

# 南臺科技大學

企業管理系碩士班  
碩士學位論文

影響消費者購買運動鞋關鍵因素-分析  
網路程序法之應用

**The Key Factors Effecting Consumer  
Purchasing Intention on Sports Shoes – The  
Applications of Analytic Network Process**

研究生：黃玉雲

指導教授：林育德 博士

林義旭 博士

中 華 民 國 一 〇 八 年 六 月



# 南臺科技大學 碩士論文

## 影響消費者購買運動鞋關鍵因素-分析網路程序法之 應用

研究生：黃玉雲

本論文業經審查及口試合格特此證明


論文考試委員

林清河

陳正哲 陳正哲

林育德

指導教授

林育德  林義旭 ~~林義旭~~

所

長

林義旭 ~~林義旭~~

中華民國一〇八年六月二十八日

## 摘要

隨著經濟的發展，國人的生活水準進一步提升，對健康的概念更加重視，許多人會選擇運動來紓解身心，使運動成為一種習慣；運動風氣的盛行，使運動鞋產銷成為一個重要的產業。有鑑於此，本研究將對於消費者購買運動鞋之行為，進行考量因素之探討。

本研究將利用分析網路程序法，以得出影響消費者購買運動鞋關鍵因素，並釐清顧客之消費者購買行為。研究結果顯示，在影響消費者購買運動鞋關鍵因素下，以運動鞋品質、專業能力、信任可靠、運動鞋價格以及運動鞋功能性為最重要之指標；而在各消費者行為之重要程度方面，則以顧客再購買意願最為重要。因此，在影響消費者購買運動鞋關鍵因素得以發揮最大成效之考量下，建議運動用品業者及製造商以顧客再購買意願為主軸，對「運動鞋品質」、「專業能力」、「信任可靠」、「運動鞋價格」與「運動鞋功能性」等方向做改善。

**關鍵詞：**運動鞋、分析網路程序法、消費者購買行為、購買意願

## Abstract

In Taiwan, living standards have further improved with the development of the economy. People now attach more importance to the concept of health and many choose to exercise as a way of relaxing the body and mind, allowing physical activity to become part of their habit. As the sports culture becomes increasingly popular, production and marketing of sports shoes have become an important industry. In light of this, this study explores the factors underlying consumers purchasing behavior towards sports shoes.

This study uses the analytic network process to derive the key factors influencing consumer purchasing behavior towards sports shoes and to determine customers' consumer purchasing behavior. The results show that out of the key factors influencing consumers in purchasing sports shoes, quality, professionalism, trust and reliability, price and functions of sports shoes serve as the most important indicators. As for the importance of different consumer behavior aspects, results show that customer repurchase intention is the most important behavioral aspect.

In conclusion, in order to maximize the impact of the key factors influencing consumer purchasing behavior towards sports shoes, it is recommended that sporting goods businesses and manufacturers should focus on customer repurchase intention and make improvements towards the quality, professionalism, trust and reliability, price and functions of sports shoes.

**Keywords: Sports Shoes 、 Analytic Network Process 、 Consumer Purchasing Behavior 、 Purchase Intention**



## 誌謝

非常感謝林育德教授與林義旭教授耐心的教導，使這篇論文從無生有，在研究中遇到瓶頸與困難時，適時的給予最佳建議，在每次的面談中，都細心的批改我的論文，也在一些小細節上建議我該如何修改，讓我的論文可以順利的完成，並且很順利得通過口試。也感謝口試委員林清河教授與陳正哲教授對於本論文給予很大的鼓勵及肯定，對本論文提供寶貴的建議與指導，使得本論文更加完善。

感謝企管系的教授與同學以及幫助我的朋友們，在遇到困難時給予鼓勵及支持，陪我走過低潮。也感謝一起口試的碩專班同學，幫忙準備茶點與海報及相關細節，使這場口試更加順利。

特別感謝淑卿協助問卷的發放以及參與填寫問卷民眾們，讓本研究因擁有數據而能分析，使論文資料分析的部分可以順利完成，建立最佳選擇方案之參考依據。也感謝儀健這一年的陪伴與支持，總是在我快放棄的時刻鼓勵我，默默的支持我到完成論文，最後感謝我的父母及家人，使得這一段求學生涯無顧之憂，順利完成學業。

僅以本文獻給我最敬愛的家人、朋友及老師。

黃玉雲 僅誌於

南臺科技大學企業管理研究所

中華民國一百零八年六月

# 目錄

摘要.....	i
Abstract.....	ii
誌謝.....	iii
目錄.....	iv
表目錄.....	vi
圖目錄.....	viii
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究流程.....	3
1.4 研究範圍與限制.....	4
第二章 文獻探討.....	5
2.1 運動用品.....	5
2.1.1 運動用品定義.....	5
2.1.2 運動用品相關文獻.....	7
2.1.3 運動鞋.....	9
2.2 購買意願.....	19
2.2.1 購買意願的定義.....	19
2.2.2 影響消費者購買意願的因素.....	21
2.3 決定準則.....	30
2.3.1 實體特性準則.....	30
2.3.2 品牌印象準則.....	31
2.3.3 服務品質準則.....	32
2.4 操作型定義.....	38
2.4.1 實體特性.....	38
2.4.2 品牌印象.....	39
2.4.3 互動品質.....	39
2.5 分析網路程序法.....	40
第三章 研究方法.....	45
3.1 分析網路程序法(analytic network process, ANP) .....	45
3.1.1 分析網路程序法.....	45
3.1.2 AHP 與 ANP 比較.....	47
3.1.3 分析網路程序法之運用程序.....	49
3.2 問卷設計與填答.....	51
3.2.1 研究工具.....	52
3.2.2 研究樣本.....	55



第四章 影響消費者購買運動鞋關鍵因素.....	58
4.1 評估指標權重計算.....	58
4.1.1 建立成對比較矩陣.....	58
4.1.2 計算特徵值與一致性檢定.....	60
4.1.3 超級矩陣之計算.....	60
4.2 影響消費者購買運動鞋關鍵因素之重要性比較.....	61
4.2.1 在目標下，假設各準則間彼此獨立之權重.....	61
4.2.2 在各準則下，假設次準則間彼此獨立之權重.....	62
4.3 各項因素權重結果分析.....	64
4.3.1 以各準則為基礎，各準則間之相依關係.....	64
4.3.2 以各次準則為基礎，各次準則間之相依關係.....	67
4.4 影響消費者購買運動鞋因素之權重結果分析.....	80
4.5 消費者購買行為重要性分析.....	83
第五章 結論與建議.....	85
5.1 結論.....	85
5.1.1 實體特性準則.....	86
5.1.2 品牌印象準則.....	86
5.1.3 互動品質準則.....	87
5.1.4 影響消費者購買運動鞋關鍵因素之權重.....	87
5.1.5 消費者購買行為間之重要程度.....	87
5.1.6 整體性之建議.....	88
5.2 建議.....	88
參考文獻.....	90
附錄一、影響消費者購買運動鞋關鍵因素調查問卷.....	104

## 表目錄

表 2-1	運動用品或器材批發零售業範疇	6
表 2-2	我國運動用品產業主要產品項目	6
表 2-3	國內學者探討運動用品店主題	9
表 2-4	運動鞋品牌四大體系	10
表 2-5	鞋業產品分類	11
表 2-6	運動鞋產品功能分類	11
表 2-7	運動鞋特性	14
表 2-8	運動鞋品牌相關文獻	18
表 2-9	購買意願定義	20
表 2-10	消費者選擇運動鞋之關鍵因素	24
表 2-11	消費者購買運動鞋關鍵因素準則	25
表 2-12	顧客忠誠度定義	26
表 2-13	顧客滿意度定義	28
表 2-14	顧客再購買意願定義	29
表 2-15	實體特性次準則	31
表 2-16	品牌印象次準則	32
表 2-17	服務品質之相關文獻	35
表 2-18	服務品質次準則	36
表 2-19	運動鞋購買因素資料	36
表 2-20	運動鞋購買因素排序	37
表 2-21	響消費者購買運動鞋關鍵因素	38
表 2-22	實體特性準則及次準則之操作型定義	39
表 2-23	品牌印象準則及次準則之操作型定義	39
表 2-24	互動品質準則及次準則之操作型定義	39
表 2-25	分析網路程序法相關研究彙整表	42
表 3-1	AHP 與 ANP 之比較	48
表 3-2	隨機一致性指標(R.I.)表	50
表 3-3	分析網路程序法(ANP)尺度定義與說明	53
表 3-4	影響消費者購買運動鞋關鍵因素之重要性調查問卷內容	53
表 3-5	以【實體特性】為基礎之相依性調查問卷內容	54
表 3-6	以【運動鞋功能性】基礎之顧客忠誠度、顧客滿意度、再購買意願之重要性調查問卷內容	54
表 3-7	樣本描述表	55
表 4-1	「運動鞋功能性」次準則影響下之成對比較矩陣	59
表 4-2	影響消費者購買運動鞋關鍵因素最適決策目標下之各指標權重分析	61
表 4-3	以實體特性為主之各指標權重分析	62



表 4-4	以品牌印象為主之各指標權重分析 .....	63
表 4-5	以互動品質為主之各指標權重分析 .....	64
表 4-6	以實體特性為基礎下之各指標權重分析 .....	65
表 4-7	以品牌印象為基礎下之各指標權重分析 .....	65
表 4-8	以互動品質為基礎下之各指標權重分析 .....	66
表 4-9	各項評估準則影響下之成對比較矩陣一致性檢定 .....	67
表 4-10	C1 運動鞋功能性基準下之各指標權重分析.....	68
表 4-11	C2 運動鞋外觀設計基準下之各指標權重分析.....	69
表 4-12	C3 運動鞋價格基準下之各指標權重分析.....	70
表 4-13	C4 運動鞋品質基準下之各指標權重分析.....	71
表 4-14	C5 品牌知名度基準下之各指標權重分析.....	72
表 4-15	C6 品牌形象基準下之各指標權重分析.....	73
表 4-16	C7 品牌忠誠度基準下之各指標權重分析.....	74
表 4-17	C8 企業形象基準下之各指標權重分析.....	75
表 4-18	C9 服務態度基準下之各指標權重分析.....	76
表 4-19	C10 關懷親切基準下之各指標權重分析.....	77
表 4-20	C11 專業能力基準下之各指標權重分析.....	78
表 4-21	C12 信任可靠基準下之各指標權重分析.....	79
表 4-22	評估次準則之未加權超級矩陣 .....	80
表 4-23	評估次準則之加權超級矩陣 .....	81
表 4-24	評估準則之極限化超級矩陣 .....	81
表 4-25	影響消費者購買運動鞋因素之權重分析 .....	82
表 4-26	以各次準則為基礎下消費者行為之重要程度一致性檢定 .....	83
表 4-27	以各次準則為基礎下消費者行為之重要程度分析 .....	84



## 圖目錄

圖 1-1	研究流程圖 .....	3
圖 2-1	消費者購買行為模式 .....	22
圖 2-2	影響消費者購買運動鞋關鍵因素層級架構圖 .....	38
圖 3-1	典型 ANP 結構 .....	47
圖 3-2	AHP 與 ANP 之模型比較 .....	48
圖 3-3	超級矩陣 .....	51
圖 4-1	B1 實體特性準則影響下之評估架構.....	59
圖 5-1	影響消費者購買運動鞋關鍵因素之相對權重 .....	85



# 第一章 緒論

現今的生活中，許多人們因為生活壓力大而選擇運動來紓解身心，甚至把運動成為一種習慣，因此運動鞋成了人們生活上不可或缺的工具，且業者推出各式各樣不同特性的運動鞋滿足消費者需求，而消費者購買運動鞋關鍵因素成為一個重要探討的課題。

## 1.1 研究背景與動機

隨著政府、醫學專家及媒體宣導健康之重要性，許多民眾開始瞭解運動能預防身體疾病的發生及有助於體態的維持，養成規律的運動習慣，可以保持個人身心健康狀態。依據教育部體育署「107年運動現況調查」結果顯示，參與運動人口比例自95年的76.9%上升至106年的85.3%，85.3%的國人平常有運動的習慣，他們較以往更願意投入金錢與時間。藉由健康意識發掘，讓健身運動中心、不同運動課程及體適能活動推出多元和創意之經營型態，各樣運動周邊產品不斷研發上市，滿足民眾需求，吸引更多民眾投入運動的行列，並提升民眾運動消費支出(教育部體育署，2017)。

在過去十年中，參與運動的臺灣人口比例增長了8.4%，以106年13歲(含)以上的總人口估計為2,089萬人，運動人口增加了175萬人(教育部體育署，2017)。由於運動人口遽增，相對運動用品使用需求也大增，運動用品市場競爭越來越激烈，產品種類及服務無時無刻都在推出創新，隨著運動用品產業科技技術的求新求變，讓許多運動產品的外觀設計及功能多樣化，產品品質也是讓運動用品業者不容小覷的一部份，因此，消費者開始在意對於運動用品的品質與使用價值的感受，甚至商店的氣氛、服務或品牌都有可能影響消費者購買的意願。因此本研究動機之一為運動鞋購買行為。

由於運動鞋的舒適、便利，運動鞋逐漸融入不少人的日常生活中，甚至有些年輕人購買運動鞋的動機不是因為運動或休閒活動，而是穿著搭配好看、流行，隨著運動鞋在生活中的重要性，運動鞋用品市場消費型態也慢慢變化，運動鞋成

為運動用品市場最具銷售潛力的產品。

有鑑於此，本研究將探討影響消費者購買運動鞋之關鍵因素，從文獻探討中分析出影響消費者購買運動鞋之因素。且運用分析網路程序法提出因素間重要程度的比較，求出各因素相對權重，作為讓運動用品業者瞭解消費者的需求和喜好依據，進而改善產品或服務，並釐清顧客之消費者行為，提高顧客滿意度，此為本研究主要動機。

## 1.2 研究目的

本研究依據研究背景與動機的說明，以台南市消費者為研究對象，經由資料蒐集與數據資料分析，來探討購買運動鞋考量因素之重視程度。首先，探討影響購買運動鞋因素之實體特性、品牌印象及互動品質的重要程度。接著，針對各構面，進行兩兩的探討，檢視彼此之間的重要性。

再者，利用分析網路程序法，以檢視實體特性、品牌印象、及互動品質之重要程度。其後根據研究結果，提供結論與建議，為運動用品業者和製造商瞭解消費者的需求和喜好相關依據及瞭解消費者購買運動鞋決策方案之關鍵因素，本研究之成果與限制，可供後續研究者進行更深入研究之參考方向。

如上文所述，因此本研究之目的以購買運動鞋考量因素重視程度為研究目標。主要具體研究目的如下：

1. 經由相關文獻整理與分析，建構影響消費者購買運動鞋之關鍵準則，以作為運動用品業者及製造商瞭解消費者的需求和喜好相關依據。
2. 運用分析網路程序法(ANP)評選出影響消費者購買運動鞋之關鍵因素，以瞭解消費者購買運動鞋決策方案之關鍵因素。
3. 探討影響消費者購買運動鞋關鍵因素之消費者行為。

### 1.3 研究流程

為達以上所述之研究目的，研究內容依循以下步驟來進行，研究流程如圖 1-

1 所示：

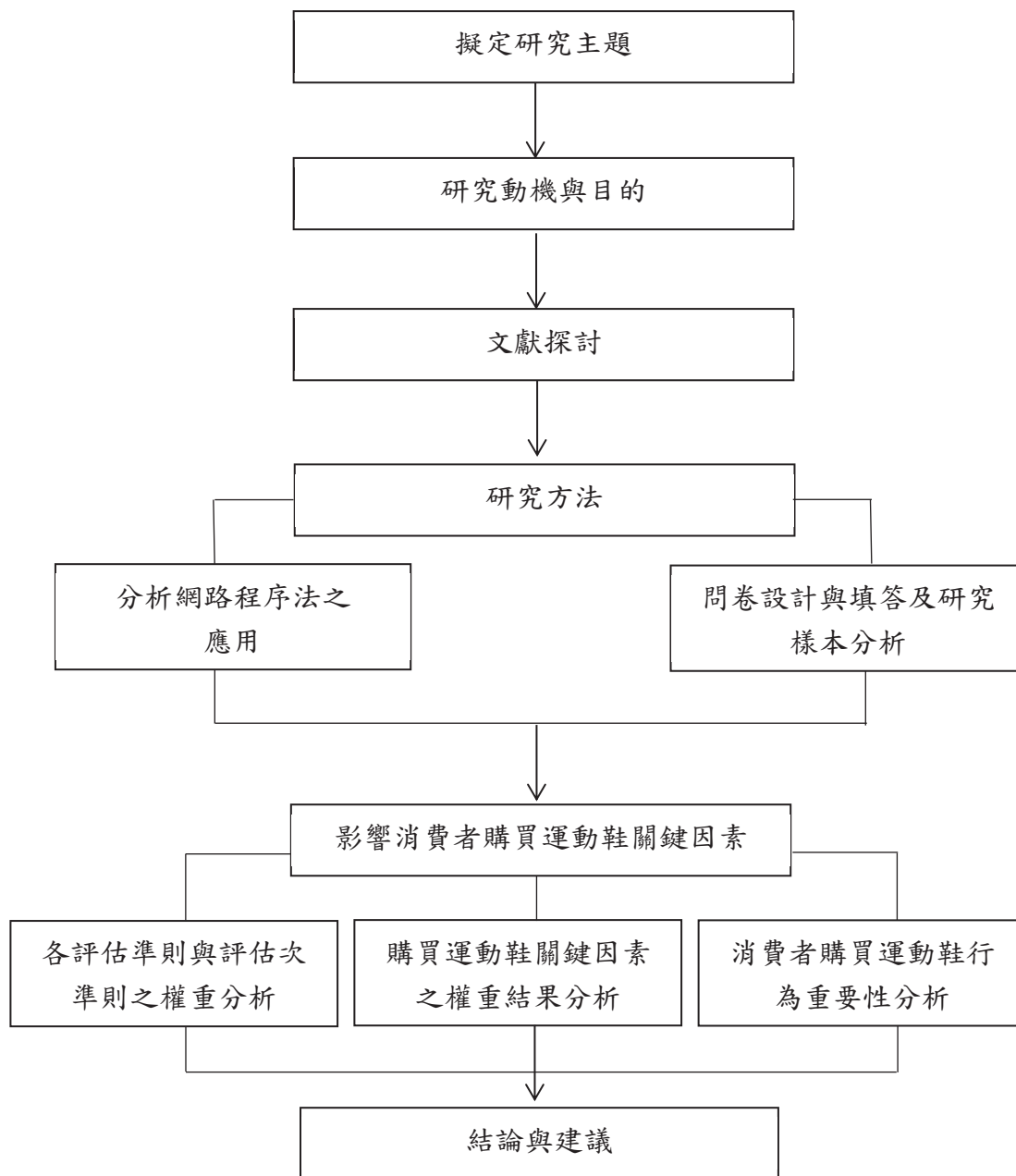


圖 1-1 研究流程圖

## 1.4 研究範圍與限制

本研究用以探討影響消費者購買運動鞋關鍵因素，問卷填答者為台南市購買運動鞋之消費者，依消費者在運動用品店購買運動鞋後，購買運動鞋之考量因素做問卷調查，來進行研究分析。因此，本研究有以下限制：

1. 問卷填答者對問卷內容的了解程度，將會對問卷結果產生影響。
2. 由於地域不同，其所面臨的購買運動鞋之考量因素可能會有部分差異，而其評估項目也會受影響。

本研究之各章節說明如下：

### 第一章、緒論

本章主要介紹研究的背景與動機、研究目的及研究過程、範圍與限制。

### 第二章、文獻探討

本章針對影響消費者購買運動鞋關鍵因素及分析網路程序法(ANP)等相關研究進行探討文獻回顧與整理。

### 第三章、研究方法

本研究運用分析網路程序法(ANP)篩選出影響消費者構購買運動鞋關鍵因素，以瞭解消費者購買運動鞋決策方案之關鍵因素作為參考根據。

### 第四章、影響消費者購買運動鞋關鍵因素權重之計算

本章運用分析網路程序法(ANP)計算出影響消費者購買運動鞋關鍵因素之權重及相依關係排序，進行各準則評估，以了解各因素及消費者行為間之重要性程度。

### 第五章、結論與建議

本章總結研究結果，並提出結論與未來的研究建議。



## 第二章 文獻探討

本研究探討影響消費者購買運動鞋關鍵因素，因此，本章節將對相關文獻進行研究。本章節將區分為運動用品之運動鞋、影響購買意願關鍵因素及決定評估關鍵因素等三部分加以介紹。

### 2.1 運動用品

現代慢慢開始出現生產高附加價值運動用品的已開發國家，並將各式各樣的運動用品銷往世界各地，開始有許多人使用這些高品質、價值的運動用品來輔助運動或做其他用途，因此可能會改變了這些人的運動習慣或方式。而本小節將探討運動用品店及運動鞋定義之相關文獻。

#### 2.1.1 運動用品定義

現代的運動用品種類甚多，許多類別被歸納不同的產業別中，根據經濟部國際貿易局貨品分類標準(2005)定義，運動用品是指一般身體運動，體操或運動比賽用品及設備。在初期，大部份的運動用品店只販賣運動鞋與運動器材，直到現今，因消費者對運動用品的需求增加，運動產品逐漸發展多種類，能滿足消費者從事休閒活動或運動、娛樂方面需求，都可被歸為運動產品(鄭志富等人, 2000); 而根據行政院主計處「中華民國行業標準分類」分類編號，第 4582 細類定義「運動用品及器材批發業」為：所有從事運動用品及設備批發之行業，如漁具、露營裝備、登山裝備、自行車及溜冰鞋、登山鞋等特殊運動用鞋等批發。2016 年，經濟部統計處則把體育用品業定義分為球類用具、田徑用品、衝浪板、滑雪板、溜冰鞋、釣具、體操及健身器材等產品製造。教育部體育署委託計畫(2016)計算我國 2013 年度運動產業產值，運動用品或器材批發及零售業其產值佔整體運動產業的 50.64%，運動用品或器材批發及零售業產值為新臺幣 465 億元；且推算我國 103 年度運動產業產值及就業人數之研究，並將運動服務業所涵蓋的範疇分為

十大類，其中將運動用品或器材批發零售業細分如表 2-1 所示。

表 2-1 運動用品或器材批發零售業範疇

次要分類	編號名稱	細行業分類名稱
運動用品或器材批發及零售業	4552	服裝及其配件批發業
	4553	鞋類批發業
	4582	運動用品、器材批發業
	4732	服裝及其配件零售業
	4733	鞋類零售業
	4762	運動用品、器材零售業

資料來源：教育部體育署委託計畫(2016)

台灣產製之運動用品產業產品項目繁多，臺灣體育用品製造商協會(TSMA)將我國運動用品產業分為球拍、高爾夫球設備、健身器材、野外休閒設備及一般運動設備、各種球類及運動網、水上及潛水產品、溜冰及冬季運動用品、其他一般運動用品及設備。我國運動用品產業主要產品項目如表 2-2 所示。

表 2-2 我國運動用品產業主要產品項目

產品分類	
球拍及其附屬產品	高爾夫球配備及附屬產品
健身器材及其他附屬產品	野外休閒設備及一般運動設備
各種球類及運動網	水上及潛水產品
溜冰及冬季運動用品	其他一般運動用品及設備

資料來源：臺灣體育用品製造商協會

其中，臺灣體育用品製造商協會將運動服、運動鞋及配件分類在野外休閒及一般運動設備裡，而在其他一般運動用品及設備細項則分為室內休閒運動、中國傳統武藝用品及其他、保齡球類產品、休閒設備、運動用保健保養用品等分類。

在過去幾年中，運動用品業主要是室內健身器材及高爾夫球用品為銷售產



品，兩種運動用品的產值佔運動用品業產值 70%，室內健身設備受益於全球體育與健身理念，及分析體能數據與健身管理概念的無線傳輸系統。國內業者成功進入國際知名度飯店及大型連鎖健身俱樂部，高爾夫球用品因部分廠商將高爾夫球桿後段製程移回台灣生產，致各年高爾夫球用品之年產值穩定維持在 110 億元左右(經濟部統計處，2016)。另外，由於人們運動、休閒風潮的興起，而運動鞋成為運動、休閒活動之必需品，根據歐睿國際(Euromonitor International)資料表示 2015 年全球鞋類市場產值超過 4000 億美元，至 2018 年產值可增加到 5000 億美元，製鞋業產值每年約保持 5-10% 成長率。除了日常生活中隨處可見的品牌商之外，銷售通路、OEM 製造業也是行業重要環節，即使消費者的不確定性影響品牌商，品牌廠商也會提升技術或整合能力，擁有更強的競爭優勢。

### 2.1.2 運動用品相關文獻

近年來，運動用品店的服務環境議題被廣泛討論，消費者不只對產品方面要求，也對店家服務提供有所要求，商店環境或店員服務可能會影響消費者的購買決策。商店內外部環境設計讓消費者產生一種特別感覺，而在消費者購買產品過程中，是一種增強的效果或一項信號(Kolter, 1973)；運動用品店是消費者可以直接購買到運動用品的地方，在購買商品的過程中，消費者除了理性選擇外，也關注整個消費過程的感受，各個商店銷售的商品同質性、種類也差不多，要如何提高服務品質吸引消費者並留住消費者的心，是運動用品店最關心的問題(溫博鈞，2008)。而黃瑞成(2011)認為專賣店經由店面整體設計和裝飾及銷售技巧來表現專業形象，並為特定對象提供特定主題、結構深度化的產品以及相關專業服務、資訊。以下將探討相關運動用品相關文獻。

張峯槐(2007)針對台北地區在購買體育用品店之消費者進行抽樣調查，發現消費者在服務品質滿意程度方面，滿意程度依序為環境品質、服務傳遞系統含人事物、專業知識與技術。

蔡熙銘(2007)分析影響高屏地區連鎖式運動用品專賣店商店印象滿意程度

之因素，研究出四個影響因素，即環境與氛圍、商品與服務、交通與促銷、服務專業因素，性別、年齡、婚姻狀況、每月收入、職業、及購買金額等影響因素在商店印象滿意方面存在顯著差異。

溫郁琦(2008)研究指出摩曼頓消費者在知覺服務品質各因素中，最重視可靠性(正確且可靠地執行服務承諾)，其次為有形性(實體設施)，最後為關懷性(提供顧客關心及個人化的服務)。

陳俊呈(2009)以量販店體育用品為例，探討有關服務品質、顧客滿意度與購買意向之研究，於南部地區進行問卷發放，總計發放 600 份，回收問卷計 381 份，研究結果發現，服務品質中的保證性與關懷性、可靠性、有形性對顧客滿意度之整體滿意度有正向顯著影響。

鍾淑珍(2011)以運動用品專賣店為例，探討雲林縣消費者服務品質的滿意度與再購意願，研究發現消費者對運動用品專賣店服務品質滿意度方面以「整體環境舒適整潔」的滿意程度最高，運動用品專賣店服務品質的滿意度與再購意願之間存在顯著的相關性，意即服務品質滿意度越高，其再購意願亦會越高。

范玉梅(2013)在體育用品購買動機、服務品質、滿意度與再購買意願之研究中，發現不同職業消費者對運動用品的服務品質，服務承諾、服務品質保證、人員專業知識皆存在差異性。由上述文獻顯示，將各學者探討運動用品彙整如表 2-3 所示。

