

# 淡江大學 107 學年度第 1 學期體育場館使用者滿意度調查分析報告

體育事務處

## 壹、前言

一、調查動機：提供友善的運動空間，營造樂活健康的環境，一直是本處的目標。運動場館使用者滿意度代表著使用者的真實需求與使用感受，了解需求才能提供符合使用者的各項服務，以作為持續改進服務之用。

二、調查對象：107 年 10 至 11 月期間使用體育館、游泳館及校內各項運動設施之教職員工生。

三、調查項目：

本調查分為五大部分，調查項目及分量表如下：

### 一、運動場館使用狀況調查

- (一)使用頻率:每周使用次數
- (二)使用時間:單次使用時間
- (三)經常使用時段
- (四)最常使用的運動場地

### 二、使用者對於游泳池環境設施的滿意度

- (一)泳池水質與水溫滿意度情形
- (二)泳池週遭環境(例如照明、採光及通風等)滿意度情形
- (三)泳池的清潔維護滿意度情形
- (四)泳池設施設備品質(如衛浴設備、設施器材等)滿意度情形

### 三、使用者對室內體育館與室外運動場環境設施滿意度

- (一)場地規劃(例如場地的配置、空間大小及球場標線等)滿意度情形
- (二)周邊設施(例如更衣室、淋浴間及飲水設施等)滿意度情形
- (三)空間照明滿意度情形
- (四)設備保養與更新滿意度情形
- (五)館內動線規劃滿意度情形
- (六)清潔及維護滿意度情形
- (七)館內空氣品質滿意度情形

### 四、使用者對於服務人員與服務流程滿意度

- (一)開放時段滿意度情形
- (二)服務流程(例如辦卡、購票流程、器材借用及問題諮詢等)滿意度情形

- (三)服務人員態度(含救生員、櫃台服務人員等)滿意度情形
- (四)門禁管制滿意度情形
- (五)使用者對整體服務的滿意度情形。

#### 五、受訪者基本資料

- (一)性別
- (二)身分別
- (三)年級別
- (四)學院別

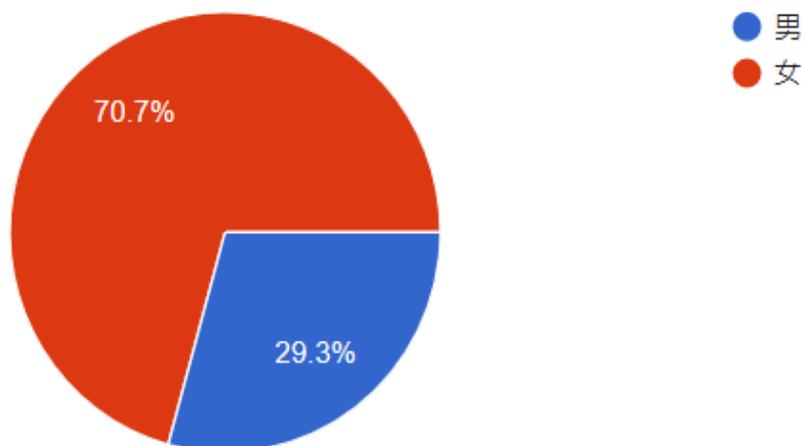
### 貳、方法

- 一、調查方式:本調查母群體為 107 年 10 月 10 日至 11 月 8 日間，使用游泳館、體育館及室外運動場地進行活動或上課之教職員工生，包含假日借用體育館辦理活動之使用者。調查係使用 Google 表單程式，將連結已 QR code 公告於各場館櫃台及入口，提供使用者自由填答，共回收 522 份問卷，去除全部填答單一答案或漏答題項者共計有 499 份有效問卷。
- 二、資料處理及分析方法：本調查題項內容係參考康正男、葉允棋、林謙如(2010)及洪瑩珊、張家昌、鍾孟玲(2016)等研究修正設計而成。所得結果以 Excel 2010 進行繪圖與分析。分析方法以次數分配為主。

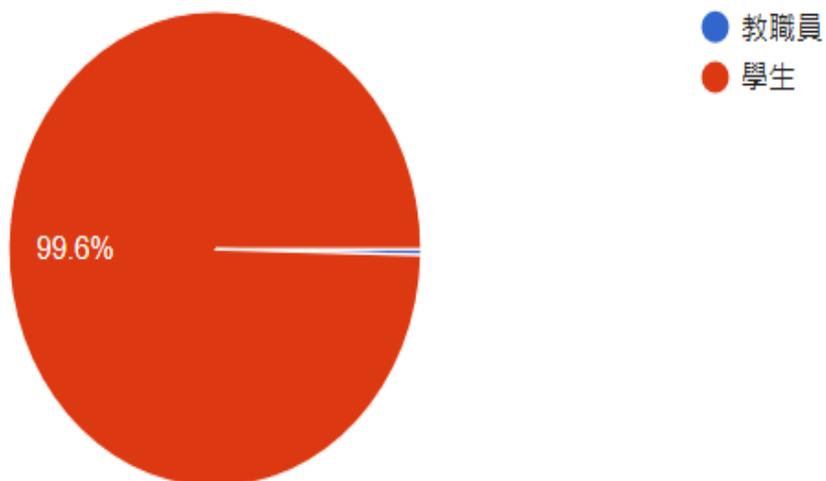
## 參、結果

### 一、基本資料次數分配情形

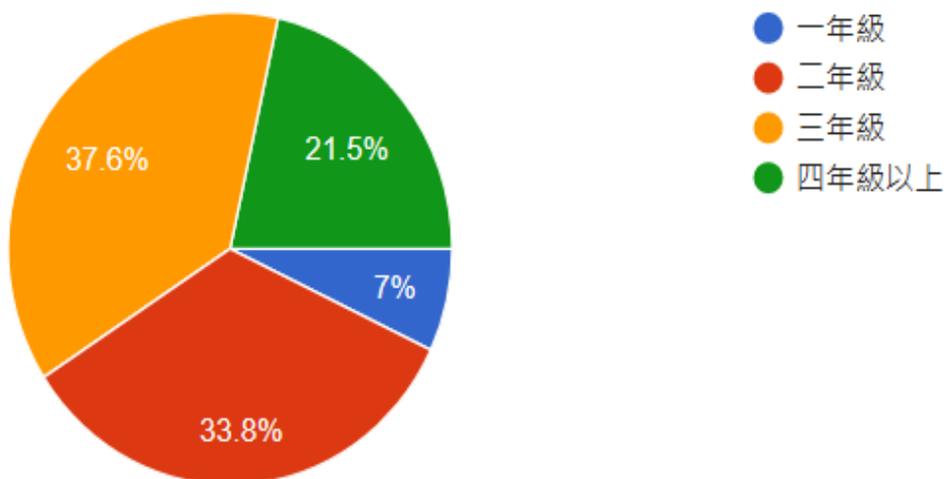
(一)性別:本次調查中，受訪男性比例為 29.3%，女性 70.7%，受訪對象女性的比例高於男性。



