

# 淡江大學 110 學年度第 1 學期體育場館使用者滿意度調查分析報告

## 目 錄

壹、前言.....	1
一、調查動機.....	1
二、調查對象.....	1
三、調查題項.....	1
貳、方法.....	3
一、調查方式.....	3
二、資料處理及分析方法.....	3
參、結果.....	3
一、填答者基本資料.....	3
(一)身份別.....	3
(二)性別.....	3
二、運動場館使用狀況調查.....	4
(一)每週使用運動場館設施的次數.....	4
(二)每次使用運動場館設施的時間.....	4
(三)最常使用運動場館的時段.....	5
(四)最常使用的運動場地.....	5
三、使用者對各場館滿意度調查.....	6
(一)游泳池滿意度.....	6
(二)游泳館健身區使用滿意度.....	6
(三)室內外運動場館使用滿意度調查.....	7
(四)多功能球場設施滿意度.....	8
(五)排羽球場設施滿意度.....	8
四、運動場館營運調查.....	8
(一)是否贊成室內運動場館應採使用者付費方式管理.....	8
(二)使用者付費的管理方式，能接受每次使用的價位.....	9
五、不同年度調查的比較.....	9
肆、結語.....	11
參考文獻.....	11

# 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，是本處持續堅持的目標。秉持全面品質管理的精神，定期對運動設施使用者進行滿意度問卷調查，是希望了解使用者的需求及使用感受，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。前次調查在 107 學年度實施，在間隔三年後體育場館與各運動空間有進行部分修繕與更新，在管理流程上也有些許的調整，透過調查了解這些管理措施是否符合使用者需求。另因本處 110 年獲得教育部體育署改善聯賽運動場地計畫補助，於 110 年 8-9 月進行 7 樓綜合球場木質地板更新，並於 110 年 7-8 月進行 4 樓排羽球場木質地板研磨修繕工程，為了解工程品質及使用者感受，也特別新增兩處球場的調查題項。

## 二、調查對象

於 110 年 10 月 21 日至 110 年 12 月 12 日間使用體育館、游泳館及校內各項運動設施之教職員工生。

## 三、調查題項

### (一)受訪者基本資料

- 1.學號/人員代號
- 2.身分別
- 3.姓名
- 4.性別

### (二)運動場館使用狀況調查

- 1.使用頻率:每周使用次數
- 2.使用時間:單次使用時間
- 3.經常使用時段
- 4.最常使用的運動場地

### (三)對於游泳池環境設施的滿意度

- 1.游泳池水質/水溫感受滿意度
- 2.游泳池設施安全感受滿意度
- 3.游泳池週遭環境感受滿意度
- 4.游泳池環境清潔感受滿意度
- 5.游泳池設施設備品質(如衛浴設備、設施器材等)滿意度
- 6.游泳池開放時段滿意度
- 7.游泳池服務流程(例如辦卡、購票流程、器材借用、問題諮詢等)滿意度
- 8.游泳池服務人員態度(含救生員、櫃台服務人員等)滿意度
- 9.游泳池門禁管制滿意度
- 10.就整體而言，請為游泳池整體的服務滿意度打個分數

### (四)對於游泳館健身區設施滿意度

- 1.健身區館場地與器材配置規劃滿意度
- 2.健身區周邊設施(例如更衣室、淋浴間、飲水設施等)滿意度
- 3.健身區設備保養與更新滿意度
- 4.健身區動線規劃滿意度
- 5.健身區清潔及維護滿意度
- 6.健身區空氣品質滿意度
- 7.健身區開放時段滿意度
- 8.健身區服務流程(例如換證流程、問題諮詢等)滿意度
- 9.服務人員態度(含櫃台、工讀生等服務人員等)滿意度
- 10.就整體而言，請為健身區整體的服務滿意度打個分數

(五)對運動場館設施滿意度

- 1.室內外運動場館場地規劃(例如場地的配置、空間大小、球場標線等)滿意度
- 2.運動場館周邊設施(例如更衣室、淋浴間、飲水設施等)滿意度
- 3.運動場館空間照明滿意度情形
- 4.運動場館設備保養與更新滿意度
- 5.運動場館動線規劃滿意度
- 6.運動場館清潔及維護滿意度
- 7.運動場館空氣品質滿意度
- 8.運動場館開放時段滿意度
- 9.服務流程(例如場地借用流程、器材借用、問題諮詢等)滿意度
- 10.服務人員態度(含職工、工讀生等服務人員等)滿意度
- 11.就整體而言，請為運動場館整體的服務滿意度打個分數

