

投稿類別：餐旅類

篇名：

綠活－探討高雄都會公園環境設施遊客滿意度之調查

作者：

謝悅欣。私立樹德家商。綜合高中（觀光事務學程）三年 8 班

黃暄懿。私立樹德家商。綜合高中（觀光事務學程）三年 8 班

陳文益。私立樹德家商。綜合高中（觀光事務學程）三年 8 班

指導教師：

廖家增 老師

壹●前言

一、研究動機

觀光休閒產業是綜合多元化的產業，可增加人民的工作機會，也可使國家與世界接軌，是現代興盛的產業之一。近年來國民所得提高，再加上自民國90年元月開始實施週休二日，民眾也日漸重視休閒旅遊。隨著國人休閒需求增加的趨勢，許多觀光設施及旅遊據點也開始興建，民眾到戶外遊憩的時間也有明顯增加的理想。

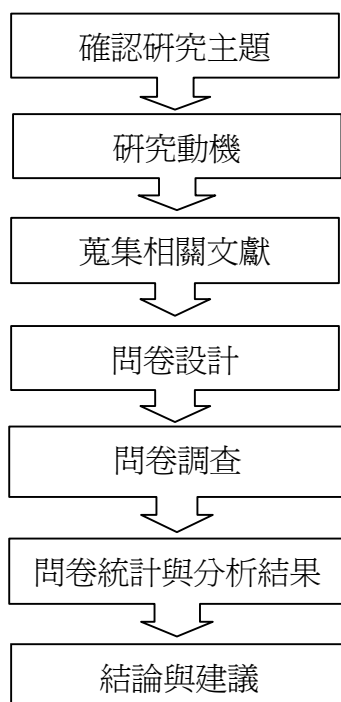
十大建設讓高雄成為工業區，雖具有經濟效益，但日漸的也對高雄造成了很大的污染，這座區域型的森林公園，讓動、植物可以在大都市中有個棲息處，也讓民眾可以進一步的接觸到自然生態。在民國85年，隨著都會公園的開放後，據高雄都會公園管理站統計，平均每年吸引遊客約60萬遊次，並逐年成長中，這個具有休閒育樂的環保資源是以美化、綠化工作為主要建設，也結合了都會森林與生態植栽的理念，高雄都會公園是永續發展的指標，更是個不分年齡的休閒場所。因此，本組想更進一步了解都會公園的自然生態環境與遊憩設施，是否讓遊客感受到改變，及探討都會公園的環境設施對遊客的滿意程度。

二、研究方法

（一）文獻分析

（二）問卷調查

三、研究流程



貳●正文

一、公園綠地與都會公園沿革

(一) 公園綠地之定義

狹義的公園綠地定義為法定都市綠地。而廣義的公園綠地：可供生態、景觀、防災、遊憩等功能之開放空間，在民國八十五年三月內政部營建署所舉「全國公園綠地會議」中對廣義都市公園綠地定義為兩類：

1. 綠地：穩定保持著植物生長的土地或水域。
2. 都市公園綠地：都市發展地區內，所有穩定保持著植物生長土地或水域
(內政部營建署，1996)。

郭瓊瑩(1997)指出我國公園綠地的系統，由現行行政計劃體系之土地利用方式，可將台灣地區區分為區域性綠地與都市性綠地兩大類：

1. 區域性綠地：由區域計劃所劃設，除景觀、遊憩與防災的考量外，主要偏重生態環境的保護效益。台灣地區約有60%土地可歸類為區域性綠地，現由不同的法令或管理機關執行。
2. 都市性綠地：由都市計劃所劃設，中央主管機關為內政部營建署，各縣市政府負責執行，主要依計劃人口密度與土地使用分區特色留設各類綠地空間，較偏重都市居民休閒遊憩需求與都市景觀效益（陳俊宏，2007）。

(二) 都會公園之定義

都市地區的公園體系，常以其位置大小，自然特徵與活動性質劃分為：鄰里公園、社區公園、都市公園、都會或區域公園。一般而言，都會公園面積多在100公頃左右，且都會公園不同於有特殊自然景觀的國家公園，它是以人為方式所塑造的公園，可提供高密度休閒遊憩使用；另外其亦不同於一般都市計畫中之公園綠地，此類公園綠地大多係配合居住單位而規劃，係屬地區性設施，而都會公園則屬區域性設施（逢甲大學土地管理學系，1991）。

