

消費者對后里馬場的遊憩動機、滿意度與重遊意願之研究

陳麗雪、呂崇銘

E-mail: 9805461@mail.dyu.edu.tw

摘要

近幾年，隨著經濟的成長和國民所得增加，使得國民的生活型態逐漸改變，加上民眾休閒意識提高，從事戶外遊憩活動日益增加。本研究以后里馬場為研究範圍，研究之目的主要是探討遊客遊憩動機、期望與滿意度之間的關係及重遊意願之影響關係，並進一步分析后里馬場應加強改善的地方及影響遊客重遊意願的因子。本研究採問卷調查的方式，便利抽樣后里馬場的遊客，進行資料蒐集分析，共得475份有效問卷。研究結果如下：一、遊客以女性、年齡以31-50歲，教育程度以高中職，職業以工商業，平均收入以3萬元以下者，居住地點以中部地區居多數。二、遊憩動機為「增加親人和朋友相處的機會」、「至戶外走走」、「享受自然環境」等三項平均數最高；滿意度則為「增進親人朋友間的交流」、「健身、散步的效果」和「紓解壓力」為最高。三、透過遊憩動機、期望與滿意度的相關性分析，顯示呈正向之相關。即動機愈強烈，則滿意度愈高，則重遊意願也愈高。四、遊憩期望與滿意度之間關係，則是期望大於滿意，發現兩者之間是有差距的，顯示遊客之滿意度未達預期。

關鍵詞：遊憩動機、重遊意願、滿意度、遊憩期望

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	vi
內容目錄	vii
表目錄	ix
圖目錄	xi
第一章 緒論	1
第一節 研究主題之背景、動機與重要性	1
第二節 研究範圍、對象與限制	3
第三節 研究目的	4
第四節 研究流程	4
第五節 解釋名詞	7
第二章 文獻探討	8
第一節 有關休閒活動的重要性	8
第二節 有關后里馬場的相關研究	10
第三節 遊憩動機之定義以及相關研究	11
第四節 休閒滿意度之相關研究	16
第五節 重遊意願之定義以及相關研究	23
第六節 國內外關於旅遊動機、滿意度與重遊意願之研究	26
第三章 研究方法	30
第一節 研究架構	30
第二節 研究假設	31
第三節 問卷設計	31

第一節 消費者的基本屬性統計分析	40
第二節 消費者遊憩動機差異性分析	44
第三節 消費者遊憩期望差異性分析	48
第四節 消費者滿意度差異性分析	54
第五節 消費者重遊意願分析	60
第六節 消費者遊憩動機、滿意度與重遊意願之相關分析	63
第七節 消費者遊憩動機、滿意度與重遊意願之迴歸分析	67

第五章 結論	73
--------	----

第一節 研究結論	73
第二節 研究建議	75
參考文獻	77
附錄 研究問卷	88

表目錄

表 2- 1 遊憩動機之構面分析表	16
表 2- 2 顧客滿意度的衡量構面相關研究	21
表 2- 3 休閒滿意度構面分析表	23
表 2- 4 忠誠度構面整理表	25
表 3- 1 遊憩動機問項設計量表	32
表 3- 2 遊憩期望問項設計量表	33
表 3- 3 休閒滿意度問項設計量表	34
表 3- 4 重遊意願問項設計量表	34
表 4- 1 消費者基本資料樣本分布情形	41
表 4- 2 消費者旅遊特性統計分析表	43
表 4- 3 受訪者遊園資訊來源統計表	44
表 4- 4 遊憩動機統計分析表	45
表 4- 5 遊園次數 / 天數對受訪者遊憩動機差異之分析	46
表 4- 6 不同受訪者之遊憩動機差異之分析表	47
表 4- 7 不同交通工具受訪者之遊憩動機差異之分析表	48
表 4- 8 遊憩期望統計分析表	49
表 4- 9 不同年齡的消費者之旅遊期望差異	50
表 4- 10 遊園次數對消費者旅遊期望差異之分析表	52
表 4- 11 休閒滿意度統計分析表	54
表 4- 12 不同收入之消費者滿意度差異分析表	56
表 4- 13 不同活動天數之消費者滿意度差異分析表	57
表 4- 14 不同特性之消費者滿意度差異分析表	59
表 4- 15 重遊意願統計分析表	60
表 4- 16 不同遊玩次數之消費者滿意度差異分析表	61
表 4- 17 不同遊玩天數之消費者滿意度差異分析表	62
表 4- 18 遊憩動機與休閒滿意度之相關分析表	64
表 4- 19 休閒滿意度與重遊意願之相關分析表	65
表 4- 20 遊憩動機與重遊意願之相關分析表	65
表 4- 21 滿意度與遊憩期望之相關分析表	66
表 4- 22 消費者之遊憩期望與滿意度差異分析	67
表 4- 23 消費者對后里馬場重遊意願影響因素分析表	68
表 4- 24 重遊意願與旅遊期望對遊憩動機的解釋力	69
表 4- 25 遊憩動機、遊憩滿意度、重遊意願對遊憩期望的解釋力	70

