

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班
碩士學位論文

嘉義縣海區公立國中小運動設施滿意度之研究

A Study on the Satisfaction of Public Junior and
Elementary Schools Sport Facilities in Chiayi Coast Area



研究生:蔡幸玲 撰

指導教授:黃彥翔 博士

中華民國一 百 零 三 年 六 月
臺中市

論文名稱: 嘉義縣海區公立國中小運動設施滿意度之研究

總頁數: 91 頁

院校所組別: 國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班

畢業時間及提要別: 一〇二學年度第二學期碩士學位論文提要

研究生: 蔡幸玲

指導教授: 黃彥翔博士

中文摘要

本研究針對嘉義縣海區公立國中小運動設施滿意度加以分析，以了解目前民眾對公立國中小運動設施滿意度，做為改進運動環境之參考。透過此研究，期能了解民眾之運動行為、常用運動設施及對目前學校運動設施之滿意度，作為改善運動設施、提升運動品質，進而增加運動人口，提振國家競爭力之依據。

經收集並探討相關文獻，進而編製問卷後，以立意抽樣方式擇定學校，並以便利抽樣方式發放 400 份問卷，實際剔除無效之樣本數後有效問卷計 344 份，有效回收率為 86%。依據問卷回收後之資料，進行描述性統計、單因子多變量變異數分析、雪費事後比較等方法。研究結果發現: 1.對嘉義縣海區公立國中小運動設施滿意度之因素由高至低依序為「環境」、「整體感受」、「安全」。2.不同背景變項之民眾對嘉義縣海區公立國中小運動設施滿意度有顯著差異。3.不同運動行為之民眾對嘉義縣海區公立國中小運動設施滿意度有顯著差異。

關鍵詞: 嘉義縣海區、公立國中小、運動設施、滿意度、運動行為。

Title of Thesis : A Study on the Satisfaction of Public Junior and Elementary Schools
Sport Facilities in Chiayi Coast Area

Name of Institute : Graduate Institute of Sport Management

Graduate date : June 2014

Degree Conferred: M.P.E.

Name of student : Hsing-Ling Tsai

Advisor:Dr. Yen-Hsiang Huang

Abatract

This study aimed to explore the satisfaction of public junior and elementary school sport facilities in Chiayi Coast Area therefore to understand the extend to which the residents dewlling in this area satisfying with the facilities. This study also discovers residents' exercise behaviors, frequent used facilities, and satisfaction towards scholl sport facilities thus to improve the quality of sport facilities, increase exercise quality in order to rise exercise population, and nation competitive.

A questionnaire entitled "Satisfaction of sport facility for public junior and element school" is developed and distributed to selected shools by convenience sampling. A 400 questionnaires were given to residents exercising in the target schools and 344 copies were vailid responded complying with 86% return rate. The gatered data were analyzed by descriptive analysis, One-way analysis f variance, and scheffee. The findings of this study indicated that there are significant difference on facility satisfaction among demographic variables. There are significant difference on facility satisfaction among difference exercise behaviors.

Keywords:Chiayi, coast area, public school, sport facility, satisfaction, exercise behaviors.

謝誌

在畢業二十幾年後重回學校當學生，是一件幸福的事，能順利完成論文，拿到碩士學位，真是一件連自己都不敢相信的事。在研究所的求學過程中，經歷許多挫折—工作的忙碌、家庭的牽絆，學業與事業曾讓我痛不欲生，甚至想放棄，但這一切畢竟都挺過來了。看著論文從無到有，過程中獲得許多成長與收穫，要感謝的人實在太多了。

首先最要感謝的是指導教授--黃彥翔老師，總是一再的鼓勵我，不厭其煩的指導我，提供我正面的力量，讓我在想放棄時又重新燃起前進的動力。還有口試委員林文郎教授和黃士魁老師，提供許多寶貴的意見，使論文能更臻完備。也感謝研究所的同學們，有了你們的鼓勵與支持，讓我在學習的路上不孤單。

感謝李春輝校長鼓勵我更上一層樓，更在求學過程中提供許多協助與關心。感謝楊素花主任、翁孟瑯護理師及所有貴林國小的團隊，在忙碌的行政工作中，對我的體諒與支持，有了你們的包容與協助，讓我的工作與學業得以兼顧。

更感謝親愛的家人，謝謝爸媽成就今日的我，謝謝老公小孩犧牲假期陪我到各校發問卷，謝謝女兒旻含總是督促著我要跟上進度，謝謝兒子富翔能在我求學期間懂事聽話，也謝謝公婆的體諒，讓我無後顧之憂。

火紅的鳳凰花肆意綻放，蟬兒高聲鳴叫著，在大家的協助與祝福下，終於完成研究所的學業，要感謝的話說也說不完，只好以此論文來謝謝所有關心我的人!

蔡幸玲 謹誌

103 年 6 月

目 錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
謝誌	iii
目錄	iv
表目錄	vi
圖目錄	viii
第壹章 緒論	
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究問題	4
第四節 研究範圍與限制	5
第五節 名詞操作型定義	5
第六節 本研究重要性	6
第貳章 文獻探討	
第一節 運動設施相關理論	7
第二節 滿意度相關理論	14
第三節 運動行為相關研究	19
第四節 本章小結	24
第參章 研究方法	
第一節 研究對象與抽樣設計	25
第二節 研究流程	28
第三節 研究架構	30
第四節 研究假設	31
第五節 研究工具	32
第六節 資料分析與統計	37
第肆章 研究結果與討論	
第一節 正式量表的信度檢定	40
第二節 人口背景變項及運動行為分析	42
第三節 公立學校運動場地設施品質滿意度分析	48
第四節 不同背景變項之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之差異分析	52

第五節	不同運動行為之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之差異分析.....	..57
第六節	研究假設之驗證彙整67
第七節	討論68
第伍章 結論與建議		
第一節	結論75
第二節	建議76
參考文獻		
	中文部分79
	英文部分85
附錄		
附錄一	公立學校運動場地設施品質滿意度問卷87
附錄二	預試問卷專家學者名單91

表目錄

表 2-1-1 運動設施的分類.....	9
表 2-1-2 運動設施需求構面彙整.....	12
表 2-2-1 國內研究者之滿意度構面整理表.....	17
表 2-3-1 運動行為相關研究.....	20
表 3-1-1 預試樣本人數分配表.....	25
表 3-1-2 正式樣本人數分配表.....	27
表 3-5-1 「公立學校運動設施品質滿意度問卷」項目分析摘要表.....	34
表 3-5-2 「公立學校運動設施品質滿意度問卷」因素分析與信度分析摘要表.....	36
表 4-1-1 「公立學校運動設施品質滿意度」正式問卷因素分析與信度分析摘要表.....	41
表 4-2-1 公立學校運動場地設施使用者人口背景變項與運動行為分析表.....	45
表 4-3-1 公立學校運動場地設施滿意度量表構面分析.....	49
表 4-3-2 公立學校運動場地設施環境構面分析.....	50
表 4-3-3 公立學校運動場地設施整體感受構面分析.....	51
表 4-3-4 公立學校運動場地設施安全構面分析.....	51
表 4-4-1 性別之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	52
表 4-4-2 不同年齡之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	53
表 4-4-3 不同教育程度之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	54
表 4-4-4 不同職業之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	55
表 4-4-5 不同月收入之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	56
表 4-4-6 不同婚姻狀況之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	57
表 4-5-1 不同運動項目之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	58
表 4-5-2 不同運動場地之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	59
表 4-5-3 不同運動資歷之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	60
表 4-5-4 不同運動頻率之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	61

表 4-5-5 不同運動時間之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	62
表 4-5-6 不同運動日期之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	63
表 4-5-7 不同運動時段之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	64
表 4-5-8 不同付費情形之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	65
表 4-5-9 不同運動主因之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形.....	66
表 4-6-1 研究假設驗證結果彙整表.....	67

圖目錄

圖 3-2-1 研究流程圖	29
圖 3-3-1 研究架構圖	30

第壹章 緒論

本研究針對嘉義縣海區公立國中小運動設施滿意度加以分析，以了解目前民眾對公立國中小運動設施滿意度之需求，做為改進運動環境之參考依據。

本章共分為六節，第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的；第三節為研究問題；第四節為研究範圍與限制；第五節為名詞操作型定義；第六節為本研究重要性，以下分別予以說明之。

第一節 研究背景與動機

隨著社會的進步，民眾對健康意識相對提高，開始重視到運動對健康所帶來的益處，運動之價值漸漸深植人心，民眾對於休閒運動場地、設施的需求及服務品質的要求相對提高（呂美利，2013）。黃文忠（1992）認為從一個國家運動設施之數量與品質，可以反映出一國家經濟上的強弱，並且能作為該國家體育運動發展的重要指標，因此各國對運動設施之規劃與興建不餘遺力。

由於規律的運動有助於心肺功能的增加、減少心臟病等相關危險因子、降低死亡率和罹患其他有關身心的疾病，並能增進體力與工作效率等。因此，從事規律的運動對追求身體健康的人們而言，顯得相當重要。要培養民眾規律運動之習慣並擴大規律運動之人口數，運動設施之普及性及便利性則成為民眾維繫持續運動意願之基本要素。欲推廣全民運動，唯有增加運動設施，方能提高民眾參與運動之興趣與頻率，

以養成規律運動的習慣（陳鴻雁，2003）。民眾一方面希望政府建設優質的運動休閒環境供其使用；另一方面，也期望政府能有效經營運動休閒設施，提供高品質的服務或活動，供其參與（牟鐘福，2002）。

自實施週休二日以來，一般民眾不只有更多的時間來從事休閒運動，且在休閒運動的選擇又更多樣化；所以人們不僅重視休閒時間的多少，對休閒運動的品質亦相當重視（王沛泳，2001）。在此背景之下，運動休閒的時間增加，對運動休閒的空間需求也日益增加。政府為改善國民運動環境、增進生活品質、推展全民運動與振興發展運動產業，提出「改善國民運動環境與打造運動島計畫」，預計於全國各地興建 50 座具高品質運動設施且消費平價的國民運動中心，以增強國民參與運動的動力（行政院體育委員會，2010）。然嘉義縣幅員廣闊，人口較為分散，居民多從事農業，整體稅收不高，屬經濟弱勢之縣市，要政府興建運動中心，實有困難之處。此時若能多加利用現有之設施，配合民眾需求加以改善，提升民眾使用滿意度，同樣可以達到運動中心的效果，並減輕政府的負擔。而我國的運動設施有 60% 集中在學校，各級學校擁有之運動場館以籃球場及徑賽場的建置率最高，達 85% 以上（體育署，2013）。由此可見，學校若能提供足夠且多元的運動設施，並配合校園開放政策，提供社區民眾方便的運動環境，則可加速落實全民運動，並提升學校運動設施的效益。

廖尹華（1997）指出運動設施的功能包含教學功能、賽會訓練功能、活動舉辦功能以及社會服務、場館營運等功能。運動設施的數量多寡、規模大小、使用率的高低、科學管理

的程度，可以反應一個國家地區的體育運動發展程度，也可以反應該國經濟、文化之水平，及國力雄厚之程度。然而學校就是社會的縮影，若是能從學校運動設施看出問題的所在，那也能了解到本國體育發展問題的困境。希望能從此篇研究中，了解到民眾對於學校運動設施的使用現況及滿意度，進而對學校運動設施進行改善。學校運動場地設施指建築於學校內之各種運動場地，以及隨場地配置的附屬設備與器材(陳偉瑀，1999)，其扮演著重要角色，除提供體育教學、運動代表隊訓練及各項運動比賽外，尚可作為校內外人士閒暇時間運動休閒的好去處(鄭志富，1997)。在政府推運動中心的同時，嘉義縣幅員廣大且財政拮据，對運動中心的設置地點及未來使用率，實有極大疑慮。

本研究在探討嘉義縣海區民眾的運動行為及較常使用的運動設施、對國中小運動設施的滿意度需求，以及分析不同背景變項和不同運動行為之民眾對嘉義縣海區公立國中小運動設施之滿意度差異情形，作為政府改善運動設施的依據。

第二節 研究目的

本研究之目的分述如下：

- 一、瞭解嘉義縣海區民眾之背景變項及運動行為。
- 二、瞭解民眾對嘉義縣海區公立國中小運動設施之滿意度。
- 三、分析不同背景變項之民眾對嘉義縣海區公立國中小運動設施之滿意度差異情形。
- 四、分析不同運動行為之民眾對嘉義縣海區公立國中小運動設施滿意度之差異情形。

第三節 研究問題

根據上述研究目的，本研究主要在於回答下列四個問題：

- 一、嘉義縣海區民眾之背景變項及運動行為為何？
- 二、嘉義縣海區民眾對公立國中小運動設施之滿意度為何？
- 三、分析不同背景變項之民眾對嘉義縣海區公立國中小運動設施滿意度有無差異？
- 四、分析不同運動行為之民眾對嘉義縣海區公立國中小運動設施滿意度有無差異？

第四節 研究範圍與限制

- 一、本研究以到嘉義縣海區公立學校運動之十二歲以上民眾為研究對象，因此無法推論至其他縣市或地區的現況。
- 二、本研究以問卷調查法為研究工具，因問卷屬自陳量表，研究無法控制填答者作答的真實程度，僅能假設所有填答者均據實填答。

第五節 名詞操作型定義

- 一、嘉義縣海區：

本研究依據嘉義縣學校督學視導區分類，嘉義縣海區包括太保市、朴子市、東石鄉、布袋鎮、六腳鄉、義竹鄉、鹿草鄉等鄉鎮。

- 二、公立國中小：

本研究指嘉義縣海區鄉鎮中所屬之嘉義縣立國民中、小學。

- 三、運動設施：

本研究指國中小於課餘時段開放給社區居民使用的各類運動場地、設備及器材（含操場、球場、體育館等室內外場地及所附屬的設備器材）。

- 四、滿意度：

滿意度是運動參與者在使用運動設施之後，會對使用前、後兩者之間的一致性加以評估，當二者趨於一致性時，使用者將獲得滿意，否則會產生不滿意的結果。

本研究指嘉義縣海區民眾對使用中小學所提供之運動設

施使用後感受到的滿意程度，計分方式由1分到5分，分數越高表示滿意度越高。

五、運動行為：

指本研究對象每週從事運動的行為與習慣。

第六節 本研究重要性

在政府推運動中心的同時，嘉義縣幅員廣大且財政拮据，對運動中心的設置地點及未來使用率，實有極大疑慮。本研究在探討嘉義縣海區民眾的運動行為、對國中小運動設施的滿意度需求，以及分析不同背景變項和不同運動行為之民眾對國中小運動設施滿意度差異情形，作為政府改善運動設施的依據。

