

慢速壘球場顧客參與動機及滿意度之研究：以彰化縣為例

葉九源、廖學勇

E-mail: 9701172@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究旨在瞭解目前彰化縣慢速壘球場在人口統計變項、參與行為、參與動機以及顧客滿意度之特徵，並比較不同人口統計變項在參與動機以及顧客滿意度之差異。本研究以560位彰化縣慢速壘球顧客為研究對象，根據實際調查所得的資料，以描述性統計（次數分配百分比、平均數、標準差）t考驗、單因子變異數分析以及雪費事後檢定等統計方法，進行資料分析，經過分析結果獲得以下結論：一、研究對象婚姻以未婚居多；學歷階段方面以大學佔大部份；職業方面以軍公教較多；在家庭每月收入方面以15,000元以下居多；年齡則多集中在21-30歲；在參與年資方面多為二至四年。二、慢速壘球場顧客之主要參與動機為「抒解壓力」；對慢速壘球場顧客較滿意的構面為「裁判的專業能力」而較不滿意的構面為「增進身體健康」。三、不同的人口統計變項，在參與動機以及顧客滿意度上，有顯著差異存在。

關鍵詞：慢速壘球場(Slow-pitch Court)；參與動機(participative behavior)；顧客滿意度(participative motivations, members' satisfaction)

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	vi	內容目錄	ix
vii 表目錄	ix	圖目錄	ix
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	2	第三節 研究問題	3
3 第四節 研究假設	3	第五節 研究範圍與限制	4
4 第六節 名詞解釋	5	第二章 文獻探討	6
6 第一節 全民運動與慢速壘球	6	第二節 消費者行為理論的研究	12
12 第三節 動機的理论與相關文獻探討	17	第四節 滿意度相關理論的研究	23
23 第五節 個人背景影響運動參與	33	第六節 本章總結	35
35 第三章 研究方法與步驟	39	第一節 研究對象與方法	39
39 第二節 研究步驟	39	第二節 研究架構	41
41 第四節 研究工具	41	第五節 資料分析方法	52
52 第四章 結果與討論	54	第一節 彰化縣慢速壘球場顧客人口統計變項特性	54
54 第二節 參與動機調查結果	57	第二節 顧客滿意度調查結果	67
67 第四節 綜合討論	77	第五節 研究假設之驗證	82
82 第五章 結論與建議	84	第一節 結論	84
84 第二節 建議	85	參考文獻	85
85 附錄A 彰化縣慢速壘球場各鄉鎮分布表	98	附錄B 彰化縣慢速壘球場顧客參與動機及滿意度之研究 正式問卷	99

參考文獻

一、中文部分：王武昌(1980)，臺北市青年、學生、運動員之參與運動動機調查，國立臺灣師範大學體育研究所集刊，7，387-413。中華民國棒球協會(2004)，中華民國棒球規則。中華民國慢速壘球協會(2004)，中華民國慢速壘球規則。尤逸欽(2003)，慢速壘球簡介，休閒運動期刊，2，48-51。行政院體育委員會(2002)，運動人口倍增計畫書，台北：行政院體育委員會。行政院體委會(2002)，行政院體委會九十年年報，台北：行政院體委會綜合計畫處。行政院體委會(2003)，國民體能健康計畫，北：行政院體委會全民運動處。江南發(1996)，青少年自我統合與教育，高雄：復文圖書。何台棟(1996)，影響桃園縣慢速壘球運動發展因素之調查研究，國立體育學院體育研究所未出版之碩士論文。沈易利(1999)，台灣省民休閒運動參與動機與阻礙因素之研究，國立台灣體育學院學報，4，319-370。沈莉青(2002)，運動性休閒參與動機因素調查 - 以德明技術學院運動性社團為例，德明學報，19，479-492。李明榮(1991)，運動市場導論，臺中：霧峰出版。余朝權(1996)，現代行銷管理，臺北：五南圖書。林木俊(1994)，桃園縣立體育館市場區隔之研究，國立體育學院體育學系研究所碩士

