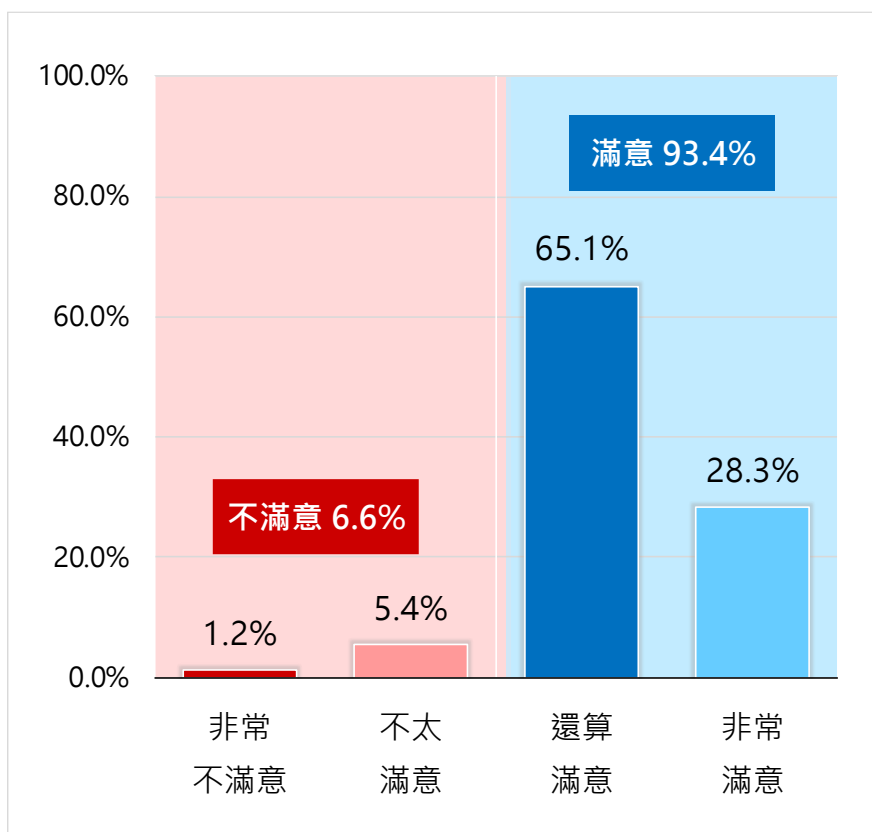


圖 19 公園游泳池—廁所整潔滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池內的廁所整潔滿意度，會因為受訪者其年齡、教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡、教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F10)

## 十一、逃生設備與其標示滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池內的逃生設備與其標示滿意度，有 4.3% 表示不滿意(0.5% 非常不滿意，3.8% 不太滿意)，95.7% 表示滿意(71.2% 還算滿意，24.5% 表示非常滿意)。

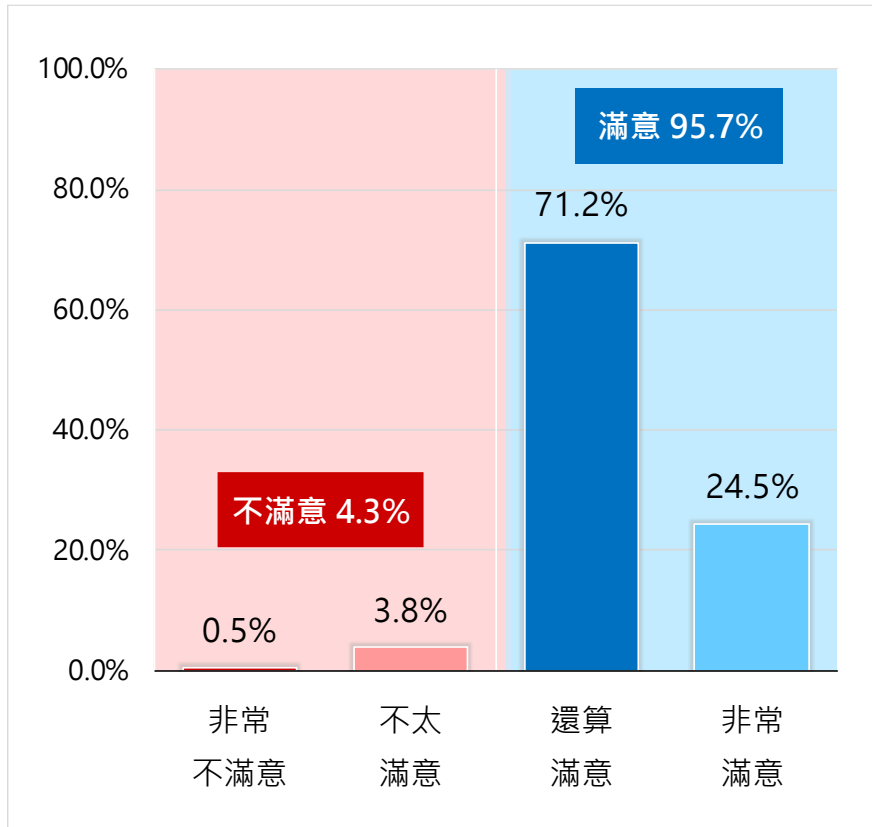


圖 20 公園游泳池—逃生設備與其標示滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池內的逃生設備與其標示滿意度，會因為受訪者其教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F11)

## 十二、整體環境滿意度

本次調查中，受訪民眾公園游泳池場館的整體環境滿意度，有 3.4% 表示不滿意(0.4% 非常不滿意，3.1% 不太滿意)，96.6% 表示滿意(71.1% 還算滿意，25.5% 表示非常滿意)。

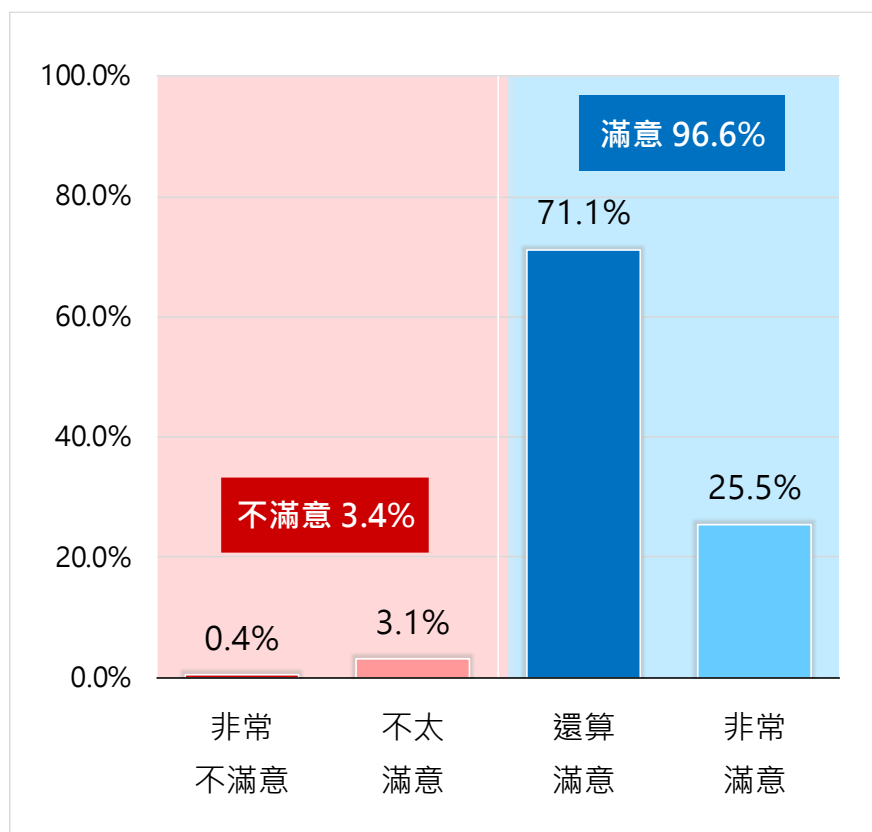


圖 21 公園游泳池—整體環境滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池的整體環境滿意度，會因為公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F12)

### 十三、設施的多樣性滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池內設施的多樣性滿意度，有 6.0% 表示不滿意(1.0% 非常不滿意，5.0% 不太滿意)，94.0% 表示滿意(72.3% 還算滿意，21.6% 表示非常滿意)。

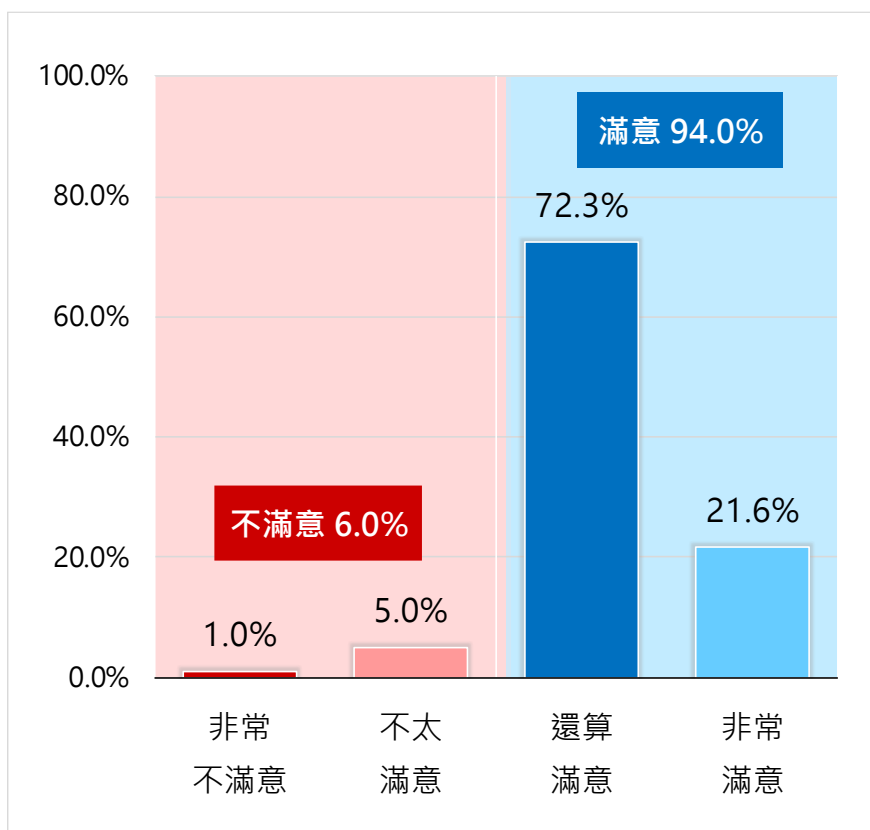


圖 22 公園游泳池—設施的多樣性滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾在公園游泳池平均每個月的花費，會因為受訪者其教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F13)

#### 十四、設施的安全性滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池內設施的安全性滿意度，有 2.6% 表示不滿意(0.4% 非常不滿意，2.2% 不太滿意)，97.4% 表示滿意(71.1% 還算滿意，26.3% 表示非常滿意)。

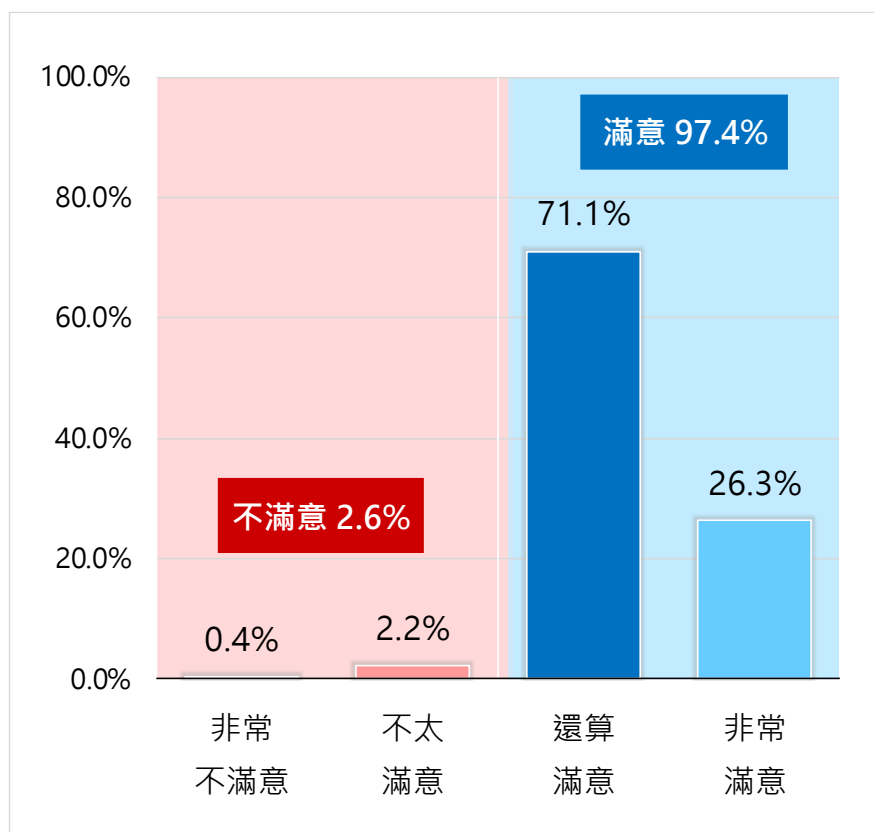


圖 23 公園游泳池—設施的安全性滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池內設施的安全性滿意度，會因為受訪者其教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F14)

## 十五、設施的品質維護意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池內設施的品質維護滿意度，有 3.9% 表示不滿意(0.7% 非常不滿意，3.2% 不太滿意)，96.1% 表示滿意(68.0% 還算滿意，28.0% 表示非常滿意)。

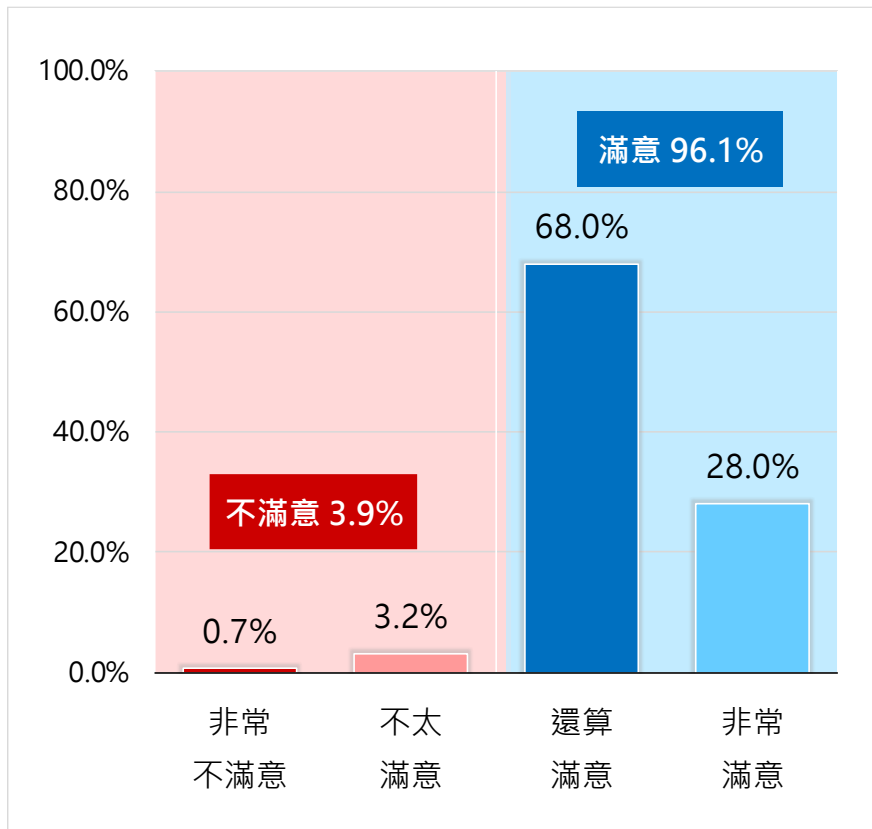


圖 24 公園游泳池—設施的品質維護滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池內設施的品質維護滿意度，會因為受訪者其教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F15)

## 十六、淋浴設備的滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池的淋浴設備滿意度，有 6.6% 表示不滿意(0.7% 非常不滿意，5.9% 不太滿意)，93.4% 表示滿意(67.4% 還算滿意，26.0% 表示非常滿意)。

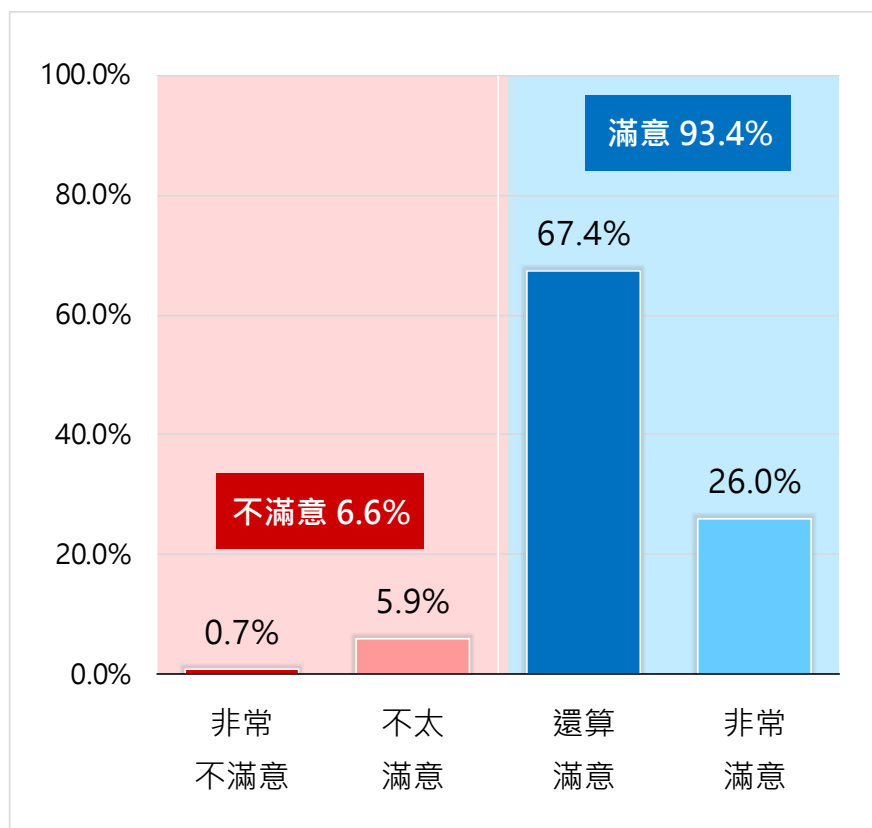


圖 25 公園游泳池—淋浴設備的滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池的淋浴設備滿意度，會因為受訪者其年齡、教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡、教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F16)

## 十七、整體設施滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池的整體設施滿意度，有 2.7% 表示不滿意(0.4% 非常不滿意，2.3% 不太滿意)，97.3% 表示滿意(70.6% 還算滿意，26.7% 表示非常滿意)。

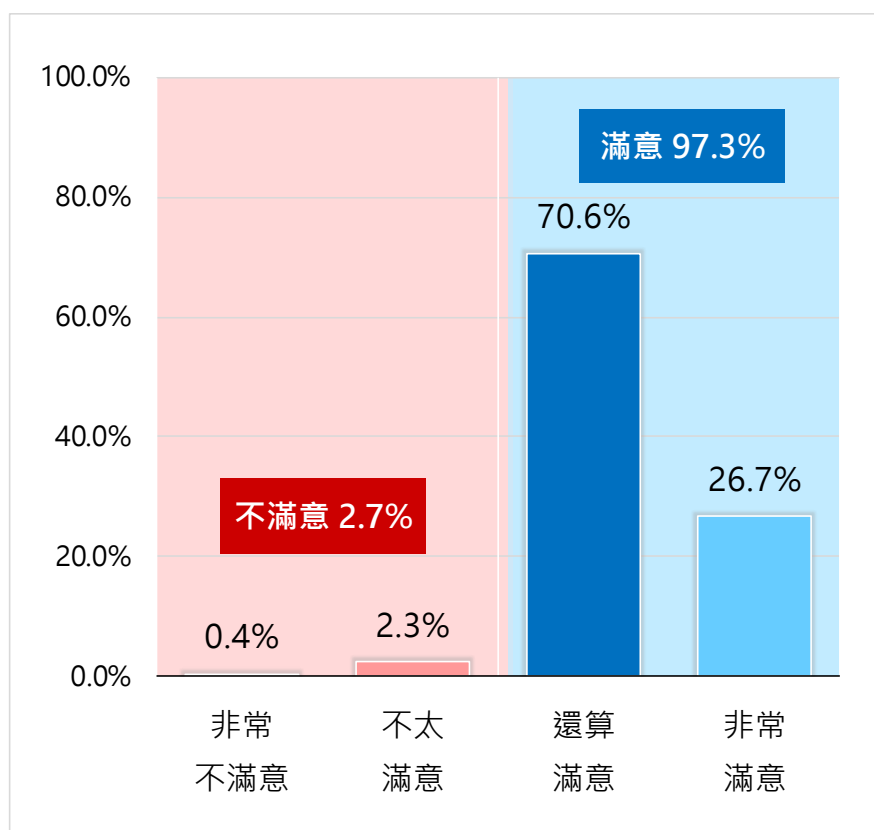


圖 26 公園游泳池—整體設施滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池的整體設施滿意度，會因為受訪者其年齡、教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡、教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F17)



## 十八、使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾在公園游泳池使用館內設施購買的方案，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 57.1%。其次依序為「票卡(單一種類月票)」(8.1%)、「購買課程」(2.6%)，以及「票卡(單一種類季票)」(1.2%)等。另有 29.9% 表示沒有購買票券/票卡。

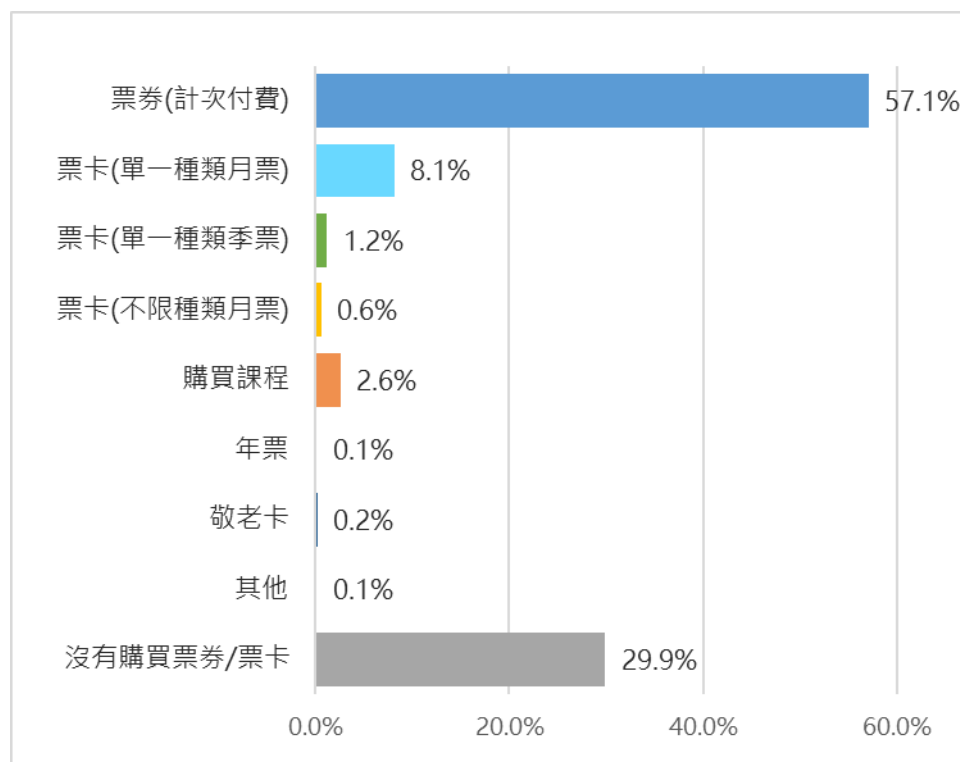


圖 27 公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾在公園游泳池購買使用館內設施的方案，會因為受訪者其性別、年齡、教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中性別、年齡、教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F18)

## 十九、票券/票卡的價格合理程度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池票券/票卡的價格合理程度，有 0.9% 表示不合理(0.2% 非常不合理，0.7% 不太合理)，99.1% 表示合理(73.5% 還算合理，25.6% 表示非常合理)。

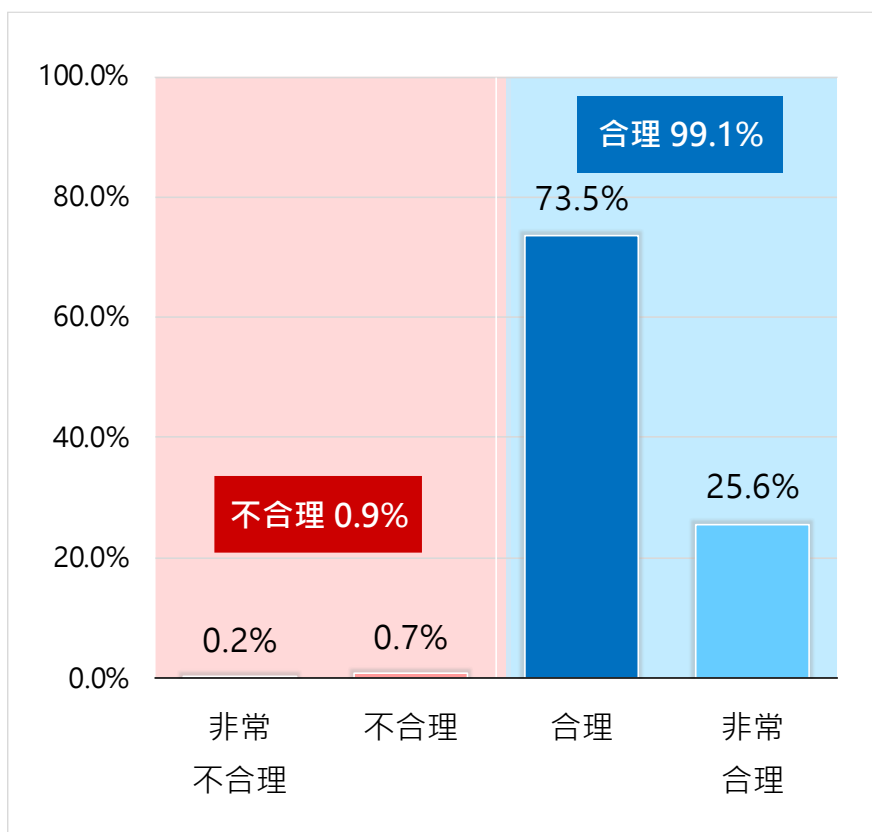


圖 28 公園游泳池—票券/票卡的價格合理程度(n=570)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池票券/票卡的價格合理程度，會因為公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F19)

## 二十、購票便利性滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池票券/票卡的購票便利性滿意度，有 1.9% 表示不滿意(0.2% 非常不滿意，1.8% 不太滿意)，98.1% 表示滿意(71.8% 還算滿意，26.3% 表示非常滿意)。

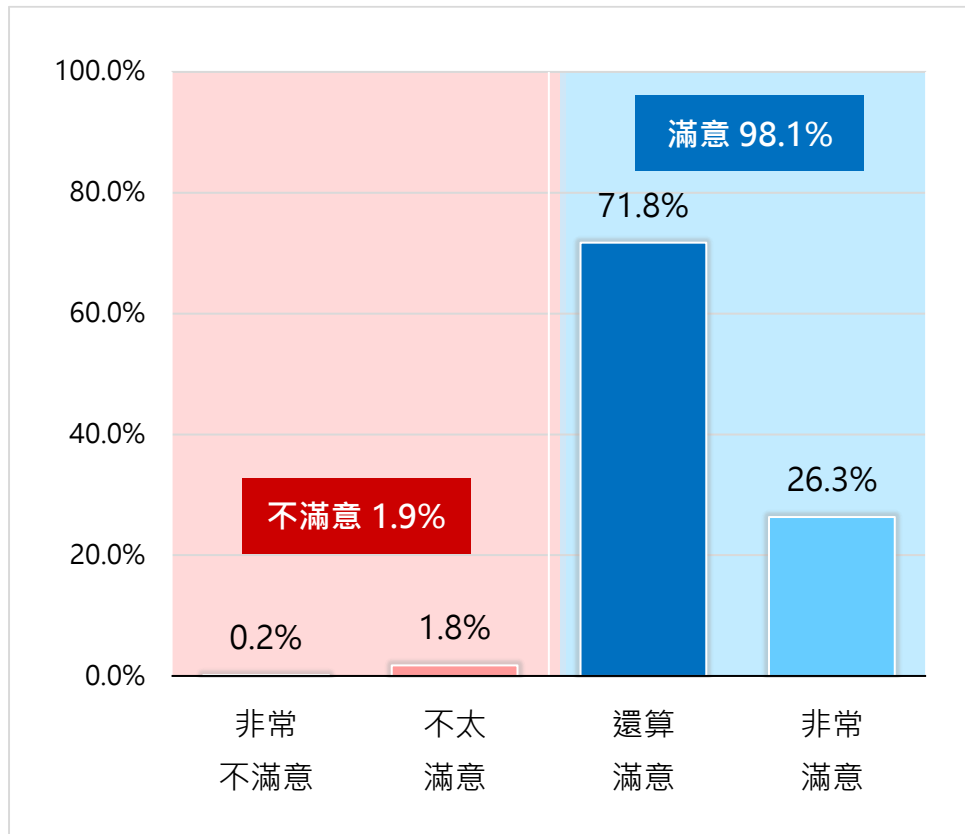


圖 29 公園游泳池—購票便利性滿意度(n=570)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池票券/票卡的購票便利性滿意度，會因為公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F20)

## 二十一、票券再購意願

本次調查中，受訪民眾會想再次購買公園游泳池票券的意願，有 0.9% 表示不會(0.2% 一定不會，0.7% 應該不會)，99.1% 表示會(61.6% 應該會，37.5% 表示一定會)。

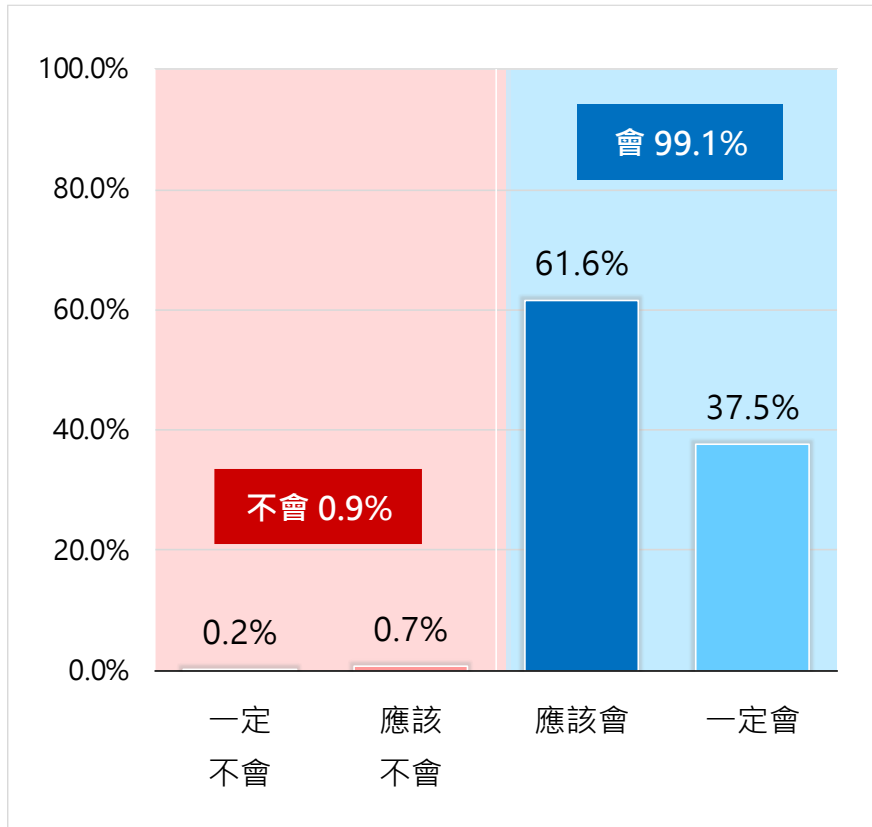


圖 30 公園游泳池—票券再購意願(n=570)

經卡方檢定後發現，受訪民眾會想再次購買公園游泳池票券的意願，會因為園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F21)

## 二十二、服務人員態度滿意度

本次調查中，受訪民眾對於服務人員態度的滿意度，有 3.2% 表示不滿意(0.4% 非常不滿意，2.8% 不太滿意)，96.8% 表示滿意(57.8% 還算滿意，39.0% 表示非常滿意)。

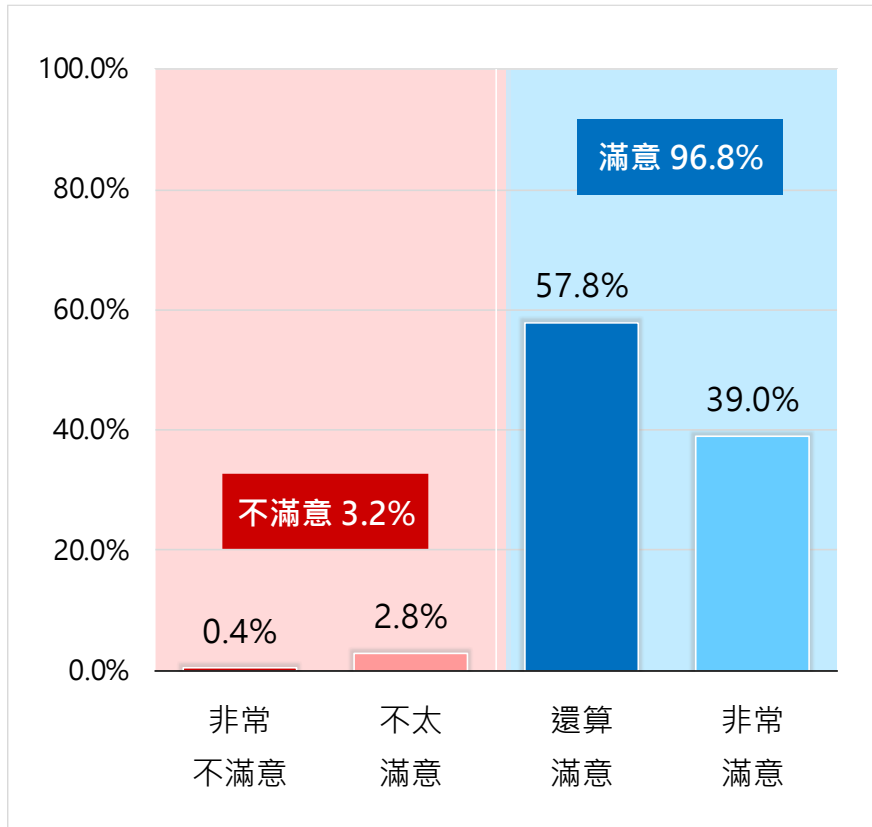


圖 31 公園游泳池—服務人員態度滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於服務人員態度的滿意度，會因為公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F22)

## 二十三、故障維修速度滿意度

本次調查中，受訪民眾對於設施故障維修速度的滿意度，有 1.8% 表示不滿意(0.7% 非常不滿意，1.1% 不太滿意)，38.4% 表示滿意(13.8% 還算滿意，24.6% 表示非常滿意)。另有 59.8% 沒有使用過。

扣除沒有使用過者計算後，則有 4.6% 表示不滿意(1.8% 非常不滿意，2.8% 不太滿意)，95.4% 表示滿意(34.3% 還算滿意，61.2% 非常滿意)。

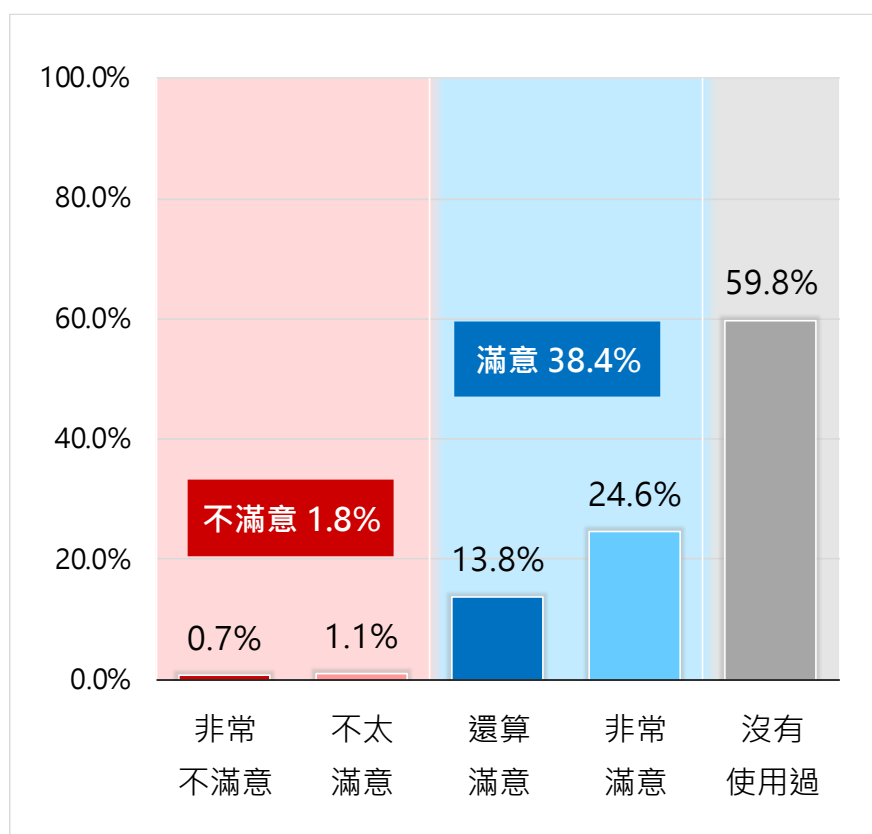


圖 32 公園游泳池—故障維修速度滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於設施故障維修速度的滿意度，會因為受訪者其年齡、教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡、教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F23)

## 二十四、因應民眾特殊需求的處理能力滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池內因應民眾特殊需求的處理能力(如緊急事故、傷害急救等)滿意度，有 0.6% 表示不滿意(0.1% 非常不滿意，0.5% 不太滿意)，31.0% 表示滿意(9.0% 還算滿意，22.0% 表示非常滿意)。另有 68.4% 表示沒有使用過。

扣除沒有使用過者計算後，則有 1.9% 表示不滿意(0.4% 非常不滿意，1.6% 不太滿意)，98.1% 表示滿意(28.4% 還算滿意，69.6% 非常滿意)。

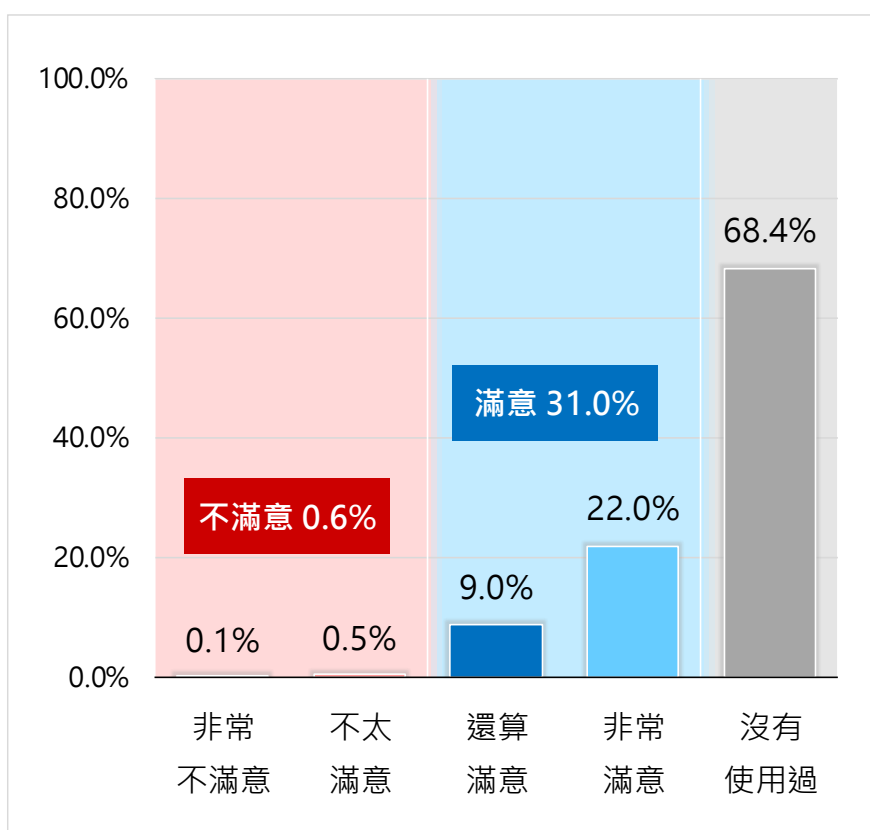


圖 33 公園游泳池—因應民眾特殊需求的處理能力滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池內因應民眾特殊需求的處理能力(如緊急事故、傷害急救等)滿意度，會因為受訪者其年齡、教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡、教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F24)

## 二十五、服務人員講解資訊的專業程度

本次調查中，受訪民眾對於服務人員講解資訊的專業程度的滿意度，有 0.7% 表示不專業(0.2% 非常不專業，0.5% 不太專業)，34.3% 表示專業(9.8% 還算專業，24.5% 表示非常專業)。另有 64.9% 沒使用過。

扣除沒有使用過者計算後，則有 2.1% 表示不滿意(0.7% 非常不滿意，1.4% 不太滿意)，97.9% 表示滿意(28.1% 還算滿意，69.8% 非常滿意)。

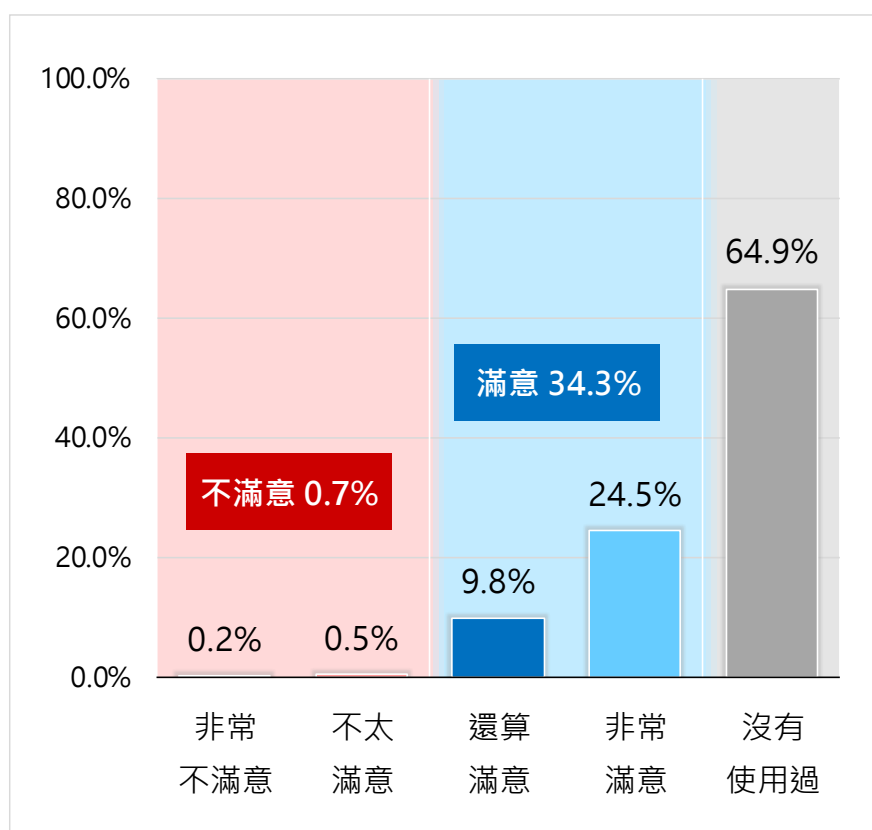


圖 34 公園游泳池—服務人員講解資訊的專業程度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於服務人員講解資訊的專業程度的滿意度，會因為受訪者其教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F25)



## 二十六、整體服務滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池的整體服務滿意度，有 1.4% 表示不滿意(0.4% 非常不滿意，1.0% 不太滿意)，98.6% 表示滿意(66.4% 還算滿意，32.2% 表示非常滿意)。

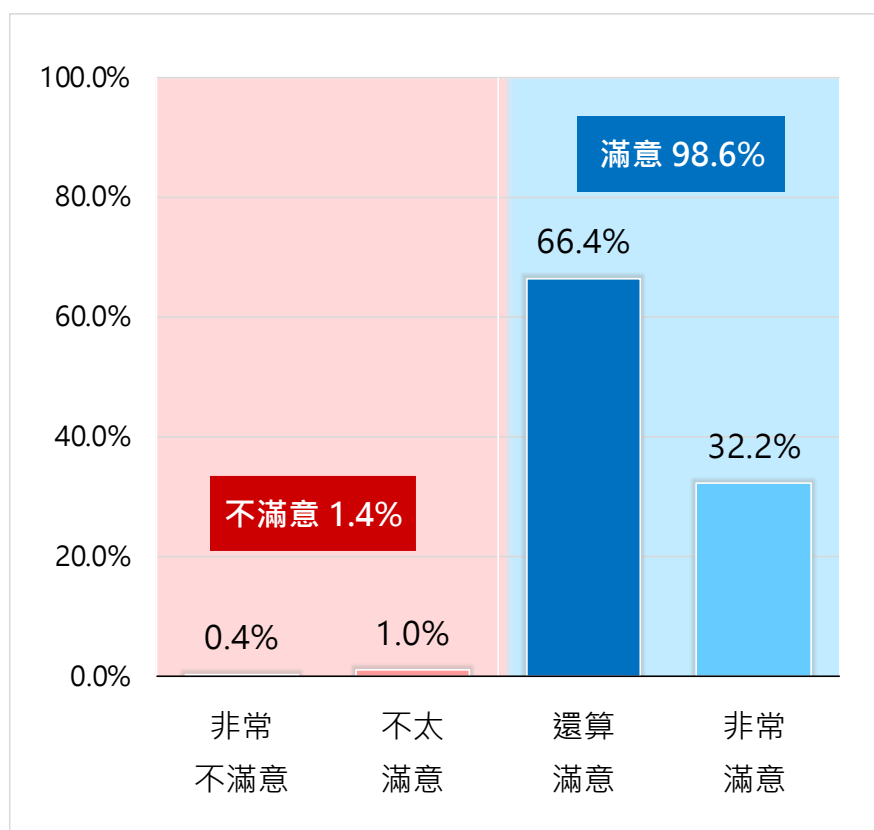


圖 35 公園游泳池—整體服務滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於公園游泳池的整體服務滿意度，會因為受訪者其教育程度以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中教育程度以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F26)

## 二十七、相關課程/活動購買與體驗經驗

本次調查中，有 5.9% 受訪民眾有購買或體驗過相關課程/活動的經驗，94.1% 表示沒有購買或體驗過。

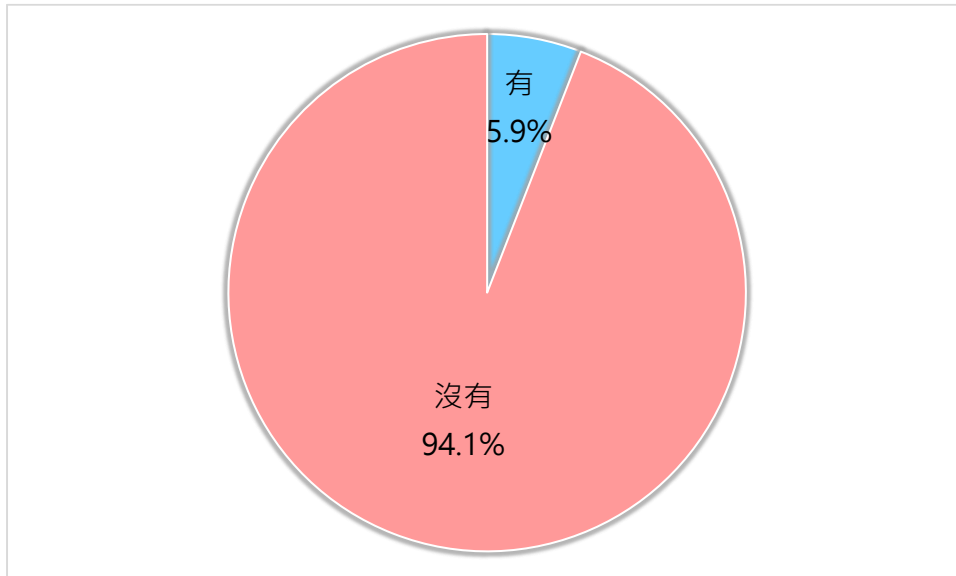


圖 36 公園游泳池—相關課程/活動購買與體驗經驗(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾購買或體驗過相關課程/活動的經驗，會因為受訪者其年齡以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F27)

## 二十八、課程內容的滿意度

本次調查中，受訪民眾對於課程內容的滿意度，有 0.0% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，0.0% 不太滿意)，100% 表示滿意(66.7% 還算滿意，33.3% 表示非常滿意)。

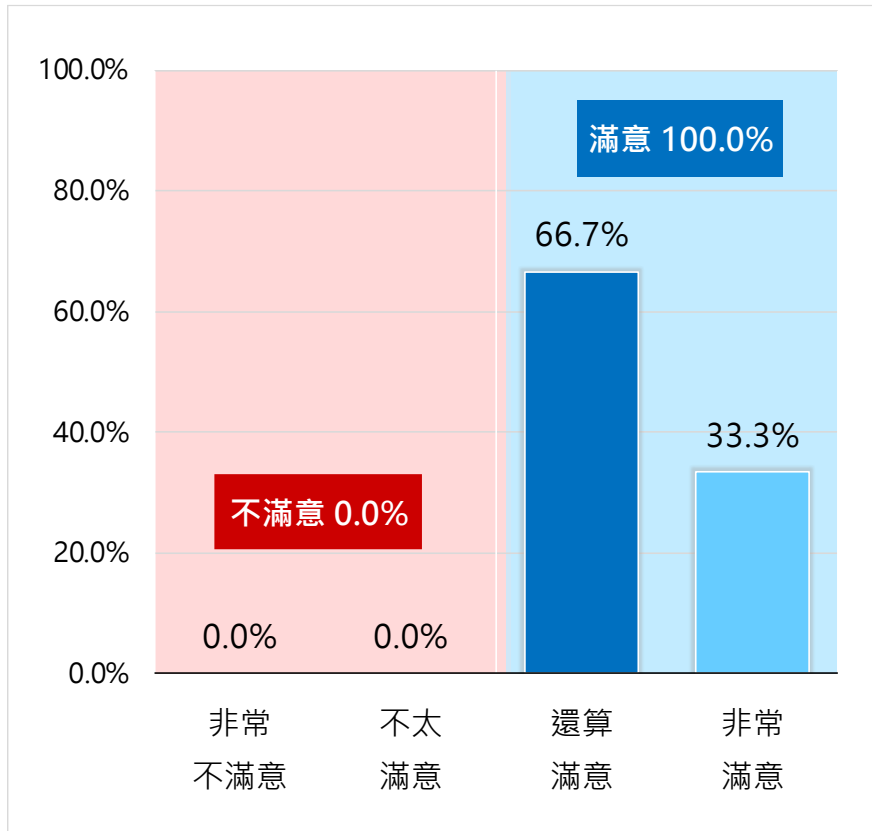


圖 37 公園游泳池—課程內容的滿意度(n=48)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於課程內容的滿意度，不會隨著任何變項的不同，而呈現顯著差異。(請參閱附表 F28)

## 二十九、課程時間安排的滿意度

本次調查中，受訪民眾對於課程時間安排的滿意度，有 2.1% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，2.1% 不太滿意)，97.9% 表示滿意(62.5% 還算滿意，35.4% 表示非常滿意)。

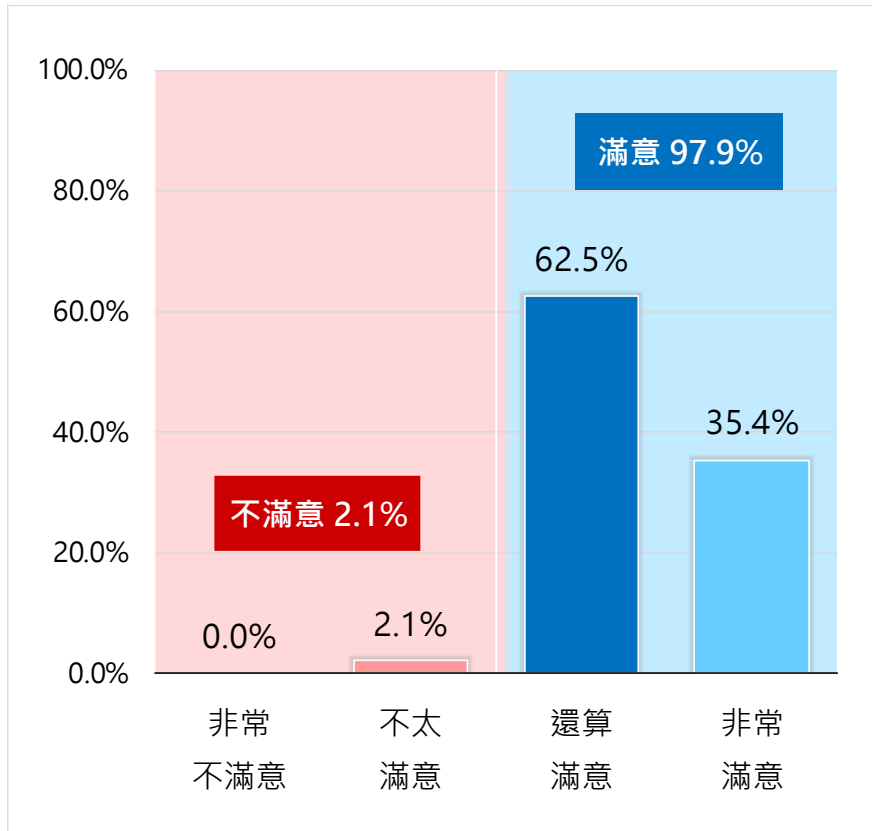


圖 38 公園游泳池—課程時間安排的滿意度(n=48)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於課程時間安排的滿意度，會因為受訪者其年齡以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F29)

### 三十、課程教練的專業度的滿意度

本次調查中，受訪民眾對於課程教練的專業度之滿意度，有100%表示專業(52.1%還算專業，47.9%表示非常專業)。

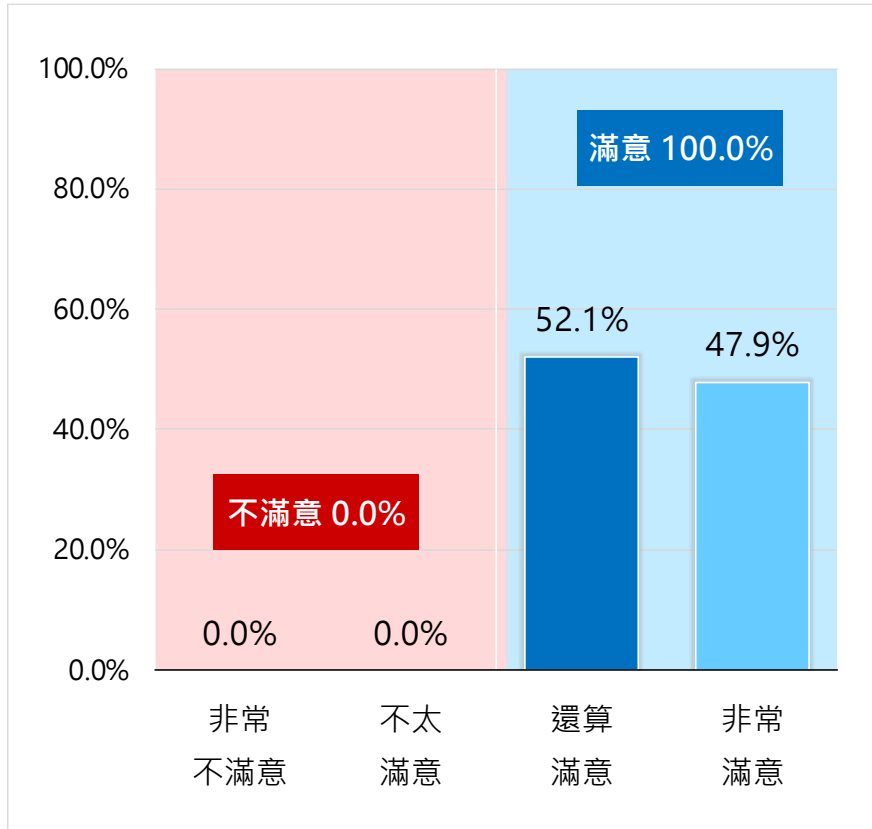


圖 39 公園游泳池—課程教練的專業度的滿意度(n=48)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於課程教練的專業度之滿意度，不會隨著任何變項的不同而呈現顯著差異。(請參閱附表 F30)

### 三十一、課程教練的服務態度滿意度

本次調查中，受訪民眾對於課程教練的服務態度滿意度，有0.0%表示不滿意(0.0%非常不滿意，0.0%不太滿意)，100%表示滿意(41.7%還算滿意，58.3%表示非常滿意)。

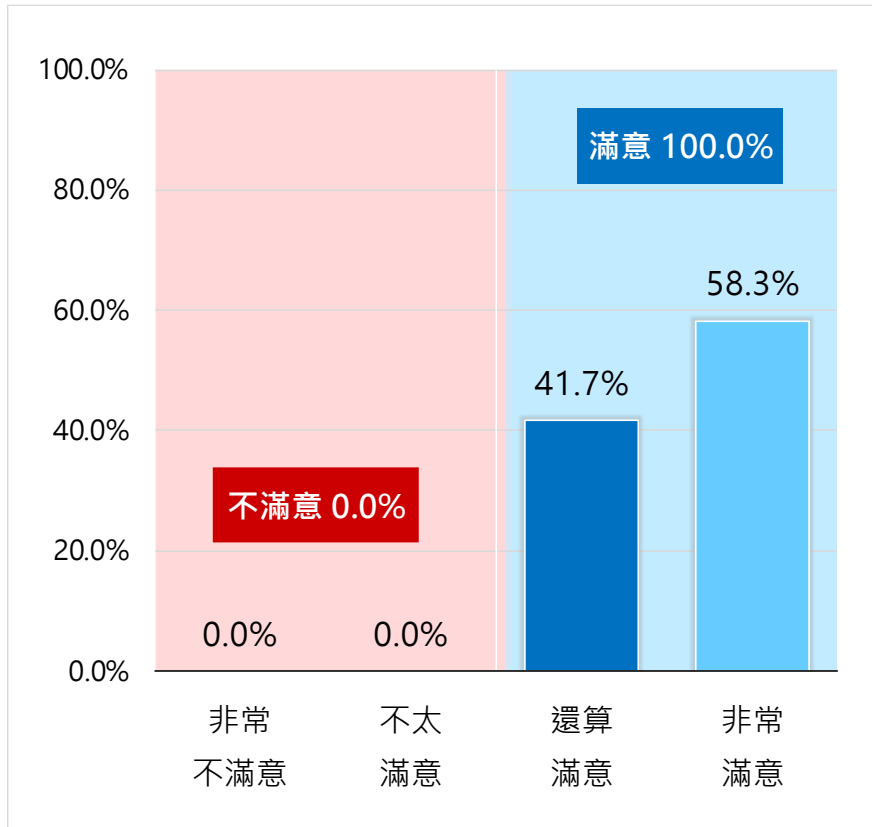


圖 40 公園游泳池—課程教練的服務態度滿意度(n=48)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於課程教練的服務態度滿意度，不會隨著任何變項的不同而呈現顯著差異。(請參閱附表 F31)

## 三十二、課程價格的合理程度

本次調查中，受訪民眾對於課程價格的合理程度，有 56.3% 表示不合理(0.0% 非常不合理，56.3% 不太合理)，39.6% 表示合理(0.0% 還算合理，39.6% 表示非常合理)。另有 4.2% 表示使用免費課程。

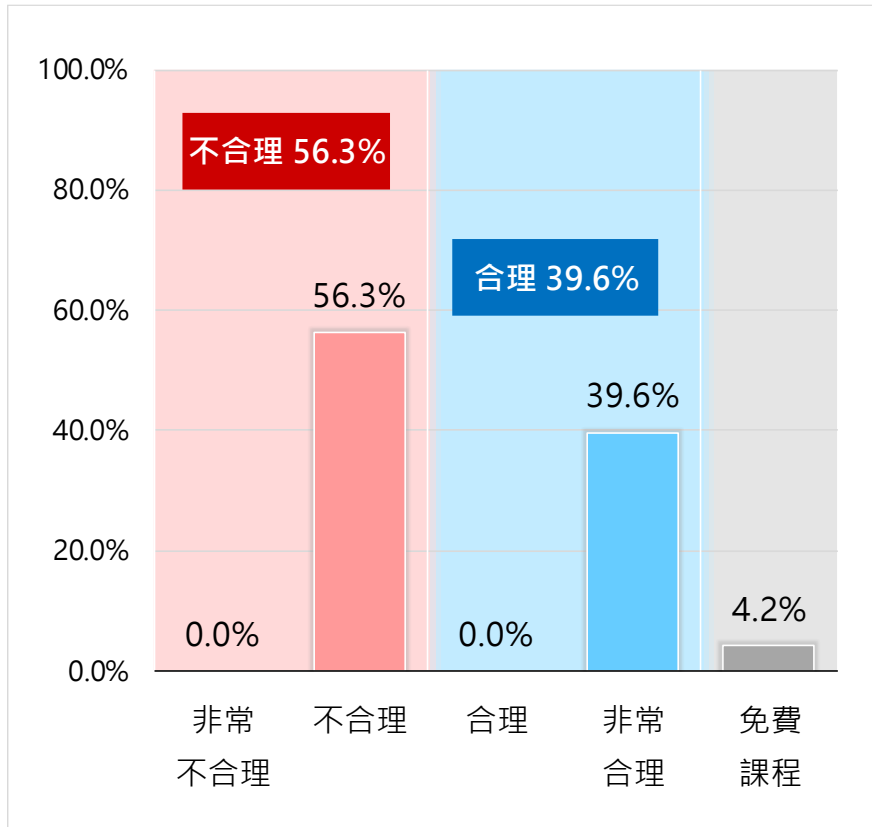


圖 41 公園游泳池—課程價格的合理程度(n=48)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於課程價格的合理程度，會因為受訪者其年齡的不同而呈現顯著差異，其中年齡部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F32)

### 三十三、課程再購意願

本次調查中，受訪民眾對於再次購買公園游泳池課程的意願，有 2.1% 表示不會(0.0% 一定不會，2.1% 應該不會)，97.9% 表示會(66.7% 應該會，31.3% 表示一定會)。

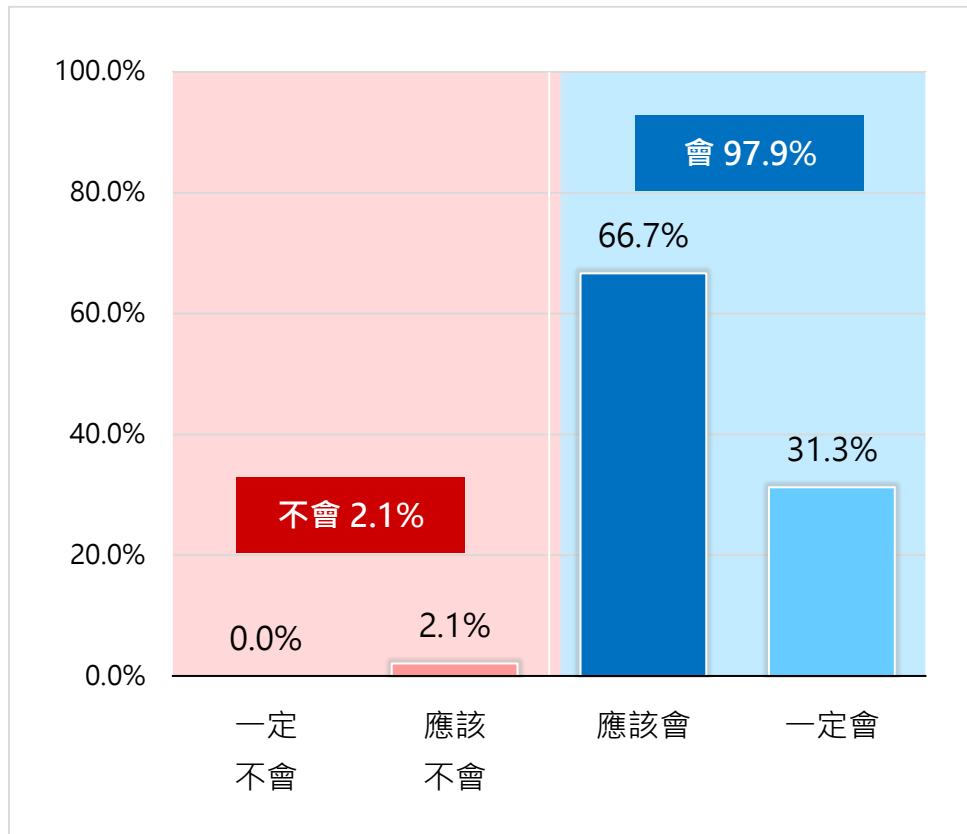


圖 42 公園游泳池—課程再購意願(n=48)

經卡方檢定後發現，受訪民眾再次購買公園游泳池課程的意願，不會隨著任何變項的不同而呈現顯著差異。(請參閱附表 F33)



### 三十四、整體課程滿意度

本次調查中，受訪民眾對於整體課程滿意度，有 2.1% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，2.1% 不太滿意)，97.9% 表示滿意(66.7% 還算滿意，31.3% 表示非常滿意)。

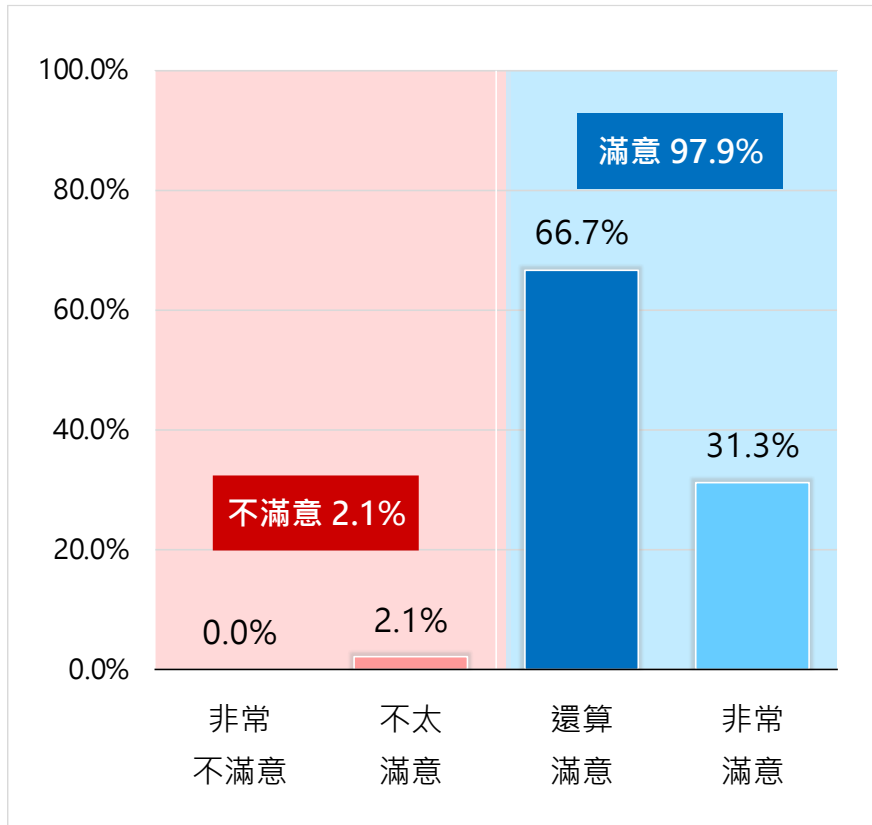


圖 43 公園游泳池—整體課程滿意度(n=48)

經卡方檢定後發現，受訪民眾對於整體課程滿意度，不會隨著任何變項的不同而呈現顯著差異。(請參閱附表 F34)

### 三十五、整體滿意度

本次調查中，受訪民眾對於公園游泳池的滿意度，有 2.6% 表示不滿意(0.4% 非常不滿意，2.2% 不太滿意)，97.4% 表示滿意(67.0% 還算滿意，30.4% 表示非常滿意)。

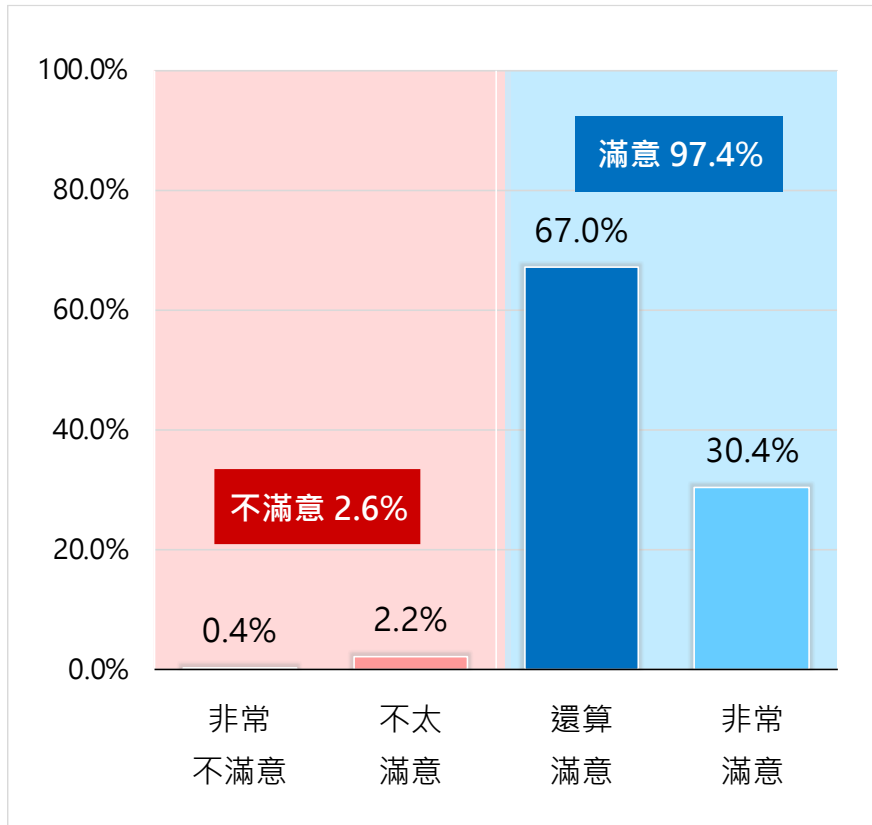


圖 44 公園游泳池—整體滿意度(n=813)

經卡方檢定後發現，對於該場館的滿意度，會因為受訪者年齡、教育程度及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡、教育程度及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F35)

### 三十六、再訪意願

本次調查中，受訪民眾再次到訪公園游泳池的意願，有 2.1% 表示不會(0.2% 一定不會，1.8% 應該不會)，97.9% 表示會(49.0% 應該會，49.0% 表示一定會)。

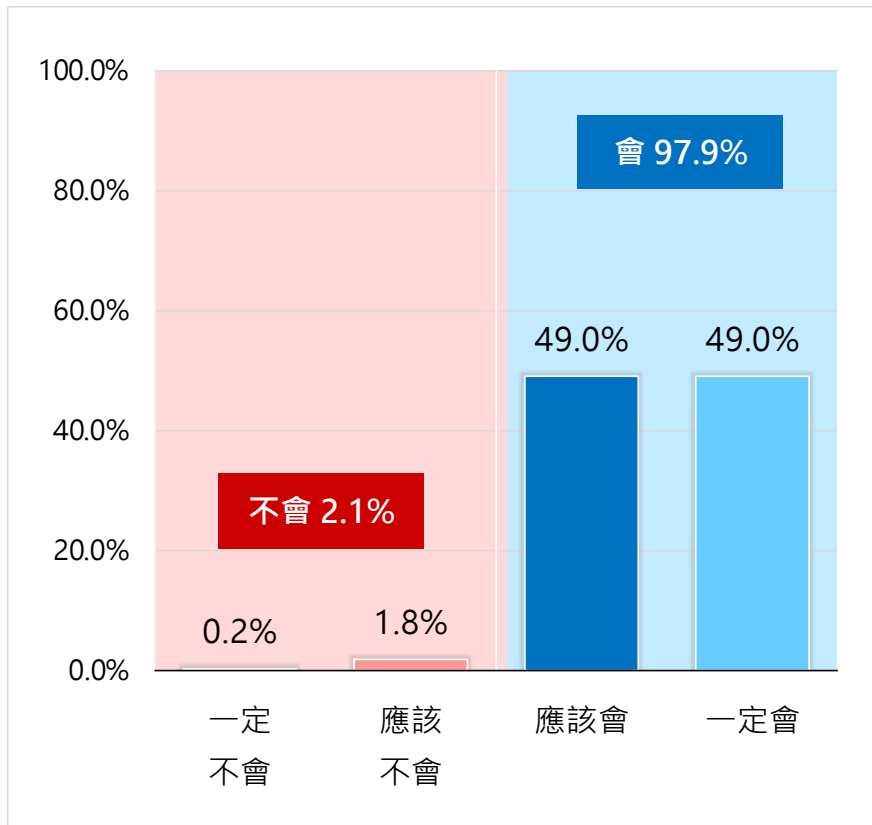


圖 45 公園游泳池—再訪意願(n=813)

經卡方檢定後發現，受訪民眾再次到訪公園游泳池的意願，會因為受訪者其年齡以及公園游泳池的不同而呈現顯著差異，其中年齡以及公園游泳池部分有 25% 統計格期望值低於 5 之現象，所以該項並不完全具顯著差異特性。(請參閱附表 F36)

### 三十七、取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「親友告知」的比例最高，佔 37.6%。其次依序為「場館的網站」(29.6%)、「體育局粉絲專頁」(19.7%)，以及「社群媒體/平台」(16.7%)等。另有 12.2% 未回答。

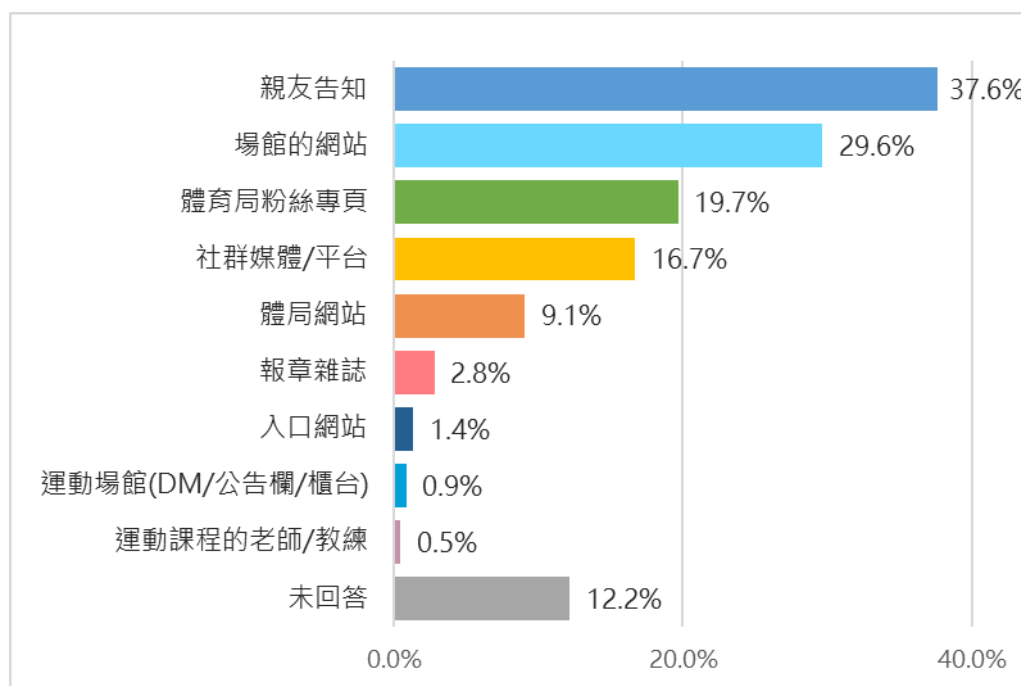


圖 46 公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=813)

此題為複選題，故不進行卡方檢定分析。受訪民眾取得運動資訊的管道與基本資料變項交叉較重要的結果如下。(請參閱附表 F37)

性別	：	男性取得運動資訊的管道為親友告知(37.7%)的比例較女性(37.6%)高；男性取得運動資訊的管道為場館的網站(32.0%)的比例較女性(27.2%)高；女性取得運動資訊的管道為體育局粉絲專業(24.8%)的比例較男性(14.7%)高。
年齡	：	65-69 歲者取得運動資訊的管道為親友告知(56.3%)的比例較其他年齡層者高；40-44 歲取得運動資訊的管道為場館網站(41.1%)的比例較其他年齡層者高；45-49 歲取得運動資訊的管道為體育局粉絲專業(30.3%)的比例較其他年齡層者高。
教育程度	：	高中、高職學歷者取得運動資訊的管道為親友告知(44.1%)的比例較其他教育程度者高；以大學學歷者取得運動資訊的管道為場館網站(38.1%)的比例較其他教育程度者高；專科學歷者取得運動資訊的管道為體育局粉絲專業(31.0%)的比例較其他教育程度者高。
公園游泳池	：	木柵公園游泳池使用者取得運動資訊的管道為親友告知(88.0%)的比例較其他公園游泳池使用者高；新生公園游泳池使用者取得運動資訊的管道為場館網站(76.1%)的比例較其他公園游泳池使用者高；天溪綠地公園游泳池取得運動資訊的管道為體育局粉絲專業(55.0%)的比例較其他公園游泳池使用者高。

## 參、ACSI 構面分析

整體而言，臺北市公園游泳池雖然沒有優先改善項目。但在次要改善項目為顧客忠誠與知覺價值等部分，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。故建議臺北市政府體育局應著重輔導泳池經營業者在長期的會員經營上，提高使用者的再訪率與再購率。亦建議場館業者可針對居住在場館所在行政地區之使用者族群進行再行銷，以培養長期客群。

另一方面，在知覺價值部分，則建議臺北市政府體育局可針對場館在票券收費與課程收費上依照法規與契約之價格調整機制進行公告與改善。抑或是可提供更多樣化的票卡/票券以及課程選擇，以符合不同的消費者使用族群。

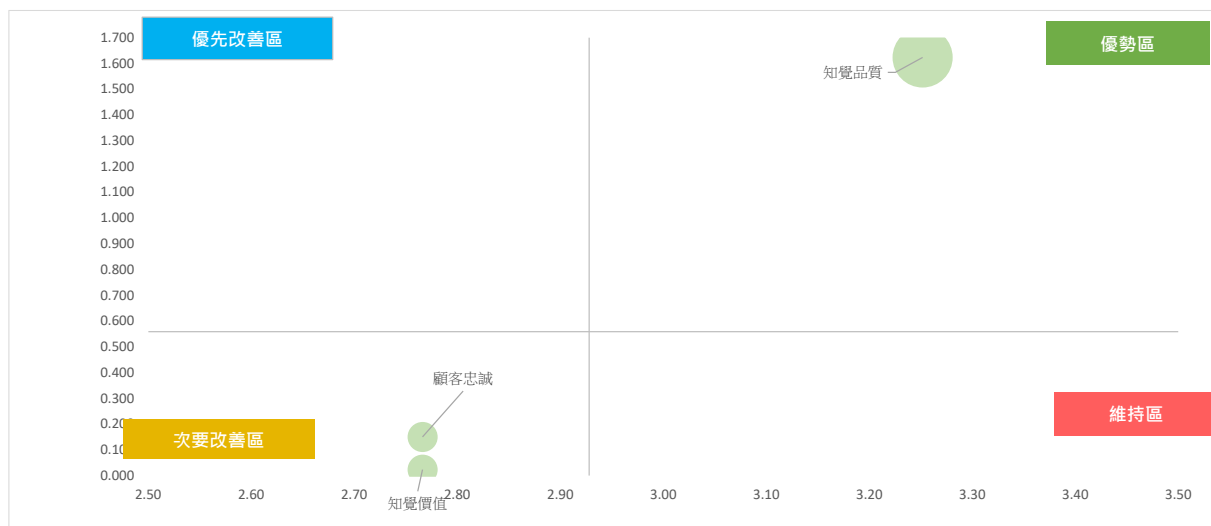


圖 47 公園游泳池—ACSI 構面分析

## 第肆章、各別公園游泳池調查分析

### 壹、前港公園游泳池

#### 一、使用者結構

##### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 53.2%，女性佔 46.8%。

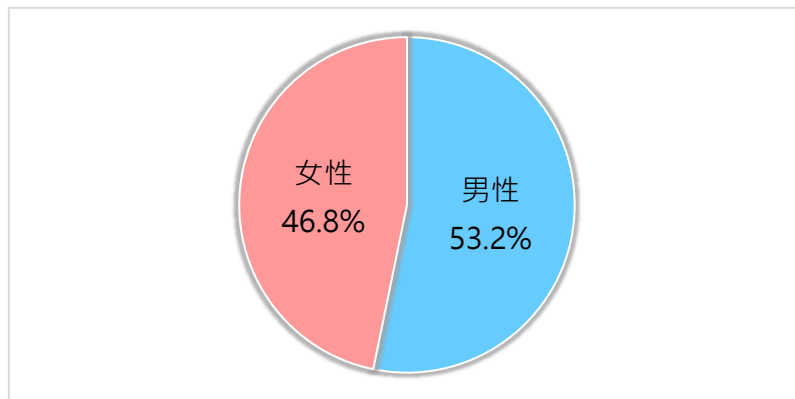


圖 48 前港公園游泳池—性別(n=62)

##### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「30-39 歲」的比例最高，佔 35.5%。其次依序為「40-49 歲」(24.2%)、「20-29 歲」(22.6%)、「50-59 歲」(6.5%)等。

