

## 運用 IPA 分析法探討餐旅業者參與美食展 之預期效益分析—以台東縣慢食節為例

楊碧娥、謝昆霖

### 摘要

本研究採用問卷調查法蒐集資料，以臺東縣參展慢食節的商家為研究對象，發放 82 份問卷，回收有效問卷 76 份，有效率 92.7%。所得有效資料以 SPSS 與 Excel 以次數、百分比、平均值及標準差描述研究對象敘述性統計、獨立樣本檢定、單因子變異數、重要度與滿意度等方法進行分析，並以 IPA 分析方式分組探討上述項目與商家背景變項的重要度及滿意度研究發現，企圖藉由餐旅業者的角度探討其對於參與慢食節預期效益，參展商家屬性認為最「優先要改善」的項目有：Q6.我認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助、Q10.我認為參加慢食節活動可以多觀摩同業的技術與 Q14.我知道如何參與慢食節相關活動，共 3 項。

最後根據研究結果做討論與建議，作為日後市場相關單位擬訂相關改善策略及未來研究之參考。

**關鍵詞：**IPA、餐旅業者、慢食節、預期效益

---

楊碧娥，國立台東大學環境經濟資訊管理碩士在職專班。E-mail:

謝昆霖，國立臺東大學資訊管理學系教授。E-mail: klhsieh@nttu.edu.tw

## **Applying Importance–Performance Analysis to Explore Hospitality Operators’ Anticipated Benefits of Gourmet Exhibitions: A Case Study of the Taitung Slow Food Festival**

Bi-e Yang & Kun-Lin Hsieh

### **Abstract**

This study conducted a survey of hospitality operators that participated in the Taitung Slow Food Festival. A total of 82 questionnaires were distributed, of which 76 were retrieved as valid, representing a valid return rate of 92.7%. Analysis methods for the valid samples, which were presented in the forms of frequency, percentage, mean, and standard deviation by using SPSS and Excel, included descriptive statistics, t–test, ANOVA, importance–performance analysis (IPA). The operators’ background variables were used to evaluate the operators’ anticipated benefits. Areas that the operators considered as top priorities for improvement were Q6 (“I think the Taitung Slow Food Festival is conducive to local economy”), Q10 (“I think participating in the Taitung Slow Food Festival enables me to learn more about the competitors in my trade”), and Q14 (“I know how to take part in events of the Taitung Slow Food Festival”).

Discussion and suggestions are offered based on research results and serve as a reference for market management authorities to develop improvement strategies and for future research.

**Keywords:** importance–performance analysis(IPA), hospitality operator, Taitung Slow Food Festival, anticipated benefit

---

Bi-e Yang, In-Service Master Degree Program in Environmental Economics and Information Management,  
National Taitung University. E-mail:

Kun-Lin Hsieh, Department of Information Science and Management Systems, National Taitung University .  
E-mail: klhsieh@nttu.edu.tw

## 壹、前言

### (一)、研究動機與背景

自 1989 年以來，經濟部一直在推動一鄉一特色(One Town One Product, OTOP)計劃，以社區為中心，以需求為導向的區域經濟發展規劃。這是歷史文化和當地獨特的農產品能帶來附加價值的商業區域和本地創意產業。政府更積極鼓勵鄉鎮，城市和縣市級文物保護單位，開發自己特色的產品，以促進當地旅遊業的發展。而經濟部亦利用文化節慶以吸引遊客，帶動當地的經濟活動，並把資源給社會。行政院於 2007 年 5 月核定「地方特色產業深耕加值四年(97-101 年)計畫」。此計畫以發掘台灣各鄉、鎮、市具有文化性、獨特性、歷史性及經濟效益的地方特色產業，透過「人才培育」、「整合加值」、「深化輔導」，配合行政協調，逐步邁向「一鄉一特色、全國全產業」政府政策願景；並以臺灣 OTOP 為地方特色產業塑造共同標示，結合地方優質形象遊程規劃與精緻產品推廣，拓展臺灣地方特色產品市場規模，有效振興活絡地方產業與經濟發展量能。

文化、美食、農特產品與天然資源景觀等許多台灣特色的優勢，利用節慶活動加以整合、呈現展出的機會，讓觀光遊客進一步認識鄉鎮地方，達到提昇地方的能見度並擴展當地客源的機會。

### (二)、研究目的

根據前述研究動機，本研究對象以臺東縣內參展慢食節商家類型:小型的餐飲業者(如小吃店、市場攤販以及民宿業者)，中型的餐飲業者(餐廳、複合式餐館)，大型的餐飲業者(如觀光旅館、大型飯店)

(1)、本研究企圖藉由餐旅業者的角度探討其對於參與慢食節預期效益。

(2)、運用 IPA 解析結果，並提出未來的建議策略。

### (三)、研究流程

本研究首先擬定研究方向，依據研究背景與動機確立研究目的與研究主題。彙整探討慢食節對餐旅業者參展的意願、增加營收及提升知名度、繁榮地方經濟文化、特產宣傳發展餐旅產業在確立研究動機與目的之後，確立研究範圍選定，依據相關文獻進行研究設計，建立研究架構，選定研究方法，再行問卷設計

## 貳、文獻探討

### (一)、節慶活動

依據《牛津字典》，節慶(festival)一詞源自拉丁文 festa，是盛宴的意思，尤其是指慶祝活動中的盛宴(吳鄭重、王伯仁，2011)。節慶活動非現在化的產物，早在希臘、古埃及跟羅馬時代就已經很風行，屬於當時民眾最重要的休閒活動之一。雖然歐美各國對於節慶活動的研究持續增加，但對於節慶的定義範圍仍然會有明確的定論，一般認為節慶活動普遍性具有以下特徵；提供休閒、文化接觸、有主題性、為慶祝某事件的公開活動、沒有永久固定建築結構、地點都在同一區域範圍、需要非常多資金支援等(陳威豪，2003)。

加以整合可讓更多人參加，呈現展出的機會，讓觀光遊客能進一步認識鄉鎮地方以達到提昇地方的能見度並擴展當地客源的機會(陸允怡、李錦濱、盧俊吉)。行政院於2007年5月核定(地方特色產業深耕加值四年(97-101年)計畫)。

地方飲食文化不但涉及食物及其政治、經濟的背景，也與生態環境、職業規範、文學表現、文化結構等因素有關。觀光旅遊的發展，必然是促進了各地新興的名產、特產之問世。在此情形下，現代各地新興的名產，就漸漸的代替了傳統的食品，而成為消費者所爭購的對象。這是不可避免而必然的趨勢，以人力無法改變。

根據舉辦形式方法的不同，美食節的名稱也是有很多，如小吃節、小吃會、美食展銷會、廟會特色小吃節、小吃巡展等等，美食節舉辦期間也可能會發展一些相關的活動，如演繹、遊行、評比和展示會等等。

