

第一章、緒論

第一節、研究動機

從希臘三哲時代開始的市集聚會，中世紀的貴族專屬的射獵活動，演變到近代的全民化活動，「休閒」其實從未與人類的生活分開，它以不同的形態與面貌，真實的融合於人類的生活當中。尤其，在休閒意識高漲的二十一世紀，人人都享有休閒的權利（休閒憲章，1970）

在時代的變遷下及經濟的穩定成長，我國政府於2001年1月1日起正式實施週休二日，並將勞動基準法之基本工時調降為兩週84小時，國人一年的休假日可達144天，休閒時間大幅增加，進而促使國人的休閒意識升高並且對於健康促進觀念更為重視，也因此民眾對於休閒的需求大幅的增加。

（陳鴻雁，2003）指出為了身體健康，運動成為現代人生活中非常重要的一件事情，民眾從事運動亦認為運動的首要價值為「健康」、其運動主要原因是「為了創造健康、體力」以及「樂趣，轉換心情」。全民運動不僅為國家重要的施政方針與政府推展休閒運動之主軸，亦是改變國人運動觀念的重要政策。

根據行政院主計處（1994）在一項針對台灣地區國民休閒生活的調查結果中亦指出：民眾最希望政府多建設休閒設施，有69.8%的人希望政府興建動態性的休閒場所，如社區公園，運動場所，遊泳池等。顯示現代人對於動態性休閒活動場所的需求日增。姑且不論坊間形形色色的休閒相關產業，單就公共設施來看，分別有各縣市相繼規劃設置的文化中心、運動公園、綠地、各式的運動場館等；另外，為配合政府國家建設計畫，擁有多元功能的休閒運動公園更是相繼規劃建設（行政院體委會，2001）

陳鴻雁與楊志顯(1999)在「國民參與運動休閒設施人口調查研究」中指出，運動休閒設施空間、時間與活動內容的設計，應考慮不同性別、職業民眾的需求，以及各地區現有資源的分配情形。

行政院體育委員會(2010)目前已將建構優質運動環境，列為中程(2010至2013年度)施政計畫，其政策目標包括：

1、配合國民休閒需求，提供國人優質之運動休閒環境，輔助地方政府興（整）建國民運動中心（都會區）、運動公園（開放式）及簡易運動設施（社區型如簡易籃球場、羽球場、體適能設施等），使運動休閒環境更具方便性及普及性，以提高國人參與運動、健全身心發展之意願。

2、配合改善兒童、婦女及老年人休閒運動環境政策，輔助地方政府興設適合相關休閒運動之設施（如婦幼館、舞蹈教室、戶外槌球場等），及改善夜間照明設備，提供兒童、婦女及老年人多元活動機會與空間，並提高運動環境之安全。

我國從民國 90 年開始，全面實施週休二日，全家一起參與休閒運動的機會變多了，有些家庭喜歡去外地旅遊，有些則喜歡去運動場所運動，所以運動場所愈來愈重要。而四維公園位於板橋區，土地廣大、綠意盎然、交通方便，非常適合民眾休閒運動。公園內有人跑步、有人擲飛盤、有人溜冰、有人打籃球，還有人打太極拳、...，有各式各樣的運動設施及廣大的運動空間供民眾使用。而民眾對四維公園的設施使用和運動設施需求之滿意度為何？

第二節、研究目的

- 一、 探討四維公園休閒設施使用之情形。
- 二、 了解使用者對四維公園設施滿意度之調查。

第三節、研究問題

- 一、 探討不同背景變項使用者對四維公園設施之情形為何?
- 二、 分析不同背景變項使用者對四維公園休閒設施、運動設施、圖書館滿意度情形為何?

第四節、名詞解釋

一、滿意程度

為消費者對產品的預期與使用結果之函數。如果超過消費者的預期程度，則消費者就感到很滿意；若產品未能合乎其事先所預期的，則消費者將會感到很滿意。而其中 Latour 提出：「滿意度」是消費者購買產品後，對各屬性與比較水準作比較所產生的差距，與消費者對各屬性所認定的重要性予以加權所得的結果。亦即在衡量消費者的滿意度之前，更應確切明瞭那些構面是消費者所最重視。

二、運動公園

泛指有提供運動設施及場館的公園，讓一般大眾從事各項運動及舉辦體育競技之用，功能性與面積大小皆有所不同，大多由地方政府負責管理，部份需要有條件使用或不開放一般大眾使用的設施或場館，可事前向所屬管理單位提出租借申請，經同意後方能使用

三、運動設施

「在工作或課餘時間外，經由自己選擇而參與的運動性活動，具有娛樂性、體能性並能促進身心健康等功能，其內容包括球類運動、戶外運動、舞蹈、健身活動、民俗運動、技擊活動及水上活動。

除硬體設備（包括地點、建築物、內部設計、空間之安排、特別的環境和工具等）外，並涵蓋軟體精神之設施環境。

第二章、文獻探討

第一節、公園的定義

在古希臘文與羅馬文中有許多的傳統開放空間，例如，市場（希臘為 Agora；羅馬為 Forum），運動的體育場與墓園，每一個開放空間皆有不同的用途。在文藝復興的歐洲，許多的私人屬地或皇家公園（Royal Park）定期的對外開放，甚至無條件的捐獻給大眾使用，雖然這樣的空間分布是隨機的，卻獲得廣大的民眾喜愛與使用。1810 年 John Nash 將皇家所屬的攝政公園部分規劃為公共公園，部分作為房地產開發，其中，環繞公園的平台與建設在同時計畫興建為公園的核心，作為公眾式的開放風景公園（Laurie,1996）。

十九世紀的休閒與公園管理研究多由不同角度與動機切入探討(Godbey, et al.,2005)，所以十九世紀的公園價值多數是建立在五項基本論點：公共健康、道德、浪漫運動、經濟與教育。以美國紐約中央公園（Central Park, New York City）的規劃者之一-唐寧（Andrew Jackson Downing）在規劃過程中所說的「都會公園基本的特徵-平坦的、寬闊的和完全地遮蔭。」這也是賦予人們最人性化的需求（Laurie,1996；姚亦鋒，2001）。

小型的鄰里公園於十九世紀末被引入運動、社交活動與身體健康的活動，進而成為當時的活動核心。以加州制定公園的標準「休憩和公園建議指標」為隨著國內氣候分區而異，所以在較暖和的氣候地區建議較高的平均英畝數以容許更大的植栽空間（Laurie,1996）。」根據這項建議發現，在當時公園的定義標準是因各地方而有所不同。

同時在十九世紀後期，宗教改革者一再強烈要求降低污染，並且開始建設都市公園和運動場藉以改變當時大量的移民與工人階級，並提供公民一個運動的場所（Joel,1997）。

在美國公園是具有許多不同的功能，基本的功能就是提供一個讓住民可以活

動和從事積極休閒活動的鄰近地區，也具有調節社區和加強連接的功能（Cranz,1982）。

根據 Rutledge(1997)著作中指出，鄰里公園的大小約 2-5 公畝（約等於 200~500 m²），並包含：開放式草地、喬木、灌木叢、人行道、座椅、焦點設施，如噴水池、沙坑、遊戲設施與遊戲桌。

根據大英百科全書 2005 年定義公園(Park)共有五種解釋定義：

- 一、「一片在國家近郊通常有草地林地和牧場的土地，通常被用來提供遊戲或休閒活動。」
- 二、「一個維護公眾自然資產的地方。」
- 三、「一個山與山之間的水平峽谷。」
- 四、「一個開放的空間，尤其像是被林地圍繞一片綠地，適合耕作與放牧用途。」
- 五、「一大片具有休憩功能的土地。最早的公園是由波斯人所建立的，有狩獵場具有保存的功能。」

Chiesura（2004）年指出，公園的定義是備受爭議的，都市公園與開放式的綠地，對於增加我們的生活品質與都市化的社會都市具有舉足輕重的地位。增加經驗理論，實際上，明顯的保存自然的資產(例如：都市的公園、森林和綠帶)，與組成都市的元素（例如：樹木與水）。

侯錦雄（1998）將公園定義為：「政府於居民生活環境周圍開闢供休閒、運動、遊戲之用之公共綠地，包括都市計畫中之公園、兒童遊戲場、綠地等，面積較小、分布較廣的戶外公共場所。」

台北市美侖科學公園在一開始的規畫定義中即明確的指出：「公園不再只是單純的綠地花草，也是另一處學習的空間，現代化的科學教育，也不再只是靜態、生硬、教條式的貫輸，取而代之的是以親身體驗、動手參與，從實作中吸收經驗、方法，以掌握科學的原理（葛必揚，2002）。」

Rutledge 在 1995 年文章中表示：「公園是一個閒暇時間可隨意活動的場所，老年人、青少年、兒童、婦女，甚至外籍勞工都有他們活動的需求、行為模式和

使用空間，公園也是社會運動和政治活動的場所，公園成了一個最能吸引觀眾注視的活動舞台，在都市化的城鎮結構中，公園便是社會的縮影，因此設計者不只要應用技巧和智慧來設計公園，以便利民眾的參與使用。」(李素馨，1999)。

公園乃政府為促進都市美觀、國民健康、防災及避難等功效而負責規劃、投資與開闢之綠化園地(蘇敏隆，1994)。

都市公園之定義(蘇美玲，1998)：都市公園乃指都市計畫地區內之公共設施，是都市發展政策的重要項目，都市公園應是指都市計畫法定程序所指定之公共設施公園用地，經由縣市政府興建完成以供民眾休養、遊憩、觀賞、運動之綠化園地，包括全市性公園、社區性公園、鄰里性公園等，其具有特定之範圍、面積及出入口，並得視環境需要而設置各種飾景、休憩、遊樂或運動等設施。

