

# 新北市板橋體育場使用者滿意度之研究

陳柏宇(Bo-Yu Chen)      周世璋(Shih-Tsang Chou)      吳玫芳(Me-Fang Wu)  
中國科技大學建築研究所   中國科技大學建研所副教授   成功大學建研所博士候選人

## 摘要

民眾對於運動空間之需求亦與日遽增，為了提供民眾能使用完整的運動設施，因而政府新建了許多運動場館，供民眾使用，現在運動場館已成為人們生活不可缺少的一部分，因此本研究希望藉由了解新北市市民體育場之使用者現況，與各項運動場地設施的使用品質，後續也能供運動場館設施經營上的建議，提供民眾有更好的使用設施、使用品質。

本研究藉由現況調查分析體育館設施管理之缺失及以滿意度問卷調查，針對100個使用新北市板橋體育場及運動設施參與者，以「新北市立板橋體育館滿意度調查問卷」為研究工具進行資料收集並經過統計分析，分析出不同使用者對於板橋體育館的滿意度。

研究結果發現男性使用者略多於女性使用者，使用者年齡層主要集中在「21-50歲」之間的青壯年人口；職業分佈以學生、工商服務業族群最高。使用的空間以田徑活動與籃球場居多。不同性別、年齡及居住地區之運動社團參與者對場館運動設施滿意度皆呈現顯著的差異。想要提升體育館的滿意度，當以加強改善硬體設施為優先考量。

**關鍵詞** 板橋體育場、滿意度

## The research study of user satisfaction at new taipei city banqiao Stadium

### Abstract

The public demand for space motion also increase over time, people can use in order to provide a complete sports facilities, which many government built a sports complex for people to use, and now sports complex has become an indispensable part of people's lives, so this study hope by understanding the current status of the user community, new Taipei City Stadium, the quality and use of various sports venues and facilities, but also for the follow-up recommendations on the operation of sports

venues and facilities, provide the public with a better use of the facilities, the use of quality.

In this study, by the status of the missing gym facility management survey analysis and to satisfaction survey for 100 with the new Taipei City Banqiao Stadium and sports facilities participants to "New Taipei City Banqiao Stadium satisfaction survey" Data collection for the study tool and statistical analysis, to analyze the different users for Banqiao Stadium satisfaction.

The results found that male users were slightly more than female users, user age focused on young people "21-50 years" between; the occupational distribution to students, the Business and Services groups to the maximum use of space activities and athletics basketball court majority, gender, age and area of residence of the sports associations and sports facilities stadiums participants satisfaction are showing significant differences. Want to upgrade the stadium satisfaction, when to strengthen the improvement of hardware facilities as a priority consideration.

## **1.緒論**

### **1.1 研究背景與動機**

近年來，國人因生活與飲食習慣的改變，肥胖情形也慢慢的變得普遍，在生活當中運動已逐漸成為人們生活中不可或缺的一部份，很多人為了維持身材，都錯誤地單靠節食減肥，因而不能達到持久的效果，唯有配合適當和適量的運動，才能有效地減少脂肪的堆積，事實上，運動是有很多好處的，可以消耗身體過多的熱量幫助維持適當體重，增強心肺功能，促進血液循環而減低患上心血管等慢性疾病，進而增強身體抵抗力，建立健康的自我並促進大家的感情提供認識新朋友的機會及於群體活動中學習合作精神。

民眾對於運動空間之需求亦與日遽增，在運動場地中以公園、學校運動場、市民運動中心為場所，為了供應民眾能使用完整的運動設施，而政府新建了許多運動場館，供民眾使用，體育館場的功能除了體育競技之外還有集會、舉辦演唱會、展覽、等多元化的功能，現在運動場館已成為人們生活不可缺少的一部分，因此研究希望藉由來了解新北市市民體育場之使用者現況，與各項運動場地設施的使用品質，後續結果也能供運動場館設施經營上的建議，提供民眾有更好的使用設施、使用品質。

### **1.2 研究目的**

根據研究動機，本研究探討新北市板橋體育館之使用者背景結構、服務品質、使用者滿意度與使用意願之現況，同時探討不同背景、不同時間、不同客群在使用與顧客滿意度認知情形，並進一步分析服務品質與使用者滿意度兩者間的相關情形，最後則分析新北市各公立市民體育館之服務品質、使用者滿意度對使用意願之統計。透過本次研究結果，可協助新北市各公立市民體育場檢視服務品質、

