

# 運動健身中心消費者參與動機與滿意度之研究

謝沛景、呂崇銘

E-mail: 345482@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究以運動健身中心為研究對象，探討會員在參與動機、顧客滿意度之特性及關聯性；首先分析不同人口統計變項之會員對參與動機與滿意度之差異情形。最後分析參與動機及滿意度之間的關聯性。本研究採問卷調查法，採立意取樣針對284位運動健身中心會員。根據實際調查所得資料，以描述性統計、獨立樣本t檢定、單因子變異數皮爾森積差相關等統計方法，進行資料分析，得到以下結論：一、運動健身中心會員以男性所佔比例稍高，年齡則集中在20至29歲，學歷以大專以上居多，職業以學生居多，會員選擇俱樂部之主要考量因素為「交通便利」，每週活動次數多在「2~3次」，每次使用時間部分，兩小時居多，使用時段集中在晚上五點後。二、會員之主要參與動機為「體適能需求及知性需求」，較滿意的服務項目為「服務態度」。三、不同背景變項之運動健身中心會員在參與運動上有顯著差異。四、不同背景變項之運動健身中心會員在滿意度上有顯著差異。五、運動健身中心會員參與動機與滿意度呈現正相關，參與動機愈強烈，滿意度愈高。

關鍵詞：運動健身中心、參與動機、滿意度

## 目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	v	內容目錄	v
vi 表目錄	viii	圖目錄	viii
xi 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	5	第三節 研究問題	5
6 第四節 研究範圍與限制	7	第五節 名詞解釋	7
7 第二章 文獻探討	9	第一節 運動健身中心定義及類型	9
9 第二節 參與動機理論	26	第三節 顧客滿意度理論	26
36 第四節 參與動機與滿意度相關性之研究	41	第三章 研究方法	41
43 第一節 研究架構	43	第一節 研究架構	43
45 第二節 研究假設	46	第二節 研究流程	45
48 第三節 研究工具	48	第三節 研究對象	48
55 第四章 結果與討論	58	第四節 資料處理與分析	55
58 第一節 運動健身中心會員參與動機之差異性考驗	71	第一節 受試者之背景變項分析	58
82 第二節 運動健身中心會員參與動機之差異性考驗	82	第二節 運動健身中心會員滿意度之差異性考驗	82
96 第三節 參與動機與滿意度之皮爾遜積差相關分析	96	第三節 運動健身中心會員滿意度之差異性考驗	96
104 第四節 研究結論	104	第五章 結論與建議	104
116 參考文獻	116	第一節 研究結論	104
116 附錄A 正式問卷	119	第二節 後續研究及建議	104
23 表 2-1 俱樂部數量	23	附錄A 預式問卷	107
34 表 2-2 運動俱樂部或健身運動參與動機衡量構面	34	附錄B 正式問卷	119
39 表 2-3 運動俱樂部或健身運動滿意度衡量構面	39	表 2-1 俱樂部數量	23
50 表 3-1 專家效度	50	表 2-2 運動俱樂部或健身運動參與動機衡量構面	34
51 表 3-2 參與動機量表項目分析摘要表	51	表 2-3 運動俱樂部或健身運動滿意度衡量構面	39
52 表 3-3 滿意度量表項目分析摘要表	52	表 3-1 專家效度	50
54 表 3-4 參與動機結構分析及信度考驗表	54	表 3-2 參與動機量表項目分析摘要表	51
58 表 3-5 滿意度結構分析及信度考驗表	58	表 3-3 滿意度量表項目分析摘要表	52
59 表 4-1 背景變項次數分配表	59	表 3-4 參與動機結構分析及信度考驗表	54
61 表 4-2 健身中心會員性別變項分配表	61	表 3-5 滿意度結構分析及信度考驗表	58
62 表 4-3 健身中心會員婚姻變項分配表	62	表 4-1 背景變項次數分配表	59
63 表 4-4 健身中心會員年齡變項分配表	63	表 4-2 健身中心會員性別變項分配表	61
64 表 4-5 健身中心會員教育程度變項分配表	64	表 4-3 健身中心會員婚姻變項分配表	62
66 表 4-6 健身中心會員收入變項分配表	66	表 4-4 健身中心會員年齡變項分配表	63
67 表 4-7 健身中心會員職業變項分配表	67	表 4-5 健身中心會員教育程度變項分配表	64
68 表 4-8 健身中心會員每週進場次數變項分配表	68	表 4-6 健身中心會員收入變項分配表	66
68 表 4-9 健身中心會員每次使用時間變項分配表	68	表 4-7 健身中心會員職業變項分配表	67
70 表 4-10 健身中心會員使用時段變項分配表	70	表 4-8 健身中心會員每週進場次數變項分配表	67
71 表 4-11 健身中心會員使用時段變項分配表	71	表 4-9 健身中心會員每次使用時間變項分配表	68
72 表 4-12 不同性別在運動健身中心消費者之參與動機t檢定分析表	72	表 4-10 健身中心會員使用時段變項分配表	70
73 表 4-13 不同婚姻在運動健身中心消費者之參與動機t檢定分析表	73	表 4-11 健身中心會員使用時段變項分配表	71
74 表 4-14 不同年齡在運動健身中心消費者之參與動機t檢定分析表	74	表 4-12 不同性別在運動健身中心消費者之參與動機t檢定分析表	72
74 表 4-15 不同教育程度在運動健身中心消費者之參與動機t檢定分析表	74	表 4-13 不同婚姻在運動健身中心消費者之參與動機t檢定分析表	73
74 表 4-16 不同月收入在運動健身中心消費者之參與動機t檢定分析表	74	表 4-14 不同年齡在運動健身中心消費者之參與動機t檢定分析表	74
		表 4-15 不同教育程度在運動健身中心消費者之參與動機t檢定分析表	74
		表 4-16 不同月收入在運動健身中心消費者之參與動機t檢定分析表	74