廣泛的定義公園綠地，係指可供生態、景觀、防災、遊憩等功能之開放空間(郭瓊瑩，2000)。公園也是許多附近居民最喜歡去納涼、運動、散步的休閒之地，休閒的價值極高，其服務對象以在地的居民為主(蔡宏進，2004)。

內政部營建署在1996將公園綠地定義為：公園綠地係指穩定保持著植物生長的土地或水域，其廣義定義係指可提供生態、景觀、防災、遊憩等功能之開放空間。

本研究將公園定義為：「都市中的綠地具美化都市、平坦的、寬闊的、提供一個讓住民可以遊憩和從事休閒運動的鄰近地區，也具有調節社區凝聚力的功能。」

第二節、休閒設施需求理論相關研究

一、需求的本質

需求是指個人生理的、心理的或社會的不平衡狀態。換言之，需求是反映生理的、心理的及社會的「理想」狀態與個體目前狀況間的差距(顏妙桂譯,2002)。

陳思倫(2001)也指出每個人都有需求，且會透過某些行為來滿足需求，以舒緩不能滿足時所帶來的困境。然而，人的欲望是無窮盡的，並非每一個欲望均能獲得滿足，個人必須在其所擁有的有限資源中，例如：所得、時間、精力等，做其資源所能及的選擇，來使自己獲得最大的滿意。所以需求是指個人在“能夠”而“願意”購買某一種事物時，欲望之達成。

二、需求的心理層次

黃文俊(1998)以心理學家的角度解釋，所謂內在動機是指個體從事活動是純粹由本身內在的興趣驅使，並沒有受到外界任何的酬賞或誘因所影響，例如現在社會中，有不少的人會利用時間到運動場或公園或空地進行運動，純粹為的是要享受從事運動的樂趣或利益。

而另一位學者胡淑雲(1988)也指出，民眾使用運動公園在心理層面上有以下五點需求：

- 1.自我滿足：追求精神愉快，增加生活樂趣。
- 2.安全上：打發時間、排除無聊、煩悶、減輕心理壓力及緊張情緒。
- 3.教育上：滿足好奇心、學習運動。
- 4.美學上：觀賞風景、欣賞花木。
- 5.社會學上：陪小孩玩、家人同樂、與朋友相聚。

三、需求層次理論

Maslow 認為人的需求有下列七個層次(引自李銘輝,1991)：

- 1.生理需求(Physiological)：包括飢餓、休息、活動等。
- 2.安全需求(Safty)：包括安全、有保障、無畏懼與沒有危險。

- 3.歸屬與愛的需求 (Belonging and love)：親近、愛的接受與給予。
- 4.受尊敬的需求 (Esteem)：包括自尊與受尊敬、如成就感、勝任職務、受讚美與賞識。
- 5.自我實現的需求 (Self actualization)：個人自我的滿足與實現。
- 6.知識的需求 (To know and understand)：知道、瞭解、研究、探索。
- 7.美的追求 (Aesthetics)：喜愛美的事務。

在七個需求層次中，又可將其歸納成生理需求、心理需求與認知需求等三種。Maslow 認為人的需求 (Needs) 是具有層次性的，較低層次的需要獲得滿足後才會轉向要求獲得較高層次的需求，但當低層次的需求獲得滿足，而走向追求更高層次的需求時，低層次的需求並不會消失，各層次間乃相互依存，其對各層次的需求，只是需求的比重不同而已。

四、休閒遊憩需求理論

Maw 和Lavery (引自劉碧雯，2002) 指出，不論遊客是否實際使用遊憩區中的設施，或參與其中的遊憩活動，「遊憩需求」泛指遊客對於遊憩區現有設施的使用和活動參與，以及未來使用、參與的欲望或需要 (歐聖榮，1997)；鄭琦玉 (1995) 則將遊憩需求定義為：遊憩者個人參與遊憩活動之心理與生理上之需要或慾望。

根據Lavery (1975) 指出，休閒遊憩需求可分為三種：

- 1.為「有效需求」 (effective demand)，指消費者願意且實際上有能力得到之需求；在休閒遊憩方面便是「目前實際參與休閒遊憩活動的人次」。
- 2.為「展延需求」 (deferred demand)，指消費者目前雖願意且有能力卻暫時無意取得之需求；在休閒遊憩方面是指「願意且有能力參與，但目前或因缺乏設施，或因缺乏使用設施之知識而未參與之人次。」
- 3.為「潛在需求」 (potential demand)，指目前雖願意但卻無能力取得之需求；在休閒遊憩方面即「目前無能力參與，必須在個人經濟社會狀況改善後，方有能力參與之人次。」

後兩者是顯露之欲望，須在情況改變後才能實現，合稱「隱藏需求」。隱藏需求產生之原因很多，通常當民眾缺乏有關遊憩資源之知識、缺乏參與遊憩活動所需之技能或裝備、經濟能力不足、社會地位不夠時，均可能阻礙其實際參與遊憩活動。當阻礙因素消失後，這些隱藏需求及有可能轉變為有效需求(陳水源譯，1980)。

五、休閒遊憩需求水準

休閒設施需求品質 (Quality of Demand) 係指遊客對於休閒活動及環境資源的需求而言。Driver (1978) 在從事遊憩行為取向之實証研究時，曾將遊客對休閒機會的需求，依可查覺及測量的難易程度，區分為四種需求品質水準：

1. 水準一：單純對遊憩活動之需求，其中牽涉到各項休閒活動所需要的資源特性也應一併考量。
2. 水準二：對從事休閒活動過程中，周圍環境資源之需求，包括對自然環境、社會環境、遊憩區經營環境的需求等。
3. 水準三：希望從參與休閒遊憩活動過程中獲得的心理體驗。
4. 水準四：希望在參與休閒遊憩活動後所獲得的滿足體驗，有助於提高或改善往後某種目的之達成。

上述四種需求水準的可測量性雖是依次遞減，但對需求品質優良之影響卻是漸次增加(陳昭明，1981)。

六、影響需求之因素

劉碧雯(2002)指出，遊憩活動的空間模式係由人、設施、資源與空間四者組合而成，但由於設施、資源及空間是因「人」的需求所產生，因此，若不就人們最基本的需求進行探討，將無法對其它三者有深入的了解。遊憩需求即可視為遊憩者對於某項特定遊憩活動，所表現出的參與遊憩意願。

休閒遊憩需求的影響因素甚多，學者們各有不同的看法，其整理如下。行銷大師Kotler(引自陳思倫等，2001)認為可歸納為四種影響因素：

1. 地理變數—氣候、基本設施、人口密度與分布等。

- 2.人口變數—性別、年齡、收入、職業、教育等。
- 3.人格變數—社交性、保守性、領導性等。
- 4.消費者行為變數—使用率、消費動機、價格敏感度、品質敏感度等。

美國學者Dorgoass（引自陳思倫等，2001）則將影響因素歸併成五類：

- 1.人口—人口規模、居住地區、年齡、教育等。
- 2.金錢—可支配所得、富裕程度。
- 3.時間—職業、機動性。
- 4.通訊—大眾傳播媒介、個人方便性等。
- 5.供給—可供性、可及性等。

Kotler（2000）則認為，影響遊憩需求的因素可歸納為：地理、人口、人格、遊憩行為等四項變數。

李銘輝等（1995）依據不同學者所提出的影響因素，將影響個體遊憩需求的因素綜合歸納為下列三類：

- 1.遊憩點相對吸引力，如資源發展型態、可供遊憩時程及交通狀況等。
- 2.個人外在、社會化因素：如年齡、職業等。
- 3.個人內在、心理因素：如自然及人工遊憩設施偏好等因素。

國內學者陳昭明（1981）將影響因素分成三大類：

- 1.外在因素—經濟發展與產業結構、個人可支配所得、人口（總人口、年齡結構、教育程度）、機動性（交通建設及車輛）、大眾傳媒介、自然環境等。
- 2.中間因素—休閒時間與費用、休閒經驗與偏好、遊樂地區與都市間距離與聯繫、其他遊樂地區之區位及競爭或互補關係、旅遊服務數量及素質等。
- 3.遊樂區本身因素—範圍大小、特質、設施容量與品質、服務與管理等。

蔡伯勳（1986）則將影響遊憩需求及滿意度之因素歸納如下：

- 1.個人因素—包括個人的職業、教育、經歷、偏好、動機及當時的心態等等皆會影響遊憩的需求及滿意度。
- 2.環境因素—包括自然環境因素（如森林、草原等自然環境資源）、社會環境因

素（如遊客密度、交誼機會等）、經營措施因素（如費用、解說設施、食宿及交通問題等）。

3.活動種類因素—各種活動種類之從事有其適合之心理及環境之需求品質，遊客從事一特殊活動之前會依其需求之品質，對照各種活動及環境可提供之機會來選擇參與。

4.體驗因素—上述三因素為決定遊憩體驗之主要因素，故體驗之獲得為影響遊憩需求與滿意度之最重要因素。

綜合以上學者專家的研究，影響需求有各個不同的因素，缺乏有關遊憩資源之知識、缺乏參與遊憩活動所需之技能或裝備、經濟能力不足、社會地位不夠時，均可能阻礙其實際參與遊憩活動，也因各類因素的互相影響而引起需求有相當程度的差異，對於設施需求，可能因為平日使用或是假日使用、結伴的類型以及其他不同背景因素，而有所差異。要怎麼依據附近民眾不同的因素下，對於公園設施做出適當的功能改良或是管理改善，讓設施使用者在使用的當下能夠感覺到需求滿足，才是當局須要了解改善的部分。