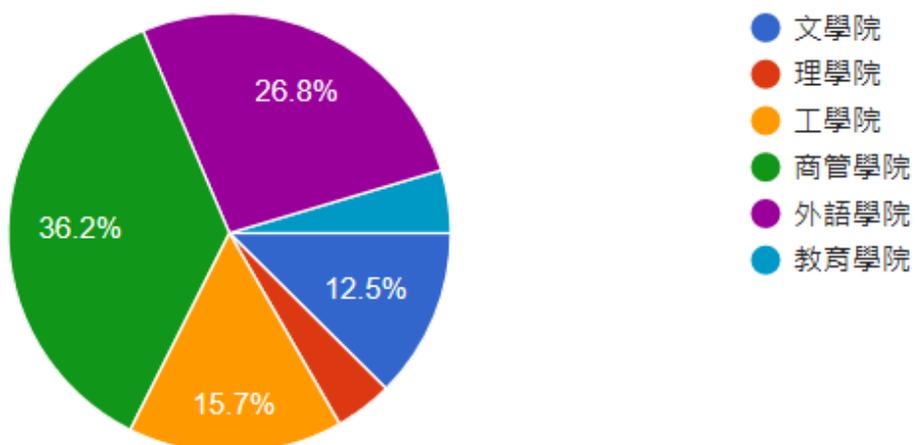
(二)身分別:本次調查中，受訪以學生居多比例為 99.6%，教職員僅 0.4%。



(三)年級別:本次調查中，受訪者以一年級比例 7%、二年級 33.8%、三年級 37.6%、四年級以上 21.5%。

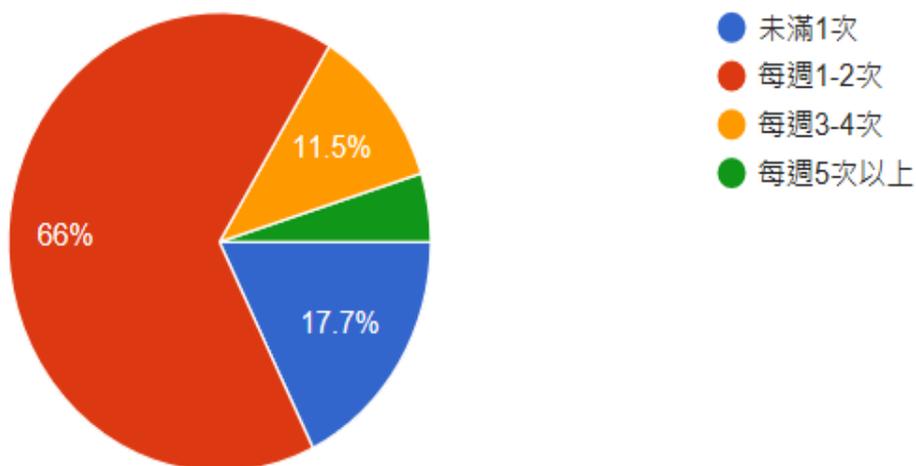


(四)學院別:本次調查中，受訪者所屬學院分別為文學院比例為 12.5%、理學院 4.2%、工學院 15.7%、商管學院 36.2%、外語學院 26.8%、教育學院 4.6%。

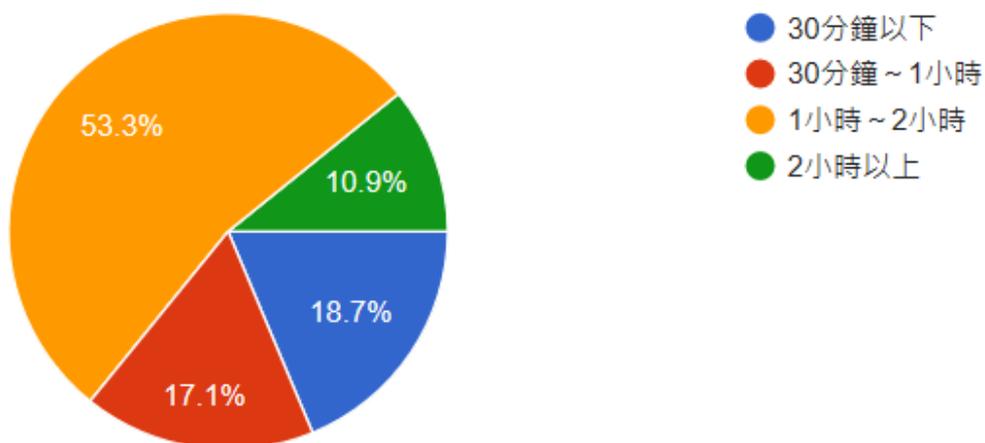


## 二、運動場館使用狀況調查

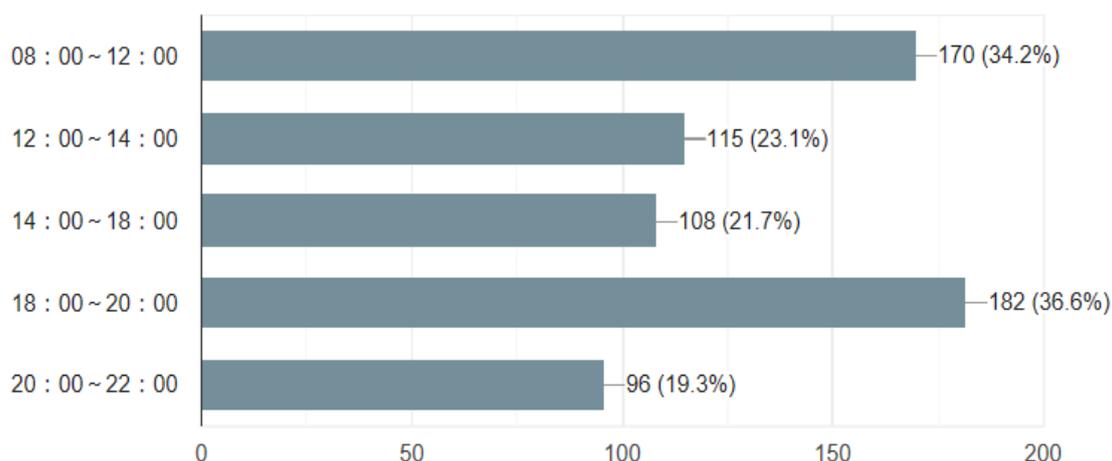
(一)使用頻率:使用頻率指使用者每週使用運動設施的次數，以每周 1-2 次最多為 66%，其次為未滿 1 次的 17.7%，每周 3-4 次者 11.5%，每周超過 5 次以上者 4.8%。



