

民眾對新莊體育場遊憩設施之重視度與滿意度研究

廖珮玟

國立宜蘭大學經營管理研究所 研究生

連思斌

弘光科技大學環境工程學系

摘要

隨著台灣經濟蓬勃發展，都市發展亦快速擴張，民眾對於運動休閒設施之需求與日遽增，為滿足民眾對於運動休閒之需求，政府近年來積極興建運動休閒場所，其中結合運動與公園遊憩型態已成為民眾運動休閒之主要去處。

本研究總計回收有率樣本數 300 份，並運用 IPA(important performance analysis) 分析法 T-test 以及 ANOVA，主要目的是要實際去了解新莊體育場之重視度與滿意度為何。分析結果發現新莊體育場迫切需要加強改善的地方為「洗手間配置情形」、「垃圾桶配置情形」、「服務中心設立」。且研究發現不同人口變數屬性之民眾對新莊體育場環境設施使用在重視度與滿意度上亦呈現顯著差異情形。最後經分析結果提出建議，作為相關單位未來發展與經營管理之參考。

關鍵字：新莊體育場、重視度、滿意度

通訊作者：廖珮玟

電子信箱：pearl908m015@hotmail.com

壹、 研究背景與目的

面對經濟的成長民眾愈來愈重視居家環境與戶外活動，加上政府積極推展全民體育，鼓勵國人從事正當休閒運動，運動公園扮演著現代居民生活上極重要的角色，公園綠地建設也成為評量一個國家發展程度之重要指標。現代社會中公園和遊憩運動的發展可說明休閒活動的模式，這些運動被設計成可滿足人們的需求，可紓解城市與工作相關的壓力，以及可將整個國家對公園和休閒活動的社會價值共識形式化(郭滿州，2003)。

新莊市為高度住宅與商業發展，要求遊憩設施、公園、綠地與環境品質，故新莊體育場除運動設施之提供外，亦考量其他社區鄰里性的公園需求，以提供綜合多功能全方位的運動公園。結合體育場與公園之規劃模式，已受國人喜愛，且興建皆配合都市計劃所建設，加上公園可改善都市生活環境品質，使社區民眾豐富生活條件。新莊體育場自民國62年公布都市計劃用地為公園用地，目前設施田徑場(400m跑道及運動場，觀眾席位2000席)、棒球場(觀眾席位6000席)、室外網球場6面、室外籃球場4面、健身房兩間以及兩間韻律活動室。為一提供新莊居民遊憩運動需求並改善當地環境品質而設立之大型運動公園。

新莊體育場所提供的有休閒設施、運動設施及親子設施等，是其他都會區公園或運動公園所未有全面性的條件，探討遊憩者在新莊體育場從事活動時所需的功能需求，以及對其所具備之功能與滿意度，是相關管理部門極需了解，且本研究採用I.P.A.法運用行前期望-實際體驗滿意度，來評估使用者對新莊體育場環境設備屬性之偏好，亦評估供給者在這些屬性上的表現程度。故本研究目的如下：

- (一) 瞭解民眾之人口變數與使用遊憩之情況。
- (二) 使用I.P.A.法，瞭解民眾重視度與滿意度之差距。
- (三) 探討不同民眾背景屬性與使用情況對新莊體育場之重視度與滿意度之差異。

貳、 文獻探討

一、 台北縣立新莊體育場簡介

台北縣政府教育局於民國 62 年 1 月 20 日公佈都市計劃時劃定為公園用地。民國 75 年時為爭取辦理臺灣區運動會，民眾希望一半土地作為運動場，另一半劃為住宅區，因考量新莊地區民眾迫切需要公園與運動空間，民國 85 年 7 月進

行第三期棒球場、田徑場、網球場、籃球場、舞蹈教室、健身中心等工程。先前常有人稱為「新莊綜合運動場」或「運動公園」，民國 87 年正式成立組織編制後正名「臺北縣立新莊體育場」，土地面積廣達 22.14 公頃。

陳肇琦(1991)提到，依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，供民眾修養、遊憩、觀賞、運動之公園綠地，是屬都市公園綠地系統中的中心公園一類。無論何種類型之公園，皆具有減低都市擁擠、美化環境、改善地區微氣候、減少噪音和空氣汙染程度、增進民眾社交與互動關係，以舒緩民眾精神壓力等之功能(吳守從&方乃玉，2004)。然而新莊體育場之田徑場設計以社區型的運動設施為基調，使用對象為鄰近社區居民，也可供高中之師生、全國運動會、大型正式比賽之用，屬於開放性設計。整體建築結構，主要為田徑場地與司令台兩部份，司令台屋為全國最大、造型新穎、突出，座位約可容納 3,000 位觀眾。可容納七千多人的多功能體育館，可以辦理大型運動競賽、演唱會、音樂會、集會典禮及戲劇、舞蹈、馬戲團等藝文活動，為一座現代化、科技化、資訊化，並兼具實用性及多功能使用之體育館。

體育場結合公園之規劃模式，已受國人喜愛，且運動公園興建皆配合都市計畫所建設，加上運動公園可改善都市生活環境品質，使社區民眾豐富生活條件。黃文忠(1992)認為運動設施規劃之重要性是不可忽視，規劃當初可觀察區域居民的活動型態、並考慮其功能、用途及對象，成為未來規劃所需的數量、規模與設備之興建。故新莊體育場目前所包含之實體設備與環境景觀如表 1 所示。