第三節、設施使用滿意度相關理論

一、滿意度

牛津英文辭典(The Oxford English Dictionary)中，satisfaction 指的是“希望或是感覺”，且涵蓋以下四種情況：

- 1.達成希望。
- 2.滿足或高興的心理狀態。
- 3.喜悅的經驗、情境或事實。
- 4.免除懷疑、不確定或不安。

在韋氏辭典(Webster's New word Dictionary)則將 satisfaction 視為：

- 1.完成對需要(need)或需求(want)的滿足。

2.感到滿足的程度內涵或狀態。

Dorfman (1979) 指出滿意的體驗，因個人的偏好、期望、知覺、動機等不同而有差異，亦因各因子對該滿意體驗之貢獻強度不同而有異，使得影響需求滿意之因素更形複雜。

滿意是針對特定交易的情緒反應，是獲得產品或在消費經驗中驚訝的評價、一種不配合期望的情緒，當它與之前消費經驗同時存在時所產生的綜合心理狀態(王敏華，2005)。

對休閒的滿意是許多生活區域中的一部分，而其包含在一個人全面的生活滿意的評價中(Joel R. Agate, etc, 2009)。

二、休閒設施使用滿意度

Franken & Van Raaij(1981)指出，休閒滿意是一種相對的概念，被判斷於一些相對的標準之中，這些標準可能包括先前的經驗而得知之個體期待、個體成就、或是休閒活動中滿意的察覺。同時也指出「休閒滿意」是一種相對的指標，通常被界定在期待與實際情況間的矛盾，實際情況未被滿足期待時產生「不滿」，實際情況滿足期待則產生「滿意」。

Beard & Ragheb (1980)為「休閒滿意」所下的定義為：休閒滿意是個體從事休閒活動而獲得正面良好感受。它是個體知覺目前休閒經驗及情境覺得滿意或滿足的程度，這種正向的滿足感來自個體自身所察覺到的，或未察覺到的需求滿足。

Beard & Ragheb (1980)並綜合各學者的研究，提出休閒滿意內容之理論基礎(黃副殷2002)：

1.心理方面 (psychological)

形成休閒滿意的心理要素，個體基於內在動機，參與自由選擇的活動，且達成其自我實現的需求，並從活動中挑戰他們的能力以及才智，以獲得成就感，表現其個別性，尋求自我表達。個體會一再參加活動的特徵，如活動引人興趣、引人注意、好玩、愉悅感、幫助探索與發現等。

2.教育方面 (educational)

由於神經系統複雜，個體在休閒活動中尋求智力的刺激，以瞭解自己與周遭環境。因此需要新的休閒體驗以滿足其好奇心，並藉由學習新事物而使經驗更為寬廣。

3.社會方面(social)

個體自願參與團體或組織，以維持或發展自由選擇的社會關係，如此有助於社會適應。而自然形成的人際關係有助於社會互動與溝通、提供認識朋友的機會、享有良好的情誼等。且多數個體參加的活動具有利他性、有用的、以及為別人提供服務等特徵。歸屬的需求、團體認同及獲得他人的注意與承認，這些都有助於個體取得社會尊重與他人尊重。

4.放鬆方面(Relaxational)

遊戲和運動具有恢復生理及心理的作用。根據此一理論，休閒可以得到休息、放鬆並紓解來自工作及生活上之緊張與壓力。

5.生理方面 (physiological)

個體參與的活動中，有些具有生理上的挑戰性或具有恢復健康、強化肌肉及心臟之功能，藉由活動促進健康並增強體力。

6.美感方面(aesthetic)

從事休閒活動的地點經過良好的規劃且環境優美，則更能令人感到滿意，亦使休閒體驗更有趣、愉悅。

Beard & Ragheb (1980)以「休閒滿意」之研究架構，發展出「休閒滿意量表」(Leisure Satisfactionscale)，經預試題項的增減與修正、分析，產生六個構面，分別為心理的、教育的、社交的、放鬆的、體能的以及審美的等。休閒設施滿意度之知覺感受如下：

- 1.心理方面—愉悅感、自信心、成就感、自由感的經驗。
- 2.教育方面—嘗試新鮮事物、瞭解週遭環境、瞭解自己及別人和幫助自我成長。
- 3.社交方面—與他人發展出有價值的關係。

- 4.放鬆方面－紓解壓力與緊張的情緒。
- 5.體能方面－控制體重、保持身體健康和鍛鍊體能。
- 6.審美方面－美的欣賞。這部份得分高者，認為在他們從事休閒活動的環境令人覺得愉快、有趣、美麗，一般而言都是經過良好的規劃。

郭滿洲(2003)認為無論是鄰里公園或運動公園，影響民眾之滿意度大致可分成幾個部分：

- 1.空間部分：園區整體空間的大小、可自由活動空間。
- 2.設施部分：休閒設施、運動設施、兒童設施。
- 3.環境品質：環境衛生、施工品質。
- 4.視覺部份：植栽綠化、景觀優美。
- 5.便利性：交通便利、設置地點便利。
- 6.管理部分：設施維護、經營、設施安全性。

葉文龍(2003)針對都會公園活動區之規劃設計研究中，將民眾對於臺中都會公園的設施滿意度分成「遊憩設施」、「公共設施」、「設施多樣性」、「設施維護情形」、「解說服務」、「經營管理」、「公園植栽」、「活動空間大小」等八項：

- 1.遊憩設施滿意度：包括好玩、冒險、刺激程度。
- 2.公共設施滿意度：如民眾對廁所、座椅、公共電話等設施之滿意度。
- 3.設施多樣性滿意度：即是否有提供多樣化的設施種類以滿足民眾使用之情形。
- 4.設施維護情形滿意度：如設施維護的情形。
- 5.解說服務滿意度：即園區解說人員服務品質。
- 6.經營管理滿意度：如公園的經營以及管理情形。
- 7.公園植栽滿意度：包括植栽多樣性、色調、遮蔭。
- 8.活動空間大小滿意度(空間開闊度、擁擠感)

Riddick(1986)指出：許多變項，如性別、年齡、對休閒資源之瞭解、休閒價值觀、收入、重要他人的休閒態度，以及壓力源等皆可能影響休閒設施滿意度。這些變項大體上可分為三類：

1.傾向因素(Predisposing factors)

包含年齡、性別、對休閒機會知悉與否、休閒價值觀等，這些都可能與個人或群體之行為動機有關，因此可預測會對休閒設施滿意度產生支持或抑制作用。

2.促進因素(Enabling factors)

收入即為此一因素，這與阻礙或促進休閒參與和休閒滿意的資源有關。

3.增強因素(Reinforcing factors)

會抑制或增強休閒設施滿意度之因素，例如：壓力事件、好友或配偶之休閒態度等，都可能影響個人的休閒行為，因而間接影響到休閒滿意。

休閒滿意是每個個體在從事休閒活動時最重視的部分，但是影響休閒滿意的因素並非單一事件可以促成，不論是休閒活動的從事者，或是活動設計規劃者，都應該從多元的角度去作體驗與考量，方能使雙方均獲得高度滿意的休閒活動體驗。每個人的滿意度受到社會、生理、價值觀有所不同，透過多元的角度去思考分析居民在使用四維公園的滿意度。

第三章、研究方法與設計

本章共分四節，分別是第一節：研究架構與流程，第二節：研究對象，第三節：研究工具，第四節：研究資料處理。

第一節、研究架構與流程

一、研究架構

本專題之研究目的為對四維公園使用者進行有關「不同背景變項使用者」及「公園設施使用滿意度」二大部份，然後「公園設施使用滿意度」又分為「圖書館」、「休閒設施」、「運動設施」之調查，本專題之研究架構如圖 3-1：

