

國立臺灣體育運動大學運動管理學系  
碩士學位論文

99 年全民運動會參與者動機與滿意度之  
研究

A Study of 2010 People's games Participants'  
Motivation and Satisfaction



研 究 生：兵 佳 豪

指 導 教 授：王 慶 堂 博 士

中 華 民 國 101 年 6 月

臺 中 市

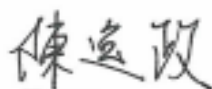
國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士班  
碩士學位論文

研究生：兵佳豪

論文題目：99 年全民運動會參與者動機與滿意度之研究

本論文業經本委員會評審認可，合於碩士水準。

口試委員：



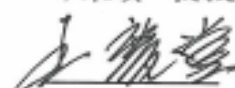
淡江大學副教授

陳逸政 教授



國立暨南國際大學副教授

邱東貴 教授



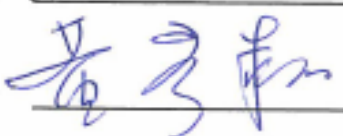
國立台灣體育學院運動管理學系副教授

王慶堂 教授

指導教授



系主任



中華民國 100 年 08 月 01 日

## 國立臺灣體育運動大學博碩士論文電子檔案授權書

本授權書所授權之論文為授權人在國立臺灣體育運動大學運動管理學碩士班

100學年第二學期取得  博士  碩士 學位之論文。

論文名稱：99年全民運動會參與者動機與滿意度之研究

指導教授：王慶堂 博士

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文電子檔(含摘要) 非專屬性、無償授權本人畢業學校圖書館及登載於其所建置之資料庫內，並得從事下列行為：

- 一、提供讀者不限地域、時間及次數之免費線上檢索、閱覽、下載或列印，並得將資料庫重製成微縮、光碟或其他數位化載體以及其他學術機構之資料庫交換。
- 二、提供付費之線上全文下載及列印，並得將該資料庫重製成光碟或其他數位化載體販售發行，或交由非學術組織出版，惟線上收費及販售所得應視為專款作為執行單位營運及系統維持之用。

全文電子檔使用權限授權（請勾選下列一項授權選項）：

- 校內外完全公開(建議)
- 校內立即公開，校外一年後公開
- 校內立即公開，校外五年後公開
- 校內外均一年後公開
- 自定開放時間：校內 1 年、校外 2 年後公開(最長不得逾五年)

立授權書人對上述授權之著作擁有著作權，尚未專屬授權予其他法人或自然人。本件授權不影響著作人對原著作之著作權及衍生著作權，並得為其他之專屬授權。立授權書人保證授權使用之作品及相關資料，並無侵害他人智慧財產權、隱私權之情事，如有侵害他人權益及觸犯法律之情事發生，立授權書人願自行負責一切法律責任。

被授權人：國立臺灣體育運動大學  
地址：台中市北區雙十路一段十六號  
電話：(04)22213108

授權人：吳佳豪 (親自簽名) 民國：101 年 6 月 15 日

保存期限：永久保存

QP-J02-06-02-02-10

## 國家圖書館 博碩士論文電子檔案上網授權書

本授權書所授權之論文為授權人在國立臺灣體育運動大學運動管理學碩士班  
100學年度第2學期取得  博士  碩士 學位之論文。

論文名稱：99年全民運動會參與者動機與滿意度之研究

指導教授：王慶堂 博士

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文電子檔(含摘要)，非專屬、無償授權  
國家圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上  
列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者  
基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

授權選項：

立即開放

暫不開放 (開放日期為103 年 6 月 15 日，最長不得逾五年)

授權人：吳陸豪 (親自簽名) 民國：101 年 6 月 15 日

保存期限：永久保存

QP-J02-06-02-03-10

論文名稱：99 年全民運動會參與者動機與滿意度之研究

總頁數：47 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：一百學年度第二學期碩士學位論文提要

研究生：兵佳豪

指導教授：王慶堂 博士

## 中文摘要

本研究旨在探討 99 年全民運動會參與者動機與滿意度。採用問卷調查法，採便利抽樣的方式進行，於 2010 年 10 月 22 日至 26 日在臺中市全民運動會舉辦場地進行問卷調查，有效問卷 416 份，採用 SPSS 10.0 版進行統計分析，以  $\alpha = .05$  為顯著水準進行統計考驗。結果得知男性有較高之運動參與態度，年齡在 16 至 25 歲之間之參與者佔整體之 67.07%，達到三分之二的參與者屬年輕之族群，高學歷族群對運動參與之意願與動機較強，高達八成以上之參與者月收入未達新台幣 30,000 元。參與動機四個因素構面中，「健康與活動」得分 4.389 最高，其次為「社會與人際關係」得分 4.345，第三為「自我挑戰」得分 3.959，最後為「心理紓壓」得分為 3.890。參與滿意度三個因素構面中，滿意較高者為「專業滿意度」得分 3.953，其次為「硬體滿意度」得分 3.834，最後為「服務滿意度」得分為 3.730。

**關鍵詞：全民運動會、動機、滿意度**

**Title of Thesis:** A Study of 2010 People's games Participants' Motivation and Satisfaction

**Name of Institute:** Graduate Institute of Sport Management

**Graduate date:** January, 2012

**Degree Conferred:**

M.P.E.

**Name of student:** PENG, CHIA-HOU

**Advisor:** WANG,

CHING-TANG Ph.D.

### **Abstract**

This study discusses the 2010 People's Games participant motivation and satisfaction. Questionnaire was used convenience sampling, the People's Games hold in Taichung City, the venue for 22 to 26 October 2010, a survey of 416 valid questionnaires were using SPSS version 10.0 for statistical analysis to  $\alpha = .05$ . Results indicated that higher sports participation in the attitude of men, age 16-25, although between the participants accounted for 67.07% of the total, two-thirds of the participants are young of the ethnic group involved in the willingness of highly educated populations in sports and motivation, more than 80% of participants monthly income of less than NT \$ 30,000. Dimensions of motivation four factors involved in the health and activity score of 4.389, followed by the "social relationships" score 4.345 and 3.959 of the third score for the "self-challenge", the final score for "mental stress relief." 3.890. To participate in the satisfaction of three factors

dimensions, satisfaction, whichever is higher "professional satisfaction" score 3.953, followed by hardware satisfaction score of 3.834, the last "service satisfaction" score of 3.730.

**Keywords: the People's Games, Motivation, Satisfaction**

## 目 錄

中文摘要 .....	V
英文摘要 .....	VI
目 錄 .....	VIII
表目錄 .....	X
圖目錄 .....	XI
第壹章 緒論 .....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	2
第三節 研究問題 .....	2
第四節 研究範圍與限制 .....	2
第五節 名詞釋義 .....	3
第貳章 文獻探討 .....	5
第一節 全民運動會概述 .....	5
第二節 參與動機理論與文獻分析 .....	12
第三節 顧客滿意度理論與文獻分析 .....	16
第參章 研究方法 .....	19
第一節 研究對象 .....	19
第二節 研究流程 .....	19
第三節 研究架構 .....	21
第四節 研究工具 .....	21
第五節 統計方法 .....	24
第肆章 結果分析與討論 .....	25
第一節 參與者基本資料分析 .....	25
第二節 參與者之動機分析 .....	29
第三節 參與者對賽會滿意度之分析 .....	32

<b>第五節 綜合討論</b> .....	<b>34</b>
<b>第伍章 結論與建議</b> .....	<b>39</b>
<b>第一節 結論</b> .....	<b>39</b>
<b>第二節 建議</b> .....	<b>40</b>
<b>參考文獻</b> .....	<b>41</b>
<b>附錄</b> .....	<b>44</b>

## 表目錄

表 2-1	運動動機構面與需求層級相關表 .....	15
表 4-1	民國 99 年全民運動會受訪參與者男女比例分析表	25
表 4-2	民國 99 年全民運動會受訪參與者年齡分析表 .....	25
表 4-3	民國 99 年全民運動會受訪參與者教育程度分析表	26
表 4-4	民國 99 年全民運動會受訪參與者職業分析表 .....	27
表 4-5	民國 99 年全民運動會受訪參與者職業分析表 .....	28
表 4-6	民國 99 年全民運動會受訪參與者婚姻狀況分析表	28
表 4-7	受訪者對社會與人際關係之動機之統計 .....	29
表 4-8	受訪者對心理紓壓之動機之統計 .....	30
表 4-9	受訪者對健康與活動之動機之統計 .....	30
表 4-7	受訪者對自我挑戰之動機之統計 .....	31
表 4-11	受訪觀眾對硬體滿意度之統計 .....	32
表 4-12	受訪觀眾對服務滿意度之統計 .....	33
表 4-13	受訪觀眾對專業滿意度之統計 .....	33