使用者滿意與使用意願之重要性，並藉此作為各公立市民體育館經營管理之參考依據。

### 1.3 研究範圍

板橋體育場，由新北市政府負責管理，是新北市板橋區的體育運動場區，鄰近新北市政府及新板橋車站。整個場區又可細分成板橋第一運動場區（場址在漢生東路 278 號）及板橋第二運動場區（場址在民權路 117 號）。民國七十六年（1987 年）因應當時臺北縣承辦台灣區運動會時而興建此館，在民國九十二年（2003 年）又因為當時臺北縣舉辦中華民國全國運動會時整修場館完工，並在臺北 2009 年夏季聽障奧林匹克運動會中，做為足球比賽預備場地。平時可提供田徑、槌球、足球、演唱會、各項集會及各種表演活動的演出場地，同時夜間提供照明設備供一般民眾使用。2017 台北世大運的女子足球決賽也將於本場館舉行。

表 1 板橋體育館介紹

| 名稱          | 面積                    | 設施                                                                                             | 圖片                                                                                    |
|-------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| (一)板橋第一運動場區 | 44,576m <sup>2</sup>  | 行政中心。PU 跑道。設有貴賓室、會議室、閱覽室、簡報室、桌球教室、韻律教室、體育文化生活館、運動圖書室、視聽教室、重量訓練室、舉重中心、專用宿舍、餐廳、電梯及籃球場、停車位 250 位。 |   |
| (二)運動廣場     | 17,439m <sup>2</sup>  | 草坪面積、小型攀岩場、兒童溜冰場、長青休閒區。                                                                        |  |
| (三)板橋第二運動場區 | 32,633 m <sup>2</sup> | 行政中心、管理員室、PU 跑道。籃球場、兒童遊樂區、陽光草皮、田徑、籃球、槌球之場所。                                                    |  |
| (四)板橋體育館    | 9,183 m <sup>2</sup>  | 貴賓室、表演臺、舞臺、練習臺、停車位。供室內排球、籃球、羽球、手球等多功能室內體育館。為大型演講及演唱會等各項活動之場所。                                  |  |

## 2. 相關文獻

### 2.1 運動場類型探討

根據行政院體育委員會資料表示運動場館分為縣(市)立運動場館、鄉鎮市區運動場館、社區運動場館、學校運動場館、公營事業機構所屬場館、民營事業機構所屬營利場館、民營事業機構所屬非營利場館以及私人場館，而板橋體育館屬縣(市)立運動場館。

表 2 運動場館的類型

| 運動場館的類型           | 說明                                             |
|-------------------|------------------------------------------------|
| (一) 縣(市)立運動場館     | 指為直轄市政府、省下之縣政府、市政府管理之體育場館，如各縣之縣立體育場。           |
| (二) 鄉鎮市區運動場館      | 指為鄉公所、鎮公所、縣轄市公所。                               |
| (三) 社區運動場館        | 指為社區管理之體育場館，如社區活動中心。或為大廈管理委員會所管理之場所，如大廈所屬之游泳池。 |
| (四) 學校運動場館        | 指為學校所管理之運動場館，如學校體育館。                           |
| (五) 公營事業機構所屬場館    | 公營事業機構附屬之體育場館，如公營事業附設之籃球場。                     |
| (六) 民營事業機構所屬營利場館  | 民營事業機構設立之以營利為目的運動場館。                           |
| (七) 民營事業機構所屬非營利場館 | 民營事業機構設立之非營利體育場館，如工廠之員工籃球場。                    |
| (八) 私人場館          | 指私家場館，如私人住宅簡易籃球場或游泳池等。                         |

資料來源：行政院體育委員會

### 2.2 使用者滿意度之定義

「滿意度」一詞乃衍自拉丁文「satis」與「facere」二字，意味著「滿意」或「實現」(Oliver,1993)。當需求者的期望被實現時，則心裡會呈現出滿意的狀態。近年來，隨著消費者意識高漲及市場競爭日趨白熱化，「顧客滿意」(customer satisfaction)一詞似乎已成了各大企業掛在嘴邊的常用語，為二十一世紀企業經營時最重要的衡量指標。

Cardozo(1965)是最早提出顧客滿意度概念的學者。他認為顧客滿意度是情感與認知間交互作用之產物，期望會受到顧客過去經驗的影響，進而影響滿意度的評價，而顧客愈是滿意，愈能提升顧客的再購行為及增購其他產品的意願。隨著顧客滿意度日趨重視，學者們紛紛致力在這方面的研究。