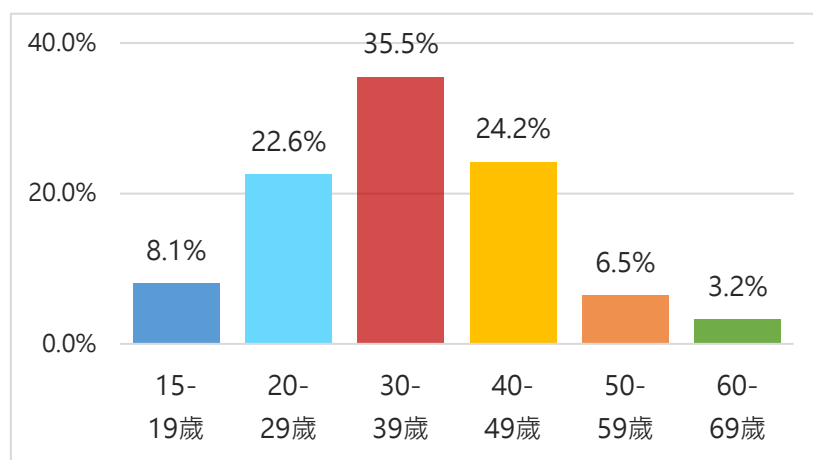


圖 49 前港公園游泳池—年齡(n=62)

### (三) 居住地

本次調查中，以居住在「士林區」的受訪民眾最多，佔93.5%。其次為「信義區」(1.6%)、「中正區」(1.6%)、「大同區」(1.6%)。

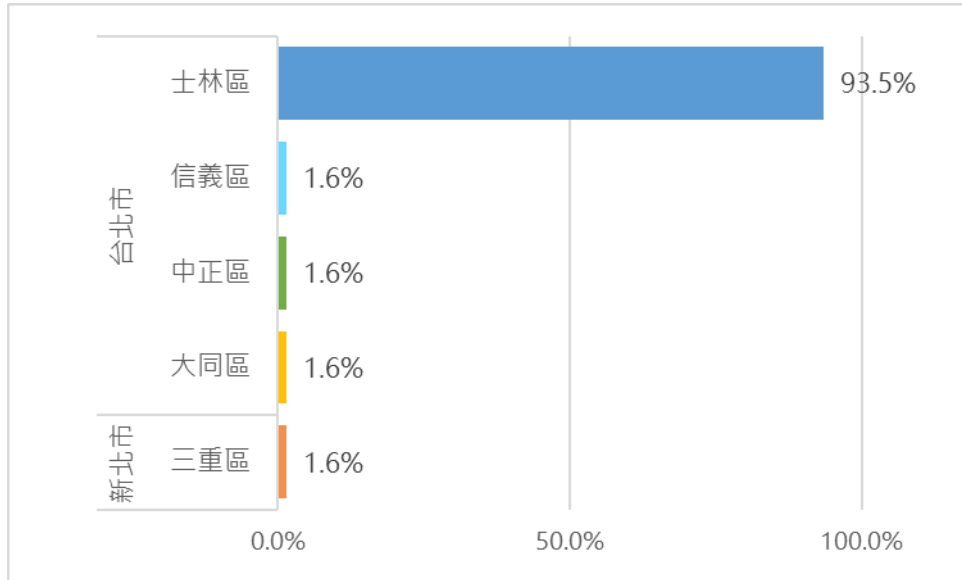


圖 50 前港公園游泳池—居住地(n=62)

### (四) 教育程度

本次調查中，教育程度方面，以擁有「大學」學歷的比例最多，佔51.6%。其次依序為「高中、高職」(24.2%)、「專科」(17.7%)等。

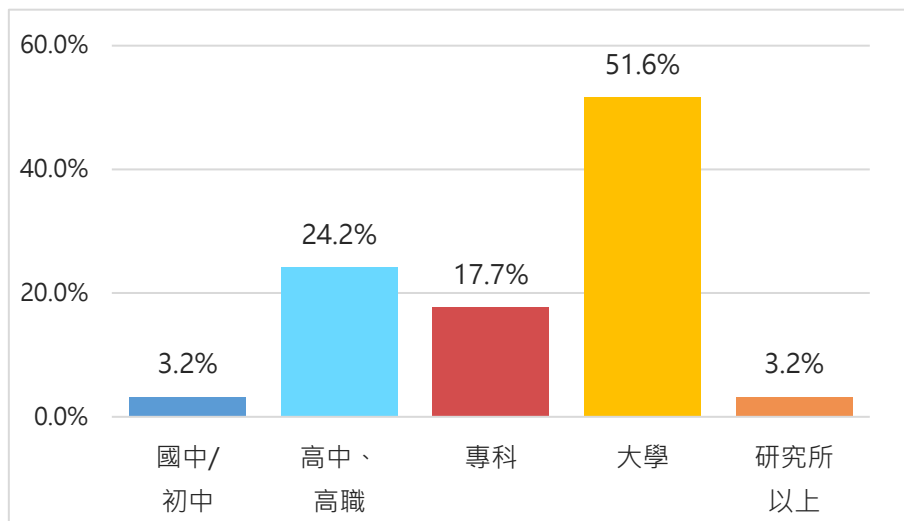


圖 51 前港公園游泳池—教育程度(n=62)



### (五) 職業

本次調查中，職業分布方面，以從事「事務工作人員」的比例最高，佔 30.6%。其次依序為「學生」(22.6%)、「服務工作人員售貨員」(19.4%)以及「家務管理」(17.7%)等。

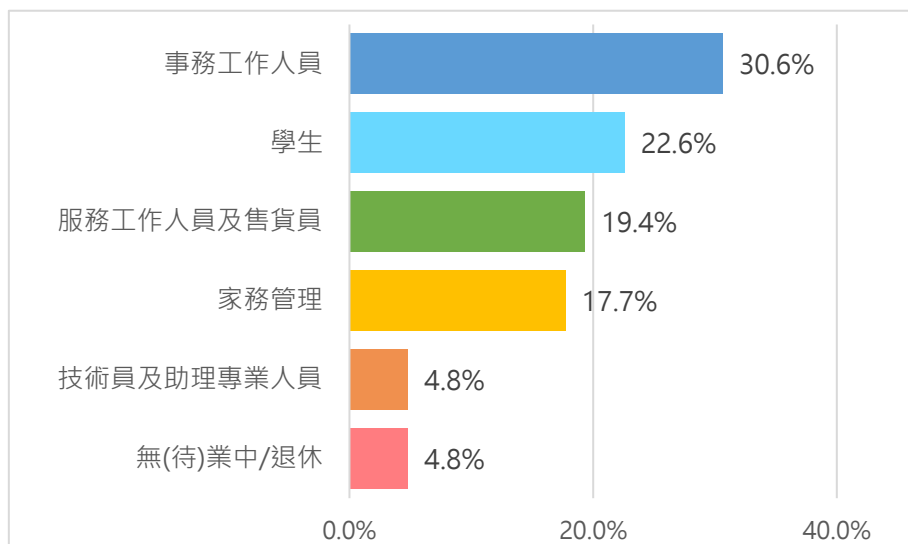


圖 52 前港公園游泳池—職業(n=62)

## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「1次」比例最高，佔30.6%。其次依序為「2次」(19.4%)、「3次」(11.3%)等，另有33.9%少於一次。

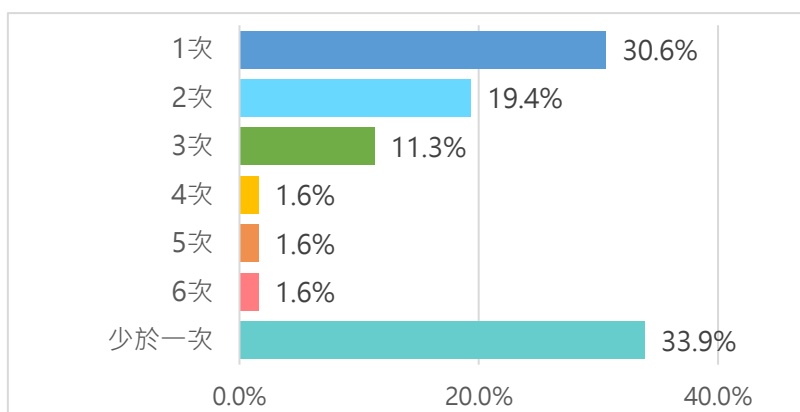


圖 53 前港公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=62)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「1-499元」比例最高，佔53.2%。其次依序為「500-999元」(30.6%)、「1,500-1,999元」(8.1%)、「1,000-1,499元」(6.5%)等。

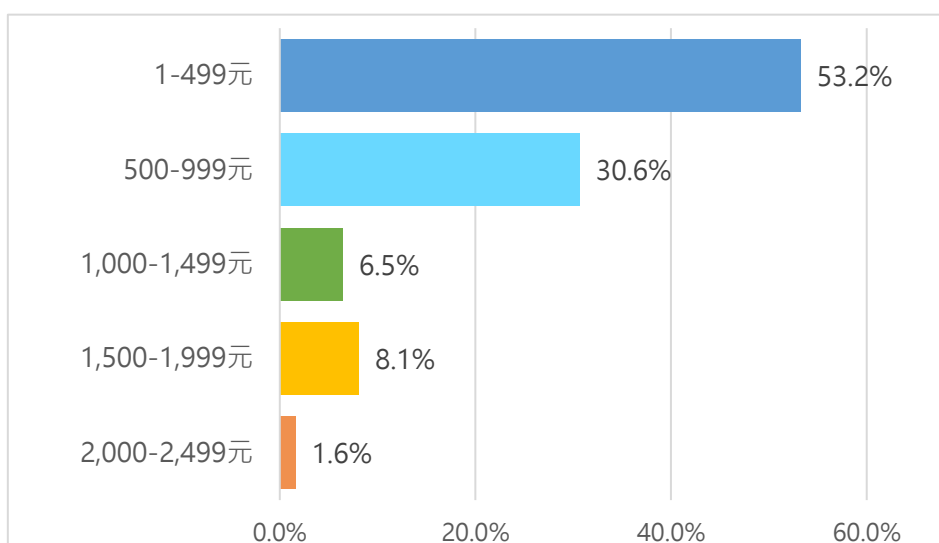


圖 54 前港公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=62)

### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「2年至未滿3年」比例最高，佔24.2%。其次依序為「1個月至未滿3個月」(22.6%)、「1年至未滿2年」(21.0%)等。

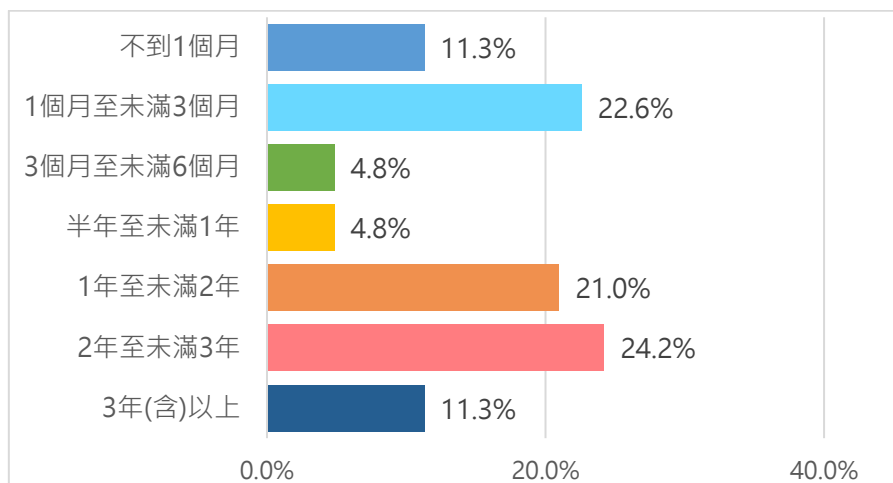


圖 55 前港公園游泳池—固定來此場館的時間長度(n=62)

### (四) 選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「離家近」比例最高，佔90.3%。其次依序為「價格便宜」(56.5%)、「環境乾淨」(21.0%)、「朋友邀約」(8.1%)等。

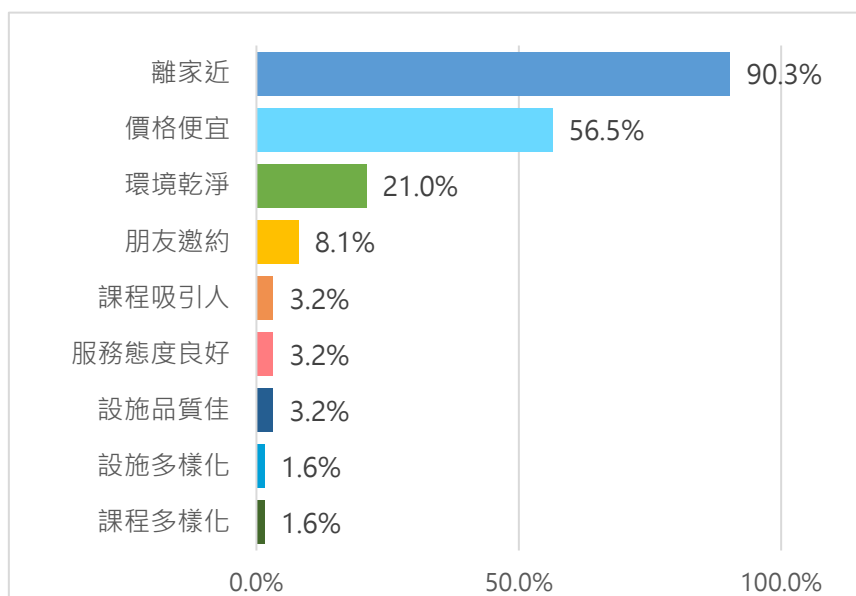


圖 56 前港公園游泳池—選擇此場館的原因(n=62)

### (五) 購買何種方案使用館內設施

本次調查中，受訪民眾購買何種方案使用館內設施，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 77.4%。其次依序為「票卡(單一種類月票)」(14.5%)、「票卡(不限種類月票)」以及「購買課程」(各佔 1.6%)等，另有 4.8% 沒有購買票券/票卡。

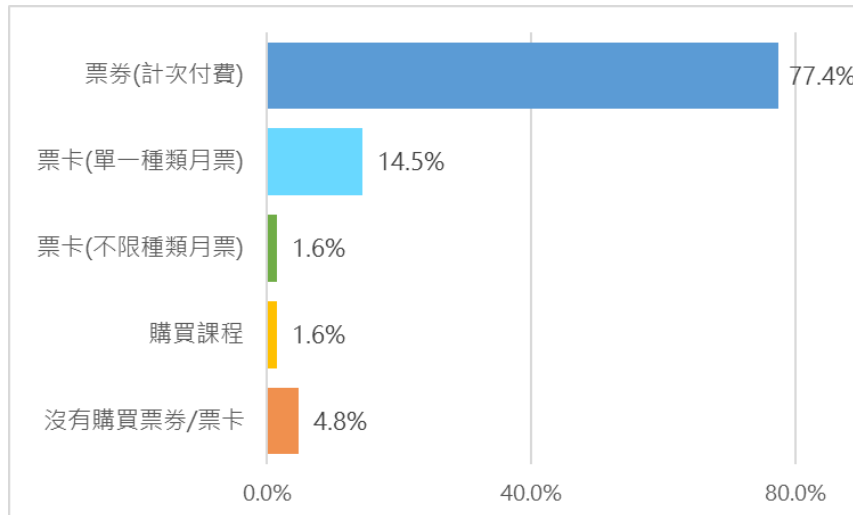


圖 57 前港公園游泳池——購買何種方案使用館內設施(n=62)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「社群媒體/平台」比例最高，佔 59.7%。其次依序為「親友告知」(43.5%)、「場館的網站」以及「入口網站」(各佔 12.9%)等。

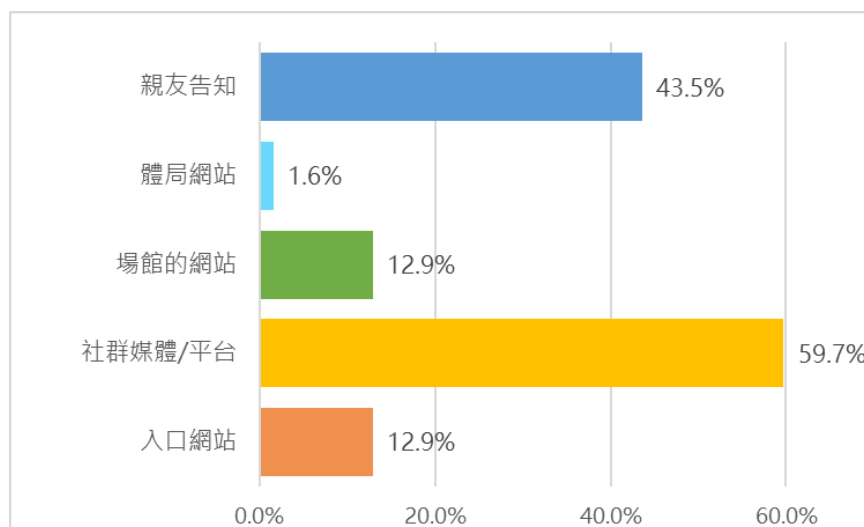


圖 58 前港公園游泳池——取得運動資訊的管道(n=62)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，前港公園游泳池整體滿意度為 100.00%(含 41.94%還算滿意、58.06%非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則前港公園游泳池之滿意度分數為 86.02。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「館場內路線規畫與空間安排」、「場館內的水質」、「場館內設施的多樣性」、「場館內設施的安全性」、「購票便利性」、「場館內的服務人員態度」、「館內設施的故障維修速度」、「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」、「課程內容」、「課程時間安排」、「課程教練的專業度」、「課程教練的態度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「場館內服務人員講解資訊的專業程度」(80.00%)。此外，受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 42.86%，「課程」價格合理性為 38.10%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，前港公園游泳池以「環境構面」分數最高，為 3.50 分。其次依序為「設施構面」、「服務構面」(皆為 3.47 分)，以及「課程構面」(3.43 分)。

表 2 前港公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數	
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	62	0.00%	0.00%	58.06%	41.94%	100.00%	3.50	
	場館內的環境整潔	62	0.00%	1.61%	37.10%	61.29%	98.39%		
	場館內的空氣品質	62	0.00%	1.61%	25.81%	72.58%	98.39%		
	場館內的水質	62	0.00%	0.00%	43.55%	56.45%	100.00%		
	場館內的廁所整潔	62	0.00%	1.61%	50.00%	48.39%	98.39%		
	場館內的逃生設備與其標示	62	0.00%	1.61%	48.39%	50.00%	98.39%		
設施構面	場館內設施的多樣性	62	0.00%	0.00%	48.39%	51.61%	100.00%	3.47	
	場館內設施的安全性	62	0.00%	0.00%	45.16%	54.84%	100.00%		
	場櫃內設施的品質維護	62	0.00%	1.61%	46.77%	51.61%	98.39%		
	場館內的淋浴設備	62	0.00%	1.61%	51.61%	46.77%	98.39%		
服務構面	購票便利性	59	0.00%	0.00%	52.54%	47.46%	100.00%	3.47	
	場館內的服務人員態度	62	0.20%	0.00%	45.16%	54.84%	100.00%		
	場館內設施的故障維修速度	5	0.00%	0.00%	80.00%	20.00%	100.00%		
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	2	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%		
	場館內服務人員講解資訊的專業程度	5	20.00%	0.00%	40.00%	40.00%	80.00%		
課程構面	課程內容	7	0.00%	0.00%	57.14%	42.86%	100.00%	3.43	
	課程時間安排	7	0.00%	0.00%	42.86%	57.14%	100.00%		
	課程教練的專業度	7	0.00%	0.00%	14.29%	85.71%	100.00%		
	課程教練的服務態度	7	0.00%	0.00%	14.29%	85.71%	100.00%		
整體滿意度		62	0.00%	0.00%	41.94%	58.06%	100.00%		
整體分數		62	86.02						
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例		
合理性	票券/票卡的價格	7	0.00%	57.14%	0.00%	42.86%	42.86%		
	課程的價格	2	0.00%	61.90%	0.00%	38.10%	38.10%		

備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度

2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 3 前港公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
<b>總計</b>	<b>3.50</b>	<b>3.47</b>	<b>3.47</b>	<b>3.43</b>
<b>性別</b>				
男性	3.52	3.48	3.48	3.33
女性	3.48	3.45	3.45	3.50
<b>年齡</b>				
15-19歲	3.60	3.40	3.60	4.00
20-24歲	3.43	3.43	3.43	-
25-29歲	3.29	3.43	3.43	3.00
30-34歲	3.67	3.44	3.56	-
35-39歲	3.62	3.62	3.46	3.33
40-44歲	3.25	3.25	3.25	3.50
45-49歲	3.57	3.57	3.57	-
50-54歲	3.33	3.33	3.33	-
55-59歲	4.00	4.00	4.00	-
60-64歲	3.50	3.50	3.50	-
65-69歲	-	-	-	-
70歲(含)以上	-	-	-	-
<b>教育程度</b>				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	3.50	3.50	3.50	-
高中、高職	3.53	3.40	3.53	4.00
專科	3.73	3.64	3.64	3.33
大學	3.44	3.47	3.41	3.33
研究所以上	3.00	3.00	3.00	-
<b>是否是身心障礙</b>				
是	-	-	-	-
否	3.50	3.47	3.47	3.43
<b>平假日</b>				
平日	3.50	3.47	3.47	3.43
假日	-	-	-	-
<b>尖離峰</b>				
尖峰	3.50	3.45	3.45	3.33
離峰	3.50	3.50	3.50	4.00

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

將 110 年之滿意度與 111 年之滿意度進行 T 分數檢定，結果顯示在「場館內路線規劃與空間安排」(2.48)、「場館內的環境整潔」(2.72)、「場館內的空氣品質」(4.05)、「場館內的廁所整潔」(3.18)、「場館內設施的安全性」(2.03)、「場館內的服務人員態度」(2.58)、「場館內設施的故障維修速度」(2.81)，以及「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(1.87)等方面 T 分數大於 1.65，兩年間的變動幅度有顯著差異。

表 4 前港公園游泳池—百分比差異分析表

構面	題目	110年 樣本數	110年	111年 樣本數	111年	百分比 差異
環境構面	場館內路線規畫與空間安排***	351	93.7%	62	100.0%	6.3%
	場館內的環境整潔***	351	85.2%	62	98.4%	13.2%
	場館內的空氣品質***	351	76.4%	62	98.4%	22.0%
	場館內的水質	-	-	62	100.0%	-
	場館內的廁所整潔***	351	82.3%	62	98.4%	16.1%
	場館內的逃生設備與其標示	351	98.0%	62	98.4%	0.4%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	62	100.0%	-
	場館內設施的安全性***	351	95.7%	62	100.0%	4.3%
	場館內設施的品質維護	351	94.9%	62	98.4%	3.5%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	62	98.4%	-
服務構面	購票便利性	155	97.4%	59	100.0%	2.6%
	場館內的服務人員態度***	351	93.2%	62	100.0%	6.8%
	場館內設施的故障維修速度***	273	90.0%	5	100.0%	10.0%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力***	185	93.2%	2	100.0%	6.8%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	5	80.0%	-
課程構面	課程內容	256	96.5%	7	100.0%	3.5%
	課程時間安排	-	-	7	100.0%	-
	課程教練的專業度	-	-	7	100.0%	-
	課程教練的服務態度	-	-	7	100.0%	-
合理性	票券/票卡的價格	-	-	59	100.0%	-
	課程的價格	-	-	7	100.0%	-
整體滿意度		351	99.1%	62	100.0%	0.9%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

4. 當 T 分數大於 1.645 則代表兩年間的百分比差異有顯著差異。



## (二)、歷年趨勢比較

111年前港公園游泳池整體滿意度為100.0%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 5 前港公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排***	91.8%	92.8%	93.7%	100.0%
	場館內的環境整潔***	96.3%	95.1%	85.2%	98.4%
	場館內的空氣品質***	78.4%	86.3%	76.4%	98.4%
	場館內的水質	-	-	-	100.0%
	場館內的廁所整潔***	89.6%	95.2%	82.3%	98.4%
	場館內的逃生設備與其標示	92.5%	97.5%	98.0%	98.4%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	100.0%
	場館內設施的安全性***	96.3%	97.6%	95.7%	100.0%
	場館內設施的品質維護	85.8%	96.8%	94.9%	98.4%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	98.4%
服務構面	購票便利性	-	-	97.4%	100.0%
	場館內的服務人員態度***	98.0%	97.8%	93.2%	100.0%
	場館內設施的故障維修速度***	87.3%	85.5%	90.0%	100.0%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力***	88.0%	92.1%	93.2%	100.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	80.0%
課程構面	課程內容	97.0%	100.0%	96.5%	100.0%
	課程時間安排	-	-	-	100.0%
	課程教練的專業度	-	-	-	100.0%
	課程教練的服務態度	-	-	-	100.0%
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	100.0%
	課程的價格	-	-	-	100.0%
整體滿意度		94.0%	98.4%	99.1%	100.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

前港公園游泳池需要優先改善的項目為逃生設備與其標示、購票便利性、淋浴設備、設施維護，以及廁所整潔等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為路線規畫與空間安排、課程內容、故障維修速度，以及緊急處理能力等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

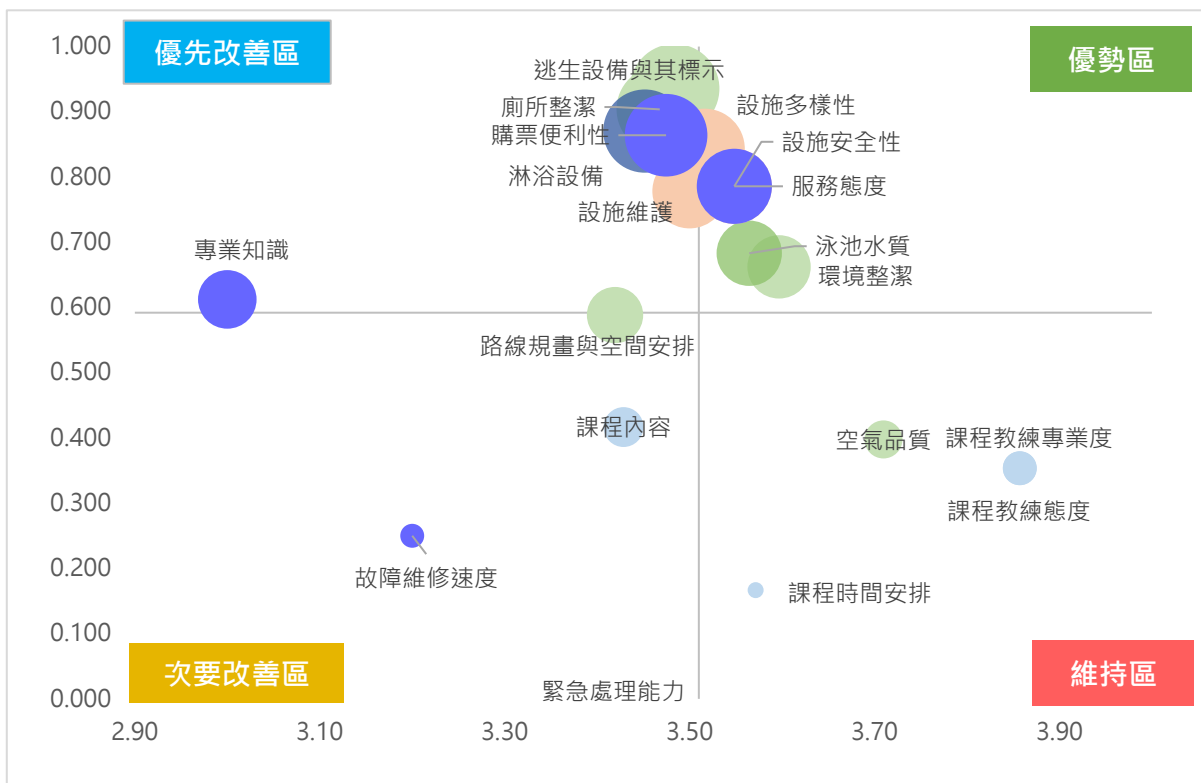


圖 59 前港公園游泳池—IPA 分析

## (二)、不滿意的原因

<b>環境 構面</b>	<b>【空氣品質】</b> 空調不冷。 <b>【游泳池】</b> 游泳池消毒水味道太重。 淋浴間環境清潔待加強。
<b>設施 構面</b>	<b>【游泳池】</b> 淋浴間翻新。 提供吹風機可租借。 免費提供吹風機。 <b>【其他】</b> 內部裝潢有些老舊需翻新。(2位) 戶外的溫度較高，希望增加遮陽設備。 販賣部老舊需翻新。
<b>服務 構面</b>	<b>【服務態度】</b> 小朋友會在游泳池跑來跑去，希望多加管制、勸阻。 滑水道應公告開放時間，勿回不一定。

## 貳、克強公園游泳池

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 37.7%，女性佔 62.3%。

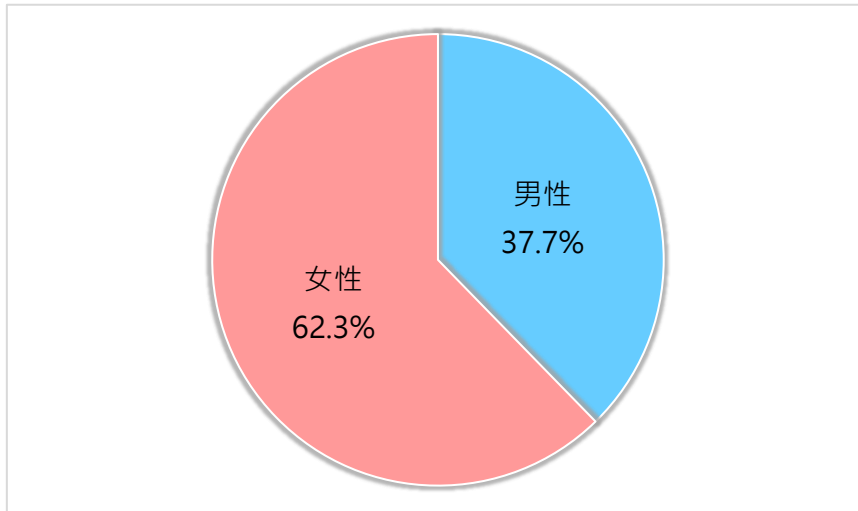


圖 60 克強公園游泳池—性別(n=61)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「40-49 歲」的比例最高，佔 39.3%。其次依序為「30-39 歲」(23.0%)、「50-59 歲」(14.8%)、「15-19 歲」(13.1%)等。

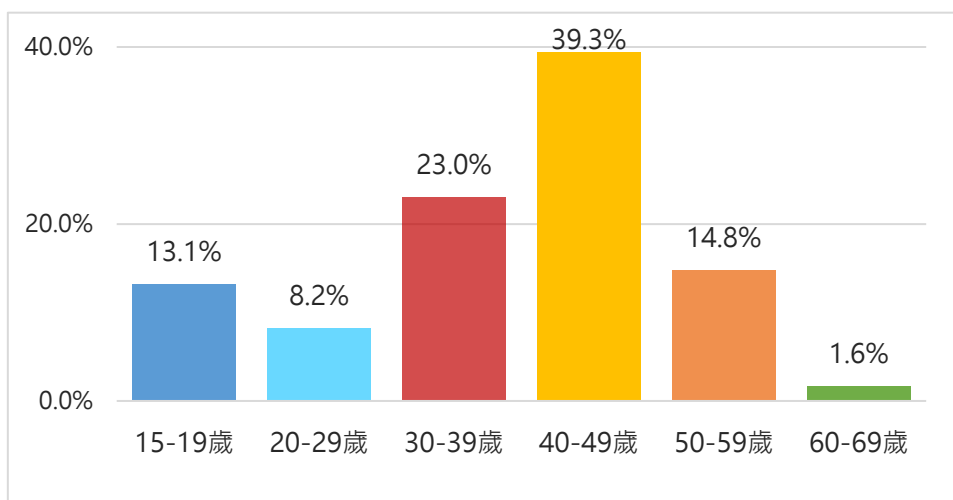


圖 61 克強公園游泳池—年齡(n=61)

### (三) 居住地

本次調查中，以居住在「士林區」的受訪民眾最多，佔31.1%。其次為「北投區」(13.1%)、「內湖區」(11.5%)、「中正區」以及「大同區」(各佔9.8%)等。

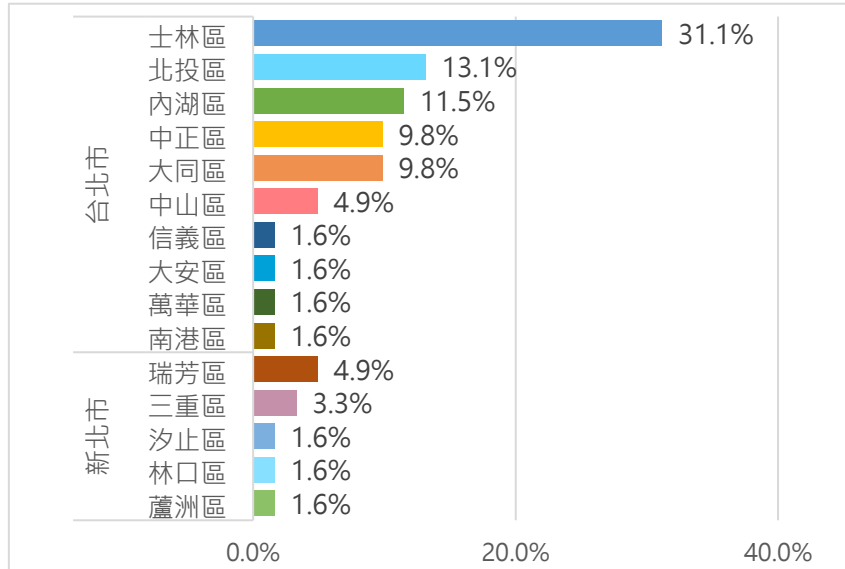


圖 62 克強公園游泳池—居住地(n=61)

### (四) 教育程度

本次調查中，教育程度方面，以擁有「大學」學歷的比例最多，佔32.8%。其次依序為「高中、高職」(27.9%)、「專科」(21.3%)、「國中/初中」(9.8%)以及「研究所以上」(8.2%)。

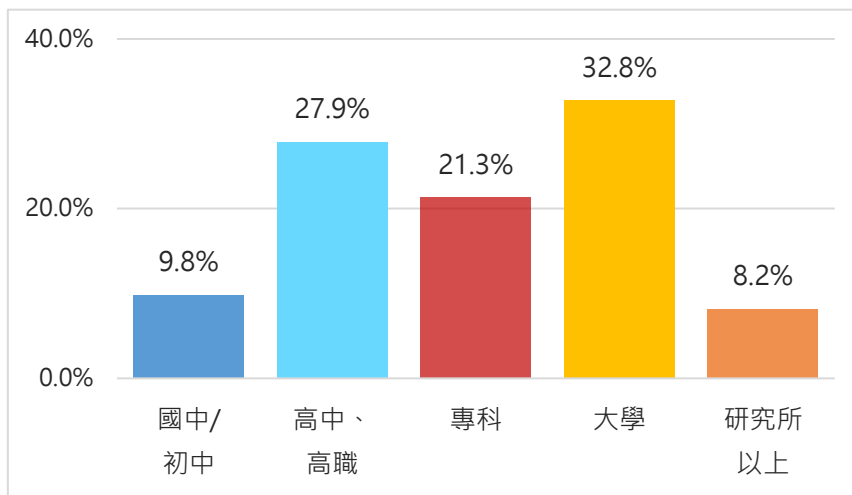


圖 63 克強公園游泳池—教育程度(n=61)

### (五) 職業

本次調查中，職業分布方面，以從事「服務工作人員售貨員」的比例最高，佔 24.6%。其次依序為「學生」(14.8%)，「事務工作人員」(13.1%)以及「技術員及助理專業人員」(11.5%)等。

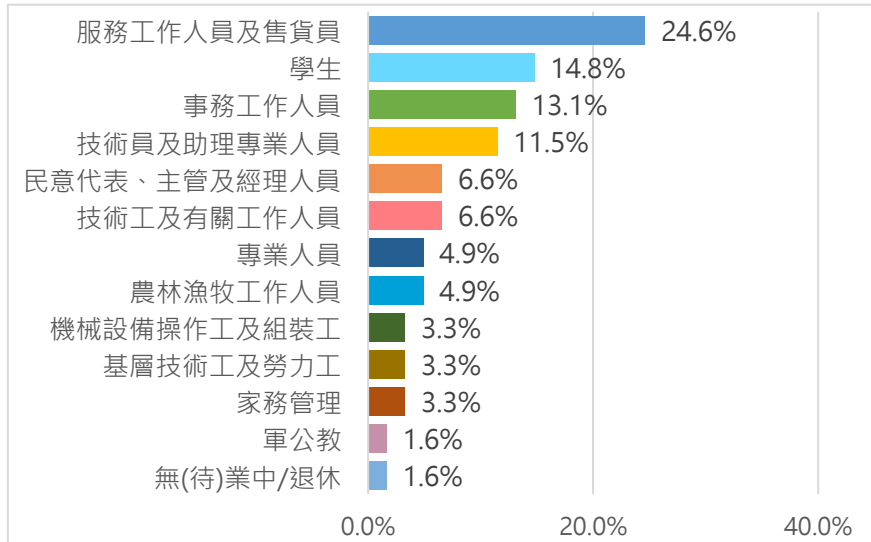


圖 64 克強公園游泳池—職業(n=61)

## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「3次」比例最高，佔34.4%。其次依序為「2次」(24.6%)、「4次」(19.7%)、「1次」(8.2%)等，另有3.3%少於一次。

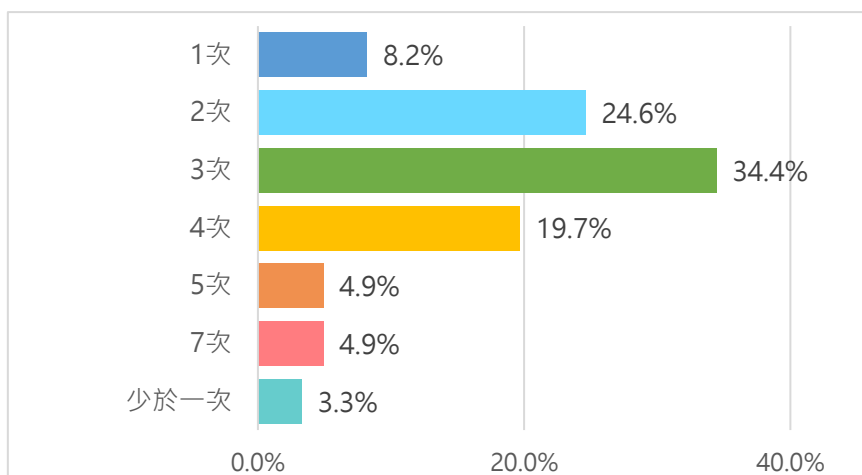


圖 65 克強公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=61)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「500-999元」比例最高，佔37.7%。其次依序為「1,000-1,499元」(24.6%)、「1-499元」(14.8%)、「1,500-1,999元」(13.1%)等。

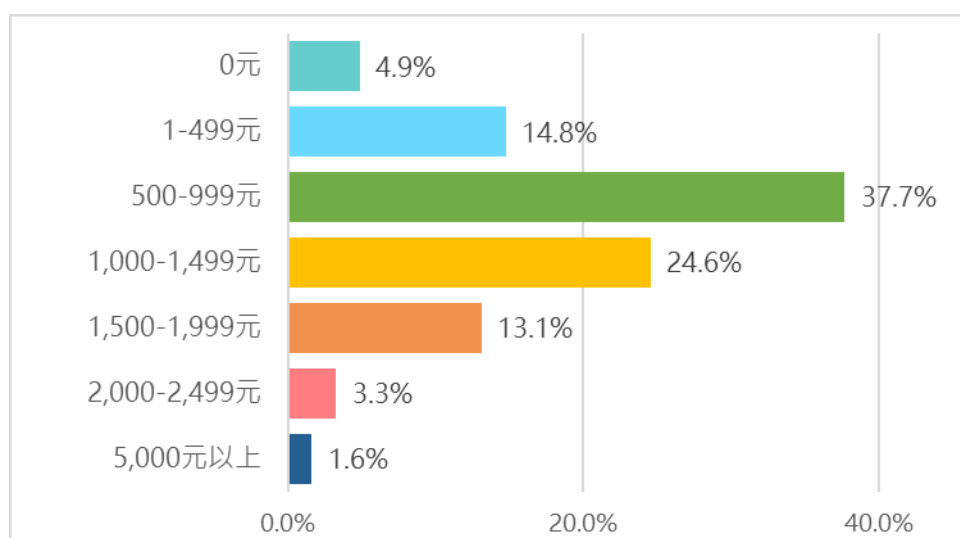


圖 66 克強公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=61)

### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「3個月至未滿6個月」比例最高，佔31.1%。其次依序為「1個月至未滿3個月」(27.9%)、「半年至未滿1年」(19.7%)、「不到1個月」(14.8%)等。

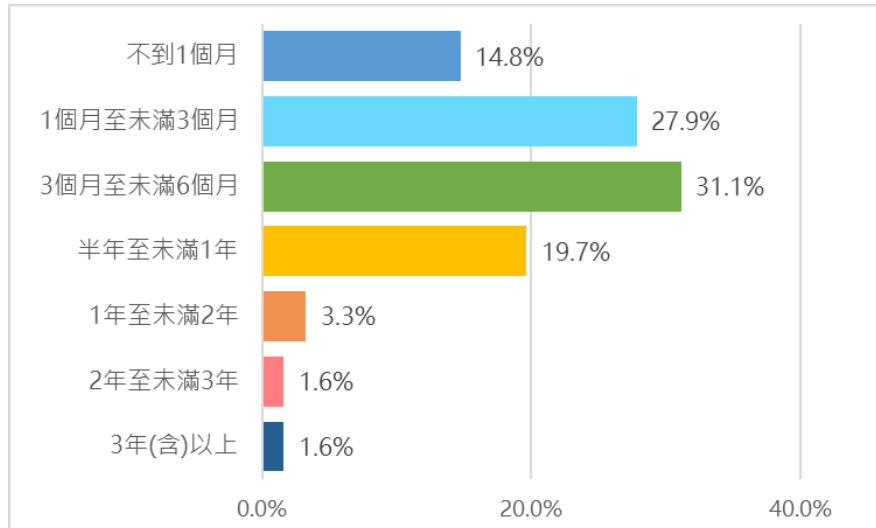


圖 67 克強公園游泳池—固定來此場館的時間(n=61)

### (四) 選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「服務態度良好近」比例最高，佔36.1%。其次依序為「價格便宜」(24.6%)、「環境乾淨」(19.7%)、「設施品質佳」(16.4%)、「離家近」(14.8%)等。

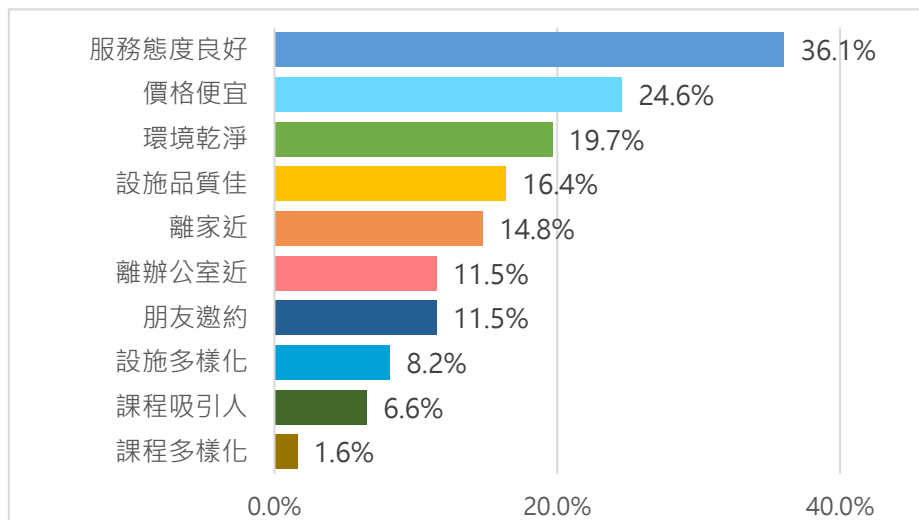


圖 68 克強公園游泳池—選擇此場館的原因(n=61)



### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 18.0%。其次依序為「票卡(單一種類月票)」以及「購買課程」(各佔 1.6%)等，另有 78.7%沒有購買票券/票卡。

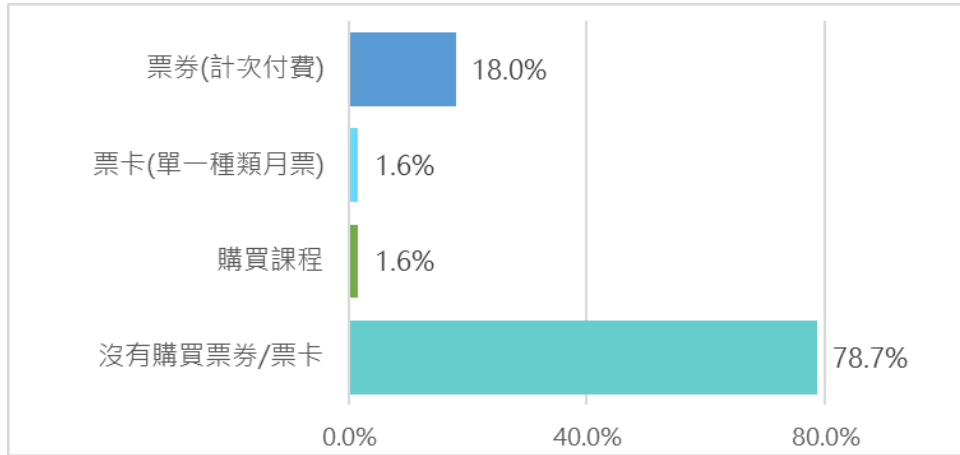


圖 69 克強公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=61)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「社群媒體/平台」比例最高，佔 73.8%。其次依序為「體育局粉絲專頁」(31.1%)、「場館的網站」(24.6%)、「親友告知」(23.0%)等。

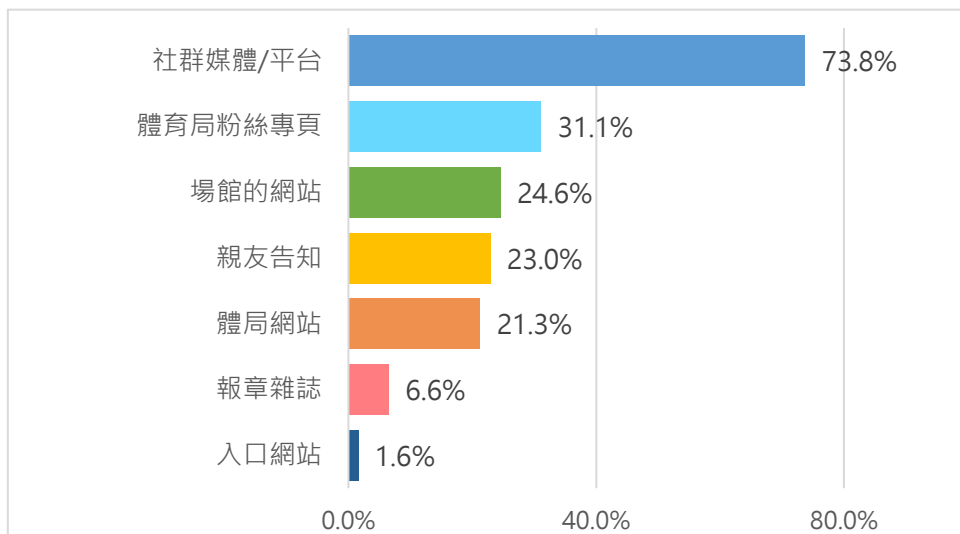


圖 70 克強公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=61)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，克強公園游泳池整體滿意度為 86.89%(含 45.90% 還算滿意、40.98% 非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則克強公園游泳池之滿意度分數為 84.38。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「課程內容」、「課程時間安排」、「課程教練的專業度」與「課程教練的服務態度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「購票便利性」(84.62%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 84.62%，「課程」價格合理性為 50.00%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，克強公園游泳池以「設施構面」分數最高，為 3.38 分。其次依序為「服務構面」(3.34 分)、「環境構面」(3.30 分)，以及「課程構面」(3.00 分)。

表 6 克強公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數	
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	61	1.64%	11.48%	42.62%	44.26%	86.89%	3.30	
	場館內的環境整潔	61	1.64%	14.75%	54.10%	29.51%	83.61%		
	場館內的空氣品質	61	1.64%	4.92%	45.90%	47.54%	93.44%		
	場館內的水質	61	1.64%	11.48%	49.18%	37.70%	86.89%		
	場館內的廁所整潔	61	4.92%	4.92%	50.82%	39.34%	90.16%		
設施構面	場館內的逃生設備與其標示	61	1.64%	9.84%	49.18%	39.34%	88.52%	3.38	
	場館內設施的多樣性	61	3.28%	6.56%	63.93%	26.23%	90.16%		
	場館內設施的安全性	61	1.64%	1.64%	59.02%	37.70%	96.72%		
	場櫃內設施的品質維護	61	1.64%	6.56%	45.90%	45.90%	91.80%		
服務構面	場館內的淋浴設備	61	1.64%	3.28%	59.02%	36.07%	95.08%	3.34	
	購票便利性	13	7.69%	7.69%	61.54%	23.08%	84.62%		
	場館內的服務人員態度	61	1.64%	4.92%	49.18%	44.26%	93.44%		
	場館內設施的故障維修速度	45	0.00%	2.22%	37.78%	60.00%	97.78%		
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	43	2.33%	2.33%	20.93%	74.42%	95.35%		
場館內服務人員講解資訊的專業程度	48	0.00%	2.08%	22.92%	75.00%	97.92%			
課程構面	課程內容	4	0.00%	0.00%	75.00%	25.00%	100.00%	3.00	
	課程時間安排	4	0.00%	0.00%	75.00%	25.00%	100.00%		
	課程教練的專業度	4	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%		
	課程教練的服務態度	4	0.00%	0.00%	25.00%	75.00%	100.00%		
整體滿意度		61	3.28%	9.84%	45.90%	40.98%	86.89%		
整體分數		61	84.38						
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例		
合理性	票券/票卡的價格	13	7.69%	7.69%	61.54%	23.08%	84.62%		
	課程的價格	2	0.00%	50.00%	0.00%	50.00%	50.00%		

備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度

2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 7 克強公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
總計	3.30	3.38	3.34	3.00
性別				
男性	3.35	3.39	3.43	3.00
女性	3.26	3.37	3.29	3.00
年齡				
15-19歲	3.50	3.50	3.13	3.00
20-24歲	1.50	1.50	2.00	-
25-29歲	2.67	3.33	3.67	-
30-34歲	3.50	3.00	3.25	-
35-39歲	3.70	3.30	3.40	-
40-44歲	3.00	3.62	3.38	-
45-49歲	3.36	3.36	3.27	-
50-54歲	4.00	3.50	3.75	3.00
55-59歲	3.00	3.80	3.60	-
60-64歲	4.00	3.00	4.00	-
65-69歲	-	-	-	-
70歲(含)以上	-	-	-	-
教育程度				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	3.83	3.50	3.00	4.00
高中、高職	3.35	3.41	3.41	3.00
專科	3.38	3.62	3.54	-
大學	2.95	3.10	3.30	2.50
研究所以上	3.60	3.60	3.20	-
是否是身心障礙				
是	-	-	-	-
否	3.30	3.38	3.34	3.00
平假日				
平日	3.27	3.38	3.37	2.50
假日	3.44	3.33	3.22	3.50
尖離峰				
尖峰	3.36	3.41	3.64	3.00
離峰	3.26	3.36	3.18	3.00

#### 四、歷年比較

##### (一)、近兩年滿意度百分比分析

將 110 年之滿意度與 111 年之滿意度進行 T 分數檢定，結果顯示在「場館內路線規劃與空間安排」(4.48)等方面 T 分數大於 1.65，兩年間的變動幅度有顯著差異。

表 8 克強公園游泳池—百分比差異分析表

構面	題目	110年 樣本數	110年	111年 樣本數	111年	百分比 差異
環境構面	場館內路線規畫與空間安排***	353	42.5%	61	86.9%	44.4%
	場館內的環境整潔	353	96.0%	61	83.6%	-12.4%
	場館內的空氣品質	353	99.7%	61	93.4%	-6.3%
	場館內的水質	-	-	61	86.9%	-
	場館內的廁所整潔	353	89.8%	61	90.2%	0.4%
	場館內的逃生設備與其標示	353	98.0%	61	88.5%	-9.5%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	61	90.2%	-
	場館內設施的安全性	353	99.4%	61	96.7%	-2.7%
	場館內設施的品質維護	353	91.5%	61	91.8%	0.3%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	61	95.1%	-
服務構面	購票便利性	342	99.4%	13	84.6%	-14.8%
	場館內的服務人員態度	353	98.3%	61	93.4%	-4.9%
	場館內設施的故障維修速度	350	90.6%	45	97.8%	7.2%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	346	98.6%	43	95.3%	-3.3%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	48	97.9%	-
課程構面	課程內容	344	98.8%	4	100.0%	1.2%
	課程時間安排	-	-	4	100.0%	-
	課程教練的專業度	-	-	4	100.0%	-
	課程教練的服務態度	-	-	4	100.0%	-
合理性	票券/票卡的價格	-	-	13	84.6%	-
	課程的價格	-	-	4	50.0%	-
整體滿意度		353	99.4%	61	86.9%	-12.5%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或上年度新增，故部分年度無比較資料。

4. 當T分數大於1.645則代表兩年間的百分比差異有顯著差異。

## (二)、歷年趨勢比較

111年克強公園游泳池整體滿意度為86.9%，整體滿意度呈現浮動趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 9 克強公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排***	90.2%	88.8%	42.5%	86.9%
	場館內的環境整潔	86.9%	85.8%	96.0%	83.6%
	場館內的空氣品質	92.6%	93.3%	99.7%	93.4%
	場館內的水質	-	-	-	86.9%
	場館內的廁所整潔	91.0%	87.3%	89.8%	90.2%
	場館內的逃生設備與其標示	94.3%	91.8%	98.0%	88.5%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	90.2%
	場館內設施的安全性	94.3%	90.3%	99.4%	96.7%
	場館內設施的品質維護	86.9%	81.3%	91.5%	91.8%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	95.1%
服務構面	購票便利性	-	-	99.4%	84.6%
	場館內的服務人員態度	97.5%	94.7%	98.3%	93.4%
	場館內設施的故障維修速度	84.6%	79.5%	90.6%	97.8%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	87.0%	100.0%	98.6%	95.3%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	97.9%
課程構面	課程內容	93.5%	92.9%	98.8%	100.0%
	課程時間安排	-	-	-	100.0%
	課程教練的專業度	-	-	-	100.0%
	課程教練的服務態度	-	-	-	100.0%
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	84.6%
	課程的價格	-	-	-	50.0%
整體滿意度		95.1%	94.8%	99.4%	86.9%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

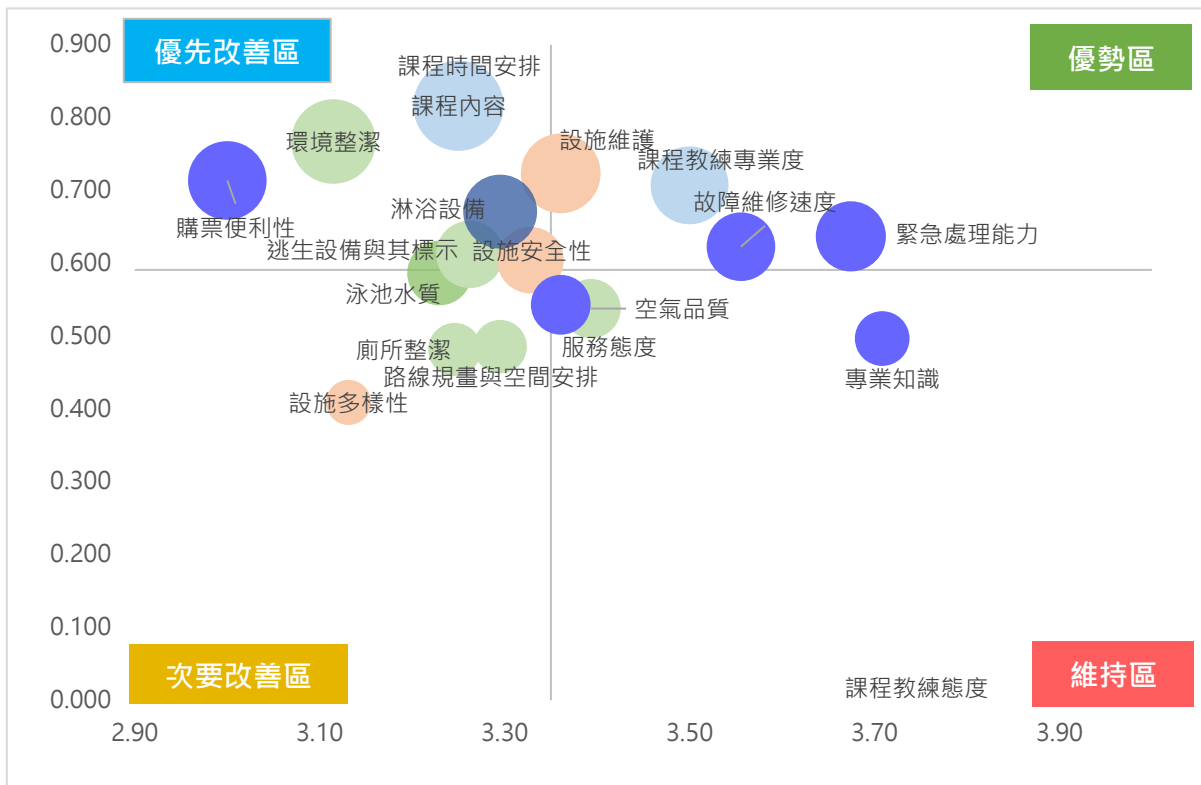
2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

克強公園游泳池需要優先改善的項目為課程時間安排、課程內容、環境整潔購票便利性、淋浴設備、逃生設備與其標示，以及設施安全性等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為水池水質、廁所整潔、路線規畫空間安排、設施多樣性，以及購票便利性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項



目。

圖 71 克強公園游泳池-IPA 分析

### (二)、不滿意的原因

服務構面	<p><b>【服務態度】</b></p> <p>服務態度不佳。</p>
------	-------------------------------------

## 參、七虎公園游泳池

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 58.3%，女性佔 41.7%。

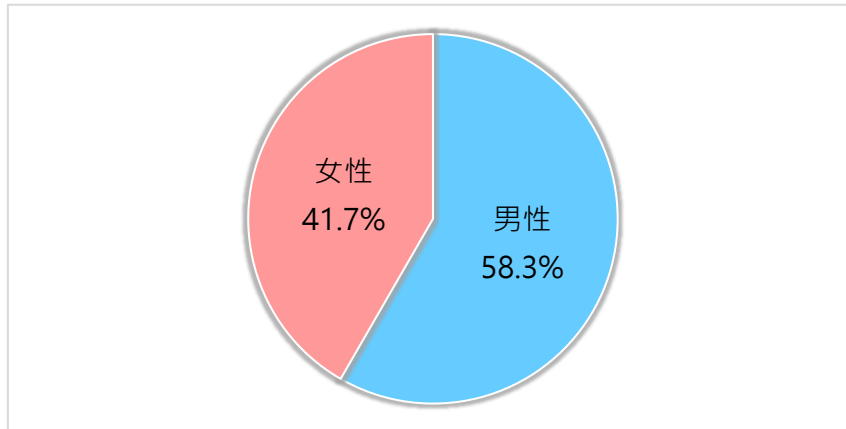


圖 72 七虎公園游泳池—性別(n=60)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「40-49 歲」的比例最高，佔 41.7%。其次依序為「50-59 歲」(25.0%)、「30-39 歲」(23.3%)等。

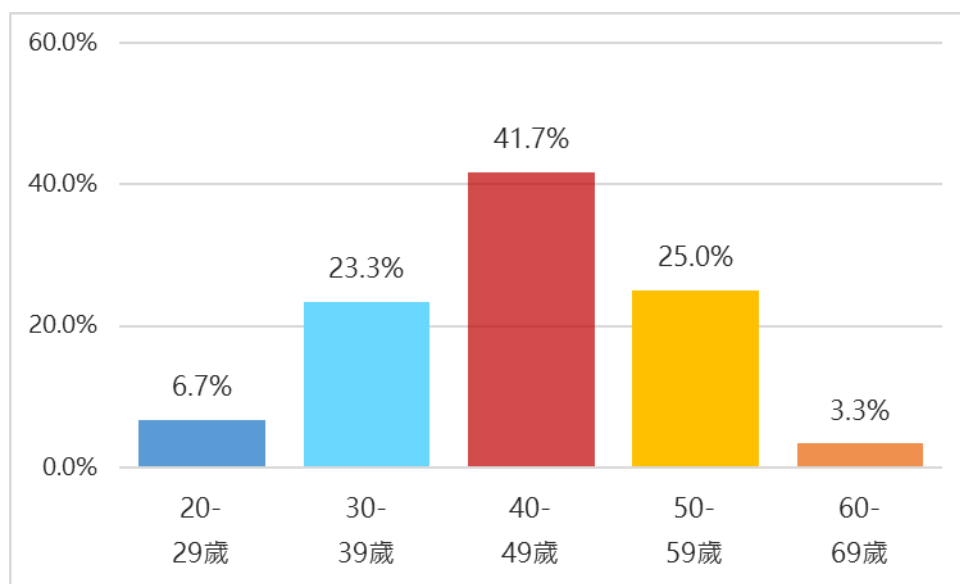


圖 73 七虎公園游泳池—年齡(n=60)



### (三) 居住地

本次調查中，受訪民眾的居住地，以「北投區」的比例最高，佔 23.3%。其次為「大同區」(15.0%)、「中正區」(13.3%)、「內湖區」以及「士林區」(各佔 10.0%)。

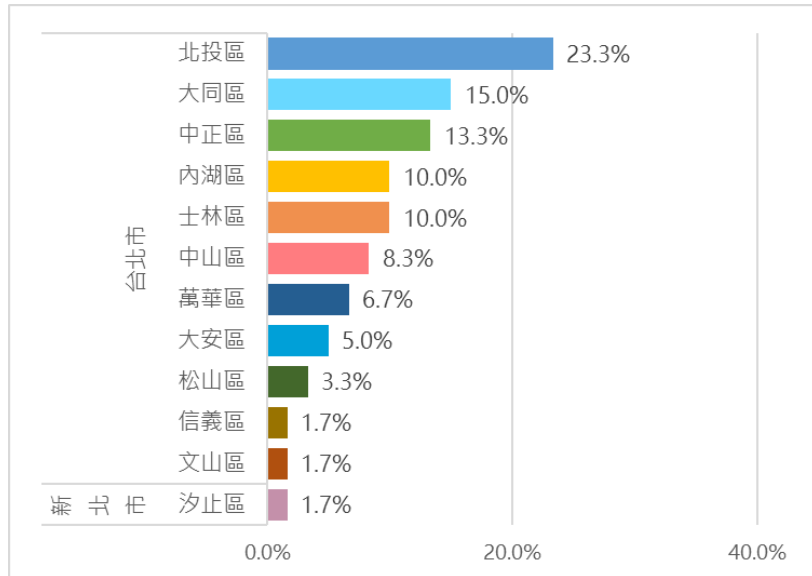


圖 74 七虎公園游泳池—居住地(n=60)

### (四) 教育程度

本次調查中，受訪民眾的教育程度，以「研究所以上」的比例最高，佔 31.7%。其次依序為「高中、高職」(30.0%)、「大學」(18.3%)、「專科」(15.0%)等。

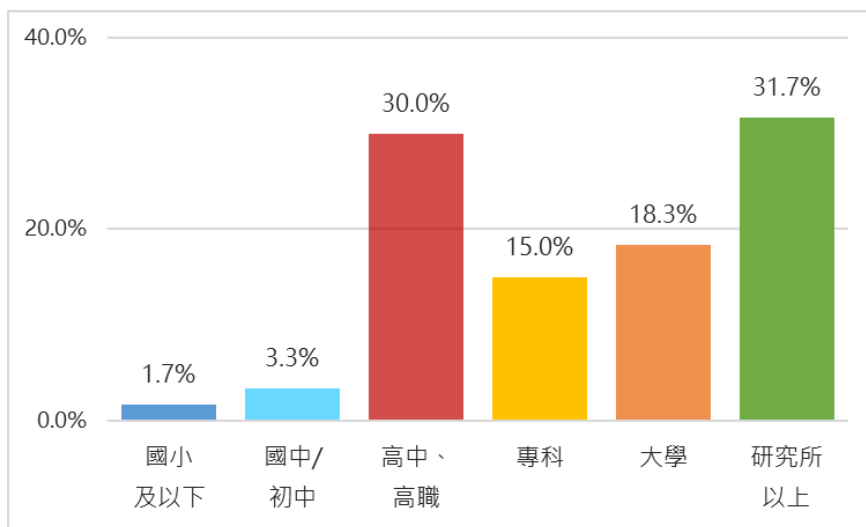


圖 75 七虎公園游泳池—教育程度(n=60)

### (五) 職業

本次調查中，受訪民眾的職業，以「農林漁牧工作人員」的比例最高，佔 16.7%。其次依序為「事務工作人員」(15.0%)、「專業人員」、「技術員及助理專業人員」、「服務工作人員及售貨員」、「技術工及有關工作人員」以及「基層技術工及勞力工」(各為 10.0%)等。

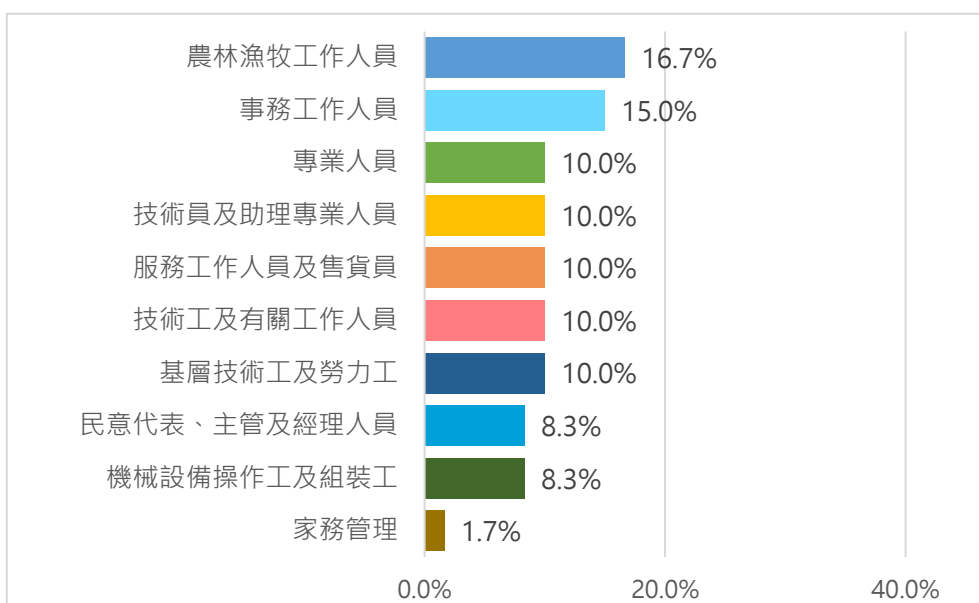


圖 76 七虎公園游泳池—職業(n=60)

## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「4次」比例最高，佔46.7%。其次依序為「3次」(33.3%)、「2次」(11.7%)等。

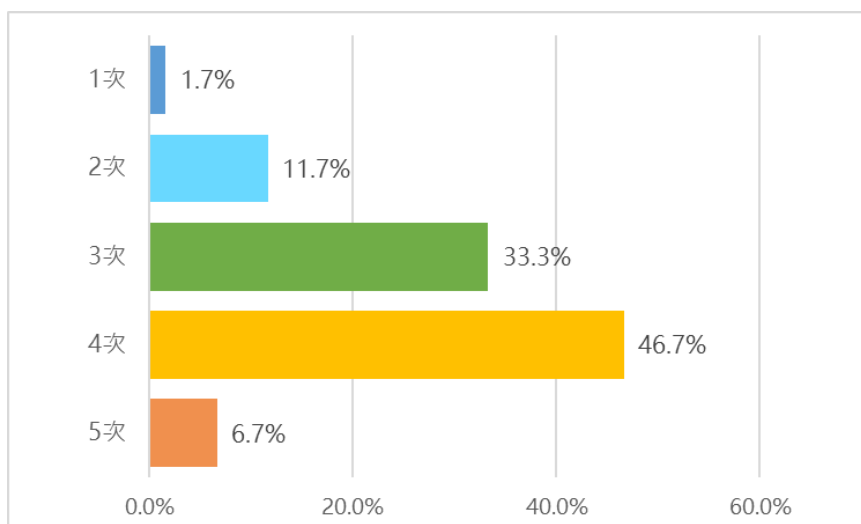


圖 77 七虎公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=60)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「500-999元」比例最高，佔33.3%。其次依序為「1,000-1,499元」(23.3%)、「1-499元」(21.7%)、「1,500-1,999元」(11.7%)等。

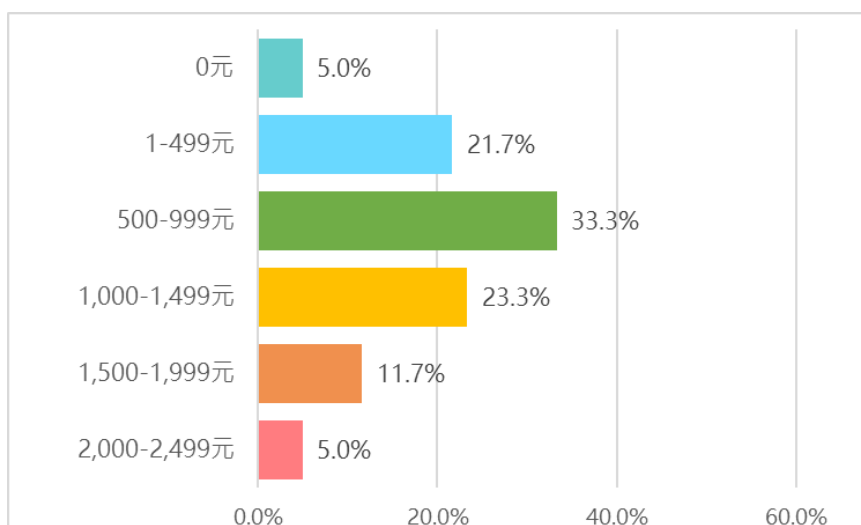


圖 78 七虎公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=60)

### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「3個月至未滿6個月」比例最高，佔45.0%。其次依序為「半年至未滿1年」(36.7%)、「1年至未滿2年」(10.0%)等。

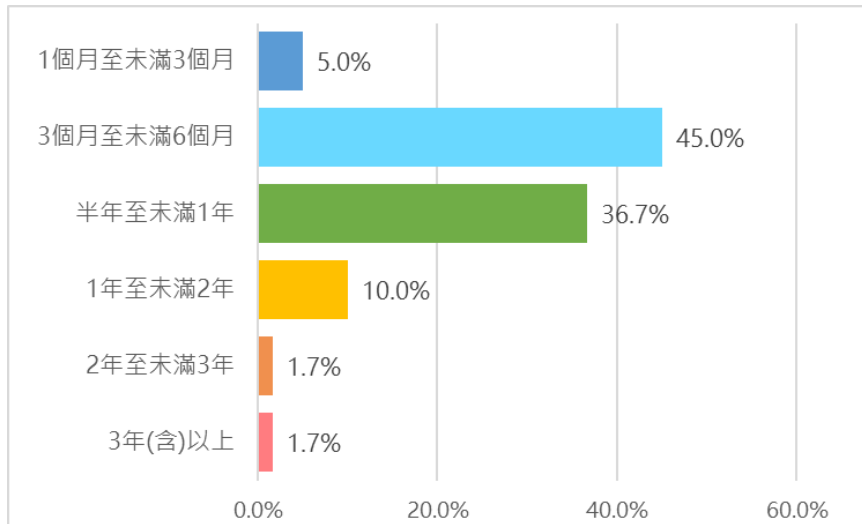


圖 79 七虎公園游泳池—固定來此場館的時間(n=60)

### (四) 選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「服務態度良好」比例最高，佔41.7%。其次依序為「離辦公室近」、「設施品質佳」、「環境乾淨」(各佔13.3%)等。

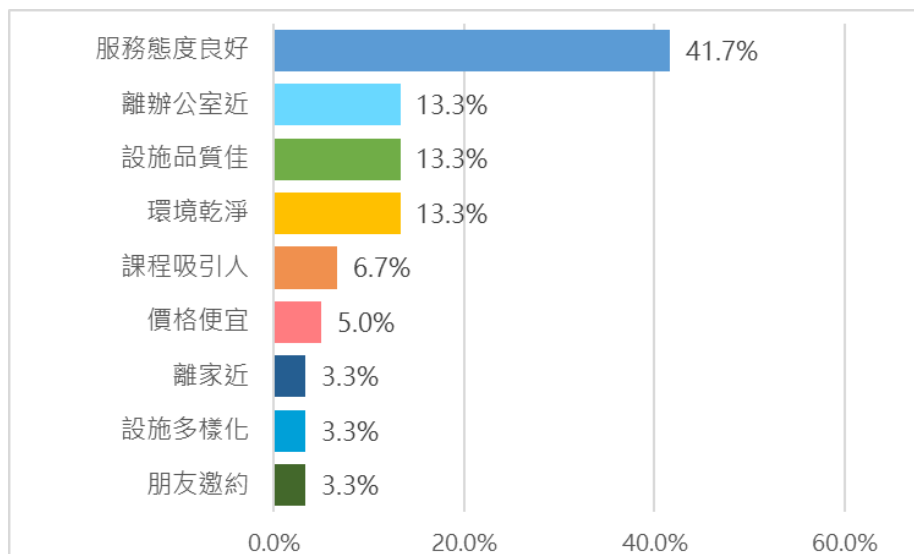


圖 80 七虎公園游泳池—選擇此場館的原因(n=60)

### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，以「票卡(不限種類月票)」比例最高，佔 5.0%。其次依序為「票卡(單一種類月票)」以及「票卡(單一種類季票)」(各佔 1.7%)等，另有 91.7%沒有購買票券/票卡。

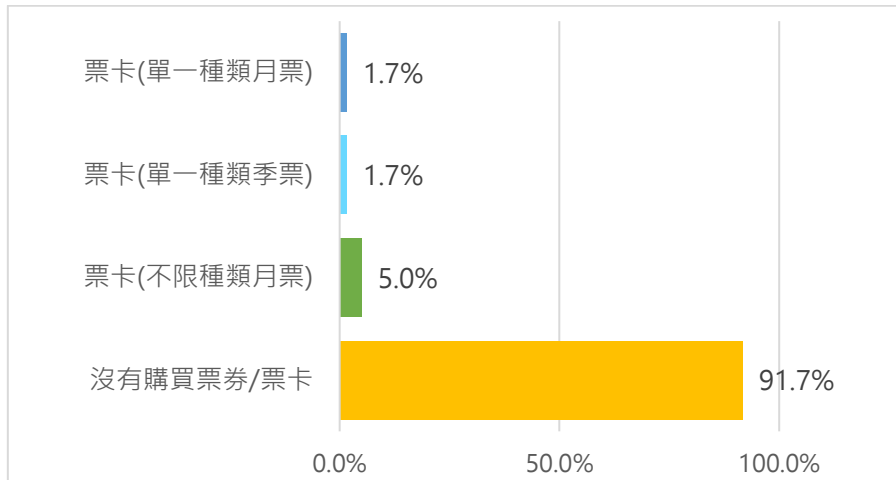


圖 81 七虎公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=60)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「體育局粉絲專頁」比例最高，佔 46.7%。其次依序為「體局網站」(33.3%)、「場館的網站」(8.3%)等。

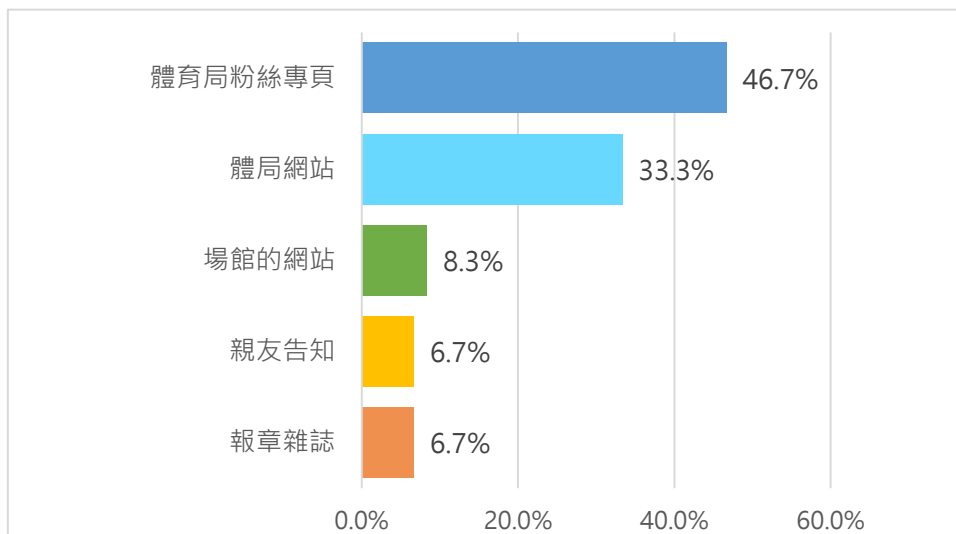


圖 82 七虎公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=60)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，七虎公園游泳池整體滿意度為 98.33%(含 43.33% 還算滿意、55.00% 非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則七虎公園游泳池之滿意度分數為 89.27。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「場館內的空氣品質」、「場館內的水質」、「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」、「課程內容」、「課程時間安排」、「課程教練的專業度」與「課程教練的服務態度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「購票便利性」(80.00%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 100.00%，「課程」價格合理性為 0.00%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，七虎公園游泳池以「服務構面」分數最高，為 3.55 分。其次依序為「設施構面」(3.43 分)、「環境構面」(3.27 分)，以及「課程構面」(3.00 分)。

表 10 七虎公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	60	0.00%	5.00%	56.67%	38.33%	95.00%	3.27
	場館內的環境整潔	60	0.00%	1.67%	60.00%	38.33%	98.33%	
	場館內的空氣品質	60	0.00%	0.00%	46.67%	53.33%	100.00%	
	場館內的水質	60	0.00%	0.00%	45.00%	55.00%	100.00%	
	場館內的廁所整潔	60	0.00%	3.33%	53.33%	43.33%	96.67%	
	場館內的逃生設備與其標示	60	0.00%	1.67%	61.67%	36.67%	98.33%	
設施構面	場館內設施的多樣性	60	0.00%	5.00%	63.33%	31.67%	95.00%	3.43
	場館內設施的安全性	60	0.00%	3.33%	48.33%	48.33%	96.67%	
	場館內設施的品質維護	60	0.00%	1.67%	40.00%	58.33%	98.33%	
	場館內的淋浴設備	60	0.00%	6.67%	50.00%	43.33%	93.33%	
服務構面	購票便利性	5	0.00%	20.00%	40.00%	40.00%	80.00%	3.55
	場館內的服務人員態度	60	3.33%	6.67%	46.67%	43.33%	90.00%	
	場館內設施的故障維修速度	20	2.00%	2.00%	22.00%	74.00%	96.00%	
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	51	0.00%	1.96%	25.49%	72.55%	98.04%	
	場館內服務人員講解資訊的專業程度	43	0.00%	0.00%	13.95%	86.05%	100.00%	
課程構面	課程內容	1	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	3.00
	課程時間安排	1	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	
	課程教練的專業度	1	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	
	課程教練的服務態度	1	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	
整體滿意度		60	0.00%	1.67%	43.33%	55.00%	98.33%	
整體分數		60	89.27					
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例	
合理性	票券/票卡的價格	5	0.00%	0.00%	60.00%	40.00%	100.00%	
	課程的價格	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	

備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度

2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 11 七虎公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
<b>總計</b>	<b>3.27</b>	<b>3.43</b>	<b>3.55</b>	<b>3.00</b>
<b>性別</b>				
男性	3.23	3.34	3.51	-
女性	3.32	3.56	3.60	3.00
<b>年齡</b>				
15-19歲	-	-	-	-
20-24歲	-	-	-	-
25-29歲	3.25	3.25	4.00	-
30-34歲	3.14	3.14	3.57	-
35-39歲	3.29	3.29	3.29	-
40-44歲	3.25	3.75	3.67	-
45-49歲	3.38	3.54	3.54	3.00
50-54歲	3.30	3.40	3.60	-
55-59歲	3.20	3.40	3.40	-
60-64歲	3.00	3.00	3.00	-
65-69歲	3.00	3.00	3.00	-
70歲(含)以上	-	-	-	-
<b>教育程度</b>				
國小及以下	3.00	3.00	4.00	-
國中/初中	3.00	3.50	3.50	-
高中、高職	3.22	3.44	3.67	-
專科	3.22	3.44	3.22	-
大學	3.27	3.36	3.73	3.00
研究所以上	3.37	3.47	3.47	-
<b>是否是身心障礙</b>				
是	-	-	-	-
否	3.27	3.43	3.55	3.00
<b>平假日</b>				
平日	3.27	3.43	3.55	3.00
假日	-	-	-	-
<b>尖離峰</b>				
尖峰	3.27	3.43	3.55	3.00
離峰	-	-	-	-

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

將 110 年之滿意度與 111 年之滿意度進行 T 分數檢定，結果顯示在「場館內路線規畫與空間安排」(3.91)等方面 T 分數大於 1.65，兩年間的變動幅度有顯著差異。

表 12 七虎公園游泳池—百分比差異分析表

構面	題目	110年 樣本數	110年	111年 樣本數	111年	百分比 差異
環境 構面	場館內路線規畫與空間安排***	351	66.0%	60	95.0%	29.0%
	場館內的環境整潔	351	97.7%	60	98.3%	0.6%
	場館內的空氣品質***	351	96.7%	60	100.0%	3.3%
	場館內的水質	-	-	60	100.0%	-
	場館內的廁所整潔	351	90.7%	60	96.7%	6.0%
	場館內的逃生設備與其標示	351	98.0%	60	98.3%	0.3%
設施 構面	場館內設施的多樣性	-	-	60	95.0%	-
	場館內設施的安全性	351	97.2%	60	96.7%	-0.5%
	場館內設施的品質維護	351	91.5%	60	98.3%	6.8%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	60	93.3%	-
服務 構面	購票便利性	193	98.3%	5	80.0%	-18.3%
	場館內的服務人員態度	351	98.3%	60	90.0%	-8.3%
	場館內設施的故障維修速度	288	92.2%	20	96.0%	3.8%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	141	98.3%	51	98.0%	-0.3%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	43	100.0%	-
課程 構面	課程內容	238	98.8%	1	100.0%	1.2%
	課程時間安排	-	-	1	0.0%	-
	課程教練的專業度	-	-	1	100.0%	-
	課程教練的服務態度	-	-	1	100.0%	-
合理性	票券/票卡的價格	-	-	5	100.0%	-
	課程的價格	-	-	1	100.0%	-
整體滿意度		351	100.0%	60	98.3%	-1.7%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