都會公園就是介於國家公園與一般都會型公園之間，在都市裡是整個區域性的建設，有整體設施上的規劃，不只是帶給當地民眾休閒娛樂的場所，外縣市也會有遊客到此地遊憩（本組自行研究、歸納）。

(三) 都會公園之起源

回溯都會公園之起源，「奧姆斯德」是值得一提的人物：這位公園及遊憩政策的製定者及景觀建築師都一致認定的景觀之父，在十九世紀中葉開發了中央公園並且是美國最早致力於公園及遊憩運動者（楊欣宜、廖孟媛，2001）。

在民眾生活邁向穩定的情況下，青少年的休閒問題、市民的休閒觀、都市化、運動風氣，種種等原因，產生了台灣5大都會公園，內政部營建署依據行政院核定之「台灣地區都會區域休閒設施發展方案」，高雄都會公園第一園區以台糖青埔農場為主，在85年4月17日開放，也是台灣5大都會公園中的先例。

（四）都會公園之功能與效益

都會公園除了能提供民眾日常遊憩場所與讓美化綠化都市景觀外，次之文化涵養、生態保育、環境保護、防災保安、氣候調節…等，就是都會公園在都市中產生的效益。陳維立（2005）以生物生態環境、社會環境及經營管理層面討論都會公園的功能：

1. 生物生態環境：都會公園雖非生態保育系統，但經由規劃配置，或是部分保存水域環境，與都會區其他地區高度的開發形成對比，常提供引進植物較自然、壓力較小的生存空間。都會區的公園綠地，常被形容為「都市之肺」，國際上有些歷史較悠久的大型都市公園，在成立後八、九十年後的今日，生態漸趨穩定，甚至成為生物多樣性高的熱點。
2. 社會環境：林晏州、陳惠美（1998）提出都會公園的功能，除了美化都市景觀與提供居民遊憩場所外，且有抑制過度都市化、降低人口密度、阻隔相衝突的土地使用、預留未來公共設施用地、軟化都市僵硬外觀、抒解居民身心壓力、提供社交聚會場所、安排教育活動、減少犯罪事件、提高工作效率、提升附近地價等。
3. 經營管理層面：徐國士、黃文卿、游登良（1997）解釋都會公園與國家公園之差異為：都會公園位於人口聚居之處，大多由人工設置經營，為規劃設計下的產物，公園內之植物多從外部引進，環境大多經人為整理，主要提供人口聚居地區居民的休閒機能之都會綠地。

二、休閒遊憩體驗

（一）休閒體驗概述

美國心理學家馬斯洛(Abraham Maslow)提出人類生活中休閒活動的重要性，他認為人的需求階層從基本的生理需求逐漸提升到對美的認知。這其中美的認知需求就是指休閒的欲求。休閒是人為了愉悅自己自由參與，並依自由意志決定繼續與否。休閒的經驗包含三個元素：1. 自由的知覺：隨性參與並離開。2. 自主性活動：參與自己喜歡的活動。3. 有益的結果：從事有益的活動。並提到休閒是剩餘時間、是活動、是一種心理狀態（許儷齡，2005）。

簡單來說，休閒一詞，是從人們對美的需求延伸而來，能從事自己喜歡的事情，並且從中獲得釋放，心情感到輕鬆愉快。(本組自行研究、歸納)。

(二) 遊憩體驗

休閒遊憩體驗來自遊憩活動、社會狀態與環境狀態，而體驗包括實質的、身體的、心理的，甚至是娛樂、教育、放鬆等，主要原因是人與環境之間的交互關係所致。Williams (1995)對於都市中的遊憩機會指出三個基本因素的影響：

1. 大部分的人口皆居住在都市之中。
2. 都市人口從事休閒遊憩活動時，多以其居住的都市為主要的活動場所。
3. 人們休閒時間真正想做的事情，多發生在都市地區與都市遊憩情境之中。

由上述得知都市的休閒遊憩活動多發生在居住的區域中，而其活動分為室內休閒遊憩與戶外休閒遊憩，而戶外休閒遊憩的機會依空間區分又可分为：

表 1、都市中戶外遊憩機會（本組自行整理表格）

分區	遊憩機會
市中心區	小型花園、公園、休閒中心、活動中心、購物中心、體育場(館)、戲院、街上商業娛樂活動等。
都市地區	花園、公園、兒童遊戲區、遊樂園、球場、體育場(館)、休閒中心、活動中心、購物中心、戲院、上商業娛樂活動等。
郊區	郊區公園、花園、兒童遊戲場、遊憩中心、校園、運動場、街上活動(散步、慢跑)。
都市邊緣地區	運動場、高爾夫球場、慢跑、散步、騎馬、水上運動。

