

投稿類別：餐旅類

篇名：

民眾參與路跑活動滿意度調查- 以骨鬆日馬來勇筋骨腿腳有力路跑活動為例

作者：

張葆怡。樹德家喬。高三 23 班

簡玉婷。樹德家喬。高三 23 班

杜婉暄。樹德家喬。高三 23 班

指導老師：

陳姿靜老師

## 壹●前言

### 1.1 研究背景

生活型態的改變與週休二日實施，使得休閒時間增加，加上近年來各類型運動賽會的推廣與舉辦，提供了民眾更多參與運動的機會。現今路跑活動已成為人們喜愛的運動項目。相對地對於休閒運動之需求及健康人生之追求越加重視。我國政府相關機構，為順應國民對運動、健康與休閒生活之需求，亦積極推展各項運動的發展策略，主要目的希望促進全體國民身心的健康，並提升個人的自信心，使國民人人都可以體能充沛又充滿朝氣。進入二十一世紀的今天，推展全民運動、增進國民體能、改善運動環境、充實運動內涵，已成為全民的共識。運動是健康的泉源，健康是一種喜悅也是一種享受，健康雖然不是人生的全部，但健康是人生的先決條件，失去健康也就失去人性的尊嚴與人生的意義，而健康來自於運動，運動與健康是密切相關的。國內外醫學研究證實，運動是促進人類健康的有效途徑，健康的國民是國家的最大資產，國民體能是國力的具體象徵，也是國家競爭力的關鍵因素及國家現代化衡量的指標之一。

### 1.2 研究動機

高雄市體育處推動大高雄成為一個體育城市，為了鼓勵民眾共同響應這個目標，特別將運動中最重要的基礎項目一路跑，作為主要推廣的項目之一。希望可藉由運動推廣，增進市民的體能並且促進市民的健康，而路跑不但是一項全民都可以從事的運動，而且在運動的同時還能增加自身的心肺功能和肌耐力並且提升自身的體能與身心健康。由於慢跑運動容易達到運動效果，獲得身心的調劑，故近年來，慢跑運動在台灣各地迅速普及，除了成立慢跑俱樂部、長跑團體，亦間接帶動各公私立機關、學校、公司團體、社會組織等競相舉辦路跑比賽。

臺灣有許多邊緣家庭面對各種生活的難題和困境，社會大眾的愛心能給予弱勢族群及其家庭實質的支持，尤其路跑活動聚集了各方的人氣，因此，為了讓路跑活動更具意義，本府集思廣益，特廣邀路跑愛好者共同參與，藉由辦理路跑活動來協助弱勢族群，增進健康並將愛散佈出去，落實本市施政綱要「弱勢照顧關懷」之理念，共同響應公益活動，結合民間團體、社會大眾、地方政府之力量，共同發揮愛心，鼓勵路跑承辦單位捐贈部分活動報名費予本市弱勢團體。

故本研究小組擇定骨鬆日馬來勇筋骨腿腳有力路跑活動做為研究對象。

### 1.3 研究目的

本組研究以骨鬆日馬來勇筋骨腿腳有力的路跑活動特性，動機與滿意度作為研究內容，來達到以下研究目的：

- 1.瞭解本次參與路跑活動參與者動機及背景
- 2.探討本次活動參與之路跑者的參與動機及活
- 3.茲將問卷分析結果及建議工相關單位做為參考使用

## 貳●正文

本研究之目的探討遊客對骨鬆日馬來勇筋骨腿腳有力路跑活動滿意度調查，以下針對「滿意度」、「路跑」、「骨鬆日馬來勇筋骨腿腳有力」之定義，相關文獻提出探討。

### 2.1 滿意度

#### 1、定義

滿意是顧客與公司建立良好關係的開始，滿意會影響其再次購買的意願，並衍生其他購買行為。由於每個人有不同的個人特質、社經背景，對同一事物可能會產生不同的態度、偏好與動機，加上各種產業的特性差異，導致個學者對顧客滿意度的定義有所不同。

#### 2、各學者對滿意度定義：

- (1) 將滿意度應於消費者理論上，顧客滿意度是個購買者對於其因購買某一產品所做的犧牲，所得到的補償是否適當的一種認知狀態。Howard & Sheth (1969)
- (2) 基於使用者對於此產品或服務的使用效能與期望之比較。亦即顧客滿意度越高的產品或服務，顧客忠誠度與顧客維持均會較佳。Lovelock (1996)
- (3) 所謂的滿意度，乃是一個人所感覺的愉悅或失望的程度，源自對產品功能特性或結果的知覺，以及個人對產品的期望，在經過兩者比較後所形成。Kotler (1996)
- (4) 一個人所感覺的程度高低，源自於對產品功能性的知覺兩個人對產品的期望相比較而產生，如果功能性低於顧客預期，顧客會產生不滿意；如果功能性符合或高於預期，顧客則會感到滿意。Kotler (2000)
- (5) 顧客滿意度為消費者接受服務前的期望與實際接受服務的過程或結果，經主觀評估後所產生正向或負向的感受。吳正謀 (2005)