美國是個移民國家，飲食文化多采多姿，然而，現在卻有一種飲食運動正在悄悄萌芽，那就是原住民文化，土地，文化與語言，幾百年來遭受殖民與剝奪的原住民，多數飲食文化都已經失傳，而且失去了土地、農業，仰賴美國政府提供的配給食物，只能食用不健康的罐頭和加工食品，於是有兩個大廚發起飲食復興運動，要追溯紀錄與重現祖先豐富的知識與味道。

### (二)、節慶活動的效益

節慶活動是公開具有主題的慶祝儀式(Getz,1991)，可視為是當地特色與文化活動結合而成旅遊吸引力，由節慶活動舉辦且具有各種不同目的與面向，因而，從節慶所產生的目的地和面向看來，其產生效益則是有不同類別，對參加者來看，節慶活動可促進當地經濟發展與繁榮，更可提昇個人及在地效益，學者們針對不同的面向或目的地，將節慶產生效益劃分為個人利益和團體利益兩個部分(李俊鴻，2008；鍾政偉等，

2009)，說明如下。

#### 一、個人利益:

從個人觀點看，個人參與節慶過程中，對地方節慶活動認同感，加上節慶情感與集體意識而成，產生的一種歸屬感(李培菁，2006)，居民對地方文化的情感與認可，即在個人認同節慶活動，因此，節慶認同是地方社會與個人交互作用的產物。

地方推動節慶要有意義與貢獻，當然，需要人們配合與具有認同感，才能使地方節慶永續發展。

#### 二、團體利益:

促進地方經濟效益，就是透過節慶活動，增加當地的吸引力、遊客停留的時間與重遊意願。透過地方政府機關舉辦節慶活動來塑造地方正面形象，可藉由節慶帶動地方人文與自然特色，所以舉辦節慶，不僅增加觀光吸引力，也可促進地方經濟發展的功效(Light,1996；Yoon et,2000)。

綜上所述相關文獻探討與分析，歐聖榮、蕭芸般(1998)認為觀光旅遊的動機建立在對旅遊的需要，進而誘發後續觀光旅遊行為的發生。

#### (三)、 臺東慢食節的推動

義大利慢城組織是提倡保護環境、保護當地風俗習慣與文化資產、推行健康飲食方式等主張；他們的慢城認證，「人口不超過 5 萬慢食」(slow food)是從義大利開始的國際運動，最核心的原則為「Good(優質)、Clean(純淨)、Fair(公平)」，強調廚師、美食家和消費者們透過食物所能創造的社會價值。Good 除了美味，也代表料理與地方、文化的連結；Clean 意指料理從產地到餐桌的每個環節，多注重對環境的友善；而 Fair 則是從生產者、製造者要到消費者之間，能達到公平對等的互動。他們提出慢城認證，共涵蓋七大面向、八大公約與 72 項指標。截至去年，全世界已有 30 個國家，213 個城市通過認證。

台東縣政府自 2016 年起開始推動「台東慢食評鑑」，每年舉辦一次，都根據慢食三大原則來制定評鑑標準，並由慢食理念之廚師、美食家及臺東在地人組成評審團，實際蒞臨店家試吃、交流，根據「Good、Clean、Fair」三個面向綜合評分，通過標準並符合基本衛生安全條件的店家，即收錄在指南中。

臺東慢食節是轉譯了全球慢食理念的推動精神，並且從臺東在地的食農特色、飲

食文化的保存與延續出發，透過凝聚在地實踐慢食社群所創造出來的節慶活動，近年透過經濟部中小企業處的地產基金計畫支持，由臺東縣政府交通及觀光發展處主辦，並由在地深耕多年的津和堂團隊企劃整合執行，每次的節慶活動都凝聚許多臺東各鄉鎮深有特色的料理人、農人和店家齊聚一堂。透過分享手作食物的溫暖、傳遞屬於臺東地道的風土滋味。

#### (四)、IPA 的方法

由莊三修（2013）的研究可知，Martilla 與 James 於 1977 年提出重要度－表現度分析（Importance-Performance Analysis, IPA）方法評估消費者對汽車經銷商服務的重要度與表現度，Lambert 與 Sharma 於 1990 年研究認為企業可以利用以顧客為導向的滿意度及重要度量分析模式確立本身競爭優勢及劣勢，Sampson 與 Showalter 於 1999 年指出所謂重要度－表現度分析是藉由服務或產品對消費者的「重要」程度和消費者認為「表現」的程度，以排定服務或產品的相關屬性優先順序的技術。

IPA 矩陣圖如圖 1，在此矩陣圖中，表現程度（performance）為縱軸，越往上表現的滿意度越高，反之則越差，重要程度（importance）為橫軸，越往右重要度越高，反之越則越不重要，透過分析可以知道受訪者對產品或服務之相關屬性的滿意度與重視程度，企業以受訪者滿意且重視為目標進行改善及資源調整，以滿足消費者真正重視的屬性並使企業資源獲得最有效利用。四個象限應用於本研究分別代表的意義說明如下：（見圖 1）