表1 臺北縣立新莊體育場運動設施與公園景觀

運動設施	體育館、棒球場、田徑場、網球場、籃球場、健身房、舞蹈教室、兒童遊戲區、直排輪道。
公園景觀	景觀湖、景觀樓、露天劇場、林蔭大道、林蔭大道水道、陽光草坪、水迷宮(棒球場)、水迷宮(體育館)、入口廣場、戶外舞台、展示中心、親子迷宮、九支口紅、景觀池、停車場、販賣中心。

資料來源：本研究自行整理(參考新莊體育場網

<http://esport.tpc.edu.tw/sc/home.asp>)

二、重視度與滿意度

滿意度一直是用來測量人們對產品、工作、生活品質、社區、戶外遊憩品質等看法之工具，是一項非常有用的衡量行為指標。Miller(1977)認為顧客滿意度是

由顧客的「預期程度」與「認知成效」二者交互作用所產生之結果，用來衡量產品績效所達成之程度，進而產生滿意與不滿意的認知。

Schreyer & Roggenbuck(1978)提出遊憩滿意度可以差異理論之觀點來解釋，其強調重點為滿意度乃由遊客的期望與實際感受的知覺間差距來決定。滿意度是人們心中「事前期待」與「實際評價」之間的關係，滿意與否受到知覺價值、本身期許、兩者知覺不一致及公平對待的影響，滿意是對設施使用後的效用與使用前的認知相比較的差異結果，是一種產生滿意或不滿意的心理感覺(吳守從&方乃玉，2004)。Kotler(1993)認為滿意乃是消費者比較購買行為之前，對產品或服務的預期(Expectation)與購買服務或產品後所感覺的績效表現(perceived performance)之間的差異，一旦消費者的期待獲得了滿足，則產生滿意否則就會不滿意。

Donnelly, Jerry, Darla & Timothy(1996)提到公園所提的設施種類不同會影響使用者對設施物的選擇與滿意度。公園設置、開發，以提供民眾利用為主，隨著民眾對休閒的殷切需求及對自然生態的日漸重視，相關單位在開發與管理過程中，更須審慎評估公園設立之機能，才能將其效能發揮至最大。就滿意度衡量項目而言，分為二大類：整體滿意度及產品各屬性滿意度，整體滿意度往往因各環境因子的差異，產生不同的滿意程度，而產品各屬性滿意度，則是將所有可能影響與產品有關之因素均納入考量，即是將每個可能因素的滿意程度加以加總、組合(Day,1977；Fornell,1992)。

然而顧客滿意度理論發展至今，仍無一致的看法，期望失驗理論中的期望、效益與失驗是多數學者認為影響顧客滿意程度的重要因素。而如何準確衡量在本質上有其困難，學者們仍嘗試運用不同的尺度、項目來產生精確可靠的資料，滿意度的尺度包括簡單滿意度尺度、混合尺度、期望尺度、態度尺度以及情感尺度(郭春敏，2004)。本研究使用 Martilla & James(1977)年所提出之 Importance-performance analysis(IPA)以瞭解顧客滿意度之預期重要程度(importance)與實際績效(performance)，且每個產生結果是獨立。

三、遊客人口統計變項與使用行為

吳柏良(2005)引用Frank, Massy & Wind認為消費者行為中大部分的變數都可作為基礎變數，分為兩類：包括人口統計、社會經濟特性、人格特質、生活型態、動機等的「一般變數」；及產品使用、使用頻率、購買類型、品牌忠誠度、追求

產品利益之特定行銷策略反應的「特殊變數」。望熙娟(1992)引用Dennis & Crompton於1982區隔市場的變數主要分為社經變數、行為特性變數、地理變數三大類。吳國順(1993)引用Gee, Choy & Makensm於1990提出區隔市場的變數，其中人口統計變項可清楚說明遊客的特質、地理及個人特性。且人口統計因取得方便且容易衡量，一直為市場區隔常套用的基礎變數。

本研究參考(廖珮姣&許立群，2006；吳守從&方乃玉，2004；吳忠宏、黃宗成&邱廷亮，2004)所包含之遊客人口統計變項為：性別、年齡、婚姻、職業、學歷、同伴以及入園時間；並設計曾經使用過之運動設施及公園景觀(採用複選題)。

參、研究方法

一、研究架構與假說



圖 1 研究架構

H1：不同人口統計變項對使用重視度有顯著差異

許秋玉(2005)統一健康世界會員對旅遊資訊的重視度與滿意度，在部份的人口統計變數、消費經驗、入會動機上具有顯著差異。吳守從&方乃玉(2004)研究也發現居住地、性別、年齡、職業、婚姻以及平均月收入在整體重視度具有顯著差異。

H2：不同人口統計變項對使用滿意度有顯著差異

侯錦雄、姚靜婉(1997)針對台中市民休閒活動態度與公園使用滿意度調查，並對公園各項滿意度進行分析結果：年齡越低、教育程度越高及從事農漁牧、工、學生對公園的滿意度普遍較低。蔡進發、吳忠宏&黃宗成(2005)，以重複購買理論探討國家公園遊客重複旅遊決定因子研究中發現，遊客之社經背景不同，其對服務品質滿意度亦不同。