變異數分析表 . . . 75 表 4-17 不同職業在運動健身中心消費者之參與動機單因子變異數分析表 . . . 76 表 4-18 不同每週運動次數在運動健身中心消費者之參與動機單因子變異數分析表 . . . 78 表 4-19 不同每次使用時間在運動健身中心消費者之參與動機單因子變異數分析表 . . . 79 表 4-20 不同最常使用時間在運動健身中心消費者之滿意度t檢定分析 . . . . . 80 表 4-21 不同最常使用時段在運動健身中心消費者之參與動機單因子變異數分析表 . . . 81 表 4-22 不同性別在運動健身中心消費者之滿意度t檢定分析表 . . . . . 82 表 4-23 不同婚姻在運動健身中心消費者之滿意度t檢定分析表 . . . . . 83 表 4-24 不同年齡在運動健身中心消費者之滿意度單因子變異數分析表 . . . . . 84 表 4-25 不同教育程度在運動健身中心消費者之滿意度單因子變異數分析表 . . . . . 85 表 4-26 不同月收入在運動健身中心消費者之滿意度單因子變異數分析表 . . . . . 87 表 4-27 不同職業在運動健身中心消費者之滿意度單因子變異數分析表 . . . . . 88 表 4-28 不同每週運動次數在運動健身中心消費者之滿意度單因子變異數分析表 . . . . . 89 表 4-29 不同每次使用時間在運動健身中心消費者之滿意度單因子變異數分析表 . . . . . 91 表 4-30 不同最常使用時間在運動健身中心消費者之滿意度t檢定分析 . . . . . 92 表 4-31 不同最常使用時段在運動健身中心消費者之滿意度單因子變異數分析表 . . . . . 93 表 4-32 參與動機與滿意度相關矩陣 . . . . . 95 圖目錄 圖 3-1 研究架構圖 . . . . . 44 圖 3-2 研究流程圖 . . . . . 45