4. 當 T 分數大於 1.645 則代表兩年間的百分比差異有顯著差異。



## (二)、歷年趨勢比較

111年七虎公園游泳池整體滿意度為98.3%，整體滿意度呈現浮動趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 13 七虎公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排***	100.0%	100.0%	66.0%	95.0%
	場館內的環境整潔	100.0%	96.7%	97.7%	98.3%
	場館內的空氣品質***	100.0%	100.0%	96.7%	100.0%
	場館內的水質	-	-	-	100.0%
	場館內的廁所整潔	100.0%	96.7%	90.7%	96.7%
	場館內的逃生設備與其標示	93.3%	94.7%	98.0%	98.3%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	95.0%
	場館內設施的安全性	100.0%	90.0%	97.2%	96.7%
	場館內設施的品質維護	100.0%	93.3%	91.5%	98.3%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	93.3%
服務構面	購票便利性	-	-	98.3%	80.0%
	場館內的服務人員態度	100.0%	100.0%	98.3%	90.0%
	場館內設施的故障維修速度	100.0%	93.3%	92.2%	96.0%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	100.0%	100.0%	98.3%	98.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	100.0%
課程構面	課程內容	100.0%	100.0%	98.8%	100.0%
	課程時間安排	-	-	-	0.0%
	課程教練的專業度	-	-	-	100.0%
	課程教練的服務態度	-	-	-	100.0%
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	100.0%
	課程的價格	-	-	-	100.0%
整體滿意度		96.7%	100.0%	100.0%	98.3%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

七虎公園游泳池需要優先改善的項目為購票便利性、路線規畫與空間安排，以及設施多樣性等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為服務態度、逃生設備與其標示、課程教練專業度、撤成教練態度，以及課程時間安排等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

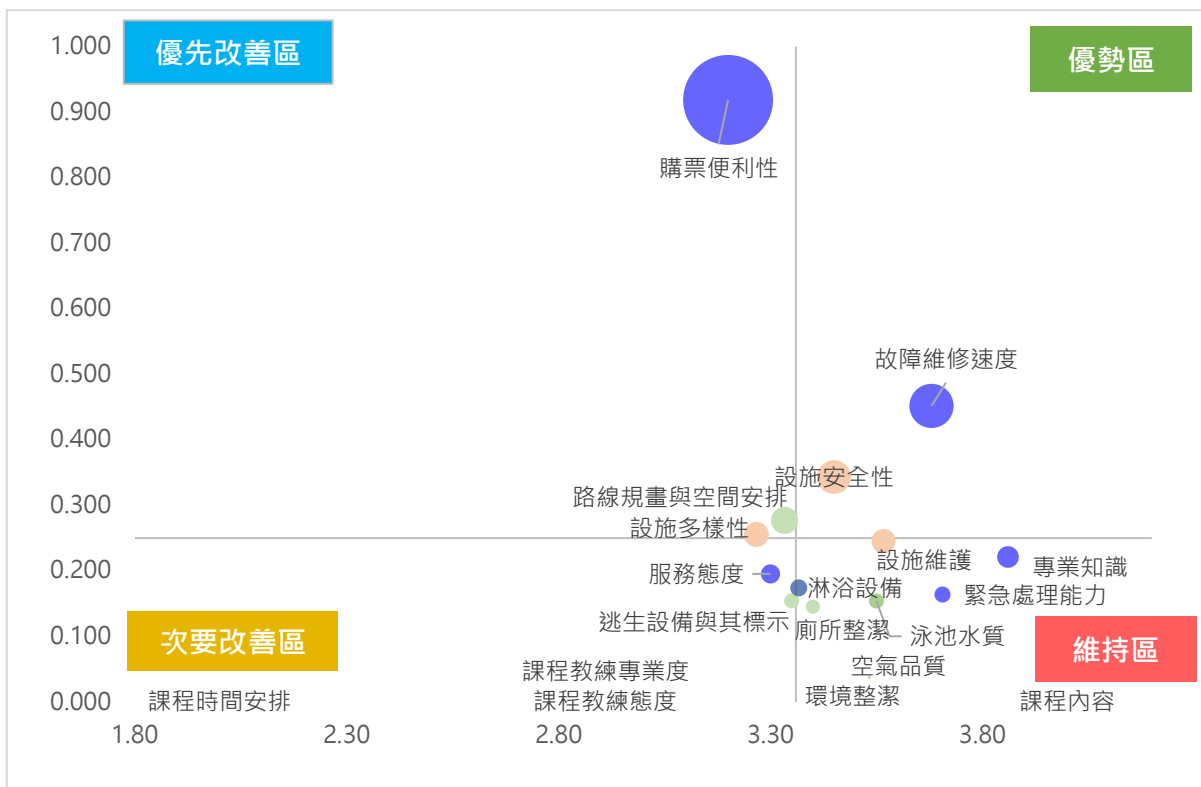


圖 83 七虎公園游泳池—IPA 分析

### (二)、不滿意的原因

此場館未有民眾回答不滿意的原因或是建議。

## 肆、前山公園游泳池

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 30.6%，女性佔 69.4%。

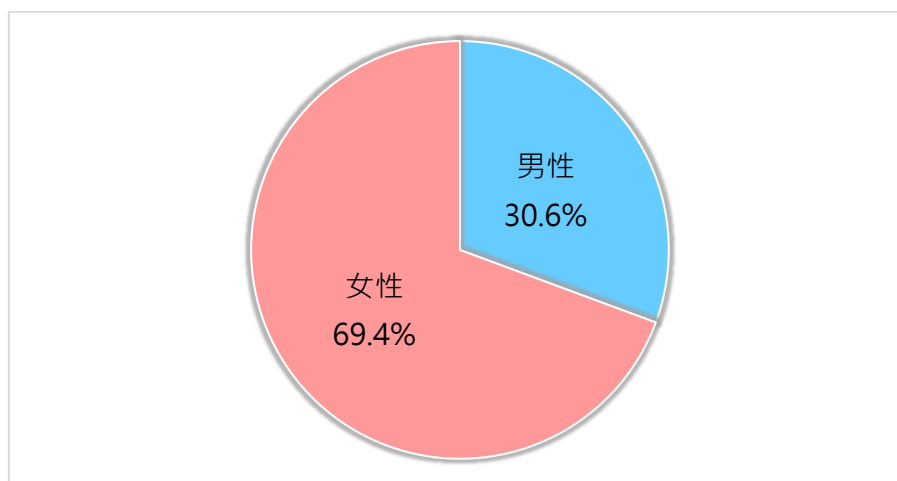


圖 84 前山公園游泳池—性別(n=62)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「40-49 歲」的比例最高，佔 48.4%。其次依序為「30-39 歲」(27.4%)、「50-59 歲」(19.4%)等。

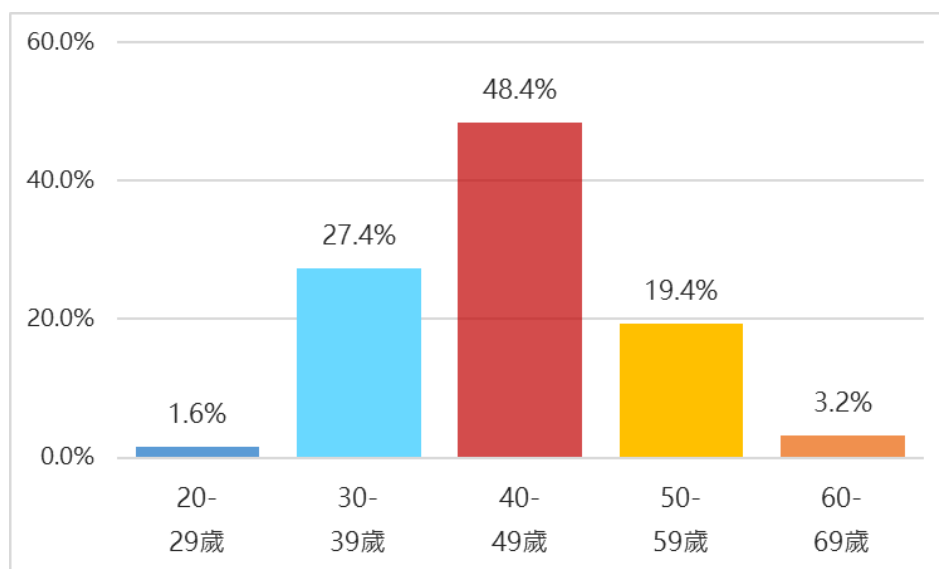


圖 85 前山公園游泳池—年齡(n=62)

### (三) 居住地

本次調查中，以居住在「士林區」以及「北投區」的受訪民眾最多，各佔 17.7%。其次依序為「內湖區」(16.1%)、「中正區」以及「大同區」(各佔 11.3%)。

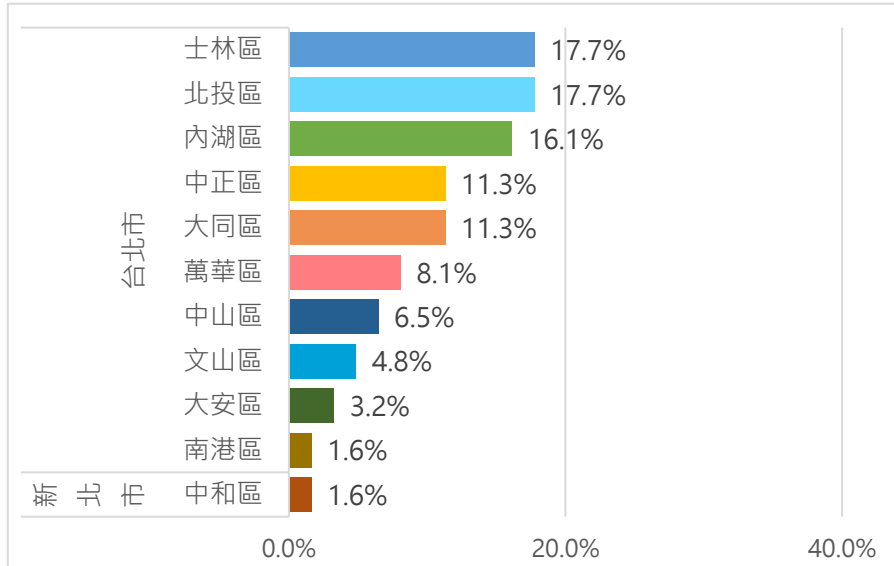


圖 86 前山公園游泳池—居住地(n=62)

### (四) 教育程度

本次調查中，教育程度方面，以擁有「專科」學歷的比例最多，佔 33.9%。其次依序為「大學」(29.0%)、「高中、高職」(22.6%)、「研究所以上」(12.9%)、「國中/初中」(1.6%)。

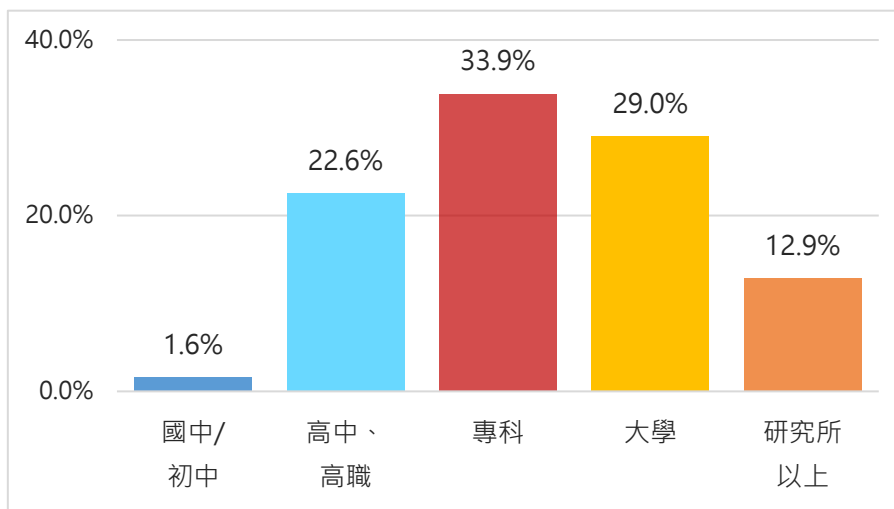


圖 87 前山公園游泳池—教育程度(n=62)

### (五) 職業

本次調查中，受訪民眾的職業，以「農林漁牧工作人員」的比例最高，佔 21.0%。其次依序為「事務工作人員」(17.7%)、「技術工作及有關工作人員」(14.5%)以及「服務工作人員及售貨員」(12.9%)等。

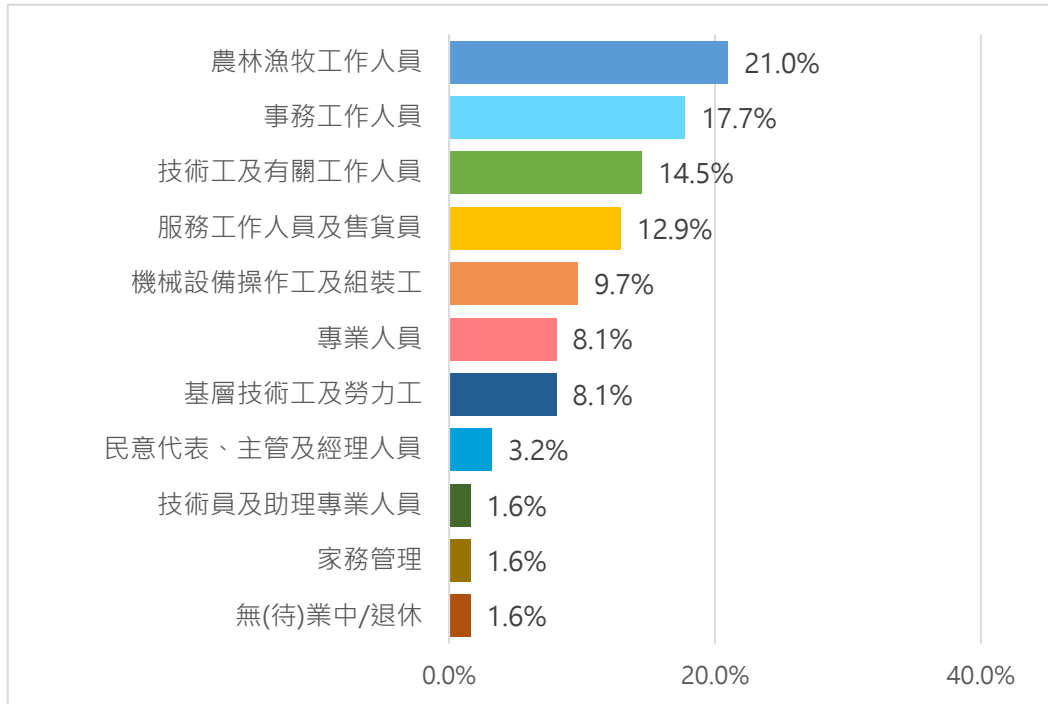


圖 88 前山公園游泳池—職業(n=62)

## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「3次」比例最高，佔51.6%。其次依序為「4次」(24.2%)、「2次」(11.3%)、「5次」(6.5%)、「6次」(4.8%)等。

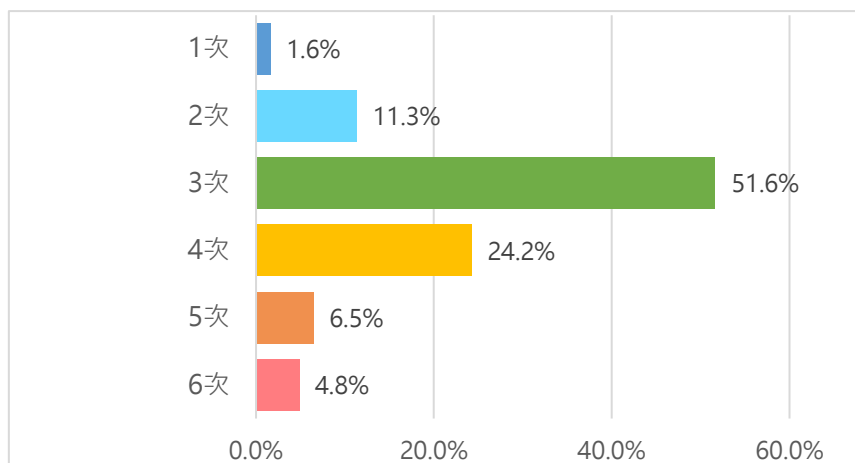


圖 89 前山公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數  
(n=62)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「1,000-1,499元」比例最高，佔38.7%。其次依序為「500-999元」(21.0%)、「1,500-1,999元」(17.7%)、「1-499元」(11.3%)等。

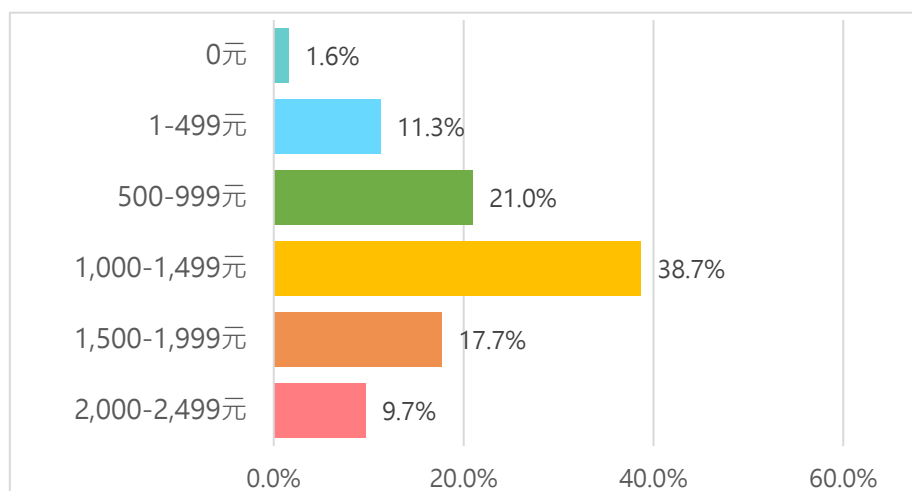


圖 90 前山公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=62)

### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「3個月至未滿6個月」比例最高，佔54.8%。其次依序為「半年至未滿1年」(21.0%)、「1個月未滿3個月」(16.1%)等。

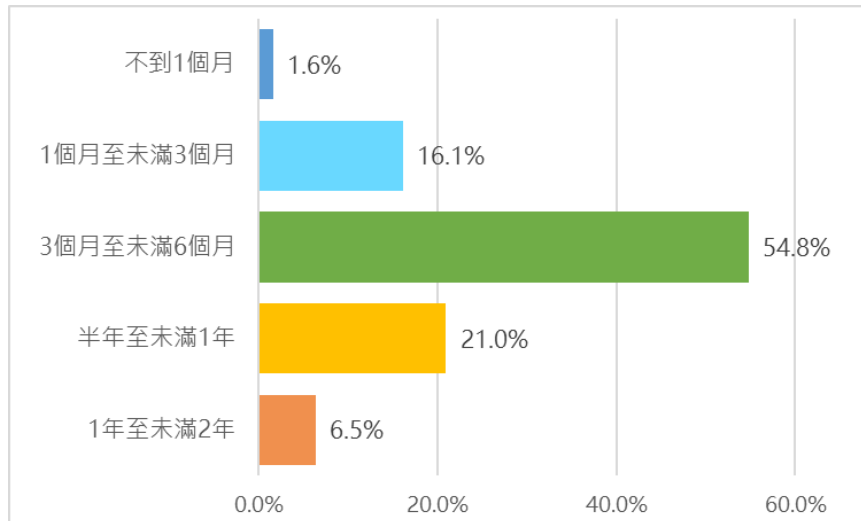


圖 91 前山公園游泳池—固定來此場館的時間(n=62)

### (四) 選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「服務態度良好」比例最高，佔25.8%。其次依序為「價格便宜」、「設施品質佳」以及「環境乾淨」(各佔16.1%)、「離辦公室近」(14.5%)等。

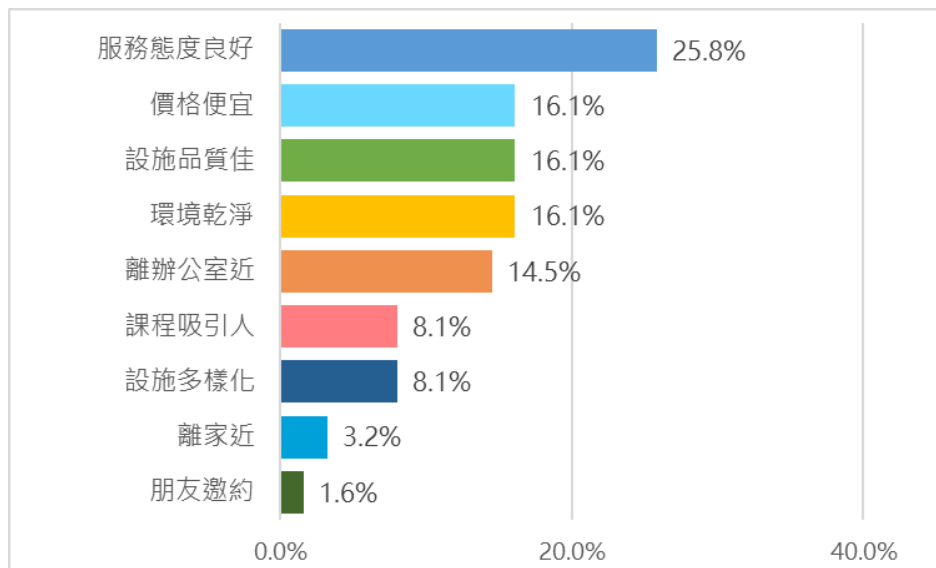


圖 92 前山公園游泳池—選擇此場館的原因(n=62)

### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，以「票卡(單一種類季票)」比例最高，佔 3.2%。其次為「票券(計次付費)」(1.6%)等，另有 95.2% 沒有購買票券/票卡。

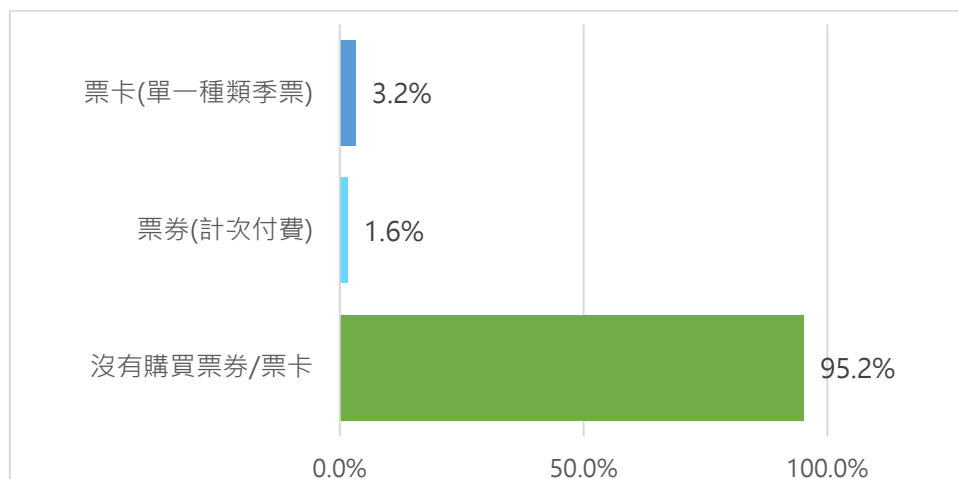


圖 93 前山公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=62)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「社群媒體/平台」比例最高，佔 77.4%。其次依序為「體育局粉絲專頁」(53.2%)、「場館的網站」(22.6%)、「體局網站」(17.7%)等。

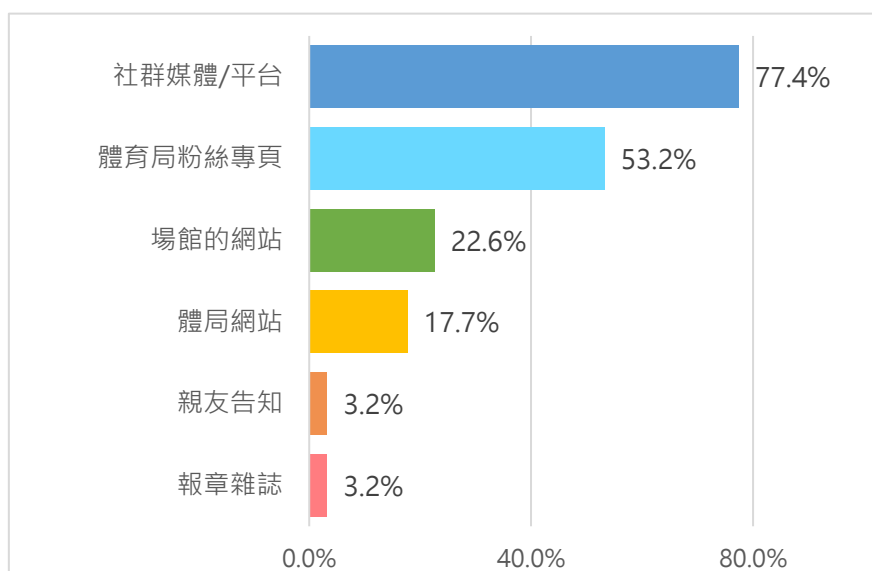


圖 94 前山公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=62)



### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，前山公園游泳池整體滿意度為 95.16%(含 46.77% 還算滿意、48.39% 非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則前山公園游泳池之滿意度分數為 88.85。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「場館內的淋浴設備」、「場館內設施的故障維修速度」、「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」與「場館內服務人員講解資訊的專業程度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「購票便利性」(66.67%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 100.00%，「課程」價格合理性為 38.10%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後前山公園游泳池以「服務構面」分數最高，為 3.36 分。其次依序為「設施構面」(3.53 分)，以及「環境構面」(3.45 分)。

表 14 前山公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數	
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	62	0.00%	3.23%	51.61%	45.16%	96.77%	3.45	
	場館內的環境整潔	62	0.00%	14.52%	53.23%	32.26%	85.48%		
	場館內的空氣品質	62	0.00%	4.84%	37.10%	58.06%	95.16%		
	場館內的水質	62	0.00%	1.61%	56.45%	41.94%	98.39%		
	場館內的廁所整潔	62	0.00%	4.84%	32.26%	62.90%	95.16%		
設施構面	場館內的逃生設備與其標示	62	0.00%	1.61%	48.39%	50.00%	98.39%	3.53	
	場館內設施的多樣性	62	1.61%	3.23%	62.90%	32.26%	95.16%		
	場館內設施的安全性	62	0.00%	6.45%	51.61%	41.94%	93.55%		
	場館內設施的品質維護	62	0.00%	3.23%	45.16%	51.61%	96.77%		
服務構面	場館內的淋浴設備	62	0.00%	0.00%	37.10%	62.90%	100.00%	3.56	
	購票便利性	3	0.00%	33.33%	33.33%	33.33%	66.67%		
	場館內的服務人員態度	62	0.20%	4.84%	46.77%	48.39%	95.16%		
	場館內設施的故障維修速度	42	0.00%	0.00%	14.29%	85.71%	100.00%		
課程構面	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	42	0.00%	0.00%	9.52%	90.48%	100.00%	-	
	場館內服務人員講解資訊的專業程度	36	0.00%	0.00%	11.11%	88.89%	100.00%		
	課程內容	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%		
	課程時間安排	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%		
	課程教練的專業度	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%		
	課程教練的服務態度	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%		
整體滿意度		62	0.00%	4.84%	46.77%	48.39%	95.16%		
整體分數		62	88.85						
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例		
合理性	票券/票卡的價格	3	0.00%	0.00%	33.33%	66.67%	100.00%		
	課程的價格	2	0.00%	61.90%	0.00%	38.10%	38.10%		

備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度

2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 15 前山公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
總計	3.45	3.53	3.56	-
性別				
男性	3.37	3.53	3.37	-
女性	3.49	3.53	3.65	-
年齡				
15-19歲	-	-	-	-
20-24歲	-	-	-	-
25-29歲	3.00	4.00	4.00	-
30-34歲	3.50	3.67	3.50	-
35-39歲	3.55	3.36	3.45	-
40-44歲	3.43	3.79	3.64	-
45-49歲	3.50	3.38	3.75	-
50-54歲	3.38	3.50	3.38	-
55-59歲	3.50	3.50	3.50	-
60-64歲	2.00	3.00	3.00	-
65-69歲	4.00	4.00	3.00	-
70歲(含)以上	-	-	-	-
教育程度				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	4.00	3.00	4.00	-
高中、高職	3.36	3.50	3.57	-
專科	3.33	3.57	3.52	-
大學	3.67	3.61	3.56	-
研究所以上	3.38	3.38	3.63	-
是否是身心障礙				
是	-	-	-	-
否	3.45	3.53	3.56	-
平假日				
平日	3.46	3.54	3.56	-
假日	3.00	3.00	4.00	-
尖離峰				
尖峰	3.43	3.63	3.58	-
離峰	3.50	3.36	3.55	-

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

將 110 年之滿意度與 111 年之滿意度進行 T 分數檢定，結果顯示各題目 T 分數皆小於 1.65，沒有顯著差異。

表 16 前山公園游泳池—百分比差異分析表

構面	題目	110年 樣本數	110年	111年 樣本數	111年	百分比 差異
環境 構面	場館內路線規畫與空間安排	353	96.9%	62	96.8%	-0.1%
	場館內的環境整潔	353	96.0%	62	85.5%	-10.5%
	場館內的空氣品質	353	93.7%	62	95.2%	1.5%
	場館內的水質	-	-	62	98.4%	-
	場館內的廁所整潔	353	94.3%	62	95.2%	0.9%
	場館內的逃生設備與其標示	353	99.4%	62	98.4%	-1.0%
設施 構面	場館內設施的多樣性	-	-	62	95.2%	-
	場館內設施的安全性	353	98.3%	62	93.5%	-4.8%
	場館內設施的品質維護	353	98.0%	62	96.8%	-1.2%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	62	100.0%	-
服務 構面	購票便利性	236	100.0%	3	66.7%	-33.3%
	場館內的服務人員態度	353	98.6%	62	95.2%	-3.4%
	場館內設施的故障維修速度	347	97.6%	42	100.0%	2.4%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	295	98.6%	42	100.0%	1.4%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	36	100.0%	-
課程 構面	課程內容	332	98.7%	-	-	-
	課程時間安排	-	-	-	-	-
	課程教練的專業度	-	-	-	-	-
	課程教練的服務態度	-	-	-	-	-
合理性	票券/票卡的價格	-	-	3	100.0%	-
	課程的價格	-	-	-	-	-
整體滿意度		353	100.0%	62	95.2%	-4.8%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

4. 當 T 分數大於 1.645 則代表兩年間的百分比差異有顯著差異。

## (二)、歷年趨勢比較

111年前山公園游泳池整體滿意度為95.2%，整體滿意度呈現浮動趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 17 前山公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	97.1%	93.8%	96.9%	96.8%
	場館內的環境整潔	91.2%	100.0%	96.0%	85.5%
	場館內的空氣品質	100.0%	100.0%	93.7%	95.2%
	場館內的水質	-	-	-	98.4%
	場館內的廁所整潔	91.2%	93.8%	94.3%	95.2%
	場館內的逃生設備與其標示	94.1%	100.0%	99.4%	98.4%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	95.2%
	場館內設施的安全性	100.0%	100.0%	98.3%	93.5%
	場館內設施的品質維護	100.0%	93.7%	98.0%	96.8%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	100.0%
服務構面	購票便利性	-	-	100.0%	66.7%
	場館內的服務人員態度	100.0%	100.0%	98.6%	95.2%
	場館內設施的故障維修速度	94.7%	91.6%	97.6%	100.0%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	100.0%	100.0%	98.6%	100.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	100.0%
課程構面	課程內容	100.0%	100.0%	98.7%	-
	課程時間安排	-	-	-	-
	課程教練的專業度	-	-	-	-
	課程教練的服務態度	-	-	-	-
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	100.0%
	課程的價格	-	-	-	-
整體滿意度		97.1%	100.0%	100.0%	95.2%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

前山公園游泳池需要優先改善的項目為購票便利性、設施維護、設施多樣性，以及設施安全性等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為路線規畫與空間安排、水池水質、環境整潔、服務態度，以及逃生設備與其標示等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

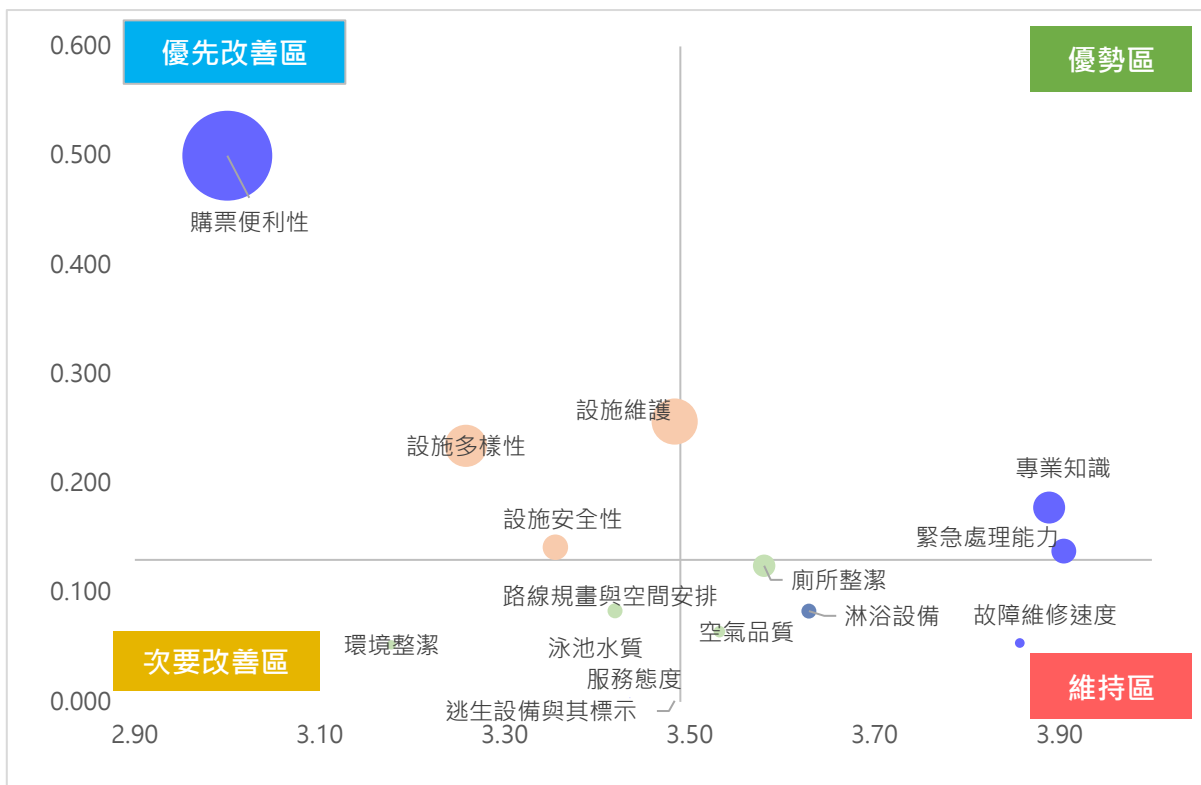


圖 95 前山公園游泳池—IPA 分析

### (二)、不滿意的原因

此場館未有民眾回答不滿意的原因或是建議。

## 伍、天溪綠地公園游泳池

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 50.0%，女性佔 50.0%。

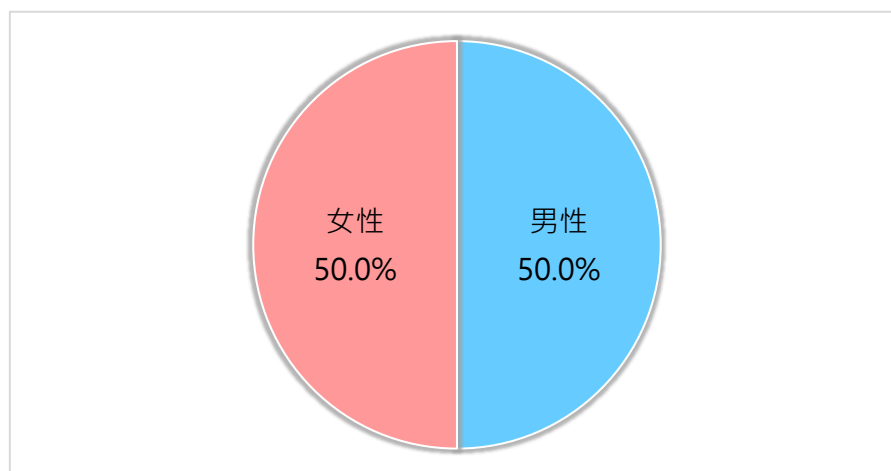


圖 96 天溪綠地公園游泳池—性別(n=60)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「40-49 歲」的比例最高，佔 38.3%。其次依序為「30-39 歲」以及「50-59 歲」(各佔 26.7%)等。

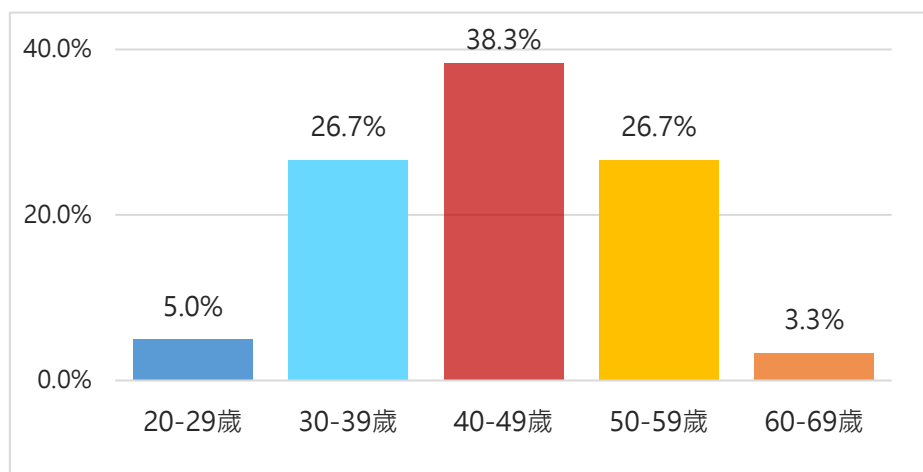


圖 97 天溪綠地公園游泳池—年齡(n=60)

### (三) 居住地

本次調查中，以居住在「北投區」的受訪民眾最多，佔25.0%。其次依序為「內湖區」以及「士林區」(各佔18.3%)、「中山區」、「中正區」以及「大同區」(各佔6.7%)。

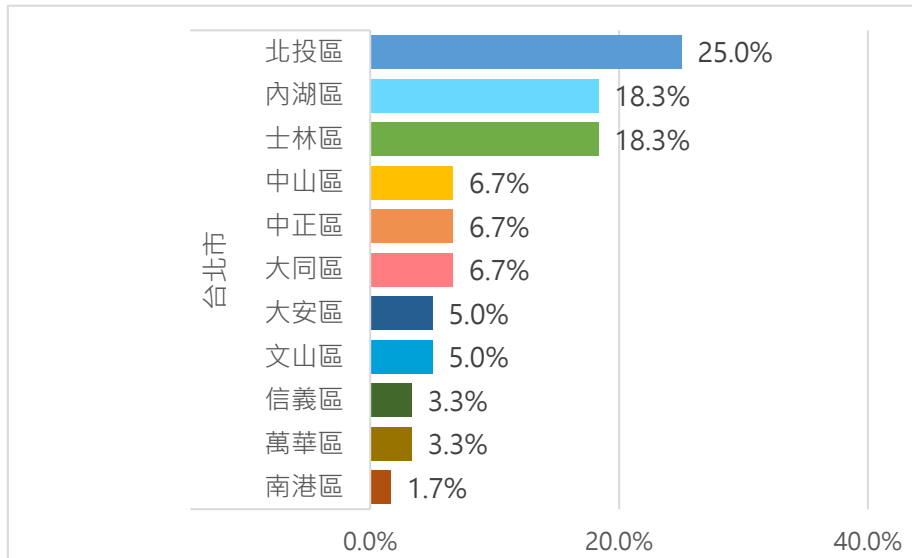


圖 98 天溪綠地公園游泳池—居住地(n=60)

### (四) 教育程度

本次調查中，受訪民眾的教育程度，以「專科」的比例最高，30.0%。其次依序為「大學」(26.7%)、「研究所以上」(20.0%)、「高中、高職」(16.7%)以及「國中/初中」(6.7%)。

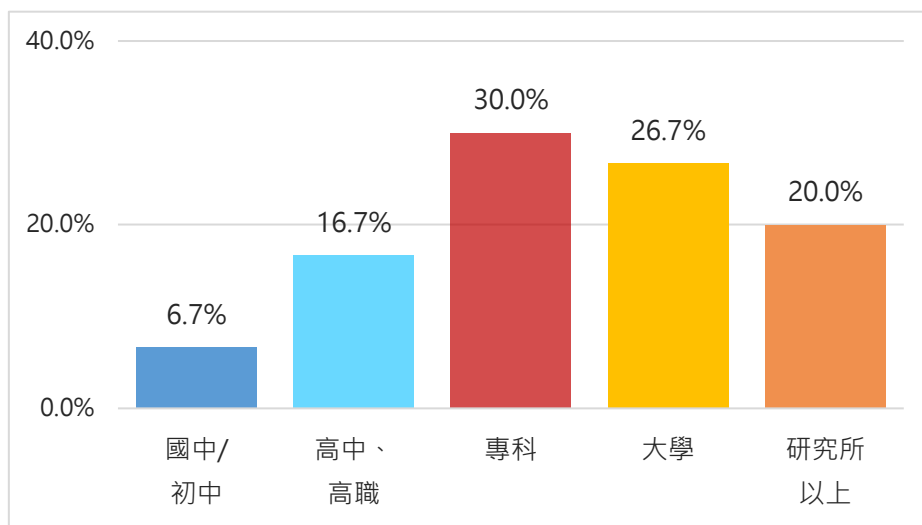


圖 99 天溪綠地公園游泳池—教育程度(n=60)

### (五) 職業

本次調查中，受訪民眾的職業，以「服務工作人員及售貨員」的比例最高，佔 26.7%。其次依序為「農林漁牧工作人員」(16.7%)、「事務工作人員」(13.3%)、「技術員及助理專業人員」以及「機械設備操作工及組裝工」(各佔 11.7%)等。

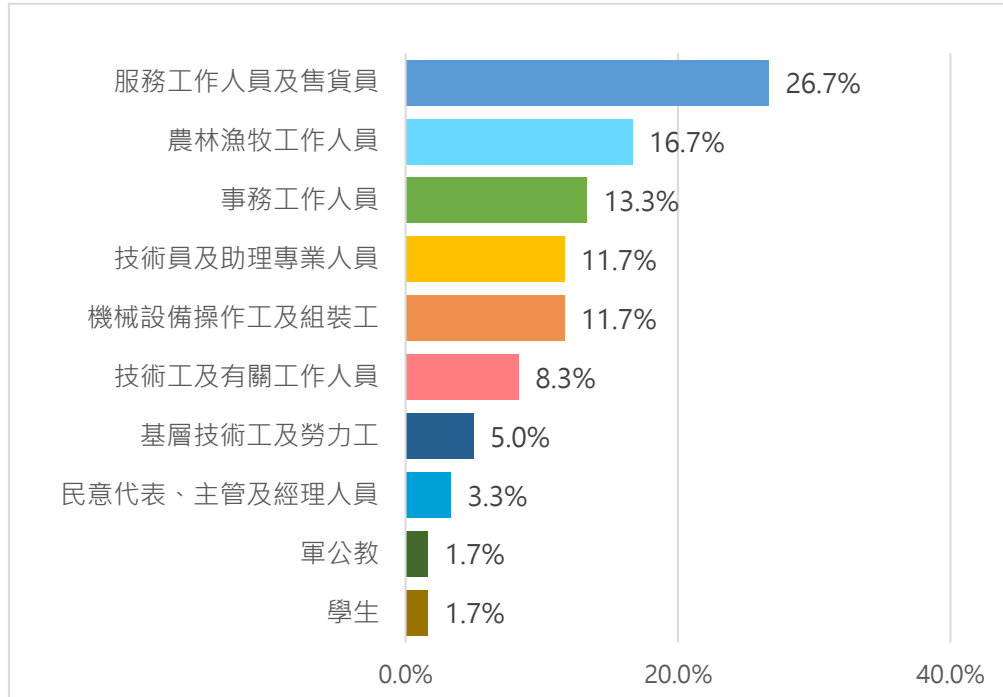


圖 100 天溪綠地公園游泳池—職業(n=60)



## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「3次」比例最高，佔48.3%。其次依序為「4次」(28.3%)、「2次」(15.0%)、「5次」(6.7%)以及「1次」(1.7%)。

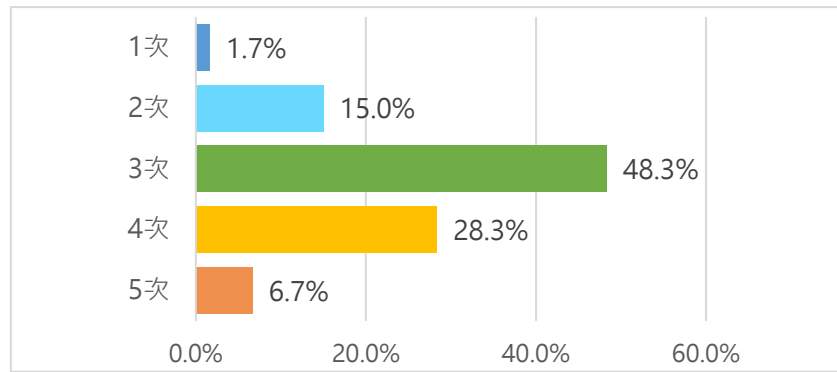


圖 101 天溪綠地公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=60)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「1,000-1,499元」比例最高，佔36.7%。其次依序為「500-999元」以及「1,500-1,999元」皆為(23.3%)、「2,000-2,499元」(10.0%)以及「2,500-2,999元」(3.3%)等。

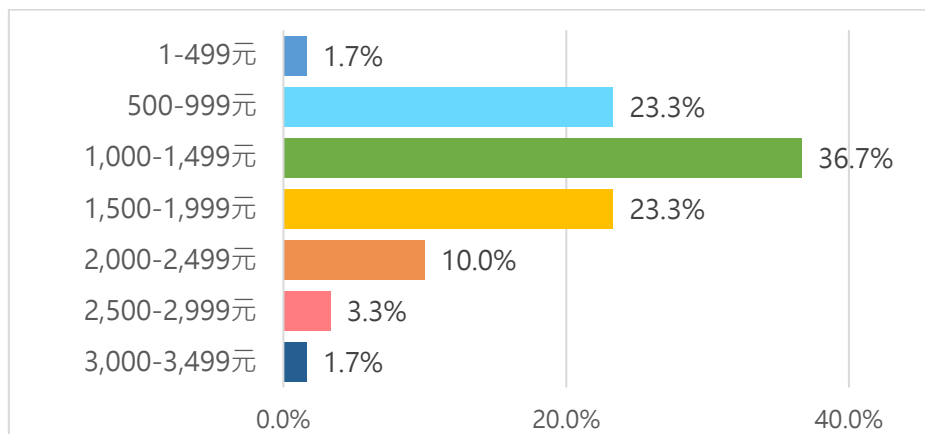


圖 102 天溪綠地公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=60)

### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「3個月至未滿6個月」比例最高，佔35.0%。其次依序為「半年至未滿1年」(23.3%)、「1年至未滿2年」(20.0%)等。

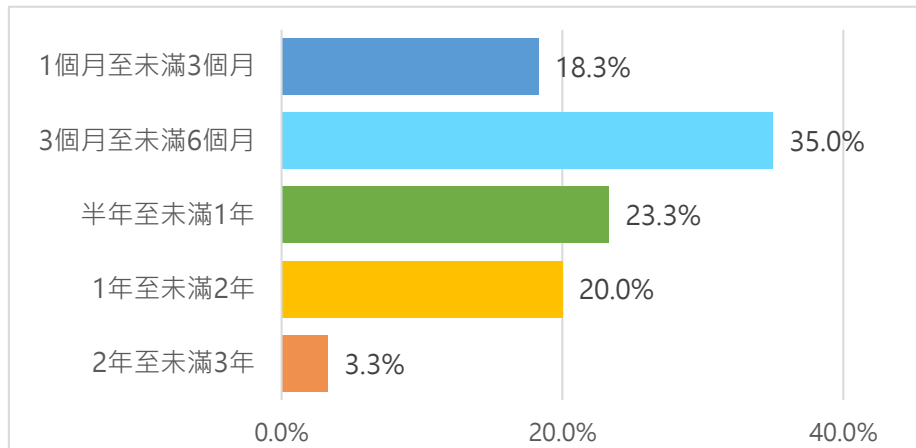


圖 103 天溪綠地公園游泳池—固定來此場館的時間(n=60)

### (四) 選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「服務態度良好」比例最高，佔33.3%。其次依序為「價格便宜」(20.0%)、「離辦公室近」(18.3%)、「環境乾淨」(10.0%)等。

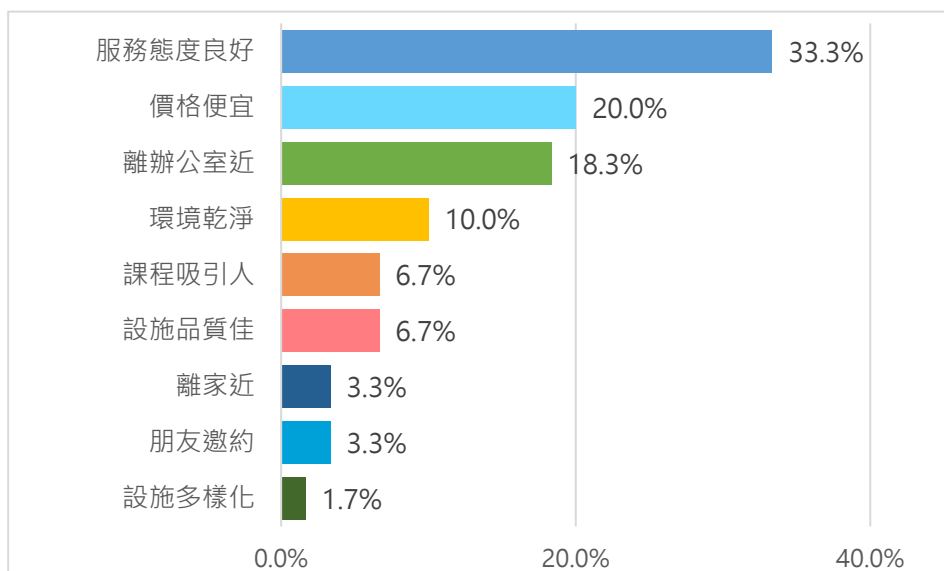


圖 104 天溪綠地公園游泳池—選擇此場館的原因(n=60)

### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，有 5.0% 使用票卡(單一種類季票)」，95.0% 沒有購買票券/票卡。

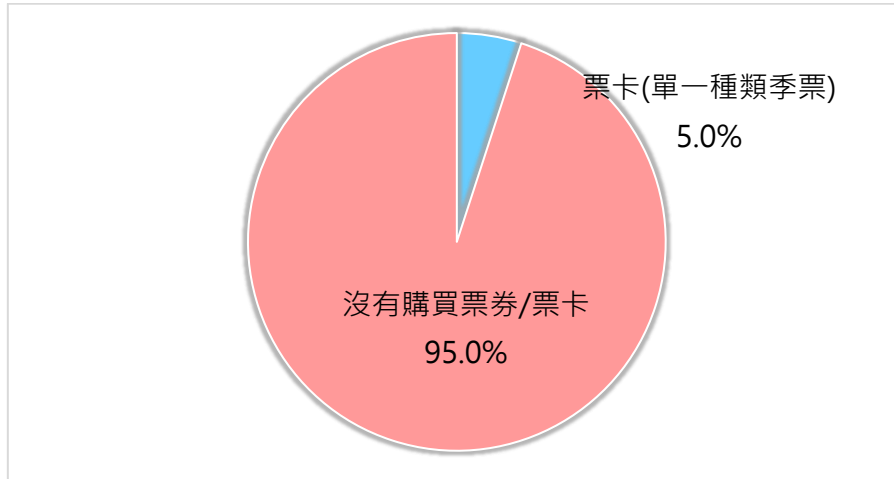


圖 105 天溪綠地公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=60)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「體育局粉絲專頁」比例最高，佔 55.0%。其次依序為「體局網站」(21.7%)、「場館的網站」(16.7%)等。

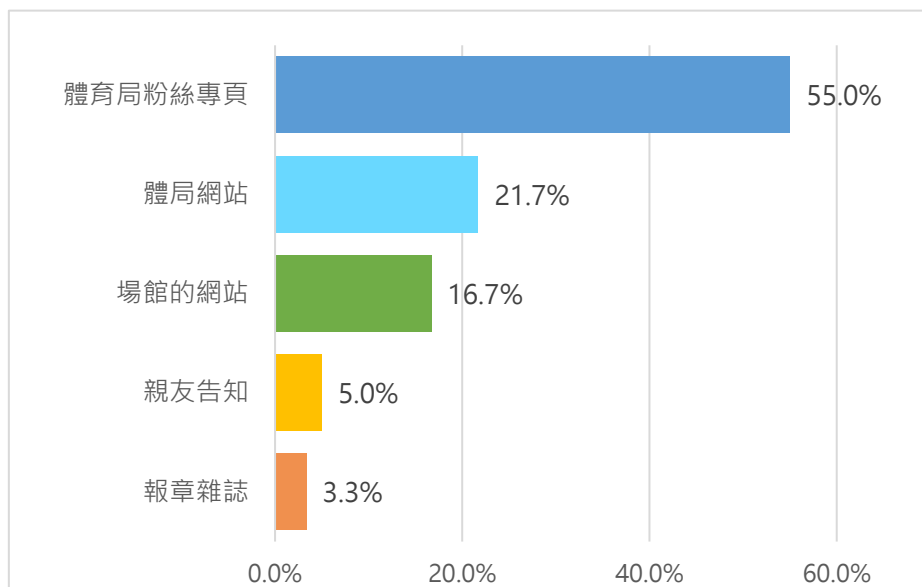


圖 106 天溪綠地公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=60)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，天溪綠地公園游泳池整體滿意度為 95.00%(含 48.33% 還算滿意、46.67% 非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則天溪綠地公園游泳池之滿意度分數為 88.95。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「購票便利性」、「課程內容」、「課程時間安排」與「課程教練的專業度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「課程教練的服務態度」(50.00%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 100.00%，「課程」價格合理性為 38.10%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，天溪綠地公園游泳池以「課程構面」分數最高，為 4.00 分。其次依序為「設施構面」、「服務構面」(3.28 分)，以及「環境構面」(3.23 分)。

表 18 天溪綠地公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	60	6.67%	8.33%	38.33%	46.67%	85.00%	3.23
	場館內的環境整潔	60	0.00%	16.67%	55.00%	28.33%	83.33%	
	場館內的空氣品質	60	1.67%	15.00%	50.00%	33.33%	83.33%	
	場館內的水質	60	1.67%	10.00%	56.67%	31.67%	88.33%	
	場館內的廁所整潔	60	3.33%	11.67%	46.67%	38.33%	85.00%	
	場館內的逃生設備與其標示	60	1.67%	15.00%	50.00%	33.33%	83.33%	
設施構面	場館內設施的多樣性	60	5.00%	8.33%	58.33%	28.33%	86.67%	3.28
	場館內設施的安全性	60	3.33%	11.67%	43.33%	41.67%	85.00%	
	場櫃內設施的品質維護	60	3.33%	8.33%	53.33%	35.00%	88.33%	
	場館內的淋浴設備	60	5.00%	10.00%	51.67%	33.33%	85.00%	
服務構面	購票便利性	3	0.00%	0.00%	66.67%	33.33%	100.00%	3.28
	場館內的服務人員態度	60	0.20%	15.00%	53.33%	31.67%	85.00%	
	場館內設施的故障維修速度	49	0.00%	4.08%	26.53%	69.39%	95.92%	
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	51	0.00%	3.92%	19.61%	76.47%	96.08%	
	場館內服務人員講解資訊的專業程度	46	0.00%	6.52%	21.74%	71.74%	93.48%	
課程構面	課程內容	1	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	4.00
	課程時間安排	1	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	
	課程教練的專業度	1	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	
	課程教練的服務態度	1	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	
整體滿意度		60	0.00%	5.00%	48.33%	46.67%	95.00%	
整體分數		60	88.95					
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例	
合理性	票券/票卡的價格	3	0.00%	0.00%	33.33%	66.67%	100.00%	
	課程的價格	2	0.00%	61.90%	0.00%	38.10%	38.10%	

備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度

2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 19 天溪綠地公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
<b>總計</b>	3.23	3.28	3.28	4.00
<b>性別</b>				
男性	3.07	3.23	3.23	-
女性	3.40	3.33	3.33	4.00
<b>年齡</b>				
15-19歲	-	-	-	-
20-24歲	-	-	-	-
25-29歲	3.00	3.00	3.33	-
30-34歲	3.20	3.20	3.30	4.00
35-39歲	3.00	3.33	2.83	-
40-44歲	3.14	3.14	3.57	-
45-49歲	3.50	3.38	3.25	-
50-54歲	3.21	3.14	3.43	-
55-59歲	3.00	4.00	2.50	-
60-64歲	3.00	4.00	3.50	-
65-69歲	-	-	-	-
70歲(含)以上	-	-	-	-
<b>教育程度</b>				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	3.75	3.25	3.00	-
高中、高職	3.50	3.30	3.70	-
專科	3.17	3.33	3.28	4.00
大學	3.19	3.19	3.31	-
研究所以上	3.00	3.33	3.00	-
<b>是否是身心障礙</b>				
是	-	-	-	-
否	3.23	3.28	3.28	4.00
<b>平假日</b>				
平日	3.23	3.28	3.28	4.00
假日	-	-	-	-
<b>尖離峰</b>				
尖峰	3.00	3.00	3.00	-
離峰	3.24	3.29	3.29	4.00

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

將 110 年之滿意度與 111 年之滿意度進行 T 分數檢定，結果顯示各題目 T 分數皆小於 1.65，沒有顯著差異。

表 20 天溪綠地公園游泳池—百分比差異分析表

構面	題目	110年 樣本數	110年	111年 樣本數	111年	百分比 差異
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	351	83.8%	60	85.0%	1.2%
	場館內的環境整潔	351	94.3%	60	83.3%	-11.0%
	場館內的空氣品質	351	92.3%	60	83.3%	-9.0%
	場館內的水質	-	-	60	88.3%	-
	場館內的廁所整潔	351	91.2%	60	85.0%	-6.2%
	場館內的逃生設備與其標示	351	98.9%	60	83.3%	-15.6%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	60	86.7%	-
	場館內設施的安全性	351	97.4%	60	85.0%	-12.4%
	場館內設施的品質維護	351	96.6%	60	88.3%	-8.3%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	60	85.0%	-
服務構面	購票便利性	220	98.3%	3	100.0%	1.7%
	場館內的服務人員態度	351	97.2%	60	85.0%	-12.2%
	場館內設施的故障維修速度	312	94.6%	49	95.9%	1.3%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	229	97.8%	51	96.1%	-1.7%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	46	93.5%	-
課程構面	課程內容	284	98.2%	1	100.0%	1.8%
	課程時間安排	-	-	1	100.0%	-
	課程教練的專業度	-	-	1	100.0%	-
	課程教練的服務態度	-	-	1	100.0%	-
合理性	票券/票卡的價格	-	-	3	100.0%	-
	課程的價格	-	-	1	100.0%	-
整體滿意度		351	99.1%	60	95.0%	-4.1%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

4. 當 T 分數大於 1.645 則代表兩年間的百分比差異有顯著差異。

## (二)、歷年趨勢比較

111年天溪綠地公園游泳池整體滿意度為95.0%，整體滿意度呈現下滑趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 21 天溪綠地公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	90.0%	96.6%	83.8%	85.0%
	場館內的環境整潔	93.3%	90.0%	94.3%	83.3%
	場館內的空氣品質	96.7%	93.3%	92.3%	83.3%
	場館內的水質	-	-	-	88.3%
	場館內的廁所整潔	86.7%	93.4%	91.2%	85.0%
	場館內的逃生設備與其標示	76.7%	93.4%	98.9%	83.3%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	86.7%
	場館內設施的安全性	90.0%	96.7%	97.4%	85.0%
	場館內設施的品質維護	93.3%	90.0%	96.6%	88.3%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	85.0%
服務構面	購票便利性	-	-	98.3%	100.0%
	場館內的服務人員態度	83.3%	96.7%	97.2%	85.0%
	場館內設施的故障維修速度	82.1%	92.9%	94.6%	95.9%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	100.0%	90.9%	97.8%	96.1%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	93.5%
課程構面	課程內容	87.5%	100.0%	98.2%	100.0%
	課程時間安排	-	-	-	100.0%
	課程教練的專業度	-	-	-	100.0%
	課程教練的服務態度	-	-	-	100.0%
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	100.0%
	課程的價格	-	-	-	100.0%
整體滿意度		96.7%	100.0%	99.1%	95.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

天溪綠地公園游泳池需要優先改善的項目為設施多樣性、設施維護、泳池水質、環境整潔、路線規畫與空間安排，以及空氣品質等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為廁所整潔、設施安全性、淋浴設備、逃生設備與其標示，以及服務態度等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

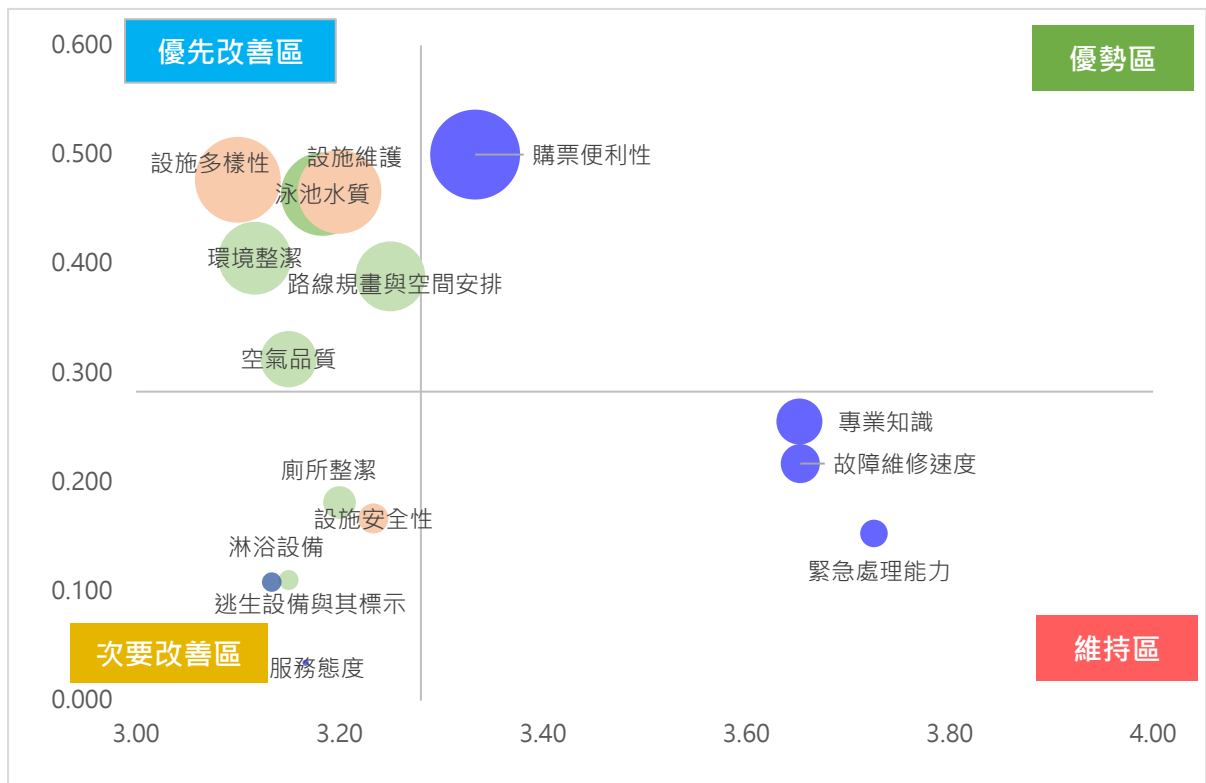


圖 107 天溪綠地公園游泳池—IPA 分析

### (二)、不滿意的原因

此場館未有民眾回答不滿意的原因或是建議。



## 陸、大湖公園游泳池

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 58.7%，女性佔 41.3%。

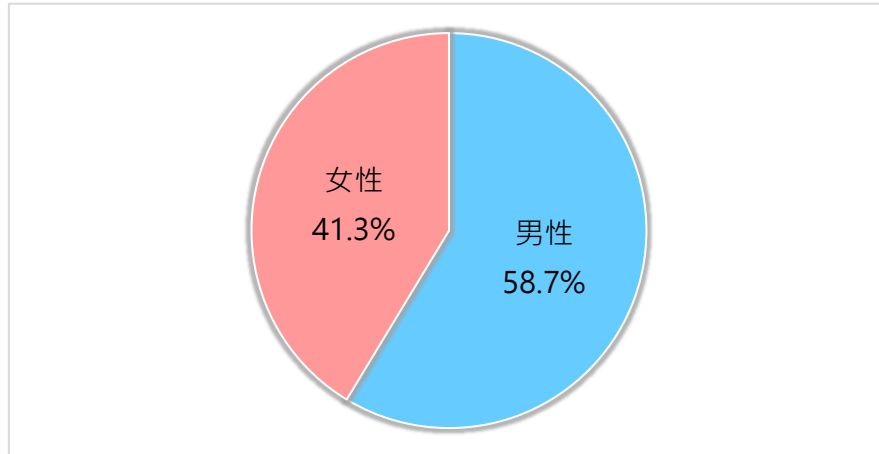


圖 108 大湖公園游泳池—性別(n=75)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「30-39 歲」的比例最高，佔 38.7%。其次依序為「40-49 歲」(22.7%)、「50-59 歲」(10.7%)等。

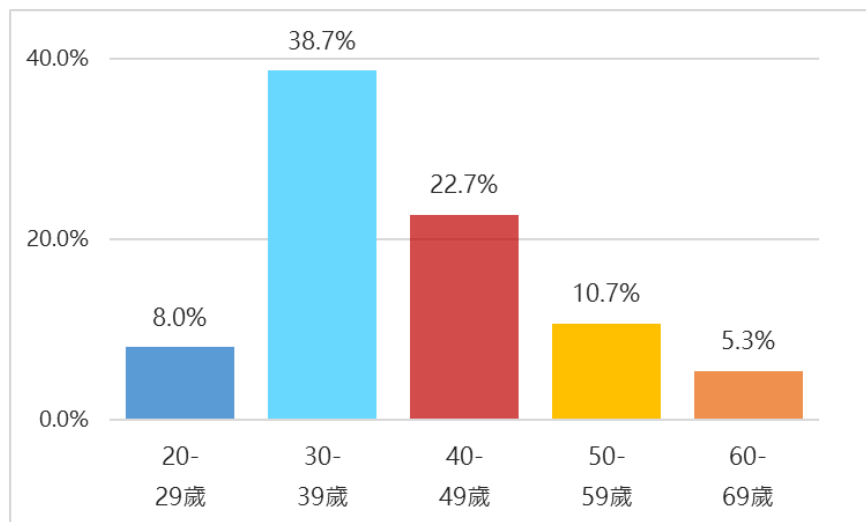


圖 109 大湖公園游泳池—年齡(n=75)

### (三) 居住地

本次調查中，以居住在「內湖區」的受訪民眾最多，佔81.3%。其次為「汐止區」(6.7%)、「南港區」(4.0%)、「松山區」(2.7%)等。

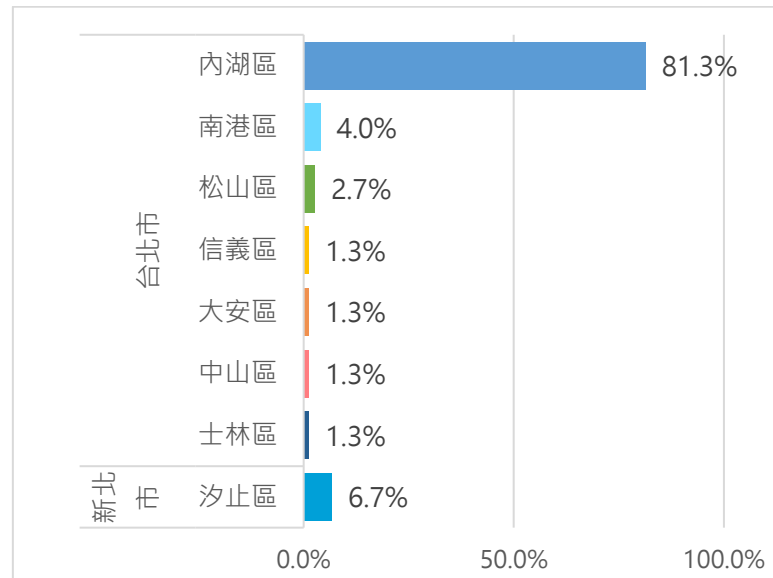


圖 110 大湖公園游泳池—居住地(n=75)

### (四) 教育程度

本次調查中，受訪民眾的教育程度，以「大學」的比例最高，68.0%。其次依序為「研究所以以上」(14.7%)、「高中、高職」(9.3%)以及「專科」(8.0%)。

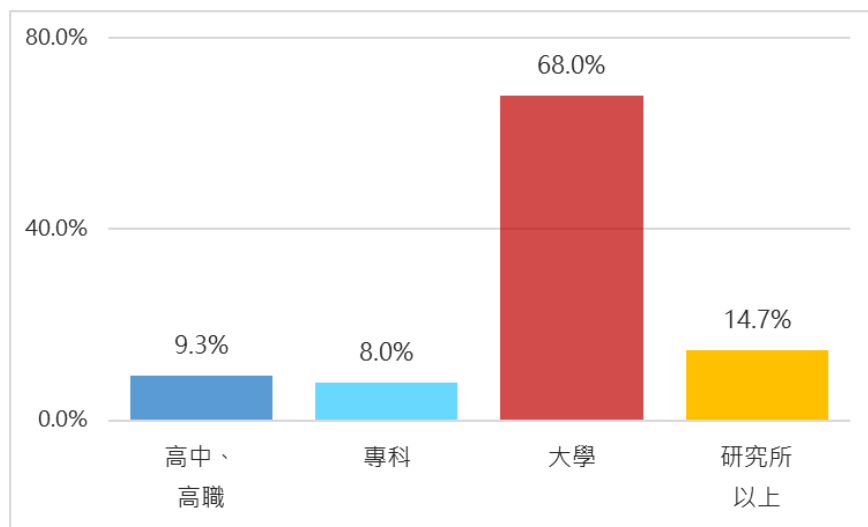


圖 111 大湖公園游泳池—教育程度(n=75)

### (五) 職業

本次調查中，受訪民眾的職業，以「事務工作人員」以及「服務工作人員及售貨員」的比例最高，各佔 16.0%。其次依序為「專業人員」以及「家務管理」(各佔 14.7%)、「民意代表、主管及經理人員」(10.7%)等。

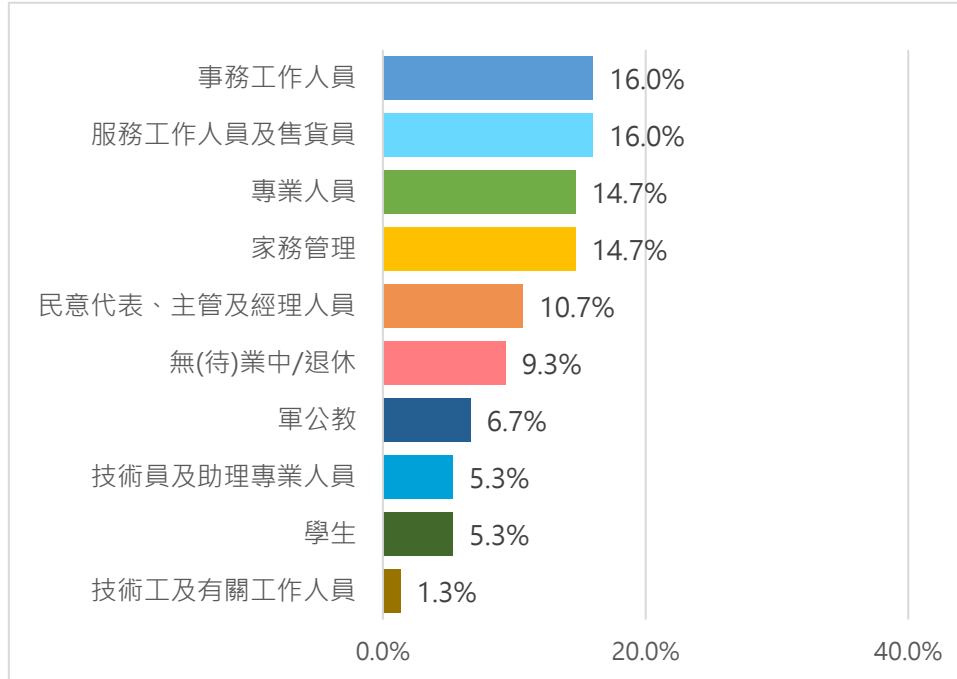


圖 112 大湖公園游泳池—職業(n=75)

## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「2次」比例最高，佔28.0%。其次依序為「1次」(24.0%)、「3次」(18.7%)、「5次」(13.3%)，另有9.3%少於一次。

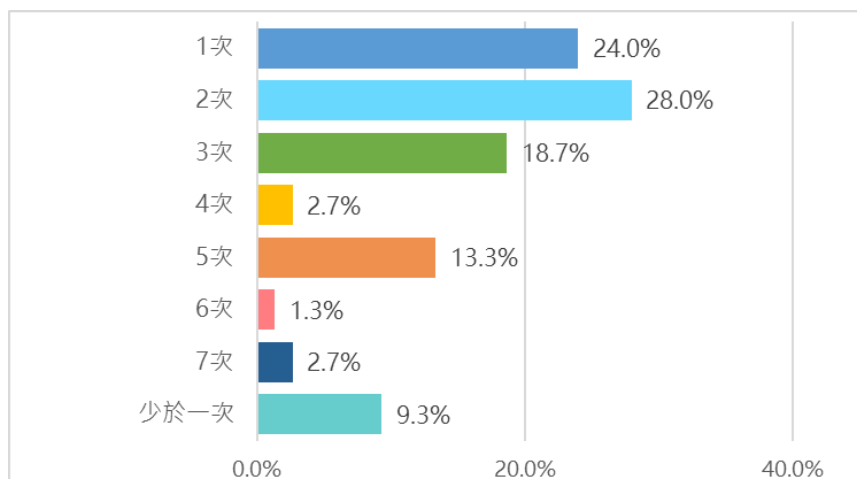


圖 113 大湖公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=75)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「1-499元」比例最高，佔42.7%。其次依序為「500-999元」(30.7%)、「1,000-1,499元」(18.7%)、「1,500-1,999元」(2.7%)等。

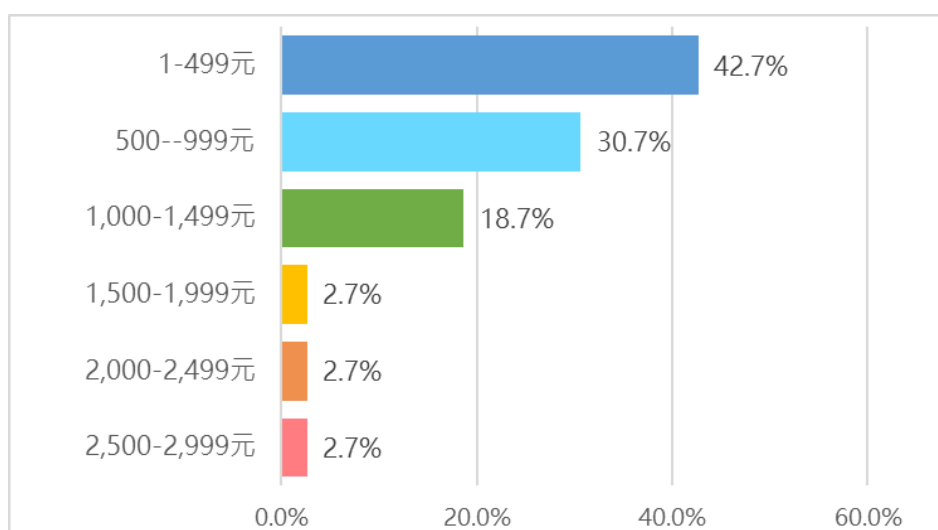


圖 114 大湖公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=75)

### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「1年至未滿2年」比例最高，佔22.7%。其次依序為「半年至未滿1年」(21.3%)、「1個月未滿3個月」(15.4%)、「3個月未滿6個月」(14.1%)等。

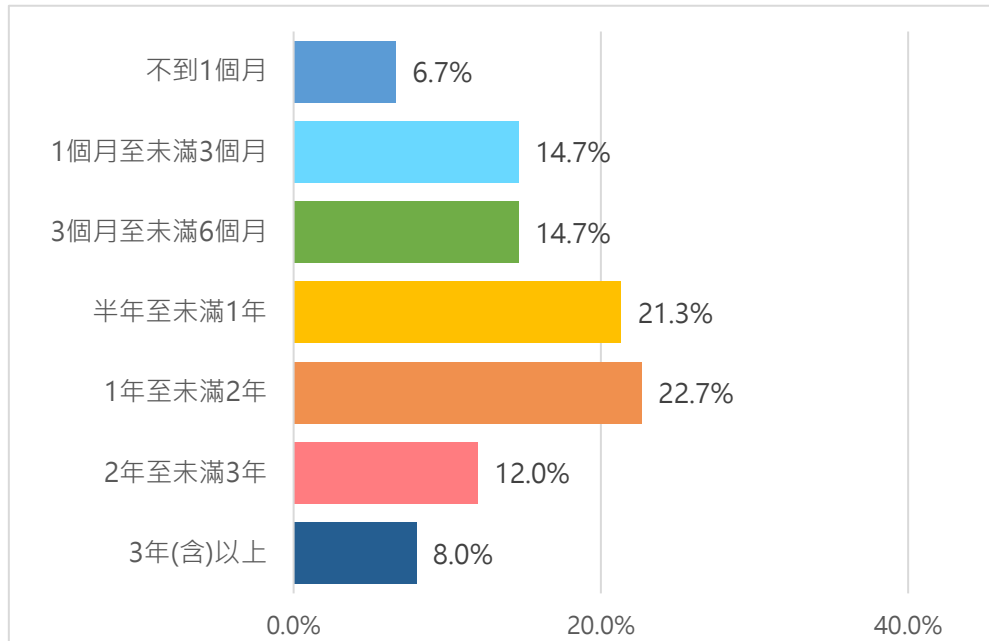


圖 115 大湖公園游泳池—固定來此場館的時間(n=75)

#### (四) 選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「離家近」比例最高，佔 74.7%。其次依序為「環境乾淨」(42.7%)、「價格便宜」(38.7%)、「設施品質佳」(33.3%)、「朋友邀約」(26.7%)等。

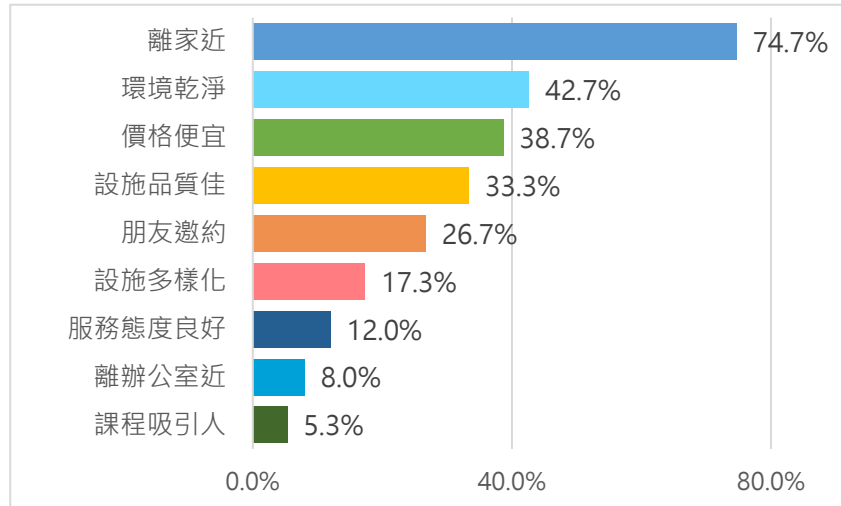


圖 116 大湖公園游泳池—選擇此場館的原因(n=75)

#### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 77.3%。其次依序為「票卡(單一種類月票)」(14.7%)、「購買課程」(4.0%)等，另有 1.3% 沒有購買票券/票卡。

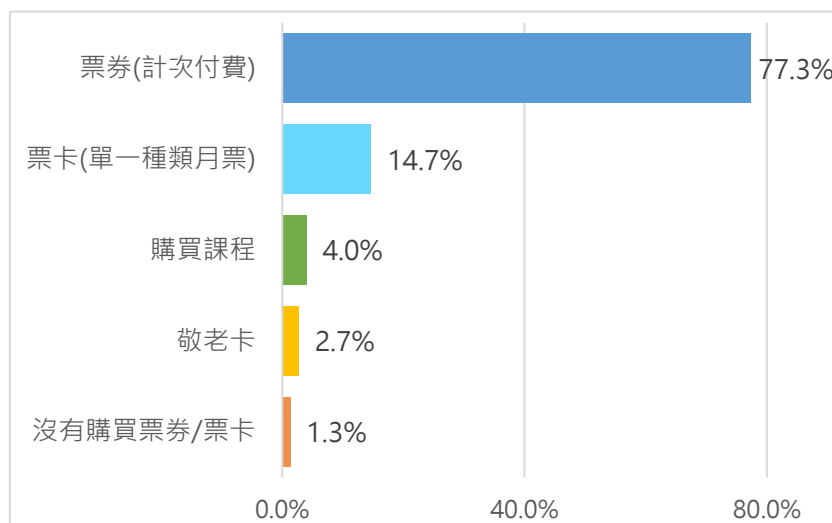


圖 117 大湖公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=75)

## (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「場館的網站」比例最高，佔 78.7%。其次依序為「親友告知」(33.3%)、「體育局網站」以及「運動場館(DM/公告欄/櫃台)」(各佔 5.3%)等。