二、研究工具

(一)重視度與滿意度之量表

本研究參考(何冠達, 2002; 郭滿洲, 2003)及其他學者和新莊運動公園相關刊物, 為更適切運用於新莊運動公園, 本研究引申其原有意涵並稍加修改後提出五個構面因素, 包括: 實質環境、社會環境、活動設施、清潔維護、經營管理。

其問卷調查採實地人員進行問卷調查, 研究者親自於2006年12月初至2007年1月底包含假日與非假日於新莊縣立體育場發放問卷, 受訪者對問卷不明白的問題可直接尋問, 以防止漏填答或亂填答所產生之無效問卷, 以求收集到最多且正確之資料, 共發放問卷300份, 回收300份, 有率回收率為100%。

滿意度之量表總構面信度 α 值分析高達 0.946, 各構面信度分別為實質環境 α 值 0.789, 社會環境 α 值 0.820, 活動設施 α 值 0.849, 清潔維護 α 值 0.883 以及經營管理 α 值 0.874, 表問卷具高度一致性。

本研究問卷調查目的主要希望從中獲得民眾活動參與實際到達之滿意度, 將問卷設計為五點量尺度形式, 分別劃分為「非常重要」、「重要」、「普通」、「不重要」、「非常不重要」以及「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」等, 且給予1-5分, 分數愈高代表愈重要以及愈滿意。利用I.P.A. (important performance analysis) 法, 又稱重要表現程度分析, 即運用行前期望—實際體驗滿意度矩陣分析表, 以探討新莊運動公園之經營績效, 探討民眾對新莊體育場之重視度與滿意度之比較兩者的落差情形。

(二)人口統計變項

本研究人口統計變項設計包括: 性別、年齡、婚姻、職業、學歷、同伴、交通工具以及入園時間, 並設計曾經使用過之運動設施及公園景觀(採用複選題), 最後再以獨以樣本t檢定及單因子變異數分析, 探討遊客是否因人口統計變項不同對新莊運動公園之重視度及滿意度產生差異。

肆、 研究發現

一、 敘述性分析

由表 2 發現，在人口統計變項中，研究發現年齡在 15 歲以下者占 35.3%，其次為 16-20 歲占 18.7%以及 31-40 歲占 18.3%；且未婚為 70.0%，已婚有小孩為 26.3%；職業為學生占 57.7%，服務業占 11.7%其次為工業占 8.3%；學歷為國中者占 34.0%，高中職占 26.0%，大專院校占 28.3%；同伴為同學朋友占 48.7%，家人占 42.0%；交通工作為步行者占 44.7%，其次為 29.7%；入園時間下午 1-5 點占 63.0%，其次為下午 5 點以後占 24.7%；新莊居民占 74.7%，台北縣居民占 30.3%。

由表 3 得知，運動設施之田徑場(56.3%)、兒童遊戲區(43.0%)為使用率最高，然而健身房(4.3%)、舞蹈教室(7.0%)以及網球場(7.3%)屬於使用次數較少者，可能原因為健身房網球場皆為會員付費方式然而舞蹈教室為開設舞蹈課程使用，以堂數付費。在公園景觀方面，使用率最高者為景觀樓(61.0%)，其次為陽光草坪(60.7%)，第三為景觀湖(58.3%)，戶外舞台(15.3%)以及九支口紅之公園(10.3%)景觀為民眾較少使用，民眾大多集中於陽光草坪、景觀樓以及林蔭大道。

表 4 得知，民眾對於新莊體育場休憩設施重視度，由表四得知「洗手間的清潔」為最重要的，其重要程度平均為 4.36 分，其次為「環境的清潔」平均為 4.31 分，再者為「水質的清潔」平均 4.29 分、「綠地空間大小」平均 4.28 以及「夜間照明設備」平均為 4.26 分。本研究得知，民眾對於清潔構面項目十分重視，其新莊體育場應具備良好乾淨的環境，供民眾休閒運動。

表 2 人口統計變項

項目		次數	百分比 (%)	項目		次數	百分比 (%)	
性別	男	115	38.3	最高學歷	國小以下	23	7.7	
	女	185	61.7		國中	102	34.0	
年齡	15 歲以下	106	35.3		高中職	78	26.0	
	16-20 歲	56	18.7		大專院校	85	28.3	
	21-25 歲	26	8.7		研究所以上	9	3.0	
	26-30 歲	38	12.7		未填答	3	1.0	
	31-40 歲	55	18.3		入園同伴	家人	126	42.0
	41-45 歲	10	3.3			同學(朋友)	146	48.7
	45-50 歲	7	2.3			自己	24	8.0
	51歲以上	2	0.6			其他	4	1.3
婚姻	未婚	210	70.0	交通工具	步行	134	44.7	
	已婚無小孩	10	3.3		腳踏車	20	6.7	
	已婚有小孩	79	26.3		機車	89	29.7	
	其他	1	0.3		小客車	19	6.3	
職業	農林漁牧業	3	1.0		公共運輸	36	12.0	
	工業	25	8.3		其他	2	0.7	
	商業	23	7.7		入園時間	上午8點前	16	5.3
	軍公教職	11	3.7	上午8-12點		21	7.0	
	服務業	35	11.7	下午 1-5 點		189	63.0	
	學生	173	57.7	下午 5 點以後		74	24.7	
	家管	20	6.7	居住地	新莊市居民	224	74.7	
	其他	8	2.7		其他台北縣	61	30.3	
未填答	2	0.7	其他外縣市		15	5.0		

