中華體育季刊
中華民國體育學會
第 26 卷第 2 期，頁 223～234 (2012. 6.)
DOI: 10.6223/qcpe.2602.201206.1207

airiti

臺北市市民運動中心相關研究議題發展之探討－以 2002 至 2011 年之學位論文為例

黃蕙娟／育達商業科技大學休閒事業管理系
李俞麟／國立臺灣師範大學體育學系

摘　要

世界各國皆重視國際健康城市之發展，向來將提升運動休閒與改善體適能列為重要施政方針。然而，國內休閒運動場嚴重不足，因此，增加運動空間為我國首要任務。臺北市政府規劃 12 座市民運動中心，目的在落實「處處皆可運動」、「人人喜愛運動」與「時時皆可運動」之目標。而 2010 年所有運動中心全數到位後，運動中心已成為臺北市民主要運動休閒去處。而各中心除地域性有所差異外，其硬體設施與軟體服務逐漸形成標準化產品與服務，此成功案例，將可作為日後其他縣市及多種公共運動設施委託民間經營之重要典範。有鑑於此，本文蒐集、彙整與歸納國內 2002 年至 2011 年相關研究。希冀透過本文，得以提供學術界實用資訊，也期可拋磚引玉，俾有利於相關學術研究之發展。

關鍵詞：研究議題、運動場館、公立運動中心

壹、前　言

2002 年衛生署舉辦之「WHO 世界衛生日 全民邁向健康活動」及美國於「健康國民 2010 (Health People 2010)」將「身體活動與健康體能」作為首要目標及努力方向 (蔡毓書，2006)，皆展現了國際健康城市之發展潮流。然而，行政院主計處 (2004) 卻指出，目前國內休閒運動場有嚴重不足的情況 (臺北市政府主計處，2003)，我國在公園、綠地、兒童遊樂場、體育場所與廣場面積，全國每萬人所分配之面積僅為 2.5 公頃，且逐年遞減 (行政院主計處第三局，2004)，因此，增加運動空間為我國體育運動推展之首要任務 (葉憲清，1999；錢紀明，1999)。另則，科技發展取代手工，導致舊有生產型態隨之改變，伴隨而來的，是因坐式生活形態所導致之文明疾病 (林國瑞，2000；洪珠媚，2011)。而自 2001 年 1 月 1 日週休二日起，國人休閒時間增加，因應生活水準提高，追求時尚休閒運動以及對更舒適環境與完善服務設備之需求 (洪珠媚，2006)，因此，對於休閒運動及其場所的需求程度日益增加。世界各先進國家向來將提升民眾運動休閒與改善體適能列為重要施政方針，並考量地區特性，並且以社會福利的角度設置 (許珮玲，2008)。

為順應國際潮流並解決運動休閒空間嚴重不足之窘境，臺北市政府於 2002 年「臺北市體育白皮書」中，於各行政區仿照國外社會福利政策興建公共運動休閒場館之概念，於各行政區闢建便捷、優質且多功能之運動環境，規劃 12 座市民運動中心 (劉田修，2000)，以符合國際趨勢潮流 (陳志一，2011)。運動中心之規劃理念係基於臺北市民之實際需求及參考國外之新進作法而來 (劉田

主要聯絡人：黃蕙娟　36143 苗栗縣造橋鄉談文村學府路 168 號　育達商業科技大學休閒事業管理系
Tel：037-651188 轉 2402　E-mail：cy5321@ydu.edu.tw

airiti

表 1

臺北市民運動中心基本資料概述表（依啓用時間排序）

名稱	總面積 (m^2)	動工時間	啓用時間	承包商	樓	位址
中山	66,310	2001/11	2003/03/01	中國青年救國團	7	中山區中山北路二段 44 巷 2 號
北投	17,960	2001/12/06	2004/07/05	臺北市中華基督教青年會	9	北投區石牌路一段 39 巷 100 號
中正	17,254	2004/09/23	2006/10/07	遠東鐵櫃鋼鐵廠股份有限公司	7	中山區中山北路二段 44 巷 2 號
南港	17,540	2005/01/02	2006/12/01	中國青年救國團	11	南港區玉成街 69 號
萬華	12,338	2005/09/01	2007/05/26	中國青年救國團	9	西寧南路 6 之 1 號
士林	9,920	2005/10/20	2008/02/02	臺北市中華基督教青年會	12	士林區士商路 1 號
內湖	18,952	2006/03/01	2008/08/16	遠東鐵櫃鋼鐵廠股份有限公司	14	內湖區洲子街 12 號
信義	6,171	2007/03/02	2009/05/28	中國青年救國團	8	信義區松勤街 100 號
松山	66,310	2007/02/23	2009/11/01	匯陽百貨事業股份有限公司	3	松山區敦化北路 1 號
大同	11,400	2006/05/02	2009/12/12	遠東鐵櫃鋼鐵廠股份有限公司	9	大同區大龍街 51 號
大安	16,000	2007/03/31	2010/04/10	中國青年救國團	4	臺北市大安區辛亥路 3 段 55 號
文山	12,500	2008/11/30	2010/08/29	中國青年救國團	9	臺北市文山區興隆路三段 222 號

修，2000)，因此，將其規劃為「運動、健康與服務」之多功能場館 (任曙，2007)，目的在於方便市民利用閒暇就近進行休閒運動、社區交流、終身學習及藝文活動 (臺北市政府，2002)，落實「處處皆可運動」、「人人喜愛運動」與「時時皆可運動」之目標 (臺北市士林區運動中心，2009)。