資料來源：(Williams, 1995)

三、遊客滿意度

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

侯錦雄（1990）將滿意度分成兩類，分別是總滿意度與分項滿意度。並提出滿意度係受（一）個人特徵與差異、（二）遊憩動機、（三）遊憩場所、（四）此次遊憩的參與型態因素所影響。而滿意程度則為遊憩體驗與遊憩動機間之評量結果。

楊文燦、鄭琦玉（1995）在研究滿意度部份，則以因素分析得到之四個向度來測量滿意度。（一）經營設施的滿意度、（二）自然體驗的滿意度、（三）活動參與過程的滿意度、（四）對其他遊客行為的滿意度。

四、實地調查

(一) 問卷調查說明：

本問卷是對高雄都會公園遊客環境設施遊客滿意度之調查。根據滿意度調查統計結果如下：（共發出 128 份問卷，有效回收 106 份，有效問卷中有 83 人表示曾來過高雄都會公園，有 23 人表示第一次來高雄都會公園。）

(二) 問卷結果分析：

一、基本資料

如圖 1-1，來到高雄都會公園的性別比例，男生 46%、女生 54%，如圖可知，女性到高雄都會公園的比例多過於男性。

圖1-1性別分佈

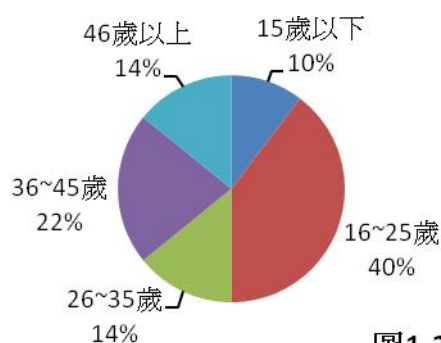
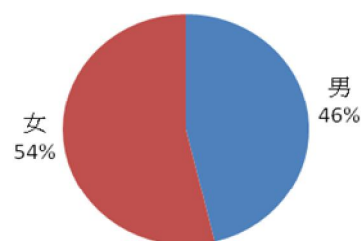


圖1-2年齡層

如圖 1-2，來到高雄都會公園的人年齡分布，40%的人年齡在 16~25 歲、22%的人年齡在 36~45、14%的人年齡在 26~35、另外 14%的人年齡在 46 歲以上、其他 10%的人年齡在 15 歲以下。由上圖可得知，來到高雄都會公園的年輕人與中老年人平均各佔 50%，公園不是像我們所想的老人比較多。

如圖 1-3 居住地，高雄市 65%、高雄縣 21%、其他外縣市 14%、外籍人士為 0。來此遊玩的遊客還是高雄人占多數。（附註，當時縣市尚未合併所以有分為高雄市及高雄縣。）

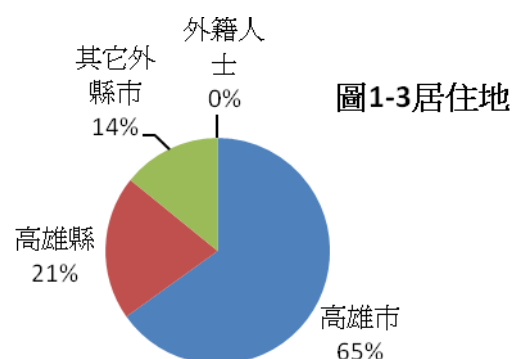


圖1-3居住地

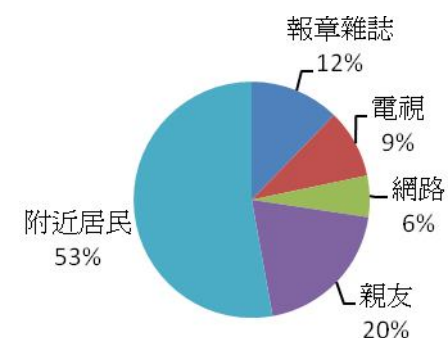


圖1-4消息來源

如圖 1-4 消息來源，附近居民 53%、親友 20%、報章雜誌 12%、電視 9%、網路 6%。由此可見，消息來源大多數的人都是附近居民原本就得知，其次是親友推薦，其它部分佔少數。