表 3 民眾使用運動設施與公園景觀之次數分配

分類	設備	次數	百分比
運動設施	體育館	80	26.7
	棒球場	46	15.3
	田徑場	169	56.3
	網球場	22	7.3
	籃球場	96	32.0
	健身房	13	4.3
	舞蹈教室	21	7.0
	兒童遊戲區	129	43.0
	直排輪道	47	15.7
公園景觀	景觀湖	175	58.3
	景觀樓	183	61.0
	露天劇場	71	23.7
	林蔭大道	137	45.7
	林蔭大道水道	73	24.3
	陽光草坪	182	60.7
	水迷宮(棒球場)	47	15.7
	水迷宮(體育館)	32	10.7
	入口廣場	96	32.0
	戶外舞台	46	15.3
	親子迷宮	44	14.7
	九支口紅	31	10.3
景觀池	88	29.3	

表 4 民眾對於新莊體育場休憩設施重視度與滿意度平均數分析

構面	項目	重要度 程度排序	平均分數	滿意度 程度排序	平均分數
實質 環境	步道沿途景觀優美	11	4.10	2	3.82
	遮蔭休憩場所	7	4.19	3	3.74
	停車空間大小	22	3.81	15	3.47
	綠地空間大小	4	4.28	1	3.95
	提供親子教育資訊	18	3.90	14	3.51
社會 環境	遊憩者人數擁擠感覺	21	3.83	21	3.42
	活動時是否受到干擾	20	3.87	23	3.39
	與他人社交機會	23	3.55	22	3.40
	從事活動的隱密性	24	3.53	24	3.34
活動 設施	洗手間配置情形	8	4.16	17	3.45
	垃圾桶配置情形	10	4.13	18	3.44
	解說標誌清楚程度	13	4.03	11	3.58
	活動設施的種類與數量	14	4.02	13	3.54
	夜間照明設備	5	4.26	7	3.60
清潔 維護	環境的清潔	2	4.31	5	3.62
	水質的清潔	3	4.29	9	3.59
	洗手間的清潔	1	4.36	6	3.61
	花草樹木的維護	6	4.25	3	3.74
	硬體設施的維護	9	4.15	9	3.59
經營 管理	攤販的管理	12	4.04	18	3.44
	資訊提供方便	19	3.88	20	3.43
	夜間場地設備開放	15	4.00	12	3.57
	活動項目的舉辦	17	3.93	7	3.60
	服務中心的設立	15	4.00	15	3.47
總平均			4.036		3.555

二、IPA 分析技巧之運用

本研究將新莊體育場休憩設施重視度之平均值架構成 X 軸，並將其滿意程度之平均值架構成 Y 軸，所構成之座標如圖 2 所示，標繪出象限對於新莊體育場之意義為：第一象限為「高績效區」凡落於此區域之變項顯示民眾高重視又高滿意度，表示經營者做得很好繼續保持，可將「機會」；第二象限為「過重視區」，座落於此區域的民眾低重視度但又為高滿意程度之變相，對民眾而言並無特別重

要，可視為「優點」；第三象限為「次要區域」，凡座落於此區域則為民眾重視低，且為低滿意度之變項，對民眾而言無特別重要性，可將之視為「弱點」；第四象限為「焦點區域」，凡座落於此區域代表民眾高重視卻低滿意度之變項，此區域值得經營者注意，可將視為威脅。

高 滿意度	象限二(優點) 過重視區 Possible overkill	象限一(機會) 高績效區 Keep up the good work
	象限三(弱點) 次要區域 Low priority	象限四(威脅) 焦點區域 Concentrate here
低	重視度	高

圖 2 重要-表現程度分析座標圖

資料來源：Martilla& James (1977)

分析結果如圖 3：

- (一) 高績效區：在此象限為「步道沿途景觀優美」、「遮蔭休憩場」、「綠地空間大小」、「解說標誌清楚程度」、「夜間照明設備」、「環境的清潔」、「水質的清潔」、「洗手間的清潔」、「花草樹木的維護」、「硬體設施的維護」。上述各問項表示民眾屬性重要度高，且實際表現度也高，是未來發展的重點，應繼續保持。
- (二) 過重視區：在此象限為「解說標誌清楚程度」、「夜間場地設備開放」、「活動項目的舉辦」。上述各問項表示民眾屬性重要度低，但服務性實際表現度卻高，表示此象限之問項已滿足民眾的需求，不需要再過度強調。
- (三) 次要區域：在此象限為「停車的空間大小」、「提供親子教育資訊」、「遊憩者人數擁擠感覺」、「活動時是否受到干擾」、「與他人社交機會」、「從事活動的隱密性」、「活動設施的種類與數量」、「資訊提供方便」、「服務中心設立」，表示此象限之問項民眾重要度與實際表現度皆低，屬於優先順序低，未來是否存續或加以創新修正，皆是管理單位需要嚴格檢討，以改善民眾之滿意度。
- (四) 焦點區域：在此象限為「洗手間配置情形」、「垃圾桶配置情形」、「攤販

