

自行車消費者參與行為滿意度之研究：以后豐鐵馬道為例

吳淑華、呂崇銘

E-mail: 9805870@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究在探討后豐鐵馬道之自行車消費者參與行為及滿意度之情形。以后豐鐵馬道之自行車消費者為研究對象，採問卷調查，並使用人口變項、參與行為、滿意度等量表為研究工具，發出450份問卷，回收有效樣本數共405份，有效問卷率90%。根據問卷所得之資料，分別進行描述性統計、獨立樣本t考驗、皮爾遜積差相關、單因子變異數分析等統計方法進行資料分析。本研究結果如下：一、遊客主要男性高於女性消費者；年齡的分布，以31-40歲佔最多；學歷分布以專科/高中職佔最多消費者；職業分布情形以工商業，所佔比例最多。消費者大多為已婚狀況；消費者月平均平均月收入以20001至30000元佔最多；遊客會租賃自行車居多，訊息來源主要是透過親朋好友的介紹，來訪次數以第一次以下者最多，騎乘時間以1~2小時者為最多。二、不同性別、年齡、職業、學歷、婚姻及月收入之自行車消費者在參與行為上有顯著差異。三、不同性別、年齡、職業、學歷、婚姻及平均月收入之自行車消費者在使用滿意度上具有顯著差異。四、自行車消費者之參與行為對使用滿意度具有顯著相關。

關鍵詞：自行車道、參與行為、滿意度、后豐鐵馬道

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 研究動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究範圍與限制	3
第四節 名詞解釋	4
第二章 文獻回顧	6
第一節 后豐鐵馬道概述	6
第二節 自行車道及路網之定義與相關政策	7
第三節 消費者行為	15
第四節 運動參與行為	20
第五節 消費者滿意度與相關研究	24
第六節 自行車消費者參與行為與滿意度之相關研究	29
第三章 研究方法	32
第一節 研究架構	32
第二節 研究假設	33
第三節 研究流程	33
第四節 問卷調查	36
第五節 資料分析	38
第四章 結果與討論	41
第一節 自行車消費者之人口變項描述	41
第二節 不同背景變項受訪者之參與行為分析	50
第三節 不同背景變項受訪者之滿意度分析	60
第四節 自行車消費者參與行為與滿意度之相關分析	69
第五章 結論與建議	74
第一節 結論	74