##### 象限 I（keep up the good work）

此區為「優勢保持區」，即受測者對本項屬性重視程度高，對實際執行情形滿意度也高，表示應該繼續保持本屬性，以維持此項的優勢。

##### 象限 II（concentrate here）

此區為「過度重視區」，即受測者對本項屬性實際執行情形雖滿意，但重視程度卻不高，表示可考慮將資源投入其他較重要的屬性上。

##### 象限 III（low priority）

此區為「次要改善區」，即受測者對本項屬性實際執行情形雖不滿意，但重視程度亦不高，表示可先改善其他較重要項目後再處理本屬性。

##### 象限 IV（possible overkill）

此區為「優先改善區」，即受測者對本項屬性重視程度高，但對實際執行情形卻不滿意，表示必需優先改善此項屬性，使符合需要。

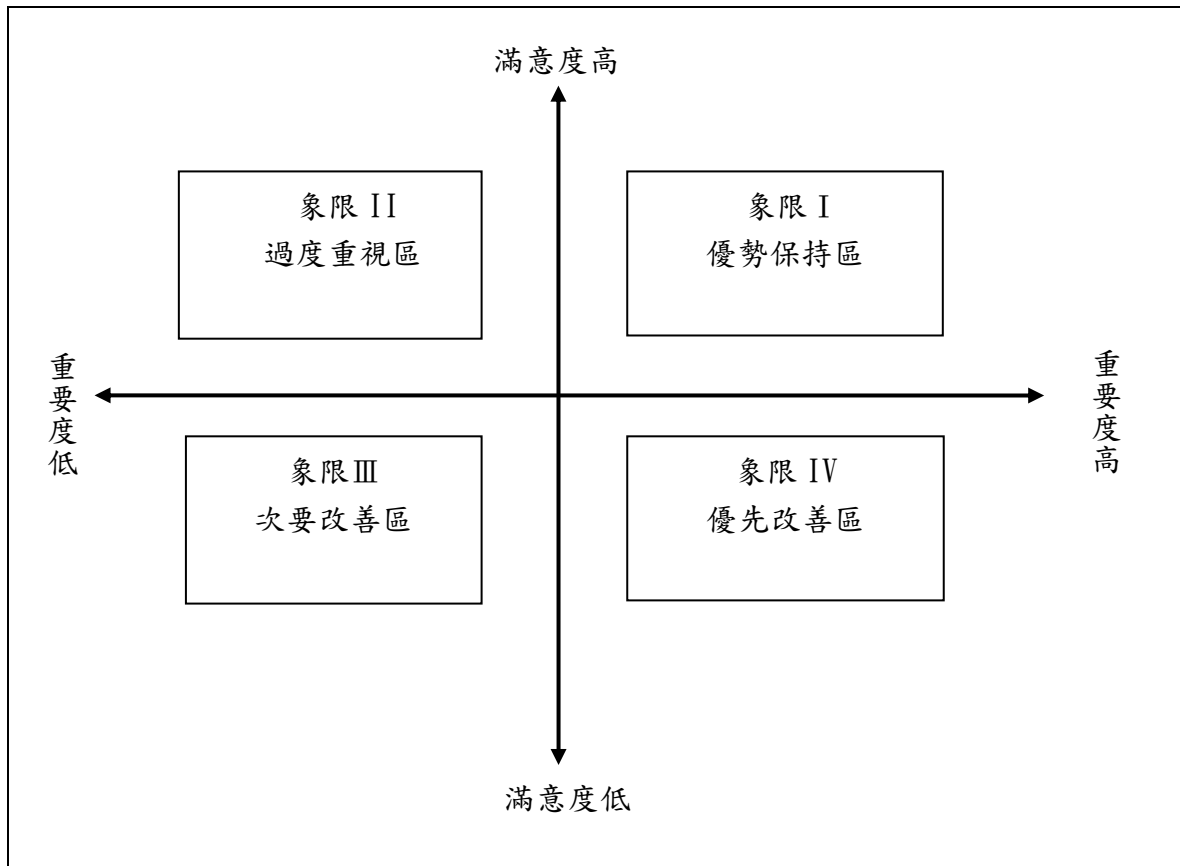


圖1 IPA二維矩陣圖

資料來源：Martilla與James，1977

本研究主要目的為探討餐旅業者參與慢食節展的預期效益之滿意度及重視度，適合以 IPA 方法探討餐旅業者參與慢食節參展情形、參與過程的宣傳性與經濟性、學習性、主動性、配合性、憂慮性。對餐旅業者參與慢食節展之滿意及重視情形，將問項區分出「優勢保持」、「優先改善」、「次要改善」、「過度重視」四個區域，探討哪些問項是餐旅業者參與慢食節展的預期效益之滿意及重視的，哪些是需要改進的，作為爾後繼續推動的策略調整參考。

## 參、研究方法

### (一)、研究架構

本研究採用問卷調查方法，自變項為餐旅業者的「單位是來自於」、「商家屬性」、「第幾次參加」、「參展的目的」、「預期效益」、「時間安排是否適當」、「是否願意再度參加」、「是否星級店家」共 8 項，而依變項分為滿意度與重要度部分，第一部分調查餐旅業者參與慢食節的滿意度，第二部分調查餐旅業者參與慢食節展的重要度，餐旅業者參與慢食節研究首先對所有變項進行敘述統計，以了解變項之分佈情形，其次，利用差異分析探討不同自變項對依變項的差異情形，再將餐旅業者參與慢食節展的滿意度及重視度使用重要度－表現度分析（Importance-Performance Analysis, IPA）方法探討餐旅業者參與慢食節執行之績效及改善方向，最後整合餐旅業者參與慢食節展滿意度、重視度及對餐旅業者參與慢食節展的意向作出結論及建議，作為未來推動餐旅業者之參考，本研究架構:(見圖 2)