表 2-3 國內學者探討運動用品店主題

學者	探討主題	影響因素
張峯槐 (2007)	服務品質、再購買意願	環境品質、服務傳遞系統含人事物、專業知識與技術
蔡熙銘 (2007)	商店印象滿意程度	環境與氛圍、商品與服務、交通與促銷、服務專業性
溫郁琦 (2008)	運動用品連鎖店知覺服務品質	服務承諾、實體設施、顧客關心及個人化的服務
陳俊呈 (2009)	服務品質、顧客滿意度與購買意向	保證性、關懷性、可靠性、有形性
鍾淑珍 (2011)	服務品質與再購意願	環境舒適整潔
范玉梅 (2013)	購買動機、服務品質、滿意度與再購買意願	服務承諾、服務品質保證、人員專業知識

資料來源：本研究整理

針對學者之研究，本研究對於運動用品店服務品質之議題，採用以上各學者的研究論述修改，將影響運動用品店服務品質之因素，次準則設定為人員信任可靠、人員專業能力、人員服務態度、人員關懷親切、設備服務、門市環境舒適。

### 2.1.3 運動鞋

近年來，運動和健身已掀起一陣風潮，無論是在一年中城市或鄉下舉辦的路跑，或是在學校操場、公園或河濱步道都能看見大量運動的人群，這股運動風潮也帶動運動鞋產業的發展，據運動用品情報(SGI)統計，全球運動鞋市場約 460 至 500 億美元，且增長率高於傳統鞋，許多運動鞋品牌供應商因民眾生活方式而推出各種款式運動鞋，為運動鞋經濟市場帶來巨大商機。

#### 2.1.3.1 運動鞋定義

鄭志富等人(2000)認為運動用品能滿足消費者從事休閒活動或運動、娛樂方面需求，都可被歸為運動產品。其中，運動鞋產品已成為現今的流行主角之一，上課、逛街或其他較輕鬆的休閒活動，運動鞋漸漸的代替其他鞋類，成為了人們生活上不可或缺的用品。而目前在市場上有多種類型運動鞋品牌，根據梁展嘉

(2005)研究指出運動鞋品牌在台灣大致可分為四大體系，以生產國細分，如下表 2-4 表示。

表 2-4 運動鞋品牌四大體系

體系	歐洲體系	美國體系	日本體系	臺灣體系
品牌	ADIDAS 愛迪達	NIKE 耐吉	MIZUNO 美津濃	JUMP 將門
	DIADORA 迪亞多納	NEW BALANCE 紐巴倫	ASICS 亞瑟士	LOTTO 樂得
	PUMA 彪馬	K-SWISS 蓋世威		KENNEX 肯尼士(已下市)
	KAPPA 卡帕	AVIA 阿維亞		
	FILA 斐樂	REEBOK 銳跑 (前英國品牌，後來被美國公司收購)		

資料來源：梁展嘉(2005)

Nike、Adidas、VF Corp、New Balance 及 Asics 這五大運動鞋品牌全球市佔率約 76%，Nike 及 Adidas 前二大品牌的全球市佔率為接近 58%，而運動商品情報 SGI 估計過去五年全球運動鞋的單位數複合年增長率高於整體鞋類市場。

運動鞋帶給運動用品業無限商機，各品牌為了在激烈的競爭中生存，不斷的研究產品創新，設計新樣式、功能性極高品質之運動鞋，為滿足消費者需求，建立在消費者心中品牌忠誠度，以刺激消費者的購買意願。

### 2.1.3.2 運動鞋分類

各種鞋業產品分類眾多，不同國家的分類也會不同，以鞋業分類切入，根據台灣製鞋工業同業公會的資料，分為使用者、鞋型、材質如表 2-5 所示。

表 2-5 鞋業產品分類

鞋類			
以使用者區分	以鞋型區分		以材質區分
嬰兒鞋	涼鞋	包子鞋	橡膠鞋
童鞋	高跟鞋	室內鞋	紡織鞋
男鞋	長統靴	紳士鞋	塑膠鞋
女鞋	休閒鞋	安全鞋	皮鞋
	運動鞋	拖鞋	其他鞋子

資料來源：台灣製鞋工業同業公會

根據廖文正(2003)整理有關美國運動鞋的研究，美國將運動鞋類依產品功能分為高爾夫球鞋、籃球鞋、多功能鞋、慢跑/跑步鞋、健行鞋、棒球/壘球鞋、一般走路鞋、有氧運動鞋、足球鞋、網球鞋、保齡球鞋、膠底運動鞋，如表 2-6 所示。

表 2-6 運動鞋產品功能分類

運動鞋產品功能分類	
高爾夫球鞋	一般走路鞋
籃球鞋	膠底運動鞋
多功能鞋	有氧運動鞋
慢跑/跑步鞋	足球鞋
健行鞋	網球鞋
棒球/壘球鞋	保齡球鞋

資料來源：廖文正(2003)

由上表 2-3、2-4 分類方式得知，台灣製鞋工業同業公會將休閒鞋區分在運動鞋之外，而美國運動用品製造協會(Sporting Goods Manufacturers Association，SGMA)將膠底運動鞋及一般走路鞋歸在運動鞋領域中，本研究依據美國 SGMA 分類，並定義運動鞋為從事運動休閒活動所穿著的鞋款，不包含其他特殊功能及特殊場所所使用的運動鞋，如高爾夫球鞋、籃球鞋、棒球/壘球鞋、足球鞋、網球鞋、保齡球鞋等。



### 2.1.3.3 運動鞋特性相關文獻

許多國內學者以不同角度來研究運動鞋的購買決策，品牌、忠誠度、滿意度、產品特性等，不同因素影響著消費者購買行為，下列學者對運動鞋相關研究之文獻。

紀博文(2000)以台南地區為例，研究大專院校學生運動鞋品牌的忠誠度，對產品特性的產品屬性進行分析，發現消費者品牌忠誠度與產品的知名度及流行性有顯著的差異。鄭在祐(2001)針對韓國大學生購買運動鞋品牌忠誠度之研究，認為韓國大學生對於產品品質耐久性、產品流行風格、舒適度、品牌知名度重視程度的不同與品牌忠誠度之間有差異存在。梁伊傑(2001)研究台北市大學生參與休閒運動現狀、消費行為與生活方式之關係，發現台北市大學生休閒運動消費主要在購買設備、器材上，影響選擇的因素依序是便利性、舒適度、安全性及價格。

廖俊傑(2003)以運動鞋為例探討高雄市國小學童運動用品之忠誠度，在產品特性中運動鞋品質、流行性、顏色、款式以及品牌知名度重視程度的不同在品牌忠誠度間有顯著差異。張洧銘(2006)研究探討購買決策評估因素間的因果關係與重要性，研究結果發現與運動休閒鞋消費者購買決策前三項最重要關鍵評估因素為產品樣式與設計、品牌及價值，指出產品樣式創新與機能性設計可作為發展策略。

黃維彬(2008)綜合電視廣告對高雄市國小學童運動用品消費行為的影響，探討高雄市國小高年級學童的運動用品消費現狀，運動用具為最常見的消費類別，運動和休閒是消費的主要原因，大多數消費考慮偏向實用、安全。李玉鈴(2010)在高雄市國小女性教師之運動鞋品牌忠誠度的影響因素與整體品牌忠誠度之研究中，探究不同人口統計變項之高雄市國小女性教師的運動鞋品牌忠誠度的影響因素及整體品牌忠誠度之差異情形，研究發現受訪者會因為舒適性、耐久性、品牌信譽良好而願意再次購買同一品牌之運動鞋。張淑錦(2010)調查虎尾科技大學學生購買運動鞋消費行為及品牌忠誠度研究指出，在消費特性中的不同零用金，

市場結構中的報章雜誌廣告，產品特性中的顏色、品質、耐久性及舒適性上是有品牌忠誠度的，因此，大學生在購買品牌運動鞋上是有忠誠度的。

陳宇軒(2012)探討消費者對運動鞋相似品的品牌熟悉度、商品特徵與購買意願及忠誠度之間的關係，以及個人特質對於品牌熟悉度、商品特性與購買意願間的干擾效果，其研究將產品特性構面定義為功能、品質、價格、設計。陳彥廷(2012)以南台科技大學生為研究對象研究台灣大學生對於運動鞋的購買意願之行為，採用運動調查方式，以隨機取樣方式進行，結果發現運動鞋的樣式和舒適度是台灣大學生的重要考量因素，反觀運動鞋的價錢為少數大學生列入購買運動鞋的考量第二。王玫燕(2012)探討國小高年級學童對運動鞋品牌忠誠度進行研究，研究對象以新北市板橋區的學童為例，指出國小學童購買運動鞋的最重要因素是運動鞋損壞，最常購買的運動鞋品牌為 Nike，購買最主要因素為耐久性，並且在產品特性考量方面有流行性、顏色、樣式等。

李寵珍(2013)研究路跑運動參與者對運動鞋消費決策行為，以 2012 富邦舉辦臺北馬拉松賽事為例，探討路跑運動參與行為對運動鞋消費決策行為間的關聯性，研究結果在產品屬性滿意度中，重視度順序是基本功能，其次是外觀設計、價格。李靜馨(2014)探討大專生購買名牌運動鞋行為意向之研究，以計畫行為理論為基礎，從態度、主觀規範、知覺行為控制等變數進行分析與驗證，研究結果建議應加強對大專生喜歡的潮流、提供多樣化款式和多元功能性的設計，及推出大專生團購優惠專案特價或折扣。游正忠、曾翊涵(2015)以高雄市國小教師為例研究運動鞋消費決策之型態，探討運動鞋消費決策模式下，教師運動鞋決策型態以及不同背景變項教師的差異情形，結果發現教師購買運動鞋最常考慮的三大因素分別為舒適度、功能及價格。

梁立衡(2016)研究大學生運動意圖影響了品牌運動鞋的購買，並將產品特性分為性能取向(品質、功能優良運動鞋)、多樣化彩色(色彩多樣、視覺良好之運動鞋)，及授權聯名款，其偏好重要度順序為性能取向、多樣化彩色、授權聯名款。

鄭雙慧等人(2017)在大學生之運動鞋品牌偏好因素與品牌偏好程度對再購買意願影響之研究，品牌偏好因素的評估準則有產品功能性、設計、價格、推廣及通路，研究結果發現，大學生在購買運動鞋時是以「設計」為最優先的考慮因素。周佳怡(2017)研究臺中市青少年學生購買運動鞋的現況，探討不同消費者特性、採購型態、產品特性對臺中市青少年運動鞋品牌忠誠度之影響，研究結果發現青少年學生購買運動鞋最先考量的因素為產品的舒適度，流行性、顏色、知名度等三個變項在產品特性方面的重視程度與品牌忠誠度間存在顯著差異。

由上述文獻顯示，在運動鞋的特性中，可依不同的角度、不同的對象來進行探討及分析，以下將各學者對運動鞋不同看法彙整如表 2-7 所示。

表 2-7 運動鞋特性

相關研究學者	運動鞋特性	特性說明
廖俊傑(2003)，張洧銘(2006)，張淑錦(2010)，陳宇軒(2012)，李靜馨(2014)，梁立衡(2016)，鄭雙慧等人(2017)	產品設計	產品外觀的造型設計、大小、色彩、樣式
陳宇軒(2012)，游正忠、曾翊涵(2015)，梁立衡(2016)，鄭雙慧等人(2017)	產品功能性	產品的功用、用途及使用性能，包括基本功能、專業功能、耐久性
梁伊傑(2001)，陳宇軒(2012)，李靜馨(2014)，游正忠、曾翊涵(2015)，鄭雙慧等人(2017)	產品價格	指購買產品的價錢
廖俊傑(2003)，陳宇軒(2012)，梁立衡(2016)	產品品質	產品的綜合性質，能夠持續滿足或超越顧客期望的能力



表 2-7 運動鞋特性(續)

相關研究學者	運動鞋特性	特性說明
紀博文(2000), 鄭在祐(2001), 廖俊傑(2003), 李靜馨(2014), 周佳怡(2017)	流行性	流行性是人們對某種生活方式的追求和隨從, 受到人們歡迎的產品、物件, 成為群眾追求的物品
鄭在祐(2001), 梁伊傑(2001), 李玉鈴(2010), 張淑錦(2010), 游正忠、曾翊涵(2015)	舒適性	指使用產品所帶來愉悅的感受, 讓心理或身體感到舒適
梁伊傑(2001), 黃維彬(2008)	安全性	指產品的設計或產品符合適用的標準及保護措施

資料來源：本研究整理

針對各學者之研究, 本研究對於運動鞋特性之構面, 採用以上各學者的研究論述, 次準則設定為產品設計、產品功能性、產品價格、產品品質、流行性、舒適性、安全性。

#### 2.1.3.4 運動鞋品牌相關文獻

CNPP 知識品牌數據研究在 2018 年調查運動鞋十大品牌、消費者喜愛運動鞋品牌及消費者關注運動鞋品牌, 而位居第一的品牌公司仍是 Nike 耐吉, 第二為 Adidas 愛迪達; Nike、Adidas 要保持前十名內, 必須了解人心、懂行銷、並解決顧客的困難, 但最重要的是要能讓企業內外保持一致, 每一次與顧客的互動都可以促使顧客修改企業的品牌在心中的地位, 只有積極正向的互動才能使其正面形象得以建立。Aaker & Keller (1990)認為, 好的品牌形象能夠增強購買意願。消費者習慣於購買具有良好品牌形象的產品, 並且因良好的品牌形象而感到放心、可靠。

柯新進(2011)以運動品牌為例探討品牌的知名度與形象對品牌延伸之影響探討, 發現品牌知名度與形象對品牌延伸具皆有正面影響, 現有與潛在客層對品牌延伸持高度正面認同。謝岱麟(2011)研究發現消費者購買球鞋時, 考量品牌行銷因素為品牌知名度、產品代言人。

羅士軒(2016)以 Nike 運動鞋商品為例探討品牌形象、品牌知名度與購買意

願，主要以關注購買 Nike 運動鞋商品的消費者為研究對象，採用紙本問卷調查方式進行，研究結果因人口背景變項的不同，皆會影響品牌形象、品牌知名度與購買意願等三個構面之因素。

曾榆芳(2015)以品牌忠誠度為中介探討影響國中生購買運動鞋的決策因素，結果發現品牌代言人對品牌忠誠度為正向影響但呈現不顯著；品牌代言人對購買意願呈現正向顯著影響。劉佩瑜(2016)探討苗栗縣高中職學生購買運動鞋品牌忠誠度與消費者決策型態之差異情形，研究結果顯示苗栗縣高中職學生購買運動鞋品牌忠誠度與消費者決策型態呈現顯著正相關。

應立志等人(2014)研究目的了解大學生購買運動鞋之消費現況，並探討其對運動鞋的品牌形象、品牌忠誠度及品牌識別的看法，研究結果可知經常購買運動鞋者以及購買價格較高者無論在重視品牌形象、品牌忠誠度、重視品牌名稱及重視代言人等因素上之表現均顯著優於不經常購買運動鞋者。另外，林孟偉(2011)研究指出企業有無進行企業社會責任對於企業形象與購買意願都有顯著的影響，當企業有進行企業社會責任時，能夠提升消費者對企業形象的正向觀感並且提高消費者的購買意願。

彭麗真(2017)以 Adidas 為例探討企業社會責任對於企業形象及購買意願的影響，研究結果發現企業社會責任正向影響企業形象。金立人(2013)針對臺灣 Nike 企業社會責任表現與其品牌形象之研究，探討運動品牌實行所應盡的企業社會責任時，對社會大眾有什麼影響；而一般消費者在選購商品時，是否會將企業社會責任經營部分納入考量增加選購商品的意願因素，結果發現消費者具有較高的企業社會責任意識及較高的品牌形象意識。

洪淑華(2012)的研究指出消費者認同善盡企業社會責任之商業責任與道德責任對品牌形象有正向影響。高端訓(2013)認為要增強消費者品牌依附、品牌形象及購買意願可以透過企業社會責任活動來增強。

李城忠等人(2018)以 Adidas 為例研究企業社會責任對企業形象、購買意願，探討 Adidas 企業社會責任對於企業形象及購買意願的影響，研究結果發現企業社會責任正向影響企業形象；企業形象正向影響購買意願；企業社會責任是經由企業形象正向影響購買意願。

朱士全(2018)以運動商品為例研究品牌代言人行銷對消費者購買意願，探討商品代言人對品牌形象、品牌態度與購買意願的效益，研究結果發現代言人對品牌形象有顯著差異，消費者對於品牌形象與代言人間多表示接受與認同，企業與廠商良好的品牌形象加上代言人知名度與專業性相互結合，可創造出正面的行銷效果。

蘇眉勳(2008)研究發現代言人可信度的專業性、吸引力及可靠性之來源因素對消費者的購買意願具有正向影響。羅偉哲等人(2015)研究運動品牌代言人對消費者購買意願之影響，由統計結果可得知消費者認為自己會因品牌代言人轉換、人氣高低、形象良好等因素，進而影響購買意願。

陳柏均(2018)研究運動鞋品牌形象與品牌信任對品牌忠誠度之影響，研究發現運動鞋品牌形象對消費者的品牌信任與品牌忠誠度呈現正向顯著，而品牌信任在運動鞋品牌和消費者品牌忠誠度之間，具有中介之效果。郭世育(2018)探討公益路跑對品牌知名度、品牌形象與企業形象影響研究，研究結果發現品牌知名度越高，增加品牌形象的效果最佳，則品牌形象對企業形象的影響程度最大。

由上述文獻顯示，不管學者探討運動鞋品牌形象或是品牌企業的形象，都會影響消費者的購買意願，以下將各學者研究彙整如表 2-8 所示。

表 2-8 運動鞋品牌相關文獻

相關研究學者	影響構面	說明
柯新進(2011), 謝岱麟(2011), 洪淑華(2012), 金立人(2013), 高端訓(2013), 應立志等人(2014), 羅士軒(2016), 朱士全(2018), 陳柏均(2018), 郭世育(2018)	品牌形象	指市場上某個品牌和消費者心中的個性特徵, 是消費者對品牌的評價與認知
柯新進(2011), 謝岱麟(2011), 羅士軒(2016), 郭世育(2018)	品牌知名度	指品牌被人們知道的程度, 知名度能反應出品牌在消費者心目中可見度
謝岱麟(2011), 應立志等人(2014), 曾榆芳(2015), 劉佩瑜(2016), 陳柏均(2018)	品牌忠誠度	指消費者對品牌偏好的心理反應, 反映了對該品牌的依賴和信任程度
蘇眉勳(2008), 謝岱麟(2011), 應立志等人(2014), 曾榆芳(2015), 羅偉哲等人(2015), 朱士全(2018)	品牌代言人	指為企業或組織為達成目標而進行訊息傳播服務的特殊人員或藝人
林孟偉(2011), 彭麗真(2017), 李城忠等人(2018), 郭世育(2018)	企業形象	指人們通過企業的各種標誌、行銷策略, 而建立起來的對企業的整體印象
林孟偉(2011), 洪淑華(2012), 高端訓(2013), 金立人(2013), 彭麗真(2017), 李城忠等人(2018)	企業社會責任	指企業現有資源和策略的限制下, 企業自願參與社會發展的責任, 如對環境的關注

資料來源：本研究整理

針對各學者之研究, 本研究對於品牌印象之構面, 採用以上各學者的研究論述, 次準則設定為品牌形象、品牌知名度、品牌忠誠度、品牌代言人、企業形象、企業社會責任。

消費者在選擇產品時, 會依照產品所提供的訊息來做選擇, 如: 產品的價格、功能、品質等, 消費者通常會利用這些訊息來做購買決策, 而這些因素也會影響購買意願。針對本研究探討消費者購買運動鞋關鍵因素之議題, 消費者的購買意願是須深入探究的消費者行為, 因此, 針對該議題, 本研究進行相關學者之研究



探究與瞭解。

## 2.2 購買意願

購買意願作為預測消費者行為的關鍵指標，是衡量消費者購買產品的主觀意願(Fishbein & Ajzan, 1975)，因此，購買意願在研究消費者的行為中是讓人受到關注的議題，而購買意願是決策，是消費者購買特定產品或品牌的原因(Shah *et al.* 2012)。

### 2.2.1 購買意願的定義

Blackwell *et al.* (2006)認為消費者購買行為在心理上是決策過程，在消費、獲取與處理經濟商品和服務時，消費者會根據過去的經驗和外部環境接觸相關活動，去找尋相關的資訊並評估考慮，消費者經過比較與判斷而決定購買某種產品，這些行動前後發生的過程為消費者購買決策過程。

而 Liat & Wuan (2014)研究指出當消費者在計畫購買特定產品或服務時便會產生購買行為。Kanuk & Schiffman (2004)認為購買意願為衡量消費者購買某項產品之可能性，消費者對該產品的知覺價值愈高，選擇購買該產品的意願就愈大。

Shah *et al.* (2012)認為購買意願是一種決策過程，探討消費者購買某特定品牌之原因。

而在張琳禎(2014)的研究中，認為在特定的情況或時間下，購買意願使消費者決定購買某品牌的產品或與採取購買有關的行為，願意購買某特定品牌。林育則、陳奕奇(2015)認為購買意願與消費者的行為、活動有關，為了滿足慾望和需求而去購買、尋找、選擇、使用及評估產品或服務過程，包含主觀心理上活動及客觀物質活動。劉財龍、郭嘉珍(2016)認為知覺價值、品質、產品參考價格、廣告、品牌、價格促銷、忠誠度、服務補救程度、滿意度及商店形象等因素影響將產生或提升消費者購買意願。

Murphy & Dweck (2016)認為當消費者對某產品或服務感到興趣時，比較容易尋找符合自身特質形象的品牌及產品，而長期涉入某產品的人則會主動求尋新

知。楊佩文(2017)的研究認為購買意願指消費者購買特定產品或品牌的主觀機率，當消費者對某產品或某品牌的態度與整體印象良好時，可能形成購買的意願。

劉結欽(2018)認為消費者的購買意願是會變動的，且無法任意控制，但消費者對某產品產生偏好和需求時，購買意願之衡量對於品牌、實用性是非常重要的。

綜合上述，將各學者對購買意願的定義彙整如表 2-9 所示。

表 2-9 購買意願定義

學者	年份	定義
Kanuk and Schiffman	2004	衡量消費者購買某項產品之可能性，消費者對該產品的知覺價值愈高，選擇購買該產品的意願就愈大。
Blackwell et al.	2006	消費者購買行為在心理上是種決策過程，消費、取得與處置經濟財貨物和服務時，所接觸的各項活動，消費者依以往的經驗和外在的環境，去找尋有關的資訊並評估考慮，消費者經過比較與判斷而決定購買某種產品，這些行動前後發生的過程就是消費者的購買決策過程。
Shat <i>et al.</i>	2012	購買意願是一種決策過程，探討消費者購買某特定品牌之原因
Liat & Wuan	2014	消費者在計畫購買特定產品或服務時便會產生購買行為
張琳禎	2014	在特定的情況或時間下，購買意願使消費者決定購買某品牌的產品或與採取購買有關的行為，願意購買某特定品牌
林育則、陳奕奇	2015	購買意願與消費者的行為、活動有關，為了滿足慾望和需求而去購買、尋找、選擇、使用及評估產品或服務過程，包含主觀心理上活動及客觀物質活動
劉財龍、郭嘉珍	2016	認為知覺價值、品質、產品價格、廣告、品牌、忠誠度及商店形象等因素影響將產生或提升消費者購買意願。

表 2-9 購買意願定義(續)

學者	年份	定義
Murphy & Dweck	2016	當消費者對某產品或服務感到興趣時，比較容易尋找符合自身特質形象的品牌及產品，而長期涉入某產品的人則會主動求尋新知
楊佩文	2017	研究認為購買意願指消費者購買特定產品或品牌的主觀機率，當消費者對某產品或某品牌的態度與整體印象良好時，可能形成購買的意願
劉結欽	2018	消費者的購買意願是會變動的，且無法任意控制，但消費者對某產品產生偏好和需求時，購買意願之衡量對於品牌、實用性是非常重要的

資料來源：本研究整理

綜合上述文獻，本研究對於消費者購買意願的定義，採用學者林育則、陳奕奇(2015)、楊佩文(2017)的論述，本研究認為購買意願指購買產品經過決策過程找尋與評估考慮，當對某一項產品或品牌的印象良好時，消費者願意購買產品的機率就越大。

## 2.2.2 影響消費者購買意願的因素

影響消費者購買因素複雜眾多，必須深入去了解消費者的喜好、習慣，才能知道消費者的需求。消費者在做決策之前會透過廣告、媒體取得商品資訊，去了解產品內容，而發生信心與態度，當信心與態度形成時，將增加顧客的購買意願，而當消費意願達到某種程度，將會出現消費行為(Monroe & Krishnan, 1985)。Kotler (2013)認為消費者行為研究是一個瞭解消費者決策的黑箱過程，消費者接受外在的刺激，進入消費者的意識裡，經由黑箱處理，依消費者的特點、決策而制定購買決策，使消費者有外在刺激，包括對產品、品牌、對象及時效性的選擇；因此可知道消費者行為會依據不同因素與情境等影響購買意願，下圖 2-1 為 Kotler 的消費者購買行為模式表示。

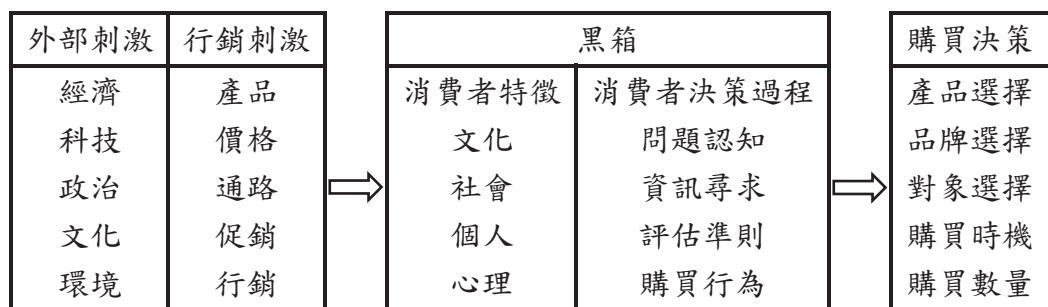


圖 2-1 消費者購買行為模式

資料來源：Kotler (2013)

消費者在選購商品時所考慮的因素繁多，可區分為文化因素、社會因素及個人因素三大類(曹勝雄，2001)。以個人因素而言，每個人對商品的偏好及喜好不同，因此消費者選購產品也因人而有所不同購買決策。林素吟(2007)指出消費者欠缺商品知識情況下，會依據自身認知與產品提供的訊息來進行消費，這時消費者會因商品的品牌形象而影響購買決策，消費者的意願越大，則產品的品牌形象越高。

Wood (2005)研究品牌的購買行為中指出，在品牌選擇上，品牌忠誠行為會影響品牌購買行為，品牌選擇會因產品不同而受到不同因素影響，影響的因素包括：

1. 品牌忠誠：消費者對品牌偏好的心理反應，以回購或其他方式繼續使用來支持某個品牌
2. 自我形象：自我觀念或是個人作用
3. 品牌形象：消費者對某品牌的評論與認知
4. 價值與多樣性的尋求：價值指產品對消費者表現積極意義和有用性與消費者對產品多樣化的追求和尋找。
5. 議價導向：銷售策略方向有議價的空間進行
6. 惰性：消費者一種心理上壓抑的情緒



Hellier *et al* (2003)認為在實際衡量購買意願因素上市多元的，且提出幾個重要影響因素：

1. 服務品質：消費者對服務的期望
2. 品牌價值：產品特性、功能、品質等產生的價值
3. 產品評價：消費者對某一產品整體知覺與感受判斷
4. 滿意度：消費者在購買前產品或服務的期望下，與實際購買產品後的過程或結果，評估後所產生愉快或失望的感受
5. 忠誠度：消費者內在心理對某個品牌產生忠誠，具有重複購買行為
6. 交易期望值：交易是買賣雙方以有價物品和服務進行交換的行為。期望值是一個某隨機試驗所產生離散性的隨機變數
7. 品牌表現：產品或服務滿足消費者功能需求和實際個人需求