## 圖目錄

圖 3-1 研究流程圖 .....	20
圖 3-2 研究架構圖 .....	21
圖 3-3 量表編製建構流程圖 .....	22

# 第壹章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

自我國進行運動會改革以來，將過去台灣區運動會改制成全國運動會及全民運動會，將奧亞運比賽運動種類劃歸全國運動會舉辦，將非奧亞運比賽之運動種類，如世界運動會運動種類、具有傳統特色之運動及全民參與程度較高之普及化運動等劃歸全民運動會，並自 1999 年開始分流舉辦，2000 舉行第一屆全民運動會，自此讓我國之運動賽會近入全新之里程碑。

全民會的競賽項目，不若全運會是以亞奧運競賽項目為主，具有高度競技性、競賽也較緊張刺激，所以基本上，全民會雖然保有競技性質，但其某些競賽種類是較偏向於低競技性並兼具熱鬧、活潑、以全民參與為主。為了吸引更多的參與者，全民會重新將作一番調整，讓其追尋更高一層的國際性目標，並且將臺灣地區所獨具的特色運動項目也加入其中，朝世運會的模式辦理。全民會的舉辦年為世運會的前一年或後一年，以期使全民會與世運會接軌，讓全民會成為世運會的前哨站，培養出優秀選手，參加每四年一次與奧運會同等級的世運會。

全民會競賽項目種類主要以世運會競賽項目主，以此來提高全民會之競技性，而且這些競賽種類項目是國內設有經中華奧會認可之全國性單項運動組織者限，各種運動技術手冊須依國際賽會相關規定來擬定，以減少競賽糾紛產生，增加競賽內容刺激，體委會為讓全民會能延續下去，開始重新規劃全民會競賽內容，先納入部份世運會競賽種類，將全民會予以轉型，正式朝著與世運會接軌方向進行。體委會此舉，一方面可適度提高全民會的競技性質，並依國際比賽規則進行比賽，讓全民會的競賽活動更有看頭，引起民眾的注意，希望藉此強化縣市政府申辦全民會的動機，訓練選手來參賽；另一方面也可將世運會中適合臺灣地區發展的項目，介紹給民眾認識，達成全民會所附有推展全民運動的目標。

在提倡運動賽會的今日，如何提升民眾的參與動機和滿意度，實為主辦單位所必須重視之課題。國內對於運動賽會之研究較少針對參與活動者的動機及滿意度之研究，所以引發本研究之動機。因此，本研究將以 99 全民運動會為例，探討民眾之參與動機及滿意度的關係，並提供相關體育行政主管機關進行賽會改革或運動賽會承辦縣市單位進行賽會籌辦時之參考，藉以提升民眾對賽會的參與。

## **第二節 研究目的**

- 一、瞭解 99 全民運動會參與者的參與現況為何？
- 二、瞭解 99 全民運動會參與者的參與動機為何？
- 三、瞭解 99 全民運動會滿意度為何？

## **第三節 研究問題**

- 一、探討 99 全民運動會參與者的參與現況為何？
- 二、探討 99 全民運動會參與者的參與動機為何？
- 三、探討 99 全民運動會滿意度為何？

## **第四節 研究範圍與限制**

### **一、研究範圍**

本研究所指的「參與者」為中華民國 99 年全民運動會之參與者，包含現場觀眾、參賽隊職員、裁判、志工及大會工作人員。

- (一) 研究對象：中華民國 99 年第全民運動會參與者。

(二) 研究時間：2010 年 10 月 22 日至 26 日。

(三) 研究地點：中華民國 99 年全民運動會各項競賽場地。

## 二、研究限制

參與者之參與因其身分或介入全民運動會之程度不同，對動機或滿意之程度可能有所出入，礙於人力、物力、經費及時間上的限制，本研究僅以參與者之整體觀點進行分析與探討，並假設受試者對問卷皆據實回答。

## 第五節 名詞釋義

### 一、全民運動會

依據行政院體育委員會所發布之「全民運動會舉辦準則」規定，為發展我國全民運動，提升運動技能，增強國民體質，增進辦理賽會能力，推展運動產業，促進國民生命素質，特舉辦全民運動會。名稱定為中華民國○○年全民運動會，每二年舉辦一次，並於亞洲運動會（以下簡稱亞運）及奧林匹克運動會（以下簡稱奧運）舉辦年度九月至十一月間舉行，其賽會期間以五天至十天為原則。

### 二、動機

Hsieh (2003)將觀賞動機定義為運動觀眾受到內心某種需要與欲求的驅使，而產生觀看運動賽事的慾望。本研究之參與動機因素，包括「社會與人際關係」、「心理紓壓」、「自我挑戰」、「健康與活動」等四構面。

### 三、滿意度

Oliver (1981) 認為滿意度為顧客在進行某一種交易行為時，對該交易的

事前期望與事後實際購買感受，相互比較所得到之結果，稱之為滿意度。本研究之參與者滿意度，係指全民運動會參與者對賽會之滿意度，包括「硬體滿意度」、「服務滿意度」及「專業滿意度」三構面。

## 第貳章 文獻探討

### 第一節 全民運動會概述

#### 一、關於全民運動會緣起

體委會在將區運會一分為二時，曾經徵詢取得 1999 年全運會舉辦權的桃園縣政府，是否有意接辦 2000 年的全民會，因如此一來可不需再次耗資於體育設施的改善，進而節省經費。不過桃園縣政府已在 1999 年當年度中連續舉辦全國民藝嘉年華會、全國原住民運動會及全國運動會等三大盛會，對於 2000 年全民會的舉辦權興趣缺缺。因此，體委會有將全民會的舉辦權一併列入評選 2001 年全運會舉辦權的要項中當時體委會是朝全民會與全運會舉辦權合一的方向規劃，2001 年全運會共有臺中市、臺中縣、雲林縣、花蓮縣、臺東縣、高雄縣、基隆市、嘉義市等八個縣市申辦，後經體委會於 1999 年 6 月 24 日召開「中華民國九十年全國運動會評估小組第三次會議」，經過評選後由高雄縣獲得 2001 年全運會主辦權，但會中並無決議以主辦全運會之縣市於前一年負責主辦全民會，亦無從這八個縣市選定全民會之主辦單位。如此一來，便無任何縣市來主辦 2000 年全民會，而辦理 2000 年全民會的時程已近，所以體委會改採申辦制，希望由有意願辦理的縣市提出申辦計畫書。

在申辦 2001 年全運會期間，雲林縣前縣長蘇文雄先生認為，雲林縣本身雖是一個農業縣，但近來因六輕工業區的設立，使得人口回流，經濟繁榮，逐漸轉型成為工商社會，其縣內本身所培育出的體育選手，也在國內各項運動賽會中獲得不錯的佳績，不過從省運會至區運會以來，雲林縣始終未曾舉辦過該項全國大型體育賽會，一直引以為憾。蘇縣長希望藉由承辦全國性運動賽會，來改善縣內的體育設施，推展運動風氣並帶動一般建設，來促進地方繁榮。因此蘇前縣長十分積極於爭取全國性運動賽會的主辦權，即使蘇前縣長在病榻之中，仍念念不忘指示部屬努力爭取舉辦全國性運動賽會的機

會。後來蘇縣長在任內不幸逝世，當時的行政院院長蕭萬長先生，為達成蘇縣長遺願，加上沒有縣市提出 2000 年全民會申辦計畫書，因而口頭允諾由雲林縣來接辦首屆全民會，指示體委會以「第一屆得指定主辦單位」的方式來加以促成。在蘇前縣長文雄先生努力爭取下，雲林縣終於取得了 2000 年全民會的舉辦權。以「健康、快樂、新雲林」為大會主題，以「千禧龍」為大會吉祥物，會期自 2000 年 10 月 27 日至 31 日，共五天，來辦理 2000 年全民會。

依據體委會 1999 年所頒布的全民會舉辦準則第五條條文：「申請舉辦全民會之單位，應於擬舉辦前三年之一月至四月間向本會提報申辦計畫書，計畫書內容應包括……」，依此條文規定，全民會的舉辦權理應依規定評選產生，但由於距離首次全民會舉辦的時程相當緊迫，加上雲林縣縣政府展現勢在必得的決心之下，首屆全民會的舉辦權就以指定方式，交予十分積極想申辦全國性運動賽會的雲林縣政府。

首屆 2000 年全民會舉辦完畢之後，隨即有臺北市、新竹市與基隆市等三個縣市提出下屆 2002 年全民會申辦計畫書，其中又以臺北市和基隆市較為積極。前臺北市市長馬英九先生為此，還特別情商行政院體委會推薦國內對於舉辦區運會、全運會經驗豐富的專家學者，成立一個諮詢委員會，以指導臺北市辦理全民會。臺北市立體育場場長兼全民會總幹事劉家增先生表示，臺北市雖然爭辦 1988 年亞運和 2002 年亞運都未成功，但不影響臺北市推動高水準體育活動，此次申辦全民會，也是為未來主辦全國運動會熱身。2002 年全民會，是首度有縣市政府主動提出申辦計畫書，而臺北市自 1994 年辦完區運會後，即未曾舉辦過全國性大型運動賽會，因此臺北市對於申辦全民會最主要目的，也是冀望日後能順利爭取到全運會舉辦權。