的管理」。上述各問項表示民眾屬性重要度高但實際表現度卻低，是新莊體育場應立即改善的重點。

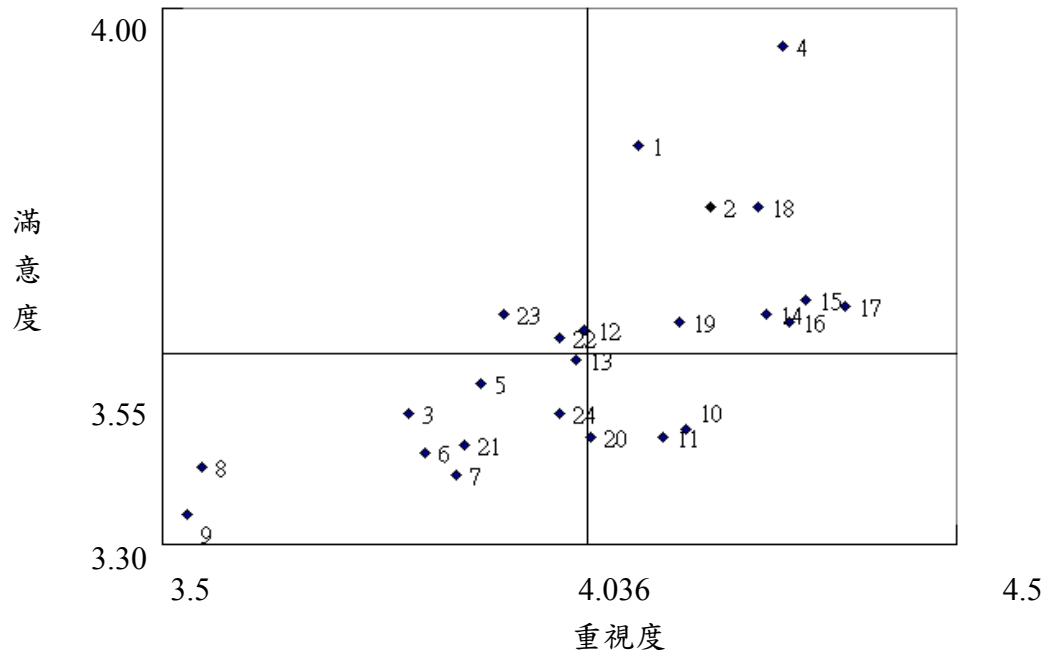


圖 3 重要度績效分析

註：

- | | | | |
|-------------|--------------|-------------|------------|
| 1. 步道沿途景觀優美 | 2. 遮蔭休憩場所 | 3. 停車空間大小 | 4. 綠地空間大小 |
| 5. 提供親子教育資訊 | 6. 遊憩者人數擁擠 | 7. 活動時受干擾 | 8. 他人社交機會 |
| 9. 從事活動隱密性 | 10. 洗手間配置情形 | 11. 垃圾桶配置情 | 12. 解說標誌清楚 |
| 13. 設施種類數量 | 14. 夜間照明設備 | 15. 環境的清潔 | 16. 水質的清潔 |
| 17. 洗手間的清潔 | 18. 花草樹木維護 | 19. 硬體設施維護 | 20. 攤販的管理 |
| 21. 資訊提供方便 | 22. 夜間場地設備開放 | 23. 活動項目的舉辦 | 24. 服務中心設立 |

三、差異分析與 LSD 事後比較

(一) 性別對各別構面之重視度與滿意度

如表 6，性別對各別構面之重視度與滿意度並無顯著差異，表示不論男女生對於新莊體育場構面之重視度與滿意度皆為相同。

表 6 性別對各構面動視度與滿意度差異分析

性別 \ 構面	實質環境	社會環境	活動設施	清潔維護	經營管理	
重視度	T-test	0.149	0.928	0.033	0.266	0.455
	P值	0.700	0.336	0.856	0.606	0.501
	事後檢定	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
滿意度	T-test	1.657	0.865	0.100	0.524	0.806
	P值	0.199	0.353	0.752	0.470	0.370
	事後檢定	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

(二) 年齡對各別構面之重視度與滿意度

表 7，重視度在「實質環境」構面具有顯著差異，經由 LSD 事後分析發現，在 26-30 歲、31-40 歲、45-50 歲高於 15 歲以下以及 16-20 歲，且 26-30 歲、45-50 歲高於 21-25 歲。滿意度，在「實質環境」具有顯著差異，LSD 事後比較發現 45-50 歲滿意度高於 16-20 歲以及 41-45 歲。滿意度在「社會環境」構面具有顯著差異，進行 LSD 事後比較發現，15 歲、26-30 歲以及 45-50 歲高於 16-20 歲以及 41-45 歲，45-50 歲高於 21-25 歲、31-40 歲以及 41-45 歲。滿意度在「活動設施」構面，具有顯著差異進行 LSD 事後比較發現，45-50 歲高於 16-20 歲、21-25 歲、26-30 歲、31-40 歲以及 41-50 歲。滿意度在「經營管理」也具有顯著差異進行 LSD 事後比較發現，15 歲以下滿意度高於 16-20、41-45，且 26-30 歲高於 41-45 歲。

表 7 年齡對各構面重視度與滿意度差異分析

年齡 \ 構面	實質環境	社會環境	活動設施	清潔維護	經營管理	
重視度	F檢定	5.469	1.671	1.367	2.103	0.704
	P值	0.000**	0.128	0.228	0.053	0.647
	事後檢定	D、E、G>A、B ; D、G>C	N/A	N/A	N/A	N/A
滿意度	F檢定	2.982	3.235	3.925	1.393	2.440
	P值	0.008**	0.004**	0.001**	0.217	0.026*
	事後檢定	G > B、F	A、D、G > B、 F ; G > C、E、 F	G > B、C、 D、E、F	N/A	A > B、F ; D > F