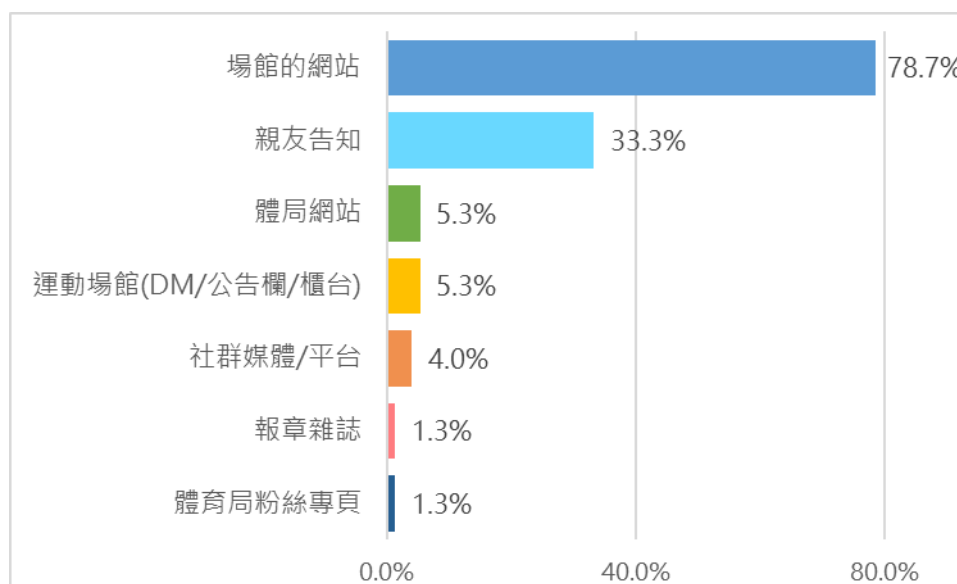


圖 118 大湖公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=75)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，大湖公園游泳池整體滿意度為 98.67%(含 56.00% 還算滿意、42.67% 非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則大湖公園游泳池之滿意度分數為 85.75。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「場館內設施的安全性」、「場館內設施的品質維護」、「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」、「場館內服務人員講解資訊的專業度」、「課程內容」、「課程時間安排」、「課程教練的專業度」與「課程教練的服務態度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「場館內設施的故障維修速度」(93.75%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 97.30%，「課程」價格合理性為 60.00%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，大湖公園游泳池以「課程構面」分數最高，為 3.60 分。其次依序為「服務構面構面」(3.44 分)、「環境構面」、「設施構面」(3.37 分)。

表 22 大湖公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數	
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	75	0.00%	1.33%	73.33%	25.33%	98.67%	3.37	
	場館內的環境整潔	75	0.00%	1.33%	45.33%	53.33%	98.67%		
	場館內的空氣品質	75	0.00%	1.33%	76.00%	22.67%	98.67%		
	場館內的水質	75	0.00%	2.67%	61.33%	36.00%	97.33%		
	場館內的廁所整潔	75	0.00%	1.33%	52.00%	46.67%	98.67%		
	場館內的逃生設備與其標示	75	0.00%	1.33%	78.67%	20.00%	98.67%		
設施構面	場館內設施的多樣性	75	0.00%	1.33%	60.00%	38.67%	98.67%	3.37	
	場館內設施的安全性	75	0.00%	0.00%	69.33%	30.67%	100.00%		
	場櫃內設施的品質維護	75	0.00%	0.00%	57.33%	42.67%	100.00%		
	場館內的淋浴設備	75	0.00%	1.33%	60.00%	38.67%	98.67%		
服務構面	購票便利性	74	0.00%	2.70%	74.32%	22.97%	97.30%	3.44	
	場館內的服務人員態度	75	0.20%	1.33%	46.67%	52.00%	98.67%		
	場館內設施的故障維修速度	16	0.00%	6.25%	25.00%	68.75%	93.75%		
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	9	0.00%	0.00%	44.44%	55.56%	100.00%		
課程構面	場館內服務人員講解資訊的專業程度	16	0.00%	0.00%	31.25%	68.75%	100.00%	3.60	
	課程內容	5	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%	100.00%		
	課程時間安排	5	0.00%	0.00%	60.00%	40.00%	100.00%		
	課程教練的專業度	5	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%	100.00%		
課程教練的服務態度		5	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%	100.00%		
整體滿意度		75	0.00%	1.33%	56.00%	42.67%	98.67%		
整體分數		75	85.75						
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例		
合理性	票券/票卡的價格	74	0.00%	2.70%	83.78%	13.51%	97.30%		
	課程的價格	5	0.00%	40.00%	0.00%	60.00%	60.00%		

- 備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度  
 2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例  
 3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數  
 4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分



## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 23 大湖公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
<b>總計</b>	<b>3.37</b>	<b>3.37</b>	<b>3.44</b>	<b>3.60</b>
<b>性別</b>				
男性	3.39	3.41	3.50	3.67
女性	3.35	3.32	3.35	3.50
<b>年齡</b>				
15-19歲	-	-	-	-
20-24歲	3.17	3.17	3.33	3.00
25-29歲	3.36	3.36	3.36	3.00
30-34歲	3.41	3.41	3.35	4.00
35-39歲	3.08	3.25	3.33	4.00
40-44歲	3.62	3.54	3.77	-
45-49歲	3.25	3.25	3.25	-
50-54歲	3.67	3.67	3.67	-
55-59歲	3.20	3.20	3.20	-
60-64歲	3.50	3.00	3.50	-
65-69歲	4.00	4.00	4.00	-
70歲(含)以上	-	-	-	-
<b>教育程度</b>				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	-	-	-	-
高中、高職	3.71	3.71	3.71	4.00
專科	3.50	3.33	3.50	-
大學	3.27	3.29	3.35	3.50
研究所以上	3.55	3.55	3.64	-
<b>是否是身心障礙</b>				
是	-	-	-	-
否	3.37	3.37	3.44	3.60
<b>平假日</b>				
平日	3.37	3.37	3.44	3.60
假日	-	-	-	-
<b>尖離峰</b>				
尖峰	3.55	3.55	3.66	3.67
離峰	3.26	3.26	3.30	3.50

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

將 110 年之滿意度與 111 年之滿意度進行 T 分數檢定，結果顯示各題目 T 分數皆小於 1.65，沒有顯著差異。

表 24 大湖公園游泳池—百分比差異分析表

構面	題目	110年 樣本數	110年	111年 樣本數	111年	百分比 差異
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	107	98.1%	75	98.7%	0.6%
	場館內的環境整潔	107	100.0%	75	98.7%	-1.3%
	場館內的空氣品質	107	100.0%	75	98.7%	-1.3%
	場館內的水質	-	-	75	97.3%	-
	場館內的廁所整潔	107	100.0%	75	98.7%	-1.3%
	場館內的逃生設備與其標示	107	100.0%	75	98.7%	-1.3%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	75	98.7%	-
	場館內設施的安全性	107	100.0%	75	100.0%	0.0%
	場館內設施的品質維護	107	100.0%	75	98.7%	-1.3%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	75	100.0%	-
服務構面	購票便利性	91	99.1%	74	97.3%	-1.8%
	場館內的服務人員態度	107	98.1%	75	98.7%	0.6%
	場館內設施的故障維修速度	103	100.0%	16	93.8%	-6.3%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	41	100.0%	9	100.0%	0.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	16	100.0%	-
課程構面	課程內容	99	100.0%	5	100.0%	0.0%
	課程時間安排	-	-	5	100.0%	-
	課程教練的專業度	-	-	5	100.0%	-
	課程教練的服務態度	-	-	5	100.0%	-
合理性	票券/票卡的價格	-	-	74	97.3%	-
	課程的價格	-	-	5	60.0%	-
整體滿意度		107	100.0%	75	98.7%	-1.3%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

4. 當 T 分數大於 1.645 則代表兩年間的百分比差異有顯著差異。

## (二)、歷年趨勢比較

111年大湖公園游泳池整體滿意度為98.7%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 25 大湖公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	90.4%	96.4%	98.1%	98.7%
	場館內的環境整潔	95.4%	95.6%	100.0%	98.7%
	場館內的空氣品質	86.9%	93.9%	100.0%	98.7%
	場館內的水質	-	-	-	97.3%
	場館內的廁所整潔	88.8%	90.8%	100.0%	98.7%
	場館內的逃生設備與其標示	93.5%	98.7%	100.0%	98.7%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	98.7%
	場館內設施的安全性	94.2%	99.2%	100.0%	100.0%
	場館內設施的品質維護	90.0%	89.9%	100.0%	98.7%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	100.0%
服務構面	購票便利性	-	-	99.1%	97.3%
	場館內的服務人員態度	95.4%	99.6%	98.1%	98.7%
	場館內設施的故障維修速度	87.3%	88.5%	100.0%	93.8%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	90.7%	100.0%	100.0%	100.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	100.0%
課程構面	課程內容	96.3%	98.3%	100.0%	100.0%
	課程時間安排	-	-	-	100.0%
	課程教練的專業度	-	-	-	100.0%
	課程教練的服務態度	-	-	-	100.0%
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	97.3%
	課程的價格	-	-	-	60.0%
整體滿意度		93.3%	98.0%	100.0%	98.7%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

大湖公園游泳池需要優先改善的項目為淋浴設備、設施維護、泳池水質、課程時間安排、設施安全性、設施多樣性，以及廁所整潔等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為空氣品質、路線規畫與空間安排、逃生設備與其標示，以及購票便利性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

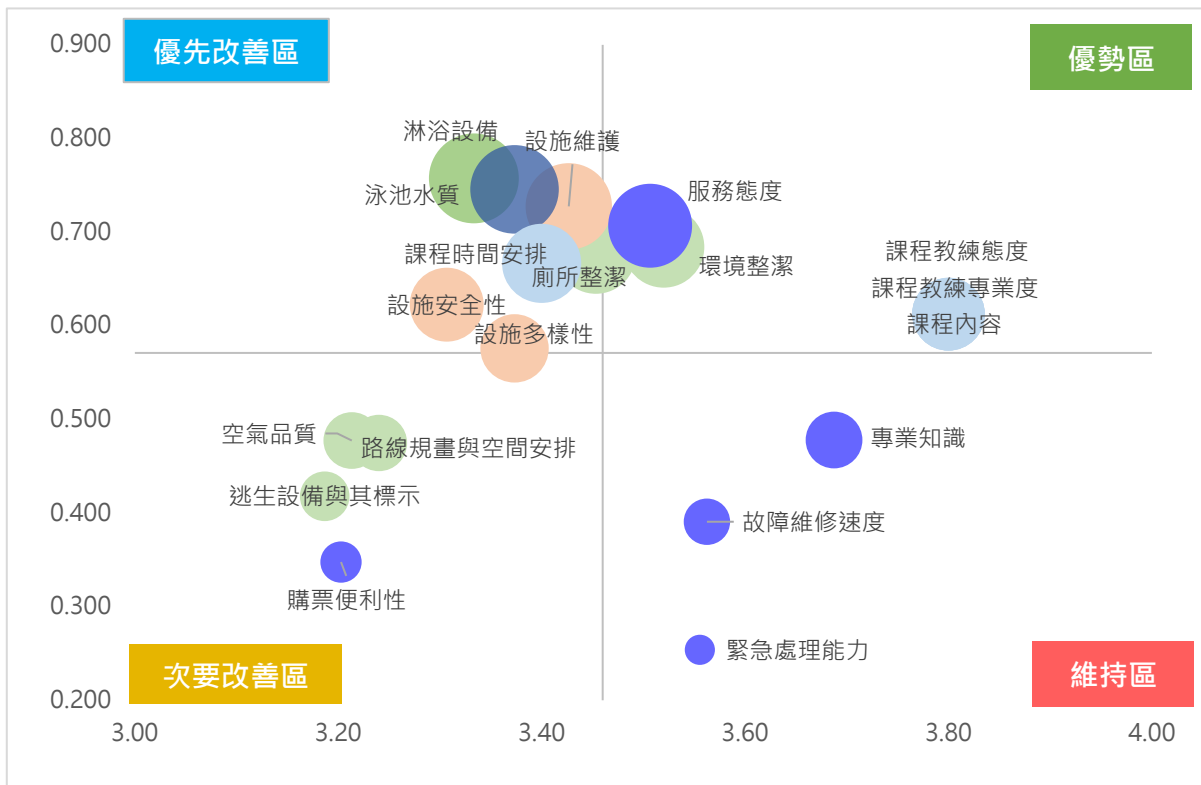


圖 119 大湖公園游泳池—IPA 分析

### (二)、不滿意的原因

設施構面	<b>【游泳池】</b> 淋浴間的水比較小。
其他	<b>【票卡/卷價格合理性】</b> 內湖區的居民應要有八折優惠比較合理。

## 柒、玉泉公園游泳池

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 60.5%，女性佔 39.5%。

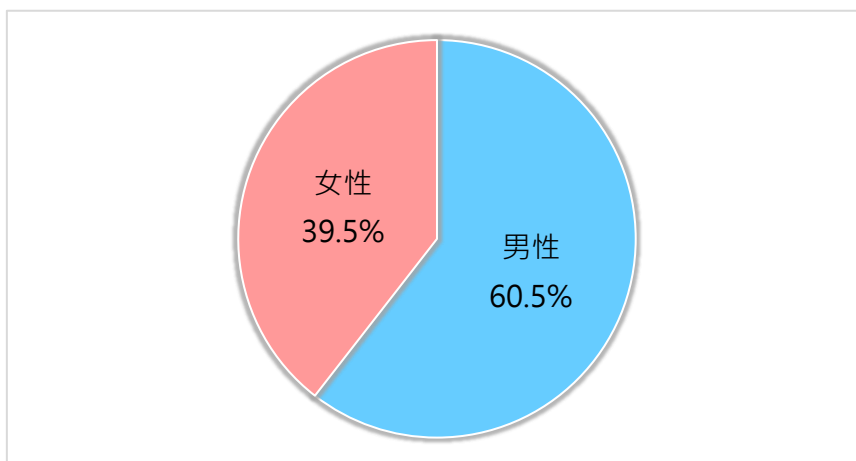


圖 120 玉泉公園游泳池—性別(n=76)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「40-49 歲」的比例最高，佔 48.7%。其次依序為「30-39 歲」(25.0%)、「20-29 歲」(9.2%)、「50-59 歲」(7.9%)、「50-59 歲」(7.9%)、「60-69 歲」(3.9%)、「15-19 歲」(3.9%)、「70 歲(含)以上」(1.3%)等。

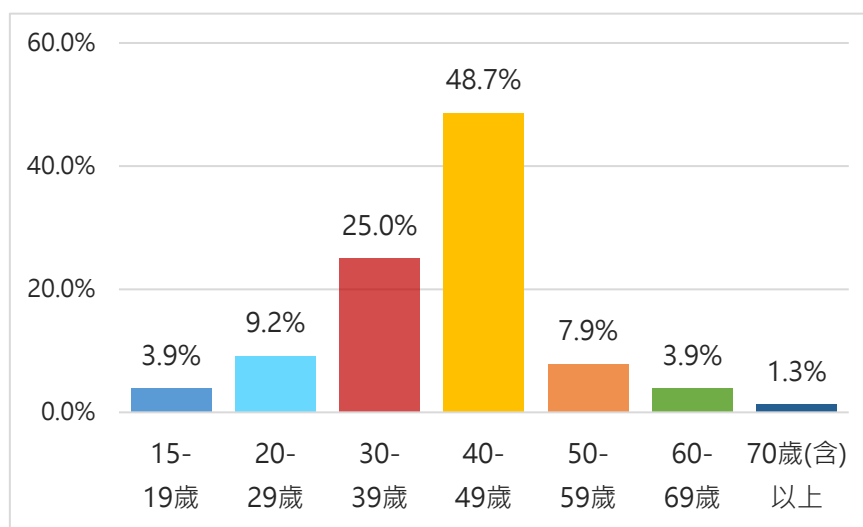


圖 121 玉泉公園游泳池—年齡(n=76)

### (三) 居住地

本次調查中，以居住在「萬華區」的受訪民眾最多，佔39.5%。其次依序為「三重區」(18.4%)、「大同區」(13.2%)等。

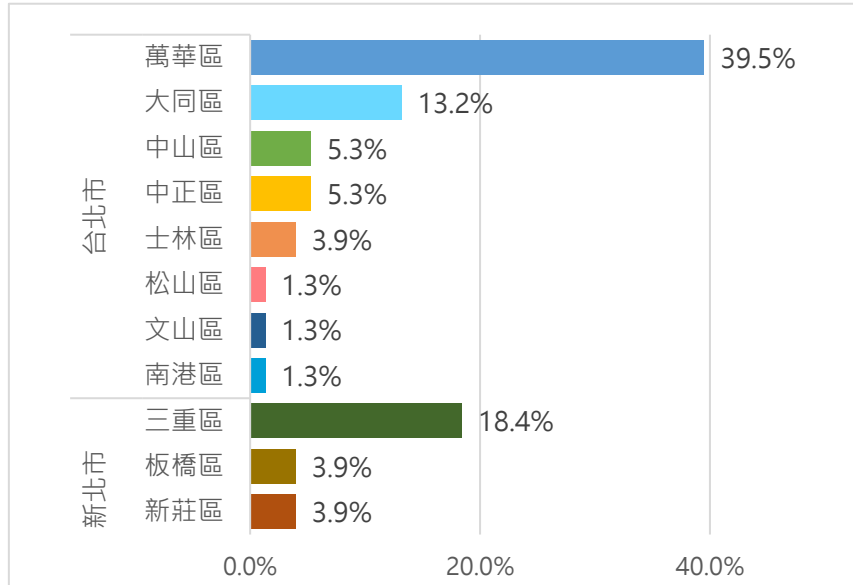


圖 122 玉泉公園游泳池—居住地(n=76)

### (四) 教育程度

本次調查中，教育程度方面，以擁有「大學」學歷的比例最多，76.3%。其次依序為「專科」(15.8%)、「高中、高職」(6.6%)等。

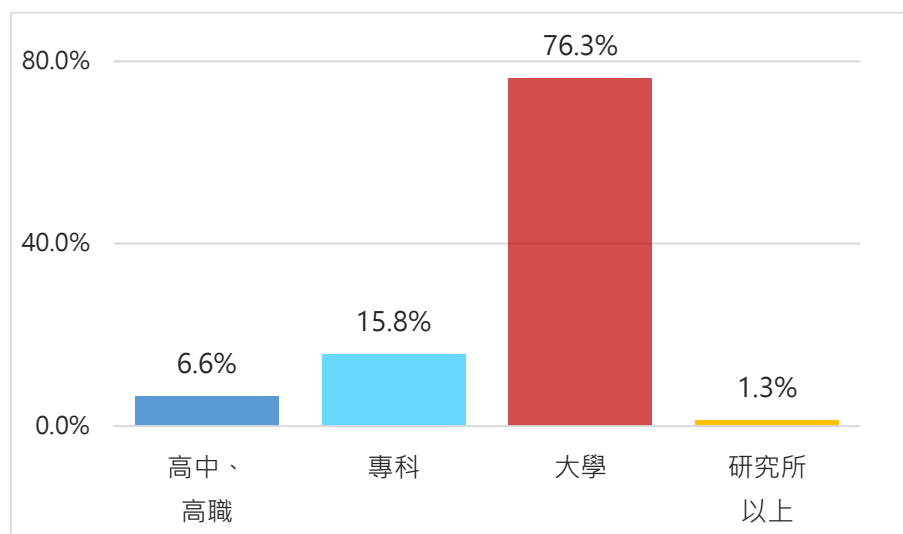


圖 123 玉泉公園游泳池—教育程度(n=76)

### (五) 職業

本次調查中，受訪民眾的職業，以「服務工作人員及售貨員」的比例最高，佔 28.9%。其次依序為「專業人員」(21.1%)、「家務管理」以及「學生」(各佔 10.5%)等。

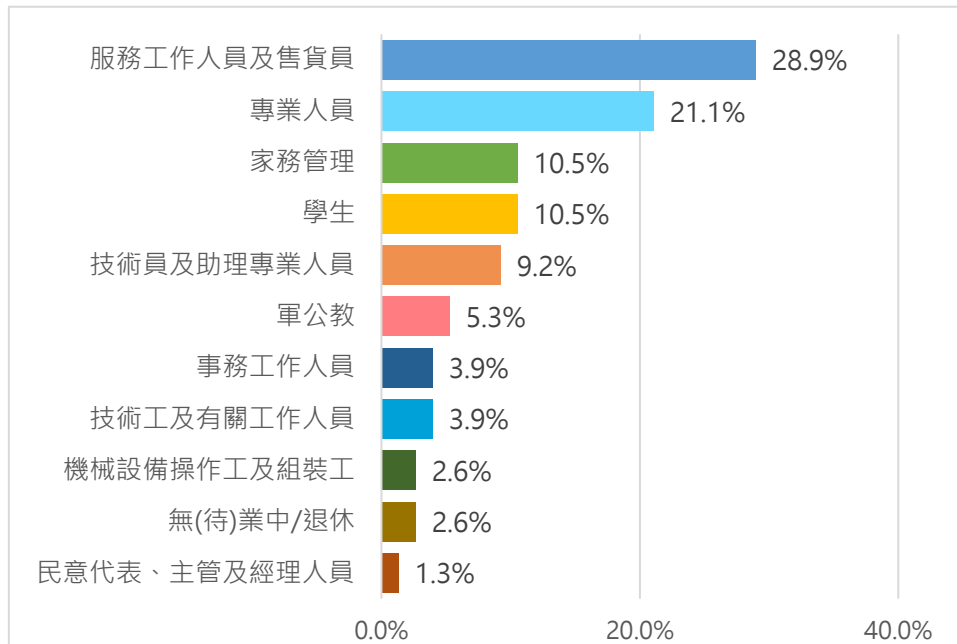


圖 124 玉泉公園游泳池—職業(n=76)

## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「1次」比例最高，佔72.4%。其次依序為「2次」(17.1%)、「3次」(5.3%)等。

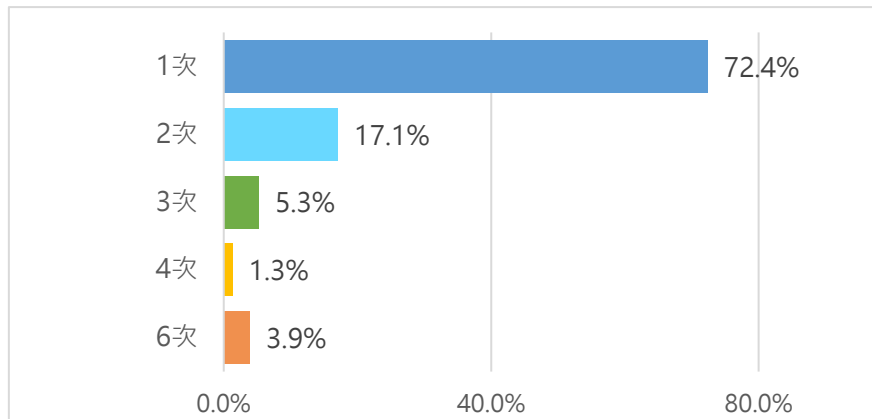


圖 125 玉泉公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=76)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「1-499元」比例最高，佔73.7%。其次依序為「500-999元」(19.7%)、「1,000-1,499元」(6.6%)等。

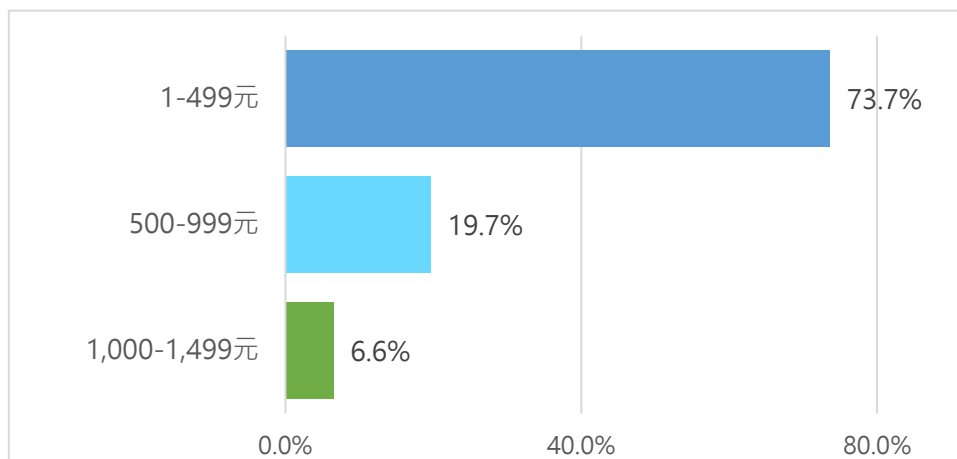


圖 126 玉泉公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=76)



### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「1年至未滿2年」比例最高，佔32.9%。其次依序為「半年至未滿1年」(19.7%)、「3年(含)以上」(17.1%)、「2年至未滿3年」(11.8%)等。

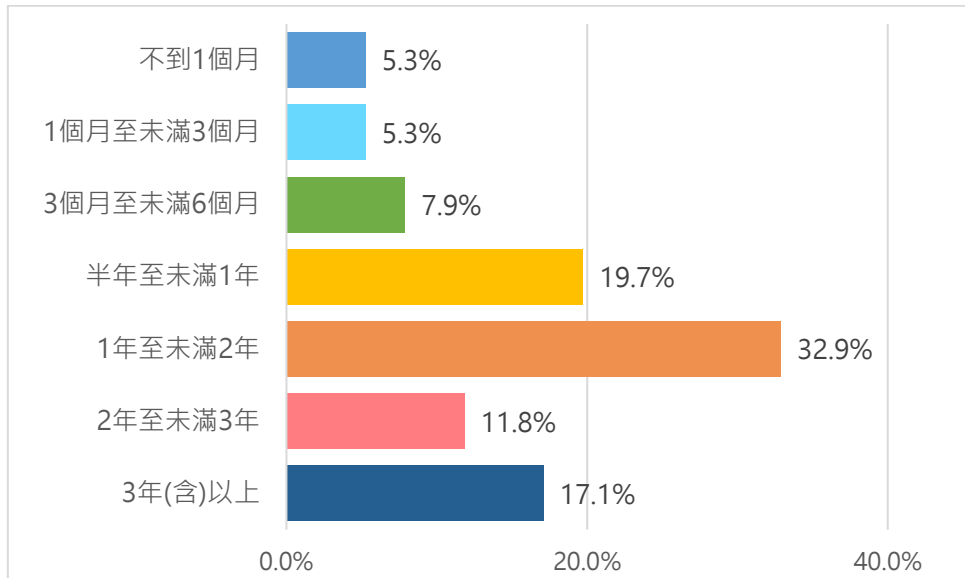


圖 127 玉泉公園游泳池—固定來此場館的時間(n=76)

### (四) 選擇該場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「離家近」比例最高，佔50.0%。其次依序為「設施品質佳」(35.5%)、「朋友邀約」(32.9%)、「設施多樣化」(21.1%)等。

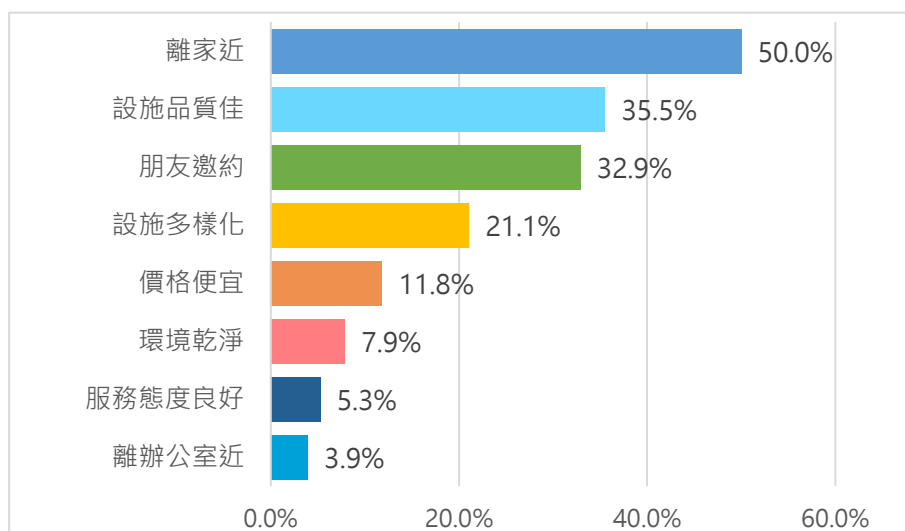


圖 128 玉泉公園游泳池—選擇此場館的原因(n=76)

### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 90.8%。其次依序為「票卡(單一種類月票)」(9.2%)等。

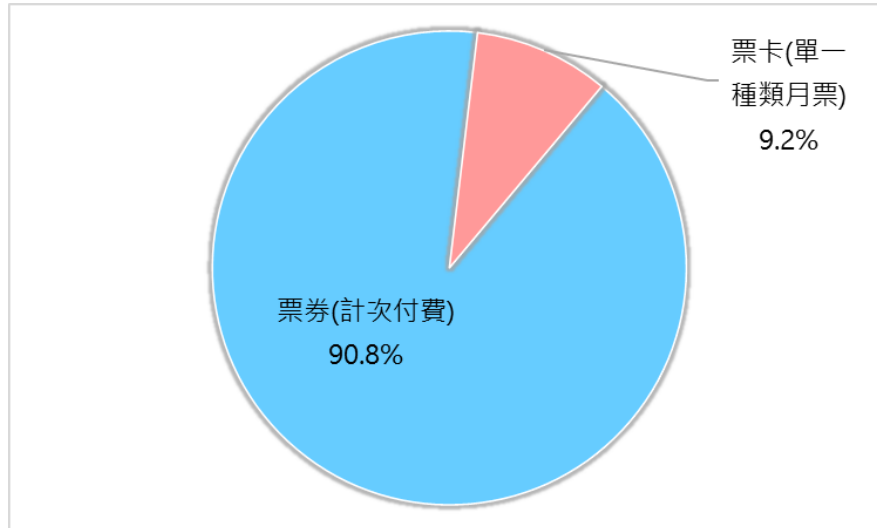


圖 129 玉泉公園游泳池—購買何種方案使用館內設施(n=76)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「親友告知」比例最高，佔 47.4%。其次依序為「場館的網站」(15.8%)、「報章雜誌」(1.3%)，另有 51.3% 未回答。

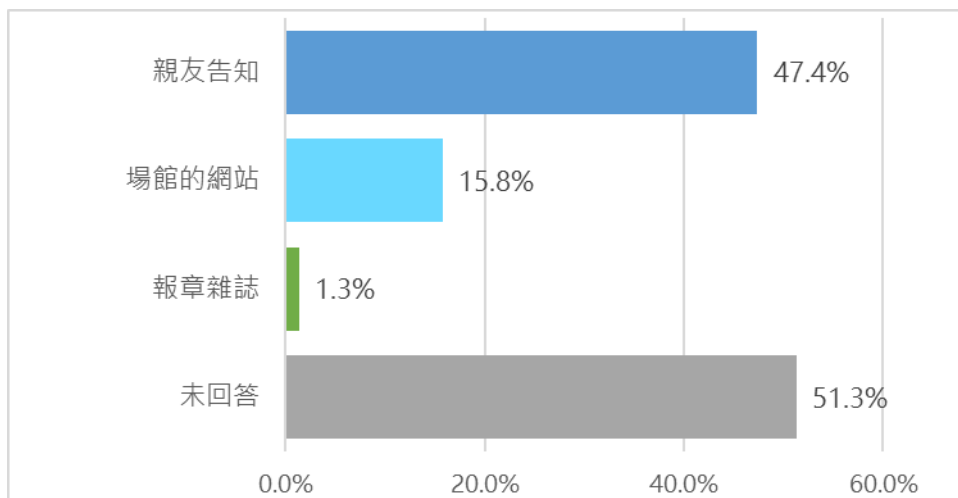


圖 130 玉泉公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=76)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，玉泉公園游泳池整體滿意度為 100.00%(含 90.79%還算滿意、9.21%非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則玉泉公園游泳池之滿意度分數為 86.55。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「場館內路線規畫與空間安排」、「場館內的環境整潔」、「場館內的廁所整潔」、「場館內的逃生設備與其標示」、「場館內設施的多樣性」、「場館內設施的安全性」、「場館內設施的品質維護」、「購票便利性」、「場館內的服務人員態度」、「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」、「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」、「課程內容」、「課程時間安排」、「課程教練的專業度」、與「課程教練的服務態度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「場館內設施的故障維修速度」(91.67%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 100.00%，「課程」價格合理性為 38.10%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，玉泉公園游泳池以「服務構面」分數最高，為 3.14 分。其次依序為「設施構面」(3.05 分)、「環境構面」(3.04 分)，以及「課程構面」(3.00 分)。

表 26 玉泉公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	76	0.00%	0.00%	81.58%	18.42%	100.00%	3.04
	場館內的環境整潔	76	0.00%	0.00%	93.42%	6.58%	100.00%	
	場館內的空氣品質	76	0.00%	6.58%	89.47%	3.95%	93.42%	
	場館內的水質	76	0.00%	0.00%	97.37%	2.63%	100.00%	
	場館內的廁所整潔	76	0.00%	5.26%	92.11%	2.63%	94.74%	
場館內的逃生設備與其標示	76	0.00%	0.00%	90.79%	9.21%	100.00%	3.05	
場館內設施的多樣性	76	0.00%	0.00%	97.37%	2.63%	100.00%		
場館內設施的安全性	76	0.00%	0.00%	96.05%	3.95%	100.00%		
場櫃內設施的品質維護	76	0.00%	0.00%	98.68%	1.32%	100.00%		
服務構面	場館內的淋浴設備	76	0.00%	3.95%	93.42%	2.63%	96.05%	3.14
	購票便利性	76	0.00%	0.00%	61.84%	38.16%	100.00%	
	場館內的服務人員態度	76	0.20%	0.00%	61.84%	38.16%	100.00%	
	場館內設施的故障維修速度	12	0.00%	8.33%	58.33%	33.33%	91.66%	
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	7	0.00%	0.00%	57.14%	42.86%	100.00%	
場館內服務人員講解資訊的專業程度	5	0.00%	0.00%	80.00%	20.00%	100.00%	3.00	
課程內容	1	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%		
課程時間安排	1	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%		
課程教練的專業度	1	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%		
課程教練的服務態度	1	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%		
整體滿意度		76	0.00%	0.00%	90.79%	9.21%	100.00%	
整體分數		76	86.55					
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例	
合理性	票券/票卡的價格	76	0.00%	0.00%	76.32%	23.68%	100.00%	
	課程的價格	2	0.00%	61.90%	0.00%	38.10%	38.10%	

備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度

2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 27 玉泉公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
<b>總計</b>	<b>3.04</b>	<b>3.05</b>	<b>3.14</b>	<b>3.00</b>
<b>性別</b>				
男性	3.04	3.07	3.11	-
女性	3.03	3.03	3.20	3.00
<b>年齡</b>				
15-19歲	3.00	3.00	3.00	-
20-24歲	3.20	3.20	3.00	-
25-29歲	3.00	3.00	3.00	-
30-34歲	3.00	3.00	3.13	-
35-39歲	3.00	3.09	3.18	-
40-44歲	3.05	3.00	3.29	-
45-49歲	3.00	3.06	3.00	-
50-54歲	3.00	3.00	3.00	3.00
55-59歲	3.00	3.00	3.00	-
60-64歲	3.00	3.00	3.50	-
65-69歲	4.00	4.00	4.00	-
70歲(含)以上	3.00	3.00	3.00	-
<b>教育程度</b>				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	-	-	-	-
高中、高職	3.00	3.00	3.20	3.00
專科	3.00	3.00	3.17	-
大學	3.03	3.05	3.12	-
研究所以上	4.00	4.00	4.00	-
<b>是否是身心障礙</b>				
是	-	-	-	-
否	3.04	3.05	3.14	3.00
<b>平假日</b>				
平日	-	-	-	-
假日	3.04	3.05	3.14	3.00
<b>尖離峰</b>				
尖峰	3.02	3.07	3.19	-
離峰	3.06	3.03	3.09	3.00

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

將 110 年之滿意度與 111 年之滿意度進行 T 分數檢定，結果顯示各題目 T 分數皆小於 1.65，沒有顯著差異。

表 28 玉泉公園游泳池—百分比差異分析表

構面	題目	110年 樣本數	110年	111年 樣本數	111年	百分比 差異
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	106	98.1%	76	100.0%	1.9%
	場館內的環境整潔	106	98.1%	76	100.0%	1.9%
	場館內的空氣品質	106	89.6%	76	93.4%	3.8%
	場館內的水質	-	-	76	100.0%	-
	場館內的廁所整潔	106	90.6%	76	94.7%	4.1%
	場館內的逃生設備與其標示	106	97.2%	76	100.0%	2.8%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	76	100.0%	-
	場館內設施的安全性	106	91.5%	76	100.0%	8.5%
	場館內設施的品質維護	106	92.5%	76	100.0%	7.5%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	76	96.1%	-
服務構面	購票便利性	6	96.2%	76	100.0%	3.8%
	場館內的服務人員態度	106	98.1%	76	100.0%	1.9%
	場館內設施的故障維修速度	106	92.5%	12	91.7%	-0.8%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	63	96.8%	7	100.0%	3.2%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	5	100.0%	-
課程構面	課程內容	104	99.0%	1	100.0%	1.0%
	課程時間安排	-	-	1	100.0%	-
	課程教練的專業度	-	-	1	100.0%	-
	課程教練的服務態度	-	-	1	100.0%	-
合理性	票券/票卡的價格	-	-	76	100.0%	-
	課程的價格	-	-	1	0.0%	-
整體滿意度		106	100.0%	76	100.0%	0.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

4. 當 T 分數大於 1.645 則代表兩年間的百分比差異有顯著差異。

## (二)、歷年趨勢比較

111年玉泉公園游泳池整體滿意度為100.0%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 29 玉泉公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	91.1%	96.1%	98.1%	100.0%
	場館內的環境整潔	92.2%	93.1%	98.1%	100.0%
	場館內的空氣品質	93.3%	97.0%	89.6%	93.4%
	場館內的水質	-	-	-	100.0%
	場館內的廁所整潔	88.9%	91.2%	90.6%	94.7%
	場館內的逃生設備與其標示	96.7%	98.0%	97.2%	100.0%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	100.0%
	場館內設施的安全性	95.6%	96.1%	91.5%	100.0%
	場館內設施的品質維護	90.0%	89.2%	92.5%	100.0%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	96.1%
服務構面	購票便利性	-	-	96.2%	100.0%
	場館內的服務人員態度	97.8%	99.1%	98.1%	100.0%
	場館內設施的故障維修速度	86.4%	78.2%	92.5%	91.7%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	84.9%	97.0%	96.8%	100.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	100.0%
課程構面	課程內容	93.8%	100.0%	99.0%	100.0%
	課程時間安排	-	-	-	100.0%
	課程教練的專業度	-	-	-	100.0%
	課程教練的服務態度	-	-	-	100.0%
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	100.0%
	課程的價格	-	-	-	0.0%
整體滿意度		93.3%	97.1%	100.0%	100.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

玉泉公園游泳池需要優先改善的項目為泳池水質、設施多樣性、設施維護、逃生設備與其標示，以及廁所整潔等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為淋浴設備、空氣品質、設施安全性、專業知識、環境整潔、路線規畫與空間安排、課程內容、課程時間安排，以及購票便利性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

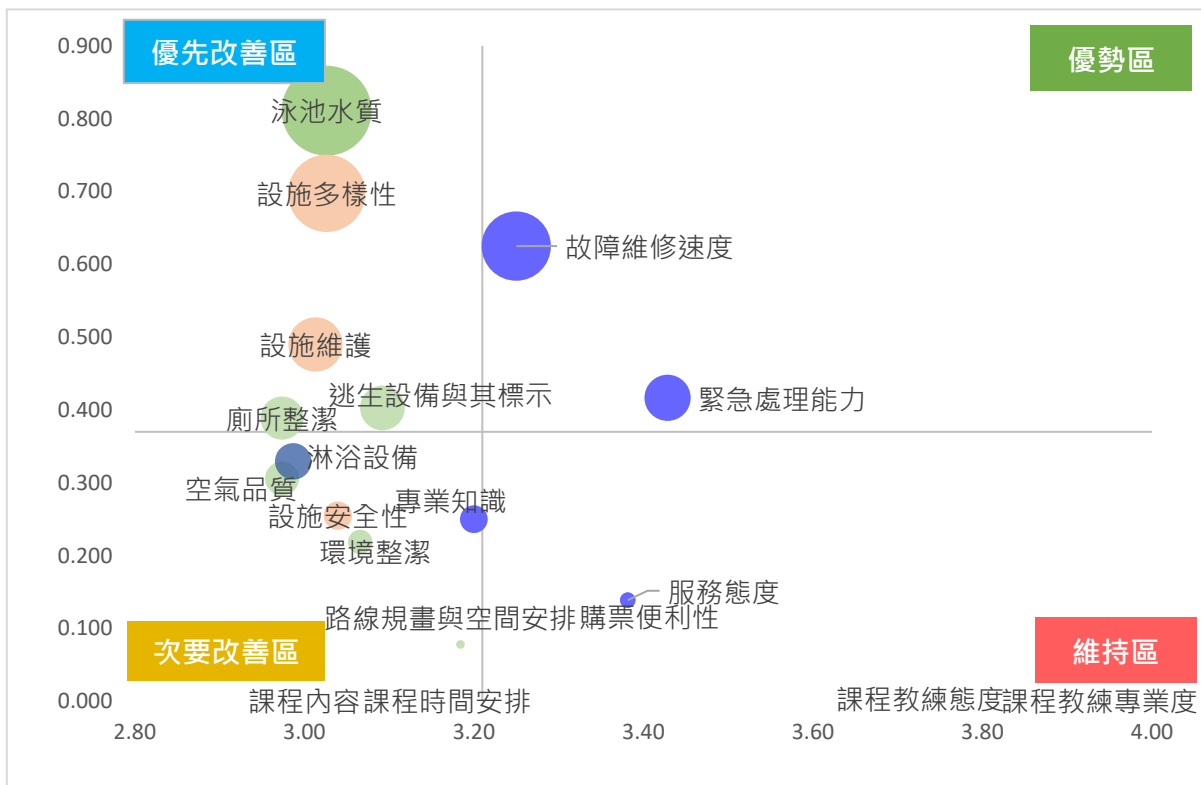


圖 131 玉泉公園游泳池—IPA 分析



## (二)、不滿意的原因

<b>環境 構面</b>	<b>【廁所】</b> 廁所的清潔待加強、有異味。(9位) <b>【空氣品質】</b> 空調不冷。(6位)
<b>設施 構面</b>	<b>【游泳池】</b> 淋浴要改善水龍頭也要改善。 淋浴間蓮蓬頭水壓不足。 <b>【廁所】</b> 廁所時常沒有衛生紙。(3位) 廁所地板太濕容易滑倒。 廁所水龍頭水量小。 <b>【飲水機】</b> 飲水機沒有冰水。
<b>其他</b>	<b>【停車/交通】</b> 停車位不足。(8位) <b>【其他】</b> 進口感應有時會卡住。 疫情應該控制時段人量假日人太多。

## 捌、玉成公園游泳池

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 59.2%，女性佔 40.8%。

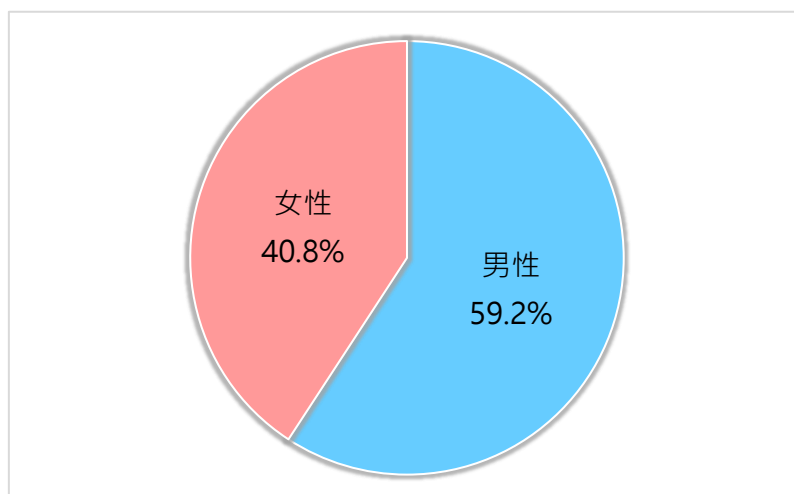


圖 132 玉成公園游泳池—性別(n=76)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「40-49 歲」的比例最高，佔 46.1%。其次依序為「30-39 歲」(36.8%)、「50-59 歲」(10.5%)以及「20-29 歲」(6.6%)。

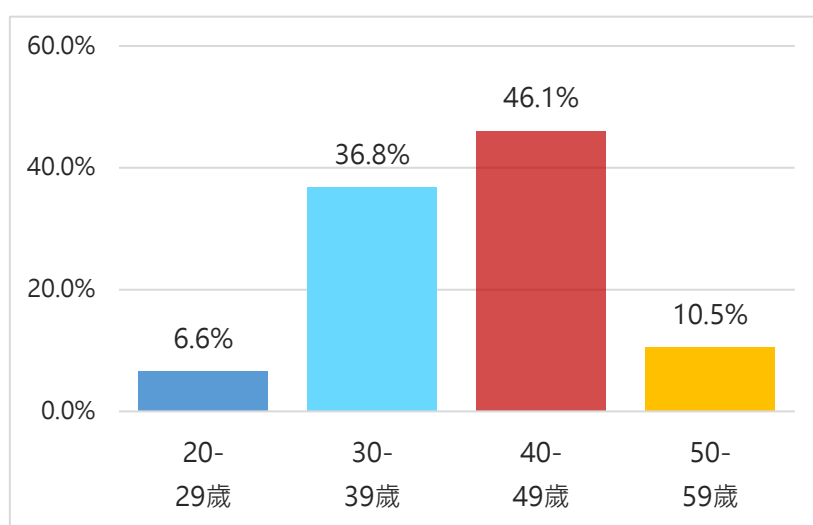


圖 133 玉成公園游泳池—年齡(n=76)

### (三) 居住地

本次調查中，以居住在「信義區」的受訪民眾最多，佔31.6%。其次依序為「南港區」(27.6%)、「松山區」以及「內湖區」(各佔9.2%)等。

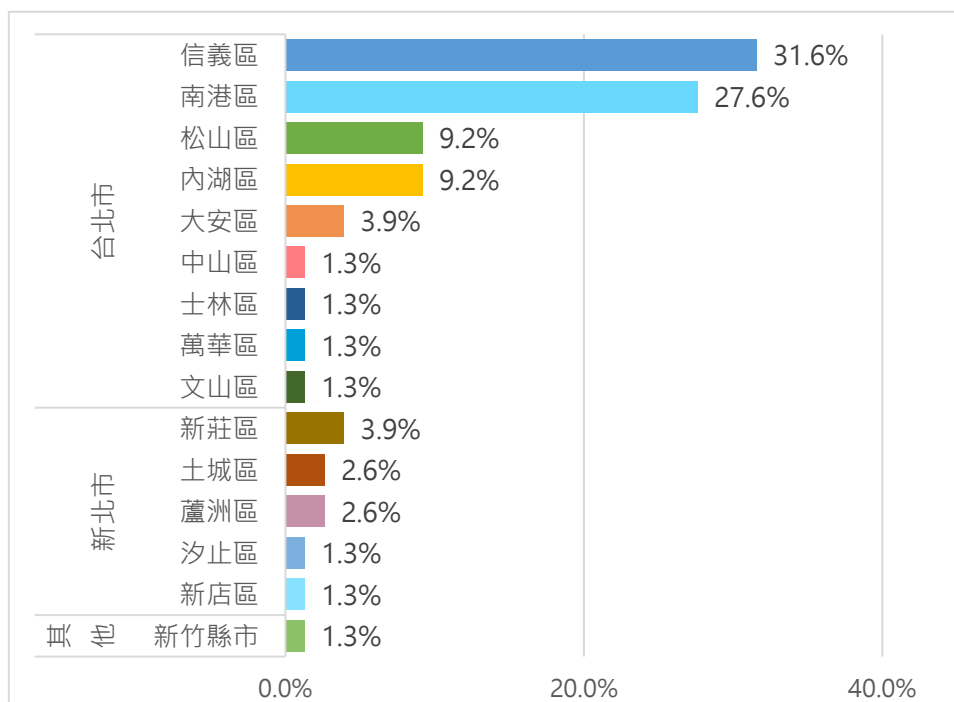


圖 134 玉成公園游泳池—居住地(n=76)

#### (四) 教育程度

本次調查中，教育程度方面，以擁有「大學」學歷的比例最多，71.1%。其次依序為「研究所以上」(14.5%)、「高中、高職」以及「專科」(各佔 6.6%)等。

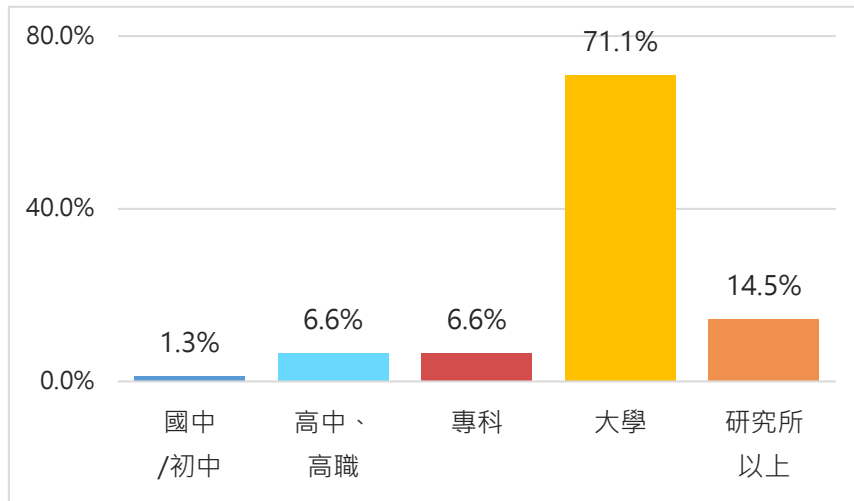


圖 135 玉成公園游泳池—教育程度(n=76)

#### (五) 職業

本次調查中，職業分布方面，以從事「服務工作人員及售貨員」的比例最高，佔 30.3%。其次依序為「事務工作人員」(18.4%)、「技術員及助理專業人員」(15.8%)等。

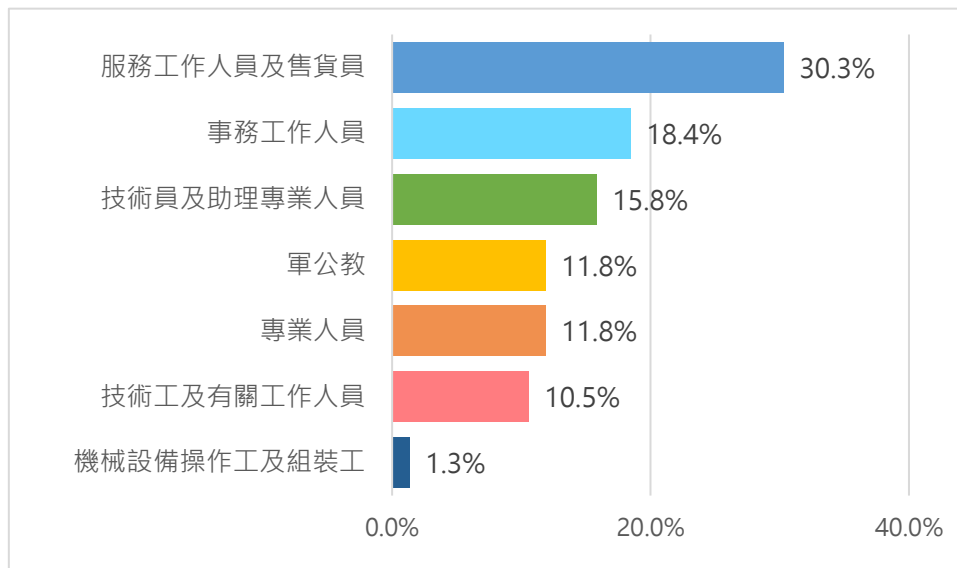


圖 136 玉成公園游泳池—職業(n=76)

## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「1次」比例最高，佔44.7%。其次依序為「2次」(32.9%)、「3次」(6.6%)等，另有7.9%少於一次。

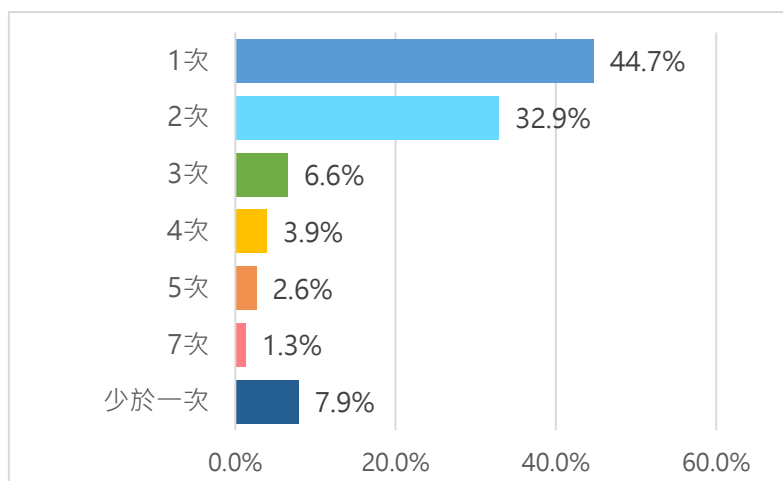


圖 137 玉成公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=76)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「1-499元」比例最高，佔47.4%。其次依序為「500-999元」(28.9%)、「1,000-1,499元」(11.8%)等。

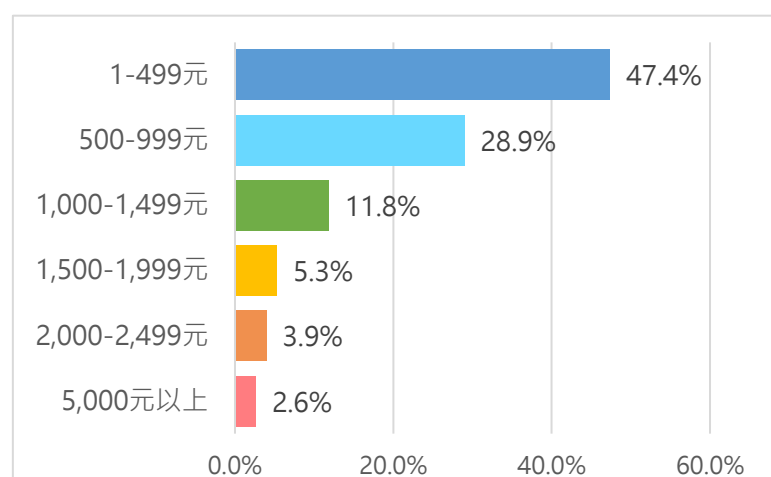


圖 138 玉成公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=76)

### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「不到1個月」比例最高，佔31.6%。其次依序為「1個月至未滿3個月」(21.1%)、「3年(含)以上」(13.2%)、「3個月至未滿6個月」(10.5%)等。

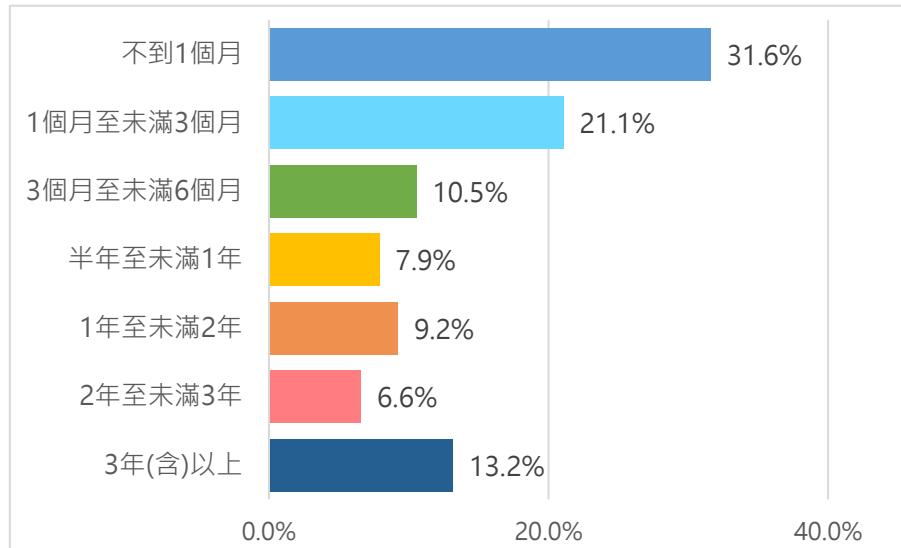


圖 139 玉成公園游泳池—固定來此場館的時間(n=76)

### (四) 選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「離家近」比例最高，佔76.3%。其次依序為「設施多樣化」(30.3%)、「朋友邀約」(9.2%)、「價格便宜」(7.9%)、「設施品質佳」(6.6%)等。

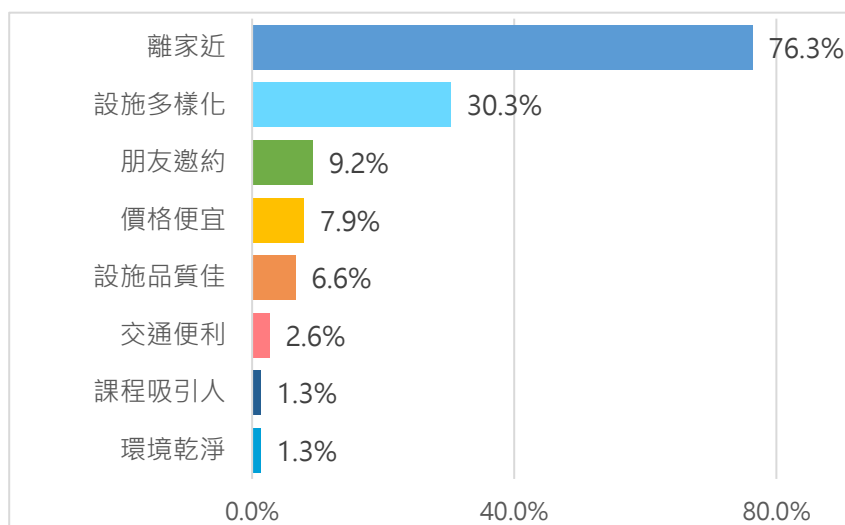


圖 140 玉成公園游泳池—選擇此場館的原因(n=76)

### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 94.7%。其次依序為「購買課程」(2.6%)、「票卡(單一種類月票)」以及「票卡(單一種類季票)」各佔(1.3%)等。

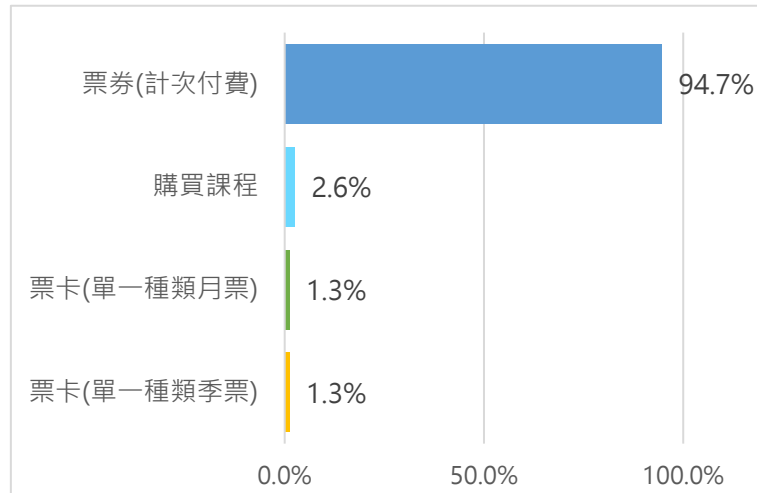


圖 141 玉成公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=76)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「親友告知」比例最高，佔 67.1%。其次依序為「場館的網站」(50.0%)、「體育局粉絲專頁」(14.5%)、「報章雜誌」(2.6%)。

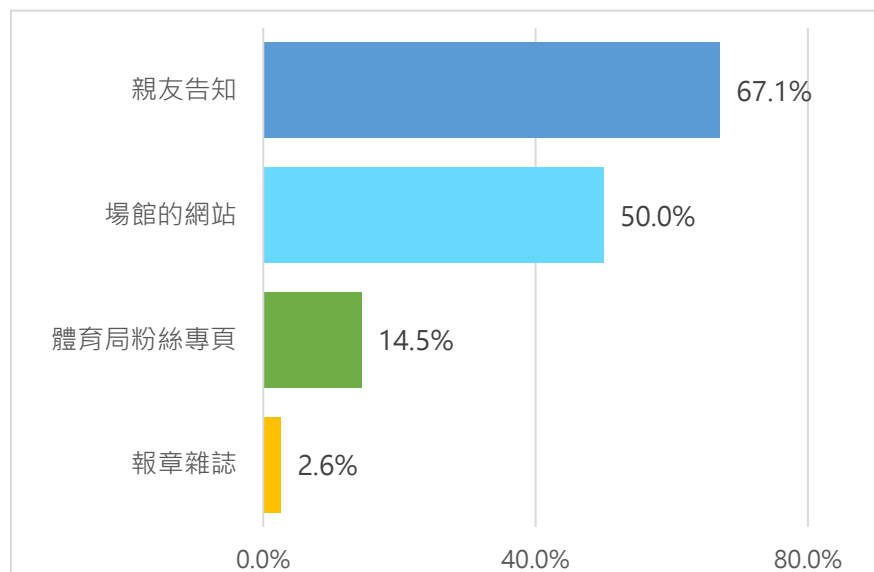


圖 142 玉成公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=76)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，玉成公園游泳池整體滿意度為 100.00%(含 76.32% 還算滿意、23.68% 非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則玉成公園游泳池之滿意度分數為 83.75。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「課程內容」、「課程時間安排」、「課程教練的專業度」、「課程教練的服務態度」、「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」、「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」、「場館內設施的安全性」與「場館內的逃生設備與其標示」(100.0%)；滿意度比例最低的為「場館內設施的多樣性」(92.11%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 100.00%，「課程」價格合理性為 0.00%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，玉成公園游泳池以「服務構面」分數最高，為 3.26 分。其次依序為「設施構面」(3.17 分)、「環境構面」(3.14 分)，以及「課程構面」(3.00 分)。

表 30 玉成公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	76	0.00%	2.63%	60.53%	36.84%	97.37%	3.14
	場館內的環境整潔	76	0.00%	5.26%	76.32%	18.42%	94.74%	
	場館內的空氣品質	76	1.32%	2.63%	76.32%	19.74%	96.05%	
	場館內的水質	76	0.00%	6.58%	80.26%	13.16%	93.42%	
	場館內的廁所整潔	76	0.00%	2.63%	85.53%	11.84%	97.37%	
	場館內的逃生設備與其標示	76	0.00%	0.00%	82.89%	17.11%	100.00%	
設施構面	場館內設施的多樣性	76	0.00%	7.89%	81.58%	10.53%	92.11%	3.17
	場館內設施的安全性	76	0.00%	0.00%	89.47%	10.53%	100.00%	
	場櫃內設施的品質維護	76	0.00%	1.32%	86.84%	11.84%	98.68%	
	場館內的淋浴設備	76	1.32%	1.32%	85.53%	11.84%	97.37%	
服務構面	購票便利性	76	0.00%	2.63%	77.63%	19.74%	97.37%	3.26
	場館內的服務人員態度	76	0.00%	1.32%	72.37%	26.32%	98.68%	
	場館內設施的故障維修速度	21	0.00%	4.76%	57.14%	38.10%	95.24%	
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	7	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	
課程構面	場館內服務人員講解資訊的專業程度	23	0.00%	0.00%	78.26%	21.74%	100.00%	3.00
	課程內容	2	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	
	課程時間安排	2	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	
	課程教練的專業度	2	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	
	課程教練的服務態度	2	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	
整體滿意度		76	0.00%	0.00%	76.32%	23.68%	100.00%	
整體分數		76	83.75					
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例	
合理性	票券/票卡的價格	76	0.00%	0.00%	59.21%	40.79%	100.00%	
	課程的價格	2	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	

- 備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度  
 2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例  
 3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數



4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 31 玉成公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
總計	3.14	3.17	3.26	3.00
性別				
男性	3.18	3.16	3.27	3.00
女性	3.10	3.19	3.26	-
年齡				
15-19歲	-	-	-	-
20-24歲	-	-	-	-
25-29歲	3.00	3.00	3.20	-
30-34歲	3.00	3.00	3.17	-
35-39歲	3.14	3.14	3.27	3.00
40-44歲	3.13	3.17	3.22	3.00
45-49歲	3.17	3.33	3.25	-
50-54歲	3.43	3.29	3.57	-
55-59歲	3.00	3.00	3.00	-
60-64歲	-	-	-	-
65-69歲	-	-	-	-
70歲(含)以上	-	-	-	-
教育程度				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	3.00	3.00	3.00	-
高中、高職	3.20	3.20	3.40	-
專科	3.40	3.40	3.60	-
大學	3.07	3.15	3.22	3.00
研究所以上	3.36	3.18	3.27	3.00
是否是身心障礙				
是	-	-	-	-
否	3.14	3.17	3.26	3.00
平假日				
平日	-	-	-	-
假日	3.14	3.17	3.26	3.00
尖離峰				
尖峰	3.00	3.11	3.11	-
離峰	3.16	3.18	3.28	3.00

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

將 110 年之滿意度與 111 年之滿意度進行 T 分數檢定，結果顯示各題目 T 分數皆小於 1.65，兩年間的變動幅度沒有顯著差異。

表 32 玉成公園游泳池—百分比差異分析表

構面	題目	110年 樣本數	110年	111年 樣本數	111年	百分比 差異
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	88	98.9%	76	97.4%	-1.5%
	場館內的環境整潔	88	100.0%	76	94.7%	-5.3%
	場館內的空氣品質	88	100.0%	76	96.1%	-3.9%
	場館內的水質	-	-	76	93.4%	-
	場館內的廁所整潔	88	100.0%	76	97.4%	-
	場館內的逃生設備與其標示	88	100.0%	76	100.0%	0.0%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	76	92.1%	-
	場館內設施的安全性	88	100.0%	76	100.0%	0.0%
	場館內設施的品質維護	88	98.9%	76	98.7%	-0.2%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	76	97.4%	-
服務構面	購票便利性	75	93.2%	76	97.4%	4.2%
	場館內的服務人員態度	88	98.9%	76	98.7%	-0.2%
	場館內設施的故障維修速度	61	98.4%	21	95.2%	-3.2%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	38	100.0%	7	100.0%	0.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	23	100.0%	-
課程構面	課程內容	53	98.1%	2	100.0%	1.9%
	課程時間安排	-	-	2	100.0%	-
	課程教練的專業度	-	-	2	100.0%	-
	課程教練的服務態度	-	-	2	100.0%	-
合理性	票券/票卡的價格	-	-	76	100.0%	-
	課程的價格	-	-	2	0.0%	-
整體滿意度		88	100.0%	76	100.0%	0.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

4. 當 T 分數大於 1.645 則代表兩年間的百分比差異有顯著差異。

## (二)、歷年趨勢比較

111年玉成公園游泳池整體滿意度為100.0%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 33 玉成公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	-	92.9%	98.9%	97.4%
	場館內的環境整潔	-	91.2%	100.0%	94.7%
	場館內的空氣品質	-	89.4%	100.0%	96.1%
	場館內的水質	-	-	-	93.4%
	場館內的廁所整潔	-	87.6%	100.0%	97.4%
	場館內的逃生設備與其標示	-	97.6%	100.0%	100.0%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	92.1%
	場館內設施的安全性	-	97.1%	100.0%	100.0%
	場館內設施的品質維護	-	92.4%	98.9%	98.7%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	97.4%
服務構面	購票便利性	-	-	93.2%	97.4%
	場館內的服務人員態度	-	98.0%	98.9%	98.7%
	場館內設施的故障維修速度	-	91.2%	98.4%	95.2%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	-	92.6%	100.0%	100.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	100.0%
課程構面	課程內容	-	91.9%	98.1%	100.0%
	課程時間安排	-	-	-	100.0%
	課程教練的專業度	-	-	-	100.0%
	課程教練的服務態度	-	-	-	100.0%
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	100.0%
	課程的價格	-	-	-	0.0%
整體滿意度		-	95.9%	100.0%	100.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

玉成公園游泳池需要優先改善的項目為設施安全性、設施維護、淋浴設備、設施多樣性、空氣品質、泳池水質、逃生路線與其標示，以及環境整潔等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為廁所整潔、購票便利性，以及緊急處理能力等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

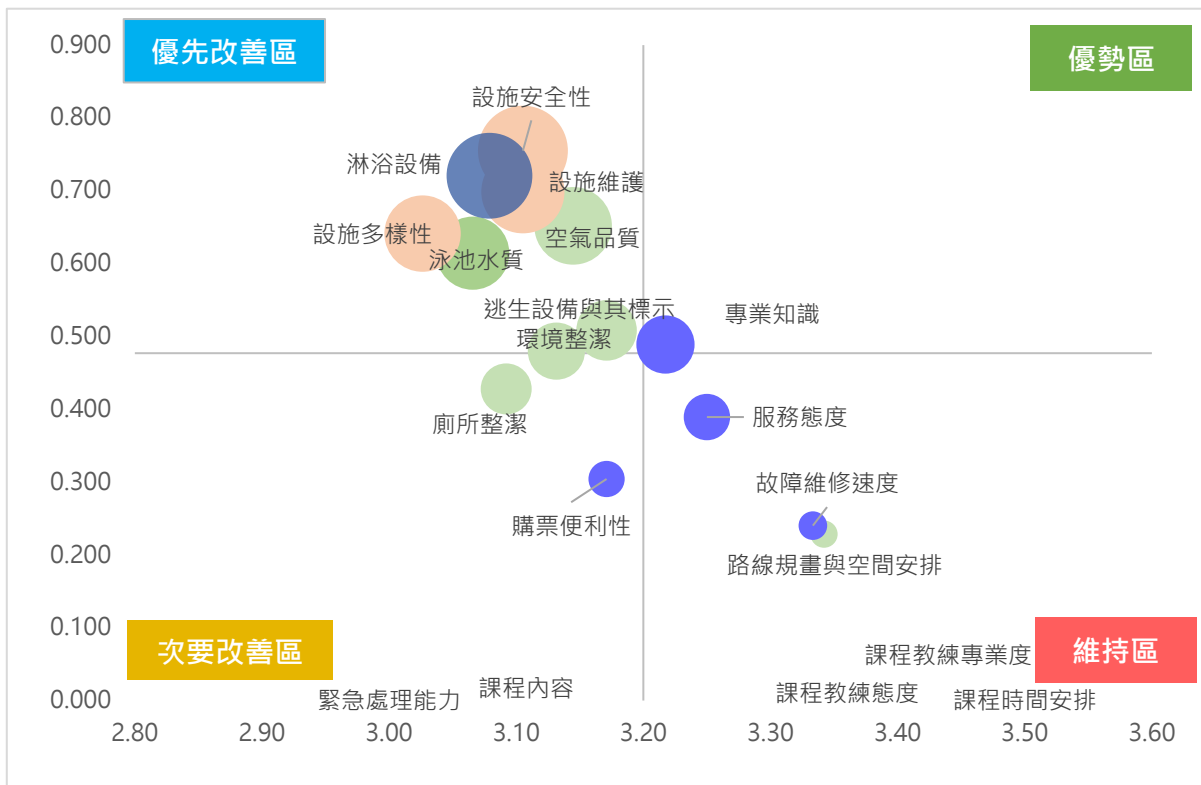


圖 143 玉成公園游泳池—IPA 分析

## (二)、不滿意的原因

<b>環境 構面</b>	<b>【游泳池】</b> 飄飄河不太乾淨。(3位) 游泳池的水質待加強。(2位) 淋浴間環境清潔待加強。(2位) <b>【空間規劃】</b> 動線差
<b>設施 構面</b>	<b>【游泳池】</b> 提供吹風機。(2位) <b>【其他】</b> 增設充氣機。 <b>【飲水機】</b> 飲水機不足。(2位)
<b>服務 構面</b>	<b>【購票便利性】</b> 增設購票窗口。(3位) 增設自動購票機。(3位) 滑水道應提前公布開放時間。(2位)
<b>其他</b>	<b>【其他】</b> 進場人數要管控，人太多很擁擠。(2位)

## 玖、木柵公園游泳池

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 42.7%，女性佔 57.3%。

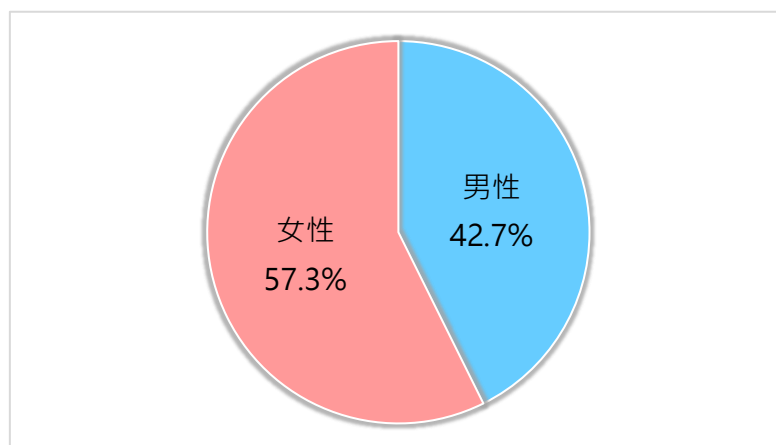


圖 144 木柵公園游泳池—性別(n=75)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「30-39 歲」的比例最高，佔 41.3%。其次依序為「20-29 歲」(28.0%)、「50-59 歲」(14.7%)、「40-49 歲」(13.3%)等。

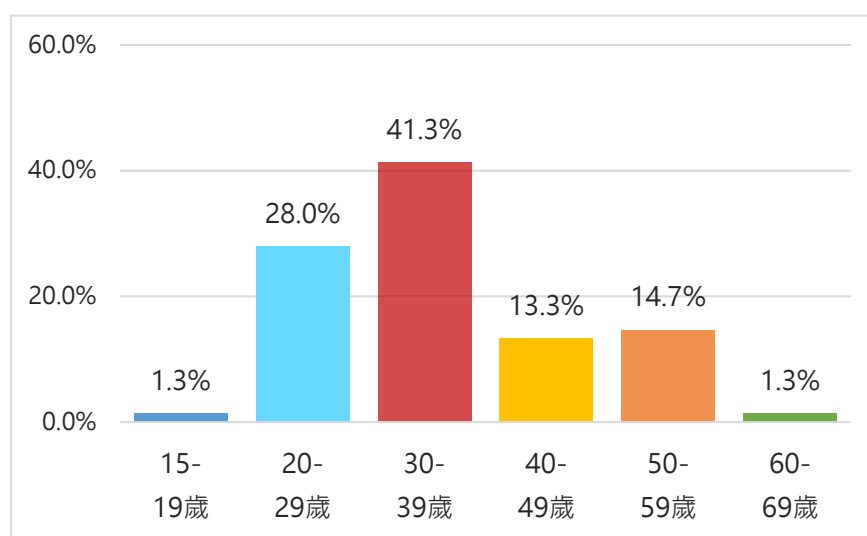


圖 145 木柵公園游泳池—年齡(n=75)

### (三) 居住地

本次調查中，以居住在「文山區」的受訪民眾最多，佔100.0%。

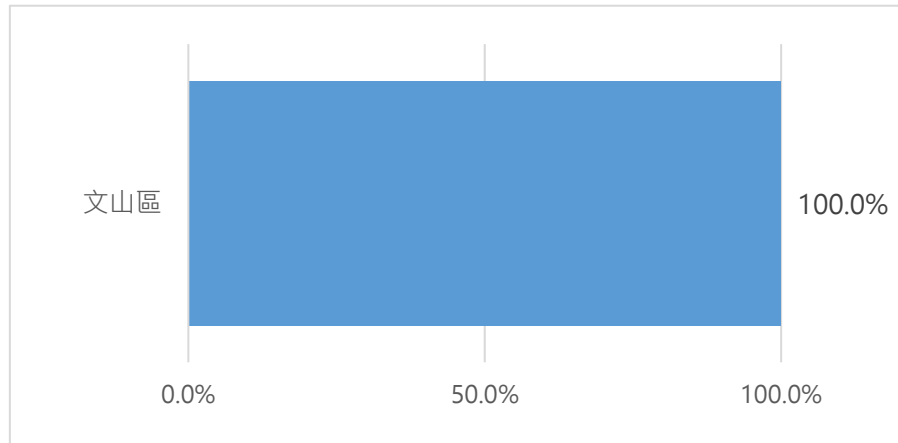


圖 146 木柵公園游泳池—居住地(n=75)

### (四) 教育程度

本次調查中，教育程度方面，以擁有「大學」學歷的比例最多，60.0%。其次依序為「專科」(20.0%)、「高中、高職」(13.3%)、「研究所以上」(4.0%)等。

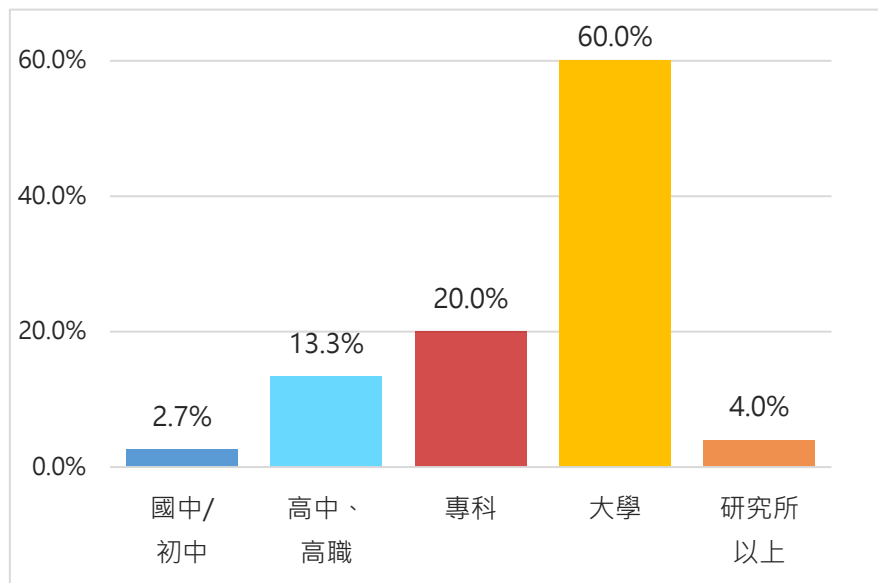


圖 147 木柵公園游泳池—教育程度(n=75)

### (五) 職業

本次調查中，職業分布方面，以從事「家務管理」的比例最高，佔 30.7%。其次依序為「無(待)業中/退休」(20.0%)、「服務工作人員及售貨員」(18.7%)等。

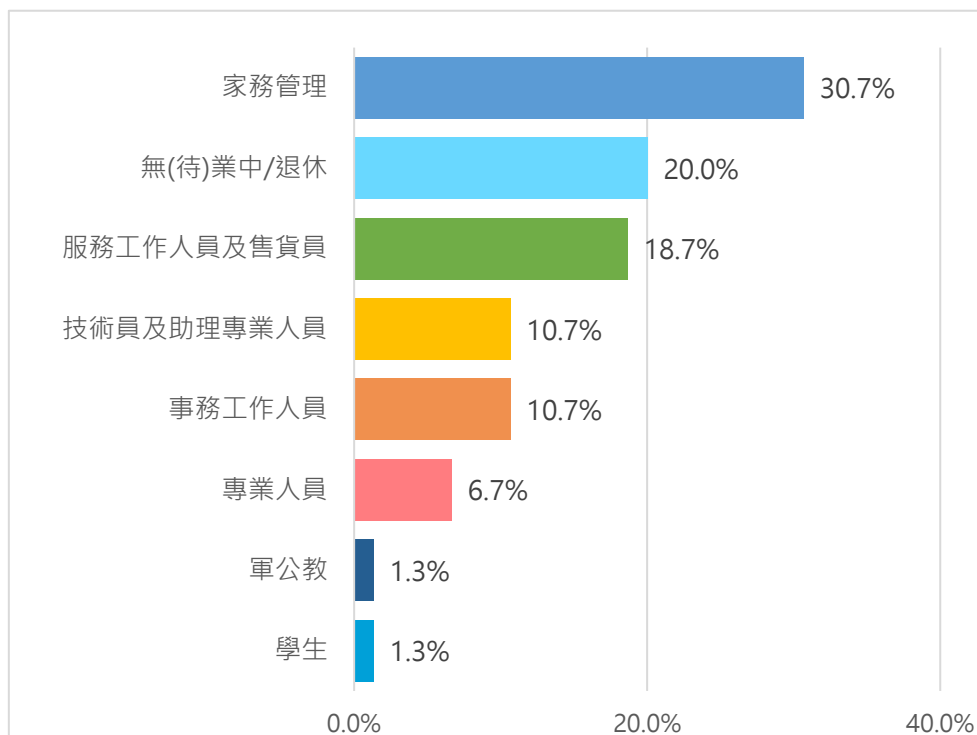


圖 148 木柵公園游泳池—職業(n=75)



## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「2次」比例最高，佔58.7%。其次依序為「1次」(34.7%)、「3次」(5.3%)、「7次」(1.3%)等。

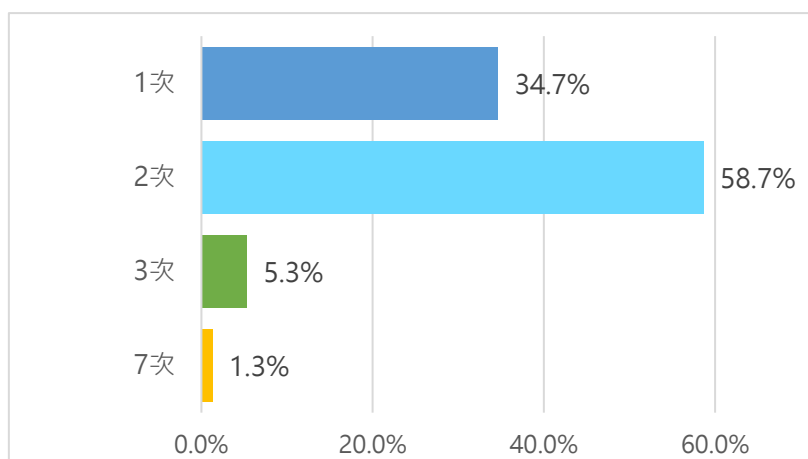


圖 149 木柵公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=75)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「1-499元」比例最高，佔88.0%。其次依序為「500-999元」(9.3%)、「2,000-2,499元」以及「3,000-3,499元」各佔(1.3%)。

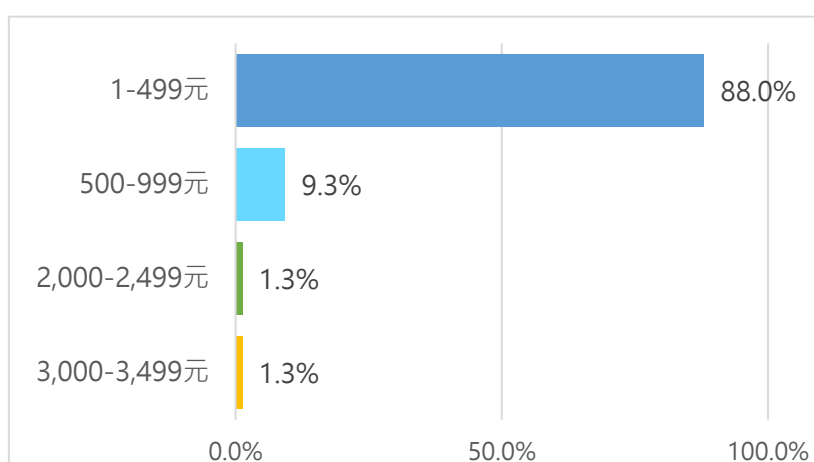


圖 150 木柵公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=75)

### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「1年至未滿2年」比例最高，佔36.0%。其次依序為「半年至未滿1年」(20.0%)、「3年(含)以上」(18.7%)、「1個月至未滿3個月」以及「2年至未滿3年」各佔(10.7%)等。

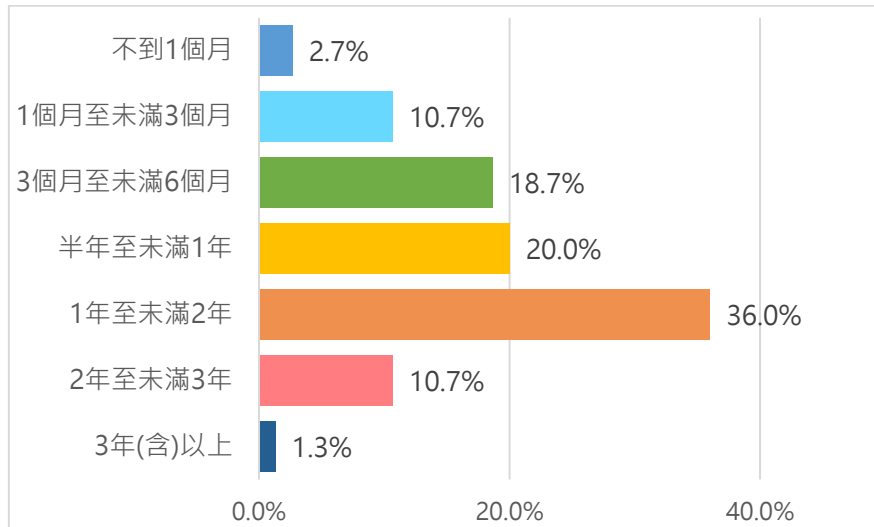


圖 151 木柵公園游泳池—固定來此場館的時間(n=75)

### (四) 選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「離家近」比例最高，佔100.0%。其次依序為「價格便宜」(42.7%)、「朋友邀約」(36.0%)、「環境乾淨」(34.7%)等。

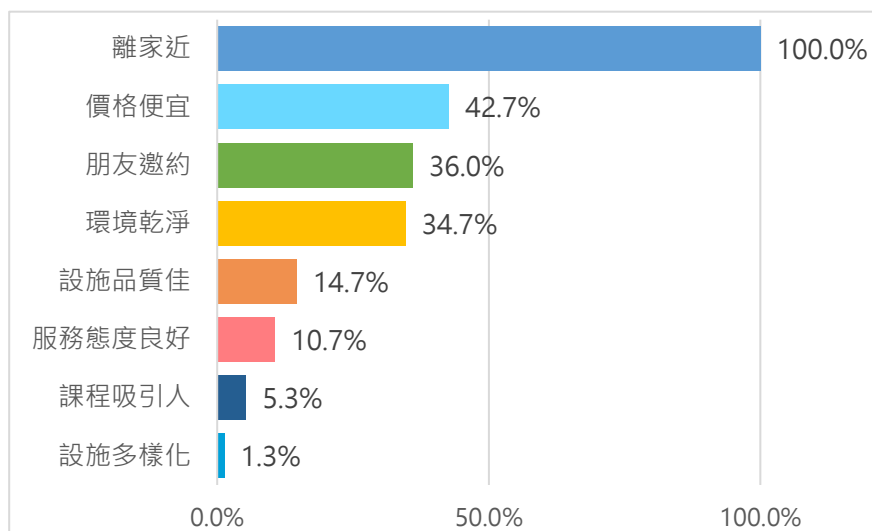


圖 152 木柵公園游泳池—選擇此場館的原因(n=75)

### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 94.7%。其次依序為「購買課程」(2.7%)、「票卡(單一種類月票)」(1.3%)等，另有 1.3% 沒有購買票券/票卡。

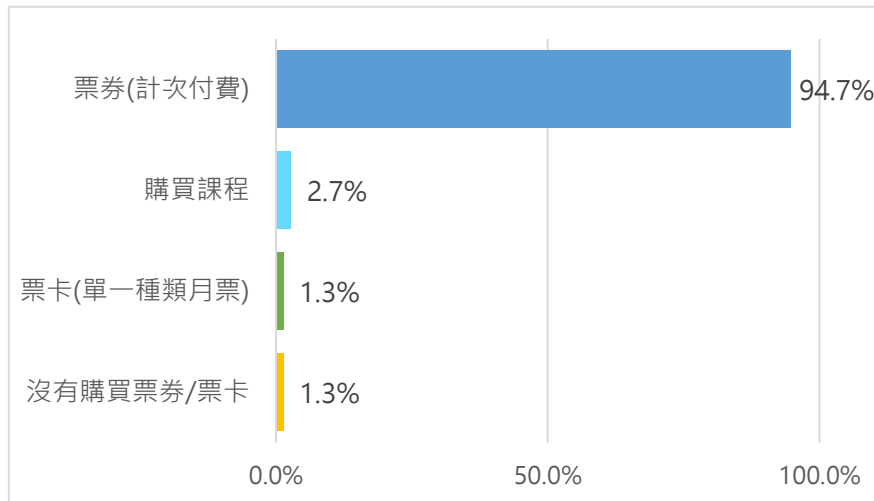


圖 153 木柵公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=75)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「親友告知」比例最高，佔 88.0%。其次依序為「體育局粉絲專頁」(42.7%)、「體育局網站」(16.0%)、「場館的網站」(13.3%)等。

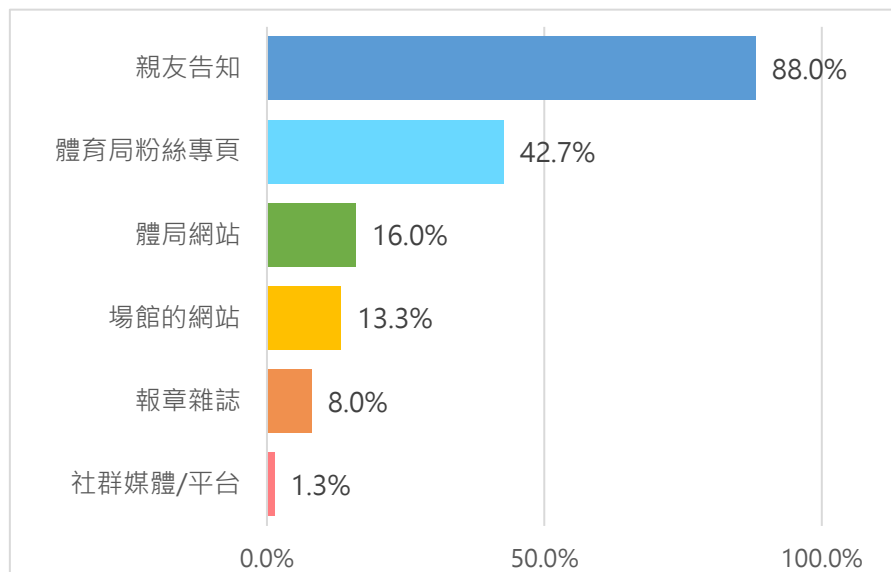


圖 154 木柵公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=75)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，木柵公園游泳池整體滿意度為 100.00%(含 78.67%還算滿意、21.33%非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則木柵公園游泳池之滿意度分數為 84.47。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「場館內路線規劃與空間安排」、「場館內的環境整潔」、「場館內的空氣品質」、「場館內的水質」、「場館內的逃生路線與其標示」、「場館內設施的安全性」、「場館內的設施品質維護」、「購票便利性」、「場館內設施的故障維修速度」、「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」、「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」、「課程內容」、「課程時間安排」、「課程教練的專業度」與「課程教練的服務態度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「場館內的服務人員態度」(97.33%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 100.00%，「課程」價格合理性為 33.33%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，木柵公園游泳池以「服務構面」與「環境構面」分數最高，為 3.27 分。其次依序為「設施構面」(3.20 分)，以及「課程構面」(3.00 分)。

表 34 木柵公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	75	0.00%	0.00%	80.00%	20.00%	100.00%	3.27
	場館內的環境整潔	75	0.00%	0.00%	61.33%	38.67%	100.00%	
	場館內的空氣品質	75	0.00%	0.00%	66.67%	33.33%	100.00%	
	場館內的水質	75	0.00%	0.00%	64.00%	36.00%	100.00%	
	場館內的廁所整潔	75	0.00%	1.33%	64.00%	34.67%	98.67%	
	場館內的逃生設備與其標示	75	0.00%	0.00%	70.67%	29.33%	100.00%	
設施構面	場館內設施的多樣性	75	0.00%	1.33%	76.00%	22.67%	98.67%	3.20
	場館內設施的安全性	75	0.00%	0.00%	76.00%	24.00%	100.00%	
	場櫃內設施的品質維護	75	0.00%	0.00%	73.33%	26.67%	100.00%	
	場館內的淋浴設備	75	0.00%	1.33%	77.33%	21.33%	98.67%	
服務構面	購票便利性	74	0.00%	0.00%	75.68%	24.32%	100.00%	3.27
	場館內的服務人員態度	75	0.20%	2.67%	78.67%	18.67%	97.33%	
	場館內設施的故障維修速度	10	0.00%	0.00%	90.00%	10.00%	100.00%	
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	9	0.00%	0.00%	88.89%	11.11%	100.00%	
	場館內服務人員講解資訊的專業程度	14	0.00%	0.00%	57.14%	42.86%	100.00%	
課程構面	課程內容	3	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	3.00
	課程時間安排	3	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	
	課程教練的專業度	3	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	
	課程教練的服務態度	3	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	
整體滿意度		75	0.00%	0.00%	78.67%	21.33%	100.00%	
整體分數		75	84.47					
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例	
合理性	票券/票卡的價格	74	0.00%	0.00%	74.32%	25.68%	100.00%	
	課程的價格	3	0.00%	66.67%	0.00%	33.33%	33.33%	

備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度

2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 35 木柵公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
<b>總計</b>	3.27	3.20	3.27	3.00
<b>性別</b>				
男性	3.19	3.13	3.16	3.00
女性	3.33	3.26	3.35	3.00
<b>請問您的年齡</b>				
15-19歲	3.00	3.00	3.00	-
20-24歲	3.00	3.00	3.00	3.00
25-29歲	3.39	3.39	3.39	-
30-34歲	3.20	3.10	3.15	3.00
35-39歲	3.27	3.27	3.45	3.00
40-44歲	3.17	3.00	3.00	-
45-49歲	3.50	3.50	3.50	-
50-54歲	3.29	3.14	3.43	-
55-59歲	3.25	3.00	3.00	-
60-64歲	3.00	3.00	3.00	-
65-69歲	-	-	-	-
70歲(含)以上	-	-	-	-
<b>請問您的教育程</b>				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	3.00	3.00	3.00	-
高中、高職	3.20	3.20	3.30	-
專科	3.07	3.13	3.20	3.00
大學	3.33	3.20	3.27	3.00
研究所以上	3.67	3.67	3.67	-
<b>Q44.請問您本人</b>				
是	-	-	-	-
否	3.27	3.20	3.27	3.00
<b>平假日</b>				
平日	3.31	3.23	3.29	-
假日	3.23	3.18	3.25	3.00
<b>尖離峰</b>				
尖峰	3.32	3.16	3.21	3.00
離峰	3.25	3.21	3.29	3.00

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

將 110 年之滿意度與 111 年之滿意度進行 T 分數檢定，結果顯示各題目 T 分數皆小於 1.65，兩年間的變動幅度沒有顯著差異。

表 36 木柵公園游泳池—百分比差異分析表

構面	題目	110年 樣本數	110年	111年 樣本數	111年	百分比 差異
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	95	98.9%	75	100.0%	1.1%
	場館內的環境整潔	95	100.0%	75	100.0%	0.0%
	場館內的空氣品質	95	100.0%	75	100.0%	0.0%
	場館內的水質	-	-	75	100.0%	-
	場館內的廁所整潔	95	98.9%	75	98.7%	-0.2%
	場館內的逃生設備與其標示	95	100.0%	75	100.0%	0.0%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	75	98.7%	-
	場館內設施的安全性	95	100.0%	75	100.0%	0.0%
	場館內設施的品質維護	95	98.9%	75	100.0%	1.1%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	75	98.7%	-
服務構面	購票便利性	95	100.0%	74	100.0%	0.0%
	場館內的服務人員態度	95	100.0%	75	97.3%	-2.7%
	場館內設施的故障維修速度	92	98.9%	10	100.0%	1.1%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	93	100.0%	9	100.0%	0.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	14	100.0%	-
課程構面	課程內容	91	98.9%	3	100.0%	1.1%
	課程時間安排	-	-	3	100.0%	-
	課程教練的專業度	-	-	3	100.0%	-
	課程教練的服務態度	-	-	3	100.0%	-
合理性	票券/票卡的價格	-	-	74	100.0%	-
	課程的價格	-	-	3	33.3%	-
整體滿意度		95	100.0%	75	100.0%	0.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

4. 當 T 分數大於 1.645 則代表兩年間的百分比差異有顯著差異。

## (二)、歷年趨勢比較

111年木柵公園游泳池整體滿意度為100.00%，近三年滿意度均相同，整體滿意度呈現趨勢穩定。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 37 木柵公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	-	100.0%	98.9%	100.0%
	場館內的環境整潔	-	100.0%	100.0%	100.0%
	場館內的空氣品質	-	100.0%	100.0%	100.0%
	場館內的水質	-	-	-	100.0%
	場館內的廁所整潔	-	96.7%	98.9%	98.7%
	場館內的逃生設備與其標示	-	100.0%	100.0%	100.0%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	98.7%
	場館內設施的安全性	-	100.0%	100.0%	100.0%
	場館內設施的品質維護	-	100.0%	98.9%	100.0%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	98.7%
服務構面	購票便利性	-	-	100.0%	100.0%
	場館內的服務人員態度	-	100.0%	100.0%	97.3%
	場館內設施的故障維修速度	-	100.0%	98.9%	100.0%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	-	100.0%	100.0%	100.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	100.0%
課程構面	課程內容	-	100.0%	98.9%	100.0%
	課程時間安排	-	-	-	100.0%
	課程教練的專業度	-	-	-	100.0%
	課程教練的服務態度	-	-	-	100.0%
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	100.0%
	課程的價格	-	-	-	33.3%
整體滿意度		-	100.0%	100.0%	100.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。



## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

木柵公園游泳池需要優先改善的項目為故障維修速度、淋浴設備、服務態度，以及路線規劃與空間安排等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為緊急處理能力、課程時間安排、課程內容、課程教練專業度，以及課程教練態度等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

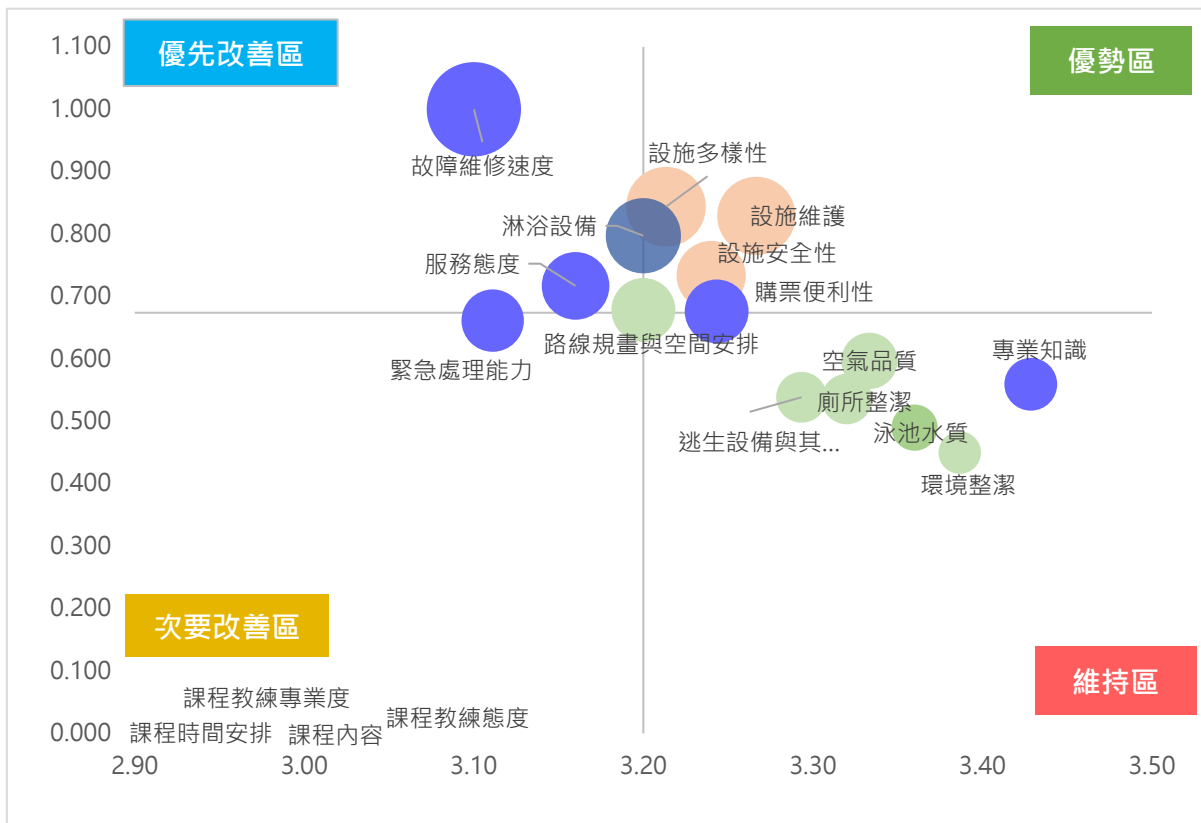


圖 155 木柵公園游泳池—IPA 分析

### (二)、不滿意的原因

設施 構面	【其他】 設施需要定期更新。
----------	-------------------

## 拾、三民公園游泳池

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 38.6%，女性佔 61.4%。

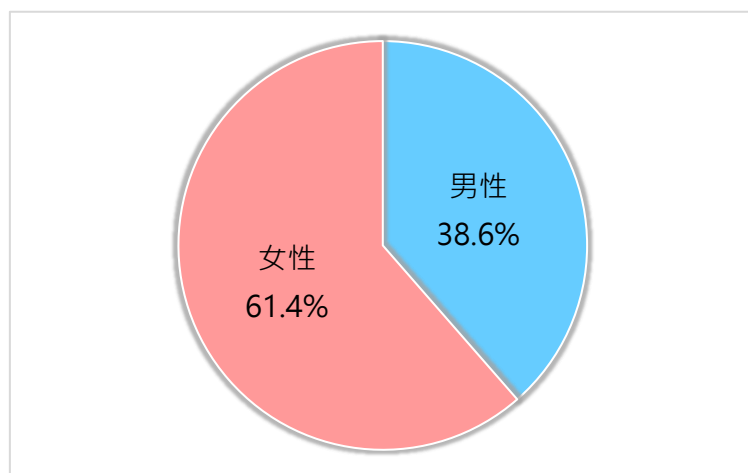


圖 156 三民公園游泳池—性別(n=70)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「40-49 歲」的比例最高，佔 25.7%。其次依序為「30-39 歲」(24.3%)、「20-29 歲」(18.6%)、「60-69 歲」(17.1%)、「15-19 歲」(5.7%)、「70 歲(含)以上」(5.7%)、「50-59 歲」(2.9%)等。

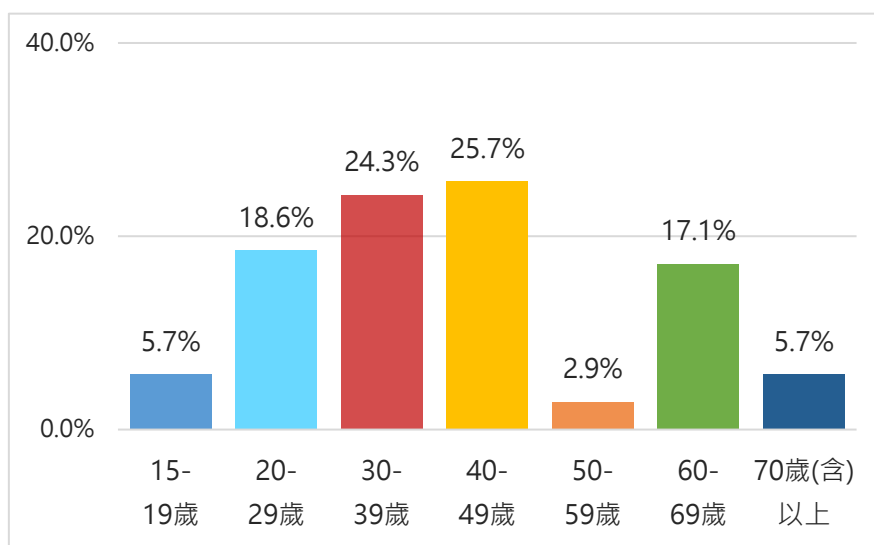


圖 157 三民公園游泳池—年齡(n=70)

### (三) 居住地

本次調查中，以居住「松山區」的受訪民眾最多，佔 98.6%。其次為「三重區」(1.4%)。

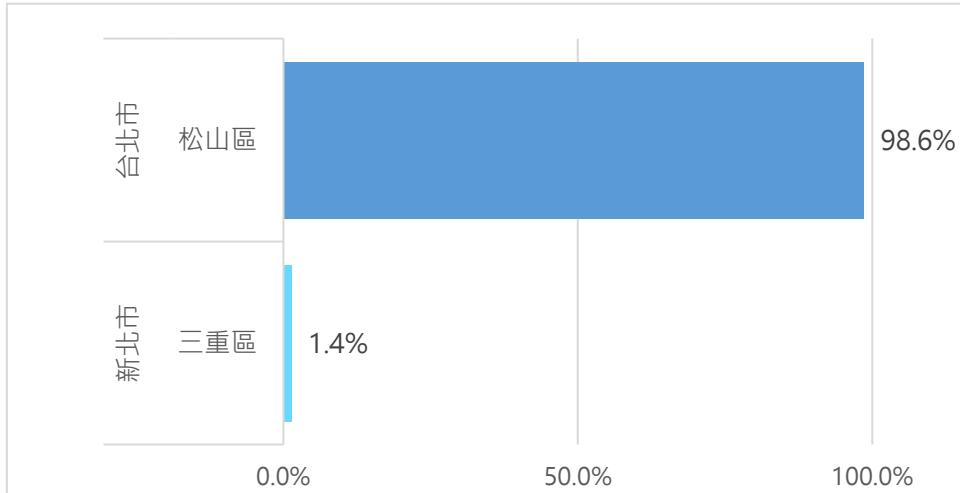


圖 158 三民公園游泳池—居住地(n=70)

### (四) 教育程度

本次調查中，教育程度方面，以擁有「大學」學歷的比例最多，55.7%。其次依序為「高中、高職」(27.1%)、「專科」(11.4%)、「國中/初中」(5.7%)。

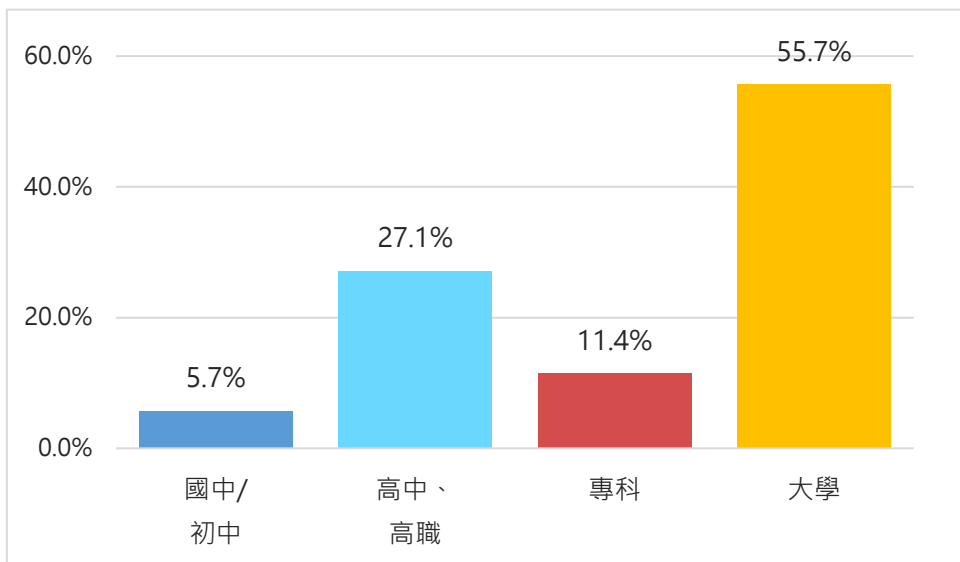


圖 159 三民公園游泳池—教育程度(n=70)

### (五) 職業

本次調查中，職業分布方面，以從事「事務工作人員」的比例最高，佔 41.4%。其次依序為「無(待)業中/退休」(17.1%)、「家務管理」(14.3%)、「服務工作人員及售貨員」以及「學生」(各佔 11.4%)等。

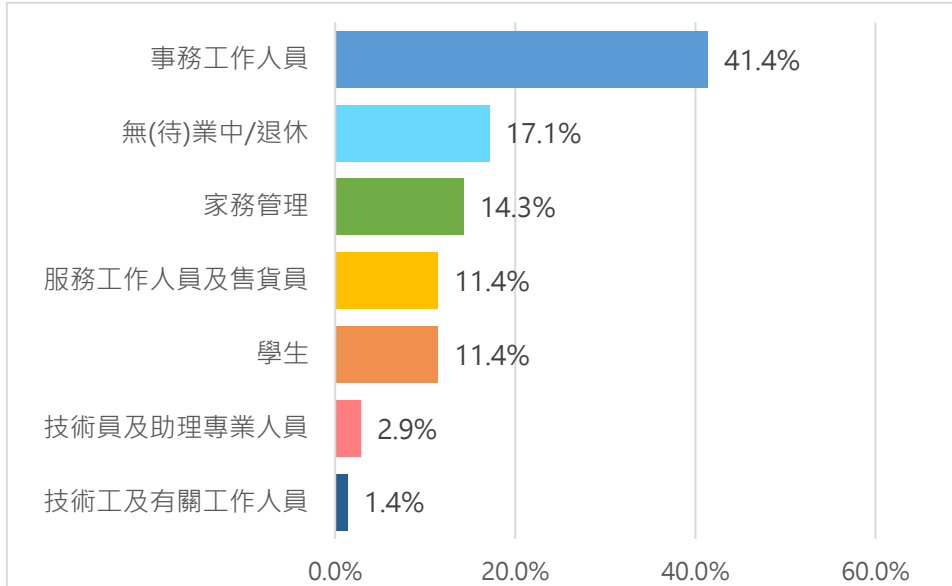


圖 160 三民公園游泳池—職業(n=70)

## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「1次」比例最高，佔34.3%。其次依序為「2次」(12.9%)、「3次」以及「5次」(各佔8.6%)，另有28.6%少於一次。

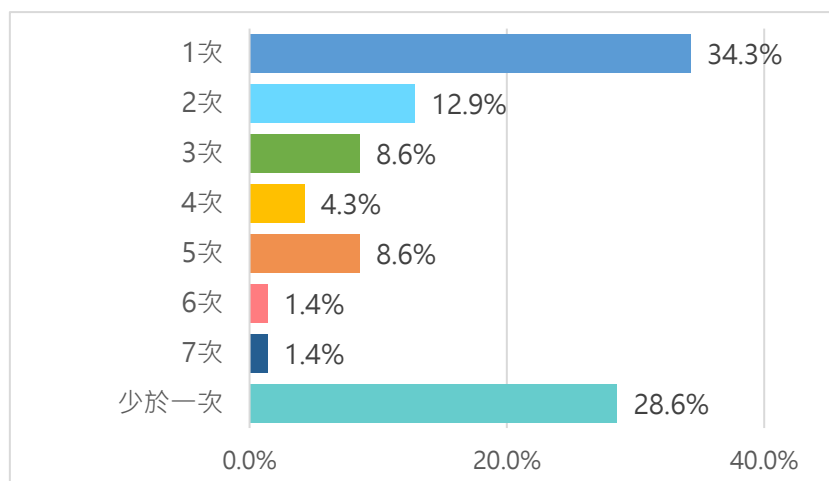


圖 161 三民公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=70)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「1-499元」比例最高，佔65.7%其次依序為「0元」(18.6%)、「500-999元」(14.3%)以及「5,000元以上」(1.4%)。

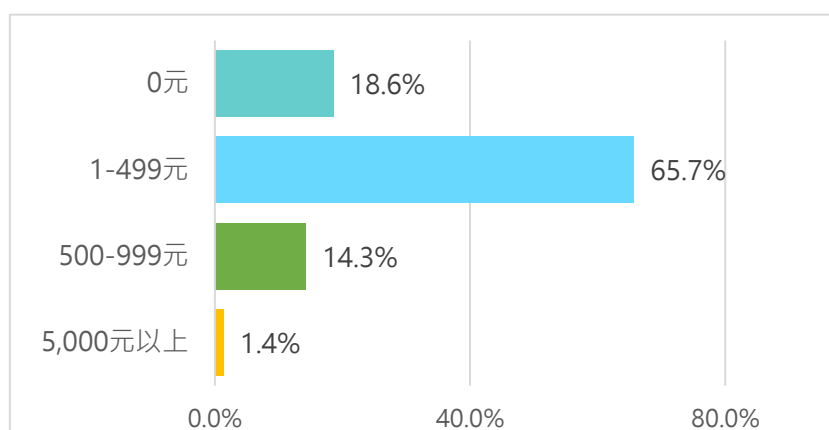


圖 162 三民公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費  
(n=70)

### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「不到1個月」比例最高，佔37.1%。其次依序為「1個月至未滿3個月」(30.0%)、「3年(含)以上」(15.7%)等。

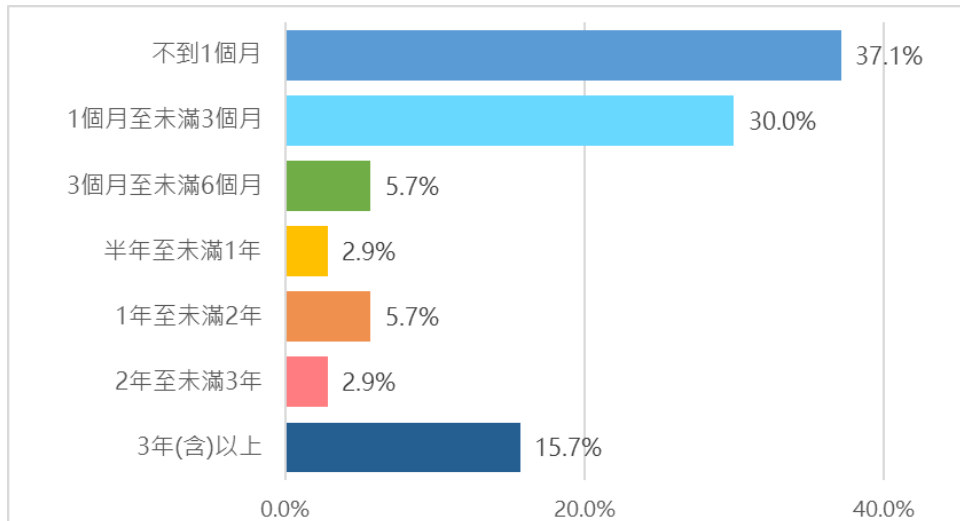


圖 163 三民公園游泳池—固定來此場館的時間(n=70)

### (四) 選擇該場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇場館的原因，以「離家近」比例最高，佔98.6%。其次依序為「朋友邀約」(15.7%)、「價格便宜」(11.4%)、「服務態度良好」以及「設施品質佳」(各佔5.7%)等。

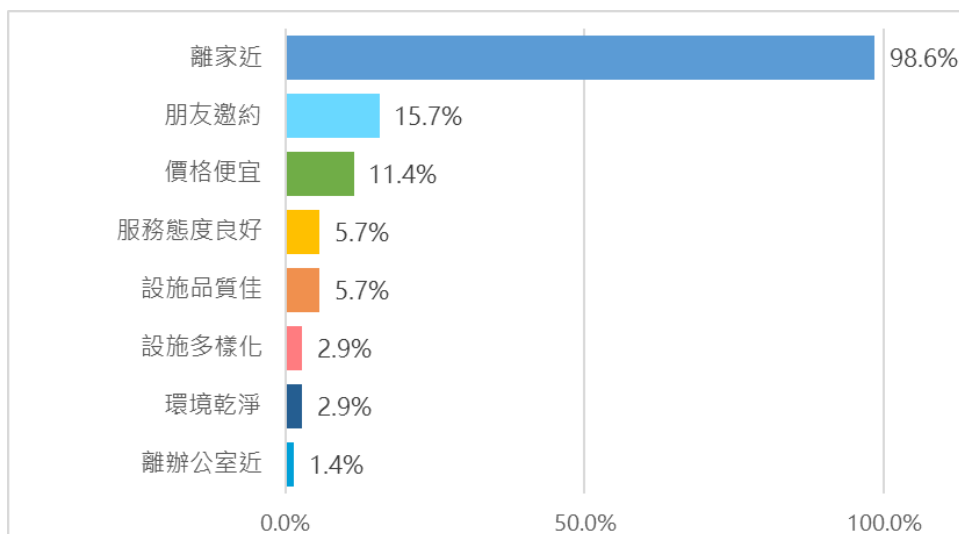


圖 164 三民公園游泳池—選擇該場館的原因(n=70)

### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 58.6%。其次依序為「票卡(單一種類月票)」(18.6%)、「票卡(單一種類季票)」(1.4%)，另有 21.4% 沒有購買票券/票卡。

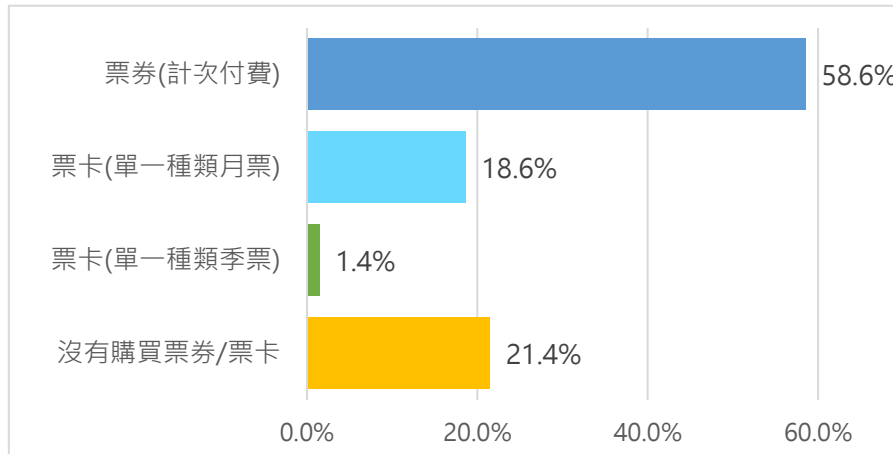


圖 165 三民公園游泳池—使用館內設施購買的方案(n=70)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「親友告知」比例最高，佔 68.6%。其次依序為「場館的網站」(21.4%)、「社群媒體/平台」(1.4%)，另有 18.6% 未回答。

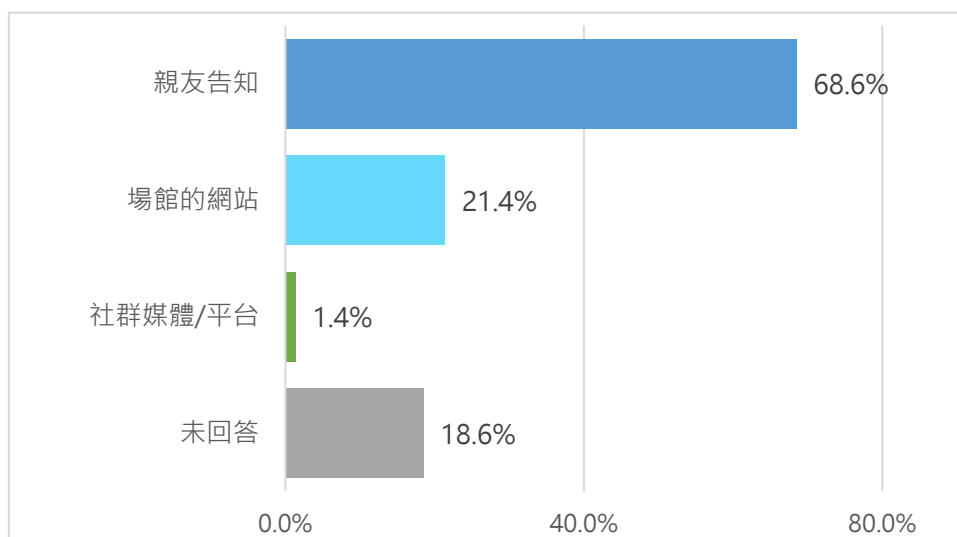


圖 166 三民公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=70)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，三民公園游泳池整體滿意度為 100.00%(含 91.43%還算滿意、8.57%非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則三民公園游泳池之滿意度分數為 83.29。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「場館內的環境整潔」、「場館內的水質」、「場館內設施的多樣性」、「場館內設施的安全性」、「場館內的淋浴設備」、「購票便利性」、「場館內的服務人員態度」、「場館內設施的故障維修速度」、「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」、「場館內服務人員講解資訊的專業程度」、「課程內容」、「課程時間安排」、「課程教練的專業度」與「課程教練的服務態度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「場館內的廁所整潔」(95.71%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 50.00%，「課程」價格合理性為 38.10%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，三民公園游泳池以「課程構面」分數最高，為 3.50 分。其次依序為「服務構面」(3.07 分)、「環境構面」(3.06 分)，以及「設施構面」(3.04 分)。



表 38 三民公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	70	0.00%	1.43%	77.14%	21.43%	98.57%	3.06
	場館內的環境整潔	70	0.00%	0.00%	90.00%	10.00%	100.00%	
	場館內的空氣品質	70	0.00%	1.43%	92.86%	5.71%	98.57%	
	場館內的水質	70	0.00%	0.00%	95.71%	4.29%	100.00%	
	場館內的廁所整潔	70	0.00%	4.29%	94.29%	1.43%	95.71%	
	場館內的逃生設備與其標示	70	0.00%	1.43%	94.29%	4.29%	98.57%	
設施構面	場館內設施的多樣性	70	0.00%	0.00%	94.29%	5.71%	100.00%	3.04
	場館內設施的安全性	70	0.00%	0.00%	84.29%	15.71%	100.00%	
	場櫃內設施的品質維護	70	0.00%	1.43%	90.00%	8.57%	98.57%	
	場館內的淋浴設備	70	0.00%	0.00%	95.71%	4.29%	100.00%	
服務構面	購票便利性	55	0.00%	0.00%	67.27%	32.73%	100.00%	3.07
	場館內的服務人員態度	70	0.20%	0.00%	48.57%	51.43%	100.00%	
	場館內設施的故障維修速度	26	0.00%	0.00%	73.08%	26.92%	100.00%	
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	20	0.00%	0.00%	60.00%	40.00%	100.00%	
	場館內服務人員講解資訊的專業程度	12	0.00%	0.00%	58.33%	41.67%	100.00%	
課程構面	課程內容	2	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	3.50
	課程時間安排	2	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	
	課程教練的專業度	2	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	
	課程教練的服務態度	2	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	
整體滿意度		70	0.00%	0.00%	91.43%	8.57%	100.00%	
整體分數		70	83.29					
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例	
合理性	票券/票卡的價格	55	0.00%	50.00%	0.00%	50.00%	50.00%	
	課程的價格	2	0.00%	61.90%	0.00%	38.10%	38.10%	

備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度

2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 39 三民公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
<b>總計</b>	<b>3.06</b>	<b>3.04</b>	<b>3.07</b>	<b>3.50</b>
<b>性別</b>				
男性	3.04	3.00	3.11	-
女性	3.07	3.07	3.05	3.50
<b>年齡</b>				
15-19歲	3.00	3.00	3.25	-
20-24歲	3.00	3.00	3.00	-
25-29歲	3.22	3.22	3.22	4.00
30-34歲	3.00	3.00	3.00	-
35-39歲	3.00	3.00	3.00	3.00
40-44歲	3.00	3.00	3.00	-
45-49歲	3.00	3.00	3.00	-
50-54歲	-	-	-	-
55-59歲	3.00	3.00	3.00	-
60-64歲	3.00	3.00	3.00	-
65-69歲	3.09	3.09	3.09	-
70歲(含)以上	3.25	3.00	3.25	-
<b>教育程度</b>				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	3.00	3.00	3.00	-
高中、高職	3.11	3.05	3.11	-
專科	3.00	3.00	3.13	-
大學	3.05	3.05	3.05	3.50
研究所以上	-	-	-	-
<b>是否是身心障礙</b>				
是	-	-	-	-
否	3.06	3.04	3.07	3.50
<b>平假日</b>				
平日	4.00	4.00	4.00	4.00
假日	3.03	3.01	3.04	3.00
<b>尖離峰</b>				
尖峰	3.00	3.00	3.03	-
離峰	3.10	3.08	3.10	3.50

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

因 110 年此場館未做調查，故無法進行近兩年 T 分數檢定。

### (二)、歷年趨勢比較

111 年三民公園游泳池整體滿意度為 100.0%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 40 三民公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	94.8%	85.0%	-	98.6%
	場館內的環境整潔	90.6%	92.0%	-	100.0%
	場館內的空氣品質	94.8%	96.0%	-	98.6%
	場館內的水質	-	-	-	100.0%
	場館內的廁所整潔	87.5%	95.0%	-	95.7%
	場館內的逃生設備與其標示	99.0%	99.0%	-	98.6%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	100.0%
	場館內設施的安全性	95.8%	99.0%	-	100.0%
	場館內設施的品質維護	90.6%	85.0%	-	98.6%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	100.0%
服務構面	購票便利性	100.0%	100.0%	-	100.0%
	場館內的服務人員態度	100.0%	99.0%	-	100.0%
	場館內設施的故障維修速度	90.6%	75.5%	-	100.0%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	81.5%	100.0%	-	100.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	100.0%
課程構面	課程內容	96.4%	100.0%	-	100.0%
	課程時間安排	-	-	-	100.0%
	課程教練的專業度	-	-	-	100.0%
	課程教練的服務態度	-	-	-	100.0%
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	100.0%
	課程的價格	-	-	-	50.0%
整體滿意度		95.8%	95.0%	-	100.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或上年度新增，故部分年度無比較資料。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

三民公園游泳池需要優先改善的項目為淋浴設備，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為逃生設備與其標示、廁所整潔、泳池水質、設施多樣性、空氣品質、設施維護、路線規劃與空間安排，以及設施安全性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

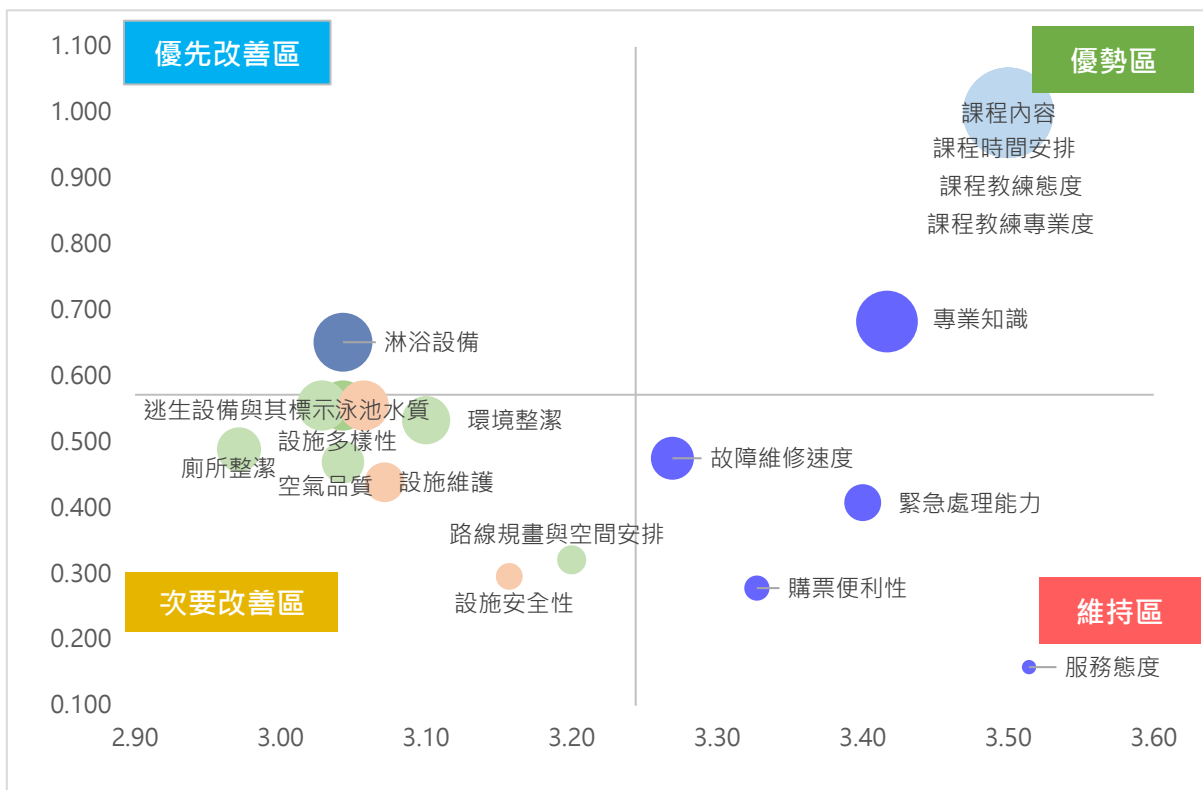


圖 167 三民公園游泳池—IPA 分析

## (二)、不滿意的原因

<b>環境 構面</b>	<b>【廁所】</b> 廁所的清潔要在加強有異味。(4位) <b>【空氣品質】</b> 冷氣不夠冷。(3位)
<b>設施 構面</b>	<b>【游泳池】</b> 淋浴間蓮蓬頭需汰換。 吹風機老舊需汰換。 置物櫃需翻新 <b>【飲水機】</b> 飲水機需汰換。(11位) <b>【其他】</b> 內部裝潢有些老舊需翻新。(3位)

## 拾壹、新生公園游泳池

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 53.5%，女性佔 46.5%。

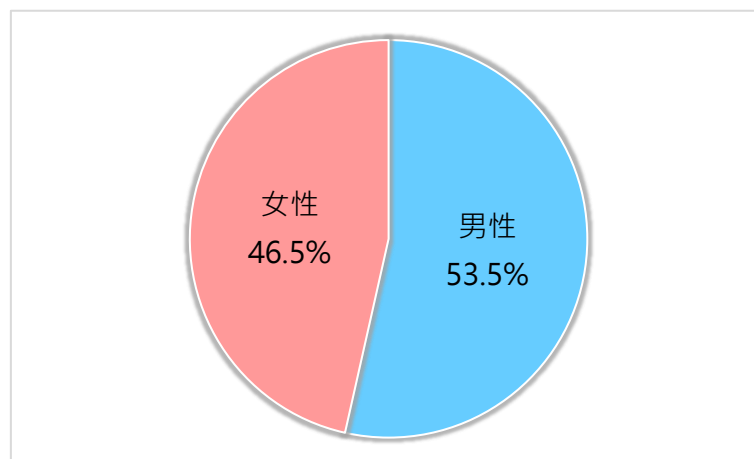


圖 168 新生公園游泳池—性別(n=71)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「20-29 歲」的比例最高，佔 31.0%。其次依序為「30-39 歲」(28.2%)、「40-49 歲」(19.7%)、「50-59 歲」以及「60-69 歲」(各佔 14.1%)等。

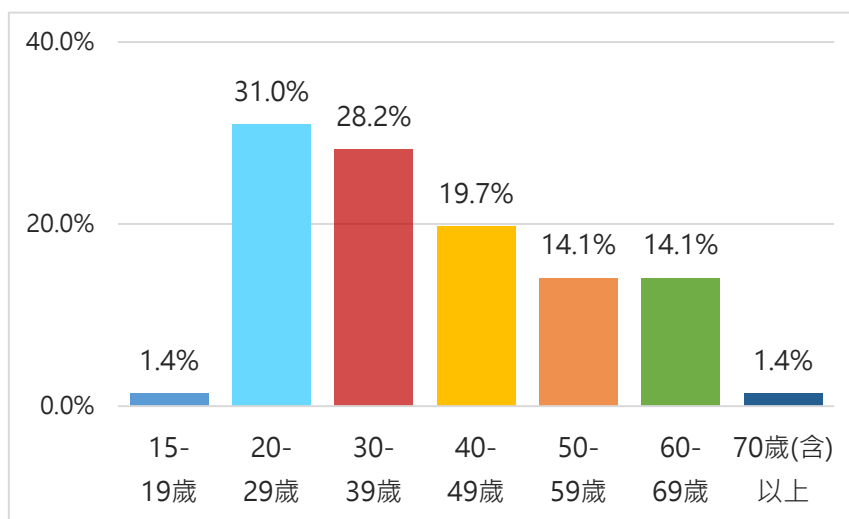


圖 169 新生公園游泳池—年齡(n=71)

### (三) 居住地

本次調查中，以居住在「中山區」的受訪民眾最多，佔87.3%。其次為「大同區」(7.0%)、「中正區」、「士林區」、「中和區」(1.4%)以及「新店區」(各佔1.4%)。

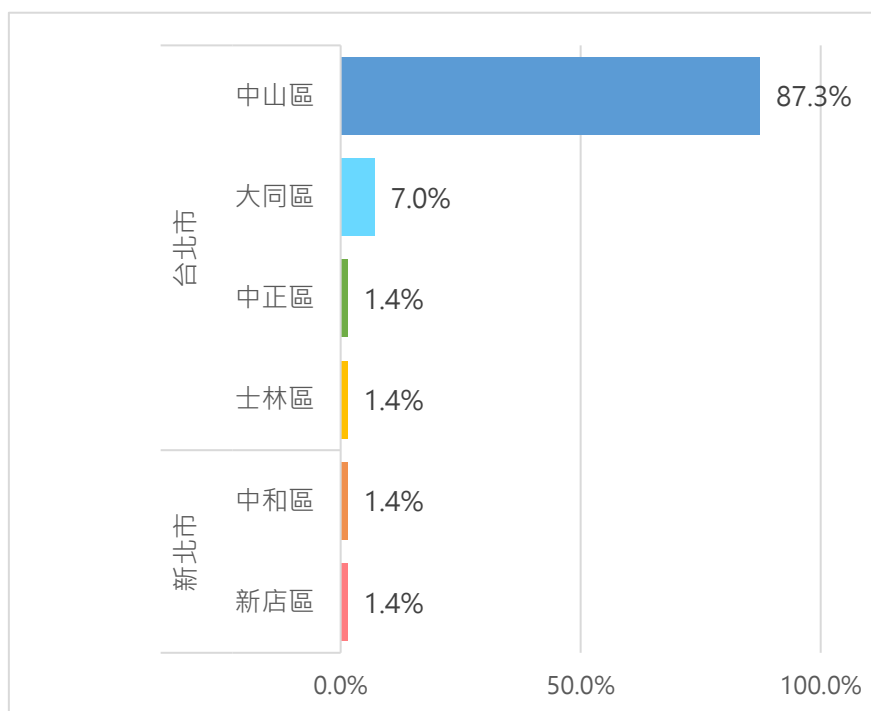


圖 170 新生公園游泳池—居住地(n=71)

#### (四) 教育程度

本次調查中，教育程度方面，以擁有「大學」學歷的比例最多，84.5%。其次依序為「高中、高職」(11.3%)、「專科」(2.8%)、「研究所以上」(1.4%)

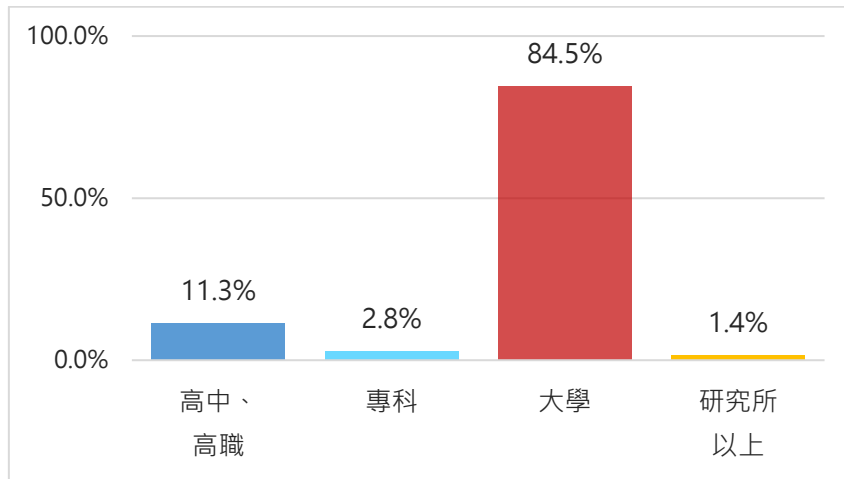


圖 171 新生公園游泳池—教育程度(n=71)

#### (五) 職業

本次調查中，職業分布方面，以「學生」的比例最高，佔15.5%。其次依序為「無(待)業中/退休」(14.1%)、「服務工作人員及售貨員」(11.3%)等。

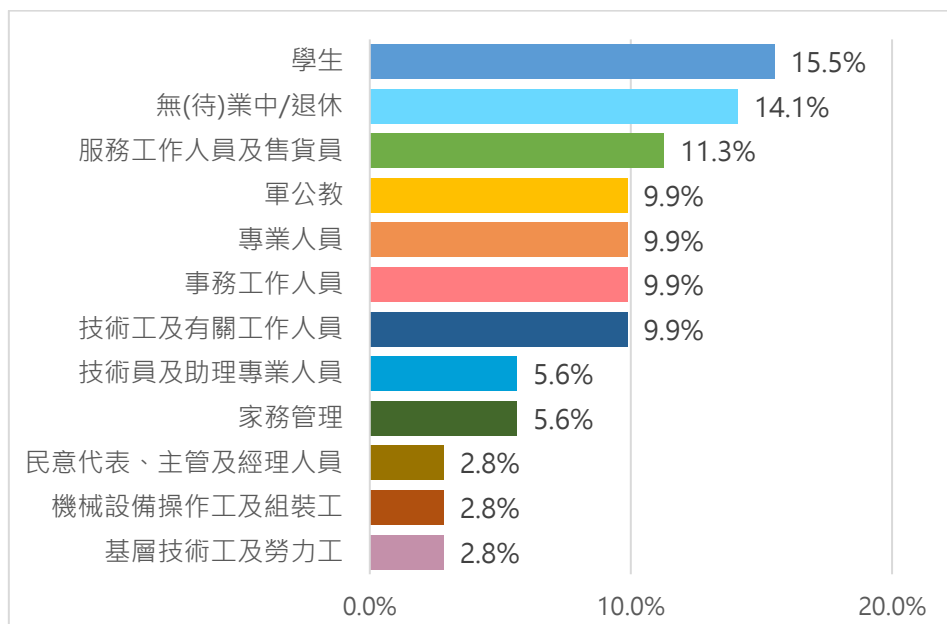


圖 172 新生公園游泳池—職業(n=71)



## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「2次」比例最高，佔38.0%。其次依序為「1次」(18.3%)、「4次」(15.5%)、「5次」(12.7%)等。

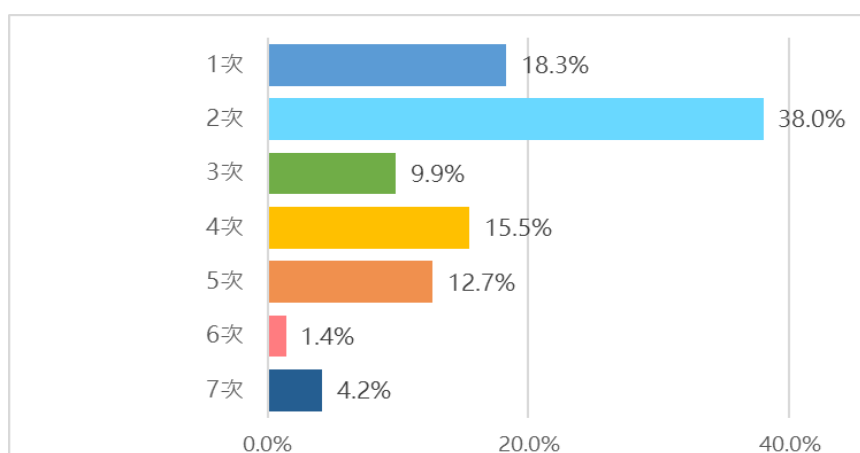


圖 173 新生公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=71)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「1-499元」比例最高，佔29.6%。其次依序為「500-999元」(22.5%)、「1,000-1,499元」以及「1,500-1,999元」(16.9%)。

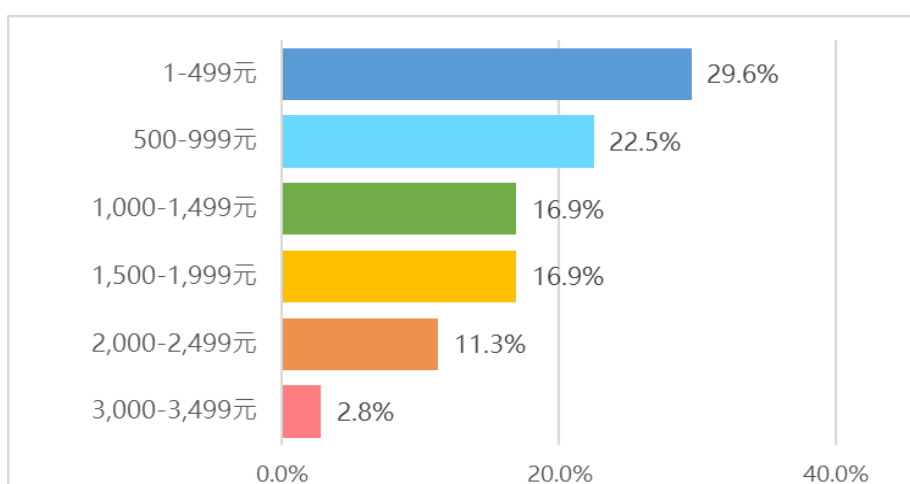


圖 174 新生公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=71)

### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「1個月至未滿3個月」比例最高，佔22.5%。其次依序為「3個月至未滿6個月」(19.7%)、「半年至未滿1年」以及「3年(含)以上」(各佔16.9%)。

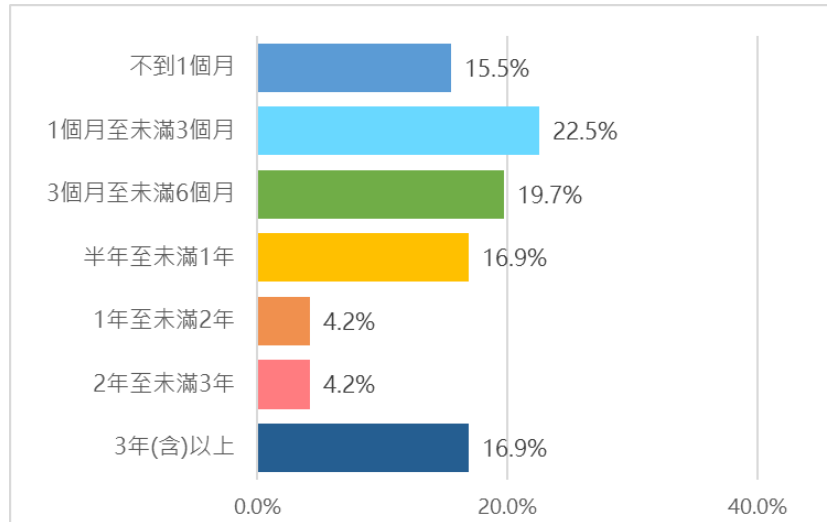


圖 175 新生公園游泳池—固定來此場館的時間(n=71)

### (四) 選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「離家近」比例最高，佔91.5%。其次依序為「環境乾淨」(56.3%)、「服務態度良好」(53.5%)、「價格便宜」(38.0%)等。

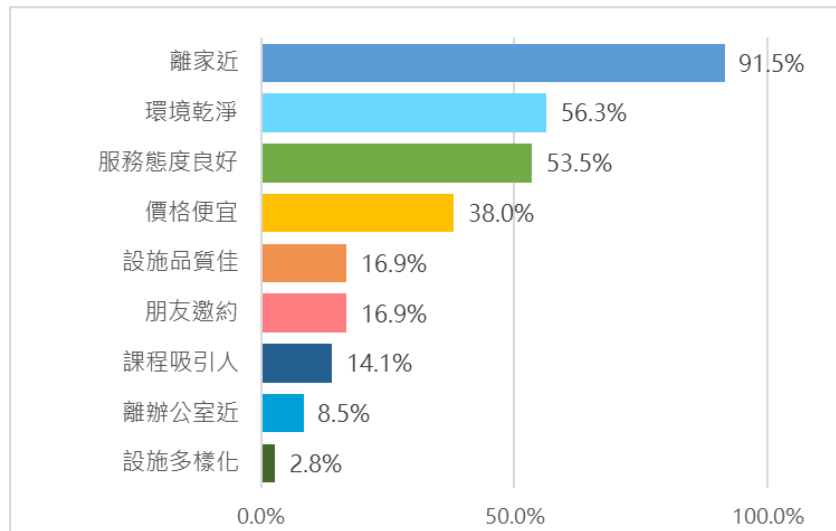


圖 176 新生公園游泳池—選擇此場館的原因(n=71)

### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 69.0%。其次依序為「票卡(單一種類月票)」(12.7%)、「購買課程」(9.9%)等，另有 4.2% 沒有購買票券/票卡。

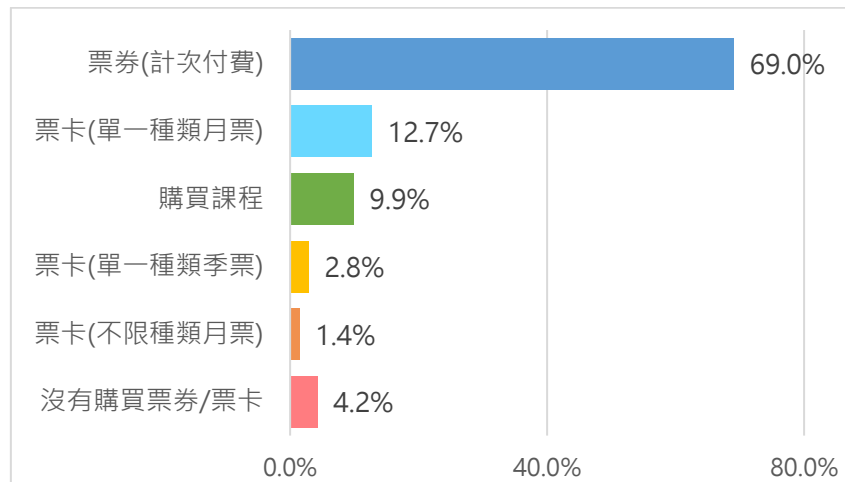


圖 177 新生公園游泳池—購買何種方案使用館內設施(n=71)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「場館的網站」比例最高，佔 76.1%。其次依序為「親友告知」(28.2%)、「體育局粉絲專頁」(2.8%)、「報章雜誌」以及「社群媒體/平台」各佔 (1.4%)。

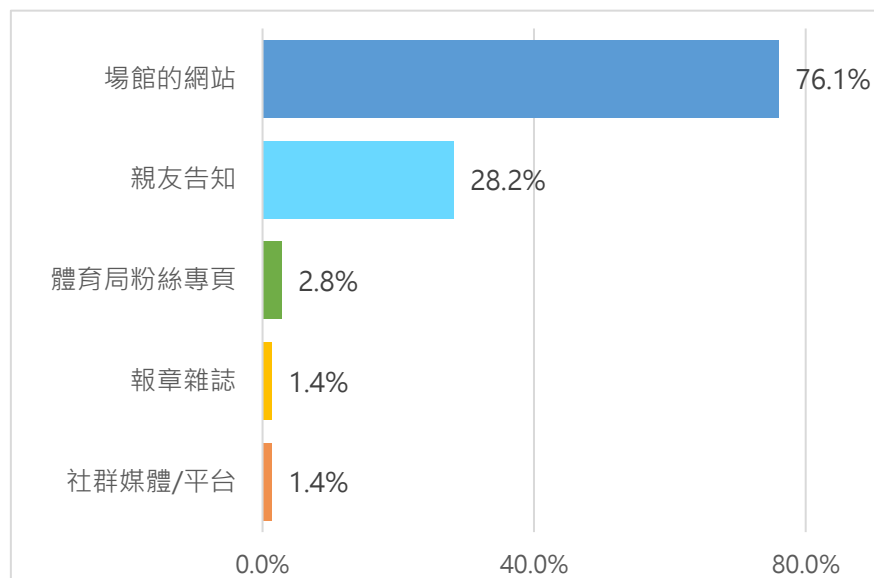


圖 178 新生公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=71)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，新生公園游泳池整體滿意度為 99.21%(含 63.76% 還算滿意、35.45% 非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則新生公園游泳池之滿意度分數為 84.78。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「購票便利性」、「場館內的服務人員態度」、「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」、「課程內容」、「課程時間的安排」、「課程教練的專業度」與「課程教練的服務態度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(97.14%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 100.00%，「課程」價格合理性為 38.10%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，新生公園游泳池以「服務構面」分數最高，為 3.30 分。其次依序為「課程構面」(3.27 分)、「設施構面」(3.15 分)，以及「環境構面」(3.11 分)。

表 41 新生公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數	
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	71	0.00%	1.41%	74.65%	23.94%	98.59%	3.11	
	場館內的環境整潔	71	0.00%	1.41%	71.83%	26.76%	98.59%		
	場館內的空氣品質	71	0.00%	1.41%	83.10%	15.49%	98.59%		
	場館內的水質	71	0.00%	1.41%	80.28%	18.31%	98.59%		
	場館內的廁所整潔	71	0.00%	1.41%	78.87%	19.72%	98.59%		
場館內的逃生設備與其標示	71	0.00%	1.41%	85.92%	12.68%	98.59%			
設施構面	場館內設施的多樣性	71	0.00%	1.41%	83.10%	15.49%	98.59%	3.15	
	場館內設施的安全性	71	0.00%	1.41%	81.69%	16.90%	98.59%		
	場館內設施的品質維護	71	0.00%	1.41%	84.51%	14.08%	98.59%		
	場館內的淋浴設備	71	0.00%	1.41%	78.87%	19.72%	98.59%		
服務構面	購票便利性	68	0.00%	0.00%	79.41%	20.59%	100.00%	3.30	
	場館內的服務人員態度	71	0.20%	0.00%	63.38%	36.62%	100.00%		
	場館內設施的故障維修速度	39	0.00%	2.56%	12.82%	84.62%	97.44%		
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	15	0.00%	0.00%	6.67%	93.33%	100.00%		
	場館內服務人員講解資訊的專業程度	35	0.00%	2.86%	11.43%	85.71%	97.14%		
課程構面	課程內容	22	0.00%	0.00%	72.73%	27.27%	100.00%	3.27	
	課程時間安排	22	0.00%	0.00%	63.64%	36.36%	100.00%		
	課程教練的專業度	22	0.00%	0.00%	63.64%	36.36%	100.00%		
	課程教練的服務態度	22	0.00%	0.00%	45.45%	54.55%	100.00%		
整體滿意度		71	1.41%	0.00%	80.28%	18.31%	98.59%		
整體分數		71	86.93						
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例		
合理性	票券/票卡的價格	68	0.00%	0.00%	82.35%	17.65%	100.00%		
	課程的價格	21	0.00%	61.90%	0.00%	38.10%	38.10%		

備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度

2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 42 新生公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
總計	3.11	3.15	3.30	3.27
性別				
男性	3.16	3.16	3.37	3.25
女性	3.06	3.15	3.21	3.30
年齡				
15-19歲	3.00	3.00	3.00	-
20-24歲	3.30	3.40	3.40	4.00
25-29歲	3.25	3.42	3.42	4.00
30-34歲	3.22	3.22	3.22	3.40
35-39歲	3.09	3.09	3.18	3.00
40-44歲	3.07	3.07	3.21	3.11
45-49歲	-	-	-	-
50-54歲	2.33	2.33	3.00	3.00
55-59歲	-	-	-	-
60-64歲	-	-	-	-
65-69歲	3.00	3.00	3.50	-
70歲(含)以上	3.00	3.00	3.00	-
教育程度				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	-	-	-	-
高中、高職	3.00	3.00	3.50	-
專科	3.00	3.00	3.00	-
大學	3.12	3.17	3.27	3.24
研究所以上	4.00	4.00	4.00	4.00
是否是身心障礙				
是	-	-	-	-
否	3.11	3.15	3.30	3.27
平假日				
平日	3.58	3.58	3.75	3.83
假日	3.02	3.07	3.20	3.06
尖離峰				
尖峰	3.04	3.07	3.26	3.14
離峰	3.16	3.20	3.32	3.33

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

因 110 年此場館未做調查，故無法進行近兩年 T 分數檢定。

### (二)、歷年趨勢比較

111 年新生公園游泳池整體滿意度為 98.6%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現波動趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 43 新生公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	87.8%	90.0%	-	98.6%
	場館內的環境整潔	85.1%	85.7%	-	98.6%
	場館內的空氣品質	97.3%	98.6%	-	98.6%
	場館內的水質	-	-	-	98.6%
	場館內的廁所整潔	75.7%	61.4%	-	98.6%
	場館內的逃生設備與其標示	95.9%	92.9%	-	98.6%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	98.6%
	場館內設施的安全性	97.3%	91.4%	-	98.6%
	場館內設施的品質維護	91.9%	91.4%	-	98.6%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	98.6%
服務構面	購票便利性	100.0%	88.2%	-	100.0%
	場館內的服務人員態度	100.0%	98.5%	-	100.0%
	場館內設施的故障維修速度	94.7%	87.2%	-	97.4%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	88.5%	93.6%	-	100.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	97.1%
課程構面	課程內容	100.0%	96.3%	-	100.0%
	課程時間安排	-	-	-	100.0%
	課程教練的專業度	-	-	-	100.0%
	課程教練的服務態度	-	-	-	100.0%
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	100.0%
	課程的價格	-	-	-	38.1%
整體滿意度		97.3%	94.3%	-	98.6%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或上年度新增，故部分年度無比較資料。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

新生公園游泳池需要優先改善的項目為設施維護、逃生設備與其標示、設施多樣性、廁所整潔、淋浴設備、路線規畫與空間安排、環境整潔，以及課程內容等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為設施安全性、泳池水質、空氣品質，以及購票便利性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

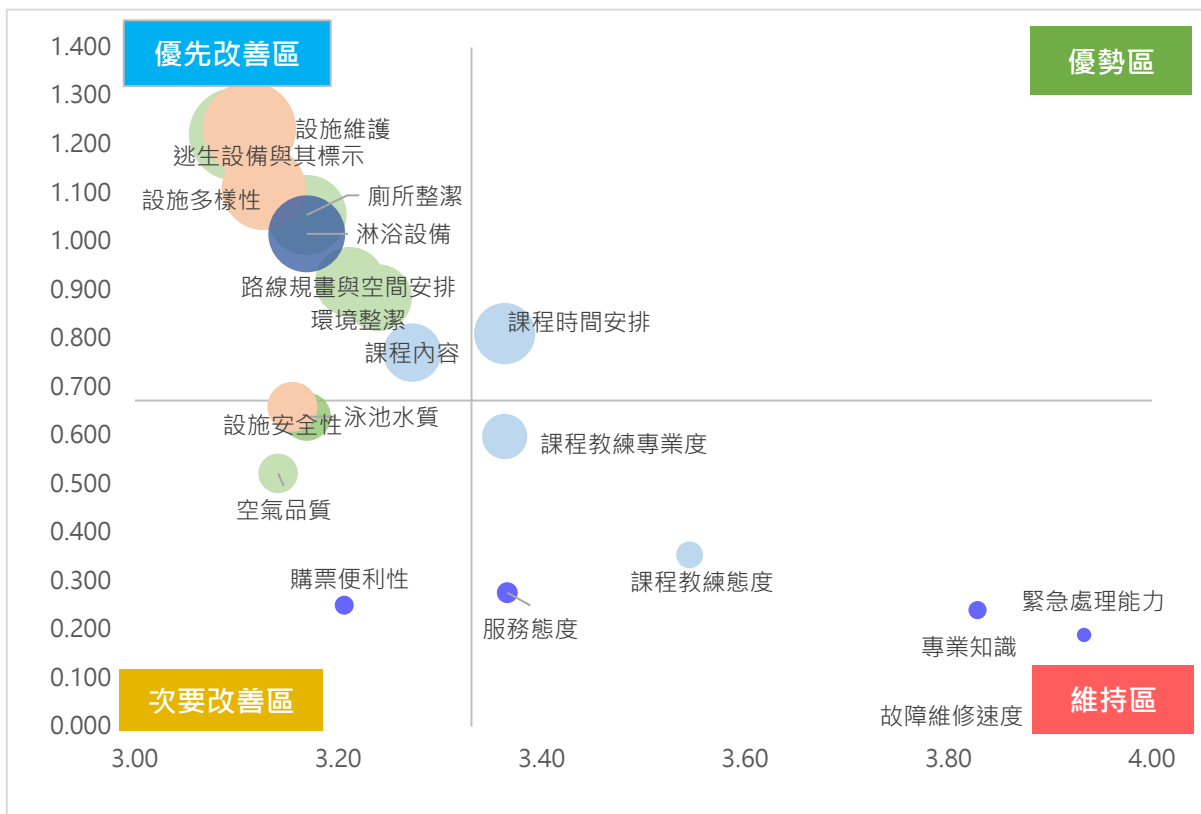


圖 179 新生公園游泳池—IPA 分析

### (二)、不滿意的原因

環境構面	<b>【廁所】</b> 廁所的清潔待加強、有異味。(5位)
設施構面	<b>【其他】</b> 設備老舊需翻新。
其他	<b>【其他】</b> 增設便利商店。

## 拾貳、碧湖公園游泳池

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，男性佔整體之 56.9%，女性佔 43.1%。

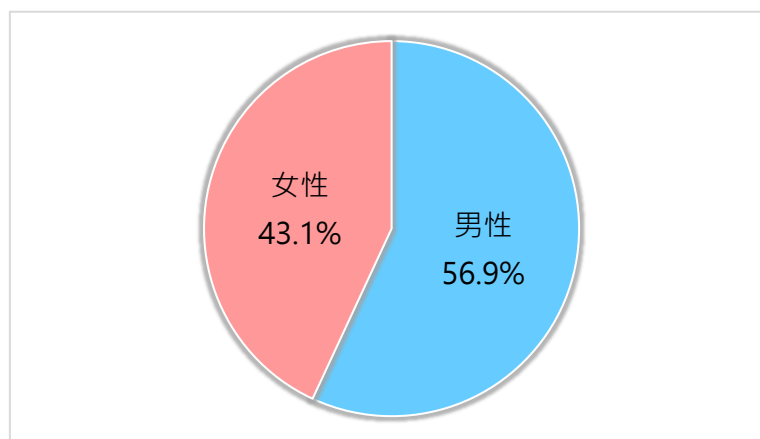


圖 180 碧湖公園游泳池—性別(n=65)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡分布，以「30-39 歲」的比例最高，佔 35.4%。其次依序為「50-59 歲」(20.0%)、「60-69 歲」(18.5%)、「40-49 歲」(10.8%)等。

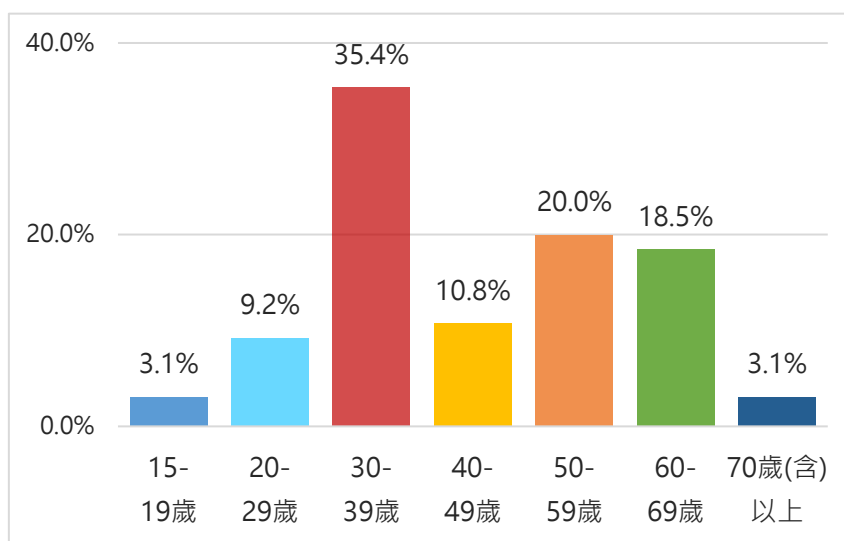


圖 181 碧湖公園游泳池—年齡(n=65)



### (三) 居住地

本次調查中，以居住在「內湖區」的受訪民眾最多，佔89.2%。其次為「大同區」(3.1%)、「松山區」、「中山區」、「文山區」、「南港區」以及「汐止區」各佔(1.5%)。

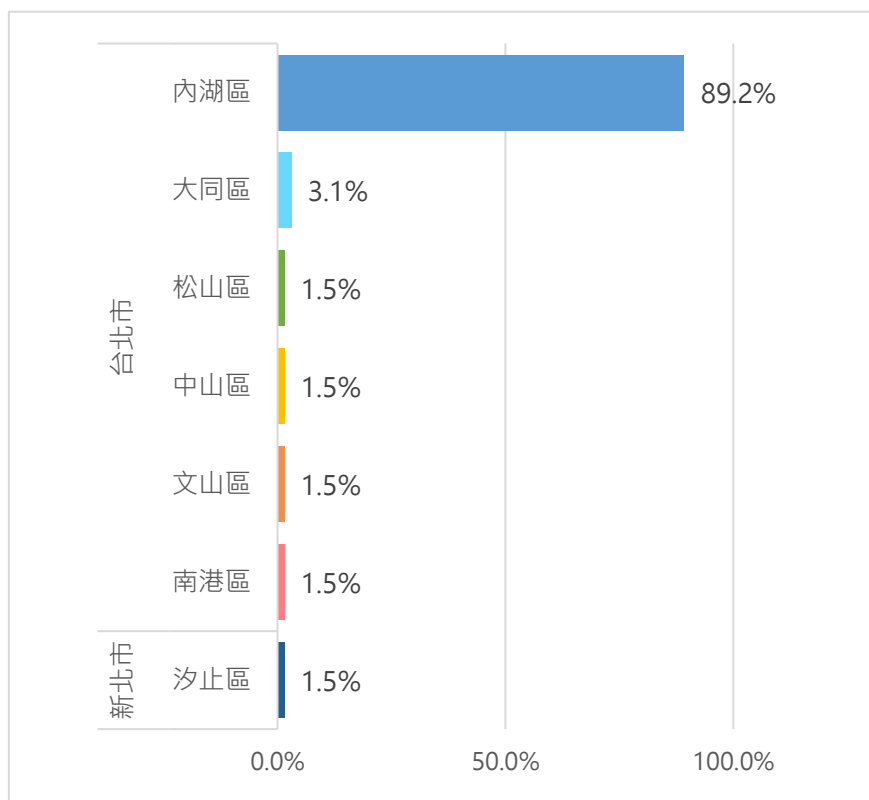


圖 182 碧湖公園游泳池—居住地(n=65)

#### (四) 教育程度

本次調查中，教育程度方面，以擁有「大學」學歷的比例最多，56.9%。其次依序為「研究所以上」以及「專科」(各佔13.8%)、「高中、高職」(12.3%)、「國中/初中」(3.1%)。

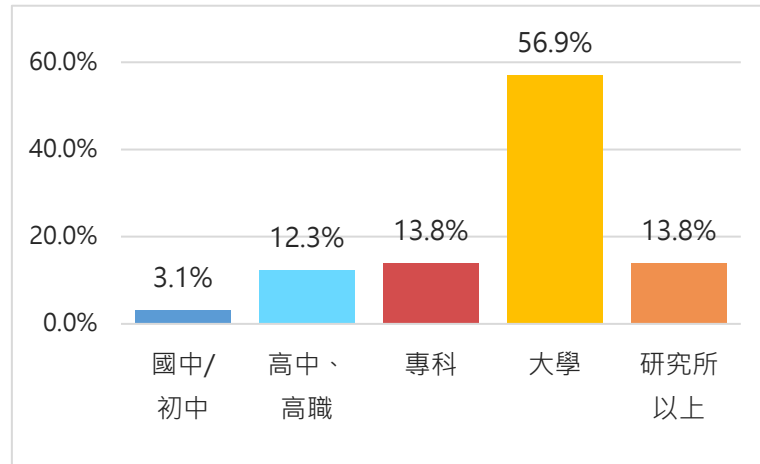


圖 183 碧湖公園游泳池—教育程度(n=65)

#### (五) 職業

本次調查中，受訪民眾的職業，以「事務工作人員」的比例最高，佔23.1%。其次依序為「專業人員」(21.5%)、「無(待)業中/退休」(12.3%)、「服務工作人員及售貨員」(10.8%)等。

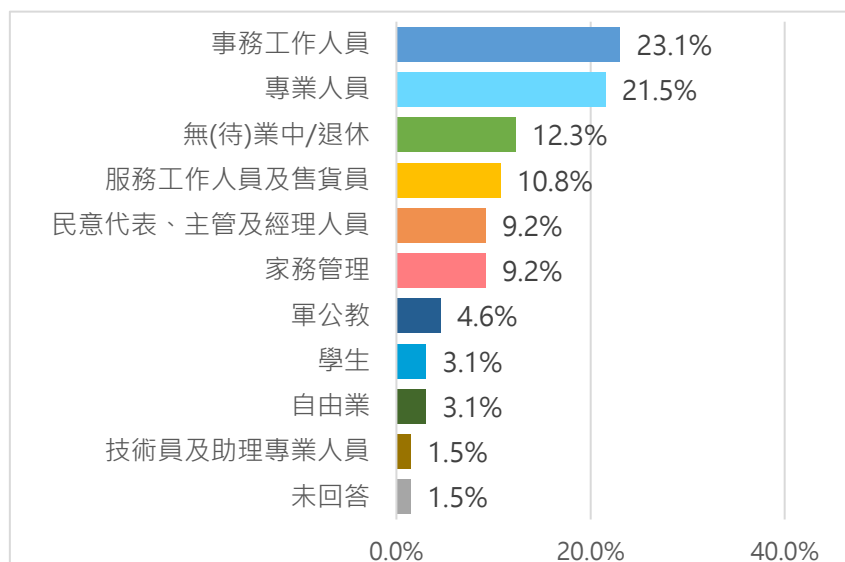


圖 184 碧湖公園游泳池—職業(n=65)

## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月，平均一周來場館的次數，以「5次」比例最高，佔20.0%。其次依序為「2次」(18.5%)、「3次」(15.4%)等，另有16.9%少於一次。

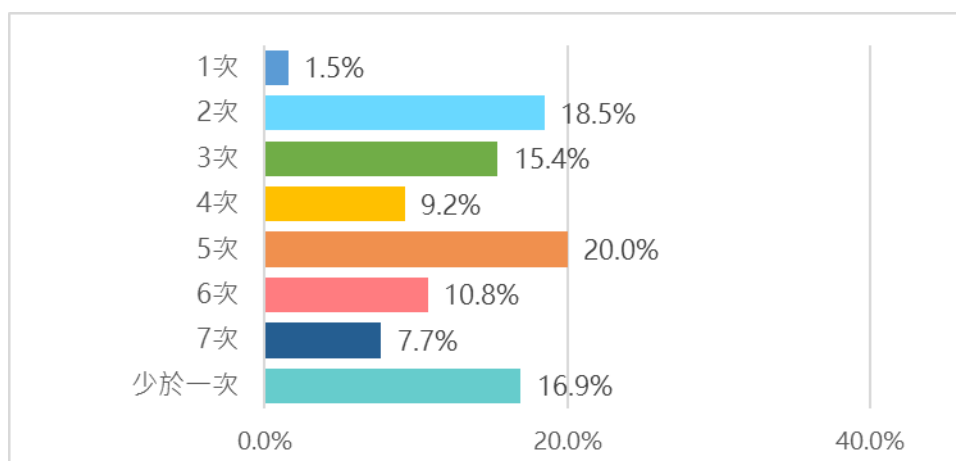


圖 185 碧湖公園游泳池—最近一個月平均一周到訪公園游泳池的次數(n=65)

### (二) 在公園游泳池平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在場館平均每個月的花費，以「1-499元」比例最高，佔63.1%。其次依序為「500-999元」(23.1%)、「0元」(10.8%)等。

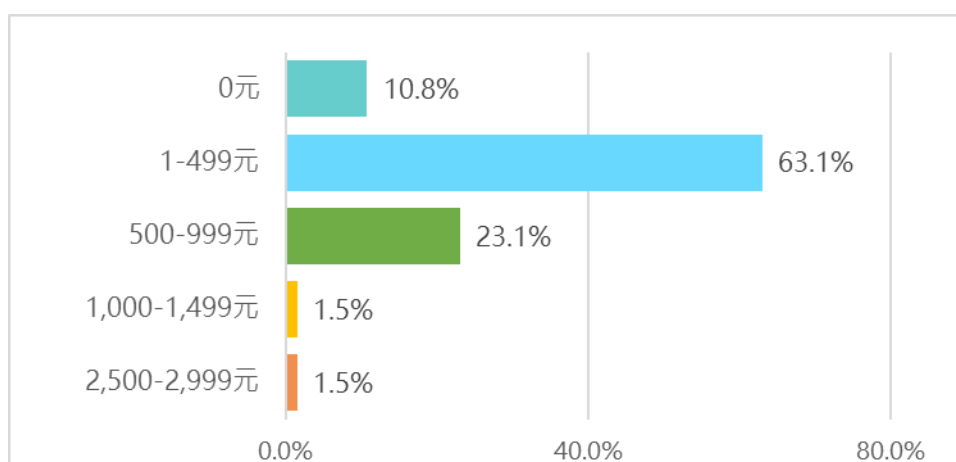


圖 186 碧湖公園游泳池—在公園游泳池平均每個月的花費(n=65)

### (三) 固定來該場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來場館的時間，以「3年(含)以上」比例最高，佔33.8%。其次依序為「不到1個月」(24.6%)、「2年至未滿3年」(15.4%)、「1個月至未滿3個月」(12.3%)、「1個月至未滿3個月」(12.3%)、「1個月至未滿3個月」(12.3%)、「1個月至未滿3個月」(12.3%)等。

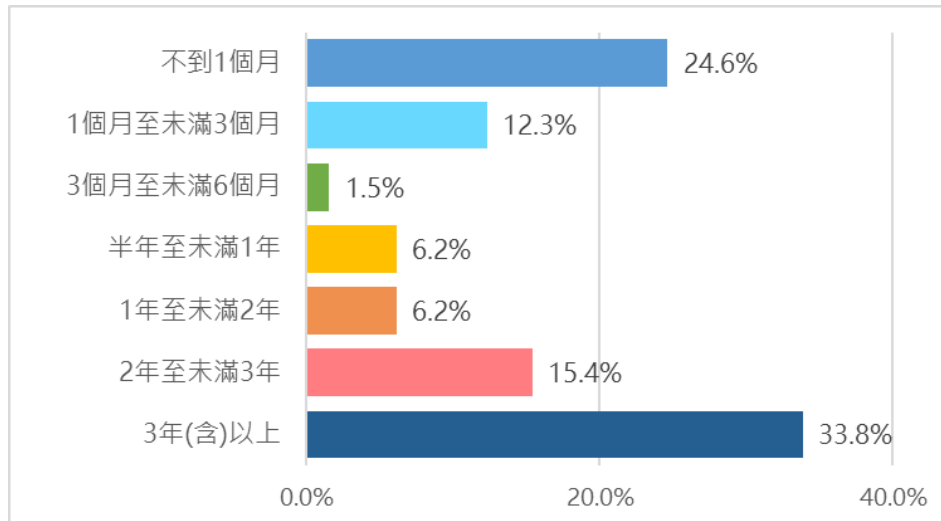


圖 187 碧湖公園游泳池—固定來該場館的時間(n=65)

### (四) 選擇該場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇場館的原因，以「離家近」比例最高，佔83.1%。其次依序為「价格便宜」(23.1%)、「朋友邀約」(18.5%)、「老師/教練」(6.2%)等。

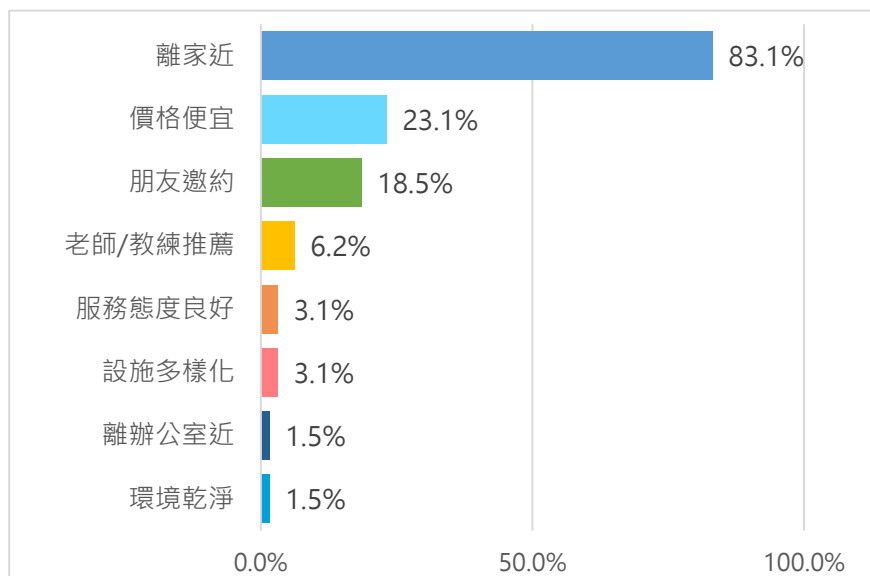


圖 188 碧湖公園游泳池—選擇該場館的原因(n=65)

### (五) 購買何種方案使用館內設施

本次調查中，受訪民眾購買何種方案使用館內設施，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 67.7%。其次依序為「票卡(單一種類月票)」(20.0%)、「購買課程」(7.7%)等，另有 1.5% 沒有購買票卷/票卡。

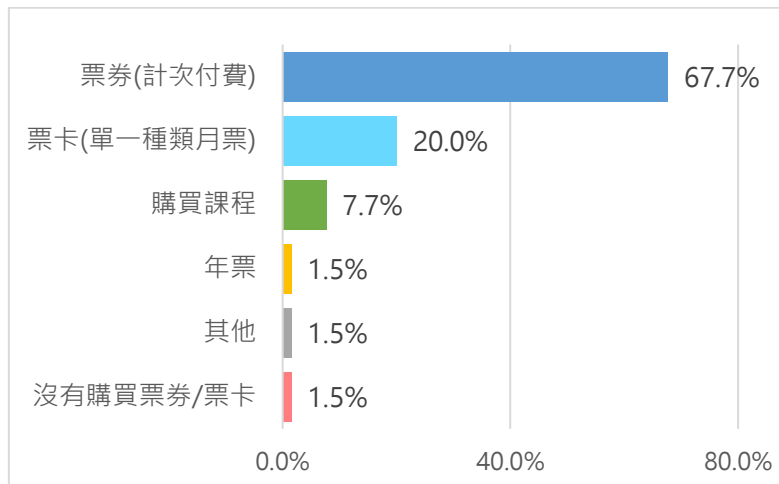


圖 189 碧湖公園游泳池—購買何種方案使用館內設施(n=65)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「親友告知」比例最高，佔 15.4%。其次依序為「運動課程的老師/教練」(6.2%)、「運動場館(DM/公告欄/櫃台)」(4.6%)等。

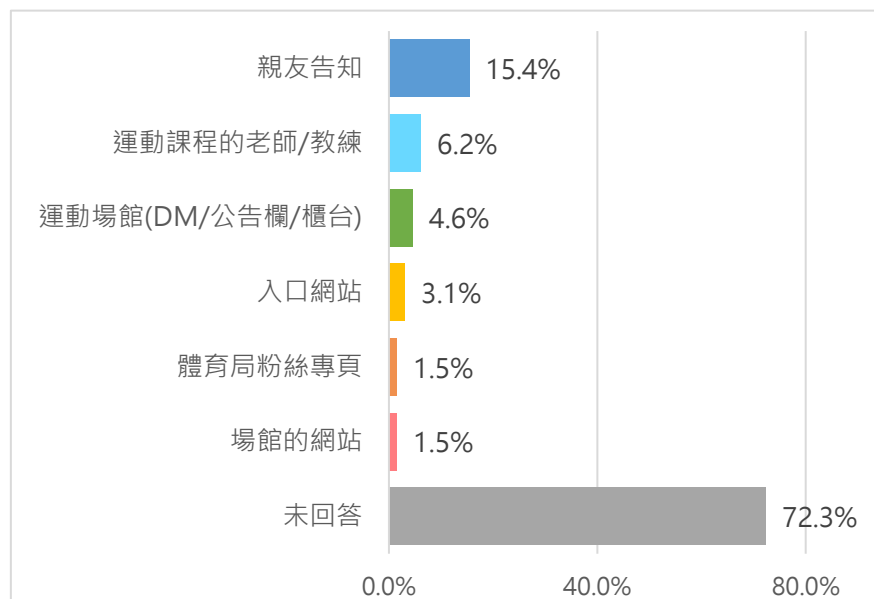


圖 190 碧湖公園游泳池—取得運動資訊的管道(n=65)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，碧湖公園游泳池整體滿意度為 93.85%(含 89.23% 還算滿意、4.62% 非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則碧湖公園游泳池之滿意度分數為 76.05。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「場館內的服務人員態度」、「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」與「場館內服務人員講解資訊的專業程度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「場館內的水質」(41.54%)。此外受訪者認為「票券/票卡價格合理性」為 98.44%，「課程價格合理性」為 38.10%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，碧湖公園游泳池以「服務構面」分數最高，為 3.05 分。其次依序為「環境構面」(2.92 分)，以及「設施構面」(2.85 分)。

表 44 碧湖公園游泳池—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	65	0.00%	6.15%	87.69%	6.15%	93.85%	2.92
	場館內的環境整潔	65	1.54%	7.69%	87.69%	3.08%	90.77%	
	場館內的空氣品質	65	0.00%	1.54%	43.08%	55.38%	98.46%	
	場館內的水質	65	7.69%	50.77%	36.92%	4.62%	41.54%	
	場館內的廁所整潔	65	4.62%	27.69%	66.15%	1.54%	67.69%	
	場館內的逃生設備與其標示	65	1.54%	16.92%	78.46%	3.08%	81.54%	
設施構面	場館內設施的多樣性	65	1.54%	29.23%	67.69%	1.54%	69.23%	2.85
	場館內設施的安全性	65	0.00%	4.62%	92.31%	3.08%	95.38%	
	場櫃內設施的品質維護	65	3.08%	16.92%	76.92%	3.08%	80.00%	
	場館內的淋浴設備	65	0.00%	44.62%	52.31%	3.08%	55.38%	
服務構面	購票便利性	64	0.00%	4.69%	89.06%	6.25%	95.31%	3.05
	場館內的服務人員態度	65	0.20%	0.00%	73.85%	26.15%	100.00%	
	場館內設施的故障維修速度	12	25.00%	25.00%	41.67%	8.33%	50.00%	
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	1	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	
	場館內服務人員講解資訊的專業程度	2	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	
課程構面	課程內容	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	-
	課程時間安排	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
	課程教練的專業度	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
	課程教練的服務態度	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
整體滿意度		65	1.41%	6.15%	89.23%	4.62%	93.85%	
整體分數		65	76.05					
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例	
合理性	票券/票卡的價格	64	0.00%	1.56%	79.69%	18.75%	98.44%	
	課程的價格	21	0.00%	61.90%	0.00%	38.10%	38.10%	

備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度

2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3.構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

4.構面分數為該構面各題分數之加總平均，分數計算方式為非常滿意 4 分、還算滿意 3 分、不太滿意 2 分及非常不滿意 1 分

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

下表呈現各構面於不同樣本特性下之滿意度，該特性於該構面分數最高者以顏色標記。調查結果顯示如下：

表 45 碧湖公園游泳池—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
總計	2.92	2.85	3.05	-
性別				
男性	2.95	2.84	3.08	-
女性	2.89	2.86	3.00	-
年齡				
15-19歲	3.00	3.00	3.50	-
20-24歲	-	-	-	-
25-29歲	3.17	3.00	3.00	-
30-34歲	3.00	3.00	3.11	-
35-39歲	2.93	2.79	3.00	-
40-44歲	3.00	3.00	3.00	-
45-49歲	2.75	3.00	3.00	-
50-54歲	2.83	2.67	3.00	-
55-59歲	2.86	2.86	3.00	-
60-64歲	2.67	2.50	3.00	-
65-69歲	3.00	2.83	3.17	-
70歲(含)以上	3.00	3.00	3.00	-
教育程度				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	3.00	3.00	3.00	-
高中、高職	3.00	2.88	3.13	-
專科	3.00	2.89	3.11	-
大學	2.92	2.84	3.00	-
研究所以上	2.78	2.78	3.11	-
是否是身心障礙				
是	-	-	-	-
否	2.92	2.85	3.05	-
平假日				
平日	3.00	2.86	3.07	-
假日	2.78	2.83	3.00	-
尖離峰				
尖峰	2.89	2.86	3.00	-
離峰	3.00	2.81	3.14	-

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

因 110 年此場館未做調查，故無法進行近兩年 T 分數檢定。

### (二)、歷年趨勢比較

111 年碧湖公園游泳池整體滿意度為 100.0%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 46 碧湖公園游泳池—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	90.0%	100.0%	-	93.8%
	場館內的環境整潔	85.0%	96.6%	-	90.8%
	場館內的空氣品質	98.3%	100.0%	-	98.5%
	場館內的水質	-	-	-	41.5%
	場館內的廁所整潔	86.7%	100.0%	-	67.7%
	場館內的逃生設備與其標示	95.0%	100.0%	-	81.5%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	69.2%
	場館內設施的安全性	93.3%	100.0%	-	95.4%
	場館內設施的品質維護	90.0%	96.6%	-	80.0%
	場館內設施的淋浴設備	-	-	-	55.4%
服務構面	購票便利性	97.6%	100.0%	-	95.3%
	場館內的服務人員態度	96.7%	96.7%	-	100.0%
	場館內設施的故障維修速度	89.7%	100.0%	-	50.0%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	100.0%	100.0%	-	100.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	100.0%
課程構面	課程內容	85.7%	100.0%	-	-
	課程時間安排	-	-	-	-
	課程教練的專業度	-	-	-	-
	課程教練的服務態度	-	-	-	-
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	98.4%
	課程的價格	-	-	-	-
整體滿意度		91.7%	100.0%	-	100.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。



## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

碧湖公園游泳池需要優先改善的項目為設施維護、設施安全性、環境整潔、路線規劃與空間安排、空氣品質，以及廁所整潔等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為設施多樣性、逃生設備與其標示，以及購票便利性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

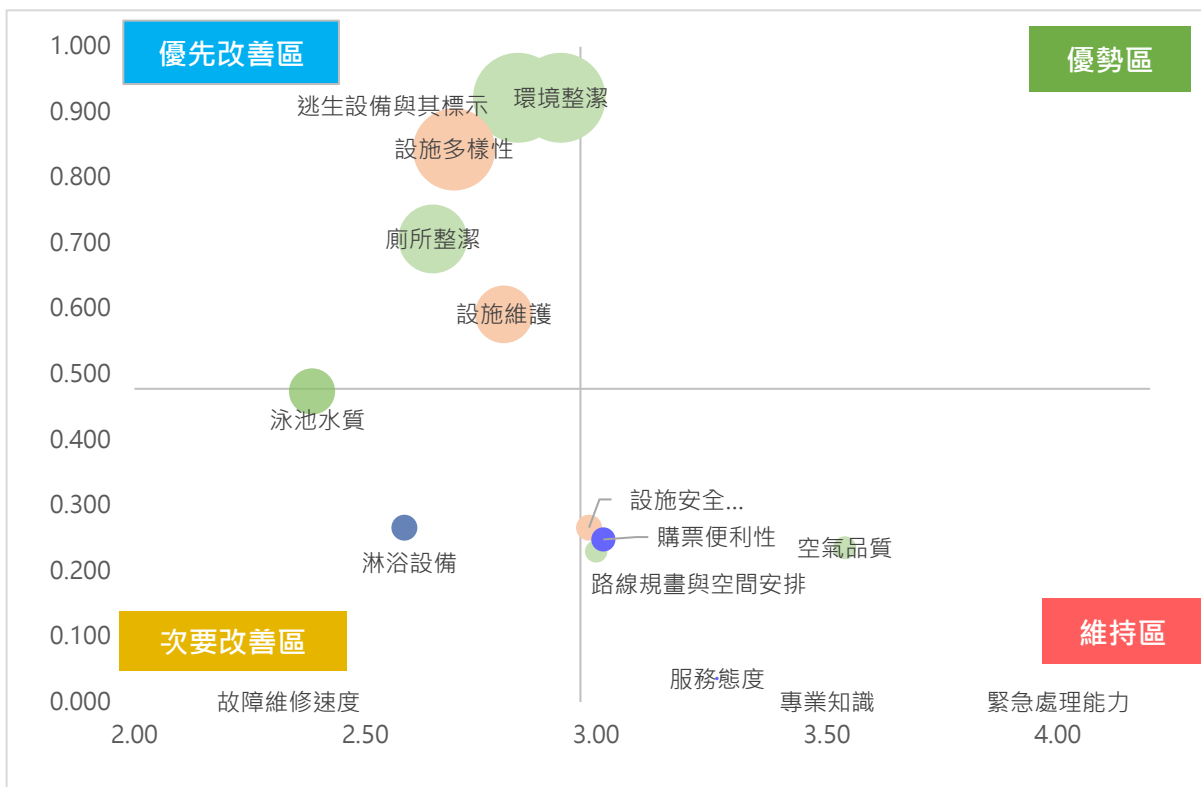


圖 191 碧湖公園游泳池—IPA 分析

## (二)、不滿意的原因

<p>環境 構面</p>	<p><b>【廁所】</b> 廁所的清潔待加強、有異味。</p> <p><b>【游泳池】</b> 游泳池的水質待加強。(14位) 游泳池的廁所環境髒亂。(4位)</p>
<p>設施 構面</p>	<p><b>【游泳池】</b> 增設淋浴間。(15位) 淋浴間水壓太小。(3位) 濾水循環器應儘速更換。(8位) 冬天淋浴間熱水忽冷忽熱。(4位) 增設吹風機。(3位) 增設置物櫃。(3位) 淋浴間不夠隱密，女生有點容易曝光。(2位) 增設廁所。</p> <p><b>【飲水機】</b> 增設飲水機。</p> <p><b>【其他】</b> 硬體設備需翻新。(2位) 增設遮陽的地方。 設施太簡陋</p>
<p>服務 構面</p>	<p><b>【購票便利性】</b> 增加電子支付。</p>

## 第五章、 整體網球場調查分析

### 壹、樣本結構

#### 一、性別

本次調查中，男性佔整體之 61.7%，女性佔 38.3%。

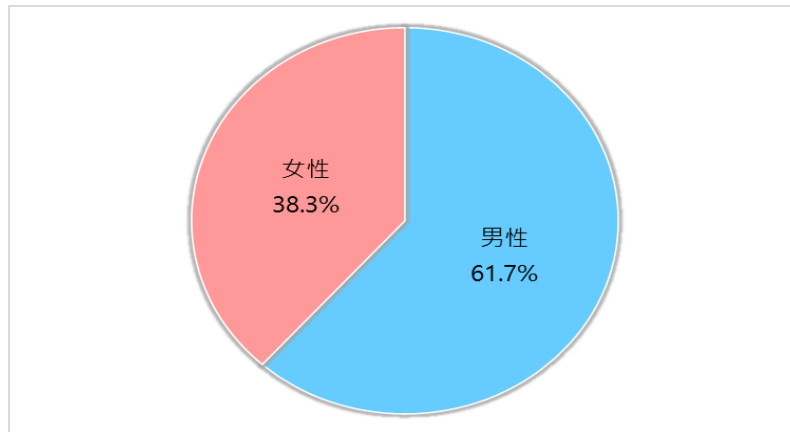


圖 192 網球場—性別(n=133)

#### 二、年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡，以「30-39 歲」的比例最高，佔 39.8%。其次依序為「40-49 歲」(28.6%)、「20-29 歲」(11.3%)、「50-59 歲」(10.5%)等。

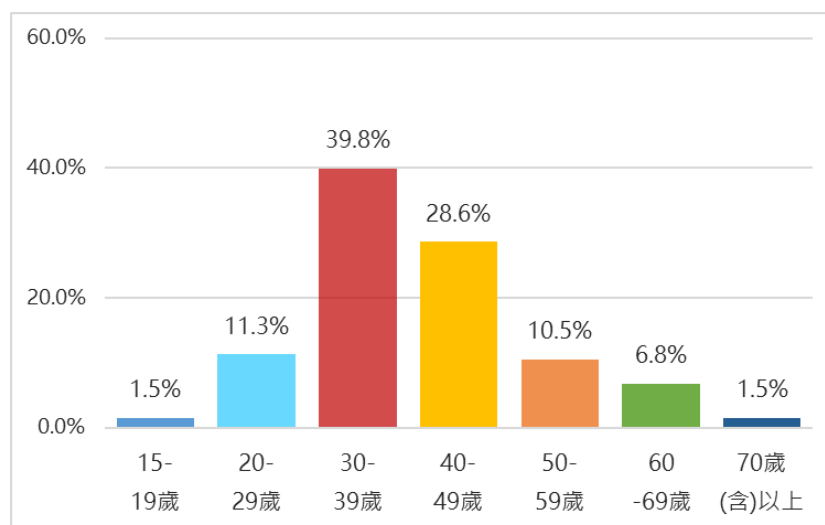


圖 193 網球場—年齡(n=133)

### 三、居住地

本次調查中，以居住在「士林區」的受訪民眾最多，佔31.6%。其次依序為「松山區」(10.5%)、「大安區」(7.5%)、「中山區」(6.8%)等。

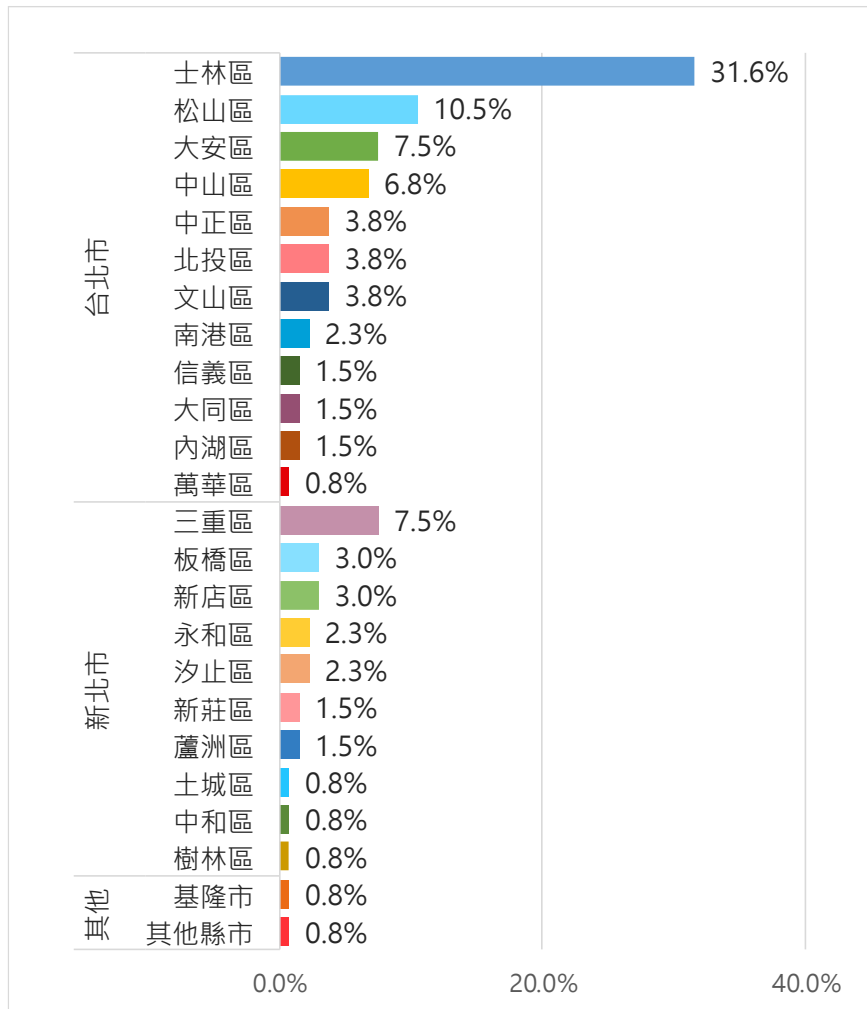


圖 194 網球場—居住地(n=133)

#### 四、教育程度

本次調查中，受訪民眾的教育程度，以「大學」的比例最高，佔 61.7%。其次依序為「研究所以以上」(32.3%)、「高中、高職」(3.0%)、「專科」(2.3%)，以及「國中/初中」(0.8%)。

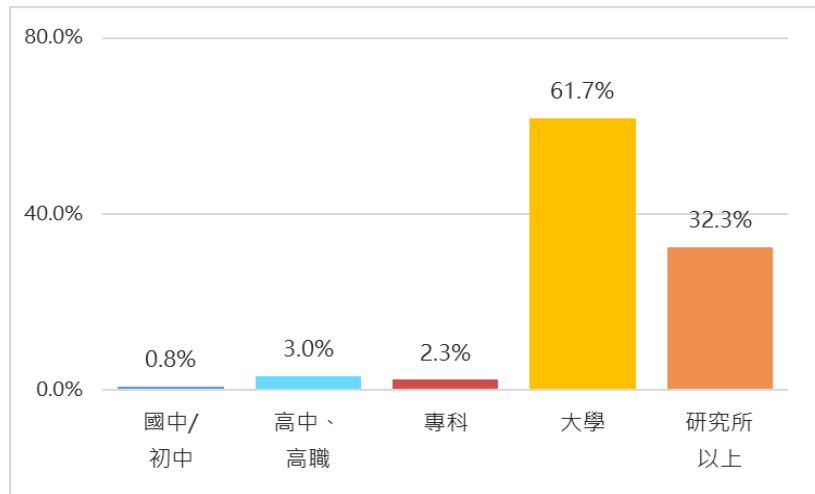


圖 195 網球場—教育程度(n=133)

#### 五、職業

本次調查中，受訪民眾的職業，以「專業人員」的比例最高，佔 28.6%。其次依序為「事務工作人員」(12.0%)、「服務工作人員及售貨員」(11.3%)，以及「民意代表、主管及經理人員」(10.5%)等。另有 0.8% 未回答。

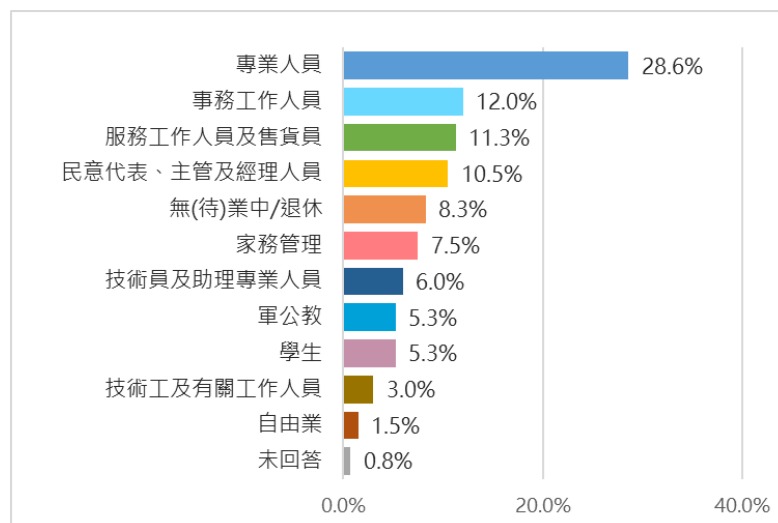


圖 196 網球場—職業(n=133)

## 貳、調查結果

### 一、最近一個月到訪公園游泳池的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月平均一周到訪網球場的次數以「1次」比例最高，佔18.8%。其次依序為「3次」(18.0%)、「5次」(17.3%)，以及「4次」(14.3%)等。另有13.5%少於一次。

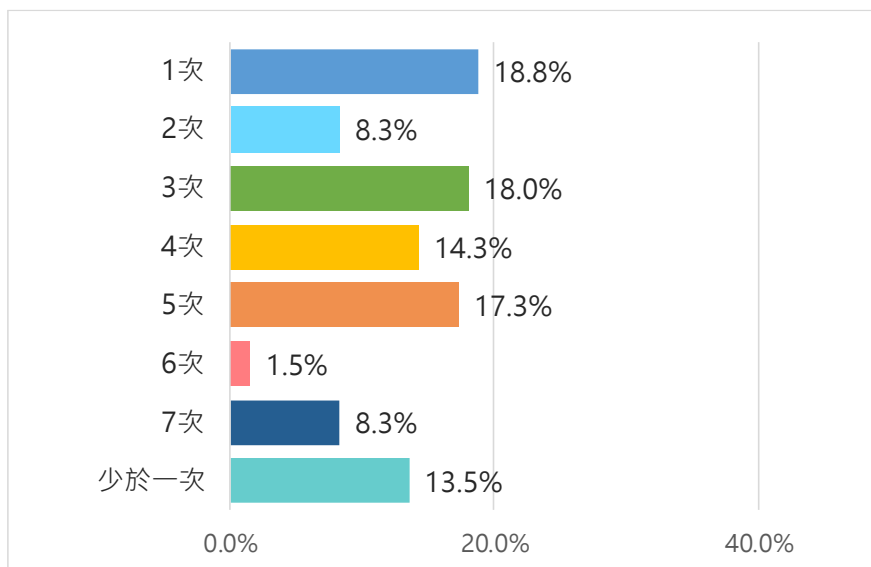


圖 197 網球場—最近一個月平均一周到訪網球場的次數(n=133)

## 二、在該場館平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在網球場平均每個月的花費，以「5,000元以上」比例最高，佔 25.6%。其次依序為「1,000-1,499 元」(20.3%)、「500-999 元」(12.0%)，以及「1-499 元」(10.5%)等。

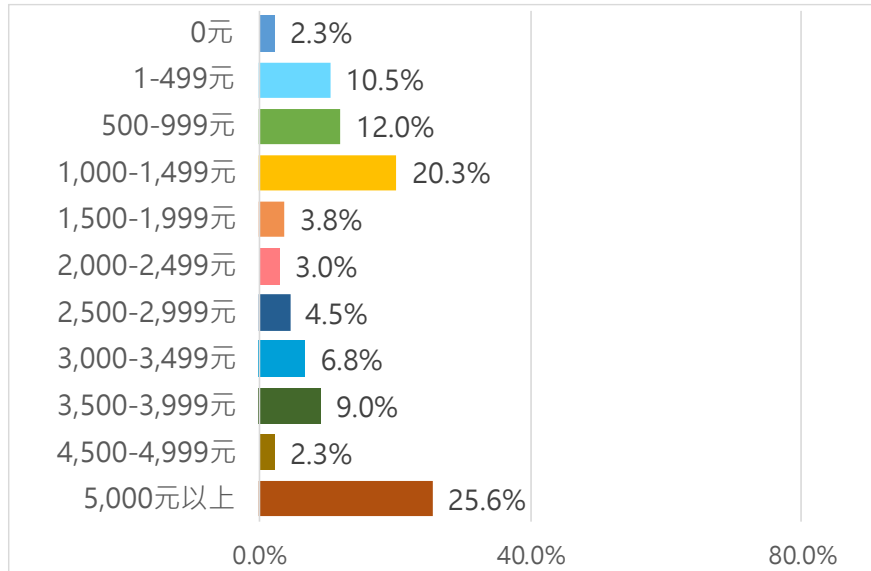


圖 198 網球場—在該場館平均每個月的花費(n=133)

### 三、對於在該場館的花費合理程度

本次調查中，受訪民眾對於在該場館的花費合理程度，有 5.3% 表示不合理(0.0% 非常不合理，5.3% 不太合理)，94.7% 表示合理(74.4% 還算合理，20.3% 表示非常合理)。

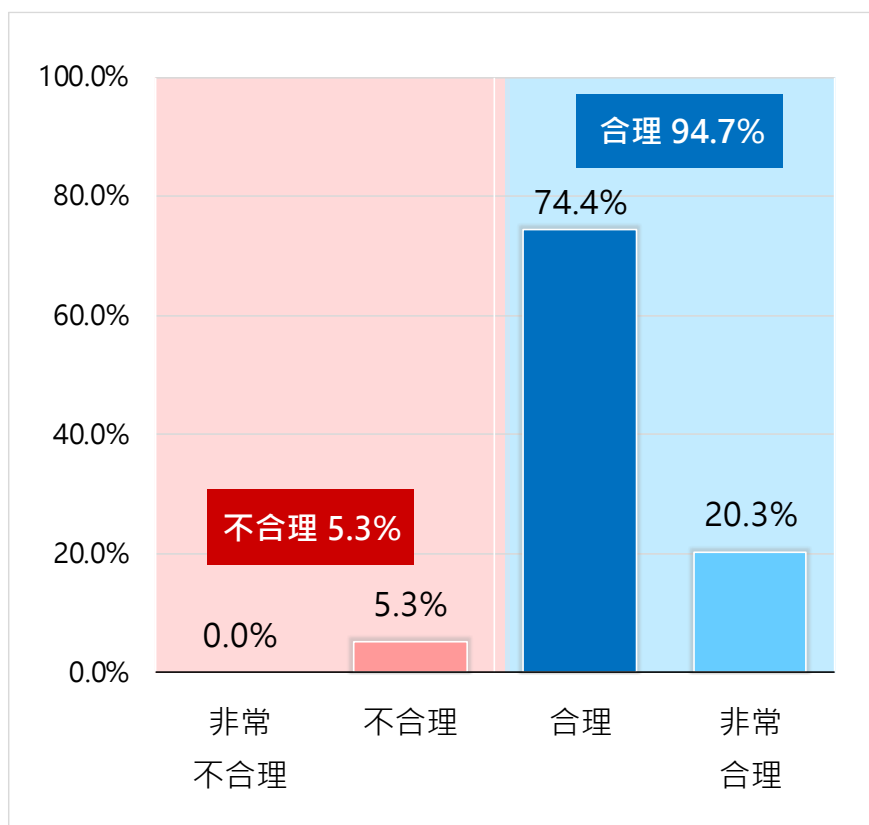


圖 199 網球場—對於在該場館的花費合理程度(n=133)



#### 四、固定來該場館的時間

本次調查中，受訪民眾固定來該場館的時間，以「3年(含)以上」、「半年至未滿1年」比例最高，皆佔22.6%。其次依序為「3個月至未滿6個月」(16.5%)、「1年至未滿2年」(13.5%)，以及「3個月至未滿6個月」(10.5%)等。

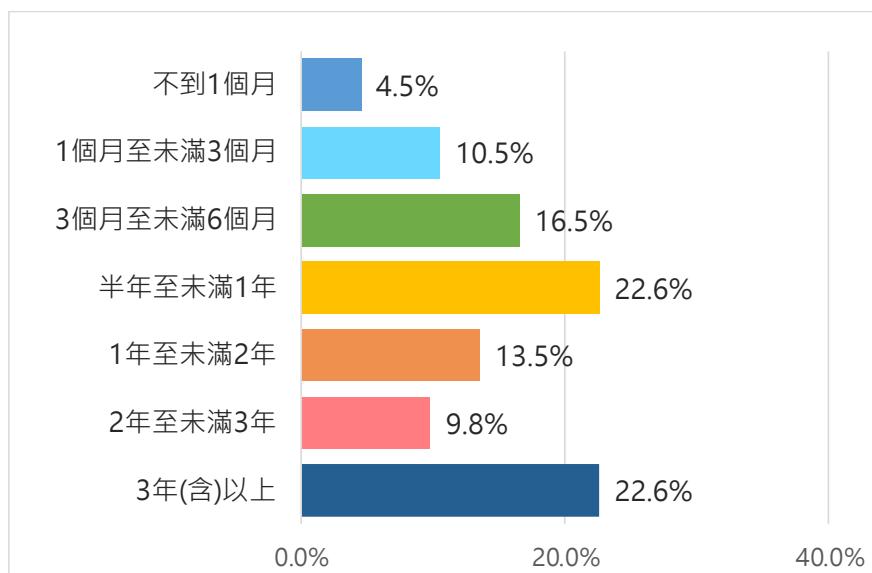


圖 200 網球場—固定來該場館的時間(n=133)

## 五、選擇該場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇該場館的原因，以「離家近」比例最高，佔 53.4%。其次依序為「環境乾淨」(40.6%)、「設施品質佳」(36.8%)，以及「服務態度良好」(25.6%)等。

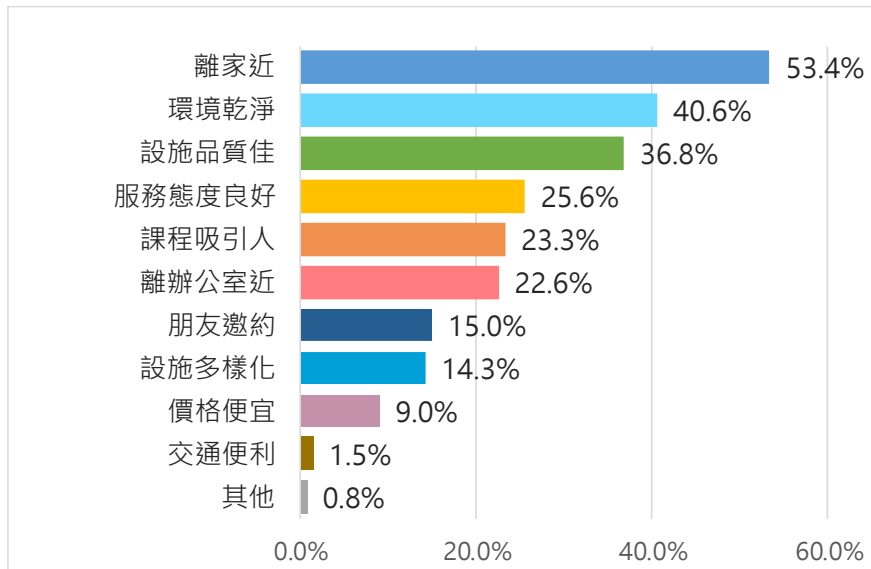


圖 201 網球場—選擇該場館的原因(n=133)

## 六、路線規畫與空間安排

本次調查中，受訪民眾對於場館內路線規畫與空間安排滿意度，有 1.5% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，1.5% 不太滿意)，98.5% 表示滿意(59.4% 還算滿意，39.1% 表示非常滿意)。

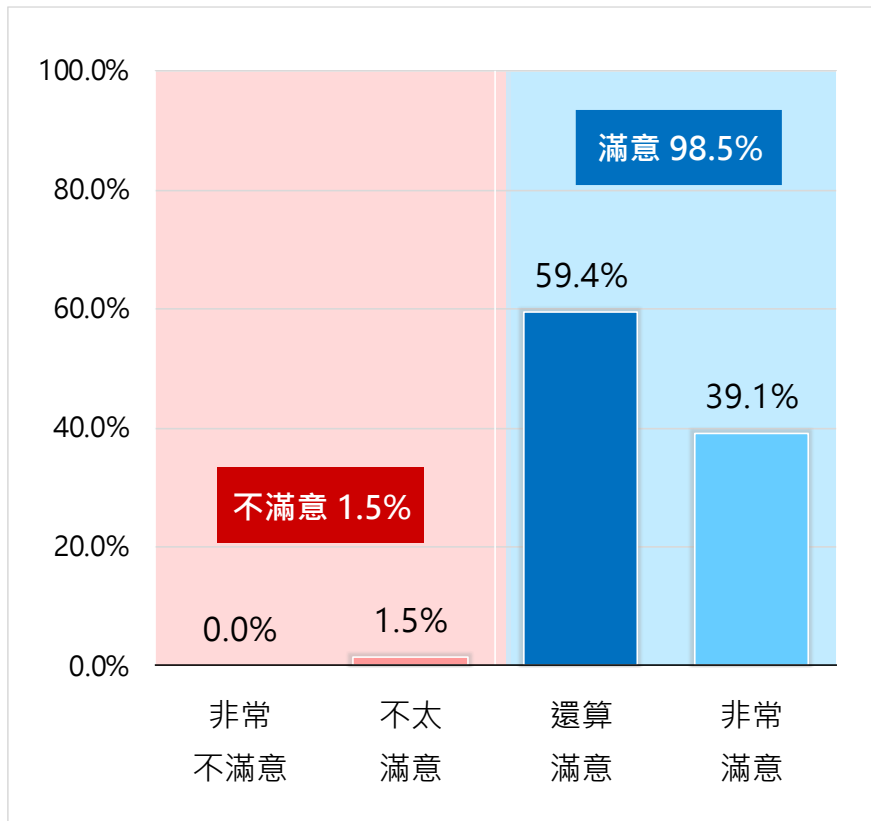


圖 202 網球場—路線規畫與空間安排(n=133)

## 七、環境整潔滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館內的環境整潔滿意度，有 0.0% 表示不滿意(0.0%非常不滿意，0.0%不太滿意)，100%表示滿意(55.6%還算滿意，44.4%表示非常滿意)。

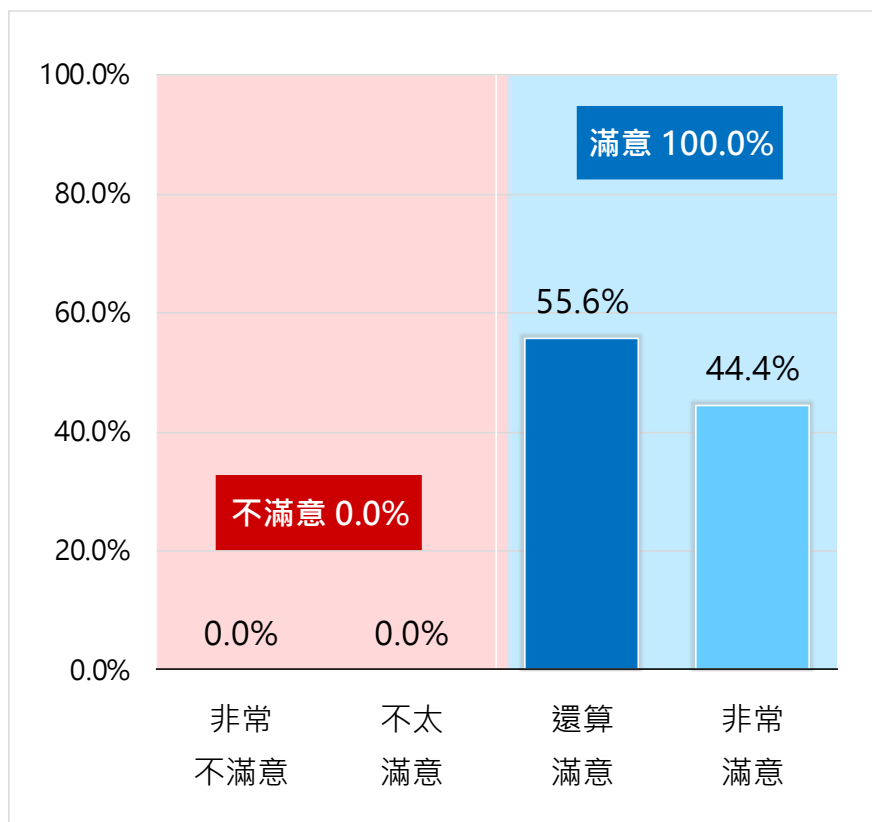


圖 203 網球場—環境整潔滿意度(n=133)

## 八、空氣品質滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館內的空氣品質滿意度，有 1.5% 表示不滿意(0.0%非常不滿意，1.5%不太滿意)，98.5%表示滿意(64.7%還算滿意，33.8%表示非常滿意)。

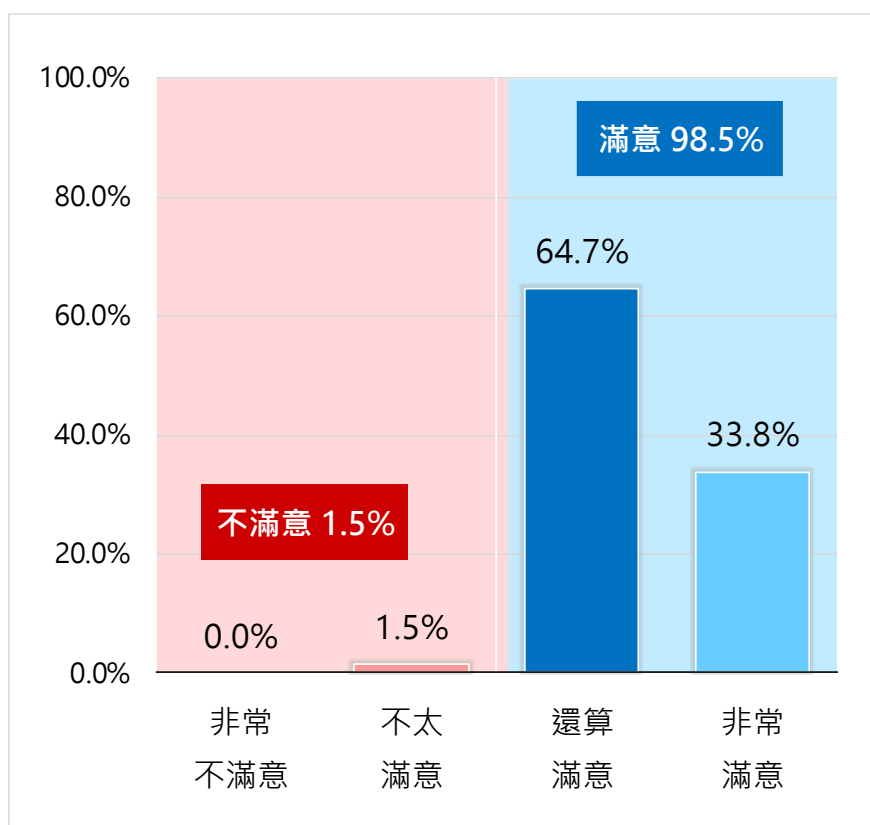


圖 204 網球場—空氣品質滿意度(n=133)

## 九、廁所整潔滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館內的廁所整潔滿意度，有 0.8% 表示不滿意(0.0%非常不滿意，0.8%不太滿意)，99.2%表示滿意(57.1%還算滿意，42.1%表示非常滿意)。

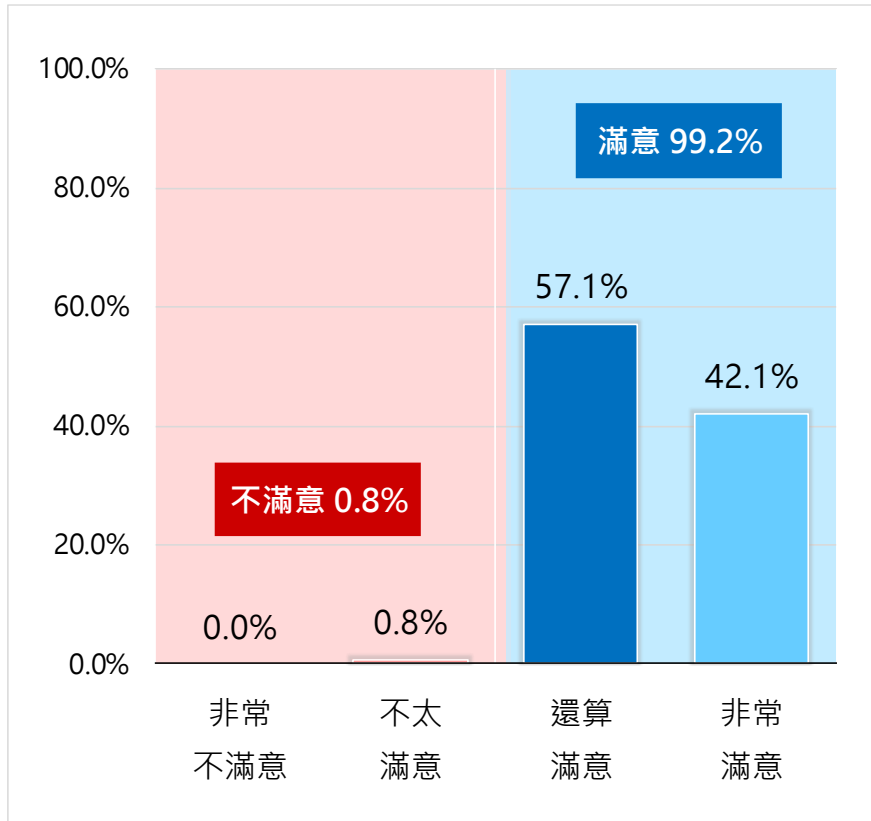


圖 205 網球場—廁所整潔滿意度(n=133)

## 十、逃生設備與其標示滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館內的逃生設備與其標示滿意度，有 0.8% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，0.8% 不太滿意)，99.2% 表示滿意(65.4% 還算滿意，33.8% 表示非常滿意)。

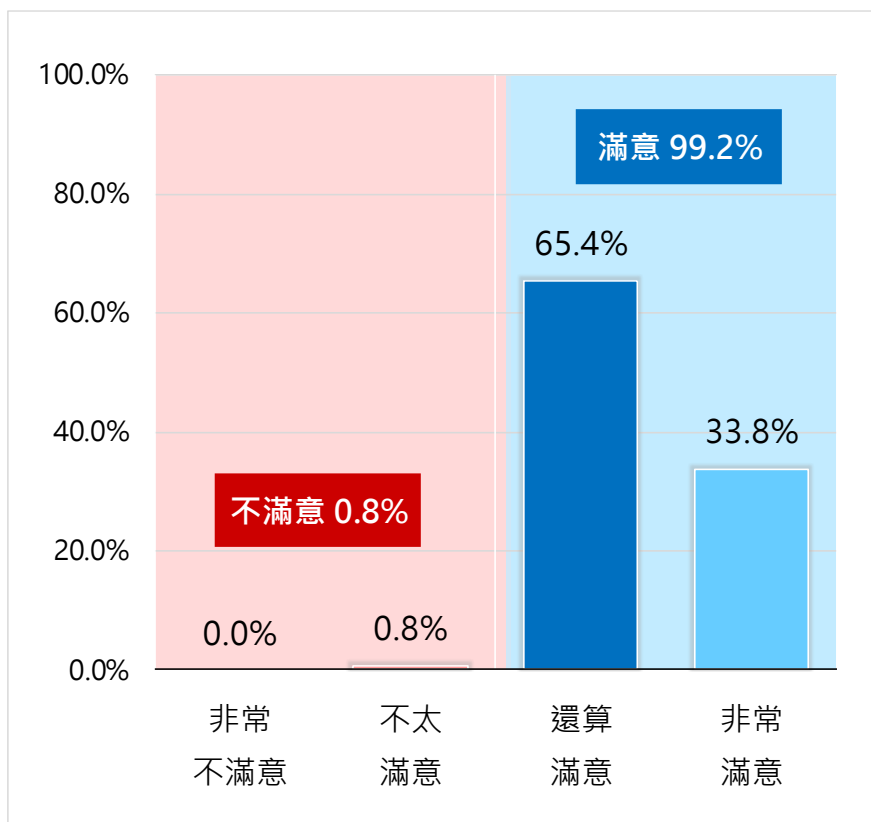


圖 206 網球場—逃生設備與其標示滿意度(n=133)

## 十一、整體環境滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館的整體環境滿意度，有 0.0% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，0.0% 不太滿意)，100% 表示滿意(62.4% 還算滿意，37.6% 表示非常滿意)。

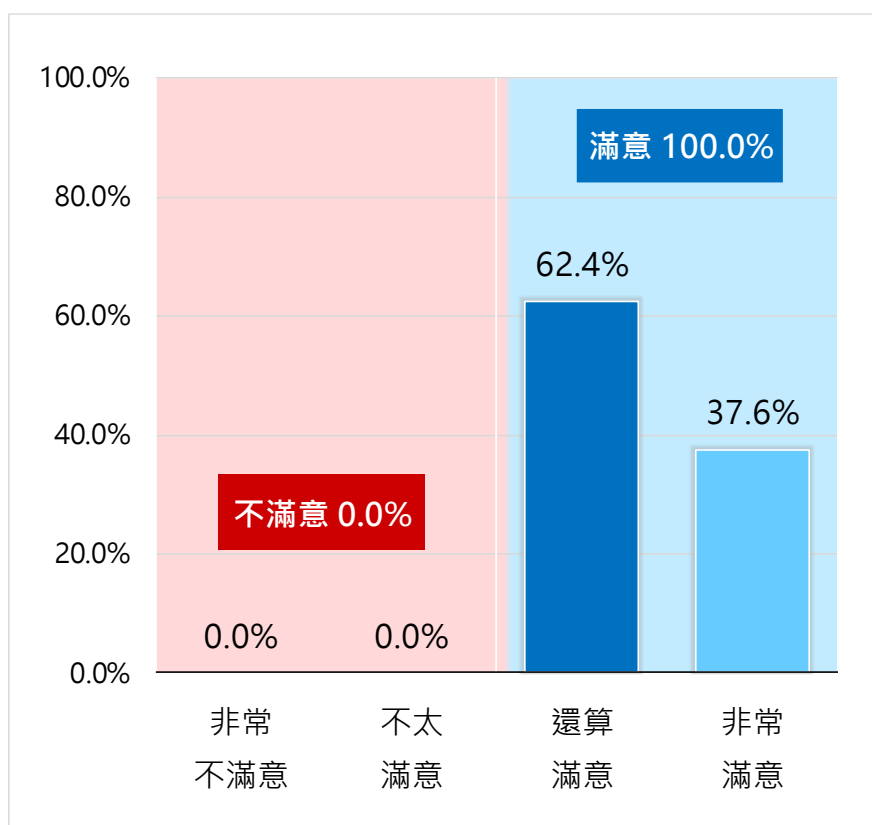


圖 207 網球場—整體環境滿意度(n=133)



## 十二、設施的多樣性滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館內設施的多樣性滿意度，有2.3%表示不滿意(0.0%非常不滿意，2.3%不太滿意)，97.7%表示滿意(52.6%還算滿意，45.1%表示非常滿意)。

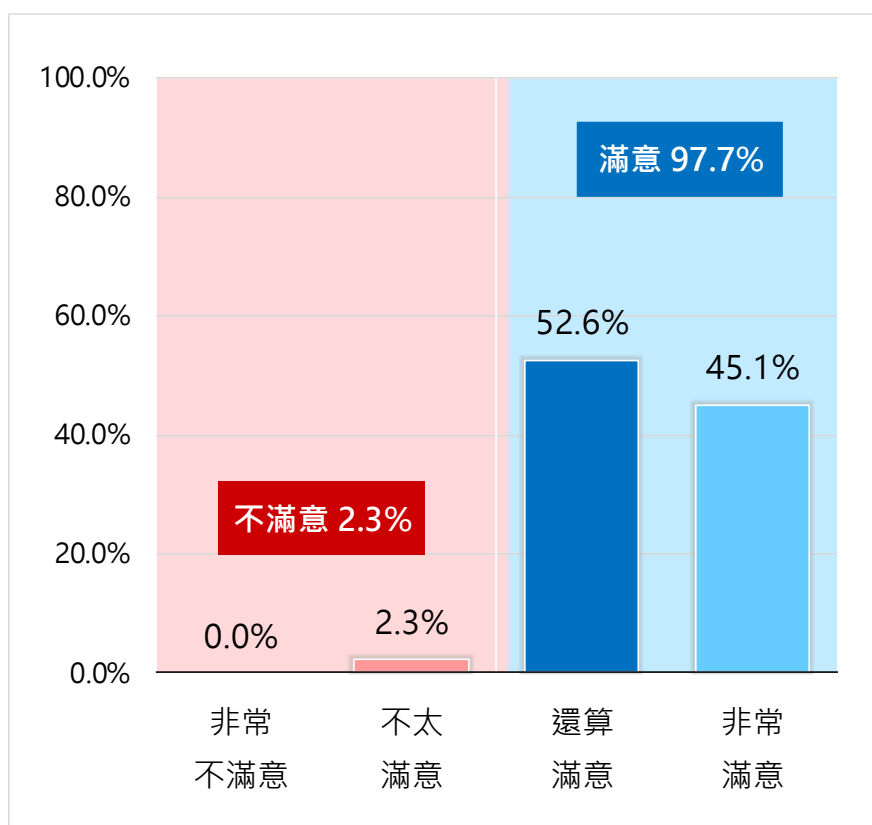


圖 208 網球場—設施的多樣性滿意度(n=133)

### 十三、設施數量充足度的滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館內場地/設施數量充足度的滿意度，有 23.3% 表示不滿意(3.0% 非常不滿意，20.3% 不太滿意)，76.7% 表示滿意(51.9% 還算滿意，24.8% 表示非常滿意)。

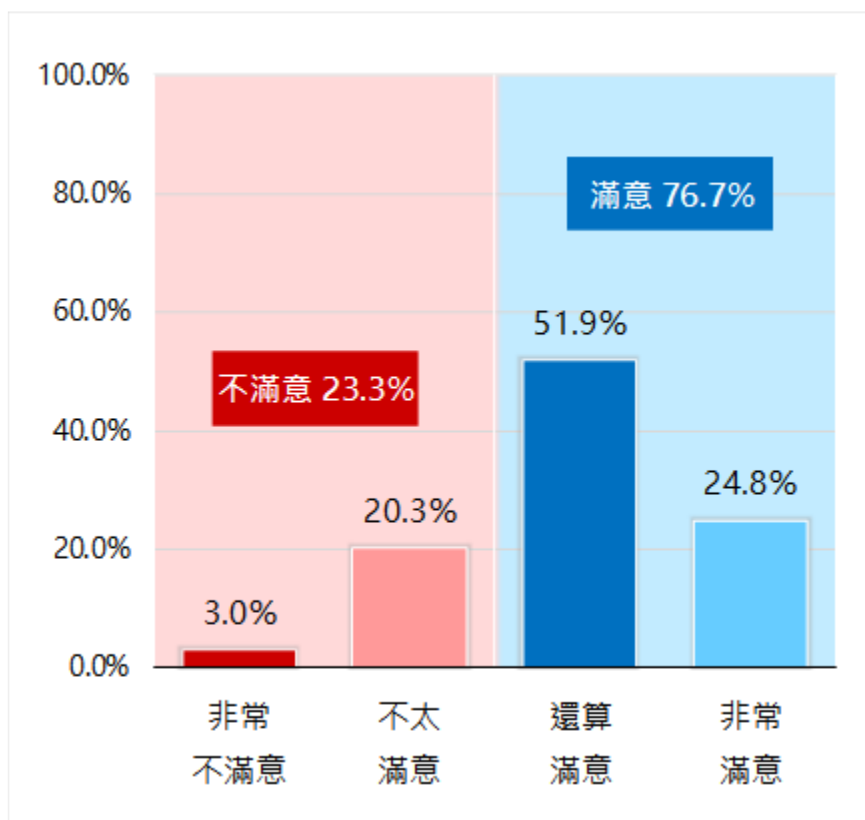


圖 209 網球場—設施的品質維護滿意度(n=133)

#### 十四、設施的安全性滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館內設施的安全性滿意度，有0.0%表示不滿意(0.0%非常不滿意，0.0%不太滿意)，100.0%表示滿意(63.9%還算滿意，63.9%表示非常滿意)。

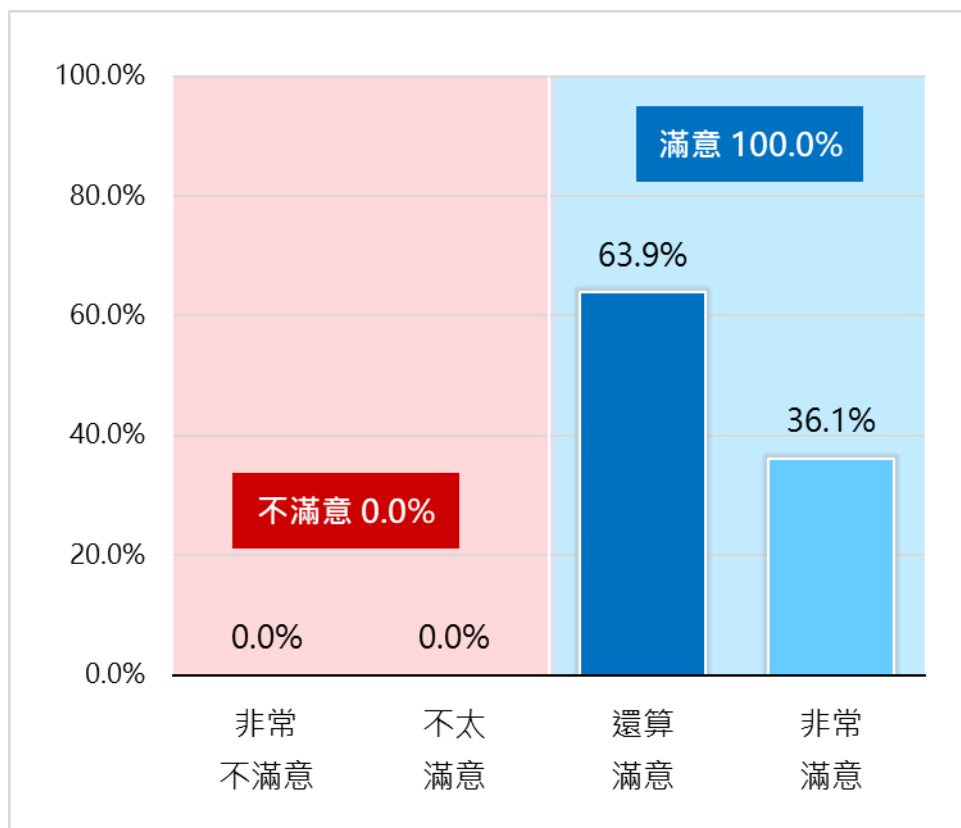


圖 210 網球場—設施的安全性滿意度(n=133)

## 十五、設施的品質維護意度

本次調查中，受訪民眾對於場館內設施的品質維護滿意度，有1.5%表示不滿意(0.0%非常不滿意，1.5%不太滿意)，98.5%表示滿意(61.7%還算滿意，36.8%表示非常滿意)。

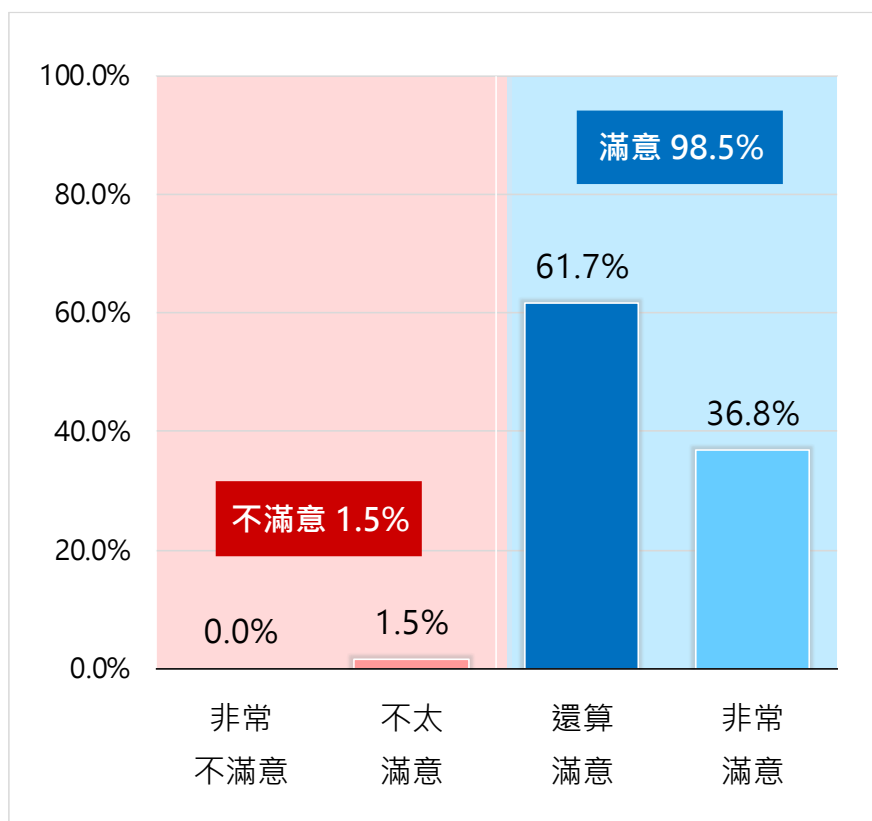


圖 211 網球場—設施的品質維護滿意度(n=133)

## 十六、整體設施滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館的整體設施滿意度，有 0.0% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，0.0% 不太滿意)，100% 表示滿意(63.9% 還算滿意，36.1% 表示非常滿意)。

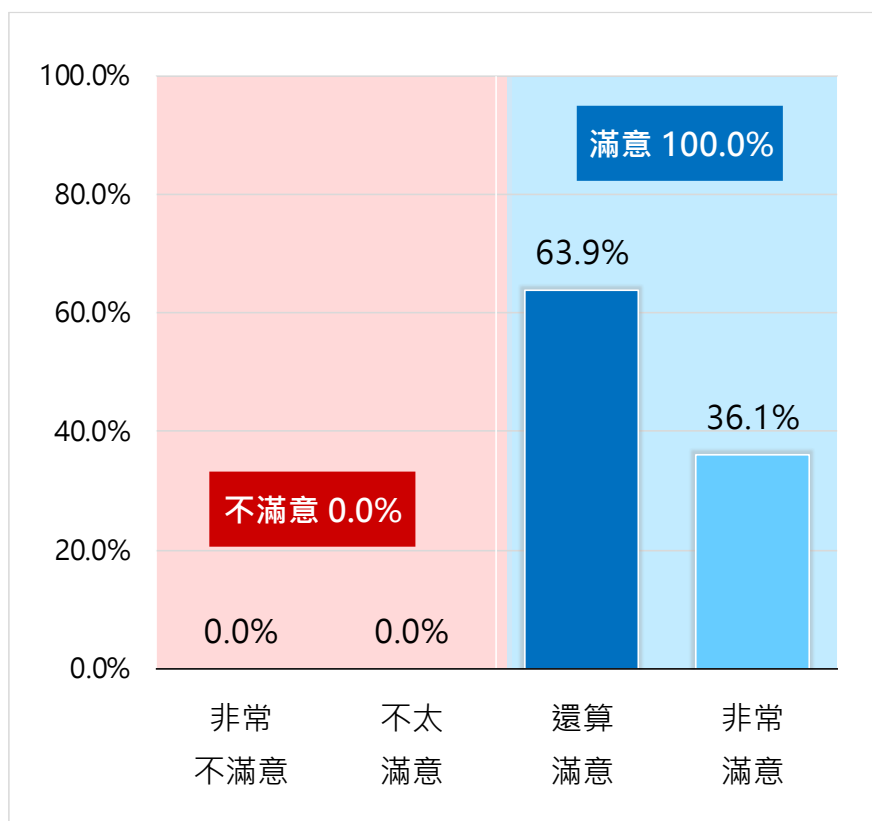


圖 212 網球場—整體設施滿意度(n=133)

## 十七、購買何種方案使用館內設施

本次調查中，受訪民眾購買何種方案使用館內設施，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 33.8%。其次依序為「購買課程」(27.8%)、「票卡(單一種類月票)」(15.0%)、「票卡(不限種類月票)」(1.5%)等。另有 19.5% 表示沒有購買票券/票卡。

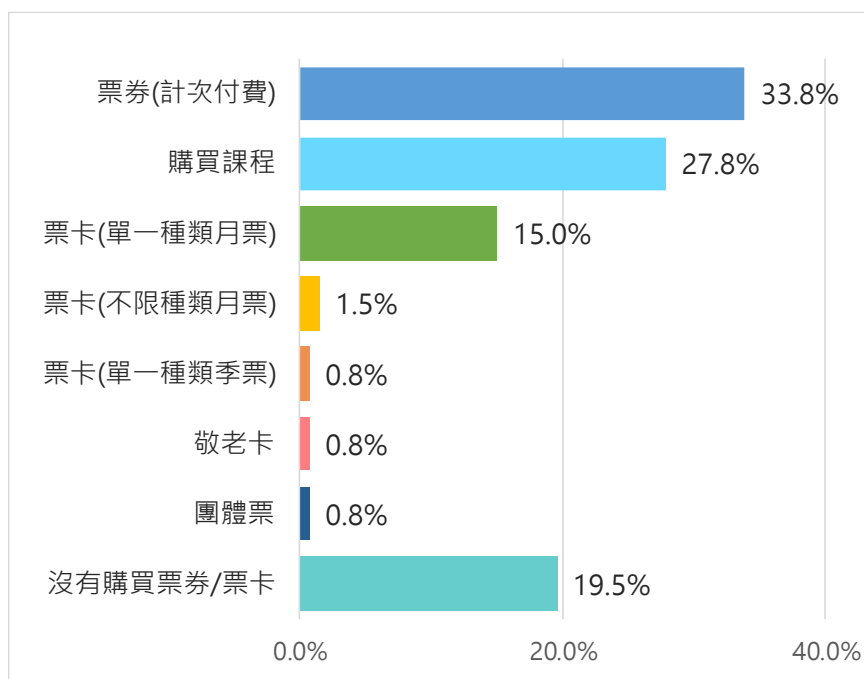


圖 213 網球場—購買何種方案使用館內設施(n=133)

## 十八、票券/票卡的價格合理程度

本次調查中，受訪民眾對於該票券/票卡的價格合理程度，有 5.6% 表示不合理(0.0% 非常不合理，5.6% 不太合理)，94.4% 表示合理(69.2% 還算合理，25.2% 表示非常合理)。

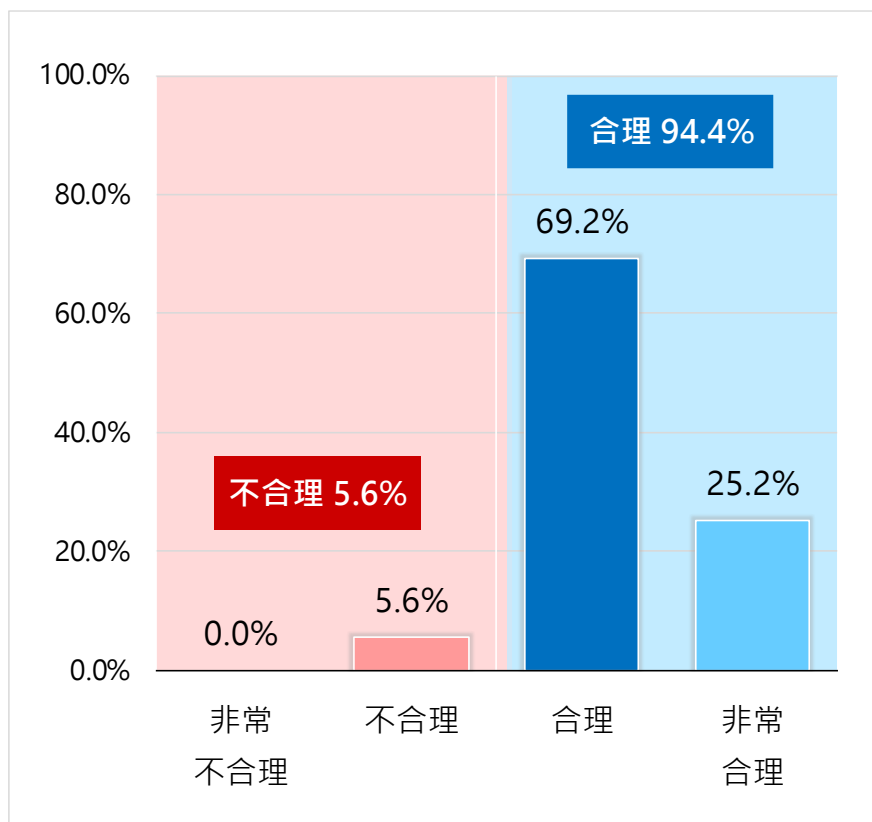


圖 214 網球場一票券/票卡的價格合理程度(n=107)

## 十九、購票便利性滿意度

本次調查中，受訪民眾對於該票券/票卡的購票便利性滿意度，有 1.9% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，1.9% 不太滿意)，98.1% 表示滿意(57.0% 還算滿意，41.1% 表示非常滿意)。

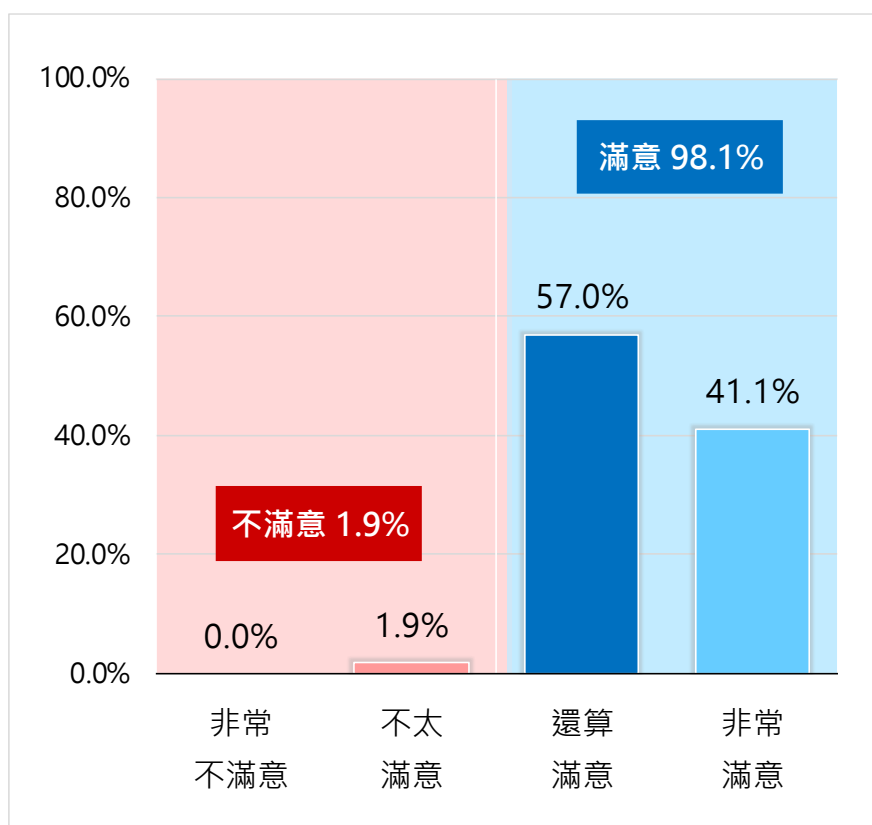


圖 215 網球場—購票便利性滿意度(n=107)



## 二十、票券再購意願

本次調查中，受訪民眾會想再次購買該票券的意願，有 0.9% 表示不會(0.9% 一定不會，0.0% 應該不會)，99.1% 表示會(29.9% 應該會，69.2% 表示一定會)。

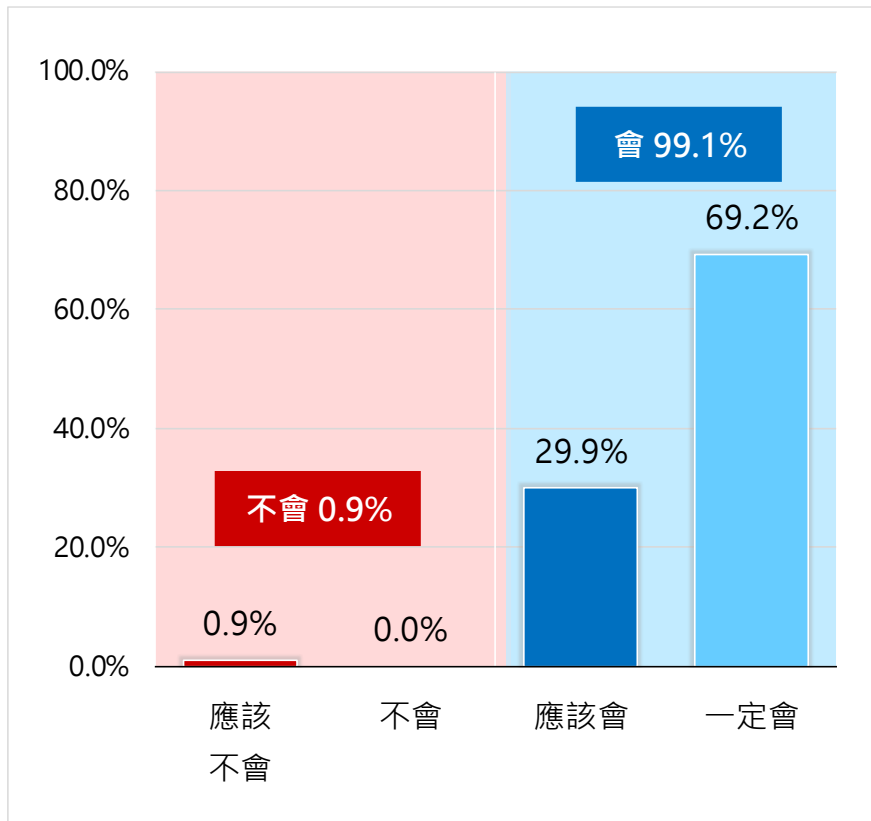


圖 216 網球場—再次購買該票券的意願(n=107)

## 二十一、服務人員態度滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館內的服務人員態度滿意度，有0.8%表示不滿意(0.0%非常不滿意，0.8%不太滿意)，99.2%表示滿意(45.1%還算滿意，54.1%表示非常滿意)。

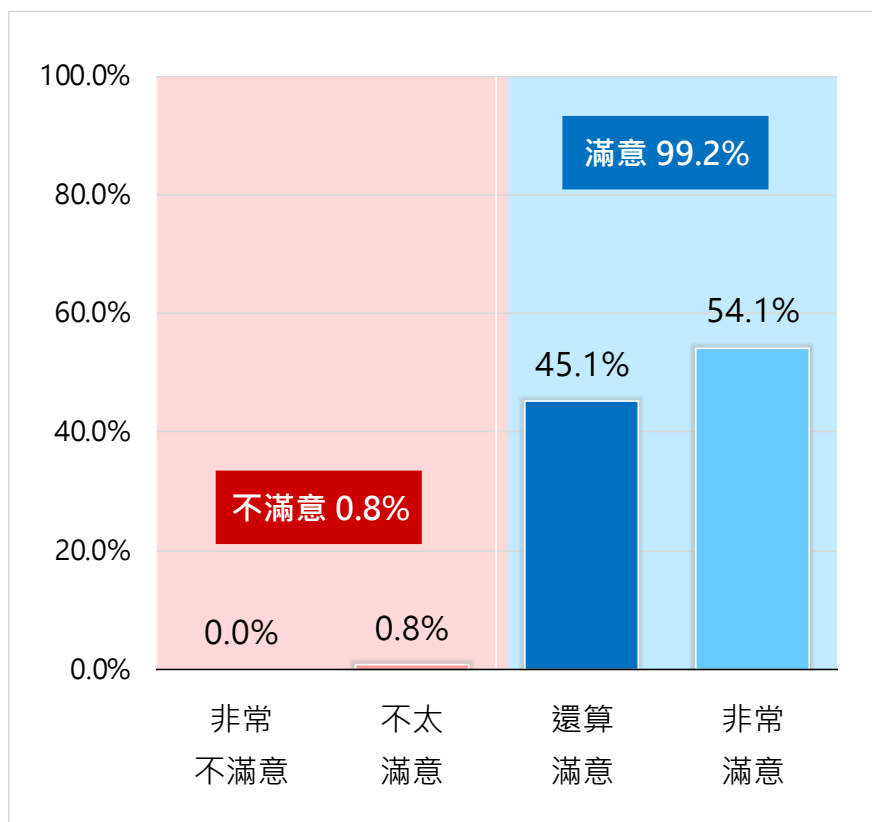


圖 217 網球場—服務人員態度滿意度(n=133)

## 二十二、故障維修速度滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館內設施的故障維修速度滿意度，有 1.5% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，1.5% 不太滿意)，33.8% 表示滿意(21.1% 還算滿意，12.8% 表示非常滿意)。另有 64.7% 沒有使用過。

扣除沒有使用過者計算後，則有 4.3% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，4.3% 不太滿意)，95.8% 表示滿意(59.6% 還算滿意，36.2% 非常滿意)。