而自 2002 年 3 月 1 日首座市民運動中心－中山運動中心開幕當月，即創下七萬多使用人次。郭亮吾 (2008) 與陳瑋 (2010) 之研究皆指出，計數值背後，顯現民眾參與運動中心設施的使用頻率都明顯增加，也增加市民休閒運動去處與參與情形。同時，臺北市主計處 (2008) 指出，市民使用公有設施中，以運動中心 470 萬人居冠，因此，在 2010 年 8 月文山運動中心正式開幕後，臺北市行政區所有運動中心全數到位，預計至民國 100 年，全市運動中心每月使用者達百萬人次以上，除可顯現運動中心已成為臺北市民主要運動休閒去處外，亦可看出運動中心發展之潛力無窮 (林秉毅，2004；陳志一，2011；詹俊成、陳素青，2011)。因此，此研究實有其必要與代表性。

回顧國內有關市民運動中心研究發現，自 2002 年開始首篇為可行性評估後，由 2003 年開始截止 2011 年止，針對運動中心為主題，總計共有 62 篇相關研究，然，截至 2011 年之研究重點為何？各重點又揭示何些意義？有鑑於此，本文蒐集相關文獻，彙整與歸納臺北市市民運動中心之相關研究，希冀除透過分析得以可提供學術界實用資訊外，也期拋磚引玉，拓展未來研究方向、議題與範疇，俾有利於相關學術研究之發展。

貳、臺北市市民運動中心之探討

世界各先進國家向來將提升民眾運動休閒與改善體適能列為重要施政方針，並考量地區特性，並且以社會福利的角度設置 (許珮玲，2008)。易言之，亦即應使每位市民皆有機會與動力使用，且該些運動設施品質亦需維持一定水準，收費亦需平易合理 (臺北市體育處，2002)。劉田修 (2000) 於臺北市民運動中心規劃研究中指出，運動中心之定位，除需考量地區居民之特性，提供日常所需之運動設施，且以社會福利角度設置，設施品質必須達一定水準，且使用價位不高，在西方國家將之稱之為「休閒中心 (recreation center 或 leisure center)」，於日本則與我國稱呼相同，稱之為「運動中心 (sport center)」(許珮玲，2008)，因此，李展瑋 (2007) 將此機構之名稱建議修訂為「運動休閒中心」或是「運動中心」，因之本文稱

airiti

之為市民運動中心。運動中心之主要任務在於配合區居民的運動與體適能活動為主體，提供輕鬆便利的使用環境，並因應不同社區特性與需求設置相關設施。若以目前臺北市政府之政策，初步已符合廣設此類設施的精神 (許珮玲，2008)。

臺北市市長馬英九自上任以來，始終以保障全體市民之「運動權」為出發點 (臺北市體育處，2002)，為帶動全民運動風氣，打造優質運動環境，接續許多政策，其施政內容其中包含「一區一運動中心」推動健康城市，以達到擴展全民運動的目標 (郭亮吾，2008)。運動中心係由臺北市政府興建、民間團體經營之社區型運動中心 (陳麒文、陳鴻雁，2004)，設置目標係以朝向結合運動設施、文藝活動、健康諮詢、休閒娛樂等功能，成為居民從事休閒運動、集會表演、健康保健、社區交流、研習訓練等最方便的地方 (臺北市政府，2002)。因此，其規劃目標為：(一) 符合臺北市市民生活型態的運動中心；(二) 符合國際潮流的運動中心；(三) 為臺灣首創以民眾運動休閒為主體的公立室內運動場所 (臺北市立體育場，2004)。除得以改善臺北市民日常生活休閒空間之不足，也具備精簡市府人事負擔，並結合民間團體管理與行銷優勢 (陳瑋，2010)。

運動中心目前已全數正式營運，皆採用委外經營 (operate-transfer, OT) 的方式，中山運動中心於 2003 年 3 月正式營運至最後一家文山運動中心 2010 年 8 月正式營運，各行政區市民運動中心已全數到位，而由各年度分析，2003 年有 4 家設立、2004 年有 1 家、2005 年無、2006 年有 2 家、2007 年有 1 家、2008 年有 2 家、2009 年有 3 家，至 2010 年最後 2 家建置完成，各運動中心之概述請參閱表 1 所示。各行政區運動健康中心規劃下列主要設施：溫水游泳池 、綜合活動中心、各類運動場地、健康諮詢室與其他附屬之設施，並提供多樣化的消費方式，如單次計費、月票、回數票、特定優惠方案與公益時段等，但整體來說，各運動中心除地域性有所差異之外，其硬體設施與軟體服務皆有呈現一致性之趨勢，亦即逐漸形成標準化產品與服務。

市民運動中心的興建，已為市民帶來最好的休閒運動場所，也逐步提升民眾參與運動的興趣、頻率與習慣 (倪瑛蓮，2008)。委外經營 (OT) 與「顧客導向經營」方針，已成為目前運動設施的重要因素，再加上平價化收費標準，公益時段的開放已經使得各行政區民大力的投入使用運動中心設施，例如中山區運動中心於 93 年 1~10 月使用人次達到 41 萬 6,480 人次，而在 94 年 1~10 月中山區運動中心使用人次達到 119 萬 8,884 人次，比上年度成長比率達 187.86%。北投區運動中心使用人次達到 205 萬 3,509 人次，比上年度成長比率達 484.45% (郭亮吾，2008)。由此可知，民眾參與運動中心設施的使用頻率都明顯增加，也增加臺北市民的休閒運動去處與參與情形。因此，市民運動中心的成功典範，將可作為日後其他縣市及多種公共運動設施委託民間經營之重要典範 (艾建宏，2004)。而行政院體委會 (2008) 指出，未來將透過各縣市國民運動中心之設置，以優質運動環境滿足民眾運動需求，並藉此提升國民體適能及培養終生運動習慣，因此，本文針對相關研究之彙整與探討，期有益於未來建置他縣市之運動中心之參酌，俾利於未來研究議題之拓展。