根據上述文獻綜合，消費者在考慮購買某產品時，產品的特性、品牌形象及商店的服務品質等會影響消費者考慮購買因素，不同外內部因素與不同的購買環境，皆會影響消費者購買意願。刺激購買意願包括：

1. 產品內部線索：指產品使用價值的屬性相聯性，消費者為了滿足自己需要、需求的產品，而採取購買行為，產品的內部線索會直接影響消費者購買意願。Babin (1994)認為產品本身的評價，是影響消費者購買意願最直接及最主要因素，因此消費者採取購買行為最主要的動力，來自產品本身屬性表現。吳亮錦(2005)認為影響消費者購買意願因素可分三種，其中之一內部線索指產品固有屬性，包括本身價值、使用價值及質量特性等。舉例來說，耐用品的內部線索指質量、品質、功能及可靠性等指標，對食品則是口味、營養價值等。
2. 產品外部線索：指與產品本身屬性無相關的外部因素，與內部線索是相對的而言的，例如品牌、企業形象、忠誠度等。由於雙方交易資訊不對稱，消費者無法完全掌握賣方產品的內部資訊，因此消費者可透過外部線索提供辨別

產品的品質及購買風險，進而影響購買的意願(黃家蔚，2004)。王麗芳(2005)指出品牌是商店中重要的無形資產，知名品牌代表高的知覺品質和低的購買風險，產生高的消費者購買意願。

3. 消費情境因素：消費者的購買決策會隨著當前的環境因素而變化，如商店的設計、環境氛圍和銷售人員的感受將直接影響消費者的購買意願，其中銷售員的服務也會成為商店整體氣氛的一部分，服務人員態度、專業知識及可靠性，都會間接影響購買意願(黃家蔚，2004)。

根據以上學者吳亮錦(2005)、黃家蔚(2004)所探討購買意願因素文獻彙整，本研究將消費者選擇運動鞋之關鍵因素分為三大衡量構面包括產品內部線索、產品外部線索、消費情境因素，如表 2-10 所示

表 2-10 消費者選擇運動鞋之關鍵因素

關鍵因素準則	準則描述
產品內部線索	產品使用價值的屬性相聯性，消費者為了滿足自己需要、需求的產品，而採取購買行為，因此產品的內部線索直接影響消費者購買意願
產品外部線索	與產品屬性無關的外部因素，與內部線索是相對的而言的，例如品牌、企業形象、忠誠度等
消費情境因素	消費者的購買決策會隨著當前的環境因素而變化，如商店的設計、環境氛圍和銷售人員的感受將直接影響消費者購買意願

資料來源：本研究整理

本研究探討消費者購買運動鞋關鍵因素之議題，依據表 2-10 關鍵因素準則，建立三大衡量構面為實體特性、品牌象徵、服務品質，如表 2-11 所示。

表 2-11 消費者購買運動鞋關鍵因素準則

關鍵因素準則	準則描述
實體特性	消費者透過一項產品得到產品主要特性，包括品質水準和屬性特徵，透過這些實體特性，產品始能提供核心利益
品牌形象	產品本身屬性無相關的外部因素，為產品或服務的印象，包括品牌、形象、商譽及企業文化等
服務品質	服務具有無形特徵，服務人員透過服務、關懷，帶給顧客某種利益和滿足感，藉著服務與顧客互動間接影響購買意願

資料來源：本研究整理

經由各學者文獻彙整，探討出影響消費者購買運動鞋關鍵因素分為實體特性、品牌形象、服務品質三大準則構面，做為本研究之三大準則架構。

企業開始重視服務價值、服務滿意度及企業形象，其中顧客滿意度更被視為再消費意願的基礎，兩者之間有相互影響關係(吳朝森等人，2016)；然而，維持高品質、服務成為企業競爭優勢的必要條件，企業必須滿足顧客需求，提升新設備及環境品質是構成顧客再購買意願、建立顧客忠誠的重要條件(簡永在，2002)。影響消費者消費行為決定因素，其中影響因素為企業對消費者的態度(Kotler, 2011)，故顧客忠誠度、顧客滿意度及再購買意願也會影響消費者消費決策之因素。

### 2.2.2.1 顧客忠誠度

Bowen & Chen (2001)認為顧客忠誠度是消費者經由參考過去購買之經驗，對目前購買的需要，而產生影響。Dimitriades (2007)認為消費者對於企業或品牌有正向的態度，且會推薦特定企業產品或品牌給其他消費者，並表示會再購買的行為；Kotler (2003)認為企業想要創造更好的利潤，應該留住現有的忠誠消費者，而不是積極的開發新顧客、市場，因為開發新顧客市場需要成本是維繫現有顧客成本的五倍。宋貞儀(2008)認為消費者透過某產品或服務得到認同，使消費者持續的支持、購買該產品或服務之行為。林彥良(2014)認為消費者喜愛某個品牌、

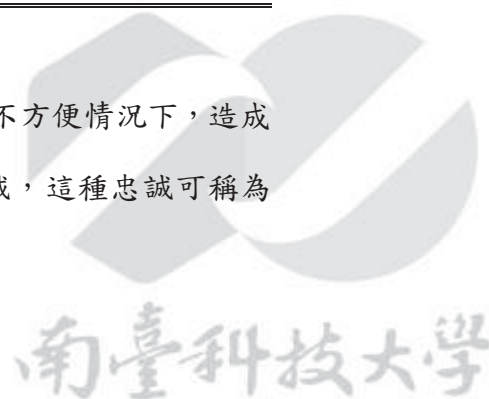
產品而承諾之後將持續購買或使用，為該公司、品牌建立良好口碑之行為。而黃俊豪(2015)認為產品的質量、價格、服務及其他因素影響，使消費者對某企業的產品或服務產生感情，並形成長期購買與重複購買企業產品或服務的偏好。黃國旗(2018)引用 Oliver (1999)的定義認為消費者願意付出更高的承諾，並未未來再度消費或購買其偏好產品或服務，而造成對同一品牌或同一群品牌的重複購買。陳永展(2016)認為消費者對特定之品牌具有好感，除了持續購買產品或服務外，還能為企業進行口碑行銷宣傳效果。將以上各學者描述顧客忠誠度定義，彙整如表 2-12 所示：

表 2-12 顧客忠誠度定義

學者	年份	定義
Bowen & Chen	2001	顧客忠誠度是消費者經由參考過去購買之經驗，對目前購買的需要，而產生影響
Kotler	2003	企業想要創造更好的利潤，應該留住現有的忠誠消費者，而不是積極的開發新顧客、市場，因為開發新顧客需要成本是維繫現有顧客成本的五倍
Dimitriades	2007	顧客忠誠度為消費者對於企業或品牌有正向的態度，且會推薦特定企業產品或品牌給其他消費者，並表示會再購買的行為
宋真儀	2008	顧客忠誠度是消費者透過某產品或服務得到認同，使消費者持續的支持、購買該產品或服務之行為
林彥良	2014	消費者喜愛某個品牌、產品而承諾之後將持續購買或使用，為該公司、品牌建立良好口碑之行為
黃俊豪	2015	產品的質量、價格、服務等因素影響，形成長期購買與重複購買企業產品或服務的偏好
陳永展	2016	消費者對特定之品牌具有好感，除了持續購買產品或服務外，還能為企業進行口碑行銷宣傳效果
黃國旗	2018	消費者願意付出更高的承諾，並未未來再度消費或購買其偏好產品或服務。

資料來源：本研究整理

Runyan (2010)指出，由於有限制的情況、缺乏選擇或是不方便情況下，造成顧客會再次購買該產品或服務不一定是對該產品或服務忠誠，這種忠誠可稱為





「偽忠誠」。忠誠度與重複購買已證實無法劃上相等，忠誠的顧客會再次購買，但再次購買的顧客未必為忠誠的(陳俊宇 2018)。本研究將採用學者陳永展(2016)及黃國旗(2018)對於「顧客忠誠度」之定義，忠誠度是消費者經由重複購買行為，願意付出一個高度的相關承諾，並推薦他人且為企業建立良好口碑。

### 2.2.2.2 顧客滿意度

Kotler (2011)認為滿足消費者的需求是企業經營不變的原則，且顧客滿意也會增加企業的利潤。張恕忠、林晏州(2002)指出「滿意度」用來測量消費者對產品、品質、工作等研究工具之一，是一項具有參考價值的衡量指標。Flott (2002)認為滿意度為顧客對產品或服務的生命週期抱有期望的心理態度。闕山晴(2002)指出滿意度是購買行為的比較過程，無論是投入成本與收益的比較，或是購買前的預期與實際結果，滿足消費者是滿意，相反地，實際結果不如預期，則不滿意。林聰哲(2008)認為滿意度是顧客購買產品或使用服務後，對產品或服務結果好壞與購買前的期待所做的綜合判斷。李儀家(2014)指出顧客在購買產品或服務前及購買的過程中，實際上與內心期望所產生的評價落差。崔萱等人(2016)認為消費者購買後使用產品或服務產生滿意及不滿意的心理，為消費者內心感受到的滿意程度，是使用前期望與使用後實際經驗差異所造成的。劉嘉雯等人(2017)認為消費者會依過去的消費經驗做為衡量標準，也就是此次的消費前期望，再由消費前期望與消費後的經驗比較所得的結果。葉欣寧(2017)則認為顧客滿意度沒有一個絕對的標準，是一種相對的心理上感受。將以上各學者描述顧客滿意度定義，彙整如表 2-13 所示：

表 2-13 顧客滿意度定義

學者	年份	定義
張恕忠、林晏州	2002	「滿意度」(Satisfaction) 用來測量消費者對產品、品質、工作等研究工具之一
闕山晴	2002	滿意度是購買行為的比較過程，不管是投入成本與所得利益比較，或是購買前期望與實際結果比較，滿足消費者是滿意，反之，則不滿意
林聰哲	2008	顧客購買產品或使用服務後，對產品或服務結果好壞與購買前的期待所做的綜合判斷
Kotler	2011	滿足消費者的需求是企業經營不變的原則，且顧客滿意也會增加企業的利潤
李儀家	2014	顧客在購買產品或服務前及購買的過程中，實際上與內心期望所產生的評價落差
崔萱等人	2016	消費者購買後使用產品或服務產生滿意及不滿意的心理，為消費者內心感受到的滿意程度，是使用前期望與使用後實際經驗差異所造成的
劉嘉雯等人	2017	消費者會依過去的消費經驗做為衡量標準，也就是此次的消費前期望，再由消費前期望與消費後的經驗比較所得的結果
葉欣寧	2017	顧客滿意度沒有一個絕對的標準，是一種相對的心理上感受

資料來源：本研究整理

綜合上述學者對「顧客滿意度」之定義，本研究採用闕山晴(2002)、李儀家(2014)及崔萱等人(2016)對於「顧客滿意度」之定義，認為滿意度是一種能夠反映消費者購買產品或服務後喜愛程度之衡量指標，在購買產品或服務的過程中，實際得到結果與預期的心理產生滿意程度，由經驗而去感受對產品的購後評價。

### 2.2.2.3 顧客再購買意願

Kim *et al.* (2009)的研究指出，再購買與首次購買行為是不相同的，它們之間差別在於再購買的消費者因為受到先前購買經驗影響，產生對該產品或服務的滿意及信任，而這些因素都有可能影響到未來選擇產品及購買的決策。而 Kotler (2012)認為消費者會依個人的知覺，購買產品或服務後，心理上產生某種程度的

滿意或不滿意，而消費者透過購買經驗產生心理上某種態度，將會影響未來的消費行為，如果消費者感到滿意，就比較可能產生重複購買或推薦他人購買。

劉慶華(2016)研究指出，再購買意願涵蓋滿意價值，唯有提升服務品質及不斷創造顧客附加價值，與顧客維持良好互動關係，使顧客在消費過程中得到滿足，也驅使消費者再度購買的重要因素。王瑞琪等人(2015)定義再購買意願指消費者對同一產品或服務、同一品牌產生重複購買的行為。

魯秀鳳(2014)認為消費者當在使用產品或服務的過程中產生再次購買意願，而下次仍會向業者購買。陳仕弦(2012)認為再購買意願指消費者對於自己瞭解的品牌或相同的產品，產生感情，形成偏好並長期重複購買同一品牌或產品服務。詹雅婷(2017)認為再購買意願指消費者對購買後心目中的評價，產生購後行為與態度的表現。而殷秋怡(2014)認為消費者會依據自身的現況後，在相同的企業再一次購買相同服務的決定。王淑玲(2014)及劉嘉文(2015)認為再購意願指消費者購買產品後，對同一經營者或生產者的產品或服務產生再次購買的意願。

以上各學者描述顧客再購買意願定義，彙整如表 2-14 所示：

表 2-14 顧客再購買意願定義

學者	年份	定義
Kim <i>et al.</i>	2009	再購買與首次購買行為是不相同的，它們之間差別在於再購買的消費者因為受到先前購買經驗影響，產生對該產品或服務的滿意及信任，而這些因素都有可能影響到未來選擇產品及購買的決策
Kotler	2012	消費者會依個人的知覺，購買產品或服務後，心理上產生某種程度的滿意或不滿意，如果消費者感到滿意，就比較可能產生重複購買或推薦他人購買
陳仕弦	2012	消費者對於自己瞭解的品牌或相同的產品，產生感情，形成偏好並長期重複購買同一品牌或產品服務
魯秀鳳	2014	消費者當在使用產品或服務的過程中產生再次購買意願，而下次仍會向業者購買
殷秋怡	2014	消費者會依據自身的現況後，在相同的企業再一次購買相同服務的決定

表 2-14 顧客再購買意願定義(續)

學者	年份	定義
王瑞琪等人	2015	消費者對同一產品或服務、同一品牌產生重複購買的行為
劉慶華	2016	唯有提升服務品質及不斷創造顧客附加價值，與顧客維持良好互動關係，使顧客在消費過程中得到滿足，也驅使消費者再度購買的重要因素
詹雅婷	2017	消費者對購買後心目中的評價，產生購後行為與態度的表現

資料來源：本研究整理

綜合上述學者對「再購買意願」之定義，本研究將採用 Kotler(2012)、劉慶華(2016)對於「再購買意願」之定義，企業必須瞭解顧客的需求，並同時與顧客維繫良好關係，顧客對於同一產品或服務購買後感到滿意，產生下次想向原業者購買產品或服務之意願。

## 2.3 決定準則

本研究根據學者吳亮錦(2005)、黃家蔚(2004)所探討購買意願因素文獻彙整，將影響消費者購買運動鞋之關鍵因素衡量構面包括產品內部線索、產品外部線索、消費情境因素，而本研究依據表 2-10 關鍵因素準則，建立三大衡量構面為實體特性、品牌印象、服務品質。

### 2.3.1 實體特性準則

產品的特性不只是包含品質、樣式、功能及設計等，且產品要延伸個性化銷售及服務理念，產品是建立在滿足消費者個性化要求的基礎上(Baker *et al*,2002)。對於同性質行業的競爭者來說，除了產品的質量和性能上不同，但唯一相同的是產品的核心價值，為了滿足消費者的需求，提供消費者獨特的產品是差異化戰略追求的目標，而為了實現這目標則必須不斷的創新(邱昭榮，2017)。

本研究在相關運動鞋文獻整理後，表 2-7 探討了有關運動鞋產品特性，將實體特性次準則分為產品設計、產品功能性、產品價格、產品品質、流行性、舒適



性、安全性，如表 2-15 所示。

表 2-15 實體特性次準則

關鍵因素準則	次準則	次準則定義
實體特性	產品設計	產品外觀的造型設計、大小、色彩、樣式
	產品功能性	產品的功用、用途及使用性能，包括基本功能、專業功能、耐久性
	產品價格	指購買產品的價錢
	產品品質	產品品質指製造和工程的綜合性質，能夠持續滿足或超越顧客期望的能力
	流行性	流行性是人們對某種生活方式的追求和隨從，受到人們歡迎的產品、物件，成為群眾追求的物品
	舒適性	舒適性是指生理或心理上的愉悅，使用產品所帶來愉悅的感受，讓心理或身體感到舒適
	安全性	指產品設計或產品符合適用的標準及保護措施

資料來源：本研究整理

### 2.3.2 品牌形象準則

提到運動鞋品牌，大部分的消費者會想起 Nike、Adidas 兩大品牌，並聯想品牌的圖像，也就是品牌的 Logo。美國行銷協會(American Marketing Association; AMA)認為「品牌」是由一個名稱、標誌、設計、符號、術語所組成使用的，目的為了區分銷售者或多個銷售者產品或服務，方便辨識其他競爭者的產品或服務(曾誌遠，2018)。

「印象」是主觀的知識，不是一個事物真實的內容，而是由某人的觀點以及他所了解的片段或不確定資訊而來的(張緯倫，2011)。本研究將品牌形象定義為消費者購買產品時，經由產品的外部資訊提供消費者對產品或服務的印象，包括品牌、形象、商譽及企業文化等。

在探討相關運動鞋品牌文獻後，表 2-8 將各學者對運動鞋品牌研究彙整，並把品牌形象次準則分為品牌形象、品牌知名度、品牌忠誠度、品牌代言人、企業形象、企業社會責任，如表 2-16 所示。

表 2-16 品牌形象次準則

關鍵因素準則	次準則	次準則定義
品牌形象	品牌形象	消費者心中某個品牌所表現出的個性特徵，是消費者對品牌的評價與認知
	品牌知名度	指品牌被人們知道的程度，知名度能反應出品牌在消費者心目中可見度
	品牌忠誠度	消費者對品牌偏好的心理反應，表示對該品牌的依賴和信任
	品牌代言人	指為企業或組織為達成目標而進行訊息傳播服務的特殊人員或藝人
	企業形象	指人們通過企業的各種標誌、行銷策略，而建立起來的對企業的整體印象
	企業社會責任	指企業現有資源和策略的限制下，企業自願參與社會發展的責任，如對環境的關注

資料來源：本研究整理

### 2.3.3 服務品質準則

現代消費者不只追求產品的品質、價格、功能及品牌等，消費者通常會注意專賣店的裝潢、設施的完整性，對於服務人員所具備的知識、態度更是相當的重視，服務人員關懷親切、有禮貌，讓消費者感覺被重視，使購物心情愉快，因此，專賣店的服務人員、環境也是影響消費者購買產品意願因素之一。

Crosby *et al.* (1990)認為，「互動」為關係行銷的核心，過程包括了供應商或服務業者與消費者不同類型之聯繫，在彼此的互動中可以了解消費者的需求及增加雙方的契合度，同時藉由互動的過程可以建立消費者對服務業者良好與信任關係，而互動因素在關係行銷中影響企業與消費者雙方關係是否維持長久的重要變項(李語芊，2016)。國際標準組織(International Organization for Standardization, ISO)將「品質」定義為產品或服務的特性及特色綜合體，具有滿足需求的能力；美國品管學會(American Society for Quality, ASQ)則定義為能夠滿足消費者需求的產品或服務整體特性(黃滢靜，2011)。本研究將互動品質定義為專賣店的服務品質，服務人員透過服務、關懷，帶給顧客某種利益和滿足感，藉著服務與顧客

互動間接影響購買意願。

### 2.2.2.1 相關文獻

在彙整相關運動用品店服務品質之文獻，並將影響運動用品店服務品質之因素，次準則設定為人員信任可靠、人員專業能力、人員服務態度、人員關懷親切、設備服務、門市環境舒適，以下探討服務品質相關之文獻：

黃育慧(2012)以新北市平溪區之平溪悠活村品牌商圈為研究標的，實際調查消費者期望服務品質及知覺服務品質間是否有差異，並探討服務品質、顧客滿意度及顧客忠誠度之關聯性與影響，研究結果發現，服務品質部分構面對顧客滿意度有顯著影響，以關懷性及有形性最具影響力。

王昱鈞(2014)探討統一星巴克咖啡是否能以服務品質、體驗行銷、顧客滿意度來滿足消費者，進而提升消費者的再次購買意願，研究結果服務品質量表可分為有形性(實體設施及整潔)、可靠性(人員可靠承諾)、反應性(人員專業能力)、保證性(人員禮貌親切)、關懷性(人員主動關懷)等五個構面。另外，張偉雄、林子堯(2016)以高雄市 Y 健身俱樂部為例探討應用 IPA 模式探討健身俱樂部之服務品質，研究將服務品質分為五個構面有形性、可靠性、反應性、確實性、關懷性。

呂懿真(2018)研究個性咖啡館服務品質的屬性，研究發現消費者較著重於個性咖啡館之獨特性及店內氛圍；由重要度-滿意度結合優先改善順序為整體環境舒適、服務人員能提供正確無誤的服務、服務人員很樂意幫助顧客解決問題、服務人員是親切有禮的、服務人員會熱誠地為顧客解決問題，以上為必需優先改善的服務項目。

童桂馨等人(2015)以渡假區國際觀光旅館為例探討以尖點劇變模型對消費者非線性選擇行為模式，其中參考 Juran (1986)服務品質構面將服務品質分為五個構面：內部品質(整體環境舒適)、硬體品質(設備設施)、軟體品質(專業能力)、即時反應(服務迅速性可靠)、心理品質(關懷親切)。陳秀惠(2017)以高應大國民運動中心為例探討國民運動中心服務品質、顧客滿意度對再購意願影響，採問卷調

查法對高雄應用科技大學國民運動中心之使用者進行調查，將服務品質分為有形性、可靠性、反應性、確實性及關懷性，研究結果發現保證性及可靠性同意度最高，關懷性的同意度較低。

梁文科、廖琪閔(2015)研究 Curves 女性健身中心會員參與動機、服務品質、顧客滿意度與忠誠度，研究整體認為會員對於員工或教練的專業能力、對會員的重視與親切的服務態度感到在意，以及健身中心環境的整潔與空間的使用。因此健身中心業者應加強員工或教練的專業能力與服務態度，以提高健身中心的服務品質，並獲得會員的滿意，使會員提高忠誠度。

楊妙善(2017)研究指出經 IPA 分析有機商店消費者的重視度與滿意度，建議應繼續保持的因子其中兩個為工作人員專業知識充足、工作人員服務態度良好。

陳思丞(2012)研究瑜珈會館之服務品質、體驗行銷、體驗價值、顧客滿意度與顧客忠誠度，分析發現服務品質的專業信任和可靠迅速對體驗行銷有顯著的正向影響；服務品質的安全整潔對體驗價值、顧客滿意度有顯著的正向影響。

經由以上服務品質文獻探討，瞭解不同的構面因素將會影響顧客滿意度與忠誠度，將上述各學者探討不同的影響因素彙整如表 2-17 所示。

表 2-17 服務品質之相關文獻

相關研究學者	影響構面	說明
王昱鈞(2014), 張偉雄、林子堯(2016), 呂懿真(2018), 童桂馨等人(2015), 陳秀惠(2017), 陳思丞(2012)	人員信任可靠	人員能正確且可靠提供服務, 在時間內並完成對顧客承諾之事, 使顧客信任安心
王昱鈞(2014), 張偉雄、林子堯(2016), 童桂馨等人(2015), 呂懿真(2018), 陳秀惠(2017), 梁文科、廖琪閔(2015), 楊妙善(2017), 陳思丞(2012)	人員專業能力	人員擁有豐富的專業知識, 並能快速的解決顧客問題
王昱鈞(2014), 張偉雄、林子堯(2016), 呂懿真(2018), 陳秀惠(2017), 梁文科、廖琪閔(2015), 楊妙善(2017)	人員服務態度	人員對顧客保持謙誠有禮的態度, 擁有自信的態度、體貼及友善
黃育慧(2012), 王昱鈞(2014), 張偉雄、林子堯(2016), 呂懿真(2018), 童桂馨等人(2015), 陳秀惠(2017), 梁文科、廖琪閔(2015)	人員關懷親切	人員主動關懷並詢問消費者的需求
黃育慧(2012), 王昱鈞(2014), 童桂馨等人(2015), 張偉雄、林子堯(2016), 陳秀惠(2017), 陳思丞(2012)	設備服務	指提供現代化設備, 擁有完善的設施服務
王昱鈞(2014), 童桂馨等人(2015), 呂懿真(2018), 梁文科、廖琪閔(2015)	門市環境舒適	實體商店整體環境保持整潔乾淨, 產品歸放整齊, 提供顧客參觀選購產品有一個舒適空間

資料來源：本研究整理

在探討相關服務品質文獻後, 表 2-17 將各學者對服務品質研究彙整, 並把服務品質次準則分為人員信任可靠、人員專業能力、人員服務態度、人員關懷親切、設備服務、門市環境舒適, 如表 2-18 所示。



表 2-18 服務品質次準則

關鍵因素準則	次準則	次準則定義
服務品質	人員信任可靠	人員能正確且可靠提供服務，在時間內並完成對顧客承諾之事，使顧客信任安心
	人員專業能力	人員擁有豐富的專業知識，並能快速的解決顧客問題
	人員服務態度	人員對顧客保持謙誠有禮的態度，擁有自信的態、體貼及友善
	人員關懷親切	人員主動關懷並詢問消費者的需求
	設備服務	指提供現代化設備，擁有完善的設施服務
	門市環境舒適	實體商店整體環境保持整潔乾淨，產品歸放整齊，提供顧客參觀選購產品有一個舒適空間

資料來源：本研究整理

根據表 2-15、2-16、2-18 分析整理所得資料，再請台南市區運動用品店 10 位店長及資深員工，對於運動鞋購買因素，給予重要程度排序，分數由 1 為最重要，依序 2.3.4... 依此類推排序，提供修改增減意見，而依重要性加權平均後整理如表 2-19 所示。

表 2-19 運動鞋購買因素資料

構面	因素	順位	平均	排序
實體特性	產品設計	1 2 2 5 6 1 1 1 3 5	2.7	2
	產品功能性	1 1 4 4 3 2 2 1 1 1	2.0	1
	產品價格	3 3 1 7 1 4 3 5 2 3	3.2	3
	產品品質	4 3 6 3 3 3 3 4 4 4	3.7	4
	流行性	5 5 2 6 1 5 6 5 5 6	4.6	6
	舒適性	6 6 5 1 3 7 5 3 6 2	4.4	5
	安全性	7 7 7 2 7 6 7 7 7 7	6.4	7
品牌印象	品牌形象	1 3 3 2 1 2 1 1 3 1	1.8	2
	品牌知名度	2 1 1 3 1 1 1 4 1 2	1.7	1
	品牌忠誠度	3 2 2 4 3 4 5 4 4 3	3.4	3
	品牌代言人	4 6 5 5 3 3 3 6 2 5	4.3	4
	企業形象	6 4 4 6 5 6 3 1 5 4	4.3	4
	企業社會責任	5 5 6 1 6 5 6 1 6 6	4.7	6

表 2-19 運動鞋購買因素資料(續)

構面	因素	順位	平均	排序
服務品質	人員信任可靠	1 3 4 4 4 3 4 1 4 4	3.2	4
	人員專業能力	3 4 3 2 1 5 2 1 3 3	2.7	3
	人員服務態度	1 5 2 3 1 4 1 3 1 1	2.2	1
	人員關懷親切	4 1 1 1 1 6 4 3 2 2	2.5	2
	設備服務	6 6 6 6 4 2 6 6 6 6	5.4	6
	門市環境舒適	4 1 5 5 4 1 2 3 5 5	3.5	5

資料來源：本研究整理

依據 2-19 排序資料，本研究對於篩選出消費者運動鞋購買因素，彙整排序如表 2-20 所示。

表 2-20 運動鞋購買因素排序

準則	次準則排序順位	排序
實體特性	產品功能性	1
	產品設計	2
	產品價格	3
	產品品質	4
	舒適性	5
	流行性	6
	安全性	7
品牌印象	品牌知名度	1
	品牌形象	2
	品牌忠誠度	3
	企業形象	4
	品牌代言人	4
	企業社會責任	6
服務品質	人員服務態度	1
	人員關懷親切	2
	人員專業能力	3
	人員信任可靠	4
	門市環境舒適	5
	設備服務	6