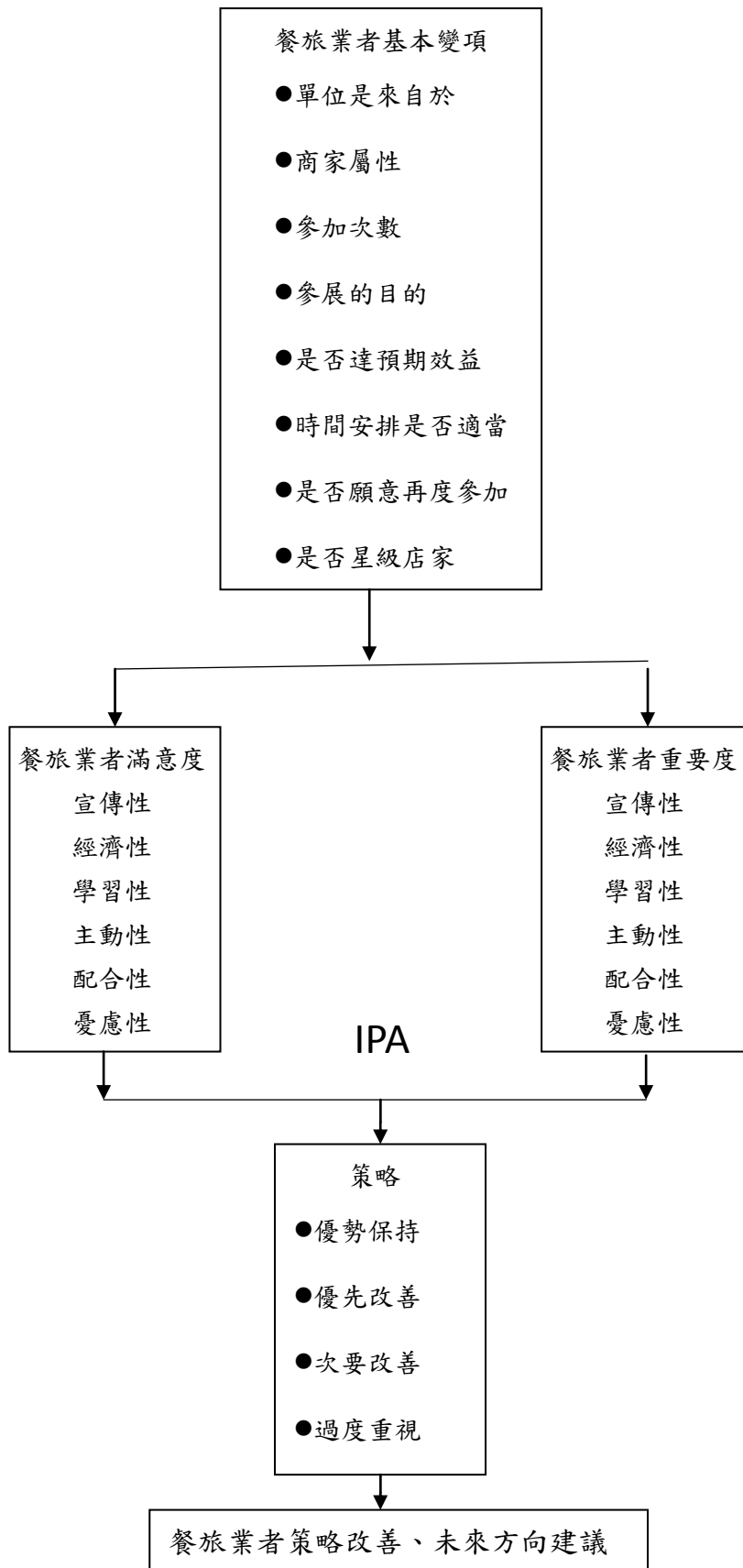


圖 2 研究架構

(二)、研究對象

本研究主要目的為探討台東縣內餐旅業者參與慢食節展的預期效益之滿意度及重視度，適合以 IPA 方法探討餐旅業者參與慢食節參展情形、參與過程的宣傳性與經濟性、學習性、主動性、配合性、憂慮性。對餐旅業者參與慢食節展之滿意及重要情形，將問項區分出「優勢保持」、「優先改善」、「次要改善」、「過度重視」四個區域，探討哪些問項是餐旅業者參與慢食節展的預期效益之滿意及重要的，哪些是需要改進的，作為爾後繼續推動的策略調整參考。

### (三)、研究工具

本研究所使用之研究工具為研究者自編問卷，問卷內容係彙整 觀光、美食展相關研究文獻、實際對 參展慢食節餐旅業者反應的意見而設計，並配合研究架構完成之「參展慢食節餐旅業者的滿意度及重要度問卷」，問卷發展過程如下：

#### 一、問卷設計：

調查研究對象對 參展慢食節餐旅業者的滿意及重視情形設計「表現-重視程度」問項，問卷的構面依參展實際執行情形考量分別設定為：(一) 宣傳性因素的滿意及重視情形設計「宣傳性」四個問項、(二) 經濟性因素的滿意及重視情形設計「經濟性」四個問項、(三) 對學習性因素的滿意及重視情形設計「學習性」四個問項、(四) 主動性因素的滿意及重視情形設計「主動性」四個問項、(五) 配合性因素的滿意及重視情形設計「配合性」四個問項、(六) 憂慮性因素的滿意及重視情形設計「憂慮性」四個問項。

根據填答情形，滿意度部份從「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」到「非常滿意」分別給予 1 至 5 的分數，分數越高代表研究對象對於該補助之屬性越滿意。重視度部份從「非常不重要」、「不重要」、「普通」、「重要」到「非常重要」分別給予 1 至 5 的分數，分數越高代表研究對象對於參展慢食節之屬性越重視。

第二部份請研究對象填答基本資料包括單位是來自於、商家屬性、第幾次參加、參展的目的、預期效益、時間安排是否適當、被何原因吸引而來、是否願意再度參加共 8 共項。

#### 二、問卷預試：

問卷經與專家、老師討論，刪除不合適及修訂語意不明的題項後，成為預試問卷，於 108 年 4 月間進行預試，採親自發放問卷，於研究對象隨機抽樣，發放問卷 32 份，回收 30 份，其中無效問卷 2 份，有效回收問卷 30 份，有效回收率 93.7%。各構面問項是參考相關文獻資料彙整修正，並經專家學者協助審視與修訂而成，本問卷已具有

內容效度。滿意度及重視度各 24 題項以 Statistical Package for Social Science (SPSS) 中文版進行信度分析，其中滿意度的信度之 Cronbach's  $\alpha$  值為.937，重要度的信度之 Cronbach's  $\alpha$  值為.930，整體的信度之 Cronbach's  $\alpha$  值為.967，已達到最高值，故不再刪除題目。

### 三、正式問卷調查：

本研究之正式問卷調查，對已參展慢食節餐旅業者採隨機抽樣面訪方式進行，以求受訪者能確實了內容。施測時間為民國 108 年 5 月 3 日起至 5 月 24 日止，面訪方式共發放 82 份問卷，回收 76 份，無效問卷 6 份，總計共發放問卷 82 份，有效問卷 76 份，有效問卷回收率為 92.7%。

### (四)、資料處理與分析

本研究之有效問卷經編碼及登錄後，使用 SPSS 進行資料分析作業，使用之統計分析方法如下：

#### 一、敘述統計：

以次數、百分比、平均值及標準差描述研究對象基本資料及對參展慢食節餐旅業者的滿意度、重視度、對參展慢食節餐旅業者分佈情形。

#### 二、IPA 分析：

以 IPA 方法分析對餐旅業者參與慢食節展滿意度及重視度於各象限之分佈情形，探討改善補助的重點與方向。

## 肆、結果與分析

### 第一節 受訪餐旅業者基本屬性歸納分析

根據問卷調查結果進行分析，在 76 位受訪業者中，研究採用問卷調查方法，自變項為餐旅業者的「單位是來自於」、「商家屬性」、「參加次數」、「參展的目的」、「是否達成預期效益」、「時間安排是否適當」、「是否願意再度參加」、「是否星級店家」共 8 項次數及百分比分析如下：

表 4-1 餐旅業者次數分析表

衡量變相	受訪者屬性	次數	百分比
單位來自於	台東市	44	57.9%
	關山鎮	9	11.8%
	池上鄉	11	14.5%
	成功鎮	8	10.5%
	大武鄉	4	5.3%
商家屬性	微型餐飲業	58	76.3%
	中型餐飲業	14	18.4%
	大型餐飲業	4	5.3%
參加次數	0~10 次	62	80.5%
	11~20 次	4	5.2%
	21~30	10	13.0%
參展目的	增加營收	22	28.9%
	提升知名度	39	51.3%
	繁榮地方經濟	7	9.2%
	文化特產傳承	5	6.6%
	發展餐旅模式	3	3.9%
是否達成預期效益	是	65	85.5%
	否	11	14.5%
時間是否適當	適當	73	93.0%
	不適當	3	3.9%
是否願意再度參加	非常願意	21	27.6%
	願意	33	43.4%
	普通	16	21.1%
	不願意	5	6.6%
	非常不願意	1	1.3%