參、臺北市民運動中心之相關學位論文分析

回顧國內過去相關研究發現，自 2002 年截至 2011 年，針對運動中心為主題，總計共有 62 篇相關研究，整理如表 2，茲依據各內容分類分析於下：

一、發表年份區分

由發表年份分析，2011 年有 1 篇，在 2010 年運動中心全數到位該年，研究數也達最高峰 (請參閱表 2)，共計有 18 篇，顯示隨運動中心之建置完成度之提升，研究量亦隨之增加。其次，2009 年計有 15 篇，2008 年 11 篇，2007 年 6 篇，2006 與 2005 年的 4 篇，2004 年 3 篇以及 2002 年為 1 篇。2002 年僅一篇之主因在於，因 2002 年為運動中心

airiti

建置前期，僅進行可行性評估，故僅 1 篇。對照運動中心之成立時間顯示，雖設立運動中心數量的增加，研究量亦隨之增加。

二、研究範疇區分

而由研究範疇分析，邱鴻森(2008)之研究指出，國內研究主題以行銷管理與消費者行為為主，策略管理領域次之，最後為營運模式、用後評估與公共關係等個案研究。然研究者分析邱鴻森 (2008) 分類發現，該文僅用 2 頁概略性進行分析 (12-13 頁)，因之歸類較為概略，例如營運模式內含有營運策略之議題。為清楚呈現研究議題，並將過去較難以涵蓋之議題新增納入，例如馮天明 (2006) 即屬於硬體環境之範疇，本文依其研究議題特性重新歸納，區分為消費者行為 (共計 41 篇，各篇雖以顧客、消費者、使用者、參與者等名稱訂之，然皆以討論消費者行為為主，故筆者皆歸類於此)、營運經營 (10 篇)、績效評估 (6 篇)、內部管理 (5 篇) 以及硬體設施 (1 篇)，共計 5 大研究範疇。以篇數得知，運動中心相關學位論文中，「消費者行為」相關議題為目前最為重視之研究主題，其分類情形如表 2。

表 2

國內運動中心相關研究範疇 (2002~2011 年)

年份	研究範疇 (篇數)					
	消費者行為	營運經營	績效評估	內部管理	硬體設施	該年總計
2011	1	0	0	0	0	1
2010	11	3	3	2	0	18
2009	11	1	0	2	0	15
2008	9	1	0	1	0	11
2007	3	2	1	0	0	6
2006	3	0	0	0	1	4
2005	0	2	2	0	0	4
2004	3	0	0	0	0	3
2002	0	1	0	0	0	1
總計	41	10	6	5	1	63

＊依據發表時間排序；吳松根 (2010) 涵蓋兩範圍，故總數扣 1 篇，總篇數為 62 篇。

三、研究議題區分

根據本研究所界定之研究範疇，其主要研究議題分析如下：

(一) 消費者行爲相關研究議題：共計 41 篇

在消費者行為相關研究部分，以研究變數分析，以「滿意度」之研究最多 (22 篇)，其次為「參與動機 (12 篇)」，接續為「服務品質 (11 篇)」，「參與行為 (10 篇)」，「忠誠度 (9 篇)」以及「消費行為 (3 篇)」等 (如表 3)，顯示顧客「滿意度」為過去研究者最為重視的研究變數，此驗證顧客滿意度調查在服務業應用廣泛之觀點 (羅應嘉，2010) (因各文皆涉及兩個以上變數，故難以採變數區分，保留以研究議題呈現)。也呼應過去學者所言，顧客滿意將成為未來企業成功之關鍵因素。而參與動機為次多者。由過去研究得知，動機的起點來自需求之確認或激發 (向令平，2004)，而需求就是引發消費者行為之內在原動力 (盧俊宏，1998)，使消費者有所行動過程，產生活動，朝向某一目標進行，直至滿足為止 (廖敏君，2010)。因此，需求是否滿足將為影響產品銷售之要素 (賴秀芬，2009)。而動機會影響行為，亦會影響滿意度，故此亦為研究者甚為重視之研究變數。

服務品質常與滿意度共同討論，兩者皆以消費者之期望為比較母體，且皆為因應消費者期望所做的努力，也是影響服務成功之要素 (何雍慶、蘇雲華，1995)，因此，兩者關係十分密切 (余泳樟，2004)。同時，服務品質導致顧客滿意 (王仲三，2002)，顧客滿意也會導致服務品質 (莊瑞鑫，2000)，服務品質是影響滿意度最主要因素 (Ruyter & Peetets, 1997)，因此，亦有學者認為在某些程度上，服務品質與滿意度是可以劃上等號 (Zeithaml & Binter, 1996)。

滿意度亦常與忠誠度共同討論。滿意度是維持忠誠度的關鍵因素，能創造滿意的顧客，提升再購意願或推薦他人購買等行為 (Fornell, Johnson, Anderson, Jaesung, & Bryant, 1996; Kolter, 1997)，因此，忠誠度衡量指標之一即重複惠顧，而重複惠顧全賴對運動中心之滿意度 (羅應嘉，

2010)，且此為運動中心業績之主要來源，因之亦為研究者重視之研究議題。

直接以消費者行為為名者有 3 篇，亦皆與滿意度有關。因消費者行為為個人在決定是否購買、購買什麼、何處、何時、如何購買以及向誰購買物品或勞務之決策程序 (Walter, 1978)，包含了一切在購買過程中的活動、意見與影響 (Willismd, 1982)，加以顧客導向之行銷趨勢，透過消費者行為之分析瞭解市場之消費行為特性，以作為管理之依據儼然成為產官學界之主流，因此，消費者行為研究，亦成為運動休閒場館經營中不可獲缺的一環 (王振洋，2008)。