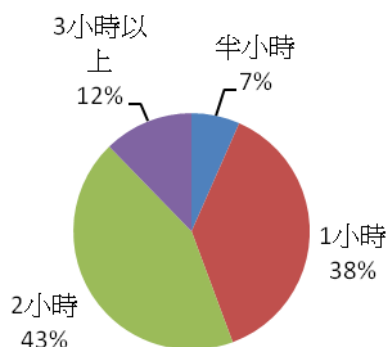


圖1-5停留時間

如圖 1-5，停留時間，多數者願意停留 2 小時佔 43%、其次遊客願意停留 1 小時 38%、少部分遊客願意停留 3 小時 12%和半小時 7%。

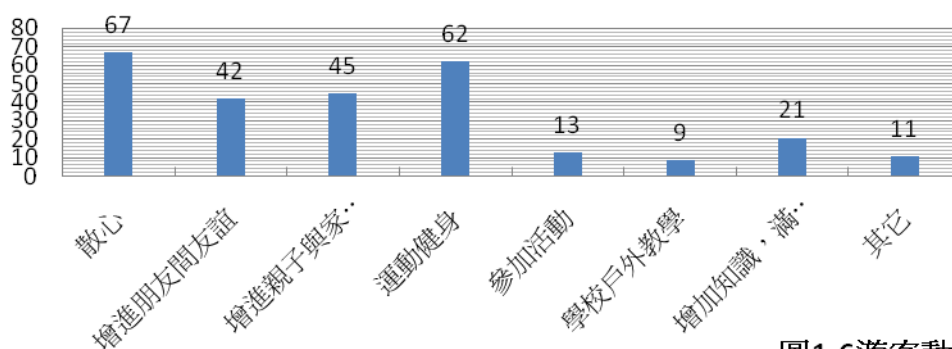


圖1-6遊客動機

如圖 1-6 主要動機，由%高到低排列，多數遊客來此散心、運動健身，其次是增近親子與家人感情、增進朋友間友誼、增加知識滿足好奇心，少部分是來參加活動、其他、學校戶外教學。

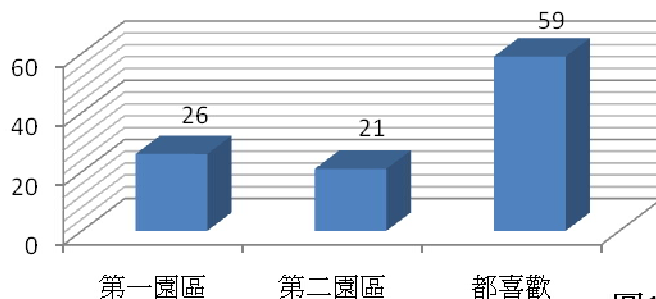


圖1-7遊客喜愛園區

由圖 1-7 表可得知遊客都喜愛每個園區的人數占第一名。第一落成的第一園區占第二名，新落成的第二園區遊客則較不喜愛。另，有些遊客亦反映出有些建設上的疏失，樹木的種植不夠完整。

二、遊客滿意度

如圖 2-1，有 13%的遊客對於園區內所提供的導覽資料感到非常滿意、48%的人感到滿意、21%普通、12%不滿意、6%非常不滿意。由調查可知，遊客對於園區內所提供的導覽資料有一半以上感到滿意，也有些遊客不喜歡導覽資料內容不夠充實。

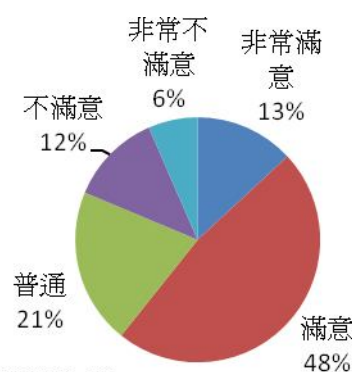


圖2-1導覽資料

如圖 2-2，有 13%的遊客對對於園區內的路線規劃感到非常滿意、53%的人感到滿意、25%普通、4%不滿意、5%非常不滿意。以上分析可得知，極大部份的遊客非常喜愛高雄是都會公園的路線規劃，不過還是有少數人不滿意。