第貳章 文獻探討

本章旨在對公立國中小運動設施使用需求與滿意度之相關理論及文獻作探討。共分第一節運動設施相關理論、第二節滿意度相關理論、第三節運動行為相關研究、第四節本章小結。

第一節 運動設施相關理論

一、運動設施的定義：

由於週休二日的實施，國人健康意識的抬頭，運動設施的需求量也大增。有學者認為運動設施指的是活動空間（鄭良一，1999）；有人認為是指從事運動行為的活動器材，包括運動設備及設施等所構成的硬體設施（蔡厚男，2004）。也有學者認為運動設施包括場地空間與器材設施，包含所有可以提供給民眾、學校師生從事休閒、運動、體育教學、健康與適能活動及運動競賽的室內外場地及所附屬的設備器材。（雷文谷，2006；王慶堂，2002；邱金松，1998）。

就其「內容」而言，廖尹華（1997）將「體育設備」及「運動設施」通稱為「學校運動場地設施」。路順安（2007）將學校運動設施定義為學校內所有之運動館、運動設備、運動器材及運動空間等相關之硬體設施。林國棟（1996）認為運動設施是運動成立所必要的物理與地理條件，包括場地、設備與器材。它包括主體設施、附帶設施、附屬設備與關連設施四部份。

本研究指公立國中小於課餘時段開放給社區居民使用的

各類運動場地、設備及器材（含操場、球場、體育館等室內外場地及所附屬的設備器材）。

二、運動設施分類

台灣地區國民休閒生活調查，結果指出民眾最期望政府建設休閒設施中，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，可見得現代人對於動態休閒活動的渴求。

林國棟(1996)認為運動設施之功能應包含下列八點：(一) 促進體育事業發展；(二) 提升運動人口與風氣；(三) 提高運動成績水準；(四) 作為教育場所，具有運動教育的功能；(五) 作為訓練場所，具有運動訓練的功能；(六) 作為鍛鍊場所，具有運動鍛鍊的功能；(七) 作為比賽場所，具有競技運動的功能；(八) 作為休息場所，具有休閒活動的功能。

國內許多學者也提出對運動設施分類的看法，如表 2-1-1。

表 2-1-1

運動設施的分類

學者	年代	運動設施分類
邱金松	1992	<ol style="list-style-type: none"> 1.運動場地:體育活動使用所佔有面積的表面 如各類球場 2.運動設施:體育活動使用的固定性物體如球 網、籃框 3.運動器材:體育活動使用的移動性物體如球 類器材 4.附屬設施:促進運動設施使用功能的物體如 空調、照明 5.附帶設施:輔助運動設施使用功能的物體如 置物櫃 6.關聯性運動設施:非為體育活動所設置,但 可作為體育活動而使用的物體。如階梯。
林國棟	1996	<ol style="list-style-type: none"> 1.主體設施:具有運動設施的意義,與運動的 成立直接相關。如:體育館、游泳池、籃球場、 足球場、排球場、網球場等場地以及必要的 設備與器材。 2.附帶設施:本身具有運動設施的意義,但不 與運動的成立直接相關,只和運動設施的設 置有關連,有提高運動效果的意義。如:辦 公室、更衣室、醫務室、淋浴室等。 3.附屬設施:無運動設施的意義,但可當成運 動設備的基礎,能提高或維持運動設施的功 能。如:電器設備,給水設備、衛生設備、 (續下頁)

- 排水設備、照明設備、空調設備、計分設備。
4. 關連設施：為運動以外的目的而設置，但可為運動所利用者。如：道路、空地等。
- 費宗澄 1993 以規模的大小、使用的團體、場館的空間、使用的目的和場地的等級來作分類：
1. 主體設施：具有運動設施的意義，與運動的成立直接相關。如：體育館、游泳池、籃球場、足球場、排球場、網球場等場地以及必要的設備與器材。
 2. 附帶設施：本身具有運動設施的意義，但不與運動的成立直接相關只和運動設施設置有關連，有提高運動效果的意義。如：辦公室、更衣室、醫務室、淋浴室。
 3. 附屬設施：無運動設施的意義，但可當成運動設備的基礎，能提高或維持運動設施的功能。如：電器設備，給水設備、衛生設備、排水設備、照明設備、空調設備、計分設備。
 4. 關連設施：為運動以外的目的而設置，但可為運動所利用者。如：道路、空地等。
- 程紹同 1993 將運動設施依性質分為私人、政府和學校等三種型式：
1. 私人：私人經營、會員制度、營利為主。如：私人健身中心
 2. 政府：對外開放、民眾可使用。如：體育場。
- (續下頁)

學者	年代	運動設施分類
		3.學校：對外開放、民眾可使用。如：操場、球場、游泳池。
葉公鼎	2005	將公共運動設施分為四類：1.公共體育場。2.學校運動場地設施。3.運動公園。4.市民運動中心。
鄭良一	1999	將休閒運動設施作詳細的劃分，分為公共空間、商業運動、企業團體三類，運動設施規畫主要提供足夠的活動空間供民眾使用，滿足民眾運動需要。

資料來源：研究者整理

綜合以上學者所言，運動場地、設施是指能提供民眾從事運動休閒活動所使用的場地、設施，範圍應包括各級體育場（館）、籃球場、游泳池、運動公園、海域、山林等各項運動場館設施及戶外活動的場所。

本研究所定義的運動設施是指在嘉義縣海區公立國中小提供運動參與者於課餘時段開放給社區使用的各類運動場地、設備及器材（含操場、球場、體育館等室內外場地及所附屬的設備器材）。

三、設施使用需求相關研究

設施規劃會依環境、空間、使用者之需求做設計，由過去研究亦建議設施的管理者應該要依使用者的使用情形去設置設施，設置的位置必須要隨著使用者的需求而改變以增加空間的吸引力與提升基本建設投資的價值（Chen & Tsai, 2007）由此可知設施會受到不同使用對象、周圍環境屬性、

設施位置等因素影響，故設計者如在設置之前能依此為參考，設計符合使用者需求之設施，對設施使用率上能有所提升，滿意度自然隨之提升。

陳奕志（2012）針對高中學生運動設施需求主要將其分為分為設施需求、活動與空間需求、安全需求、便利性需求等構面，發現使用者主要的設施需求因素為使用安全、環境與空間、設施便利及可及性、活動感受等四大需求因素。

由於相關文獻多以公共運動設施需求研究為主，少有以學校運動設施使用需求之相關研究，而學校為公共運動設施的一部分，因此本研究參考公共運動設施使用需求的相關文獻做為探討影響學校設施使用需求之構面因素，整理如表 2-1-2：

表 2-1-2

運動設施需求構面彙整

研究者	年代	研究課題	影響使用需求之構面
Cohen & Eimicke	1998	公園環境與使用設施之需求的研究	安全、自然美觀、遊樂設施、廁所、清潔與青少年活動規劃
吳承典	2002	調查國小教師運動參與需求之研究	場地設施、指導協助及行政規劃
方美玉	2006	運動公園設施需求與滿意度之相關研究	舒適空間需求、景觀設施需求、感受需求、活動需求

（續下頁）

研究者	年代	研究課題	影響使用需求之構面
黃主賜	2006	針對市郊性發展地區之公園使用情形之研究	公園的區位、位置的可及性、面積大小、可自由活動的空間、安全性、管理維護情形、視覺美觀程度、設施充足性
呂慧中	2008	公園休閒遊憩者設施使用需求與滿意度之研究-以花蓮縣立運動公園為例	運動公園設施狀況依設施便利與可及性、活動與服務的感受程度、設施規畫適切性與空間氛圍、設施可及性及維護四個構面
陳奕志	2012	高雄市公立高中學生運動設施使用需求與滿意度之研究	使用安全、環境與空間、設施便利及可及性、活動感受等四大需求因素

資料來源：研究者整理

綜合以上學者所述，本研究認為影響使用需求之構面因素可歸納為安全性、環境與空間、設施便利及可及性、活動感受等四大因素。

第二節 滿意度相關理論

一、滿意度的定義：

滿意度是一種立即性的情緒反應 (Oliver, 1981)，也是一種比較的感覺，對服務或產品事前期望和事後結果進行比較，當事後結果大於事前期望時則產生滿意，反之則不滿意。(Oliver, 1980)。活動前對該項運動的期望值與活動後獲得的效益間的差異。當兩者差異較小，滿意度就會較高；反之，前後兩者差異大，則滿意度就較低。可見顧客的預期反應和實際感受二者間的落差程度越大，產生滿意與不滿意的強度會越大。(鄭凱鴻，2011；林雅楓，2010；Blackwell, Miniard & Engel, 2006)。

Cronin, Brady, and Hult (2000) 定義滿意度為消費者在情感上的評估，即消費者使用某個產品或服務時所獲得正面的愉悅滿足。李奇勳、蘇瑞蓮 (2012) 認為滿意度是消費者在消費的過程裡，從產品或服務中所得到的愉悅程度的判斷與認知，因此滿意度是消費者在獲得滿足之後的情感反應。

Day (1997) 認為滿意度是衡量顧客對產品的整體使用結果。Czepiel (1977) 認為顧客滿意程度可當成一整體性評估反應，而此一整體性的反應就是顧客對產品不同屬性的主觀反應總和。

毛漢新 (1999) 在研究公園水景設施之使用後評估，定義滿意是指市民到都市公園中遊憩時，對公園中服務與設施，經實際使用或參與後產生之結果與預期結果一致。也有學者認為滿意度是使用者期望和知覺績效間所產生的差異。使用者滿意情況有三種：績效不如期望時，使用者不滿意；績效

和期望剛好符合時，使用者滿意；若績效超過期望時使用者會高度滿意（曹勝雄，2002；方信淵，1998）。

Howard 與 Sheth 兩位學者於 1969 年將顧客滿意度應用在消費者行為理論中，其主要概念為顧客滿意度是消費者對其購買行為所做的犧牲與所得的補償相較後是否適當的一種認知狀態（王沛泳，2001）。Fornell（1992）認為滿意度是顧客對產品或服務的所有購買經驗的整體評量。闕山晴（2002）也指出使用者滿意度是使用過程的前後比較，如投入成本與獲得利益的比較與使用前的預期與實際結果的比較，滿足使用者，則獲得滿意；黃鴻斌（2003）則認為滿意度是指一個人感覺到愉快或失望的程度，而高低通常取決於顧客感受的知覺價值和顧客的期望水準；鄭權地（2008）亦指出，滿意度的評估是相當重要的，因為顧客會視其滿意程度來決定與行銷者的主顧關係。

陳奕志（2012）指出使用者在使用前對場地所做的期待，與使用運動設施之後的感覺做出的比較，若是高過其所設定的期望，則滿意度提高，反之則滿意度降低。施維泯（2014）則認為在使用某項運動設施「前」，會先行在心理產生一種預設的期望程度，而在使用該項設施「後」，心理亦會產生一種感覺。兩者間作比較，若後者的感覺程度高於前者期望程度，則為滿意；反之，則為不滿意。

綜合以上學者所言，滿意度是運動參與者在使用運動設施之後，會對使用前、後兩者之間的一致性加以評估，當二者趨於一致性時，使用者將獲得滿意，否則會產生不滿意的結果。

本研究指嘉義縣海區民眾對使用中小學所提供之運動設

施評估使用前的期望與使用後感受到的滿意程度，如趨於一致或更高則感到滿意，反之則不滿意。

二、滿意度的影響因素：

影響滿意度的因素有許多，運動設施使用滿意度會從由硬體與軟體兩個大方向來看，硬體包括了運動場地設施、器材，遊憩設施、公共設施，綠美化工作、環境現況、空間體驗、服務設施、設施規畫、設施維護、現場及周邊環境體驗、場地空間及設施規劃（牟鐘福，2002；陳瑞辰，2008；林偉智，2010；吳亮頤，2010；梁業隆，2010）。軟體則由使用者的心理感受來做整體的評估，包括了運動設施、照明設備、器材維護、安全設施、設施完備性、使用者對環境的感覺、設施便利性等因素。硬體設施是由人去建構的，是供人使用的，使用者在使用運動設施前，都會先在心裡面做一個預想，當使用過了設施及器材之後，若是場館提供比其期望更好的品質，則使用者的滿意度會上升，其再來使用的機會也大幅提升。國內學者對滿意度研究因素構面整理如表 2-2-1。

表 2-2-1

國內研究者之滿意度構面整理表

學者	年代	研究主題	因素構面
牟鐘福	2002	台灣地區民眾運動 休閒設施需求研究	交通、服務活動、經營 管理、設施品質、空間 配置、人力資源、安全 維護、環境與資源
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 以台北天母運動公 園為例	教育與服務功能、運動 功能、環境與空間功 能、便利功能
水心蓓	2006	公園休閒遊憩者對 軟硬體設施使用滿 意度研究-以大安 森林公園為例	安全性、便利性、休閒 需要、公共服務
方美玉	2006	斗六運動公園休閒 設施需求與滿意度 之相關研究	交通、安全、景觀規 畫、活動、人際、清潔
陳瑞辰	2008	游泳池服務品質、 顧客滿意度與再購 意願之研究-以台 北縣三重市地區游 泳池為例	軟體設施、硬體設施、 行銷策略

(續下頁)

學者	年代	研究主題	因素構面
呂慧中	2008	公園休閒遊憩者設施使用需求與滿意度之研究-以花蓮縣立運動公園為例	空間氛圍、活動與服務的感受、設施規畫、設施維護。
陳詩彥	2008	休閒運動場館設施消費者滿意度與忠誠度之研究-以百分百棒球打擊練習場館為例	場館服務人員的服務、練習區的指示。
林偉智	2010	國立臺灣大學綜合體育館服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究	硬體設施、軟體設施、行銷策略。
吳亮頤	2010	運動賽會觀賞者觀光意象及滿意度之相關研究--以2009世界運動會為例	環境品質、服務體驗、設施提供。
林雅楓	2010	高雄市國小教師之學校運動場所設施使用需求與滿意度研究	安全維護及管理、設施規劃適切性、空間氛圍、設施服務。
陳奕志	2012	高雄市公立高中學生運動設施使用需求與滿意度之研究	運動設施、照明設備、器材維護、安全設施、設施完備性、使用者對環境的感覺、設施便利性。

(續下頁)

學者	年代	研究主題	因素構面
施維泯	2014	高雄市公立職業學校 學生運動參與現況與 運動設施滿意度之研 究	安全維護與管理、設 施規劃適切性。

資料來源：研究者整理

本研究指公立國中小於課餘時段開放給社區居民使用的各類運動場地、設備及器材（含操場、球場、體育館等室內外場地及所附屬的設備器材）。因課餘時間缺乏人員服務，故不考慮軟體部分，僅就硬體設施加以討論。

本研究所採用的衡量尺度為簡單滿意尺度，將「公立學校運動場地設施滿意度量表」中滿意程度分為「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」、「非常不同意」等五個等級，依次最高為 5 分，最低為 1 分。在「公立學校運動場地設施滿意度量表」中，依填答的得分情形，分數愈高，代表滿意程度越高。