參考文獻

一、中文文獻 王誌鴻(2000)。國民小學教師參與在職進修動機取向與其創新接受度相關之研究。未出版碩士論文，嘉義市，國立嘉義大學國民教育研究所。 丘偉志、畢璐鑾(2005)。台灣健身俱樂部之契機與未來。大專體育，81期，101-108頁。 江盈如(1999)。大台北地區健康俱樂部顧客滿意度、忠誠度以及滿意構面重視度之研究。國立交通大學經營管理研究所碩士論文，未出版，台北市。 朱建榮、何永彬(2004)。以顧客滿意度談健康體適能俱樂部的人力資源管理實務。大專體育，第72期，128-135。 沈淑貞(2005)。北部地區健康休閒俱樂部會員參與動機、服務品質及滿意度研究。副教授升等論文，台北市:易利。 沈進成、趙家民、陳金北(2007)。游泳健身俱樂部吸引力、服務品質、滿意度及忠誠度影響關係之研究--以清泉灣水上世界為例。生物與休閒事業研究，第5卷2期，70-89。 林靈宏(1994)。消費者行為。五南書局。 林樹旺、蔡進發、戴宜臻、黃宗成(2001)健康休閒俱樂部會員參與動機、期望、限制因子、實際體驗與滿意度之研究 - 以亞力山大健康休閒俱樂部為例。觀光研究學報，第八卷，第二期，131-150。 林文郎(2004)。我國健康體適能產業發展的前景。興體育、拼經濟 - 體育與台灣的經濟發展。台北:天下文化。 林樹旺、蔡進發、戴宜臻、黃宗成(2003)。健康休閒俱樂部會員參與動機、期望、限制因子、實際體驗與滿意度之研究 - 以亞力山大健康休閒俱樂部為例，觀光研究學報，8(2)，131-150。 洪聖惠(2001)。健康休閒俱樂部之商圈經營研究。輔仁大學/應用統計學研究所碩士論文，未出版。 李晶(2004):居民參與校園休閒活動社區意識之影響研究:以台北市國民中學為例。體育學報，36輯，195-206頁。 范智明(1999)。台北市運動健身俱樂部會員消費者行為之研究。國立台灣師範大學體育研究所碩士論文，未出版，台北市。 許樹淵(2000)。運動心理學。台北市:師大書苑。 許揚(2006)。健康體適能俱樂部會員消費決策行為之研究。未出版，國立嘉義大學休閒事業管理研究所碩士論文，嘉義市。 許東雄、陳慕聰(2008)。健身運動從業人員體重管理之觀念。大專體育，第95期，201-207。 吳政謀(2005)。運動健身俱樂部參與行為、服務品質、滿意度與忠誠度之研究-以奔放主題運動館為例。臺北市立體育學院運動科學研究所碩士論文，未出版，台北市。 吳兆欣、包怡芬、王宏宗、賴茂盛、吳茂盛(2008)。高爾夫運動消費族群休閒滿意度之調查研究。北體學報，第16期，260-268。 邱裕新(2007)。運動健康俱樂部服務品質對顧客滿意度與再購意願影響之研究。真理大學運動知識學報，315-322。 邱建章(2003)。健身生活風格全球化，發表於第三屆中華民國運動與休閒管理學術研討會。台北:國立臺灣師範大學。 陳金冰(1991)，休閒俱樂部行銷策略之研究，國立政治大學企業管理研究所碩士論文。 陳鴻雁(1999)。國民參與休閒運動人口調查研究。行政院體育委員會。 陳皆榮(2002)。運動與青少年發展。國民體育季刊，132，74-80。 陳秀華(1992)。健康適能俱樂部會員消費者行為之研究。國立體育學院體育學系碩士論文，未出版，桃園縣。 陳虹吟(2005)。佳姿氧身工程館廣告媒體使用策略初探。大專體育，79，32-39。 陳芳慶(2005)。健身俱樂部會員客訴研究。未出版碩士論文，台中市，國立台灣體育學院休閒運動管理研究所。 黃美珍(2007)。運動休閒俱樂部從業人員所需之管理能力研究 - 以大專體育主管之觀點為例。高雄師大學報，23，91-104。 黃添營(2006)。複合式游泳池消費者消費行為與滿意度之研究 - 以中壢市為例。國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版，桃園縣。 程紹同(2001)。企業運動商戰剖析。台北市:漢文書店。 程紹同(1997)。國內運動休閒與體適能企業之概況介紹及經營策略分析，桃園文教(復刊號)，29-36。 郭姿伶、林彥廷、張育璋(2009)。台北地區國、高中撞球選手學習滿意度之研究。島嶼觀光研究，第二卷第一期，44-54。 姜慧嵐(1994)。淺談體適能中心/俱樂部的規劃，中華體育，8(1)，55-57。 彭淑美(1993)。營利性運動休閒健身設施之經營管理，國民體育季刊，22(2)，89-94。 姜慧嵐(2000)。台灣健康體適能俱樂部產業之研究，未出版，文化大學運動教練研究所碩士論文，台北市。 姜慧嵐(2005)。健身產業人力運用現況與管理趨勢。國民體育季刊，34(2)，76-82。 馬啟偉、張力為(1996)。體育運動心理學。臺北市:東華。 葛樹人(1980)，心理測驗學。台北:桂冠。 張良漢(1997)。選擇健康體適能俱樂部考慮因素探討，國民體育季刊，26(2)，107-113。 張春興(1988)。知之歷程與教之歷程:認知心理學的發展及其在教育上的應用。教育心理學報，21，17 - 38頁。 張少熙(2003)。台灣地區中學教師參與休閒運動行為模式之研究。未出版博士論文，台北市，國立台灣師範大學體育研究所。 張治文(2007)。冒險性休閒活動參與動機及休閒效益之研究 - 以六龜鄉老濃溪泛舟為例。未出版碩士論文，台北市，國立台灣師範大學體育研究所。 賴森林、吳兆欣(1999)。台灣地區民眾體能活動市場區隔參與動機及其參與行為之研究，大仁學報，17，489-508。 曾麗娟(2001)。應用行動研究改善運動健身俱樂部服務品質之個案實證研究。國立台灣體育學院體育研究所碩士論文，未出版，台中縣。 鄭順聰(2001)。台北市YMCA 游泳訓練班消費者行為之研究。國立體育學院論叢，第12卷1期，175-188。 鄭順聰(2001)。大學生生活型態