## 3.現況調查及問卷分析

本研究閱讀相關文獻後，進而確立研究動機與目的並界定研究的範圍；根據研究動機與目的進行相關文獻蒐證與整理；再藉由問卷了解研究個案；經由國內外相關文獻資料彙整後，建構出本研究架構；參考相關文獻編制問卷與設計分析方法，使問卷具可信度，藉由問卷之資料分析後，加以驗證研究架構；最後根據研究結果，歸納出本研究結論，並提出相關建議。

### 3.1 研究架構

本研究旨在探討新北市板橋體育場經營現況，及使用者滿意度調查，分析各場館人口背景變項及運動設施使用現況，探究各體育館社團經營及使用者滿意度之差異，經過統計與討論，提出結論與建議。

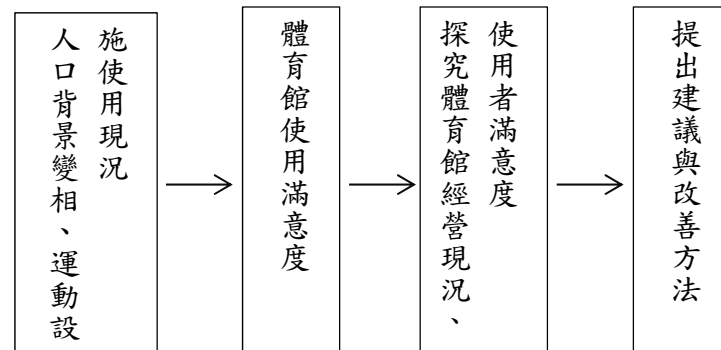
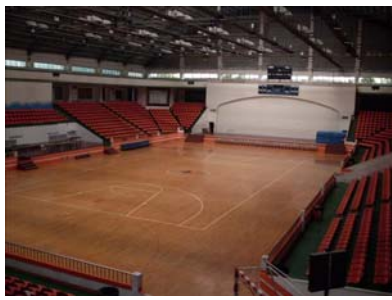


圖 1. 研究架構圖

### 3.2 運動設施使用現況

根據調查統計分析結果，各項數據顯示結果若以使用比例分析；籃球場(37%)為最高、田徑場(20%)次之、技擊室(0%)、柔道室(0%)、壁球室(0%)、桌球室(0%)為最低。根據上述分析可發現屬於高度開放的運動設施，籃球場、田徑場等設施，因其具有室外場地且花費經費較少的特性，受到大家的喜愛，而技擊室、柔道室、壁球室、桌球室，可能因為必須收費及民眾對運動項目和需求之緣故導致使用率較低。

表 3 運動設施使用現況

| (一)室外跑道                                                                             | (二)室內籃球場                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |
| 使用者非常多。                                                                             | 比起室內籃球場，室外反而比較多人使用。                                                                  |
| (三)韻律教室                                                                             | (四)室外籃球場                                                                             |
|  |  |
| 雖然是假日，但是卻無人使用。                                                                      | 假日大家都出來打球                                                                            |

### 3.3 使用者問卷分析

透過現況調查分析彙整了解體育館現況後，擬定問卷內容，本研究為了瞭解體育館場地及運動設施經營現況，擬出符合研究目的之問卷，共計發放 100 份，回收 100 份，回收率 100%。

本節探討板橋體育場設施滿意度，了解設施設備規劃管理狀況，設施設備是建構體育館的基本條件，也是吸引消費者最直接的考量因素之一。因板橋體育場交通便利，捷運跟公車都會到體育場，來運動的使用者也特別多。

#### 1. 年齡分析

本研究受試者之年齡分佈，以「21-30歲」者最多，有45人，佔45%；其次為「41-50歲」者，有24人，佔24%；而「60歲以上」者最少，僅1人，佔1%。此外，這些受試者的年齡主要集中在「21-50歲」之間，累計百分比69%，顯示該場館社團參與者以青壯年為主要使用者。

#### 2. 職業分析

學生(48%)及工/商/服務業(35%)為此次受試樣本中比例最高的兩大族群。附近有許多學校，當學校運動空間不足時，可分擔至體育館做活動，緩解運動時擁擠的問題，加上普遍都有運動競賽的觀念，學生會安排空閒時間去從事運動與休閒；而工/商/服務業，上下班時間較為固定，有較多空閒的時間，去從事運動與休閒，其他行業相較起來比較沒有時間。