資料來源：本研究整理

依據表 2-20 排序資料，本研究對於影響購買消費者運動鞋關鍵因素，彙整

如表 2-21 示。

表 2-21 響消費者購買運動鞋關鍵因素

準則	因素
實體特性	運動鞋功能性、運動鞋外觀設計、運動鞋價格、運動鞋品質
品牌形象	品牌知名度、品牌形象、品牌忠誠度、企業形象
互動品質	服務態度、關懷親切、專業能力、信任可靠

資料來源：本研究整理

根據表 2-21 資料，得出影響消費者購買運動鞋關鍵因素之層級架構圖，如圖 2-2 所示。

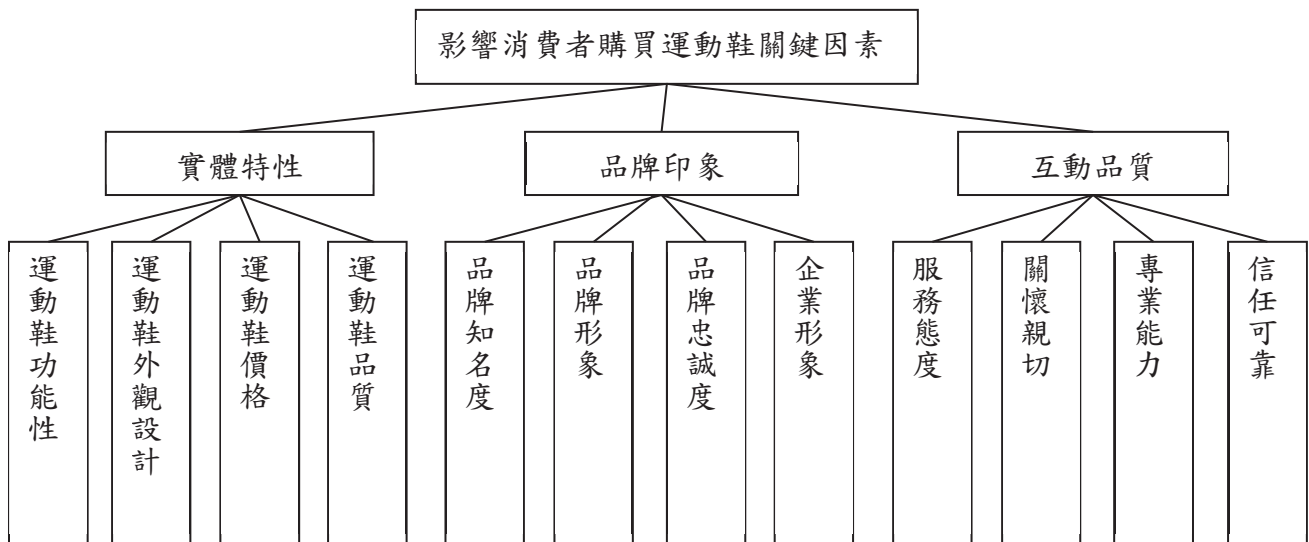


圖 2-2 影響消費者購買運動鞋關鍵因素層級架構圖

## 2.4 操作型定義

本節將說明影響消費者購買運動鞋關鍵因素架構之操作型定義，將影響消費者購買運動鞋關鍵因素之次準則加以定義。

### 2.4.1 實體特性

消費者對於運動鞋的特性認識，分為運動鞋功能性、運動鞋外觀設計、運動鞋價格、運動鞋品質，其準則之操作型定義如表 2-22 所示：

表 2-22 實體特性準則及次準則之操作型定義

研究準則	次準則	定義
實體特性	運動鞋功能性	運動鞋的功用、用途及使用性能，包括基本功能、專業功能、耐久性
	運動鞋外觀設計	運動鞋外觀的造型設計、大小、色彩、樣式
	運動鞋價格	指購買運動鞋的價錢
	運動鞋品質	指運動鞋的綜合性質，能夠持續滿足或超越消費者期望的能力

## 2.4.2 品牌印象

消費者對於品牌產品的直接認知，分為品牌知名度、品牌形象、品牌忠誠度、企業形象，其準則之操作型定義如表 2-23 所示：

表 2-23 品牌印象準則及次準則之操作型定義

研究準則	次準則	定義
品牌印象	品牌知名度	品牌被消費者知道的程度，知名度反應出品牌在消費者心目中可見度
	品牌形象	消費者心中某個品牌的個性特徵，是消費者對品牌的評價與認知
	品牌忠誠度	消費者對品牌偏好的心理反應，顯示消費者對該品牌的依賴和信任
	企業形象	消費者通過企業各種標誌、代言人及公益活動等行銷策略，建立對企業整體印象

## 2.4.3 互動品質

消費者對於服務人員的服務及互動感受，分為服務態度、關懷親切、專業能力、信任可靠，其準則之操作型定義如表 2-24 所示：

表 2-24 互動品質準則及次準則之操作型定義

研究準則	次準則	定義
互動品質	服務態度	服務人員對顧客保持謙虛有禮的態度，擁有自信的態度和體貼及友善
	關懷親切	服務人員主動關懷並詢問消費者的需求
	專業能力	服務人員擁有豐富的專業知識，並能快速的解決顧客問題
	信任可靠	服務人員能正確且可靠提供服務，在時間內並完成對顧客承諾之事，使顧客信任及安心

## 2.5 分析網路程序法

分析網路程序法 (analytic network process, ANP)是由層次分析法 (analytic hierarchy process, AHP)的基礎上，一種進階決策方法；其決策過程簡化複雜問題，分解各群體之間各種要素，評估要素之間相互關係，反饋到整體結構，形成了群體間的網路系統，更貼近實際的決策過程。以下探討使用 ANP 為研究工具相關文獻如下：

1. 陳映竹(2011)以上班族女性為研究對象，運用 ANP 評估小型車購買決策，經由問卷分析準則、次準則及方案評估之權重計算發現女性購車最重視的準則為安全性，最後依據各方案評估後，得出最佳購車方案。
2. 巴赫業(2012)以一個全球性品牌廣告公司為例，運用 ANP 法於顧客關係流程之績效比較，經由三個不同國家的研究調查和資料分析，找出在客戶關係管理上是表現最佳的國家。
3. 游麗容(2012)探討國民中學校長資料導向決策之研究。為達研究目的，該研究採用模糊德懷術及分析網路程序法，以具備資料導向決策理念與實務的專家學者及國民中學校長為研究對象。
4. 黃晟璋(2013)以 ANP 探討消費者選購保養品之流程，主要三大構面為產品品質、服務品質、價值及十一個次準則理論，結果發現產品品質及產品功效需要加強。
5. 戴秀蓉(2014)探討重度網路購物者之購買決策關鍵因素，運用模糊德慧法以專家意見選出購買決策準則，並利用分析網路程序法求各影響因素的相對權重及重要性排序，結果發現重度網路購物者優先考量準則依序為產品、產品重要性、資訊豐富性、網路資訊需求；交易安全性影響網路購買決策的重要性程度最低。
6. 游志祥(2014)研究 DEMATEL 與 ANP 結合，以建立遴選入口網站準則之研究。該研究採用決策實驗室法結合網路程序分析法，解決傳統評估方法有自



我回饋及交互作用之問題，將整合科技接受模式、資訊成功模式與網站品質設定為準則，其結果可供在營運決策上的參考。

7. 姜玟妤(2014)應用ANP法，透過對營造業安全氣候構面與因子進行分析，探討安全氣候與營造業安全管理的關聯性，供業界為做好安全管理而著手改善安全氣候時參考。
8. 陳凱聰(2015)研究夜店調酒師專業職能分析，除了須具備專業調酒技術外，需營造出個人舞台魅力的專業素養、社交能力等多角化專業能力。該研究中，使用ANP為研究探討工具，該研究歸納出調酒師應備技術性能力、調酒師社交能力、調酒師自我管理及現場服務能力。
9. 王嫩臻(2015)利用分析網路程序法探討 SOHO 族選購電腦桌之考量因素，經由相關文獻及專家問卷歸納出電腦桌相關準則，結果顯示穩定性最為重要，最佳居家電腦桌評選方案為辦公型。
10. 洪明宗(2016)運用 ANP 建立經銷商服務品質構成要素之模式，依據文獻探討及專家訪談篩選出五大服務品質準則及十項次準則，經由問卷調查驗證各要素之關聯影響及專家觀點是否達成一致性，其結果可供經銷商業者作為改善相關服務品質之參考。
11. 粘浩挺(2016)運用 ANP 及 SIPA 探討影響旅館業網站品質因素，利用 ANP 多準則決策以評估構面與準則間的相對權重，再以 SIPA 根據重要度與受評旅館的績效，進而評估其優劣勢與應該採取的可行策略。
12. 陳永炬(2017)研究公私協力與鄉村旅遊規劃重點核心項目，以嘉義縣中埔地區為例，了解社區規劃、鄉村發展、觀光旅遊作為研究個案，將相關評估準則以分析網路程序法設計問卷，針對公私協力與鄉村旅遊規劃兩項能驗證合理結合，成為執行上的推力。
13. 鍾佳容(2017)研究 DEMATEL 結合 ANP 針對醫院行政中階主管管理才能項目之評選進行研究分析。該研究採用決策實驗室法探討各構面與管理才能項

目間的關聯度及原因，得到醫院行政中階主管管理才能評選項目，在完成關聯度確認後，因其項目間彼此有因果關聯並非獨立，再用 ANP 相依性去計算權重。

14. 廖偉博(2018)運用 ANP 建立建立影響購買咖啡豆之決策模式，探討影響咖啡豆品質及消費者決策之關鍵因素，其研究結果可提供消費者了解更多咖啡知識，並防止消費者買到不良品質及來歷不明的咖啡豆。
15. 賴俞均(2018)研究土地利用適宜性評估及管理策略之選擇，研究共發放 14 份專家問卷並採用 Super Decision 決策分析軟體進行問卷分析，利用 ANP 計算所得之各種土地利用驅動因子權重值，應用於此六種土地適宜性分析。

茲將相關文獻彙整如表 2-25 所示：

表 2-25 分析網路程序法相關研究彙整表

作者	年代	研究內容
陳映竹	2011	以上班族女性為研究對象，運用 ANP 評估小型車購買決策，經由問卷分析準則、次準則及方案評估之權重計算，最後依據各方案評估後，得出最佳購車方案。
巴赫業	2012	以一個全球性品牌廣告公司為例，運用 ANP 法於顧客關係流程之績效比較，經由三個不同國家的研究調查和資料分析，找出在客戶關係管理上是表現最佳的國家。
游麗容	2012	探討國民中學校長資料導向決策之研究。為達研究目的，該研究採用模糊德懷術及分析網路程序法，以具備資料導向決策理念與實務的專家學者及國民中學校長為研究對象。
黃晟璋	2013	以 ANP 探討消費者選購保養品之流程，主要三大構面為產品品質、服務品質、價值及十一個次準則理論，結果發現產品品質及產品功效需要加強。
戴秀蓉	2014	探討重度網路購物者之購買決策關鍵因素，利用分析網路程序法求各影響因素的相對權重及重要性排序，結果發現重度網路購物者優先考量準則依序為產品、產品重要性、資訊豐富性、網路資訊需求；交易安全性影響網路購買決策的重要性程度最低。

表 2-25 分析網路程序法相關研究彙整表(續)

作者	年代	研究內容
游志祥	2014	該研究採用決策實驗室法結合網路程序分析法，解決傳統評估方法有自我回饋及交互作用之問題，將整合科技接受模式、資訊成功模式與網站品質設定為準則。
姜玫妤	2014	應用 ANP 法，透過對營造業安全氣候構面與因子進行分析，探討安全氣候與營造業安全管理的關聯性，供業界為做好安全管理而著手改善安全氣候時參考。
陳凱聰	2015	研究夜店調酒師專業職能分析，除了須具備專業調酒技術外，需營造出個人舞台魅力的專業素養、社交能力等多角化專業能力。該研究中，使用 ANP 為研究探討工具，該研究歸納出調酒師應備技術性能力、調酒師社交能力、調酒師自我管理及現場服務能力。
王嫩臻	2015	利用分析網路程序法探討 SOHO 族選購電腦桌之考量因素，經由相關文獻及專家問卷歸納出電腦桌相關準則，結果顯示穩定性最為重要，最佳居家電腦桌評選方案為辦公型。
洪明宗	2016	運用 ANP 建立經銷商服務品質構成要素之模式，依據文獻探討及專家訪談篩選出五大服務品質準則及十項次準則，經由問卷調查驗證各要素之關聯影響及專家觀點是否達成一致性，其結果可供經銷商業者作為改善相關服務品質之參考。
粘浩挺	2016	運用 ANP 及 SIPA 探討影響旅館業網站品質因素，利用 ANP 多準則決策以評估構面與準則間的相對權重，再以 SIPA 根據重要度與受評旅館的績效，進而評估其優劣勢與應該採取的可行策略。
陳永炬	2017	研究公私協力與鄉村旅遊規劃重點核心項目，以嘉義縣中埔地區為例，將相關評估準則以分析網路程序法設計問卷，針對公私協力與鄉村旅遊規劃兩項能驗證合理結合，成為執行上的推力。
鍾佳容	2017	研究 DEMATEL 結合 ANP 針對醫院行政中階主管管理才能項目之評選進行研究分析。該研究採用決策實驗室法探討各構面與管理才能項目間的關聯度及原因，得到醫院行政中階主管管理才能評選項目，在完成關聯度確認後，因其項目間彼此有因果關聯並非獨立，再用 ANP 相依性去計算權重。

表 2-25 分析網路程序法相關研究彙整表(續)

作者	年代	研究內容
廖偉博	2018	運用 ANP 建立建立影響購買咖啡豆之決策模式，探討影響咖啡豆品質及消費者決策之關鍵因素，其研究結果可提供消費者了解更多咖啡知識，並防止消費者買到不良品質及來歷不明的咖啡豆。
賴俞均	2018	研究土地利用適宜性評估及管理策略之選擇，研究共發放 14 份專家問卷並採用 Super Decision 決策分析軟體進行問卷分析，利用 ANP 計算所得之各種土地利用驅動因子權重值，應用於此六種土地適宜性分析。

資料來源：本研究整理

綜合上述學者之研究，可知採用分析網路程序法(ANP)作為評估指標之工具，其結果相當客觀及合適。因此，本研究將採用分析網路程序法(ANP)此方法，用以探討分析影響消費者購買運動鞋關鍵因素。

## 第三章 研究方法

本研究在於運用分析網路程序法(ANP)探討消費者購買運動鞋關鍵重要因素，以做為運動用品製造商之參考依據。本研究問卷發放之範圍以台南地區之運動用品店之消費者為主要對象，以消費者選擇購買運動鞋考量因素之重視程度，選出影響消費者購買運動鞋之重要關鍵因素，本章節對於本研究之研究工具 ANP 作一概略性之敘述與討論。

### 3.1 分析網路程序法(analytic network process, ANP)

ANP 發展至今，已成為多屬性決策分析的一個重要方法，由上述之相關文獻中發現，分析網路程序法(ANP)已廣泛被運用於購買決策組合、企業顧客關係管理、服務業服務品質及社區規劃、土地利用等評估模型之建構，相關研究內容如下所述。

#### 3.1.1 分析網路程序法

美國匹茲堡大學的 Saaty 教授於 1971 年提出分析層次程序法(analytic hierarchy process, AHP)，主要應用於具有多個評估準則與評估參數的決策問題上，它是一種定性和定量、系統化及層次化分析方法的結合。Saaty(1980)將其應用程序分為四個階段，詳述如下：

第一階段：建立決策層級架構

根據決策目標來制定相關準則，再依據整體目標、次目標及準則建立決策層級結構

第二階段：建立成對比較矩陣

決策者可根據問卷調查結果或專家評估比較各級之間的標準和方案，並形成數個成對比較矩陣

第三階段：計算各層級特徵值及特徵向量

根據比較矩陣內的值，求算出各方案之特徵向量，來取得各準則下每個





## 方案的相對權重

### 第四階段：選擇方案

依各方案之相對權重、所有可能方案之優先順序，決定最合適之最終目標決策方案

AHP 為由上而下的線性關係的結構化階層，在決策層級假設階層關係為由上而下的單向，整個決策的終極目標為階層中最頂端的元素，但是，上下層級間存在彼此相互依賴的關係難以被分析到。因此 Saaty (1996) 提出分析網路程序法，以修正 AHP 中各因素之間的獨立性假設，將層次結構形式改為因素具有依賴性以及回饋的網路類型。而 Saaty (2001) 認為 ANP 在決策階層與屬性之間可允許更複雜的相互關係，高層級與低層級或同層級的元素之間做相依關係假設，能算出權局權重及績效值，有系統性處理各個因素與群組之間相互影響，具有使用彈性及實用性。Saaty 指出分析網路程序法包含了二個部分：

#### 1. 控制層 (control hierarchy)

該層為準則與次準則之間的網路關係，它會影響系統之間的內部關係，包含問題目標(problem goal)、決策準則(decision criteria)及次準則(sub-criteria)。所有的決策準則被認定相互獨立，且僅受目標因素所控制，而在控制因素中，不允許任何決策準則，但至少需要一個目標，控制層中的每個準則權重可利用傳統的分析層次程序法獲得。

#### 2. 網路層 (network level)

網路層是指因素(factors)與群集(clusters)之間的網路關係。該層由控制層控制所有群組組成，其內部為相互影響之網路結構。可呈現出準則與準則之間的相關性，並計算出每個控制準則之間的影响限制(limiting influence)來形成超級矩陣(super.matrix)。每個超級矩陣根據本身所在的控制層級中之優先順序，經衡量而給予適當之權重(Saaty,2001)。

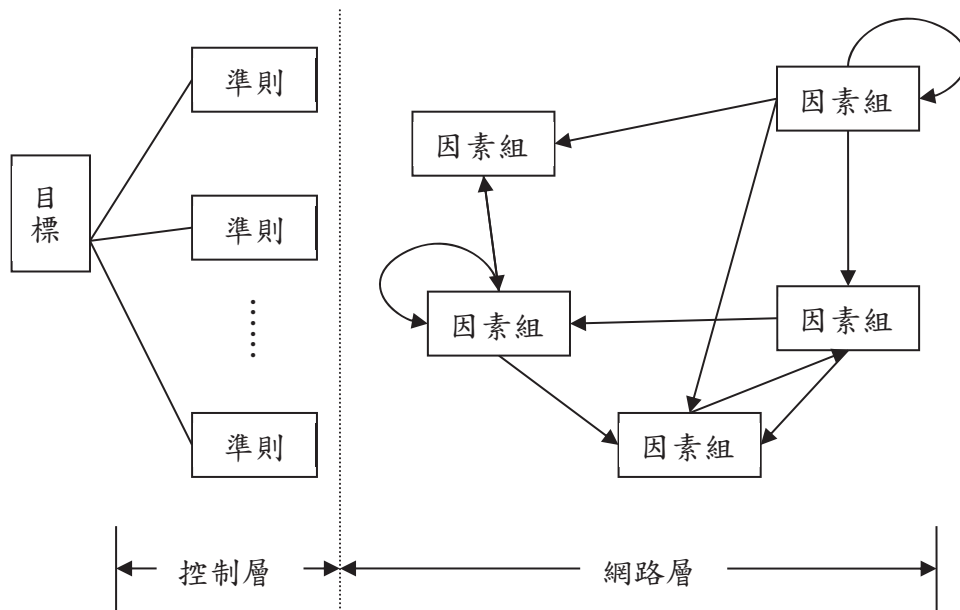


圖 3-1 典型 ANP 結構

資料來源：Saaty (2001)

由圖 3-1 顯示，AHP 之分析架構較為簡易且在實際的決策環境中，階層式由上至下的線性結構並不適用於複雜的系統；由於 ANP 考慮其各準則間之相依關係，再做兩兩互相比較，故此模型較為複雜，且較具分析價值，為本研究分析之重要依據。

### 3.1.2 AHP 與 ANP 比較

兩種模型最主要區別在於 AHP 的層級結構是線性；而 ANP 為非線性，具相依性與回饋性。在分析層次程序法(AHP)的基礎上，考慮各因素或相鄰層次之間的相互作用，利用「超級矩陣」綜合分析相互作用因素和影響來獲得混合權重。而分析網路程序法(ANP)沒有像分析層次程序法(AHP)的那層次關係，每個決策層或同一層次之間存在著相互，並且層次之間相互作用關係由雙箭頭表示。若在同一層中的相互作用則用雙迴圈箭頭來表示。而箭頭所指向的因素會影響著箭尾的決策因素，如圖 3-2 所示。

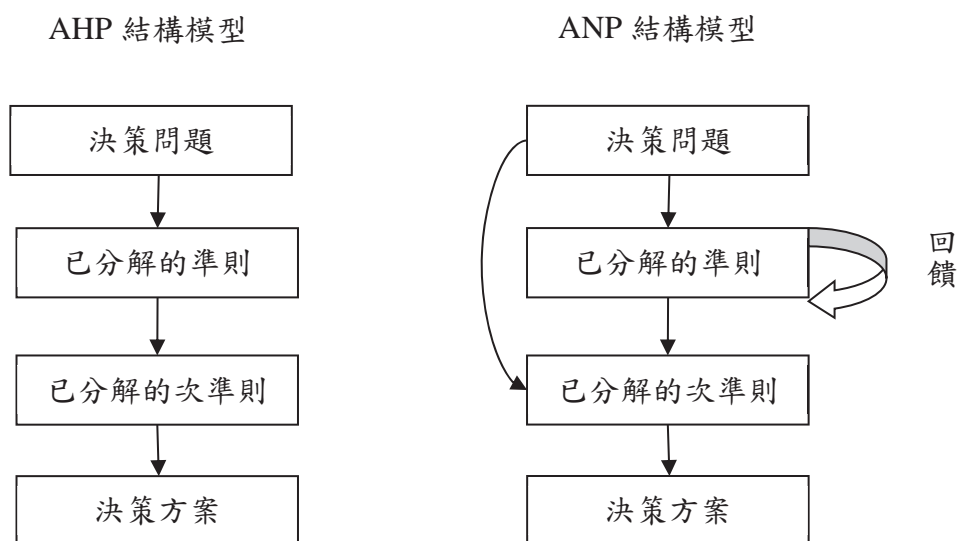


圖 3-2 AHP 與 ANP 模型比較

資料來源：Cheng and Li. (2004)

因素間的權重或相對重要性，可透過問卷或詢問專業人士方式來決定，但其決定結果須符合一致性原則才可進行決策評估。AHP 與 ANP 的差異整理如表 3-1 所示。

表 3-1 AHP 與 ANP 之比較

分析 \ 方法	AHP	ANP
問題結構基礎	均含目標、準則、次準則及選擇方案	
基本假設	層級間的關係為相互獨立	層級內外相依回饋關係
元素間關係	互相獨立，由上而下的單向影響	層級間具有相依性
結構層級	線性形式	網路形式
結構特徵	線性結構	非線性結構
反饋關係	無	有
元素評比基礎	以目標為評比基礎	選定項目為評比基礎
權重之計算	成對比較矩陣	超級矩陣
評估能力	無法處理內部相依或交互作用	評估內外部相依關係及交互作用影響

資料來源：黃雪晴(2000)、蕭志彬(2013)、蘇暉竣(2018)

由表 3-1 得知，AHP 與 ANP 差別在於，AHP 以因素間的關係為相互獨立，採用成對比較矩陣進行分析；而 ANP 以因素間的關係為互相影響，採用超級矩陣進行分析，並具有相依性及回饋性。

### 3.1.3 分析網路程序法之運用程序

Saaty 將分析網路程序法之運用可分為五個階段，分別為：

第一階段：建立架構與問題及其之間的相互關係

根據問題之特性確定預期目標，並在決策準則與各準則群組間尋找其所包含的次準則及各準則間相互的影響性，最後依其結果建立決策問題之整體架構。如圖 3-3 所示。

第二階段：建立成對比較矩陣

依據問卷調查所得之結果，建立各層級之成對比較矩陣，且計算出其特徵向量。某一層級中的因素  $A_1, A_2, A_3, \dots, A_n$ ，在上一某一因素評估基準下，其每一因素權重值為  $w_1, w_2, w_3, \dots, w_n$ ，則  $A_i$  與  $A_j$  的相對權重為  $w_i/w_j$ ，置於矩陣中第  $(i, j)$  的位置。

$$A = [a_{ij}] = \begin{bmatrix} 1 & a_{12} & \cdots & a_{1n} \\ a_{21} & 1 & \cdots & a_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ a_{n1} & a_{n2} & \cdots & 1 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} w_1/w_1 & w_1/w_2 & \cdots & w_1/w_n \\ w_2/w_1 & w_2/w_2 & \cdots & w_2/w_n \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ w_n/w_1 & w_n/w_2 & \cdots & w_n/w_n \end{bmatrix} \quad (\text{公式 1})$$

其中  $a_{ji} = 1/a_{ij}$ ， $i, j = 1, 2, 3, \dots, n$ ， $a_{ij} = w_i/w_j$ ，表示二因素的相對權

重， $a_{ii} = 1$ ， $i = 1, 2, 3, \dots, n$ ， $a_{ii} = w_i/w_i$ ，表示要素本身的權重值均為 1；

$w_i$ ， $i = 1, 2, 3, \dots, n$ ， $w_i$  為每一因素權重。

然後，以此向量來做為超級矩陣值，並利用此超級矩陣值來解釋各群組間之相依關係與重要性。當決策者在成對比較時，若準則數過多而要達到前後一致是



不太容易的。因此，需透過一致性指標(consistency index,  $C.I.$ )與一致性比率(consistency ratio,  $C.R.$ )來檢定成對比較矩陣是否為一致性矩陣，避免發生不一致的判斷而導致錯誤的決策。

### 1. 一致性指標

$$C.I. = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1} \quad (\text{公式 2})$$

當  $C.I. = 0$  時，表示決策者前後判斷完全一致；

若  $C.I. > 0.1$  時則表示決策者前後判斷不一致，應重新評估；

而  $C.I. \leq 0.1$  為 Saaty(1986)建議之可容許偏誤。

### 2. 一致性比率

$$C.R. = \frac{C.I.}{R.I.} \quad (\text{公式 3})$$

$R.I.$  為一隨機指標，當各階層比較項目增加時，將會增加一致性的困難度，故  $R.I.$  值會因矩陣階數增加而變大，而所相對應之可容許誤差值也將相對的提高，當  $C.R. \leq 0.1$  時，則表示矩陣中的評估值有一致性。其中  $\lambda_{\max}$  是最大特徵值， $n$  是評估項目階數， $R.I.$  為評估矩陣的隨機一致性指標，其值隨矩陣階數的增加而增加。 $R.I.$  值如表 3-2 所示：

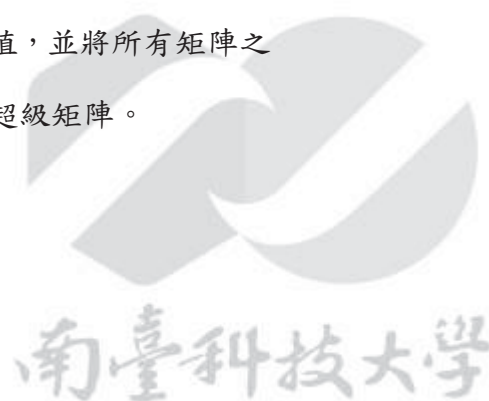
表 3-2 隨機一致性指標( $R.I.$ )表

矩陣大小	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
隨機一致性	0	0	0.58	0.90	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49

