

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班
碩士學位論文

新莊運動中心使用者對設施空間之評估研究
THE STUDY ON FEEDBACK ABOUT FACILITY AND
SPACE FROM THE USERS OF XINZHAUNG SPORTS
CENTER



研究生：簡志軒 撰
指導教授：王慶堂 博士

中華民國一零三年六月
臺中市

論文名稱：新莊運動中心使用者對設施空間之評估研究

總頁數：92 頁

院校所組別：國立臺灣體育體育運動大學運動管理學系碩士班

畢業時間及提要別：一零二學年度第二學期碩士學位論文提要

研究生：簡志軒

指導教授：王慶堂 博士

論文提要內容：

中文摘要

興建運動中心為政府重要之施政計畫，目前已有臺北市 12 座運動中心及新北市 1 座運動中心啟用營運，而新北市第一座新莊運動中心尚未有研究探討使用者用後觀感，因此本研究旨在探討新莊運動中心使用者對設施空間之用後評估。資料以新北市新莊運動中心使用者所填答之 402 份有效問卷，問卷內容以李克特氏 5 點量表呈現，運用 SPSS 20.0 統計軟體進行資料分析資料處理後構面為課程、社會、安全、空間、舒適、服務等 7 構面，39 題項；整體重要性得分為 4.257，整體滿意度得分為 3.705，整體資料結果顯示民眾對運動中心重視度高但滿意度普通未達滿意，可見新莊運動中心對於民眾所提供之軟硬體皆有加強之空間，並透過研究結果提供新莊運動中心營運團隊建議與改善。

關鍵詞：運動中心、用後評估、IPA、滿意度

Title of Thesis : The Study On Feedback About Facility And Space From The Users Of Xinzhaung Sport Center

Name of Institute : Graduate Institute of Sport Management

Graduate date : July, 2014

Degree Conferred : M.P.E.

Name of student : Chih-Hsuan Jian

Advisor : WANG, CHING-TANG Ph.D.

Abstract

Sports Center construction and operations are the important policy of the government , currently there are thirteen sports center in Taipei. There's no research analyze the feedback about facility and space from the users of XINZHAUNG sport center. The data collected 402 surveys from Xinzhuang sport center. The data analyzed by SPSS 20.0 for Windows, the results were 39 items with 7 factors: curriculum, social welfare, security, space, comfort, service, the average scale of users importance were 4.257, and the average scale of users satisfaction were 3.705. Xinzhaung sport center got a low scale on users satisfaction, the results provide Xinzhaung sport center operations team suggestions and improvements.

Keywords : sport center 、 Post-Occupancy-Evaluation 、 IPA 、 Performance

謝 誌

最後的這部分我一直很難下筆，當初決定念碩班時我一直很怕最後論文會寫不出來，現在的我回想起還是覺得不可思議，受了太多人的幫助，因此在臺體的生活當中要感謝的人真的太多了。

首先我想感謝從小到大一直很支持我的父母，不管我做什麼決定雖然偶爾會潑我冷水，但最後始終默默支持我，不論物質或是精神方面，我的家庭都能讓我無後顧之憂，讓我完成我的學業，所以這是我第一順位想感謝的人。

第二是我大學時期就認識的恩師—王慶堂老師，其實在大學時期就對老師的專業科目都很有興趣，只是因為老師時在太忙了所以很少有接觸的機會，到了碩士班很榮幸能夠成為老師的指導學生，老師不管在課業上、生活上、甚至在工作上都很關心我們，不單只是論文方面得到老師的幫助，在生活上老師也幫我們排除很多我們在學校會遇到的困難，真的很感謝老師這兩年來的幫忙。

最後我想感謝我的室友 Oliver、瑞誠以及同學哲偉、孟哲、宜奴、蔡軒，大家在碩士班兩年內相處融洽，遇到課業上有困難也會互相幫忙，如果沒有大家，我的論文應該寫不出來，甚至不用說畢業，我這一生應該很難忘記在臺灣體大有這麼一群好朋友、好同學。再來我想感謝在系籃的學長姐、學弟妹，在大學與碩士班的六年當中，我就打了五年的系隊，在隊中難免有衝突、有爭吵，但大家最後始終秉持著一家人精神，不論誰有困難一定幫忙到底，我真的很慶幸有榮幸能夠加入這個大家庭。

目 錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
謝 誌	iii
目 錄	iv
表 目 錄	vi
圖 目 錄	viii
第壹章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	3
第三節 研究對象	3
第四節 研究範圍與限制	4
第五節 名詞操作性定義	5
第貳章 文獻探討	7
第一節 運動中心空間設計探討	7
第二節 運動中心設施種類探討	10
第三節 服務品質文獻探討	14
第四節 使用滿意度文獻探討	16
第五節 用後評估文獻探討	18
第六節 個案運動中心探討	20
第參章 研究方法	22
第一節 研究流程	22
第二節 研究架構	23
第三節 研究內容	24
第四節 研究方法與工具	26
第五節 資料處理與分析	28

第肆章 結果與討論	30
第一節 基本資料分析	30
第二節 項目分析與因素分析	49
第三節 重要性構面分析	58
第四節 滿意度構面分析	59
第五節 IPA 象限分析	60
第伍章 結論與建議	69
第一節 結論	69
第二節 建議	72
參考文獻	74
中文部分	74
外文部分	76
網路資料	77
附 錄	78
附錄一	78
附件二	87

表目錄

表2-1-1	個案運動中心獨創性建築表.....	9
表2-2-1	運動中心核心與附屬設施表.....	11
表2-3-1	服務品質之定義.....	14
表2-4-1	滿意度之定義.....	17
表3-4-1	本個案運動中心研究項目.....	27
表3-5-1	專家效度成員表.....	28
表4-1-1	性別百分比.....	30
表4-1-2	年齡百分比.....	31
表4-1-3	學歷百分比.....	32
表4-1-4	婚姻百分比.....	33
表4-1-5	職業百分比.....	34
表4-1-6	居住地百分比.....	35
表4-1-7	工作地百分比.....	36
表4-1-8	平均月收入百分比.....	37
表4-1-9	常用設施.....	38
表4-1-10	感到滿意之設施.....	39
表4-1-11	不滿意之設施.....	40
表4-1-12	不滿意之設備.....	41
表4-1-13	消費主因.....	42
表4-1-14	消費頻率.....	43
表4-1-15	每月至中心消費金額.....	44
表4-1-16	每月在休閒運動消費金額.....	45
表4-1-17	停留時間.....	46
表4-1-18	前來時段.....	47

表4-2-1	項目分析係數表.....	49
表4-2-2	KMO與球型檢定係數表.....	52
表4-2-3	因素分析表	53
表4-2-4	題項特徵值與解釋變異量	55
表4-2-5	轉軸後因素負荷量.....	56
表4-3-1	重要性構面得分.....	58
表4-4-1	滿意度構面得分.....	59

圖目錄

圖2-5-1	建築用後評估關係圖	19
圖2-6-1	個案研究位置圖	21
圖3-1-1	本研究流程圖	22
圖3-2-1	本研究架構圖	23
圖4-5-1	構面IPA象限圖	60
圖4-5-2	課程IPA象限圖	61
圖4-5-3	社會IPA象限圖	62
圖4-5-4	安全IPA象限圖	63
圖4-5-5	空間IPA象限圖	64
圖4-5-6	舒適IPA象限圖	65
圖4-5-7	設備IPA象限圖	66
圖4-5-8	服務IPA象限圖	67

第壹章 緒論

第一節 研究背景與動機

由於國民收入水準逐漸提高，人民之健康意識也漸抬頭，運動成為人民生活中重要的一環，適當運動對於個人身心絕對是有正向的幫助，特別是都會地區居民，其生活節奏快，對於休閒運動的場所是一區難求，政府為了因應此趨勢，特別規畫了許多大大小小的運動中心，而這些運動中心係結合了各種運動設施的複式結構建築，例如球類的籃球、網球、羽球、桌球、壁球，另外也有室內泳池、SPA 池，而對於有舞蹈需求的市民也設置各種舞蹈教室、瑜珈教室等，也包含最普遍的健身房。這種一中心多樣化運動設施的出現才夠滿足現今社會中運動人口漸多，運動項目也漸複雜之趨勢。

根據新北市政府統計，民國 102 年止臺北市正式營運的國民運動中心有 12 間，包括北投、中正、南港、萬華、士林、內湖、信義、中山、松山、大同、文山、大安，而新北市正式營運目前僅有新莊國民運動中心，其他如蘆洲、淡水、三重、土城、中和、板橋、新泰、永和、汐止、樹林、新店正在規畫或興建中，這些資料顯示出政府對於改善與加強國民運動習慣的重視度。

運動中心在先進國家而言，具有培養國民運動風氣、養成規律運動人口，並選擇建構在便捷的基地上(行政院體委會，2011)，政府早在民國 99 年「打造運動島」計畫中對於國民運動中心發包與興建列入補助項目(行政院體委會，2011)，由此可見國民運動中心在台灣地區對於運動人口的重要性，國民運動中心興建後確實改變了當地居民的運動習慣，有學者也指出運動中心的興建增加了當地居民購買季/月票的人數(劉瑋蘋，2012)，顯示運動中心之設立可能增加了當地的運動人口，本研究對象之個案「新莊國民運動中心」目前為新北市唯一座國民運動中心，為目前全台規模最大之國民運動中心，於民國一百零二年一月一日正式營運，而

游泳館部分於同年三月十九日正式營運，並為 2017 年臺北世大運水球項目之預定用場地。

目前臺北市與新北市地區之國民運動中心以政府興建民間經營的 BOT 模式為主，將民間之資源來帶入國家體育場建設，可將民營企業的經營效益帶入國家體育場館經營，是一個國家體育場館永續經營的方法(王慶堂，2005)，學者提到對於這種營運模式無疑是政府認為可帶入民間優秀人才來經營運動中心(張資堂，2011)，而本研究之個案「新莊國民運動中心」目前未有相關研究來檢視其用後體驗，故本研究試以使用者之角度檢示運動中心之服務、專業、安全、舒適、公益、教育、社會性等多項指標，瞭解運動中心之興建與營運對於使用者體驗後得到的觀感，運動中心管理者可藉此來檢討和改善中心之營運方式，也能為日後之營運提供更好的服務品質，最後提升國民運動中心之整體價值。

第二節 研究目的與問題

依據上述的研究背景，本研究目的旨在探討「新北市新莊國民運動中心」使用者角度之用後評估，並根據文中提及之指標包含服務、專業、安全、舒適、公益、教育、社會性等...最後再針對研究結果做總結與討論，提供給運動中心執行團隊一個好的依據改善服務與提供的課程，而本研究問題主要歸納以下幾點：

一、分析個案運動中心在設施與設備上之用後體驗

透過現場考察與隨機抽樣使用者問卷之方式瞭解使用者在使用或訪視本運動中心之硬體設施後感想，根據結果分析本個案運動中心之硬體是否合乎使用需求，提供管理者日後對於硬體方面之改善方針。

二、檢視個案運動中心內部相關工作人員之服務品質

透過隨機抽樣使用者問卷之方式瞭解民眾對於本個案運動中心之工作人員服務之評價，也經由到現場勘查之方式以第三者視角觀察運動中心工作人員對使用者之服務態度與品質，而研究結果將提供管理者一個客觀依據，瞭解運動中心內員工服務品質與態度對本中心營運所造成的影響，並做建議與改善。

三、瞭解新北市新莊國民運動中心設立帶來之效益與影響

透過實地訪查與隨機抽樣問卷方式瞭解個案運動中心設立對於鄰近社區帶來影響，研究結果分析本中心設立後是否影響居民運動習慣，與中心本身是否發揮其中之預設功能。

第三節 研究對象

本研究為新北市新莊國民運動中心使用者用後評估，故研究對象鎖定為前往該運動中心使用或參訪之民眾，以隨機發放問卷方式懇求民眾填答，再將問卷之研究結果統整與討論。

第四節 研究範圍與限制

一、研究範圍

研究範圍在時間與人員方面分為兩部分，硬體設施部分為新莊國民運動中心使用者之建築周邊範圍與建築體內可供使用者使用或體驗(包含參訪)區域，研究範圍之人員方面僅限於本運動中心之消費者做調查，其餘非進入本運動中心之民眾並不列入研究範圍，而在研究之日期上為 2013 年九月起至 2014 年六月止，時段分為上午 8:00 至 10:00、中午 11:00 至 13:00、下午 14:00 至 18:00、晚上 19:00 至 21:00，共計 4 個調查時段。

二、研究限制

由於本個案運動中心正式營運未滿一年，目前也未有研究或文獻探討本個案運動中心的各相關構面，本研究可能對於硬體使用部分較無法觸及使用之耐久度探討，日後研究可針對這方面做討論，且由於本研究為個案研究，本運動中心個面向與其他運動中心不盡相同，因此無法將研究結果推論至其他運動中心。

第五節 名詞操作性定義

一、國民運動中心

「國民運動中心」乃建置於都會區，並以室內運動為主之建築體，做為民眾日常運動之場所，並輔以經驗交流與追蹤輔導等相關機制，協助政府規劃各地相關活動之單位(行政院體委會，2011)。

二、設施

行政院體委會(2011)國民運動中心規劃參考準則中明確記載六大核心設施，而本研究內設施係指國民運動中心內的各大硬體，例如游泳池、體適能館、韻律教室、閱覽室、綜合球場、羽球場、廁所衛浴等運動中心內包含之各相關設施。

三、滿意度

Oliver(1981)提出，滿意是隨附在產品取得時、或消費經驗中的驚喜所得之評價，但因滿意度有時效性，有可能當下滿意度高但時間久了就下降了，林秉毅在2005年提出滿意度為對於事前的消費體驗與期待感的不一致性所產生的一種心理狀態，因此若測得滿意度水準即當使用者使用完立刻做檢測最為恰當，而本研究中滿意度指使用者對於本中心之期待與使用者實質體會之差距。

四、服務品質

為使用者對於服務後所認定的一種評價，Oliver(1981)認為服務品質對於消費者的知覺影響是延續性的，因此本研究中服務品質指本國民運動中心之使用者對中心整體服務內容評價(包含過程)。

五、用後評估

用後評估(post-occupancy evaluation)簡稱 POE，興起於 1960 年代中期，用以探究人類行為與建築設計間關係的研究(Preiser, Rabinowitz & White, 1988)，POE 係以系統化的程序及合法的評估方式，對於建成環境的使用進行整體評估。

第貳章 文獻探討

本章依研究目的與問題參考相關理論、文獻回顧進行研究分析，依本研究需求將文獻資料分為六小節。

第一節 運動中心空間設計探討

本小節對運動中心設計與建築前的空間分配與設施種類規劃概念做完整探索，並從相關研究找出運動中心的空間分配依據，蒐集後整理本個案運動中心之設施種類與空間設計概念。

行政院體委會於(2011)之國民運動中心規劃參考準則提出七大準則，運動中心將依此建構，而七大準則包括：

- 一、契合體育政策發展需求
- 二、符合國民生活型態
- 三、融入在地特色與運動文化
- 四、符合國際潮流
- 五、培養運動產業專業人才
- 六、民眾休閒為主體
- 七、支援辦理運動賽會