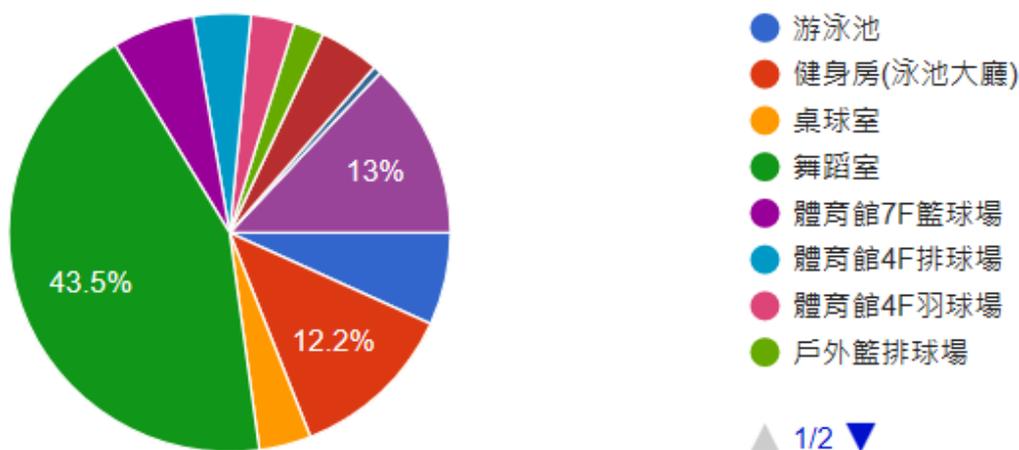
(二)使用時間:本次調查中有關使用時間係指單次使用場館設施的時間，使用者每次使用的時間，以每次 1-2 小時最多約 53.3%，其次為 30 分鐘以下 18.7%，30 分鐘~1 小時者 17.1%，每次使用場地設施超過 2 小時者為 10.9%。



(三)經常使用時段:在本次調查中將使用時段依上課與開放時間區分成 5 個時段，使用者依自己的上課時段及使用習性，分別填入選項中；在使用者的填答中發現，夜間 18:00~20:00 時段的使用人數最多有 36.6%，其次為上午 8:00~12:00 的時段共有 34.2%，12:00~14:00 有 23.1%，14:00~18:00 為 21.7%，20:00~22:00 的使用者為 19.3%。



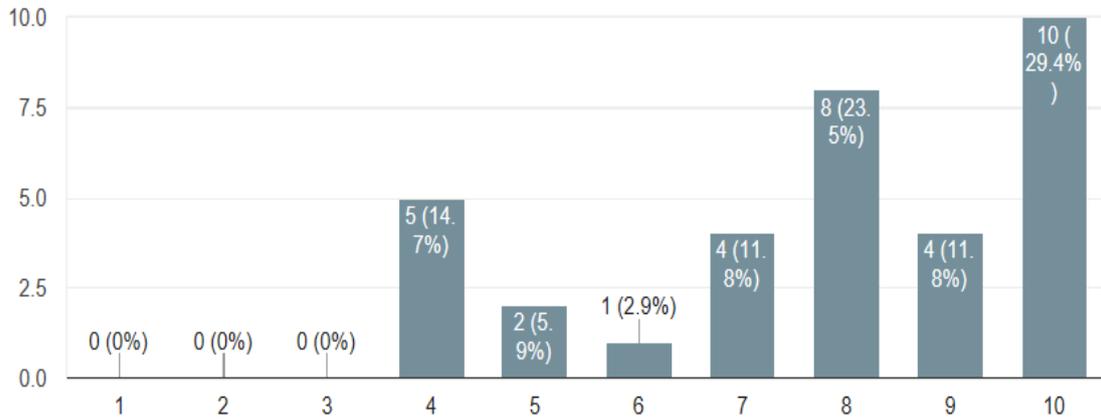
(四)最常使用的運動場地:本調查依據校內所有運動場館設施分類，共有 11 個選項，使用者回答的選項中舞蹈室以 43.5%居冠，其次為武術室、溜冰場等 13%，游泳館大廳健身房則有 12.2%、游泳池使用者有 6.8%、體育館籃球場 6%，其他如排球場、桌球教室、田徑場等分別在 3-4% 間。



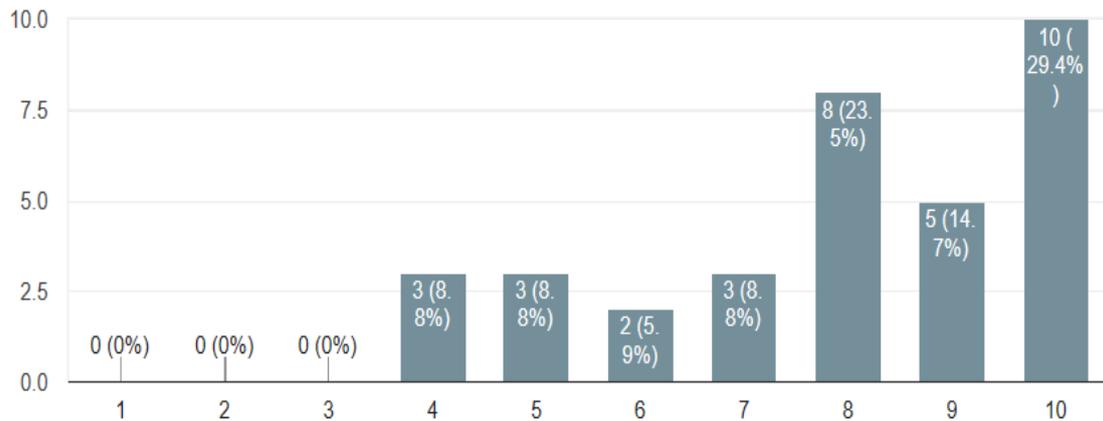
## 柒、調查內容分析

### 一、游泳池

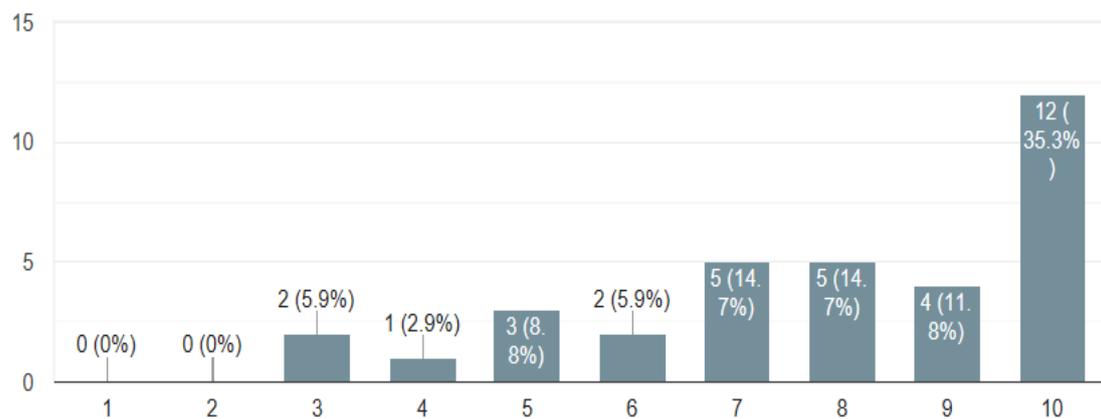
(一)水質與水溫滿意度情形:在游泳池滿意度的調查中，對於水質水溫滿意度的平均得分為  $7.32 \pm 2.16$ 。