第三節 運動行為相關研究

運動行為與習慣影響著設施的使用需求，進而影響對設施滿意度。根據國內多位學者研究，不同人口背景變項影響運動行為與習慣，不同運動行為也會影響對設施使用需求與滿意度，如表 2-3-1。

表 2-3-1

運動行為相關研究

研究者	年代	研究主題	研究結果
范智明	1999	台北市運動健身俱樂部會員消費者行為之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「所屬的地區」、「服務人員的服務態度」、「服務人員的專業能力」、「開放時段」及「服務人員的服裝儀容」是會員們較滿意的五個服務項目。 2. 不同人口統計變項之會員在參與行為及顧客滿意度上有顯著差異。 3. 不同參與行為之會員在休閒動機及顧客滿意度上亦有顯著差異。
黃鴻斌	2003	健康體適能俱樂部會員參與動機、顧客滿意度及忠誠度關聯性之研究—以金牌健康體適能俱樂部為例	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不同人口統計變項會員在參與行為、參與動機、顧客滿意度與忠誠度上有顯著差異。 2. 不同參與行為之會員在參與動機、顧客滿意度與忠誠度上有顯著差異。

(續下頁)

研究者	年代	研究主題	研究結果
李俞麟	2004	游泳俱樂部會員參與行為與滿意度之研究—以寬明游泳池為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.在年齡方面 20 歲以下會員使用滿意度高於其他年齡層，在職業方面學生會員使用滿意度高於其他職業層 2.不同「年齡」、「職業」、「教育程度」之會員對使用過後之滿意度呈現顯著差異。
余泳樟	2004	台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	<ol style="list-style-type: none"> 1.在使用者滿意度個構面之排行依序為：環境安全與衛生、服務人員態度、組織形象與運動氣氛、場地設施規畫以及訂價標準。 2.不同「年齡」、「學歷」、「使用方式」、「平均月收入」、「最常使用之運動設施」之運動中心對使用滿意度呈顯著差異。 3.服務品質構面與使用者滿意度各構面間均呈顯著正相關。

(續下頁)

研究者	年代	研究主題	研究結果
林秉毅	2005	台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	<ol style="list-style-type: none"> 1.滿意度方面，顧客在「性別」、「教育程度」、「每月收入」、「職業」方面有顯著差異。 2.服務品質構面和滿意度題項間均有顯著正相關，其中因素為「保證性」與滿意度最相關。 3.顧客滿意度和顧客忠誠度之間也呈現正相關。 4.服務品質和忠誠度可以預測顧客滿意度。
陳龍	2007	公營運動場館民眾使用滿意度調查研究—以台北縣立新莊體育場為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.使用滿意度對再購意願具顯著預測力，又以「硬體設施」構面對再購意願最具影響力。 2.使用滿意度方面：不同運動設施使用情形影響民眾使用滿意度，滿意度的提升直接影響使用意願。同時使用滿意度也會因使用次數、時間而有所差異。

(續下頁)

研究者	年代	研究主題	研究結果
			3.提供較佳的服務及硬體設施是提升再購意願的最好方式。 4.研究結果驗證使用滿意度會直接影響再購意願之論點。
陳詩彥	2008	休閒運動場館設施消費者滿意度與忠誠度之研究-以百分百棒球打擊練習場館為例	1.不同背景變項對滿意度有差異性。 2.滿意度與忠誠度有正向顯著影響。
鄭權地	2008	台北市運動場館委託經營績效和顧客滿意度與運動行為研究	1.不同背景變項對滿意度無差異性。 2.運動行為與使用者對運動中心與滿意度呈正相關。
陳林鴻	2009	服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以台北市市民運動中心為例	1.服務品質會透過關係品質來影響顧客滿意度，進而影響忠誠度。 2.提出「服務品質-關係品質-滿意度-忠誠度」之因果徑路模式。

(續下頁)

研究者	年代	研究主題	研究結果
陳奕志	2012	高雄市公立 高中學生運 動設施使用 需求與滿意 度之研究	1.不同背景變項（性別、年 級）會影響滿意度。 2.不同使用行為（每月使用 次數、每次使用時間）會 影響滿意度。

資料來源：研究者整理。

綜合以上研究，本研究認為不同背景變項及運動行為有可能影響使用滿意度。

第四節 本章小結

綜觀以上學者所述，本研究欲探討到嘉義縣海區公立國中小運動之民眾對學校運動設施之使用現況及滿意度，就須從了解運動行為著手，故在問卷設計上，分為三大部分，分別為第一部份：人口背景變項（性別、年齡、教育程度、職業、月收入、婚姻狀況），第二部份：運動行為（運動項目、運動場地、運動資歷、運動頻率、運動時間、運動日期、運動時段、付費情形、運動主因），第三部分：對運動設施滿意度。並參考各學者論述後，將滿意度量表依安全性、環境及景觀、便利性與可及性以及整體感受等四個構面來做預試。並透過項目分析、因素分析及信效度分析來考驗問卷的可靠性。

第參章 研究方法

第一節 研究對象與抽樣設計

一、預試研究對象

本研究預試樣本發放以如表 3-1-1 所示，預試問卷發放時間為 102 年 10~11 月間，問卷內容包含基本資料、運動行為、對公立國民中小學運動設施使用滿意度等三大部分。預試樣本數以本研究最多題項的 3-5 倍之樣本為原則(吳明隆、涂金堂，2013)，由於本研究最多題項為 24 題，取 3 倍樣本數為 72 份。為使剔除無效問卷後之樣本數能 72 份以上，以便利抽樣方式發放 110 份問卷，實際剔除無效之樣本數後有效問卷計 96 份，有效回收率為 87.27%。

表 3-1-1

預試樣本人數分配表

學校名稱	位處鄉鎮	發放問卷 數量	有效 問卷	有效問卷 回收率
大同國小	朴子市	35	29	82.86%
景山國小	布袋鎮	25	21	84%
竹村國小	朴子市	20	18	90%
過路國小	義竹鄉	10	8	80%
貴林國小	布袋鎮	10	10	100%
龍崗國小	東石鄉	10	10	100%
總計		110	96	87.27%

二、正式問卷研究對象

本研究正式問卷調查對象為至嘉義縣海區國中小運動之十二歲以上民眾(含國中生、社區民眾)，海區包括太保市、朴子市、東石鄉、布袋鎮、六腳鄉、義竹鄉、鹿草鄉等七鄉鎮。正式問卷發放時每鄉鎮以各國中及中心國小為發放學校，然於發放問卷時，部分學校因地點、時段或場地整修之故未見有人活動(如：東榮國中、布袋國中、布袋國小等)，因此無法施測，改以朴子國中及布新國小替代之。發放場地為一般學校皆會具備的操場、籃球場為主。正式問卷發放時間為103年3月1日~3月15日，共發出400份問卷，回收390份問卷，回收率97.5%，剔除無效問卷46份，有效問卷344份，有效回收率86%。發放學校及問卷數如表3-1-2。

表 3-1-2

正式樣本人數分配表

校 名	鄉 鎮	發 放 數 量	有 效 問 卷	有 效 問 卷 回 收 率
太保國中	太保市	60	50	83.33%
朴子國中	朴子市	50	43	86.00%
東石國中	朴子市	70	62	88.57%
六嘉國中	六腳鄉	20	18	90.00%
義竹國中	義竹鄉	20	18	90.00%
鹿草國中	鹿草鄉	30	27	90.00%
太保國小	太保市	15	12	80.00%
朴子國小	朴子市	40	33	82.50%
東石國小	東石鄉	10	8	80.00%
布新國小	布袋鎮	15	13	86.67%
蒜頭國小	六腳鄉	20	16	80.00%
義竹國小	義竹鄉	20	17	85.00%
鹿草國小	鹿草鄉	30	27	90.00%
總計		400	344	86.00%

二、抽樣設計

本研究抽樣學校採立意抽樣，海區包括太保市、朴子市、東石鄉、布袋鎮、六腳鄉、義竹鄉、鹿草鄉等七鄉鎮。正式問卷發放時每鄉鎮以各國中及中心國小為發放學校，然於發放問卷時，部分學校因地點、時段或場地整修之故未見有人活動（如：東榮國中、布袋國中、布袋國小等），因此無法施測，改以朴子國中及布新國小替代之。

抽樣對象則採便利抽樣。本研究正式問卷調查對象為至上述抽樣學校使用運動設施之十二歲以上民眾（含國中生、社區民眾）。

第二節 研究流程

本研究基於研究背景與動機的啟發，確立研究目的，並針對研究目的進行相關文獻蒐集與彙整，再依此建立研究架構，並根據研究問題設計預試問卷，經指導教授及專家審視後，進行問卷預試，將回收之問卷資料加以進行項目分析、因素分析及信度分析以確認信效度，修改題項發展成正式問卷。再實施正式問卷調查，將回收之正式問卷資料進行處理、分析及討論，整理歸納後根據研究結果與討論進行結論與建議。本研究之研究流程如圖 3-2-1 所示。