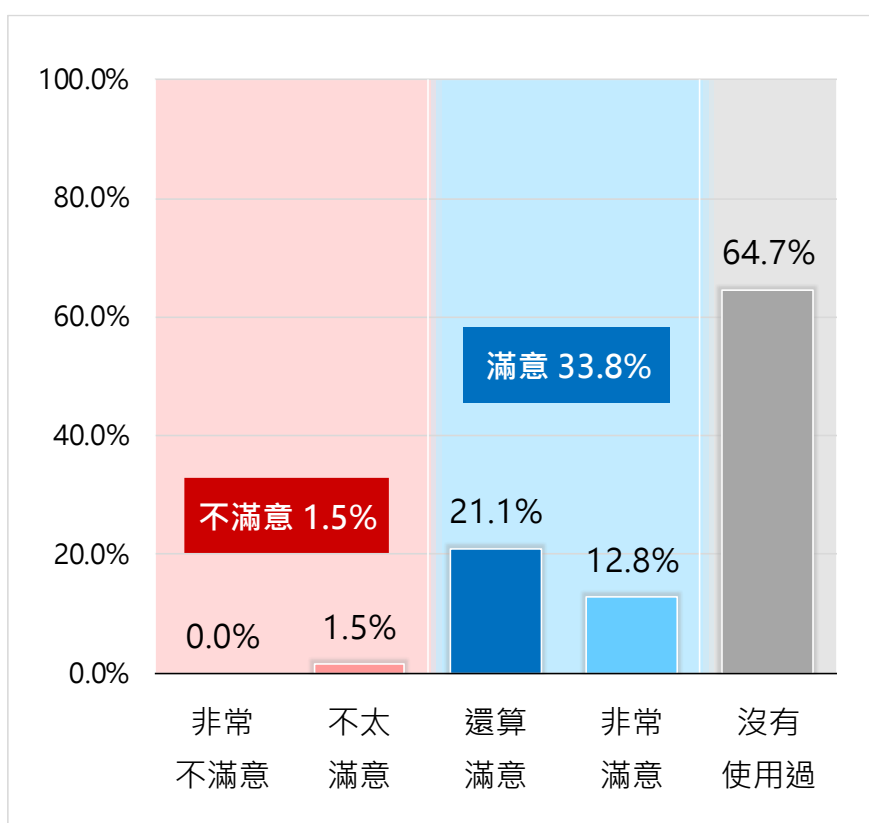


圖 218 網球場—故障維修速度滿意度(n=133)

## 二十三、因應民眾特殊需求的處理能力滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館內因應民眾特殊需求的處理能力(如緊急事故、傷害急救等)滿意度，有 0.8% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，0.8% 不太滿意)，22.6% 表示滿意(9.8% 還算滿意，12.8% 表示非常滿意)。另有 76.7% 表示沒有使用過。

扣除沒有使用過者計算後，則有 3.2% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，3.2% 不太滿意)，96.7% 表示滿意(41.9% 還算滿意，54.8% 非常滿意)。

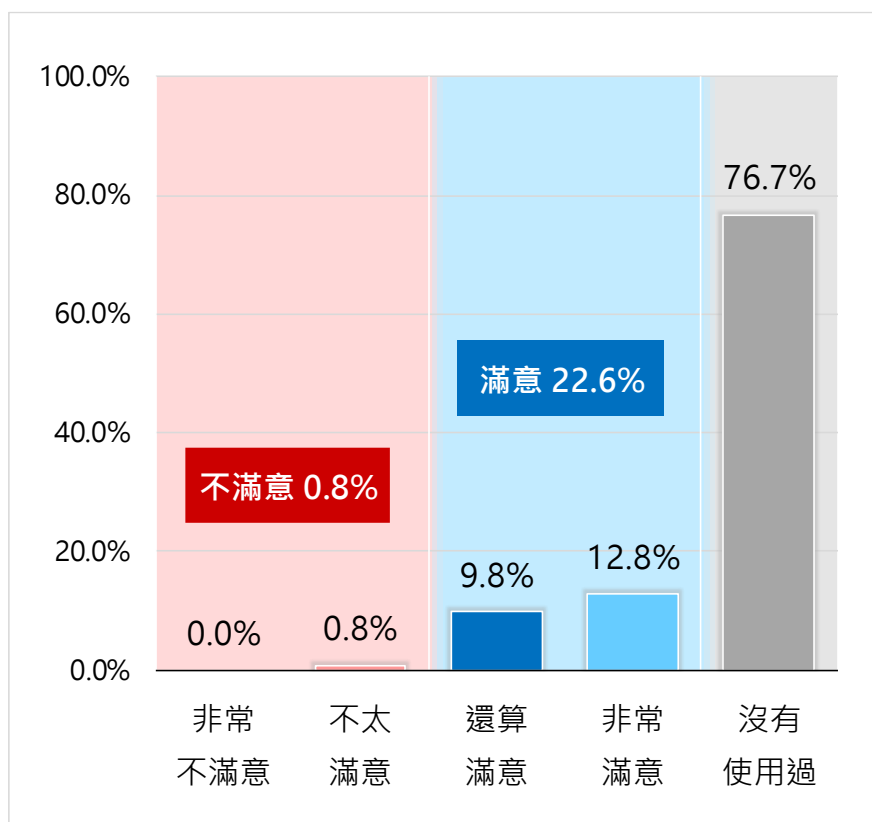


圖 219 網球場—因應民眾特殊需求的處理能力滿意度(n=133)

## 二十四、服務人員講解資訊的專業程度

本次調查中，受訪民眾對於場館內服務人員講解資訊的專業程度的滿意度，有 0.8% 表示不專業(0.0% 非常不專業，0.8% 不太專業)，48.1% 表示專業(16.5% 還算專業，31.6% 表示非常專業)。另有 51.1% 沒使用過。

扣除沒有使用過者計算後，則有 1.5% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，1.5% 不太滿意)，98.4% 表示滿意(33.8% 還算滿意，64.6% 非常滿意)。

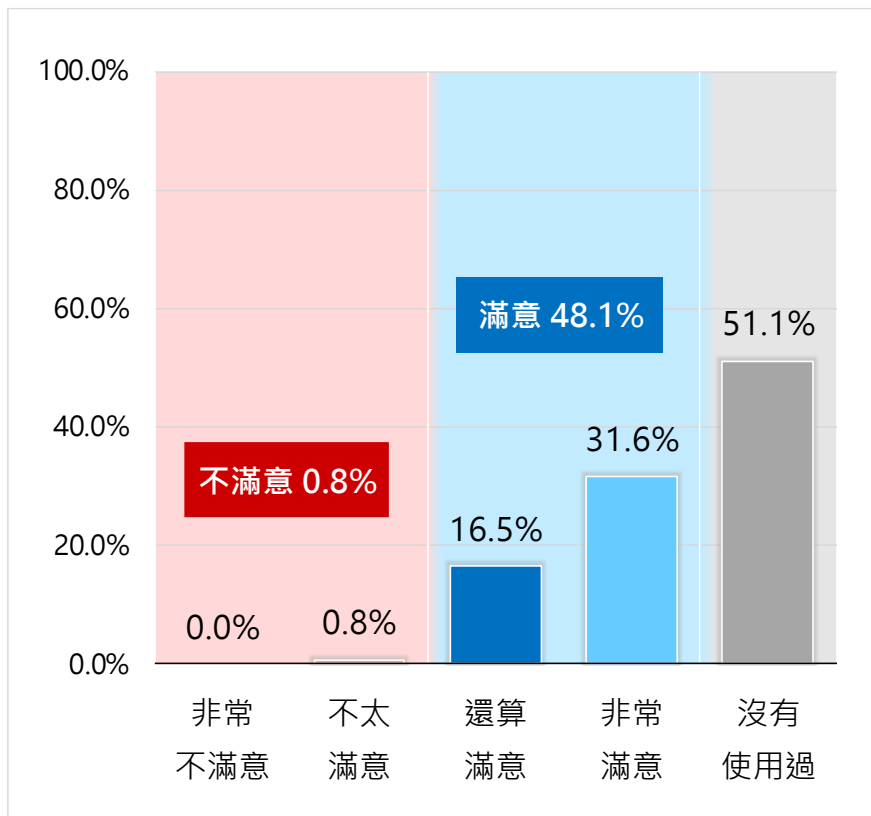


圖 220 網球場—服務人員講解資訊的專業程度(n=133)

## 二十五、整體服務滿意度

本次調查中，受訪民眾對於場館的整體服務滿意度，有 0.8% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，0.8% 不太滿意)，99.2% 表示滿意(66.9% 還算滿意，32.3% 表示非常滿意)。

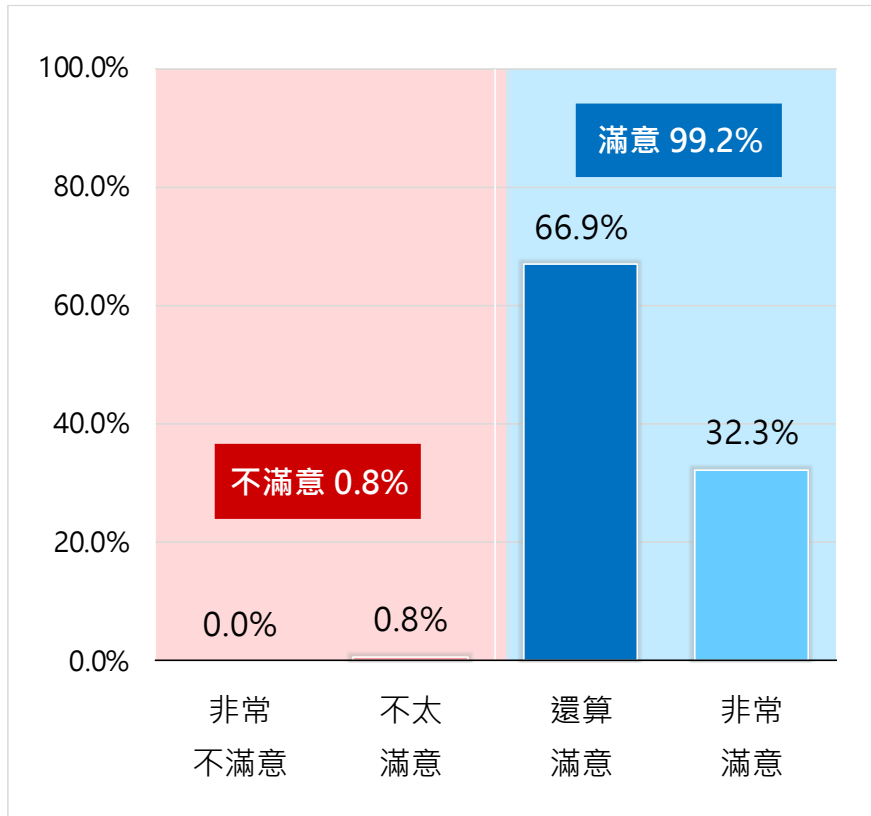


圖 221 網球場—整體服務滿意度(n=133)

## 二十六、相關課程/活動購買與體驗經驗

本次調查中，有 66.9% 的受訪民眾在此場館有購買或體驗過相關課程/活動，33.1% 表示沒有。

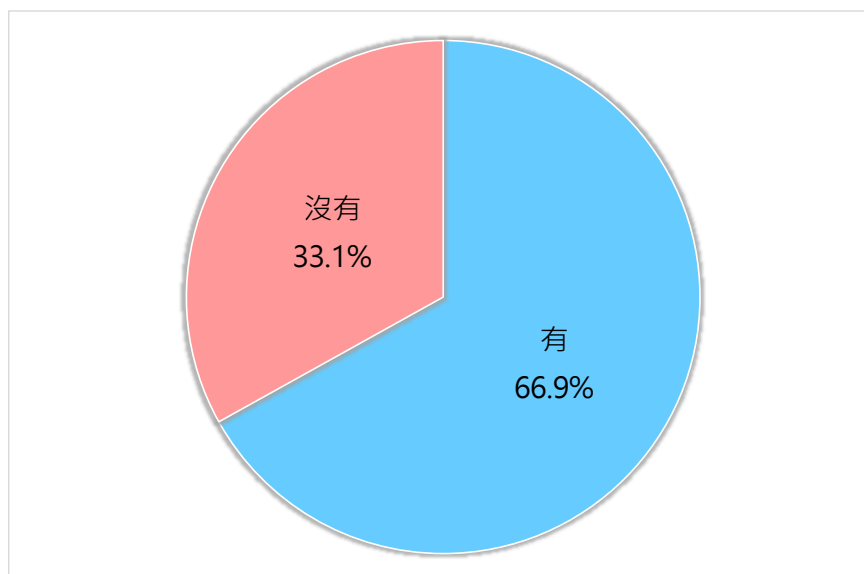


圖 222 網球場—相關課程/活動購買與體驗經驗(n=133)

## 二十七、課程內容的滿意度

本次調查中，受訪民眾對於課程內容的滿意度，有 0.0% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，0.0% 不太滿意)，100% 表示滿意(27.0% 還算滿意，73.0% 表示非常滿意)。

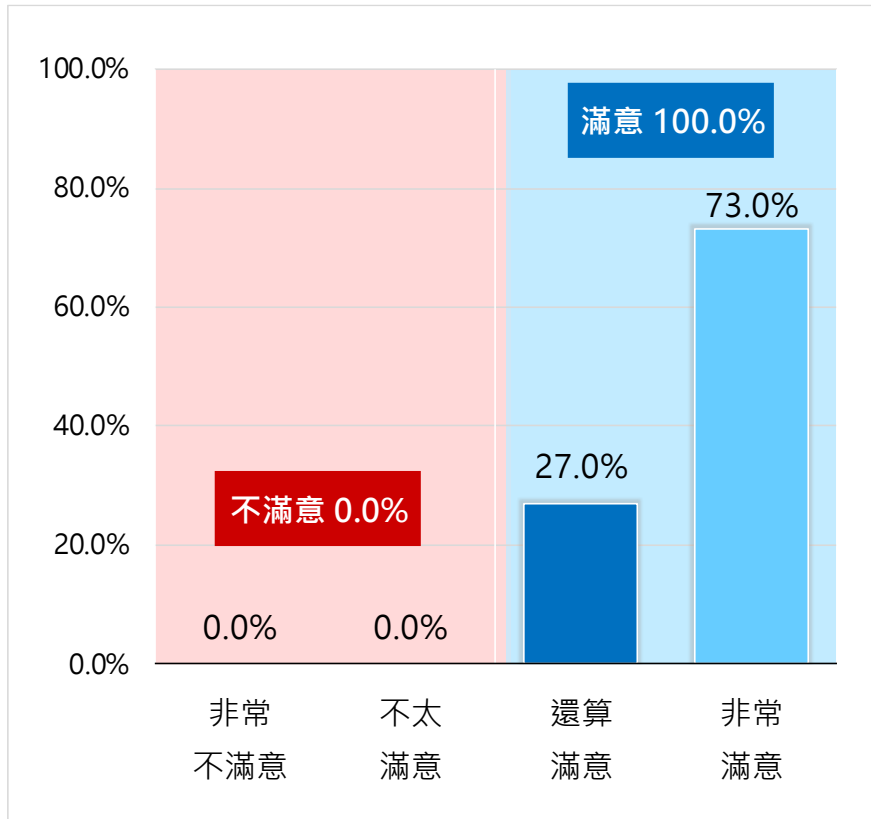


圖 223 網球場—課程內容的滿意度(n=89)



## 二十八、課程時間安排的滿意度

本次調查中，受訪民眾對於課程時間安排的滿意度，有 1.1% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，1.1% 不太滿意)，98.9% 表示滿意(31.5% 還算滿意，67.4% 表示非常滿意)。

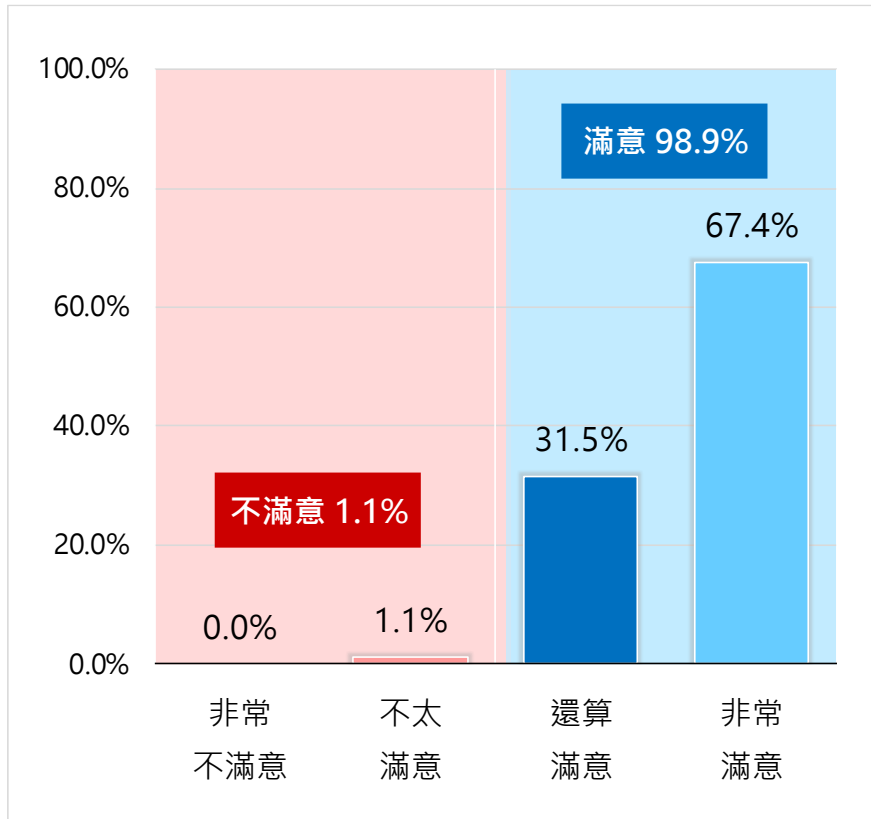


圖 224 網球場—課程時間安排的滿意度(n=89)

## 二十九、課程教練的專業度的滿意度

本次調查中，受訪民眾對於課程教練的專業度滿意度，有 0.0% 表示不專業(0.0%非常不專業，0.0%不太專業)，100%表示專業(16.9%還算專業，83.1%表示非常專業)。

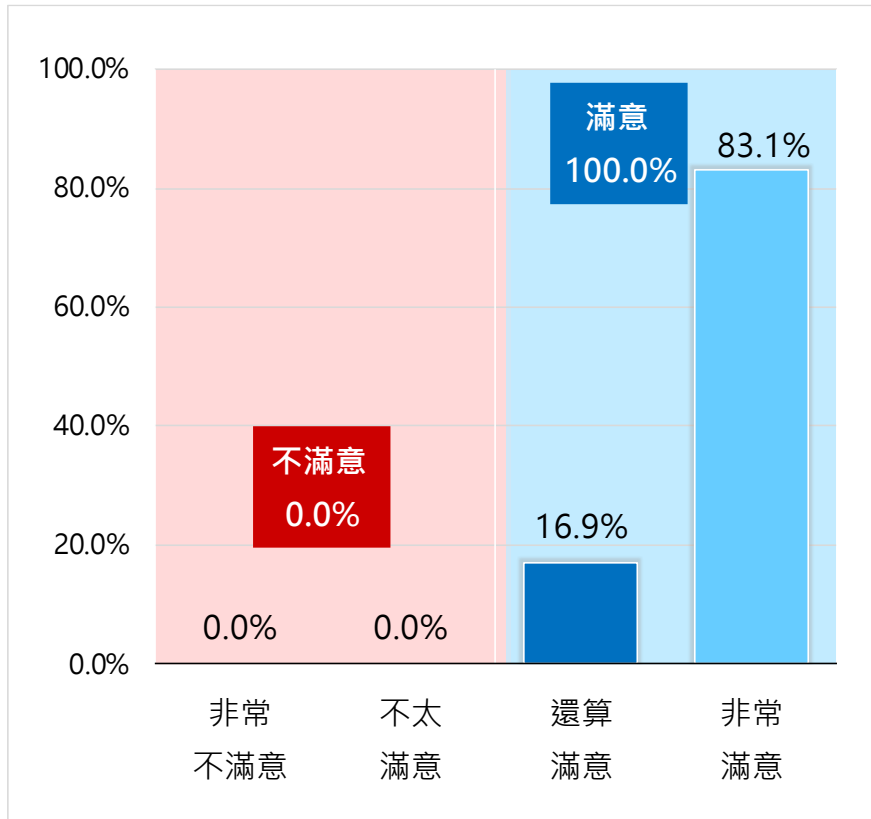


圖 225 網球場—課程教練的專業度的滿意度(n=89)

### 三十、課程教練的服務態度滿意度

本次調查中，受訪民眾對於課程教練的服務態度滿意度，有0.0%表示不滿意(0.0%非常不滿意，0.0%不太滿意)，100%表示滿意(13.5%還算滿意，86.5%表示非常滿意)。

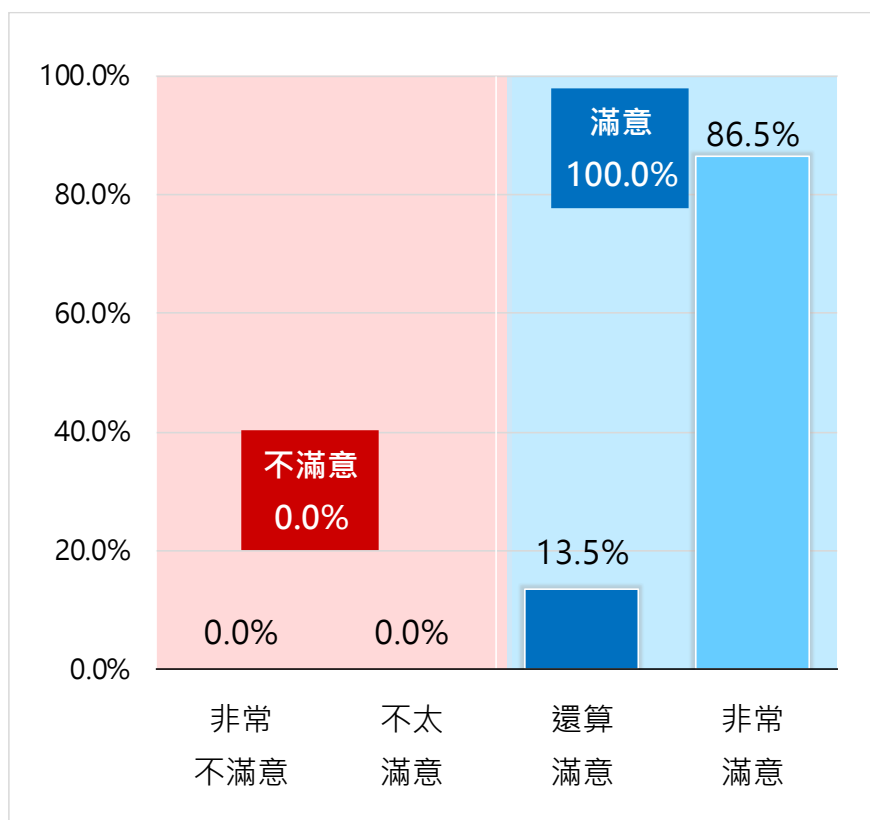


圖 226 網球場—課程教練的服務態度滿意度(n=89)

### 三十一、課程價格的合理程度

本次調查中，受訪民眾對於該課程價格的合理程度，有 31.5% 表示不合理(2.2% 非常不合理，29.2% 不太合理)，65.2% 表示合理(9.0% 還算合理，56.2% 表示非常合理)。另有 3.4% 表示使用免費課程。

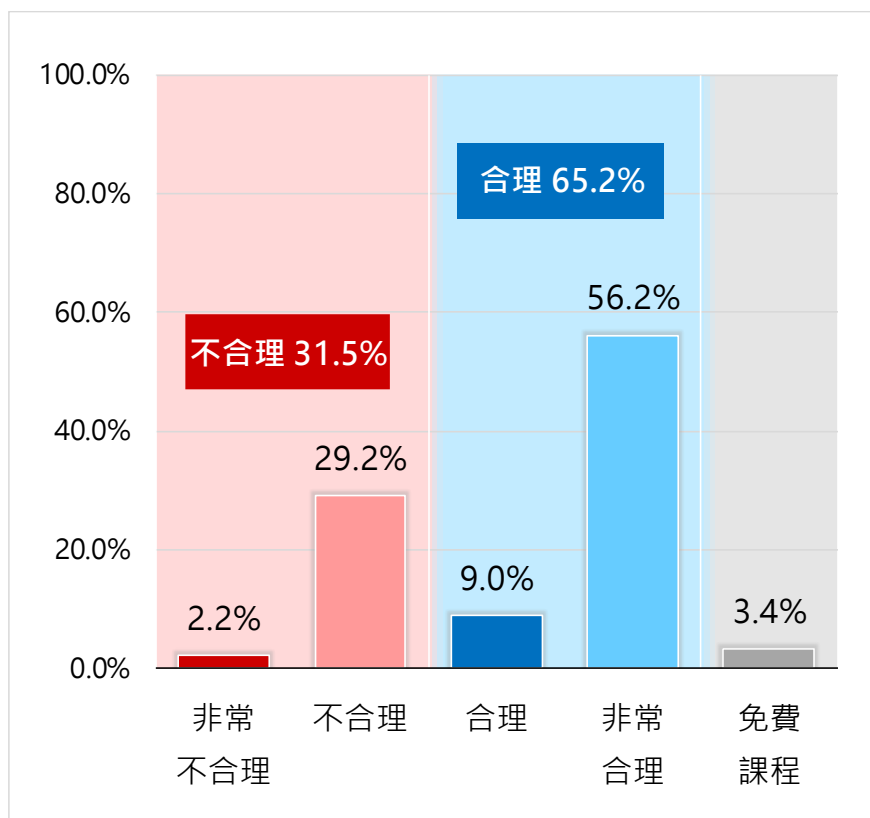


圖 227 網球場—課程價格的合理程度(n=89)

## 三十二、課程再購意願

本次調查中，受訪民眾還會想再次購買該課程的意願，有 4.5% 表示不會(4.5% 一定不會，0.0% 應該不會)，95.5% 表示會(34.8% 應該會，60.7% 表示一定會)。

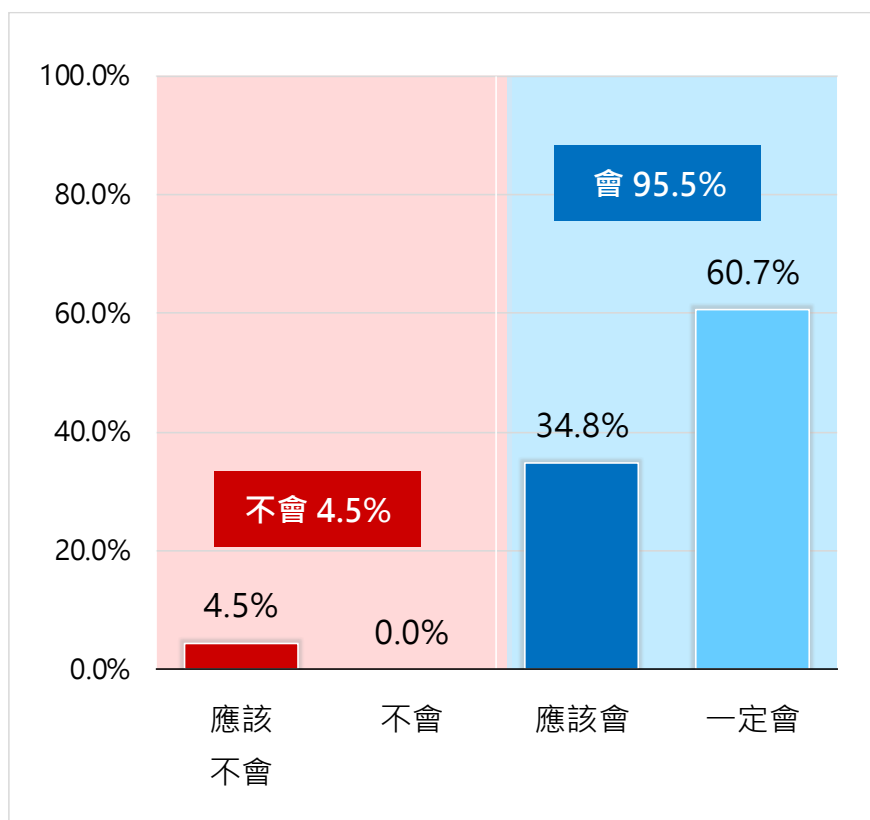


圖 228 網球場一再購意願(n=89)

### 三十三、整體課程滿意度

本次調查中，受訪民眾對於該場館的整體課程滿意度，有 1.1% 表示不滿意(0.0%非常不滿意，1.1%不太滿意)，98.9%表示滿意(30.3%還算滿意，68.5%表示非常滿意)。

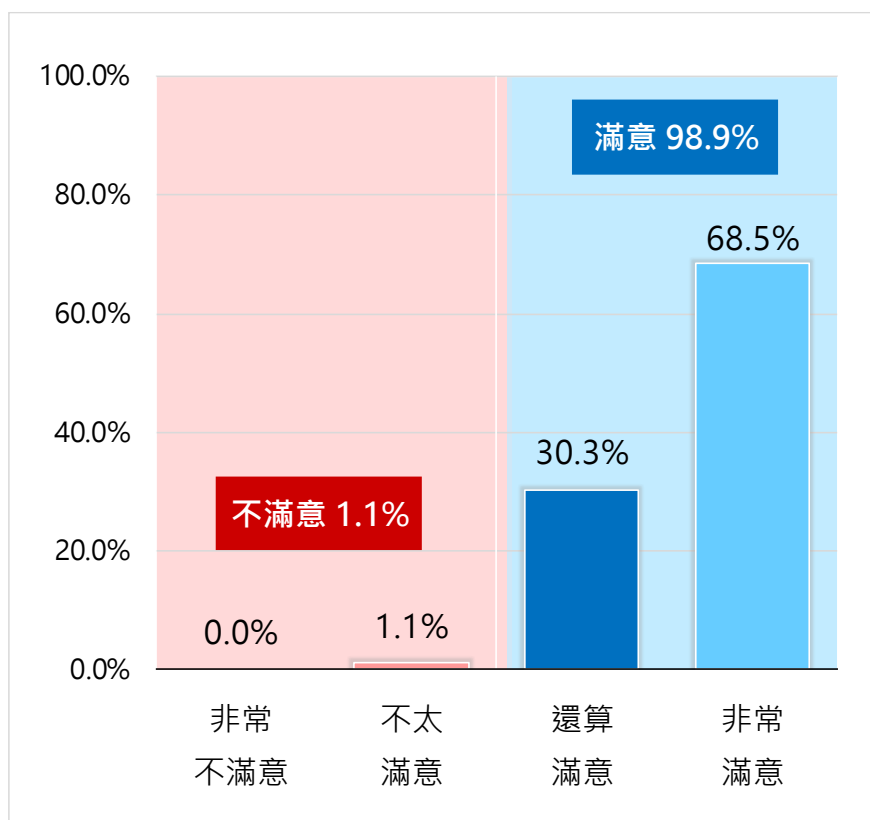


圖 229 網球場—整體課程滿意度(n=89)

### 三十四、整體滿意度

本次調查中，受訪民眾對於該場館的滿意度，有 0.0% 表示不滿意(0.0% 非常不滿意，0.0% 不太滿意)，100% 表示滿意 48.1% 還算滿意，51.9% 表示非常滿意)。

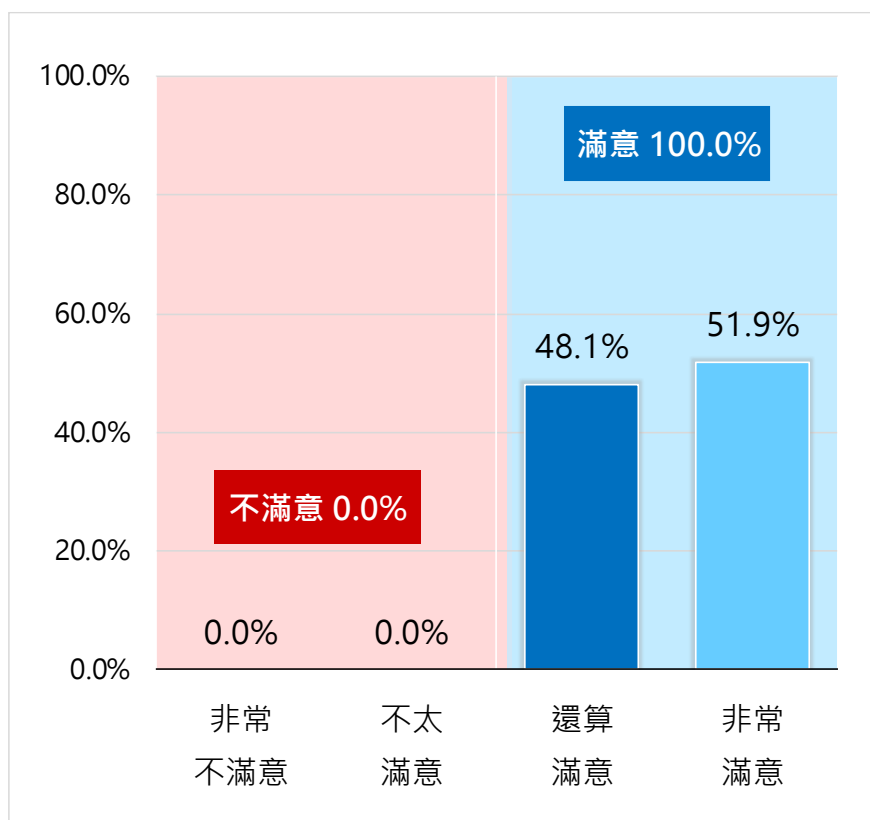


圖 230 網球場—整體滿意度(n=133)

### 三十五、再訪意願

本次調查中，受訪民眾整體而言，還會想再來該場館的意願，有 0.8% 表示不會(0.8% 一定不會，0.0% 應該不會)，99.2% 表示會(27.8% 應該會，71.4% 表示一定會)。

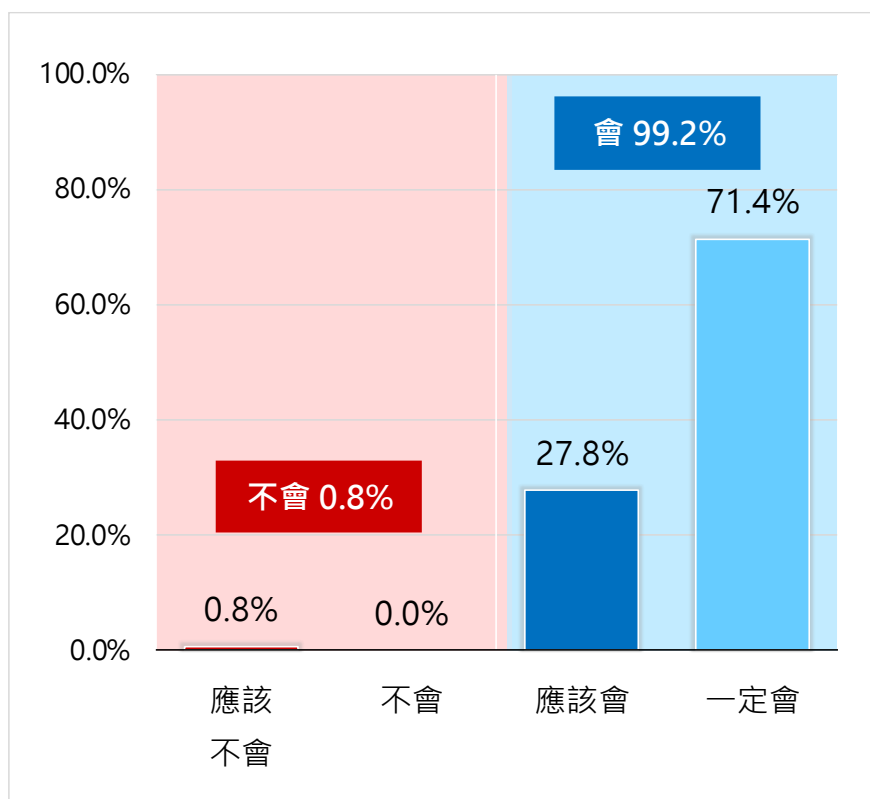


圖 231 網球場一再訪意願(n=133)



### 三十六、取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「親友告知」的比例最高，佔 41.4%。其次依序為「場館的網站」與「社群媒體/平台」(各佔 34.6%)、「運動場館(DM/公告欄/櫃台)」(24.1%)，以及「報章雜誌」(9.8%)等，另有 9.0% 未回答。

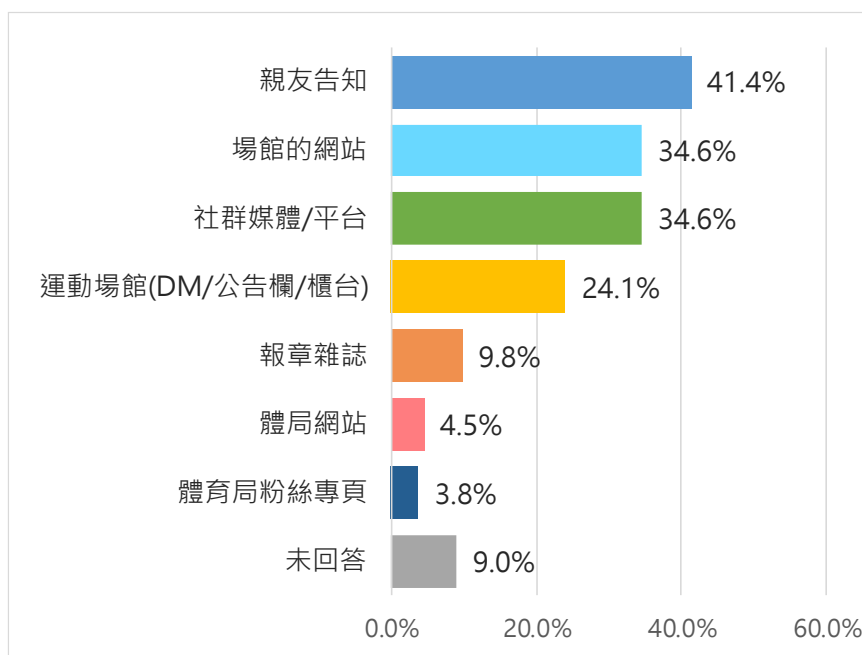


圖 232 網球場—取得運動資訊的管道(n=133)

## 第陸章、 各別網球場調查分析

### 壹、天母網球場

#### 一、使用者結構

##### (一) 性別

本次調查中，受訪民眾的性別，有 60.3% 為男性，39.7% 為女性。

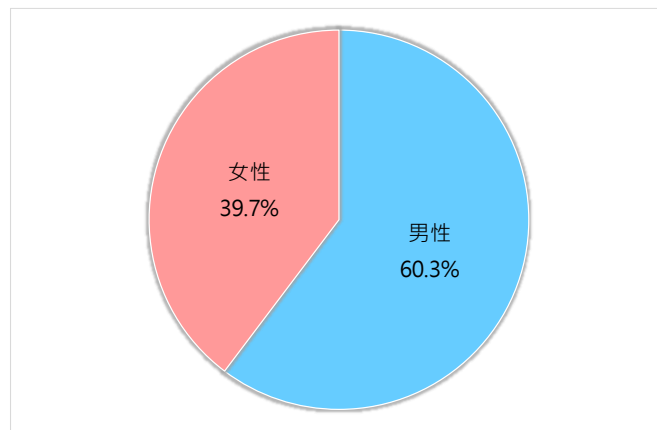


圖 233 天母網球場—性別(n=68)

##### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡，以「30-39 歲」的比例最高，佔 38.2%。其次依序為「40-49 歲」(32.4%)、「50-59 歲」(11.8%)，以及「20-29 歲」與「60-69 歲」(各佔 8.8%)。

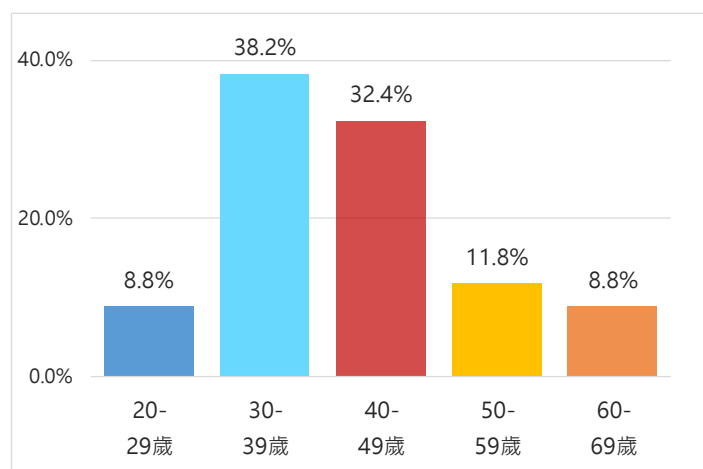


圖 234 天母網球場—年齡(n=68)

### (三) 居住地

本次調查中，受訪民眾的居住地，以「士林區」的比例最高，佔 61.8%。其次依序為「三重區」(8.8%)、「中山區」與「北投區」(各佔 5.9%)等。

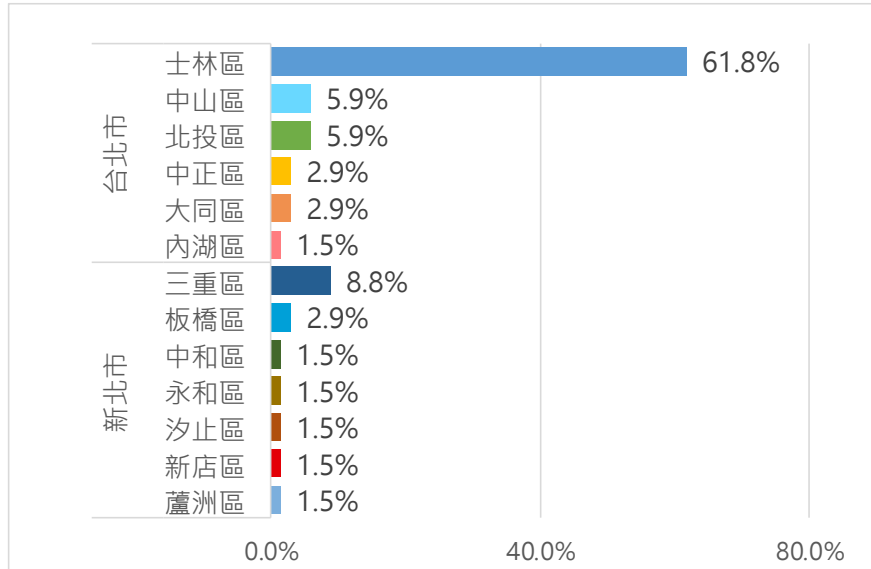


圖 235 天母網球場—居住地(n=68)

### (四) 教育程度

本次調查中，受訪民眾的教育程度，以「大學」的比例最高，佔 70.6%。其次依序為「研究所以上」(25.0%)、「高中、高職」(2.9%)，以及「專科」(1.5%)。

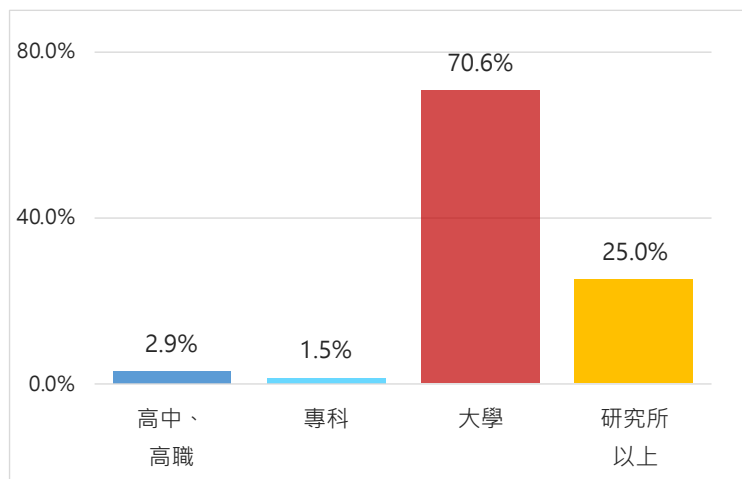


圖 236 天母網球場—教育程度(n=68)

### (五) 職業

本次調查中，受訪民眾的職業，以「專業人員」的比例最高，佔 35.3%。其次依序為「事務工作人員」與「家務管理」(各佔 10.3%)、「服務工作人員及售貨員」與「無(待)業中/退休」(各佔 8.8%)等。另有 1.5% 未回答。

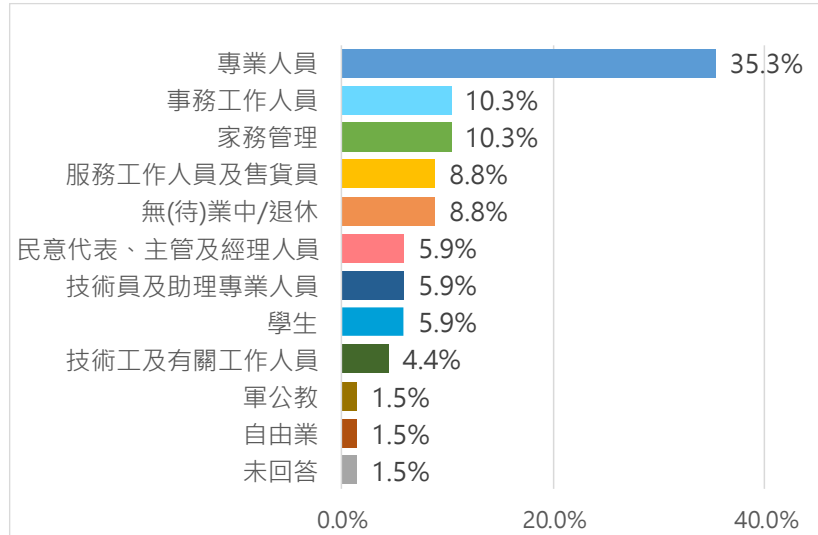


圖 237 天母網球場—職業(n=68)

## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪網球場的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月平均一周到訪網球場的次數以「5次」比例最高，佔30.9%。其次依序為「3次」(27.9%)、「7次」(14.7%)，以及「4次」(13.2%)等。另有2.9%少於一次。

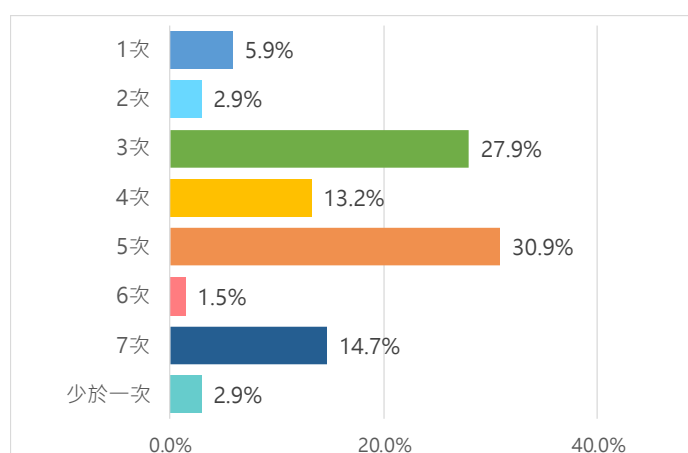


圖 238 天母網球場—最近一個月平均一周到訪網球場的次數(n=68)

### (二) 在網球場平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在網球場平均每個月的花費，以「1,000-1,499元」比例最高，佔26.5%。其次依序為「5,000元以上」(25.0%)、「3,500-3,999元」(14.7%)，以及「500-999元」(13.2%)等。

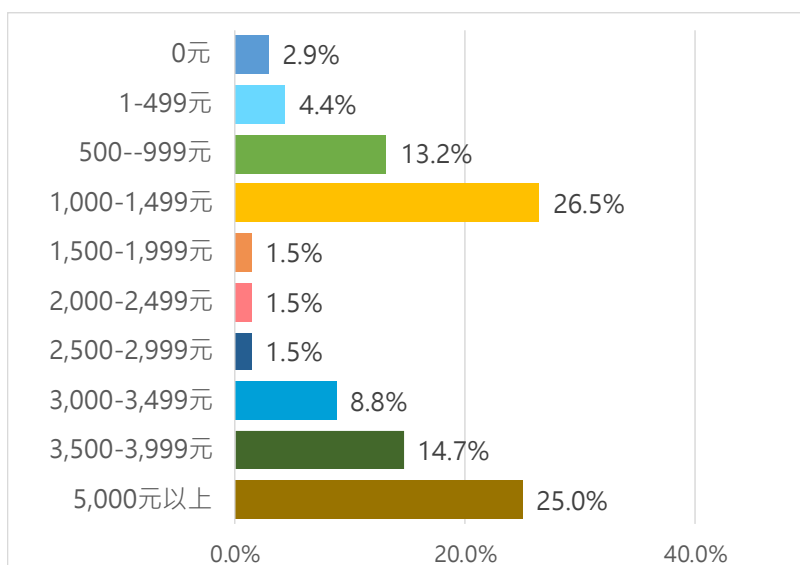


圖 239 天母網球場—在網球場平均每個月的花費(n=68)

### (三) 固定來此場館的時間

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「3年(含)以上」比例最高，佔27.9%。其次依序為「半年至未滿1年」(25.0%)、「3個月至未滿6個月」(19.1%)，以及「1個月至未滿3個月」(11.8%)等。

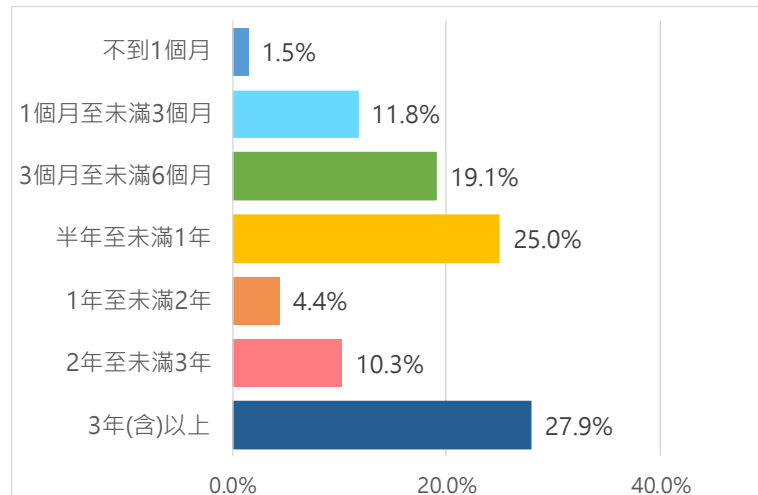


圖 240 天母網球場—固定來此場館的時間(n=68)

### (四) 選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「離家近」比例最高，佔64.7%。其次依序為「設施品質佳」(27.9%)、「環境乾淨」(25.0%)，以及「服務態度良好」(16.2%)等。

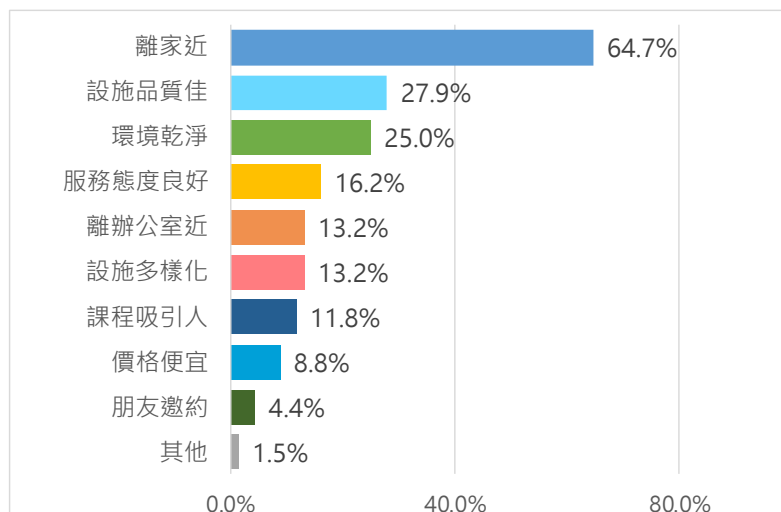


圖 241 天母網球場—選擇此場館的原因(n=68)

### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，以「購買課程」比例最高，佔 42.6%。其次依序為「票卡(單一種類季票)」(26.5%)、「票券(計次付費)」(23.5%)以及「票卡(不限種類月票)」(1.5%)。另有 5.9% 表示沒有購買票券/票卡。

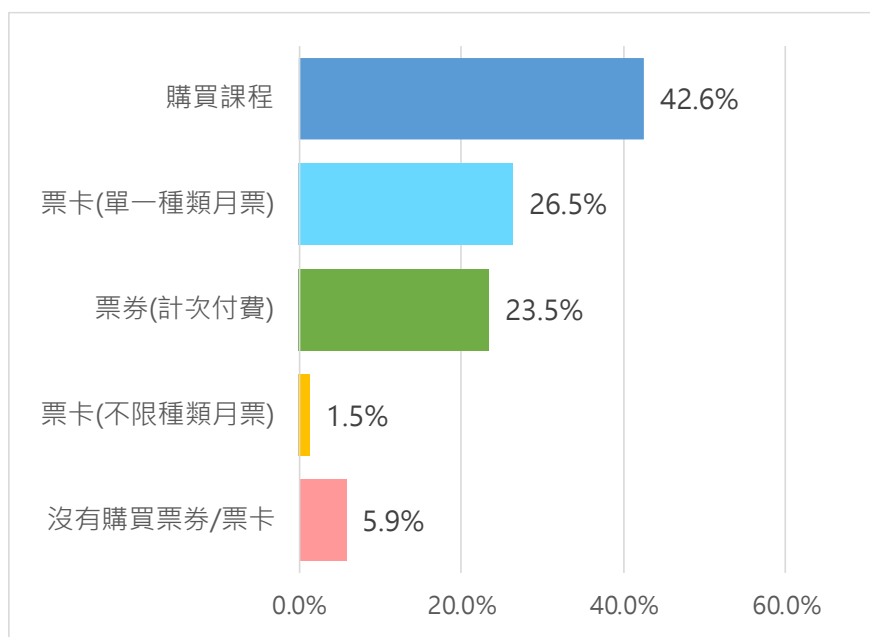


圖 242 天母網球場—使用館內設施購買的方案(n=68)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，天母網球場整體滿意度為 100.00%(含 41.18% 還算滿意、58.82% 非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則天母網球場之滿意度分數為 89.53。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「場館內路線規劃與空間安排」、「場館內的環境整潔」、「場館內的空氣品質」、「場館內的逃生設備與其標示」、「場館內設施的多樣性」、「場館內設備的安全性」、「場館內設施的品質維護」、「購票便利性」、「場館內的服務人員態度」、「場館內設施的故障維修速度」、「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」、「場館內服務人員講解資訊的專業程度」、「課程內容」、「課程時間安排」、「課程教練的專業度」與「課程教練的服務態度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「場館內場地/設施數量充足度」(75.00%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 98.44%，「課程」價格合理性為 82.93%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，天母網球場以「課程構面」分數最高，為 3.88 分。其次依序為「環境構面」(3.31 分)、「設施構面」(3.28 分)，以及「服務構面」(3.24 分)。



表 47 天母網球場—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	68	0.00%	0.00%	63.24%	36.76%	100.00%	3.31
	場館內的環境整潔	68	0.00%	0.00%	67.65%	32.35%	100.00%	
	場館內的空氣品質	68	0.00%	0.00%	70.59%	29.41%	100.00%	
	場館內的廁所整潔	68	0.00%	1.47%	70.59%	27.94%	98.53%	
	場館內的逃生設備與其標示	68	0.00%	0.00%	70.59%	29.41%	100.00%	
設施構面	場館內設施的多樣性	68	0.00%	0.00%	52.94%	47.06%	100.00%	3.28
	場館內場地/設施數量充足度	68	5.88%	19.12%	52.94%	22.06%	75.00%	
	場館內設施的安全性	68	0.00%	0.00%	73.53%	26.47%	100.00%	
	場館內設施的品質維護	68	0.00%	0.00%	72.06%	27.94%	100.00%	
服務構面	購票便利性	64	0.00%	0.00%	57.81%	42.19%	100.00%	3.24
	場館內的服務人員態度	68	0.00%	0.00%	47.06%	52.94%	100.00%	
	場館內設施的故障維修速度	16	0.00%	0.00%	37.50%	62.50%	100.00%	
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	11	0.00%	0.00%	9.09%	90.91%	100.00%	
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	16	0.00%	0.00%	12.50%	87.50%	100.00%	
課程構面	課程內容	43	0.00%	0.00%	9.30%	90.70%	100.00%	3.88
	課程時間安排	43	0.00%	0.00%	11.63%	88.37%	100.00%	
	課程教練的專業度	43	0.00%	0.00%	4.65%	95.35%	100.00%	
	課程教練的服務態度	43	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	
整體滿意度		68	0.19%	0.40%	41.18%	58.82%	100.00%	
整體分數		68	89.53					
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例	
合理性	票券/票卡的價格	64	0.00%	1.56%	75.00%	23.44%	98.44%	
	課程的價格	41	0.00%	17.07%	0.00%	82.93%	82.93%	

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3. 構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

調查結果顯示如下：

表 48 天母網球場—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
<b>總計</b>	<b>3.31</b>	<b>3.28</b>	<b>3.24</b>	<b>3.88</b>
<b>性別</b>				
男性	3.29	3.24	3.15	3.80
女性	3.33	3.33	3.37	3.96
<b>年齡</b>				
15-19歲	-	-	-	-
20-24歲	3.25	3.25	3.25	4.00
25-29歲	4.00	4.00	3.50	4.00
30-34歲	3.33	3.33	3.33	3.75
35-39歲	3.35	3.29	3.18	3.87
40-44歲	3.39	3.39	3.33	3.93
45-49歲	3.00	3.00	3.00	-
50-54歲	3.00	3.00	3.00	-
55-59歲	4.00	4.00	4.00	4.00
60-64歲	3.20	3.00	3.20	-
65-69歲	3.00	3.00	3.00	-
70歲(含)以上	-	-	-	-
<b>教育程度</b>				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	-	-	-	-
高中、高職	4.00	3.50	4.00	4.00
專科	4.00	4.00	4.00	4.00
大學	3.31	3.29	3.23	3.85
研究所以上	3.18	3.18	3.12	4.00
<b>是否是身心障礙</b>				
是	-	-	-	-
否	3.31	3.28	3.24	3.88
<b>平假日</b>				
平日	3.31	3.28	3.24	3.88
假日	3.00	3.00	3.00	-
<b>尖離峰</b>				
尖峰	3.23	3.23	3.21	3.91
離峰	3.41	3.34	3.28	3.86

#### 四、歷年比較

##### (一)、近兩年滿意度百分比分析

天母網球場為今年開始調查之場館，故無法進行近兩年 T 分數檢定。

##### (二)、歷年趨勢比較

天母網球場為今年開始調查之場館，故無法進行趨勢比較。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

天母網球場需要優先改善的項目為場地/設施數量充足度、逃生設備與其標示、設施維護、空氣品質、廁所整潔、環境整潔、設施安全性，以及路線規劃與空間安排等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為購票便利性、設施多樣性，以及服務態度等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

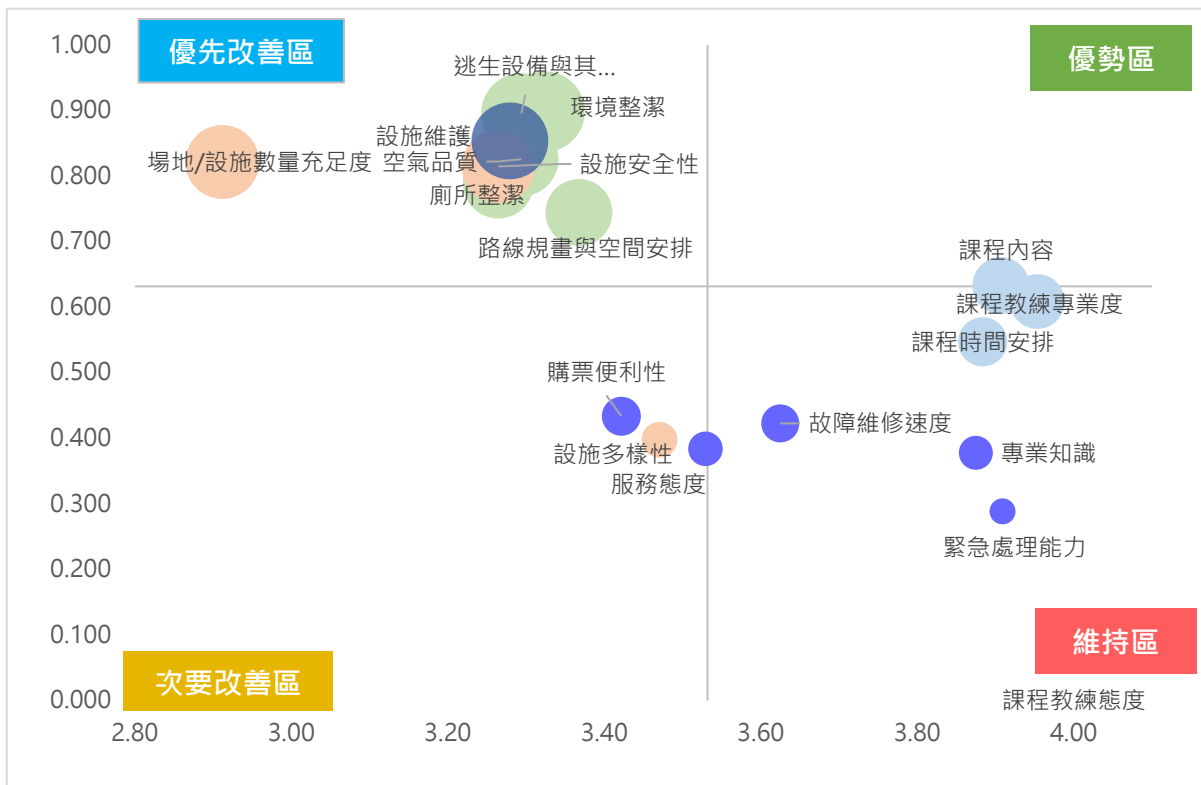


圖 243 天母網球場—IPA 分析

## (二)、不滿意的原因

<b>環境 構面</b>	<b>【廁所】</b> 廁所燈光昏暗。 廁所的清潔待加強。
<b>設施 構面</b>	<b>【燈光照明】</b> 場地不足。(11位) 燈光照明要再加強。(3位) <b>【其他】</b> 增設驅蚊設備。(11位) 外圍應該要遮擋，冬天風大。
<b>其他</b>	<b>【其他】</b> 晚上場地常預約不到。

## 貳、臺北網球場

### 一、使用者結構

#### (一) 性別

本次調查中，受訪民眾的性別，有 63.1% 為男性，36.9% 為女性。

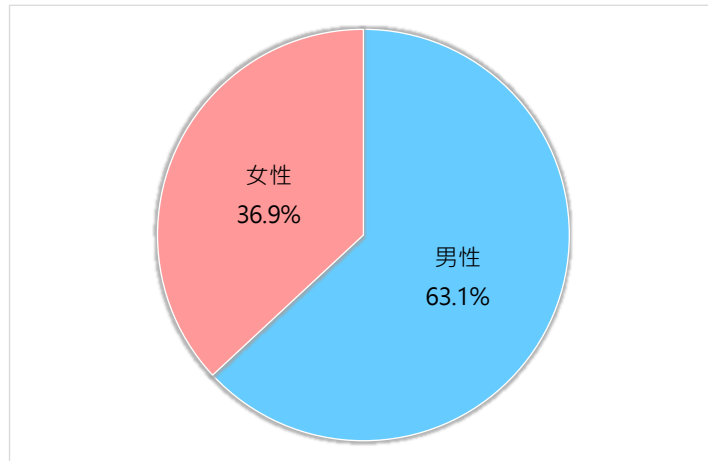


圖 244 臺北網球場—性別(n=65)

#### (二) 年齡

本次調查中，受訪民眾的年齡，以「30-39 歲」的比例最高，佔 41.5%。其次依序為「40-49 歲」(24.6%)、「20-29 歲」(13.8%)、「50-59 歲」(9.2%)、「60-69 歲」(4.6%)等。

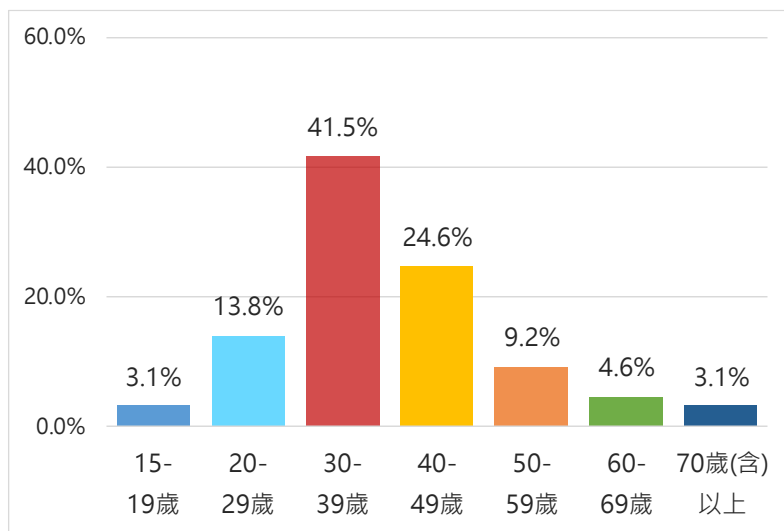


圖 245 臺北網球場—年齡(n=65)

### (三) 居住地

本次調查中，受訪民眾的居住地，以「松山區」的比例最高，佔 21.5%。其次依序為「大安區」(15.4%)、「中山區」與「文山區」(各佔 7.7%)等。

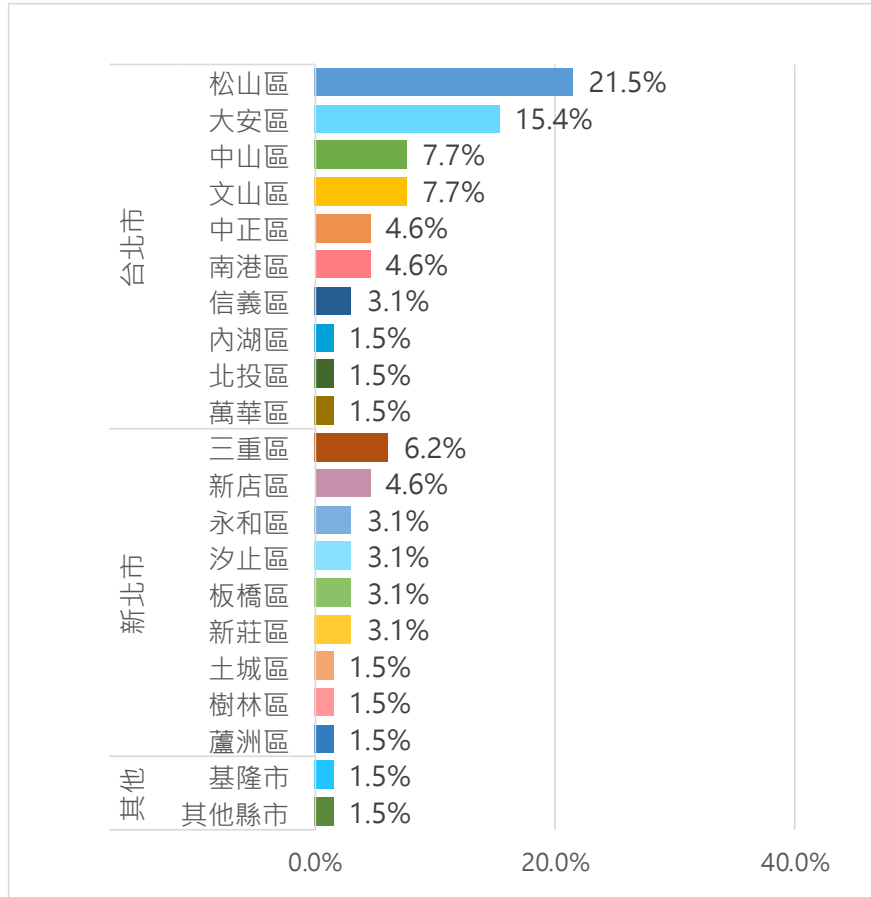


圖 246 臺北網球場—居住地(n=65)

#### (四) 教育程度

本次調查中，受訪民眾的教育程度，以「大學」的比例最高，佔 52.3%。其次依序為「研究所以上」(40.0%)、「高中、高職」與「專科」(各佔 3.1%)，以及「國中/初中」(1.5%)。

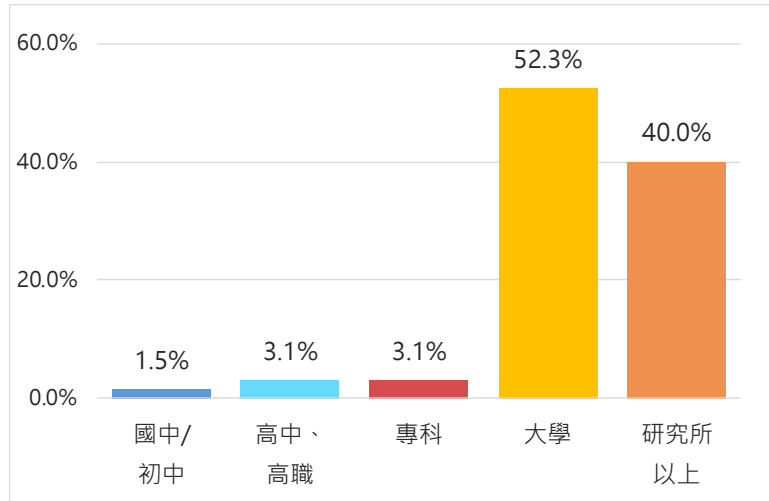


圖 247 臺北網球場—教育程度(n=65)

#### (五) 職業

本次調查中，受訪民眾的職業，以「專業人員」的比例最高，佔 21.5%。其次依序為「民意代表、主管及經理人員」(15.4%)、「事務工作人員」與「服務工作人員及售貨員」(皆佔 13.8%)，以及「軍公教」(9.2%)等。

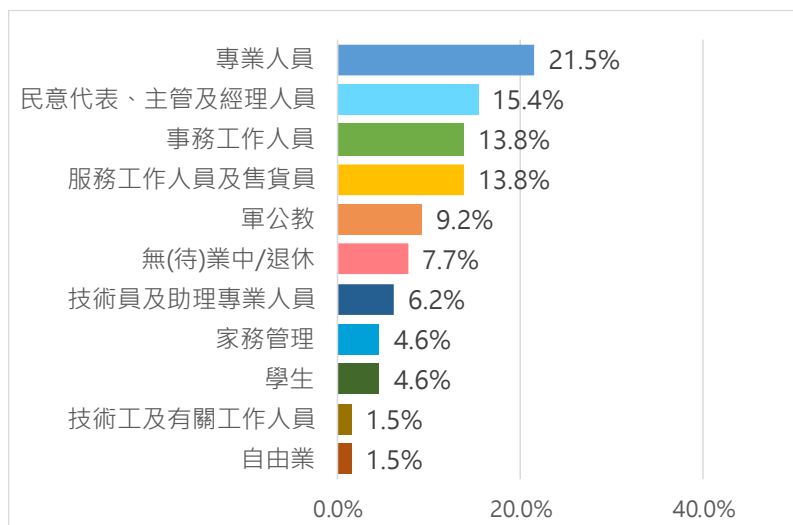


圖 248 臺北網球場—職業(n=65)



## 二、使用者行為

### (一) 最近一個月平均一周到訪網球場的次數

本次調查中，受訪民眾最近一個月平均一周到訪網球場的次數以「1次」比例最高，佔32.3%。其次依序為「4次」(15.4%)、「2次」(13.8%)，以及「3次」(7.7%)等。另有24.6%少於一次。

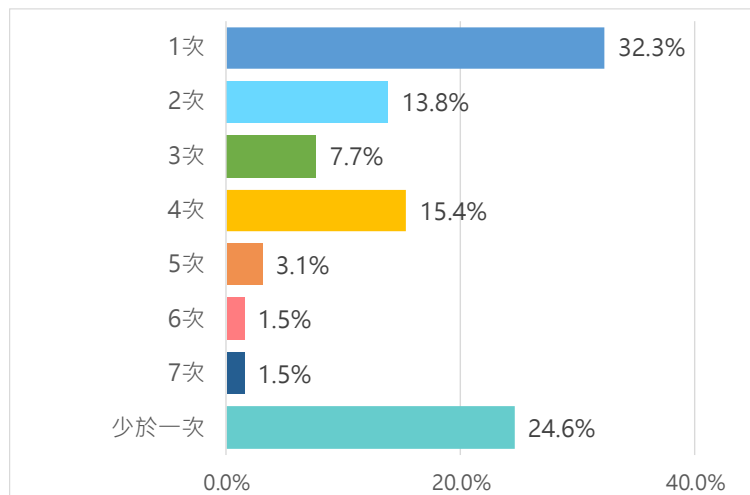


圖 249 臺北網球場—最近一個月平均一周到訪網球場的次數(n=65)

### (二) 在網球場平均每個月的花費

本次調查中，受訪民眾在網球場平均每個月的花費，以「5,000元以上」比例最高，佔26.2%。其次依序為「1-499元」(16.9%)、「1,000-1,499元」(13.8%)，以及「500-999元」(10.8%)等。

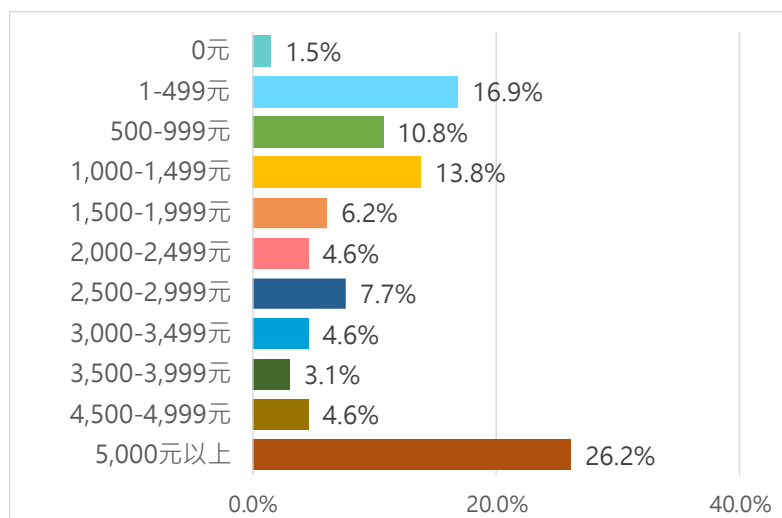


圖 250 臺北網球場—在網球場平均每個月的花費(n=65)

### (三) 固定來此場館的時間長度

本次調查中，受訪民眾固定來此場館的時間，以「1年至未滿2年」比例最高，佔23.1%。其次依序為「半年至未滿1年」(20.0%)、「3年(含)以上」(16.9%)，以及「3個月至未滿6個月」(13.8%)等。

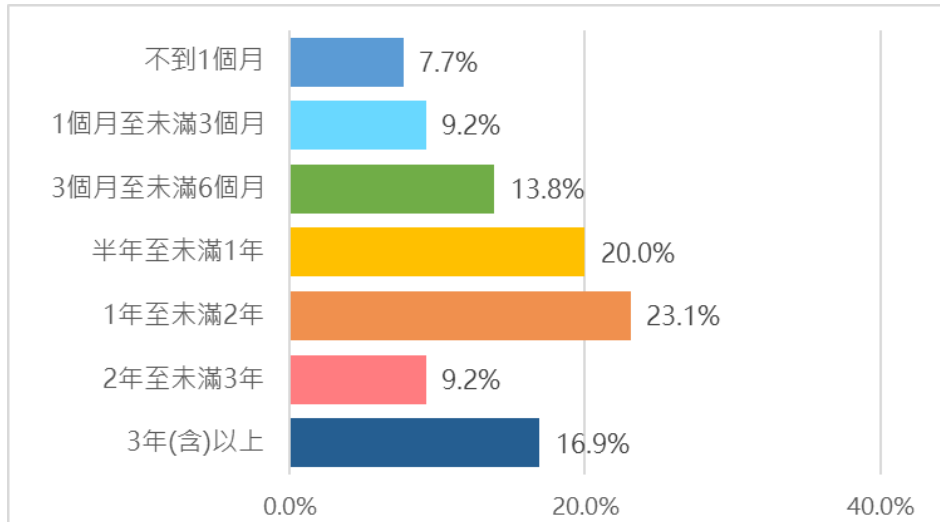


圖 251 臺北網球場—固定來此場館的時間(n=65)

### (四) 選擇此場館的原因

本次調查中，受訪民眾選擇此場館的原因，以「環境乾淨」比例最高，佔56.9%。其次依序為「設施品質佳」(46.2%)、「離家近」(41.5%)，以及「課程吸引人」、「服務態度良好」(各佔35.4%)等。

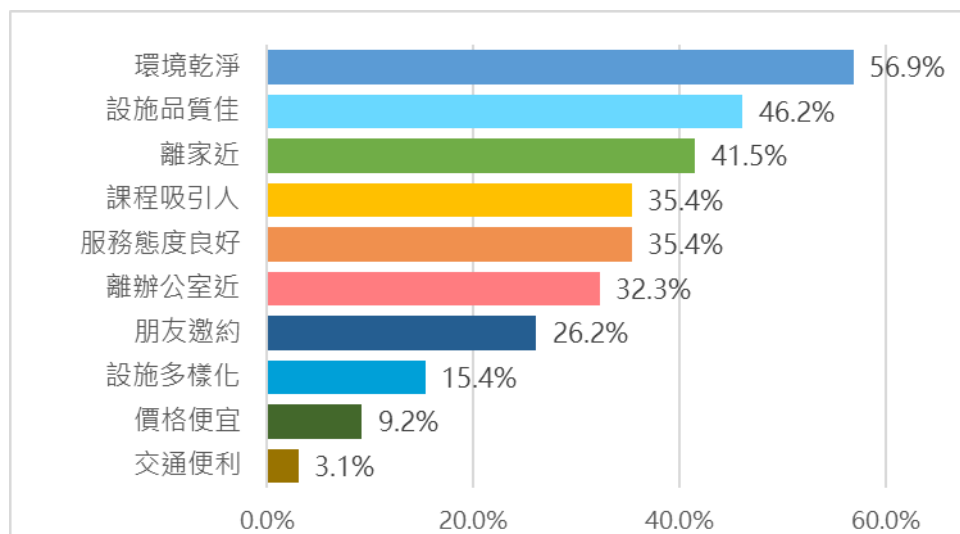


圖 252 臺北網球場—選擇此場館的原因(n=65)

### (五) 使用館內設施購買的方案

本次調查中，受訪民眾使用館內設施購買的方案，以「票券(計次付費)」比例最高，佔 44.6%。其次依序為「購買課程」(12.3%)、「票卡(單一種類月票)」(3.1%)等。另有 33.8% 表示沒有購買票券/票卡。

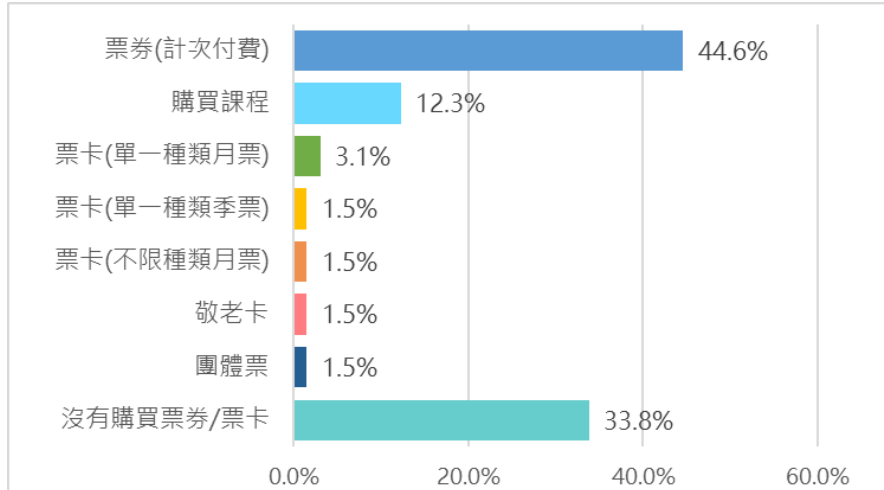


圖 253 臺北網球場—使用館內設施購買的方案(n=65)

### (六) 取得運動資訊的管道

本次調查中，受訪民眾取得運動資訊的管道，以「親友告知」的比例最高，佔 58.5%。其次依序為「場館的網站」(55.4%)、「社群媒體/平台」(36.9%)，以及「報章雜誌」(16.9%)等。

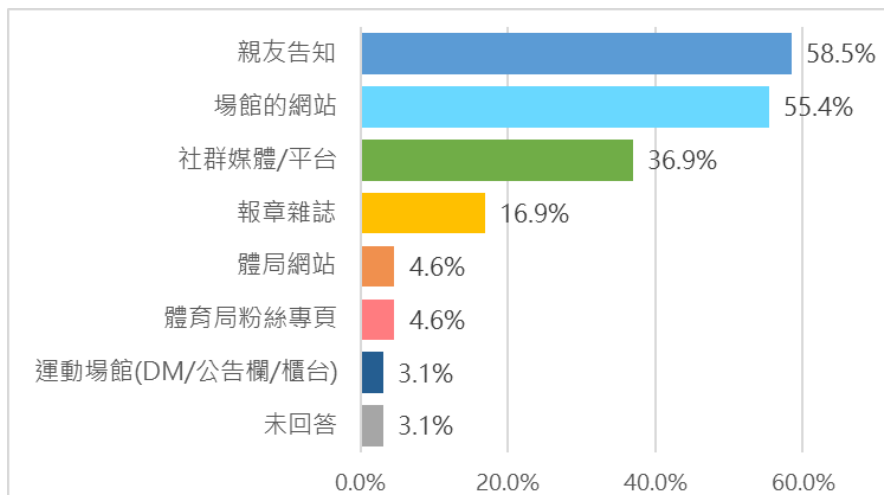


圖 254 臺北網球場—取得運動資訊的管道(n=65)

### 三、滿意度分析

#### (一)、受訪者滿意度分析

本次調查結果顯示，臺北網球場整體滿意度為 100.00%(含 55.38% 還算滿意、44.62% 非常滿意)。若詢問受訪者對於場館的滿意度分數(0-100 分)，則臺北網球場之滿意度分數為 86.63。

其中各個構面中，滿意度比例最高的為「場館內的環境整潔」、「場館內的廁所整潔」、「場館內的設施安全性」、「課程內容」、「課程教練的專業度」與「課程教練的服務態度」(100.0%)；滿意度比例最低的為「場館內場地/設施數充足度」(78.46%)。此外受訪者認為「票券/票卡」價格合理性為 88.37%，「課程」價格合理性為 53.33%。

此外，若將各構面之整體滿意度以分數加權計算後，臺北網球場以「課程構面」分數最高，為 3.48 分。其次依序為「環境構面」、「設施構面」(3.45 分)，以及「服務構面」(3.40 分)。