經體委會評選三個縣市的申辦計畫書後，決定由臺北市取得 2002 年全民

會舉辦權，以「追求健康，從運動開始」為大會主題，以「馬」為大會吉祥物，會期自 2002 年 10 月 26 日至 30 日，共五天，來辦理 2002 年全民會。在爭取第二屆 2002 年全民會主辦權競爭中，基隆市體育會理事長鄭錦洲先生曾表示：全民會採休閒式比賽，場所不限，參加的人多，項目少，很適合基隆市主辦，而以基隆市府、議會和體育會和諧的關係，對於基隆市要爭取全民會，佔有相當優勢。話雖如此，但基隆市仍因欠缺舉辦全國性大型運動賽會的經驗，而敗下陣來。

基隆市政府在爭取 2002 年全民會舉辦權失利之後，對於 2004 年全民會的舉辦權更是勢在必得。前基隆市副市長柯水源先生對體委會與教育部的評估小組成員表示：基隆市有很好的場館，比賽場地集中，交通便利等優勢條件，且有強烈承辦全民會的意願。在此同時，宜蘭縣與苗栗縣也提出申辦 2004 年全民會計畫書，在體委會審慎評估後，終於由基隆市擊敗宜蘭縣與苗栗縣取得 2004 年全民會舉辦權。

柯水源先生在基隆市體育館全民會籌備處成立及揭牌儀式中提到，基隆市承辦過臺灣區中等學校運動會、原住民運動會及殘障運動會，經驗豐富，唯一美中不足就是未辦過全運會，經過市府及各界努力爭取多年，終於取得 2004 年全民會的主辦權，並以「活力港都 舞動中元」為主題，以「吉祥猴」為大會吉祥物，會期自 2004 年 9 月 4 日至 8 日，共五天，來辦理 2004 年全民會。

## 二、全民運動會之轉變

依 2001 年全民會準則第五條規定，有意願主辦全民會的縣市政府，需在舉辦年前三年提出申辦計畫書，但 2004 年基隆市舉辦全民會後，沒有任何縣

市政府提出 2006 年全民會的申辦計畫書。對此，體委會一方面協調 2006 年全民會由哪個縣市或單位負責舉辦，一方面修正全民會舉辦準則，試著提高縣市政府申辦全民會的意願，讓全民會也如同全運會一般，每屆全民會都有縣市政府提出申辦計畫書，來負責舉辦全民會。

(一) 縣市政府無願意舉辦的原因如下：

#### 1. 全民會競賽內容無足夠吸引力

全民會主要是提供改革區運會之後，沒有列入全運會之競賽種類，保有一個展演的舞台，再融入一些適合發展全民運動的項目而成。不過筆者從訪談前任全民處處長林國棟先生過程中，即發現全民會的競賽項目，不若全運會是以亞奧運競賽項目為主，具有高度競技性、競賽也較緊張刺激，所以基本上，全民會雖然保有競技性質，但其某些競賽種類是較偏向於低競技性並兼具熱鬧、活潑、以全民參與為主。

雖是如此，一般民眾似乎對於參觀全民會比賽的意願不高，而且電視媒體新聞轉播也較少，也因此，當初基隆市爭取到 2004 年全民會舉辦權時，即有基隆市議員認為其他與基隆市競爭的縣市，是因為全民會的競賽項目感覺上像是廟會大拜拜一樣，沒有競技味道，所以沒有積極爭取全民會，基隆市也才能順利爭取到 2004 年全民會的舉辦權。如同前全民處處長林國棟先生所述，全民會競賽內容比較沒有吸引力，因此筆者認為全民會本身的競賽種類項目比較沒有吸引力，不夠刺激，自然無法引起國人的重視，吸引人潮來參觀，增加縣市政府的收入，對縣市政府而言，申辦全民會的意願，自然低落。

## 2. 上級單位補助全民會之經費有限

由於全民會準辦準則中，規定全民會舉辦單位，其競賽項目的場地以現有的場館與體育設施為主，必要時得協調鄰近縣市支援，不需額外大興土木建造場館，如：健力、太極拳、劍道等比賽，也不一定須有符合國際標準的競賽場地，才能辦理競賽，因此體委會對全民會的補助經費不若全運會那樣多，並規定補助經費以六千萬元為上限<sup>4</sup>，其餘舉辦經費則由全民會舉辦單位自行籌措。

一般而言，縣市政府舉辦全國性運動賽會的目的之一，是想藉由辦理賽會來獲得上級單位的補助經費，進而修整或興建運動場館，以供縣市民眾使用，並作為施政政績。因此能有足夠的經費補助，對於想申辦全民會的縣市政府而言，是一件非常重要的事。

### (二) 臺灣全民會舉辦準則修訂與競賽種類轉型的原因

2006 年全民會第一類競賽種類，加入五項 2009 年高雄世運會競賽種類在其中，而有了轉變。原因如下：

#### 1. 缺乏更上層的目標

體委會在規劃全民會時，除維護被排除在全運會外的單項運動選手及教練權益，還想藉由全民會來推展一些休閒性運動項目，來讓更多民眾參與運動，以發展全民運動作為競技運動的基礎。因此 1999 年及 2001 年全民會舉辦準則中，規定全民會第一類的競賽種類為非亞運、非奧運但為國際單項運動總會聯合會所承認之競賽種類及項目，或世界運動會之競賽種類及項目，因此第一類競賽項目在某種程度上，仍屬於競技運動。但全民會的第一類競賽項目種類，除了拔河、健力、巧固球等項目，為世運會競賽項目外，其餘競賽

項目，如太極拳、國術等，其競賽刺激程度不足以吸引民眾來參觀，使得效果大打折扣。

反觀自 1998 年體委會改革區運會以來，參與全運會之選手、教練以亞奧運為奮鬥目標，在訓練、比賽、選才等制度上，已逐漸步上軌道，然而全民會因缺乏更高一層的目標，許多參賽選手不知為何而戰，又競賽種

類項目難以受到社會大眾青睞，以至於第四屆就面臨無以為繼的窘境歷經 2006 年全民會無人申辦的問題之後，體委會似乎也體認到這一點，同時為避免身為 2009 年世運會舉辦國，屆時僅能派隊參加少數競賽項目，如健力、合球、拔河等，或與其他參賽國家實力相差太多，有失地主國顏面，

因此體委會在 2005 年 1 月時，著手修正全民會舉辦準則並公告在體委會網站之法令規章中，藉此來蒐集更廣泛的意見，並試從 2006 年全民會開始做起。

在此次修訂條文草案中，主要於第二條條文中，增加「提升運動技能」等文字；第三條條文明定全民會的舉辦年為世運會的前一年或後一年，以期使全民會與世運會接軌，讓全民會成為世運會的前哨站，培養出優秀選手，參加每四年一次與奧運會同等級的世運會。

## 2.提高全民會競技性

體委會為讓全民會競賽回歸到競技層面上，在此次修訂草案中，即明定全民會競賽項目種類主要以世運會競賽項目為主，以此來提高全民會之競技性，而且這些競賽種類項目是國內設有經中華

奧會認可之全國性單項運動組織者為限，各種運動技術手冊須依國際賽會相關規定來擬定，以減少競賽糾紛產生，增加競賽內容刺激性。部份第二類競賽種類，是否仍舉行競賽或以表演性質展出，尚待討論。

綜合言之，體委會為讓全民會能延續下去，開始重新規劃全民會競賽內容，先納入部份世運會競賽種類，將全民會予以轉型，正式朝著與世運會接軌方向進行。體委會此舉，一方面可適度提高全民會的競技性質，並依國際比賽規則進行比賽，讓全民會的競賽活動更有看頭，引起民眾的注意，希望藉此強化縣市政府申辦全民會的動機，訓練選手來參賽，為 2009 年高雄世運會備戰；一方面也可將世運會中適合臺灣地區發展的項目，介紹給民眾認識，達成全民會所附有推展全民運動的目標。

## 第二節 參與動機理論與文獻分析

### 一、動機的定義

「動機」(motivation)，是指引起個體活動，維持已引起的活動，並導使該種活動朝向某一目標的內在歷程，促使個體從事某種活動的內在原因(張春興，1994)。動機並沒有一種被普遍接受的定義，但大部分定義都有兩個共通點，首先涉及人類想要滿足的需求，其次動機是促使人們採取行動的一種動力(林靈宏，1994)。所以動機的發生是由個體內在的某一種需求而來，其強度提昇到一定程度後，就會轉化為一種動機，進而促使每一個人尋找滿足需要的東西(曹勝雄，2001)。

Iso-Ahola (1997) 認為休閒參與並不能保證個體從休息中獲得益處，除非個體能夠真正體認到休閒的價值，且自發地參與正當的休閒活動，因此，休閒內在動機是引領個體休閒行為並從中獲得益處的基本要素，而休閒之所以對個體的成長發展有幫助，是因為個體在所參與的休閒活動具有適當的挑戰性且符合個人技能條件。這些恰當的經驗使個體獲得認知、生理或社會能力的心理滿足而提升心理健康的程度。