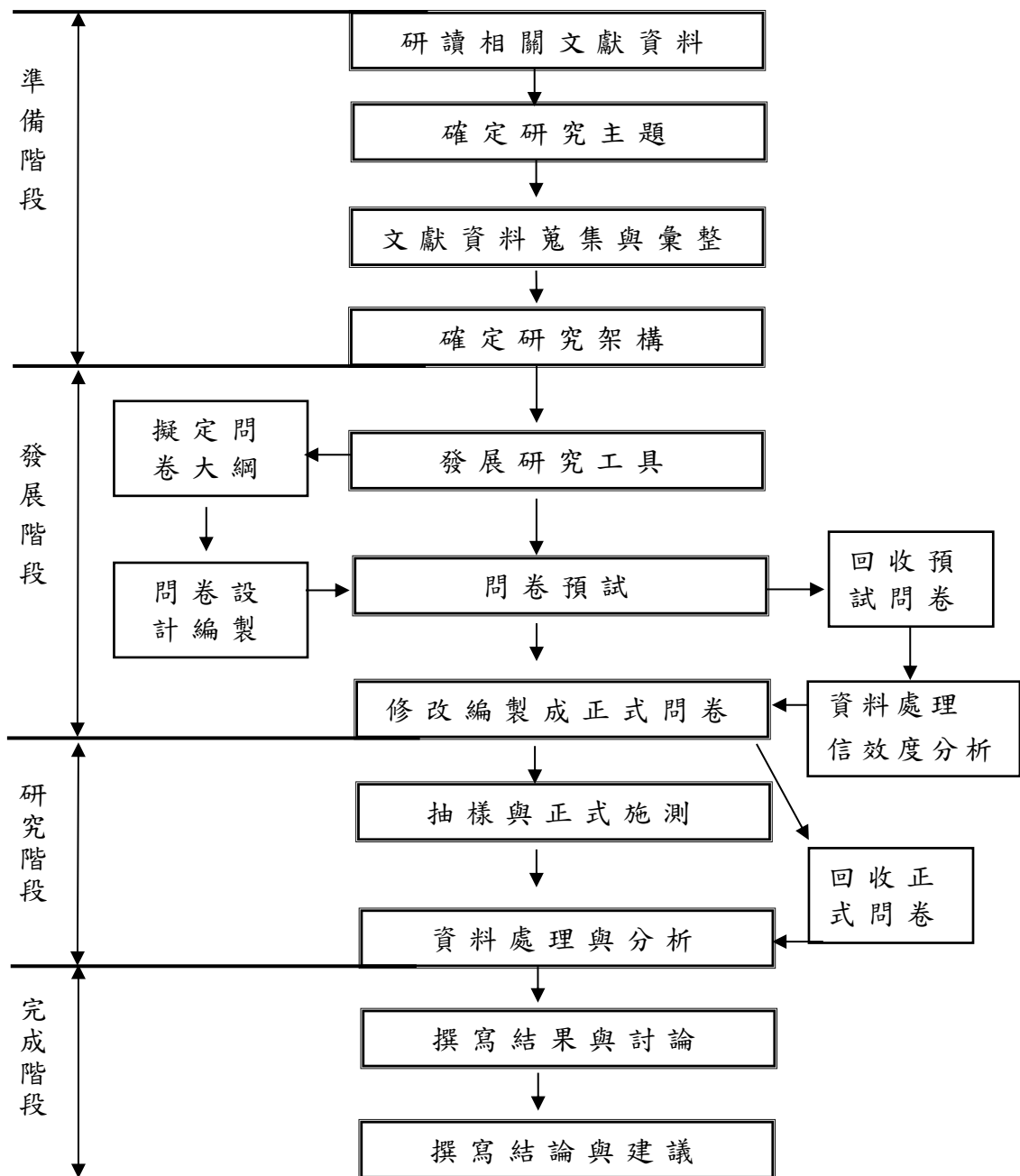


圖 3-2-1 研究流程圖

第三節 研究架構

根據研究目的及相關文獻探討，本研究主要在探討嘉義縣海區民眾的人口背景變項及運動行為，分析對國民中小學運動設施使用之滿意度。本研究架構如圖 3-2 所示。

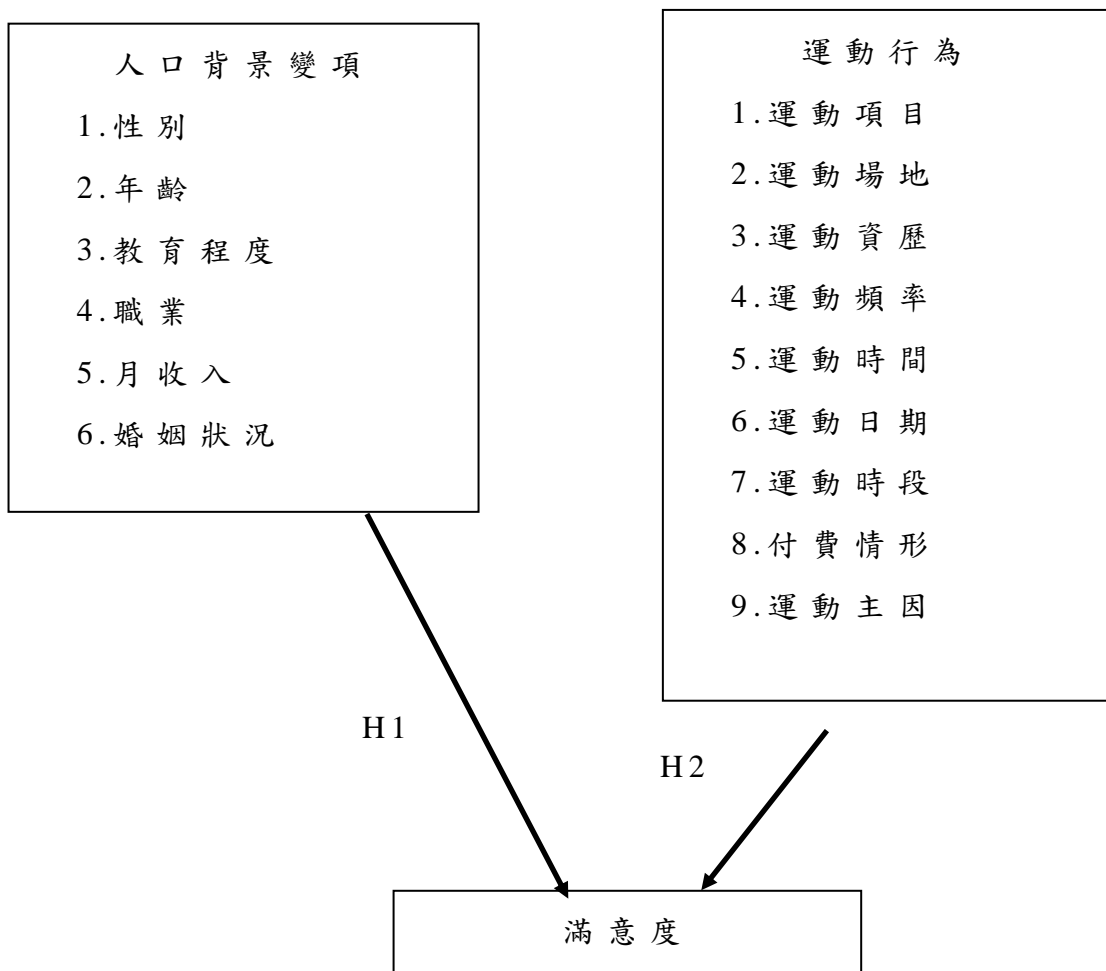


圖 3-3-1 研究架構圖

第四節 研究假設

H1:不同背景變項之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

H1-1:不同性別之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

H1-2:不同年齡之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

H1-3:不同教育程度之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

H1-4:不同職業之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

H1-5:不同收入之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

H1-6:不同婚姻狀況之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

H2:不同運動行為之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

H2-1:不同運動項目之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

H2-2:使用不同運動場地之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

H2-3:不同運動資歷之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

H2-4:不同運動頻率之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

- H2-5:不同運動時間之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。
- H2-6:不同運動日期之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。
- H2-7:不同運動時段之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。
- H2-8:不同付費情形之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。
- H2-9:不同運動原因之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。

第五節 研究工具

本研究採用問卷調查法，其實施程序如下：

一、預試問卷編製程序及內容：

預試的目的在檢測研究工具的可靠性與正確性。本研究的預試問卷是以陳奕志（2012）所編製的「高雄市公立高中學生運動設施使用需求與滿意度量表」為參考藍本，並依目前嘉義縣國中小設施現況，草擬問卷初稿。接著將問卷初稿與指導教授討論後邀請專家審視，再綜合專家意見，與指導教授共同研擬出本預試問卷（附表一）。

預試問卷內容分為三大部分：第一部分為個人基本資料，共 6 題；第二部分為個人運動行為，共 9 題；第三部分為使用者對運動設施之滿意度，共 24 題。滿意度量表計分方式採李克特氏 5 分量表（Likert-type scale），依受試者填答問題之同意程度，區分成「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同

意」、「非常不同意」等五個等級，分別給予 5、4、3、2 及 1 的分數，分數越高，則表示民眾使用公立學校運動場地設施滿意度越高。

二、問卷預試：

問卷內容包含基本資料、運動行為、對公立國民中小學運動設施使用滿意度等三大部分。預試樣本數以本研究最多題項的 3-5 倍之樣本為原則（吳明隆、涂金堂，2007），由於本研究最多題項為 24 題，取 3 倍樣本數為 72 份。為使剔除無效問卷後之樣本數能 72 份以上，以便利抽樣方式發放 110 份問卷，實際剔除無效之樣本數後有效問卷計 96 份，有效回收率為 87.27%。回收預試問卷後接著要做項目分析、因素分析和信度分析。

三、項目分析

項目分析主要針對預試問卷個別題項給予適切性的檢核，採獨立樣本 t 檢定加以考驗，求出每個題項的決斷值（Critical Ratio；簡稱 CR），利用決斷值（CR 值）來判斷問卷中各題項的顯著性，如 CR 值未達顯著標準（即 $CR < 3$ ），表示該題不具有鑑別度，應予以刪除；反之，如 CR 值達顯著標準，表示該題具有鑑別度，應予以保留。

本研究包含三個部分：第一部分為個人基本資料，第二部分為個人運動行為，第三部分為使用者對運動設施之滿意度。針對第三部分進行項目分析後，其結果如表 3-5-1 所示。經獨立樣本 t 檢定及 Pearson 積差相關進行考驗後，所有題項皆達顯著差異而予以保留。

表 3-5-1

「公立學校運動設施品質滿意度問卷」項目分析摘要表

題 目	CR 值	p 值	與總分相關
1.我覺得運動場地的門禁管理良好	6.942	.000	.564
2.我覺得運動場地的標示清楚易懂	9.387	.000	.669
3.我覺得運動場地的消防或避難設施標示清楚	7.772	.000	.630
4.我覺得運動場地的燈光照明明亮	8.095	.000	.647
5.我覺得運動場地的緊急求助系統設置適當	4.985	.000	.524
6.我覺得運動場地的景觀優美	7.437	.000	.617
7.我覺得運動場地乾淨整潔	6.014	.000	.598
8.我覺得運動場地寬敞舒適	6.773	.000	.596
9.我覺得運動場地洗手間乾淨程度令我滿意	6.237	.000	.601
10.我覺得運動場地周遭交通方便易達	5.605	.000	.543
11.我覺得運動場地的停車場數量足夠	5.952	.000	.542
12.我覺得運動場地的使用十分方便	6.667	.000	.585
13.我覺得運動場地的動線規劃良好	11.057	.000	.788
14.整體而言，運動場地的安全措施良好	7.046	.000	.602
15.整體而言，運動場地的管理維護良好	8.323	.000	.675
16.整體而言，來此使用場地令我感到心情愉快	8.612	.000	.669
17.整體而言，來此使用場地能與人交流情感	8.087	.000	.595
18.我覺得這裡的運動設施很安全	8.415	.000	.716
19.我覺得這裡的運動設施使用標示清楚易懂	8.234	.000	.684
20.我覺得這裡的運動設施品質良好	9.309	.000	.747
21.我覺得這裡的運動設施數量足夠	7.552	.000	.683

(續下頁)

題 目	CR 值	p 值	與總分相關
22. 我覺得這裡的運動設施使用方便	7.071	.000	.647
23. 我覺得這裡的運動設施的管理與維護良好	7.975	.000	.656
24. 我覺得使用這裡的運動設施能感到身心舒暢	8.808	.000	.656

四、因素分析

為考量量表的「建構效度」，應進行因素分析。所謂「建構效度」是指態度量表能測量理論的概念或特質之程度（吳明隆、涂金堂，2013）。本研究採用主成分分析法萃取因素，並利用最大變異法直交轉軸來萃取特徵值大於 1 以上之因素，並將因素負荷量設定在 .5 以上，作為建構效度之取捨標準，再將無法歸納到因素層面的題項予以刪除。在刪除 a12、a13、a15、a19、a20、a22 等 6 個題項後，結果如表 3-5-2 所示。

在「公立學校運動設施品質滿意度」量表中，KMO 值為 .840，Bartlett 球型檢定 χ^2 值為 898.231***， $p < .001$ 達顯著水準，表示適合進行因素分析，並萃取出 3 個構面，分別命名為「因素一」（題項為 a1、a2、a3、a4、a5、a9、a14、a18）、「因素二」（題項為 a10、a11、a16、a17、a23、a24）、「因素三」（題項為 a6、a7、a8、a21）。

表 3-5-2

「公立學校運動設施品質滿意度問卷」因素分析與信度分析摘要表

題號	題 項	因素一	因素二	因素三
a3	我覺得運動場地的消防或避難設施標示清楚	0.833		
a1	我覺得運動場地的門禁管理良好	0.735		
a5	我覺得運動場地的緊急求助系統設置適當	0.727		
a18	我覺得這裡的運動設施很安全	0.708		
a14	整體而言，運動場地的安全措施良好	0.704		
a2	我覺得運動場地的標示清楚易懂	0.693		
a4	我覺得運動場地的燈光照明明亮	0.669		
a9	我覺得運動場地洗手間的乾淨程度令我滿意	0.509		
a17	整體而言，來此使用運動場地能與人交流情感		0.832	
a16	整體而言，來此使用運動場地令我心情愉快		0.812	
a24	我覺得使用這裡的運動設施能感到身心舒暢		0.763	
a23	我覺得這裡的運動設施的管理與維護良好		0.595	
a10	我覺得運動場地周遭交通方便易達		0.593	
a11	我覺得運動場地的停車場數量足夠		0.553	
a8	我覺得運動場地寬敞舒適			0.770
a6	我覺得運動場地的景觀優美			0.648
a21	我覺得這裡的運動設施數量足夠			0.644
a7	我覺得運動場地乾淨整潔			0.563
特徵值 (λ)		7.055	2.401	1.253
解釋變異量 (%)		24.985	19.078	15.433
累積解釋變異量 (%)		24.985	44.062	59.496
Kaiser-Meyer-Olkin				0.84
Bartlett 球形檢定值				898.231
因素構面	Cronbach's α 係數	0.878	0.843	0.766
整體量表	Cronbach's α 係數			0.902

資料來源：研究者整理

五、信度分析

為進一步了解量表的可靠性及有效性，需進行信度考驗。本研究預試問卷以 Cronbach's α 係數來檢驗量表的內部一致性，經檢驗結果，三個因素構面的 Cronbach's α 係數分別為 0.878、0.843、0.766，整體量表的 Cronbach's α 係數為 0.902。根據 DeVellis(1991)認為內在信度 α 係數在 .80~.90 之間最佳；在 .70~.80 之間良好。本研究之 α 係數值皆在 .70 以上，顯示本量表具良好的內部一致性。

第六節 資料分析與統計

於研究問卷施測完畢後，先檢視各問卷之填答情形，接著進行資料的歸納與整理，將無效問卷刪除後，有效問卷予以編碼及登錄（吳明隆、涂金堂，2009）。本研究資料以 SPSS For Windows 12.0 中文版統計軟體進行統計分析工作，所使用之統計方法如下：

一、描述性統計分析（descriptive statistics analysis）

描述性統計分析用以描述樣本的特性，本研究以次數分配、百分比、平均數、標準差等來瞭解嘉義縣公立國中小運動設施使用者之基本資料的分佈情形，以及分析運動行為及滿意度之特性。

二、項目分析（Item Analysis）

項目分析旨在求出各題項是否具有鑑別度，其作法是將受試者在量表的得分總和依高低排列，得分前 27% 列為高分組，得分後 27% 列為低分組，再以獨立樣本 t-test 考驗二組

在每個題項之差異，項目分析主要針對預試問卷個別題項給予適切性的檢核，採獨立樣本 t 檢定加以考驗，求出每個題項的決斷值（Critical Ratio；簡稱 CR），利用決斷值（CR 值）來判斷問卷中各題項的顯著性，如 CR 值未達顯著標準（即 $CR < 3$ ），表示該題不具有鑑別度，應予以刪除；反之，如 CR 值達顯著標準，表示該題具有鑑別度，應予以保留。

三、探索性因素分析（Exploratory Factor Analysis,EFA）

為考量量表的「建構效度」，應進行因素分析。所謂「建構效度」是指態度量表能測量理論的概念或特質之程度（吳明隆、涂金堂，2005）。本研究採用主成分分析法萃取因素，並利用最大變異法直交轉軸來萃取特徵值大於 1 以上之因素，並將因素負荷量設定在 .5 以上，作為建構效度之取捨標準，再將無法歸納到因素層面的題項予以刪除。

四、信度分析（Reliability Analysis）

為進一步了解量表的可靠性及有效性，需進行信度考驗。本研究預試問卷以 Cronbach's α 係數來檢驗量表的內部一致性，經檢驗結果，三個因素構面的 Cronbach's α 係數分別為 0.878、0.843、0.766，整體量表的 Cronbach's α 係數為 0.902。根據 DeVellis(1991)認為內在信度 α 係數在 .80~.90 之間最佳；在 .70~.80 之間良好。本研究之 α 係數值皆在 .70 以上，顯示本量表具良好的內部一致性。

五、單因子多變量變異數分析（one-way MANOVA）

比較各組平均數是否有顯著差異，若同時檢定兩個以上的依變項，而自變項只有一個，則採用單因子多變量變異數分析（吳明隆，2008）。本研究以單因子多變量變異數分析來檢定不同背景變項之參與動機與滿意度是否有差異存在；

若達顯著差異時，則進一步以單因子變異數與雪費法 (Scheffe) 進行事後比較以呈現各組間的差異分析。

六、雪費 (Scheffe) 事後比較法

經 MANOVA 分析後，若 p 值達到顯著水準 ($p < .05$)，表示組別間至少有一對平均數之間有顯著差異，當各組人數不相等或想進行複雜的比較時，可使用雪費事後比較法進行比較，以檢定各群組間之差異情形。

第肆章 研究結果與討論

第一節 正式量表的信度檢定

一、因素分析

因預試時樣本份數較少，題項所落構面並不理想，於正式問卷 344 份再進行一次因素分析及量表的信度檢定。

本研究進行因素分析的目的有二：1.簡化測量內容以獲得數個因素進行人口變項與研究變項之差異考驗；2.以所獲得之因素構面進行驗證性因素分析考驗量表信、效度。

本研究針對公立學校運動場地設施品質滿意度量表進行因素分析。採用主成分分析法萃取因素，並利用最大變異法直交轉軸來萃取特徵值大於 1 以上之因素，並將因素負荷量設定在 .5 以上，作為建構效度之取捨標準，再以最大變異法 (Varimax) 進行轉軸，再將無法歸納到因素層面的題項予以刪除。在刪除 a16、a24、a17、a22、a19、a9、a21 等 7 個題項後，結果如表 4-1-1 所示。

在「公立學校運動設施品質滿意度」量表中，KMO 值為 .926，Bartlett 球型檢定 χ^2 值為 3658.386***， $P < .001$ 達顯著水準，表示適合進行因素分析，並萃取出 3 個構面，分別命名為「環境」(題項為 a11、a12、a10、a8、a6、a7、a13)、「安全」(題項為 a3、a5、a2、a1、a4)、「整體感受」(題項為 a14、a15、a23、a20、a18)。

根據黃俊英(民 89)所述，社會科學領域常因資訊的不夠精準，因此只要能解釋 60% 以上的總變異數就能令人滿意了。本量表所萃取出三個因素構面的總解釋變異數為 66.503，