資料來源：Saaty (1986)

### 第三階段：建立超級矩陣

將各矩陣所計算出的特徵向量當做各矩陣之權重值，並將所有矩陣之權重值以矩陣的方式呈現出來，而形成未加權之超級矩陣。







依本研究所建立之網路層級架構，進而設計問卷，並請台南市購買運動鞋之消費者填寫問卷，進行決策準則及次準則間之重要性與相依性評估。

### 3.2.1 研究工具

依據影響消費者購買運動鞋關鍵因素層級架構，設計「影響消費者購買運動鞋關鍵因素權重調查」之問卷，以作為本研究此階段之研究工具，問卷內容包含 3 個部分：

#### 第一部分、個人基本資料

由填答者填答個人基本資料，包含了性別、年齡、職業等，以利後續進行樣本分析。

#### 第二部分、影響消費者購買運動鞋關鍵因素準則項目之重要性比較

進行相對影響消費者購買運動鞋關鍵因素分類及準則項目之重要性比較，比較值採名目尺度的形式表示，劃分為「絕對重要」、「極為重要」、「頗為重要」、「稍微重要」、「同等重要」與相鄰尺度之中間值之九點量表比較型態。

分析網路程序法(ANP)評估量表分為五個級別，即「同等重要」(equally important)、「稍微重要」(slightly important)、「頗為重要」(quite important)、「極為重要」(extremely important)及「絕對重要」(absolutely important)，並給予名目尺度 1、3、5、7、9 的衡量值，在五個基本尺度之間另賦予 2、4、6、8 的衡量值，表示重要程度在兩者之間。當衡量值為尺度值之倒數時，意味著後一個元素比前一個元素更重要。有關各名目尺度代表的意義，如表 3-3 所示：



表 3-5 以【實體特性】為基礎之相依性調查問卷內容

以【實體特性】為基礎，您認為「實體特性」、「品牌印象」、「互動品質」等三項準則之相依關係為何？

基礎	強度 項目	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目					
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6
實體特性	實體特性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌印象				
	品牌印象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		互動品質			
	互動品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質				

第四部分、在不同準則下，忠誠度、滿意度與再購買意願之相對重要性比較

此部分是以影響消費者購買運動鞋關鍵因素準則及次準則項目為基礎，進行影響消費者購買運動鞋關鍵因素之顧客忠誠度、顧客滿意度以及再購買意願的重要性比較。一樣採名目尺度的形式表示，劃分為「絕對重要」、「極為重要」、「頗為重要」、「稍微重要」、「同等重要」與相鄰尺度之中間值之九點量表比較型態。以問卷4-1題項為例，以【運動鞋功能性】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」、「再購買意願」之重要性程度為何？節錄問卷內容如表3-6所示：

表 3-6 以【運動鞋功能性】基礎之顧客忠誠度、顧客滿意度、再購買意願之重要性調查問卷內容

以【運動鞋功能性】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」、「再購買意願」之重要性程度為何？

基礎	強度 項目	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目					
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6
運動鞋功能性	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客滿意度				
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客再購買意願			
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客再購買意願				

為求填答者是在充份瞭解問卷題意的狀況下填答，每份問卷皆由研究者親自

向填答者針對各項問卷題意進行說明填寫方法，再請填答者進行填答，以增加問卷結果的可信度。

### 3.2.2 研究樣本

「影響消費者購買運動鞋關鍵因素」之問卷，以在台南市購買運動鞋之消費者為對象，進行決策準則及次準則間之重要性與相依性評估。由於分析網路程序法並非統計分析方法，由專家群體決策的結果，屬於傳統的預測法，不需大量樣本，代表性就已經足夠，有效問卷皆符合一致性原則(劉力鈞，2013)，本研究採問卷調查，共計發出 33 份問卷，回收問卷 33 份，回收率 100%，去掉填答較不嚴謹的問卷，剩餘有效問卷 27 份，佔回收問卷之 82%，調查時間自 108 年 1 月初至 108 年 2 月初，調查對象之基本資料，如表 3-7 所示：

表 3-7 樣本描述表

個人特徵	類別	樣本數	百分比
性別	男	14	51.9%
	女	13	48.1%
年齡	20 歲以下	2	7.4%
	21~25 歲	17	63.0%
	26~30 歲	2	7.4%
	31~35 歲	2	7.4%
	36~40 歲	1	3.7%
	41 歲以上	3	11.1%
職業	服務業	8	29.6%
	商業	4	14.8%
	工業	1	3.7%
	軍警公教	1	3.7%
	學生	13	48.1%
	其他	0	0.0%



表 3-7 樣本描述表(續)

個人特徵	類別	樣本數	百分比
最常穿運動鞋品牌	Nike 耐吉	9	33.3%
	Adidas 愛迪達	7	25.9%
	PUMA 彪馬	2	7.4%
	FILA 斐樂	1	3.7%
	New Balance 紐巴倫	1	3.7%
	ASICS 亞瑟士	2	7.4%
	JUMP 將門	2	7.4%
	其他	3	11.1%
半年花費 購買運動鞋金額	3,000 元以下	17	63.0%
	3,001~5,000 元	7	25.9%
	5,001~8,000 元	2	7.4%
	8,001 元以上	1	3.7%
平均一週運動次數	一次	8	29.6%
	兩次	7	25.9%
	三次	6	22.2%
	四次	3	11.1%
	五次以上	3	11.1%
最常做的運動項目	球類運動	7	25.9%
	體適能運動	14	51.9%
	舞蹈運動	3	11.1%
	休閒運動	3	11.1%

由表 3-7 填答樣本資料可知，填答者男性比例高出女性 3.8%，且年齡以 25 歲以下佔最大比例，為 70.4%，而根據體育署 107 年運動現況調查統計資料整體男性運動的比例為 84.1%，女性為 82.1%，男性運動人口比例較女性高 2.0%，但女性運動風氣成熟，代表運動風氣在台灣越來越興盛；而台南市 13-17 歲運動比例高達 98.1%，其中 40-44 歲佔了 74.9%，與本研究調查樣本 41 歲以上為 11.1% 有所落差，可能原因為，銀髮族在運動用品店消費比例較少，其影響原因可能為品牌、價格、地點、便利性等外內在原因，而職業大部分皆為學生，佔 48.1%，其次為服務業，佔 29.6%，再次為商業，佔 14.8%，最後為工業與軍警公教，皆佔 3.7%；而最常穿運動鞋品牌以 Nike 佔大比例，為 33.3%，其次為 Adidas，佔

25.9%，再次為其他，佔 11.1%；而半年花費購買運動鞋金額以 3,000 元以下佔大比例，為 63.0%，其次為 3,001~5,000 元，佔 25.9%，而平均一週運動次數以平均一次佔大比例，為 29.6%，其次為平均兩次，佔 25.9%，而最常做的運動項目以體適能運動佔大比例，為 51.9%，其次為球類運動，佔 25.9%。

## 第四章 影響消費者購買運動鞋關鍵因素

本研究在建立影響消費者購買運動鞋關鍵因素架構後，彙整出填答者之「影響消費者購買運動鞋關鍵因素調查問卷」，並藉由 ANP 求算出各項準則之重要性關係排序及相依關係，以作為運動用品業者和製造商瞭解消費者的需求和喜好相關依據。

### 4.1 評估指標權重計算

在回收購買運動鞋之消費者填答問卷後，進行演算以求得各項準則的相對優先權重。以下針對本研究之一致性檢定及運算過程進行說明。

#### 4.1.1 建立成對比較矩陣

本研究是針對各準則下第二層次準則進行比較，即某項評估準則的影響之下，在判斷另兩項評估準則時，此準則之所有次準則將不列入比較，而僅對其他準則之評估次準則進行兩兩相比較。如圖4-1，在「B1實體特性」準則之下，以「C1運動鞋功能性」次準則為基礎時，僅比較其他次準則（C5、C6、C7、C8、C9、C10、C11、C12）間之相對重要性，而此準則下之次準則不列入比較，其他準則之比較方法依此類推。

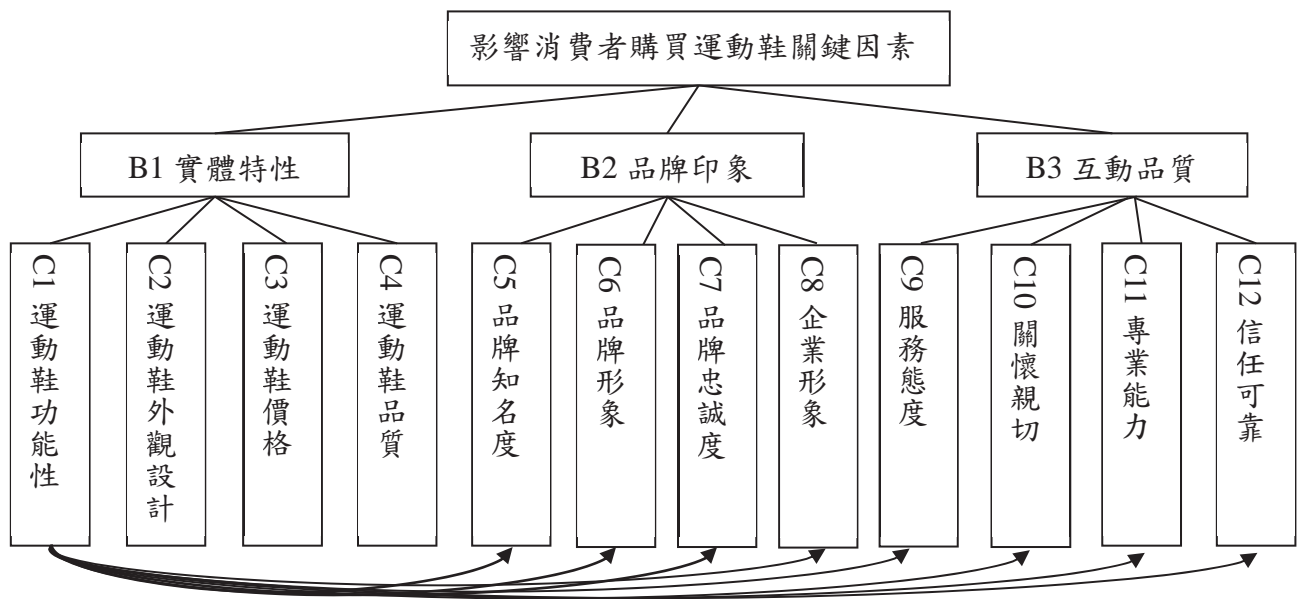


圖 4-1 B1 實體特性準則影響下之評估架構

以其中一份問卷為例說明，如表 4-1 所示：

表 4-1 「運動鞋功能性」次準則影響下之成對比較矩陣

	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12
C5	1	0.953	0.587	0.833	0.679	0.771	0.446	0.483
C6	1.049	1	1.163	0.777	0.500	0.725	0.381	0.486
C7	1.704	0.860	1	1.018	0.509	0.850	0.426	0.474
C8	1.200	1.287	0.982	1	0.488	0.461	0.294	0.333
C9	1.473	2.000	1.956	2.049	1	1.001	0.631	0.659
C10	1.297	1.379	1.176	2.169	0.999	1	0.508	0.403
C11	2.242	2.625	2.347	3.401	1.585	1.969	1	1.240
C12	2.070	2.058	2.110	3.003	1.517	2.481	0.806	1

在以「C1(運動鞋功能性)」為基礎下之成對比較矩陣。可解釋為在「運動鞋功能性」的評估層面下，消費者對 C5(品牌知名度)的重要性程度是 C6(品牌形象)的 0.9530 倍，同時 C5(品牌知名度)的重要性程度是 C7(品牌忠誠度)的 0.5870 倍，是 C8(企業形象)的 0.8330 倍，依此類推。再將各專家學者問卷之多個成對比較矩陣，利用幾何平均數整合為一個成對比較矩陣。

#### 4.1.2 計算特徵值與一致性檢定

將成對比較矩陣整合後，得出一準則或次準則為基礎下之矩陣特徵值，進而求得  $C.I.$  值與  $R.I.$  值，再以一致性比例值  $C.R.$  進行檢定，依 Saaty (1986) 所建議  $C.I. \leq 0.1$  時，為可容許偏誤。本研究各項評估準則之  $C.I.$  皆  $\leq 0.1$ ，為可接受標準，表示問卷之一致性程度可被接受。

#### 4.1.3 超級矩陣之計算

在每個評估準則之成對比較矩陣通過一致性檢定之後，再將通過一致性檢定之成對比較矩陣的特徵向量整合成一個大矩陣，即為超級矩陣。而超級矩陣之計算過程可分為三階段，分別為「未加權超級矩陣」、「加權後之超級矩陣」、「極限化超級矩陣」，當中，若未加權矩陣的各行向量總和相加為 1，則此時加權後之矩陣與未加權矩陣相同。以下針對此三個超級矩陣說明：

##### 4.1.3.1 未加權之超級矩陣(unweighted super matrix)

未加權之超級矩陣即為原始成對比較所得之權重，在將單一評估準則為基礎下之各項評估準則成對比較矩陣，整合成超級矩陣即可得到。而本研究之評估架構如為，同一構面之準則，將不列入兩兩比較，因此在同一構面下之準則皆為 0。



#### 4.1.3.2 加權後之超級矩陣(weighted super matrix)

加權後之超級矩陣為未加權超級矩陣內同一要素權重乘上相關之群落權數。而在本研究中，由於本研究未加權之超級矩陣的各行向量總和為1，因此加權後之超級矩陣與未加權超級矩陣相同。

#### 4.1.3.3 極限化超級矩陣(limited matrix)

最後再將加權後超級矩陣自乘至每一列欄位所得之數字相等，而獲得一個穩定且不會再改變之極值，即為極限化超級矩陣，矩陣中所得最高權重之準則即為最佳決策。

### 4.2 影響消費者購買運動鞋關鍵因素之重要性比較

計算出各層級指標的權重值，再算出各層級指標間之相依關係，最後以矩陣計算方法求出整個層級架構，以包含相依關係之權重，以下就購買運動鞋調查分析計算結果，加以說明。

#### 4.2.1 在目標下，假設各準則間彼此獨立之權重

在「影響消費者購買運動鞋關鍵因素最適之決策」目標下，進行影響消費者購買運動鞋關鍵因素間之成對比較，再經過一致性檢定後，建立成對比較矩陣及計算出相對權重。結果如下：

表 4-2 影響消費者購買運動鞋關鍵因素最適決策目標下之各指標權重分析

準則	實體特性	品牌印象	互動品質	相對權重
實體特性	1	2.886	2.768	0.578
品牌印象	0.347	1	2.180	0.263
互動品質	0.361	0.459	1	0.159

此部分之 $\lambda_{\max}=3.0755$ ， $C.I.$ 值為0.0377， $C.R.$ 值為0.0651，因 $C.I. \leq 0.1$ ，可通過一致性檢定。以上所得之相對權重，為影響消費者購買運動鞋關鍵因素分類，其為包含相依關係之層級權重。在最適之決策目標下，結果顯示，實體特性有較高權重，為0.578，意即實體特性為影響消費者購買運動鞋關鍵因素之決策較為重要，其中之實體特性因素包含有運動鞋的功能性、外觀設計、價格、品質，對該部分而言，調查資料顯示，相較品牌印象、互動品質具有較高重要性。

## 4.2.2 在各準則下，假設次準則間彼此獨立之權重

以影響消費者購買運動鞋關鍵因素為主，進行影響消費者購買運動鞋關鍵因素間之成對比較，再經過一致性檢定後，建立成對比較矩陣即計算出相對權重。結果如下：

### 4.2.2.1 以實體特性為主，各次準則之成對比較矩陣與權重值

此部分之 $\lambda_{\max}=4.0270$ ， $C.I.$ 值為0.0090， $C.R.$ 值為0.0100。因 $C.I. \leq 0.1$ ，可通過一致性檢定。

表 4-3 以實體特性為主之各指標權重分析

次準則	運動鞋 功能性	運動鞋 外觀設計	運動鞋 價格	運動鞋 品質	相對權重
運動鞋功能性	1	1.084	0.692	0.665	0.204
運動鞋外觀設計	0.923	1	0.923	0.416	0.192
運動鞋價格	1.445	1.083	1	0.705	0.249
運動鞋品質	1.504	2.169	1.418	1	0.355

以上所求得之相對權重，為影響消費者購買運動鞋關鍵因素間，為包含相依關係之層級權重。在以實體特性為主，各次準則中以運動鞋品質最為重要，佔有0.355的比例，其次為運動鞋價格與運動鞋功能性，各佔0.249、0.204的比例，最

後則是運動鞋外觀設計，佔有0.192的比例，結果顯示運動鞋品質比例偏高，原因可能是消費者較在意運動鞋的製作材料、材質、耐久度等，以及良好的品質能帶給消費者可靠性、安全性，其滿足需求。

#### 4.2.2.1 以品牌印象為主，各次準則之成對比較矩陣與權重值

此部分之 $\lambda_{\max} = 4.0270$ ， $C.I.$ 值為0.0090， $C.R.$ 值為0.0100。因 $C.I. \leq 0.1$ ，可通過一致性檢定。

表 4-4 以品牌印象為主之各指標權重分析

次準則	品牌知名度	品牌形象	品牌忠誠度	企業形象	相對權重
品牌知名度	1	0.720	0.861	1.083	0.225
品牌形象	1.389	1	0.965	1.312	0.287
品牌忠誠度	1.161	1.036	1	0.852	0.250
企業形象	0.923	0.762	1.174	1	0.238

以上所求得之相對權重，為影響消費者購買運動鞋關鍵因素間，為包含相依關係之層級權重。在以品牌印象為主，各次準則中以品牌形象最為重要，佔有0.287的比例，其次為品牌忠誠度與企業形象，各佔0.250、0.238的比例，最後則是品牌知名度佔有0.225的比例，表示相較於品牌的知名度，消費者更重視這個品牌的形象，好的品牌形象使消費者產生信任，因而產生品牌忠誠度。

#### 4.2.2.3 以互動品質為主，各次準則之成對比較矩陣與權重值

此部分之 $\lambda_{\max} = 4.0225$ ， $C.I.$ 值為0.0075， $C.R.$ 值為0.0083。因 $C.I. \leq 0.1$ ，可通過一致性檢定。

表 4-5 以互動品質為主之各指標權重分析

次準則	服務態度	關懷親切	專業能力	信任可靠	相對權重
服務態度	1	1.447	0.557	0.639	0.204
關懷親切	0.691	1	0.609	0.560	0.168
專業能力	1.795	1.642	1	1.240	0.333
信任可靠	1.565	1.786	0.806	1	0.295

以上所求得之相對權重，為影響消費者購買運動鞋關鍵因素間，為包含相依關係之層級權重。在以互動品質為主，各次準則中以專業能力最為重要，佔有0.333的比例，其次為信任可靠與服務態度，各佔0.295、0.204，最後則是關懷親切，佔有0.168的比例，表示相較於服務人員的服務態度與關懷親切，消費者更重視服務人員的專業能力，其在詢問需要特殊功能的運動鞋，能給消費者正確的資訊，並滿足消費者需求。

### 4.3 各項因素權重結果分析

透過演算後，在以不同準則為基礎的考量下，其評估準則之權重為何，以下就以各準則為基礎考量下之各項評估準則權重結果加以說明。

#### 4.3.1 以各準則為基礎，各準則間之相依關係

以各準則為基礎下，進行影響消費者購買運動鞋關鍵因素間之相依關係成對比較，再經過一致性檢定後，建立成對比較矩陣即計算出相對權重。結果如下：

##### 4.3.1.1 以實體特性為基礎

此部分之 $\lambda_{\max}=3.0007$ ， $C.I.$ 值為0.0003， $C.R.$ 值為0.0006。因 $C.I. \leq 0.1$ ，可通過一致性檢定。

表 4-6 以實體特性為基礎下之各指標權重分析

準則	實體特性	品牌形象	互動品質	相對權重
實體特性	1	2.086	2.299	0.552
品牌形象	0.479	1	1.212	0.258
互動品質	0.435	0.825	1	0.220

以上所求得之相對權重，為影響消費者購買運動鞋關鍵因素分類，在以實體特性為基礎下，以包含相依關係之層級權重。在以實體特性為基礎的考量下，影響消費者購買運動鞋關鍵因素間之相依關係，以實體特性最為重要，佔有0.552的比例，其次為品牌形象，佔0.258的比例，最後則是互動品質，佔有0.220的比例，意即在實體特性基礎下，實體特性為影響消費者購買運動鞋關鍵因素之決策較為重要，對該部分而言，調查資料顯示，其中實體特性相較品牌形象與互動品質具有較高重要性，又消費者最不重視互動品質。

#### 4.3.1.2 以品牌形象為基礎

此部分之 $\lambda_{\max}=3.0201$ ， $C.I.$ 值為0.0100， $C.R.$ 值為0.0173。因 $C.I. \leq 0.1$ ，可通過一致性檢定。

表 4-7 以品牌形象為基礎下之各指標權重分析

準則	實體特性	品牌形象	互動品質	相對權重
實體特性	1	1.877	1.642	0.467
品牌形象	0.533	1	1.156	0.273
互動品質	0.609	0.865	1	0.260

以上所求得之相對權重，為影響消費者購買運動鞋關鍵因素分類，在以品牌形象為基礎下，以包含相依關係之層級權重。在以品牌形象為基礎的考量下，影響消費者購買運動鞋關鍵因素間之相依關係，以實體特性最為重要，佔有0.467的



比例，其次為品牌印象，佔0.273的比例，最後則是互動品質，佔有0.260的比例，意即在品牌印象基礎下，實體特性為影響消費者購買運動鞋關鍵因素之決策較為重要，對該部分而言，調查資料顯示，其中實體特性相較品牌印象與互動品質具有較高重要性，又消費者最不重視互動品質。

#### 4.3.1.3 以互動品質為基礎

此部分之 $\lambda_{\max}=3.0139$ ， $C.I.$ 值為0.0069， $C.R.$ 值為0.0120。因 $C.I. \leq 0.1$ ，可通過一致性檢定。

表 4-8 以互動品質為基礎下之各指標權重分析

準則	實體特性	品牌印象	互動品質	相對權重
實體特性	1	2.187	2.091	0.516
品牌印象	0.457	1	1.368	0.266
互動品質	0.478	0.731	1	0.218

以上所求得之相對權重，為影響消費者購買運動鞋關鍵因素分類，在以互動品質為基礎下，以包含相依關係之層級權重。在以互動品質為基礎的考量下，影響消費者購買運動鞋關鍵因素間之相依關係，以實體特性最為重要，佔有0.516的比例，其次為品牌印象，佔0.266的比例，最後則是互動品質，佔有0.218的比例，意即在互動品質基礎下，實體特性為影響消費者購買運動鞋關鍵因素之決策較為重要，對該部分而言，調查資料顯示，其中實體特性相較品牌印象與互動品質具有較高重要性，又消費者最不重視互動品質。

#### 4.3.1.4 小結

在以各準則為基礎下，研究發現在不同構面為基礎下互動品質具較差之相對權重，依實體特性、品牌印象、互動品質基礎之下，所得權重分別為0.220、0.260、0.218，原因可能為消費者不太重視運動用品店之服務品質，許多消費者在購買運動鞋前，會事先收集相關資訊，互相比價，所以人員的服務，可能吸引消費者消費的誘因較小，消費者不會將其做為選擇之考量因素。

#### 4.3.2 以各次準則為基礎，各次準則間之相依關係

以各次準則為基礎下，進行影響消費者購買運動鞋關鍵因素間之相依關係成對比較，各評估準則之一致性檢定如表4-9所示：

表 4-9 各項評估準則影響下之成對比較矩陣一致性檢定

準則	次準則	$\lambda_{\max}$	<i>C.I.</i>	<i>R.I.</i>	<i>C.R.</i>
B1 實體特性	C1 運動鞋功能性	8.1287	0.0183	1.41	0.0130
	C2 運動鞋外觀設計	8.0982	0.0140	1.41	0.0099
	C3 運動鞋價格	8.0758	0.0108	1.41	0.0076
	C4 運動鞋品質	8.0408	0.0058	1.41	0.0041
B2 品牌印象	C5 品牌知名度	8.0980	0.0140	1.41	0.0099
	C6 品牌形象	8.0992	0.0141	1.41	0.0100
	C7 品牌忠誠度	8.1316	0.0188	1.41	0.0133
	C8 企業形象	8.0899	0.0128	1.41	0.0091
B3 互動品質	C9 服務態度	8.1194	0.0170	1.41	0.0121
	C10 關懷親切	8.0734	0.0104	1.41	0.0074
	C11 專業能力	8.0788	0.0112	1.41	0.0079
	C12 信任可靠	8.1155	0.0165	1.41	0.0117

在經過一致性檢定後，建立成對比較矩陣即計算出相對權重。其結果分析如下：

#### 4.3.2.1 實體特性準則

在實體特性準則下包含「運動鞋功能性」、「運動鞋外觀設計」、「運動鞋價格」與「運動鞋品質」等四項，以下就此四項次準則進行其他指標權重結果之分析說明。

##### 1. C1 運動鞋功能性

在實體特性準則之運動鞋功能性次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-10所示。

表 4-10 C1 運動鞋功能性基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對權重	排序	各構面所佔之比例	排序
B2 品牌印象	C5 品牌知名度	0.080	7	32.60%	2
	C6 品牌形象	0.082	6		
	C7 品牌忠誠度	0.089	5		
	C8 企業形象	0.075	8		
B3 互動品質	C9 服務態度	0.140	3	67.40%	1
	C10 關懷親切	0.114	4		
	C11 專業能力	0.220	1		
	C12 信任可靠	0.200	2		

由結果可知，在運動鞋功能性次準則考量下，互動品質準則下之各準則權重值較高，最後是品牌印象準則下之次準則，顯示互動品質準則下之次準則，在實體特性準則之運動鞋功能性考量下，具相當重要程度。

另外，在運動鞋功能性考量下，消費者相當重視服務人員的專業能力，消費者相信服務人員的專業能力，能夠解決消費者的問題及要求，其滿足消費者的需求，因此服務人員的「專業能力」次準則最為重要，佔0.220的比例；而消費者認

為服務人員應提供正確的資訊且可靠性，並完成對消費者承諾之事，使顧客信任及安心，故其次重要為服務人員的「信任可靠」，相對權重為0.200；第三重要則為服務人員的「服務態度」，相對權重為0.140，消費者認為服務人員應提供良好的服務，且符合消費者的需求；又資料中顯示，在運動鞋功能性考量下，企業形象、品牌知名度與品牌形象最不important，相對權重分別為0.075、0.080及0.082，可能消費者認為好的形象與知名度未必能符合消費者的需求，故認為有好的企業形象相較於其他準則，較為不important。

## 2. C2 運動鞋外觀設計

實體特性準則之運動鞋外觀設計次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-11所示。

表 4-11 C2 運動鞋外觀設計基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對權重	排序	各構面所佔之比例	排序
B2 品牌印象	C5 品牌知名度	0.090	6	36.20%	2
	C6 品牌形象	0.109	5		
	C7 品牌忠誠度	0.085	7		
	C8 企業形象	0.078	8		
B3 互動品質	C9 服務態度	0.126	3	63.80%	1
	C10 關懷親切	0.111	4		
	C11 專業能力	0.200	2		
	C12 信任可靠	0.201	1		

由結果可知，在運動鞋外觀設計次準則考量下，互動品質準則下之各次準則權重值較高，最後是品牌印象準則下之次準則，顯示互動品質準則之次準則，在實體特性準則之運動鞋外觀設計考量下，具相當重要程度。