### 二、動機之相關理論

#### (一) 心理分析論

心理分析論學派以 Freud 為代表，其對動機之解釋為，人類的一切行為導源於「性」與「攻擊」兩種本能的衝動；另外則是以潛意識動機 (unconscious motive) 來解釋人的行為，以潛意識解釋行為時，多偏向於人的失常、失態等行為(張春興，1987)。

## (二) 行為論

行為論學派以 Whiting 與 Child 為代表，認為動機是學習來的，而成人的動機係由幼稚基本需要分化演變而來，均受個體的年齡增長、環境要求、獎懲標準、社會期待、及文化傳統等因素影響，顯示出個人與團體的差異。

## (三) 需求層次論

需求層次論學派係以 Maslow 為首，Maslow 將人類需求歸納為生理需求、安全需求、社會需求、自尊需求及自我實現的需求 (Maslow, 1970)，僅分述如下：

- 1.生理需求：為了維持身體運作的需求，是人類最低層級的需求，然亦是表現最強烈的需求。
- 2.安全需求：為了生命財產不受到侵害，生活有保障的需求。
- 3.社會需求：人都有參與或隸屬於某一特殊團體或數個團體的需求。
- 4.自尊需求：此類需求可分為自我尊重及他人對自我的尊重。
- 5.自我實現的需求：為達自己所希望的成就，期望發揮自己潛力、追求自我目標、實踐理想的需求。

## (四) 運動動機構面與需求層級相關表

McDonald, Milne and Hong (2002) 所設計之動機因素可適用於運動參與者及運動觀賞者，以下說明之：

- 1.健康的身體：參與運動的人通常是為了使身體更健康、增強體力、保

持良好身材或是獲得更好的生理強度。

2. 尋求風險：熱切的渴望參與會為帶來威脅的活動，如：爬山、滑翔翼、降落傘等。
3. 舒緩壓力：指在過程中能減少恐懼感、憂慮感、緊張感等情緒狀態。
4. 敵對行為：指比賽兩方在過程中的攻守動作中所引起的反應。
5. 同盟：人類渴望和他人共處，並成為團體中的一份子。
6. 對社會的促進：與他人一起喜好相同的活動而使社會美滿，他人有可能是家人、朋友或商業上有往來的人。
7. 自尊：指心理層面上的自我意識。
8. 競爭：指將活動變成競爭，如：參賽者比較自我與其他人在能力上的優劣。
9. 成就：人都渴望成功，避免失敗，並且為最後的結果感到驕傲。
10. 熟練的技巧：指將技巧性提升，達到完美的境界。
11. 運動神韻之美：指美感或其他藝術特質的展現。
12. 價值建立：在參與運動或觀賞運動的同時，達到 Maslow 理論中的自我實現需求構面。
13. 自我實現：即 Maslow 理論中的自我實現，即成就達成、潛力發揮及追求目標。

McDonald, Milne and Hong (2002) 以 Maslow 需求理論為基礎發

展出為運動參與者及運動觀賞者評估動機因素的架構，如表 2-1 所示。

表2-1 運動動機構面與需求層級相關表

運動動機架構	基本需求				成長需求			
	生理需求		社會需求		自尊需求		自我實現需求	
	參與者	觀賞者	參與者	觀賞者	參與者	觀賞者	參與者	觀賞者
健康的身體	✓				✓			
尋求風險	✓	✓			✓	✓		
舒緩壓力	✓	✓			✓	✓		
敵對行為	✓	✓						
同盟			✓	✓				
對社會的促進				✓				
自尊					✓	✓		
競爭					✓	✓		
成就					✓	✓		
熟練的技巧					✓	✓		
運動神韻之美					✓	✓	✓	✓
價值建立							✓	✓
自我實現							✓	✓

資料來源：M.A.Mc Donald, G.R.,Milinen,&J.B.,Hong (2002).；湯擲嘉（2003）。

### 三、參與動機的相關研究

張良漢 (1992) 研究台灣地區中部地區二十所公私立大專院校學生的休閒運動參與動機，結果發現大專生參與休閒運動動機有健康與適能、成就性需求、知性追求、社會需求、刺激避免等五項因素。江中皓(2001) 為瞭解運動觀光中高爾夫假期遊客參與的因素，而建構運動觀光參與行為模式，作為探討人口背景因素參與運動觀光的差異性。參與動機共建構有知性的參與、體驗的參與、壓力的紓解、健康與適能、成就的滿足五項因素；在參與人口背景對動機因素中性別、教育程度與職業上有差異性的區別。Roski and Peter(1989) 以德國 1800 人為研究對象，歸納出六項運動參與動機分別為放鬆與休閒、活力的運用、健康、自我評估、體適能、社會的接觸等。

上述各參與動機之相關研究，依其研究性質與對象有所差異，亦無法由單一學者理論完整解釋整體研究結果，需要融合跨理論之內涵加以彙整應用。配合本研究之特性，提出以放鬆與休閒因素、人際關係交流因素、自我評估因素、以及逃脫因素等進行研究探討。

### 第三節 顧客滿意度理論與文獻分析

#### 一、滿意度定義

Baker and Crompton (2000) 認為顧客滿意是遊客個人經歷活動之後的真實經驗，起源於個人與目的地經歷體驗之後所產生的心理感覺與情感狀況。Fornell (1992) 認為一般衡量方式大致分為二種：「整體滿意度」是衡量消費者對產品整體使用結果，視為一個整體性的評估，「分項滿意度」則是指「產品各屬性的滿意度」。顧客也會對附在產品上的取得或消費經驗中的驚喜做出評價 (Oliver, 1981)，這評價也可以視為先前預期與知覺績效差距的一種評估反

應 (Tse & Wilton, 1988)。

顧客滿意是顧客使用產品後，會對產品績效與購買前信念兩者之間的一致性加以評估 (Engel, Blackwell, & Miniard, 1995)。當兩者間有相當的一致性時，顧客將獲得滿足；反之若消費者對產品的信念與產品實際績效兩者間看法不一致時，則顧客產生不滿意。簡言之，顧客滿意是消費者購買前後，個人認知、期望與消費服務結果差距程度，購買前後差距越大，前者大於後者，顧客滿意度低，當後者大於前者，滿意度則高 (Kotler, 1999)。

## 二、顧客滿意度衡量構面

滿意度較常使用之衡量尺度大致有五種，為簡單滿意尺度、混合尺度、期望尺度、態度尺度及情感尺度等 (游宗仁, 2002)，分別說明如下：

- (一) 簡單滿意尺度：從完全滿意到沒有滿意等，分為三至七個不等的尺度。
- (二) 和尺度：從非常滿意到非常不滿意等，分為三至七個不等的尺度，而滿意和不滿意是位於連續帶上的兩端。
- (三) 期望尺度：消費者對產品的績效高於期望，則感到滿意；反之，則感到不滿意。
- (四) 度尺度：從非常喜歡到非常不喜歡等，分為三至七個不等的尺度，目的在衡量消費者的態度和信仰；消費者越喜歡某一產品代表他對該產品的滿意程度越高。
- (五) 情感尺度：仍在衡量消費者對產品之情感面的反應，正面的情感反應，表示消費者對該產品感到滿意；反之負面的情感反應，則表示不滿意。

本研究主要是探討參與者參與 99 全民運滿意度之結果，以供日後大型賽會的主辦單位參考，在滿意度衡量部分，探討遊客對於全民運主辦單位提供的大眾運輸工具、便利性、環境衛生、安全考量、活動規劃、工作人員之服務滿意與對活動整體滿意等的整體評價，故採「分項滿意」及「整體滿意度」衡量參與全民運之參與者滿意度，並以混合尺度（即非常滿意至非常不滿意）為衡量尺度。

## 第參章 研究方法

本章旨在說明本研究的設計與實施，分成以下五節進行說明：第一節 研究對象；第二節 研究流程；第三節 研究架構；第四節 研究工具；第五節 統計方法。

### 第一節 研究對象

本研究於中華民國 99 年全民運動會期間 ( 2010 年 10 月 22 日至 2010 年 10 月 26 日 )，在臺中市全民運動會主辦場地發放正式問卷，採便利抽樣的方式進行，共計發出 500 份問卷，回收、剔除無效問卷 58 份後，得有效問卷 416 份，有效回收率達 83.20% ( 取信賴區間 95%， $\alpha = .05$  為顯著水準 )。