國民運動中心為建置都會地區以室內運動為主之複式結構建築，其目的約可歸納為使用者日常休閒活動場所，基地選定標準必須考量其服務圈，即包括使用功能、市場需求、交通條件、競爭情形、地理環境等因素之影響，設施使用者來源會構成一個特定之空間範圍，因地緣關係本個案新莊國民運動中心是符合「綠建築」指標建構，包括前文提到之全台獨創空中綠花園屋頂，以木材建築樓階

而成的斜坡道，為可運動之「綠屋頂」。而本運動中心之建築意象考量如以下四點。

- 一、延續原有路徑，串連公園與棒球場、都市街角。
- 二、建物量體水平配置，中央底層挑空，路徑仍可順利接續。
- 三、中央配置門廳等服務空間，垂直動線效率服務整棟建築。
- 四、屋頂草坡整合全棟建築物，將人之活動區延續至屋頂。

資料來源：顏德元、林崇漢(2013)。新莊運動中心懸挑外跑道吸睛。**營建知訊 369**，4-14。

本中心之水上體育設施與陸上體育設施樓地板總合約為 7557 平方公尺，近行政院體育署約估國民運動中心樓地板面積為 8371 平方公尺(行政院體委會，2011)。而本個案國民運動中心包含四大工程獨創性。如下表：

表2-1-1

個案運動中心獨創性建築表

建築結構	簡介
水上區游泳池	長跨鋼結構，距跨 36M 挑高 10~18M 合乎國際標準。
室內慢跑區	國內首創懸挑式慢跑道，符合國際認證 4.5mmPVC 材質，可透過玻璃觀賞室外風景
斜屋式綠屋頂	因建築量體巨大，設計時刻意將屋頂設計為可行走之綠色走道，增加綠建築面積，由公園平緩而上，中途可欣賞周邊風景以及綠色草皮及花卉。
節能空間	建築玻璃外牆設置 BIPV 太陽能光電板，透過太陽能發電達到節能減碳。

資料來源：顏德元、林崇漢(2013)。新莊運動中心懸挑外跑道吸睛。營建知訊 369，4-14。

第二節 運動中心設施種類探討

本節針對運動中心的設施種類作細項探討，根據過去的研究檢視現今運動中心的設施種類選建依據與標準，並討論各項設施的實用性。

國民運動中心參考準則提到運動設施必須包含六大核心設施，包括室內溫水游泳池、體適能中心、韻律教室、羽球場、綜合球場、桌球場等(行政院體委會，2011)，而設施規劃前必須經過相關研究探討當地居民運動習慣，或賽事需要等因素建構運動中心設施，國民運動中心定位之優劣為影響國民運動中心計畫能否成功推動之關鍵因素。

唯有定位正確，規劃目標與執行方向才會正確，再輔以精密的執行管控，方能確保場館未來營運(周宇輝，2012)，過去研究指出一個好的運動中心必須包含優質之運動設施外，亦搭配餐飲、親子、休閒、閱覽等開放遊憩空間，民眾在使用後可以有更多放鬆壓力之選擇性；成年人於運動時，讓兒童到遊戲室與同年齡兒童玩耍，使該運動中心使用者有更大之便利性(廖曼雲，2012)，由這些過去研究得到相同結果是，一個好的運動中心不僅要包含符合大眾運動習慣的設施，周邊供民眾休憩或親子同樂空間同樣不可少，而上述主要為運動中心「市場目標」，必須包含另一目標即「政策目標」(周宇輝，2012)。

主要強調運動中心在設計定位上必須符合其財政供需原則，而國民運動中心目標和民間私人俱樂部經營理念不同，因此國民運動中心在營運時必須考量公益性因素，因政府可能借用於辦理公益活動，則無障礙設施也必須列入運動中心設施考量，財政支出平衡點也是設施選定的衡量標準之一，才讓運動中心完整運作。學者指出目前運動場館發展之趨勢，已經擺脫過去發展模式，回歸地方運動設施層

級（蔡厚男、羅時瑋、楊勝評，2001），在空間分配上行政院體委會在 2011 年之國民運動中心參考準則即對一座標準運動中心設施種類分為核心與附屬服務設施，其內容設施如下表：

表2-2-1

運動中心核心與附屬設施表

設施類別	設施名稱
核心運動設施	室內溫水游泳池、體適能中心、韻律教室、綜合球場、羽球場、桌球場
附屬服務設施	兒童遊戲室、閱覽室、廁所(包含淋浴間)、販賣部、茶水間、服務台、運動傷害防護室、行政辦公室、哺乳室、儲藏室、配電室、停車位

資料來源：行政院體委會(2011)。國民運動中心規劃參考準則。行政院體育委員會，臺北市。

本個案新莊國民運動中心主要設施包含游泳池、韻律教室與體適能教室、眺望式室內慢跑道、球類運動、綜合教室、攀岩區、附屬空間以下將提出本中心各設施並逐一分析其設施建構理由。

一、室內游泳池

由於新北市於新莊運動中心建築前未有符合國際賽標準游泳池，為了日後

可協助辦理國際游泳賽事，選建長 50 公尺共 10 水道水深為可調式升降平台符合國際標準游泳池，搭配 25 公尺共 5 水道練習池公供比賽選手練習用，附屬配置因應比賽設計之 2000 座位民眾觀賞席與供民眾休憩 SPA 池，烤箱與蒸氣室男女各兩間，民眾在游泳之餘還可達到舒壓效果。

二、韻律教室與體適能教室

因應政府六大核心設施，本個案國民運動中心設有韻律教室供民眾做舞蹈、瑜珈、各種肌力訓練教室、飛輪教室等，也包含需求大之健身房。

三、懸挑式室內慢跑道

本設施為全台獨創，為滿足新北市民對於慢跑之強烈需求，達到全天候皆可慢跑的目的，且於跑步時可經由玻璃窗眺望窗外風景。

四、球類運動

行政院體育署於國民運動中心準則提出六大核心設施其中球類必須包括桌球場與羽球場，而本個案運動中心及設有桌球室(共計 10 面桌球場地)、撞球室有 10 座全新球檯及 2 座英式球檯，二樓綜合球場可供民眾打羽毛球，而羽毛球場亦可因應活動而改變場地。

五、綜合教室

外牆玻璃帷幕且設有投影設備，並提供桌椅，可用於開會或上室內課程等，亦供民眾租借。

六、攀岩區

室內挑高 5m 之攀岩區，地表鋪有軟墊，提供裝備租借，且有教練在場指導與做確保動作，為滿足附近居民對於攀岩這項運動之需求，特別將此設施規劃到室內，達到風雨無阻之目的。

七、附屬空間

前文提到一個標準運動中心不僅需具備主要運動設施，更須考量到民眾休閒與遊憩之需求，而本個案新莊國民運動中心附屬空間設有運動用品販賣部與便利商店(OK 便利商店)、簡餐區(tina 廚房)，供民眾於運動之餘可以補充能量或稍做果腹，兒童遊戲區做成人於運動時，帶入之兒童也有場所可活動，讓運動之成人不必再費心思於照顧小孩，棋藝閱覽室則是館內的靜態活動空間之一，使前往運動中心民眾不僅是動態活動，亦有靜態活動選擇。

研究指出運動設施是體育運動發展的基礎，設施不足或使用不便皆會影響民眾從事運動的意願，進而阻礙全民運動之發展(葉丁鵬、廖宇輝，2013)，由此可見運動中心的設施種類會影響使用者到運動中心的意願，進一步影響使用者消費意願，甚至會改變當地居民之運動習慣，而我國早期之運動設施規劃已無法滿足現今民眾之運動需求，且整建、改善之速度不及現今休閒運動的多元化發展，造成目前運動設施數量不夠、空間不足或品質不良之狀況(葉丁鵬、廖宇輝，2013)，因此現今運動中心的設施種類之考量因素繁多，必須經過仔細研究後之設計與考量才能建構一座符合當地運動人口的運動中心。

第三節 服務品質文獻探討

本節將檢視過去相關研究中之服務品質對於運動中心營運關係，並整理出服務品質衡量標準。

服務品質是由生產者提供服務，消費者體驗後的感受經過衡量而得到之一種評分標準，消費者對於服務品質的衡量不僅是提供服務的結果，而是包含整體服務之過程；過去研究指出服務品質是一種相對量，服務品質會影響消費者做出價值判斷之因素是一個多維的、複雜的結構體系，而非單一的因素(張宏偉，謝振榮，2012)。服務品質是對於顧客使用後的知覺評分，在過去以有許多關於服務品質之定義，如下表：

表2-3-1

服務品質之定義

學者	定義
Tsiotsou(2006)	服務品質是顧客針對產品之所有優缺點以及等級進行綜合的評價。
Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)	服務品質為對服務之一種長期性評估，是一種可以以態度衡量之評價，其定義為顧客對服務的期望，與顧客接受服務後，所實際知覺到與服務間之差距。

(續下頁)

學者	定義
Parasuraman & Zeithaml & Berry (1988)	服務品質是服務遞送過程中，服務提供者/消費者彼此互動之服務優劣程度。
Etzel, M. J. & Silverman, B. I. (2001)	服務品質是由顧客來衡量，並且利用顧客對期望之服務與實際感受到服務之差距來衡量服務品質。

資料來源：蕭至惠、蔡進發、盧信豪（2011）。探討服務品質與顧客滿意度對顧客忠誠度的影響—以信任及關係承諾為中介變數。商管科技季刊，12(3)，231-262

第四節 使用滿意度文獻探討

本節探討滿意度相關研究理論，藉由檢視消費者使用滿意度之相關研究瞭解消費者使用滿意度將對運動中心營運帶來何種影響。

消費者使用滿意度之前因包含了消費者本身顧客品質與生產者提供的服務品質，若放入運動中心即消費者對於本中心使用後對於本中心的態度，羅應嘉(2010)運動中心消費者休閒動機研究中提到，服務品質項目研究中應包含人員、課程與獨特性，而胡淑華(2013)運動中心運動課程服務品質、學員滿意度與忠誠度之研究也提到運動中心所提供之課程將顯著影響消費者滿意度，而現今滿意度之衡量標準已廣泛運用於各種互動關係的驗證上，而了解顧客滿意度更是一個值得學者與企業界重視的議題(Poteat, Shockley& Allen, 2009)。在利益觀點來檢視使用滿意度時會發現參與交易中的顧客其投入與獲得成適當比例時，將受到公平待遇而滿意，最後會對其選擇品牌增加信心，而滿意度是個多構面構成的議題，楊錦州(2001)提出滿意度品質了解顧客滿意度對購後行為，影響顧客滿意度的因素是服務價格、產品品質與服務內容。在國外已有許多關於滿意度文獻探討，資料整理如下頁。

表2-4-1

滿意度之定義

學者	定義
Haward&Sheth (1969)	滿意是判斷對於所承受的犧牲而獲得的報酬是否得當的一種認知狀態。
Locke(1969)	滿意度是對事件評價後所產生的喜悅或正面的情緒狀態。
Oliver(1981)	滿意是一種針對特定交易的情緒反應，經由使用者(消費者本身或顧客)本身對產品事前的消費經驗與期待的不一致之心理狀態。
Kolter(1997)	滿意度來自所知覺的功能與期望兩者間差異的函數。
Blackwell, Engel&Miniard(1993)	顧客使用產品後，會對產品機孝與購買前信念兩者間的一致性加以評估。

資料來源：蕭信余(2006)。運動建築用後評估研究-以臺北市中山區市民運動中心為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣體育運動大學，臺中市。

本研究對於滿意度部分將考量運動中心的八大構面，包括服務、安全、課程、專業、舒適、公益、設備、空間等。

第五節 用後評估文獻探討

本節找出過去用後評估相關文獻做完整介紹，並檢視過去用後評估用於國民運動中心相關文獻支持本研究之論點。

用後評估在學術上因不同研究工具或背景影響，其定義非常廣泛，在本研究內用後評估操作為對建築用後評估，而重視其對實質環境在設計上的回饋功能(陳格理，1992)，用後評估為使用者對於用後的感想，而管理者彙整此資料瞭解產品之優缺點進而改善的動作，Rabinowitz Snyder(1975)指出用後評估為一種對過去的所做努力和決策的反省，使人從瞭解到進一步從事改良的行動。

本研究主要探討使用者對於運動中心的使用度與滿意度之評估，有學者認為，一份完整研究方案該方案須將個案(自變項)有預期目標(依變項)，然後進行研究，最後確定所預期的目標達到何種程度(Smith, 1975)，蕭信余(2006)提出運動中心用後評估必須先探討其中關係人之訴求面向後才考量評估方式，確切關係圖如下頁圖 2-5-1 所示。

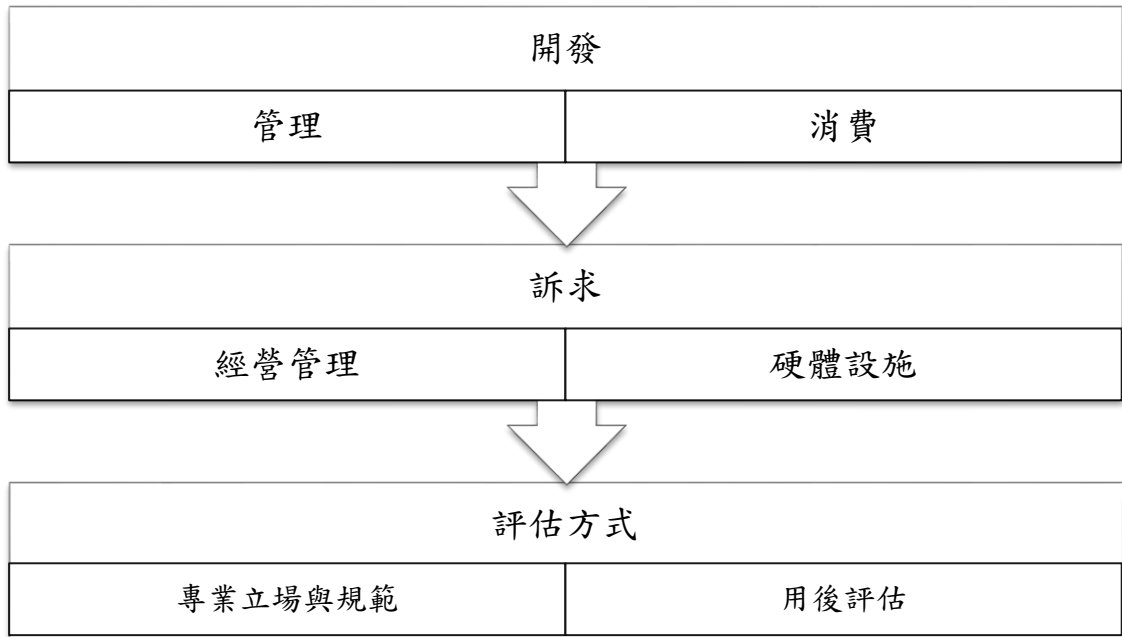


圖 2-5-1 建築用後評估關係圖

資料來源：蕭信余(2006)。運動建築用後評估研究-以臺北市中山區市民運動中心為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣體育運動大學，臺中市。

第六節 個案運動中心探討

將本個案運動中心做介紹與解析，包括地理位置與規模，並將內部包含之設施作細項介紹。

本個案運動中心於2012年五月正式完工，同年12月29日試營運，隔年1月11日正式營運，系新北市第一座國民運動中心，為目前全臺規模最大之國民運動中心，位址在新莊體育園區內，近新莊棒球場與新莊體育館，建築空間大略分為四大部分，包括水上、陸上、公有停車場及公共空間，而水上空間地板面積為4,136平方公尺，陸上設施地板空間3,421平方公尺停車空間共計344，公共空間地板面積為3,278平方公尺(新北市國民體育季刊四十卷第四期，廖曼雲)，而本中心最具特色之建築結構為建築頂層之「綠屋頂」與全台首創室內懸挑式跑道(營建知訊369期，顏德元、林崇漢)。確切位置如下圖：