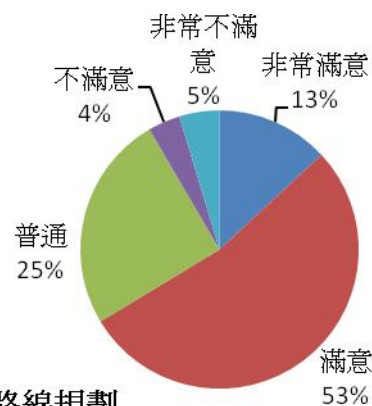


圖2-2路線規劃

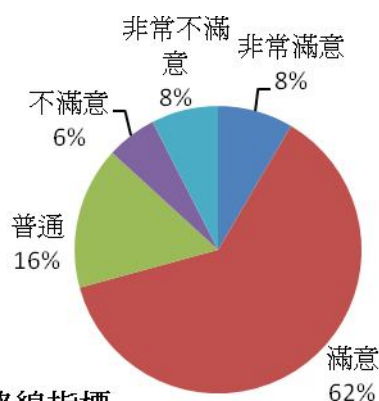


圖2-3路線指標

如圖 2-3，有 8%的遊客對對於園區內的方向指標清晰度感到非常滿意、62%的人感到滿意、16%普通、6%不滿意、8%非常不滿意。有少部分的遊客對園內的方向指標有部分意見，例如：平常時間來都會公園內幾乎都以高年齡的遊客居多，而園內方向路標文字太小，造成遊客的困擾。

如圖 2-4，有 13%的遊客對對於園區內的遊憩設施感到非常滿意、37%的人感到滿意、34%普通、12%不滿意、4%非常不滿意。由此可知，有一半的遊客對內政部營建署規劃的都會公園的遊憩設施感到滿意，不過因年久，故設施也較老舊。

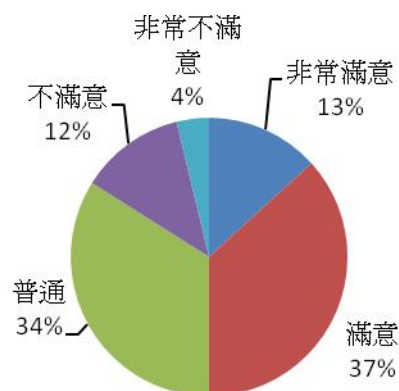


圖2-4遊憩設施

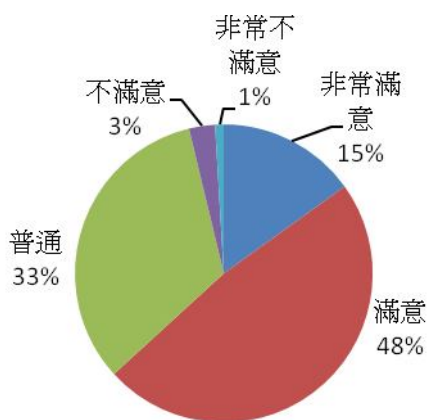


圖2-5廁所環境衛生

如圖 2-5，有 15%的遊客對對於園區內廁所的環境清潔感到非常滿意、48%的人感到滿意、33%普通、3%不滿意、1%非常不滿意。由圖可知，高雄都會公園廁所環境，遊客接受度是很高的。

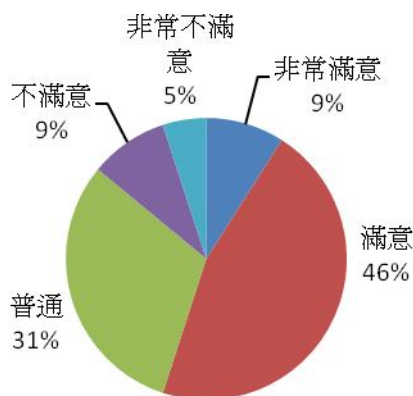


圖2-6園區環境維護

如圖 2-6，有 9%的遊客對對於園區內的環境維護感到非常滿意、46%的人感到滿意、31%普通、9%不滿意、5%非常不滿意。高雄都會公園在這方面讓較多遊客滿意環境整潔。

如圖 2-7，有 5%的遊客對對於園區提供導覽解說教育的活動服務感到非常滿意、44%的人感到滿意、37%普通、10%不滿意、4%非常不滿意。由圖可知，遊客對導覽解說的滿意度感到普通。