### 第二節 研究流程

本研究從確立研究之主題，並以中華民國 99 年全民運動會參與者為研究對象，所擬定之之流程如圖 3-1 所示。

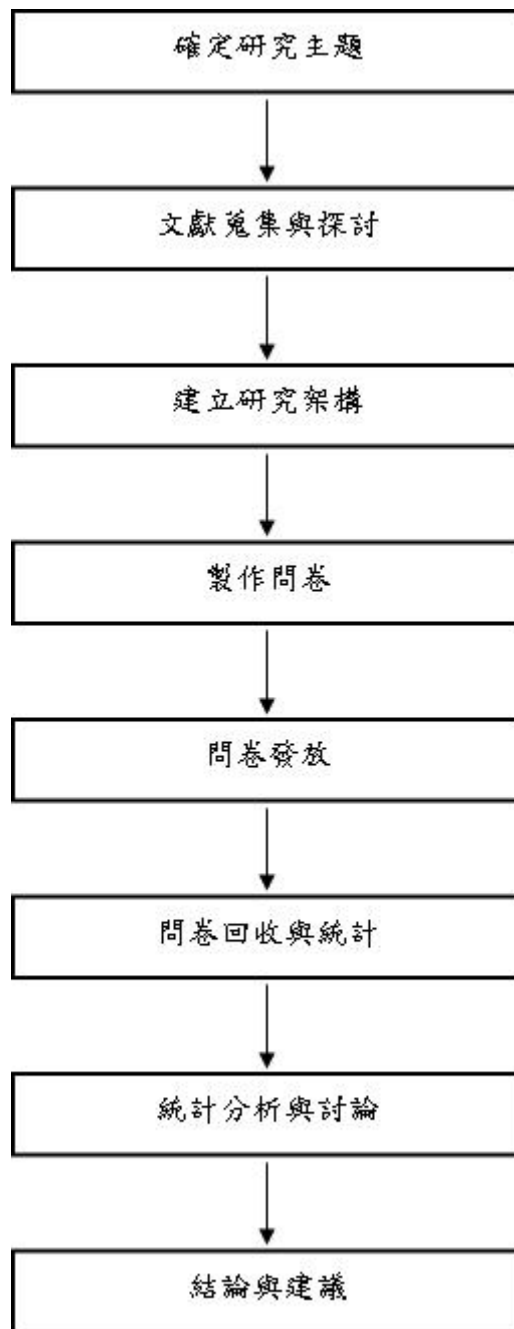


圖3-1 研究流程圖

### 第三節 研究架構

本研究之架構如圖 3-2 所示。

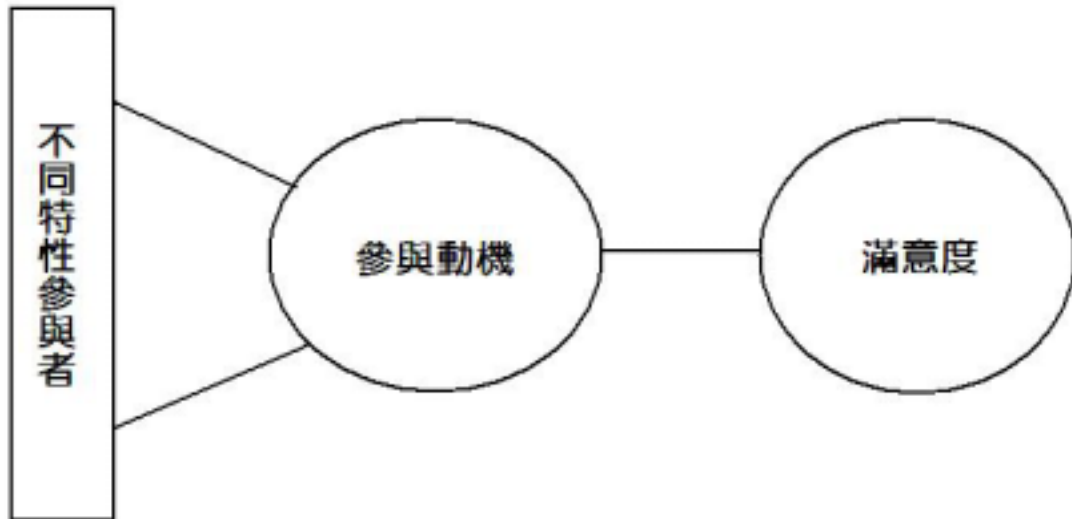


圖3-2 研究架構圖

### 第四節 研究工具

#### 一、量表建構流程

本研究問卷設計乃依據研究目的蒐集相關研究資料，編製「99 全民運動會參與者參與動機與滿意度之研究」。本研究問卷內容分為四個部份：第一部份為參與動機量表；第二部份為滿意度量表；第三部份為個人基本資料量表。正式量表之編製程序係參考吳明隆、涂金堂（2007）之量表編製建構的流程圖加以修改如圖 3-2 所示。

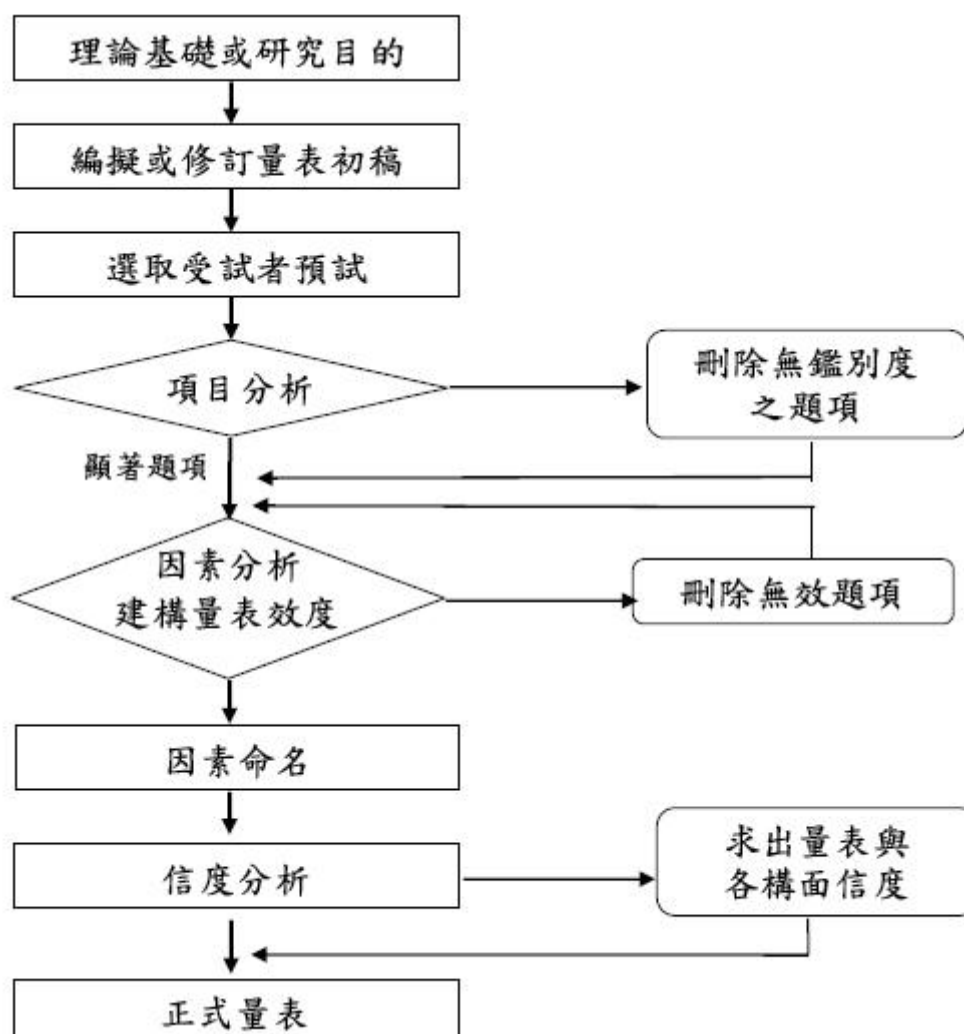


圖3-3 量表編製建構流程圖

## 二、問卷之建構

有關本研究各量表之計分方式、項目分析、建構效度與信度考驗，分別說明如下

### (一) 計分方式

本量表之測量係採李克特氏 (Likert-type scale) 五分量表，依遊客填答問題之同意程度，從「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。分數加總後之總分數愈高，代表遊客對各量表的同意程度愈高。

## (二) 項目分析

以獨立樣本 t 檢定逐題進行高低分組 (27%) 之平均數差異比較，求得每一項目辨別力，刪除差異值未達 .05 顯著水準及之 CR 值小於 3.5 的題項 (吳明隆、涂金堂，2007)。

## (三) 建構效度

本研究各量表在編訂過程中，經多次與指導教授討論修改後，再以探索性因素分析 (Exploratory Factor Analysis, EFA) 作為各量表之建構效度。因素分析的第一階段為 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) 及球形 (Bartlett) 檢定，藉以看出適不適合進行因素分析，KMO 值在 .50 以下「非常不適合進行因素分析」，KMO 值在 .60 以上「勉強可進行因素分析」，KMO 值在 .70 以上「尚可進行因素分析」，KMO 值在 .80 以上「適合進行因素分析」，KMO 值在 .90 以上「極適合進行因素分析」(吳明隆、涂金堂，2007)，第二階段為主成份分析法 (principal components analysis)，取特徵值大於 1，並經由最大變異數轉軸法 (Varimax) 進行直交轉軸後，取因素負荷量 (Factor Loading) 大於 .4 以上之題項，跨因素的題項和因素負荷量低於 .4 的題項均予以刪除 (邱皓政，2000)。