另外，在運動鞋外觀設計考量下，消費者認為服務人員應提供正確的資訊且可靠性，並完成對消費者承諾之事，使顧客信任及安心，因此服務人員的「信任可靠」次準則最為重要，佔0.201的比例；而消費者相信服務人員的專業能力，能

夠解決消費者的問題及要求，其滿足消費者的需求，故其次重要為服務人員的「專業能力」，相對權重為0.200；第三重要則為服務人員的「服務態度」，相對權重為0.126，消費者認為服務人員應提供良好的服務，且符合消費者的需求；又資料中顯示，在運動鞋外觀設計下，企業形象、品牌忠誠度及品牌知名度最不重要，相對權重分別為0.078、0.085及0.090，可能消費者認為有好的企業形象相較於其他準則，較為不重要。

### 3. C3 運動鞋價格

實體特性準則之運動鞋價格次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-12所示。

表 4-12 C3 運動鞋價格基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對權重	排序	各構面所佔之比例	排序
B2 品牌印象	C5 品牌知名度	0.071	8	31.00%	2
	C6 品牌形象	0.078	7		
	C7 品牌忠誠度	0.082	5		
	C8 企業形象	0.079	6		
B3 互動品質	C9 服務態度	0.126	3	69.00%	1
	C10 關懷親切	0.117	4		
	C11 專業能力	0.226	1		
	C12 信任可靠	0.221	2		

由結果可知，在運動鞋價格次準則考量下，互動品質準則下之各次準則權重值較高，最後是品牌印象準則下之次準則，顯示互動品質準則之次準則，在實體特性準則之運動鞋價格考量下，具相當重要程度。

另外，在運動鞋價格考量下，消費者相當重視服務人員的專業能力，消費者相信服務人員的專業能力，能夠解決消費者的問題及要求，其滿足消費者的需求，因此服務人員的「專業能力」次準則最為重要，佔0.226的比例；而消費者認為服

務人員應提供正確的資訊且可靠性，並完成對消費者承諾之事，使顧客信任及安心，故其次重要為服務人員的「信任可靠」，相對權重為0.221；第三重要則為「服務態度」，相對權重為0.126，消費者認為服務人員應提供良好的服務，且符合消費者的需求；又資料中顯示，在運動鞋價格考量下，品牌知名度、品牌形象及企業形象最不重要，相對權重分別為0.071、0.078及0.079，可能消費者認為好的形象與知名度未必能符合消費者的需求，認為有品牌知名度較為不重要。

#### 4. C4 運動鞋品質

實體特性準則之運動鞋品質次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-13所示。

表 4-13 C4 運動鞋品質基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對權重	排序	各構面所佔之比例	排序
B2 品牌印象	C5 品牌知名度	0.073	8	32.10%	2
	C6 品牌形象	0.087	5		
	C7 品牌忠誠度	0.081	6		
	C8 企業形象	0.080	7		
B3 互動品質	C9 服務態度	0.132	3	67.90%	1
	C10 關懷親切	0.113	4		
	C11 專業能力	0.223	1		
	C12 信任可靠	0.211	2		

由結果可知，在運動鞋品質次準則考量下，互動品質準則下之各次準則權重值較高，最後是品牌印象準則下之次準則，顯示互動品質準則之次準則，在實體特性準則之運動鞋品質考量下，具相當重要程度。

另外，在運動鞋品質考量下，消費者相當重視服務人員的專業能力，消費者相信服務人員的專業能力，能夠解決消費者的問題及要求，其滿足消費者的需求，因此服務人員的「專業能力」次準則最為重要，佔0.223的比例；而消費者認為服務人員應提供正確的資訊且可靠性，並完成對消費者承諾之事，使顧客信任及安心，故其次重要為服務人員的「信任可靠」，相對權重為0.211；第三重要則為「服



務態度」，相對權重為0.132，消費者認為服務人員應提供良好的服務，且符合消費者的需求；又資料中顯示，在運動鞋品質考量下，品牌知名度、企業形象及品牌忠誠度最不重要，相對權重分別為0.073、0.080及0.081，可能消費者認為有品牌知名度較為不重要。

## 5. 小結

在B1實體特性基礎下，互動品質比品牌印象較為重要，所佔比例分別為67.40%、63.80%、69.00%及67.90%；其中C1(運動鞋功能性)、C3(運動鞋價格)及C4(運動鞋品質)以專業能力最為重要，分別佔0.220、0.226及0.223之權重；C2(運動鞋外觀設計)則以信任可靠最為重要，相對權重為0.201。

### 4.3.2.2 品牌印象準則

在品牌印象準則下包含「品牌知名度」、「品牌形象」、「品牌忠誠度」與「企業形象」等四項，以下就此四項次準則進行其他指標權重結果之分析說明。

#### 1. C5 品牌知名度

品牌印象準則之品牌知名度次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-14所示。

表 4-14 C5 品牌知名度基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對 權重	排序	各構面所佔 之比例	排序
B1 實體特性	C1 運動鞋功能性	0.103	5	51.20%	1
	C2 運動鞋外觀設計	0.102	6		
	C3 運動鞋價格	0.127	4		
	C4 運動鞋品質	0.180	1		
B3 互動品質	C9 服務態度	0.101	7	48.80%	2
	C10 關懷親切	0.087	8		
	C11 專業能力	0.158	2		
	C12 信任可靠	0.142	3		

由結果可知，在品牌知名度次準則考量下，實體特性準則下之各次準則權重值較高，最後是互動品質準則下之次準則，顯示實體特性準則之次準則，在品牌印象準則之品牌知名度考量下，具相當重要程度。另外，在品牌知名度考量下，消費者相當重視產品的品質，因此「運動鞋品質」次準則最為重要，佔0.180的比例；而消費者認為服務人員需要具備重要的專業能力，其次重要為服務人員的「專業能力」相對權重為0.158；第三重要則為「信任可靠」相對權重為0.142，消費者認為服務人員應提供正確的資訊且可靠性，並完成對消費者承諾之事；又資料中顯示，在品牌知名度考量下，關懷親切、服務態度及運動鞋外觀設計最不important，相對權重皆為0.087、0.101及0.102，可能運動鞋外觀設計對消費者較為不important。

## 2. C6 品牌形象

品牌印象準則之品牌形象次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-15所示。

表 4-15 C6 品牌形象基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對權重	排序	各構面所佔之比例	排序
B1 實體特性	C1 運動鞋功能性	0.121	4	51.70%	1
	C2 運動鞋外觀設計	0.095	7		
	C3 運動鞋價格	0.119	5		
	C4 運動鞋品質	0.182	1		
B3 互動品質	C9 服務態度	0.097	6	48.30%	2
	C10 關懷親切	0.086	8		
	C11 專業能力	0.151	2		
	C12 信任可靠	0.149	3		

由結果可知，在品牌形象次準則考量下，實體特性準則下之各次準則權重值較高，最後是互動品質準則下之次準則，顯示實體特性準則之次準則，在品牌印象準則之品牌形象考量下，具相當重要程度。另外，在品牌形象考量下，消費者相當重視產品的品質，因此「運動鞋品質」次準則最為重要，佔0.182的比例；而

消費者認為服務人員需要具備重要的專業能力，其次重要為服務人員的「專業能力」相對權重為0.151；第三重要則為「信任可靠」相對權重為0.149，消費者認為服務人員應提供正確的資訊且可靠性，並完成對消費者承諾之事；又資料中顯示，在品牌形象考量下，關懷親切、運動鞋外觀設計及服務態度最不重要，相對權重皆為0.086、0.095及0.097，可能服務人員的態度與主動關懷對消費者購買運動鞋影響較為不重要。

### 3. C7 品牌忠誠度

品牌印象準則之品牌忠誠度次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-16所示。

表 4-16 C7 品牌忠誠度基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對權重	排序	各構面所佔之比例	排序
B1 實體特性	C1 運動鞋功能性	0.106	5	52.60%	1
	C2 運動鞋外觀設計	0.100	6		
	C3 運動鞋價格	0.143	3		
	C4 運動鞋品質	0.177	1		
B3 互動品質	C9 服務態度	0.100	6	47.40%	2
	C10 關懷親切	0.082	8		
	C11 專業能力	0.158	2		
	C12 信任可靠	0.134	4		

由結果可知，在品牌忠誠度次準則考量下，實體特性準則下之各次準則權重值較高，最後是互動品質準則下之次準則，顯示實體特性準則之次準則，在品牌印象準則之品牌忠誠度考量下，具相當重要程度。另外，在品牌忠誠度考量下，消費者相當重視產品本身提供的價值，因此「運動鞋品質」次準則最為重要，佔0.177的比例；而消費者認為服務人員需要具備重要的專業能力，其次重要為服務人員的「專業能力」相對權重為0.158；第三重要則為「運動鞋價格」相對權重為0.143，消費者認為產品價格在選購運動鞋時有重要的考量因素；又資料中顯示，

在品牌忠誠度考量下，關懷親切、運動鞋外觀設計及服務態度最不重要，相對權重皆為0.082、0.100及0.100，可能服務人員的態度與主動關懷對消費者購買運動鞋影響較為不重要。

#### 4. C8 企業形象

品牌印象準則之企業形象次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-17所示。

表 4-17 C8 企業形象基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對權重	排序	各構面所佔之比例	排序
B1 實體特性	C1 運動鞋功能性	0.111	5	49.90%	2
	C2 運動鞋外觀設計	0.089	7		
	C3 運動鞋價格	0.142	4		
	C4 運動鞋品質	0.157	2		
B3 互動品質	C9 服務態度	0.106	6	50.10%	1
	C10 關懷親切	0.084	8		
	C11 專業能力	0.159	1		
	C12 信任可靠	0.152	3		

由結果可知，在企業形象次準則考量下，互動品質準則下之各次準則權重值較高，最後是實體特性準則下之次準則，顯示互動品質準則之次準則，在品牌印象準則之企業形象考量下，具相當重要程度。另外，在企業形象考量下，消費者認為服務人員需要具備重要的專業能力，因此服務人員的「專業能力」次準則最為重要，佔0.159的比例；而消費者相當重視產品本身提供的價值，其次重要為「運動鞋品質」相對權重為0.157；第三重要則為「信任可靠」相對權重為0.152，消費者認為服務人員應提供正確的資訊且可靠性，並完成對消費者承諾之事；又資料中顯示，在企業形象考量下，關懷親切、運動鞋外觀設計及服務態度最不重要，相對權重皆為0.084、0.089及0.106，可能服務人員的態度與主動關懷對消費者購買運動鞋影響較為不重要。

## 5. 小結

在B2品牌印象基礎下，實體特性比互動品質較為重要，所佔比例分別為51.20%、51.70%及52.60%；其中C5(品牌知名度)、C6(品牌形象)及C7(品牌忠誠度)以運動鞋品質最為重要，分別佔0.180、0.182及0.177之權重；C8(企業形象)則以專業能力最為重要，相對權重為0.159。

### 4.3.2.3 互動品質準則

在互動品質準則下包含「服務態度」、「關懷親切」、「專業能力」與「信任可靠」等四項，以下就此四項次準則進行其他指標權重結果之分析說明。

#### 1. C9 服務態度

互動品質準則之服務態度次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-18所示。

表 4-18 C9 服務態度基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對權重	排序	各構面所佔之比例	排序
B1 實體特性	C1 運動鞋功能性	0.110	4	58.40%	1
	C2 運動鞋外觀設計	0.109	5		
	C3 運動鞋價格	0.175	2		
	C4 運動鞋品質	0.190	1		
B2 品牌印象	C5 品牌知名度	0.089	8	41.60%	2
	C6 品牌形象	0.105	6		
	C7 品牌忠誠度	0.121	3		
	C8 企業形象	0.101	7		

由結果可知，在服務態度次準則考量下，實體特性準則下之各次準則權重值較高，最後是品牌印象準則下之次準則，顯示實體特性準則之次準則，在互動品質準則之服務態度考量下，具相當重要程度。另外，在服務態度考量下，消費者

相當重視產品本身提供的價值，因此「運動鞋品質」次準則最為重要，佔0.190的比例；而消費者認為產品價格在選購運動鞋時有重要的考量因素，其次重要為「運動鞋價格」相對權重為0.175；第三重要則為「品牌忠誠度」相對權重為0.121，消費者認為產品使用經歷而產生品牌的信任和依賴程度是重要的；又資料中顯示，在服務態度考量下，品牌知名度、企業形象及品牌形象最不important，相對權重皆為0.089、0.101及0.105，原因可能消費者認為有好的形象與知名度未必能符合消費者的需求，對消費者購買運動鞋影響較為不important。

## 2. C10 關懷親切

互動品質準則之關懷親切次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-19所示。

表 4-19 C10 關懷親切基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對權重	排序	各構面所佔之比例	排序
B1 實體特性	C1 運動鞋功能性	0.141	3	59.90%	1
	C2 運動鞋外觀設計	0.112	4		
	C3 運動鞋價格	0.152	2		
	C4 運動鞋品質	0.194	1		
B2 品牌印象	C5 品牌知名度	0.088	8	40.10%	2
	C6 品牌形象	0.101	7		
	C7 品牌忠誠度	0.110	5		
	C8 企業形象	0.102	6		

由結果可知，在關懷親切次準則考量下，實體特性準則下之各次準則權重值較高，最後是品牌印象準則下之次準則，顯示實體特性準則之次準則，在互動品質準則之關懷親切考量下，具相當重要程度。另外，在關懷親切考量下，消費者相當重視產品本身提供的價值，因此「運動鞋品質」次準則最為重要，佔0.194的比例；而消費者認為產品價格在選購運動鞋時有重要的考量因素，其次重要為「運動鞋價格」相對權重為0.152；第三重要則為「運動鞋功能性」相對權重為0.141，



消費者在意產品本身的功能，在使用產品過程中不會受傷，且多功能性產品能符合消費者需求；又資料中顯示，在關懷親切考量下，品牌知名度、品牌形象及企業形象最不重要，相對權重皆為0.088、0.101及0.102，原因可能消費者認為有好的形象與知名度未必能符合消費者的需求，對消費者購買運動鞋影響較為不重要。

### 3. C11 專業能力

互動品質準則之專業能力次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-20所示。

表 4-20 C11 專業能力基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對 權重	排序	各構面所佔 之比例	排序
B1 實體特性	C1 運動鞋功能性	0.123	3	57.40%	1
	C2 運動鞋外觀設計	0.094	8		
	C3 運動鞋價格	0.149	2		
	C4 運動鞋品質	0.208	1		
B2 品牌印象	C5 品牌知名度	0.103	5	42.60%	2
	C6 品牌形象	0.103	5		
	C7 品牌忠誠度	0.100	7		
	C8 企業形象	0.120	4		

由結果可知，在專業能力次準則考量下，實體特性準則下之各次準則權重值較高，最後是品牌印象準則下之次準則，顯示實體特性準則之次準則，在互動品質準則之專業能力考量下，具相當重要程度。另外，在專業能力考量下，消費者相當重視產品本身提供的價值，因此「運動鞋品質」次準則最為重要，佔0.208的比例；而消費者認為產品價格在選購運動鞋時有重要的考量因素，其次重要為「運動鞋價格」相對權重為0.149；第三重要則為「運動鞋功能性」相對權重為0.123，消費者在意產品本身的功能，在使用產品過程中不會受傷，且多功能性產品能符合消費者需求；又資料中顯示，在專業能力考量下，運動鞋外觀設計及品牌忠誠

度最不重要，相對權重皆為0.094及0.100，原因可能產品的外觀設計及品牌忠誠度對消費者較為不重要。

#### 4. C12 信任可靠

互動品質準則之信任可靠次準則下，其他次準則兩兩比較之結果，如表4-21所示。

表 4-21 C12 信任可靠基準下之各指標權重分析

準則	次準則	相對權重	排序	各構面所佔之比例	排序
B1 實體特性	C1 運動鞋功能性	0.111	5	54.80%	1
	C2 運動鞋外觀設計	0.098	8		
	C3 運動鞋價格	0.150	2		
	C4 運動鞋品質	0.189	1		
B2 品牌印象	C5 品牌知名度	0.113	4	45.20%	2
	C6 品牌形象	0.107	6		
	C7 品牌忠誠度	0.104	7		
	C8 企業形象	0.128	3		

由結果可知，在信任可靠次準則考量下，實體特性準則下之各次準則權重值較高，最後是品牌印象準則下之次準則，顯示實體特性準則之次準則，在互動品質準則之信任可靠考量下，具相當重要程度。另外，在信任可靠考量下，消費者相當重視產品本身提供的價值，因此「運動鞋品質」次準則最為重要，佔0.189的比例；而消費者認為產品價格在選購運動鞋時有重要的考量因素，其次重要為「運動鞋價格」相對權重為0.150；第三重要則為「企業形象」相對權重為0.128，當消費者對企業產生正面形象時，對於企業提供的商品或服務的購買意願也會提升；又資料中顯示，在信任可靠考量下，運動鞋外觀設計、品牌忠誠度及品牌形象最不重要，相對權重皆為0.098、0.104及0.107，原因可能消費者認為有好的形象與忠誠未必能符合消費者的需求，對消費者購買運動鞋影響較為不重要。

## 5. 小結

在B3互動品質基礎下，實體特性比品牌印象較為重要，所佔比例分別為58.40%、59.90%、57.40%及54.80%；其中C9(服務態度)、C10(關懷親切)、C11(專業能力)及C12(信任可靠)以運動鞋品質最為重要，分別佔0.190、0.194、0.208及0.189之權重。

## 4.4 影響消費者購買運動鞋因素之權重結果分析

綜合上述之計算結果，可計算出其未加權超級矩陣，如表4-22所示：

表 4-22 評估次準則之未加權超級矩陣

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12
C1	0	0	0	0	0.103	0.121	0.106	0.111	0.110	0.141	0.123	0.111
C2	0	0	0	0	0.102	0.095	0.100	0.089	0.109	0.112	0.094	0.098
C3	0	0	0	0	0.127	0.119	0.143	0.142	0.175	0.152	0.149	0.150
C4	0	0	0	0	0.180	0.182	0.177	0.157	0.190	0.194	0.208	0.189
C5	0.080	0.090	0.071	0.073	0	0	0	0	0.089	0.088	0.103	0.113
C6	0.082	0.109	0.078	0.087	0	0	0	0	0.105	0.101	0.103	0.107
C7	0.089	0.085	0.082	0.081	0	0	0	0	0.121	0.110	0.100	0.104
C8	0.075	0.078	0.079	0.080	0	0	0	0	0.101	0.102	0.120	0.128
C9	0.140	0.126	0.126	0.132	0.101	0.097	0.100	0.106	0	0	0	0
C10	0.114	0.111	0.117	0.113	0.087	0.086	0.082	0.084	0	0	0	0
C11	0.220	0.200	0.226	0.223	0.158	0.151	0.158	0.159	0	0	0	0
C12	0.200	0.201	0.221	0.211	0.142	0.149	0.134	0.152	0	0	0	0

在本研究中，由於未加權之超及矩陣的各行向量總和皆為1，因此加權後之超級矩陣與未加權超級矩陣相同。其計算結果之加權後超級矩陣，如表 4.22 所示：

表 4-23 評估次準則之加權超級矩陣

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12
C1	0	0	0	0	0.103	0.121	0.106	0.111	0.110	0.141	0.123	0.111
C2	0	0	0	0	0.102	0.095	0.100	0.089	0.109	0.112	0.094	0.098
C3	0	0	0	0	0.127	0.119	0.143	0.142	0.175	0.152	0.149	0.150
C4	0	0	0	0	0.180	0.182	0.177	0.157	0.190	0.194	0.208	0.189
C5	0.080	0.090	0.071	0.073	0	0	0	0	0.089	0.088	0.103	0.113
C6	0.082	0.109	0.078	0.087	0	0	0	0	0.105	0.101	0.103	0.107
C7	0.089	0.085	0.082	0.081	0	0	0	0	0.121	0.110	0.100	0.104
C8	0.075	0.078	0.079	0.080	0	0	0	0	0.101	0.102	0.120	0.128
C9	0.140	0.126	0.126	0.132	0.101	0.097	0.100	0.106	0	0	0	0
C10	0.114	0.111	0.117	0.113	0.087	0.086	0.082	0.084	0	0	0	0
C11	0.220	0.200	0.226	0.223	0.158	0.151	0.158	0.159	0	0	0	0
C12	0.200	0.201	0.221	0.211	0.142	0.149	0.134	0.152	0	0	0	0

最後，再依加權後超級矩陣，求算出極限化超級矩陣，如表 4-24 所示：

表 4-24 評估準則之極限化超級矩陣

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12
C1	0.075	0.075	0.075	0.075	0.075	0.075	0.075	0.075	0.075	0.075	0.075	0.075
C2	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064
C3	0.094	0.094	0.094	0.094	0.094	0.094	0.094	0.094	0.094	0.094	0.094	0.094
C4	0.121	0.121	0.121	0.121	0.121	0.121	0.121	0.121	0.121	0.121	0.121	0.121
C5	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065
C6	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070
C7	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069
C8	0.071	0.071	0.071	0.071	0.071	0.071	0.071	0.071	0.071	0.071	0.071	0.071
C9	0.074	0.074	0.074	0.074	0.074	0.074	0.074	0.074	0.074	0.074	0.074	0.074
C10	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064
C11	0.120	0.120	0.120	0.120	0.120	0.120	0.120	0.120	0.120	0.120	0.120	0.120
C12	0.113	0.113	0.113	0.113	0.113	0.113	0.113	0.113	0.113	0.113	0.113	0.113



本研究建構之指標中，各指標之重要性排序如表 4-25 所示。

表 4-25 影響消費者購買運動鞋因素之權重分析

準則	次準則	相對 權重	排序	各構面所佔 之比例	排序
B1 實體特性	C1 運動鞋功能性	0.075	5	35.40%	2
	C2 運動鞋外觀設計	0.064	11		
	C3 運動鞋價格	0.094	4		
	C4 運動鞋品質	0.121	1		
B2 品牌印象	C5 品牌知名度	0.065	10	27.50%	3
	C6 品牌形象	0.070	8		
	C7 品牌忠誠度	0.069	9		
	C8 企業形象	0.071	7		
B3 互動品質	C9 服務態度	0.074	6	37.10%	1
	C10 關懷親切	0.064	11		
	C11 專業能力	0.120	2		
	C12 信任可靠	0.113	3		

結果可知，權重值最高為「C4運動鞋品質」，權重值佔0.121，其次為「C11專業能力」(0.120)、「C12信任可靠」(0.113)、「C3運動鞋價格」(0.094)，最後，重要性排名第五為「C1運動鞋功能性」(0.075)。

由表 4-25，探討準則間之相依關係得知，將各準則權重分數加總後，可以了解三項構面之權重比例，即得知「互動品質」準則，在影響消費者購買運動鞋關鍵因素之重要性佔 0.371，顯示如果要提高消費者之購買意願，運動用品店必須重視「互動品質」準則，意即如能影響消費者購買運動鞋之互動品質各項因素，包括服務人員的服務態度、主動關懷和親切、具備專業能力與信任可靠，對影響消費者購買運動鞋能可得最大成效。其次是「實體特性」準則佔 0.354，表示若增加運動鞋的功能性、運動鞋外觀設計多樣化、合理運動鞋價格及良好的運動鞋品質，可提高消費者購買意願的成效。

承上分析，影響消費者購買運動鞋關鍵因素中，互動品質相較於實體特性與品牌印象較為重要，顯示出互動品質對於消費者購買運動鞋關鍵因素有相當重要的影響程度。若從準則細項次準則而言，「運動鞋品質」、「專業能力」、「信任可靠」、「運動鞋價格」與「運動鞋功能性」所佔權重值較高，為消費者認為影響購買運動鞋的最重要因素。

## 4.5 消費者購買行為重要性分析

以各次準則為基礎下，進行影響消費者購買運動鞋關鍵因素，各消費者行為之重要程度成對比較，各準則之一致性檢定如表4-26所示：

表 4-26 以各次準則為基礎下消費者行為之重要程度一致性檢定

準則	次準則	$\lambda_{\max}$	<i>C.I.</i>	<i>R.I.</i>	<i>C.R.</i>
B1 實體特性	C1 運動鞋功能性	3.0086	0.0043	0.58	0.0074
	C2 運動鞋外觀設計	3.0001	0.0001	0.58	0.0001
	C3 運動鞋價格	3.0004	0.0002	0.58	0.0003
	C4 運動鞋品質	3.0115	0.0057	0.58	0.0099
B2 品牌印象	C5 品牌知名度	3.0058	0.0029	0.58	0.0050
	C6 品牌形象	3.0025	0.0012	0.58	0.0021
	C7 品牌忠誠度	3.0005	0.0002	0.58	0.0004
	C8 企業形象	3.0122	0.0061	0.58	0.0105
B3 互動品質	C9 服務態度	3.0412	0.0206	0.58	0.0355
	C10 關懷親切	3.0296	0.0148	0.58	0.0255
	C11 專業能力	3.0683	0.0341	0.58	0.0589
	C12 信任可靠	3.0276	0.0138	0.58	0.0238

在經過一致性檢定後，建立成對比較矩陣及計算出相對權重。彙整結果如表4-27所示：



表 4-27 以各次準則為基礎下消費者行為之重要程度分析

	顧客忠誠度	顧客滿意度	顧客再購買意願
運動鞋功能性	0.269	0.305	0.426
運動鞋外觀設計	0.198	0.403	0.399
運動鞋價格	0.163	0.356	0.481
運動鞋品質	0.162	0.330	0.508
品牌知名度	0.232	0.346	0.422
品牌形象	0.252	0.309	0.439
品牌忠誠度	0.317	0.277	0.406
企業形象	0.230	0.325	0.445
服務態度	0.177	0.369	0.454
關懷親切	0.160	0.387	0.453
專業能力	0.203	0.322	0.475
信任可靠	0.166	0.340	0.494

將上述結果之矩陣，乘以影響消費者購買運動鞋關鍵因素之權重，可得到各消費者行為的相對權重，計算結果如下：

$$\begin{array}{l}
 \text{C1 運動鞋功能性} \\
 \text{C2 運動鞋外觀設計} \\
 \text{C3 運動鞋價格} \\
 \text{C4 運動鞋品質} \\
 \text{C5 品牌知名度} \\
 \text{C6 品牌形象} \\
 \text{C7 品牌忠誠度} \\
 \text{C8 企業形象} \\
 \text{C9 服務態度} \\
 \text{C10 關懷親切} \\
 \text{C11 專業能力} \\
 \text{C12 信任可靠}
 \end{array}
 \begin{bmatrix}
 0.269 & 0.305 & 0.426 \\
 0.198 & 0.403 & 0.399 \\
 0.163 & 0.356 & 0.481 \\
 0.162 & 0.330 & 0.508 \\
 0.232 & 0.346 & 0.422 \\
 0.252 & 0.309 & 0.439 \\
 0.317 & 0.277 & 0.406 \\
 0.230 & 0.325 & 0.445 \\
 0.177 & 0.369 & 0.454 \\
 0.160 & 0.387 & 0.453 \\
 0.203 & 0.322 & 0.475 \\
 0.166 & 0.340 & 0.494
 \end{bmatrix}^t
 =
 \begin{bmatrix}
 0.205 \\
 0.338 \\
 0.457
 \end{bmatrix}
 \begin{array}{l}
 \text{顧客忠誠度} \\
 \text{顧客滿意度} \\
 \text{顧客再購買意願}
 \end{array}$$

計算結果得知，顧客再購買意願在影響消費者購買運動鞋關鍵因素上為最重要之消費者行為，權重值佔0.457，而唯有讓消費者使用產品滿意，消費者才願意再購買，故顧客滿意度為第二重要之消費者行為，權重值佔0.338。最後則為顧客忠誠度，權重值佔0.205。