是否為是星級商家	三星店家	2	2.6%
	二星店家	16	21.1%
	一星店家	9	11.8%
	明日之星店家	49	64.5%

依據八項商家背景資料進行分析整理(如表 4-1)，其樣本分布情形說明如下：

- (一)單位來自於：「台東市」有 44 家，佔總樣本數之 57.9%，「池上鄉」有 11 家，佔總樣本數之 14.5%，「關山鎮」有 9 家，佔總樣本數之 11.8%，「成功鎮」有 8 家，佔總樣本數之 10.5%，「大武鄉」有 4 家，佔總樣本數之 5.3%。
- (二)商家屬性：在受訪者中「微型餐飲業」以 58 家，佔總樣本數之 76.3%最多，「中型餐飲業」商家有 14 家，佔總樣本數之 14.8%，最少為「大型餐飲業」有 4 家，佔總樣本數之 5.3%。
- (三)參加次數：「(0~10)次」者為 62 家最高，佔總樣本數之 80.5%，「(21~30)」次為 10 家，佔總樣本數之 13.0%，而「(11~20)次」4 家，佔總樣本數之 5.2%為最少。
- (四)是否達成預期效益：在受訪商家「有達成預期效益」的有 65 家，佔總樣本數之 85.5%，「沒有達成預期效益」的有 11 家，佔總樣本數之 14.5%為最少。
- (五)時間是否適當：認為「時間適當」有 73 家，佔總樣本數之 93.1%為最多，「不適當」有 3 家，佔總樣本數之 3.9%為最少。
- (六)是否願意再度參加：在受訪商家有「願意」的 33 家，佔總樣本數之 43.4%，「非常願意」有 21 家，佔總樣本數之 27.6%，「普通」有 16 家，佔總樣本數之 21.1%，「不願意」有 5 家，佔總樣本數之 11.8%。「非常不願意」有 1 家，佔總樣本數之 1.3%。
- (七)是否為是星級商家：「明日之星店家」有 49 家，佔總樣本數之 64.5%，「二星店家」，有 16 家，佔總樣本數之 21.1%，「一星店家」有 9 家，佔總樣本數之 11.8%，「三星店家」有 2 家，佔總樣本數之 2.6%為最少。

## 第二節 重要度與滿意度信度分析

參展慢食節餐旅業者「重要度」與「滿意度」的信效度分析，根據構面設計，共有六項構面：「宣傳性」、「經濟性」、「學習性」、「主動性」、「配合性」與「憂慮性」，構面信效度的分析結果如下表所示。

表 4-2 各個構面的信度分析表

構面	重要度Cronbach's $\alpha$	滿意度Cronbach's $\alpha$
宣傳性	0.907	0.910
經濟性	0.875	0.871
學習性	0.817	0.815
主動性	0.899	0.900
配合性	0.806	0.807
憂慮性	0.776	0.837
整體	0.930	0.937

## 第三節 重要度與滿意度分析

67 家受訪業者在重要度以及滿意度構面的問像平均得分資料如表 4-4 跟表 4-5 所示，基本上在各問項的評價上都是屬於較正向的評價。

表 4-3 參展慢食節餐旅業者重要度描述性統計分析表

構面	問項	平均數	標準差
宣傳性	1. 我認為發展慢食節活動對本地的知名度有幫助	4.43	0.57
	2. 我認為發展慢食節活動可推廣本地美食	4.45	0.55
	3. 我認為發展慢食節活動可讓開拓本店的知名度	4.37	0.56
	4. 我認為發展慢食節活動可引起新聞媒體的注意	4.24	0.73
經濟性	5. 我認為發展慢食節活動可帶來遊客人潮	4.34	0.70
	6. 我認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助	4.28	0.72
	7. 我認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助	4.04	0.79

學習性	8. 我認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業	4.21	0.68
	9. 我認為參加慢食節活動可以交到同業的朋友	4.36	0.65
	10. 我認為參加慢食節活動可以多觀摩同業的技術	4.29	0.67
	11. 我認為慢食節活動可以增加自己見聞	4.37	0.67
主動性	12. 我認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承	4.20	0.77
	13. 我會注意各地有關慢食節發展之相關信息	4.29	0.67
	14. 我知道如何參與慢食節相關活動	4.18	0.78
	15. 我鼓勵其他同業參與慢食節活動	4.28	0.64
配合性	16. 我願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動	4.17	0.68
	17. 我認為政府單位應輔導與鼓勵業者參與慢食節活動	4.39	0.69
	18. 我認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動	4.21	0.72
	19. 我認為政府單位應提供補助以增加業者參與慢食節活動的意願	4.24	0.80
憂慮性	20. 我認為政府單位應辦理慢食節活動已讓更多人瞭解本地的文化特色	4.43	0.55
	21. 我認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音	3.75	0.97
	22. 我認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象	3.70	0.85
	23. 我認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突	3.97	0.85
	24. 我認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響	4.14	0.89

表 4-4 參展慢食節餐旅業者滿意度描述性統計分析表

構面	問項	平均數	標準差
宣傳性	1. 我認為發展慢食節活動對本地的知名度有幫助	4.43	0.57
	2. 我認為發展慢食節活動可推廣本地美食	4.45	0.55
	3. 我認為發展慢食節活動可讓開拓本店的知名度	4.37	0.56
	4. 我認為發展慢食節活動可引起新聞媒體的注意	4.24	0.73
經濟性	5. 我認為發展慢食節活動可帶來遊客人潮	4.37	0.67
	6. 我認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助	4.25	0.75
	7. 我認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助	4.05	0.78
學習性	8. 我認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業	4.22	0.67
	9. 我認為參加慢食節活動可以交到同業的朋友	4.34	0.66
	10. 我認為參加慢食節活動可以多觀摩同業的技術	4.30	0.67
	11. 我認為慢食節活動可以增加自己見聞	4.36	0.67
	12. 我認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承	4.21	0.75

主動性	13. 我會注意各地有關慢食節發展之相關信息	4.30	0.67
	14. 我知道如何參與慢食節相關活動	4.17	0.77
	15. 我鼓勵其他同業參與慢食節活動	4.28	0.67
	16. 我願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動	4.20	0.69
配合性	17. 我認為政府單位應輔導與鼓勵業者參與慢食節活動	4.41	0.70
	18. 我認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動	4.21	0.74
	19. 我認為政府單位應提供補助以增加業者參與慢食節活動的意願	4.24	0.80
	20. 我認為政府單位應辦理慢食節活動已讓更多人瞭解本地的文化特色	4.43	0.55
憂慮性	21. 我認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音	3.70	1.01
	22. 我認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象	3.70	0.85
	23. 我認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突	3.99	0.82
	24. 我認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響	4.24	0.76