## 第五節 統計方法

本研究回收的問卷資料，將採用 SPSS 10.0 版進行統計分析，並以信賴區間 95%， $\alpha = .05$  為顯著水準進行統計考驗。根據研究目的，本研究預計採用之統計方法如下：

### 一、描述性統計 (Descriptive statistics)

主要在分析觀眾變項（人口統計與態度）、辨識贊助企業的能力、對棒球運動的態度、對贊助企業的態度（商業態度及公益態度）及運動贊助效益（知名度效益、形象效益、促購度效益）的人數與百分比。

### 二、T 檢定 (T-test)

主要在檢定不同性別的現場觀眾對贊助企業在各構面上的差異情形。

### 三、變異數分析 (Analysis of variance)

本研究使用變異數分析來檢定：觀眾對棒球運動、贊助企業的態度（商業態度與公益態度）及運動贊助效益（知名度效益、形象效益與促購度效益）的影響是否達顯著差異。

## 第肆章 結果分析與討論

### 第一節 參與者基本資料分析

#### 一、性別

研究結果顯示：中華民國 99 年全民運動會參與者中，男性有 229 人，佔 55.25%；女性有 187 人，佔 44.95%，如表 4-1 所示。

表4-1 民國99年全民運動會受訪參與者男女比例分析表

性別	受訪人數	百分比
男	229	55.05%
女	187	44.95%
總計	416	100.00%

#### 二、年齡

研究結果顯示：中華民國 99 年全民運動會參與者中，以 21~25 歲者佔 37.26%為多數，16~20 歲者以 29.81%次之，如表 4-2 所示。

表4-2 民國99年全民運動會受訪參與者年齡分析表

年齡	受訪人數	百分比
15 歲以下	17	4.09%
16~20 歲	124	29.81%
21~25 歲	155	37.26%

(續下頁)

表 4-2 (續)

年齡	受訪人數	百分比
26~30 歲	45	10.82%
31~35 歲	21	5.05%
36~40 歲	19	4.57%
41~45 歲	19	4.57%
46~50 歲	11	2.64%
51 歲以上	5	1.20%
總計	416	100.00%

### 三、教育程度

研究結果顯示：中華民國 99 年全民運動會參與者中，以大學或專科學歷者佔 61.305% 為多數，其次是高中、高職學歷之參與者佔 24.76%，如表 4-3 所示。

表4-3 民國99年全民運動會受訪參與者教育程度分析表

教育程度	受訪人數	百分比
國中	12	2.88%
高中、高職	103	24.76%
大學、專科	255	61.30%
碩士	37	8.89%
博士	9	2.16%
總計	416	100.00%

#### 四、職業

研究結果顯示：中華民國 99 年全民運動會參與者中，以學生身分之參與者比例最高佔 51.20%，其次是軍公教之參與者佔 18.99%，如表 4-4 所示。

表4-4 民國99年全民運動會受訪參與者職業分析表

職業	受訪人數	百分比
學生	213	51.20%
軍公教	79	18.99%
服務業	42	10.10%
農林漁牧	3	0.72%
工	16	3.85%
商	22	5.29%
自由業	28	6.73%
家管	3	0.72%
其他	10	2.40%
總計	416	100.00%

#### 五、月收入

研究結果顯示：中華民國 99 年全民運動會參與者中，月收入以 10,000 元（含）以下者，佔 47.60%為主，其次是 20,001~30,000 元，佔 13.22%，第三為 10,001~20,000 元，佔 11.06%，如表 4-5 所示。

表4-5 民國99年全民運動會受訪參與者職業分析表

個人月所得	受訪人數	百分比
10,000 元以下	198	47.60%
10,001-20,000 元	46	11.06%
20,001-30,000 元	55	13.22%
30,001-40,000 元	39	9.38%
40,001-50,000 元	22	5.29%
50,001-70,000 元	26	6.25%
70,001-100,000 元	19	4.57%
100,000 元以上	11	2.64%
總計	416	100.00%

## 六、婚姻狀況

研究結果顯示：中華民國 99 年全民運動會參與者中，未婚者佔 81.01%，已婚者佔 18.75%，如表 4-6 所示。

表4-6 民國99年全民運動會受訪參與者婚姻狀況分析表

婚姻狀況	次數	百分比 (%)
未婚	337	81.01%
已婚	78	18.75%
離婚	1	0.24%
總計	416	100.00%

## 第二節 參與者之動機分析

本研究針對參與動機區分為四個因素，分別為「社會與人際關係」、「心理紓壓」、「自我挑戰」、「健康與活動」等四構面，所結果如下分述。

### 一、對社會與人際關係之動機

本研究針對中華民國 99 年全民運動會參與者所作之問卷進行分析，發現參與者對社會與人際關係動機的 9 個題項之平均得分達 4.345，顯示全民運動會參與者之運動之社會與人際動機極高，詳如表 4-7 所示。

表4-7 受訪者對社會與人際關係之動機之統計

動機題項	得分					平均
	1	2	3	4	5	
我想要融入團體獲得歸屬感	2	5	33	131	245	4.471
我想要認識志同道合的朋友	0	2	29	152	233	4.481
我想要增加與家人的互動	8	12	51	178	167	4.163
我想要增加與朋友的互動	0	4	35	156	221	4.428
我想要將我的參賽經驗，分享給其他人	5	7	41	197	166	4.231
我想要提昇社會地位獲得他人肯定	11	10	38	165	192	4.243
我想參加全民運，以得到別人的讚賞	9	9	18	179	201	4.332
我想參加全民運，因為這是一件了不起的事	2	11	21	148	234	4.445
我是慕名而來(指此次的 99 全民運)	0	10	36	183	187	4.315

### 二、對心理紓壓之動機

本研究針對中華民國 99 年全民運動會參與者所作之問卷進行分析，發現

參與者對心理紓壓動機的 5 個題項之平均得分達 3.890，顯示全民運動會參與者之心理紓壓動機為正向之態度，詳如表 4-8 所示。

表4-8 受訪者對心理紓壓之動機之統計

動機題項	得分					平均
	1	2	3	4	5	
我想從賽會得到刺激感	22	19	26	189	160	4.072
我想要逃離每天忙碌的生活	16	23	55	192	130	3.954
我想要放鬆身心、抒解壓力	16	15	36	184	165	4.123
我想要打發時間、避免無聊	38	31	61	207	79	3.620
我想要放慢生活步調	29	40	41	231	75	3.680

### 三、對健康與活動之動機

本研究針對中華民國 99 年全民運動會參與者所作之問卷進行分析，發現參與者對健康與活動的 4 個題項之平均得分達 4.389，顯示全民運動會參與者健康與活動之動機極為強烈，詳如表 4-9 所示。

表4-9 受訪者對健康與活動之動機之統計

動機題項	得分					平均
	1	2	3	4	5	
我想要保持身體健康	0	1	8	211	196	4.447
我想要增強我的體能	0	0	7	199	210	4.488
我想要利用閒暇時間，參與有意義的活動	0	11	29	191	185	4.322
我想要做一些我擅長的活動，例如：田徑	0	2	35	216	163	4.298

#### 四、對自我挑戰之動機

本研究針對中華民國 99 年全民運動會參與者所作之問卷進行分析，發現觀眾對健康與活動的 9 個題項之平均得分達 3.959，顯示現場觀眾參與運動之自我挑戰動機為正向之態度，詳如表 4-10 所示。

表4-7 受訪者對自我挑戰之動機之統計

動機題項	得分					平均
	1	2	3	4	5	
我想要體驗新奇的事物	0	29	85	188	114	3.930
我想要學習新知識充實生活品質	0	36	54	165	161	4.084
我想要多參與不同的運動項目	3	24	62	174	153	4.082
我想追求快樂與滿足興趣	0	12	79	182	143	4.096
我想挑戰自己，能否達成奪冠的目標	0	14	83	199	120	4.022
我想利用參加 99 全民運，增強成就感	0	39	91	156	130	3.906
我想考驗自己的毅力	0	26	65	173	152	4.084
我想滿足自己的好勝心	18	67	107	143	81	3.486
我想要完成一件困難的事情	6	41	59	176	134	3.940

### 第三節 參與者對賽會滿意度之分析

本研究針對參與滿意度分為三個因素，分別為「硬體滿意度」、「服務滿意度」及「專業滿意度」等三構面，所結果如下分述。

#### 一、「硬體滿意度」構面

本研究針對中華民國 99 年全民運動會參與者所作之問卷進行分析，發現觀眾對硬體滿意度的 3 個題項之平均得分為 3.834，顯示全民運動會參與者對 99 年全民運動會之硬體滿意度具有中上之滿意，詳如表 4-11 所示。