顯示本研究量表因素分析之結果頗佳。

表 4-1-1

「公立學校運動設施品質滿意度」正式問卷因素分析與信度分析摘要表

題號	題目	環境	安全	整體感受
a11	我覺得運動場地的停車場數量足夠	0.824		
a12	我覺得運動場地的使用十分方便	0.819		
a10	我覺得運動場地周遭交通方便易達	0.799		
a8	我覺得運動場地寬敞舒適	0.759		
a6	我覺得運動場地的景觀優美	0.690		
a7	我覺得運動場地乾淨整潔	0.690		
a13	我覺得運動場地的動線規劃良好	0.611		
a3	我覺得運動場地的消防或避難設施標示清楚		0.844	
a5	我覺得運動場地的緊急求助系統設置適當		0.813	
a2	我覺得運動場地的標示清楚易懂		0.807	
a1	我覺得運動場地的門禁管理良好		0.701	
a4	我覺得運動場地的燈光照明明亮		0.565	
a14	整體而言，運動場地的安全措施良好			0.766
a15	整體而言，運動場地的管理維護良好			0.732
a23	我覺得這裡的運動設施的管理與維護良好			0.711
a20	我覺得這裡的運動設施品質良好			0.670
a18	我覺得這裡的運動設施很安全			0.664
	特徵值 (λ)	4.612	3.449	3.244
	解釋變異量 (%)	27.130	20.289	19.084
	累積解釋變異量 (%)	27.13	47.420	66.503
	Kaiser-Meyer-Olkin			0.926
	Bartlett 球形檢定值			3658.39
	因素構面 Cronbach's α 係數	0.909	0.840	0.891
	整體量表 Cronbach's α 係數			0.926

二、信度分析

為進一步了解量表的可靠性及有效性，需進行信度考驗。本研究正式問卷以 Cronbach's α 係數來檢驗量表的內部一致性，經檢驗結果，如表 4-1-1 所示，三個因素構面的 Cronbach's α 係數分別為 0.909、0.840、0.891，整體量表的 Cronbach's α 係數為 0.926。根據 DeVellis (1991) 認為內在信度 α 係數在 .80~.90 之間最佳；在 .70~.80 之間良好。本研究之 α 係數值皆在 .80 以上，顯示本量表具良好的內部一致性。

第二節 人口背景變項及運動行為分析

本節內容旨在分析公立學校運動場地設施使用者之人口背景變項及運動行為特性，共計分為：一、性別；二、年齡；三、教育程度；四、職業；五、月收入；六、婚姻狀況；七、最常從事的運動項目；八、最常使用的運動設施；九、運動資歷；十、近二周運動次數；十一、每次平均運動時間；十二、運動日期；十三、運動時段；十四、付費與否；十五、使用運動設施的主要原因等十五項，根據回收問卷統計顯示，描述性統計之次數分配百分比呈現有效樣本特性，分述如下（詳見表 4-2-1）：

一、性別：公立學校運動場地設施使用者男性佔 55.23%，女性佔 44.77%，以男性居多。

二、年齡：研究對象在年齡的分布情形以 36-45 歲為最多有 89 人，佔 25.87%；其次依序為 26-35 歲有 57 人，佔 16.57%；15 歲以下有 54 人，佔 16.57%；

16-25 歲有 50 人，佔 14.53%；46-55 歲有 36 人，佔 10.47%；56-65 歲及 65 歲以上各有 29 人，各佔 8.43% 為最少。

三、教育程度：教育程度的分配情形以大學及專科 169 人為最多，佔 49.13%；其次依序為國中以下 86 人，佔 25%；高中職 60 人，佔 17.44%；研究所 29 人，佔 8.43% 為最少。

四、職業：職業以學生 91 人為最多，佔 26.45%；其次依序為服務業或自由業 90 人，佔 26.16%；軍公教 84 人，佔 24.42%；工商業 50 人，佔 14.53%；而農林漁牧組本為 5 人，其他組為 24 人，因人數較少併為農林漁牧及其他組，共 29 人佔 8.43%。

五、月收入：以 20000 元以下 114 人最多，佔 33.14%；其次依序為 20001~40000 元 102 人，佔 29.65%；40001~60000 元 96 人，佔 27.91%；60000 元以上 32 人，佔 9.30%。

六、婚姻狀況：因已婚無子女 25 人佔少數，故與已婚有子女者 158 人併為一組，成為已婚組共計 183 人。依此統計已婚者 183 人最多，佔 53.20%；其次為未婚組 161 人，佔 46.80%。

七、最常從事的運動項目：以跑步/散步 203 人為最多，佔 59.01%；其次依序為籃球 65 人，佔 18.90%；舞蹈 36 人，佔 10.47%；其他（如足球、網球）有 22 人，佔 6.40%；原來選桌球組 13 人、羽球組 5 人，因人數較少併為桌羽球組，共 18 人佔 5.23%。

八、最常使用的運動場地：以操場 223 人為最多，佔 64.83%；

其次依序為籃球場 68 人，佔 19.77%；原桌球教室 15 人羽球場 5 人，因人數較少併為桌羽球場組，共 20 人佔 5.81%；其他（如足球場、網球場）有 18 人，佔 5.23%；舞蹈/韻律教室有 15 人最少，佔 4.36%。

九、運動資歷：以 1~3 年 82 人為最多，佔 23.84%；其次依序為 6 個月以上~1 年 76 人，佔 22.09%；3 年以上 74 人，佔 21.51%；3 個月以下 58 人，佔 16.86%；3 個月以上~6 個月 54 人最少，佔 15.70%。

十、最近二週的運動次數：以 4~6 次 145 人最多，佔 42.15%；將 0 次和 1~3 次併為一組改為 3 次以下共 101 人，佔 29.36%；7~9 次 53 人，佔 15.41%；10 次以上 45 人最少，佔 13.08%。

十一、每次運動時間：以 20~40 分鐘 140 人為最多，佔 40.70%；其次依序為 40~60 分鐘 89 人，佔 25.87%；大於 1 小時 69 人，佔 20.06%；最少的是將少於 10 分鐘的 5 人與 10~20 分鐘的 41 人併組為 20 分鐘以下 46 人，佔 13.37%。

十二、運動日期：以非假日 143 人為最多，佔 41.57%；其次為假日 107 人，佔 31.10%；最少的是每天都會來 94 人，佔 27.33%。

十三、運動時段：以下午 218 人最多，佔 63.37%；清晨 88 人次之，佔 25.58%；晚上 38 人最少，佔 11.05%。

十四、付費與否：以免費 328 人居多，佔 95.35%；需付費 16 人，佔 4.65%。

十五、使用公立學校運動設施原因：以鍛鍊身體因素 154 人

最多，佔 44.77%；其次依序為休閒娛樂 146 人，佔 42.44%；增加運動技巧 27 人，佔 7.85%；陪家人朋友來 17 人，佔 4.94% 最少。

表 4-2-1

公立學校運動場地設施使用者人口背景變項與運動行為分析表

變 項		次 數	百 分 比 (%)
性 別	1.男	190	55.23
	2.女	154	44.77
	總和	344	100.00
年 齡	1.15 歲 以 下	54	15.70
	2.16-25 歲	50	14.53
	3.26-35 歲	57	16.57
	4.36-45 歲	89	25.87
	5.46-55 歲	36	10.47
	6.56-65 歲	29	8.43
	7.65 歲 以 上	29	8.43
	總和	344	100.00
教 育 程 度	1.國 中 以 下	86	25.00
	2.高 中 職	60	17.44
	3.大 學 及 專 科	169	49.13
	4.研 究 所	29	8.43
	總和	344	100.00

(續 下 頁)

變 項		次 數	百 分 比 (%)
職 業	1. 學 生	91	26.45
	2. 軍 公 教	84	24.42
	3. 工 商 業	50	14.53
	4. 服 務 業 或 自 由 業	90	26.16
	5. 農 林 漁 牧 及 其 他	29	8.43
	總 和	344	100.00
月 收 入	1. 20000 以 下	114	33.14
	2. 20001~40000	102	29.65
	3. 40001~60000	96	27.91
	4. 60001 以 上	32	9.30
	總 和	344	100.00
婚 姻	1. 未 婚	161	46.80
	2. 已 婚	183	53.20
	總 和	344	100.00
最 常 從 事 的 運 動 項 目	1. 跑 步 / 散 步	203	59.01
	2. 舞 蹈	36	10.47
	3. 桌 羽 球	18	5.23
	4. 籃 球	65	18.90
	5. 其 他	22	6.40
	總 和	344	100.00

(續 下 頁)

變	項	次 數	百 分 比 (%)
最常使用的運動場地	1.操場	223	64.83
	2.舞蹈/韻律教室	15	4.36
	3.桌羽球場	20	5.81
	4.籃球場	68	19.77
	5.其他	18	5.23
	總和	344	100.00
運動資歷	1.3個月以下	58	16.86
	2.3~6個月	54	15.70
	3.6個月至1年	76	22.09
	4.1~3年	82	23.84
	5.3年以上	74	21.51
	總和	344	100.00
近二週運動次數	1.3次以下	101	29.36
	2.4~6次	145	42.15
	3.7~9次	53	15.41
	4.10次以上	45	13.08
	總和	344	100.00
	每次運動時間	1.20分鐘以下	46
2.20~40分		140	40.70
3.40~60分		89	25.87
4.大於1小時		69	20.06

(續 下 頁)

變	項	次數	百分比 (%)
運動日期	1. 假日	107	31.10
	2. 非假日	143	41.57
	3. 每天	94	27.33
	總和	344	100.00
運動時段	1. 清晨	88	25.58
	2. 下午	218	63.37
	3. 晚上	38	11.05
	總和	344	100.00
付費與否	1. 免費	328	95.35
	2. 須付費	16	4.65
	總和	344	100.00
使用原因	1. 休閒娛樂	146	42.44
	2. 鍛鍊身體	154	44.77
	3. 增加運動技巧	27	7.85
	4. 陪家人朋友來	17	4.94
	總和	344	100.00

第三節 公立學校運動場地設施品質滿意度分析

本節旨在分析公立學校運動設施品質滿意度之各因素構面平均值與排序情形，根據正式問卷因素分析後，對「公立學校運動場地設施品質滿意度」分為「環境」、「安全」、「整體感受」三個因素構面，依問卷所得結果加以整理。

一、「滿意度」構面分析

經描述性統計分析公立學校運動設施使用者在各構面之得分後發現（如表 4-3-1 所示），滿意度最高的構面為「環境」（ $M=4.33$ ， $SD=0.64$ ）；其次為「整體感受」（ $M=4.04$ ， $SD=0.71$ ）；最不滿意的是「安全」（ $M=3.55$ ， $SD=0.72$ ）。

表 4-3-1

公立學校運動場地設施滿意度量表構面分析

滿意度構面	平均數	標準差	排序
環境	4.33	0.64	1
整體感受	4.04	0.71	2
安全	3.55	0.72	3
滿意度	4.02	0.57	

二、「環境」構面分析

經描述性統計分析公立學校運動設施使用者在環境構面之得分後發現（如表 4-3-2 所示），其得分介於 4.15~4.43 之間，使用者最滿意的部分為「我覺得運動場地周遭交通方便易達」（ $M=4.43$ ， $SD=0.80$ ）；其次依序為「我覺得運動場地的使用十分方便」（ $M=4.42$ ， $SD=0.81$ ）、「我覺得運動場地寬敞舒適」（ $M=4.41$ ， $SD=0.76$ ）、「我覺得運動場地的停車場數量足夠」（ $M=4.36$ ， $SD=0.90$ ）、「我覺得運動場地乾淨整潔」（ $M=4.33$ ， $SD=0.75$ ）、「我覺得運動場地的景觀優美」（ $M=4.20$ ， $SD=0.84$ ），而最不滿意的是「我覺得運動場地的動線規劃良好」（ $M=4.15$ ， $SD=0.77$ ）。

表 4-3-2

公立學校運動場地設施環境構面分析

題號	內 容	平均數	標準差	排 序
10	我覺得運動場地周遭交通方便易達	4.43	0.80	1
12	我覺得運動場地的使用十分方便	4.42	0.81	2
8	我覺得運動場地寬敞舒適	4.41	0.76	3
11	我覺得運動場地的停車場數量足夠	4.36	0.90	4
7	我覺得運動場地乾淨整潔	4.33	0.75	5
6	我覺得運動場地的景觀優美	4.20	0.84	6
13	我覺得運動場地的動線規劃良好	4.15	0.77	7

三、「整體感受」構面分析

經描述性統計分析公立學校運動設施使用者在「整體感受」構面之得分後發現（如表 4-3-3 所示），其得分介於 3.83~4.23 之間，使用者最滿意的部分為「我覺得這裡的運動設施的管理與維護良好」（ $M=4.23$ ， $SD=0.89$ ）；其次依序為「整體而言，運動場地的管理維護良好」（ $M=4.11$ ， $SD=0.85$ ）、「我覺得這裡的運動設施品質良好」（ $M=4.10$ ， $SD=0.89$ ）、「整體而言，運動場地的安全措施良好」（ $M=3.92$ ， $SD=0.87$ ），而最不滿意的是「我覺得這裡的運動設施很安全」（ $M=3.83$ ， $SD=0.75$ ）。

表 4-3-3

公立學校運動場地設施整體感受構面分析

題號	內 容	平均數	標準差	排序
23	我覺得這裡的運動設施的管理與維護良好	4.23	0.89	1
15	整體而言，運動場地的管理維護良好	4.11	0.85	2
20	我覺得這裡的運動設施品質良好	4.10	0.89	3
14	整體而言，運動場地的安全措施良好	3.92	0.87	4
18	我覺得這裡的運動設施很安全	3.83	0.75	5

四、「安全」構面分析

經描述性統計分析公立學校運動設施使用者在「安全」構面之得分後發現(如表 4-3-4 所示)，其得分介於 3.37~3.7 之間，使用者最滿意的部分為「我覺得運動場地的標示清楚易懂」($M=3.70$ ， $SD=0.87$)；其次依序為「我覺得運動場地的門禁管理良好」($M=3.66$ ， $SD=0.98$)、「我覺得運動場地的消防或避難設施標示清楚」($M=3.52$ ， $SD=0.90$)，而以「我覺得運動場地的緊急求助系統設置適當」($M=3.37$ ， $SD=0.89$) 得分最低。

表 4-3-4

公立學校運動場地設施安全構面分析

題號	內 容	平均數	標準差	排序
2	我覺得運動場地的標示清楚易懂	3.70	0.87	1
1	我覺得運動場地的門禁管理良好	3.66	0.98	2
3	我覺得運動場地的消防或避難設施標示清楚	3.52	0.90	3
4	我覺得運動場地的燈光明亮	3.52	0.97	4
5	我覺得運動場地的緊急求助系統設置適當	3.37	0.89	5