表 4- 26 重遊意願與旅遊期望對遊憩滿意度的解釋力 / / / 70

表 4- 27 遊憩動機、遊憩滿意度、旅遊期望對重遊意願的解

釋力 / / / / / / / / / / / / / / / / 71

xi

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖 / / / / / / / / / / / / 5

圖 2-1 動機形成圖 / / / / / / / / / / / / / 12

圖 2-2 觀光動機分類法 / / / / / / / / / / / / 15

圖 3-1 研究架構圖 / / / / / / / / / / / / / 30

圖 4-1 迴歸分析圖 / / / / / / / / / / / / / 72

參考文獻

方幸君(2004), 高雄市觀光意象與遊憩品脾因素重要性及績效表現認知之研究, 國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所未出版之碩士論文。王偉哲(1997), 遊客對休閒農業之認知與體驗之研究, 私立逢甲大學建築及都市計畫研究所未出版之碩士論文。交通部觀光局(2008), 中華民國95 年、96 年觀光年報之國人旅遊狀況調查, 台北:編制者發行。朱珮瑩(2003), 遊客從事鄉野觀光之動機、期望與滿意度之研究 - 以新竹縣為例, 私立世新大學觀光學系碩士班未出版之碩士論文。余幸娟(2000), 宗教觀光客旅遊動機與其滿意度之研究 - 以台南南鯤鯓代天府為例, 私立中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。吳佩芬(1997), 主題園遊客對主題意象認知之研究--以六福村主題樂園為例, 戶外遊憩研究, 10(2), 67-92。吳忠宏, 黃宗成, 邱廷亮(2004), 玉山國家公園遊客旅遊動機、滿意度與重遊意願之研究, 國家公園學報, 4(2), 23-41。- 78 - 吳政謀(2005), 運動健身俱樂部參與行為、服務品脾、滿意度與忠誠度之研究 - 以奔放主題運動館為例, 台北市立體育學院運動科學研究所未出版之碩士論文。呂長賈(2006), 集集地區遊客旅遊動機、滿意度與重遊意願之研究, 私立南華大學旅遊事業管理研究所未出版之碩士論文。沈進成, 廖若岑, 周君妍(2005), 遊客體驗、旅遊意象、滿意度與忠誠度之研究, 戶外遊憩研究, 18(3), 59-79。沈進成, 謝金燕(2003), 宗教觀光吸引力、滿意度與忠誠度關係之研究, 旅遊管理研究, 3(1), 79-95。阮純佳(1998), 外籍勞工休閒動機、態度、行為、及活動推展狀況之研究, 國立成功大學工業管理研究所未出版之碩士論文。周文樹(2002), 台南縣尖山埤水庫風景區遊客滿意度之研究, 私立逢甲大學土地管理研究所未出版之碩士論文。林愷(2003), 運用LISREL 模式探討遊客滿意度之研究 以花蓮縣為例, 國立東華大學企業管理研究所未出版之碩士論文。林政萩(2003), 內灣鐵道旅遊特色吸引力、遊客滿意度與重遊意願之研究, 私立逢甲大學建築與都市計畫研究所未出版之碩士論文。- 79 - 林國賢(2004), 大陸民眾來台旅遊態度與動機之研究, 私立朝陽科技大學休閒事業管理系碩士班未出版之碩士論文。林淑晴(1998), 從環境知覺探討垃圾對遊憩體驗的影響 - 以日月潭為例, 國立中興大學園藝研究所未出版之碩士論文邱春英(2002), 台東縣池上鄉觀光業發展之研究, 彰化師範大學地理研究所未出版之碩士論文。邱博賢(2003), 觀光意象、滿意度與行為意向間關聯之研究-以宜蘭地區四大休閒農場為例, 私立世新大學觀光學研究所未出版之碩士論文。