

民宿消費者其消費行為、休閒需求與休閒滿意度之研究

簡宗洋、李俊憲

E-mail: 9511393@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要在探討民宿消費者不同人口統計變項與消費行為、休閒需求及民宿滿意度的差異情形。本研究採封閉式問卷調查，以南投縣鹿谷鄉小半天社區民宿消費者為調查對象。總共發放 375 份問卷，扣除未回覆及無效問卷者，得到有效問卷 267 份，總回收率為 71.2%。本研究根據所得資料分析，以描述性統計、獨立樣本 t 檢定、單因數變異數分析、卡方檢定及皮爾遜積差相關分析等統計方法，進行資料分析，結果摘述如下：一、民宿消費者對休閒需求之期望以「輕鬆需求」為最高，其次是「休息需求」、「求新需求」，期望最低為「娛樂需求」。二、民宿消費者對民宿滿意度以「民宿餐飲」為最高，其次是「民宿環境」、「民宿設施」、「民宿服務」，滿意度最低為「民宿安全」。三、人口統計變項在休閒需求中，職業、家庭生命週期及居住地有顯著差異；在民宿滿意度中，職業、婚姻、家庭生命週期及居住地有顯著差異；在消費行為中，住宿次數、住宿時段、前往同伴及消費金額有顯著差異。四、消費行為在民宿滿意度中，住宿次數、住宿時段、同伴、資訊來源及消費額有顯著差異；在休閒需求中，住宿次數、住宿時段、同伴及消費額有顯著差異。五、休閒需求與民宿滿意度存在顯著線性關係。

關鍵詞：民宿、休閒需求、滿意度、消費行為

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iv	英文摘要.....	v
誌謝.....	vi	目錄.....	vii	圖目錄.....	ix
表目錄.....	x	第一章 緒論 1.1 研究背景與動機.....	1	1.2 研究目的.....	2
1.3 研究問題.....	2	1.4 研究假設.....	3	1.5 研究範圍與對象.....	3
1.6 研究限制.....	4	第二章 文獻探討 2.1 民宿之定義與發展現況.....	6	2.2 休閒動機與休閒需求理論之探討.....	13
2.3 滿意度理論之探討.....	17	2.4 消費行為理論之探討.....	23	2.5 相關實證探討.....	28
第三章 研究方法 3.1 研究架構.....	33	3.2 問卷設計.....	33	3.3 抽樣設計.....	40
3.4 資料分析方式.....	41	第四章 資料分析 4.1 問卷發放與回收.....	43	4.2 描述性統計.....	44
4.3 敘述性統計.....	46	4.4 假設檢定.....	50	第五章 結論與建議 5.1 研究結論.....	79
5.2 建議.....	89	5.3 對後續研究者建議.....	93	參考文獻 一、中文部分.....	94
二、英文部分.....	97	附錄一、小半天民宿介紹.....	99	附錄二、民宿休閒需求與民宿滿意度問卷.....	102
圖目錄 圖2-1 Maslow需要層級理論圖.....	16	圖2-2消費者滿意因果圖.....	19	圖2-3產品期望之差異圖.....	20
圖2-4消費行為模式圖.....	27	圖3-1研究架構圖.....	34	表目錄 表2-1 國內研究學者對民宿之定義.....	8
表2-2 2005年6月與2006年6月民宿比較資料表.....	12	表2-3 研究學者對滿意度之定義.....	18	表2-4 消費者行為之定義.....	26
表3-1 休閒需求量表之各構面題項.....	35	表3-2 民宿滿意度量表之各構面題項.....	36	表3-3 消費者個人基本資料之題項.....	39
表3-4 消費者行為資料之題項.....	40	表4-1 問卷休閒需求與民宿滿意度之Cronbach's 值.....	43	表4-2 人口統計變項次數分配彙整表.....	45
表4-3 消費行為變項次數分配彙整表.....	47	表4-4 休閒需求敘述性統計.....	48	表4-5 消費者休閒需求期望排序表.....	48
表4-6 民宿滿意度敘述性統計.....	48	表4-7 消費者對民宿環境滿意度排序表.....	49	表4-8 消費者對民宿設施滿意度排序表.....	49
表4-9 消費者對民宿安全滿意度排序表.....	49	表4-10消費者對民宿服務滿意度排序表.....	50	表4-11消費者對民宿餐飲滿意度排序表.....	50
表4-12人口統計變項次數分配合併表.....	52	表4-13消費行為變項次數分配合併表.....	53	表4-14 不同性別對休閒需求獨立樣本t檢定彙整表.....	53
表4-15不同年齡對休閒需求單因子變異數檢定彙整表.....	54	表4-16不同職業對休閒需求單因子變異數檢定彙整表.....	55	表4-17不同教育程度對休閒需求單因子變異數檢定彙整表.....	55
表4-18不同薪資所得對休閒需求單因子變異數檢定彙整表.....	56	表4-19不同婚姻對休閒需求獨立樣本t檢定彙整表.....	56	表4-20不同家庭生命週期對休閒需求單因子變異數檢定彙整表.....	57
表4-21不同居住地對休閒需求					