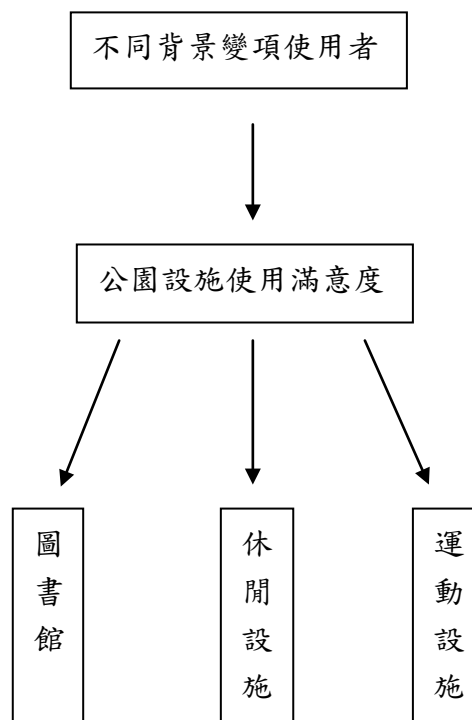


圖 3-1 研究架構

二、研究流程

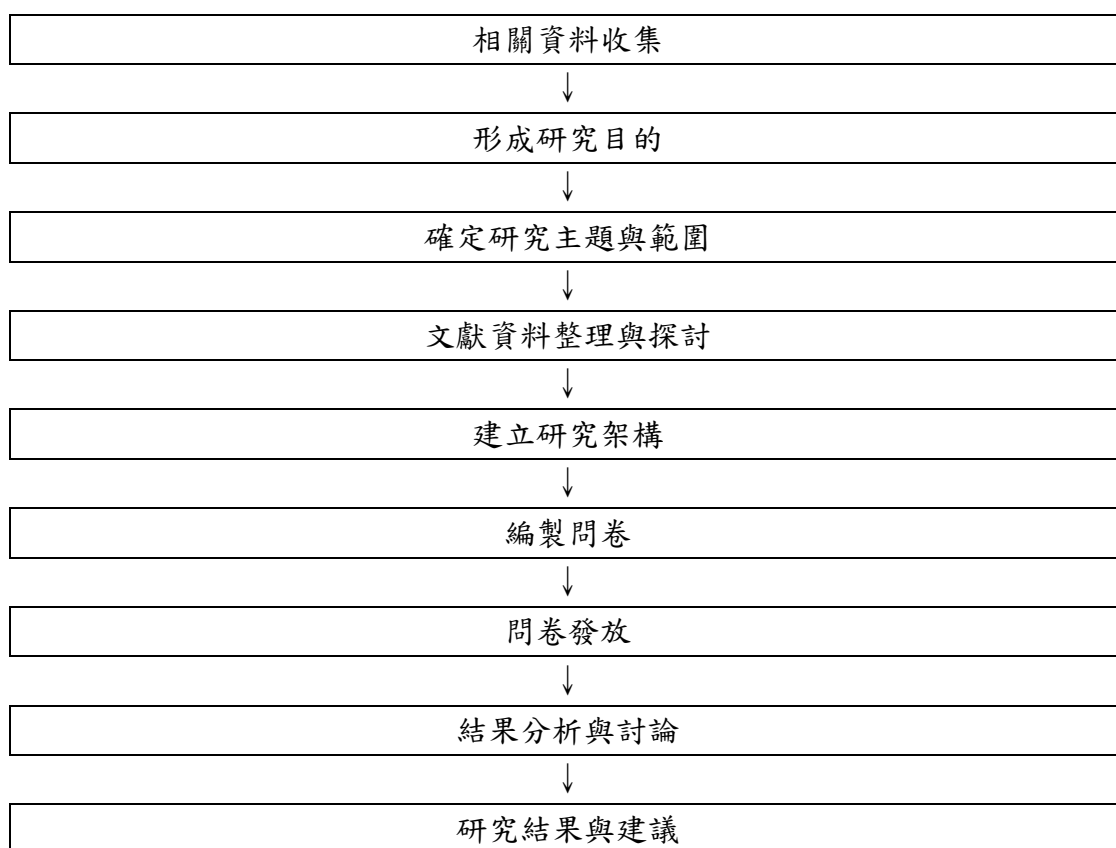


圖 3-2 研究流程

第二節、研究對象

本專題研究對象為新北市板橋區四維公園之使用者，並採取抽樣發放之問卷方式，預計發放150份的問卷，實際發放119份，有效問卷統計100份，無效19份。

第三節、研究工具

一、研究工具

本研究以「四維公園設施滿意度調查問卷」為研究工具，問卷內容包含「公園設施使用滿意度」及「基本資料」二部分。依據本專題之研究目的及問題、參考整理之文獻依照四維公園之特性進行增刪修改後編製。

「公園設施使用滿意度」，採Likert 五點尺度量表方式評量，「基本資料」為勾選方式。

二、公園設施分類

(一)運動設施需求之差異：包含籃球場、溜冰場、兒童遊戲區、休息坐椅、休閒步道、夜間照明設備及草原植物等運動設施。

(二)運動設施使用滿意度：包含籃球場、溜冰場、兒童遊戲區、休息坐椅、休閒步道、夜間照明設備及草原植物等運動設施。

(三)基本資料：包含年齡、居住地、教育程度、職業、交通工具、使用頻率、進入園區的時間及在園區的參與時間等。

第四節、研究資料處理

本專題究採EXCEL統計套裝軟體加以彙整統計，以敘述性統計問卷之內容，包含公園設施使用滿意度及基本資料二部分。

第四章、問卷調查結果與分析

本章將問卷調查所得的各項資料進行統計處理，並進一步分為二節說明。第一節：不同背景變項使用者分析；第二節：休閒設施滿意度分析；第三節：交叉分析。

第一節、不同背景變項使用者分析

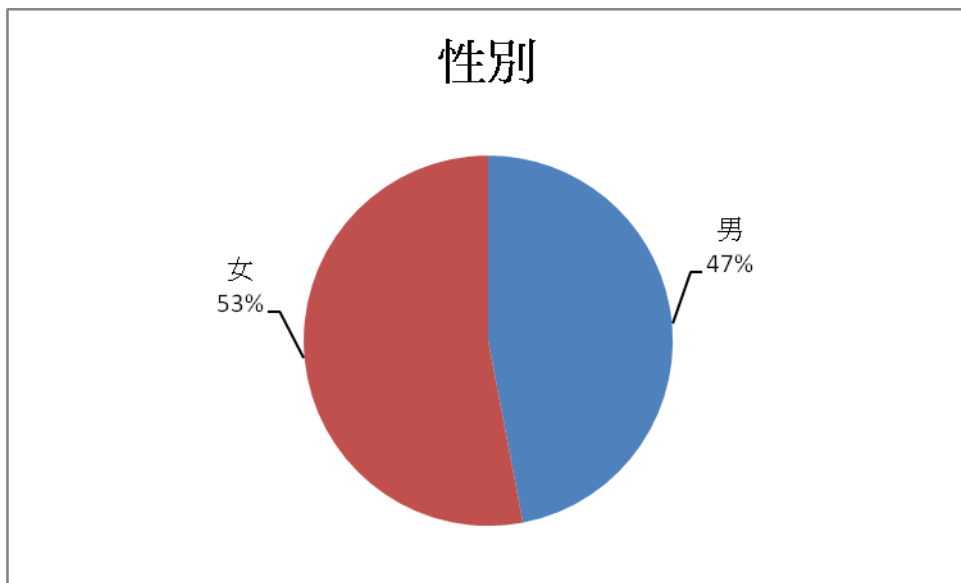


圖4-1 性別

根據問卷分析結果得到男性47%、女性53%，休閒公園為男女老少皆宜的地方，沒有特別的設施是為了男生或是女生而設置，性別差異不大。

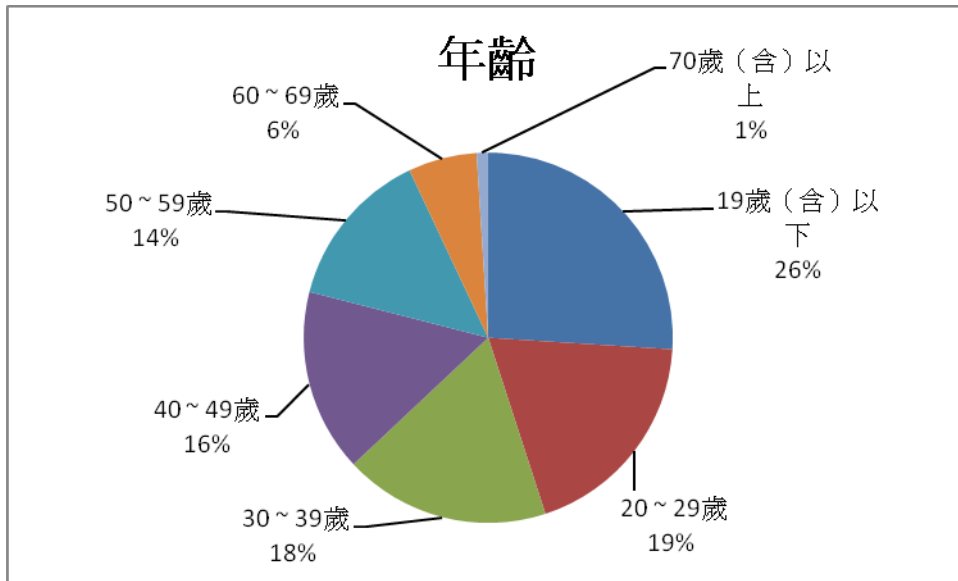


圖 4-2 年齡

根據問卷分析結果得到19歲(含)以下佔26%，20~29歲佔19%，30~39歲佔18%，40~49歲佔16%，50~59歲佔14%，60~69歲佔6%，70歲(含)以上佔1%，以19歲以下為大宗。