(六)對體育館7樓使用者滿意度

- 1.對7樓多功能球場的地板顏色
- 2.對7樓多功能球場的地板彈性
- 3.對7樓多功能球場的畫線
- 4.對7樓多功能球場的設備及空間布置感到

(七)對體育館4樓使用者滿意度

- 1.對4樓球場的地板顏色
- 2.對4樓球場的地板彈性
- 3.對4樓球場的畫線
- 4.對4樓球場的設備及空間布置感到

(八)對於運動場館營運的調查

- 1.您是否贊成室內運動場館應採使用者付費方式管理
- 2.如您贊同使用者付費的管理方式，您能接受每次使用的價位約為?

## 貳、方法

### 一、調查方式

本次調查期間為 110 年 10 月 21 日至 12 月 12 日，調查對象為使用游泳館、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。本調查使用 Google 表單程式，將連結以 QR code 公告於各場館櫃台及入口，提供使用者自由填答，共收集 1202 份有效回覆。

### 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 Microsoft Excel 進行繪圖與分析。分析方法以次數分配為主。

## 參、結果

### 一、填答者基本資料

#### (一)身份別

參與填答滿意度調查的有學生 1186 人(如圖 1)，占總填答人數的 98.7%，職工部分有 10 人(0.8%)填答、教師 6 人(0.5%)，由於調查採自由填答，在職工與教師比率稍低。

1-2.身分別  
1,202 則回應

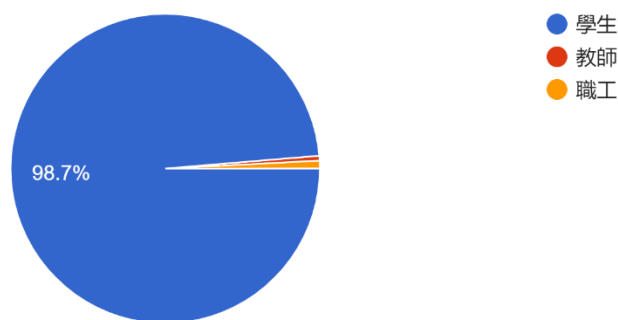


圖 1，填答者的身分別比率圖

#### (二)性別

參與填答滿意度調查的有女性 672 人占總填答人數的 55.9%，男生填答人數共有 530 人，占比為 44.1%(如圖 2)。

1-4.性別  
1,202 則回應

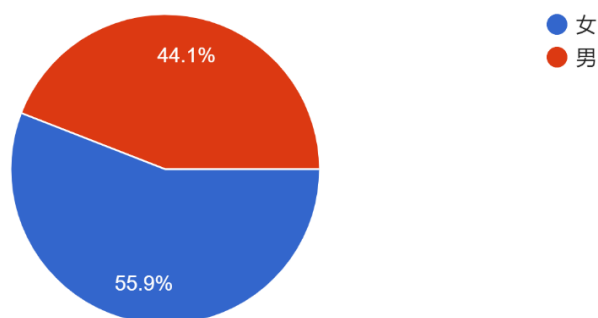


圖 2，填答者的性別比率圖

## 二、運動場館使用狀況調查

### (一)每週使用運動場館設施的次數

在使用者的回應中以每周 1~2 次最多，共計有 962 人，佔總體填答人數的 80%，未滿 1 次有 131 人(10.9%)，每周 3~4 次的有 89 人(7.4%)，每周 5 次以上的重度使用者有 20 人(1.7%)(如圖 3)。

2-1.您每週使用運動場館設施的次數約為  
1,202 則回應

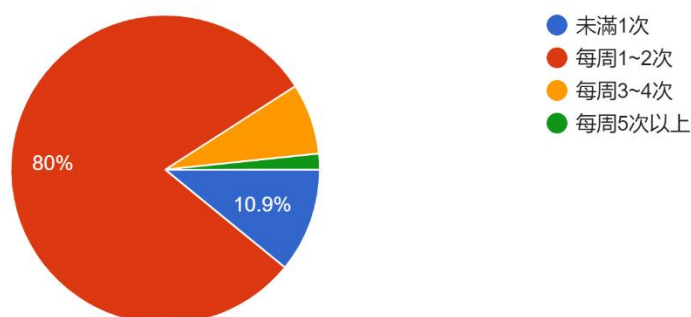


圖 3，填答者使用場館頻率分布圖

### (二)每次使用運動場館設施的時間

在填答者的回應中以每次 1~2 小時最多，共計有 745 人佔總體填答人數的 62%，30 分鐘~1 小時 218 人(18.1%)，每次 2 小時以上的有 120 人(10%)，每次 30 分鐘以下的有 119 人(9.9%)(如圖 4)。