表 3

國內運動中心消費者行為議題彙整一覽表

編號	作者	年份	研究變數
1	邱善麟	2011	知覺價值與滿意度
2	顏大勝	2010	服務品質與忠誠度
3	林季樺	2010	高齡者休閒運動動機、涉入與阻礙
4	劉爵維	2010	休閒動機、服務品質與滿意度
5	賴孟君	2010	消費體驗、顧客滿意度對顧客忠誠度
6	廖敏君	2010	顧客滿意度與參與動機
7	陳　瑋	2010	服務品質、知覺價值及滿意度
8	張智涵	2010	服務品質、顧客忠誠度及行為意向
9	劉德彥	2010	銀髮族休閒運動動機、阻礙及參與頻度對活躍老化
10	黃瀅靜	2010	參與行為、服務品質認知與滿意度
11	林昱君	2010	服務品質與使用者滿意度
12	吳松根	2010	內部服務品質及顧客滿意度
13	李青霞	2009	服務品質及休閒效益
14	陳虹君	2009	參與健身運動動機
15	賴秀芬	2009	參與特性、參與動機以及滿意度
16	羅應嘉	2009	休閒動機、服務品質與滿意度
17	陳書為	2009	轉換行為意圖
18	鄭玉珍	2009	休閒運動參與行為與動機
19	洪連進	2009	休閒運動動機、休閒運動阻礙及休閒運動效益
20	許家真	2009	運動參與行為、服務品質與忠誠意圖關係
21	戴佩怡	2009	生活型態及消費行為
22	郭偉志	2009	顧客滿意度、忠誠度與再購意願
23	石珀貞	2009	體驗行銷與涉入程度
24	黃同慶	2008	消費行為
25	許珮玲	2008	與商業健身俱樂部顧客選擇因素及滿意度比較
26	楊智善	2008	知覺服務、服務傳遞系統、關係品質與行為意向
27	游文平	2008	運動參與行為、參與動機及滿意
28	莊孝宗	2008	游泳池服務品質與游泳流暢體驗
29	王振洋	2008	消費者行為與滿意度
30	陳林鴻	2008	服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係
31	葉益吟	2008	消費者行為與生活型態及滿意度
32	倪瑛蓮	2008	顧客參與之預測模式
33	陳宥任	2007	使用者公共關係知覺
34	王昱琪	2007	與私人健身俱樂部顧客參與動機與滿意度比較
35	林鈺真	2007	使用者參與動機與滿意度
36	陳俊賓	2006	消費者決策型態與購買行為
37	蔡佳燕	2006	顧客知覺價值、關係品質與忠誠度
38	葉美玲	2006	體驗行銷、體驗價值、顧客滿意度與忠誠度關係
39	林秉毅	2004	服務品質、顧客滿意度與忠誠度
40	艾建宏	2004	消費者行為
41	余泳樟	2004	服務品質認知與滿意度

(二) 營運經營相關研究議題：共計有 10 篇

在營運經營研究部分，相關議題包括營運模式、關鍵因素與課題、經營策略、公共性與可行性評估等。經營策略是企業領導人應關心與重視的議題，這些決策包括思考企業未來發展、勾勒發展藍圖、採取適當經營作為 (吳思華，1996)。亦即透過「經營策略」得以協助企業在資源有限的情況下，採取有系統的步驟及方式進行有效的分配與利用，對內降低營運成本，對外提升競爭力，以產出最大之「營運績效」(李纘德，2007)，因此，營運模式與經營策略的開發，也頗受研究者關注。

airiti

表 4

國內運動中心營運經營議題彙整一覽表

編號	作者	年份	研究變數
1	顏明政	2010	營運模式創新
2	李春玉	2010	營運關鍵成功因素
3	童詣雯	2010	公辦民營關鍵課題
4	林凱翔	2009	運動中心經營策略
5	林智偉	2008	游泳館之營運模式
6	任　涵	2007	公共性確保
7	李纘德	2007	經營現況及經營策略
8	徐嘉伶	2005	委外經營過程
9	莊偉廷	2005	策略配適與營運績效
10	楊智荃	2002	營運可行性評估模式

(三) 績效評估相關研究議題：共計有 6 篇

運動中心之服務定位而言，品質需達一定水準之上，且其使用價格不高，引進企業績效評估概念，將是提高營運績效之有力作為與必要趨勢 (李展瑋，2007；劉田修、葉公鼎、王宗吉、張秋木，2000)。同時，各種運動設施營運績效優劣之評定，亦需透過「績效評估」(鄭志富、錢紀明、田文政、劉碧華，1999)。因此，實施有效的績效評估制度對於運動設施的經營是有其必要性 (鄭志富、呂宛蓁、曹校章，2006)。

表 5

國內運動中心績效評估議題彙整一覽表

編號	作者	年份	研究變數
1	張資堂	2010	經營運動中心之績效評估架構
2	梁賀迪	2010	服務品質績效評估
3	謝念慈	2010	營運移轉績效評估指標
4	李展瑋	2007	委外經營營運績效評估指標建構
5	蕭信余	2005	建築用後評估
6	徐維聯	2005	營運績效評估指標

(四) 內部管理相關研究議題：共計有 5 篇

在內部管理相關研究部分，以內部行銷最多，共計 3 篇，顯示在運動中心有關內部管理之相關文獻，以內部行銷最受重視。此呼應過去文獻所言，管理階層必須給員工良好的服務，才能讓員工願意傳遞好的服務給顧客 (Berry, 1981; Gronroos, 1990; Gummesson, 1991)，此外，也重視人力資源之規劃運作。亦即認為，員工為企業最重要之資產，此呼應吳秉恩 (2002) 之觀點，人是經營管理最重要的載體，亦是所有工作任務的核心資源，也與當代管理思考一致，卓越管理除需具備專業計數與妥善規劃外，尚需良好的人力資源策略以引導組織達成目標 (李青芬、李雅婷、趙慕芬，2002)。而知識管理流程與創新亦有研究者論及，此應為知識管理已成企業管理發展顯學，同時打破學科間門戶之壁壘，無論何種產業或是領域均可運用 (沈瑞碧，2010；張吉成、周談輝，2004)。此亦顯示，在運動中心有關內部管理議題，以軟實力最受到重視。