表4-11 受訪觀眾對硬體滿意度之統計

滿意度題項	得分					平均
	1	2	3	4	5	
比賽的硬體設施	10	29	76	166	135	3.930
比賽的交通與指示標誌路線設置明顯	12	42	95	179	88	3.695
主辦單位對比賽安全管理方面的重視	21	23	84	146	142	3.877

#### 二、「服務滿意度」構面

本研究針對中華民國 99 年全民運動會參與者所作之問卷進行分析，發現觀眾對服務滿意度的 4 個題項之平均得分為 3.730，顯示全民運動會參與者對 99 年全民運動會之服務滿意度具有中上之滿意，詳如表 4-12 所示。

表4-12 受訪觀眾對服務滿意度之統計

滿意度題項	得分					平均
	1	2	3	4	5	
大眾運輸工具至比賽場地之便利性（公車、火車）	16	36	109	154	101	3.692
比賽環境的整潔與衛生	24	33	87	183	89	3.673
會報到處的人力配置	12	41	73	171	119	3.827
比賽周邊活動的規劃與安排	31	39	65	159	122	3.726

### 三、「專業滿意度」構面

本研究針對中華民國 99 年全民運動會參與者所作之問卷進行分析，發現觀眾對專業滿意度的 4 個題項之平均得分達 3.953，顯示全民運動會參與者對 99 年全民運動會之硬體滿意度為所有構面中最高者，尤其「志工的態度與專業」得分高達 4.207，為所有滿意度題項得分最高者，「裁判的態度與專業」得分 4.005 居次，以上兩項均達滿意以上之水準，詳如表 4-13 所示。

表4-13 受訪觀眾對專業滿意度之統計

滿意度題項	得分					平均
	1	2	3	4	5	
志工的態度與專業	0	4	66	186	160	4.207
裁判的態度與專業	0	33	70	175	138	4.005
大會成績紀錄組的執行效率	2	40	115	164	95	3.745
比賽的整體滿意度	8	37	78	177	116	3.856

## 第五節 綜合討論

### 一、99 年全民運動會參與者的參與現況討論

#### (一) 性別

99 年全民運動會參與者中，男性有 229 人，佔 55.25%；女性有 187 人，佔 44.95%，在運動參與上，顯現出男性較與性較高之運動參與。

#### (二) 年齡

99 年全民運動會參與者中，以 21~25 歲者佔 37.26%為多數，16~20 歲者以 29.81%次之，整體而言，年齡在 16 至 25 歲之間之參與者佔整體之 67.07%，達到三分之二的參與者屬年輕之族群，與許舒涵(2007)、洪文宏(2001)、黃郁雅(2009)等研究之結果相符。

#### (三) 教育程度

99 年全民運動會參與者中，以大學或專科學歷者佔 61.305%為多數，其次是高中、高職學歷之參與者佔 24.76%，高學歷族群對運動參與之意願與動機較強，與許舒涵(2007)、黃郁雅(2009)等研究之結果相符。

#### (四) 職業

99 年全民運動會參與者中，以學生身分之參與者比例最高佔 51.20%，其次是軍公教之參與者佔 18.99%，學生參與比例高主要係因為參加比賽之學生比例高，且擔任志工之工作人員主要為學生，所以呈現出學生參與者之比例超過二分之一；另大會之工作人員、裁判、各縣市代表隊之職員多係現任之公教人員，所以軍公教之比意亦相對

較高。

#### (五) 平均月收入

99 年全民運動會參與者中，月收入以 10,000 元（含）以下者，佔 47.60% 為主，其次是 20,001~30,000 元，佔 13.22%，第三為 10,001~20,000 元，佔 11.06%。顯示參與者之平均月所得並不高，高達七成以上之參與者月所得未超過新台幣 30,000 元，這可能與受訪之族群以學生、年齡介於 16 至 25 歲之間有關。

#### (六) 婚姻狀況

99 年全民運動會參與者中，未婚者佔 81.01%，已婚者佔 18.75%；與受訪者超過八成年齡低於 30 歲有關，與目前初婚年齡層相當。

### 二、99 年全民運動會參與者的參與動機討論

在參與動機區的四個因素中，「健康與活動」平均得分 4.389 最高，其次為「社會與人際關係」平均得分 4.345，第三為「自我挑戰」平均得分 3.959，最後為「心理紓壓」平均得分為 3.890，顯示參與者平時從事運動時，係以身體健康與可以獲得運動機會之動機最為強烈，另外可能是受到競賽之影響，平時休閒活動所能帶來之紓壓效果反而得分在動機中排名第四。

#### (一) 社會與人際關係動機

在社會與人際動機的 9 個題項中，得分均超過 4.000 以上，尤其前五名均超過 4.300 以上，動機之強烈程度依序為「我想要認識志同道合的朋友」得分 4.481，「我想要融入團體獲得歸屬感」得分 4.471，「我想參加全民運，因為這是一件了不起的事」得分 4.445，「我想要增加與朋友的互動」得分 4.428，「我想參加全民運，以得到別人的讚賞」

得分 4.332。顯示社會與人際關係之建立與拓展，已是運動參與足群投入運動重要之驅力。

## （二）心理紓壓動機

在心理紓壓動機的五個題項中，有兩個得分超過 4.00，依序為「我想要放鬆身心、抒解壓力」得分 4.123，「我想從賽會得到刺激感」得分 4.072，第三名為「我想要逃離每天忙碌的生活」得分 3.954。顯然身心紓壓動機未成為競技運動之重要動機來源。

## （三）健康與活動動機

在健康與活動動機的四個題項中，得分均超過 4.29 以上，顯現參與者認為運動有益健康之概念已成為主流，在此部份，得分最高的為「我想要增強我的體能」得分 4.488，其次為「我想要保持身體健康」得分 4.447，第三為「我想要利用閒暇時間，參與有意義的活動」得分 4.322，第四為「我想要做一些我擅長的活動」得分 4.298。

## （四）自我挑戰動機

在自我挑戰動機的 9 個題項中，前五名得分超過 4.000 以上，依序分別為「我想追求快樂與滿足與滿足興趣」得分 4.096、「我想要學習新知識充實生活品質」得分 4.084、「我想要多參與不同的運動項目」得分 4.082、「我想考驗自己的毅力」得分 4.084、「我想挑戰自己，能否達成奪冠的目標」得分 4.022。

## 三、99 年全民運動會滿意度討論

本研究三個參與滿意度因素中滿意較高者為「專業滿意度」4 個題項平均得分 3.953，其次為「硬體滿意度」3 個題項平均得分 3.834，最後為「服務滿

意度」4 個題項之平均得分為 3.730。整體而言，99 年全民運動會之參與者滿意程度未達 4.00 之滿意水準，其中大會之服務更需要加強落實，已讓參與者有滿意之感受。

#### （一）硬體滿意度之討論

「硬體滿意度」構面平均得分為 3.834，其中「比賽的硬體設施」得分 3.930、「主辦單位對比賽安全管理方面的重視」得分 3.877，「比賽的交通與指示標誌路線設置明顯」得分 3.695。顯示參與者對比賽交通與指指示標誌設置感到不足與不滿意，爾後之賽會籌辦單位應記取此經驗，於爾後籌備運動賽會時尤須加強交通指示系統之規劃與施作，提供參與者和善之運動條件。

#### （二）服務滿意度之討論

「服務滿意度」構面平均得分為 3.730，滿意程度依序為「大會報到處的人力配置」得分 3.827、「比賽周邊活動的規劃與安排」得分 3.726、得分「大眾運輸工具至比賽場地之便利性」得分 3.692、「比賽環境的整潔與衛生」得分 3.673。比賽環境之清潔衛生問題一直均是大型活動最受人詬病之問題，此次另外突顯出主辦城市台中市之問題，另大會交通運輸系統之便利系統未受到參與者之認同，所以辦理大型運動賽會之程式，最好要有多條之地鐵或是火車串連對外交通，讓參賽者、參與者能有便利之公共運輸往返之機會。

#### （三）專業滿意度之討論

「專業滿意度」構面平均得分 3.953，其中「志工的態度與專業」得分 4.207，為所有滿意度題項得分最高者，顯示參與者對志工提供專業的服務肯定；「裁判的態度與專業」得分 4.005 居次，可能因為如非

選手則對裁判之服務無太多之接觸，則對裁判專業服務感受不到滿意。在賽會之整體滿意程度上 99 年全民運動會的確有在積極努力之空間。

## 第五章 結論與建議

### 第一節 結論

#### 一、99 年全民運動會參與者的參與者特性

- (一) 男性有 229 人，佔 55.25%；女性有 187 人，佔 44.95%，在運動參與上，顯現出男性較與性較高之運動參與。
- (二) 年齡在 16 至 25 歲之間之參與者佔整體之 67.07%，達到三分之二的參與者屬年輕之族群。
- (三) 以大學或專科學歷者佔 61.305% 為多數，高學歷族群對運動參與之意願與動機較強。
- (四) 月收入以 10,000 元(含)以下者，佔 47.60% 為主，其次是 20,001~30,000 元，佔 13.22%，第三為 10,001~20,000 元，佔 11.06%，高達八成以上之參與者月收入未達新台幣 30,000 元。
- (五) 未婚者佔 81.01%，已婚者佔 18.75%；與受訪者超過八成年齡低於 30 歲有關，與目前初婚年齡層相當。