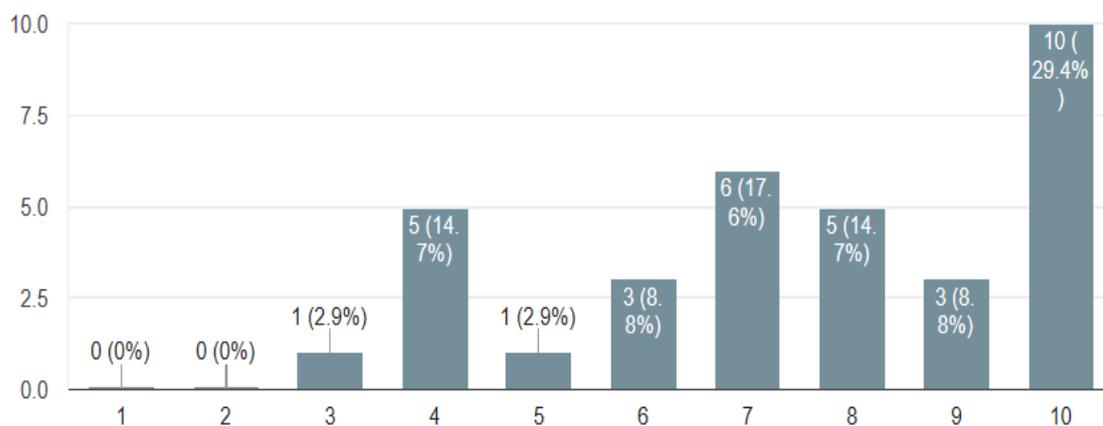
(二)設施安全滿意度情形:對於游泳池設施安全滿意度的平均得分為  $7.38 \pm 2.22$ 。



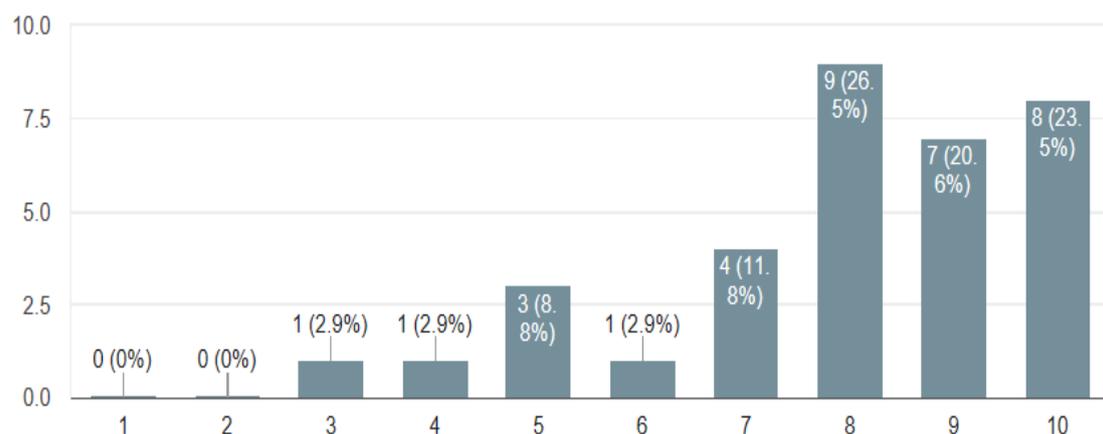
(三)週遭環境滿意度:對於游泳池週遭環境滿意度的平均得分為  $7.38 \pm 2.35$ 。



(四)清潔維護滿意度情形: 在游泳池滿意度的調查中，對於游泳池環境清潔滿意度的平均得分為  $7.00 \pm 2.43$ 。

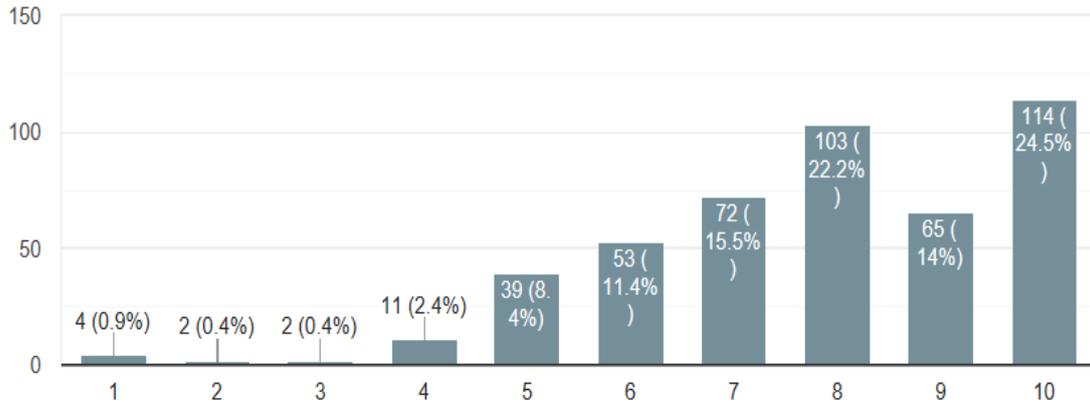


(五)設施設備品質(如衛浴設備、設施器材等)滿意度情形: 在游泳池滿意度的調查中，對於游泳池週遭衛浴設備、設施器材滿意度的平均得分為  $7.09 \pm 2.36$ 。