表 6

國內運動中心內部管理議題彙整一覽表

編號	作者	年份	研究變數
1	魏彤亘	2010	內部行銷對員工組織承諾、工作滿意與組織效能
2	吳松根	2010	內部服務品質及顧客滿意度
3	沈瑞碧	2009	知識管理流程與創新
4	王士倫	2009	人力資源規劃與運作
5	邱鴻森	2008	內部行銷對員工工作滿意與組織承諾

(五) 硬體設施相關研究議題：共計有 1 篇

硬體設施之相關研究僅有一篇，馮天明 (2006) 研究新建統包工程之議題。筆者認為較少研究該議題之原因在於，一來國內運動中心皆採 OT 之硬體建置 (林凱翔，2009) 較難以更動，二來該研究議題可能較不為研究者所青睞所致。

四、研究之運動中心區分

絕大多數都以單家運動中心為研究對象 (共計 38 篇，如表 7)，顯示多數研究者應當限於研究資源所限，多以一家運動中心為研究對象進行研究。另有 6 篇探討共通性問題之研究，較具一般性，可類推多家運動中心。其餘多為研究者自行

選擇之運動中心，抑或當年度建置完成之所有運動中心皆為該研究之樣本，例如 2008 年共建置完成 7 家運動中心，邱鴻森 (2008)、陳林鴻 (2008) 與倪瑛蓮 (2008) 即以此全數為研究對象。針對全數十二家運動中心進行之研究於 2010 年運動中心全數建置完成出現，例如林季樺 (2010) 等，然分別進行各家之比較與分析則闕如，為達橫向比較之研究效益，實有必要發展相關研究。

另由縱貫性分析，雖許多研究者都以同運動中心作為研究標的，例如最多被研究者為北投 (8 篇)、其次為內湖 (6 篇)、皆下來為中山 (5 篇)、萬華 (4 篇)、中正與萬華及士林 (各 3 篇) 以及信義、大同與大安 (各 2 篇)，然研究議題各異，難以進行縱貫性比較，亦即無法看出經歷不同時間點，各項策略指標是否有其變動，相關研究結果也無法進行縱向討論。

表 7

國內運動中心相關研究主體彙整一覽表

(2002~2011 年)

序號	作者	年份	運動中心
1	邱善麟	2011	大同
2	顏大勝	2010	大安
3	顏明政	2010	北投
4	林季樺	2010	12 家
5	魏彤亘	2010	12 家
6	劉爵維	2010	萬華、松山
7	李春玉	2010	整體
8	賴孟君	2010	萬華
9	廖敏君	2010	信義
10	張資堂	2010	整體
11	梁賀迪	2010	內湖
12	陳　瑋	2010	12 家
13	董詣雯	2010	北投南港松山大同大安文山
14	張智涵	2010	中正
15	劉德彥	2010	10 家
16	黃瀅靜	2010	大安
17	林昱君	2010	大同
18	謝念慈	2010	整體
19	吳松根	2010	8 家
20	李青霞	2009	內湖
21	陳虹君	2009	萬華中正 / 中山內湖南港
22	賴秀芬	2009	信義
23	羅應嘉	2009	北投
24	林凱翔	2009	內湖
25	陳書為	2009	中山中正 / 萬華大同
26	鄭玉珍	2009	內湖
27	洪連進	2009	中山中正萬華內湖北投士林南港
28	許家真	2009	北投
29	戴佩怡	2009	萬華
30	沈瑞碧	2009	南港
31	王士倫	2009	南港
32	郭偉志	2009	士林
33	石珀貞	2009	士林
34	黃同慶	2008	萬華
35	許珮玲	2008	整體
36	林智偉	2008	中正
37	楊智善	2008	中山北投 / 中正南港
38	游文平	2008	士林
39	莊孝宗	2008	北投
40	王振洋	2008	內湖
41	邱鴻森	2008	7 家
42	陳林鴻	2008	7 家
43	葉益吟	2008	南港
44	倪瑛蓮	2008	7 家
45	陳宥任	2007	南港中正
46	任　涵	2007	中山
47	李纘德	2007	北投
48	李展瑋	2007	中山北投 / 南港中正
49	王昱琪	2007	整體
50	林鈺真	2007	萬華
51	陳俊賓	2006	中正
52	蔡佳燕	2006	北投
53	馮天明	2006	內湖
54	葉美玲	2006	北投
55	蕭信余	2005	中山
56	徐嘉伶	2005	中山
57	徐維聯	2005	北投
58	莊偉廷	2005	中山
59	林秉毅	2004	中山
60	艾建宏	2004	中山 / 北投
61	余泳樟	2004	北投
62	楊智荃	2002	整體

綜上所述，相關研究之分析，在研究範疇部分，「消費者行為」為目前被重視之研究主題，顯示在公辦民營的經營機制下，決定收益之消費者，已成為研究之核心。而以各議題劃分，在消

airiti

費者行為部分以「滿意度」為最重視之研究變數，亦即滿意度為研究者認定在消費者行為中為重要指標；營運經營議題則包括營運模式、關鍵因素與課題、經營策略、公共性與可行性評估等，議題涵蓋較為廣泛；績效評估則驗證，實施有效的績效評估制度對運動設施經營有其必要性；內部管理以內部行銷最受重視，亦即重視與員工之關係，亦提及知識管理流程與創新；硬體設施之相關研究則僅有一篇，顯示硬體設施部分為過去研究較為欠缺者。對象區分部分，多以單家運動中心為研究對象，顯示，多數研究者應當限於研究資源所限，僅以一家進行研究，較不具類推性。