、休閒動機與休閒參與之相關研究。國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版，桃園縣。蘇武龍(2000)。住院服務品質與病患滿意度之探討-以成大、奇美醫院為例。國立成功大學工業管理學系碩士論文，未出版，台南市。趙義隆、邱兆鑫(2000)。中華民國台灣地區87年服務業經營活動報告。台北:經濟部商業司。蔡明達(2008)。健身產業體驗行銷之發展與應用。國立台灣體育大學(台中)休閒運動管理研究所，第95期，110-115。蔡國權、白春榮、葉清華(2006)。健身俱樂部發展現況之探討—以台中市世界健身俱樂部旗艦店及永豐棧生活會館為例。成大體育，第39卷4期，1-10。蔡國權(2007)。美國健身俱樂部經營特性之探討。嘉大體育健康休閒期刊，第六卷2期，130-137。劉秀慧(2006)。健康俱樂部私人教練之專業能力探討。大專體育，86，122-126。戴宜臻(2002)。健康休閒俱樂部會員參與動機、限制因子、實際體驗與滿意度之研究—以亞力山大健康休閒俱樂部為例。未出版，國立嘉義大學管理研究所碩士論文，嘉義市。謝鴻隆(2003)。台北市國小學童課後運動之參與動機、知覺運動障礙之研究。未出版碩士論文，臺北市立教育大學，臺北市。謝鴻隆(2004)。台北市國小學童課後運動之參與動機、知覺運動障礙之研究。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。謝登源、林樹旺、許揚(2007)。運動健康中心發展趨勢分析。運動休閒餐旅研究，93-119。盧俊宏(1998)。運動心理學。臺北:師大書苑。蔡長啟(1993)。我國發展休閒活動的應有措施。國民體育季刊，第二十二卷，第四期，第4-10頁。二、英文文獻 Baker, D. A. and L. J. Crompton (2000) Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*. 27 (3) :785-804. Beard, J.G. , & Raghed , M. G. (1983). Measuring leisure motivation. *Journal of leisure Research* , 15(3) , 219-228. Curves Club(2005)。資料引自:www.curves.com/。 Deci ,E.L.,& Ryan ,R.M .(1985).Intrinsic motivation and self-determination in human behavior .New York : Plenum . Harter, S. (1978). Effeteness motivation reconsidered *Human Development*, 21, 34-64. Jarvis, P. (1983). *Professional education*. London: Groom Helm. Knowles , M. S. (1970) . *The modern practice of adult education*. New York:Association. Weiss, M. R., & Chaumenton, N. (1992). Motivational orienyations in sport. In T. S. Horn (Ed.), *Advances in sport psychology*. Champaign, IL: Human Kinetics. Murray, H. A. (1983). *Exploration in Personality*. NY: Oxford University Press. *The Oxford English Dictionary* (1989) by Simpson ,J.& Weiner,E.(2nd) . Oxford:Clarendon press. Victor Vroom(1964). *Management and Motivation*, New York:Job Wiley and Son, p.34-50. Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavior Sciences*. New York: Ven Nostrand Reinhold Company.