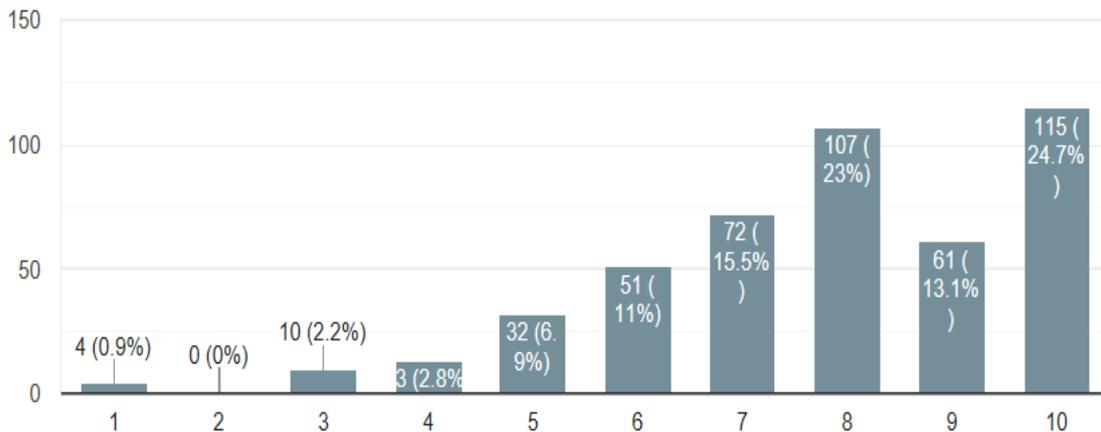


### 三、使用者對室內體育館與室外運動場環境設施滿意度

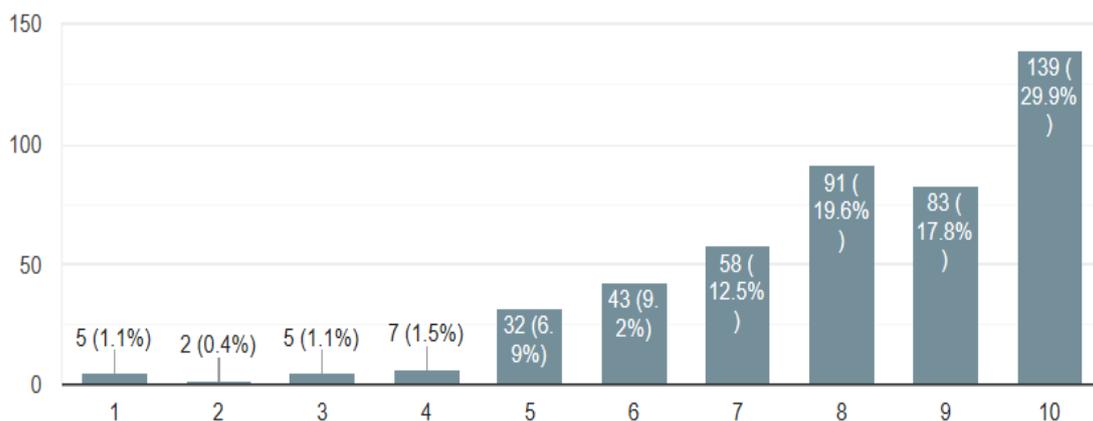
(一)場地規劃(例如場地的配置、空間大小、球場標線等)滿意度情形:在體育館內場地配置、空間大小及球場標示標線的滿意度中，平均得分為  $7.77 \pm 1.88$ 。



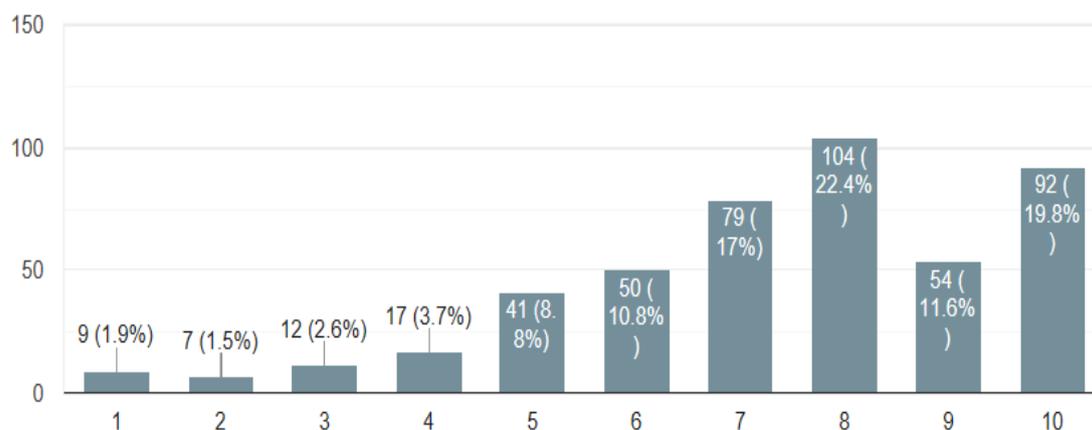
(二)周邊設施(例如更衣室、淋浴間、飲水設施等)滿意度情形: 在體育館滿意度的調查中，對於館內周邊設施，包括淋浴間、飲水機等滿意度的平均得分為  $7.75 \pm 1.92$ 。



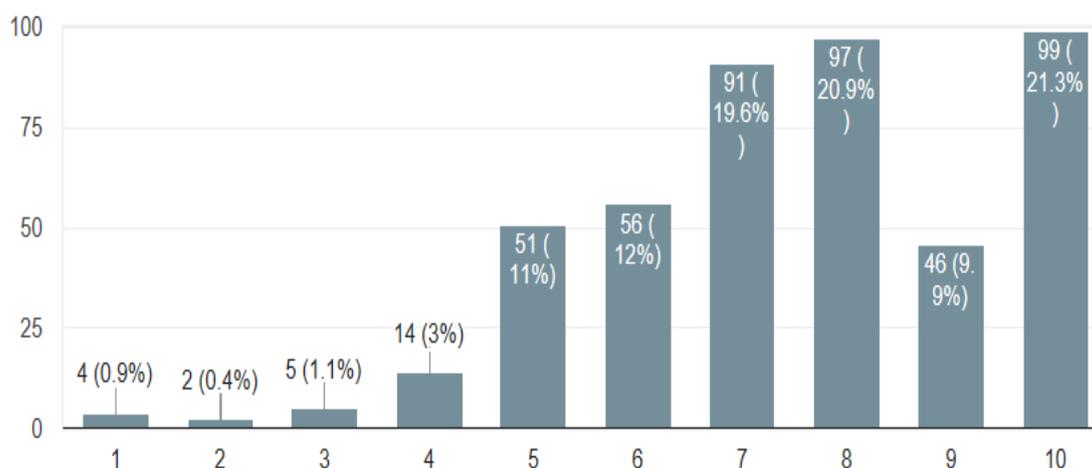
(三)空間照明滿意度情形:在體育館空間照明滿意度的調查中，該題項滿意度的平均得分為  $8.02 \pm 1.93$ 。



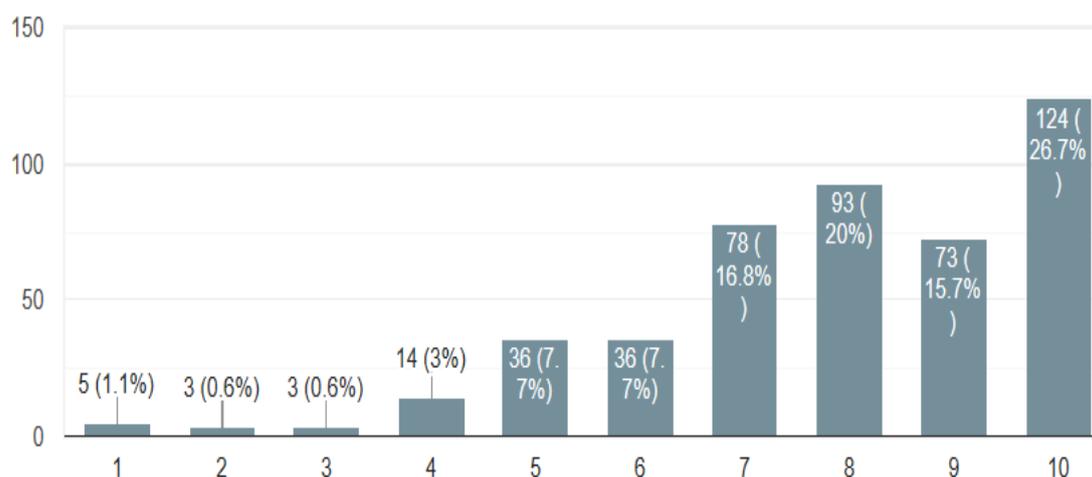
(四)設備保養與更新滿意度情形:在體育館滿意度的調查中，對於設備保養與更新滿意度的平均得分為  $7.35 \pm 2.15$ 。