圖 2-6-1 個案研究位置圖

資料來源: 新莊國民運動中心官方網站(2013), 取自

<http://www.xzsports.com.tw/map.html>

第參章 研究方法

第一節 研究流程

本研究首先確立目的為了解新莊國民運動中心之營運評價，選擇使用者角度探討用後評估，於相關文獻整理並參考過去研究內容，進而統整出本研究之研究方法，將以專家效度分析後之問卷進行問卷調查，對使用者進行紙本問卷發放填寫，再將蒐集資料做統計軟體分析，最後進行結果與討論。

本研究之研究流程圖如下：

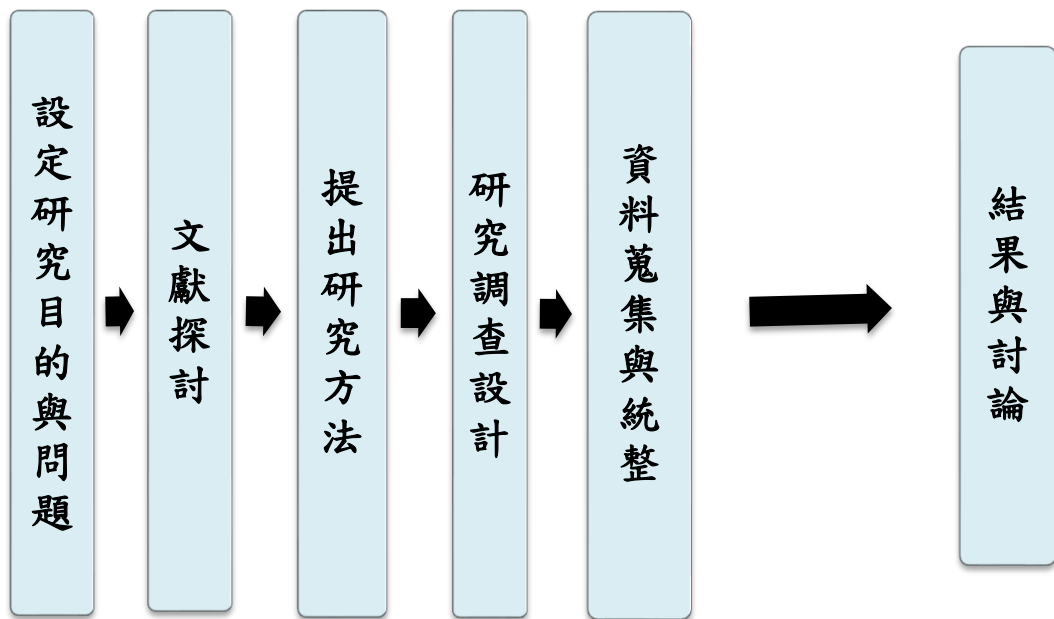


圖 3-1-1 本研究流程圖

第二節 研究架構

本研究之架構將參考蕭信余(2006)臺北市中山市民運動中心提出之模型，討論與修改後置入本個案運動中心之研究，而過去有學者提出用後評估係以使用者角度評量建築成效，故研究中選取之評估項目應為運動中心使用者可評斷之活動空間及設備(蕭信余，2006)。教育部體育署(2012)國民運動中心規劃參考準則內詳細記載興建國民運動中心必須符合七大準則與六大核心設施，固本研究將根據其內容與蕭信余提出之研究結果架設本研究之架構，如下圖：

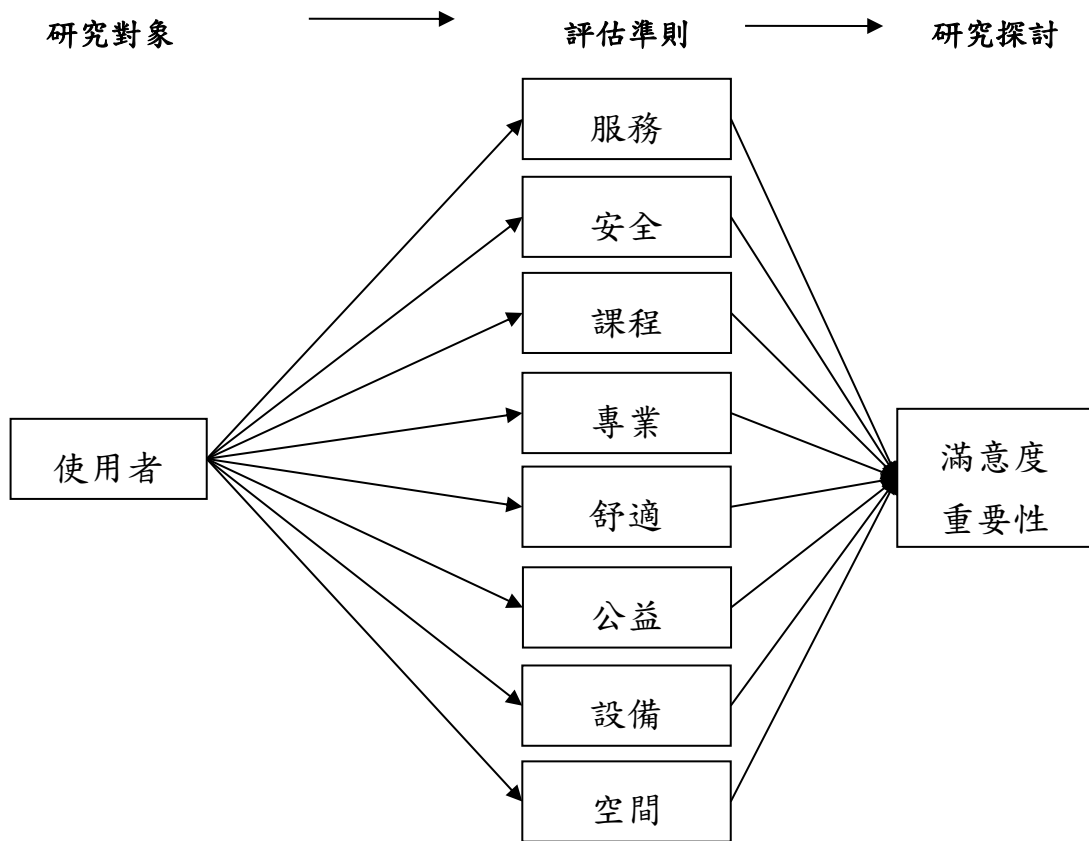


圖 3-2-1 本研究架構圖

第三節 研究內容

本研究系針對本個案「新莊國民運動中心」進行使用者用後評估之研究，主要參考文獻回顧內提及用後評估研究方法，蕭信余(2006)指出一般在進行用後評估研究須結合多種研究方法，以強化研究之深度與廣度。本研究內容主要分為文獻探討、個案研究分析、調查方法、結論與建議，各部分研究內容如下：

一、文獻探討

本研究之第二章內透過參考過去之相關文獻內容，找出支持本研究或定義包含運動中心之設計與規劃、服務品質、滿意度、用後評估等研究，最後整理歸納出支持本研究之論點。

二、個案研究分析

個案研究分析之目的主要為了解本個案運動中心之相關資訊，包含背景、規畫設計內容、建築特色與設施等，透過瞭解本個案資訊本研究結果將能更直接對於本個案運動中心提出改善與建議。

三、調查方法

本研究之調查方法大致可分為三部分，第一為實地勘查並檢視本個案運動中心之各設施與空間，透過此步驟可觀察到民眾對於使用本中心各項設施最直接狀況，第二部分為問卷調查，透過蒐集問卷整理後將得到使用者對於本運動中心之用後觀感，幫助結果與討論，最後訪談法將藉由與受訪意見交換可以得到其對於運動中心之看法，可得到問卷內容以外的建議，協助本研究整理建議與討論。

四、結論與建議

本研究最後部分將各項調查之資料做歸納與整理，對於本運動中心提出建議與改善，並提供未來相關研究之參考依據。

第四節 研究方法與工具

本研究對於個案運動中心之體驗後使用者採用問卷調查法，以實地到運動中心現場做隨機抽樣之形式進行資料蒐集，對於使用完或參訪完本運動中心之消費者請填問卷，而問卷內容將根據過去文獻與本研究需求分為三大部分，包括軟、硬體，社會性，最後再細分為八個項目，包括服務、安全、課程、專業、設備、舒適、空間、公益。

本研究之調查問卷採用 Likert 五點量表，並採用 Martilla& James(1977)在汽車銷售公司使用之研究服務性之工具，該工具名稱為重要性滿意度分析 (Importance-Performance Analysis，簡稱 IPA 研究)，其工具方法為將滿意度設定為 Y 軸，重要性設定為 X 軸，再將個構面置入，XY 軸將各構面分為 4 象限，如下：

一、繼續保持區

重要性與滿意度均高，表示此區應維持。

二、集中關注區

重要性高滿意度低，表示此區民眾認為重要但對中心滿意度卻低，應即刻改善。

三、過度努力區

重要性低滿意度高，表示此區之面向為民眾較不重視但滿意度高，呈現供過於求。

四、低順位區

重要性低滿意度低，表示民眾需求低但重要性也不高，因此需做改善但順序較低。

本研究使用 IPA 工具將本個案運動中心剖析為四個滿意度與重要性匯集之結果，可以清楚得到使用者對於本中心之正面與負面感想，在分析上說服力較高，

更可提供日後管理者一份完整依據，對於運動中心軟硬體做出直接的改善，提高營收與民眾對於本中心之觀感，最後提高運動中心整體價值。

本研究整理歸納新莊國民運動中心用後評估項目依據使用者用後評估分為三大部分，包括軟體、硬體、與社會性，軟體部分有服務、安全、課程、專業，硬體部分有設備、舒適和空間，而社會性則是公益，研究項目整理如下表 3-4-1 所示

表3-4-1

本個案運動中心研究項目

分類	項目	內容
軟體	服務	服務、課訴、資訊、售票方式、網站資訊、環境衛生。
	安全	置物櫃、設施安全、防災逃生、建築防震、地板防滑。
	課程專業	收費、時段、內容、資訊、報名、選擇。管理、人員專業、指導員、水電管修、設施規劃。
硬體	設備	教室數量、維修品質、衛浴設備、電梯空間、空調設備、音響品質。
	舒適	燈光、空調、室內裝潢、色彩搭配、整體環境衛生、廣播音響音量。
	空間	指標、空間、設施擺放、動線等。
社會性	公益	免費時段、居民回饋、社會教育意義、教育、社交機會、社區發展。

資料來源:本研究整理

本研究問卷分為八個項目共計 45 題，6 題服務了解使用者對運動中心的服務人員與售票資訊等之用後感想，6 題安全評估運動中心的災難逃生設施與危險處理機制是否完善，6 題課程評估運動中心之開設課程是否合乎使用者需求，6 題專業評估運動中心專業人員之專業技術，舒適、設備、空間則各 6 題，將各構面概分

為八個項目幫助研究過程中分析運動中心的項目滿意度與重要性，在研究結果方面可得到較簡單的結果，根據此結果直接的對運動中心提出較清楚的建議與改善。

第五節 資料處理與分析

本研究蒐集之問卷調查資料將以 SPSS12.0 統計軟體進行結果分析，分析方法包括描述性統計、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、信效度分析，各項目操作如下：

一、信效度分析

本研究採用內容效度之專家效度，將請與本研究之相關專業學者對測驗題目與原定內容範圍的符合性作出判斷，並對問卷題項提出建議與改善，匯整後再修改構成本研究之問卷題項，包含四位在校學者與四位業界領域之專家，詳細資料整理如下表：

表3-5-1

專家效度成員表

姓名	現職
王慶堂	國立臺灣體育運動大學運動資訊傳播學系教授
黃宗成	國立嘉義大學觀光休閒管理研究所教授
李建興	國立臺灣師範大學運動競技學系教授
徐欽賢	勤益科技大學休閒產業學系教授
簡鴻檳	救國團運動產業處處長
陳光復	新北市新莊運動中心執行長
曾清波	臺北市南港運動中心執行長
許樹錚	臺北市中山運動中心執行長

資料來源：本研究整理

本研究之問卷經八位專家學者鑑定後，整理各方之建議修改問卷之題項與內容，通過專家學者之信效度考驗，始探討後續之各項研究分析。

二、基本資料分析

透過平均數、標準差、次數分配、百分比資料結果將了解各背景運動中心使用者對於用後體驗之差異性，並做分析與討論。

三、項目分析

本研究資料回收經過整理後先以探索性進行項目分析，分為前 27% 高分組與後 27% 低分組進行獨立樣本 T 檢定進行考驗，若 CR 值大於 3 且 $P < 0.5$ 即代表題項具鑑別度可予以保留。

四、因數分析

項目分析用於探索題項之各構面關係構面名稱，最後觀察各題項行程之構面關係，並檢視各題項形成之構面關係，KMO 值觀察變數間之共同因素多寡，共同因素越多即越適合進行因素分析，小於 0.5 不能接受，大於 0.7 為中等，大於 0.8 則為很好，球形檢定用來判斷資料是否為多變量常態分配，與 KMO 同樣考驗是否適合進行因素分析，最後卡方檢定與主成分分析之萃取法，並轉軸後決定題項調整，將整體構面趨向完整。

五、IPA 分析

本研究採用之 IPA(Important-Performance Analysis)問卷調查分析，以重要度與滿意程度之平均值為分隔，軸將空間分為四象限，重要程度為 X 軸，滿意程度為 Y 軸，來探討使用者對新莊國民運動中心整體用後感受，並將使用者實際滿意度視對服務項目之重視程度。

第肆章 結果與討論

本章節將針對蒐集之資料做結果與討論，並分為基本資料分析、因素與項目分析、滿意度構面分析、重要性構面分析、IPA 分析等五部份。

第一節 基本資料分析

本節將根據回收之問卷資料，探討各基本人口統計變項與題項之構面，經整理與歸納後本研究之使用者基本屬性分配與參與動機如下。

一、人口屬性統計

1.性別

性別方面，女性填答者計 246 位，占 61.2%，男性填答者計 156 位，占 38.8%，共計 402 人，詳細百分比分布如下表：

表4-1-1

性別百分比

性別	次數	百分比%	累積百分比
男性	156	38.8	38.8
女性	246	61.2	100
總和	402	100	

資料來源：本研究整理

2、年齡

年齡方面，19-29 歲計 185 位，占 46%，30-39 歲計 99 位，占 24.6%，18 歲以下計 64 位，占 15.9%，40-49 歲計 37 位，占 9.2%，50-59 歲計 11 位，占 2.7%，60 歲以上計 6 位，占 1.5%，共計 402 位，詳細百分比分布情形如下頁表：

表4-1-2

年齡百分比

年齡	次數	百分比%	累積百分比%
18 歲以下	64	15.9	15.9
19-29 歲	185	46	61.9
30-39 歲	99	24.6	86.6
40-49 歲	37	9.2	95.8
50-59 歲	11	2.7	98.5
60 歲以上	6	1.5	100
總和	402	100	