表 49 臺北網球場—滿意度分析表

題目		樣本數	非常不滿意	不太滿意	還算滿意	非常滿意	滿意比例	構面分數
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	65	0.00%	3.08%	55.38%	41.54%	96.92%	3.45
	場館內的環境整潔	65	0.00%	0.00%	43.08%	56.92%	100.00%	
	場館內的空氣品質	65	0.00%	3.08%	58.46%	38.46%	96.92%	
	場館內的廁所整潔	65	0.00%	0.00%	43.08%	56.92%	100.00%	
	場館內的逃生設備與其標示	65	0.00%	1.54%	60.00%	38.46%	98.46%	
設施構面	場館內設施的多樣性	65	0.00%	4.62%	52.31%	43.08%	95.38%	3.45
	場館內場地/設施數量充足度	65	0.00%	21.54%	50.77%	27.69%	78.46%	
	場館內設施的安全性	65	0.00%	0.00%	53.85%	46.15%	100.00%	
	場館內設施的品質維護	65	0.00%	3.08%	50.77%	46.15%	96.92%	
服務構面	購票便利性	43	0.00%	4.65%	55.81%	39.53%	95.35%	3.40
	場館內的服務人員態度	65	0.00%	1.54%	43.08%	55.38%	98.46%	
	場館內設施的故障維修速度	31	0.00%	6.45%	70.97%	22.58%	93.55%	
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	20	0.00%	5.00%	60.00%	35.00%	95.00%	
	場館內服務人員講解資訊的專業程度	49	0.00%	2.04%	40.82%	57.14%	97.96%	
課程構面	課程內容	46	0.00%	0.00%	43.48%	56.52%	100.00%	3.48
	課程時間安排	46	0.00%	2.17%	50.00%	47.83%	97.83%	
	課程教練的專業度	46	0.00%	0.00%	28.26%	71.74%	100.00%	
	課程教練的服務態度	46	0.00%	0.00%	26.09%	73.91%	100.00%	
整體滿意度		65	0.19%	0.40%	55.38%	44.62%	100.00%	
整體分數		65	86.63					
題目		樣本數	非常不合理	不太合理	還算合理	非常合理	合理比例	
合理性	票券/票卡的價格	43	0.00%	11.63%	60.47%	27.91%	88.37%	
	課程的價格	45	4.44%	42.22%	17.78%	35.56%	53.33%	

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例

3. 構面滿意度分數為整體的環境、設施、服務、課程滿意度題項之平均分數

## (二)、滿意度分數構面平均交叉分析

將性別、年齡、教育程度、是否為身心障礙、平假日，以及離尖峰等變項與各構面之整體滿意度分數進行交叉分析。

調查結果顯示如下：

表 50 臺北網球場—構面平均交叉表

	環境構面	設施構面	服務構面	課程構面
<b>總計</b>	<b>3.45</b>	<b>3.45</b>	<b>3.40</b>	<b>3.48</b>
<b>性別</b>				
男性	3.49	3.46	3.44	3.50
女性	3.38	3.42	3.33	3.45
<b>年齡</b>				
15-19歲	3.00	3.00	3.00	3.00
20-24歲	3.50	3.50	3.50	3.50
25-29歲	3.71	3.57	3.71	3.75
30-34歲	3.69	3.77	3.62	3.80
35-39歲	3.50	3.50	3.43	3.36
40-44歲	3.36	3.36	3.29	3.40
45-49歲	3.00	3.00	3.00	3.50
50-54歲	3.00	3.00	3.00	3.00
55-59歲	4.00	4.00	4.00	4.00
60-64歲	3.00	3.00	3.00	3.00
65-69歲	-	-	-	-
70歲(含)以上	3.50	3.50	3.50	-
<b>教育程度</b>				
國小及以下	-	-	-	-
國中/初中	3.00	3.00	3.00	3.00
高中、高職	4.00	4.00	4.00	4.00
專科	3.00	3.00	3.00	3.00
大學	3.53	3.47	3.41	3.46
研究所以上	3.35	3.42	3.38	3.50
<b>是否是身心障礙</b>				
是	-	-	-	-
否	3.45	3.45	3.40	3.48
<b>平假日</b>				
平日	3.46	3.46	3.41	3.48
假日	3.00	3.00	3.00	-
<b>尖離峰</b>				
尖峰	3.11	3.00	3.11	3.00
離峰	3.50	3.52	3.45	3.54

## 四、歷年比較

### (一)、近兩年滿意度百分比分析

將 110 年之滿意度與 111 年之滿意度進行 T 分數檢定，結果顯示各題目 T 分數皆小於 1.65，兩年間的變動幅度沒有顯著差異。

表 51 臺北網球場—百分比差異分析表

構面	題目	110年 樣本數	110年	111年 樣本數	111年	百分比 差異
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	75	98.7%	65	96.9%	-1.8%
	場館內的環境整潔	75	100.0%	65	100.0%	0.0%
	場館內的空氣品質	75	100.0%	65	96.6%	-3.4%
	場館內的廁所整潔	75	100.0%	65	100.0%	0.0%
	場館內的逃生設備與其標示	75	98.7%	65	98.5%	-0.2%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	65	95.4%	
	場館內場地/設施數量充足度	-	-	65	78.5%	
	場館內設施的安全性	75	100.0%	65	100.0%	0.0%
	場館內設施的品質維護	75	100.0%	65	96.9%	-3.1%
服務構面	購票便利性	23	95.7%	43	95.3%	-0.4%
	場館內的服務人員態度	75	98.7%	65	98.5%	-0.2%
	場館內設施的故障維修速度	68	100.0%	31	93.5%	-6.5%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	49	100.0%	20	95.0%	-5.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	49	98.0%	
課程構面	課程內容	64	100.0%	46	100.0%	0.0%
	課程時間安排	-	-	46	97.8%	
	課程教練的專業度	-	-	46	100.0%	
	課程教練的服務態度	-	-	46	100.0%	
合理性	票券/票卡的價格	-	-	64	98.4%	
	課程的價格	-	-	41	82.9%	
整體滿意度		75	100.0%	65	100.0%	0.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

4. 當 T 分數大於 1.645 則代表兩年間的百分比差異有顯著差異。

## (二)、歷年趨勢比較

111年臺北網球場整體滿意度為100.00%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

其餘各構面之歷年趨勢比較結果顯示如下：

表 52 臺北網球場—歷年趨勢比較表

構面	題目	108年	109年	110年	111年
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	-	92.0%	98.7%	96.9%
	場館內的環境整潔	-	100.0%	100.0%	100.0%
	場館內的空氣品質	-	-	100.0%	96.6%
	場館內的廁所整潔	-	95.0%	100.0%	100.0%
	場館內的逃生設備與其標示	-	98.0%	98.7%	98.5%
設施構面	場館內設施的多樣性	-	-	-	95.4%
	場館內場地/設施數量充足度	-	-	-	78.5%
	場館內設施的安全性	-	97.0%	100.0%	100.0%
	場館內設施的品質維護	-	98.0%	100.0%	96.9%
服務構面	購票便利性	-	94.4%	95.7%	95.3%
	場館內的服務人員態度	-	94.0%	98.7%	98.5%
	場館內設施的故障維修速度	-	94.8%	100.0%	93.5%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	-	89.2%	100.0%	95.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	-	-	-	98.0%
課程構面	課程內容	-	100.0%	100.0%	100.0%
	課程時間安排	-	-	-	97.8%
	課程教練的專業度	-	-	-	100.0%
	課程教練的服務態度	-	-	-	100.0%
合理性	票券/票卡的價格	-	-	-	98.4%
	課程的價格	-	-	-	82.9%
整體滿意度			97.0%	100.0%	100.0%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3. 部分題項為本年度或去年度新增，故部分年度無比較資料。

## 五、場館建議

### (一)、重要度-滿意度矩陣分析(IPA)

臺北網球場需要優先改善的項目為設施維護、路線規劃與空間安排、設施多樣性、逃生設備與其標示、購票便利性，以及場地/設施數量充足度等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。次要改善項目為空氣品質、故障維修速度，以及緊急處理能力等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

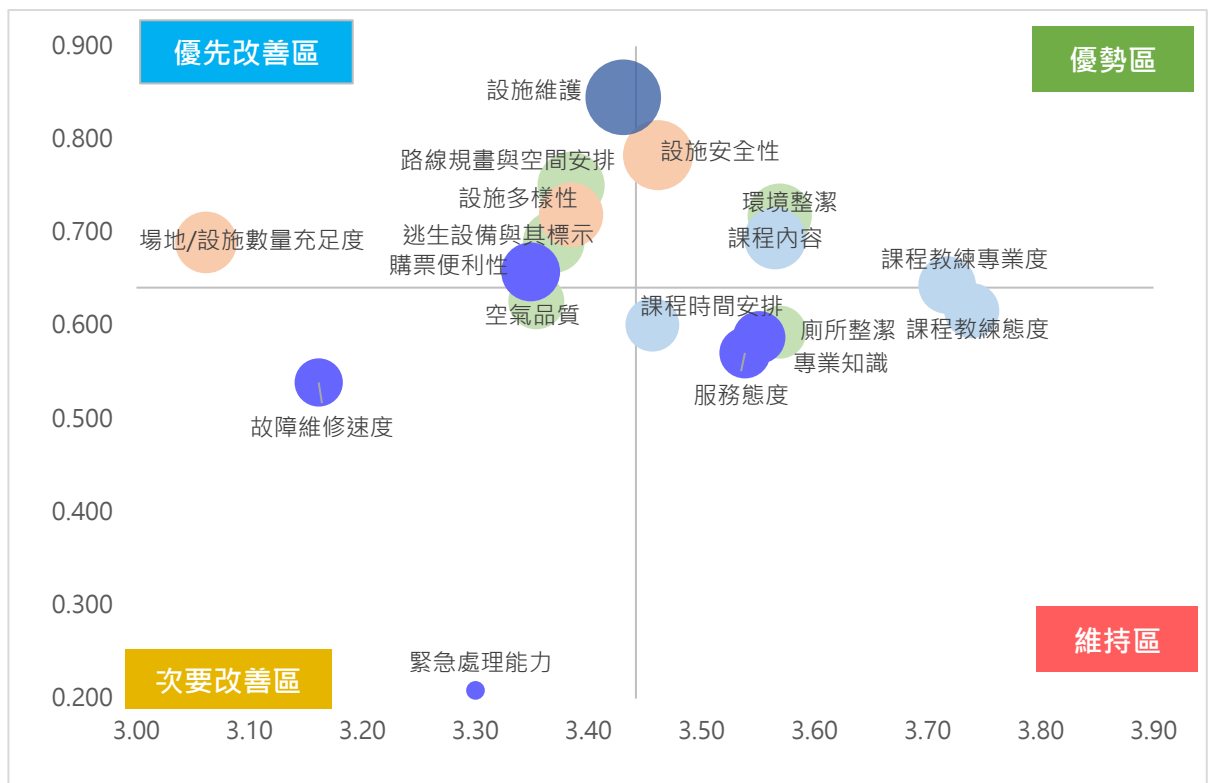


圖 255 臺北網球場—IPA 分析



## (二)、不滿意的原因

<b>設施 構面</b>	<b>【網球場】</b> 網球場太少。(3位) 增設遮雨棚。 增設遮陽的地方。 場地不平易積水。 排水較差。 吹風機希望能押證件借用。 夜間燈光的位置很奇怪希望可以改善。 網球場室內電燈太暗。 希望改建場館為室內網球場。
<b>其他</b>	<b>【課程價格合理性】</b> 課程收費太貴。(6位) <b>【停車/交通】</b> 增設停車格，請給需要運動的人使用停車場。 <b>【其他】</b> 常常辦比賽，場地很不好借。 一個球場只能使用6顆球，不然會被視為教球不合理。 早上6-8點公益時段應該增加場地數。 晚上只開到7點對上班族不友善。

## 第柒章、公園游泳池之主題探討

### 壹、公園游泳池經營廠商之比較分析

在公園游泳池經營廠商之比較分析上，將針對 12 座公園游泳池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公園游泳池間，在滿意度項目之差異。

#### 一、公園游泳池經營現況

本次調查的 12 座公園游泳池，分別由運博國際股份有限公司(以下簡稱運博國際)、星哲企業股份有限公司(以下簡稱星哲企業)、舞動陽光有限公司(以下簡稱舞動陽光)、優伯行銷顧問有限公司(以下簡稱優伯行銷)以及駿斯運動事業股份有限公司(以下簡稱駿斯運動)等五間廠商營運管理。

其中，以運博國際所營運之公園游泳池數量最多，包含前港、前山、克強、七虎以及天溪綠地公園游泳池。

表 53【經營廠商分析】各公園游泳池之經營廠商

負責營運廠商	公園游泳池	
運博國際	前港公園游泳池	前山公園游泳池
	克強公園游泳池	七虎公園游泳池
	天溪綠地公園游泳池	
星哲企業	大湖公園游泳池	玉泉公園游泳池
舞動陽光	玉成公園游泳池	木柵公園游泳池
優伯行銷	三民公園游泳池	
駿斯運動	新生公園游泳池	碧湖公園游泳池

## 二、整體經營廠商之比較分析

在各經營廠商之整體滿意度部分，以舞動陽光、優伯行銷、駿斯運動(皆佔 100.00%)的滿意比例較高。在滿意度分數的部分，則以運博國際(87.49)的分數較高。各經營廠商在各項滿意度比例，請詳見下表。

表 54【經營廠商分析】各經營廠商之滿意度比較

題目		運博國際	星哲企業	舞動陽光	優伯行銷	駿斯運動
樣本數		305	151	151	70	136
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	92.80%	99.30%	98.68%	98.57%	96.30%
	場館內的環境整潔	89.80%	99.30%	97.35%	100.00%	94.90%
	場館內的空氣品質	94.10%	96.00%	98.01%	98.57%	98.50%
	場館內的水質	94.80%	98.70%	96.69%	100.00%	71.30%
	場館內的廁所整潔	93.10%	96.70%	98.01%	95.71%	83.80%
	場館內的逃生設備與其標示	93.40%	99.30%	100.00%	98.57%	90.40%
設施構面	場館內設施的多樣性	93.40%	99.30%	95.36%	100.00%	84.60%
	場館內設施的安全性	94.40%	100.00%	100.00%	100.00%	97.10%
	場館內設施的品質維護	94.80%	100.00%	99.34%	98.57%	89.70%
	場館內的淋浴設備	94.40%	97.40%	98.01%	100.00%	77.90%
服務構面	購票便利性	95.20%	98.70%	98.67%	100.00%	97.70%
	場館內的服務人員態度	92.80%	99.30%	98.01%	100.00%	100.00%
	場館內設施的故障維修速度	97.40%	92.90%	96.77%	100.00%	86.30%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	97.40%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	97.20%	100.00%	100.00%	100.00%	97.30%
課程構面	課程內容	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	課程時間安排	92.30%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	課程教練的專業度	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	課程教練的服務態度	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
整體滿意度		95.10%	99.30%	100.00%	100.00%	100.00%
整體分數		87.49	86.15	84.11	83.29	81.49
合理性	票券/票卡的價格	97.60%	98.70%	100.00%	50.00%	99.20%
	課程的價格	46.20% (n=13)	50.00% (n=6)	20.00% (n=5)	38.10% (n=2)	36.4% (n=22)

備註：1.各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2.滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

3.課程價格合理性部分因樣本數過少，故變動比率較大

4.\*表示其 p 值<0.05；\*\*表示其 p 值<0.01；\*\*\*表示其 p 值<0.001，具有顯著差異。

### 三、公園游泳池經營廠商內部之比較分析

此部分將針對運博國際、星哲企業、舞動陽光、優伯行銷以及駿斯運動，所負責營運之公園游泳池在各滿意度項目的表現差異。

#### (一)運博國際

運博國際各經營廠商在整體滿意度部分，前港以(100.00%)的滿意比例較高。在滿意度分數的部分，則以七虎(89.27) 的分數較高。各經營廠商在各項滿意度比例，請詳見下表。

表 55【經營廠商分析】運博國際經營廠商之滿意度比較

題目		運博國際	前港	克強	七虎	前山	天溪綠地
樣本數		305	62	61	60	62	60
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	92.80%	100.00%	86.89%	95.00%	96.77%	85.00%
	場館內的環境整潔	89.80%	98.39%	83.61%	98.33%	85.48%	83.33%
	場館內的空氣品質	94.10%	98.39%	93.44%	100.00%	95.16%	83.33%
	場館內的水質	94.80%	100.00%	86.89%	100.00%	98.39%	88.33%
	場館內的廁所整潔	93.10%	98.39%	90.16%	96.67%	95.16%	85.00%
	場館內的逃生設備與其標示	93.40%	98.39%	88.52%	98.33%	98.39%	83.33%
設施構面	場館內設施的多樣性	93.40%	100.00%	90.16%	95.00%	95.16%	86.67%
	場館內設施的安全性	94.40%	100.00%	96.72%	96.67%	93.55%	85.00%
	場館內設施的品質維護	94.80%	98.39%	91.80%	98.33%	96.77%	88.33%
	場館內的淋浴設備	94.40%	98.39%	95.08%	93.33%	100.00%	85.00%
服務構面	購票便利性	95.20%	100.00%	84.62%	80.00%	66.67%	100.00%
	場館內的服務人員態度	92.80%	100.00%	93.44%	90.00%	95.16%	85.00%
	場館內設施的故障維修速度	97.40%	100.00%	97.78%	96.00%	100.00%	95.92%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	97.40%	100.00%	95.35%	98.04%	100.00%	96.08%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	97.20%	80.00%	97.92%	100.00%	100.00%	93.48%
課程構面	課程內容	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%
	課程時間安排	92.30%	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%
	課程教練的專業度	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%
	課程教練的服務態度	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-	50.00%
整體滿意度		95.10%	100.00%	86.89%	98.33%	95.16%	95.00%
整體分數		<b>87.49</b>	<b>86.02</b>	<b>84.38</b>	<b>89.27</b>	<b>88.85</b>	<b>88.95</b>
合理性	票券/票卡的價格	97.60%	42.86%	84.62%	100.00%	100.00%	100.00%
	課程的價格	46.20%	38.10%	50.00%	-	38.10%	38.10%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

## (二)星哲企業

星哲企業各經營廠商在整體滿意度部分，玉泉以(100.00%)的滿意比例較高。在滿意度分數的部分，以玉泉(86.55)的分數較高。各經營廠商在各項滿意度比例，請詳見下表。

表 56【經營廠商分析】星哲企業經營廠商之滿意度比較

題目		星哲企業	大湖	玉泉
樣本數		151	75	76
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	99.30%	98.67%	100.00%
	場館內的環境整潔	99.30%	98.67%	100.00%
	場館內的空氣品質	96.00%	98.67%	93.42%
	場館內的水質	98.70%	97.33%	100.00%
	場館內的廁所整潔	96.70%	98.67%	94.74%
	場館內的逃生設備與其標示	99.30%	98.67%	100.00%
設施構面	場館內設施的多樣性	99.30%	98.67%	100.00%
	場館內設施的安全性	100.00%	100.00%	100.00%
	場館內設施的品質維護	100.00%	100.00%	100.00%
	場館內的淋浴設備	97.40%	98.67%	96.05%
服務構面	購票便利性	98.70%	97.30%	100.00%
	場館內的服務人員態度	99.30%	98.67%	100.00%
	場館內設施的故障維修速度	92.90%	93.75%	91.67%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	100.00%	100.00%	100.00%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	100.00%	100.00%	100.00%
課程構面	課程內容	100.00%	100.00%	100.00%
	課程時間安排	100.00%	100.00%	100.00%
	課程教練的專業度	100.00%	100.00%	100.00%
	課程教練的服務態度	100.00%	100.00%	100.00%
整體滿意度		99.30%	98.67%	100.00%
整體分數		86.15	85.75	86.55
合理性	票券/票卡的價格	98.70%	97.30%	100.00%
	課程的價格	50.00%	60.00%	38.10%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

### (三)舞動陽光

舞動陽光各經營廠商在整體滿意度部分，玉成及木柵(100.00%)的滿意比例相同。在滿意度分數的部分，則以木柵(84.47)的分數較高。各經營廠商在各項滿意度比例，請詳見下表。

表 57【經營廠商分析】舞動陽光經營廠商之滿意度比較

題目		舞動陽光	玉成	木柵
樣本數		151	76	75
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	98.68%	97.37%	100.00%
	場館內的環境整潔	97.35%	94.74%	100.00%
	場館內的空氣品質	98.01%	96.05%	100.00%
	場館內的水質	96.69%	93.42%	100.00%
	場館內的廁所整潔	98.01%	97.37%	98.67%
	場館內的逃生設備與其標示	100.00%	100.00%	100.00%
設施構面	場館內設施的多樣性	95.36%	92.11%	98.67%
	場館內設施的安全性	100.00%	100.00%	100.00%
	場館內設施的品質維護	99.34%	98.68%	100.00%
	場館內的淋浴設備	98.01%	97.37%	98.67%
服務構面	購票便利性	98.67%	97.37%	100.00%
	場館內的服務人員態度	98.01%	98.68%	97.33%
	場館內設施的故障維修速度	96.77%	95.24%	100.00%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	100.00%	100.00%	100.00%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	100.00%	100.00%	100.00%
課程構面	課程內容	100.00%	100.00%	100.00%
	課程時間安排	100.00%	100.00%	100.00%
	課程教練的專業度	100.00%	100.00%	100.00%
	課程教練的服務態度	100.00%	100.00%	100.00%
整體滿意度		100.00%	100.00%	100.00%
整體分數		84.11	83.75	84.47
合理性	票券/票卡的價格	100.00%	100.00%	100.00%
	課程的價格	20.00%	-	33.33%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

#### (四)優伯行銷

優伯行銷經營之廠商僅此三民公園游泳池，各項滿意度比例，請詳見下表。

表 58【經營廠商分析】優伯行銷經營廠商之滿意度比較

題目		優伯行銷 (三民)
樣本數		70
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	98.57%
	場館內的環境整潔	100.00%
	場館內的空氣品質	98.57%
	場館內的水質	100.00%
	場館內的廁所整潔	95.71%
	場館內的逃生設備與其標示	98.57%
設施構面	場館內設施的多樣性	100.00%
	場館內設施的安全性	100.00%
	場館內設施的品質維護	98.57%
	場館內的淋浴設備	100.00%
服務構面	購票便利性	100.00%
	場館內的服務人員態度	100.00%
	場館內設施的故障維修速度	100.00%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	100.00%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	100.00%
課程構面	課程內容	100.00%
	課程時間安排	100.00%
	課程教練的專業度	100.00%
	課程教練的服務態度	100.00%
整體滿意度		100.00%
整體分數		83.29
合理性	票券/票卡的價格	50.00%
	課程的價格	38.10%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。

### (五)駿斯運動

駿斯運動各經營廠商在整體滿意度部分，新生以(98.59%)的滿意比例較高。在滿意度分數的部分，以新生(86.93)的分數較高。各經營廠商在各項滿意度比例，請詳見下表。

表 59【經營廠商分析】駿斯運動經營廠商之滿意度比較

題目		駿斯運動	新生	碧湖
樣本數		136	71	65
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	96.30%	98.59%	93.85%
	場館內的環境整潔	94.90%	98.59%	90.77%
	場館內的空氣品質	98.50%	98.59%	98.46%
	場館內的水質	71.30%	98.59%	41.54%
	場館內的廁所整潔	83.80%	98.59%	67.69%
	場館內的逃生設備與其標示	90.40%	98.59%	81.54%
設施構面	場館內設施的多樣性	84.60%	98.59%	69.23%
	場館內設施的安全性	97.10%	98.59%	95.38%
	場館內設施的品質維護	89.70%	98.59%	80.00%
	場館內的淋浴設備	77.90%	98.59%	55.38%
服務構面	購票便利性	97.70%	100.00%	95.31%
	場館內的服務人員態度	100.00%	100.00%	100.00%
	場館內設施的故障維修速度	86.30%	97.44%	50.00%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	100.00%	100.00%	100.00%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	97.30%	97.14%	100.00%
課程構面	課程內容	100.00%	100.00%	-
	課程時間安排	100.00%	100.00%	-
	課程教練的專業度	100.00%	100.00%	-
	課程教練的服務態度	100.00%	100.00%	-
整體滿意度		100.00%	98.59%	93.85%
整體分數		81.49	86.93	76.05
合理性	票券/票卡的價格	99.20%	100.00%	98.44%
	課程的價格	36.40%	38.10%	38.10%

備註：1. 各項滿意度分析中，排除「從未使用」的受訪者後，再計算滿意度。

2. 滿意比例為「非常滿意」+「滿意」之比例。



## 貳、不同性別使用運動中心之特性分析

本次調查之 12 座公園游泳池男女樣本配置上，依照各公園游泳池男女使用人次之比例進行分配，整體男性之有效樣本數為 409 份，而女性之有效樣本數則為 404 份。

此外，就各公園游泳池的性別觀察，男性比例較高的為「玉泉公園游泳池」(60.5%)。除「克強公園游泳池」、「前山公園游泳池」、「木柵公園游泳池」及「三民公園游泳池」女性比例較男性高，其他公園游泳池的男性比例皆較女性比例高。

以下將探討男性及女性使用公園游泳池之情形，並分析男性及女性在各滿意度項目之差異。

表 60【性別分析】各公園游泳池調查樣本之性別配置

項目別	總計	男性	女性
樣本數	813	409	404
整體比例	100%	50.3%	49.7%
前港公園游泳池	100.0%	53.2%	46.8%
克強公園游泳池	100.0%	37.7%	62.3%
七虎公園游泳池	100.0%	58.3%	41.7%
前山公園游泳池	100.0%	30.6%	69.4%
天溪綠地公園游泳池	100.0%	50.0%	50.0%
大湖公園游泳池	100.0%	58.7%	41.3%
玉泉公園游泳池	100.0%	60.5%	39.5%
玉成公園游泳池	100.0%	59.2%	40.8%
木柵公園游泳池	100.0%	42.7%	57.3%
三民公園游泳池	100.0%	38.6%	61.4%
新生公園游泳池	100.0%	53.5%	46.5%
碧湖公園游泳池	100.0%	56.9%	43.1%

## 一、使用特性分析

### (一)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2次」的比例高於男性，而男性在「1週超過4次」的比例則高於女性，針對一週使用4次以上的比例，男性(23.5%)的比例高於女性(22.8%)，整體來說男性一周至公園游泳池的頻率較女性高。

表 61【性別分析】使用頻率之性別交叉分析

單位：%

	樣本數	合計	1次	2次	3次	4次	5次	6次	7次	少於一次
總計	813	100.0	24.4	24.7	19.6	12.2	6.9	2.1	2.0	8.2
性別										
男性	409	100.0	27.6	23.2	18.8	11.7	7.3	2.2	2.2	6.8
女性	404	100.0	21.0	26.2	20.3	12.6	6.4	2.0	1.7	9.7

說明：卡方檢定達顯著水準 \* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001。

### (二)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「1-499元」的比例高於女性，而女性在「500-1,499元」的比例則高於男性。

表 62【性別分析】每月支出費用之性別交叉分析

單位：%

	樣本數	合計	0元	1-499元	500-999元	1,000-1,499元	1,500-1,999元	2,000-2,499元	2,500-2,999元	3,000-3,499元	3,500-3,999元	4,000-4,499元	4,500-4,999元	5,000元以上
總計	813	100.0	3.3	44.4	24.2	14.8	7.7	3.9	0.6	0.5	-	-	-	0.5
性別														
男性	409	100.0	3.4	46.2	22.2	14.2	8.1	3.7	1.0	0.5	-	-	-	0.7
女性	404	100.0	3.2	42.6	26.2	15.3	7.4	4.2	0.2	0.5	-	-	-	0.2

說明：卡方檢定達顯著水準 \* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001。

### (三)使用此公園游泳池的因素

不同性別在選擇此公園游泳池的因素上，就「男性比例明顯高於女性」的選擇因素為「价格便宜」(26.2%)及「設施多樣化」(10.5%)；而「女性比例明顯高於男性」的選擇因素為「環境乾淨」(20.8%)及「服務態度良好」(21.5%)。

表 63【性別分析】選擇因素之性別交叉分析

單位：%

	樣本數	離家近	價格便宜	環境乾淨	服務態度良好	朋友邀約	設施品質佳	設施多樣化	離辦公室近	課程吸引人
總計	813	59.8	24.7	19.3	18.5	16.1	14.5	9.0	6.4	4.7
性別										
男性	409	60.1	26.2	17.8	15.4	16.9	15.6	10.5	7.1	3.9
女性	404	59.4	23.3	20.8	21.5	15.3	13.4	7.4	5.7	5.4

說明：(1)本題為複選題整體比例大於 100%。此外，因本題為複選題，故未進一步以卡方檢定進行分析。(2)此題分析僅列出大於 1%的項目。

## 二、111 年各項滿意度之性別比較分析

111 年滿意度性別的比較上，在「整體滿意度」，男性(97.8%)的整體滿意度略高於女性(97.0%)，再者，將「性別(男性及女性)」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，在所有服務項目上皆無顯著差異。

表 64【性別分析】111 年各項滿意度之比較分析

構面	題目 (男性n=409;女性n=404)	男性 (A)	女性 (B)	P值	檢定說明	百分比 差異 (B)-(A)
環境構面	路線規畫與空間安排	96.1%	96.3%	0.979	/	0.2%
	環境整潔	94.6%	94.8%	0.814	/	0.2%
	空氣品質	96.8%	95.8%	0.699	/	-1.0%
	泳池水質	92.7%	92.1%	0.718	/	-0.6%
	廁所整潔	93.2%	93.6%	0.324	/	0.4%
	逃生設備與其標示	95.4%	96.0%	0.506	/	0.7%
設施構面	設施多樣性	93.4%	94.6%	0.493	/	1.2%
	設施安全性	97.3%	97.5%	0.198	/	0.2%
	設施維護	96.3%	95.8%	0.660	/	-0.5%
	淋浴設備	92.7%	94.1%	0.737	/	1.4%
服務構面	購票便利性	97.7%	98.5%	0.522	/	0.8%
	場館內的服務人員態度	96.3%	97.3%	0.693	/	0.9%
	場館內設施的故障維修速度	94.1%	96.6%	0.091	/	2.4%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	97.5%	98.5%	0.740	/	1.0%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	97.7%	98.0%	0.986	/	0.3%
課程構面	課程內容	100.0%	100.0%	0.221	/	0.0%
	課程時間安排	100.0%	95.8%	0.589	/	-4.2%
	課程教練的專業度	100.0%	100.0%	0.386	/	0.0%
	課程教練的服務態度	100.0%	100.0%	0.558	/	0.0%
合理性	票券/票卡的價格	98.7%	99.6%	0.626	/	0.9%
	課程的價格	39.1%	43.5%	0.765	/	4.3%
整體滿意度		97.8%	97.0%	0.878	-	-0.8%

說明：(1)\*\*\*在顯著水準為0.001時(雙尾)相關顯著；\*\*在顯著水準為0.01時(雙尾)相關顯著；\*在顯著水準為0.05時(雙尾)相關顯著。(2)/表示男性與女性相比無差異顯著。

### 三、111 年各場館滿意度之性別比較分析

比較各公園游泳池在整體滿意度之性別差異，調查結果顯示，所有的公園游泳池的滿意比例，「男性」的滿意比例略高於「女性」。

此外，在各公園游泳池的比較上，「女性滿意比例高於男性較多」的公園游泳池為「克強公園游泳池」(13.8%)、「大湖公園游泳池」(2.3%)，「男性滿意比例高於女性較多」的公園游泳池為「碧湖公園游泳池」(8.0%)、「七虎公園游泳池」(4.0%)。

表 65 【性別分析】111 年各場館整體滿意度之比較分析

公園游泳池	整體 (n=813)	男性 (n=409) (A)	女性 (n=404) (B)	百分比 差異 (B)-(A)
整體公園游泳池	813	97.8%	97.0%	-0.8%
前港公園游泳池	62	100.0%	100.0%	0.0%
克強公園游泳池	61	78.3%	92.1%	13.8%
七虎公園游泳池	60	100.0%	96.0%	-4.0%
前山公園游泳池	62	94.7%	95.3%	0.6%
天溪綠地公園游泳池	60	96.7%	93.3%	-3.3%
大湖公園游泳池	75	97.7%	100.0%	2.3%
玉泉公園游泳池	76	100.0%	100.0%	0.0%
玉成公園游泳池	76	100.0%	100.0%	0.0%
木柵公園游泳池	75	100.0%	100.0%	0.0%
三民公園游泳池	70	100.0%	100.0%	0.0%
新生公園游泳池	70	100.0%	97.0%	-3.0%
碧湖公園游泳池	65	97.3%	89.3%	-8.0%

## 參、樂齡族群使用運動中心之特性分析

### 一、使用特性分析

#### (一)使用頻率

調查結果顯示，樂齡族群在使用頻率上以每周「5次」比例最高，占42.5%。其次依序為「4次」(25.0%)、「3次」(17.5%)、「6次」(15.0%)等。

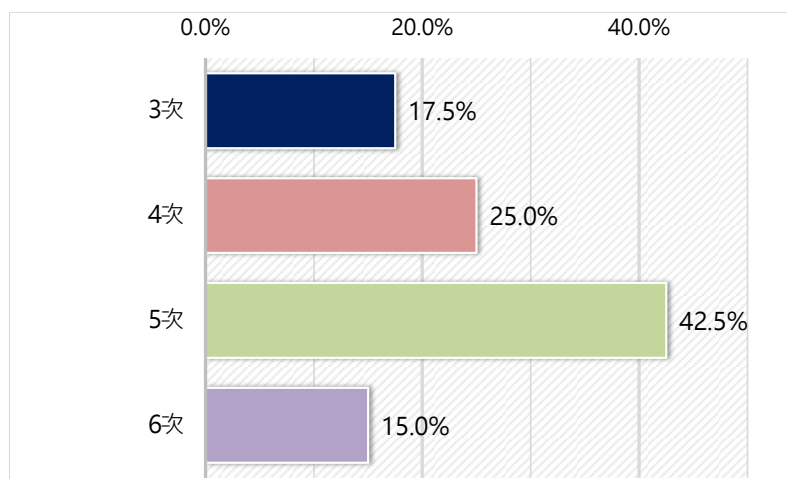


圖 256 樂齡族群使用頻率(n=40)

#### (二)每月支出花費

調查結果顯示，樂齡族群在每月花費上以「0元」比例最高，占32.5%。其次依序為「1-499元」與「1,000-1,499元」(20.0%)、「500-999元」(17.5%)、「1,500-1,999元」(7.5%)，以及「2,000-2,499元」(2.5%)等。

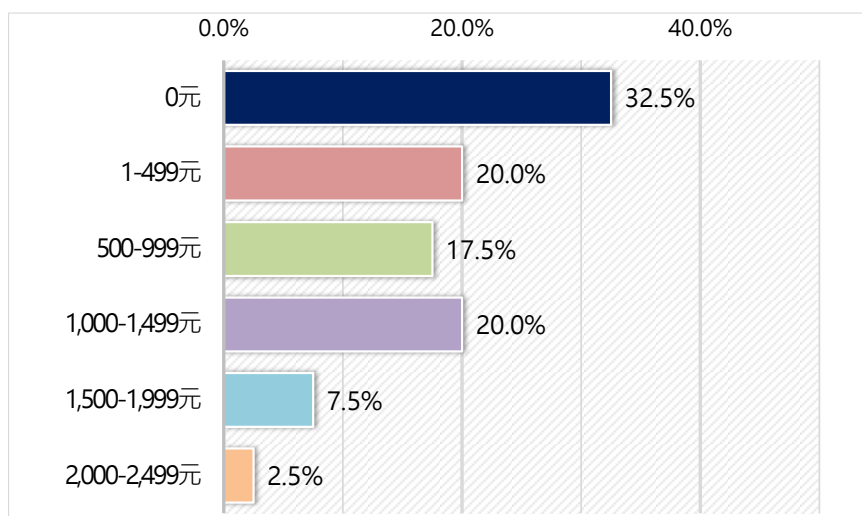


圖 257 樂齡族群每月花費(n=40)

### (三)使用此公園游泳池的因素

調查結果顯示，樂齡族群在使用此場館的因素以「離家近」比例最高，占 90.0%。其次依序為「環境乾淨」與「服務態度良好」(25.0%)、「設施品質佳」與「價格便宜」(17.5%)、「朋友邀約」(12.5%)、「設施多樣化」(5.0%)，以及「離辦公室近」(2.5%)等。

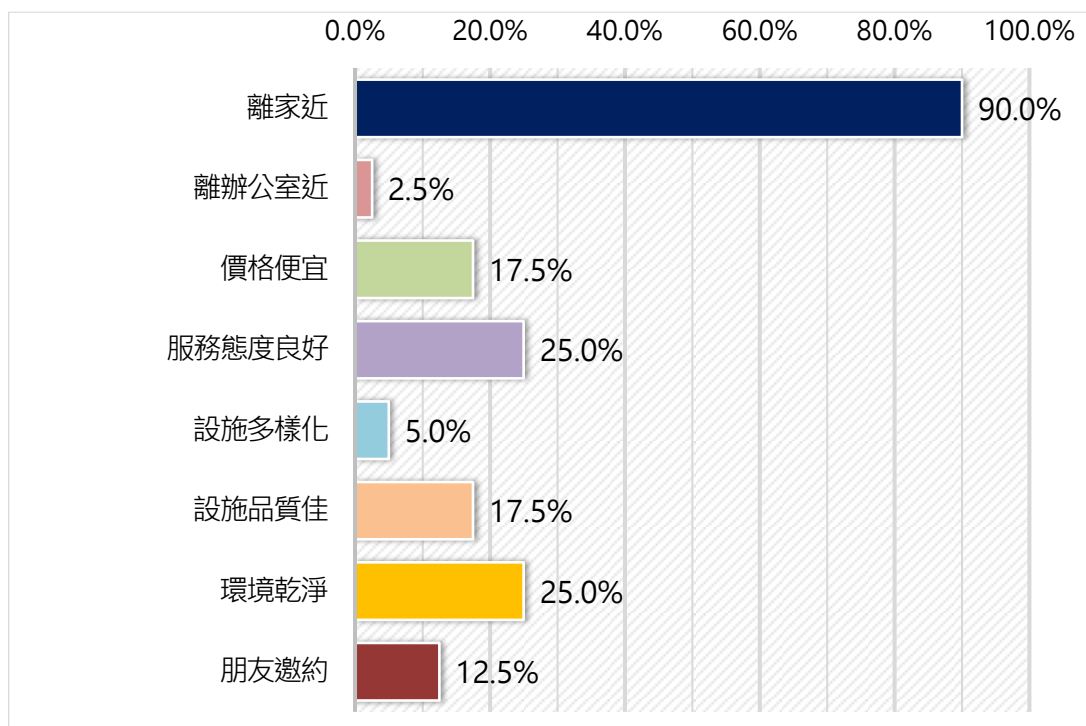


圖 258 樂齡族群使用因素 (n=40)

## 二、111 年各項滿意度之樂齡比較分析

111 年滿意度年齡的比較上，在「整體滿意度」，樂齡族群(100.0%)比非樂齡族群(97.3%)高 0.7 個比分點，再者，將「年齡(樂齡與非樂齡)」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，在「場館內路線規劃與空間安排」、「購票便利性」及「票券與票卡的價格」的項目上具有顯著差異，其中「購票便利性」及「票券與票卡的價格」，樂齡族群滿意度顯著大於非樂齡族群。

表 66【樂齡分析】111 年各項滿意度之比較分析

構面	題目(非樂齡族群樣本數=773、樂齡族群樣本數=40)	非樂齡族群	樂齡族群	p值	檢定說明	百分比差異
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	96.2%	95.0%	0.704	非樂齡>樂齡	-1.2%
	場館內的環境整潔	94.4%	100.0%	0.407	/	5.6%
	場館內的空氣品質	96.1%	100.0%	0.559	/	3.9%
	場館內的水質	92.9%	82.5%	0.003**	/	-10.4%
	場館內的廁所整潔	93.0%	100.0%	0.008	/	7.0%
	場館內的逃生設備與其標示	95.6%	97.5%	0.059	/	1.9%
設施構面	場館內設施的多樣性	94.0%	92.5%	0.409	/	-1.5%
	場館內設施的安全性	97.4%	97.5%	0.789	/	0.1%
	場館內設施的品質維護	96.0%	97.5%	0.768	/	1.5%
	場館內的淋浴設備	93.5%	90.0%	0.547	/	-3.5%
服務構面	購票便利性	98.0%	100.0%	0.911	樂齡>非樂齡	2.0%
	場館內的服務人員態度	96.6%	100.0%	0.080	/	3.4%
	場館內設施的故障維修速度	95.3%	96.7%	0.783	/	1.4%
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	97.9%	100.0%	0.294	/	2.1%
	場館內內服務人員講解資訊的專業程度	97.8%	100.0%	0.972	/	2.2%
課程構面	課程內容	100.0%	100.0%	/	/	0.0%
	課程時間安排	97.9%	97.9%	/	/	0.0%
	課程教練的專業度	100.0%	100.0%	/	/	0.0%
	課程教練的服務態度	100.0%	100.0%	/	/	0.0%
理性	票券/票卡的價格	99.1%	100.0%	0.947	樂齡>非樂齡	0.9%
	課程的價格	41.3%	41.3%	/	/	0.0%
整體滿意度		97.3%	100.0%	0.596	/	2.7%

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。



## 第捌章、 結論與建議

### 壹、 結論

#### 一、 綜合結論

本次乙組場館調查之場館涵蓋 12 座公園游泳池(包含前港、客強、七虎、前山、天溪綠地、大湖、玉泉、玉成、木柵、三民、新生、碧湖等，共完成 813 份)、天母網球場(68 份)以及臺北網球場(65 份)等運動場館。以下將分析綜合前述各章節內容，彙整綜合結論與建議於下。

### (一) 受訪者特性分析

各公園游泳池之主要受訪者特性(比例較高的項目)整理如下表。

表 67 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
整體公園游泳池	男性(50.3%)	40-44歲(18.0%)	大學(54.2%)	服務業(18.6%)
各別 公園 游泳池	前港	男性(53.2%)	35-39歲(21.0%)	大學(51.6%) 事務工作人員 (30.6%)
	克強	女性(62.3%)	40-44歲(21.3%)	大學(32.8%) 服務業(24.6%)
	七虎	男性(58.3%)	45-49歲(21.7%)	高中(職)(30.0%) 農林漁牧工作 人員(16.7%)
	前山	女性(69.4%)	45-49歲(25.8%)	大學(29.0%) 農林漁牧工作 人員(21.0%)
	天溪 綠地	男性/女性 (50.0%)	45-49歲(26.7%)	專科(30.0%) 服務業(26.7%)
	大湖	男性(58.7%)	30-34歲(22.7%)	大學(68.0%) 服務業/事務工 作人員(16.7%)
	玉泉	男性(60.5%)	40-44歲(27.6%)	大學(76.3%) 服務業(28.9%)
	玉成	男性(59.2%)	40-44歲(30.3%)	大學(71.1%) 服務業(30.3%)
	木柵	女性(57.3%)	30-34歲(26.7%)	大學(60.0%) 家務管理 (30.7%)
	三民	女性(61.4%)	35-39歲(20.0%)	大學(55.7%) 事務工作人員 (41.4%)
	新生	男性(53.5%)	40-44歲(19.7%)	大學(84.5%) 學生(15.5%)
碧湖	男性(56.9%)	35-39歲(21.5%)	大學(56.9%) 事務工作人員 (23.1%)	
整體網球場	男性(61.7%)	40-44歲(24.1%)	大學(61.7%)	專業人員 (28.6%)
各別 網球場	天母	男性(60.3%)	40-44歲(26.5%)	大學(70.6%) 專業人員 (35.3%)
	台北	男性(63.1%)	35-39歲/40-44 歲(21.5%)	大學(52.3%) 專業人員 (21.5%)

## (二) 使用特性之調查分析

各公園游泳池之主要使用特性(比例較高的項目)整理如下表。

表 68 使用特性之綜合整理分析

使用特性之綜合整理分析(以下整理出比例較高的項目)				
運動場館	每週使用頻率	每月平均花費	選擇原因	
整體運動中心	2次(24.7%)	1-499元(44.4%)	離家近(59.8%)	
各別 公園 游泳池	前港	1次(30.6%)	1-499元(53.2%)	離家近(90.3%)
	克強	3次(34.4%)	500-999元 (37.7%)	服務態度良好 (36.1%)
	七虎	4次(46.7%)	500-999元 (33.3%)	服務態度良好 (41.7%)
	前山	3次(34.4%)	1,000-1,499元 (38.7%)	服務態度良好 (25.8%)
	天溪 綠地	3次(48.3%)	1,000-1,499元 (36.7%)	服務態度良好 (33.3%)
	大湖	2次(28.0%)	1-499元(42.7%)	離家近(74.7%)
	玉泉	1次(72.4%)	1-499元(73.7%)	離家近(50.0%)
	玉成	1次(44.7%)	1-499元(47.4%)	離家近(76.3%)
	木柵	2次(58.7%)	1-499元(88.0%)	離家近(100.0%)
	三民	1次(34.3%)	1-499元(65.7%)	離家近(98.6%)
	新生	2次(38.0%)	1-499元(29.6%)	離家近(91.5%)
	碧湖	5次(20.0%)	1-499元(63.1%)	離家近(83.1%)
整體網球場	1次(18.8%)	5,000元以上 (25.6%)	離家近(53.4%)	
各別 網球場	天母	5次(30.9%)	1,000-1,499元 (26.5%)	離家近(64.7%)
	台北	1次(32.3%)	5,000元以上 (26.2%)	環境乾淨(56.9%)

### (三) 使用特性之近兩年分析

各公園游泳池之主要使用特性(近兩年比較分析)整理如下表。

表 69 使用特性之近兩年分析

使用特性之近兩年比較分析							
運動場館		每週使用頻率		持續來此場館 運動時間		花費金額	
		110年	111年	110年	111年	110年	111年
整體運動中心		-	2次 (24.7%)	-	3個月至未滿6個月 (24.2%)	-	1-499元 (44.4%)
各別 公園 游泳池	前港	1次 (45.0%)	1次 (30.6%)	半年至未滿 1年(23.9%)	2年至未滿3年 (24.2%)	1-249元(43.9%)	1-499元 (53.2%)
	克強	2-3次 (53.8%)	3次 (34.4%)	半年至未滿 1年(28.9%)	3個月至未滿6個月 (31.1%)	250-499元(41.4%)	500-999元 (37.7%)
	七虎	1次 (55.6%)	4次 (46.7%)	1年至未滿 2年(32.5%)	3個月至未滿6個月 (45.0%)	1-249元(65.5%)	500-999元 (33.3%)
	前山	1次 (38.8%)	3次 (34.4%)	3年以上 (27.2%)	3個月至未滿6個月 (54.8%)	1-249元(49.3%)	1,000-1,499 元(38.7%)
	天溪 綠地	1次 (45.3%)	3次 (48.3%)	1年至未滿 2年(26.8%)	3個月至未滿6個月 (35.0%)	1-249元(45.3%)	1,000-1,499 元(36.7%)
	大湖	1次 (56.1%)	2次 (28.0%)	1年至未滿 2年(21.5%)	1年至未滿2年 (22.7%)	1-249元(66.4%)	1-499元 (42.7%)
	玉泉	超過3次 (46.2%)	1次 (72.4%)	3年以上 (48.1%)	1年至未滿2年 (32.9%)	1-249元(39.6%)	1-499元 (73.7%)
	玉成	1次 (83.0%)	1次 (44.7%)	3年以上 (31.8%)	不到1個月 (31.6%)	1-249元(87.5%)	1-499元 (47.4%)
	木柵	1次 (55.8%)	2次 (58.7%)	3年以上 (36.8%)	1年至未滿2年 (36.0%)	1-249元(65.3%)	1-499元 (88.0%)
	三民	-	1次 (34.3%)	-	不到1個月 (37.1%)	-	1-499元 (65.7%)
	新生	-	2次 (38.0%)	-	1個月至未滿3個月 (22.5%)	-	1-499元 (29.6%)
碧湖	-	5次 (20.0%)	-	3年(含)以上 (33.8%)	-	1-499元 (63.1%)	
整體網球場		-	1次 (18.8%)	-	半年至未滿1年/ 3年(含)以上 (22.6%)	-	5,000元以上 (25.6%)
各別 網球場	天母	-	5次 (30.9%)	-	3年(含)以上 (27.9%)	-	1,000-1,499 元(26.5%)
	台北	1次 (46.7%)	1次 (32.3%)	半年至未滿 1年(33.3%)	1年至未滿2年 (23.1%)	500-999元/1,000- 1,499(36.0%)	5,000元以上 (26.2%)

#### (四) 滿意度分數之綜合整理分析

1、111 年各公園游泳池之比較分析。

表 70 各公園游泳池之比較分析

各運動場館之比較分析												
運動場館	111年 樣本數	整體 滿意度		整體 滿意度分數		再訪意願		課程再購意願		票券再購意願		
		滿意度 比例	名次	滿意度 分數	名次	比例	名次	比例	名次	比例	名次	
整體公園游泳池	6071	97.4%		85.28		97.9%		97.9%		99.1%		
各別 公園 游泳池	前港	62	100.00%	1	86.02	6	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	1
	克強	61	86.89%	12	84.38	9	91.8%	12	75.0%	10	84.6%	11
	七虎	60	98.33%	8	89.27	1	98.3%	8	100.0%	1	80.0%	12
	前山	62	95.16%	9	88.85	3	93.5%	11	-	-	100.0%	1
	天溪 綠地	60	95.00%	10	88.95	2	98.3%	8	100.0%	1	100.0%	1
	大湖	75	98.67%	6	85.75	7	98.7%	5	100.0%	1	98.6%	9
	玉泉	76	100.00%	1	86.55	5	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	1
	玉成	76	100.00%	1	83.75	10	98.7%	5	100.0%	1	98.7%	8
	木柵	75	100.00%	1	84.47	8	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	1
	三民	70	100.00%	1	83.29	11	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	1
	新生	71	98.59%	7	86.93	4	98.6%	7	100.0%	1	98.5%	10
碧湖	65	93.85%	11	76.05	12	95.4%	10	-	-	100.0%	1	
整體網球場	133	100.0%		88.11		99.2%		95.5%		99.1%		
各別 網球場	天母	68	100.0%	1	89.53	1	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	1
	台北	65	100.0%	1	86.63	2	98.5%	2	91.3%	2	97.7%	2

2、各公園游泳池之歷年比較分析。

表 71 各公園游泳池之歷年比較分析

各運動場館之歷年比較分析										
運動場館		108年		109年		110年		111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	
整體公園游泳池		92.9%		97.5%		99.4%		97.4%		-2.00
各別公園游泳池	前港	94.0%	7	98.4%	6	99.1%	8	100.00%	1	+0.90
	克強	95.1%	6	94.8%	11	99.4%	7	86.89%	12	-12.51
	七虎	97.1%	2	100.0%	1	100.0%	1	98.33%	8	-1.67
	前山	96.7%	3	100.0%	1	100.0%	1	95.16%	9	-4.84
	天溪綠地	96.7%	3	100.0%	1	99.1%	8	95.00%	10	-4.10
	大湖	92.3%	11	98.0%	7	100.0%	1	98.67%	6	-1.33
	玉泉	93.3%	8	97.1%	8	100.0%	1	100.00%	1	0.00
	玉成	85.3%	12	95.9%	9	100.0%	1	100.00%	1	0.00
	木柵	93.3%	8	100.0%	1	100.0%	1	100.00%	1	0.00
	三民	95.8%	5	95.0%	10	-	-	100.00%	1	-
	新生	97.3%	1	94.3%	12	-	-	98.59%	7	-
碧湖	93.3%	8	100.0%	1	-	-	93.85%	11	-	
整體網球場		-		-		-		100.00%		-
各別網球場	天母	-	-	-	-	-	-	100.00%	1	-
	台北	100.0%	-	100.0%	-	100.0%	-	100.00%	1	0.00

## (五) 111 年各項滿意度比較分析

表 72 各項滿意度之比較分析

各項滿意度比較分析			
運動場館	滿意度較高(前三名)	滿意度較低(後三名)	
整體 公園游泳池	「課程內容」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%) 「課程教練的服務態度」(100.0%)	「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(31.0%) 「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(34.3%) 「場館內設施的故障維修速度」(38.4%)	
各別 公園 游泳池	前港	「場館內路線規畫與空間安排」(100.0%) 「場館內的水質」(100.0%) 「場館內設施的多樣性」(100.0%) 「場館內設施的安全性」(100.0%) 「購票便利性」(100.0%) 「場館內的服務人員態度」(100.0%) 「場館內設施的故障維修速度」(100.0%) 「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(100.0%) 「課程內容」(100.0%) 「課程時間安排」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%) 「課程教練的服務態度」(100.0%)	「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(80.0%) 「場館內的環境整潔」(98.4%) 「場館內的空氣品質」(98.4%) 「場館內的廁所整潔」(98.4%) 「場館內的逃生設備與其標示」(98.4%) 「場櫃內設施的品質維護」(98.4%) 「場館內的淋浴設備」(98.4%)
	克強	「課程內容」(100.0%) 「課程時間安排」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%) 「課程教練的服務態度」(100.0%)	「場館內的環境整潔」(83.6%) 「購票便利性」(84.6%) 「場館內路線規畫與空間安排」(86.9%)
	七虎	「場館內的空氣品質」(100.0%) 「場館內的水質」(100.0%) 「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(100.0%) 「課程內容」(100.0%) 「課程時間安排」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%) 「課程教練的服務態度」(100.0%)	「購票便利性」(80.00%) 「場館內的服務人員態度」(90.00%) 「場館內的淋浴設備」(93.3%)
	前山	「場館內設施的故障維修速度」(100.0%) 「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(100.0%) 「場館內的淋浴設備」(100.0%) 「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(100.0%)	「購票便利性」(66.7%) 「場館內的環境整潔」(85.5%) 「場館內設施的安全性」(93.5%)
	天溪 綠地	「購票便利性」(100.0%) 「課程內容」(100.0%) 「課程時間安排」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%)	「課程教練的服務態度」(50.00%) 「場館內的空氣品質」(83.3%) 「場館內的逃生設備與其標示」(83.3%) 「場館內的環境整潔」(83.3%)

表 73 各項滿意度之比較分析(續 1)

各項滿意度比較分析(續上表)			
運動場館	滿意度較高(前三名)	滿意度較低(後三名)	
各別 公園 游泳池	大湖	「場館內設施的安全性」(100.0%) 「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(100.0%) 「場櫃內設施的品質維護」(100.0%) 「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(100.0%) 「課程內容」(100.0%) 「課程時間安排」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%) 「課程教練的服務態度」(100.0%)	「場館內設施的故障維修速度」(93.8%) 「購票便利性」(97.3%) 「場館內的水質」(97.3%)
	玉泉	「場館內的水質」(100.0%) 「場館內設施的多樣性」(100.0%) 「場館內路線規畫與空間安排」(100.0%) 「場館內的環境整潔」(100.0%) 「場館內的逃生設備與其標示」(100.0%) 「場館內設施的安全性」(100.0%) 「場櫃內設施的品質維護」(100.0%) 「購票便利性」(100.0%) 「場館內的服務人員態度」(100.0%) 「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(100.0%) 「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(100.0%) 「課程內容」(100.0%) 「課程時間安排」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%) 「課程教練的服務態度」(100.0%)	「場館內設施的故障維修速度」(91.7%) 「場館內的空氣品質」(93.4%) 「場館內的廁所整潔」(94.7%)
	玉成	「場館內的逃生設備與其標示」(100.0%) 「場館內設施的安全性」(100.0%) 「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(100.0%) 「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(100.0%) 「課程內容」(100.0%) 「課程時間安排」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%) 「課程教練的服務態度」(100.0%)	「場館內設施的多樣性」(92.1%) 「場館內的水質」(93.4%) 「場館內的環境整潔」(94.7%)
	木柵	「場館內的空氣品質」(100.0%) 「場館內路線規畫與空間安排」(100.0%) 「場館內的環境整潔」(100.0%) 「場館內的水質」(100.0%) 「場館內的逃生設備與其標示」(100.0%) 「場館內設施的安全性」(100.0%) 「場櫃內設施的品質維護」(100.0%) 「購票便利性」(100.0%) 「場館內設施的故障維修速度」(100.0%) 「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(100.0%) 「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(100.0%) 「課程內容」(100.0%) 「課程時間安排」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%) 「課程教練的服務態度」(100.0%)	「場館內的服務人員態度」(97.3%) 「場館內設施的多樣性」(98.7%) 「場館內的淋浴設備」(98.7%) 「場館內的廁所整潔」(98.7%)



表 74 各項滿意度之比較分析(續 2)

各項滿意度比較分析(續上表)			
運動場館	滿意度較高(前三名)	滿意度較低(後三名)	
各別 公園 游泳池	三民	「場館內設施的故障維修速度」(100.0%) 「場館內設施的多樣性」(100.0%) 「購票便利性」(100.0%) 「場館內的環境整潔」(100.0%) 「場館內的水質」(100.0%) 「場館內設施的安全性」(100.0%) 「場館內的淋浴設備」(100.0%) 「場館內的服務人員態度」(100.0%) 「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(100.0%) 「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(100.0%) 「課程內容」(100.0%) 「課程時間安排」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%) 「課程教練的服務態度」(100.0%)	「場館內的廁所整潔」(95.7%) 「場館內的逃生設備與其標示」(98.6%) 「場館內的空氣品質」(98.6%) 「場櫃內設施的品質維護」(98.6%) 「場館內路線規畫與空間安排」(98.6%)
	新生	「購票便利性」(100.0%) 「場館內的服務人員態度」(100.0%) 「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(100.0%) 「課程內容」(100.0%) 「課程時間安排」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%) 「課程教練的服務態度」(100.0%) 「票券/票卡的價格」(100.0%)	「課程的價格」(38.1%) 「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(97.1%) 「場館內設施的故障維修速度」(97.4%)
	碧湖	「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(100.0%) 「場館內服務人員講解資訊的專業程度」(100.0%) 「場館內的服務人員態度」(100.0%)	「場館內的水質」(41.5%) 「場館內設施的故障維修速度」(50.0%) 「場館內的淋浴設備」(55.4%)

表 75 各項滿意度之比較分析(續完)

各項滿意度比較分析(續上表)		
運動場館	滿意度較高(前三名)	滿意度較低(後三名)
整體網球場	「場館內的環境整潔」(100.0%) 「場館內設施的安全性」(100.0%) 「課程內容」(100.0%) 「課程教練的專業度」(100.0%) 「課程教練的服務態度」(100.0%)	「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(22.6%) 「場館內設施的故障維修速度」(33.8%) 「場館內內服務人員講解資訊的專業程度」(48.1%)
各別網球場	天母	「場館內場地/設施數量充足度」(75.0%) 「場館內的廁所整潔」(98.5%)
	台北	「場館內場地/設施數量充足度」(78.5%) 「場館內設施的故障維修速度」(93.5%) 「場館內因應民眾特殊需求的處理能力」(95.0%)

## (六) 近兩年各項滿意度比較分析

表 76 近兩年各項滿意度比較分析

近兩年各項滿意度比較分析			
運動場館	顯著增加(前三名)	顯著減少(後三名)	
整體公園游泳池	-	-	
各別 公園 游泳池	前港	「場館內的空氣品質」(+22.0%) 「場館內的廁所整潔」(+16.1%) 「場館內的環境整潔」(+13.2%)	無顯著減少的項目
	克強	「場館內路線規畫與空間安排」(+44.4%)	無顯著減少的項目
	七虎	「場館內路線規畫與空間安排」(+29.0%) 「場館內的空氣品質」(+3.3%)	無顯著減少的項目
	前山	無顯著增加的項目	無顯著減少的項目
	天溪 綠地	無顯著增加的項目	無顯著減少的項目
	大湖	無顯著增加的項目	無顯著減少的項目
	玉泉	無顯著增加的項目	無顯著減少的項目

表 77 近兩年各項滿意度比較分析(續完)

近兩年各項滿意度比較分析(續上表)			
運動場館		顯著增加(前三名)	顯著減少(後三名)
各別 公園 游泳池	玉成	無顯著增加的項目	無顯著減少的項目
	木柵	無顯著增加的項目	無顯著減少的項目
	三民	-	-
	新生	-	-
	碧湖	-	-
整體網球場		-	-
各別 網球場	天母	-	-
	台北	無顯著增加的項目	無顯著減少的項目

## (七) 各場館使用者滿意度矩陣分析

表 78 使用者滿意度矩陣分析整理表

使用者滿意度矩陣分析整理表								
構面	題目	前港	克強	七虎	前山	天溪 綠地	大湖	玉泉
環境 構面	場館內路線規畫與空間安排	T3	T3	T4	T3	T4	T3	T3
	場館內的環境整潔	T1	T4	T2	T3	T4	T1	T3
	場館內的空氣品質	T2	T2	T2	T2	T4	T3	T3
	場館內的水質	T1	T3	T2	T3	T4	T4	T4
	場館內的廁所整潔	T4	T3	T2	T2	T3	T4	T4
	場館內的逃生設備與其標示	T4	T4	T3	T3	T3	T3	T4
設施 構面	場館內設施的多樣性	T1	T3	T4	T4	T4	T4	T4
	場館內設施的安全性	T1	T4	T1	T4	T3	T4	T3
	場館內設施的品質維護	T4	T1	T2	T4	T4	T4	T4
	場館內的淋浴設備	T4	T4	T2	T2	T3	T4	T3
服務 構面	購票便利性	T4	T4	T4	T4	T1	T3	T2
	場館內的服務人員態度	T1	T2	T3	T3	T3	T1	T2
	場館內設施的故障維修速度	T3	T1	T1	T2	T2	T2	T1
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	T3	T1	T2	T1	T2	T2	T1
	場館內服務人員講解資訊的專業程度	T4	T2	T2	T1	T2	T2	T3
課程 構面	課程內容	T3	T4	T2	-	-	T1	T3
	課程時間安排	T2	T4	T3	-	-	T4	T3
	課程教練的專業度	T2	T1	T3	-	-	T1	T2
	課程教練的服務態度	T2	T2	T3	-	-	T1	T2

表 79 使用者滿意度矩陣分析整理表(續完)

使用者滿意度矩陣分析整理表(續上表)								
構面	題目	玉成	木柵	三民	新生	碧湖	天母	台北
環境構面	場館內路線規畫與空間安排	T2	T4	T3	T4	T2	T4	T4
	場館內的環境整潔	T4	T2	T3	T4	T4	T4	T1
	場館內的空氣品質	T4	T2	T3	T3	T2	T4	T3
	場館內的水質	T4	T2	T3	T3	T3	-	-
	場館內的廁所整潔	T3	T2	T3	T4	T4	T4	T2
	場館內的逃生設備與其標示	T4	T2	T3	T4	T4	T4	T4
設施構面	場館內設施的多樣性	T4	T1	T3	T4	T4	T3	T4
	場館內設施的安全性	T4	T1	T3	T3	T2	T4	T4
	場館內設施的品質維護	T4	T1	T3	T4	T4	T4	T1
	場館內的淋浴設備	T4	T4	T4	T4	T3	T4	T4
服務構面	購票便利性	T3	T1	T2	T3	T2	T3	T4
	場館內的服務人員態度	T2	T4	T2	T2	T2	T3	T2
	場館內設施的故障維修速度	T2	T4	T2	T2	T3	T2	T3
	場館內因應民眾特殊需求的處理能力	T3	T3	T2	T2	T2	T2	T3
	場館內服務人員講解資訊的專業程度	T1	T2	T1	T2	T2	T2	T2
課程構面	課程內容	T3	T3	T1	T4	-	T1	T1
	課程時間安排	T2	T3	T1	T1	-	T2	T2
	課程教練的專業度	T2	T3	T1	T2	-	T2	T1
	課程教練的服務態度	T2	T3	T1	T2	-	T2	T2

## (八) 各場館優先改善項目之分析

表 80 各場館優先改善項目分析

各運動場館優先改善項目分析		
運動場館	優先改善項目	
各別 公園 游泳池	前港	「場館內的逃生設備與其標示」、「場館內的廁所整潔」、「場館內設施的品質維護」、「場館內的淋浴設備」、「購票便利性」、「場館內服務人員講解資訊的專業程度」
	克強	「場館內的環境整潔」、「場館內的逃生設備與其標示」、「場館內設施的安全性」、「場館內的淋浴設備」、「購票便利性」、「課程內容」、「課程時間安排」
	七虎	「場館內路線規畫與空間安排」、「場館內設施的多樣性」、「購票便利性」
	前山	「場館內設施的多樣性」、「場館內設施的安全性」、「場館內設施的品質維護」、「購票便利性」
	天溪 綠地	「場館內路線規畫與空間安排」、「場館內的環境整潔」、「場館內的空氣品質」、「場館內的水質」、「場館內設施的多樣性」、「場館內設施的品質維護」
	大湖	「場館內的水質」、「場館內的廁所整潔」、「場館內設施的多樣性」、「場館內設施的安全性」、「場館內設施的品質維護」、「場館內的淋浴設備」、「課程時間安排」
	玉泉	「場館內的水質」、「場館內的廁所整潔」、「場館內的逃生設備與其標示」、「場館內設施的多樣性」、「場館內設施的品質維護」

表 81 各場館優先改善項目分析(續完)

各運動場館優先改善項目分析(續上表)		
運動場館	優先改善項目	
各別 公園 游泳池	玉成	「場館內的環境整潔」、「場館內的空氣品質」、「場館內的水質」、「場館內的逃生設備與其標示」、「場館內設施的多樣性」、「場館內設施的安全性」、「場館內設施的品質維護」、「場館內的淋浴設備」
	木柵	「場館內路線規畫與空間安排」、「場館內的淋浴設備」、「場館內的服務人員態度」、「場館內設施的故障維修速度」
	三民	「場館內的淋浴設備」
	新生	「場館內路線規畫與空間安排」、「場館內的環境整潔」、「場館內的廁所整潔」、「場館內的逃生設備與其標示」、「場館內設施的多樣性」、「場館內設施的品質維護」、「場館內的淋浴設備」、「課程內容」
	碧湖	「場館內的環境整潔」、「場館內的廁所整潔」、「場館內的逃生設備與其標示」、「場館內設施的多樣性」、「場館內設施的品質維護」
各別 網球場	天母	「場館內路線規畫與空間安排」、「場館內的環境整潔」、「場館內的空氣品質」、「場館內的廁所整潔」、「場館內的逃生設備與其標示」、「場館內設施的安全性」、「場館內設施的品質維護」、「場館內的淋浴設備」
	台北	「場館內路線規畫與空間安排」、「場館內的逃生設備與其標示」、「場館內設施的多樣性」、「場館內設施的安全性」、「場館內的淋浴設備」、「購票便利性」



## 二、主題探討之綜合結論

### (一) 公園游泳池經營廠商之比較分析

本次調查的 12 座公園游泳池，分別由運博國際股份有限公司(以下簡稱運博國際)、星哲企業股份有限公司(以下簡稱星哲企業)、舞動陽光有限公司(以下簡稱舞動陽光)、優伯行銷顧問有限公司(以下簡稱優伯行銷)以及駿斯運動事業股份有限公司(以下簡稱駿斯運動)等五間廠商營運管理。

其中，以運博國際所營運之公園游泳池數量最多，包含前港、前山、克強、七虎以及天溪綠地公園游泳池。

在各經營廠商之整體滿意度部分，以舞動陽光、優伯行銷、駿斯運動(皆佔 100.00%)的滿意比例較高。在滿意度分數的部分，則以運博國際(87.49)的分數較高。

此部分將針對運博國際、星哲企業、舞動陽光以及駿斯運動，所負責營運之公園游泳池在各滿意度項目的表現差異。

#### 1. 運博國際

運博國際各經營廠商在整體滿意度部分，前港及玉泉皆以(100.00%)的滿意比例較高。在滿意度分數的部分，則以七虎(89.27)的分數較高。

#### 2. 星哲企業

星哲企業各經營廠商在整體滿意度部分，玉泉以(100.00%)的滿意比例較高。在滿意度分數的部分，以玉泉(86.55)的分數較高。

#### 3. 舞動陽光

舞動陽光各經營廠商在整體滿意度部分，玉成及木柵(100.00%)的滿意比例相同。在滿意度分數的部分，則以木柵(84.47)的分數較高。

#### 4. 優伯行銷

優伯行銷各經營廠商在整體滿意度部分，三民以(100.00%)的滿意比例較高。在滿意度分數的部分，以三民(83.29)的分數較高。

#### 5. 駿斯運動

駿斯運動各經營廠商在整體滿意度部分，新生以(98.59%)的滿意比例較高。在滿意度分數的部分，以新生(86.93)的分數較高。

## (二) 不同性別使用公園游泳池之特性分析

### 1. 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2次」的比例高於男性，而男性在「1週超過4次」的比例則高於女性，針對一週使用4次以上的比例，男性(23.5%)的比例高於女性(22.8%)，整體來說男性一周至公園游泳池的頻率較女性高。

#### (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「1-499元」的比例高於女性，而女性在「500-1,499元」的比例則高於男性。

#### (3).使用此公園游泳池的因素

不同性別在選擇此公園游泳池的因素上，就「男性比例明顯高於女性(大於2%)」的選擇因素為「價格便宜」(26.2%)及「設施多樣化」(10.5%)；而「女性比例明顯高於男性(大於2%)」的選擇因素為「環境乾淨」(20.8%)及「服務態度良好」(21.5%)。

### 2. 111年各項滿意度之性別比較分析

111年滿意度性別的比較上，在「整體滿意度」，男性(97.8%)的整體滿意度略高於女性(97.0%)，再者，將「性別(男性及女性)」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，在所有服務項目上皆無顯著差異。

### 3. 111年各場館滿意度之性別比較分析

比較各公園游泳池在整體滿意度之性別差異，調查結果顯示，所有的公園游泳池的滿意比例，「男性」的滿意比例略高於「女性」。

此外，在各公園游泳池的比較上，「女性滿意比例高於男性較多」的公園游泳池為「克強公園游泳池」(13.8%)、「大湖公園游泳池」(2.3%)，「男性滿意比例高於女性較多」的公園游泳池為「碧湖公園游泳池」(8.0%)、「七虎公園游泳池」(4.0%)。

### (三) 銀髮族使用公園游泳池之特性分析

#### 1. 使用特性分析

##### (1).使用頻率

調查結果顯示，樂齡族群在使用頻率上以每周「5次」比例最高，占42.5%。其次依序為「4次」(25.0%)、「3次」(17.5%)、「6次」(15.0%)等。

##### (2).每月支出花費

調查結果顯示，樂齡族群在每月花費上以「0元」比例最高，占32.5%。其次依序為「1-499」與「1,000-1,499元」(20.0%)、「500-999」(17.5%)、「1,500-1,999元」(7.5%)，以及「2,000-2,499元」(2.5%)等。

##### (3).使用此運動中心之因素

調查結果顯示，樂齡族群在使用此場館的因素以「離家近」比例最高，占90.0%。其次依序為「環境乾淨」與「服務態度良好」(25.0%)、「設施品質佳」與「價格便宜」(17.5%)、「朋友邀約」(12.5%)、「設施多樣化」(5.0%)，以及「離辦公室近」(2.5%)等。

#### 2. 111年各項滿意度之銀髮族比較分析

111年滿意度年齡的比較上，在「整體滿意度」，樂齡族群(100.0%)比非樂齡族群(97.3%)高0.7個比分配點，再者，將「年齡(樂齡與非樂齡)」進行卡方檢定的分析，調查結果顯示，在「場館內路線規劃與空間安排」、「購票便利性」及「票券與票卡的價格」的項目上具有顯著差異，其中「購票便利性」及「票券與票卡的價格」，樂齡族群滿意度顯著大於非樂齡族群。

## 貳、 建議

整體而言，臺北市公園游泳池雖然沒有優先改善項目。但在次要改善項目為顧客忠誠與知覺價值等部分，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。故建議臺北市政府體育局應著重輔導泳池經營業者在長期的會員經營上，提高使用者的再訪率與再購率。亦建議場館業者可針對居住在場館所在行政地區之使用者族群進行再行銷，以培養長期客群。

另一方面，在知覺價值部分，則建議臺北市政府體育局可針對場館在票券收費與課程收費上依照法規與契約之價格調整機制進行公告與改善。抑或是可提供更多樣化的票卡/票券以及課程選擇，以符合不同的消費者使用族群。

以下針對各場館進行意見提供。

### 一、 公園游泳池

#### (一) 整體公園游泳池

臺北市公園游泳池雖然沒有優先改善項目。但在次要改善項目為顧客忠誠與知覺價值等部分，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。故建議臺北市政府體育局應著重輔導泳池經營業者在長期的會員經營上，提高使用者的再訪率與再購率。亦建議場館業者可針對居住在場館所在行政地區之使用者族群進行再行銷，以培養長期客群。

另一方面，在知覺價值部分，則建議臺北市政府體育局可針對場館在票券收費與課程收費上依照法規與契約之價格調整機制進行公告與改善。抑或是可提供更多樣化的票卡/票券以及課程選擇，以符合不同的消費者使用族群。

## (二) 前港公園游泳池

前港公園游泳池整體滿意度為 100.0%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

前港公園游泳池需要優先改善的項目為逃生設備與其標示、購票便利性、淋浴設備、設施維護，以及廁所整潔等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為路線規畫與空間安排、課程內容、故障維修速度，以及緊急處理能力等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- 環境構面：「空調不冷」、「游泳池消毒水味道太重」、「淋浴間環境清潔待加強」。
- 設施構面：「內部裝潢有些老舊需翻新」、「提供吹風機」。
- 服務構面：「小朋友會在游泳池跑來跑去，希望多加管制、勸阻」、「滑水道應公告開放時間，勿回不一定」。

## (三) 克強公園游泳池

克強公園游泳池整體滿意度為 86.9%，整體滿意度呈現浮動趨勢。

克強公園游泳池需要優先改善的項目為課程時間安排、課程內容、環境整潔購票便利性、淋浴設備、逃生設備與其標示，以及設施安全性等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為水池水質、廁所整潔、路線規畫空間安排、設施多樣性，以及購票便利性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- 服務構面：「服務態度不佳」。

#### (四) 七虎公園游泳池

七虎公園游泳池整體滿意度為 98.3%，整體滿意度呈現浮動趨勢。

七虎公園游泳池需要優先改善的項目為購票便利性、路線規畫與空間安排，以及設施多樣性等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為服務態度、逃生設備與其標示、課程教練專業度、撤成教練態度，以及課程時間安排等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

#### (五) 前山公園游泳池

前山公園游泳池整體滿意度為 95.2%，整體滿意度呈現浮動趨勢。

前山公園游泳池需要優先改善的項目為購票便利性、設施維護、設施多樣性，以及設施安全性等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為路線規畫與空間安排、水池水質、環境整潔、服務態度，以及逃生設備與其標示等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

#### (六) 天溪綠地公園游泳池

天溪綠地公園游泳池整體滿意度為 95.0%，整體滿意度呈現下滑趨勢。

天溪綠地公園游泳池需要優先改善的項目為設施多樣性、設施維護、泳池水質、環境整潔、路線規畫與空間安排，以及空氣品質等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為廁所整潔、設施安全性、淋浴設備、逃生設備與其標示，以及服務態度等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

## (七) 大湖公園游泳池

大湖公園游泳池整體滿意度為 98.7%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

大湖公園游泳池需要優先改善的項目為淋浴設備、設施維護、泳池水質、課程時間安排、設施安全性、設施多樣性，以及廁所整潔等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為空氣品質、路線規畫與空間安排、逃生設備與其標示，以及購票便利性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- 設施構面：「淋浴間的水比較小」。
- 其他：「內湖區的居民應要有八折優惠比較合理」。

## (八) 玉泉公園游泳池

玉泉公園游泳池整體滿意度為 100.0%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

玉泉公園游泳池需要優先改善的項目為泳池水質、設施多樣性、設施維護、逃生設備與其標示，以及廁所整潔等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為淋浴設備、空氣品質、設施安全性、專業知識、環境整潔、路線規畫與空間安排、課程內容、課程時間安排，以及購票便利性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- 環境構面：「廁所有異味，清潔待加強」、「空調不冷」。
- 設施構面：「廁所時常沒有衛生紙」、「廁所地板太濕容易滑倒」、「淋浴間蓮蓬頭水壓不足」、「淋浴間需翻新」。

- 其他：「停車位不足」、「疫情應該控制時段人量假日人太多」。

### (九) 玉成公園游泳池

玉成公園游泳池整體滿意度為 100.0%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

玉成公園游泳池需要優先改善的項目為設施安全性、設施維護、淋浴設備、設施多樣性、空氣品質、泳池水質、逃生路線與其標示，以及環境整潔等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為廁所整潔、購票便利性、課程內容，以及緊急處理能力等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- 環境構面：「飄飄河不太乾淨」、「游泳池的水質待加強」、「淋浴間環境清潔待加強」。
- 設施構面：「提供吹風機」、「飲水機不足」、「增設充氣機」。
- 服務構面：「增設購票窗口」、「增設自動購票機」、「滑水道應提前公布開放時間」。
- 其他：「進場人數要管控，人太多很擁擠」。

### (十) 木柵公園游泳池

木柵公園游泳池整體滿意度為 100.00%，近三年滿意度均相同，整體滿意度呈現趨勢穩定。

木柵公園游泳池需要優先改善的項目為故障維修速度、淋浴設備、服務態度，以及路線規劃與空間安排等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為緊急處理能力、課程時間安排、課程內容、課程教練專業度，以及課程教練態度等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。



此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- 其他：「設施需要定期更新」。

### (十一) 三民公園游泳池

三民公園游泳池整體滿意度為 99.2%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

三民公園游泳池需要優先改善的項目為淋浴設備，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為逃生設備與其標示、廁所整潔、泳池水質、設施多樣性、空氣品質、設施維護、路線規劃與空間安排，以及設施安全性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- 環境構面：「廁所有異味，清潔要加強」、「冷氣不夠冷」。
- 設施構面：「飲水機需汰換」、「內部裝潢有些老舊需翻新」。

### (十二) 新生公園游泳池

新生公園游泳池整體滿意度為 98.6%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現波動趨勢。

新生公園游泳池需要優先改善的項目為設施維護、逃生設備與其標示、設施多樣性、廁所整潔、淋浴設備、路線規劃與空間安排、環境整潔，以及課程內容等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為設施安全性、泳池水質、空氣品質，以及購票便利性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- 環境構面：「廁所有異味，清潔待加強」。
- 設施構面：「設備老舊需翻新」。
- 其他：「增設便利商店」。

### (十三) 碧湖公園游泳池

碧湖公園游泳池整體滿意度為 100.0%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

碧湖公園游泳池需要優先改善的項目為設施維護、設施安全性、環境整潔、路線規劃與空間安排、空氣品質，以及廁所整潔等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為設施多樣性、逃生設備與其標示，以及購票便利性等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- 環境構面：「廁所有異味，清潔待加強」、「游泳池的水質待加強」、「游泳池的廁所環境髒亂」。
- 設施構面：「增設淋浴間」、「濾水循環器應儘速更換」、「冬天淋浴間熱水忽冷忽熱」。
- 服務構面：「增加電子支付」。

## 二、網球場

### (一) 天母網球場

天母網球場需要優先改善的項目為場地/設施數量充足度、逃生設備與其標示、設施維護、空氣品質、廁所整潔、環境整潔、設施安全性，以及路線規劃與空間安排等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為購票便利性、設施多樣性，以及服務態度等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- 環境構面：「廁所燈光昏暗」、「廁所的清潔待加強」。
- 設施構面：「場地不足」、「增設驅蚊設備」、「燈光照明要再加強」。
- 其他：「晚上場地常預約不到」。

### (二) 臺北網球場

臺北網球場整體滿意度為 100.00%，為近四年滿意度最高，整體滿意度呈現成長趨勢。

臺北網球場需要優先改善的項目為設施維護、路線規劃與空間安排、設施多樣性、逃生設備與其標示、購票便利性，以及場地/設施數量充足度等，此為使用者認為重要但滿意度不高的項目。

次要改善項目為空氣品質、故障維修速度，以及緊急處理能力等，此為使用者認為沒那麼重要但滿意度不高的項目。

此外，以下整理出民眾反應其他較多的改善建議，以及能提高使用意願的意見：

- 設施構面：「網球場太少」。
- 其他：「課程收費太貴」。

## 參考書目

- 謝承光 (2022)。新北市土城國民運動中心滑冰場服務品質 與顧客滿意度之研究 (碩士論文)。
- 胡淑華 (2013)。臺北市大安運動中心運動課程服務品質、學員滿意度與忠誠度之研究 (碩士論文)。
- 白勝文 (2012)。臺北市松山運動中心高齡者運動參與行為與滿意度之研究 (碩士論文)。
- 楊惠文 (2009)。俱樂部服務品質、顧客滿意度與忠誠度之相關研究 --以金鵝度假村 De Mon Spa 會館為例 (碩士論文)。
- 陳林鴻 (2009)。服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以臺北市市民運動中心為例 (碩士論文)。
- 林世弘 (2009)。臺北市羽球拍消費者品牌形象對顧客忠誠度影響之研究—線性結構方程模式之驗證 (碩士論文)。
- 潘沛彤 (2007)。臺北地區桌球俱樂部服務品質與顧客滿意度關係之研究 (碩士論文)。
- 葉美玲 (2006)。體驗行銷、體驗價值、顧客滿意度與忠誠度關係探討-以臺北市立北投區運動中心為例 (碩士論文)。
- 黃耀鉉 (2006)。臺中市健康體適能俱樂部會員參與動機參與行為顧客滿意度及品牌忠誠度關係之研究 (碩士論文)。
- 龔俊旭 (2005)。高雄市桌球俱樂部會員休閒動機及滿意度之研究 (碩士論文)。
- 蔡士傑 (2005)。運動健身俱樂部服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究—以桑富士運動俱樂部為例 (碩士論文)。
- 沈淑貞 (2005)。北部地區健康休閒俱樂部會員參與動機、服務品質及滿意度研究 (碩士論文)。

- 吳政謀 (2005)。運動健身俱樂部參與行為、服務品質、滿意度與忠誠度之研究—以奔放主題運動館為例 (碩士論文)。
- 林弘哲 (2004)。都市型俱樂部入會動機與顧客滿意之探討—以東莞、廣州俱樂部為例 (碩士論文)。
- 吳陳忠 (2003)。休閒俱樂部服務品質與顧客滿意之研究—以臺北圓山聯誼會為例 (碩士論文)。
- 黃鴻斌 (2003)。健康體適能俱樂部會員參與動機、顧客滿意度及忠誠度關聯性之研究—以金牌健康體適能俱樂部為例 (碩士論文)。
- 王婷穎 (2001)。國際觀光旅館之服務品質、關係品質與顧客忠誠度之相關性研究-以臺北、臺中及高雄地區為例 (碩士論文)。
- 沈淑貞 (1999)。桃竹苗地區運動健身俱樂部服務品質與會員滿意度之研究 (碩士論文)。
- 范智明 (1999)。臺北市運動健身俱樂部會員消費者行為之研究 (碩士論文)。
- Mikulić, J., & Prebežac, D. (2008). Prioritizing improvement of service attributes using impact range-performance analysis and impact-asymmetry analysis. *Managing Service Quality*, 18, 559-576.
- Regan, W. J. (1963). The Service Revolution. *Journal of Marketing*, 27(3), 57-62.