第四節 不同背景變項之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之差異分析

一、性別

由表 4-4-1 結果得知，不同性別之公立學校運動場地設施使用者對「環境」、「安全」、「整體感受」的滿意度並無顯著差異。

故，假設 H1-1:不同性別之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異不成立。

表 4-4-1

不同性別之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

依變數	性別	平均數	標準差	F 檢定	p 顯著性
環境	1 男	4.36	0.64	0.90	0.343
	2 女	4.29	0.65		
安全	1 男	3.62	0.71	3.39	0.066
	2 女	3.48	0.71		
感受	1 男	4.08	0.71	1.16	0.281
	2 女	3.99	0.71		

$p > 0.05$ 不顯著

二、年齡

由表 4-4-2 結果得知，不同年齡之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分有顯著差異，經事後比較研究顯示在「環境」構面中，16-25 歲使用者滿意度低於 26-35 歲，46-55 歲，56-65 歲以及 65 歲以上使用者；在「安全」構面中，15 歲以下使用者滿意度高於 16-25 歲、26-35 歲、36-45 歲、65 歲以上使用者；「整體感受」構面中，16-25

歲使用者的滿意度低於 46-55 歲使用者。故，假設 H1-2:不同年齡之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異成立。

表 4-4-2

不同年齡之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

依變數	年齡	平均數	標準差	F 值	p 值	事後比較
環境	1.15 歲以下	4.31	0.08	5.88	0.000	2<3,5,6,7
	2.16-25 歲	3.92	0.09			
	3.26-35 歲	4.37	0.08			
	4.36-45 歲	4.31	0.07			
	5.46-55 歲	4.51	0.10			
	6.56-65 歲	4.64	0.11			
	7.65 歲以上	4.52	0.11			
安全	1.15 歲以下	4.02	0.09	5.70	0.000	1>2,3,4,7
	2.16-25 歲	3.47	0.10			
	3.26-35 歲	3.37	0.09			
	4.36-45 歲	3.50	0.07			
	5.46-55 歲	3.59	0.11			
	6.56-65 歲	3.57	0.13			
	7.65 歲以上	3.30	0.13			
整體感受	1.15 歲以下	4.17	0.09	3.26	0.004	2<5
	2.16-25 歲	3.76	0.10			
	3.26-35 歲	3.96	0.09			
	4.36-45 歲	3.98	0.07			
	5.46-55 歲	4.34	0.12			
	6.56-65 歲	4.16	0.13			
	7.65 歲以上	4.14	0.13			

三、教育程度

由表 4-4-3 結果得知，不同教育程度之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示僅「安全」構面有顯著差異，經事後比較得知，教育程度在國中以下者使用者滿意度高於教育程度高中職、大學及專科的使用者。故，假設 H1-3:不同教育程度之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異成立。

表 4-4-3

不同教育程度之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

依變數	教育程度	平均數	標準差	F 值	p 值	事後比較
環境	1 國中以下	4.17	0.07			
	2 高中職	4.32	0.08	4.09	0.007	
	3 大學及專科	4.44	0.05			
	4 研究所	4.16	0.12			
安全	1 國中以下	3.83	0.08			
	2 高中職	3.45	0.09	5.89	0.001	1>2,3
	3 大學及專科	3.47	0.05			
	4 研究所	3.41	0.13			
整體	1 國中以下	4.04	0.08			
	2 高中職	3.99	0.09	1.06	0.367	
	3 大學及專科	4.09	0.05			
	4 研究所	3.86	0.13			

四、職業

由表 4-4-4 結果得知，不同職業之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示「環境」構面有顯著差異，經事後比較得知，學生對「環境」的滿意度低於服務業或自由業者。在「安全」構面也有顯著差異，學生對「安全」的滿意度高於軍公教、工商業和農林漁牧及其他的使用者。

故，假設 H1-4:不同職業之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異成立。

表 4-4-4

不同職業之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

	職業	平均數	標準差	F	p	事後比較
環境	1.學生	4.14	0.07			
	2.軍公教	4.23	0.07			
	3.工商業	4.46	0.09	5.3	0.000	1<4
	4.服務業或自由業	4.52	0.07			
	5.農林漁牧及其他	4.41	0.12			
安全	1.學生	3.82	0.07			
	2.軍公教	3.42	0.08			
	3.工商業	3.44	0.10	5.45	0.000	1>2,3,5
	4.服務業或自由業	3.56	0.07			
	5.農林漁牧及其他	3.28	0.13			
整體感受	1.學生	3.98	0.07			
	2.軍公教	3.94	0.08			
	3.工商業	4.08	0.10	2.06	0.086	
	4.服務業或自由業	4.21	0.07			
	5.農林漁牧及其他	3.94	0.13			

五、月收入

由表 4-4-5 結果得知，不同月收入之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示「環境」構面有顯著差異，經事後比較得知，月收入 20000 以下使用者對「環境」的滿意度低於月收入 40001~60000 的使用者。

故，假設 H1-5:不同月收入之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異成立。

表 4-4-5

不同月收入之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

	月收入	平均數	標準誤	F	p	事後比較
環境	1.20000 以下	4.19	0.06			
	2.20001~40000	4.39	0.06			
	3.40001~60000	4.44	0.07	3.09	0.027	1<3
	4.60001 以上	4.32	0.11			
安全	1.20000 以下	3.69	0.07			
	2.20001~40000	3.45	0.07			
	3.40001~60000	3.48	0.07	2.72	0.045	
	4.60001 以上	3.66	0.13			
整體	1.20000 以下	3.99	0.07			
感受	2.20001~40000	3.95	0.07			
	3.40001~60000	4.15	0.07	2.04	0.108	
	4.60001 以上	4.19	0.13			

六、婚姻狀況

由表 4-4-6 結果得知，不同婚姻狀況之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示僅「環境」構面有顯著差異，已婚者的滿意度高於未婚者。

故，假設 H1-6:不同婚姻狀況之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異成立。

表 4-4-6

不同婚姻狀況之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

	婚姻	平均數	標準誤	F	p	事後比較
環境	1.未婚	4.20	0.05	12.21	0.001	2>1
	2.已婚	4.44	0.05			
安全	1.未婚	3.61	0.06	1.61	0.206	
	2.已婚	3.51	0.05			
整體感受	1.未婚	3.96	0.06	3.67	0.056	
	2.已婚	4.11	0.05			

第五節 不同運動行為之學校運動場地設施使用者對品質滿意度之差異分析

一、運動項目

由表 4-5-1 結果得知，不同運動項目之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示對「環境」、「安全」、「整體感受」構面皆有顯著差異。經事後比較得知，在「環境」構面，其他（足球、網球）項目使用者滿意度明顯低於跑步/散步、舞蹈、桌羽球、籃球項目使用者；在「安全」構面，桌羽球項目使用者滿意度高於跑步/散步、

舞蹈、其他項目使用者；在「整體感受」構面，桌羽球項目使用者滿意度高於其他項目使用者。故，假設 H2-1:不同運動項目之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異成立。

表 4-5-1

不同運動項目之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

	運動項目	平均數	標準差	F	p	事後比較
環境	1. 跑步/散步	4.38	0.04	8.08	0.000	5 < 1,2,3,4
	2. 舞蹈	4.42	0.10			
	3. 桌羽球	4.49	0.15			
	4. 籃球	4.3	0.08			
	5. 其他	3.62	0.13			
安全	1. 跑步/散步	3.53	0.05	5.31	0.000	3 > 1,2,5
	2. 舞蹈	3.32	0.12			
	3. 桌羽球	4.2	0.16			
	4. 籃球	3.63	0.09			
	5. 其他	3.45	0.15			
整體感受	1. 跑步/散步	4.06	0.05	3.72	0.010	3 > 5
	2. 舞蹈	3.94	0.12			
	3. 桌羽球	4.52	0.16			
	4. 籃球	4.04	0.09			
	5. 其他	3.69	0.15			

二、運動場地

由表 4-5-2 結果得知，不同運動場地之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示僅「安全」構面有顯著差異，桌球教室使用者的滿意度明顯高於操場、舞蹈/韻律教室使用者。故，假設 H2-2:不同運動場地之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異成立。

表 4-5-2

不同運動場地之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

	運動場地	平均數	標準誤	F	p	事後比較
環境	1.操場	4.36	0.04	0.91	0.456	
	2.舞蹈/韻律教室	4.29	0.17			
	3.桌球教室	4.47	0.14			
	4.籃球場	4.25	0.08			
	5.其他	4.16	0.15			
安全	1.操場	3.53	0.05	4.99	0.001	3>1,2
	2.舞蹈/韻律教室	3.09	0.18			
	3.桌球教室	4.11	0.16			
	4.籃球場	3.60	0.08			
	5.其他	3.48	0.17			
整體感受	1.操場	4.04	0.05	1.63	0.168	
	2.舞蹈/韻律教室	3.84	0.18			
	3.桌球教室	4.39	0.16			
	4.籃球場	4.01	0.09			
	5.其他	3.96	0.17			

三、運動資歷

由表 4-5-3 結果得知，不同運動資歷之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示三個構面均無顯著差異。故，假設 H2-3:不同運動資歷之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異不成立。

表 4-5-3

不同運動資歷之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

依變數	運動資歷	平均數	標準誤	F	p
環境	1.3 個月以下	4.19	0.08	1.24	0.292
	2.3~6 個月	4.35	0.09		
	3.6 個月至 1 年	4.43	0.07		
	4.1~3 年	4.34	0.07		
	5.3 年以上	4.31	0.07		
安全	1.3 個月以下	3.48	0.09	0.94	0.443
	2.3~6 個月	3.55	0.10		
	3.6 個月至 1 年	3.46	0.08		
	4.1~3 年	3.60	0.08		
	5.3 年以上	3.66	0.08		
整體感受	1.3 個月以下	3.86	0.09	1.17	0.324
	2.3~6 個月	4.06	0.10		
	3.6 個月至 1 年	4.09	0.08		
	4.1~3 年	4.05	0.08		
	5.3 年以上	4.11	0.08		

四、運動頻率

由表 4-5-4 結果得知，不同運動頻率之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示在「環境」、「安全」構面有顯著差異；經事後比較得知，在「環境」構面，每二週運動次數 4~6 次的使用者滿意度高於每二週運動次數 3 次以下的使用者；在「安全」構面，每二週運動次數 10 次以上的使用者滿意度高於每二週運動次數 3 次以下的使用者。故，假設 H2-4:不同運動頻率之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異部分成立。

表 4-5-4

不同運動頻率之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

依變數	運動頻率	平均數	標準誤	F	p	事後比較
環境	1.3 次以下	4.20	0.06	3.01	0.030	2>1
	2.4~6 次	4.44	0.05			
	3.7~9 次	4.32	0.09			
	4.10 次以上	4.25	0.10			
安全	1.3 次以下	3.46	0.07	2.82	0.039	4>1
	2.4~6 次	3.55	0.06			
	3.7~9 次	3.53	0.10			
	4.10 次以上	3.83	0.11			
整體 感受	1.3 次以下	3.92	0.07	1.25	0.292	
	2.4~6 次	4.09	0.06			
	3.7~9 次	4.07	0.10			
	4.10 次以上	4.09	0.11			

五、運動時間

由表 4-5-5 結果得知，不同運動時間之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示在「環境」、「整體感受」構面有顯著差異；經事後比較得知，在「環境」構面，每次平均運動時間 20 分以下使用者的滿意度低於每次平均運動時間 20~40 分、40~60 分、大於 1 小時使用者的滿意度；在「整體感受」構面，每次平均運動時間 20 分以下使用者的滿意度低於每次平均運動時間大於 1 小時的使用者。故，假設 H2-5:不同運動時間之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異成立。

表 4-5-5

不同運動時間之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

依變數	每次運動時間	平均數	標準誤	F	p	事後比較
環境	1.20 分鐘以下	3.89	0.09	9.77	0.000	1<2,3,4
	2.20~40 分	4.41	0.05			
	3.40~60 分	4.45	0.07			
	4.大於 1 小時	4.30	0.07			
安全	1.20 分鐘以下	3.54	0.11	2.01	0.112	
	2.20~40 分	3.46	0.06			
	3.40~60 分	3.60	0.08			
	4.大於 1 小時	3.70	0.09			
整體感受	1.20 分鐘以下	3.75	0.10	4.11	0.007	1<4
	2.20~40 分	4.02	0.06			
	3.40~60 分	4.09	0.07			
	4.大於 1 小時	4.21	0.08			

六、運動日期

由表 4-5-6 結果得知，在不同運動日期之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示在「安全」構面有顯著差異；經事後比較得知，在「安全」構面，每天運動使用者的滿意度高於僅在平日或僅假日運動使用者的滿意度。故，假設 H2-6:不同運動日期之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異成立。

表 4-5-6

不同運動日期之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

依變數	運動日期	平均數	標準差	F	p	事後比較
環境	1. 假日	4.28	0.06			
	2. 非假日	4.40	0.05	1.36	0.259	
	3. 每天	4.29	0.07			
安全	1. 假日	3.46	0.07			
	2. 非假日	3.50	0.06	4.46	0.012	3>1,2
	3. 每天	3.74	0.07			
整體感受	1. 假日	3.96	0.07			
	2. 非假日	4.06	0.06	1.09	0.336	
	3. 每天	4.10	0.07			

七、運動時段

由表 4-5-7 結果得知，在不同運動時段之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示在「環境」、「安全」、「整體感受」構面有顯著差異；經事後比

較得知，在「環境」構面，清晨運動使用者的滿意度高於下午或晚上運動使用者的滿意度；在「安全」構面，下午運動使用者的滿意度高於晚上運動使用者的滿意度；在「整體感受」構面，清晨運動使用者的滿意度高於下午、晚上運動使用者的滿意度。

故，假設 H2-7:不同運動時段之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異成立。

表 4-5-7

不同運動時段之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

依變數	運動時段	平均數	標準差	F	p	事後比較
環境	1.清晨	4.57	0.07			
	2.下午	4.27	0.04	9.70	0.000	1>2,3
	3.晚上	4.10	0.10			
安全	1.清晨	3.56	0.08			
	2.下午	3.60	0.05	4.23	0.015	2>3
	3.晚上	3.24	0.12			
整體感受	1.清晨	4.28	0.07			
	2.下午	3.99	0.05	8.16	0.000	1>2,3
	3.晚上	3.79	0.11			

八、付費與否

由表 4-5-8 結果得知，在不同付費情形之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異並不顯著。

故，假設 H2-8:不同付費情形之民眾對嘉義縣海區公立

中小學運動設施滿意度有顯著差異不成立。

表 4-5-8

不同付費情形之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

	付費與否	平均數	標準差	F	p	結果
環境	1.免費	4.34	0.04	2.69	0.102	不顯著
	2.須付費	4.07	0.16			
安全	1.免費	3.56	0.04	1.20	0.274	不顯著
	2.須付費	3.36	0.18			
整體感受	1.免費	4.04	0.04	0.00	0.957	不顯著
	2.須付費	4.05	0.18			