資料來源：本研究整理

3.學歷

學歷方面，大專院校計 281 位，占 69.9%，高中、職計 78 位，占 19.4%，研究所以上計 26 位，占 6.5%，國中計 15 位，占 3.7%，國小計 2 位，占 0.5%，共計 402 位，詳細百分比分布情形如下表：

表4-1-3

學歷百分比

學歷	次數	百分比%	累積百分比%
國小	2	0.5	0.5
國中	15	3.7	4.2
高中職	78	19.4	23.6
大專院校	281	69.9	93.5
研究所以上	26	6.5	100
總和	402	100	

資料來源：本研究整理

4. 婚姻

婚姻方面，未婚者計 303 位，占 75.4%，已婚者計 91 位，占 22.6%，其他計 8 位，占 2%，共計 402 位，詳細百分比分布如下表：

表4-1-4

婚姻百分比

婚姻	次數	百分比%	累積百分比%
已婚	91	22.6	22.6
未婚	303	75.4	98
其他	8	2	100
總和	402	402	

資料來源：本研究整理

5.職業

職業方面，學生計 148 位，占 36.8%，服務自由計 79 位，占 19.7%，資訊科技計 48 位，占 11.9%，工業製造計 34 位，占 8.5%，家管計 28 位，占 7%，軍公教計 20 位，占 5%，金融壽險計 14 位，占 3.5%，建築營造計 14 位，占 3.5%，醫護生技計 6 位，占 1.5%，退休計 6 位，占 1.5%，觀光餐飲計 4 位，占 1%，農林漁牧計 1 位，占 0.2%，共計 402 位，詳細百分比分布如下表：

表4-1-5

職業百分比

職業	次數	百分比%	累積百分比%
資訊科技	48	11.9	11.9
工業製造	34	8.5	20.4
金融壽險	14	3.5	23.9
觀光餐飲	4	1	24.9
醫護生技	6	1.5	26.4
建築營造	14	3.5	29.9
農林漁牧	1	0.2	30.1
服務自由	79	19.7	49.8
退休	6	1.5	51.2
軍公教	20	5	56.2
家管	28	7	63.2
學生	148	36.8	100
總和	402	100	

資料來源：本研究整理

6. 居住地

居住地方面，新莊區計 348 位，占 86.6%，南港區計 24 位，占 6%，其他計 7 位，占 1.7%，信義區計 4 位，占 1.2%，內湖區計 3 位，占 0.7%，中山區計 3 位，占 0.7%，士林區計 2 位，占 0.5%，大安區計 2 位，占 0.5%，萬華區計 2 位，占 0.5%，中正區計 1 位，占 0.2%，大同區計 1 位，占 0.2%，共計 402 位，詳細百分比分布見下表：

表4-1-6

居住地百分比

居住地	次數	百分比%	累積百分比
南港區	24	6	6
松山區	4	1	7
信義區	5	1.2	8.2
內湖區	3	0.7	9.0
士林區	2	0.5	9.5
中山區	3	0.7	10.2
大安區	2	0.5	10.7
中正區	1	0.2	10.9
大同區	1	0.2	11.2
萬華區	2	0.5	11.7
新莊區	348	86.6	98.3
其他	7	1.7	100
總和	402	100	

資料來源：本研究整理

7.工作地

工作地方面，新莊區計 219 人，占 54.9%，南港區計 20 人，占 5%，大安區計 17 人，占 4.2%，中山區計 14 人，占 3.5%，中正區計 11 人，占 2.7%，信義區計 7 人，占 1.7%，松山區計 6 人，占 1.5%，內湖區計 5 人，占 1.2%，大同區計 5 人，占 1.2%，萬華區計 3 人，占 0.7%，北投區計 2 人，占 0.5%，文山區計 1 人，占 0.5%，士林區計 1 人，占 0.2%，共計 402 位，詳細百分比分布請如下表：

表4-1-7

工作地百分比

居住地	次數	百分比%	累積百分比
南港區	20	5	5
松山區	6	1.5	6.5
信義區	7	1.7	8.2
內湖區	5	1.2	9.4
文山區	1	0.5	9.9
士林區	1	0.2	10.1
北投區	2	0.5	10.6
中山區	14	3.5	14.1
大安區	17	4.2	16.3
中正區	11	2.7	19
大同區	5	1.2	20.2
萬華區	3	0.7	20.9
新莊區	219	54.5	75.4
其他	90	22.3	100
總和	402	100	

資料來源：本研究整理

8.平均月收入

平均月收入方面，20,000 以下計 181 人，占 45%，20,001-40,000 計 137 人，占 34.1%，40,001-60,000 計 57 人，占 14.2%，60,001-80,000 計 16 人，占 4%，80,001-100,000 計 2 人，占 0.5%，100,000 以上計 9 人，占 2.2%，詳細百分比分布請見下表：

表4-1-8

平均月收入百分比

平均月收入	次數	百分比%	累積百分比%
20,000 以下	181	45	45
20,001-40,000	137	34.1	79.1
40,001-60,000	57	14.2	93.3
60,001-80,000	16	4	97.3
80,001-100,000	2	0.5	97.8
100,000 以上	9	2.2	100
總合	402	100	

資料來源：本研究整理

二、消費動機

1.常使用設施

常使用設施方面，健身房計 230 人，占 57.2%，游泳池計 115 人，占 28.6%，羽球場計 52 人，占 12.9%，桌球室計 25 人，占 6.2%，撞球室計 13 人，占 3.2%，攀岩場計 9 人，占 2.2%，街舞廣場計 7 人，占 1.7%，閱覽室計 8 人，占 1.2%，溜冰場計 5 人，占 1.2%，舞蹈教室計 119 人，占 29.6%，室內跑道計 67 人，占 16.7%，飛輪教室計 20 人，占 5%，環狀教室計 12 人，占 3%，詳細百分比見下表：

表4-1-9

常用設施

設施	人次	百分比%
健身房	230	57.2
游泳池	115	28.6
羽球場	52	12.9
桌球室	25	6.2
撞球室	13	3.2
攀岩場	9	2.2
街舞廣場	7	1.7
閱覽室	8	1.2
溜冰場	5	1.2
舞蹈教室	119	29.6
室內跑道	67	16.7
飛輪教室	20	5
環狀教室	12	3

資料來源：本研究整理

2.滿意之設施

滿意之設施方面，健身房計 191 人，占 47.5%，游泳池計 101 人，占 25.9%，羽球場計 49 人，占 12.2%，桌球室計 17 人，占 4.2%，撞球室計 10 人，占 2.5%，攀岩場計 13 人，占 3.2%，街舞廣場計 3 人，占 0.7%，閱覽室計 10 人，占 2.5%，溜冰場計 3 人，占 0.7%，舞蹈教室計 103 人，占 25.6%，室內跑道計 45 人，占 11.2%，飛輪教室計 15 人，占 3.7%，環狀教室計 7 人，占 1.7%，詳細百分比見下表：

表4-1-10

感到滿意之設施

設施	人次	百分比%
健身房	191	47.5
游泳池	104	25.9
羽球場	49	12.2
桌球室	17	4.2
撞球室	10	2.5
攀岩場	13	3.2
街舞廣場	3	0.7
閱覽室	10	2.5
溜冰場	3	0.7
舞蹈教室	103	25.6
室內跑道	45	11.2
飛輪教室	15	3.7
環狀教室	7	1.7

資料來源：本研究整理

3.不滿意之設施

不滿意之設施方面，健身房計 191 人，占 47.5%，游泳池計 101 人，占 25.9%，羽球場計 49 人，占 12.2%，桌球室計 17 人，占 4.2%，撞球室計 10 人，占 2.5%，攀岩場計 13 人，占 3.2%，街舞廣場計 3 人，占 0.7%，閱覽室計 10 人，占 2.5%，溜冰場計 3 人，占 0.7%，舞蹈教室計 103 人，占 25.6%，室內跑道計 45 人，占 11.2%，飛輪教室計 15 人，占 3.7%，環狀教室計 7 人，占 1.7%，詳細百分比見下表：

表4-1-11

不滿意之設施

設施	人次	百分比%
健身房	31	7.7
游泳池	30	7.5
羽球場	11	2.7
桌球室	6	1.5
撞球室	5	1.2
攀岩場	6	1.5
街舞廣場	7	1.7
閱覽室	11	2.7
溜冰場	3	0.7
舞蹈教室	17	4.2
室內跑道	12	2.7
飛輪教室	6	1.5
環狀教室	3	0.7

資料來源：本研究整理

4.不滿意之設備

不滿意之設備方面，淋浴間計 73 人，占 18.2%，置物櫃計 61 人，占 15.2%，飲水機計 56 人，占 13.9%，冷氣空調計 40 人，占 10%，垃圾桶計 23 人，占 5.7%，佈告欄計 19 人，占 4.7%，電視計 19 人，占 4.7%，販賣機計 18 人，占 4.5%，廣播計 16 人，占 4%，電梯計 15 人，占 3.7%，桌椅計 10 人，占 2.5%，詳細百分比見下表：

表4-1-12

不滿意之設備

設備	人次	百分比%
飲水機	56	13.9
垃圾桶	23	5.7
置物櫃	61	15.2
佈告欄	19	4.7
販賣機	18	4.5
冷氣空調	40	10
淋浴間	73	18.2
電梯	15	3.7
桌椅	10	2.5
電視	19	4.7
廣播	16	4
其他	15	3.7

資料來源：本研究整理

5.消費主要因素

消費主要因素方面，消費平價計 202 人，占 50.2%，交通便利計 195 人，占 48.5%，住家附近計 179 人，占 44.5%，運動習慣計 157 人，占 39.1%，設備新穎計 70 人，占 17.4%，服務品質計 60 人，占 14.9%，安全考量計 26 人，占 6.5%，建築空間計 21 人，占 5.2%，門市餐飲計 16 人，占 4%，公司附近計 12 人，占 3%，其他計 9 人，占 2.2%，社區活動計 5 人，占 1.2%，附屬商業設施計 1 人，占 0.2%，詳細百分比見下表：

表4-1-13

消費主因

因素	人次	百分比%
消費平價	202	50.2
交通便利	195	48.5
服務品質	60	14.9
安全考量	26	6.5
住家附近	179	44.5
公司附近	12	3
設備新穎	70	17.4
建築空間	21	5.2
運動習慣	157	39.1
社區活動	5	1.2
門市餐飲	16	4
附屬商業設施	1	0.2
其他	9	2.2

資料來源：本研究整理

6.至本中心消費頻率

消費頻率方面，每週 1 次計 129 人，占 32.1%，每週 2 次計 92 人，占 22.9%，每週 3 次計 59 人，占 14.7%，每週 3 次以上計 55 人，占 13.7%，每月 1 次計 47 人，占 11.7%，兩週 1 次計 20 人，占 5%，共計 402 位，詳細百分比分布見下表：

表4-1-14

消費頻率

消費頻率	次數	百分比	累積百分比
每週 1 次	129	32.1	32.1
每週 2 次	92	22.9	55
每週 3 次	59	14.7	69.7
每週 3 次以上	55	13.7	83.3
兩週 1 次	20	5	88.3
每月 1 次	47	11.7	100
總合	402	100	

資料來源：本研究整理

7.每月至本中心消費金額

每月至中心消費金額方面，1000 元以下計 256 人，占 63.7%，2001-2000 元計 107 人，占 26.6%，2001-3000 元計 29 人，占 7%，3001-4000 元計 7 人，占 1.7%，4001-5000 元計 1 人，占 0.2%，5001 元以上計 2 人，占 0.5%，共計 402 位，詳細百分比分布見下表：

表4-1-15

每月至中心消費金額

金額	次數	百分比	累積百分比
1000 元以下	256	63.7	63.7
1001-2000 元	107	26.6	90.3
2001-3000 元	29	7.2	97.5
3001-4000 元	7	1.7	99.3
4001-5000 元	1	0.2	99.5
5001 元以上	2	0.5	100
總和	402	100	

資料來源：本研究整理

8.每月在休閒運動消費金額

每月在休閒運動消費金額方面，2000 元以下計 265 位，占 65.9%，2001-4000 元計 92 人，占 22.9%，4001-6000 元計 33 人，占 8.2%，6001-8000 元計 7 人，占 1.7%，8001-10000 元計 1 人，占 0.2%，10000 元以上計 4 人，占 1%，共計 402 位，詳細百分比分布見下表：

表4-1-16

每月在休閒運動消費金額

金額	次數	百分比	累積百分比
2000 元以下	265	65.9	65.9
2001-4000 元	92	22.9	88.8
4001-6000 元	33	8.2	97
6001-8000 元	7	1.7	98.8
8001-10000 元	1	0.2	99
10000 元以上	4	1	100
總和	402	100	

資料來源：本研究整理

9.停留時間

停留時間方面，1-2 小時計 288 位，占 71.6%，2-4 小時計 62 位，占 15.4%，1 小時內計 35 位，占 8.7%，6 小時以上計 15 位，占 3.7%，4-6 小時計 2 位，占 0.5%，共計 402 位，詳細百分比分布見下表：

表4-1-17

停留時間

停留時間	次數	百分比	累積百分比
1 小時內	35	8.7	08.7
1-2 小時	288	71.6	80.3
2-4 小時	62	15.4	95.8
4-6 小時	2	0.5	96.3
6 小時以上	15	3.7	100
總和	402	100	

資料來源：本研究整理

10. 前來時段

前來時段方面，19:01-22:00 計 104 位，占 25.9%，13:01-16:00 計 102 位，占 25.4%，8:01-11:00 計 93 位，占 23.1%，16:01-19:00 計 66 位，占 16.4%，11:01-13:00 計 24 位，占 6%，6:00-8:00 計 13 位，占 3.2%，共計 402 位，詳細百分比見下表：

表4-1-18

前來時段

前來時段	次數	百分比	累積百分比
6:00-8:00	13	3.2	3.2
8:01-11:00	93	23.1	26.4
11:01-13:00	24	6	32.3
13:01-16:00	102	25.4	57.7
16:01-19:00	66	16.4	74.1
19:01-22:00	104	25.9	100
總合	402	100	

資料來源：本研究整理

三、小結

性別比率上可見女性不僅前來本運動中心使用率較高外填答率也比男性高許多，運動中心之使用主要族群年齡層分布於 39 歲以下，且使用者最高學歷大多數為大專院校畢業，因此運動中心各項服務有必要針對此年齡層民眾之需求做策略性提升，而工作地與居住地資料顯示大部分民眾會選擇離家近，或是離工作地鄰近之運動場所運動，兩者相較之下居住地地緣性又比工作地高許多，可見民眾多半會選擇離家近之運動場所，因此運動中心附近交通網格外重要。

運動中心有別於一般收費昂貴之私人俱樂部，前來消費之使用者月薪大不超過 2 萬，且使用者於中心消費大多每月 2000 元以下，根據統計結果顯示，5 成使用者前來使用主因為消費平價，接近 4 成民眾前來使用原因原運動習慣所使，兩項結果呼應了運動中心為住府與民營企業合作之機構，目的為推廣全民運動等，各項設施消費價格與運動俱樂部相比較平價。

設施與設備方面，根據統計調查結果顯示使用者最常使用設施第一為健身房，第二與第三分別是舞蹈教室與游泳池，而使用者最不滿意設施前三排名依次同樣為健身房、舞蹈教室、游泳池，在設備方面，使用者認為最不滿意之設備排名前三依次為淋浴間、置物櫃、飲水機，由此可見使用率越高之設施與設備使用者期望值越高，新莊運動中心應針對這些部份做重點改善。

