

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER PROGRAM OF TOURISM

MANAGEMENT DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

NAN HUA UNIVERSITY

休閒農場服務品質關鍵成功因素之研究

—劇場理論之應用

A STUDY OF KEY SUCCESS FACTORS OF SERVICE QUALITY IN THE  
LEISURE FARMS -- APPLICATION OF DRAMATURGICAL THEORY

研究生：林宜聖

GRADUATE STUDENT : YI-SHENG LIN

指導教授：李謀監 博士

ADVISOR : MOU-CHIEN LEE Ph.D.

中 華 民 國 一 百 零 五 年 五 月

南 華 大 學  
旅遊管理學系旅遊管理碩士班  
碩 士 學 位 論 文

休閒農場服務品質關鍵成功因素之研究-劇場理論之應用

研究生： 林宜聖

經考試合格特此證明

口試委員： 林明芳

李謀盛

新建榮

指導教授： 李謀盛

系主任(所長)： 丁琮敏

口試日期：中華民國 105 年 5 月 25 日

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班  
一百零四學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：休閒農場服務品質關鍵成功因素之研究-劇場理論之應用

研究生：林宜聖

指導教授：李謀監 博士

論文摘要內容：

臺灣休閒農場成長快速，當傳統農業轉型為休閒農場時，也因為經營者缺乏專業管理知能，不易掌握到關鍵因素。除了少數農場具備生態園區特色之外，多數皆差異不大；在同性質過高的前提下，休閒農場經營倒閉時有所聞。政府積極發展休閒產業及觀光事業的同時，如何提升休閒農場的服務品質，以提高顧客滿意度，將是重要的課題。

本研究將劇場理論之概念融入於服務品質之構面中，並採用層級程序分析法進行休閒農場服務品質關鍵成功因素之因子權重值分析。研究結果顯示：各層面以「服務行為」為最重要，其次為「整體設計」、「附加活動」，「環境設施」則為最低。服務行為構面包含劇場理論的「演員」、「表演」兩要素，而整體設計構面是「場景」，環境設施構面則為「觀眾」。建議業者從加強員工教育訓練著手，培養員工自發性的服務並有解決突發狀況的能力，以提高服務品質，達到永續經營之目的。

**關鍵詞：**休閒農場、服務品質、關鍵成功因素、劇場理論

**Title of Thesis :** A Study of Key Success Factors of Service Quality in The Leisure Farms—Application of Dramaturgical Theor

**Name of Institute :** Master Program of Tourism Management, Department of Tourism Management, Nan Hua University

**Graduate Date :** May 2016                      **Degree Conferred :** M.B.A

**Name of Student :** Yi-Sheng Lin              **Advisor :** Mou-Chien Lee Ph.D.

## **Abstract**

The development of Taiwan leisure farms grows rapidly. While the traditional agriculture try to transfer to leisure farm, some failed due to lack of professional management knowledge. Only very few farms are characterized by ecological park, others are mostly the same. Therefore those similar farms with no significant features go out of business very often. The government should develop leisure industry and tourism actively. At the same time, it will also be important for the government to raise customer satisfaction by raising service quality of leisure farms.

This study adopts a service quality based analytical framework that roots in the Dramaturgical Theory, furthermore, this particular framework is employed to analyze the service quality of selected leisure farms, particularly on the key contributors to their successes in business. The outcomes suggest that “service behavior” is the most important component, next comes the “overall design”, ”additional activity”, and the least important component is “Environmental Facilities”. Service behavior includes “actor” and “performance” these two factors. Overall design’s factor is “setting”, and environmental facilities’ main factor is “audience”. It is suggested that the owner of the farm should strengthen employees’ autonomous service and have the ability to handle emergence situations in order to raise service quality and to achieve the goal of sustainable operation.

**Keywords:** Leisure Farms, Service Quality, Key Success Factors, Dramaturgical Theory

# 目 錄

中文摘要 .....	I
英文摘要.....	II
目 錄 .....	III
表目錄 .....	V
圖目錄 .....	VII
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	3
1.3 研究流程.....	3
第二章 文獻探討.....	5
2.1 休閒農業.....	5
2.1.1 休閒農業之功能.....	6
2.1.2 休閒農場 .....	7
2.1.3 休閒農場營運項目 .....	7
2.2 服務品質.....	10
2.2.1 服務品質之定義.....	10
2.2.2 服務品質之衡量構面.....	14
2.2.3 劇場理論.....	17
2.3 關鍵成功因素.....	20
2.3.1 關鍵成功因素之定義.....	20
2.3.2 關鍵成功因素之特性.....	21
2.3.3 關鍵成功因素之確認方法.....	21
2.4 影響休閒農場經營績效之因素.....	22

第三章	研究方法與設計	25
3.1	研究架構	25
3.2	研究方法	27
3.2.1	修正式德爾菲法	27
3.2.2	層級程序分析法	29
3.3	問卷設計與抽樣	37
3.3.1	第一階段問卷設計	37
3.3.2	問卷調查對象	39
3.3.3	修正式德爾菲法問卷考量因子確立	40
第四章	研究結果與分析	47
4.1	樣本資料分析	47
4.1.1	人口統計變項分析	47
4.1.2	評估準則權重分析	49
4.2	休閒農場服務品質關鍵成功因素之權重分析	52
4.3	討論	61
第五章	結論與建議	63
5.1	結論	63
5.2	建議	64
參考文獻		66
附錄一	修正式德爾菲法專家問卷	72
附錄二	層級程序分析法專家問卷	78

## 表目錄

表 2.1	休閒農業的功能	6
表 2.2	臺灣休閒農場類型	7
表 2.3	國內休閒農業之經營型態	8
表 2.4	服務品質的定義	10
表 2.5	杉本辰夫服務品質構面	13
表 2.6	「SERVQUAL」量表	15
表 2.7	本研究服務品質之題項	16
表 2.8	影響休閒農場經營績效之關鍵因素彙整表	22
表 3.1	層級程序分析法評估尺度的定義及說明	32
表 3.2	隨機指標表	34
表 3.3	問卷樣本統計	39
表 3.4	平均數決斷參數	40
表 3.5	第一階段問卷調查統計	42
表 3.6	德爾菲問卷調查結果專家群意見彙整表	43
表 3.7	評估層級架構之準則說明	45
表 4.1	專家問卷發放統計表	48
表 4.2	專家問卷基本資料統計	48
表 4.3	主準則之成對比較矩陣	49
表 4.4	「整體設計」之成對比較矩陣	50
表 4.5	「服務行為」之成對比較矩陣	50
表 4.6	「附加活動」之成對比較矩陣	51
表 4.7	「環境設施」之成對比較矩陣	51
表 4.8	主準則項目之一致性分析	52

表 4.9	主準則項目之權重	53
表 4.10	次準則項目之一致性分析	55
表 4.11	評估因素和各構面之權重與排序一覽表	56
表 4.12	評估因素之整體權重分析	60





## 圖目錄

圖 1.1	研究流程	4
圖 2.1	劇場理論組成要素	17
圖 3.1	休閒農場服務品質關鍵因素之初步層級架構	26
圖 3.2	AHP 法層級結構圖	31
圖 3.3	層級程序分析法分析流程	36
圖 3.4	修正後之休閒農場服務品質關鍵因素層級架構	44



# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景與動機

隨著「週休二日」政策之實施，休假天數增加，造成休閒旅遊業盛行，國人逐漸重視生活品質與休閒活動。政府更是積極推動結合景觀遊憩、在地人文、生態與農特產品於一體的休閒農業旅遊，帶動觀光人潮。自 2002 年臺灣加入 WTO 後，國內不少農業受到衝擊，不適合再以傳統方式經營，若不改變方式，將會在各國農產的競爭下無法生存。政府乃提出「農村再生培根計畫」，改進農業生產方式、改善農村生活與維護農村生態環境，創造農村經濟活力，結合農村社區與休閒農業區，並加強提升休閒農業人力與服務品質，針對不同顧客群，如背包客、銀髮族或是親子遊等，規劃有特色的休閒農業套裝行程；融入人文、自然生態與田園景觀，推廣養生與自然旅遊，開發休閒農業旅遊新市場。利用農業、觀光、休閒產業做結合，帶動臺灣農業轉型，正所謂休閒農業是結合農業生產、農民生活與農村生態，三生一體的農業經營方式。為了推動休閒農業，行政院農委會委託台灣休閒農業學會進行普查發現，全台約一千一百多處觀光果園、觀光農場與民宿中，每年吸引約四千九百萬人次，經濟產值規模高達四十五億(李金龍, 2005)。根據鄭蕙燕(1995)研究推估發現，休閒農場遊憩經濟效益約每人每年 445.66 元(或每人每次 329 元)，發展休閒農業非常具有潛力，再配合國際旅遊展的推銷，可造就更多的觀光產值。

臺灣的休閒農場雖然假日時人潮洶湧，但是平日卻常有門可羅雀的景況(林儷蓉 2000)，甚至淡旺季的人潮表現明顯，這樣的情形對許多休閒農場經營者而言，正面臨獲利降低與顧客流失的危機。人事與設備成

本的雙重負擔，在營運上是相當不利的，休閒農場經營業者無不絞盡腦汁設法提供最好的服務品質，藉以吸引遊客前來旅遊消費，以期成功永續經營。

行政院農業委員會(2011)調查指出，臺灣休閒農場合法家數從 2007 年 139 家至 2011 年共 268 家，五年間成長 52%，每年平均約成長 30 家，顯示臺灣的休閒農場已進入快速成長期。根據陳美芬(2002)研究指出因休閒農場間未有極大特色的差異，且經營的服務品質也未能一一提升，使得其遊憩品質良莠不齊。截至 2015 年 8 月止，農委會取得許可登記證之休閒農場共 303 家，顯示其成長有趨緩的現象。

臺灣的休閒農場發展多元，包括自然、人文等，而且從中可以見到較為完整的農業服務化，如自然生態、體驗活動、教育解說、餐飲住宿服務等。當傳統農業轉型為休閒農場時，也因為經營者缺乏專業管理知能，不易掌握到關鍵成功因素。臺灣休閒農業之父-陳昭郎教授提到：「服務品質是服務業之重要核心所在，是建立競爭優勢的主要因素，亦是區別服務、產品達成市場區隔的要素。同時，服務品質也被認為是休閒農場經營的關鍵成功因素，更是提升遊客旅遊滿意度的基石。」，服務品質的優劣才是農場經營者的致勝關鍵。除了少數農場具備生態園區特色之外，多數皆差異不大，在同性質過高的前提下，農場經營倒閉時有所聞，因此在政府不斷擴大休閒產業及觀光事業的同時，如何提升休閒農場的服務品質，以提高顧客滿意度，將是休閒農業的重要課題。

## 1.2 研究目的

臺灣休閒農業近幾年蓬勃發展，農業旅遊需求大幅度提升，也開始和國際接軌，但卻有許多農場面臨獲利降低，顧客流失等瓶頸。本研究以臺灣休閒農場為對象，運用劇場理論之概念融入於服務品質之構面中，透過層級程序分析法(Analytic Hierarchy process)，以休閒農場相關產、官、學之專家所提出的看法與回饋，建構成功關鍵因素之層級結構，冀望其能做為業界經營與政府單位輔導改進之參考。具體而言，本研究之目的如下：

- 一、瞭解臺灣休閒農場服務品質之定義及決定因素。
- 二、建構劇場理論及服務品質衡量模式在休閒農場服務品質提升之成功因素。
- 三、分析休閒農場服務品質之關鍵成功因素。
- 四、根據研究結果，關鍵成功因素之權重提出建議，供相關業者與政府參考。

## 1.3 研究流程

本研究先擬定研究目的及範圍，再進行研究背景與動機描述，接著收集國內外有關休閒農場、服務品質與劇場理論之文獻，並利用修正式德爾菲法進行問卷調查，以作為評估因子篩選、確立評估分析層級架構之依據，最後依層級程序分析法設計正式問卷並施測，再針對問卷結果進行解釋，並提出相關的建議。研究流程如圖 1.1 所示：

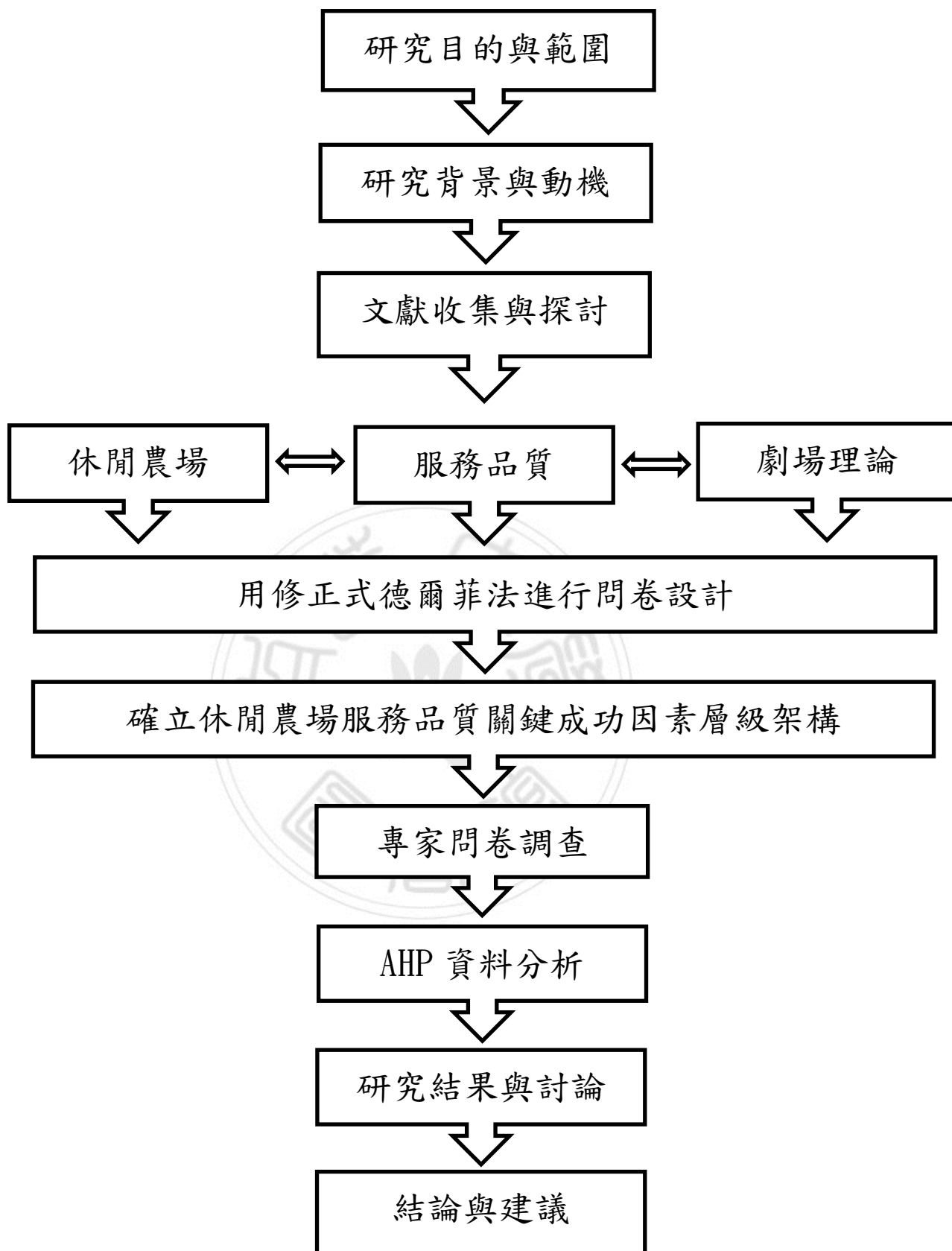


圖 1.1 研究流程

## 第二章 文獻探討

本章節將針對休閒農場、服務品質、劇場理論、關鍵成功因素的相關文獻做探討，以作本研究之理論基礎。

### 2.1 休閒農業

「休閒農業」(leisure farming) 這名詞最早出現在臺灣是 1989 年臺灣大學農業推廣學系主辦的『發展休閒農業研討會』上(鄭健雄, 1998), 會後認為「休閒農業係利用農村設備、農村空間、農業生產的場地、產品、農業經營活動、生態、農業自然環境及農村人文資源, 經過規劃設計, 以發揮農業及農村休閒遊憩功能, 增進國人對農業及農村之體驗, 提昇旅憩品質並提高農民收益, 促進農村發展。」