肆、結　語

世界各先進國家向來將提升民眾運動休閒與改善體適能列為重要施政方針。目前臺北市政府之政策，初步已符合廣設此類設施的精神。而臺北市運動中心目前已全數正式營運，其硬體設施與軟體服務逐漸形成標準化產品與服務，已為市民帶來最好的休閒運動場所，也逐步提升民眾參與度。因此，市民運動中心的成功典範，將可作為日後其他縣市及多種公共運動設施委託民間經營之重要典範，因之，相信未來相關研究必將有增無減，而本文之探討，希冀有利於未來研究者搜尋研究議題之用。本文發現，自 2002 年至 2011 年共計 62 篇研究中，研究篇數隨運動中心之建置完成而增，顯示國內研究日漸重視有關運動中心之研究課題。細分研究發現，「消費者行為」為目前被重視之研究範疇；而以各議題劃分，消費者行為以「滿意度」為最重視之研究變數；營運經營議題則涵蓋較為廣泛；績效評估驗證，實施績效評估制度有其必要性；內部管理以內部行銷最受重視；硬體設施部分為過去研究較為欠缺者。建議未來研究者得以從中發現新興議題，或是得以進行縱向研究者，以拓展研究成果。而對象區分部分，因研究對象各異，難以進行橫斷性與縱貫性比較，不具類推與探討性。有鑑於此，建議未來研究者可進行運動中心特定議題或變數之縱貫性與橫斷性相關研究，以提高研究實務之應用性。

引用文獻

王士倫 (2009)。*臺北市南港市民運動中心人力資源規劃與運作之研究* (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。

王仲三 (2002)。*家電門市服務品質之顧客滿意度研究* (未出版碩士論文)。義守大學，高雄市。

王昱琪 (2007)。*市民運動中心與私人健身俱樂部顧客參與動機與滿意度比較之探討* (未出版碩士論文)。大葉大學，彰化縣。

王振洋 (2008)。*臺北市內湖運動中心消費者行為與滿意度之研究* (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

石珀貞 (2009)。*臺北市士林運動中心消費者體驗行銷與涉入程度之研究* (未出版碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。

任涵 (2007)。*臺北市中山運動中心公共性確保之研究* (未出版碩士論文)。東海大學，臺中縣。

任曙 (2007)。場館營運管理的經驗分享－中山運動中心。*臺北體育，4*，49-53。

向令平 (2004)。*個人特徵及購買動機對大陸城市地區幼教商品購買行為傾向之研究* (未出版碩士論文)。大葉大學，彰化縣。

艾建宏 (2004)。*臺北市民運動中心消費者行為之研究* (未出版碩士論文)。輔仁大學，臺北市。

余泳樟 (2004)。*臺北市北投區市民運動中心使用者服務品質認知與滿意度之研究* (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。

行政院主計處 (2004)。*九十二年社會指標統計目錄*。取自行政院政府主計處，社會指標網址 http://www.dgbas.gov.tw/dgbas03/bs8/look/looky.htm

行政院主計處第三局 (2004)。*九十三年社會指標統計目錄*。臺北市：作者。

行政院體育委員會 (2008)。活動報導。*運動時報，3*，78-83。

何雍慶、蘇雲華 (1995)。服務行銷領域顧客滿意模式與服務品質模式之比較研究。*輔仁管理評論，2*(2)，37-64 1995。

吳思華 (1996)。*策略九說－策略思考的本質*。臺北市：麥田。

吳松根 (2010)。*從企業管理觀點探討臺北市運動中心內部服務品質及顧客滿意度* (未出版碩士論文)。大葉大學，彰化縣。

吳秉恩 (2002)。*分享式人力資源管理*。臺北市：翰蘆圖書。

李青芬、李雅婷、趙慕芬 (譯) (2002)。*組織行為學*。臺北市：華泰文化。(Robbins, S. P., 2001)

李青霞 (2009)。*臺北市內湖運動中心之服務品質及休閒效益* (未出版碩士論文)。臺北市立體育學院，臺北市。

李春玉 (2010)。*運動中心營運關鍵成功因素分析* (未出版碩士論文)。經國管理暨健康學院，基隆市。

李展瑋 (2007)。*臺北市運動中心委外經營營運績效評估指標建構之研究* (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

李纘德 (2007)。*臺北市北投運動中心經營現況及經營策略分析* (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。

沈瑞碧 (2009)。*運動場館知識管理流程與創新之研究－以臺北市南港運動中心為例* (未出版碩士論文)。國立新竹教育大學，新竹市。

林季樺 (2010)。*臺北市市民運動中心高齡者休閒運動動機、涉入與阻礙之研究* (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

林秉毅 (2004)。*臺北市市民運動中心服務品質、顧客滿意度與忠誠度之相關研究* (未出版碩士論文)。屏東師範學院，屏東市。

林國瑞 (2000)。臺北市立體育學院推廣教育非學分班 (游泳訓練班) 之教學及服務品質調查研究。*北體學報，8*，129-145。

林昱君 (2010)。*臺北市大同運動中心服務品質與使用者滿意度之研究* (未出版碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。

林凱翔 (2009)。*運動中心經營策略之研究-以臺北市內湖運動中心為例* (未出版碩士論文)。中國文化大學，臺北市。

林智偉 (2008)。*臺北市中正運動中心游泳館之營運模式－以系統思考思考觀點探討* (未出版碩士論文)。輔仁大學，臺北市。

林鈺真 (2007)。*臺北市萬華區市民運動中心使用者參與動機與滿意度之研究* (未出版碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。