第二節 項目分析與因素分析

本節將透過項目分析與因素分析本研究題項是否適合使用，並檢視本研究資料統整後之各項構面。

一、項目分析

整體題項經項目分析後各題項之相關係數如下表：

表4-2-1

項目分析係數表

題項	顯著性	t	顯著性(雙尾)
人員的服務態度	.034	10.268	.000
		10.369	.000
客訴處理能力	.000	14.318	.000
		14.535	.000
提供網站資訊服務	.000	12.367	.000
		12.493	.000
售票方式	.000	14.175	.000
		14.281	.000
環境衛生清潔	.000	9.503	.000
		9.723	.000
置物櫃設置與使用	.528	10.620	.000
		10.666	.000
運動設施使用	.000	12.595	.000
		12.875	.000
消防逃生路線指示	.000	12.788	.000
		13.068	.000
地板與運動空間平整與止滑	.000	13.487	.000
		13.756	.000
泳池及衛浴使用防滑設計	.000	11.552	.000
		11.770	.000
課程收費合理	.787	3.901	.000
		3.809	.000
課程時段安排	.000	15.329	.000
		15.428	.000
課程內容多元	.000	18.303	.000
		18.570	.000

(續下頁)

題項	顯著性	t	顯著性(雙尾)
經營管理是否完善	.000	15.319	.000
服務人員的專業	.000	15.505	.000
運動指導員的專業	.000	18.055	.000
授課教師專業	.000	18.342	.000
空間設施規劃專業	.000	17.736	.000
燈光照明亮度	.000	18.087	.000
空調溫度濕度	.055	15.252	.000
室內裝潢設計	.291	15.601	.000
空間色彩搭配	.000	16.115	.000
整體環境衛生	.000	16.419	.000
廣播音響音量	.000	17.409	.000
提供免費公益時段	.000	17.643	.000
積極回饋當地居民	.000	15.753	.000
扮演社會教育意義	.000	15.988	.000
富含運動健康與教育功能	.002	15.178	.000
提供良好的社交機會	.000	15.197	.000
符合整體社區發展	.000	13.455	.000
運動空間教室數量	.000	13.450	.000
設備保養及維修品質	.000	13.905	.000
衛浴設備數量	.000	14.179	.000
電梯空間及數量	.000	15.015	.000
扮演社會教育意義	.000	15.145	.000
		16.318	.000
		16.430	.000
		19.019	.000
		19.252	.000
		16.043	.000
		16.179	.000
		18.579	.000
		18.797	.000
		14.840	.000
		14.857	.000
		17.708	.000
		17.906	.000
		18.831	.000
		19.092	.000
		17.292	.000
		17.688	.000
		17.562	.000
		17.829	.000
		18.639	.000
		18.836	.000
		16.043	.000
		16.179	.000

題項	顯著性	t	顯著性(雙尾)
富含運動健康與教育功能	.002	18.579	.000
提供良好的社交機會	.000	18.797	.000
符合整體社區發展	.000	14.840	.000
運動空間教室數量	.000	14.857	.000
設備保養及維修品質	.000	17.708	.000
衛浴設備數量	.000	17.906	.000
課程資訊完整	.000	18.831	.000
課程報名便利	.000	19.092	.000
課程選擇多樣	.000	17.292	.000
		17.688	.000
		17.562	.000
		17.829	.000
		18.327	.000
		18.565	.000
		17.673	.000
		17.869	.000
		18.645	.000
		18.879	.000

資料來源：本研究整理

獨立樣本 t 檢定之分析結果顯著性(雙尾)接受度為小於 0.05，而其中本研究 45 題雙尾均小於 0.05，顯著差異考驗表現良好，因此全部保留不予以刪題。

二、因素分析

KMO 值越高則越適合進行因素分析，而本研究結果顯示 KMO 值為 0.945，再經球形檢定，結果顯著達.000 屬極高之顯著關係，此本資料非常適合做因素分析。

KMO 與球型檢定分析結果見下表：

表4-2-2

KMO與球型檢定係數表

Kaiser-Meyer-Olkin	取樣適切性量數	.945
	近似卡方分配	11894.09
Bartlett 的球型檢定	Df	741
	顯著性	.000

資料來源：本研究整理

詳細構面與題項如下：

(一)課程之題項:X1 課程報名便利、X2 課程內容多元、X3 課程選擇多樣、X4 課程時段安排、X5 課程資訊完整、X6 授課教師專業等共計 6 題。

(二)社會之題項:X7 積極回饋當地居民、X8 提供免費公益時段、X9 富含運動健康與教育功能、X10 扮演社會教育意義、X11 提供良好的社交機會、X12 符合整體社區發展等共計 6 題。

(三)安全之題項:X13 運動設施使用安全、X14 地板與運動空間平整與止滑、X15 泳池及衛浴使用防滑設計、X16 消防逃生路線指示、X17 環境衛生清潔等共計 5 題。

(四)空間之題項:X18 環境設施擺放、X19 公共空間、X20 場館指標明確、X21 閱覽休閒空間、X22 環境布置、X23 整體動線規劃等共計 6 題。

(五)舒適之題項:X24 空間色彩搭配、X25 室內裝潢設計、X26 廣播音響音量、X27 空調溫度溼度、X28 燈光照明亮度等共計 5 題。

(六)設備之題項:X29 空調設備品質、X30 電梯空間及數量、X31 運動空間教室數量、X32 衛浴設備數量、X33 設備保養及維修品質、X34 音響設備品質等共計 6 題。

(七)服務之題項:X35 人員服務態度、X36 網站資訊服務、X37 客訴處理能力、X38 售票方式、X39 經營管理是否完善等共計 5 題。

表4-2-3

因素分析表

構面	課程	社會	安全	空間	舒適	設備	服務
課程報名便利	.845						
課程內容多元	.839						
課程選擇多樣	.822						
課程時段安排	.814						
課程資訊完整	.795						
授課教師專業	.537						
積極回饋當地居民		.775					
提供免費公益時段		.761					
富含運動健康教育		.757					
扮演社會教育意義		.753					
提供良好社交機會		.722					
符合整體社區發展		.701					
運動設施使用安全			.840				
運動空間平整止滑			.797				
泳池衛浴防滑設計			.781				
消防逃生路線指示			.743				
環境衛生清潔			.656				
環境設施擺放				.784			
公共空間				.682			

(續下頁)

構面	課程	社會	安全	空間	舒適	設備	服務
場館指標明確				.676			
閱覽休閒空間				.670			
環境布置				.660			
整體動線規劃				.619			
空間設彩搭配					.802		
室內裝潢設計					.771		
廣播音響音量					.667		
空調溫度溼度					.638		
燈光照明亮度					.609		
空調設備品質						.666	
電梯空間及數量						.664	
運動教室數量						.656	
衛浴設備數量						.595	
設備保養維修						.585	
音響設備品質						.556	
人員服務態度							.698
網站資訊服務							.643
客訴處理能力							.636
售票方式							.538
經營管理完善							.510

資料來源：本研究整理

題項之特徵值如下表：

表4-2-4

題項特徵值與解釋變異量

題項	解釋變異量%	累積解釋變異量%
課程報名便利	42.716	42.716
課程內容多元	8.164	50.880
課程選擇多樣	5.854	56.734
課程時段安排	4.401	61.135
課程資訊完整	3.473	64.609
授課教師專業	2.897	67.505
積極回饋當地居民	2.590	70.096
提供免費公益時段	2.119	72.215
富含運動健康教育	1.892	74.107
扮演社會教育意義	1.824	75.931
提供良好社交機會	1.543	77.474
符合整體社區發展	1.472	78.946
運動設施使用安全	1.445	80.391
運動空間平整止滑	1.382	81.773
泳池衛浴防滑設計	1.280	83.053
消防逃生路線指示	1.248	84.301
環境衛生清潔	1.130	85.430
環境設施擺放	1.065	86.495
公共空間	1.060	87.556
場館指標明確	.992	88.548
閱覽休閒空間	.985	89.533
環境布置	.907	90.440
整體動線規劃	.876	91.316
空間設彩搭配	.814	92.130
室內裝潢設計	.773	92.902
廣播音響音量	.720	93.622
空調溫度溼度	.710	94.332
燈光照明亮度	.674	95.006

(續下頁)

題項	解釋變異量%	累積解釋變異量%
空調設備品質	.637	95.644
電梯空間及數量	.607	96.250
運動教室數量	.553	96.804
衛浴設備數量	.512	97.316
設備保養維修	.503	97.819
音響設備品質	.430	98.249
人員服務態度	.399	98.648
網站資訊服務	.389	99.037
客訴處理能力	.369	99.407
售票方式	.310	99.717
經營管理完善	.283	100

資料來源：本研究整理

轉軸後因素負荷量如下表：

表4-2-5

轉軸後因素負荷量

構面	總數	解釋變異量%	累積解釋變異量%
課程	4.799	12.305	12.305
社會	4.566	11.708	24.014
安全	4.103	10.520	34.534
空間	3.994	10.240	44.774
舒適	3.612	9.261	54.035
設備	3.503	8.982	63.016
服務	2.761	7.709	70.096

資料來源：本研究整理

三、小結

過去研究指出，運動中心使用者用後評估項目應包含整體性、功能性、安全性、舒適性與經濟性五大類(蕭信余,2006)，但本研究為運動中心使用者用後評估，因此經濟性於初步規劃本研究題項時未列入考量，項目分析上因全部題項達顯著性不予刪題，但因素分析之成份矩陣經轉軸後結果為出現七構面，包含課程、社會、安全、空間、舒適、設備、服務，公益與專業題項則重新分配。

出現之新構面本研究根據內部題項將其命名為社會，黃筱荼(2012)高齡者在臺北市運動中心休閒運動參與及設施需求之研究中提到臺灣在高齡化之社會趨勢中，而各運動中心皆提供居民免費公益時段使用，且社會大眾開始重視運動中心對於社會貢獻之公益性質，楊乙軒(2013)臺北市市民運動中心設施管理指標建構研究中也提到，運動中心之空間應有更多元的使用方式，而本研究結果發現不僅是公益時段，舉辦各種公益活動也將影響使用者對於運動中心之社會觀感。

全部構面題項總計為 39 題，其中置物櫃設置與使用、課程收費合理、服務人員的專業、運動指導員的專業、空間設施規劃專業、整體環境衛生 6 題因轉軸後係數過低，經考量後予以刪題，而整體累積總解釋變異量達到 70.09%。

第三節 重要性構面分析

本節將探討各構面題項重要性之得分，並檢視本運動中心之構面與題項哪些是使用者認為重要性較高與較低，以下整理出本研究各構面重要性之得分。

表4-3-1

重要性構面得分

構面	個數	平均數	標準差	變異數
課程	402	4.236	.665	.443
社會	402	4.184	.677	.459
安全	402	4.540	.570	.326
空間	402	4.191	.631	.399
舒適	402	4.148	.647	.419
設備	402	4.232	.600	.361
服務	402	4.272	.582	.340

資料來源：本研究整理

使用者對於本運動中心之重要性構面得分根據個構面平均數由大至小排列依序為安全、服務、課程、設備、空間、社會、舒適，重要性總構面平均為 4.257，使用者普遍認為全部題項都落於重要與非常重要之間，但若以構面平均 4.257 來檢視可發現構面間相較之下仍有較不重要部分，如課程、社會、空間、舒適、設備皆低於平均值，而其中使用者對於安全性構面得分最高，最低為社會，由此可知民眾前來運動中心使用最重視還是各方面的安全性，而對於運動中心的社會性較不重視。

第四節 滿意度構面分析

本節將探討個構面滿意度題項之得分，並檢視本運動中心之構面與題項哪些是使用者認為滿意度較高與較，見下表：

表4-4-1

滿意度構面得分

構面	個數	平均數	標準差	變異數
課程	402	3.731	.639	.409
社會	402	3.628	.672	.452
安全	402	3.825	.579	.336
空間	402	3.738	.646	.418
舒適	402	3.769	.618	.383
設備	402	3.627	.646	.418
服務	402	3.632	.595	.355

資料來源：本研究整理

使用者對於本運動中心之滿意度構面得分根據個構面平均數由大至小排列依序為安全、舒適、空間、課程、服務、社會、設備，滿意度總構面平均為 3.707，使用者普遍認為全部題項都落於普通與滿意之間，但若以構面平均 3.707 來檢視可發現構面間相較之下仍有較不滿意部分，如社會、設備、服務皆低於平均值，而其中使用者對於安全性構面得分最高，最低則為設備，對於本運動中心之安全性使用者滿意度相較其他構面為最高，可知運動中心對於本場所設施與設備安全性維護良好，設備方面雖然運動中心尚稱新穎但使用率非常高，根研究期間不僅設備損壞時有所聞，且汰舊換新速率過高，不敷使用，可能因此設備構面為最低分。

第五節 IPA 象限分析

本節將以 IPA 分析法解釋各構面，重要性設定為 X 軸，滿意度設定為 Y 軸，以重要性平均 4.257 為 X 軸原點，滿意度 3.707 為 Y 軸原點，各劃出十字水平線將整體分為四象限，並將七構面置入圖表中，檢視其坐落位置，見下圖所示：