單因子變異數檢定彙整表.....	58	表4-22不同性別對民宿滿意度求獨立樣本t檢定彙整表.....	58	表4-23不同年齡對民宿滿意度單因子變異數檢定彙整表.....	59
表4-24不同職業對民宿滿意度單因子變異數檢定彙整表.....	60	表4-25不同教育程度對民宿滿意度單因子變異數檢定彙整表.....	61	表4-26不同薪資所得對民宿滿意度單因子變異數檢定彙整表.....	62
表4-27不同婚姻對民宿滿意度獨立樣本t檢定彙整表.....	62	表4-28不同家庭生命週期對民宿滿意度單因子變異數檢定彙整表.....	63	表4-29不同居住地對民宿滿意度單因子變異數檢定彙整表.....	64
表4-30不同人口統計變項對消費行為卡方檢定總表.....	64	表4-31不同性別對過去1年曾住過民宿次數檢定彙整表.....	65	表4-32不同性別對過去偏好住宿民宿時段檢定彙整表.....	65
表4-33不同職業對過去偏好住宿民宿時段檢定彙整表.....	66	表4-34不同職業對本次個人平均消費額檢定彙整表.....	67	表4-35不同薪資所得對過去1年曾住過民宿次數檢定彙整表.....	67
表4-36不同薪資所得對本次旅遊住宿與誰同來檢定彙整表.....	68	表4-37不同居住地對過去偏好住宿民宿時段檢定彙整表.....	69	表4-38不同居住地對本次旅遊住宿與誰同來檢定彙整表.....	69
表4-39不同住宿天數對民宿滿意度獨立樣本t檢定彙整表.....	70	表4-40不同住宿次數對民宿滿意度獨立樣本t檢定彙整表.....	70	表4-41不同住宿時段對民宿滿意度單因子變異數檢定彙整表.....	72
表4-42不同同伴對民宿滿意度單因子變異數檢定彙整表.....	72	表4-43不同資訊來源對民宿滿意度單因子變異數檢定彙整表.....	73	表4-44不同消費額對民宿滿意度單因子變異數檢定彙整表.....	73
表4-45不同住宿天數對休閒需求獨立樣本t檢定彙整表.....	74	表4-46不同住宿次數對休閒需求獨立樣本t檢定彙整表.....	75	表4-47不同住宿時段對休閒需求單因子變異數檢定彙整表.....	75
表4-48不同同伴對休閒需求單因子變異數檢定彙整表.....	76	表4-49不同資訊來源對休閒需求單因子變異數檢定彙整表.....	77	表4-50不同消費額對休閒需求單因子變異數檢定彙整表.....	78
表4-51休閒需求與民宿滿意度線性相關彙整表.....	78	表5-1 假設驗證結果與研究發現.....	84		

