

致理技術學院  
休閒遊憩管理系  
畢業專題

萬華運動中心滿意度調查以大專院校為例

專題學生：張景日倫、賴俞安、  
簡怡雯、蔡孟儒、李思誼 撰

學號：10023211、10023215  
10023222、10023236、10023246

指導老師：溫延傑老師

中華民國一百零四年五月



# 目錄

|                   |    |
|-------------------|----|
| 第一章 緒論 .....      | 1  |
| 第一節 研究背景動機 .....  | 1  |
| 第二節 研究目的 .....    | 1  |
| 第二章 文獻探討 .....    | 2  |
| 第一節 運動中心之起源 ..... | 2  |
| 第二節 運動中心之目的 ..... | 4  |
| 第三節 萬華運動中心 .....  | 7  |
| 第四節 顧客滿意度定義 ..... | 8  |
| 第三章 研究方法 .....    | 15 |
| 第一節 研究架構 .....    | 15 |
| 第二節 研究流程 .....    | 15 |
| 第三節 研究對象 .....    | 16 |
| 第四節 研究工具 .....    | 17 |
| 第四章 研究結果 .....    | 18 |
| 第五章 結論與建議 .....   | 32 |
| 參考文獻 .....        | 34 |
| 附錄一 問卷 .....      | 36 |

## 表次

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 表格 2-2 服務品質、關係品質與服務滿意度與忠誠度影響關係..... | 10 |
| 表格 3-3 服務品質與消費者滿意度構面.....           | 17 |
| 表格 4-1 研究統計性別分析.....                | 18 |
| 表格 4-2 研究統計居住地分析.....               | 18 |
| 表格 4-3 研究統計最喜愛的設施分析.....            | 18 |
| 表格 4-4 研究統計運動的頻率分析.....             | 19 |
| 表格 4-5 研究統計分析運動時間分析.....            | 19 |
| 表格 4-6 研究統計搭乘的交通工具分析.....           | 19 |
| 表格 4-7 研究統計與消費者一同運動的人.....          | 19 |
| 表格 4-8 研究統計對於運動中心的資料來源分析.....       | 20 |
| 表格 4-9 研究統計消費原因的分析.....             | 20 |
| 表格 4-10 次數分配彙整.....                 | 20 |
| 表格 4-11 可靠性統計量.....                 | 27 |
| 表格 4-12 觀察值處理摘要.....                | 28 |
| 表格 4-13 尺度統計量.....                  | 28 |
| 表格 4-14 項目整體統計量.....                | 30 |
| 表格 4-15 項目統計量.....                  | 31 |
| 表格 4-16 敘述統計.....                   | 30 |

## 圖次

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 圖表 2-1 運動中心規劃四項因素.....     | 6  |
| 圖表 3-1 研究架構圖.....          | 15 |
| 圖表 3-2 研究流程圖.....          | 16 |
| 圖表 4-1 性別百分比圓餅圖.....       | 22 |
| 圖表 4-2 居住地百分比圓餅圖.....      | 22 |
| 圖表 4-3 最喜歡的設施百分比圓餅圖.....   | 23 |
| 圖表 4-4 運動頻率百分比圓餅圖.....     | 24 |
| 圖表 4-5 運動時間百分比圓餅圖.....     | 24 |
| 圖表 4-6 搭乘交通工具百分比圓餅圖.....   | 25 |
| 圖表 4-7 和誰一起運動百分比圓餅圖.....   | 26 |
| 圖表 4-8 運動中心資料來源百分比圓餅圖..... | 26 |
| 圖表 4-9 消費原因百分比圓餅圖.....     | 27 |