2-2.您每次使用運動場館設施的時間約為  
1,202 則回應

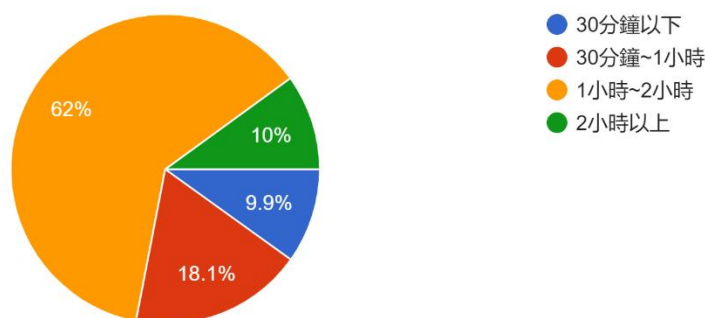


圖 4，使用者每次使用時間的分布圖

### (三)最常使用運動場館的時段

在調查對象中，有 569 位(47.3%)填答上午 08:00~12:00；有 285 位(23.7%)填答下午 14:00~18:00 時段；有 194 位(16.1%)題答晚上 18:00~20:00；有 79 名(6.6%)填 20:00~22:00 時段；中午時段 12:00~14:00 共有 75 人(6.2%)(如圖 5)。

2-3.您最常使用運動場館的時段  
1,202 則回應

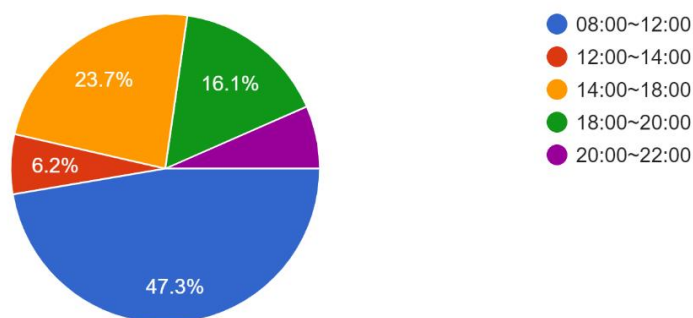


圖 5，填答者最常使用的時段分布圖

### (四)最常使用的運動場地

在本次調查中填答比率最高的使用者最常使用的場地，前五名依序為體育館 7 樓籃球場 (229 人，19.1%)、體育館 4 樓排球場(169 人，14.1%)、體育館舞蹈教室(145 人，12.1%)、五虎崗球場(119 人，9.9%)及體育館 3 樓桌球教室(87 人，7.2%)。由前五名可以看出主要以室內球場為主(如圖 6)。

## 2-4.您最常使用的運動場地(請擇一)

1,202 則回應

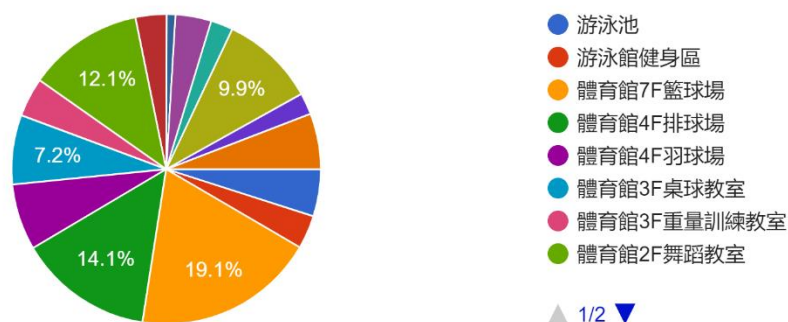


圖 6，填答者最常使用的場地分布圖

### 三、使用者對各場館滿意度調查

#### (一)游泳池滿意度

本題項針對游泳池使用者進行滿意度調查，相關題項及結果如表 1。

表 1，使用者對於游泳池滿意度調查結果表

題項	平均	標準差
游泳池水質/水溫	8.49	1.63
游泳池設施安全	8.71	1.63
游泳池週遭環境	8.46	1.61
游泳池環境清潔	8.51	1.50
游泳池設施設備品質(	8.64	1.57
游泳池開放時段	8.66	1.59
游泳池服務流程	8.61	1.47
游泳池服務人員態度	8.92	1.18
游泳池門禁管制	8.47	1.95
整體	8.86	1.05