論文。林世哲(1993), 大台北地區慢速壘球參與者之消費者行為研究, 國立體育學院體育學系碩士論文。林青山(1986), 二十一世紀之我國全民體育, 國民體育季刊, 75, 27-31。林靈宏(1994), 消費者行為學, 臺北:五南圖書。林財丁(1995), 消費者心理學, 臺北:東華書局。林生傳(1996), 教育心理學, 臺北:五南圖書。林麗娟(1994), 動機設計於電腦輔助教材之運用, 視聽教育, 35 卷5期, 23-30。吳俊彥(2001), 消費者行為, 高雄:高立出版社。范智明(1999), 臺北市運動健身俱樂部會員消費者行為研究, 國立臺灣師範大學體育研究所碩士論文, 未出版, 臺北。侯錦雄(1990), 遊憩區遊憩動機與遊憩認知關係之研究, 國立台灣大學園藝學研究所博士論文, 未出版, 台北。許天路(1993), 私立南亞工專男女學生參與休閒運動狀況調查分析, 南亞學報, 13, 173-211。許天威(1995), 行為改變之理論與應用, 高雄:復文圖書。許淑玫(1998), ABCS 動機設計模式之教學上之運用, 國教輔導, 38卷2 期, 16-24。連振杰(2004), 運動員休閒生活認知與參與體驗之研究 - 以南區大專院校慢速壘球校隊為例, 國立體育學院體育研究所碩士論文。陳文長(1995), 大學生運動性休閒參與動機與興趣分體育課滿意度之相關研究, 國立體育學院體育研究所碩士論文。程俊堅(2002), 雲林縣跆拳道館學員參與行為之研究, 國立臺灣體育學院體育研究所碩士論文, 未出版, 臺中。張志銘、蘇榮立、呂崇銘(1999), 大葉大學學生課後參與運動休閒動機之研究, 大專體育, 45, 118-124。張志銘、翁敏哲、林章榜(2001), 明道中學日間部學生課後參與運動休閒之動機研究, 體育學報, 30, 153-162。張坤鄉(1991), 國中教師休閒活動狀況之調查研究, 台灣省教師精神修養專輯, 20, 106-113。張春興(1996), 教育心理學, 臺北:東華書局。張良漢(2002), 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, 臺北:師大師苑。程紹同(1994), 現代體育發展的新趨勢 - 運動休閒管理, 中華體育, 7(4), 25-30。張榮勳(1998), 國民小學學童課餘運動參與動機之研究, 國立台南師範學院初等教育學報, 11, 273-304。張潤書(1990), 組織行為與管理, 台北市:五南。黃永賢(1994), 慢速壘球擊遠、擊準和打擊能力之研究, 台北:大溢出版社。黃永賢(1997), 慢速壘球運動員運動態度、價值之相關研究, 成大體育研究集刊, 3, 85-99。葉憲清(1987), 二十一世紀之我國學校體育, 國民體育季刊, 16(4), 16-12。蔡長啟(1993), 我國發展休閒活動的應有措施, 國民體育季刊, 4(22), 4-10。蔡特龍(2000), 休閒運動的推展, 休閒活動, 1-14, 台北:中華民國體育學會。蔡葉榮(1991), 淺談慢速壘球, 華夏學報, 25, 9577-9584。盧瑞山(2004), 全民運動之推展策略探討, 休閒運動期刊, 3, 201-206。謝秀芳、鄭麗霞(1995), 技職院校學生休閒活動參與狀況之研究, 體育學報, 20, 123-134。謝岫芸(2000), 會員制俱樂部關係行銷之研究—KMV 模式的運用, 文化大學觀光事業研究所碩士論文, 未出版, 台北。盧俊宏(1994), 運動心理學, 臺北:師大書苑。衛南陽(1999), 顧客滿意學, 台北, 牛頓出版股份有限公司, 初版。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, 12(1), 175-188。榮泰生(1999), 消費者行為, 臺北:五南書局。戴遐齡(1997), 臺北市高爾夫練習場運動參與者參與動機與行為之研究, 國立體育學院體育研究所碩士論文, 未出版, 桃園。體育大辭典編訂委員會(1984), 體育大辭典, 台北:商務。牟鍾福(1986), 二十一世紀之我國全民運動, 國民體育季刊, 42, 32-36。韓大衛、郭正煜(2002), 籃球運動代表隊參與動機之研究, 91年度體育學術研討會專刊, 154-161頁。