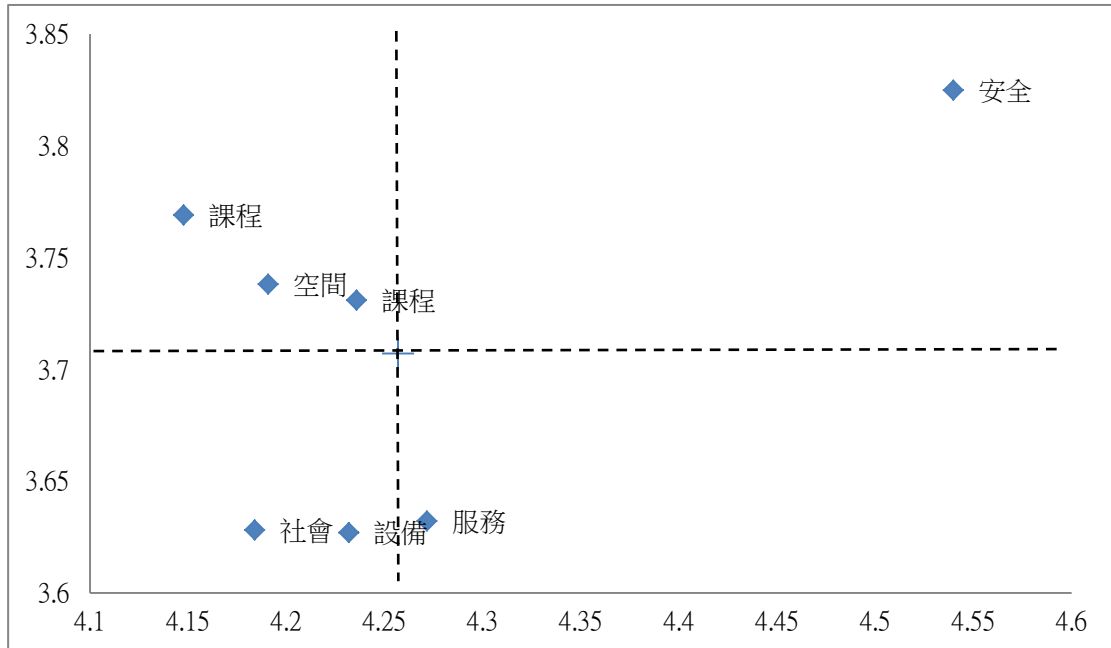


圖 4-5-1 構面 IPA 象限圖

根據分析後各構面確切象限位置如上圖所示，以下為七構面位置整理。

- 一、繼續保持區:安全
- 二、過度努力區:課程、空間、舒適
- 三、低順位區:社會、設備
- 四、集中關注區:服務

一、構面之題項分析

1.課程

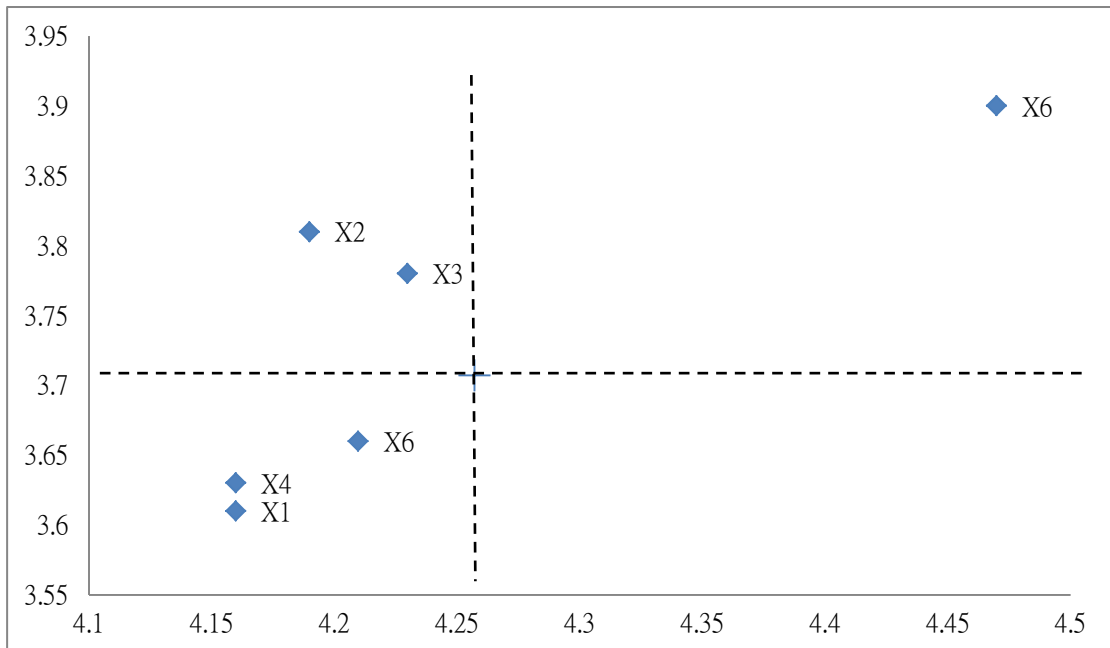


圖 4-5-2 課程 IPA 象限圖

一、繼續保持區:X6 授課教師專業。

二、過度努力區:X2 課程內容多元、X3 課程選擇多樣。

三、低順位區:X1 課程報名便利、X4 課程時段安排、X5 課程資訊。

四、集中關注區:無

課程方面使用者對於授課教師專業較重視且最滿意，而課程內容性與選擇性使用者認為中心提供之課程已符合需求，不需再做改進，課程報名與資訊和時段安排上滿意度不高需做改善，但因使用者重視程度也不高，因此改善順序較後。

2.社會

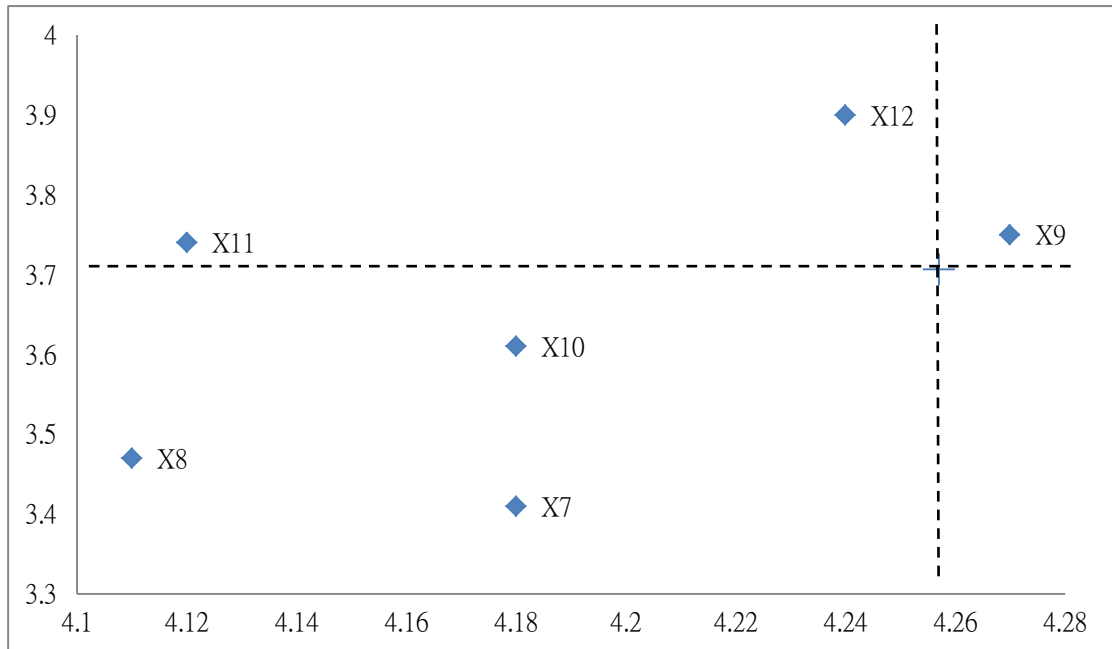


圖 4-5-3 社會 IPA 象限圖

一、繼續保持區:X29 室內空調設備品質。

二、過度努力區:X11 提供良好社交機會、X12 符合整體社區發展。

三、低順位區:X7 提供免費公益時段、X8 積極回饋當地居民 X9、X10 扮演社會教育意義。

四、集中關注區:無

社會方面使用者重視室內空調品質，且滿意度也高，因此應該繼續保持，而社交機會與符合社區發展民眾則認為已過度努力，位於低順位區內的免費供役時段、積極回饋當地居民、扮演社會教育意義等雖然得到使用者滿意度低，但由於使用者重視程度不高，因此改善順序較後。

3.安全

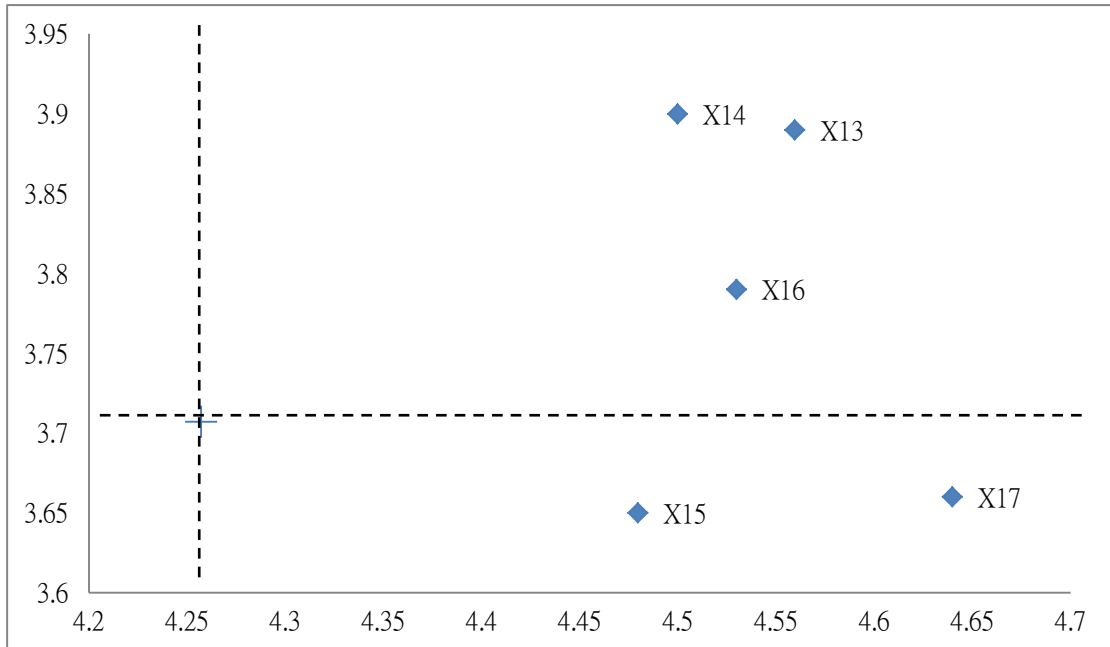


圖 4-5-4 安全 IPA 象限圖

一、繼續保持區: X13 設施使用安全、X14 地板與運動空間平整與止滑、X16 消防逃生路線指示。

二、過度努力區: 無。

三、低順位區: 無。

四、集中關注區: X15 泳池及衛浴使用防滑設計、X17 環境衛生清潔。

安全方面使用者對於設施使用安全、地板與運動空間平整止滑、消防逃生路線指示重視程度高，滿意度表現也良好，需繼續保持，而泳池及衛浴使用防滑設計與環境衛生清潔因民眾重視程度高滿意度表現低，運動中心對此做優先改善。

4.空間

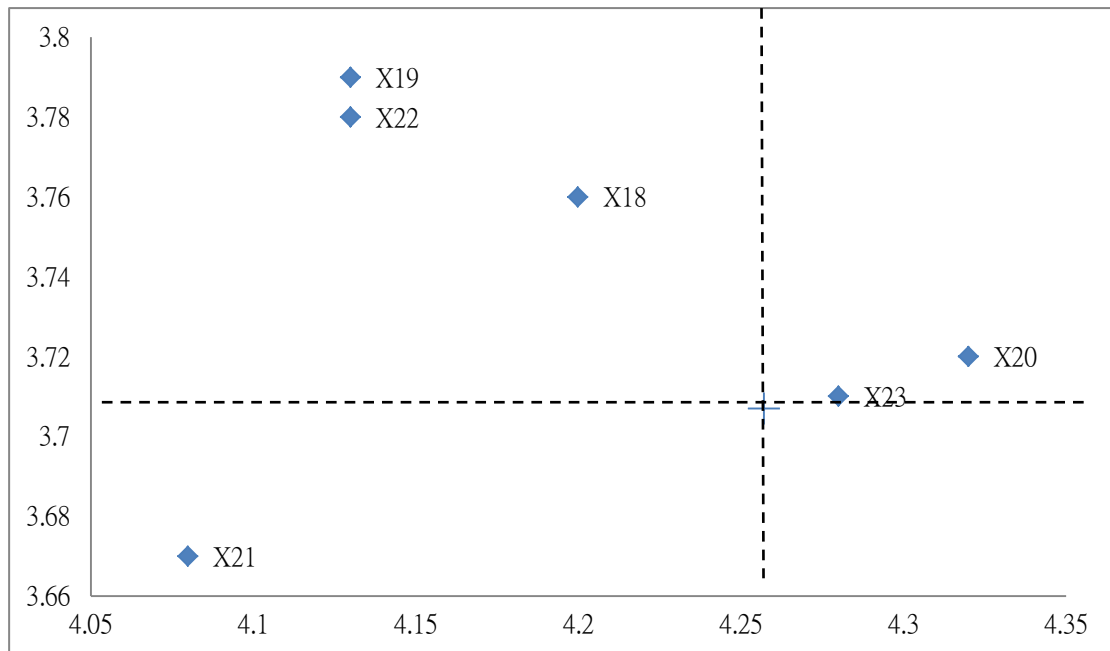


圖 4-5-5 空間 IPA 象限圖

- 一、繼續保持區:X20 場館指標明確、X23 整體動線規劃。
- 二、過度努力區:X18 環境設施擺放、X19 公共空間、X22 環境布置。
- 三、低順位區:X21 閱覽休憩空間。
- 四、集中關注區:無。

空間方面使用者對於場館指標與整體動線規劃重視程度高，滿意度表現良好，因此運動中心應繼續保持，而環境設施、公共空間、環境布置三題使用者認為中心已做足夠改善，不需過度努力，閱覽休閒空間雖然滿意度表現低，但民眾重視程度不高，因此改善順序較後。

5.舒適

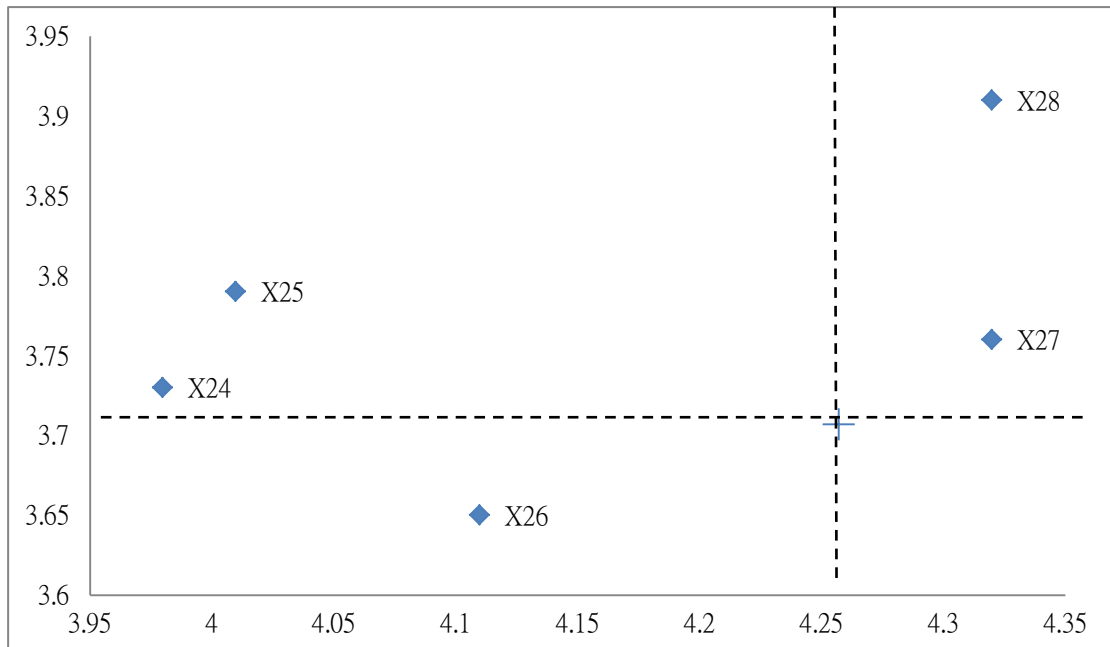


圖 4-5-6 舒適 IPA 象限圖

- 一、繼續保持區:X27 空調溫度濕度、X28 燈光照明亮度。
- 二、過度努力區:X24 空間色彩搭配、X25 室內裝潢設計。
- 三、低順位區:X26 廣播音響音量。
- 四、集中關注區:無。

舒適方面使用者對本中心空調溫度濕度與照明較重視且滿意度表現良好，因此需繼續保持，空間色彩搭配、室內裝潢設計雖然滿意度表現良好，但使用者較不重視，因此不需過度努力於此，而廣播音響音量滿意度表現低需做改善，但使用者重視程度不高，因此改善順序較後。