\*本研究自行整理

填答者在游泳池的開放題項中主要聚焦在設施部分，例如學生覺得天氣較冷時能否關閉樓梯間窗戶、增設悠遊卡機、廁所的水壓不足、開放烤箱等。

#### (二)游泳館健身區使用滿意度

為了提供學生對於健身運動的需求，並紓解體育館重量訓練室的人潮，本處於 106 學年度起於游泳館大廳設置健身區，逐年分批添購相關設施，提供學生免費自由使用，以避免造成對體育課程的干擾，由於使用率極高，以致設備器材故障率極高，但受限於經費有限，所能提供的設備更新速度恐不如預期。有關游泳館健身區的滿意度調查結果，詳如表 2。

表 2，游泳館健身區滿意度調查結果

題項	平均	標準差
健身區場地與器材配置規劃	7.10	2.08
健身區周邊設施	7.64	1.72
健身區設備保養與更新	6.24	2.54
健身區動線規劃	7.07	2.05
健身區清潔及維護	7.36	2.18
健身區空氣品質	7.79	1.55
健身區開放時段	7.31	1.95
健身區服務流程	8.33	1.66
服務人員態度	8.50	1.58
整體	7.48	1.89

\*本研究自行整理

使用者對於健身區的需求可分為兩大區塊，在硬體滿意度上，除要求器材更新、增加設備外，在管理措施上則希望能增加開放時段。

### (三)室內外運動場館使用滿意度調查

本處管理之室內外運動場館範圍包體育館及室外運動場地(五虎崗籃排球場、網球場、運動場及溜冰場等)，相關滿意度，詳如表 3。

表 3，室內外運動場館使用滿意度調查結果

題目	平均	標準差
1.室內外運動場館場地規劃	8.32	1.68
2.運動場館周邊設施	8.20	1.82
3.運動場館空間照明	8.56	1.62
4.運動場館設備保養與更新	8.34	1.70
5.運動場館動線規劃	8.19	1.86
6.運動場館清潔及維護	8.53	1.64
7.運動場館空氣品質	8.26	1.81
8.運動場館開放時段	8.25	1.86
9.服務流程	8.41	1.68
10.服務人員態度	8.60	1.57
11.整體	8.55	1.48

\*本研究自行整理

使用者在室外球場的回饋意見中主要針對硬體設施的建議為室外水溝加蓋、壓克力球場太滑、建議增設遮雨棚、增設飲水機、增設座椅，夜間關燈時的全黑可能造成危險、五虎崗排球場炫光等問題。在室內球場則認為通風問題需要改善、室內球場過於悶熱、場地空間太小、增加座位區等。

在管理措施的建議則有場地使用紛爭、落實登記預約使用、強化指示標誌系統、動線規劃等相關建議。



#### (四)多功能球場設施滿意度

本校於 109 學年度接受教育部補助，於 110 年 7-8 月間進行 7 樓地板更新，更新為符合國際認證的球場，透過滿意度調查欲了解使用者對於新球場的使用感受，包含對地板顏色、彈性、畫線及空間布置等進行調查，另新增相關開放題項的蒐集，相關結果如表 4。

表 4，使用者對於多功能球場的滿意度結果

題項	平均	標準差
球場的地板顏色	8.97	1.28
球場的地板彈性	8.82	1.36
球場的畫線	8.72	1.67
球場的設備及空間布置	8.85	1.40

\*本研究自行整理

由表 4 可以得知，在 7 樓地板的幾個題項中發現，不論是地板顏色、彈性、或球場畫線與相關設備與空間的滿意度皆在 8.72 以上，顯示使用者對於符合國際認證球場的高度滿意，但整體空間仍有通風不良與球場悶熱的回應，對於球場畫線則覺得有點複雜，7 樓為綜合型球場，球場主要以籃球課程為主，並配合辦理各項聯賽所需，有繪製籃球與排球正式比賽場地，透過顏色進行區隔，難免會有線條交織的情形。

在開放式意見反映中則建議管理措施上開放給各系隊使用的需求。

#### (五)排羽球場設施滿意度

109 學年度暑假期間曾就排羽球場地板進行研磨並重新上漆的修繕工程，透過問卷調查主要欲了解使用者對於修繕工程後使用木質地板的滿意程度，結果詳如表 5 所示。

表 5，使用者對於排羽球場設施使用的滿意度結果

題項	平均	標準差
球場的地板顏色	8.57	1.59
球場的地板彈性	8.35	1.70
球場的畫線	8.52	1.64
球場的設備及空間布置	8.14	1.91