九、運動主因

由表 4-5-9 結果得知，不同運動主因之公立學校運動場地設施使用者對滿意度各構面得分差異比較，研究顯示在「環境」構面有顯著差異；經事後比較得知，在「環境」構面中，運動主因為休閒娛樂的使用者滿意度高於運動主因為增加運動技巧的使用者的滿意度；而運動主因為鍛鍊身體的使用者滿意度高於運動主因為增加個人運動技巧、陪家人朋友前來的使用者的滿意度。

故，假設 H2-9:不同運動主因之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異成立。

表 4-5-9

不同運動主因之公立學校運動場地設施使用者對品質滿意度之統計情形

	使用原因	平均數	標準差	F	p	事後比較
環境	1.休閒娛樂	4.34	0.05	10.42	0.000	1>3, 2>3,4
	2.鍛鍊身體	4.45	0.05			
	3.增加運動技巧	3.80	0.12			
	4.陪家人朋友來	3.98	0.15			
安全	1.休閒娛樂	3.54	0.06	0.33	0.803	
	2.鍛鍊身體	3.58	0.06			
	3.增加運動技巧	3.57	0.14			
	4.陪家人朋友來	3.40	0.17			
整體 感受	1.休閒娛樂	4.11	0.06	2.32	0.075	
	2.鍛鍊身體	4.05	0.06			
	3.增加運動技巧	3.76	0.14			
	4.陪家人朋友來	3.84	0.17			

第六節 研究假設之驗證彙整

將研究假設驗證結果彙整如表 4-6-1:

表 4-6-1

研究假設驗證結果彙整表

研究假設	結果
H1:不同背景變項之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	
H1-1:不同性別之民眾對嘉義縣海區公立國中小學運動設施滿意度有顯著差異。	不成立
H1-2:不同年齡之民眾對嘉義縣海區公立國中小學運動設施滿意度有顯著差異。	成立
H1-3:不同教育程度之民眾對嘉義縣海區公立國中小學運動設施滿意度有顯著差異。	部分成立
H1-4:不同職業之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	部分成立
H1-5:不同收入之民眾對嘉義縣海區公立國中小學運動設施滿意度有顯著差異。	部分成立
H1-6:不同婚姻狀況之民眾對嘉義縣海區公立國中小學運動設施滿意度有顯著差異。	成立
H2:不同運動行為之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	
H2-1:不同運動項目之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	成立

(續下頁)

研究假設	結果
H2-2:使用不同運動場地之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	部分成立
H2-3:不同運動資歷之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	不成立
H2-4:不同運動頻率之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	部分成立
H2-5:不同運動時間之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	部分成立
H2-6:不同運動日期之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	部分成立
H2-7:不同運動時段之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	成立
H2-8:不同付費情形之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	不成立
H2-9:不同運動原因之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度有顯著差異。	部分成立

第七節 討論

本節就受訪者之背景變項及運動行為、滿意度分析、不同背景變項之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度之差異情形及不同運動行為之民眾對嘉義縣海區公立中小學運動設施滿意度的差異情形加以討論。摘要說明上述驗證之結果，分別討論如下：

一、受訪者之背景變項及運動行為討論：

(一) 性別：

根據本研究顯示，「男性」使用者多於「女性」，此結果與截至 103 年 3 月海區七鄉鎮男女人口比例 1.08:1 結果相符（男多於女）。也與范智明(1999)、黃鴻斌(2003)、陳龍(2007)、陳奕志(2012)之研究結果相似：至健身俱樂部、運動中心或學校場地運動人口比例上「男」多於「女」。顯示至嘉義縣海區公立國中小運動設施使用者中，會因先天性別差異及後天環境影響（認為男生適合體能運動），導致其使用者性別比例男多於女。

(二) 年齡：

根據本研究顯示，以「36-45 歲」為最多（25.87%），其次為「26-35 歲」（16.57%）、「15 歲以下」（15.7%），而「65 歲以上」（8.43%）所佔比例最少。此結果與柯淑女（2010）研究「至善國中」運動設施使用人口以「30 歲以上」（54.7%）居多結果相似；也與陳林鴻（2009）研究「台北市市民運動中心」使用人口最多為「20-40 歲」的結果相同。顯示中壯年愈來愈注重身體健康，而願意於投入運動中；15 歲以下學生參與運動設施人口較少，此與有可能與近年科技發達，年輕人沉迷電玩有關；而老年人口較少則與黃榮賜（1988）的研究發現年紀較輕者會依活動類型選擇其活動場所，年紀較長者則會先選擇場地再選擇活動類型有關，本次調查地點為操場與球場，相對老年人參與活動較少。

(三) 教育程度：

以「大學及專科」人數最多，此結果與陳林鴻（2009）、陳詩彥（2008）、陳龍（2007）、林秉毅（2005）、余泳樟（2004）、

李俞麟（2004）之研究發現相同。顯示不管是至俱樂部、游泳池、市民運動中心或學校場地運動，「大學及專科」人數最多；除了表示現代接受高等教育的人很普遍之外，也代表著教育水準較高者更能了解健康的重要，並願意為健康運動。

（四）職業：

以「學生」最多，此結果與呂慧中（2008）、陳詩彥（2008）、陳龍（2007）、林秉毅（2005）、余泳樟（2004）、李俞麟（2004）之研究發現相同。之研究發現相同。顯示不管在「運動公園」、「棒球打擊場」、「運動中心」、「游泳池」、「學校」，「學生」是最願意也較有時間運動的族群。這也和上班族為拚經濟而無暇運動有關。

（五）月收入：

以20000以下者最多，此一結果與呂慧中（2008）、陳龍（2007）、林秉毅（2005）、余泳樟（2004）、李俞麟（2004）之研究發現相同；這也呼應使用者多為學生有關。

（六）婚姻狀況：

以已婚者居多，但和未婚者人數相去不遠，此一結果與呂慧中（2008）、陳龍（2007）、水心蓓（2006）、余泳樟（2004）、李俞麟（2004）之研究發現相同。

（七）運動項目：

以跑步/散步居多（59.01%），其次為籃球。此與施維泯（2014）、謝靜慧（2013）、陳奕志（2012）調查高雄市公立職業學校學生運動項目最多為籃球，其次為慢跑項目相接近。但因本研究調查的對象是一般民眾，與前述研究受試者為高中生，在體能與活動項目上自有不同。

（八）運動設施：

以操場居多，其次為籃球場。此與施維泯（2014）、謝靜慧（2013）、陳奕志（2012）調查高雄市公立職業學校學生運動項目最多為籃球，其次為慢跑項目相接近。但因本研究調查的對象是一般民眾，與前述研究受試者為高中生，在體能上略有不同，活動場地自有不同。

（九）運動資歷：

以「1~3年」居多，此與施維泯（2014）、陳林鴻（2009）、呂慧中（2008）所做研究結果「1~2年」居多相同。

（十）運動頻率：

以「近二週運動4~6次」居多，此與施維泯（2014）、陳林鴻（2009）、呂慧中（2008）所做研究結果每週約1~3次最多相同。

（十一）每次運動時間：

以「20-40分」最多，其次為「40-60分」，此研究結果與過去研究結果稍有不同；呂慧中（2008）研究運動公園每次使用約1~2小時者最多；和陳林鴻（2009）研究市民運動中心，每次使用時間亦約1~2小時。

（十二）運動日期：

以「非假日」居多，此結果與牟鐘福（2002）、黃榮賜（1988）、鄭韻如（2006）研究結果認為休閒遊憩者使用公園設施時機多以「假日」、「每週一次」略有不同。可能因公立國中小多位處市區或鄰近市鎮，方便民眾下班後使用之故。

（十三）運動時段：

運動時段：以「下午」居多，此與施維泯（2014）、陳奕志（2012）、呂慧中（2008）之研究結果相似，而與李俞麟（2004）研究游泳池使用者最愛「上午」；黃鴻斌（2003）研究健康體

適能俱樂部使用時段以晚上六點後最多，有所不同。推論因學校場地清晨學生上學，使用者較少；下午學生放學後或年輕族群空閒時光就會來運動。而俱樂部不受天候影響，但多需付費使用，因此經濟能力較佳的上班族，會在下班後去運動。

(十四) 付費情形：

多為免費使用，此與施維泯(2014)、陳奕志(2012)中相同，公營學校非營利機構，且為應開放給民眾進入之場所，較不收費，但與李俞麟(2004)、林秉毅(2005)、陳詩彥(2008)所研究的游泳池、俱樂部、市民運動中心需收費情形不同。

(十五) 使用原因：

以「鍛鍊身體」和「休閒娛樂」居多。此與黃鴻斌(2003)研究俱樂部主題時以「身體健康」為運動主因，以及李俞麟(2004)研究游泳俱樂部時動機是「健身」、「運動」相似。

二、滿意度分析：

(一) 因素分析後萃取出三個滿意度構面--「環境」、「整體感受」與「安全」；此與國內多位學者研究之滿意度構面接近，(陳奕志，2014；林雅楓，2010；呂慧中，2008；水心蓓，2006；牟鐘福，2002)。

(二) 經描述性統計分析後發現，本研究滿意度構面依得分高低依序為「環境」、「整體感受」與「安全」。此結果與李俞麟(2004)、余泳樟(2004)、林秉毅(2005)、陳龍(2007)、陳詩彥(2008)、陳奕志(2012)等研究結果研究相同。

(三) 「環境」構面的題項中，「我覺得運動場地周遭交通方

便易達」($M=4.43$, $SD=0.80$) 得分最高；其次為「我覺得運動場地的使用十分方便」($M=4.42$, $SD=0.81$)，對「我覺得運動場地的動線規劃良好」滿意度最差。表示學校運動設施的「便利性及可及性」很高，但「動線規劃」上要再加強，避免太多死角。此與陳奕志(2012)最重視「便利性及可及性」以及女性的「使用安全」的需求高結果相近。

(四)「整體感受」構面的題項中，本研究對「我覺得這裡的運動設施的管理與維護良好」($M=4.23$, $SD=0.89$) 最滿意；對「我覺得這裡的運動設施很安全」($M=3.83$, $SD=0.75$) 最不滿意。「滿意」代表感受與期望的一致性，此與陳林鴻(2009)、鄭權地(2008)、呂慧中(2008)、陳龍(2007)、林秉毅(2005)所提相同。

(五)「安全」構面的題項中，本研究對「我覺得運動場地的標示清楚易懂」($M=3.70$, $SD=0.87$) 最滿意；對「我覺得運動場地的緊急求助系統設置適當」($M=3.37$, $SD=0.89$) 最不滿意。這與余泳樟(2004)研究北投區市民運動中心的結果中最重視「環境安全與衛生」接近。而在施維泯(2014)各題項滿意度中以「運動設施有增進體適能的功能」為最高，而「運動設施有專人管理」為最低。

三、不同背景變項之民眾對運動設施滿意度之差異程度分析

本研究顯示不同背景變項(年齡、教育程度、職業、收入、婚姻狀況)之民眾對運動設施滿意度有顯著差異，此與陳奕志(2012)所研究的性別、年齡會影響滿意度；陳林鴻

(2009)認為年齡會影響滿意度；呂慧中(2008)研究性別、教育程度、職業皆會影響滿意度；以及林秉毅(2005)在性別、教育程度、月收入、職業皆會影響滿意度；余泳樟(2004)在年齡、教育程度、月收入皆會影響滿意度；李俞麟(2004)在年齡、教育程度、職業上有顯著差異；黃鴻斌(2003)在性別、年齡、教育程度、職業皆會影響滿意度等研究結果相同。

四、不同運動行為之民眾對運動設施滿意度之差異程度分析

由研究結果得知，本研究顯示不同運動行為(運動項目、運動場地、運動頻率、運動時間、運動日期、運動時段、運動原因)之民眾對運動設施滿意度有顯著差異。此與施維泯(2014)研究高雄市公立職業學校學生運動參與現況得知不同運動行為(運動次數、運動頻率、每次運動時間、運動日期、運動時段)之民眾對運動設施滿意度有顯著差異相近。也與李俞麟(2004)、余泳樟(2004)、林秉毅(2005)、陳龍(2007)、陳詩彥(2008)、柯淑女(2010)、陳奕志(2012)、等研究結果相近。

第五章 結論與建議

第一節 結論

一、嘉義縣海區公立國中小運動設施使用者背景變項及運動行為統計分析

根據本研究結果可知嘉義縣海區公立國中小運動設施使用者以男性居多佔 55.23%；年齡方面以 36-45 歲居多佔 25.87%；教育程度方面以大學及專科居多佔 49.13%；職業方面以學生居多佔 26.45%；月收入方面，以 20000 以下居多佔 33.14%；在婚姻方面，以已婚者居多佔 53.2%。

根據本研究結果可知嘉義縣海區民眾在最常從事的運動項目方面以跑步/散步居多，佔 59.01%；在最常使用的運動場地方面以操場居多，佔 64.83%；在運動資歷方面以 1~3 年居多佔 23.84%；在近二週運動次數方面以 4~6 次居多佔 42.15%；在每次運動時間方面以 20~40 分居多佔 40.7%；在運動日期方面以非假日居多佔 41.57%；在運動時段方面以下午居多佔 41.57%；在付費方面以免費居多佔 95.35%；在使用原因方面以鍛鍊身體居多佔 44.77%。

二、對嘉義縣海區公立國中小運動設施品質滿意度分析

經描述性統計分析結果：滿意度構面得分以「環境」構面最高（平均數 4.33，標準差 0.64），其次為「整體感受」構面（平均數 4.04，標準差 0.71），而以「安全」構面最低（平均數 3.55，標準差 0.72）。題項中以「我覺得運動場地周遭交通方便易達」滿意度得分最高（平均數 4.43，標準差 0.80），而以「我覺得運動場地的緊急求助系統設置適當」滿意度得

分最低（平均數 3.37，標準差 0.89）。顯示對運動場地交通方便易達較滿意，對緊急求助系統設置較不滿意。

三、不同背景變項之民眾對運動設施滿意度有顯著差異：

表示至嘉義縣海區公立國中小使用運動設施的民眾，對運動設施滿意度之需求，會因個人背景（如：年齡、教育程度、職業）不同而有所差異。

四、不同運動行為之民眾對運動設施滿意度有顯著差異：

表示至嘉義縣海區公立國中小使用運動設施的民眾，對運動設施之滿意度需求，會因個人運動行為（如：運動項目、運動頻率、運動時段）的不同而有所差異。

第二節 建議

根據體育署 101 年運動城市調查，嘉義縣民眾選擇運動地點以學校場館居多，由此可知公立學校運動場地設施的重要性。而在都會區忙於興建運動中心的同時，運用現有的資源配合民眾期望加以改善，不失為節流之道。