莊瑞鑫 (2000)。*服務品質與消費者行為意圖關係之研究* (未出版碩士論文)。東海大學，臺中縣。

邱善麟 (2011)。*運動中心消費者知覺價值與滿意度之研究－以臺北市大同運動中心為例* (未出版碩士論文)。大葉大學，彰化縣。

邱鴻森 (2008)。*臺北市運動中心內部行銷對員工工作滿意與組織承諾之研究* (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

洪珠媚 (2006)。*大臺南地區運動健身俱樂部會員服務品質、滿意度與忠誠度之因果徑路關係研究*。新北市：三思堂文化。

洪連進 (2009)。*臺北市運動中心參與者休閒運動動機、休閒運動阻礙及休閒運動效益之研究－以羽球、健身、舞蹈運動為例* (未出版碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。

倪瑛蓮 (2008)。*臺北市運動中心顧客參與之預測模式分析* (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

徐嘉伶 (2005)。*臺北市市民運動中心委外經營過程之研究* (未出版碩士論文)。國立臺北大學，新北市。

徐維聯 (2005)。*臺北市北投區運動中心營運績效評估指標之建構* (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。

張吉成、周談輝 (2004)。*知識管理與創新*。臺北市：全華科技圖書。

張智涵 (2010)。*臺北市中正運動中心服務品質、顧客忠誠度及行為意向研究* (未出版碩士論文)。臺北市立體育學院，臺北市。

張資堂 (2010)。*市政府委外經營運動中心之績效評估架構* (未出版碩士論文)。亞洲大學，臺中縣。

梁賀迪 (2010)。*臺北市內湖運動中心服務品質績效評估之研究* (未出版碩士論文)。國立體育大學，桃園縣。

莊孝宗 (2008)。*游泳池服務品質與游泳流暢體驗之研究以臺北市北投運動中心為例* (未出版碩士論文)。臺北市立體育學院，臺北市。

莊偉廷 (2005)。*運動中心策略配適與營運績效之研究－臺北市中山運動中心之個案探討* (未出版碩士論文)。國立體育學院，桃園縣。

許家真 (2009)。*運動參與行為、服務品質與忠誠意圖關係之研究－以臺北市北投運動中心為例* (未出版碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義市。

許珮玲 (2008)。*臺北市民運動中心與商業健身俱樂部顧客選擇因素及滿意度比較之研究* (未出版碩士論文)。國立臺灣體育學院，臺中市。

郭亮吾 (2008)。臺北市市政府「一區一運動中心」推動健康城市對臺北市民與運動產業的影響。*運動管理，12*，44-46。

郭偉志 (2009)。*臺北市士林運動中心顧客滿意度、忠誠度與再購意願之相關研究* (未出版碩士論文)。經國管理暨健康學院，基隆縣。

陳志一 (2011)。運動場業品牌形象對消費者滿意度與忠誠度影響之研究：以臺北市市民運動中心為例。*運動教練科學，21*，81-102。

陳林鴻 (2008)。*服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以臺北市市民運動中心為例* (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

陳俊賓 (2006)。*臺北市中正運動中心參與者之消費者決策型態與購買行為之研究* (未出版碩士論文)。國立雲林科技大學，雲林縣。

陳宥任 (2007)。*臺北市運動中心使用者公共關係知覺之研究－以南港與中正運動中心為例* (未出版碩士論文)。國立臺北教育大學，新北市。

陳虹君 (2009)。*臺北市運動中心使用者參與健身運動動機之研究* (未出版碩士論文)。國立體育大學，新北市。

陳書為 (2009)。*臺北市市民運動中心消費者轉換行為意圖之研究* (未出版碩士論文)。朝陽科技大學，臺中縣。

陳瑋 (2010)。*臺北市運動中心服務品質、知覺價值及滿意度之研究* (未出版碩士論文)。國立體育大學，桃園縣。

陳麒文、陳鴻雁 (2004)。臺北市北投運動中心服務品質之管理。*國民體育季刊，139*，17-26。

游文平 (2008)。*臺北市民運動中心消費者運動參與行為、參與動機及滿意度之研究－以士林運動中心為例* (未出版碩士論文)。中國文化大學，臺北市。

童詣雯 (2010)。*臺北市市民運動中心公辦民營關鍵課題之探討* (未出版碩士論文)。國立臺灣科技大學，臺北市。

馮天明 (2006)。*地下連續壁採用自充填混凝土施工之實務面探討－以臺北市內湖區市民運動中心新建統包工程為例* (未出版碩士論文)。國立交通大學，新竹市。

黃同慶 (2008)。*都會老化型社區公辦民營運動設施運動者消費行為研究~以萬華區市民運動中心為例* (未出版碩士論文)。國立體育大學，新北市。

黃瀅靜 (2010)。*大安區市民運動中心使用者參與行為、服務品質認知與滿意度之研究* (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。

楊智荃 (2002)。*民間機構參與臺北市運動中心營運可行性評估模式之研究* (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。

楊智善 (2008)。*知覺服務、服務傳遞系統、關係品質與行為意向之模式驗證－以臺北市運動中心為例* (未出版碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。

葉美玲 (2006)。*體驗行銷、體驗價值、顧客滿意度與忠誠度關係探討－以臺北市立北投區運動中心為例* (未出版碩士論文)。國立臺南大學，臺南市。

葉益吟 (2008)。*臺北市南港運動中心消費者行為與生活型態及滿意度之研究* (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