使用者在排羽球場的使用意見回饋，在硬體設施上覺得場地不夠大、球場不足，建議增設椅子、增設置物櫃、增設時鐘，羽球場的燈光直射、空氣對流不佳等問題，使用者認為在地板彈性與設備空間的滿意度仍有改善的空間，但受限於排羽球場的腹地及建築本體跨距及梁柱位置，能改善的空間相當有限。

在管理措施上建議將第二排球場的網高調整為女網高度，以利更多同學使用。

### 四、運動場館營運調查

#### (一)是否贊成室內運動場館應採使用者付費方式管理

本題項主要探索使用者對於場館管理採用收費意見的調查，共計有 1143 則回應，贊成的有 362 位，佔總體填答者的 31.7%，反對的有 781 人(68.3%)。分布狀況如圖 7。

#### 4-1.您是否贊成室內運動場館應採使用者付費方式管理

1,143 則回應

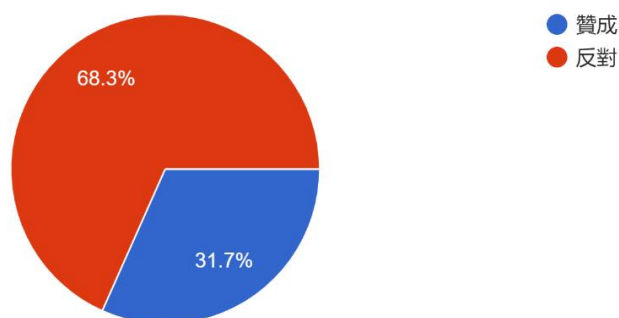


圖 7，使用者對於採行付費使用的意見分布圖

#### (二)使用者付費的管理方式，能接受每次使用的價位

第二個題項欲探詢如果採行收費管理模式時，使用者能接受的價位，有 4 成左右的受訪者，只願意負擔 10 元左右，有 218 人(19.1%)認為 50 元是合理價位。整體平均為 30.92 元，標準差為 23.76 元。(圖 8)

#### 4-2.如您贊同使用者付費的管理方式，您能接受每次使用的價位約為？

1,143 則回應

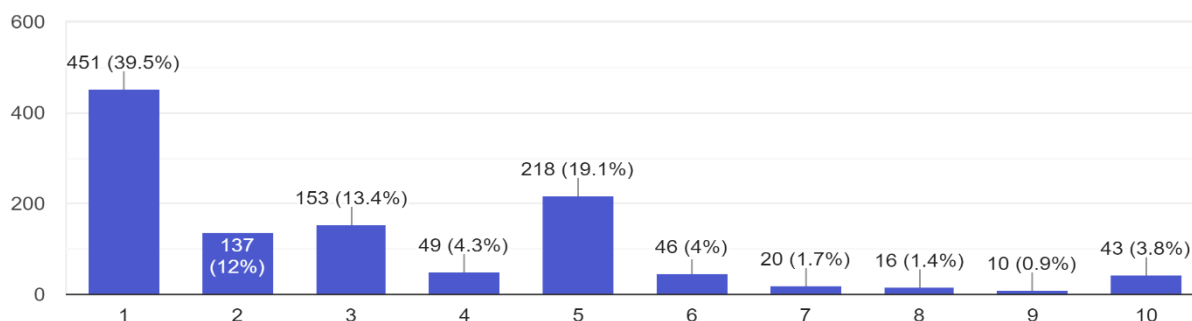


圖 8，使用者可以接受付費的價位分布圖

### 五、不同年度調查的比較

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表 6

表 6，107 學年及 110 學年度場館使用者滿意度調查結果之比較

項目	游泳池				體育場館			
	107 年	排序	110 年	排序	107 年	排序	110 年	排序
水質水溫	7.32±2.16	3	8.47±1.63	7				
設施安全	7.38±2.22	1	8.71±1.63	2				
週遭環境	7.38±2.35	1	8.46±1.61	9	7.75±1.92	5	8.20±1.82	9
清潔維護	7.00±2.43	7	8.51±1.50	6	7.86±1.94	3	8.53±1.64	3
設備品質	7.09±2.36	5	8.64±1.57	4				
場地規劃					7.77±1.88	4	8.32±1.68	6
空間照明					8.02±1.93	1	8.56±1.62	2
保養與更新					7.35±2.15	10	8.34±1.70	5
動線規劃					7.49±1.92	9	8.19±1.86	10
空氣品質					7.57±1.96	6	8.26±1.81	7
開放時段	6.79±2.49	8	8.66±1.59	3	7.51±2.18	7	8.25±1.86	8
服務流程	6.79±2.44	8	8.61±1.47	5	7.50±1.99	8	8.41±1.68	4
服務人員態度	7.19±2.34	4	8.92±1.18	1	8.00±1.88	2	8.60±1.57	1
門禁管制	7.02±2.41	6	8.47±1.92	7				
整體評價	7.89±1.67		8.86±1.05		7.95±1.69		8.55±1.48	