接著，根據在受訪商家屬性來進行不同類型的業者的 IPA 分析：

(一)「微型餐飲業者」

「微型餐飲業者」的重要程度總平均值 (4.23) 與滿意程度總平均值 (4.22) 做為座標原點，其重要度以及滿意度的分布情形下圖所示：

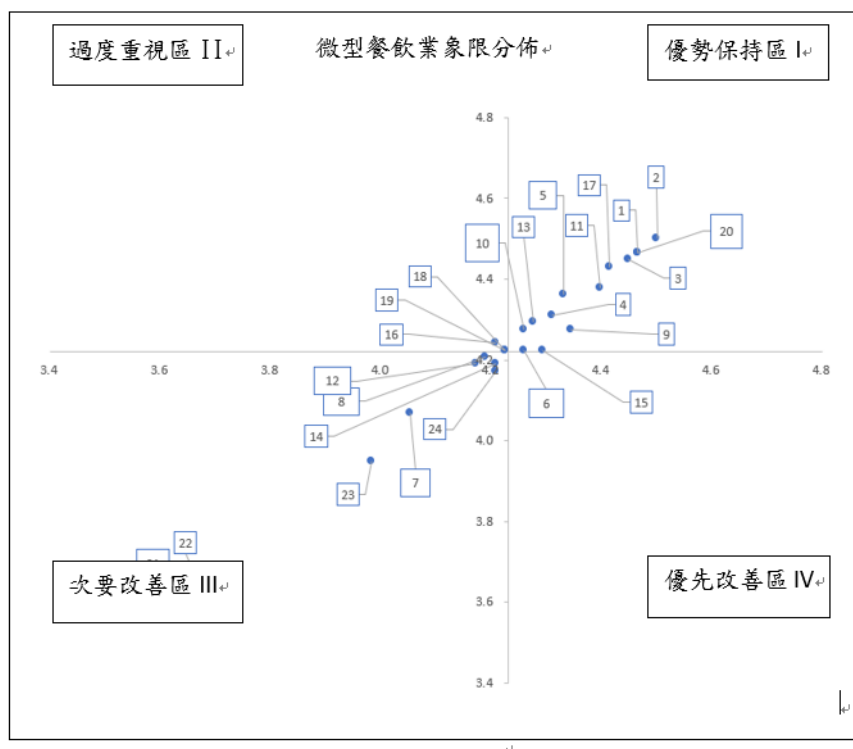


圖 3 微型餐飲業象限分佈



(1) 落在 II 象限過度重視區的有：

Q16. 我願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動

Q18. 我認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動

Q19. 我認為政府單位應提供補助以增加業者參與慢食節活動的意願

(2) 落在 III 象限次要改善區：

Q7. 我認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助

Q8. 我認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業

Q12. 我認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承

Q14. 我知道如何參與慢食節相關活動

Q21. 我認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音

Q22. 我認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象

Q23. 我認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突

Q24. 我認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響

整體而言，24 項問項大多數落在優勢保持與次要改善的象限，落在過度重視區象限是願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動，認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動，認為政府單位應提供補助以增加業者參與慢食節活動的意願。

(二) 「中型餐飲業者」：

中型餐飲業商家的重要程度總平均值(4.29)與滿意程度總平均值(4.33)做為座標原點劃分成 4 個象限，其重要度以及滿意度的分布情形下圖所示：

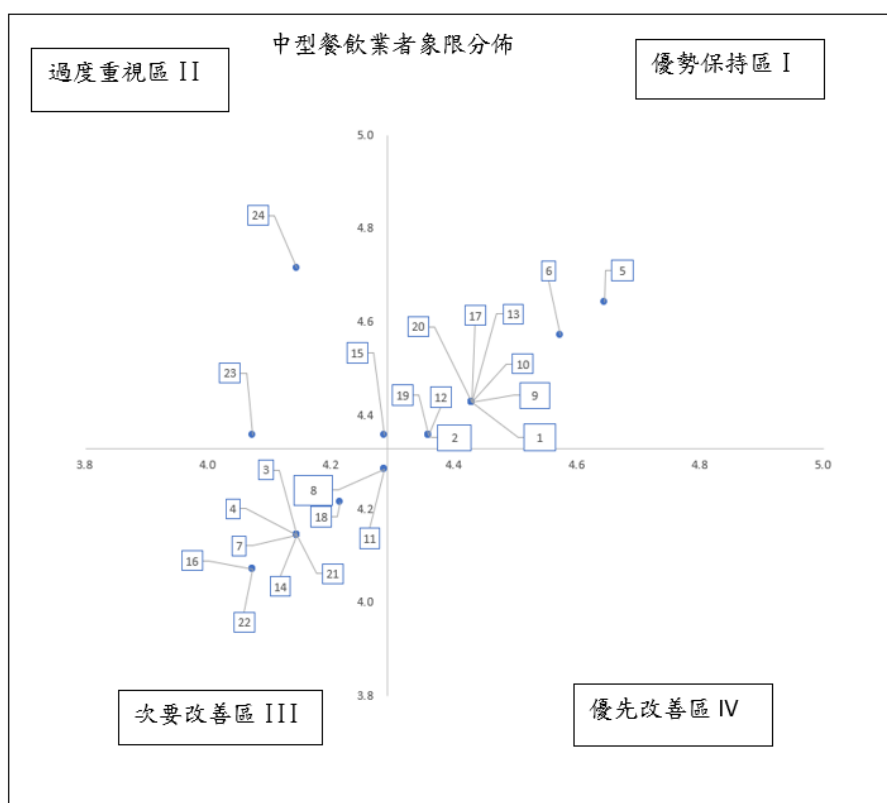


圖 4 中型餐飲業者象限分佈

(1) 落在 II 象限過度重視區的有：

- Q15. 我鼓勵其他同業參與慢食節活動
- Q23. 我認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突
- Q24. 我認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響

(2) 落在 III 象限次要改善區：

- Q3. 我認為發展慢食節活動可讓開拓本店的知名度
- Q4. 我認為發展慢食節活動可引起新聞媒體的注意
- Q7. 我認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助
- Q8. 我認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業
- Q11. 我認為慢食節活動可以增加自己見聞
- Q16. 我願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動
- Q18. 我認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動
- Q21. 我認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音
- Q22. 我認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象

整體而言，24 項問項大多數落在優勢保持區與次要改善區的象限，落在過度重視區象限是鼓勵其他同業參與慢食節活動，認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝

突，認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響。落在次要改善的我認為發展慢食節活動可讓開拓本店的知名度，認為發展慢食節活動可引起新聞媒體的注意，認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助，認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業，認為慢食節活動可以增加自己見聞，願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動，認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動，認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音，認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象。

(三)大型餐飲業商家：

大型餐飲業商家的重要程度總平均值 (3.84) 與滿意程度總平均值 (3.84) 做為座標原點，其重要度以及滿意度的分布情形下圖所示：

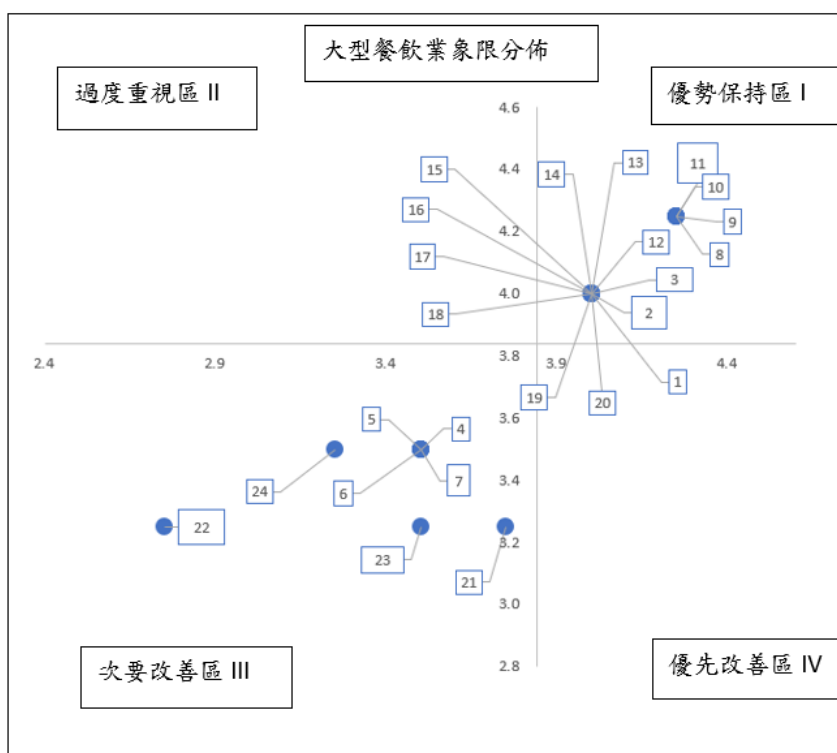


圖 5 大型餐飲業象限

(1) 落在 III 象限次要改善區：

- Q4. 我認為發展慢食節活動可引起新聞媒體的注意
- Q5. 我認為發展慢食節活動可帶來遊客人潮
- Q6. 我認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助
- Q7. 我認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助
- Q21. 我認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音
- Q22. 我認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象
- Q23. 我認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突