#### 3. 場地使用率分析

本體育館之使用率，大多是籃球場(37%)及田徑活動(20%)，其他設施的使用率較低，技擊室、柔道室根據調查是有特殊時段性開課的，其他空間是各時段都可供大眾使用。

男性參與者(64%)多於女性(36%)，原因是籃球場與田徑場的使用者為男性占大多數，較激烈的運動與競賽參加者也是男性居多，女性較偏向溫和韻律性的舞蹈與瑜珈活動所以人數較少。

#### 4. 環境美化分析

本體育館之環境美化、整體環境清潔，不滿意的人數(36%)較滿意的人數(21%)還多，不滿意的原因多是場館太過老舊，且下雨後場內地板較多鐵鏽與水漬，籃球場的使用設施地板標線多以掉漆且有小坑洞，多數不滿意者，年齡都是在21-30歲，20歲以下的使用者多數覺得普通，年齡的成長可能會使使用者的需求與要求慢慢提高。

通風及採光方面較偏向為不滿意(45%)，滿意人數只達到23%，使用者認為體育館內通風不足可能因換氣量不足而導致運動者身體不適，以及採光不足可能導致館場內有較多陰暗角落較具危險性，或是視線不佳導致的運動傷害。

#### 5. 運動器材分析

由研究結果得知，本體育館之各教室及運動器材之品質，非常不滿意的人數與不滿意的人數各佔26%以及24%，不滿意之原因多是，設施較為老舊操場PU跑道橡膠顆粒剝落，籃球場球框球架，生鏽研究以及球網破損。

而添購新型器材的速度與維護方面多數人持普通意見(57%)，使用者認為器材以能使用就能接受，在添購新型器材方面並沒有特別的意見，並且多數使用者表示平常使用時間較短暫，對於新型器材並不會特別要求。

#### 6. 盥洗空間分析

盥洗室與浴室空間，持不滿意意見的人(68%)較多且超過半數。大多人認為盥洗室過於髒亂有異味且通風系統不良且有過於陰暗且潮濕，給人帶來有危險不安全的印象，大多數人覺得數量不足且標示不明，要使用時往往不知道在哪裡。

#### 7. 交通及停車空間分析

由於使用者多數為搭乘交通工具或是自行騎腳踏車至體育館，以致多數人對於交通及停車空間的滿意度多為滿意(50%)(45%)。因體育館外原設有機車停車位，且體育館內的停車空間多數為遊覽車及搬運新器材之貨車使用較多，故一般使用者較沒有特殊不滿意之處。

#### 8. 表演空間分析

本體育館內之表演空間多數為大型體育活動或是競技比賽，觀賽人士多為相關特定活動人員。多數使用者來體育館都是運動休閒之使用，以致使用者對於表演空間多呈現於普通意見(53%)。

#### 9. 管理服務品質

管理服務品質持較平均意見，滿意(21%)及不滿意(21%)之選項為相同數量，對於滿意管理服務品質者表示本館中各設施皆有相關人員管理；則不滿意者表示體育館對於人流的管制較無完善的控制，會發生不是真正來運動休閒的人，會影響到真正要使用運動器材的人、且有些人會造成環境的髒亂也無人制止，清理的效率也比較慢。

表3.問卷統計結果

| 基本資料 | 1.性別           | 2.身份                                                                           | 3.年齡                                                                                                 | 4.使用次數                                                        | 使用時間                                                                     |
|------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|      | 男:64%<br>女:36% | 學生<br>48%<br>軍公教<br>3%<br>農林漁牧<br>0%<br>工商服務<br>35%<br>自由業<br>14%<br>其他<br>10% | 20 歲以下<br>16%<br>21-30 歲<br>45%<br>31-40 歲<br>24%<br>41-50 歲<br>12%<br>51-60 歲<br>2%<br>61 歲以上<br>1% | 1 次 25%<br>2 次 45%<br>3 次<br>15%<br>4 次<br>12%<br>4 次以上<br>3% | 30 分鐘以下<br>15%<br>30-60 分鐘<br>37%<br>60-120 分鐘<br>45%<br>120 分鐘以上<br>13% |