根據《農業發展條例》第 3 條第 5 款對『休閒農業』的定義為「指利用田園景觀、自然生態及環境資源, 結合農林漁牧生產、農業經營活動、農村文化及農家生活, 提供國民休閒, 增進國民對農業及農村之體驗為目的之農業經營。」

依農場經營的觀點來看休閒農業所表現的是結合生產、生活、生態與生命四生一體的農業, 在經營上更是結合了農業產銷、農產加工及遊憩服務等三級產業於一體的農企業。它是將農業生產主體及其環境和休閒觀光遊憩活動相結合的一種活動型態, 是親近自然、體驗自然的活動(陳昭郎, 2014)。若從另一角度來看, 服務業的觀點認為休閒農業是「在農業生產或農業生活環境中所從事的一種休閒服務業(蕭崑杉, 1991)」。

根據行政院農委會網站資料, 目前臺灣的休閒農業主要經營型態大

致有三類，分別為觀光農園、市民農園及休閒農場等，其中休閒農場是指較大型的綜合休閒農業經營型態。

### 2.1.1 休閒農業之功能

休閒農業因為結合了農業與服務業，因此朝向多目標的功能發展，具有下列幾項功能：1. 遊憩功能、2. 社會功能、3. 經濟功能、4. 醫療功能、5. 教育功能、6. 環保功能、7. 文化傳承功能（陳昭郎，2005），如下表所示：

表 2.1 休閒農業的功能

遊憩功能	讓民眾能遠離工作壓力，提供舒服的休閒環境。
社會功能	提供民眾、朋友或家人間的社交活動場所，增進彼此瞭解與互動的機會。
經濟功能	增進農村的工作機會，改善農業生產結構，提高農民所得。
醫療功能	紓解因工作繁忙或生活緊張所造成的心理不適感，提供釋放壓力的場所。
教育功能	讓生活在都市之民眾、學生能認識農業及農作，提供體驗與學習的最佳環境。
環保功能	為吸引休閒人口，休閒農業園區須主動改善環境衛生，提升環境品質，並維護自然生態。藉由教育解說使民眾瞭解保護環境及生態保育的重要性。
文化傳承功能	農村特有的產業文化、生活文化與民俗技藝，可因為休閒農業的發展而得以延續與傳承，同時也可創造出特殊風格的農村文化。

資料來源：陳昭郎(2005)〈休閒農業概論〉。

## 2.1.2 休閒農場

當國內開始盛行休閒農場時，並無詳盡的法規來加以定義。直到江榮吉(1999)將休閒農場解釋為「凡是因為觀光或休閒體驗等而經營的農場，就是觀光或是休閒農場。」而同年農委會也公布「休閒農業輔導辦法修正案」第三條第三款，解釋休閒農場的定義：「休閒農場係指經主管機關輔導設置經營休閒農業之場地。」第九條「休閒農場依使用性質，得分為農業經營體驗分區(面積不得少於 90%)及遊客休憩分區(面積不得多於 10%)。」2003 年新修正的「農業發展條例」第三條第六款則對休閒農場定義略微修改為「只經營休閒農業之場地」。

## 2.1.3 休閒農場營運項目

臺灣休閒農場都具有多樣元的自然資源，如：遠山、池塘、溪流、多種類植物、特有動物、昆蟲等。若是用資源理論觀點來看，以資源利用或保育目的作區分的依據，可將休閒農場分為生態體驗農場、農業體驗農場、度假農莊型農場及農村旅遊型農場等四類(鄭健雄，陳昭郎，1996)，如表 2.2。

表 2.2 臺灣休閒農場類型

休閒農場經營分類	核心產品之訴求 (以自然或人文資源基礎)	目標市場之遊客 (以資源利用或生態保育導向)
生態體驗類型	以瞭解生態保育知識與體驗為主要訴求	可為戶外教學之場所及吸引熱愛大自然與生態旅遊活動的遊客。



農業體驗類型	以農業知識的增進與農業生產活動的體驗為訴求重點	可吸引對於農業體驗與有興趣探求農業知性之旅的遊客。
度假農莊型	以體驗農莊或田園生活為訴求	可吸引嚮往享受悠閒農莊度假生活的旅客。
農村旅遊型	以豐富的農村人文資源為主要訴求	可吸引愛好深度農村文化之旅的消費族群。

資料來源：鄭健雄、陳昭郎(1996)〈休閒農場經營策略思考方向之研究〉，《農業經營管理年刊》，2，126。

目前國內休閒農業之經營型態，可依農場經營的內容與農場主的身分，分為下列六種型態（江榮吉等，1994），如表 2.3：

表 2.3 國內休閒農業之經營型態

經營型態	說明舉例
產物利用型	如早期推廣之觀光果園、觀光茶園等，這類農場規模通常較小，農場主以個人為主。
景觀利用型	此類型農場以提供當地天然景觀、及寧靜宜人的環境；如金瓜石雲山水山莊，台東縣台糖休閒農場。
以現代遊樂設施配合農村生產參觀型	如台南縣農會經營的走馬瀨農場。

提供廣大空間配合農牧生產型	如花蓮平林農牧場，及苗栗通霄的飛牛牧場等。
提供水產養殖、箱網漁撈等生產體驗型	如彰化縣芳苑鄉的漢堡濱海休閒農場。
以提供農村文物的社區發展型	如台中縣外埔鄉；及苗栗縣南庄鄉東河村的三角湖休閒中心。

資料來源:吳存和(2008)<台灣休閒農場經營現況與面臨問題之探討>。

休閒農場可發展的活動項目相較其他類型休閒農業多變，常見的營運項目有：果蔬採摘、農作體驗、林（牧）場體驗、農業展覽、自然生態體驗、民俗技藝體驗、學校教學活動（含自然生態或民俗文化教學體驗活動）、風味餐品嚐、農莊住宿、市民農園、農村酒莊（臺灣休閒農業學會，2004）。臺灣休閒農場具有多元化的農產品，其生產內容包括農作物種植、飼養牲畜等。如果依據生產產品與遊客參與形式可分為：1. 觀光果園：以遊客自行採摘水果或購買為主的農場 2. 觀光茶園：以品茗為主，提供遊客觀賞茶葉製造與購買 3. 觀光花園：以栽種花卉來提供遊客觀賞與購買為主的農場 4. 觀光菜園：提供遊客自行摘採與購買，並發展為野菜現摘，代客烹調 5. 市民農園：提供農地供遊客承租種植，能讓都市居民親身體驗農園生活(王愛惠，2004)。

## 2.2 服務品質

### 2.2.1 服務品質之定義

國際標準組織(International Standard Organization)的定義：「服務是一項活動或過程本身。」(林士瑋, 1997)在早期,「服務」被認為是產品所附贈或伴隨發生的一種行為,但現今社會中,「服務」已演變為商品的一部份。曾光華(2009)認為服務是種透過舉動、程序和活動,以便為服務對象創造價值的無形產品。服務涉及行動或表現,並具有無形性、異質性、不可分割性、易逝性等四種特性(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985; Kotler, 1991)。所謂的品質,其基本的定義為「合乎標準、合乎規格、合乎需求的程度」。若從技術面看,可將它定義為:「合乎規格的。」;從顧客面來看,可定義為:「滿足顧客所需求。」最早定義「服務品質」的是 Earl W. Sasser, R. Paul Olsen, D. Dary Wyckoff 三位學者,他們認為服務水準是由服務觀念及服務提供系統所創造的。服務觀念是服務業者予以定義,服務提供系統則是實際運作後才能創造的(林怡青, 民 91)。

對於服務品質的定義,許多學者有不同的看法,經過文獻的整理,分析歸納如下表 2.4:

表 2.4 服務品質的定義

學者	年分	定義
Philip Crosby	1979	認為服務品質就是和規格一致性。

Gronroos	1983	<p>服務品質可區分為技術性品質及功能性品質。技術性品質是指顧客從服務中所獲得的實質內容。功能性品質是指顧客在參與服務的過程裡所獲得的服務品質。</p>
Berry, Zeithaml & Parasurman	1985	<p>五項評估服務品質的決定性因素：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、可靠性(reliability): 服務品質是否可保持一致性與相當的水準。</li> <li>二、回應性(responsiveness): 服務人員能主動協助顧客並快速的反應與提供服務。</li> <li>三、保證性(assurance): 服務人員所擁有的專業能力與態度，是否值得信賴。</li> <li>四、關懷性(empathy): 能主動關懷顧客，尤其特別照顧到個別的顧客。</li> <li>五、有形性(tangibles): 實際的設施、設備、人員、以及溝通資料是否能具體表現。</li> </ul>

李永年	1998	將過程品質區分為內在實體構面、人員表現構面、貼心服務構面與可接近性構面。
胡夢蕾	2000	<p>服務品質(service quality)的定義為：</p> <p>顧客們對於提供某項服務的特定公司的績效與同業中提供該服務的所有公司普通期望值比較後，所獲得的一種認知。第一種的服務人員(飯店業務人員、餐廳服務員等)在餐旅業扮演相當重要的角色，他們的工作表現，可能建立或破壞一個客人完美的消費經驗。顧客可能在裝潢不佳、管理制度欠缺的餐廳，因為餐廳服務員的殷勤對待，而擁有一次難忘的用餐回憶。服務品質對於「人」的層面，及人力資源管理有非常密切的相關性。</p>

林公孚	2007	<p>品質若從不同的角度探討，將有不同的內涵：</p> <p>一、美感的：外觀、感覺、聲音、味覺、嗅覺、觸覺皆超越一般者。</p> <p>二、服務為主的：符合所要求的條件。</p> <p>三、顧客為主的：滿足顧客現在及未來的需求。</p>
-----	------	---

資料來源：本研究修正整理

另外，日本學者杉本辰夫（1986）也提出服務品質的五個主要組成構面，如下表 2.5：

表 2.5 杉本辰夫服務品質構面

<p>內部品質 (Internal Qualities)</p>	<p>指顧客看不到的品質</p>	<p>服務過程中顧客看不到的組織內部運作品質</p>
<p>硬體品質 (Hardware Qualities)</p>	<p>指顧客看得見的有形品質</p>	<p>服務過程中顧客可觀察且看得到的設備、環境設施或建築</p>
<p>軟體品質 (Software Qualities)</p>	<p>指顧客感受到的無形品質</p>	<p>服務過程中顧客可感受得到專業的技术</p>

即時反應 (Time Promptness)	指服務時間的 長短	提供服務的即時性並縮短顧 客等待的時間
心理品質 (Psychological Qualities)	指服務人員的 態度	服務過程中顧客感受到服務 人員的用心接待、親切體貼 及真誠關懷。

資料來源:杉本辰夫(1986)〈事業、營業、服務的品質管制(盧淵源,譯)〉。

綜合上述相關文獻的歸納分析，服務品質的好壞不只是服務的結果，也包括評估服務行為的過程。而評估服務行為的過程可區分為硬體和軟體。硬體部分包含整體外觀(視覺、聽覺、嗅覺、觸覺等)、環境設施等；軟體則是服務行為及相關附加的活動。

### 2.2.2 服務品質之衡量構面

1985年由英國劍橋大學的三位教授 Parasuraman, Zeithaml and Berry 所提出的服務品質概念模式，簡稱為 PZB 模式，其概念為顧客是服務品質的決定者，業者必需要滿足顧客的需求。

此模式所提出的知覺服務品質決定因素中，共有十項服務品質的衡量構面。三位教授並於 1988 年將 1985 年所提出的服務品質概念模式，再重新研究、抽樣並予以定義。將原有的十項服務品質衡量構面，精煉為以下五項構面，稱之為「SERVQUAL」量表，如表 2.6 所示：

表 2.6 「SERVQUAL」量表

服務品質構面	構面描述
可靠性	指服務提供者能夠正確無誤且可靠地提供服務。
回應性	指服務提供者願意協助顧客與提供即時的服務。
保證性	指服務提供者具有專業知識與良好的態度，並能傳達信任與自信給顧客。
有形性	指服務提供者能透過實質設備、設施以及人員所提供的服務。
關懷性	指服務提供者能提供關懷，及個人化的服務給顧客。

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, 49(000004), pp.41-50.

在 1991 年，Parasuraman 等學者延續了五種構面，將服務品質的五種構面再分為兩類。其中有形性、反應性、保證性與關懷性都與服務過程有關聯。雖然可靠性是符合顧客需求重要的一環，但在服務過程中，卻是以回應性、保證性、關懷性，對於提供給顧客超乎期望的服務更為重要。

本研究採 Parasuraman et al. (1988) 衡量服務品質的五個構面為基準，並參考其他學者之服務品質因素進行一些修正，以設計出問卷相關題項，如下表 2.7:



表 2.7 本研究服務品質之題項

服務行為構面	題項內容描述
可靠性	服務人員能妥善處理您委託之事並及時處理緊急狀況。農場的標示清楚，服務項目與您所實際體驗相符合。
回應性	服務人員能主動提供您體貼的服務，當您有困難時服務人員表現出協助的誠意，態度良好，並有依照公司所規定的方式進行服務。
保證性	服務人員對於任何活動內容具有專業性。農場提供完善解說服務，與遊客互動頻繁。體驗活動內容讓您深刻感受農村文化。
有形性	農場整體景觀與設計讓您覺得舒適且公共設施完善。建築物及各項設施與環境搭配自然協調。農場環境寧靜整潔，狀況良好。服務人員外表乾淨且著整齊服裝。
關懷性	服務人員能主動注意您的權益，並對於特殊族群或殘障人士提供特殊服務或活動。

資料來源：本研究整理

### 2.2.3 劇場理論

Goffman(1959)在他的著作” The Presentation of Self in Everyday Life” 中，依戲劇表演的過程來比喻社會的互動模式，成為當代劇場理論研究之鼻祖(凌儀玲、黃俊英，民 87)。劇場理論是由 Grove 和 Fisk (1983) 將此研究法延伸至服務業中，將服務人員與顧客視為演員及觀眾，在同一舞台上共同演出。其概念由 Grove、Fisk and Bitner (1992)所發展出的研究架構，主要是由四個關鍵要素所組成：1. 場景：實體環境設施；2. 演員：提供服務者；3. 觀眾：接受服務者；4. 表演：傳遞服務的過程，為演員及觀眾之間的互動。由上述可知，劇場理論以表演的觀點來解釋服務人員提供服務給顧客的行為過程。

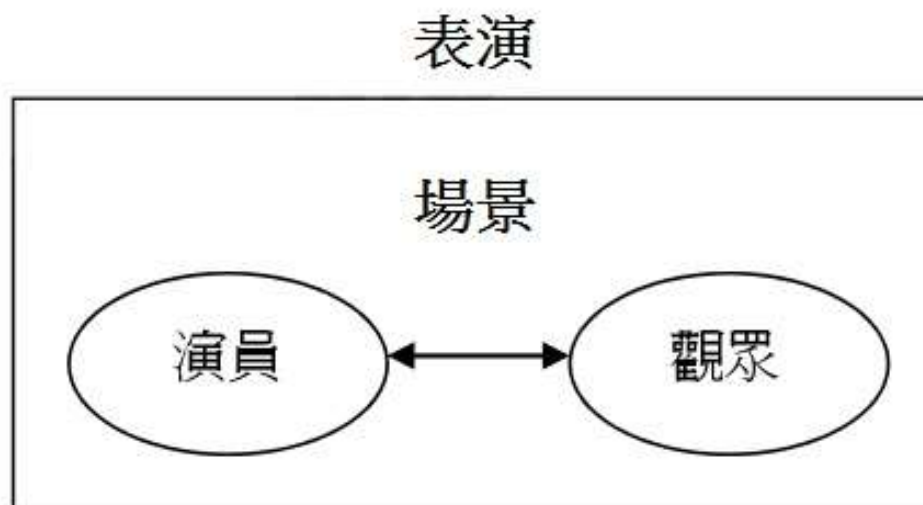


圖 2.1 劇場理論組成要素(Grove et al.，1992)

## 1. 場景(Setting)，即傳遞服務時所發生的地方：

雖然服務是無形的，但服務行為卻得在有形的實體環境中發生，對於服務人員及顧客間的互動也會產生影響 (Grove et al., 1998)。創造出實體環境的特色與氛圍，也能提高顧客的滿意程度。除了無形的氛圍外，有形的空間佈置及設施也會影響顧客的感官，特別是環境整體的清潔性，更是顧客最在乎的基本需求，乾淨的環境是顧客對實體環境的最低要求，否則佈置再如何具有特色、氣氛如何美好，也無法獲得顧客的接受與認同。