## 第五章 結論與建議

本研究所建立之層級評估架構，希望經由影響消費者購買運動鞋關鍵因素模型，瞭解運動用品業者及製造商該如何決策其滿足消費者需求和喜好以發揮最大成效。

### 5.1 結論

透過相關文獻之回顧，歸納出影響消費者購買運動鞋關鍵因素之決策評估準則與次準則，並利用分析網路程序法(ANP)求算出各項指標之權重及相依關係排序，結果如圖 5-1 所示。

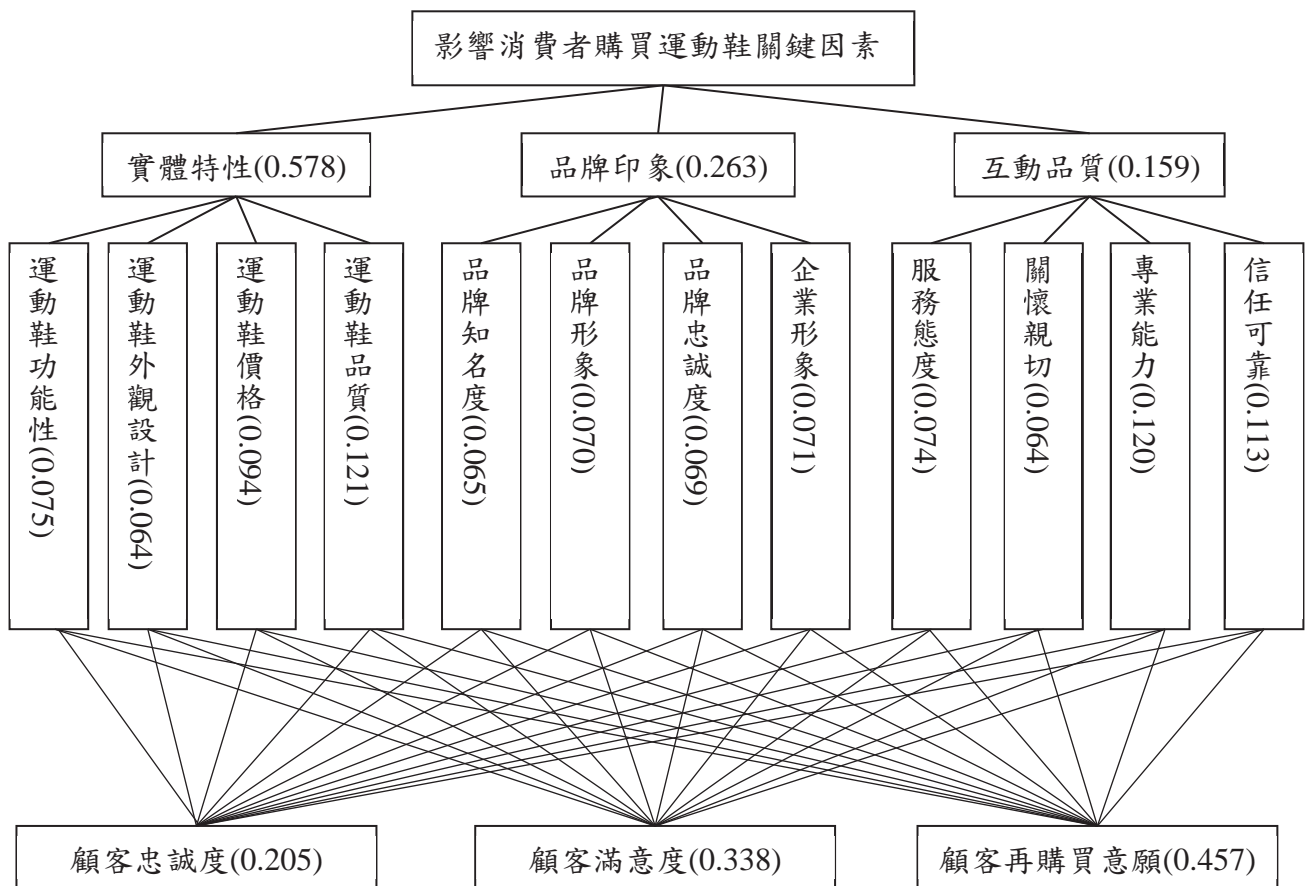


圖 5-1 影響消費者購買運動鞋關鍵因素之相對權重

即為「實體特性」準則：包含運動鞋功能性、運動鞋外觀設計、運動鞋價格及運動鞋品質等四項次準則；「品牌印象」準則：包含品牌知名度、品牌形象、品牌忠誠度及企業形象等四項次準則；「互動品質」準則：包含服務態度、關懷親切、專業能力及信任可靠等四項次準則，以建立影響消費者購買運動鞋關鍵因素之評估體系。本研究依研究目的，研究結果整理如下：

### 5.1.1 實體特性準則

影響消費者購買運動鞋關鍵因素中，在實體特性準則基礎下，互動品質準則權重相對於品牌印象準則比例較高，顯示出在以「運動鞋功能性」、「運動鞋外觀設計」、「運動鞋價格」與「運動鞋品質」為基礎考量下，互動品質準則所佔的比例分別為 67.40%、63.80%、69.00%及 67.90%，顯示出互動品質影響實體特性之重要性。若從準則細項評估因素而言，其中「運動鞋功能性」、「運動鞋價格」及「運動鞋品質」為基礎下，又以「專業能力」、「信任可靠」、「服務態度」及「關懷親切」所佔權重值較高；而在「運動鞋外觀設計」為基礎考量下，又以「信任可靠」、「專業能力」、「服務態度」及「關懷親切」所佔權重值較高，為影響消費者購買運動鞋的最重要因素。

### 5.1.2 品牌印象準則

影響消費者購買運動鞋關鍵因素中，在品牌印象準則之「品牌知名度」、「品牌形象」、「品牌忠誠度」基礎下，實體特性準則權重相對於互動品質準則比例較高，所佔的比例分別為 51.20%、51.70%及 52.60%，顯示實體特性影響品牌印象之重要性；而在品牌印象之「企業形象」為基礎考量下，互動品質準則權重相對於實體特性較高，所佔的比例為 50.10%，顯示互動品質影響「企業形象」之重要性。若從準則細項評估因素而言，其中以「品牌知名度」為基礎下，又以「運動鞋品質」、「專業能力」、「信任可靠」及「運動鞋價格」所佔權重值較高；而在「品牌形象」為基礎考量下，又以「運動鞋品質」、「專業能力」、「信任可靠」及「運動鞋功能性」所佔權重值較高；另在「品牌忠誠度」為基礎考量下，又以「運動

鞋品質」、「專業能力」、「運動鞋價格」及「信任可靠」所佔權重值較高；在「企業形象」為基礎考量下，以「專業能力」、「運動鞋品質」、「信任可靠」及「運動鞋價格」所佔權重值較高，為影響消費者購買運動鞋的最重要因素。

### 5.1.3 互動品質準則

影響消費者購買運動鞋關鍵因素中，在互動品質準則之「服務態度」、「關懷親切」、「專業能力」、「信任可靠」基礎下，實體特性準則權重相對於品牌形象準則比例較高，所佔的比例分別為 58.40%、59.90%、57.40%及 54.80%，顯示實體特性影響互動品質之重要性。若從準則細項評估因素而言，其中以「服務態度」為基礎下，又以「運動鞋品質」、「運動鞋價格」、「品牌忠誠度」及「運動鞋功能性」所佔權重值較高；而在「關懷親切」為基礎考量下，又以「運動鞋品質」、「運動鞋價格」、「運動鞋功能性」及「運動鞋外觀設計」所佔權重值較高；另在「專業能力」為基礎考量下，又以「運動鞋品質」、「運動鞋價格」、「運動鞋功能性」及「企業形象」所佔權重值較高；在「信任可靠」為基礎考量下，以「運動鞋品質」、「運動鞋價格」、「企業形象」及「品牌知名度」所佔權重值較高，為影響消費者購買運動鞋的最重要因素。

### 5.1.4 影響消費者購買運動鞋關鍵因素之權重

影響消費者購買運動鞋關鍵因素中，從準則細項次準則而言，「運動鞋品質」、「專業能力」、「信任可靠」、「運動鞋價格」與「運動鞋功能性」所佔權重值較高，為影響消費者購買運動鞋的最重要關鍵因素，運動用品業者及製造商可以依此五項次準則，作為改善其產品特性、服務品質之要件，以滿足消費者需求及喜好。

### 5.1.5 消費者購買行為間之重要程度

在影響消費者購買運動鞋關鍵因素中，消費者行為間之重要程度，以顧客再購買意願為影響消費者購買運動鞋關鍵因素中最重要之消費者行為，權重值佔 0.457；其次為顧客滿意度，佔 0.338；最後則是顧客忠誠度，佔 0.205。結果顯

示，運動用品店業者及製造商必須以顧客再購買意願為優先考量，使滿足消費者需求，其增加購買意願。

### 5.1.6 整體性之建議

根據本研究之結果得知，若運動用品店業者及製造商想創造最高效益，必須由運動鞋品質、專業能力、信任可靠、運動鞋價格與運動鞋功能性著手，尤其是運動鞋品質，對於消費者而言，是最為重要的，若能改善以上因素，能為商店及產品增加忠誠度，並且研究顯示顧客再購買意願是影響消費者購買運動鞋最關鍵之消費者行為，故運動用品店業者及製造商必須改善產品、品牌、服務等影響因素並瞭解其消費者的需求，使顧客滿意度提升，因此對商店及產品產生忠誠度提高，再度購買產品相對性增高。

## 5.2 建議

本研究依分析網路程序法所得之結果，提出以下建議。

### 1. 對運動用品業者及製造商之建議

(1) 本研究所建立影響消費者購買運動鞋關鍵因素之決策評估架構，結果雖然顯示以實體特性準則最為重要，仍不可忽視品牌印象及互動品質的重要性，業者必須在兼顧其他準則的前提下，追求實體特性準則的最大成效，為運動用品店創造經營效益。

(2) 本研究所彙整出影響消費者購買運動鞋關鍵因素，提供運動用品業者及製造商瞭解消費者需求與喜好，幫助業者針對目標擬定各種的行銷策略，提供更有效的經營決策，進而獲利。

### 2. 對未來研究之建議

(1) 本研究主要研究對象為台南地區在運動用品店購買運動鞋之消費者，未來研究可以朝其他地區為主要探討對象，進行研究，以使研究結果，更符合一般性。



- (2) 本研究之問卷，大部分聚集在25歲以下，剛出社會之族群，未來研究盡量平均年齡層，進行研究，可幫助運動用品店業者及製造商更加瞭解各族群消費者需求，為運動用品店業者及製造商提供更有效的經營決策。
- (3) 本研究以分析網路程序法為分析工具，而各層級間的相依或回饋關係，可能因消費者之消費型態或購買對象改變，而有所不同；因此建議後續研究者，依消費者消費型態加以調整，使決策評估架構更能讓業者作為參考依據。



## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 王玫燕(2012)，新北市板橋區國小高年級學童對運動鞋品牌忠誠度之研究，國立臺北教育大學體育學系，碩士論文。
2. 王麗芳(2005)，資訊不對稱下產品外部線索對消費者購買意願的影響，消費經濟第二期，41-42 頁。
3. 王昱鈞(2014)，服務品質、體驗行銷、顧客滿意度、再購意願之研究—以統一星巴克咖啡為例，南華大學企業管理系管理科學，碩士論文。
4. 王嫩臻(2015)，運用分析網路程序法(ANP)探討選購電腦桌之考量因素-以 SOHO 族為例，國立勤益科技大學流通管理系，碩士論文。
5. 王瑞琪、陳義文、楊婉婷(2015)，宅配服務業服務品質與顧客滿意對再購意願影響之實證研究—以結構方程模式分析，顧客滿意學刊 11(2)，193-221 頁。
6. 王淑玲(2014)，影響再購意願之因素探討-以知覺價值及服務品質為中介變數並以複合式餐廳為例，國立高雄應用科技大學高階經營管理研究所，碩士論文。
7. 巴赫業(2012)，運用 ANP 法於顧客關係流程之績效比較：一個全球性品牌廣告公司為例，淡江大學企業管理學系碩士班，碩士論文。
8. 朱士全(2018)，品牌代言人行銷對消費者購買意願之研究—以運動商品為例，醒吾科技大學行銷與流通管理系所，碩士論文。
9. 行政院主計處(2016)，中華民國行業分類標準參考經濟活動。
10. 李玉鈴(2010)，高雄市國小女姓教師對運動鞋品牌忠誠度調查研究，國立高雄師範大學教育學院體育學系，碩士論文。
11. 李寵珍(2013)，路跑運動參與者對運動鞋消費決策行為之研究—以 2012 富邦臺北馬拉松賽事為例，國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所，碩士論文。



12. 李靜馨(2014)，大專生購買名牌運動鞋行為意向之研究私立高苑科技大學經營管理研究所，碩士論文。
13. 李城忠、何建德、彭麗真(2018)，企業社會責任對企業形象、購買意願之研究—以 Adidas 為例，管理資訊計算 7(1)，99-108 頁。
14. 李儀家(2014)，跨管道服務設計對服務體驗品質和顧客滿意度的影響研究-以速食點餐為例，國立臺灣科技大學設計研究所，碩士論文。
15. 李語芊(2016)，互動品質、品牌知名度、關係品質與再購意願之關係—前場服務人員互動強度的調節角色，德明財經科技大學行銷管理系，碩士論文。
16. 邱昭榮(2017)，從情感設計的觀點探討產品特性研究-以智慧型手機為例，亞洲大學數位媒體設計學系，碩士論文。
17. 宋貞儀(2008)，體驗行銷、體驗價值對顧客滿意度與顧客忠誠度之影響--以彩妝品為例，國立政治大學廣告研究所，碩士論文。
18. 呂懿真(2018)，應用 Kano 及 Refined Kano 模式 探討個性咖啡館服務品質需求，南臺科技大學餐旅管理系，碩士論文。
19. 吳亮錦(2005)，珠寶知覺價值與購買意願的經濟學分析，商業現代化第十一期，24-26 頁。
20. 吳朝森、林建均、蔡麗芬、徐楨貴(2016)，女性消費者對於運動用品之品牌形象、涉入及再購意願之研究，觀光與休閒管理期刊 4(2)，154-163 頁。
21. 林育則、陳奕奇(2015)，正負面網路口碑對購買意願之影響：探討產品特性與產品涉入之調節效果，電子商務研究 12(2)，167-193 頁。
22. 林素吟(2007)，影響消費者購買意願的外部線索策略之研究，行銷評論，4(1)，103-126 頁。
23. 林彥良(2014)，臺北市運動中心服務品質、顧客滿意度與忠誠之相關研究，臺北市立大學體育學系，碩士論文。



24. 林聰哲(2008)，中部地區高爾夫球場服務品質、消費者知覺價值、滿意度與行為意向之研究，管理實務與理論研究 2(4)，196-214 頁。
25. 林孟偉(2011)，企業社會責任對企業形象與購買意願的影響並探討涉入程度、產品價格和替代品價格的干擾效果，國立高雄應用科技大學國際企業系，碩士論文。
26. 周佳怡(2017)，臺中市國中學生購買運動鞋品牌忠誠度之研究，國立臺中教育大學體育學系，碩士論文。
27. 金立人(2013)，臺灣 Nike 企業社會責任表現與其品牌形象之研究，國立體育大學休閒產業經營學系碩士班，碩士論文。
28. 洪淑華(2012)，企業社會責任、品牌形象與顧客忠誠度關聯性之研究—以鴻海及 Nike 為例，國立高雄應用科技大學國際企業系，碩士論文。
29. 洪明宗(2016)，應用網路程序法(ANP)評估經銷商服務品質之關鍵要素—以北市資訊產業為例，萬能科技大學經營管理研究所在職專班，碩士論文。
30. 姜玟妤(2014)，營造業安全氣候影響因子評估-使用網路程序分析法，國立高雄第一科技大學營建工程研究所，碩士論文。
31. 紀博文(2000)，大專院校學生運動鞋品牌忠誠度之研究-以臺南地區為例，國立成功大學統計學研究所，碩士論文。
32. 范玉梅(2013)，體育用品購買動機、服務品質、滿意度與再購買意願之研究—以雲嘉地區體育用品消費者為例，南華大學資訊管理學系，碩士論文。
33. 柯新進(2011)，探討品牌知名度與品牌形象對品牌延伸之影響探討-以運動品牌為例，國立勤益科技大學流通管理系，碩士論文。
34. 高端訓(2013)，企業社會責任對消費者購買意願影響之研究-品牌依附及品牌形象之中介效果，國立臺北大學企業管理學系，碩士論文。
35. 陳宇軒(2012)，品牌熟悉度、商品特性對運動鞋相似品購買意願及忠誠度之影響，育達商業科技大學休閒事業管理系，碩士論文。



36. 陳彥廷(2012)，台灣大學生對於運動鞋的購買意願之行為研究。南台科技大學應用英語系，碩士論文。
37. 陳俊呈(2009)，服務品質、顧客滿意度與購買意向關係之探討—以量販店體育用品為例，大葉大學事業經營研究所，碩士論文。
38. 陳俊宇(2018)，顧客滿意度、顧客忠誠度與再購意願之研究—以台北某眼鏡行為例，國立高雄大學高階法律暨管理，碩士論文。
39. 陳映竹(2011)，應用 ANP 評估小型車購買決策之研究—以上班族女性為例，國立勤益科技大學流通管理系，碩士論文。
40. 陳凱聰(2015)，夜店調酒師專業職能分析之研究，輔仁大學餐旅管理學系碩士班，碩士論文。
41. 陳仕弦(2012)，品牌形象、服務品質、滿意度、忠誠度對再購買意願之影響—以智慧型手機為例，國立虎尾科技大學資訊管理研究所，碩士論文。
42. 陳秀惠(2017)，國民運動中心服務品質、顧客滿意度對再購意願影響之探討—以高應大國民運動中心為例，高應科大體育學刊 16 期，90-101 頁。
43. 陳思丞(2012)，休閒運動服務品質、體驗行銷、體驗價值與顧客滿意度及顧客忠誠度之關係研究-以 PURE YOGA 瑜珈會館為例，國立成功大學高階管理碩士在職專班(EMBA)，碩士論文。
44. 陳永炬(2017)，應用 ANP 探討公私協力與鄉村旅遊規劃重點核心項目之研究—以嘉義中埔地區為例，台灣首府大學休閒管理學系碩士班，碩士論文。
45. 陳哲昌(2002)，最適防災社區管理組織之研究：以山坡地社區為例，華梵大學工業管理學系研究所，碩士論文。
46. 陳柏均(2018)，運動鞋品牌形象與品牌信任對品牌忠誠度之影響，國立雲林科技大學休閒運動研究所，碩士論文。
47. 郭世育(2018)，品牌知名度、品牌形象與企業形象之影響研究-以渣打公益路跑為例，中華大學企業管理學系，碩士論文。



48. 殷秋怡(2014)，服務品質、知覺價值與顧客滿意度對再購意願之影響—以自行車產業為例，亞洲大學經營管理學系，碩士論文。
49. 梁文科、廖琪閔(2015)，女性健身中心會員參與動機、服務品質、顧客滿意度與忠誠度之研究-以 Curves 為例，亞太經濟管理評論，19(1)，29-54 頁。
50. 梁展嘉(2005)，運動鞋品牌忠誠度之研究-以淡江大學學生為例，淡江大學管理科學研究所，碩士論文。
51. 梁伊傑(2001)，台北市大學生參與休閒運動消費行為之研究，國立臺灣師範大學運動休閒與管理研究所，碩士論文。
52. 梁立衡(2016)，大學生運動意圖影響購買品牌運動鞋之研究，國立中興大學應用經濟學系，博士論文。
53. 粘浩挺(2016)，應用 ANP-SIPA 於旅館業網站之品質評估，東亞論壇 491 期，43-51 頁
54. 張恕忠、林晏州(2002)，遊客對休閒漁業活動之態度與體驗之研究，戶外遊憩研究，15(4)，27-48 頁。
55. 張洧銘(2006)，運動休閒鞋消費者之購買決策關鍵評估因素分析，開南管理學院企業管理學系，碩士論文。
56. 張淑錦(2010)，學生購買運動鞋之消費行為及品牌忠誠度調查—以虎尾科技大學學生為例，虎尾科技大學工業工程與管理研究所，碩士論文。
57. 張琳禎(2014)，品牌真實性與購買意願關係之研究-以智慧型手機品牌為例，國立臺北科技大學技術及職業教育研究所，博士論文。
58. 張緯倫，(2011)，高雄地區運動用品連鎖店消費者之商店印象、顧客價值與消費者行為之研究，大仁科技大學休閒健康管理研究所，碩士論文。
59. 張偉雄、林子堯(2016)，應用 IPA 模式探討健身俱樂部之服務品質—以高雄市 Y 健身俱樂部為例，運動與健康研究 5(2)，17-44 頁。





60. 張峯槐(2007)，運動用品專賣店服務品質與消費者再購意願之研究，國立屏東教育大學體育學系，碩士論文。
61. 崔萱、雷立芬、黃聖茹(2016)，依蕾特伴手禮之品牌形象、顧客滿意度及顧客忠誠度研究，亞太經濟管理評論 19(2)，1-24 頁。
62. 曹勝雄(2001)，觀光行銷學。台北：揚智文化。
63. 童桂馨、黃昱凱、黃惠絹(2015)，以尖點劇變模型探討消費者非線性選擇行為模式：渡假區國際觀光旅館為例。觀光休閒學報 21(3)，249-280 頁。
64. 黃家蔚(2004)，促銷方式、產品涉入程度與促銷情境對消費者品牌評價與購買意願之影響，國立成功大學企業管理學系，碩士論文。
65. 黃俊豪(2015)，服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度的關係-轉換成本為干擾變項，國立屏東大學企業管理學系碩士班，碩士論文。
66. 黃國旗(2018)，品牌形象、服務品質、知覺價值與顧客忠誠度關係之研究—以台南市洗衣服務業為例，國立屏東科技大學時尚設計與管理系所，碩士論文。
67. 黃澄靜(2011)，大安區市民運動中心使用者參與行為、服務品質認知與滿意度之研究，輔仁大學體育學系，碩士論文。
68. 黃育慧(2012)，服務品質對商圈消費者滿意度與忠誠度之影響-以新北市平溪悠活村品牌商圈為例，國立東華大學企業管理學系，碩士論文。
69. 黃晟璋(2013)，提升顧客價值之 ANP 實證研究以保養品為例，中國文化大學商學院國際企業管理學系，碩士論文。
70. 黃瑞成(2011)，探討冷凍水產品專賣店經營之關鍵成功因素，國立高雄應用科技大學高階經營管理研究所，碩士論文。
71. 黃維彬(2008)，電視廣告對運動產品消費行為之影響~以高雄市國小學童為例，國立屏東教育大學體育學系，碩士論文。



72. 黃雪晴(2000)，國內資訊電子業聯盟夥伴選擇模式之研究，國立成功大學工業管理學系，碩士論文。
73. 曾榆芳(2015)，影響國中生購買運動鞋的決策因素-以品牌忠誠度為中介，健行科技大學國際企業經營系碩士班，碩士論文。
74. 曾誌遠(2018)，品牌知名度、品牌形象與知覺風險對購買意願之影響-以數位相機為例，國立高雄應用科技大學財富與稅務管理系，碩士論文。
75. 彭麗真(2017)，企業社會責任對企業形象、購買意願之研究—以 Adidas 為例，大葉大學運動健康管理學系，碩士論文。
76. 游志祥(2014)，DEMATEL結合ANP建立遴選入口網站準則之研究，龍華科技大學資訊管理系碩士班，碩士論文。
77. 游正忠、曾翊涵(2015)，運動鞋消費決策型態之研究：以高雄市國小教師為例，高應科大體育 14 期，70-81 頁。
78. 游麗容(2012)，國民中學校長資料導向決策指標建構之研究:ANP 的應用，國立政治大學學校行政碩士在職專班，碩士論文。
79. 葉欣寧(2017)，高爾夫球場服務品質和顧客滿意度關係之研究，臺北市立大學競技運動訓練研究所，碩士論文。
80. 楊妙善(2017)，有機商店消費者購買動機、忠誠度、服務品質相關研究—以嘉義市里仁商店為例，南華大學文化創意事業管理學系文創行銷，碩士論文。
81. 楊佩文(2017)，商業長期照護保險購買意願之研究，朝陽科技大學保險金融管理系，碩士論文。
82. 溫博鈞(2008)，台北地區運動用品店之商店印象，顧客滿意度，顧客忠誠度與產品涉入關係之研究，淡江大學管理科學研究所，碩士論文。
83. 溫郁琦(2008)，臺北市士林區摩曼頓運動用品連鎖店消費者知覺服務品質對行為意向模式之研究—線性結構方程模式之驗證，臺北市立教育大學體育學系，碩士論文。



84. 詹雅婷(2017)，手禮之體驗行銷、品牌形象、顧客滿意度與再購意願之相關研究-以華山文創園區為例，國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所，碩士論文。
85. 廖文正(2003)，球鞋業產品涉入程度與促銷活動對產品屬性影響之研究，淡江大學管理科學學系，碩士論文。
86. 廖俊傑(2003)，高雄市國小學童運動用品忠誠度之探討—以運動鞋為例。國立臺灣體育學院體育研究所，碩士論文。
87. 廖偉博(2018)，運用網路分析法 ANP 評估影響購買咖啡豆之決策模式，國立高雄應用科技大學工業工程與管理系，碩士論文。
88. 鄭志富、吳國銑、蕭嘉惠（譯）(2000)，運動行銷學。臺北市：華泰。(Brenda G. Pitts & David K. Stotlar,1996)。
89. 鄭在祐(2001)，韓國大學生購買運動鞋品牌忠誠度之研究，東吳大學企業管理學系，碩士論文。
90. 鄭雙慧、方信淵、周密迦、黃教登、王相怡、盧亦唐、吳冠億、蔡維仁(2017)，大學生之運動鞋品牌偏好因素與品牌偏好程度對再購買意願之影響—以 Nike 和 Adidas 為例,運動與健康研究 6(2)，17-42 頁。
91. 劉結欽(2018)，使用者經驗、品牌形象、品牌忠誠度與購買意願關係之研究-以智慧型手機為例，國立臺南大學數位學習科技學系，碩士論文。
92. 劉嘉雯、李彥輝、徐其力、許碧心(2017)，餐飲集團品牌形象對顧客滿意度之影響：服務品質的角色，觀光與休閒管理期刊 5 卷特刊 2，P149-159 頁。
93. 劉嘉文(2015)，品牌形象、知覺價值、顧客滿意度與再購意願之研究—以大湖酒莊為例，亞洲大學國際企業學系，碩士論文。
94. 劉慶華(2015)，主題式親子消費者餐廳消費需求、消費體驗與再消費意願相關之研究，台南應用科技大學生活服務產業系生活應用科學，碩士論文。