|              |                                                                 |             |     |     |     |       |
|--------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|-----|-----|-----|-------|
| 使用目的         | 1. 溫水游泳池 12%                                                    | 7. 舞蹈教室 3%  |     |     |     |       |
|              | 2. 健身房 16%                                                      | 8. 韻律教室 7%  |     |     |     |       |
|              | 3. 桌球室 0%                                                       | 9. 技擊室 0%   |     |     |     |       |
|              | 4. 羽球場 2%                                                       | 10. 柔道室 0%  |     |     |     |       |
|              | 5. 壁球場 0%                                                       | 11. 籃球場 37% |     |     |     |       |
|              | 6. 田徑活動 20%                                                     |             |     |     |     |       |
| 使用環境滿意度分析    | 題目                                                              | 非常滿意        | 滿意  | 普通  | 不滿意 | 非常不滿意 |
|              | 1. 環境美化、整體環境清潔                                                  | 7%          | 14% | 47% | 20% | 12%   |
|              | 2. 各教室及運動器材之品質                                                  | 2%          | 9%  | 39% | 24% | 26%   |
|              | 3. 各設施種類                                                        | 18%         | 36% | 31% | 11% | 4%    |
|              | 4. 通風、採光                                                        | 4%          | 19% | 32% | 39% | 6%    |
|              | 5. 添購新型器材的速度與維護                                                 | 0%          | 26% | 57% | 12% | 5%    |
|              | 6. 整體運動空間之規劃                                                    | 6%          | 24% | 42% | 23% | 5%    |
|              | 7. 使用便利性                                                        | 29%         | 24% | 31% | 9%  | 7%    |
|              | 8.盥洗室與浴室空間                                                      | 5%          | 6%  | 23% | 42% | 24%   |
|              | 9.停車場停車空間                                                       | 18%         | 32% | 31% | 11% | 8%    |
|              | 10 交通動線便利性                                                      | 26%         | 19% | 33% | 17% | 5%    |
|              | 11. 觀看表演空間座椅環境之舒適                                               | 9%          | 14% | 53% | 12% | 12%   |
|              | 12. 觀看表演空間服務人員態度                                                | 13%         | 22% | 53% | 11% | 2%    |
|              | 13.管理服務品質                                                       | 17%         | 21% | 32% | 21% | 9%    |
|              | 14.舉辦體育活動的次數                                                    | 5%          | 22% | 51% | 13% | 9%    |
| 15. 希望多舉辦哪一類 | 1.演唱活動 21%<br>2.藝文活動 42%<br>3.體育活動 17%<br>4.展覽活動 14%<br>5.其他 6% |             |     |     |     |       |