Kotler(1973)則認為服務環境應該包含視覺、聽覺、觸覺、嗅覺等知覺可以感知的相關環境因素(1)視覺如顏色或形狀大小等(2)聽覺如音調或音量等(3)嗅覺如氣味等(4)觸覺如軟硬或溫度等。

## 2. 演員(Actors)，即服務人員：

因顧客與服務人員間的互動是大部分服務經驗的核心 (Guiry,1992)，服務人員在與顧客互動時所扮演的角色，會影響顧客對服務的滿意程度(Guiry, 1992)。Daly & Hulka (1975) 認為影響顧客滿意度的因素包括人員素質、專業能力和親切感。顧客在被服務的過程中，常將服務人員的服務行為視為服務成功與否的部分證據(Baron, Harris, & Barry,1996)。

Grove、Fisk & Dorsch(1998)也認為，因服務人員的關係而影響顧客服務感受的因素有：服務人員的服儀打扮、行為態度、專業能力與對顧客的承諾等。此外，「未被請求的自發性服務行為」(Bitner et al., 1990, 1994) 是展現同理心的表現，這不僅會讓顧客感受到服務人員的體貼細心外，更是會對服務組織及其服務品質留下滿意的感受。服務人員的水準與方式，如果依照企業的觀點來看，就如同競爭優勢般，可以成

為差異化的來源，由此可知服務人員的重要性。

### 3. 觀眾(Audience)，即顧客：

顧客是服務行為過程中重要的環節，特別是顧客與服務人員、顧客與顧客之間的行為，都會有所互動，並且對服務結果有所貢獻(Grove et al., 1998)。顧客會帶著自己想被如何服務的期望，成為一個主動的服務參與者(Guiry, 1992)，由於每個表演都是為特定觀眾而設計的，會影響服務的結果(Lovelock, 1981)，因此為了讓服務經驗成功，教育顧客與教育員工同樣重要。

另外顧客的類型與參與程度，也會直接影響顧客對服務的滿意度，例如，背包客與親子旅遊兩者間所需要提供的服務截然不同，所以顧客的型態讓提供服務者需作不同的調整，以令顧客滿意之。

### 4. 表演(Performance)，即服務的行為表現：

劇場理論是將場景、服務人員及顧客間彼此的影響整合，所形成的最後結果就是服務行為表現，是外顯的服務品質，包括有形之產品品質、服務流程、服務速度及系統支援等。服務是一種過程，是透過不斷融合的多種服務特性而表現出來的行為，每個特性都造就了服務演出所給予顧客的印象，特性之間若協調的好，表演則流暢順利，反之則是不良的服務表現(李茂興、戴靖惠、吳偉慈，2002)。

綜合上述來看，劇場理論的四大要素彼此環環相扣，在交互的影響下缺一不可，如在每個環節都費心安排，必定能使顧客滿意度提升。

本研究之量表正是結合服務品質衡量模式及劇場理論之觀點，建構出整體設計、服務行為、附加活動與環境設施等四大構面。整體設計構面包含「場景」的視覺、聽覺、嗅覺、觸覺等各種感官上的服務感受；服務行為構面則有「演員」、「表演」兩要素並結合服務品質衡量模式於其中；環境設施構面裡的”設有舞台設施滿足遊客表演需求”及附加活動則為「觀眾」要素，讓員工與顧客間相互動，使顧客感受到高品質的服務，提高滿意度。而場景、演員、表演、觀眾正是劇場理論之四大要素。

## 2.3 關鍵成功因素

### 2.3.1 關鍵成功因素之定義

在文獻上，「關鍵成功因素」(Key Success Factors, KSF)有許多不同的解釋和定義。關鍵成功因素的觀念最初是由經濟學者 Commons (1934) 提出，當時他提出了「限制因素」(Limited Factor) 的觀念，並將其應用於經濟體系中的管理及談判運作上。直到 Chester I. Barnard 學者於 1948 年將限制因子應用在決策管理上，認為決策分析實際上就是在找尋「策略因子(Strategic factor)」(方威尊, 1997)。而 D.W.Daniel 於 1961 年時以管理資訊系統 (MIS) 的觀點闡釋關鍵成功因素，他認為大部分的產業都應具有 3~6 項決定是否成功的關鍵因素，如果公司要成功，則必須將這些要素完全滿足，並做到最好(吳碧玉, 2003)。而關鍵成功因素此一術語，是由 Chunk Hofer & Dan Schendel (1977) 所提出，在早期研究關鍵成功因素的領域中，對使用名稱也意見分歧，諸如最早的限制因數、策略因素、策略變數 (Strategic Variable) 或關鍵變數 (Key Variable)

等。

綜合上述可知，關鍵成功因素是指存在產業中，能夠幫助某企業在競爭環境中生存並且能成功之重要因素，亦是產業分析最優先考量的要素，是管理中重要的控制變項及競爭優勢的來源。

### 2.3.2 關鍵成功因素之特性

根據各學者 (Ferguson & Dickinson,1982；Aaker,1984；陳慶得、曾慈惠,2010) 認為關鍵成功因素應具有以下特性：

1. 不同的產業、不同的時間，會有不同的關鍵成功因素。
2. 當產業的生命週期改變，關鍵成功因素會隨之改變。
3. 業者應將經營管理的重心，放在關鍵成功因素上。
4. 應從未來的發展的趨勢來考量關鍵成功因素。
5. 若未瞭解關鍵成功因素之前，不該貿然投入該產業，否則會帶來傷害。
6. 管理者該把重點集中在某些特定的事物上，並深入分析找出決定性的策略，而非把所有事情都當作關鍵成功因素。

### 2.3.3 關鍵成功因素之確認方法

Leidecker & Bruno (1984 ) 在「Identifying And Using Critical Success Factors」有提到七種確認關鍵成功因素之方法：

1. 環境分析法
2. 產業結構分析法
3. 競爭分析法
4. 該產業領導廠商分析法
5. 產業/事業專家分析法
6. 暫時性/突發性因素分析法
7. 公司評估。

本研究採用產業/事業專家分析法，利用專家群的意見與回饋，作為關鍵成功因素的評鑑基礎。

## 2.4 影響休閒農場經營績效之因素

本研究找出了相關文獻，並將歷年來有關休閒農場經營績效或關鍵成功因素的研究歸納整理出關鍵成功因素，如下表 2.8:

表 2.8 影響休閒農場經營績效之關鍵因素彙整

作者	產業別	因素面向
方威尊 (1997)	休閒農業	地理與區位、景觀與氣氛、聲譽、產出、休閒設施、財務管理、經營規模、市場、推廣與通路、服務品質、價格、人力資源、資訊服務、連鎖經營、公關、活動安全
李京娜 (2001)	觀光茶園	成立時間、茶葉種類、平均茶價、員工人數、廣告費用、資本額、顧客特性、茶葉評鑑是否得獎、優惠措施、停車位、專業教育訓練、茶葉加工副產品、附屬服務、推廣活動
許雅琪 (2007)	休閒農場	員工的教育訓練、顧客滿意度、員工滿意度、員工生產力、處理抱怨事件及時性、農場口碑

<p>陳光哲 (2008)</p>	<p>休閒農業</p>	<p>價格、經營領導風格、活動安排、推廣通路、成本、合法經營、加入農業休閒組織、地理因素、協助合法態度、政府支持的態度、體驗資源、生產資源、生活資源、生態資源、人文資源、聲譽音因素、服務品質、關係網路、危機處理、餐飲特色、人力資源因素、土地因素、休閒設施因素、住宿條件、自然景觀與氣氛</p>
<p>朱鴻森 (2010)</p>	<p>休閒農場</p>	<p>品牌形象、行銷策略、產品特色創意、組織運作、區內可及性、人力資源、地方參與、營運成效、解說導覽、自然文化資源、顧客服務、網路資訊、環境設施維護管理</p>
<p>陳吉星 (2011)</p>	<p>休閒農場</p>	<p>活動安排、合法經營、地理與區位、體驗資源、生產資源、服務品質、聲譽因素、土地、休閒設施、自然景觀與氣氛</p>



<p>陳燕釗 (2014)</p>	<p>休閒農場</p>	<p>自然景觀與氣氛、農業生產性之體驗因素、生態資源、人文資源、餐飲特色、活動安排、休閒設施因素、住宿條件、服務品質、加入農業休閒組織、政府支持及協助合法化、合法經營、土地因素、聲譽因素、關係網路、經營與領導風格、價格、成本、市場因素、地理與區位</p>
-----------------------	-------------	---

資料來源：本研究整理



## 第三章 研究方法與設計

本研究的調查對象為休閒農場相關領域之業者、政府單位及學者，並透過修正式德爾菲法與層級程序分析法，以資料問卷方式探究研究結果。並彙整上述所有專家之意見，找出提升休閒農場服務品質的關鍵成功因素。

### 3.1 研究架構

本研究依據文獻探討之內容與劇場理論的概念融入其中，謹慎評估休閒農場關鍵成功因素後，整理出本研究初步架構，如圖 3.1 所示。接著使用修正式德爾菲法 (Modified Delphi Method) 進行第一階段問卷，收集專家意見，彙整出重要的評估準則，建立層級架構，並設計第二階段正式問卷，請產業界、政府單位，及專家學者作答。當資料收回後，使用分析層級程序法 (Analytic Hierarchy Process, AHP) 求得權重值，以用來分析與評論。

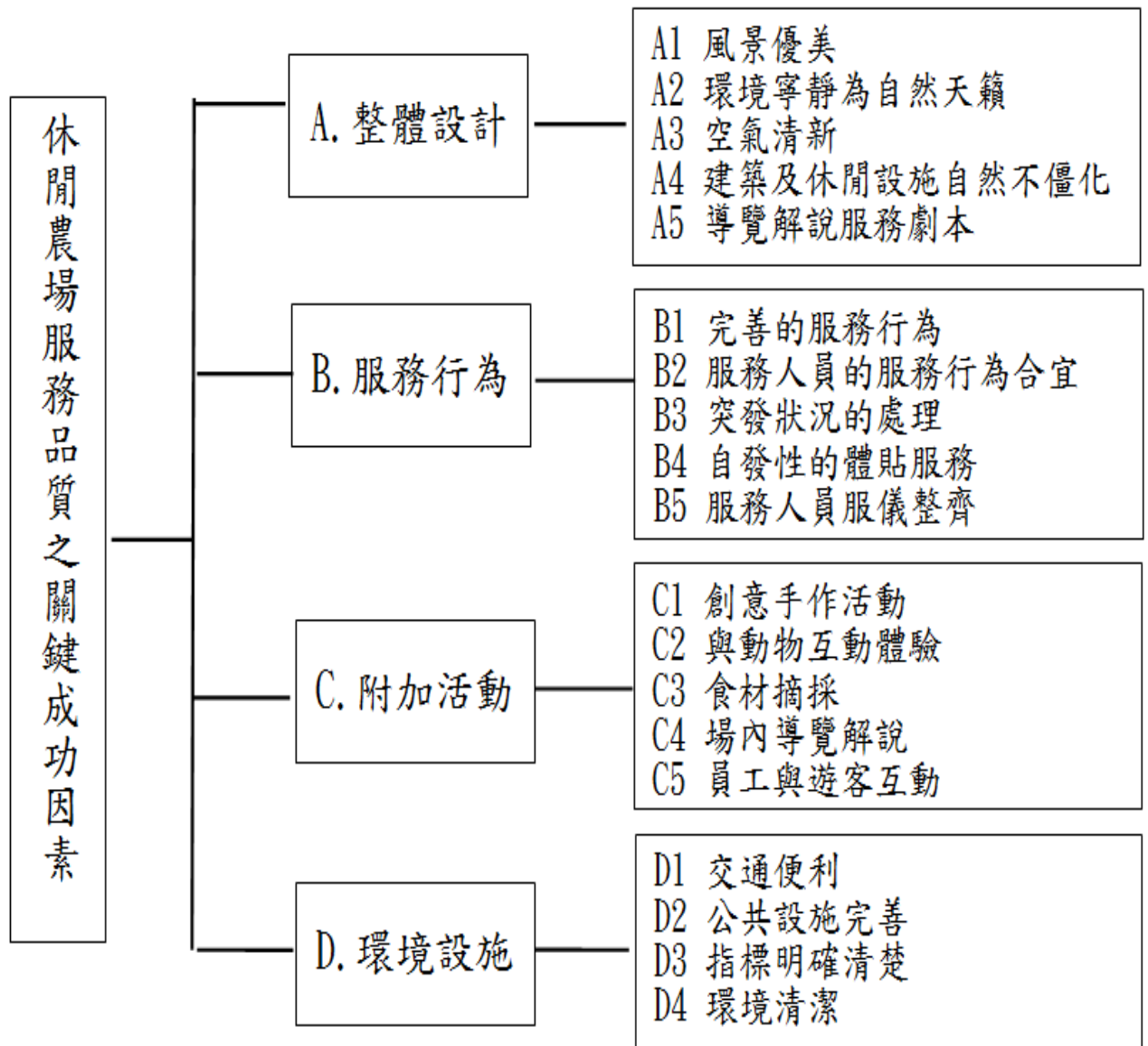


圖 3.1 休閒農場服務品質關鍵因素之初步層級架構

## 3.2 研究方法

本研究先利用「文獻探討法」找尋休閒農場經營績效相關資料，再使用「修正式德爾菲法」來修訂正式專家問卷，最後利用「層級程序分析法」分析各因子之相對權重。

### 3.2.1 修正式德爾菲法

德爾菲法也稱專家調查法，是一種採用匿名方式的專家團體意見及判斷的方法，利用通訊方式分別將所需解決的問題個別發送到每個專家手中，徵詢意見，然後收回彙整全部專家的意見後，整理出綜合的意見，具有評估現況、預測未來的功能。而德爾菲法最常使用問卷調查及訪談方式，並經過統計與回饋，是一種質化量化並重的研究方法(潘淑滿, 2003)。

依據 Murry, J. W., & Hommons, J. O. (1995)提出修正式德爾菲法 (Modified Delphi Method)，其實施及統計方式與德爾菲法大逕相同，唯有不同之處在於省略第一回合的開放式問卷實施步驟，改以參考文獻中相關的文件或研究者的規劃取代，也可以利用專家訪談的方式來進行，直接設計出結構性的問卷。修正式德爾菲法的好處在於可節省時間，讓參與的專家學者們能夠提升注意力在研究議題上，避免對開放性問卷的臆測，以提高問卷回收率(郭俊麟, 民 96)。

在專家團體的選擇上跟傳統的德爾菲法類似，方式為聘請相關的產、官、學界受訪者來擔任，其個人研究或背景必須符合研究的主體，並藉著集思廣義的意見來了解其產業的脈絡與發展，因此要注意專家學者們異質性的選擇。

修正式德爾菲法較常見的召集專家開會、透過集體討論、得出一致意見的專家會議法既相似又有所區別。修正式德爾菲法能發揮專家會議法的優點有：充分發揮所有專家的作用，集思廣益並能夠把每位專家的意見分歧點表達出來，取其優點，避他家之缺點。但同時，修正式德爾菲法又能避免專家會議法的缺點，如權威人士的意見影響其他人的意見、少數專家礙於情面，不願發表自己與其他人不同的意見、因專家自尊心強，而不願意修改自己原來不全面的意見。

利用修正式德爾菲法所發放的問卷實施步驟如下：

1. 選擇其研究與背景皆符合主題的人組成專家團體。
2. 研究者按照相關文獻初步擬訂問題後，給受訪者們填寫第一次問卷。問卷內，每組題群中會預留意見欄，讓專家學者對於不足或需要修改的部分做意見填寫。
3. 回收第一回問卷後，若某些問項的反應達一致性，則不必針對該題項再進行填寫。如果未達到一致性之題項，則必需附上其問卷之統計結果，以便建構第二回問卷的題項，再將此問卷商請專家學者進行問卷填答，如此反覆直到獲得共識為止。
4. 將資料彙整後分析統計專家的意見評價結果，通常以眾數、平均數、標準差等描述統計方式，呈現專家的意見，將此彙整的資料分別請每位專家參考斟酌，再次答覆。
5. 整合專家修正後的意見或說明，並檢定意見是否集中於可接受範圍內。
6. 若範圍不能接受，則再重複步驟 3~4，直到找到趨於一致性的結果(通常是三回合)，或是專家不再修正其意見為止。