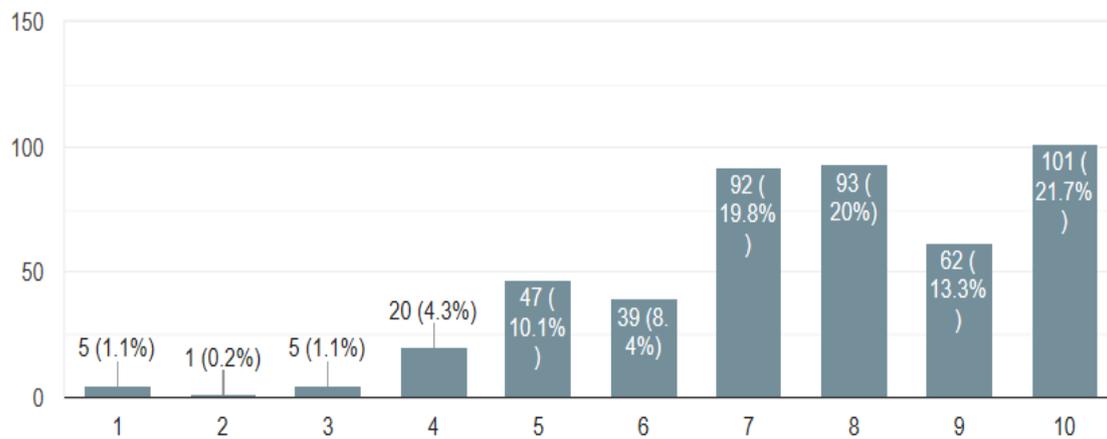
(五)館內動線規劃滿意度情形:在體育館滿意度的調查中，對於館內動線規劃滿意度的平均得分為  $7.49 \pm 1.92$ 。



(六)清潔及維護滿意度情形:在體育館內清潔維護滿意度的平均得分為  $7.86 \pm 1.94$ 。



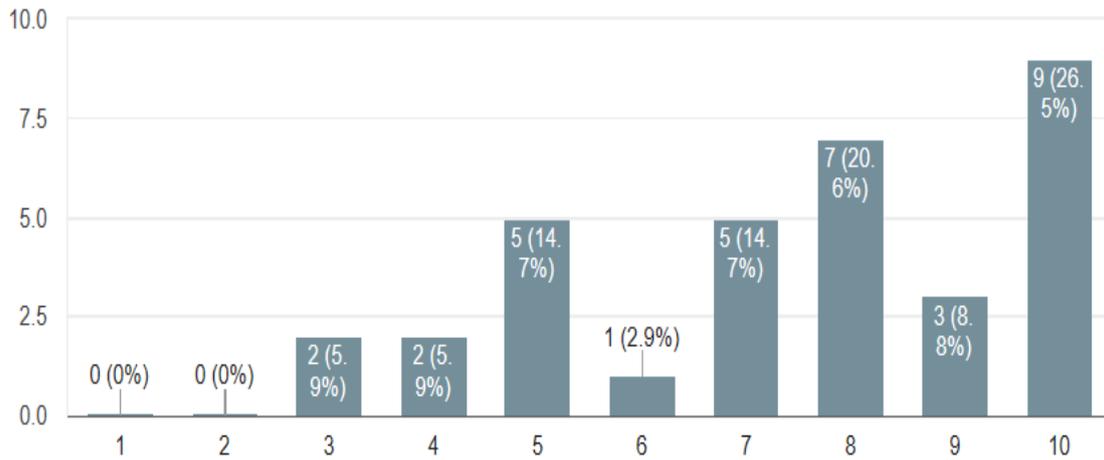
(七)館內空氣品質滿意度情形: 在體育館滿意度的調查中，對於館內空氣品質滿意度的平均得分為  $7.57 \pm 1.96$ 。



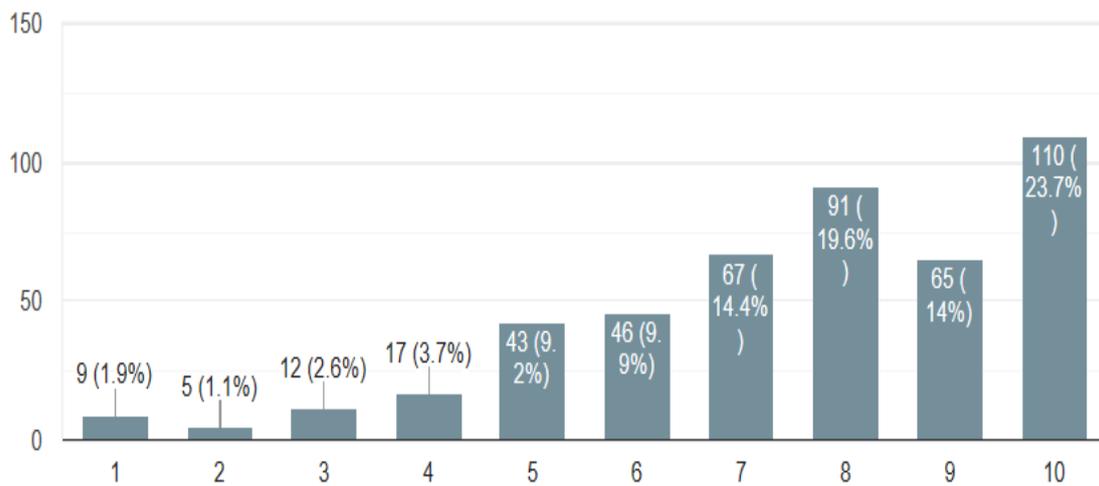
#### 四、使用者對於服務人員與服務流程滿意度

##### (一)開放時段滿意度情形

1.游泳池:游泳池在白天主要時段皆排有游泳課程，提供師生使用的時段為周一至周五每日 12:00~14:00 及 18:00~22:00，周六為 8:00~18:00；在游泳池開放時段的滿意度平均得分為  $6.79 \pm 2.49$ 。