Q24. 我認為美慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響

整體而言，24 項問項大多數落在優勢保持區與次要改善的象限，落在次要改善象限為發展慢食節活動可引起新聞媒體的注意，認為發展慢食節活動可帶來遊客人潮，認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助，認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助，認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音，認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象，認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突，認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響，這些問項是希望舉辦單位能夠對人潮、增加收入、交通、垃圾、噪音、治安要有所改進。

(四) 三星店家：

三星店家的重要程度總平均值 (4.67) 與滿意程度總平均值 (4.67) 做為座標原點，其重要度以及滿意度的分布情形下圖所示：

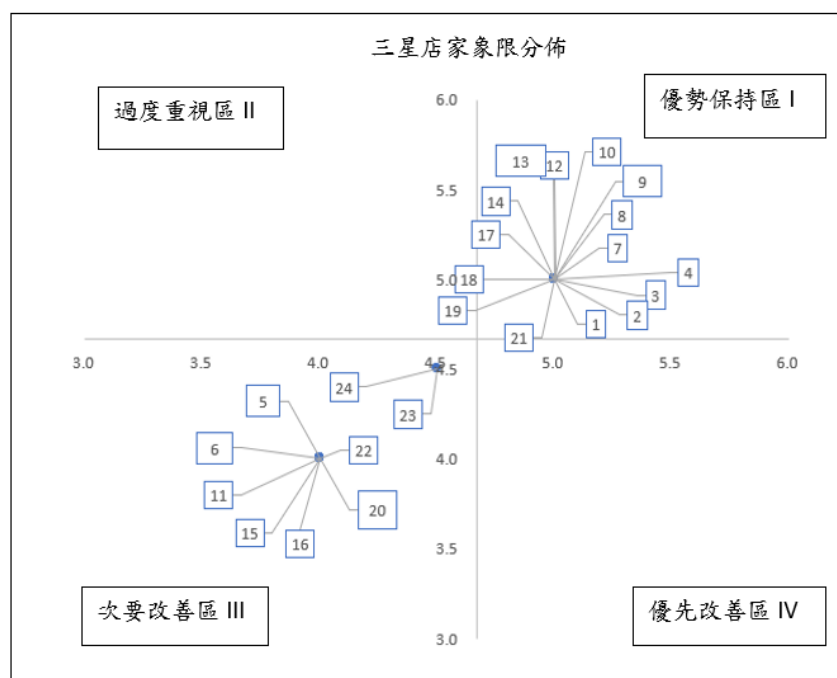


圖 6 三星店家象限

(一) 落在 III 象限次要改善區：

- Q5. 我認為發展慢食節活動可帶來遊客人潮
- Q6. 我認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助
- Q11. 我認為慢食節活動可以增加自己見聞
- Q15. 我鼓勵其他同業參與慢食節活動
- Q16. 我願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動
- Q20. 我認為政府單位應辦理慢食節活動已讓更多人瞭解本地的文化特色
- Q22. 我認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象

Q23. 我認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突

Q24. 我認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響

整體而言，24 項問項大多數落在優勢保持區與次要改善區的象限，落在次要改善象限認為發展慢食節活動可帶來遊客人潮，認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助，認為慢食節活動可以增加自己見聞，鼓勵其他同業參與慢食節活動，願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動，認為政府單位應辦理慢食節活動已讓更多人瞭解本地的文化特色，認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象，認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突，認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響。

(五) 二星店家：

二星店家的重要程度總平均值 (4.47) 與滿意程度總平均值 (4.48) 做為座標原點，其重要度以及滿意度的分布情形下圖所示：

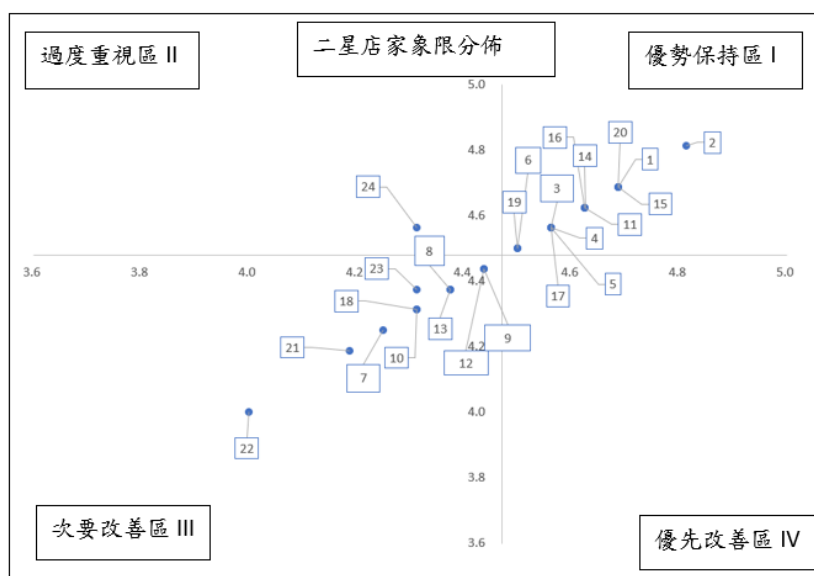


圖 7 二星店家象限

(1) 落在 II 象限過度重視區的有：

Q24. 我認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響

(2) 落在 III 象限次要改善區的有：

Q7. 我認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助

Q8. 我認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業

Q9. 我認為參加慢食節活動可以交到同業的朋友

Q10. 我認為參加慢食節活動可以多觀摩同業的技術

Q12. 我認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承

Q13. 我會注意各地有關慢食節發展之相關信息

Q18. 我認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動

Q21. 我認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音

Q22. 我認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象

Q23. 我認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突

整體而言，24 項問項大多數落在優勢保持區與次要改善區的象限，落在次要改善象限認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助，認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業，認為參加慢食節活動可以交到同業的朋友，認為參加慢食節活動可以多觀摩同業的技術，認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承，會注意各地有關慢食節發展之相關信息，認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動，認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音，認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象，認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突，落在過度重視區的有：認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響。