### 3.2.2 層級程序分析法

以修正式德爾菲法問卷調查之結果，篩選出具有專家共識的關鍵成功之因素，建立完整層級架構，並運用層級程序分析法問卷來做分析。層級程序分析法問卷主要由評估因子重要性排序與評估因子之相對重要性成對比較。評估方式以 1~9 為評估尺度，再用兩兩比較的方式，進行專家問卷填答。

在 1971 年，美國匹茲堡大學 Tomas L. Saaty 提出了層級程序分析法 (Analytic Hierarchy Process, AHP)，其發展之主要目的為將複雜的問題系統化、層級化與數值化，並透過建立有相互影響關係的階層結構(Hierarchical Structure)，讓決策者的決策量化成為數值，以方便幫助決策者檢視問題，且更有系統的制定決策，提供充分資訊及降低決策的風險。AHP 理論簡單，操作容易，能同時擷取多位專家學者及決策者的意見，尤其是在預測、判斷、規劃及資源分配的應用上皆有不錯的成效，實務上甚為實用。

AHP 之基本假設，主要可分為下列九項(鄧振源、曾國雄，1989)：

1. 一個系統可被分解為許多種類(Classes)與成份(Components)，並形成網路層級的結構。
2. 層級結構中，每一層級之要素均假設具有獨立性。
3. 每一層級內的要素，可以用上一層級內某些或所有的要素作評準，以進行評估。建立層級中每個要素之優先值在上一層級的準則下，作成對的比較，可得到正反值矩陣。
4. 比較評估時，可將絕對數值尺度轉換成比例尺度。
5. 成對比較(Pairwise Comparison)後，可以使用正倒值矩陣(Positive Reciprocal Matrix)處理。

6. 偏好關係滿足遞移性(Transitivity)。不但優劣關係滿足遞移性(A 優於 B, B 優於 C, 則 A 優於 C), 同時強度關係也要滿足遞移性(A 優於 B 二倍, B 優於 C 三倍, 則 A 優於 C 六倍)。
7. 完全具遞移性不容易, 因此容許不具遞移性的存在, 但是需要測試其致性 (Consistency) 的程度。
8. 要素的優勢程度, 可以經由加權法則(Weighting Principle)而求得。
9. 任何要素只要出現在階層結構中, 不管其優勢程度是如何小, 都會被認為和整個評估結構有相關, 而非檢核階層結構的獨立性。

利用分析層級程序法處理複雜決策的問題時, 分析程序可區分為六個步驟:

1. 決策問題的界定:

在進行層級程序分析法運作時, 對於問題所處之系統應儘可能詳加瞭解及分析, 將可能影響問題的因子全都納入問題中, 同時決定問題的主要目標。

2. 建立層級結構:

將可能影響決策的評估因子逐項列出, 並依其相依關係及獨立性程度予以層級結構化, 決定問題之目標以及各項指標的評估準則或是列入考慮的替代方案, 再應用腦力激盪法或是德爾菲法等萃取較重要評估準則及替代方案之集合, 並依特性區分為完整的關係層級或是部分關係層級結構等兩種類型。而各集合依準則特性加以分類, 予以分成多個層級, 其典型的層級結構如圖 3.2 所示。

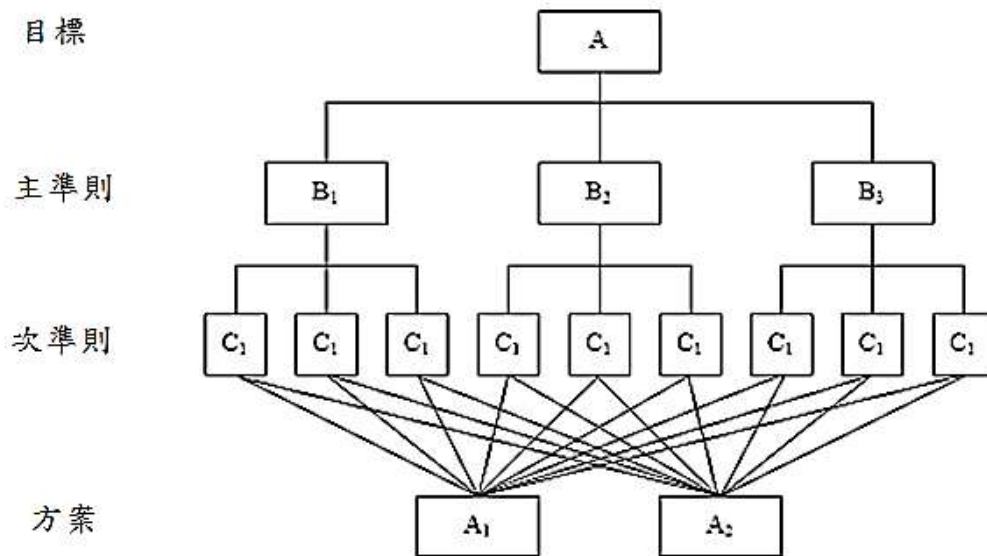


圖 3.2 AHP 法層級結構圖

### 3. 問卷設計與資料填答：

依建構之評估因子以及層級架構設計問卷，建立目標第一層級與向下各層級之評估要素指標後，再進行決策群體專家問卷調查，透過問卷兩兩準則之間相互比較，由專家依九個評估尺度填答，再將所求得之數據建立成對比較矩陣，求得準則之間的相對權重。評估尺度可分為「同等重要」、「稍微重要」、「頗為重要」、「極為重要」及「絕對重要」共五個等級，使用名目尺度量化成 1、3、5、7、9 的衡量值；還有四項介於五個基本尺度間的 2、4、6、8 的衡量值。各尺度間所代表之意義如下表 3.1。



表 3.1 層級程序分析法評估尺度的定義及說明

評估尺度	定義	說明
1	同等重要	兩比較要素的貢獻程度具同等重要
3	稍微重要	經驗與判斷稍微傾向喜好某一要素
5	頗為重要	經驗與判斷強烈傾向喜好某一要素
7	極為重要	實際顯示非常強烈傾向喜好某一要素
9	絕對重要	有足夠證據肯定絕對喜好某一要素
2、4、6、8	相鄰尺度之中間值	要折衷值時

資料來源：鄧振源、曾國雄（1989）

4. 計算成對比較矩陣之特徵向量與特徵值：

$$A = \begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} & \cdots & a_{1n} \\ a_{21} & a_{22} & \cdots & a_{2n} \\ \vdots & \vdots & \cdots & \vdots \\ a_{n1} & a_{n2} & \cdots & a_{nn} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} w_1/w_1 & w_1/w_2 & \cdots & w_1/w_n \\ w_2/w_1 & w_2/w_2 & \cdots & w_2/w_n \\ \vdots & \vdots & \cdots & \vdots \\ w_n/w_1 & w_n/w_2 & \cdots & w_n/w_n \end{bmatrix} \quad (1)$$

其中  $a_{ij} = w_i/w_j$ ,  $w_i, w_j$  各為準則  $i$  與  $j$  的權重

$$a_{ij} = 1/a_{ji} \quad (2)$$

$$a_{ij} = a_{ik}/a_{jk} \quad (3)$$

將準則成對比較矩陣  $A$  乘上各準則權重所成之向量  $\bar{w}$ ：

$$\bar{w} = (w_1, w_2, \cdots, w_n)^t \quad (4)$$

可求得 (5)式 與 (6)式：

$$A\bar{w} = \begin{bmatrix} w_1/w_1 & w_1/w_2 & \cdots & w_1/w_n \\ w_2/w_1 & w_2/w_2 & \cdots & w_2/w_n \\ \vdots & \vdots & \cdots & \vdots \\ w_n/w_1 & w_n/w_2 & \cdots & w_n/w_n \end{bmatrix} \times \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \vdots \\ w_n \end{bmatrix} \quad (5)$$

$$A\bar{w} = n \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \vdots \\ w_n \end{bmatrix} \quad (6)$$

$$\text{亦即 } (A - nI) \bar{w} = 0 \quad (7)$$

因為  $a_{ij}$  是為決策者進行成對比較時所主觀判斷給予的評比，與真實的  $w_i/w_j$  值，必有某種程度的差異，因此  $A\bar{w} = n\bar{w}$  便無法成立，故 Saaty 建議以矩陣  $A$  中之最大特徵值  $\lambda_{\max}$  來取代  $n$ 。

$$\text{亦即 } A\bar{w} = \lambda_{\max} \bar{w} \quad (8)$$

$$(A - \lambda_{\max} I) \bar{w} = 0 \quad (9)$$

矩陣  $A$  的最大特徵值由方程式(9)求得，所得到最大特徵向量即為各準則之權重。Saaty 提出四種近似法求算最大特徵值，分別為行向量平均值標準化、列平均值標準化、行向量與倒數的標準化以及列向量幾何平均值標準化等；其中以行向量平均值標準化可求得較精確的結果，如方程式(10)。

$$w_i = \frac{1}{n} \sum_j \frac{a_{ij}}{\sum_{i=1}^n a_{ij}} \quad i, j = 1, 2, \dots, n \quad (10)$$

### 5. 層級一致性的檢定：

在此理論之基礎假設上，假設 A 為符合一致性的矩陣，但是由於填卷者主觀的判斷，使其矩陣 A 可能不符合一致性，但評估的結果要能通過一致性檢定，方能顯示填卷者的判斷前後一致，否則視為無效的問卷。因此 Saaty 建議以一致性指標(Consistence Index, C. I.)與一致性比例(Consistence Ratio, C. R.)來檢定成對比較矩陣的一致性。

(1) 一致性指標(C. I.): 一致性指標由特徵向量法中求得之  $\lambda_{\max}$

與 n(矩陣維數)兩者的差異程度可作為判斷一致性程度高低的衡量基準。當 C. I. = 0 表示前後判斷完全具一致性，而 C. I. > 0.1 則表示前後判斷不一致；Saaty 認為 C. I. < 0.1 為可容許的偏誤，如方程式(11)。

$$C. I. = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1} \quad (11)$$

(2) 一致性比例(C. R.): 根據 Oak Ridge National Laboratory & Wharton School 進行的研究，從評估尺度 1-9 所產生的正倒值矩陣，在不同的階數下所產生的一致性指標稱為隨機性指標(Random Index, R. I.)，見表 3.2:

表 3.2 隨機指標表

階數	1	2	3	4	5	6	7	8
R. I.	0.00	0.00	0.58	0.90	1.12	1.24	1.32	1.41
階數	9	10	11	12	13	14	15	
R. I.	1.45	1.49	1.51	1.48	1.56	1.57	1.58	

資料來源：張魁峯 (民 98)

在相同階數的矩陣下 C. I. 值與 R. I. 值的比率，稱為一致性比率 (Consistency Ratio, C. R. )，若 C. R. < 0.1 時，則矩陣的一致性程度可被接受，如方程式(12)。

$$C.R. = \frac{C.I.}{R.I.} \quad (12)$$

若 C. R. < 0.1 時，則矩陣的一致性程度使人滿意。

#### 6. 替代方案的選擇或權重順序：

計算出各層級要素間的權重後，再進行整體層級權重的計算。若整體層級架構的一致性符合要求，則可計算替代方案的特徵向量。若只有一位決策者時，只需要求出替代方案的綜合評估即可；若有一群決策群體時，則需分別計算每一決策成員的替代方案綜合評估，再利用幾何平均數法計算，求取加權綜合評估決定替代方案的相對重要性與優先順序。

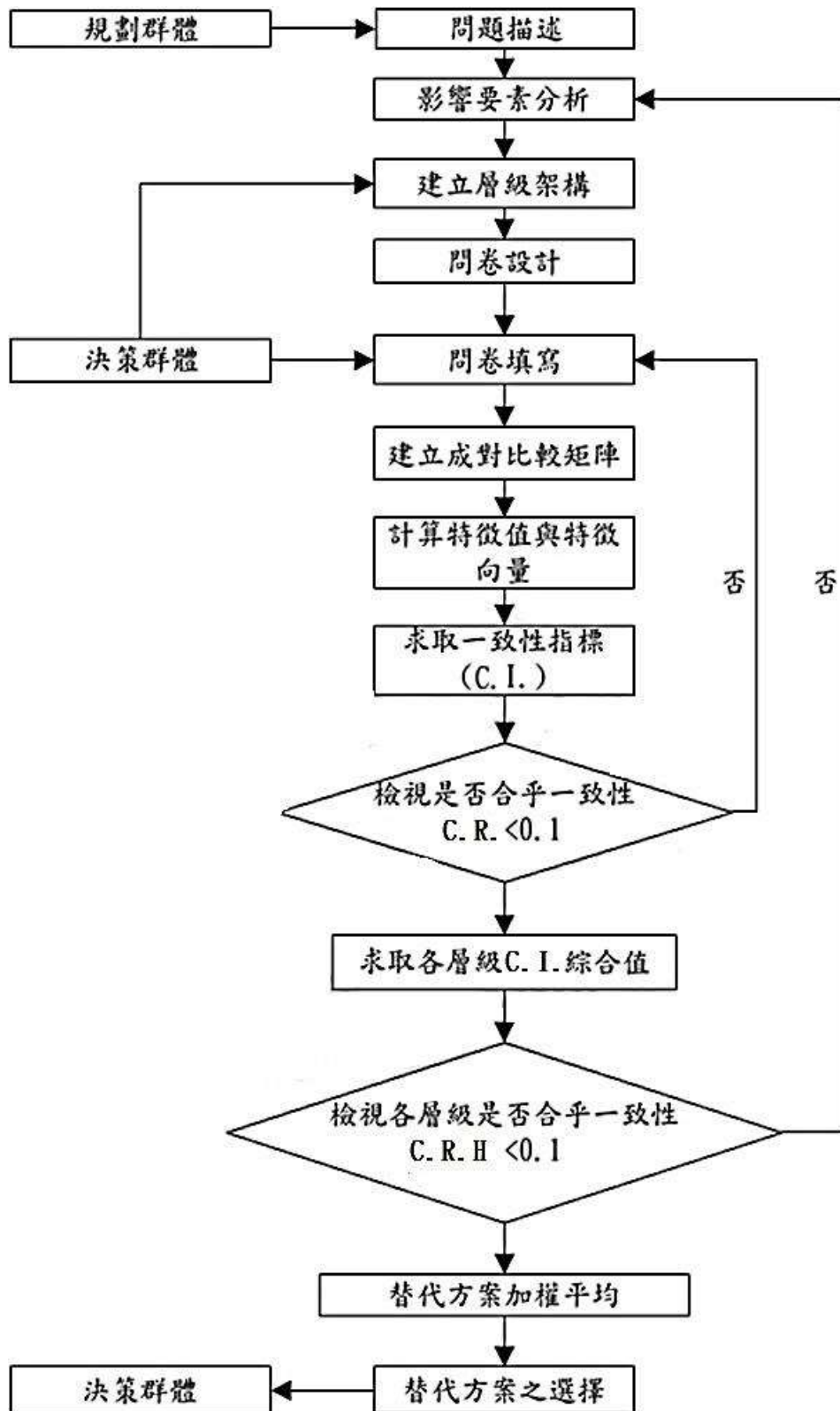


圖 3.3 層級程序分析法分析流程(鄧振源、曾國雄，1989)

### 3.3 問卷設計與抽樣

#### 3.3.1 第一階段問卷設計

本研究利用問卷作為測量休閒農場服務品質關鍵成功因素之調查工具。依照文獻找出相關之準則並徵詢專家意見後，選定與本研究評估架構有關之重要評估因子，並將上述評估因子設計成修正式德爾菲結構問卷，採李克特五點量表作為本研究之衡量尺度，每題有五個選項，分別為「非常重要」、「重要」、「普通」、「不重要」、「非常不重要」等五個等級，若專家認為該項因子指標非常適當給 5 分，很適當的給 4 分，無意見給 3 分，認為不適當給 2 分，非常不適當給 1 分，經由此方式給予問題修正，並從中收集相關意見，以評估重要程度，數字愈大表示重要性愈高。透過反覆的回饋，最終獲得意見的一致性。問卷內容如附錄一所示。以下僅以整體設計項目之範例，請參考：