參考文獻

- 一、中文部份
- 王素敏。(1996)。老人的休閒滿意及其休閒教育取向之研究。碩士論文。國立高雄師範大學成人教育研究所。
 - 台灣省旅遊局。(1994)。台灣休閒農業之旅續集。第134頁。
 - 民宿管理辦法。(2001)。交通部觀光局。
 - 何郁如、湯秋玲。(1989)。墾丁國家公園住宿服務現況之研究。戶外遊憩研究。2(1)。第51-62頁。
 - 余聲海。(1987)。我國觀光旅館業行銷策略之研究。碩士論文。中原大學企業管理研究所。
 - 吳勉勤。(1998)。旅館管理 - 理論與實務。揚智文化事業股份有限公司。
 - 吳碧玉。(2003)。民宿經營成功關鍵因素之研究-以核心資源觀點理論。碩士論文。朝陽科技大學企業管理學系研究所。
 - 周明智。(2002)。餐旅產業管理。華泰文化事業公司。
 - 林建煌。(2002)。消費者行為。智勝文化事業有限公司。
 - 林欽榮。(2002)。消費者行為。揚智文化事業股份有限公司。
 - 林靈宏。(1994)。消費者行為學。五南圖書出版有限公司。
 - 邱彩鳳。(2003)。滿意度與忠誠度關係之研究 - 以嘉義市證券商為例。碩士論文。南華大學管理科學研究所。
 - 姜惠娟。(1997)。休閒農業民宿遊客特性與需求之研究。碩士論文。國立中興大學園藝研究所。
 - 夏立雪。(2002)。遊日本住民宿。板上丸走出版社。
 - 張春興。(2004)。心理學概要。東華書局。
 - 張宮熊、林鈺琴。(2003)。休閒事業管理。揚智文化事業股份有限公司。
 - 莊慧秋。(1993)。樂在工作外-上班族的休閒生活。張老師出版社。
 - 郭乃文、陳雅守。(2003)。鄉野觀光之永續發展-綠色民宿芻議。休閒、文化與綠色資源論壇(www.google.com.tw)。
 - 郭永傑。(1991)。山地民宿村莊之計畫理念與營運計畫。農業委員會休閒農業經營手冊。第106-111頁。
 - 陳世昌。(1993)。台灣旅館事業的演變與發展。永業出版社。
 - 陳秋玲。(2003)。民宿旅客消費者行為之研究 - 以宜蘭地區民宿為例。碩士論文。南華大學管理科學研究所。
 - 陳智凱譯。Eric Arnould, Linda Price, George Zinkhan(2003)。消費者行為。麗文文化事業股份有限公司。
 - 陳墀吉、楊永盛。(2006)。休息農業民宿。威仕曼文化事業股份有限公司。
 - 黃啟揚譯。William S. Gray & Salvatore C. Liguori(2002)。Hotel and Motel Management and Operations。
 - 楊永盛。(2003)。遊客對宜蘭地區民宿評價之研究。碩士論文。世新大學觀光學系。
 - 葉日武譯。Del I. Hawkins, Roger J. Best, Kenneth A. Coney(2001)。消費者行為 - 建立行銷策略第八版。前程企業管理有限公司。
 - 葉陳錦。(2005)。民宿旅客之消費行為探討 - 以花蓮地區為例。碩士論文。東華大學企業管理學系。
 - 詹益政。(1994)。旅館經營實務。翊瑞行。
 - 廖惠萍。(2002)。東京近郊信州歐風民宿。上旗文化事業(股)公司。
 - 廖榮聰。(2003)。民宿旅客投宿體驗之研究。碩士論文。朝陽科技大學休閒事業管理學系。
 - 榮泰生。(1999)。消費者行為。五南圖書出版有限公司。
 - 劉滌昭譯。日本能率協會(1994)。顧客滿意度測量手法。聯經出版事業公司。
 - 潘正華。(1994)。台灣農村地區發展休閒農業於農牧用地上興建民宿之法令可行性研究。碩士論文。台灣大學園藝研究所。
 - 鄭健雄。(2001)。民宿經營之道。農業經營管理會訊。27,6-9。
 - 賴其助譯。J.Paul Peter & Jerry C. Olson(2001)。消費者行為。滄海書局。
 - 鍾美玲。(2002)。民宿產業報告。
 - 羅博銘。(2003)。大學生對綠色消費品之消費行為研究 - 以雲嘉地區為例。碩士論文。南華大學環境管理研究所。
 - 羅惠斌。(1995)。觀光遊憩區規畫與管理。固地文化。第168頁。
 - 嚴如鈺。(2003)。民宿使用者消費型態之研究。碩士論文。輔仁大學生活應用科學系。
 - 顧景昇。(2004)。旅館管理。揚智文化事業股份有限公司。
 - 謝明成、吳健祥。(1992)。旅館管理學。眾文圖書公司。
- 二、英文部份
- Beard, J. G., & Ragheb, M. G. (1980). Measuring Leisure Satisfaction. *Journal of Leisure Research*, 12(1), 20-31
 - Cardozo, R. N. (1965). An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 21, 244-249.
 - Demby, E. (1974). Psychographics and Form Where It Comes, in *Lifestyle and Psychographics*, William D. Wells ed., Chicago, AMA.
 - Engel, J. F. Blackwell, R. D. and Miniard, P. W. (1993). *Consumer Behavior*, 7th ed., New York, NY: The Dryden, 559.
 - Franken, D. A. & Van Raaij, W. F. (1981). Satisfaction with leisure time activities. *Journal of Leisure Resear*, 13, 337-352
 - Hempel, D. J. (1977). Consumer Satisfaction with The Home Buying Process: Conceptualization and Measurement, in Kieth, H. K. (ed.), *The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, Cambridge, Mass:Marketing Science Institute.
 - Howard, J. A. and Sheth, J. N. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*, New York:John Willey and Sons, 54.
 - Kolter, P. (1997). *Marketing management-analysis, planning, implementation and*

control, 9th edition, New Jersey: Prentice-Hall, 185, 605. 9. Mannell, R. C., & Kleiber, D. A. (1997). A social psychology of leisure. State College, PA: Venture, 189. 10. Maslow, A. H. (1970). Motivation and personality, 2nd ed. New York: Harper & Row. 11. Pratt, W. R. (1974). Measuring Purchase Behavior. Handbook of Marketing, Robert Ferber ed., New York, McGraw-Hill Co.. 12. Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (1991). Consumer Behavior, 2nd ed, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice-Hall Inc.. 13. Walters, C. G. & Gordon, P. W. (1970). Consumer Behaviors: an Integrative Framework, Homewood, Richard D. Irwin Inc.. 14. Westbrook, R. A. (1981), Interpersonal Affective Influences on Consumer Satisfaction with Products, Journal of Consumer Research, 7, 49-54. 15. Woodruff, R. B., Cadotte, E., and Jenkins, R. L. (1983). Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience-Based Norms, Journal of Marketing Research, 20, 296-304.