侯錦雄, 姚靜婉(1997), 市民休閒生活態度與公園使用滿意度之相關研究, 戶外遊憩研究, 10(3), 1-17。徐光輝(1998), 臺灣休閒農業之消費者行為分析, 國立台灣大學農業經濟學研究所未出版之碩士論文黃宗成, 吳忠宏, 高崇倫(2000), 休閒農場遊客休憩體驗之研究, 戶外休憩研究, 13(4), 1-25。陳朝圳, 張美玉, 鍾玉龍(2005), 環境衝擊知覺、遊憩體驗與重遊意願關係之研究 - 以南仁山森林生態保護區為例, 旅遊管理研究, 5(2), 23-56。- 80 - 高明瑞, 王國君(1989), 海岸地區遊客特性與環境偏好之研究, 戶外遊憩研究, 6(4), 43。高俊雄(1996), 休閒概念面面觀, 國立體育學院論叢, 6(1), 69-78。張春興(1996), 教育心理學, 台北:東華書局。張春興, 楊國樞(1993), 心理學, 台北:三民股份有限公司。張照明(1999), 高職身心障礙學生休閒生活之研究, 特殊教育學報, 13, 239-279。梁盛棟(2007), 遊客旅遊動機、期望與滿意度關係之研究 - 以溪頭森林遊樂區為例, 國立嘉義大學農學院林業暨自然資源研究所未出版之碩士論文。許文聖(1991), 臺灣觀光事業之規劃與發展, 觀光管理, 1, 16-17。陳水源(1988), 擁擠與戶外遊憩體驗關係之研究。台北市:大立。陳昭明(1981), 臺灣森林遊樂需求、資源、經營之調查與分析。台北市:國立台灣大學森林系森林遊樂研究室。陳昭蓉(1996), 鄰里公園使用者滿意度影響因素之探討, 國立台灣大學園藝研究所未出版之碩士論文。- 81 - 陳美吟(1985), 遊樂體驗之研究 - 以楓林瀑布、擎天崗、太廈山實例調查, 國立台灣大學森林研究所未出版之碩士論文。陳桓敦(2002), 臺灣地區休閒旅館遊客消費行為, 私立世新大學觀光學系碩士班未出版之碩士論文。郭淑菁(2003), 登山社員休閒涉入、休閒滿意度與幸福感之研究, 私立大葉大學休閒事業管理學系碩士班未出版之碩士論文。陳朝圳, 張美玉, 鍾玉龍(2005), 環境衝擊知覺、遊憩體驗與重遊意願關係之研究 - 以南仁山森林生態保護區為例, 旅遊管理研究, 5(2), 23-56。陳肇堯, 胡學?(2002), 休閒農場遊客認知與滿意度分析-以南部地區為例, 戶外遊憩研究, 15(3), 31-54。曾明媛(2004), 紗帽山溫泉餐廳服務品脾影響遊客滿意度及忠誠度之研究 - 以椰林溫泉餐廳為例, 私立南華大學旅遊事業管理研究所未出版之碩士論文。游宗仁(2002), 全國YMCA 運動休閒課程知覺服務品脾與滿意度之研究, 私立朝陽科技大學休閒事業管理研究所未出版之碩士論文。游恆山(2001), 發展心理學。台北:五南圖書。- 82 - 童雅鈴(2003), 觀光風景區的旅遊動機、滿意度與重遊意願之研究 - 以內灣風景區為例, 私立世新大學經濟學系碩士班未出版之碩士論文。黃宗成, 吳忠宏, 高崇倫(2000), 休閒農場遊客休憩體驗之研究, 戶外休憩研究, 13(4), 1-25。楊文燦, 鄭琦玉(1995), 遊憩衝擊認知及其與滿意度關係之研究, 戶外遊憩研究, 8(2), 109-132。葉美玲(2008), 休閒酒莊遊客之生活型態、遊憩特性與遊憩體驗關係之研究, 私立大葉大學休閒事業管理學系碩士班未出版之碩士論文。廖明豐(2003), 東豐自行車綠廊之遊憩吸引力、服務品脾與遊客滿意度及忠誠度之研究, 私立南華大學旅遊事業管理研究所未出版之碩士論文。廖雅芳(2004), 臺灣花卉博覽會遊客滿意度之研究, 國立屏東科技大學農村規劃系碩士班未出版之碩士論文。歐聖榮, 張集毓(1995), 遊憩區市場定位之研究, 戶外遊憩研究, 8(3), 15-45。蔡伯勳(1986), 遊憩需求與滿意度分