1. 下表為本研究在「整體設計」項目下所擬定之次準則評估因素，您是否贊成？

贊成，請勾選重要性等級

次準則	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
	1	2	3	4	5
景觀四季有宜人變化					√
環境寧靜為自然天籟				√	
空氣清新					√
建築及休閒設施自然不僵化				√	

不贊成，建議修正：

---

### 3.3.2 問卷調查對象

本研究使用修正式德爾菲法，省略第一回合的開放式問卷實施步驟，改以參考文獻中相關的文件與專家訪談的方式取代。Adler & Ziglio (1984) 所提出實施德爾菲法時，同質性的專家需有 10 ~15 位。依主題列出相關領域的合適專家，為避免回收之問卷不足 10 位，故邀請休閒農場業者等 4 位、政府部門等 5 位、學者等 5 位，共 14 位。修正式德爾菲法專家問卷總計發放 14 份，回收 12 份，回收率為 85.7%，其問卷樣本統計如下表 3.3。

表 3.3 問卷樣本統計

專家類別	專家樣本	寄發份數	回收份數	回收率
產業界	4	4	3	75%
政府單位	5	5	5	100%
學術界	5	5	4	80%
總計	14	14	12	85.7%



### 3.3.3 修正式德爾菲法問卷考量因子確立

簡茂發、劉湘川(1993)指出德爾菲法應依研究需求來決定所需要之統計方式，通常會計算下列統計數：

1. 全體專家對各方案評價值的平均數
2. 計算專家意見的離散程度。

而德爾菲法主要之目的是獲得專家對於問題的看法是否一致性之意見。平均數 (Average) 為集中趨勢最常用的測度值，目的是表示資料中各觀測值相對的集中程度。因此，本研究以平均數來作為評估項目與因子之判斷及篩選的標準，選出專家所認同的指標，並依據陳素卿(2012)之平均數( $\mu$ )決斷參數來決定，如表 3.4。

本研究指標之門檻值設為若平均值在 3.5 以上，則留下指標因子，低於 3.5 則刪除該指標因子。

表 3.4 平均數決斷參數

重要區間	決斷	意涵
$\mu \geq 4.5$	很高	非常重要
$3.5 \leq \mu < 4.5$	高	重要
$2.5 \leq \mu < 3.5$	中	普通或中等
$1.5 \leq \mu < 2.5$	低	不重要
$\mu < 1.5$	很低	非常不重要

資料來源：陳素卿(2012)

統整專家問卷之結果，將 15 份問卷資料運用 Excel 軟體進行量化統計分析後，求得各評估次準則之因素平均數。本研究以平均數來作為選定重要性評估指標的依據，並可瞭解專家群意見的一致性。

依據問卷之調查結果統計如表 3.5 所示，由表中可知各項平均數皆達 3.5 以上，表示專家群對於此研究之次準則指標意見已達一致性共識。



表 3.5 第一階段問卷調查統計

目標	主準則	次準則	平均數	一致性
休閒農場服務品質之關鍵成功因素	A 整體設計	A1 風景優美	4.53	很高
		A2 環境寧靜為自然天籟	5.00	很高
		A3 空氣清新	4.80	很高
		A4 建築及休閒設施自然不僵化	3.53	高
		A5 導覽解說服務劇本	3.86	高
	B 服務行為	B1 完善的服務行為	4.86	很高
		B2 服務人員服務行為合宜	4.40	高
		B3 突發狀況的處理	4.66	很高
		B4 自發性的體貼服務	4.13	高
		B5 服務人員服儀整齊	3.66	高
	C 附加活動	C1 創意手作活動	4.26	高
		C2 與動物互動體驗	4.46	高
		C3 食材摘採	4.00	高
		C4 場內導覽解說	3.53	高
		C5 員工與遊客互動	3.93	高
	D 環境設施	D1 交通便利	4.53	很高
		D2 公共設施完善	3.73	高
		D3 指標明確清楚	3.53	高
		D4 環境清潔	4.66	很高

在次準則因子評估部分，專家群建議修正「風景優美」及「服務人員服儀整齊」等次準則內容；並在「環境設施」主準則中，加入「設有舞台設施滿足遊客表演需求」為次準則因子。修正式德爾菲法是以匿名方式蒐集專家群對問題的意見，研究者以編號方式代替專家群姓名(NO.1~NO.15)，相關意見如表 3.6 所示：

表 3.6 德爾菲問卷調查結果專家群意見彙整表

項次		專家編號	專家群意見	歸納結果
整體設計	修改內容	NO.3、NO.8、NO.9	A1「風景優美」，應修改為「農場景觀隨四季變化」	編號第 3、第 8 及第 9 號等三位專家的意見，認為風景優美範圍太廣泛，農場景觀每一季節皆有不同風貌，故建議修改為農場景觀隨四季變化。
服務行為	修改內容	NO.7、NO.9	B5「服務人員服儀整齊」，應修改為「服務人員服儀符合角色扮演」	編號第 7 及第 9 號等二位專家的意見，認為既然是劇場理論之應用，應把相關因素帶入其中，故建議修改為服務人員服儀符合角色扮演。
環境設施	新增因子	NO.12	建議增加： C5「設有舞台設施滿足遊客表演需求」	編號第 12 號專家意見，建議增加：「設有舞台設施滿足遊客表演需求」，為劇場理論中的觀眾因素融入，以符合題意。

經由專家問卷回收後的調查及意見回饋所歸納的結果，修正本研究整體評估層級架構，如圖 3.4。

共有四大準則構面，次準則項目共有二十項，各層級架構準則之內容說明如表 3.7，正式問卷內容如附錄二。

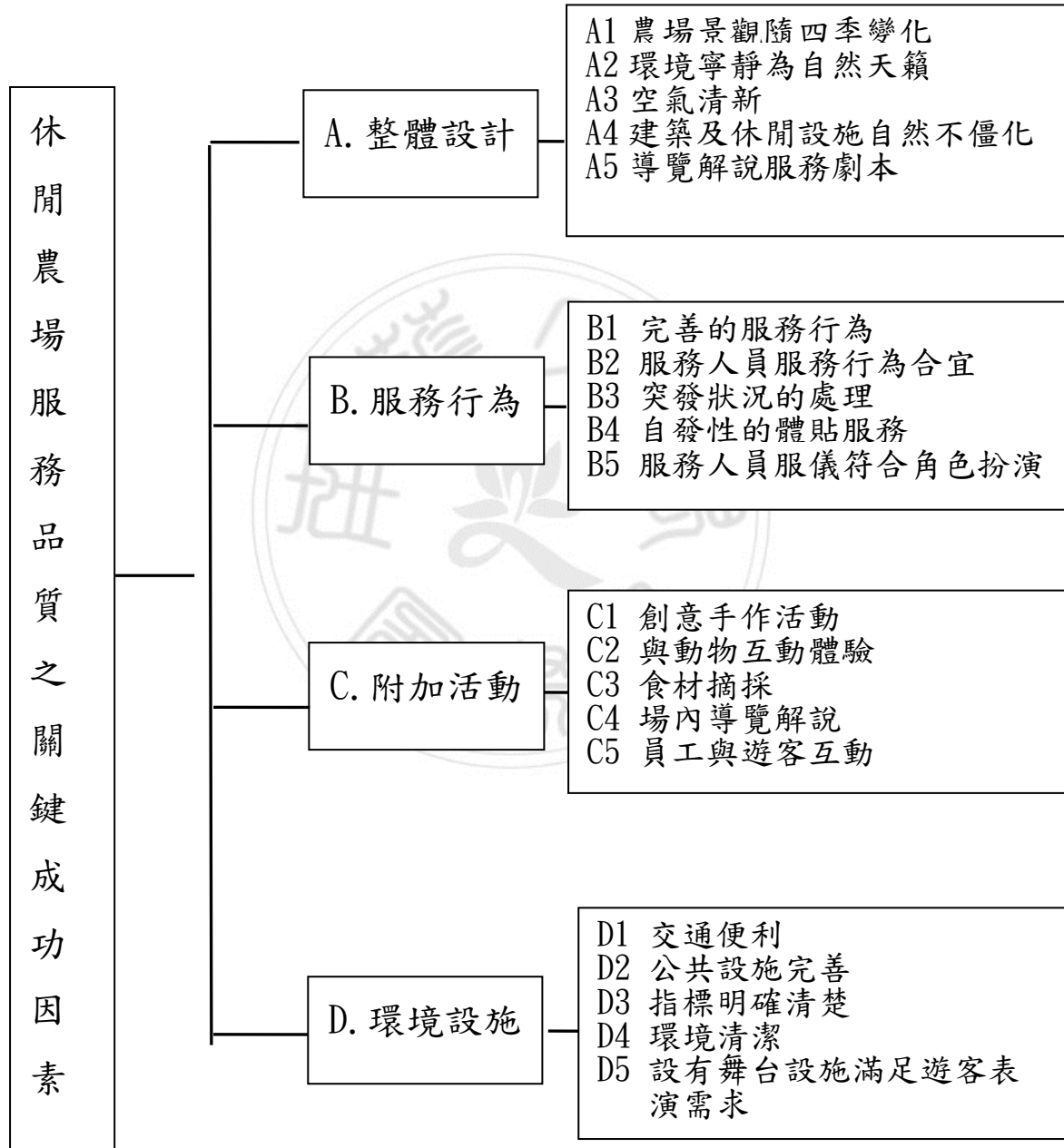


圖 3.4 修正後之休閒農場服務品質關鍵因素層級架構

表 3.7 評估層級架構之準則說明

	構面	指標	說明
休閒農場服務品質之關鍵成功因素	一、整體設計	1. 農場景觀隨四季變化	農場內景觀隨”春夏秋冬”四季而有不同風景樣貌。
		2. 環境寧靜為自然天籟	農場內環境清幽，無人為噪音，皆為大自然的蟲鳴鳥叫聲。
		3. 空氣清新	農場內空氣品質舒適良好。
		4. 建築及休閒設施自然不僵化	建築物及休閒設施能融合在地物產特色，或是能就地取材，故與四周景物具有和諧性，彷彿未經人工雕琢般，給人自然柔和的感覺。
		5. 導覽解說服務劇本	面對不同的客群，採用不同的解說方式，讓遊客在參觀導覽時得到不同的啟發。
二、服務行為		1. 完善的服務行為	不管是服務的流程或行為，皆能按照公司所制定的標準作業程序進行。
		2. 服務人員服務行為合宜	注重服務人員提供服務時的親和度及是否具備相當的專業能力能勝任服務工作。
		3. 突發狀況的處理	服務人員能及時處理突然發生的任何情況。
		4. 自發性的體貼服務	服務人員能具備同理心的服務行為，讓遊客感到貼心。
		5. 服務人員服儀符合角色扮演	場內各項設施的服務人員皆搭配不同的服裝儀容，如吉祥物裝扮、導覽人員服裝等。

三、 附加活動	1. 創意手作活動	親手創作食品及物品，以作為紀念，例如搗麻糬、爆米香、貝殼相框、碾米體驗等。
	2. 與動物互動體驗	餵食農場內動物或騎乘，例如餵牛、騎小馬等。
	3. 食材摘採	能親手摘採種於農場內的食物，如野菜、菇類等。
	4. 場內導覽解說	提供專業、親切的解說內容與態度，讓遊客在參觀時能富有教育意義。
	5. 員工與遊客互動	服務人員與遊客間透過語言或是活動的參與，彼此交換經驗和意見。
四、 環境設施	1. 交通便利	到達農場的交通方便快捷。
	2. 公共設施完善	農場內的公共設施多元齊全。
	3. 指標明確清楚	農場內的各項設施指標明確。
	4. 環境清潔	農場內環境時常保持整潔乾淨。
	5. 設有舞台設施滿足遊客表演需求	農場內有舞台可提供遊客觀看表演或辦理活動使用。

資料來源:本研究整理

## 第四章 研究結果與分析

本研究經參閱相關文獻與整理後，初擬休閒農場服務品質關鍵成功因素，再與專家問卷確認後建構重要的評估準則，並依照準則的特性與相關性，建立層級架構。根據所設計的問題，交由產業界、政府單位與學術界填答。待正式問卷回收與資料整理後，使用層級分析程序法 (Analytic Hierarchy Process, AHP) 建立成對比較矩陣並計算其特徵值，檢定一致性之數值，求出層級架構與評估因子權重值。本章將說明問卷的收集及資料分析、評估項目權重以及結果分析。

### 4.1 樣本資料分析

#### 4.1.1 人口統計變項分析

本研究專家問卷於 105 年 3 月 1 日至 4 月 12 日發放及回收，發放的對象主要分成三類：第一類為產業界(產)，包括休閒農場主要經營者或相關工作管理階層人員等。第二類為政府單位(官)，包括縣市政府相關單位之組長、課長、農會主任等。第三類為學術界(學)，包括相關科系之大學教授、職校教師等。



接受本次施測的專家共 24 位，回收問卷 24 份，回收率 100%，但其中 6 份問卷為無效問卷，其問卷發放統計表如表 4.1。

表 4.1 專家問卷發放統計表

發放對象	產業界	政府單位	學術界
佔總人數比例	33%	29%	38%
發出問卷數	8	7	9
無效問卷	2	1	3

本研究的人口統計變數包括「性別」、「年齡」、「學歷」等三項。全體屬性分析結果如表 4.2 所示，並以全體屬性分析結果為例，說明如下：

- 一、性別：男性樣本數佔總人數為 42%，女性佔 58%。顯示受訪樣本中性別以女性居多。
- 二、年齡：受訪樣本的年齡分布以 41~50 歲以上最多(10)，佔 42%；其次是 50 歲以上(9)，佔 37%，最少者為 31~40 歲(5)，佔 21%。
- 三、學歷：受訪樣本的學歷分布以研究所以上最多(13)，佔 54%；其次是大學(專)以上(7)，佔 29%，最少者為高中(4)，佔 17%。

表 4.2 專家問卷基本資料統計

整體	性別		年齡					學歷			
	男	女	20 ↓	21~30	31~40	41~50	50 ↑	國中	高中	大學 (專)	研究 所 ↑
數量	10	14	0	0	5	10	9	0	4	7	13
百分比	42%	58%	0%	0%	21%	42%	37%	0%	17%	29%	54%
總數	24		24					24			

#### 4.1.2 評估準則權重分析

本研究利用 AHP 法分析由 18 位專家問卷所得之資料，並對兩兩準則間相對重要性進行成對比較，運用 EXCEL 之軟體彙整後，算出幾何平均數，由成對比較矩陣中之特徵向量，來求取準則間的相對權重。依 Saaty(1980)建議，C. I. 值不宜超過 0.1，當 C. I. =0 表示判斷完全具一致性，而 C. I. >0 則表示判斷不一致。若 C. R. <0.1 時，則矩陣的一致性程度令人滿意，反之則該問卷視為無效問卷，必須重填或刪除。本研究拿掉不符合一致性比率的 6 份問卷後，其餘 18 份均滿足一致性，其分析如下：

成對比較矩陣：矩陣的右上角部分為問卷評量值，左下角部分數值為右上角部分相對位置數值的倒數，左上至右下之對角線為自身比較，因此數值為 1，如表 4.3 至表 4.7 所示。

權重值計算：依據各準則之成對比較矩陣，計算出相對權重值、特徵向量與最大特徵值，如表 4.9 至表 4.11。

表 4.3 主準則之成對比較矩陣

主準則之成對比較矩陣(全體專家)				
	整體設計	服務行為	附加活動	環境設施
整體設計	1	1.26164	2.40972	1.528
服務行為	0.79262	1	3.47044	2.51472
附加活動	0.41499	0.28815	1	1.78247
環境設施	0.65445	0.39766	0.56102	1

表 4.4 「整體設計」之成對比較矩陣

「整體設計」之成對比較矩陣(全體專家)					
	農場景觀隨 四季變化	環境寧靜為 自然天籟	空氣清新	建築及休閒設 施自然不僵化	導覽解說 服務劇本
農場景觀隨 四季變化	1	1.67019	1.02	1.5735	2.03889
環境寧靜為 自然天籟	0.59874	1	1.36927	2.2213	2.66402
空氣清新	0.97684	0.73032	1	3.0792	3.3922
建築及休閒設 施自然不僵化	0.63553	0.45019	0.32476	1	2.19861
導覽解說 服務劇本	0.49046	0.37537	0.29479	0.4548	1