第二節 建議	78
參考文獻	81
附錄 研究正式問卷	91

參考文獻

- 一、中文部份方世榮(1998), 行銷學, 台北:三民書局。方進隆(1993), 健康體能的理論與實際, 台北:漢文書店。王正平(2004), 登山健行遊客與登山自行車使用者遊憩衝突之研究, 戶外遊憩研究, 17(4), 71-91。向婉惠(2006), 臺北縣樹林市市民使用大漢溪河濱自行車道之現況與參與動機之研究, 臺北市立教育大學體育學系研究所未出版之碩士論文。行政院內政部營建署(2008), 市區道路工程規劃及設計規範, 台北:行政院內政部營建署。行政院體育委員會(2002), 臺灣地區自行車道系統規劃與設置, 台北:行政院體育委員會。沈進成, 方靜儀, 許志遠, 鍾武倫, 王鈞平(2003), 南華大學學生參與動機、阻礙因素、運動參與滿意度關聯性之研究, 發表於立德管理學院健康休閒暨觀光餐旅產官學研討會, 台南:私立立德管理學院。林建堯, 傅克昌, 歐聖榮(1999), 騎乘動機對自行車專用道環境屬性重要程度之影響, 興大園藝, 24(4), 95-106。林建煌(2002), 消費者行為(初版), 台北:智勝文化。林靈宏(1999), 消費者行為學(初版), 台北:五南圖書。侯錦雄(1990), 遊憩區遊憩動機與遊憩認知間關係之研究, 國立台灣大學園藝學研究所未出版之博士論文, 台北。徐光輝(1998), 台灣休閒農業之消費行為分析, 國立台灣大學經濟研究所未出版之碩士論文。徐達光(2003), 消費者心理學, 台北:東華書局。高俊雄(1995), 台北市健康體適能俱樂部健康經營管理型態之研究, 運動休閒管理論文集(1), 219-313。張大春(2005), 政府觀光行銷 - 以後豐鐵馬道為例, 私立逢甲大學事業經營管理系研究所未出版之碩士論文。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。張耿雄(2006), 健走、踩鐵馬有氣又健康, 自由時報, E29。張彩秀(1995), 國人運動行為、體適能及主觀健康狀況之研究, 學校衛生, 26, 2-23。張學孔(2001), 永續發展與綠色交通, 經濟前瞻, 76(1), 116-121。張馨文(2004), 各國自行車遊憩經驗之研究, 都市交通季刊, 19(1), 1-10。梁雯玟(2001), 顧客導向、服務補償與服務品質之關係研究 - 以國際觀光旅館為例, 國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。莊惠宜, 邱文彬, 黃耀輝, 廖志豪(2004), 國外自行車推動計畫, 代步與休閒產業雙月刊, 18, 17-20。許智政(2001), 臺北市國小校園休閒運動參與者生活型態及滿意度調查之研究, 臺北市立師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。陳佳媚(2008), 遊客目的地意象與重遊意願相關之研究 - 以潭雅神綠園道為例, 私立大葉大學運動事業管理學系研究所未出版之碩士論文。陳冠璋(2006), 不同自行車類型與車道設施滿意度之研究:以後豐自行車道為例, 私立朝陽科技大學建築及都市設計研究所未出版之碩士論文。陳鴻雁(2000), 台灣地區民眾參與休閒運動之研究, 台北:輔大出版社。黃宗成, 吳忠宏(2001), 玉山國家公園管理處服務品質之研究:以遊客滿意度為例, 國家公園公園學報, 11(2), 117-135。黃金宏(2006), 騎乘自行車健康行, 學校體育, 16(4), 103-106。黃啟榮(2002), 生活型態需求與附加價值創造關聯發展之研究:以登山自行車為例, 國立台灣師範大學設計學系研究所未出版之碩士論文。楊舒雯(2006), 自行車道遊客特性與遊憩服務品質之研究 - 以台中縣東豐自行車綠廊為例, 國立體育學院休閒產業經營學系研究所未出版之碩士論文。廖明豐(2003), 東豐自行車綠廊之遊憩吸引力、服務品質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。廖俊儒(2004), 職棒現場觀眾消費體驗要素對體驗滿意度與忠誠意願影響之研究, 國立台灣師範大學體育學系博士班未出版之博士論文。榮泰生(1991), 行銷管理學, 台北:五南圖書。榮泰生(1999), 消費者行為, 台北:五南圖書。臺中縣觀光旅遊局(2005), 百里自行車道, 山海屯, 8, 台中縣:台中縣政府。蔡瑞宇(1996), 顧客行為學, 台北:天一圖書。鄭順璉(2001), 臺北市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。賴金鑫(1993), 運動醫學講座第二輯, 台北:健康世界雜誌社。賴炫政(1999), 運動對憂鬱症的影響, 國立台灣師範大學體育研究所未出版之碩士論文。駱東明(2006), 自行車道參與民眾休閒行為與休閒利益研究 - 以東豐綠廊為例, 國立臺灣體育學院體育研究所未出版之碩士論文。觀大千(2005), 兩馬文化吹起自行車流行風, 山海屯, 7, 台中縣:台中縣政府。二、英文部份Blair, S.N. (1984). How to assess exercise habits and physical fitness. In N.E. Miller, J.D. Matarazzo, S.N. Weiss, J.A. Herd, & S.M. Weiss (Eds.), Behavioral health: A handbook of health enhancement and disease prevention (pp. 424-447), New York: Wiley.Camacho, T. C., Roberts, R. E., Lazarus, N. B., Kaplan, G. A., & Cohen, R. D. (1991). Physical activity and depression: evidence from the Alameda County Study. American Journal of Epidemiology, 34(2), 220-231.Cardoza, R. N. (1965). An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction. Journal of Marketing Research, 24, 244-249.Caspersen, C. J., Christenson, G. M., & Powell, K. E. (1985). Physical activity, exercise and physical fitness: definition and distinctions for health related research. Public Health Report, 100, 131-146.Churchill, G. A., & Suprenant, C. (1982). An investigation into determinants of customer satisfaction. Journal of Marketing Research, 19, 491-504.Cyert, R. M., & March, J. G. (1963). A behavioral theory of the firm. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.Czepiel, J. A., Larry, J. R., & Adebayo, A. (1974). Perspectives on consumer satisfaction. In R. Curham (Ed.), AMA Conference Proceedings (pp. 119-123). Chicago: American Marketing Association.Day, R. L., & Landon, E. L. (1977). Towards a theory of consumer complaining behavior. In A. Woodside, J. Sheth & P. Bennett (Eds.), Consumer and Industrial Buying Behavior (pp. 425-437). Amsterdam: North-Holland Publishing Company Press.Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). Consumer Behavior (8th ed.). New York: Dryden.Engle, J. F., Kollat, D. T., & Blackwell, R. D. (1984). Consumer behavior (4th ed.). II: Dryden Press.Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience. Journal of Marketing, 55, 1-21.Fox, K. R. (1987). Physical self-perceptions and exercise involvement. Arizona State University.Gionet, N. J., & Godin, G. (1989). Self reported exercise behavior of employee: a validity study. Journal of Occupation Medicine, 31(12), 969-973.Goodman, J. (1989). The nature of customer satisfaction. Quality Progress, 37-40.Haskell, W. L. (1988). Overview: Health benefits of exercise. Handbook of Life Stress, Cognition, and Health. New York: John Wiley and Sons, Inc., 259-294.Hawkins, D. I., Best, R. J., & Coney, K. A., (2001). Consumer Behavior: Building Marketing Strategy (8th ed), New York: McGraw-Hill.Hempel, D. J. (1977). Consumer satisfaction with the buying