由表 6 中可以發現，在 107 年度與 110 年度的調查比較中可以發現游泳池與體育館的各項滿意度都有明顯的提升，整體評價而言，游泳館由 7.89 提升到 8.86，在各項滿意度的排序中則有些許變化，游泳館自 2003 年開館迄今已近 20 年，部分設備已屆使用年限，以致周遭環境由原排序 1 掉到排序 9；近年來除校內修繕維持的經費外，並透過體育署補助增設除溼加熱系統(熱泵)，改善室內空間潮濕悶熱的問題，並透過小額付款方式，改進購票進館的作業流程，加強服務人員的訓練，提升服務品質，所以在服務流程及服務人員態度的題項上都有些提升；為服務廣大愛好健身運動同學，擴充游泳館大廳作為健身區，提供健身設備供同學換卡進入使用，整體服務滿意度大為提升。但受限於系統整合的經費，原規畫門禁管制系統暫時無法更新，以致使用者在門禁管制題項上仍有較多意見。

在體育館的整體滿意度由 7.95 提高至 8.55，整體而言，使用者在各題項的回應與前次調查比較，除了分數上升外，題項排序上沒有太大差異；得分前三名仍是清潔維護、空間照明及服務人員態度。體育館自 2006 年落成使用以來，不斷修正服務流程及改善硬體設施，在滿意度上始終維持在高標準，行政團隊仍不斷檢討與改進，針對軟硬體可改善部分，秉持全面管理的精神，落實 PDCA 的作法。近年來分別爭取外部資源，獲得教育部體育署聯賽場地改善計畫的 1200 萬元補助，進行更新 7 樓地板工程及相關設備採購，建置符合國際認證的比賽級球場，在教育部體育署體育器材設施補助計畫中逐年添購重量訓練器材與身體組成分析儀等。同時以校內修繕維持費持續整理 B1 武術室、4 樓排羽球場木質地板等。在保養與更新的滿意度由排序 10 提升到 5；在動線規劃得分稍低，受限於建築基地與相關場地及外部教室緣故，所以在動線規劃上無法進行更有效的規劃。在軟體服務改善上，因體育館主要提供上課使用，課餘時間開放供師生自由使用，由於可供自由使用的時間有限，所以在開放時段的滿意度，在兩年的排序分別為 7 和 8。此外，在服務流程中我們呼應永續校園及 AI 政策的指引下，落實無紙化校園，我們嘗試將場地協調會及排隊猜拳決定場地的方式，改以線上預約方式辦理，可避免學生舟車勞頓，同時也基於防疫需求，避免人潮聚集，滿意度從 7.50 提升到

8.41，原排序由 8 提升到 4。

## 肆、結語

本校張董事長在 109 學年度全面品質管理研習會中強調，學校應以超越顧客期待，型塑淡江品質文化，並透過 PDCA 流程的確實運作，提供更多元的學習環境，在運動場地設施管理的流程中，透過滿意度調查，旨在了解使用者對於設施使用的需求及感受，以做為未來改善服務品質的依據。運動場館空間除了硬體空間受限於建築基地及建築結構恐怕在短時間很難解決，可以透過管理的措施，來提升使用者的滿意程度，例如在游泳館使用者意見反映中認為空氣品質不佳，除了要求清潔人員於周末閉館前進行止滑墊及樓梯間的消毒清潔外，建立使用者良好的使用習慣也是我們努力的目標。

由於運動場館的維護費用極高，相關設備昂貴，校內為因應少子化衝擊而緊縮相關經費，在有限的資源下積極爭取外部資源來進行更新，至於管理措施上我們努力朝優質管理的目標持續精進，逐項修正管理作為，期以最少的管理，最大化的效率來提供相關服務，期以獲得全校師生的認同。

感謝所有提供意見的使用者，您的意見是我們改善服務的最大動力，有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，秉持著持續改進，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，也懇請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永續校園。

## 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。