6.設備

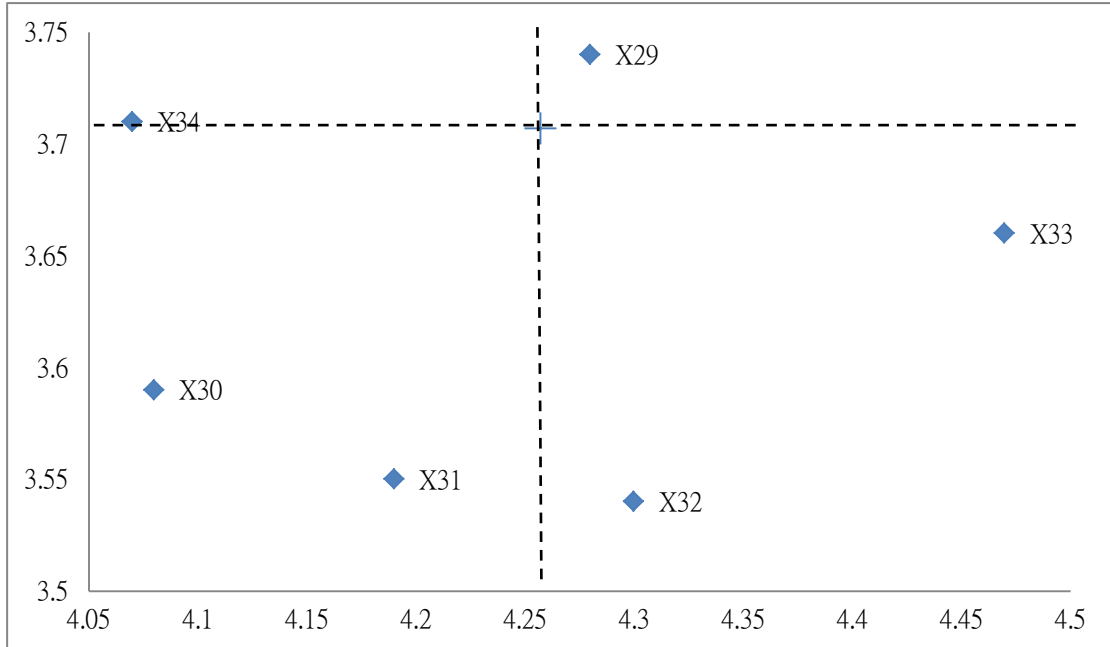


圖 4-5-7 設備 IPA 象限圖

- 一、繼續保持區: X29 室內空調設備品質。
- 二、過度努力區: X34 音響設備品質。
- 三、低順位區: X30 電梯空間及數量、X31 運動空間教室數量。
- 四、集中關注區: X32 衛浴設備數量、X33 設備保養維修品質。

設備方面使用者對室內空調設備較重視，且滿意度表現良好，需繼續保持，音響設備品質滿意度表現良好，但使用者較不重視，不需過度努力於此，電梯空間及數量、運動空間教室數量雖然民眾使用者滿意度表現不高，但因重視程度低因此改善順序較後，衛浴設備及數量、設備保養及維修滿意度表現低，但民眾重視程度高，運動中心需對此做優先改善。

7.服務

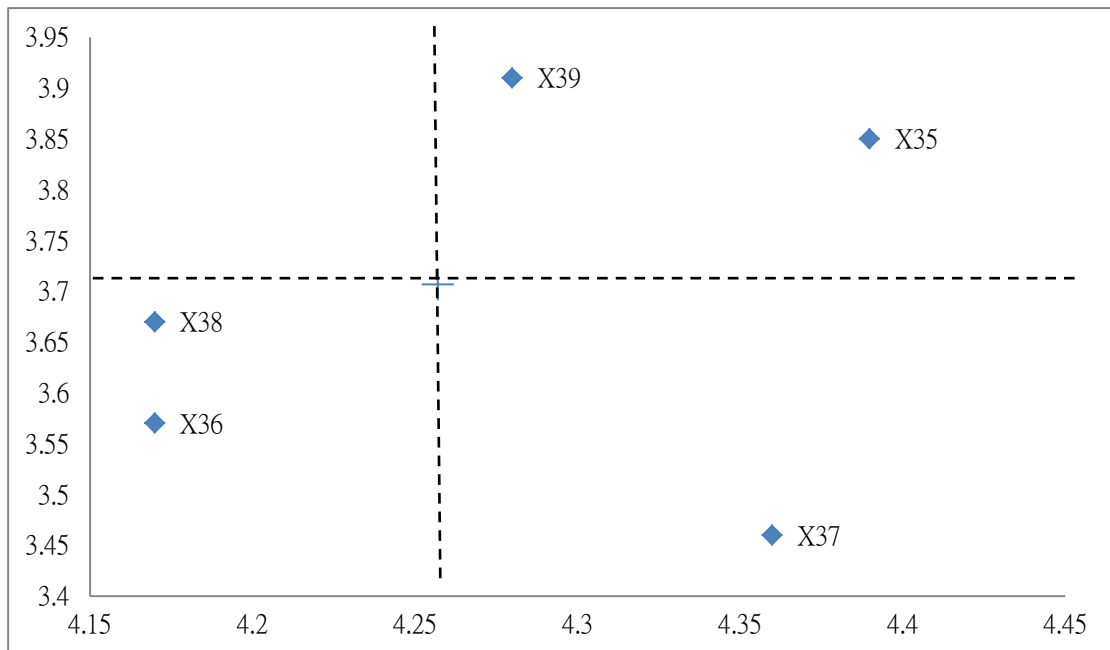


圖 4-5-8 服務 IPA 象限圖

- 一、繼續保持區:X35 人員服務態度、X39 經營管理是否完善。
- 二、過度努力區:無。
- 三、低順位區:X36 提供網站資訊服務、X38 售票方式。
- 四、集中關注區:X37 客訴處理能力。

服務方面使用者對於本中心之人員服務態度與經營管理較重視，且滿意度表現良好，因此需繼續保持，網站資訊服務與售票方式雖然滿意度表現不高，但因使用者較不重視因此改善順序較後，客訴處理能力使用者較重視，但滿意度表現低落，因此運動中心需對此做優先改善。

二、小結

根據重要表現程度分析法(IPA)發現七構面中只有安全符合民眾原先期待，可以見得運動中心雖然致力於維護使用者安全性，但其他項目仍有許多地方需做改善，值得關注是泳池及衛浴方面不僅使用者認為清潔有待加強，且地板防滑設計也應重新設計，衛浴數量上也不敷使用，因此運動中心應對泳池及衛浴方面做即刻改善，此外由於本運動中心使用者眾多，消耗程度大，設備保養與維修品質未達使用者期待，最後是使用者對本中心之客訴處理能力也不符合期望，建議運動中心可對人員接收課訴訊息與處理方法做改善。

第五章 結論與建議

第一節 結論

近年雖然隨著運動中心越建越多，使用者用後評估相關研究也慢慢增加，但因本個案新莊運動中心迄今使用未滿二年，目前也尚未有研究探討新莊運動中心各構面使用者重視程度與滿意程度，經過本研究分析與整理出使用者對新莊運動中心之各項用後觀感，使新莊運動中心經營團隊得到改善依據，並可讓其他運動中心做參考。

一、運動中心硬體設備用後體驗分析

研究分析後可發現運動中心雖然使用期限未滿兩年，但因使用人次眾多，雖各項設施尚稱新穎，但設備上使用者可能不了解器材正確使用方法或運動中心對器材保養措施不完善，造成設備與器材損耗程度大，以致民眾對中心設備器材滿意度表現低落，運動中心後瞭解運動中心提供許多公共空間使用者休憩，但實地造訪後卻發現這些公共地區形成街友落腳處，這不僅影響運動中心本身觀感，也降低使用者前來消費意願，經過實地訪視與分析研究調查結果後發現，新莊運動中心泳池為全建築中占地最廣且規模最大之設施，原為政府預定此場地為 2017 年世大運水球比賽預定場地，但因比賽與民眾休閒使用上有差距，雖然熱身池與比賽池已足夠使用者使用，但周邊設施如 SPA 池與衛浴設備等數量上卻不夠使用者使用，以致假日高峰期人數過多造成壅擠之情形產生。

使用人次上由於運動中心為推廣全民運動與增加居民運動場所，因此前來運動使用者多半收入不超過 2 萬，此現象有別於一般私人運動俱樂部，且使用者多居住於新莊區附近，可見使用者依然會選擇離家較近之運動場館，交通也較便利，

大部分前來運動為學生與上班族，使用時段上平日為傍晚與下午之下課或下班時間使用人次最高，假日則雖然各時段人次皆比平日高，但比較之下反而黃昏後使用人次較少，依據使用人數時段上不同，設備耗損程度也不盡相同，因此運動中心應在重點使用時段上對設備做加強檢查與維護。

二、運動中心內部工作人員之服務品質

經實地探訪後瞭解，運動中心內部工作人員依各部門需求而各採不同分班制度，由於內部相關工作人員人數眾多，本研僅依大部分民眾整體觀感敘述與探討，不對個別人員做細項討論。

研究統計結果發現，使用者於重要性構面中，服務為第二重視之構面，但滿意程度卻為整體構面排名倒數第三，可見使用者重視人員服務部分，但本個案運動中心卻未達民眾之期望，其中透過問卷題項分析發現，使用者對中心人員服務態度結果雖然是肯定的，但客訴處理能力卻不滿意，經實地勘查後發現，本運動中心尚屬初步使用階段，但啟用迄今各部份不論軟體或硬體皆未達民眾使用期望，因此運動中心客服部每天皆面臨繁雜之客訴案例，針對此點運動中心可重新審視內部客訴案例處理機制，並加速處理過程時間。

三、新莊運動中心設立附加之效益與影響

「打造運動島」計畫中指出，運動中心之設立將帶動地方運動風氣與增加運動人口(行政院體委會，2011)，本個案運動中心初步規劃預計為 2017 世大運水球項目之預定場地，而過去研究指出運動場館透過辦理大型運動賽會可增加建築本身之名度與透過辦理賽會可吸引觀光人口，為當地或中心本身帶入可觀之收入(黃郁雅，2008)，根據本研究結果發現，本中心設立後為當地人口養成定期運動習慣之依據，且已有相當數量之居民與選手將本中心視為其主要運動場所，而實地勘查與研究後發現，每到下班下課或特定時間後使用者皆為常客，可見本個案確實

達到養成運動人口之特性，而透過特定節日與公益活動也吸引眾多人潮，為中心本身與附近商家帶來收入，但研究中發現，運動中心使用者把中心本身當成社交場所，並定期與同好相約前往，但本中新研究結果中社交構面之重要性為整體構面倒數第二，可見使用者對本運動中心本身社交性並不重視，分析後可理解為運動中心設立雖然吸引運動人口，但使用者本身前來可能僅因費用廉價與設備新穎，對中心本身歸屬感並不高，因此運動中心可針對團體前來提供特定折扣，或舉辦特殊活動吸引偕伴參加之使用者，透過此舉增加運動中心本身社會性。

第二節 建議

根據研究分析結果顯示使用者整體重視程度總得分為 4.2，使用者對本運動中心重視程度高於重視但未達非常重視，而滿意度表現則差強人意，總得分為 3.7，高於普通但未達滿意，可見運動中心仍有許多方面需做改善，以下將根據研究結果提供經營管理者、新北市與主管機構、後續研究者三方建議。

一、對經營管理者之建議

使用者群體在研究結果中已統計出，運動中心可針對附近居民做市場調查，在增加或修改運動中心各項設備前先了解使用者習性與所好，並設計出符合使用者期待之各項設備或設施，亦可避免資源浪費，在使用人次應確立人數控管機制，保障每位使用者之消費權益。

- 1、加速使用者客訴處理效率
- 2、檢視泳池與衛浴防滑設計瑕疵部分並做改善
- 3、加強設備維護與保養
- 4、提升公共空間使用率
- 5、改善泳池衛浴設備環境衛生清潔

二、對新北市政府與主管機關之建議

運動中心為政府與民間企業合作經營之產業，政府立場希望透過委任民間企業經營達到本身政策推行之目的，民間企業則希望在此合作案中能有獲得經營利潤，倘若政府與企業間出現問題，連帶影響運動中心本身之營運模式，最後即降低使用者再來意願，而新北市政府應與民營機構協商，制定一套雙方皆認同之視察機制，達到政府監督民營機構之效果，且透過雙方共同制定可避免政府與民營機構間視察標準落差產生，最後政府在選定營運廠商前應謹慎評估該民營企業是

否能力適合經營該運動中心，方能創造使用者、企業、政府三贏之局面。

三、對後續研究者之建議

由於本研究謹對使用者用後評估做探討，若探討其他消費者意象並無深入探討，且本研究結果僅針對新莊運動中心，若套用至其他運動值中心則不太適合，本研究中未實際計算運動中心本身經濟性，舉凡經濟效益與未來營運成長，後續研究者可針對此部分再做深入研究與討論。

參考文獻

中文部分

- 王慶堂 (2005)。台灣運動建築之發展趨勢。2005 亞太青年高等體育學術研討會論文集。國立屏東師範學院，屏東市。
- 王文英、張清福 (2007)。應用結構方程模式探討不同性質員工服務品質對顧客滿意之影響—兼論影響服務品質之動因。顧客滿意學刊，3 (2)，121-152。
- 行政院體委會 (2011)。國民運動中心規劃參考準則。行政院 體育委員會，臺北市。
- 周宇輝 (2012)。國民運動中心規劃與興建參考因素。國民體育季刊 172，40 (4)，21-28。
- 林秉毅、黃任閔、劉田修 (2004)。服務品質與顧客滿意概念於運動中心經營之重要性。屏師運動科學學刊，1，44-54。
- 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 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 黃筱荼 (2012)。高齡者在臺北市運動中心參與及設施需求之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 黃郁雅 (2008)。運動賽會參與者參與行為、態度與經濟效益評估-以 2007 年全國運動會為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣體育運動大學，臺中市。
- 張資堂 (2011)。市政府委外經營運動中心之績效評估架構 (未出版之碩士論文)。亞洲大學，臺中縣。
- 張宏偉、謝振榮 (2012)。臺北市市民運動中心服務品質及消費者使用滿意度與再購意願之研究—以臺北市中山運動中心為例。體育學系系刊，12，45-60
- 陳格理 (1992)。建築用後評估在美國發展歷程之探討。建築理論應用研討會論文集。東海大學，臺中市。
- 楊乙軒 (2013)。台北市市民運動中心設施管理指標建構之研究 (未出版之碩士論

- 文)。中國科技大學，臺北市。
- 楊錦州(2001)。顧客服務創新價值-如何做好服務品質。中衛發展中心，臺北市。
- 蔡厚男、羅時瑋、楊勝評(2001)。體育運動園區規劃設置研究。行政院體育委員會。
- 劉瑋蘋(2010)。臺北市中正運動中心服務承載量之研究。台灣體育運動管理學報，**10**(4)，95-114。
- 廖曼雲(2012)。新北市新莊國民運動中新規劃設計及營運。國民體育季刊**172**，**40**(4)，12-19。
- 顏德元、林崇漢(2013)。新莊運動中心懸挑外跑道吸睛。營建知訊**369**，4-14。
- 葉丁鵬、周宇輝(2013)。因應城鄉差距之運動設施規劃政策。國民體育季刊**172**，**40**(4)，3-12。
- 羅應嘉(2010)。運動中心消費者休閒動機、服務品質與滿意度之研究-以北投運動中心為例(未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。
- 蕭至惠、蔡進發、盧信豪(2011)。探討服務品質與顧客滿意度對顧客忠誠度的影響—以信任及關係承諾為中介變數。商管科技季刊，**12**(3)，231-262
- 蕭信余(2006)。運動建築用後評估研究-以臺北市中山區市民運動中心為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣體育運動大學，臺中市。