95. 劉佩瑜(2016)，苗栗縣高中（職）學生購買運動鞋品牌忠誠度之研究，亞洲大學國際企業學系，碩士論文。
96. 劉財龍、郭嘉珍(2016)，量販店價格促銷對購買意願之影響，大仁學報 49 期，83-107 頁。
97. 劉力鈞(2013)，應用 ANP 探討企業導入雲端運算服務考量因素之研究，國立高雄第一科技大學服務科學管理研究所，碩士論文。
98. 魯秀鳳(2014)，知覺價值、顧客滿意度與企業形象對再購意願之影響—以國內汽車產業為例，亞洲大學經營管理學系，碩士論文。
99. 蔡熙銘(2007)，連鎖式運動用品專賣店消費者商店印象滿意度之研究—以高屏地區為例，運動與遊憩研究 1(4)，42-58 頁。
100. 賴俞均(2018)，應用分析網路程序法於土地利用適宜性評估，國立中興大學園藝學系所，碩士論文。
101. 蕭志彬(2013)，評估新產品製造平台的關鍵因素-ANP的應用，南臺科技大學企業管理研究所，碩士論文。
102. 鍾淑珍(2011)，服務品質滿意度與再購意願之研究-以運動用品專賣店為例，環球科技大學中小企業經營策略管理研究所，碩士論文。
103. 鍾佳容(2017)，利用 DEMATEL 與 ANP 法於醫院行政中階主管管理才能評選模式之研究，國立中正大學勞工關係學系碩士在職專班，碩士論文。
104. 謝岱麟(2011)，Nike 與 Adidas 之球鞋消費者屬性重視度對品牌形象與品牌忠誠度關係之研究-以一中及逢甲商圈為例，朝陽科技大學休閒事業管理系，碩士論文。
105. 應立志、林俊明、徐聖雯(2014)，中區大學生運動鞋之消費情形、品牌形象、品牌忠誠度及品牌識別分析。運動與遊憩研究 9(1)，54-80 頁。
106. 戴秀蓉(2014)，重度網路購物者之購買決策關鍵因素研究:ANP 法之應用，國立中正大學企業管理研究所，碩士論文。



107. 簡永在(2002)，顧客關係策略與顧客價值、滿意度及行為意向關聯性之研究，國立臺北科技大學商業自動化與管理研究所，碩士論文。
108. 闕山晴(2002)，顧客滿意度與忠誠度之研究—以西式速食業為例，國立臺灣科技大學管理研究所，碩士論文。
109. 羅士軒(2016)，品牌形象、品牌知名度與購買意願之研究—以 Nike 運動鞋商品為例，中華大學企業管理學系，碩士論文。
110. 羅偉哲、彭昱翔、曾文育(2015)，運動品牌代言人對消費者購買意願之影響—以台灣影視明星代言 Reebok 和 Adidas 為研究案例，運動知識學報 12 期，214-221 頁。
111. 蘇眉勳(2008)，運動品牌代言人與促銷方式對消費者購買意願之影響，大葉大學事業經營研究所，碩士論文。
112. 蘇暉竣(2018)，應用 ANP 建構節慶產業之評估因子以茂林雙年賞蝶季為例，國立屏東大學文化創意產業學系碩士班，碩士論文。

#### 網路資料

知識品牌數據研究 CNPP(2018)，運動鞋十大品牌排名調查。取自

<https://www.cnpp.cn/>

股感知識庫(2018)，運動產業，運動風潮興起 製鞋業面面觀。取自

<https://www.stockfeel.com.tw/%E9%81%8B%E5%8B%95%E9%A2%A8%E6%BD%AE%E8%88%88%E8%B5%B7%E8%A3%BD%E9%9E%8B%E6%A5%AD%E9%9D%A2%E9%9D%A2%E8%A7%80/>

經濟部(2016)，產業經濟統計簡訊。255，1-4。取自

[https://www.moea.gov.tw/mns/dos/bulletin/Bulletin.aspx?kind=9&html=1&menu\\_id=18808&bull\\_id=2600](https://www.moea.gov.tw/mns/dos/bulletin/Bulletin.aspx?kind=9&html=1&menu_id=18808&bull_id=2600)

臺灣區製鞋工業同業公會(2010)，鞋業產產品領域表。取自

<http://www.footwear-assn.org.tw/>



臺灣體育用品工業同業公會(2016)。臺灣體育用品分類。取自

<http://www.sports.org.tw/c/form5.pdf>

教育部體育署(2016)，推估試算我國 103 年度運動產業產值及就業人數等研究案，

教育部體育署委託計畫。取自

<https://www.sa.gov.tw/Resource/Other/f1468918212442.pdf>

教育部體育署(2017)，2017 年運動現況調查結案報告。取自

[https://isports.sa.gov.tw/Apps/TIS08/TIS0801M\\_01V1.aspx?MENU\\_CD=M07&ITEM\\_CD=T01&MENU\\_PRG\\_CD=12&LEFT\\_MENU\\_ACTIVE\\_ID=26](https://isports.sa.gov.tw/Apps/TIS08/TIS0801M_01V1.aspx?MENU_CD=M07&ITEM_CD=T01&MENU_PRG_CD=12&LEFT_MENU_ACTIVE_ID=26)

教育部體育署(2018)，2018 年運動現況調查結案報告。取自

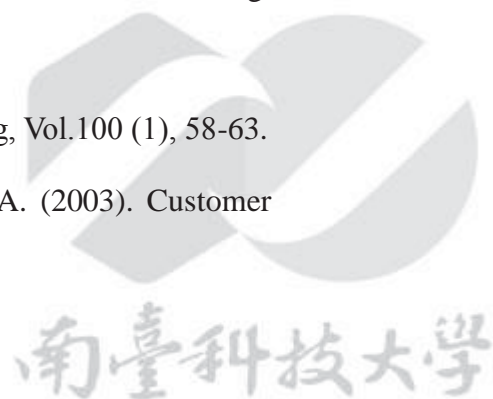
[https://isports.sa.gov.tw/Apps/TIS08/TIS0801M\\_01V1.aspx?MENU\\_CD=M07&ITEM\\_CD=T01&MENU\\_PRG\\_CD=12&LEFT\\_MENU\\_ACTIVE\\_ID=26](https://isports.sa.gov.tw/Apps/TIS08/TIS0801M_01V1.aspx?MENU_CD=M07&ITEM_CD=T01&MENU_PRG_CD=12&LEFT_MENU_ACTIVE_ID=26)

經濟部國際貿易局(2005)，歷年貿易統計資料庫。取自

<https://cus93.trade.gov.tw/>

## 二、英文部分

1. Aaker, D. A. & Kevin L. K. (1990). Consume Evaluations of Brand Extensions, *Journal of Marketing*, Vol.54(1), 27-41.
2. Babin, J. B. Darden, R. W. & Griffin, M. (1994). Work and or fun : Measuring hedonic and utilitarian shopping value, *Journal of Consumer Research* No.20, 644-656.
3. Baker, J. Parasuraman A. Dhruv G. & Glenn B. V. (2002). “ The Influence of Multiple Store Environment Cues on Perceived Merchandise Value and Patronage Intentions,” *Journal of Marketing*, Vol.66, No.2, 120-141.
4. Blackwell, R. D. Engel, J. F. & Miniard, P. W. (2006). *Consumer behavior*(10<sup>th</sup>ed). Boston, MA : south-Western College Publishing.
5. Bowen, J.T. & Chen, S.L. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13, No.5, 213-7.
6. Cheng, E.W. & L. Li, H. (2004). Contractor selection using the analytic network process.*Construction Management and Economics*, 22(10), 1021-1032.
7. Crosby, L.A. Evans, K. R. & Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective, *Journal of Marketing*, 54(3), 68-82.
8. Dimitriades, Z. S. (2007). The influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service organizations: A survey. *EmployeeRelations*, 29(5), 469-491.
9. Fishbein, M. & Ajzan, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior*. Reading, Mass : Addison-Wesley.
10. Flott, L.W. (2002). “Customer Satisfaction,” *Metal Finishing*, Vol.100 (1), 58-63.
11. Hellier, P. K. Geursen, G. M. Carr, R. A. & Rickard, J. A. (2003). Customer





- repurchase intention : A general structural equation model. *European Journal of Marketing*, 37(11/12), 1762-1800.
12. Kanuk, L. L. & Schiffman, L.G. (2004). *Consumer Behavior*. (7<sup>th</sup>ed). Prentice Hall Inc.
  13. Kim, D. J. Donald L. F. & Rao, H. R. (2009). Trust and satisfaction, two stepping stones for successfule-commerce relationships: A longitudinal exploration.
  14. Kotler, P. (1973). Atmospherics as a marketing tool. *Journal of Retailing*, 49(Winter), 48-64.
  15. Kotler, P. (2003). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation & Control* (9<sup>th</sup>ed). Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall Inc.
  16. Kotler, P. (2012). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, (9<sup>th</sup>ed). Prentice-Hall Inc.
  17. Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *Principle of Marketing*. (15<sup>th</sup>ed). Kotler, Prentice Hall.
  18. Liat, C. B. & Wuan, Y. S. (2014). Factors Influencing Consumers' Online Purchase Intention: A Study among University Students in Malaysia.
  19. Monroe, K. B. & Krishnan, R. (1985). The effect of price on subjective productevaluations. In Jacoby, J. & Olson, J. (Eds.), *The Perception of Merchandise and Store Quality* (209-232). Lexington, MA: Lexington Books.
  20. Murphy, M.C. & Dweck, C.S. (2016). Mindsets Shape Consumer Behavior. *Journal of Consumer Psychology*, 26, 127-136.
  21. Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63(4), 33-34.
  22. Runyan, R. C. Sternquist, B. & Chung, J.E. (2010). Channel Relationship Factors in Cross-Cultural Contexts: Antecedents of Satisfaction in a Retail Setting, *Journal of Business Research*, Vol.63, No.11, 1186-1195.



23. Saaty, T. L. (1986). Axiomatic foundation of the analytic hierarchy process, *Management Science*, Vol.32, 841-855.
24. Saaty, T. L. (1996). *Decision making with dependence and feedback: The analytic network process*, Pittsburgh: RWS Publication.
25. Saaty, T. L. & Takizawa, M. (1980). Dependence and independence: From linear hierarchies to nonlinear network, *European Journal of Operational Research*, Vol.26, 229-237.
26. Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process*, New York: McGraw-Hill.
27. Saaty, T. L. (2001). *The analytic network process*, Pittsburgh, PA: RWS Publication.
28. Shah, H. Aziz, A. Jaffari, A. R. Waris, S. Ejaz, W. Fatima, M. & Sherazi, K. (2012). The Impact of Brands on Consumer Purchase Intentions. *Asian Journal of Business Management*, 4(2), 105-110.
29. Wood, M. (2005). Discretionary Unplanned Buying In Consumer Society, *Journal of Consumer Behavior*, 4(4), 268-281



## 附錄一、影響消費者購買運動鞋關鍵因素調查問卷

親愛的先生、小姐 您好：

感謝您在百忙之中填寫這份問卷，這一份問卷主要目的在於瞭解【影響消費者購買運動鞋關鍵因素】間之比重，以建構出【影響消費者購買運動鞋關鍵因素】模式，據此所編製的問卷，希望藉由資料之收集，能提供探討消費者購買運動鞋考慮因素之參考依據。您寶貴的意見將提供本研究極大之貢獻。

本問卷採取匿名方式填答，且資料僅提供本研究所運用，將不會做研究之外使用，請您安心填答。對於您的參與不勝感激，日後如有需要本研究結果，本研究將不吝惜提供給您參考，衷心感謝您熱心的協助與參與。最後，祝您

健康愉快！

南臺科技大學企業管理研究所

指導教授：林育德 博士

林義旭 博士

研究生：黃玉雲

### 第一部分：個人基本資料

1. 性別：

男  女

2. 年齡：

20歲以下  21~25歲  26~30歲  31~35歲

36~40歲  41歲以上

3. 職業：

服務業  商業  工業  軍警公教  學生

其他\_\_\_\_\_

4. 最常穿的運動鞋品牌？

Nike 耐吉  Adidas 愛迪達  PUMA 彪馬  FILA 斐樂

New Balance 紐巴倫  ASICS 亞瑟士  JUMP 將門

其他\_\_\_\_\_



5. 半年內，約花多少金額之預算，用於購買運動鞋？

- 3,000 元以下     3,001~5,000 元     5,001~8,000 元  
 8,001 元以上

6. 一週平均運動次數？

- 一次     兩次     三次     四次     五次以上

7. 最常做的運動項目？

- 球類運動(籃球、羽球、桌球、網球、棒球、排球...等)  
 體適能運動(伏地挺身、仰臥起坐、慢跑、健走、散步...等)  
 舞蹈運動(有氧舞蹈、瑜珈、街舞、韻律舞、體操...等)  
 休閒運動(騎腳踏車、爬山...等)

## 第二部分：準則間之重要性比較

### 問卷說明

此部分在於【影響消費者購買運動鞋關鍵因素】準則及次準則項目間，做兩兩因素的重要性比較，茲將選定之【影響消費者購買運動鞋關鍵因素】準則及次準則項目定義說明如下，請依您的經驗與認知，來評估【影響消費者購買運動鞋關鍵因素】所需具備的兩兩因素之重要性比較

構面準則	定義	次準則因素	定義
實體特性	消費者透過產品認識產品特性，包括品質、功能及屬性特徵等，經由這些實體特性，產品能提供消費者瞭解產品價值	運動鞋功能性	運動鞋的功用、用途及使用性能，包括基本功能、專業功能、耐久性
		運動鞋外觀設計	運動鞋外觀的造型設計、大小、色彩、樣式
		運動鞋價格	指購買運動鞋的價錢
		運動鞋品質	指運動鞋的綜合性質，能夠持續符合或超過顧客期望的能力
品牌形象	消費者對於品牌產品的直接認知，包含品牌、形象、商譽及企業文化等	品牌知名度	品牌被消費者知道的程度，知名度反應出品牌在消費者心目中可見度
		品牌形象	企業品牌在市場上、在消費者心中所表現出的個性特徵，是消費者對品牌的評價與認知
		品牌忠誠度	消費者對品牌偏好的心理反應，反映消費者對該品牌的依賴和信任程度
		企業形象	消費者通過企業各種標誌、代言人及公益活動等行銷策略，建立對企業的整體印象
互動品質	服務人員透過服務，帶給顧客某種利益和滿足感，藉著服務與顧客互動間接影響購買意願	服務態度	服務人員對顧客保持謙虛有禮的態度，擁有自信的態度和體貼及友善
		關懷親切	服務人員主動關懷並詢問消費者的需求
		專業能力	服務人員擁有豐富的專業知識，並能快速的解決顧客問題
		信任可靠	服務人員能正確且可靠提供服務，在時間內並完成對顧客承諾之事，使顧客信任及安心

填答方式舉例說明如下：

在評估【影響消費者購買運動鞋關鍵因素】中，您認為「實體特性」、「品牌印象」、「互動品質」等三準則之相對重要性為何？

1. 當您認為「實體特性」的重要性極為重要於「品牌印象」時，請在「實體特性」這邊的“極為重要”□上打“✓”
2. 若您認為「互動品質」的重要性頗為重要於「實體特性」時，請在「互動品質」這邊的“頗為重要”□上打“✓”
3. 若您認為「品牌印象」的重要性介在極為重要與頗為重要之間於「互動品質」時，請在「品牌印象」這邊的“極為重要”與“頗為重要”間□上打“✓”

舉例填答如下所示：

項目 \ 強度	絕對重要									極為重要									項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
實體特性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌印象	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質	
品牌印象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質		

## 第二部分問卷填答開始

2-1 在評估【影響消費者購買運動鞋關鍵因素】中，您認為「實體特性」、「品牌印象」、「互動品質」等三準則之相對重要性為何？

項目 \ 強度	絕對重要									極為重要									項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
實體特性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌印象	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質	
品牌印象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質		





2-2 就【實體特性】而言，您認為「運動鞋功能性」、「運動鞋外觀設計」、「運動鞋價格」、「運動鞋品質」等四項次準則之相對重要性為何？

項目 \ 強度	絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
運動鞋功能性	<input type="checkbox"/>																		運動鞋外觀設計
	<input type="checkbox"/>																		運動鞋價格
	<input type="checkbox"/>																		運動鞋品質
運動鞋外觀設計	<input type="checkbox"/>																		運動鞋價格
	<input type="checkbox"/>																		運動鞋品質
運動鞋價格	<input type="checkbox"/>																		運動鞋品質

2-3 就【品牌印象】而言，您認為「品牌知名度」、「品牌形象」、「品牌忠誠度」、「企業形象」等四項次準則之相對重要性為何？

項目 \ 強度	絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
品牌知名度	<input type="checkbox"/>																		品牌形象
	<input type="checkbox"/>																		品牌忠誠度
	<input type="checkbox"/>																		企業形象
品牌形象	<input type="checkbox"/>																		品牌忠誠度
	<input type="checkbox"/>																		企業形象
品牌忠誠度	<input type="checkbox"/>																		企業形象

2-4 就【互動品質】而言，您認為「服務態度」、「關懷親切」、「專業能力」、「信任可靠」等四項次準則之相對重要性為何？

項目 \ 強度	絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
服務態度	<input type="checkbox"/>																		關懷親切
	<input type="checkbox"/>																		專業能力
	<input type="checkbox"/>																		信任可靠
關懷親切	<input type="checkbox"/>																		專業能力
	<input type="checkbox"/>																		信任可靠
專業能力	<input type="checkbox"/>																		信任可靠



### 第三部分：準則間之相依性比較

#### 問卷說明

此部分在於找出【影響消費者購買運動鞋關鍵因素】準則及次準則項目下，各準則及次準則間的相依關係比較，請依您的經驗與認知，來填答【影響消費者購買運動鞋關鍵因素】準則及次準則項目間之相依程度

填答方式舉例說明如下：

1. 請您以【實體特性】為考量基礎，若您認為在實體特性的基準下，「實體特性」與「品牌印象」做相依關係比較時，「實體特性」比「品牌印象」對【實體特性】有較多的相依性且相依程度**極為重要**時，請在「實體特性」這邊的“**極為重要**”□上打“✓”
2. 若您認為在【實體特性】的基準下，「實體特性」與「互動品質」做相依關係比較時，「互動品質」比「實體特性」對【實體特性】有較多的相依性且相依程度**絕對重要**時，請在「互動品質」這邊的“**絕對重要**”□上打“✓”
3. 若您認為在【實體特性】的基準下，「品牌印象」與「互動品質」做相依關係比較時，「品牌印象」與「互動品質」對【實體特性】有同等的相依性且相依程度**同等重要**時，請在“**同等重要**”□上打“✓”

舉例填答如下所示：

基礎 項目	強度	相依程度																		項目
		絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
實體 特性	實體 特性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌印象	
	品牌 印象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質	
	互動 品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質	



### 第三部分問卷填答開始

3-1 以【實體特性】為基礎，您認為「實體特性」、「品牌印象」、「互動品質」等三項準則之相依關係為何？

基礎 項目	強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目					
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6
實體特性	實體特性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌印象				
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質			
	品牌印象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質				

3-2 以【品牌印象】為基礎，您認為「實體特性」、「品牌印象」、「互動品質」等三項準則之相依關係為何？

基礎 項目	強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目					
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6
品牌印象	實體特性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌印象				
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質			
	品牌印象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質				

3-3 以【互動品質】為基礎，您認為「實體特性」、「品牌印象」、「互動品質」等三項準則之相依關係為何？

基礎 項目	強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目					
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6
互動品質	實體特性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌印象				
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質			
	品牌印象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	互動品質				

3-4 以【運動鞋功能性】為基礎，您認為「品牌知名度」、「品牌形象」、「品牌忠誠度」、「企業形象」、「服務態度」、「關懷親切」、「專業能力」、「信任可靠」等八項次準則之相依關係為何？

基礎	項目	強度		絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目		
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
運動鞋功能性	品牌知名度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	品牌形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	品牌忠誠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	企業形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	關懷親切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
專業能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠		



3-5 以【運動鞋外觀設計】為基礎，您認為「品牌知名度」、「品牌形象」、「品牌忠誠度」、「企業形象」、「服務態度」、「關懷親切」、「專業能力」、「信任可靠」等八項次準則之相依關係為何？

基礎	項目	強度		絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9					
運動鞋外觀設計	品牌知名度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
	品牌形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
	品牌忠誠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	企業形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	關懷親切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	專業能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	



3-6 以【運動鞋價格】為基礎，您認為「品牌知名度」、「品牌形象」、「品牌忠誠度」、「企業形象」、「服務態度」、「關懷親切」、「專業能力」、「信任可靠」等八項次準則之相依關係為何？

基礎	項目	強度		絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目		
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
運動鞋價格	品牌知名度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
	品牌形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
	品牌忠誠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	企業形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	關懷親切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	專業能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	





3-7 以【運動鞋品質】為基礎，您認為「品牌知名度」、「品牌形象」、「品牌忠誠度」、「企業形象」、「服務態度」、「關懷親切」、「專業能力」、「信任可靠」等八項次準則之相依關係為何？

基礎	項目	強度		絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9					
運動鞋品質	品牌知名度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
	品牌形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	品牌忠誠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	企業形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
關懷親切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
專業能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	



3-8 以【品牌知名度】為基礎，您認為「運動鞋功能性」、「運動鞋外觀設計」、「運動鞋價格」、「運動鞋品質」、「服務態度」、「關懷親切」、「專業能力」、「信任可靠」等八項次準則之相依關係為何？

基礎 項目	強度	項目																		
		絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要										
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
品牌 知名度	運動鞋 功能性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋外觀設計	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	運動鞋 外觀設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	運動鞋 價格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	運動鞋 品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	關懷親切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	
	專業能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠	



3-9 以【品牌形象】為基礎，您認為「運動鞋功能性」、「運動鞋外觀設計」、「運動鞋價格」、「運動鞋品質」、「服務態度」、「關懷親切」、「專業能力」、「信任可靠」等八項次準則之相依關係為何？

基礎	項目	強度																項目	
		絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要	絕對重要		
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
品牌形象	運動鞋功能性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋外觀設計
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	運動鞋外觀設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	運動鞋價格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	運動鞋品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	關懷親切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	專業能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠



3-10 以【品牌忠誠度】為基礎，您認為「運動鞋功能性」、「運動鞋外觀設計」、「運動鞋價格」、「運動鞋品質」、「服務態度」、「關懷親切」、「專業能力」、「信任可靠」等八項次準則之相依關係為何？

基礎	項目	強度		絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
品牌忠誠度	運動鞋功能性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋外觀設計
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	運動鞋外觀設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	運動鞋價格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	運動鞋品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	關懷親切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	專業能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠



3-11 以【企業形象】為基礎，您認為「運動鞋功能性」、「運動鞋外觀設計」、「運動鞋價格」、「運動鞋品質」、「服務態度」、「關懷親切」、「專業能力」、「信任可靠」等八項次準則之相依關係為何？

基礎	項目	強度																項目	
		絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要	絕對重要		
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
企業形象	運動鞋功能性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋外觀設計
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	運動鞋外觀設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
	運動鞋價格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
	運動鞋品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務態度
	服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	關懷親切
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	關懷親切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	專業能力
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠
	專業能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	信任可靠



3-12 以【服務態度】為基礎，您認為「運動鞋功能性」、「運動鞋外觀設計」、「運動鞋價格」、「運動鞋品質」、「品牌知名度」、「品牌形象」、「品牌忠誠度」、「企業形象」等八項次準則之相依關係為何？

基礎 項目	強度		絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目		
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
服務態度	運動鞋 功能性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋外觀設計		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
	運動鞋 外觀設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質		
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度		
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度	
運動鞋 價格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象	
運動鞋 品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度		
品牌 知名度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象		
品牌 形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象		
品牌 忠誠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象		





3-13 以【關懷親切】為基礎，您認為「運動鞋功能性」、「運動鞋外觀設計」、「運動鞋價格」、「運動鞋品質」、「品牌知名度」、「品牌形象」、「品牌忠誠度」、「企業形象」等八項次準則之相依關係為何？

基礎	項目	絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
關懷親切	運動鞋功能性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋外觀設計
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
	運動鞋外觀設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
	運動鞋價格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象
	運動鞋品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度
	品牌知名度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
	品牌形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
	品牌忠誠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象



3-14 以【專業能力】為基礎，您認為「運動鞋功能性」、「運動鞋外觀設計」、「運動鞋價格」、「運動鞋品質」、「品牌知名度」、「品牌形象」、「品牌忠誠度」、「企業形象」等八項次準則之相依關係為何？

基礎	項目	絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
專業能力	運動鞋功能性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋外觀設計	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格
	運動鞋外觀設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	運動鞋價格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	運動鞋品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	品牌知名度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
	品牌形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
品牌忠誠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象	



3-15 以【信任可靠】為基礎，您認為「運動鞋功能性」、「運動鞋外觀設計」、「運動鞋價格」、「運動鞋品質」、「品牌知名度」、「品牌形象」、「品牌忠誠度」、「企業形象」等八項次準則之相依關係為何？

基礎 項目	強度		絕對重要		極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		項目		
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
信任可靠	運動鞋 功能性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋外觀設計		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋價格	
運動鞋 外觀設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象	
運動鞋 價格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動鞋品質		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象	
運動鞋 品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌知名度		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象	
品牌 知名度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌形象		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象		
品牌 形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌忠誠度		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象		
品牌 忠誠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	企業形象		



#### 第四部分：在不同準則下，消費者認知之相對重要性比較

##### 問卷說明

此部分在於找出【影響消費者購買運動鞋關鍵因素】準則及次準則項目下，「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」相對重要性比較，請依您的經驗與認知，來填答【影響消費者購買運動鞋關鍵因素】準則及次準則項目下，您對於「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」認知之相對重要性程度

填答方式舉例說明如下：

1. 請您以【運動鞋功能性】為考量基礎，若您認為在運動鞋功能性的基準下，「顧客忠誠度」與「顧客滿意度」做相依關係比較時，「顧客忠誠度」比「顧客滿意度」對【運動鞋功能性】有較多的相依性且相依程度**極為重要**時，請在「顧客忠誠度」這邊的“**極為重要**” 上打“✓”
2. 若您認為在【運動鞋功能性】的基準下，「顧客忠誠度」與「顧客再購買意願」做相依關係比較時，「顧客再購買意願」比「顧客忠誠度」對【運動鞋功能性】有較多的相依性且相依程度**絕對重要**時，請在「顧客再購買意願」這邊的“**絕對重要**” 上打“✓”
3. 若您認為在【運動鞋功能性】的基準下，「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」做相依關係比較時，「顧客再購買意願」比「顧客滿意度」對【運動鞋功能性】有較多的相依性且相依程度**稍微重要**時，請在「顧客再購買意願」這邊的“**稍微重要**” 上打“✓”

舉例填答如下所示：

基礎	強度 項目	絕對重要	極為重要		頗為重要		稍微重要		同等重要	稍微重要		頗為重要		極為重要		絕對重要	項目	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7		8
運動鞋 功能性	顧客 忠誠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客 滿意度
	顧客 忠誠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	顧客再購買 意願
	顧客 滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客再購買 意願

第四部分問卷填答開始

4-1 以【**運動鞋功能性**】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目							
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8
運動鞋功能性	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																顧客再購買意願

4-2 以【**運動鞋外觀設計**】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目							
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8
運動鞋外觀設計	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																顧客再購買意願

4-3 以【**運動鞋價格**】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目							
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8
運動鞋價格	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																顧客再購買意願



4-4 以【**運動鞋品質**】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目								
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
運動鞋品質	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																	顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願

4-5 以【**品牌知名度**】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目								
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
品牌知名度	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																	顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願

4-6 以【**品牌形象**】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目								
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
品牌形象	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																	顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願



4-7 以【品牌忠誠度】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目								
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
品牌忠誠度	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																	顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願

4-8 以【企業形象】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目								
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
企業形象	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																	顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願

4-9 以【服務態度】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目								
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
服務態度	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																	顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願



4-10 以【關懷親切】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目								
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
關懷親切	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																	顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願

4-11 以【專業能力】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目								
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
專業能力	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																	顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願

4-12 以【信任可靠】為基礎，您認為「顧客忠誠度」、「顧客滿意度」與「顧客再購買意願」三者之相對重要性程度為何？

基礎	項目 \ 強度	絕對重要	極為重要	頗為重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	項目								
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
信任可靠	顧客忠誠度	<input type="checkbox"/>																	顧客滿意度
		<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願
	顧客滿意度	<input type="checkbox"/>																	顧客再購買意願

本問卷到此結束，再次感謝您熱心的協助