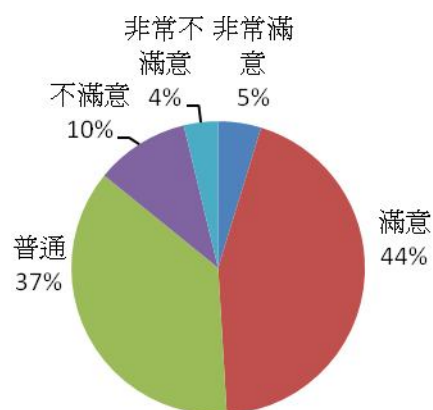


圖2-7導覽解說服務

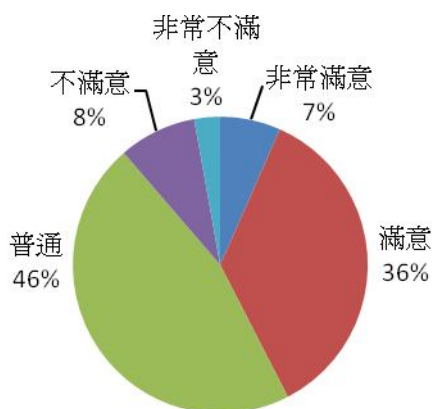


圖2-8遊客中心服務態度

如圖 2-9，有 7%的遊客對對服務中心處理遊客抱怨的態度感到非常滿意、36%的人感到滿意、46%普通、8%不滿意、3%非常不滿意。

如圖 2-10，遊客對於重遊意願這部份，會想再來的遊客 92%，不會再來的遊客 8%，由此可知，高雄都會公園整體環境設施來說，會讓遊客有重遊意願，滿意比例是比較高的。

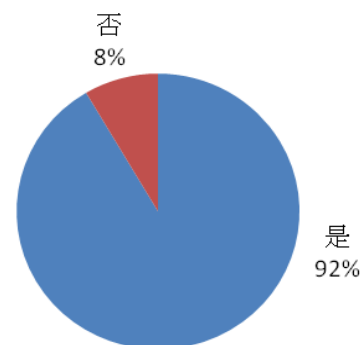


圖2-9重遊意願

參●結論與建議

都會公園是個提供生態、遊憩、休閒的空間，經由問卷的調查結果，本組發現在年輕學生族群也會在假日的時候到都會公園休閒運動，不只是一般人所以為的只有老年人會到都會公園散步運動。

這座伴著我們成長的高雄都會公園，有我們兒時的記憶，長大後的我們，對它想要更進一步做了解，在很多方面，雖跟以前不同，但也有進步許多的地方，經過歲月的累積，也有些地方越來越漂亮，何冠達(2001)指出都市公園又稱為「都市之肺」，都市公園的綠地開闢提供民眾接觸大自然的機會，減輕都市建築擁擠的現象，並可降低噪音及空氣污染，還具有保護景觀與自然資源的效用(陳俊宏，2007)。現代人每天都過著忙碌的生活，就是需要吸取芬多，來舒緩身心。

在問卷調查過程中，有民眾表示導覽解說這部份比較沒機會接觸到，針對上述提出第一點，建議園區是否可以在假日時段開放民眾不用登記就可接受導覽。第二點，建議園區可以加設腳踏車租借處，因為園區內地大廣闊，這樣可以使遊客較容易到第二園區去參觀。第三點，可作多一點的文宣，或者是一些行銷手法讓更多人知道高雄都會公園有甚麼活動，園區內的導覽資料也可以再詳細一些。

肆●引註資料

- 一、內政部。(1996)。全國公園綠地研討會總結報告。台北：內政部。
- 二、陳俊宏(2007)。都會公園使用與生活品質之關聯。
- 三、逢甲大學土地管理學系(1991)。「台中都會公園開發研究計畫」，內政部營建署，台北。
- 五、楊欣宜、廖孟媛(2001)。都會公園使用者從事之活動及設施滿意度之研究。
- 六、陳維立(2005)。由解說標準、檢定、到學程：1997-2005 美國解說專業發展趨勢分析。2005 環境教育年會論文集。台北：台北教育大學。
- 七、許儷齡(2005)。休閒知多少。教育部健康醫學網/運動休閒區/知識庫。
- 八、侯錦雄(1990)。遊憩區遊憩動機與遊憩認知間關係之研究。國立台灣大學園藝所，台北。
- 九、鄭琦玉、楊文燦(1995)。遊憩衝擊認知及其滿意度關係之研究。戶外遊憩研究 8(2)。
- 十、Williams, S. (1995). Outdoor Recreation and the Urban Environment, London:

Routledge。

- 十一、Dorfman, P. W. (1979). Measurement and Meaning of Recreation Satisfaction: A case Study in Camping. *Environment and Behavior*, 11 (4), 483-510.