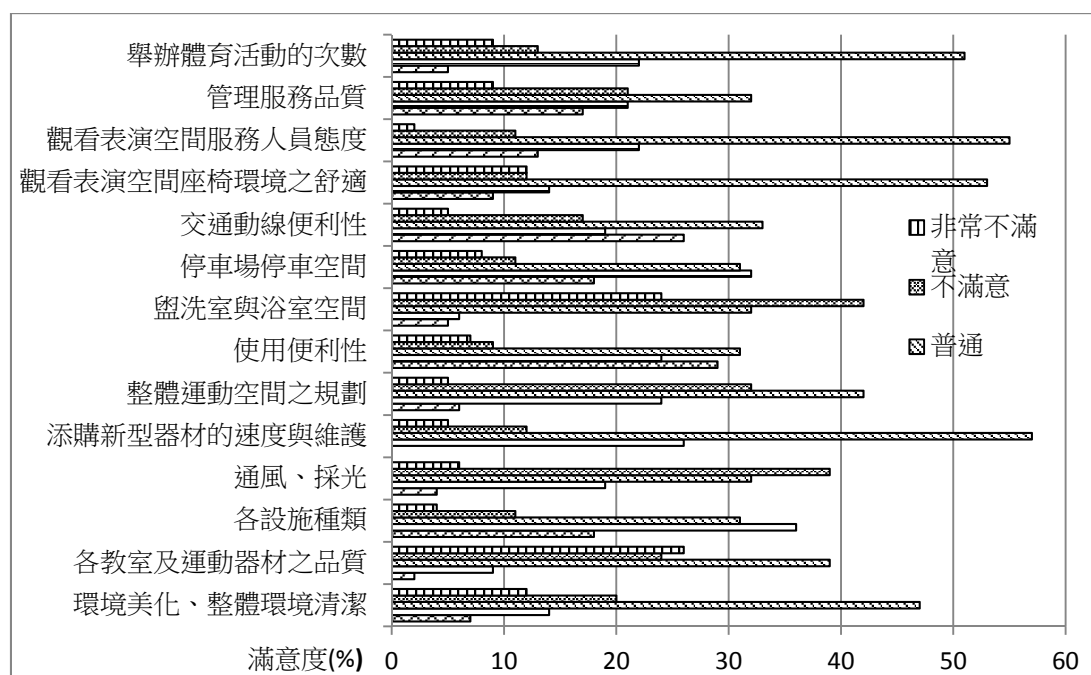


圖2. 各項設施滿意度

#### 4. 結論與建議

本研究透過問卷調查了解新北市板橋體育館使用者滿意度後，歸納以下結論及研究建議。

##### 4.1 結論

###### (一) 新北市立板橋體育場參與者背景變項及場館設施使用現況

男性使用者略多於女性使用者，但兩者比例相差不遠；使用者年齡層主要集中在「21-50歲」之間的青壯年及中年人口；職業分佈以學生、工商服務業族群最高。至場館使用時間；每週1-2次的使用頻率最高；平均使用時間1-2小時的比例居多；使用的空間以田徑活動與籃球場居多。

###### (二) 場館營運改善之內容分析

場館運動設施方面，其場館人員的服務品質均獲得一致性的好評，但在運動設施方面，較不滿意的部分，主要偏重於通風、採光與盥洗室與浴室空間方面。欲提升使用者對於新北市立板橋體育館整體設施品質的滿意度，當以加強改善場館硬體設施為優先考量。目前整個新北市立板橋體育館的管理及營運現況仍有很多改進的空間。

##### 4.2 建議

本研究透過問卷與觀察，並綜合各運動設施受試者問卷調查的結果分析，想要提升新北市立體育館各使用者使用場館軟、硬體設施之滿意度，本研究提出以下幾點建議，僅供場館與政府機關未來營運改善之參考。

###### (一) 加強維護硬體設施

一個完善的運動場館於使用期間內，應該要不斷地進行設備的更新、維護與保養，如此不僅能將意外發生的風險降至最低，並能提供民眾更舒適安

全的運動環境，同時亦可延長運動場館使用的壽命。建議市政府每年編列足夠之預算，改善並整修老舊折損之設備，且將保養及維護方面也列入預算之中，以增加運動場館之使用壽命。

## (二)擴增現場管理人員

整個體育館園區內的服務人員除了櫃台處理公務與環境清潔人員，其餘空間並未安排其他工作人員進行管理與監督之責，可能使意外的發生風險大幅的增加。應增聘各館場專屬現場管理人員以避免意外發生。

## (三)善用閒置空間

場館內除了田徑運動場、籃球場、健身房使用率較高外，其他的空間大多是特定個別化需求作為使用，本研究發現館內多處空間閒置已久。應更有效的規劃空間、使空間能夠均衡，才能疏散熱門空間的人潮。

## (四)通風、採光之改善

由問卷統計結果使用者對於通風及採光呈現較不滿意的狀態，故建議館場內可多增設空調設備以及增設窗戶以利改善通風及採光之問題。

## (五)盥洗室與浴室空間改善:普遍使用者認為盥洗室及浴室空間有髒亂、異味、陰暗潮濕，以及標示不清楚及數量不足等問題。建議館場內可多增設清掃人員、增加盥洗室及浴室的空間，並檢討標示不清的地方，以改善其問題。

## 參考文獻

1. 黃彥慈(2011)。臺北市運動中心使用者對於運動環境品質之重視度、滿意度及其行為意向關係之研究。
2. 邱善麟 (2011)。運動中心消費者知覺價值與滿意度之研究-以台北市大同運動中心為例。
3. 張宏偉(2011)。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。
4. 陳志誠(2013)。嘉義縣立體育館運動社團參與者使用現況與滿意度調查研究。
5. 李志軍(2014)。運動場館體驗行銷、顧客滿意度與再購意願之研究—以大魯閣棒壘球打擊場為例。
6. 張釗瑞(2014)。大學多功能體育館開放經營之消費者使用反應研究-以逢甲大學為例。
7. 新北市政府體育處資訊網。 <http://www.t-sports.ntpc.gov.tw/>
8. 文化部全國藝文活動資訊系統網。  
<http://event.moc.gov.tw/ct.asp?xItem=1553405&ctNode=730&mp=1>
9. 新北市政府資訊網。 <http://www.ntpc.gov.tw/ch/index.jsp>