外文部分

- Blackwell, R. D. Engel, J. F. & Miniard, P. W. (1993). *Consumer behavior*(6th ed). Chicago: Dryden Press.
- Chapman, R. G. (1993). *Brand performance comparatives*, *Journal of products & Brand Management*, 2(1),42-50.
- Chu, R. K.S.& Choi, T. (2000). An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry:a comparison of business and leisure travelers, *Tourism Management*, 21, 363-377.
- Etzel, M. J. & Silverman, B, I. A Managerial Perspective On Directions For Retail Customer Dissatisfaction Research. *Journal of Retailing*, 57(3),124-136
- Howard, J. A. & Sheth, J. N. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Willey and Sons.
- Kozak, M. & K. Nield. (1998). Importance-performance analysis and cultural perspectives in Romanian Black Sea resorts, *Anatolin International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 99-116.
- Kolter, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9, 433-437.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction. *Organizational Behavior and Performance*, 4, 309-336.
- Martilla, J. & J. C. James. (1977). Importance-performance analysis, *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Matzlet, K , F. Bailom, H. H. Hinterhuber, B. Renzl, & J. Pichler. (2004). The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: a reconsideration of the importance performance analysis, *Industrial Markering Management*, 33(4), 271-277.
- Oliver, R. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting. *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.
- Parasuiaman, A., Valarie A. Zeithaml& Leonard L. Berry, (1985)a, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuiaman, A., Zeithaml , V. A & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality&its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, 49(6) , 44-50.
- Preiser, W., Rabinowitz, H., & White, E. (1988). *Post-occupancy evaluation*. New York, Van Nostrand Reinhold.
- Poteat, L. F., Shockley, K. M., & Allen, T. D. (2009). Mentor-protege commitment fit and relationship satisfaction in academic mentoring. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 332-337.
- Rabinowitz, H. (1975). Building in the Study,7.J. Snyder, ed. *Architectural Research*, 10(2), 71-73.
- Sampson, S. E. & Showalter, M. J. (1999). The Performance Importance Response

- Function: Observations, *The Service Industries Journal*, 19(3), 1-25
- Smith, H. W. (1975). *Strategies of social research: The methodological imagination*. Englewood Cliffs, N. J, Prentice-Hall.
- Tsiotsou, R. (2006). Investigating differences between female and male athletic donors: a comparative study. *Nonprofit Volunt. Sect. Mark*, 11, 209-223.

網路資料

新莊國民運動中心官方網站，取自 <http://www.xzsports.com.tw/map.html>

附 錄

附錄一

運動中心使用者對設施空間之用後評估項目調查問卷 (專家效度問卷)

敬愛的教育先進您好：

本研究問卷為學術研究之用，目的是瞭解運動中心之使用者對設施空間用後評估項目內容，特編「運動中心之使用者用後評估項目調查問卷」乙份，其內容包括服務、安全、課程、專業、舒適、公益、設備、空間等 8 個面向，合計 48 題。為建構專家效度，懇請惠賜卓見，此份問卷需要您珍貴的意見，以臻理想。感謝您的鼎力支持與協助。謹此致上萬分謝忱。

國立臺灣體育運動大學-運動管理學系研究所

指導教授：王慶堂 博士

研究生：簡志軒 敬上

連絡電話： 0934-052-528

中華民國 102 年 12 月

問卷調查內容說明：

本問卷調查之評估項目參考過去文獻與相關研究並依本研究調查之需求共分為八部分，問卷項目包含服務、安全、課程、專業、舒適、公益、設備、空間等。

填答說明：

一、本問卷共分為八面向，請依照您對每一小題之適用程度，在適當空格內打「√」。

二、若問卷中有語意不清、文句不順、分類不適或任何修正卓見，均懇請您不吝指教，使問卷更加完善。謝謝您。

(一)服務

主要與消費者最直接關係之項目，包含運動中心工作人員之服務與中心所提供之相關資訊，最後是售票方式及環境衛生等，瞭解本運動中心之服務評價。

適合
修正後適合
刪除

1. 運動中心服務人員態度

修正: _____

2. 運動中心客訴處理能力

修正: _____

3. 運動中心提供最新之資訊

修正: _____

4. 運動中心人工售票方式

修正: _____

5. 運動中心網站的資訊服務

修正: _____

6. 運動中心的環境衛生清潔

修正: _____

(二)安全

包含運動中心之各安全面向，包含防災系統與逃生系統、運動中心設施使用上安全性與個人財物保管安全性，用以檢視本運動中心之相關安全性。

適合

修正
後適合

刪除

1. 運動中心投幣式置物櫃設計

修正: _____

2. 運動中心運動設施使用安全

修正: _____

3. 運動中心消防逃生路線設計

修正: _____

4. 運動中心防震防火設計

修正: _____

5. 運動中心樓地板使用防滑條

修正: _____

6. 運動中心衛浴使用防滑磁磚

修正: _____

(三)課程

內容主要與運動中心開設之課程資訊相關，包含收費、開課時段、課程內容、宣傳資訊、選擇性等，用以評估使用者對於開設之課程評價。

	適合	修正後適合	刪除
1. 運動中心課程收費合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正: _____			
2. 運動中心課程時段安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正: _____			
3. 運動中心課程內容多元	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正: _____			
4. 運動中心課程資訊透明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正: _____			
5. 運動中心課程報名便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正: _____			
6. 運動中心課程選擇多樣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正: _____			

(四)專業

項目內容觸及運動中心內部人員包含基層服務人員與高層管理人員之專業性

適合
修正後適合
刪除

1. 運動中心經營管理

修正: _____

2. 運動中心服務人員之專業

修正: _____

3. 運動中心運動指導員專業

修正: _____

4. 運動中心授課教師專業

修正: _____

5. 運動中心水電維修專業

修正: _____

6. 運動中心設施空間規劃專業

修正: _____

(五)舒適

項目測試使用者對於運動中心之硬體部分體驗性，例如照明、溫度濕度、裝潢擺設與音響。

適合
修正後適合
刪除

1. 運動中心燈光照明亮度

修正: _____

2. 運動中心空調溫度濕度

修正: _____

3. 運動中心室內裝潢設計

修正: _____

4. 運動中心空間色彩搭配

修正: _____

5. 運動中心整體環境衛生

修正: _____

6. 運動中心廣播音響音量

修正: _____

(六)公益

瞭解運動中心對於社區回饋度與社區發展之貢獻度。

適合
修正
後適合
刪除

1. 運動中心提供免費公益時段

修正: _____

2. 運動中心積極回饋當地民眾

修正: _____

3. 運動中心扮演社會教育意義

修正: _____

4. 運動中心富含知識教育意義

修正: _____

5. 運動中心提供良好社交機會

修正: _____

6. 運動中心符合整體社區發展

修正: _____

(七)設備

瞭解使用者對於運動中心之硬體設備評價，包含品質、數量及維修保養。

適合
修正後適合
刪除

1. 運動中心運動空間及運動教室數量

修正: _____

2. 運動中心設備保養及維修品質

修正: _____

3. 運動中心衛浴設備數量

修正: _____

4. 運動中心電梯空間及數量

修正: _____

5. 運動中心室內空調設備品質

修正: _____

6. 運動中心音響設備品質

修正: _____

(八)空間

瞭解使用者對於運動中心之硬體設備評價，包含品質、數量與維修保養。

適合

修正後適合

刪除

1. 運動中心整體運動空間配

修正: _____

2. 運動中心場館指標明確

修正: _____

3. 運動中心閱覽休憩空間

修正: _____

4. 運動中心公共使用空間

修正: _____

5. 運動中心環境設施擺放

修正: _____

6. 運動中心館內動線規劃

修正: _____

本問卷題項若有其他建議，請書寫於下方框格中

本問卷到此結束！衷心感謝您的支持與協助，謝

附件二

您好：

這是一份有關於南港運動中心使用者用後評估學術問卷，本問卷目的在瞭解使用者對於運動中心使用後之認知與評價，本問卷採用 Likert 五點量表設計成 IPA 卷模式進行調查，問卷包含了重要度(Important) 與表現度(Performance)兩項指標。本研究希望藉由您寶貴的意見，做為日後改善運動中心之參考，本問卷採不記名方式填答，您所提供的資料建檔後僅作為學術研究之用，絕不做為其他用途，敬請放心填答，感謝您的協助與填答。

國立臺灣體育運動大學 運動管理研究所

指導教授：王慶堂 博士 研究生：陳瑞誠

基本資料

1. 性別：

男 女

2. 年齡：

18歲以下 19-29歲 30-39歲 40-49歲

50-59歲 60歲以上

3. 學歷：

國小 國中 高中、職 大專院校

研究所(含以上)

4. 婚姻：

已婚 未婚 其他

5. 職業：

- 資訊科技業 工業製造業 金融壽險業 家管
觀光餐飲業 醫護生技業 建築營造業 學生
農林漁牧業 服務自由業 軍公教 退休人員

6. 居住地：

- 南港區 松山區 信義區 內湖區 文山區
士林區 北投區 中山區 大安區 中正區
大同區 萬華區 新北市_____區 其他縣市

7. 工作地：

- 南港區 松山區 信義區 內湖區 文山區
士林區 北投區 中山區 大安區 中正區
大同區 萬華區 新北市_____區 其他縣市

8. 交通工具：

- 步行 機車 汽車 公車
捷運 計程車 腳踏車

9. 月收入：

- 20,000 元以下 20,001-40,000 元
40,001-60,000 元 60,001-80,000 元
80,001-100,000 元 100,000 元以上

第二部分:運動中心用後評估問卷填答

說明:本問卷之左側欄位係您對中間說明題項內容所認為之重要程度，右側欄位係您對中間說明題項內容之現況滿意程度，本問卷可經由兩者之差異分析，判斷使用者需求及現況之差異，以及各項內容之迫切需要程度，以作為運動中心優先改善順序之選定依據。



	非 重 無 不 非	重 要 意 重 常	無 意 見 要 不	不 重 要 重 重			非 滿 無 不 非	常 意 意 滿 常	滿 意 見 意 不	不 滿 意 滿 滿	非 常 不 滿 意
					運動中心使用者用後評估之 內容						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	工作人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	客訴處理能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	提供網站資訊服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	售票方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	的環境衛生清潔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	置物櫃設置與使用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動設施使用安全	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	消防逃生路線指示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	地板與運動空間平整與止滑	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	泳池及衛浴使用防滑設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	課程收費合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	課程時段安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	課程內容多元	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	課程資訊完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	課程報名便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	課程選擇多樣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	經營管理是否完善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務人員的專業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動指導員的專業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	授課教師專業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	空間設施規劃專業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	非 常 重 要	重 要	無 意 見	不 重 要	非 常 不 重 要		非 常 滿 意	滿 意	無 意 見	不 滿 意	非 常 不 滿 意
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動中心使用者用後評估之 內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	燈光明明亮度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	空調溫度濕度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	室內裝潢設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	空間色彩搭配	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	整體環境衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	廣播音響音量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	提供免費公益時段	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	積極回饋當地居民	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	扮演社會教育意義	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	富含運動健康與教育功能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	提供良好的社交機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	符合整體社區發展	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動空間教室數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	設備保養及維修品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	衛浴設備數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	電梯空間及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	室內空調設備品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	音響設備品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	環境佈置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	場館指標明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	閱覽休憩空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	公共空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	環境設施擺放	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	整體動線規劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分:運動參與行為

一、請問您至本運動中心的消費頻率為?(單選)

1. 每週1次 2. 每週2次 3. 每週3次
4. 每週3次以上 5. 每兩周1次 6. 每月1次

二、請問您平均每次停留於運動中心的時間為?(單選)

1. 1小時內 2. 1-2小時 3. 2-4小時
4. 4-6小時 5. 6小時以上

三、請問您最常在什麼時段來運動?(單選)

1. 上午(06:00-08:00) 2. 上午(08:01-11:00)
3. 中午(11:01-13:00) 4. 下午(13:01-16:00)
5. 下午(16:01-19:00) 6. 晚上(19:01-22:00)

四、請問您最常使用本運動中心哪項運動設施?(可複選)

1. 健身房 2. 游泳池 3. 羽球場 4. 籃球場 5. 桌球室 6. 撞球室 7. 攀岩場
8. 街舞廣場 9. 射箭場 10. 潛水池 11. 閱覽室 12. 溜冰場 13. 棋藝室
14. 壁球場 15. 舞蹈教室 16. 室內跑道 17. 飛輪教室 18. 環狀教室 19. 高爾夫練習場
20. 空氣槍射擊場 21. 其他_____

五、請問您最滿意本運動中心哪項運動設施?(可複選)

1. 健身房 2. 游泳池 3. 羽球場 4. 籃球場 5. 桌球室 6. 撞球室 7. 攀岩場
8. 街舞廣場 9. 射箭場 10. 潛水池 11. 閱覽室 12. 溜冰場 13. 哺乳室
14. 淋浴間 15. 棋藝室 16. 環狀教室 17. 舞蹈教室 18. 室內跑道 19. 飛輪教室
20. 其他_____

六、請問您最不满意本運動中心哪一項運動設施?(可複選)

1. 健身房 2. 游泳池 3. 羽球場 4. 籃球場 5. 桌球室 6. 撞球室 7. 攀岩

場 8. 街舞廣場 9. 射箭場 10. 潛水池 11. 閱覽室 12. 溜冰場 13. 哺乳室
14. 淋浴間 15. 棋藝室 16. 環狀教室 17. 舞蹈教室 18. 室內跑道 19. 飛
輪教室 20. 其他_____

七、請問您最不滿意本運動中心哪一項設備？(可複選)

1. 飲水機 2. 垃圾桶 3. 置物櫃 4. 佈告欄 5. 販賣機 6. 防滑設計 7.
 燈光照明 8. 冷氣空調 9. 淋浴間 10. 電梯 11. 桌椅 12. 電視 13.
廣播 14. 其他

八、請問驅使您來到本運動中心消費的主要因素為？(可複選)

1. 消費平價 2. 交通便利 3. 服務品質 4. 安全考量 5. 住家附近 6.
公司附近 7. 設備新穎 8. 建築空間 9. 運動習慣 10. 社區活動 11. 門
市餐飲 12. 附屬商業設施 13. 其他_____

九、請問您平均每月在本運動中心的運動消費金額為？(單選)

1. 1,000 元以下 2. 1,001-2,000 元 3. 2,001-3,000 元 4. 3,001-4,000
元 5. 4,001-5,000 元 6. 5,001 以上

十、請問您平均每月花在休閒運動消費金額為？(含觀賞性、參與性活動、運動用品、研習等)

1. 2,000 元以下 2. 2,001-4,000 元 3. 4,001-6,000 元 4. 6,001-8,000
元 5. 8,001-10,000 元 6. 10,000 元以上