

南台科技大學

餐旅管理系

畢業專題報告

消費者至便利商店用餐意願之研究

指導教授:萬金生 教授

學生:鄭亞婷 4980H003

李淑怡 4980H010

曹尚齡 4980H012

賓俐涵 4980H016

莊凱昇 498M0114

中華民國一百零一年十二月二十日

摘 要

近年來便利商店更將室內空間加裝了桌椅，讓客人可以在裡面用餐更加方便了，由此證明便利商店增設桌椅空間，則會使族群選擇更方便的便利商店裡用餐。本研究引用 Azjen(1985)所提出的計畫行為理論，透過態度、主觀規範、知覺行為控制來探討消費者至便利商店用餐之意願。

本研究探討便利商店在各個方面帶給消費者至店內用餐其態度、意願之研究。為此本研究整合態度、行為控制、主觀規範、意願、氣氛、便利性等背景以編制問卷，以參考李克特量表(Likert Scale)來設計問卷，李克特量表主要是用來具體指出該項的認同「程度」，並視為「區間測量變像尺度」。問項部分為「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」來衡量。年齡從 20 歲至 60 歲的學生和上班族群做此研究是否會主動到便利商店用餐之研究，會不會因為上班族的方便及同儕的邀約而到便利商店用餐。

以至便利商店的消費者為受測者。分別發放四百份問卷，剔除無效問卷後，結果共回收三百五十份有效問卷。其資料研究與分析採用獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關、簡單迴歸分析。

經本研究發現有關影響族群到便利商店用餐之主觀規範方面，主要的社會支持來自於次要群體，朋友及朋友。知覺行為控制方面，便利條件對到便利商店消費用餐行為意圖具有影響力。

關鍵字：便利商店、計畫行為理論、用餐意願