葉憲清 (1999)。臺灣公立體育場之體育館之經營研究。*體育學報，27*，1-10。

詹俊成、陳素青 (2011)。臺北市民運動中心使用者參與動機與承諾對參與行為之影響。*體育學報，44*(2)，207-26。

廖敏君 (2010)。*臺北市信義運動中心顧客滿意度與參與動機之研究* (未出版碩士論文)。亞洲大學，臺中縣。

臺北市士林區運動中心 (2009)。*臺北市士林區運動中心 2009 年年刊*。臺北市：作者。

臺北市主計處 (2008)。中華民國 97 年臺北市統計年報。臺北市：作者。

臺北市政府 (2002)。*臺北市體育白皮書*。臺北市：作者。

臺北市立體育場 (2004)。*臺北市北投區市民運動中心委託經營館理委託案委外技術服務*。臺北市：作者。

臺北市體育處 (2008)。*臺北市體育處 97 年年刊*。臺北市：作者。

劉田修 (2000)。*臺北市市民運動中心規劃研究*。臺北市：臺北市立體育場。

劉田修、葉公鼎、王宗吉、張秋木 (2000)。*臺北市民運動健康中心規劃研究*。臺北市：臺北市立體育場。

劉爵維 (2010)。*體驗行銷與體驗價值對顧客滿意度與忠誠度之影響－以臺北市立萬華、松山運動中心為例* (未出版碩士論文)。銘傳大學，臺北市。

劉德彥 (2010)。*銀髮族休閒運動動機、阻礙及參與頻度對活躍老化之研究－以臺北市市民運動中心為例* (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。

蔡佳燕 (2006)。*臺北市北投區市民運動中心顧客知覺價值、關係品質與忠誠度之研究* (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。

蔡毓書 (2006)。*臺北市民對於以運動作為建構健康城市基礎之研究* (未出版碩士論文)。國立體育學院，桃園縣。

鄭玉珍 (2009)。*臺北市市民從事休閒運動參與行為與動機之研究－以內湖運動中心為例* (未出版碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。

鄭志富、呂宛蓁、曹校章 (2006)。臺灣地區各縣市體育館營運績效評估之實證研究。*大專體育學刊，8*(2)，51-66。

鄭志富、錢紀明、田文政、劉碧華 (1999)。*2010 體育白皮書專案研究－打造二十一世紀體育願景：我國運動場地設施的現況及發展策略*。臺北市：行政院體育委員會。

盧俊宏 (1998)。*運動心理學*。臺北市：師大書苑。

蕭信余 (2005)。*運動建築用後評估研究–以臺北市中山區市民運動中心為例* (未出版碩士論文)。國立臺灣體育學院，臺中市。

賴秀芬 (2009)。*探討臺北市信義運動中心使用者之參與特性、參與動機以及滿意度探討臺北市信義運動中心使用者之參與特性、參與動機以及滿意度* (未出版碩士論文)。臺北市立體育學院，臺北市。

賴孟君 (2010)。*消費體驗、顧客滿意度對顧客忠誠度影響之研究－以臺北市萬華區市民運動中心為例* (未出版碩士論文)。國立臺南大學，臺南市。

錢紀明 (1999)。運動場館之整建與經營管理。*國民體育季刊，26*(3)，107-114。

戴佩怡 (2009)。*臺北市萬華區運動中心消費者生活型態及消費行為之研究* (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

謝念慈 (2010)。*公共設施營運移轉績效評估指標研究－以臺北市運動中心為例* (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

顏大勝 (2010)。*公立運動中心的服務品質與忠誠度－以大安運動中心為例* (未出版碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。

顏明政 (2010)。*運動中心營運模式創新之研究-以北投運動中心為例* (未出版碩士論文)。國立體育大學，桃園縣。

魏彤亘 (2010)。*臺北市運動中心內部行銷對員工組織承諾、工作滿意與組織效能之研究* (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

羅應嘉 (2009)。*運動中心消費者休閒動機、服務品質與滿意度之研究－以北投運動中心為例* (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。

Berry, L. L. (1981). The employee as customer. *Journal of Retail Banking, March*, 25-28.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Jaesung, C., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose, & findings. *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing. Llexington*, MA: Lexington Books.

Gummesson, E. (1991). Truths and myths in service quality. *The Journal for Quality and Participation, 14*(4), 28-34.

Kolter, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (9th ed.). New Jesery: Prentice Hall.

Ruyter, K. B., J. & Peetets, P. (1997). Marketing service quality and service satisfaction: An empirical test of an integrative model. *Journal of Economic Psychology, Jun*, 387-406.

Walter, C. (1978). *Consumer behavior：Theory and practice* (3th ed.). Homewood, Ill.: R. D. Irwin.

Willismd, T. G. (1982). *Consumer behavior fundamentals & trategies*. New York: West Publishing.

Zeithaml, V. A., & Binter, M. J. (1996). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill.

Quarterly of Chinese Physical Education
Society of Physical Education, Taipei, Taiwan
Vol. 26, No. 2, pp. 223～234 (2012. 6.)

airiti

Study of the research of Taipei City public sports centers related issues - The case of dissertations between 2002 and 2011

Hui-Chuan Huang[1] and Yu-Lin Lee[2]
[1]Department of Leisure Management and Physical Education Office, Yu Da University
[2]Department of Physical Education, National Taiwan Normal University

Abstract

The importance of building "healthy cities" is recognized across the world, making improving sports and leisure facilities and increasing physical fitness important policy objectives. In Taiwan, a serious shortage of sports and leisure facilities has made increasing space for sporting activities a pressing task for the government. In response, the Taipei City government planned twelve public sports centers and made efforts to increase access to sports facilities and raise public enthusiasm for sport. By 2010, the planned twelve sports centers had all opened to the public and become the primary destination for sports and leisure among the city's residents. Besides the differences in districts served, the facilities and services offered by the sports centers have gradually become standardized. This successful case can serve as an important model for other counties and cities as well as the various public sports facilities currently run by government contracted private operators. On this basis, this paper collects, compiles, and summarizes related research from Taiwan in the period between 2002 and 2012. It is hoped that this paper will provide a practical reference for researchers and assist the development of future research on the topic.

Key words: research topics, sports venues, public sports center