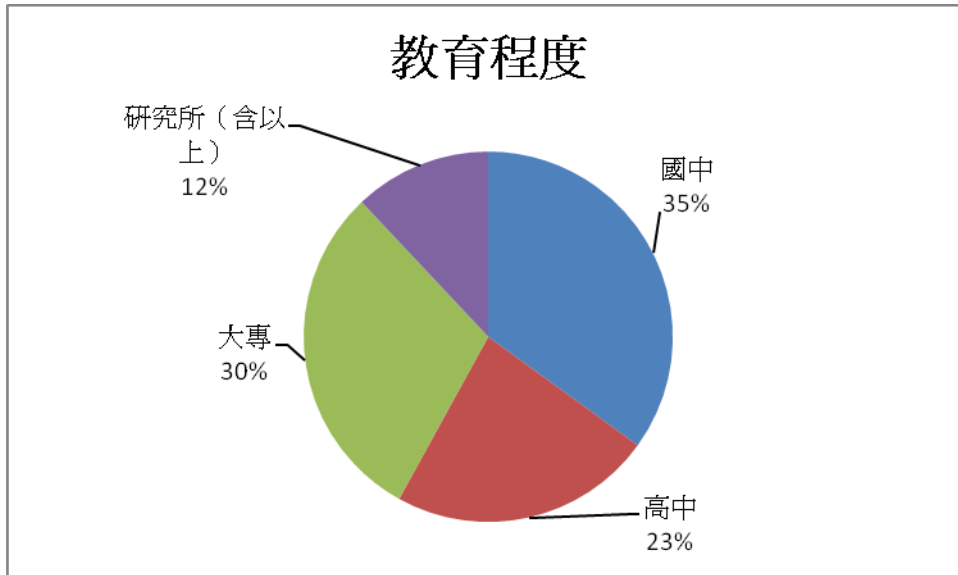


圖 4-3 教育程度

根據問卷分析結果得到國中佔35%，高中佔23%，大專佔30%，研究所(含以上)佔12%，以國中程度為最多。

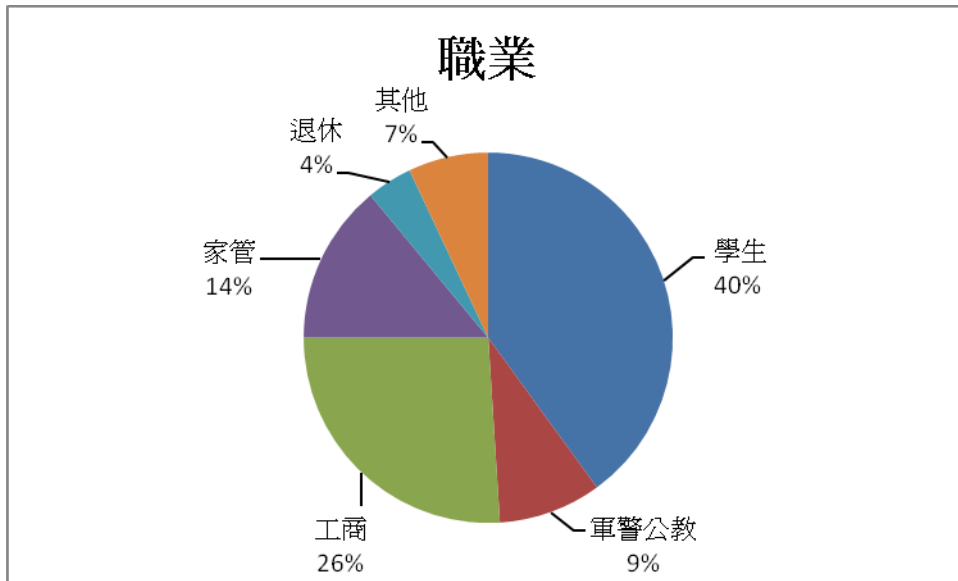


圖 4-4 職業

根據問卷分析結果得到學生佔40%，軍警公教9%，工商26%，家管14%，退休4%，其他7%，以學生為最多。

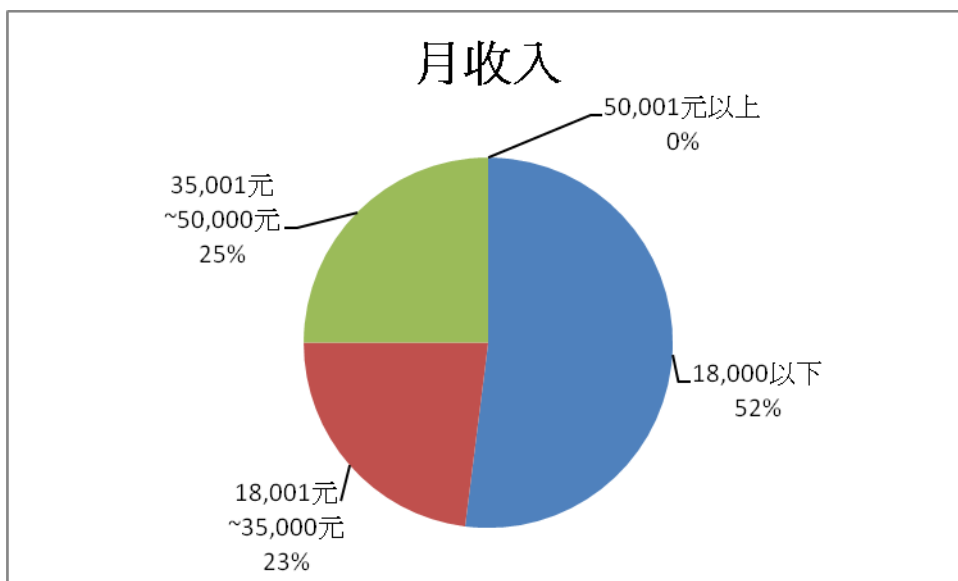


圖 4-5 月收入

根據問卷分析結果得到月收入18000元以下佔52%，18000~35000元佔23%，35000~50000元佔25%，得之18000元以下的最多。

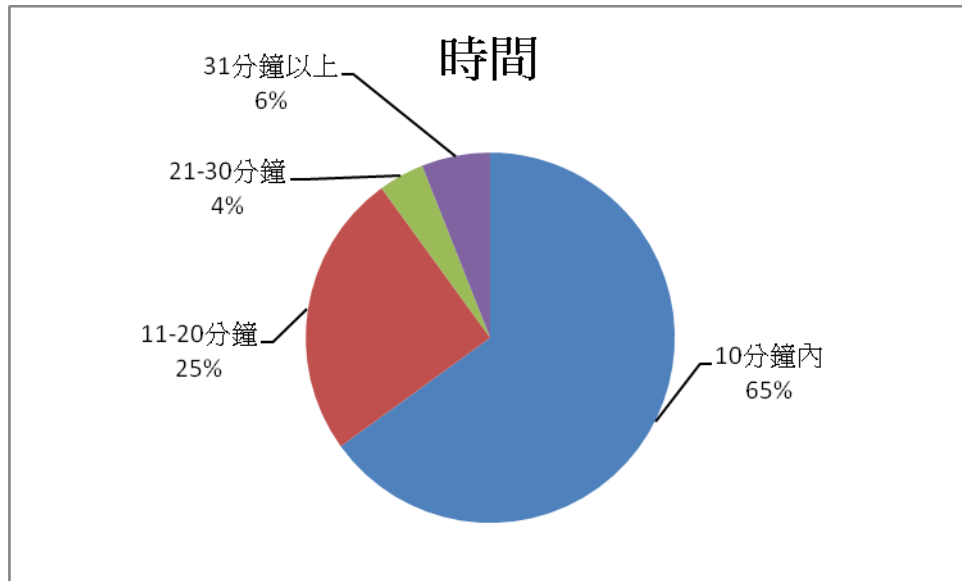


圖 4-6 時間

根據問卷分析結果得到10分鐘內佔65%，11~20分鐘25%，21~30分鐘4%，31分鐘以上6%，所以來的人都是以附近居民為主。