一、對行政機關之建議：

（一）如要規劃社區運動中心應擇較大型且近市區的學校場地並規畫良好動線：

由滿意度最高的「環境」構面看來，使用者最滿意公立運動場地設施的方便性，此由得分最高的是「我覺得運動場地周遭交通方便易達」（ $M=4.43$ ， $SD=0.80$ ）可得知；而「環境」構面中最不滿意的是「我覺得運動場地的動線規劃良好」（ $M=4.15$ ， $SD=0.77$ ）。所以對較鄰近市區之公立學校場地可

加強動線規劃就能成為運動中心的替代方案。

(二) 挹注經費加強「安全」設施：

針對本研究結果顯示使用者對「安全」構面滿意度較低，尤以「我覺得運動場地的緊急求助系統設置適當」得分最低 ($M=3.37$, $SD=0.89$)，次低者為「我覺得運動場地的燈光照明明亮」($M=3.52$, $SD=0.97$) 及「我覺得運動場地的消防或避難設施標示清楚」($M=3.52$, $SD=0.90$)。公立學校非營利單位，經費來自於上級，故建議行政機關應提撥經費設置緊急求助系統並改善照明及避難標示。

二、對管理機關之建議：

(一) 制定場地管理辦法，加強巡邏，並妥善維護：

因為在「整體感受」構面中最不滿意的是「我覺得這裡的運動設施很安全」($M=3.83$, $SD=0.75$)，，所以可以採平時制定場地管理辦法加強巡檢，維護場地設施的安全性。

(二) 增加安全告示牌：

社區民眾使用時間多為學校人員下班時間，可採取安全告示牌方式，標明使用方法及管理人員聯絡資訊，甚至增加簡易急救或創傷處理方式告示牌，提升場地安全性。

三、對後續研究者之建議：

(一) 本研究僅著墨於硬體場地設施，並未考慮人員服務部分，建議後續研究者可加入討論。

(二) 本研究採問卷調查法蒐集資料，但無法深入瞭解受試者填答的真偽或是還有其他影響受試者填答的因素等。因此建議可結合質性研究，深入訪談、使用開放性問

卷以蒐集更多資料，使研究兼顧質與量，讓研究結果更加周延。

參考文獻

一、中文部分

- 水心蓓 (2006)。公園休閒遊憩者對軟硬體設施使用滿意度研究—以大安森林公園為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 方信淵 (1998)。公立大學游泳池對外開放顧客滿意度比較之研究-以台灣師大、清華大學為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 方美玉 (2006)。斗六運動公園休閒設施需求與滿意度之相關研究(未出版之碩士論文)。國立雲林科技大學，雲林縣。
- 毛漢新 (1999)。都市公園水景設施之使用後評估-以台中市中山與中正公園為例(未出版之碩士論文)。東海大學，台中市。
- 王沛泳 (2001)。球迷參與行為及參與滿意度之影響因素:統一獅實證研究(未出版之碩士論文)。國立成功大學，台南市。
- 王慶堂 (2002)。我國公共體育場營運策略與行動。行政院體育委員會委託研究，未出版。
- 行政院體育委員會 (2010)。打造運動島計畫。台北市：行政院體育委員會。
- 牟鍾福 (2002)。台灣地區民眾運動休閒設施需求研究。台北：行政院體育委員會。
- 余泳樟 (2007)。台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（未出版之碩士論文）。輔仁大學，台北縣。
- 呂美利（2013）。運動參與動機、運動設施滿意度、休閒效益與生活品質之研究－以嘉義地區運動參與者為例（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義縣。
- 呂慧中（2008）。公園休閒遊憩者設施使用需求與滿意度之研究-以花蓮縣立運動公園為例（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，台北市。
- 李奇勳、蘇瑞蓮（2012）。知覺價值、滿意度、轉換成本及其他廠商吸引力對顧客忠誠度的影響。台灣管理學刊，12（2），117-137。
- 李俞麟（2004）。游泳俱樂部會員參與行為與滿意度之研究－以寬明游泳俱樂部為例（未出版之碩士論文）。輔仁大學，台北縣。
- 吳明隆、涂金堂（2013）。SPSS與統計應用分析。臺北市：五南。
- 吳承典（2003）。雲林縣國小教師休閒運動參與及阻礙因素之研究（未出版之碩士論文）。國立雲林科技大學，雲林縣。
- 吳亮頤（2010）。運動賽會觀賞者觀光意象及滿意度之相關研究--以2009世界運動會為例（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，台北市。
- 邱金松（1998）。桃園縣立體育場館營運效能之研究。台灣省教育廳委託專案研究報告。
- 林國棟（1996）。學校體育之運動設施事業。大專體育，28，29-45。

- 林秉毅 (1999)。台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 (未出版之碩士論文)。國立屏東教育大學，屏東縣。
- 林偉智 (2010)。國立臺灣大學綜合體育館服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 林雅楓 (2010)。高雄市國小教師之學校運動場所設施使用需求與滿意度研究 (未出版碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 柯淑女 (2010)。學校運動設施使用者滿意度之研究-以至善國中為例 (未出版之碩士論文)。朝陽科技大學，台中市。
- 范智明 (1999)。臺北市運動健身俱樂部會員消費者行為之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 施維泯 (2014)。高雄市公立職業學校學生運動參與現況與運動設施滿意度之研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 陳林鴻 (2009)。服務品質、關係品質、顧客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以台北市市民運動中心為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 陳奕志 (2012)。高雄市公立高中學生運動設施使用需求與滿意度之研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 陳偉瑀 (1999)。學校運動場地設施營運管理。德明學報，14，161-172。

- 陳詩彥 (2008)。休閒運動場館設施消費者滿意度與忠誠度之研究-以百分百棒球打擊練習場館為例(未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
- 陳瑞辰 (2008)。游泳池服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究-以台北縣三重市地區游泳池為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 陳龍 (2007)。公營運動場館民眾使用滿意度調查研究-以台縣立新莊體育場為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 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專案研究報告(Ncpfs-A11-091-002)。台北市：行政院體育委員會。
- 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台北天母運動公園為例(未出版之碩士論文)。國立雲林科技大學，雲林縣。
- 曹勝雄 (2002)。觀光行銷學。台北市：揚智文化。
- 梁業隆 (2010)。2009高雄世運會撞球賽現場觀眾觀賞動機與滿意度之研究。國立屏東教育大學，屏東縣。
- 黃文忠 (1992)。運動設施規劃之重要性。國民體育季刊，21(4)，15-19。
- 黃主賜 (2005)。市郊性發展地區之公園使用偏好及其態度之研究—以高雄大學特定區鄰里公園為例(未出版碩士論文)。國立高雄大學，高雄市。
- 黃俊英 (2000)。多變量分析。台北：中國經企研究所。
- 黃榮賜 (1988)。都市公園遊憩需求與遊憩效益之研究—以青年公園為例(未出版碩士論文)。中國文化大學，台北市。

- 黃鴻斌 (2003)。健康體適能俱樂部會員參與動機、顧客滿意度及忠誠度關係之研究-以金牌健康體適能俱樂部為例 (未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
- 程紹同 (1993)。淺談體育運動休閒設施之經營管理。國民體育季刊，22(2)，96-100。
- 費宗澄 (1993)。運動設施的規劃、建築與流程。國民體育季刊，22(1)，10-12。
- 葉公鼎 (2005)。提升台灣公共運動設施營運人員專業知能的策略。國民體育季刊，145，28-32。
- 雷文谷 (2006)。運動場館設施規劃與管理。台北縣：全威。
- 廖尹華 (1997)。台灣地區大專院校運動場所設施開放與經營管理考量因素之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 路順安 (2007)。高雄市立國民小學運動設施對外開放影響因素之調查研究 (未出版碩士論文)。國立屏東教育大學，屏東縣。
- 鄭志富 (1997)。學校運動場地設施經營管理策略之研究。台北：行政院國家科學委員會委託專案研究報告。
- 鄭良一 (1999)。運動場館規劃與設計--經營管理面向的探討。台北：胡氏出版社。
- 鄭凱鴻 (2011)。雲林縣自行車愛好者休閒運動參與動機與滿意度之研究 (未出版碩士論文)。國立雲林科技大學，雲林縣。
- 鄭韻如 (2006)。居民對都市中不同戶外休閒空間使用性研究 (未出版碩士論文)。東海大學，台中市。
- 鄭權地 (2008)。台北市運動場館委託經營績效和顧客滿意

度與運動行為研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，台北市。

蔡厚男（2001）。體育運動園區規劃設置之研究。行政院體育委員會委託研究報告。

謝靜惠（2013）。高雄市中學生休閒運動參與現況與休閒運動態度之研究（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄市。

關山晴（2002）。顧客滿意度與忠誠度之研究-以西式速食業為例（未出版之碩士論文）。國立台灣科技大學，台北市。

二、英文部分

- Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (2006). *Consumer behavior* (10th ed.). Singapore: Melissa Acuna.
- Chen, C. F., & Tsai, D. C. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions. *Tourism Management*, 28(4), 1115-1122.
- Cohen, S., & Eimicke, W. (1998). *Tools for innovators: Creation strategies for managing public sector organization* (1st ed.). San Francisco: Jossey-Bass
- Cronin, J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environment. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
- Czepiel, J. A., & Rosenberg, L. J. (1977). Consumer satisfaction: Concept and measurement, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 5(4), 403-411.
- Day, R. L. (1997) Extending the concept of consumer satisfaction, *Association for Consumer Research*, 4(1), 149-154.
- DeVellis, R. F. (1991). *Scale Development: Theory and Application*. California: Sage Publication.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.

- Howard, J. A., & Sheth, J.N. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Oliver, R. L. (1981). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 11(17), 460-469.
- Oliver, R. L. (1980). *Theoretical bases of consumer satisfaction research: Review, critique, and future direction*. Theoretical developments in marketing Charles W. L. Jr. and Paririck M.Dunne, eds. Chicago: *American Marketing Association*.

附錄一

公立學校運動場地設施品質滿意度問卷

親愛的先生、小姐，您好：

這是一份學術性的研究問卷，主要目的為瞭解民眾對公立學校運動設施品質的滿意度調查，希望藉由問卷結果作為日後改善之參考依據。本問卷採匿名方式填答，研究結果僅供學術參考，不對外公開。由衷希望您能依個人實際情況耐心作答，感謝您熱情的參與。

敬祝 平安喜樂

國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班

指導教授：黃彥翔博士

研究生：蔡幸玲 敬上

一、個人基本資料

1、您的性別是：

男性 女性

2、您的年齡是：

15歲以下 16-25歲 26-35歲 36-45歲 46-55歲
 56-65歲 65歲以上

3、您的教育程度：

國中（含）以下 高中/高職 大學/專科
 研究所（含）以上

4、您的職業是：

學生 軍、公、教 農林漁牧 工商業 服務業或自由業
 其他：_____

5.您的月收入是：

20,000以下 20,001~40,000 40,001~60,000 60,001以上

6. 您的婚姻狀況：

- 未婚 已婚無子女 已婚有子女

二、運動行為

7. 您最常從事的運動項目為（請單選）

- 跑步/散步 舞蹈 桌球 籃球 羽球 其他：_____

8. 您最常使用的公立學校運動設施為何？（請單選）

- 操場 舞蹈/韻律教室 桌球教室 籃球場 羽球場 其他 _____

9. 您使用公立學校運動設施從事運動已有多久的時間？

- 3個月以下 3個月以上~6個月 6個月以上~1年 1~3年
 3年以上

10. 您最近二週的運動次數？

- 0次 1~3次 4~6次 7~9次 10次以上

11. 請問您每次平均的運動時間有多久？

- 少於10分鐘 10~20分鐘 20~40分鐘 40~60分鐘 大於1小時

12. 您做運動的時間通常是在？（請單選）

- 假日 非假日 每天

13. 您最常使用公立學校運動設施的時段為何？（請單選）

- 清晨 下午 晚上

14. 您使用公立學校運動場地設施須付費嗎？

- 免費 需繳交費用

15. 您使用公立學校運動設施的最主要原因是？（請單選）

- 單純休閒娛樂 鍛鍊身體 增加個人運動技巧 陪同家人、朋友前來

三、公立學校運動場地、設施滿意度

以下各題是要了解您對於本場所之滿意度反應為何，請

您詳實填寫，並在下列題目中圈選您認為最合適的答案，謝謝您！

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.我覺得運動場地的門禁管理良好	5	4	3	2	1
2.我覺得運動場地的標示清楚易懂	5	4	3	2	1
3.我覺得運動場地的消防或避難設施標示清楚	5	4	3	2	1
4.我覺得運動場地的燈光照明明亮	5	4	3	2	1
5.我覺得運動場地的緊急求助系統設置適當	5	4	3	2	1
6.我覺得運動場地的景觀優美	5	4	3	2	1
7.我覺得運動場地乾淨整潔	5	4	3	2	1
8.我覺得運動場地寬敞舒適	5	4	3	2	1
9.我覺得運動場地洗手間的乾淨程度令我滿意	5	4	3	2	1
10.我覺得運動場地周遭交通方便易達	5	4	3	2	1
11.我覺得運動場地的停車場數量足夠	5	4	3	2	1
12.我覺得運動場地的使用十分方便	5	4	3	2	1
13.我覺得運動場地的動線規劃良好	5	4	3	2	1
14.整體而言，運動場地的安全措施良好	5	4	3	2	1
15.整體而言，運動場地的管理維護良好	5	4	3	2	1

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
16. 整體而言，來此使用運動場地令我感到心情愉快	5	4	3	2	1
17. 整體而言，來此使用運動場地能與人交流情感	5	4	3	2	1
18. 我覺得這裡的運動設施很安全	5	4	3	2	1
19. 我覺得這裡的運動設施使用標示清楚易懂	5	4	3	2	1
20. 我覺得這裡的運動設施品質良好	5	4	3	2	1
21. 我覺得這裡的運動設施數量足夠	5	4	3	2	1
22. 我覺得這裡的運動設施使用方便	5	4	3	2	1
23. 我覺得這裡的運動設施的管理與維護良好	5	4	3	2	1
24. 我覺得使用這裡的運動設施能感到身心舒暢	5	4	3	2	1

【本問卷到此結束，感謝您撥冗填答！】

附錄二

預試問卷之專家學者

專家/學者	現職	畢業學校
黃 0 魁	中國文化大學體育系 助理教授	美國運動學院運動管理 學博士
李 0 輝	嘉義縣貴林國小校長 健康促進輔導團中央 輔導委員	嘉義大學生物資源研究 所碩士
許 0 陽	嘉義縣南靖國小校長 嘉義縣體育促進會總 幹事	國立台灣體育運動大學 運動管理系碩士在職專 班畢業
陳 0 誠	嘉義縣重寮國小教師	國立台灣體育運動大學 運動管理系碩士在職專 班畢業