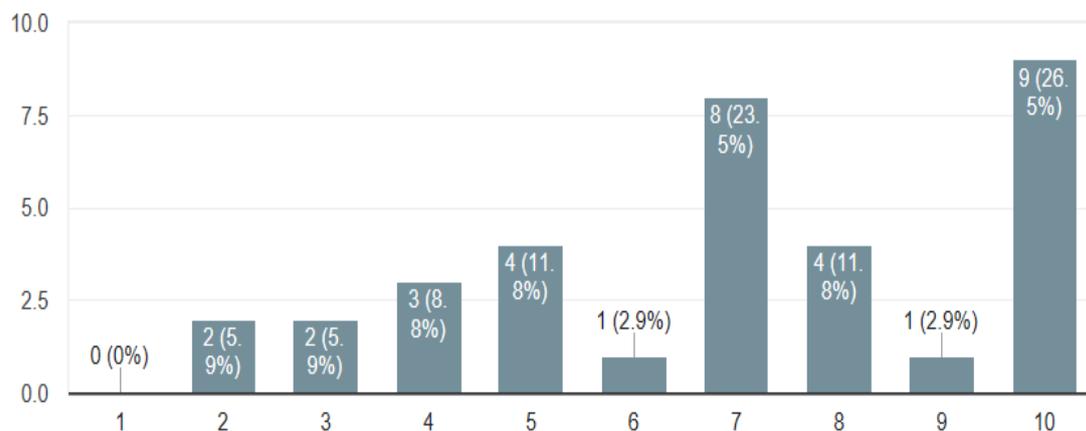


2.體育館:體育館主要提供各項體育課程教學使用，可釋出的時段有限，使用者對於體育館開放時段的滿意度，平均得分為  $7.51 \pm 2.18$ 。



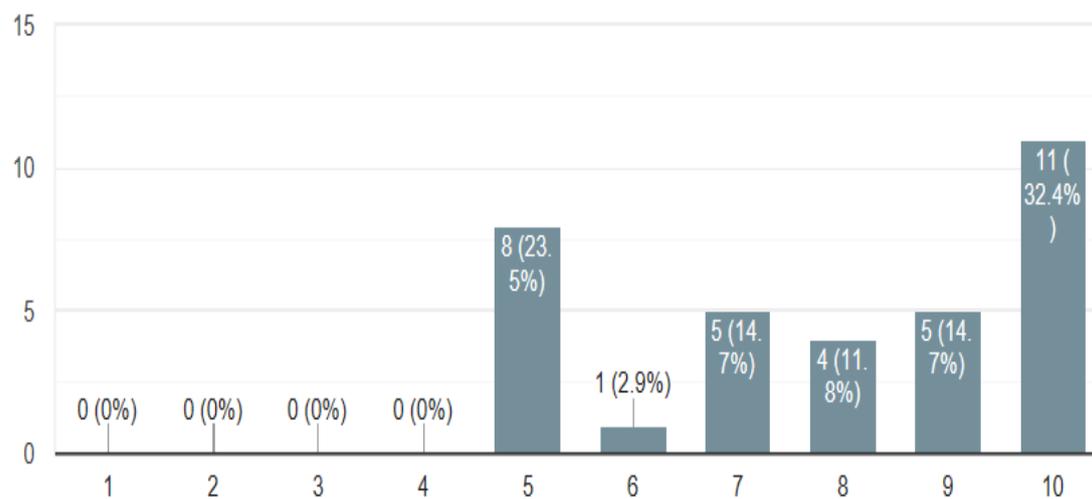
(二)服務流程(例如辦卡、購票流程、器材借用、問題諮詢等)滿意度情形:

為安全考量游泳池需辦卡或購票進入，因管理作業需求，相關流程的滿意度平均得分為  $6.79 \pm 2.49$ 。體育館採協調會方式進行場地借用，其餘時段開放使用，相關借用流程滿意度為  $7.50 \pm 1.99$ 。

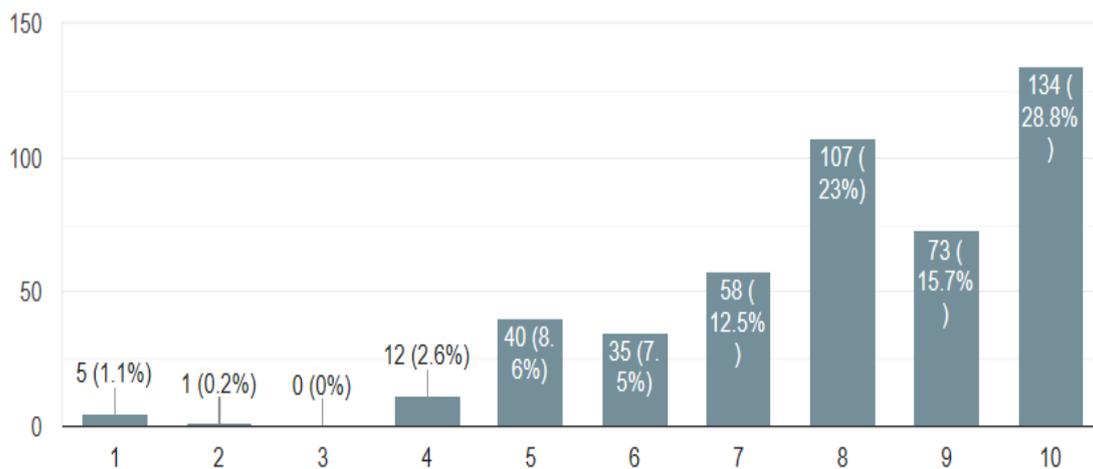


(三)服務人員態度(含救生員、櫃台服務人員等)滿意度情形

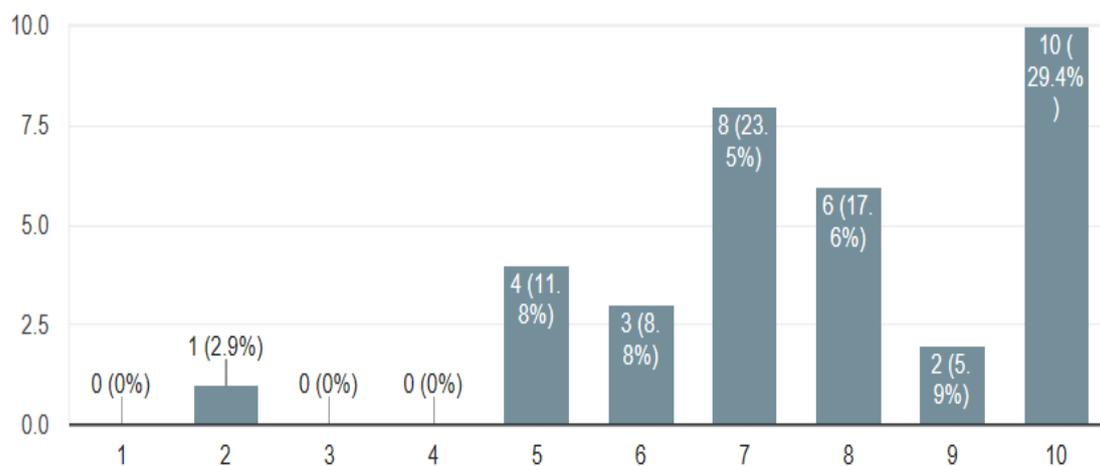
1.游泳池:針對游泳池的櫃台服務人員及救生員執勤態度等滿意度平均得分為  $7.19 \pm 2.34$ 。