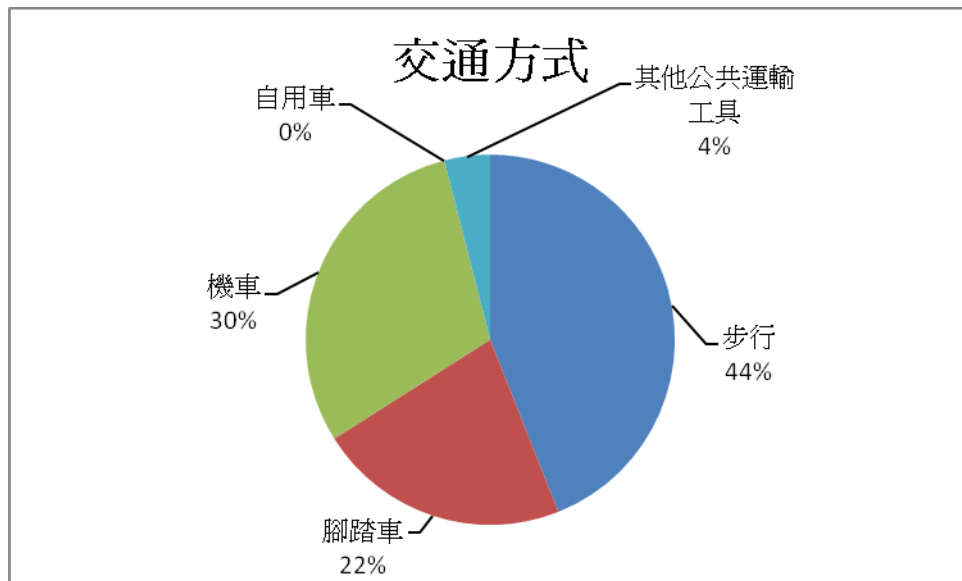


圖 4-7 交通方式

根據問卷分析結果得到步行佔44%，腳踏車22%，機車佔30%，其他4%，得知都以走路為最多人來的交通方式。

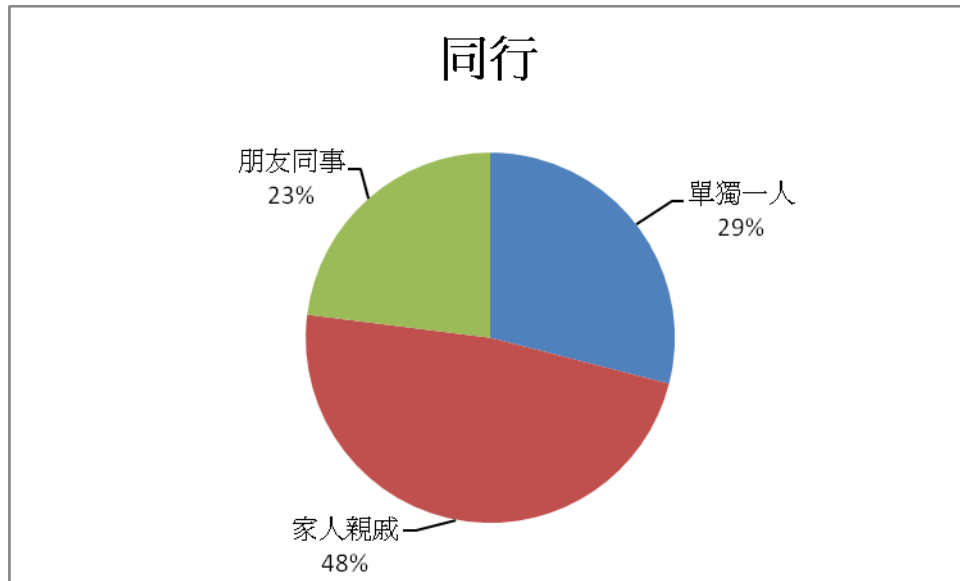


圖 4-8 同行

根據問卷分析結果得到與家人親戚佔48%，單獨一人佔29%，朋友同事佔23%，得知來的人多以與家人親戚為最多。

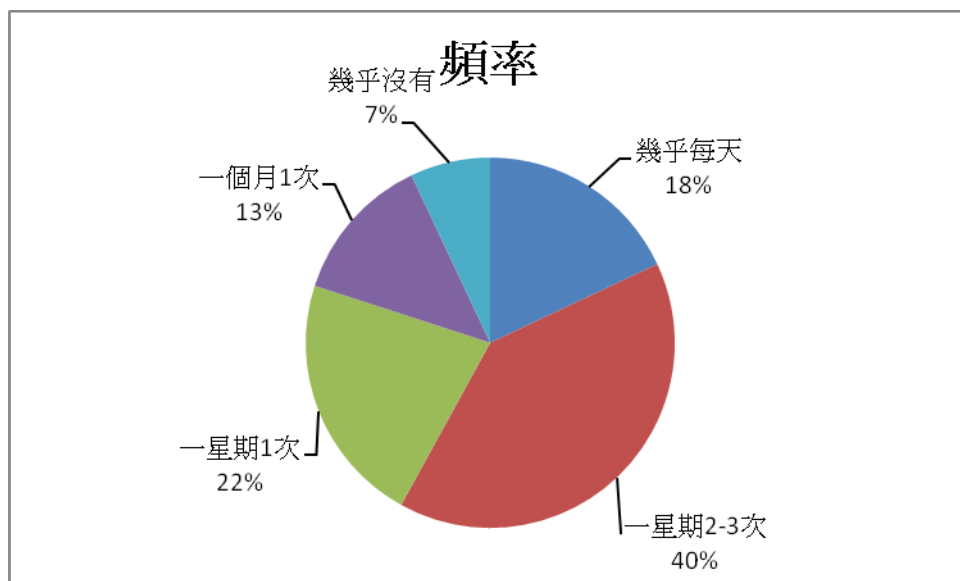


圖 4-9 頻率

根據問卷分析結果得到一星期2~3次佔40%，一星期1次佔22%，一個月1次佔13%，幾乎每天佔18%，幾乎沒有佔7%，所以一星期以2~3次為最多人來的頻率。

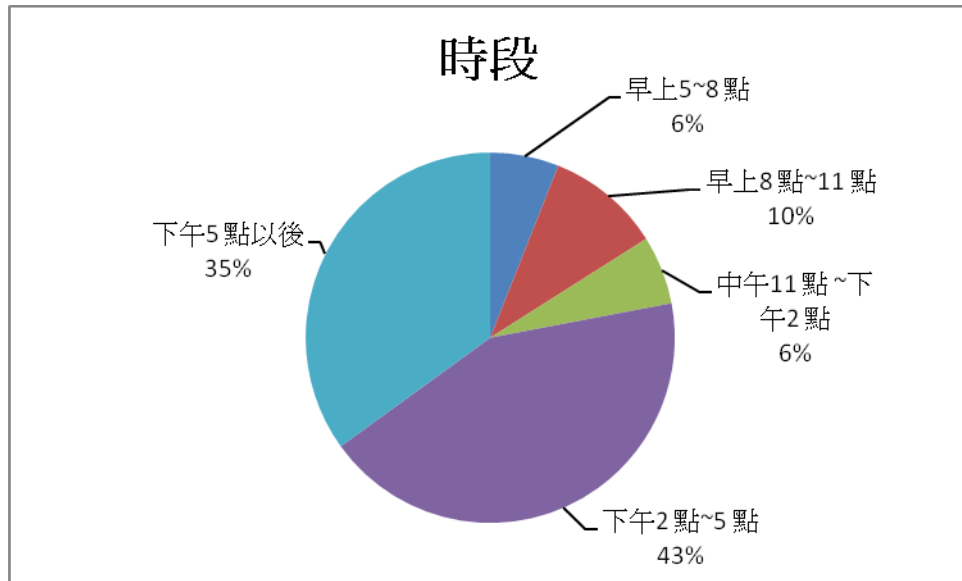


圖 4-10 時段

根據問卷分析結果得到下午2~5點佔43%，下午5點以後佔35%，早上5~8點佔6%，早上8點~11點佔10%，中午11~14點佔6%，所以大部分來的人都是以下午2~5點這個時段過來。