二、英文部份 Ames, C., & Archer, J. (1992) . Achievement goals in the classroom: Students ' learning strategies and motivation processes. *Journal of Sport Educational Psychology*, 80(3), 260-267. Atkinson, J. W. (1980). *An introduction to motivation*. New York: D. VanNostrand Company. Bitner, M. J.(1990). " Evaluating service encounters:The effects of physical surroundings and employee Responses " ,*Journal of Marketing*,54,69-8217. Cardozo, R. N. (1965). An experimental study of consumer effort, expectation, and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 21(8), 244-249. Churchill, G. & Surprenant, C. (1982). " An Investigation into the Determinants of Consumer Satisfaction " , *Journal of Marketing Research*, 19,pp. 491-504. Cronin, J. J., & Steven A. T. (1992). " Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, " *Journal of Marketing*, 56,55-68. Deci, E.L. & Ryan, R.M. (1985) . *Intrinsic motivation and elf-determination in human behavior*. New York:Plenum. Deci, E.L., & Ryan, R.M. (1991) . *A motivational approach to self: Integration in personality*. Nebraska symposium on motivation, 38, 237-288. Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1990). *Consumer behavior*. I. L.:Dryden Press. Engel, J. F., Kollat, D. T. & Blackwell, R. D. (1973). *Consumer behavior. The Role of the Consumer in Marketing*. Chapter 1, 2nd Edition New York: H. R. W. Inc. Fishbein, M. ,& Icek, A. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Be-havior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley Gill, D.L., Gross, J.B., & Huddleston, S. (1983) . Participation motivation in youth sport. *International Journal of Sport Psy-chology*, 14, 1-14. Gould, D., Feltz, D. & Weiss, M. (1985) . Motive for Participation in competitive youth swimming. *International Journal of Sport Psychology inters*, 16, 126-140. Goodman, J. (1989). *The Nature of Customer Satisfaction*, *Quality Progress*, Feb, pp.37-40. Hawkins, D. I., Best, R. J. & Coney, K. A. (1992). *Consumer behav-ior: Implications for marketing strategy*. Hempel, D. J.(1977). *Consumer Satisfaction with the Home Buying Process: Conceptualization and Measurement*. H. K. Kieth ed., Cambridge, MA: Marketing Science Institute. Howard, J. A. & Sheth, J. N. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Wiley & Sons Inc. Kotler, P. (1998). *Marketing management: Analysis, Planning and control*. NJ: Prentice-Hall. Longhurst & Spink (1987) . Participation motivation of Australian children involved in organized sport. *Canadian Journal of Ap-plied Sport Sciences*, 11(2), 106-114. Maslow, A. H. (1970) . *Motivation and personality (2nd ed.)* . New York: Harper & Row. Murray, J. F. (1983). Effects of alone and audience on motor per-formance for males and females. *International Journal of Sports Psychology*, 14, 92-97. Peterson, R. A.,& Wilson, W. R. (1992). *Measuring customer satis-faction: Fact and artifact*, *Journal of Academy of Marketing Sci-ence*, 20, 61-71. Reichheld, F. F., Earl, W.,& Sasser J. (1990). " Zero Defections : Quality Comes to Services " ,*Harvard Business Review*, 68(5), pp.105-111. Soloman, M. R. (1996). *Consumer behavior (3rd ed.)*. N. J.: Prentice Hall, 123-133. Stipek, D.J. (1993) . *Motivation to learn : from theory to practice*. Boston: Allyn & Bacon. Wethbrook, R. A. (1980). " A Rating Scale for Measuring Product/Service Satisfaction " , *Journal of Marketing*, pp.68-72. Woodruff, R. B., Ernest, R.C.,& Jenkins, R. L. (1993), *Modeling consumer satisfaction processes using experience-based norms*, *Journal of Marketing*, Aug, 296-304. Woodside, A. G.,& Daly R. T. (1989). " Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention " , *Journal of Care Marketing*, Dec., pp.5-7.