- (6) 顧客滿意度是消費者購買產品或服務的評估，牽涉到購買前的期望與購買後認知的差異，並且是顧客主觀認定。楊瑞泉、李文益、段志和（2008）

## 2、滿意認知模式

Zeithaml 和 Bitner (2000)提出滿意認知模式，是指顧客對於產品或服務的滿意與顧客對產品或服務特性的評價有顯著影響。從服務品質的認知來探討顧客滿意度應考量下所示之五個構面：

- (1) 可靠性：可信賴且正確地執行所承諾之服務的能力
- (2) 回應性：願意幫助顧客並提供迅速的服務，強調在處理顧客的要求、疑問、抱怨、及問題時的關懷性與迅速性。
- (3) 確實性：員工的知識和禮貌以及他們激勵顧客之信任與信心的能力。
- (4) 關懷性：給予顧客個別關懷。
- (5) 有形物：實體設施、設備、人員、和書面資料等外觀因素。

## 2.2 運動觀光

### 1、定義

「運動」與「觀光」原本屬於獨立的產業與議題，而運動觀光係指運動與觀光相結合而成的產物並透過運動吸引他人前往觀光。

### 2、運動觀光之類型

高俊雄（2003）依照產品服務所需的核心資源及旅遊時間長短，將運動觀光區分為三種類型：

- (1) 運動景點觀光：遊客主要是為了實地參與運動或觀賞，需要的核心資源是運動環境設施或活動，停留時間並不長僅有幾個小時。
- (2) 運動度假觀光：遊客主要是為了實地參與運動，核心資源是運動環境設施或活動，但須具備較完善的運動設施並提供餐飲、住宿、娛樂等相關服務，停留時間較長。
- (3) 運動賽會觀光：遊客主要是為了實地參與運動，核心資源是運動環境設施或活動兼具。

## 2.3 路跑

### 1、定義

一般而言田徑場外的比賽都稱為路跑賽，比較常舉辦的比賽形式有路跑賽、越野賽、馬拉松與超級馬拉松四大類。由於在田徑場外比賽因而沒有「標準」存在，所以所有的成績紀錄都是「參考成績」。

### 2、2014世界骨鬆日馬來勇筋骨腿腳有力路跑活動

活動宗旨	(1)推展全民路跑運動，促進國民健康。 (2)鼓勵各年齡層朋友走出戶外，養成健康、運動好習慣。 (3)實踐全民體育，增強國人健康，達到預防疾病強健體魄之目的。 (4)經由體育活動和衛教活動，認識骨質疏鬆症，進而達到預防骨鬆的目的。
相關單位	(1)指導單位：教育部體育署、高雄市政府 (2)主辦單位：高雄醫學大學、高雄醫學大學附設中和紀念醫

	<p>院、台灣骨質疏鬆照護協會、高醫骨質疏鬆照護病友會。</p> <p>(3)承辦單位：高雄市澄清湖友緣慢跑協會</p> <p>(4)協辦單位：高雄市政府警察局、高雄市政府衛生局、高雄市體育處、高雄市立小港醫院、高雄市立大同醫院、仁武分局交通組、經濟部自來水公司第七區管理處。</p> <p>(5)協辦計畫：衛生福利部 102 年度補助計畫『保”密”防”跌” 遠離骨鬆 擁抱健康』</p>
時間與地點	<p>(1)活動日期：民國 103 年 10 月 26 日（星期日）上午 07：00 到上午 10：00</p> <p>(2)集合地點：澄清湖兒童樂園前廣場</p> <p>(3)活動地點：澄清湖風景區及週邊道路</p>

## 參●結論

### 3.1 路跑者分析

茲就本次研究路跑者性質之結論，分述如下：

- (1) 參加本次路跑之路跑者以『女性』居多
- (2) 參加本次路跑之路跑者的年齡以『20 歲以下』居多
- (3) 參加本次路跑之路跑者的職業以『學生』居多
- (4) 參加本次路跑之路跑者的收入以『2 萬以下』居多
- (5) 參加本次路跑之路跑者的學歷以『高中/高職』居多
- (6) 參加本次路跑之路跑者的婚姻狀況以『未婚』居多
- (7) 參加本次路跑之路跑者的居住地以『高雄』居多
- (8) 參加本次路跑之路跑者的資訊來源以『親友告知』居多
- (9) 參加本次路跑之路跑者的同伴以『朋友或同事』居多
- (10) 參加本次路跑之路跑者的同行人數以『2 人』居多