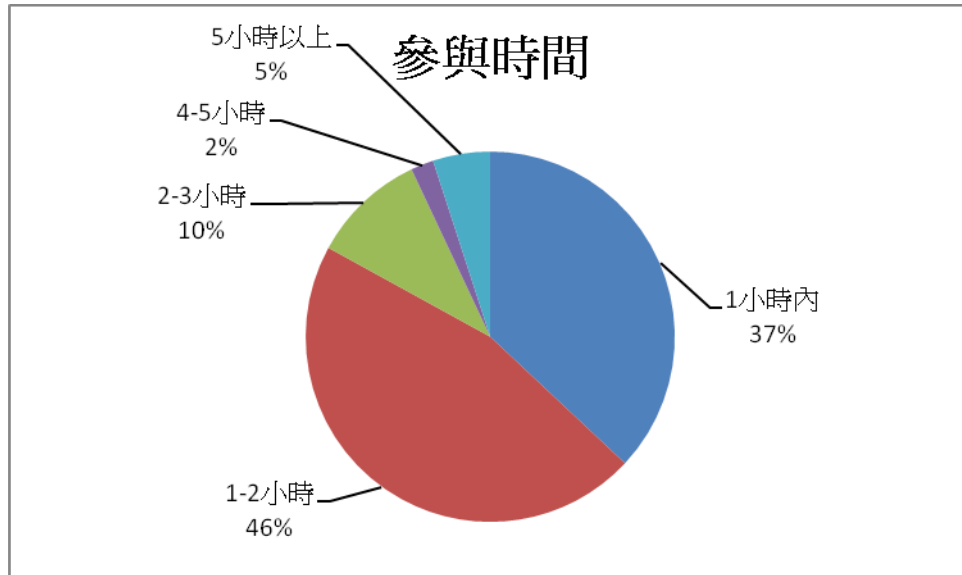


圖 4-11 參與時間

根據問卷分析結果得到1~2小時佔46%，1小時以內佔37%，2~3小時佔10%，4~5小時佔2%，5小時以上佔5%，得知大部分的人以1~2小時為主。

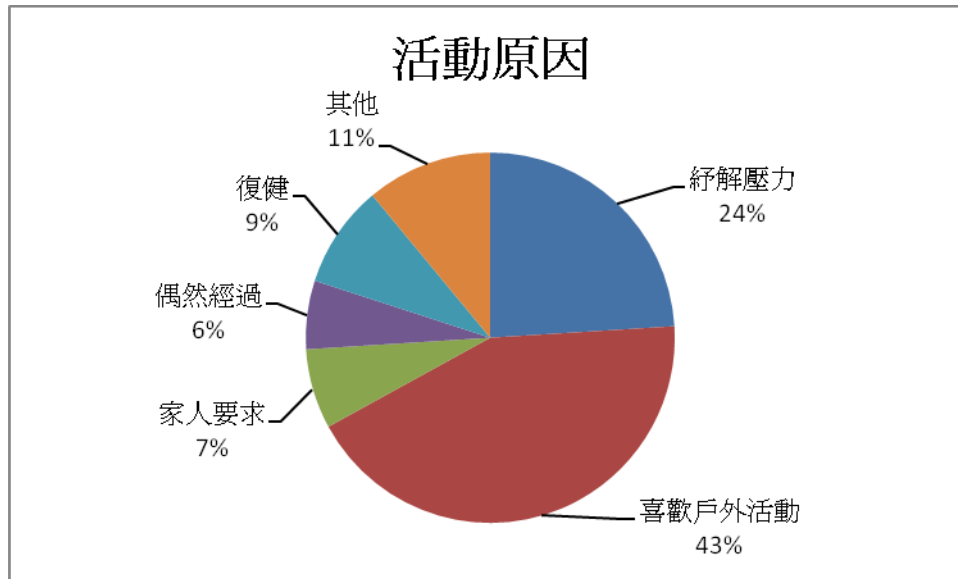


圖 4-12 活動原因

根據問卷分析結果得到喜歡戶外活動佔43%，紓解壓力佔24%，家人要求佔7%，偶然經過佔6%，復健佔9%，其他佔11%，得知來這裡的人大部分都是喜歡戶外活動。

第二節、休閒設施滿意度分析

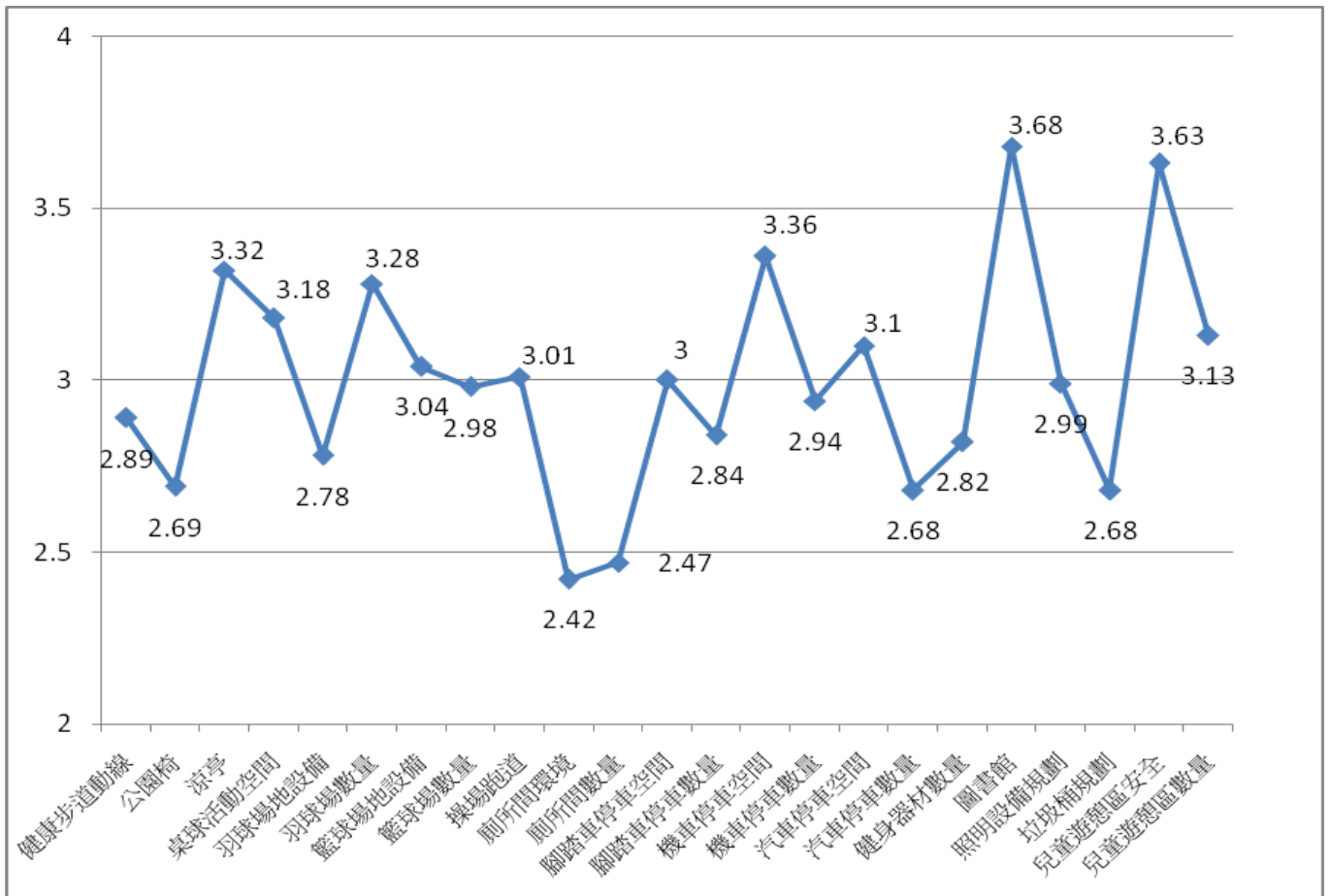


圖 4-13 休閒設施滿意度

上列圖表顯示最高者依序為圖書館、兒童遊憩區安全與機車停車空間，周遭國小學校較多，而且附近幾乎沒有規格較完善的圖書館，又四維公園裡面圖書館設備齊全，地下室含有星空劇場供民眾周日可攜家帶眷到此觀看電影，自修室的90個座位足夠附近需求，平均的使用率偏高而且對其滿意度偏高的狀況下，是為滿意度最高的主要原因。再者是兒童遊憩區安全，經過公園幾次的改善後，兒童遊憩區的設備雖變少，但卻增加兒童遊憩區的空間，假日晚間的人群最多且父母帶小朋友到此休閒佔不少數，增加了空間之後，小朋友的活動空間較大，較不容易碰撞，父母也比較容易控制小孩子的動向，為此的滿意度也較高。因為周圍是住宅區，政府興建公園也預留了空間作為停車用地，以此停車的空間也不會因太狹窄而不方便。

第三節、交叉分析

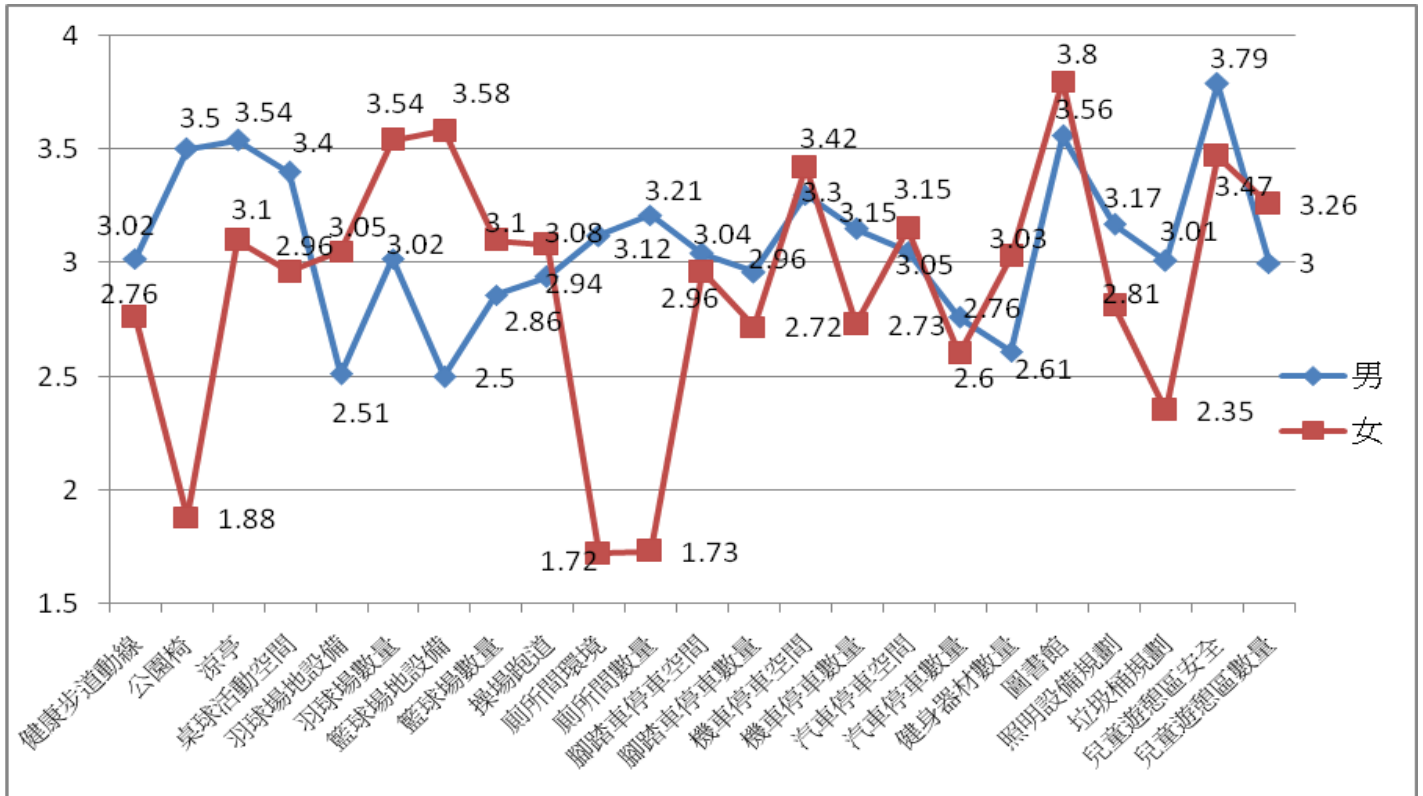


圖 4-14 交叉分析

經由男女交叉分析後發現，落差較大的為廁所間環境跟數量還有公園椅，男女需求不一，男生對於廁所的清潔與數量較不在意，滿意度為在中間的位置，觀念上女性對於整潔標準較高且數量需求較高，因此洗手間的一點點因素就會影響到整個滿意度，所以公園的廁所清潔需在計畫改善。

第五章、結論與建議

第一節、結論

本專題研究對象為新北市板橋區四維公園之使用者，我們以採取發放問卷方式。預計發放200份問卷，實際有效為100份問卷，最後問卷發放實施統計後發現交通時間以十分鐘以內較多，經由詢問與觀察得知都是以附近居民為主且交通方式以較輕便簡易的步行、腳踏車與機車為主，另外交通時間越長所佔的比例越少，可能主要因為公園是帶給周遭居民方便為主的休閒地方。

政府推行周休二日與運動333法則國人不時都有遵守且實行，與問卷結果一周最少兩次以上來到公園運動休閒相符，四維公園使用著參與時段得知，不管是早晨還是中午及傍晚都有不同個人背景的民眾來參與。表示說在鄰近市區的公園設立對於社區休閒意識提高是很有幫助的。

在參與時間方面因為工作繁忙社會壓力造成時間的壓縮，運動的時間占的比率大多以1小時為主，也剛好達到運動效果每次運動30分鐘以上效果是最好的，況且就算只是來閒聊交朋友、下棋打發時間等等..都有達到參與使用的效果。