*P<0.05 ; **P<0.01。年齡：A 表 15 歲以下/B 表 16-20 歲/C 表 21-25 歲/D 表 26-30 歲/E 表 31-40 歲/F 表 41-45 歲/G 表 45 歲-50 歲/H 表 51 歲以上。

(三) 婚姻對於各構面之重視度與滿意度

表 8，婚姻對於各構面之重視度與滿意度，僅有「實質環境」之構面對於重視度具有顯著差異，且在已婚有小孩者高於未婚者，其餘皆無顯著差異存在。

表 8 婚姻對各構面動視度與滿意度差異分析

婚姻 \ 構面		實質環境	社會環境	活動設施	清潔維護	經營管理
重視度	F檢定	9.130	0.638	2.201	4.119	2.696
	P值	0.000**	0.529	0.112	0.017	0.069
	事後檢定	C>A	N/A	N/A	N/A	N/A
滿意度	F檢定	0.903	0.745	1.644	0.338	1.724
	P值	0.407	0.476	0.195	0.713	0.180
	事後檢定	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

*P<0.05；**P<0.01。婚姻：A 表未婚/B 表已婚無小孩/C 表已婚有小孩。

(四) 職業對於各構面之重視度與滿意度

表 9，職業對於各構面之重視度與滿意度，重視度在「實質環境」構面具有顯著差異，並進行 LSD 事後分析發現，工業、商業、軍公教職、服務業以及家管高於學生。重視度在「清潔維護」構面具有顯著差異，LSD 事後分析發現，軍公教職與家管高於學生。然而滿意度各構面皆無顯著差異存在。

表 9 職業對各構面動視度與滿意度差異分析

職業 \ 構面		實質環境	社會環境	活動設施	清潔維護	經營管理
重視度	F檢定	5.243	1.202	0.903	2.194	1.677
	P值	0.000**	0.305	0.493	0.044*	0.126
	事後檢定	B、C、D、E、 G>F	N/A	N/A	D、G>F	N/A
滿意度	F檢定	2.085	0.714	0.500	0.602	2.738
	P值	0.055	0.639	0.808	0.729	0.013
	事後檢定	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

*P<0.05；**P<0.01。職業：A 農林漁牧業/B 工業/C 商業/D 軍公教職/E 服務業/F 學生/G 家管/H 其他。

(五) 學歷對於各構面之重視度與滿意度

表 10，重視度在「實質環境」構面具有顯著差異，且研究所以上高於國小以下、國中以及專科大學，高中、專科大學高於國中。在「社會環境」構面具

有顯著差異，且高中職高於國小、國中；「清潔維護」構面具有顯著差異，且高中職、研究所以上高於國中；故學歷對遊憩重視度有學歷愈高愈重視之傾向。滿意度在「社會環境」構面對滿意度具有顯著差異並進行 LSD 事後比較發現，國中高於高中、專科大學以及研究所以上；在「活動設施」構面也具有顯著差異，LSD 事後檢定發現國中高於高中職以及專科大學。

表 10 學歷對各構面動視度與滿意度差異分析

學歷 \ 構面		實質環境	社會環境	活動設施	清潔維護	經營管理
重視度	F檢定	4.850	2.486	1.723	2.528	1.400
	P值	0.001**	0.044*	0.145	0.041*	0.234
	事後檢定	E>A、B、D； C、D>B	C>A、B	N/A	C、E>B	N/A
滿意度	F檢定	0.854	2.690	3.272	0.437	2.662
	P值	0.492	0.031*	0.012*	0.782	0.033
	事後檢定	N/A	B>C、D、E	B>C、D	N/A	N/A

*P<0.05；**P<0.01。學歷：A 國小含以下/B 國中/C 高中職/D 專科大學/E 研究所含以上

(六) 同伴對於各構面之重視度與滿意度

表 11 重視度在「實質環境」構面具有顯著差異，同伴為家人、自己以及其他高於同學朋友者。「活動設施」構面之重視度，同伴為家人者高於同學朋友。「清潔維護」同伴為家人、自己高於同學朋友。滿意度在各構面皆無顯著差異存在。

表 11 同伴對各構面動視度與滿意度差異分析

同伴 \ 構面		實質環境	社會環境	活動設施	清潔維護	經營管理
重視度	F檢定	11.380	0.834	2.933	6.741	1.974
	P值	0.000**	0.476	0.034*	0.000**	0.118
	事後檢定	A、C、D>B	N/A	A>B	A、C>B	N/A
滿意度	F檢定	2.304	1.132	2.348	2.197	1.969
	P值	0.077	0.336	0.073	0.088	0.119
	事後檢定	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

*P<0.05；**P<0.01。同伴：A 為家人/B 為同學朋友/C 為自己/D 為其他。

(七) 交通工具對於各構面之重視度與滿意度

表 12，重視度在「實質環境構面」具有顯著差異，且機車、自小客車高於步行者；機車、自小客車、公共運輸高於腳踏車。

表 12 交通工具對各構面動視度與滿意度差異分析

交通工具 構面		實質環境	社會環境	活動設施	清潔維護	經營管理
重視度	F檢定	3.121	1.214	1.121	0.880	1.240
	P值	0.009**	0.302	0.349	0.494	0.290
	事後檢定	C、D>A； C、D、E>B	N/A	N/A	N/A	N/A
滿意度	F檢定	0.862	0.461	0.360	0.446	0.226
	P值	0.507	0.805	0.875	0.816	0.951
	事後檢定	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