process: Conceptualization and measurement. In H. K. Hunt (Ed.), *The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.

Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). *The theory of buyer behavior*. New York: John Wiley and Sons Inc.

Kelly, J. R. (1989). Later-life leisure. *Beginning a new agenda. Leisure Sciences*, 11(1), 47-59.

Kotler, P. (1999). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Muller, W. (1991). Gaining competitive advantage through customer satisfaction. *European Management Journal*, 3, 201-221.

Oliver, R. L. (1993). Contitive, affective, and attribute bases of the satisfaction. *Journal of Customer Research*, 20(40), 418-430.

Oliver, Richard L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction dicision, *Journal of Marketing Research*, 17(3), 460-469.

Parker, S. R. (1971). *The future of Work and Leisure*. London: MacGibbon and Kee.

Peterson, R. A., & Wilson, W. R. (1992). Measuring customer satisfaction: Fact and artifact, *Journal of Academy of Marketing Science*, 20, 61-71.

Pfaff, M. (1977). The index of customer satisfaction measurement problem and opportunity. In H. K. Hunt (Ed.), *The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction* (pp. 24-27), Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute.

Rossman, J. R. (1989). *Recreation programming designing leisure experience*, sagamore publishing. Illions: Champaign.

Schiffman, L.G., & Kanuk, L. L. (1991). *Consumer Behavior* (2nd Ed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Singh, J. (1991). Understanding the structure on consumer satisfaction evaluation of service delivery. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 19, 223-234.

Siscovick, D. S., Laporte, R. E., & Newman, J. M. (1985). The disease-special benefits and risks of physical activity and exercise. *Public Health Reports*, 100(2), 180-188.

William, T. G. (1982). *Consumer Behavior Fundamental and Strategies*. St. Paul Minn : West Publishing Co.