#### 二、99 年全民運動會參與者的參與動機

- (一) 四個因素構面中，「健康與活動」得分 4.389 最高，其次為「社會與人際關係」得分 4.345，第三為「自我挑戰」得分 3.959，最後為「心理紓壓」得分為 3.890。
- (二) 社會與人際關係之建立與拓展，已是運動參與足群投入運動重要之驅動力。「我想要增強我的體能」是從事運動之主要動機，身心紓壓動機未成為競技運動之重要動機來源。

#### 三、99 年全民運動會滿意度

- (一) 參與滿意度三個因素構面中，滿意較高者為「專業滿意度」得分 3.953，其次為「硬體滿意度」得分 3.834，最後為「服務滿意度」得分為 3.730。

- (二) 99 年全民運動會之參與者滿意程度未達 4.00 之滿意水準，其中大會之服務更需要加強落實，整體滿意程度上 99 年全民運動會的確有在積極努力之空間。
- (三) 參與者對比賽交通與指指示標誌設置感到不足與不滿意，建議賽會籌辦單位應記取此經驗，於籌備運動賽會時須加強交通指示系統之規劃與施作。
- (四) 比賽環境之清潔衛生問題是運動賽會滿意度較差之項目。

## 第二節 建議

### 一、對賽會籌辦單位之建議

針對比賽環境的整潔與衛生、大眾運輸工具至比賽場地之便利性、比賽的交通與指示標誌路線設置、比賽周邊活動的規劃與安排等參與者滿意度未達 3.800 之課題，未來運動賽會之籌備單位應加強規劃，以滿參與者之需求。

### 二、未來研究者的建議

- (一) 建議未來研究者可以比較全國運動會、全民運動會之參與者之動機與滿意度，以了解競技強度不同之運動賽會參與者之差異。
- (二) 針對圖一定期舉辦之運動賽會進行長期之追蹤與調查，以觀察參與者之動機與滿意度之變化情形，並將研究結果提供給運動籌備單位參考。

## 參考文獻

### 一、中文文獻

- 方信淵 (1998)。公立大學游泳池對外開放顧客滿意度之比較研究。未出版碩士論文，國立台灣師範大學，臺北市。
- 江中皓 (2001)。運動觀光高爾夫假期遊客參與動機與滿意度之研究。未出版碩士論文，國立體育學院體育研究所，桃園縣。
- 吳明隆、涂金堂 (2007)。SPSS 與統計應用分析。台北市：五南圖書。
- 余朝權 (2001)。現代行銷管理。台北：五南圖書出版社。
- 邱金松、葉公鼎、陳維智、李彩雲 (1999)。86年、87年台灣區運對主辦地區經濟影響之研究。臺北市：台灣省教育廳。
- 林靈宏 (1994)。消費者行為學 (初版)。台北：五南圖書。
- 林惠玲、陳正倉 (2001)。統計學 - 方法與應用。台北：雙葉書廊有限公司。
- 洪文宏 (2001)。消費者態度對企業贊助效益影響之研究 - 以亞洲盃棒球賽為例 (碩士論文，國立成功大學，2001)。全國博碩士論文網，089NCKU0121011。
- 張良漢 (1992)。休閒運動參與動機、身體活動態度、休閒運動阻礙及滿意度之相關研究 - 以臺灣中部地區大專院校學生為例。台北市：師大書苑。
- 張春興 (1987)。心理學。台北市：東華。
- 張春興 (1994)。教育心理學。台北市：東華。
- 許舒涵 (2007)。觀眾態度對企業贊助賽會效益之研究 - 以2006年洲際盃棒球錦標賽為例。未出版碩士論文，國立

- 臺灣體育學院，臺中市。
- 程紹同等（2004）。**運動賽會管理 - 理論與實務**。台北市：揚智文化。
- 陳泓愷（2004）。**球迷觀賞球賽之社群因素、忠誠度與消費行為之研究 - 以中華職棒大聯盟為例**。屏東科技大學，未出版碩士論文，屏東縣。
- 彭小惠（2005）。UBA 主場運動觀眾之觀賞動機與滿意度研究。**臺灣體育管理學報**，3，1-24。
- 曹勝雄（2001）。**觀光行銷學（初版）**。台北：揚智文化。

## 二、西文文獻

- Baker, D. A. & Crompton, J. L. (2000). Quality, Satisfaction Behavioral Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3),785-804.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer. The Swedish Experience. *Journal of Marketing*,55,1-21.
- Iso-Ahola, S. H., & Park, C. J (1997). Leisure-releated social support and self-determination as buffer so stress-illness relationship. *Journal of Leisure Research*, 28, 169-187.
- Kotler, P. (1999). *Marketing management: analysis, planning,Implementation and control*. Englewood Cliffs, N J:Prentice- Hall Inc .
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York:

- Harper & Row.
- McDonald, M. A., Milne, G. R., & Hong, J. B. (2002).  
Motivational factors for evaluating sport spectator and  
participant markets. *Sport Marketing Quarterly*, 11(2),  
100-113.
- Roski, G. F., & Peter, M. (1989). Complex Analysis of the  
Motivation of Going in for Sports during leisure time  
among young working people & apprentices,  
*International Review for Sociology of Spor* , 24(4),  
345-357.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer  
satis-faction formation: an extension. *Journal of  
Marketing Research*, 25, 204-212.
- Whiting, J.W.M., & Child , I.L. (1953). *Training and  
personality : A Cross-culture Study*. New Haven, Cann,  
Yale University Press.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management* (9<sup>th</sup> ed). NJ:  
Prentice Hall.

## 附錄

### 99 全民運動會參與者動機及滿意度之問卷

親愛的參與者您好：

本問卷是您參加99全民運的動機與滿意度之調查。懇請您撥出寶貴的時間填寫這份問卷，問卷填答採不記名方式，純粹做為學術研究之用，請您安心作答。您的寶貴意見將有助於我們對99全民運的改善建議，非常感謝您的參與。

敬祝您 旅途愉快！

國立臺灣體育學院運動管理學系碩士班  
指導教授 王慶堂 博士  
研究生 吳佳豪 敬啟

#### 第一部份 參與動機

請就您個人的感受與體會勾選下列問題

您參加 99 全民運是因為

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.我想要體驗新奇的事物.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.我想要保持身體健康.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.我想要學習新知識充實生活品質.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.我是慕名而來(指此次的99全民運).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.我想要多參與不同的運動項目.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.我想要利用閒暇時間，參與有意義的活動.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.我想要增強我的體能.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.我想要融入團體獲得歸屬感.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.我想要認識志同道合的朋友.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.我想要增加與家人的互動.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.我想要增加與朋友的互動.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.我想要將我的參賽經驗，分享給其他人.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
13.我想追求快樂與滿足與滿足興趣.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.我想從賽會得到刺激感.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.我想挑戰自己，能否達成奪冠的目標.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.我想要提昇社會地位獲得他人肯定.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.我想考驗自己的毅力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.我想滿足自己的好勝心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.我想要完成一件困難的事情.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.我想利用參加 99 全民運，增強成就感.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.我想參加全民運，以得到別人的讚賞.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.我想要做一些我擅長的活動，例如:田徑.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.我想參加全民運，因為這是一件了不起的事.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.我想要逃離每天忙碌的生活.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.我想要放鬆身心、抒解壓力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.我想要打發時間、避免無聊.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.我想要放慢生活步調.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 第二部份 參與者對於滿意度的知覺

請就您個人的感受與體會勾選下列問題

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
這次您參與 99 全民運的滿意度為何?					
1.大眾運輸工具至比賽場地之便利性(公車、火車).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.比賽環境的整潔與衛生.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.主辦單位對比賽安全管理方面的重視.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.志工的態度與專業.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.裁判的態度與專業.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.大會成績紀錄組的執行效率.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.大會報到處的人力配置.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.比賽周邊活動的規劃與安排.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.比賽的硬體設施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.比賽的交通與指示標誌路線設置明顯.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.比賽的整體滿意度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 第三部分 個人基本資料

- 性別：(1)男 (2)女
- 婚姻：(1)已婚 (2)未婚
- 年齡：(1)20歲以下 (2)21~30歲 (3)31~40歲 (4)41~50歲  
(5)51~60歲 (6)61歲以上
- 教育程度：(1)國小(含)以下 (2)國中 (3)高中(職) (4)大學(含專科)  
(5)研究所以上
- 職業：(2)工 (3)商 (4)服務業 (5)軍公教 (6)自由業 (7)家管  
(8)學生 (10)其它
- 個人平均月收入(1)20,000元以下 (2)20,001~40,000元 (3)40,001~  
60,000元 (4)60,001~80,000元 (5)80,001元以上

本問卷到此結束，請檢查是否有遺漏之處，非常感謝您撥冗填答！