

# 摘要

大學體育場館的相關設施及服務影響學生對於體育課程品質的期望，規劃管理良善的體育場館不僅能提供優質的上課環境，且能營造師生休閒活動的空間，更可為學校與社區關係發展上建立管道，本研究透過使用者問卷調查的方式，來瞭解顧客群對體育館所提供的設施服務的滿意感受，並針對回饋建議事項加以檢討、改進，以不斷提升服務品質與服務效能。

方法：以『體育館使用者滿意度調查問卷』為研究工具。針對使用者發出250份問卷，回收有效問卷235份，回收率為94%，所得資料採描述性統計等統計方法處理。

研究結果：使用者最常從事的活動是『排球』，使用頻率以『每週1次』最多，使用時間以『31-60分鐘』最多；在滿意度方面，以「週邊環境清潔」最滿意，其次為「動線規劃設計」及「採光照明情況」，這幾點要繼續保持，「運動設施種類多寡」最不滿意，希望可以有更多的選擇。

根據研究結果，提供建議給學校做為改進的參考，期許有更優質的休閒與教育品質。

關鍵詞：運動場館、滿意度、致理技術學院

# 目錄

摘要.....	i
目錄.....	ii
表目錄.....	iii
圖目錄.....	v
第壹章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究問題.....	3
第四節 研究範圍.....	3
第五節 研究限制.....	4
第六節 名詞釋義.....	4
第貳章 文獻探討.....	6
第一節 運動場館設施.....	6
第二節 致理技術學院誠信館.....	8
第三節 大專院校場館設施調查.....	13
第四節 滿意度相關文獻.....	18
第五節 本章總結.....	22
第參章 研究方法.....	23
第一節 研究流程.....	23
第二節 研究架構.....	24
第三節 研究工具.....	24
第四節 研究對象.....	26
第五節 研究調查的實施程序.....	26

第六節 研究資料處理.....	26
第肆章 結果與討論.....	27
第一節 研究對象背景.....	27
第二節 誠信館運動場館設施滿意度.....	29
第伍章 結論與建議.....	33
第一節 結論.....	33
第二節 建議.....	33
第三節 總結.....	35
參考文獻.....	36
附錄.....	43

# 表目錄

表 2-1	逢甲大學多功能體育館設施表.....	14
表 2-2	臺灣大學綜合體育館空間規劃及功能簡介表.....	17
表 3-3	運動設施各項屬性之滿意度變項名稱表.....	25
表 4-1	樣本背景分佈表.....	27
表 4-2	受訪者使用場館概況分析表.....	28
表 4-3	體育館使用者對於清潔維護滿意度之統計摘要表.....	29
表 4-4	體育館使用者對於軟體服務滿意度之統計摘要表.....	30
表 4-5	體育館使用者對於附屬設施滿意度之統計摘要表.....	31
表 4-6	體育館使用者對於附屬設施滿意度之統計摘要表.....	32

# 圖目錄

圖 2-1	誠信館落成誌念碑.....	9
圖 2-2	誠信館外觀.....	9
圖 2-3	可收納式籃球架.....	10
圖 2-4	館內垃圾桶配置.....	10
圖 2-5	誠信館內座位.....	11
圖 2-6	誠信館內.....	11
圖 3-1	研究流程圖.....	23
圖 3-2	研究架構圖.....	24