析之研究-以獅頭山風景區為例，國立台灣大學園藝研究所未出版之碩士論文。- 83 -蔡坤泰(2006)，休閒農場知覺服務品質、遊客滿意度與行為意向關係之研究 - 以屏東熱帶農業博覽會為例，國立中山大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。賴福瑞(2004)，遊客對休閒農業區之遊憩動機、體驗與滿意度之研究 - 以金針山休閒農業區為例，國立屏東科技大學森林系研究所未出版之碩士論文。謝淑芬(1994)，觀光心理學，五南圖書，271。羅明訓(1999)，桃園縣國小六年級學生休閒活動之調查研究，國立台中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。二、英文部分Beard, J. G., & Ragherb, M. G. (1980). Measuring leisure satisfaction.Journal of Leisure Research, 12(1), 20-33.Backman, S. J., & Crompton, J. L. (1991). The usefulness of selected variables for predicting activity loyalty. Leisure Sciences, 13,205-220.Beard, J. G., & Ragheb, M. G. (1983). Measuring leisure motivation.Journal of Leisure Research, 15, 219-227.Bigné, J. E., Sánchez, M. I., & Sánchez, J. (2001). Tourism image, Evaluation variables and after purchase behaviour: In-84 -ter-relationship. Tourism Management, 22(6), 607-616.Brown, B. G., Frankel, G. & Fennell, M. (1991). Happiness through leisure: the impact of type of leisure activity, age, gender and leisure satisfaction on psychological wellbeing. Journal of Applied Recreational Research, 16, 368 – 392.Crandall, R. (1980). Motivations for leisure. Journal of Leisure Research, 12(1), 45-53.Cardozo, R. N. (1965). An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction. Journal of Marketing Research, 2,244-249.De Grazia, S. (1962). Of time work and leisure. New York: The twentieth century fund, inc.Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer, The Swedish Experience. Journal of Marketing, 55, 1-22.Gronholdt, L., Martensen, A., & Kristensen, K. (2000). The relationship between customer satisfaction and loyalty: cross-industry differences. Total Quality Management, 11, 509-514.Hampel, D. J. (1977). Customer satisfaction with the home buying process: conceptualization and measurement. In H. Keith Hunt(Ed.), The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dis-satisfaction. Cambridge, Marketing Science Institute.Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). The theory of buyer behavior. New York: John Wiley and Sons.Iso-Ahola, S. E., Alien, J. R., & Buttner, K. J. (1982). Price-related factors as determinants of leisure satisfaction. Scandinavian Journal of Psychology, 23, 141-146.Jackson, E. L. (1988). Leisure constraints: A survey of past research. Leisure Sciences, 10, 203-215.Joan, L. G. & Joseph, A. C. (2002). Defining consumer satisfaction. Academy of marketing science review, 2000(1), 1-27.Kozak, M. (2001). Repeater's behavior at two distinct destinations. Annals of Tourism Research, 28(3), 784-807.Kando, T. M. (1980). Leisure and Popular culture in transition. (2nd ed.). St. Louis: The C.V. Mos Company.Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. New York: McGraw-Hill.Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing, 49, 41-50.- 86 -Prus, A. & Brandt, B. D. (1995). Understanding your customers. American Demographics, 2(5), 10-13.Riddick, C. C., & Daniel, S. N. (1984). The relative contribution of leisure activities and other factors to the mental health of older women. Journal of Leisure Research, 16(2), 163-148.Reynolds, F. D., Darden, W. R., & Martin, W. S. (1974). Developing an image of the store loyal customer. Journal of Retailing, 50, 73-84.Ragheb, M. & Tate, R. (1993). A behavioural model of leisure participation, based on leisure attitude, motivation and satisfaction. Leisure Studies, 12, 61 – 70.Sneegas, J. J. (1986). Components of life satisfaction in middle and later life adults: Perceived social competence, leisure participation and leisure satisfaction. Journal of Leisure Research, 18(4), 248-258.Stum, D. L. & Thiry, A. (1991). Building customer loyalty. Training and Development Journal, 45, 34-36.Schreyer, R. S., Lime, D. W., & Willians, D. R. (1984). Characterizing the Influence of past experience on recreation behavior. Journal of Leisure Research, 16(1), 34-50.Singh, J. (1991). Understanding the structure of consumer satisfaction evaluation of service delivery. The Journal of Academy Marketing Science, 19(3), 223-234.Westbrooks, R. A. (1980). A rating scale for measuring product/services satisfaction. Journal of Marketing, 17, 68-