因為休閒意識提高，來四維公園活動的民眾增加，並且利用生活休閒時間來紓解生活壓力，來達到身心健康的效果，得知運動休閒公園對於市區民眾是不可或缺的。

我們依據滿意度結果來採取實地訪談、觀察。先以廁所來說我們訪談結果得知清潔人員不足、分配不均導致廁所整潔不佳發出異味。再者以操場方面得知安全需求不足，跑道沒有強制設定使用規範輪椅、腳踏車和寵物任意進出造成休閒空間受阻礙，籃球場設備數量不足造成使用者過多而無法使用需等候，另外圖書館裡設備與配套措施完善可讓學生或是想閱讀的人能有良好的運用空間。

第二節、建議

一、增加清潔員工制度

經由問卷滿意度和實地的勘查後，發現公園周遭、垃圾桶旁邊與廁所……等的清潔，都是需要計畫改善的要素，雖然有些方面例如周遭的清潔，並不是公園使用者所製造，但整體來說還是影響到休閒公園使用者的觀感，相關管理者應加強清潔人員管理，建議增加完善的福利制度和員工工作內容分配，讓整體公園的環境清潔提升，使用者對於公園的滿意度增加。

二、提升設施數量

對於四維休閒公園內建議地方政府增設預算，管理員應該注重對器材的保養維修提升休閒使用滿意度，才能永續利用。

三、提升設備安全維護

增設設施使用說明招牌，讓使用者了解設施使用方式，以安全且正確的方法使用，讓設備保持良好的使用狀況，共同維護公共設備。

四、提升四維公園使用率

夜間的燈光規劃，令公園內晚間的使用者對設施使用不會有危險因素，加強區內周圍附近巡邏，增設義工團隊，提高公園內秩序，提升四維公園安全環境來達到四維公園的使用率增加。

參考文獻

- 行政院主計處 (1994)：青少年狀況調查報告。臺北：行政院主計處。
- 行政院體育委員會 (2001)：行政院體育委員會國家體育建設中程施政計畫。
- 陳鴻雁 (2003)：我國國民運動意識之調查研究。(行政院體育委員會委託計畫，Ncpfs-A11-091-002)。臺北縣：輔仁大學。
- Laurie, M. (1996)。景觀建築概論。(林靜娟、邱麗蓉合譯)。台北市：田園城市文化。
- 姚亦鋒 (2001)。試論公園的審美內涵以及景觀規劃中的一些問題。造園季刊，39，19-26。
- Rutledge A. J. (1997)。公園的剖析。(李麗雪譯)。台北市：田園城市文化。
- 侯錦雄 (1998)。行政區差異與鄰里公園使用之比較。造園學報，5(1)，89-103。
- 葛必揚 (2002)。公園不只是公園。天文期刊，16，9-12。
- 李素馨 (1999)。性別與社經因子對都市公園安全認知差異之影響。中國園藝，45(3)，223-238。
- 蘇敏隆 (1994)。台北市居民認養公園之研究，中興大學都市計畫研究所，未出版碩士論文，台中市。
- 蘇美玲 (1998)。都市公園使用者休閒態度之研究--以台北市大安森林公園為例，台灣大學園藝研究所，未出版碩士論文，台北市。
- 郭瓊瑩 (2000)。台灣公園綠地資源政策前瞻。公園綠地季刊，創刊號，11-17。
- 蔡宏進 (2004)。休閒社會學。台北市：三民書局。
- 內政部營建署 (1996)。公園綠地研討會會議資料。內政部營建署。
- 顏妙桂譯 (Christopher R. Edgiatoa, et al. 著) (2002)：休閒活動規劃與管理。台北：桂魯。
- 陳思倫、歐聖榮、林連聰 (2001)：休閒遊憩概論。台北：世新大學。
- 黃文俊 (1998)：我國運動社會的問題，台灣體育，97。

胡淑雲(1988)：台北市民居利用公園的行為地理研究。地理研究所碩士論文(未出版)，台北：國立台灣師範大學。

李銘輝(1991)：遊憩需求與遊客行為特性之探討。戶外遊憩研究，4(1)，17-33。

劉碧雯(2002)：國人對高爾夫球場遊憩認知與需求之研究。休閒事業管理系碩士論文。彰化：朝陽科技大學。

鄭琦玉(1995)：日月潭風景特定區遊客特性及遊憩需求型態分析，觀光研究學報，1(4)：39-53。

陳水源譯(洛克研究計畫所著)(1980)：觀光遊憩計畫論。台北：大立。

陳昭明(1981)：台灣森林遊樂需求、資源、經營之調查與分析。台灣省林務局。

李銘輝，曹勝雄，張德儀(1995)：遊憩據點條件對遊憩需求之研究，觀光研究學報，1(1)，25-39。

蔡伯勳(1986)：遊憩需求與滿意度分析之研究--以獅頭山風景遊憩區實例調查。園藝所碩士論文(未出版)。台北市：國立台灣大學。

王敏華(2005)：自然公園使用者休閒效益與休閒設施滿意度之研究—以台北市富陽公園為例。運動與休閒管理研究所在職碩士班碩士論文。台北：國立台灣師範大學。

黃副殷(2003)：高雄市國中體育班學生休閒態度與休閒設施滿意度之研究。教育學系學校行政碩士班碩士論文(未出版)。高雄市：國立高雄師範大學。

郭滿洲(2003)：民眾對都會型運動公園功能適切性與滿意度之調查研究—以臺北天母運動公園為例。未出版碩士論文，國立雲林科技大學，雲林縣。

葉文龍(2003)：都會公園體能活動區之規劃設計_以臺中都會公園為例。未出版碩士論文，國立成功大學，臺南市。

1. Cranz, G.(1982),*The Politics of Park Design : A History of Urban Parks in America*. Cambridge, Mass : The MIT Press.
2. Chiesura, A. (2004),The role of urban parks for the sustainable city,*Landscape and Urban Planning* ,68, 129-138.
3. Lavery, A. (1975) , The Demaad for Recreationa : A review of studies.*Towaplaaaia Review*, 46 (2) ,185-200.
4. Driver, B. L. aad P. J. Browa.(1978), *The opportuaity spectrumcoaccept iaoutdoor recreationa supply iaveatories*. USDA For.Serv. Gea. Tech. Rep.,RM-55, 24-31.
5. Kotler, P. (2000) . *Marketiag Maaagement*. Preatice-Hall, Iac.
6. Dorfmaa, P. W. (1979) . *Measuremeat aad meaaiaig of recreationa atisfactioa* : A case study of campiag. *Eaviroameat aad Behavior* , 11 (4) .
7. Joel R. Agate; Ramon B. Zabriskie; Sarah Taylor Agate; Raymond off(2009).Family Leisure Satisfaction and Satisfaction with Family Life.*Journal of Leisure Research* 41 no2 205-23
8. Beard, J. G. & Ragheb, K. G. (1980) . Measuriag leisure satisfactioa. *Jouraal of Leisure Research*, 12 (1) ,22-33.

附錄-問卷

四維公園休閒設施滿意度調查問卷

您好：

這是一份學術性的研究問卷，目的是為了解四維公園使用者休閒設施需求及滿意度。本問卷共分為三個部分，採不具名方式，對於您提供的寶貴資料及意見，僅供研究參考，並絕對保密，請您放心填答。您的想法及意見對本研究而言相當重要寶貴，懇請您撥冗填達問卷中的各項問題。最後誠摯的感謝您的協助。

敬祝 心體健康 事事順心

致理技術學院休閒遊憩管理系

學生：黃崇愷、丁兆宏、陳明鈺、呂紹言、鄭杏儀

第一部分 基本資料

※性別：

男 女

※年齡：

19歲（含）以下 20 ~ 29歲 30 ~ 39歲 40 ~ 49歲 50 ~ 59歲

60 ~ 69歲 70歲（含）以上

※教育程度：

國中 高中 大專 研究所（含以上）

※職業：

學生 軍警公教 工商 家管 退休 其他_____

※平均月收入：

18,000 以下 18,001 元~35,000 元 35,001 元~50,000 元

50,001 元以上

※您到四維公園的時間為：

10 分鐘內 11-20 分鐘 21-30 分鐘 31 分鐘以上

※您如何到四維公園：

步行 腳踏車 機車 自用車 其他公共運輸工具

※通常和您同行到四維公園的是：

單獨一人 家人親戚 朋友同事

※您到四維公園的頻率為：

幾乎每天 一星期 2-3 次 一星期 1 次 一個月 1 次 幾乎沒有

※您到四維公園的時段為：

早上 5~8 點 早上 8 點~11 點 中午 11 點 ~下午 2 點

下午 2 點~5 點 下午 5 點以後

※您通常在園區的參與時間為：

1小時內 1-2小時 2-3小時 4-5小時 5小時以上

※您到四維公園進行休閒活動的原因：

紓解壓力 喜歡戶外活動 家人要求 偶然經過 復健 其他

第二部分 休閒設施使用滿意度

您覺得四維公園的…	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 健康步道動線	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 公園椅高度設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 涼亭設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 桌球室活動空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 羽球場地設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 羽球場地數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 溜冰場地設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 籃球場地設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 籃球場的數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 操場跑道材質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 廁所間環境衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 廁所間數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 腳踏車停車格空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 腳踏車停車格數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 機車停車格空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 機車停車格數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 汽車停車格空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 汽車停車格數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 健康與戶外健身器材數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 圖書館設施規劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 夜間照明設備規劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 垃圾桶規劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 兒童遊憩區安全	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 兒童遊憩區數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>