*P<0.05；**P<0.01。交通工具：A 步行/B 腳踏車/C 機車/D 自小客車/E 公共運輸/F 其他。

(八) 入園時間對於各構面之重視度與滿意度

表 13 所示，滿意度在「社會環境」之構面具有顯著差異，且上午 8 點前入園高於上午 8-12 點以及下午五點過後。可能為上午 8 點前遊憩民眾較少，故對於擁擠感、受干擾等狀況滿意度優於下午。

表 13 入園時間對各構面重視度與滿意度差異分析

入園時間 構面		實質環境	社會環境	活動設施	清潔維護	經營管理
重視度	F檢定	0.634	1.378	1.665	0.847	0.698
	P值	0.593	0.250	0.175	0.469	0.554
	事後檢定	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
滿意度	F檢定	1.354	2.719	1.249	1.313	0.982
	P值	0.257	0.045*	0.292	0.270	0.402
	事後檢定	N/A	A>B、D	N/A	N/A	N/A

*P<0.05；**P<0.01。入園時間：A 上午 8 點前/B 上午 8 點-中午 12 點/C 下午 1 點-5 點/D 下午 5 點過後。

(九) 居住地對各構面之重視度與滿意度

表 14，居住地對各構面之重視度與滿意度，皆無具顯著差異存在，表示居住地不論是新莊居民或外縣市居民對於新莊體育場之重視度與滿意度皆為相同。

表 14 居住地對各構面動視度與滿意度差異分析

居住地 \ 構面		實質環境	社會環境	活動設施	清潔維護	經營管理
重視度	F檢定	1.010	0.445	0.022	0.250	0.149
	P值	0.365	0.641	0.979	0.779	0.861
	事後檢定	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
滿意度	F檢定	1.759	0.295	0.178	0.579	1.475
	P值	0.174	0.745	0.837	0.561	0.230
	事後檢定	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

伍、結論與建議

- (一) 在人口統計變項，居住地新莊居民224人占74.7%，其他台北縣居民61人占30.3%，表示新莊體育場除了新莊居民使用，其他台北縣居民如三重、板橋、五股、泰山，也會使用新莊體育，受測者也表示新莊體育場是台北縣數一數二設備環境良好之體育場。職業部份，以學生居多為173人占57.7%，研究推論國中國小學生家長大多不放心小孩到台北市遊玩，一方面擔心小孩出入一些不良場所，一方面不放心小孩離家太遠，故新莊體育場是國中小學休閒的好場所。
- (二) 婚姻方面，未婚者211人(70%)，已婚有小孩79人(26.3%)，本研究進行交叉分析發現，已婚有小孩入園同伴以家人占最多69人，未婚者同伴以朋友同學占最多142人，在未婚者15歲以下為105人，16-20為56人再者為21-25歲24人。其15歲以下、16-20歲、21-25歲同伴以同學朋友最多分別為70、49以及15人。然而年齡26-30以及31-35歲同伴皆以家人居多，分別為24以及47人，且年齡為26-30以及31-35歲之民眾皆為已婚有小孩者分別為14人以及45人。本研究推論其已婚有小孩者大多為親子同遊，可知新莊體育場除了為同學朋友相聚之場合，也是親子同樂之場所。
- (三) 經由兩個月實地發放問卷(2006年12月至2007年1月為期共兩個月，包含假日與非假日)，本研究發現每當例假日又天氣晴朗時，新莊體育場總是處處充

滿人群，除了林蔭大道在例假日常舉辦園遊會活動，在陽光草坪常有許多民眾躺在大草地上晒太陽以及家庭郊遊野餐，也有帶著自家寵物出來運動；400公尺的田徑場總是在下午3-5點時人潮最多，然而到了下午5、6點過後，新莊體育場人潮便漸漸散去，推論五點左右為晚餐時間，故使得人潮漸散。然而在受測時，民眾表示希望在兒童遊戲區能增設鞦韆，亦有民眾建議新莊體育場能有露天咖啡座，如高雄市城市光廊設有露天咖啡吧，民眾認為在冬天能與朋友相聚喝杯熱熱咖啡，邊欣賞風景是件很棒的事。最多民眾反應想增設「游泳池」，然而新莊體育場對游泳館BOT案目前由縣府積極招商中，期望未來設備能愈來愈符合民眾之需求。

- (四) 以IPA分析，探討民眾對新莊體育場重視度與滿意度之研究，新莊體育場迫切需要加強改善的地方為「洗手間配置情形」、「垃圾桶配置情形」、「服務中心設立」。民眾認為在洗手間與垃圾桶之配置太過於集中，如林蔭大道入口處較缺乏洗手間特別那又有建設兒童遊戲區，以及田徑場和籃球場也無設立洗手間，使部份民眾如照顧小孩的父母親、及跑步打籃球的人士感到較不方便。此外服務中心設置民眾認為是應具備的，建議新莊體育場能重視服務中心設立，或者警衛室設置指標引導，提供便民服務。
- (五) 此外，不同人口變數屬性之民眾對新莊體育場環境設施使用在重視度與滿意度上亦呈現顯著差異情形，特別是「實質環境」之重視程度在年齡、婚姻、職業、學歷、同伴以及交通工具皆有顯著差異，年齡以及學歷較高、且已婚有小孩並且同伴為家人或獨自前來並且交通工具為機車、自小客車者其對於實質環境重視度較高；「清潔維護」構面，職業為軍公教以及家管，同伴為家人或獨自前面者其對於清潔維護構面重視度較高；「活動設施」以同伴為家人之重視度較高。然而實際滿意度之差異卻「社會環境」以及「活動設施」在年齡、學歷以及入園時間有顯著差異，其國中生對社會環境及活動設施之滿意度較高，也有年齡較大較滿意之趨勢。而這些結果皆是相關單位在未來行銷規劃重要之參考依據。