表 4.5 「服務行為」之成對比較矩陣

「服務行為」之成對比較矩陣(全體專家)					
	完善的服 務行為	服務人員服務 行為合宜	突發狀況 的處理	自發性的 體貼服務	服務人員服儀 符合角色扮演
完善的服務行 為	1	3.1667	1.39	1.8663	2.86278
服務人員服 務行為合宜	0.31579	1	0.73322	1.1214	1.88883
突發狀況的處 理	0.71772	1.3638	1	3.0419	3.72238
自發性的 體貼服務	0.53583	0.8917	0.32874	1	2.53571
服務人員服儀 符合角色扮演	0.34931	0.5294	0.26865	0.3944	1

表 4.6 「附加活動」之成對比較矩陣

「附加活動」之成對比較矩陣(全體專家)					
	創意手作活動	與動物互動體驗	食材摘採	場內導覽解說	員工與遊客互動
創意手作活動	1	1.9044	1.26	1.07812	1.3985
與動物互動體驗	0.52509	1	1.1662	0.77553	1.18093
食材摘採	0.79307	0.8575	1	1.125	1.74868
場內導覽解說	0.92754	1.2894	0.88889	1	1.6996
員工與遊客互動	0.71505	0.8468	0.57186	0.58837	1

表 4.7 「環境設施」之成對比較矩陣

「環境設施」之成對比較矩陣(全體專家)					
	交通便利	公共設施完善	指標明確清楚	環境清潔	設有舞台設施滿足遊客表演需求
交通便利	1	1.23862	2.27	1.3627	3.6534
公共設施完善	0.80735	1	2.52778	0.98633	3.39352
指標明確清楚	0.44097	0.3956	1	0.48177	3.37685
環境清潔	0.73384	1.01386	2.07569	1	4.46991
設有舞台設施滿足遊客表演需求	0.27372	0.29468	0.29613	0.22372	1

## 4.2 休閒農場服務品質關鍵成功因素之權重分析

### 1. 主準則之權重值分析：

主準則一致性分析結果，如表 4.8 所示，C. I. 值及 C. R. 值均小於 0.1，代表問卷資料均通過一致性檢定。

表 4.8 主準則項目之一致性分析

	$\lambda_{\max}$	C. I.	C. R.	一致性程度	一致性檢定
整體構面	4.17570	0.05855	0.06506	C. R. < 0.1	可以接受
整體設計	5.18654	0.04663	0.04164	C. R. < 0.1	可以接受
服務行為	5.15382	0.03845	0.03433	C. R. < 0.1	可以接受
附加活動	5.06421	0.01605	0.01433	C. R. < 0.1	可以接受
環境設施	5.08719	0.0218	0.01946	C. R. < 0.1	可以接受
整體層級		C. R. H. = 0.0465 < 0.1		C. R. H. < 0.1	可以接受

主準則構面共有四個，分別為整體設計、服務行為、附加活動、環境設施。依全體專家學者問卷之權重值計算與排序後，如表 4.9 所示。

表 4.9 主準則項目之權重

	全體專家		學者		業界		政府單位	
	權重值	排序	權重值	排序	權重值	排序	權重值	排序
整體設計	0.33461	2	0.18175	2	0.43138	1	0.32120	2
服務行為	0.36963	1	0.48788	1	0.27077	2	0.38637	1
附加活動	0.15487	3	0.15287	4	0.19215	3	0.10904	4
環境設施	0.14089	4	0.17750	3	0.10570	4	0.18338	3

資料來源：本研究整理

依表 4.9，根據全體專家主準則的權重值顯示，四大主準則之權重排名依序為「服務行為」(0.36963)、整體設計(0.33461)、附加活動(0.15487)、環境設施(0.14089)。代表「服務行為」對休閒農場服務品質的關鍵成功因素有顯著影響。其結果顯示，「服務行為」同時也個別受到學者與政府單位的重視。近年來，政府為了促進休閒農業的永續發展，減少服務素質參差之負面影響，並提升旅遊服務競爭力，學者與政府單位針對休閒農場服務品質，規劃完整且適當之評鑑制度與認證措施以為因應。希望推動休閒農場服務品質認證制度後，能改善國內休閒農場的品質與經營型態。而「整體設計」(0.33461)位居全體專家權重排序第二位，但產業界卻是「整體設計」比「服務行為」更能吸引顧客，顯然業者認為讓顧客在整體設計的感官(視覺、聽覺、嗅覺、觸覺)上得到滿足最重要。因為戶外休閒必定與自然景觀有所關聯，休閒農場除了農家生活與農業生產外，也會因為有特別的自然風光而具有較佳的競爭力。

## 2. 次準則之權重值分析：

依表 4.10 所示，次準則分別為農場景觀隨四季變化、環境寧靜為自然天籟、空氣清新、建築及休閒設施自然不僵化、導覽解說服務劇本、完善的服務行為、服務人員服務行為合宜、突發狀況的處理、自發性的體貼服務、服務人員服儀符合角色扮演、創意手作活動、與動物互動體驗、食材摘採、場內導覽解說、員工與遊客互動、交通便利、公共設施完善、

指標明確清楚、環境清潔、設有舞台設施滿足遊客表演需求，共有二十個變項。求得一致性準則(C. I.)與一致性比率(C. R.)均小於0.1，代表問卷資料均已通過一致性分析。

表 4.10 次準則項目之一致性分析

	學者		業界		政府單位	
	C.I.值	C.R.值	C.I.值	C.R.值	C.I.值	C.R.值
農場景觀隨四季變化	0.06888	0.0615	0.03413	0.03047	0.041	0.036
環境寧靜為自然天籟						
空氣清新						
建築及休閒設施自然不僵化						
導覽解說服務劇本						
完善的服務行為	0.06939	0.06195	0.06752	0.06028	0.006	0.006
服務人員服務行為合宜						
突發狀況的處理						
自發性的體貼服務						
服務人員服儀符合角色扮演						
創意手作活動	0.04263	0.03806	0.06238	0.0557	0.019	0.017
與動物互動體驗						
食材摘採						
場內導覽解說						
員工與遊客互動						
交通便利	0.04886	0.04362	0.01903	0.01699	0.009	0.01
公共設施完善						
指標明確清楚						
環境清潔						
設有舞台設施滿足遊客表演需求						



而主準則四大構面整體設計、服務行為、附加活動、環境設施及二十個次準則之權重值與排序如表 4.11 所示，敘述如下：

表 4.11 評估因素和各構面之權重與排序一覽表

目標	第二層		第三層	各構面因素		整體	
	構面/排序		因素	權重/排序		權重/排序	
休閒農場服務品質之關	整體設計 0.33461	2	農場景觀隨四季變化	0.25666	2	0.08588	4
			環境寧靜為自然天籟	0.25044	3	0.08380	5
			空氣清新	0.27288	1	0.09131	3
			建築及休閒設施自然不僵化	0.13291	4	0.04447	8
			導覽解說服務劇本	0.08710	5	0.02914	16
	服務行為 0.36963	1	完善的服務行為	0.33277	1	0.12300	1
			服務人員服務行為合宜	0.15339	3	0.05670	6
			突發狀況的處理	0.28616	2	0.10577	2
			自發性的體貼服務	0.14713	4	0.05439	7
			服務人員服儀符合角色扮演	0.08055	5	0.02978	15

鍵 成 功 因 素	附加 活動 0.15487	3	創意手作活動	0.25376	1	0.03930	10
			與動物互動體驗	0.17476	4	0.02706	17
			食材摘採	0.20794	3	0.03220	14
			場內導覽解說	0.22083	2	0.03420	13
			員工與遊客互動	0.14272	5	0.02210	18
	環境 設施 0.14089	4	交通便利	0.29406	1	0.04143	9
			公共設施完善	0.25480	3	0.03590	12
			指標明確清楚	0.13487	4	0.01900	19
			環境清潔	0.25534	2	0.03597	11
			設有舞台設施滿足遊客表演需求	0.06094	5	0.00859	20

資料來源：本研究整理

#### (1) 整體設計構面因素

依權重分析後依序為空氣清新(0.27288)、農場景觀隨四季變化(0.25666)、環境寧靜為自然天籟(0.25044)、建築及休閒設施自然不僵化(0.13291)、導覽解說服務劇本(0.08710)。此結果顯示在「整體設計」中，最需考量的是空氣清新，其次為農場景觀隨四季變化。城市裡交通工具多，人潮壅擠，廢氣汙染嚴重。若遊客到休閒農場旅遊，清新的空氣任君取，是平常所享受不到的奢華。此外，自然風光依季節變化，各有不同的感受與美感，能隨時讓前來的遊客賞心悅目、心曠神怡。

## (2)服務行為構面因素

依權重分析後依序為完善的服務行為(0.33277)、突發狀況的處理(0.28616)、服務人員服務行為合宜(0.15339)、自發性的體貼服務(0.14713)、服務人員服儀符合角色扮演(0.08055)。此結果顯示在「服務行為」中，最需考量的是完善的服務行為，其次為突發狀況的處理。服務本是「以客為尊」，不管是專業能力或態度，只要有高品質的規格，必定能提升顧客的滿意度。另外突發狀況的處理在全體專家排名位居第二，顯示訓練員工能隨時應付突然發生的任何情形是很重要的。公司應該訂定緊急或突發狀況之標準化作業流程(SOP)，讓現場服務人員，能有充份的專業技能來處理各種緊急或突發之狀況。

## (3)附加活動構面因素

依權重分析後依序為創意手作活動(0.25376)、場內導覽解說(0.22083)、食材摘採(0.20794)、與動物互動體驗(0.17476)、員工與遊客互動(0.14272)。此結果顯示在「附加活動」中，最需考量的是創意手作活動，其次為場內導覽解說。大部分創意手作活動都富有教育意義，且可拉近親子間之情感，讓遊客玩得開心外，還可以帶親自手作物回家當紀念，無形中為自己的休閒農場製造廣告行銷的機會。導覽解說在旅遊中有做為遊客及資源關係連繫的重要性，透過介紹與互動，讓遊客對於整個活動更加投入及瞭解。

#### (4)環境設施構面因素

依權重分析後依序為交通便利(0.29406)、環境清潔(0.25534)、公共設施完善(0.25480)、指標明確清楚(0.13487)、設有舞台設施滿足遊客表演需求(0.06094)。此結果顯示在「環境設施」中，最需考量的是交通便利，其次為環境清潔。遊客很重視交通問題，如果景點在鄰近車站或是道路方便到達的地方，都會是熱門的選擇。此外，保持環境清潔，定期打掃與消毒，無蚊蠅飛舞，讓遊客在舒適的環境下享受活動，也能增進遊客的喜愛程度與認同感。

### 3. 整體層級權重值分析

當各層級要素間的權重計算後，再進行整體層級權重的計算。本研究在求出主準則構面權重值與次準則在各層級權重值後，即可將兩者權重值相乘，求出次準則變項在整體層級的權重值，可得到 20 個權重值，並得以排序。

若以「整體設計」構面的「農場景觀隨四季變化」為例，參照表 4.9 及表 4.11 可得知「整體設計」構面的權重值為 0.33461，而「農場景觀隨四季變化」變項的權重值為 0.25666，最終可求得「農場景觀隨四季變化」此變項在整體層級的權重值為  $0.33461 \times 0.25666 = 0.08588$ ，同理也可算出其他變項在整體層級之權重值並排序，如表 4.12 所示。

表 4.12 評估因素之整體權重分析

評估因素	全體專家		業者		政府單位		學者	
	權重值	排序	權重值	排序	權重值	排序	權重值	排序
A1 農場景觀隨四季變化	0.08588	4	0.10751	1	0.06367	5	0.04716	8
A2 環境寧靜為自然天籟	0.08380	5	0.07232	5	0.12079	2	0.03746	11
A3 空氣清新	0.09131	3	0.10074	2	0.06948	3	0.06657	5
A4 建築及休閒設施自然不僵化	0.04447	8	0.07003	6	0.04384	10	0.01920	17
A5 導覽解說服務劇本	0.02914	16	0.08079	4	0.02343	16	0.01136	19
B1 完善的服務行為	0.12300	1	0.04149	9	0.18343	1	0.12618	2
B2 服務人員服務行為合宜	0.05670	6	0.04091	10	0.03788	12	0.09432	3
B3 突發狀況的處理	0.10577	2	0.10054	3	0.06630	4	0.18098	1
B4 自發性的體貼服務	0.05439	7	0.06764	7	0.05654	6	0.05253	7
B5 服務人員服儀符合角色扮演	0.02978	15	0.02019	18	0.04223	11	0.03387	12
C1 創意手作活動	0.03930	10	0.03788	12	0.01343	18	0.05683	6
C2 與動物互動體驗	0.02706	17	0.03347	13	0.01264	19	0.02889	13
C3 食材摘採	0.03220	14	0.03983	11	0.02367	15	0.02726	14
C4 場內導覽解說	0.03420	13	0.05551	8	0.02185	17	0.02534	15
C5 員工與遊客互動	0.02210	18	0.02546	16	0.03744	13	0.01455	18
D1 交通便利	0.04143	9	0.02276	17	0.04784	8	0.06673	4
D2 公共設施完善	0.03590	12	0.02865	15	0.04670	9	0.04247	9
D3 指標明確清楚	0.01900	19	0.01412	19	0.02998	14	0.01978	16
D4 環境清潔	0.03597	11	0.03222	14	0.04878	7	0.03860	10
D5 設有舞台設施滿足遊客表演需求	0.00859	20	0.00795	20	0.01009	20	0.00992	20

整體而言，休閒農場服務品質最關鍵成功因素為完善的服務行為，其次依序為突發狀況的處理、空氣清新、農場景觀隨四季變化、環境寧靜為自然天籟、服務人員服務行為合宜、自發性的服務體貼、建築及休閒設施自然不僵化、交通便利、創意手作活動、環境清潔、公共設施完善、場內導覽解說、食材摘採、服務人員服儀符合角色扮演、導覽解說服務劇本、與動物互動體驗、員工與遊客互動、指標明確清楚、設有舞台設施滿足遊客表演需求。

### 4.3 討論

根據研究結果顯示各主構面以『服務行為』最重要，其次依序為『整體設計』、『附加活動』，而『環境設施』最低。

服務行為構面包含劇場理論的「演員」、「表演」兩要素，整體設計構面是「場景」，環境設施構面裡的”設有舞台設施滿足遊客表演需求”則為「觀眾」要素；演員、表演、場景、觀眾為劇場理論之四大要素。

演員即為服務人員，表演就是傳遞服務的過程。現今市場競爭激烈，遊客對於服務要求也愈來愈高，特別是服務為無形的商品，遊客總是希望能受到個別化的服務與對待，因此完善的服務行為(no. 1)、突發狀況的處理(no. 2)以及服務人員服務行為合理(no. 6)等三項要素在全體專家的權重排名皆為前六名。場景部分則是「整體設計」裡所列出的指標要素：空氣清新(no. 3)、農場景觀隨四季變化(no. 4)、環境寧靜為自然天籟(no. 5)此三項在全

體專家中的排名也是前六名。人類嚮往自然，而且大自然的聲響有著規律性和適度的隨機性，能讓人心情愉悅、放鬆。最後代表觀眾要素之設有舞台設施滿足遊客表演需求(no.20)，在全體專家的權重裡排名最後。此或許與遊客前往休閒農場是要享受大自然的氛圍與美景，不同於前往主題樂園，係以電動、人工設施為主，而有表演之需求有關。

總之，休閒農場經營者宜扮演體驗大戲的導演，以農場為舞臺，以山林田野景觀為佈景，以遊客為主角，以農產品為道具，設計體驗活動的劇本，創造出值得遊客回憶的活動。



## 第五章 結論與建議

### 5.1 結論

本研究將劇場理論之四大要素融入評估因子中，藉由修正式德爾菲法建立「休閒農場服務品質關鍵成功因素」之層級架構。

分析結果後歸納如下：全體專家的主構面以「服務行為」為最重要，「整體設計」位居第二、「附加活動」第三、「環境設施」最後。顯示臺灣休閒農場在經營上，當務之急必需在農業基礎上加強服務行為，來提升服務的品質，才能增進休閒農場之競爭力與保障遊客旅遊品質，達到永續經營之目的。2007年始，台灣休閒農業發展協會向行政院農業委員會提出休閒農場服務品質改善提昇計畫，並提到以「品質認證」為開始，打開休閒農場「聯合品牌，永續經營」之門(游文宏，民國103)，由此顯示出休閒農場服務品質提升的重要性。