(11) 參加本次路跑之路跑者的交通工具以『摩托車』居多

(12) 參加本次路跑之路跑者的練習跑步以『1-2 小時』居多

(13) 參加本次路跑之路跑者的每週練習幾次以『1-2 次』居多

### 3.2 滿意度分析

(1) 路跑者對於本次活動之比賽路徑寬敞度滿意度：

路跑者對此問題感到不滿意占了 1%。澄清湖比賽路徑寬場度可能受到一些花草樹木種植而比賽當天又因人多而導致路徑稍微壅擠。

(2) 路跑者對於本次活動之比賽路徑坡度平緩 滿意度：

路跑者對此問題感到不滿意占了 1%。也許會覺得場地不平緩是因為平常可能人比較少有些小碎石或樹枝而導致路地比較沒那麼平緩。

(3) 路跑者對於本次活動之比賽路徑鋪面平整滿意度：

路跑者對此問題感到不滿意占了 1%。路徑鋪面平整也許是有些路跑地方的路有重新填補所以有微微高低階之差。

(4) 路跑者對於本次活動之路線指示清楚滿意度：

路跑者對此問題感到不滿意占了 3%。活動當天場地範圍大所以路線指示牌可能間隔比較遠導致遊客不太清楚路線規劃。

(5) 路跑者對於本次活動之服務人員引導：

路跑者對此問題感到不滿意占了 2%。當天也許是因為參賽者太多而服務人員太少，所以服務人員比較不足。

(6) 路跑者對於本次活動之休息區設備完善性：

路跑者對此問題感到不滿意占了 1%。澄清湖裡面本身就只有一些泡茶區跟小涼亭並沒有提供路邊長椅，當天人又多所以導致休息區不足。

(7) 路跑者對於本次活動之廁所數量：

路跑者對此問題感到不滿意占了 3%。可能因為當天人過多而打掃人員不族來不及清理髒亂或壞掉的廁所。

(8) 路跑者對於本次活動之廁所清潔乾淨：

路跑者對此問題感到不滿意占了 2%。也許是因為當天顛峰時段人過多導致地擺髒亂，打掃人員來不及清理。

(9) 路跑者對於本次活動之完跑證書取得速度：

路跑者對此問題感到不滿意占了 1%。有的人可能跑完路跑所以很累，但證書又需要時間印製，大會那邊也要頒獎，所以時間上比較有拖延到。

(10) 路跑者對於本次活動之交通管制結果：

路跑者對此問題感到不滿意占了 1%。因為有一部分會到大馬路上而管制人員又只有一名其餘則用三角錐圍住，有安全上的疑慮。

### 3.3 路跑者參賽動機

(1) 展現平日練習成果：

路跑者對此問題感到不滿意占了 1%。平常參賽者可能只上健身房練些重力訓練比較沒有練習長跑。

(2) 高額獎金：

路跑者對此問題感到不滿意占了 1%。本次活動的獎金其實不高比較注重健康路跑。

(3) 增進人際關係：

路跑者對此問題感到不滿意占了 2%。因為大多數都有攜伴參加所以不太會去與不認識的人聊天。

(4) 舒解壓力：

路跑者對此問題感到不滿意占了 1%。本次路跑有時間與公里數限制所以無訪到達完全放鬆。

(5) 以前參加過還想參與：

路跑者對此問題感到不滿意占了 1%。有些人以前無參加過路跑，且此路跑本次為第一屆。

### 3.4 建議

1. 針對場地管制：

建議澄清湖的『場地管制』方面，應該有效的管理將路跑路線的地方明確標示出來，禁止任何車輛以及未參加路跑者隨意進入，避免造成場地混亂以及對繳費報名者的不公平。而應規定團體遊覽車或自行前往參賽者的機車有固定的停車位，且有人看管避免失竊。



## 2.提升滿意度：

路跑運動的發展盛況可從國內各式各樣的路跑賽事持續舉辦可以得知，持續舉辦的動機通常來自於參與者的踴躍參與，主題性路跑賽會如何維持主題獨特性、提高參與者的參與動機及滿足其需求進而提高滿意度，會是主題性路跑賽會持之以恆所需的重要因素。

肆●引註資料

- [ 1 ] 朱素鑾、卓世鏞(2004)。健康動起來：從慢跑開始。大專體育，72(6)，193-199
- [ 2 ] 連央毅(2013)。馬拉松跑者參與動機、休閒效益與滿意度之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市
- [ 3 ] 陳弘慶(2007)。2006 年全國大專運動會參與者之涉入程度，體驗行銷，滿意度及忠誠度之相關實證研究。運動休閒管理學報，4(1)14-33
- [ 4 ] 陳家倫、楊涵鈞、簡欣穎(2012)。Nike Running Club 跑者參與動機與滿意度之研究。屏東教大體育，(15)，379-393。
- [ 5 ] 陳薇先、邵于玲(2006)。2004 ING 台北國際馬拉松參賽者涉入程度、滿意度及再參加意願之研究，北體學報，(14)，146-156
- [ 6 ] 吳永發(2006)。路跑運動參與者持續涉入、休閒效益與幸福感之研究。未出版之碩士論文，國立體育學院，台北縣
- [ 7 ] 吳科驊(2006)。登山健行者休閒參與動機、持續涉入、休閒效益與幸福感之研究。未出版之碩士論文，國立台灣體育學院，嘉義縣
- [ 8 ] 范文嘉(2003)。顧客參與、情緒體驗與顧客滿意度關係之探討－以星巴克為例未出版之碩士論文，中國文化大學，台北市
- [ 9 ] 洪世全(1995)。服務品質、服務價值與顧客滿意度的關係。未出版之碩士論文國立台灣大學，台北市