參考文獻

1. 新莊體育場網址。2007年2月12日取自 <http://esport.tpc.edu.tw/sc/home.asp>
2. 吳守從、方乃玉，2004，「遊客對都市公園休憩設施之重視度與滿意度研究」，運動休閒管理學報，第一卷第二期：72-88。
3. 吳忠宏、黃宗成&邱廷亮，2004，「玉山國家公園遊客旅遊動機、期望、體驗、滿意度與重遊意願之研究」，國家公園學報，第十四卷第二期：23-41。
4. 吳柏良，2005，員林居民對家庭旅遊動機、旅遊類型與旅遊決策之知覺分析，大葉大學休閒事業管理所碩士論文，未出版，彰化。
5. 吳國順，1993，國人出國旅遊市場區隔及消費者行為分析，中央大學企業管理研究所碩士論文，未出版，中壢。
6. 侯錦雄、姚靜婉，1998，「市民休閒生活態度與公園使用滿意度之相關研究」，戶外遊憩研究，第十卷第三期：1-17。
7. 望熙娟，1992，戶外遊憩區淡旺季問題及其改善策略研究，中興大學都市計劃研究所碩士論文，未出版，台中。
8. 許秋玉，2005，會員對旅遊資訊的重視度、滿意度與購買意願間關係研究--以統一健康世界為例，世新大學觀光學研究所碩士論文，未出版，台北。
9. 郭春敏，2004，「休閒遊憩動機與體驗滿意度之研究—以太魯閣國家公園為例」，景文技術學院學報，第十四期下冊：126-133。
10. 何冠達，2002，台中都會公園遊客特性與遊憩環境體驗之研究，逢甲大學土地管理學系碩士論文，未出版，台中。
11. 郭滿州，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台北天母運動公園為例，國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文，未出版，雲林。
12. 陳肇琦，1991，「都市公園系統規劃設計準則之探討」，營建季刊，第二卷第三期：33-40。
13. 黃文忠，199，「運動設施規劃之重要性」，國民體育季刊，第二十一卷第四期：15-19。
14. 廖珮玟、許立群，2006，「翡翠灣夏日樂園旅遊動機、旅遊體驗與購後行為意圖之研究」，2006 兩岸休閒暨旅遊發展研討會，國立高雄大學舉辦。
15. 蔡進發、吳忠宏&黃宗成，2005，「以重複購買理論探討國家公園遊客重複

旅遊決定因子」，環境與管理研究，第六卷第二期：1-18。

16. Day, L. P. & William P. Jr. (1977). Extending the concept of consumer satisfaction in advance in consumer research. *Association for consumer research*, 149-154.
17. Donnelly, M. P., J. V., Jerry, S. D., Darla, & B. K., Timothy. (1996). Person-occasion Segmentation State Park Visitors. *Journal of Park & Recreation Administration*, 14(2), 95-106.
18. Fornell, C.(1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of marketing*, 55, 1-22.
19. Kotler, P.,(1993). *Marketing Management-analysis, Planning, Implementation and control*, 9th ed, Prentice-Hall Inc.
20. Martilla, J. A. & James, J. C.(1977). Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
21. Miller, J. A.(1977), *Study Satisfaction, Modifying Models, Eliciting Expectation, Posing Problems and Making Meaningful Measurement*, Marketing Science Institute, Cambridge, Mass, 72-91.
22. Schreyer, R., & Roggenbuchk, J. W. (1978). The Influence of Experience Expectation on Crowding Perceptions and Social Psychological Carrying Capacities. *Leisure Science*, 1(4), 373-394.

A Research on Evaluation Study of Resident' Expectation and Satisfaction of Recreational Facility in Hsinchuang Stadium Taipei County

Liao, Pei-Wen

Graduate Student of Graduate Institute of Management, National ILan University

Lin, Sih-Bin

Department of Environmental Engineering, Hungkuang University

Abstract

As Taiwan's economy is growing vigorously, the development of the city is expanding rapidly, too. The demand for recreational facilities of Taiwan has grown these years. It becomes obvious that current recreational facilities cannot satisfy the demand gradually. Setting new recreational facilities has become an important part of the government responsibility and a significant social service in modern life. Especially the athletics park which combine athletics with leisure. It has played an important role in our social life.

There were 300 available visitors of this questionnaire survey, and using the Importance-Performance Analysis (IPA), T-test and one-way ANOVA analysis. The purpose of this study is to understand the importance and satisfaction of recreational facilities in Hsinchuang Stadium Taipei County.

The results of this research reveal that the attributes of important to improve are "The disposition of the toilet", "The disposition of the trash can", "To institute the service counter". This research found that population statistics significant difference with their importance and satisfaction in a positive way. Finally, the conclusion and suggestion of our research provide the authority to promote the potentiality of the sports development.

Keywords : Hsinchuang Stadium Taipei County, importance, satisfaction