次準則方面，前七名依序是「完善的服務行為」為最重要，其次依序是「突發狀況的處理」、「空氣清新」、「農場景觀隨四季變化」、「環境寧靜為自然天籟」、「服務人員服務行為合宜」、「自發性的體貼服務」。

由上述來看，全體專家認為能以完善的服務行為為主要訴求，利用服務人員服務的專業性及態度帶給顧客高品質的服務感受，如遇上突發狀況，可隨機應變地即時解決，是休閒農場所需要滿足的軟實力；而清新的空氣、四季變換的農場景觀及大自然的聲音等則為休閒農場之硬實力，上述皆是休閒農場服務品質最



關鍵的成功因素，供業者做為參考。

## 5.2 建議

### 一、政策上建議：

1. 臺灣早期的休閒農場經營較偏向於滿足顧客的吃喝玩樂等方面需求，係以馬斯洛(A. Maslow)生理需求為主；但因旅遊環境變遷，旅遊已不單純只是玩樂，現今的方向都已朝向更高層次的身心靈滿足。休閒農場業者宜利用休閒農場既有的資源(田園景觀、自然生態等)，規劃不同客群的服務劇本，如春天賞櫻，夏天賞螢，秋天賞楓，冬天賞梅等四季不同的遊玩方式，搭配導覽解說與體驗活動，讓玩樂的層次提升到知識與文化的學習，甚至到養生，滿足遊客高階的服務感受，以促進休閒農業的進階發展。

2. 顧客對於服務品質的認知，取決於傳遞服務的過程，員工的服務態度表現會直接影響到顧客的滿意程度。以下分別給予政府及業者建議：

(1) 政府單位：定期舉辦休閒農場服務品質相關講座及研習。

邀請專家學者舉辦與產業服務相關之研討會與座談，亦或是前往休閒農場訪視指導，提供個別化的意見與協助。

(2) 業者方面：定期舉辦員工在職訓練及員工獎勵制度。

(a) 「你可以用資本蓋一棟大樓，但你必需擁有人才方可建立事業。」IBM 創辦人 Thomas J. Watson 以這句名言道出人力資源對企業的重要性。在激烈的競爭中，教育訓練成為高預期報酬率的投資，人才也成了最有價值的資

產。定期在職教育訓練能加強員工專業性的提昇、熟練公司的服務流程，並可設計多樣服務狀況與應對方法，以互動式情境模擬練習，增進員工之能力。建議可利用內部主管經驗分享的方式或是將在外的進修所得的新知以小組的方式進行經驗傳授或情境模擬指導。

(b)公開表揚服務人員，或是舉辦最佳員工票選以激勵士氣，使每月服務表現最受遊客喜愛之員工獲得實質肯定，並培養員工能主動關心或是發現遊客的需求。

## 二、未來研究建議

- 1.可採量化研究，針對本研究所發現之重要關鍵因素當作自變相，探討其與休閒農場經營績效(依變項)之因果關係。
- 2.本次研究並未把遊客列入研究對象，建議未來研究者能加入遊客方面，讓整個研究更加完整。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 方威尊(1997)，休閒農業經營關鍵成功因素之研究—核心資源觀點，國立台灣大學農業推廣系研究所碩士論文。
2. 王愛惠(2002)，休閒農場生態活動與遊憩體驗關係之研究，銘傳大學觀光研究所碩士論文。
3. 江榮吉、沈建宏、林國仕(1994) 台灣休閒農業的發展，台灣經濟，30卷4期，27-37頁。
4. 江榮吉(1999)，休閒農漁業的發展，興大農業，31期，13-17頁。
5. 朱鴻森(2010)，應用灰關聯分析探討休閒農業區關鍵成功因素—以南投縣為例，朝陽科技大學休閒事業管理所碩士論文。
6. 盧淵源譯(1986)，事業、營業、服務的品質管制/杉本辰夫著，台北：中興管理顧問公司。
7. 李京娜(2001)，觀光休閒茶園經營成功關鍵因素之研究，彰化師大商業較業研究所碩士論文。
8. 李茂興、戴靖惠、吳偉慈譯(2002)，服務業的行銷管理/Down Lacobucci & Teresa A. Swartz 著，台北：弘智文化。
9. 李金龍(2005)，到休閒農場度假去，Taiwan News 財經文化周刊第 212 期。
10. 李永年(1998)，產品品質與服務品質對顧客滿意度及忠誠度之影響—以加油站為例，國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
11. 吳存和(2008)，台灣休閒農場經營現況與面臨問題之探討，

- 國立員林農工高級職業學校網站。
12. 吳碧玉 (2003), 民宿經營成功關鍵因素之研究-以核心資源觀點理論, 朝陽科技大學企業管理研究所碩士論文。
  13. 林士瑋(1997), 服務業員工人格特質、工作特徵知覺、授能風格、服務氣候、員工福祉氣候、員工工作滿足、服務品質知覺與顧客滿意之研究-以銀行業為例, 私立中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
  14. 林儷蓉(2000), 休閒農場資源與國小校外教學目標之相關研究, 朝陽科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。
  15. 林公孚(2007), 全面品質管理策略之實施, 品質管制月刊, 43卷4期, 19-24頁。
  16. 林怡青(2002), 教育機構服務品質之研究：以我國大專校院學生事務處為個案分析, 國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文
  17. 胡夢蕾(2000), 餐飲行銷實務, 揚智文化。
  18. 段兆麟(2015), 休閒農業創新經營模式的思維, 取自台灣休閒農業發展學會網站。
  19. 陳美芬(2002), 休閒農業遊憩發展的地方資源要素之研究, 國立台灣大學農業推廣學研究所博士論文。
  20. 陳昭郎(2014), 台灣休閒農業現況與發展方向, 取自台灣休閒農業發展學會網站。
  21. 陳昭郎(2005), 休閒農業概論, 台北市：全華。
  22. 陳燕釗(2014), 休閒農業區內休閒農場差異化成功關鍵因素之探討研究, 德霖學報, 第27期, 141~156頁。

23. 鄭健雄、陳昭郎(1996)，休閒農場經營策思考方向之研究，農業經營管理，2期，123-144頁。
24. 凌儀玲、黃俊英(1998)，醫療服務接觸之劇場觀點，Hospital，31卷5期，33-41頁。
25. 陳慶得、曾慈惠(2010)，以休閒農場和節慶經營關鍵成功因素探討熱帶農業博覽會競爭優勢，文化創意產業永續與前瞻研討會論文集。
26. 許雅琪(2007)提昇休閒農場經營績效關鍵成功因素之研究，長榮大學經營管理研究所(博)學位論文。
27. 陳光哲(2008)休閒農業經營關鍵成功因素之探討，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
28. 陳吉星(2011)，休閒農場經營成功關鍵因素之研究—以三好米休閒農場為例，高雄餐旅大學旅遊管理研究所碩士論文。
29. 陳素卿(2012)，綠色港口環境指標建構之研究，國立臺灣海洋大學海洋環境學系碩士論文。
30. 陳昭郎(2004)，尋找農業下一個出口，三生一體的農業旅遊新未來，農訊雜誌，175期，26-29頁。
31. 郭俊麟(2007)，應用層級分析法與德菲法探討背光源替代技術之選擇評估—以筆記型電腦背光模組為例，成功大學工程管理研究所碩士論文。
32. 曾光華(2001)，服務業行銷與管理：品質提升與價值創造，前程文化。
33. 游文宏(2014)，以「品質認證」為開端，開啟休閒農場「聯合品牌，永續經營」之門，休閒農場服務品質網站。

34. 張魁峯(2009)，Super Decisions 軟體操作手冊－以 ANP 突破 AHP 研究限制，鼎茂。
35. 鄭蕙燕 (1995)，台灣地區休閒農場遊憩經濟效益之估側，台灣經濟，228 期，57-65 頁。
36. 潘淑滿(2003)，質性研究：理論與應用，台灣：心理
37. 鄭健雄(1998)，台灣休閒農場企業化經營策略之研究，國立台灣大學農業推廣研究所博士論文。
38. 鄧振源、曾國雄 (1989)，層級分析法(AHP)的內涵特性與應用(上)，中國統計學報，27 卷，6 期，13707-13724 頁。
39. 鄧振源、曾國雄 (1989)，層級分析法(AHP)的內涵特性與應用(下)，中國統計學報，27 卷，7 期，13767-13870 頁。
40. 簡茂發、劉湘川 (1993)，電腦會議式大慧調查法及其在教育上之應用，資訊與教育月刊，35 期，6-11 頁。

## 二、英文部分

1. Adler, M. and Ziglio, E.(1996),Gazing into the Oracle: The Delphi Method and Its Application to Social Policy and Public Health,London: Jessica Kingsley Publishers.
2. Bitner, M. J., B. H. Booms, and L. A. Mohr (1994), Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint,Journal of Marketing,58, pp.95-105.
3. Baron, S., Kim, H. & Barry, J. D. (1996), Oral participation in retail service delivery: A comparison of the roles of contact personnel and customers,European Journal of Marketing, 30(9), pp.75-90.

4. Bitner, M. J., B. H. Booms, and M. S. Tetreault (1990), The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents, Journal of Marketing, 54, No.1, pp.71-84.
5. Barnard(1948), C.I., Organization and Management: Selected Papers, Cambridge, MA: Harvard University Press.
6. Crosby, P. B.(1979), Quality is Free, New York: McGraw-Hill.
7. Commons, J. R.(1934), Institutional economics: Its place in political economy, New York: Madison University of Wisconsin Press.
8. Chunk Hofer and Dan Schendel(1977), Strategy Formulation: Analytical Concepts, St. Paul: West Publishing.
9. Daly, M. B. & Hulka, B. S. (1975), Media and Medicine talking With the Doctor, 2, Journal of communication, Vol.25, No.3, pp.148-152.
10. Daniel D.W. (1961), Management Information Crisis, Harvard Business Review, Vol.39, pp.111-121.
11. Erving Goffman (1956), The Presentation of Self in Everyday Life, New York : Doubleday.
12. Ferguson, C. R. & R. Dickinson(1982), Critical Success Factor for Directors in the Eighties, Business Horizons, 2(5): pp.14-18.
13. Grove, S. J., Fisk, R. P., Bitner, M. J.(1992), Dramatizing the Service Experience: A Managerial Approach, Advances in Services Marketing and Management, 1, pp.91-121.
14. Grove, S. J. and Fisk, R. P.(1983), The dramaturgy of service exchange: An analytic framework for service marketing , Emerging perspective on Services Marketing, American Marketing Association, eds.
15. Guiry, Michael.(1992), Consumer and Employee Roles in Service Encounters, Advances in Consumer Research, vol,19. pp.666-672.

16. Grove, S. J., Fisk, R. P., Dorsch, M. J. (1998), Assessing the Theatrical Components of the Service Encounter: A Cluster Analysis Examination, The Service Industries Journal, 18(3), pp.116-134.
17. Gronroos, C. (1983), Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Marketing Science Institute, Boston.
18. Lovelock, C. H. (1981), Why marketing management needs to be different for service, In Donnelly, J. and George, W. (Eds.), Marketing of Service, 5-9, American Marketing Association, Chicago, IL.
19. Leidecker, J. K., & Bruno, A. V. (1984), Identifying and using critical success factors, Long Range Planning , 17, pp.23–32.
20. Murry, J. W., & Hommons, J. O. (1995), Delphi: A versatile methodology for conducting qualitative research, The Review of Higher Education, 18, pp.423-436.
21. Parasuraman, A., Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml (1988), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, 64, 12-40.
22. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing, 49, pp.41-50.
23. Philip Kotler (1973), Atmospherics as a Marketing Tool, Journal of Retailing, 49, pp.48-64.
24. Saaty, Thomas L. (1980), The Analytic Hierarchy Process, New York: McGraw-Hill.



## 附錄一 修正式德爾菲法專家問卷

### 修正式德爾菲法專家問卷

親愛的專家先進，您好：

感謝您撥空填寫本問卷，本問卷之目的為『休閒農場服務品質關鍵成功因素-以劇場理論應用』之研究。這是一份利用層級程序分析法 (Analytic Hierarchy Process, 簡稱 AHP) 為研究方法的學術問卷。研究中主要探討休閒農場服務品質關鍵因素之內涵，本研究透過文獻回顧初步研擬評估架構，希望能透過您所提供的專業意見，作為第二階段層級程序分析法專家問卷之基礎。本問卷採匿名方式，您在問卷中所提供的資訊，僅供作學術研究之用，不為其他用途。您的意見將成為休閒農場服務品質關鍵成功因素之評定基礎，回答內容絕對保密。您的賜答對此研究具有莫大的貢獻。懇請惠允收到問卷後依照您個人專業或想法填答，俾利研究分析之進行。感謝您的支持與協助！

在此，對您百忙中抽空填寫這份問卷，謹致最誠摯的謝意之外，更對您在工作上的辛勞與奉獻致上最高敬意！

敬祝 身心健康，平安喜樂！

南華大學旅遊管理研究所

指導教授 李謀監 博士

研究生 林宜聖 敬上

## 一、基本資料：

1. 請問您的性別？

男 女

2. 請問您的教育程度？

國中以下 國中 高中 大(專)學 研究所以上

3. 請問您的年齡？

21—30 歲 31—40 歲 41—50 歲 50 歲以上

4. 請問您的職稱？ 職稱： \_\_\_\_\_

## 二、問卷填答說明：

1. 本問卷之目的，在於借助專家意見修正本研究「休閒農場服務品質關鍵成功因素之研究-以劇場理論之應用」所擬定之評估架構。為選定重要性評估準則因子，本研究初步經由文獻蒐集整理及分析後，擬定評估主準則，包括有四個變項，而次準則有二十個變項。請您就本研究擬定之次準則因子提供意見，俾利後續研究順利進行。

2. 本問卷分為四大主準則評估項目，採李克特五點量表作為衡量尺度，每題有五個選項，分別以 1~5 個等級評估其重要性，數字愈大則表示重要性愈高。如贊成請勾選各項目之重要性等級，如不贊成亦請敘明建議修正方向。

3. 範例說明：

1. 下表為本研究在「整體設計」項目下所擬定之次準則評估因

素，您是否贊成？

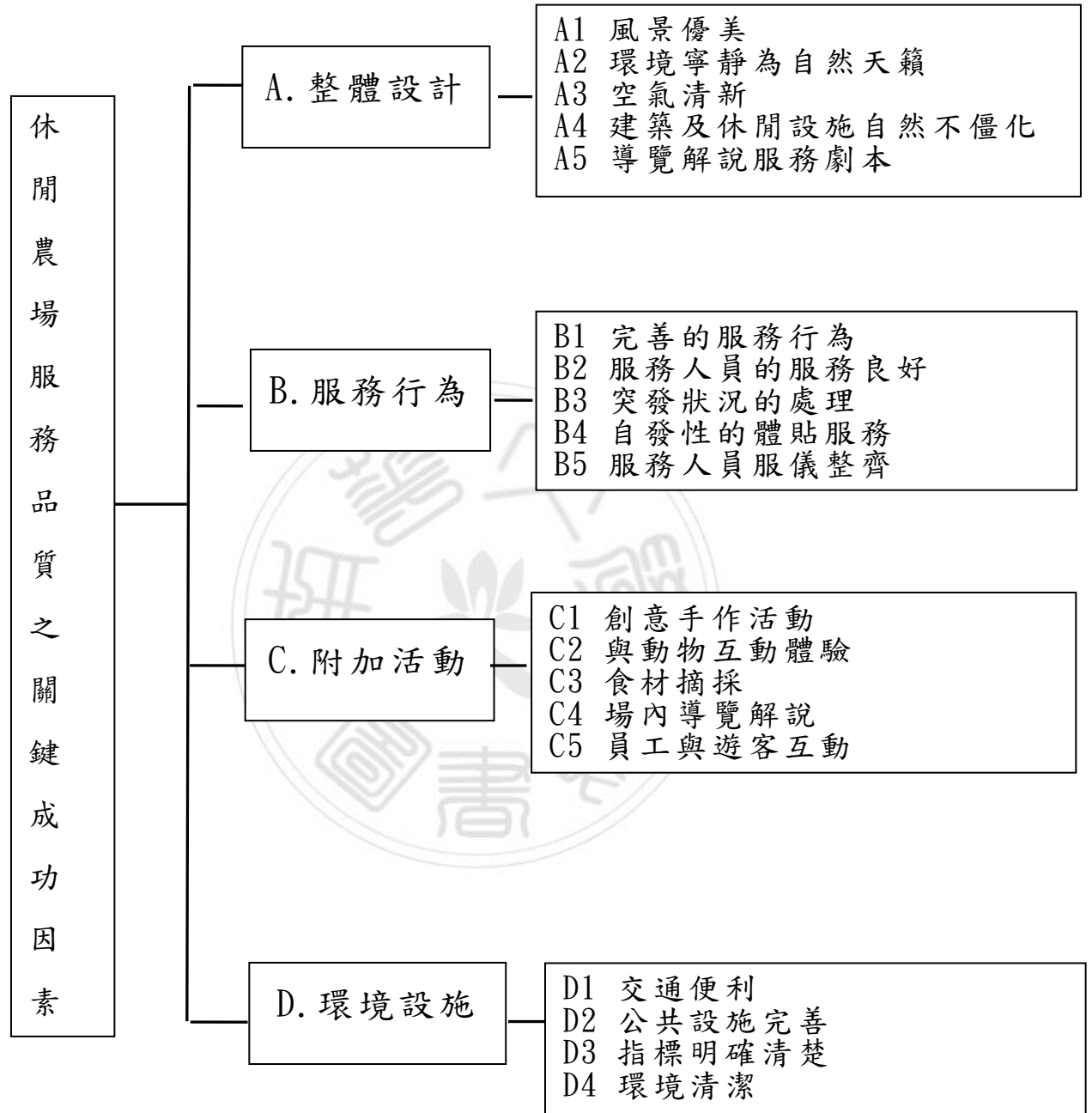
贊成，請勾選重要性等級

次準則	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
	1	2	3	4	5
景觀四季有宜人變化					√
環境寧靜為自然天籟				√	
空氣清新					√
建築及休閒設施自然不僵化				√	