2.體育館:在體育館的服務人員，包含器材室的工讀生及問題解決的職工，使用者在服務人員滿意度平均得分為 8.00±1.88。

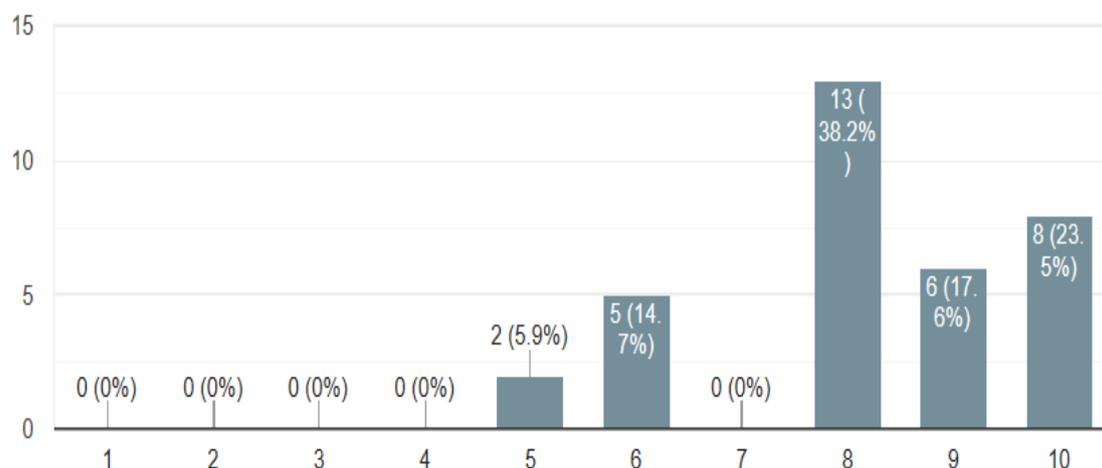


(四)門禁管制滿意度情形:本校在各項運動場館的管理上，考量游泳池安全特性，僅在游泳館採取門禁管制措施，其他各場館採取開放團體借用及個人自由使用，因此本題項僅針對游泳館使用者調查，在游泳池門禁管理的滿意度平均得分為 7.02±2.41。

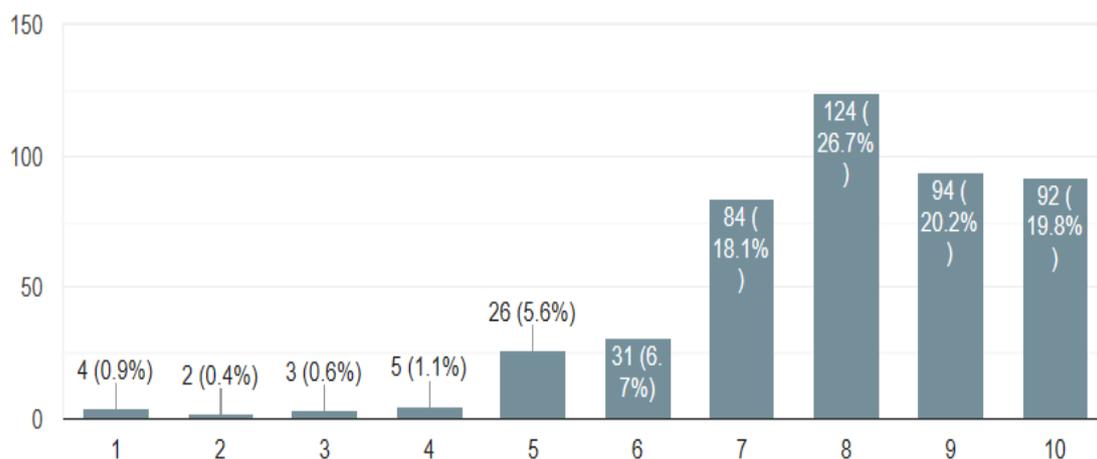


(五)使用者對整體的服務滿意度情形。

1.游泳池:以整體評估而言，使用者給游泳池的整體滿意度平均得分為 7.89±1.67。顯示使用者對於游泳館的滿意度持肯定的態度，但在開放式問卷題項中，部分使用者提供的建議有:泳池空間有點異味、泳池好髒、一人要持多卡不方便、卡片容易遺失、開放時間太少泳池及樓梯間有臭味、健身房應換穿室內鞋進入、健身房消毒頻率不足、要設置適合女性的啞鈴、延長開放時間及健身房可撥放音樂等建議事項。



2.體育館:使用者給體育場館的平均整體評價為 7.95±1.69。在開放式問卷題項中使用者的建議包括:體育館七樓在夏天時悶熱、建議擴大重訓室、體育館一樓有霉味、設備更新速度太慢、羽球場燈光設計不良、室內排球場地太小、建議假日開放場館及擴大溜冰場等



(六)使用者對在游泳館與體育館分項滿意度的排序

使用者在游泳館及體育場館之各項指標平均滿意度排序如下表

項目	游泳池		體育場館	
	M±SD	排名	M±SD	排名
水質水溫	7.32±2.16	3		
設施安全	7.38±2.22	1		
週遭環境	7.38±2.35	1	7.75±1.92	5
清潔維護	7.00±2.43	7	7.86±1.94	3
設備品質	7.09±2.36	5		
場地規劃			7.77±1.88	4
空間照明			8.02±1.93	1
保養與更新			7.35±2.15	10
動線規劃			7.49±1.92	9
空氣品質			7.57±1.96	6
開放時段	6.79±2.49	8	7.51±2.18	7
服務流程	6.79±2.44	8	7.50±1.99	8
服務人員態度	7.19±2.34	4	8.00±1.88	2
門禁管制	7.02±2.41	6		
整體評價	7.89±1.67		7.95±1.69	

由上表可以發現，游泳館使用者的整體滿意度低於體育場館，其滿意度較低的面向分別為開放時段、服務流程、清潔維護和門禁管制等，因游泳館較為潮濕，容易滋生細菌，加上使用者個人衛生習慣等問題，在游泳館的空間中容易產生異味，除了要求清潔維護人員固定於周末期間進行止滑墊的消毒與清潔外，如何改善服務流程及進出管制將列為持續改進的重點；而在體育場館的調查中可以發現使用者對於設備保養與更新的滿意度最低，其次分別為動線規劃、空氣品質及開放時段等。設備更新的需求大都來自重量訓練器材，由於使用量大，加上部分器材已屆使用年限，故障率較高，維修需求也較高，我們將要求維護廠商配合報修時程進行修繕維護工作。在校內有限的資源下，積極爭取外部資源來進行更新，至於動線不明等事項將透過強化指示標示系統等方式來解決，其他如空氣品質及場地規畫等受限於建築設計的特性，短時間恐怕難以解決，我們將嘗試去爭取經費來進行改善。

## 肆、結語

紹謨紀念游泳館於 2003 年落成啟用至今已有 15 載，體育館落成也超過 10 年，在建築硬體上只會隨著時間趨向老舊，但可以透過軟體改善及管理措施介入，讓運動場館持續維持妥善；使用者滿意度調查可以了解使用者真實的需求，避免管理思維與實際使用者間的認知落差，更可作為擬訂管理措施或行政資源投入時的參考。在資源有限的情況下，透過資料分析，以了解資源投入的重點，才能有效地提高行政績效。

感謝所有參與提供意見的所有師生，使用者肯定的部份我們將持續保持，有所指教的地方也將盡力改善，我們將本著持續改進，竭力提供健康友善運動環境的理念，持續不斷的精進，為全校師生服務，並懇請全體愛好運動的使用者們共同愛惜與維護資源，遵守場館使用規範，並隨走帶走垃圾，共同營造樂活健康的美麗校園。

## 參考文獻

- 洪瑩珊、張家昌、鍾孟玲 (2016)。大專校院校園運動環境滿意度－以國立暨南國際大學為例。臺中教育大學體育學系系刊，11，P40－57。
- 康正男、葉允棋、林謙如(2010)。消費體驗、參與動機、顧客滿意及顧客忠誠之研究－以臺灣大學溫水游泳池為例。臺灣體育運動管理學報，10(2),65-85。