不贊成，建議修正：

-----

### 三、評估架構：



影響休閒農場服務品質因素層級之分析架構

#### 四、問卷：

1. 本研究在「整體設計」項目下所擬定之次準則評估因素，您是否贊成？

贊成，請勾選重要性等級

次準則	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
	1	2	3	4	5
風景優美					
環境寧靜為自然天籟					
空氣清新					
建築及休閒設施自然不僵化					

不贊成，建議修正：\_\_\_\_\_

2. 本研究在「服務行為」項目下所擬定之次準則評估因素，您是否贊成？

贊成，請勾選重要性等級

次準則	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
	1	2	3	4	5
完善的服務行為					
服務人員的服務良好					
突發狀況的處理					
自發性的體貼服務					
服務人員服儀整齊					

不贊成，建議修正：\_\_\_\_\_

3. 本研究在「附加活動」項目下所擬定之次準則評估因素，您是否贊成？

贊成，請勾選重要性等級

次準則	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
	1	2	3	4	5
創意手作活動					
與動物互動體驗					
食材摘採					
場內導覽解說					
員工與遊客互動					

不贊成，建議修正：\_\_\_\_\_

4. 本研究在「環境設施」項目下所擬定之次準則評估因素，您是否贊成？

贊成，請勾選重要性等級

次準則	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
	1	2	3	4	5
交通便利					
公共設施完善					
指標明確清楚					
環境清潔					

不贊成，建議修正：\_\_\_\_\_

**問卷結束，感謝您的填答與協助！**

## 附錄二 層級程序分析法專家問卷

### 休閒農場服務品質關鍵成功因素之研究-以劇場理論之應用

敬愛的專家先進您好：

感謝您撥冗填寫本問卷，這是一份關於『休閒農場服務品質關鍵成功因素-以劇場理論之應用』之研究問卷。本研究已在第一階段運用修正式德爾菲法建立層級評估架構，本專家問卷為第二階段問卷，主要運用層級程序分析法(Aalytic Hierarchy Process，簡稱AHP)來探討休閒農場關鍵成功因素之內涵，極需產、官、學的專家提供寶貴意見以建立學術理論。問卷採匿名的方式，您在問卷中所提供的資訊，僅供學術研究之用，不做其他用途。您的意見將成為休閒農場關鍵成功因素權重選擇之評定基礎，回答內容將絕對保密。您的賜答對此研究具有莫大的貢獻。懇請惠允收到問卷後依照您的個人感受與豐富經驗填答，俾利研究分析之進行。

感謝您的鼎力支持與協助！

對於您百忙中抽空填寫這份問卷，在此謹致最誠摯的謝意，更對您在工作上的辛勞與奉獻致上最高敬意！

敬祝 身心健康，平安喜樂！

南華大學旅遊管理研究所

指導教授 李謀監 博士

研究生 林宜聖 敬上

## 第一部分：問卷說明、填寫說明、問卷填寫示例、基本資料填寫

### 一、問卷說明：

本問卷係採用層級程序分析法(AHP)進行分析，藉以評估要因及因素的相對重要性，其評估尺度基本劃分為五個等級，即同等重要、稍重要、頗重要、極重要及絕對重要，分別賦予 1, 3, 5, 7, 9 的衡量值；另有四個介於五個基本尺度間的等級則賦予 2, 4, 6, 8 的衡量值。AHP 的設計是利用兩兩比較的方式(即以成對比較的方式)來評估因素之間的相對重要性；每一題左右兩邊各有一個因素，若您認為右邊因素比左邊因素重要時，請在同等重要右邊的尺度中選一個適合的位置打勾，相反的，若您認為左邊因素比右邊因素重要時，請在同等重要左邊的尺度中選一個適合的位置打勾。各評估尺度所代表的意義如下表所述：

評估尺度	定義	說明
1	同等重要	兩比較要素的貢獻程度同等重要
3	稍微重要	經驗與判斷稍微傾向喜好某一要素
5	頗為重要	經驗與判斷強烈傾向喜好某一要素
7	極為重要	實際顯示非常強烈向喜好某一要素
9	絕對重要	有足夠的證據肯定絕對喜好某一要素
2、4、6、8	相鄰尺度的中間值	需要折衷值時



二、填寫說明：

因素相對重要性之比較：

在相對重要性部分，愈偏向右邊，表示右邊重要程度較大，愈偏向左邊，表示左邊重要程度較大，越靠近中間則表示兩者重要程度越接近。

三、問卷填寫示例：

當您購買家電時，所要考慮的因素很多，現在假設其中有兩個因素是價格與品牌。如果您認為價格因素的重要性「絕對重要」於品牌因素，則請您於尺度表左方的絕對重要(9)尺度上打√，如下所示：

因素A	絕對重要		極為重要	頗為重要	稍為重要	同等重要	稍為重要	頗為重要	極為重要	絕對重要	因素B							
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
價格	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌

為求精細，於每一重要等級(例如「頗為重要」欄)再區分成兩尺度 4 及 5，選擇 4 或 5 則依您專業經驗主觀判斷。如下所示：

因素A	絕		極		頗		稍		同		稍		頗		極		絕	因素B
	對		為		為		微		等		微		為		為		對	
	重		重		重		重		重		重		重		重		重	
	要		要		要		要		要		要		要		要		要	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品牌

#### 四、基本資料填寫：

1. 請問您的性別？

男 女

2. 請問您的教育程度？

國中 高中 大(專)學 研究所以上

3. 請問您的年齡？

21—30歲 31—40歲 41—50歲 50歲以上

4. 請問您的職稱？ 職稱：\_\_\_\_\_

5. 請問對於休閒農場的關鍵成功因素，您的看法與建議是？

---



---

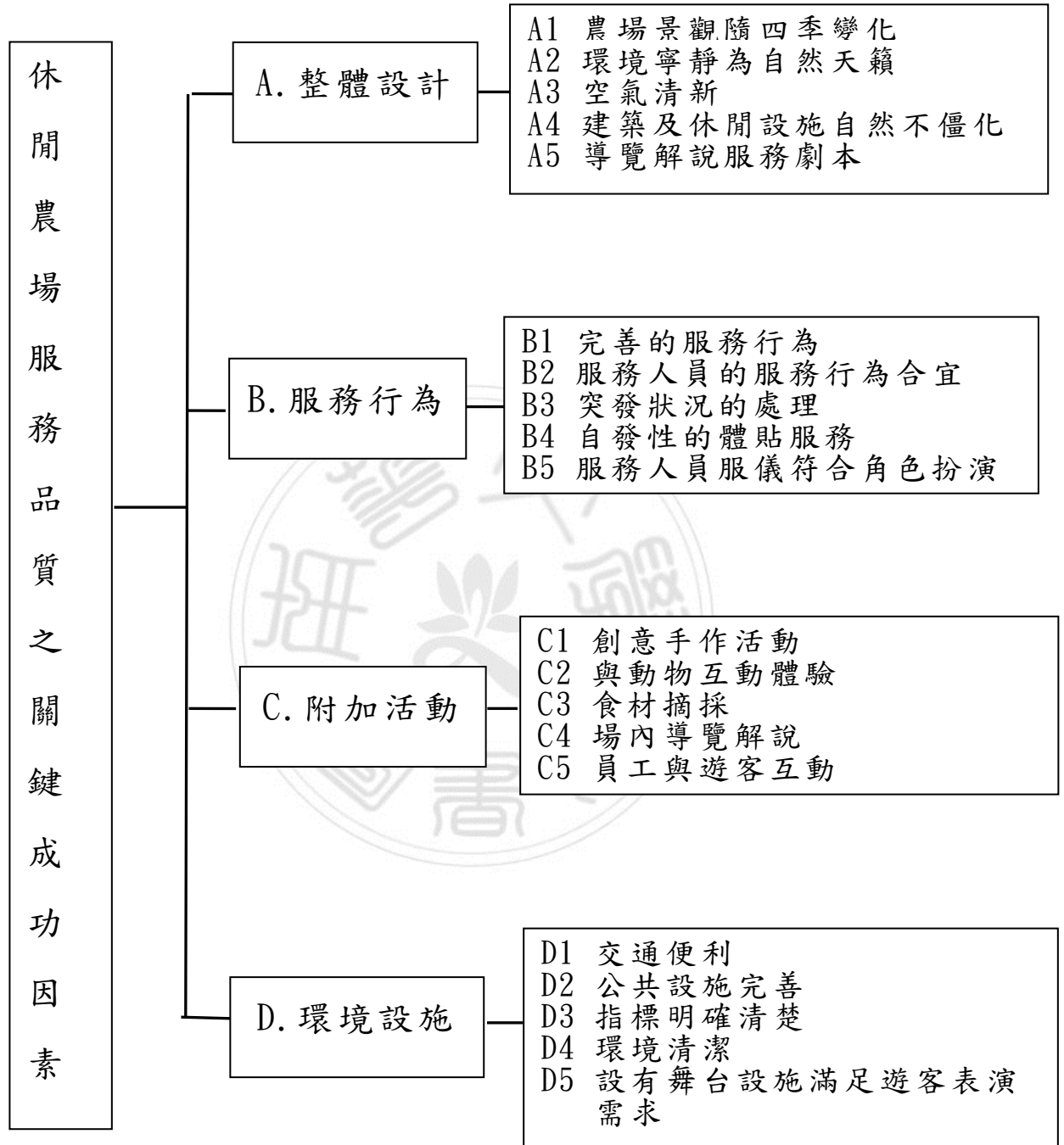
## 第二部分：評估準則說明、層級架構圖

評估準則說明：

	構面	指標	說明
休閒農場服務品質之	一、整體設計	1. 農場景觀隨四季變化	農場內景觀隨”春夏秋冬”四季而有不同風景樣貌。
		2. 環境寧靜為自然天籟	農場內環境清幽，無人為噪音，皆為大自然的蟲鳴鳥叫聲。
		3. 空氣清新	農場內空氣品質舒適良好。
		4. 建築及休閒設施自然不僵化	建築物及休閒設施能融合在地物產特色，或是能就地取材，故與四周景物具有和諧性，彷彿未經人工雕琢般，給人自然柔和的感覺。
		5. 導覽解說服務劇本	面對不同的客群，採用不同的解說方式，讓遊客在參觀導覽時得到不同的啟發。
關鍵成功因素	二、服務行為	1. 完善的服務行為	不管是服務的流程或行為，皆能按照公司所制定的標準作業程序進行。
		2. 服務人員服務行為合宜	注重服務人員提供服務時的親和度及是否具備相當的專業能力能勝任服務工作。
		3. 突發狀況的處理	服務人員能及時處理突然發生的任何情況。

素		4. 自發性的 體貼服務	服務人員能具備同理心的服務行為，讓遊客感到貼心。
		5. 服務人員服儀 符合角色扮演	場內各項設施的服務人員皆搭配不同的服裝儀容，如吉祥物裝扮、導覽人員服裝等。
三、 附加 活動		1. 創意手作活動	親手創作食品及物品，以作為紀念，例如搗麻糬、爆米香、貝殼相框、碾米體驗等。
		2. 與動物互 動體驗	餵食農場內動物或騎乘，例如餵牛、騎小馬等。
		3. 食材摘採	能親手摘採種於農場內的食物，如野菜、菇類等。
		4. 場內導覽解說	提供專業、親切的解說內容與態度，讓遊客在參觀時能富有教育意義。
		5. 員工與遊客互動	服務人員與遊客間透過語言或是活動的參與，彼此交換經驗和意見。
四、 環境 設施		1. 交通便利	到達農場的交通方便快捷。
		2. 公共設施完善	農場內的公共設施多元齊全。
		3. 指標明確清楚	農場內的各項設施指標明確。
		4. 環境清潔	農場內環境時常保持整潔乾淨。
		5. 設有舞台設施滿足 遊客表演需求	農場內有舞台可提供遊客觀看表演或辦理活動使用。

休閒農場服務品質之關鍵成功因素層級分析架構圖



### 第三部分：問卷內容填寫

請您就下列之要素項目，評估其相對重要性。

一、” 休閒農場服務品質之關鍵成功因素”：

共有四項指標構面分別為「整體設計」、「服務行為」、「附加活動」、「環境設施」。

因素A \ 尺度	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	因素B \ 尺度
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	
整體設計	<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"/>	服務行為
整體設計	<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"/>	附加活動
整體設計	<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"/>	環境設施
服務行為	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	附加活動
服務行為	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	環境設施
附加活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	環境設施

二、"整體設計"構面：

共有四項指標因素分別為「農場景觀隨四季變化」、「環境寧靜為自然天籟」、「空氣清新」、「建築及休閒設施自然不僵化」、「導覽解說服務劇本」。

尺度 因素A	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	尺度 因素B
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
農場景觀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	環境寧靜
農場景觀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	空氣清新
農場景觀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	建築設施自然
農場景觀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務劇本
環境寧靜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	空氣清新
環境寧靜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	建築設施自然
環境寧靜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務劇本
空氣清新	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	建築設施自然
空氣清新	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務劇本
建築設施自然	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務劇本

三、"服務行為"構面：

共有五項指標因素分別為「完善的服務行為」、「服務人員服務行為合宜」、「突發狀況的處理」、「自發性的體貼服務」、「服務人員服儀符合角色扮演」。

尺度 因素A	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	尺度 因素B
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
完善服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行為合宜
完善服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	突發狀況處理
完善服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	體貼服務
完善服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服儀符合
行為合宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	突發狀況處理
行為合宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	體貼服務
行為合宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服儀符合
突發狀況處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	體貼服務
突發狀況處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服儀符合
體貼服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服儀符合



四、"附加活動"構面：

共有五項指標因素分別為「創意手作活動」、「與動物互動體驗」、「食材摘採」、「場內導覽解說」、「員工與遊客互動」。

因素A \ 尺度	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	因素B \ 尺度
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
創意手作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	與動物互動
創意手作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	食材摘採
創意手作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	場內導覽
創意手作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	員工遊客互動
與動物互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	食材摘採
與動物互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	場內導覽
與動物互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	員工遊客互動
食材摘採	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	場內導覽
食材摘採	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	員工遊客互動
場內導覽	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	員工遊客互動

五、"環境設施"構面：

共有五項指標因素分別為「交通便利」、「公共設施完善」、「指標明確清楚」、「環境清潔」、「設有舞台設施滿足遊客表演需求」。

尺度 因素A	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	尺度 因素B
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	
交通便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	設施完善
交通便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	指標明確
交通便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	環境清潔
交通便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	設有舞台
設施完善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	指標明確
設施完善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	環境清潔
設施完善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	設有舞台
指標明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	環境清潔
指標明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	設有舞台
環境清潔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	設有舞台

問卷結束，感謝您的作答與協助！