#### (六) 一星店家：

一星店家的重要程度總平均值（4.18）與滿意程度總平均值（4.17） 做為座標原點，其重要度以及滿意度的分布情形下圖所示：

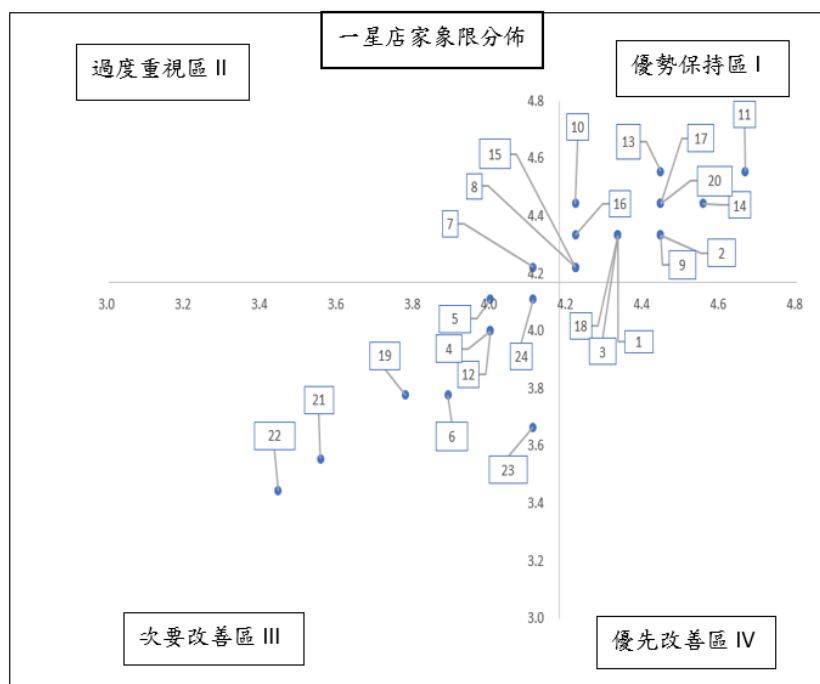


圖 8 一星店家象限

(1) 落在 II 象限過度重視區的有：

Q7. 我認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助

(2) 落在 III 象限次要改善區：

Q4. 我認為發展慢食節活動可引起新聞媒體的注意

Q5. 我認為發展慢食節活動可帶來遊客人潮

- Q6. 我認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助
- Q12. 我認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承
- Q19. 我認為政府單位應提供補助以增加業者參與慢食節活動的意願
- Q21. 我認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音
- Q22. 我認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象
- Q23. 我認為美食節活動會造成居民與遊客間的衝突
- Q24. 我認為美食節活動會對本地的治安產生負面的影響

整體而言，24 項問項大多數落在優勢保持區與次要改善區的象限，落在過度重視區象限認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助。落在次要改善區象限認為發展慢食節活動可引起新聞媒體的注意，認為發展慢食節活動可帶來遊客人潮，認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助，認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承，認為政府單位應提供補助以增加業者參與慢食節活動的意願，認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音，認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象，認為美食節活動會造成居民與遊客間的衝突，認為美食節活動會對本地的治安產生負面的影響。

(七) 明日之星店家：

明日之星店家的重要程度總平均值 (4.14) 與滿意程度總平均值 (4.14) 做為座標原點，其重要度以及滿意度的分布情形下圖所示：

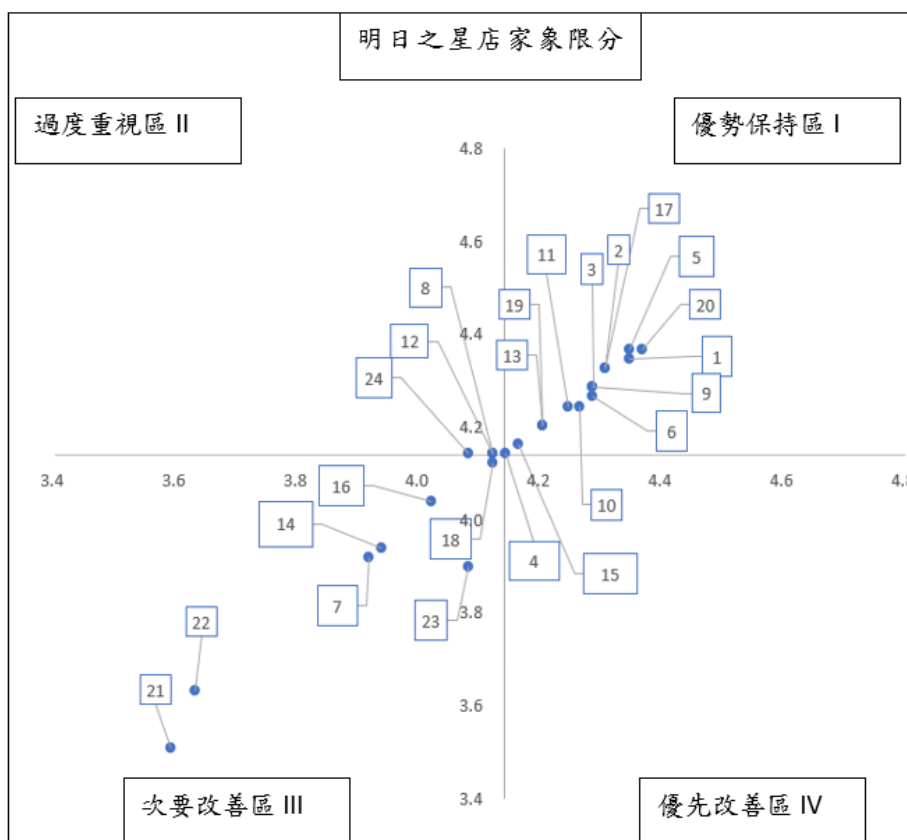


圖 9 明日店家象限

(1) 落在 II 象限過度重視區的有：

- Q8. 我認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業
- Q12. 我認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承
- Q24. 我認為美食節活動會對本地的治安產生負面的影響

(2) 落在 III 象限次要改善區：

- Q7. 我認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助
- Q14. 我知道如何參與慢食節相關活動
- Q16. 我願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動
- Q18. 我認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動
- Q21. 我認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音
- Q22. 我認為美食節活動會帶來交通擁擠的現象
- Q23. 我認為美食節活動會造成居民與遊客間的衝突

整體而言，24 項問項大多數落在優勢保持區與次要改善區的象限，落在過度重視區象限認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業，認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承，認為美食節活動會對本地的治安產生負面的影響。而落在次要改善區的象限認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助，知道如何參與慢食節相關活動，願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動，認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動，認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音，認為美食節活動會帶來交通擁擠的現象，認為美食節活動會造成居民與遊客間的衝突。

(八)有達成預期效益：

有達成預期效益的重要程度總平均值 (4.22) 與滿意程度總平均值 (4.28) 做為座標原點，其重要度以及滿意度的分布情形下圖所示：



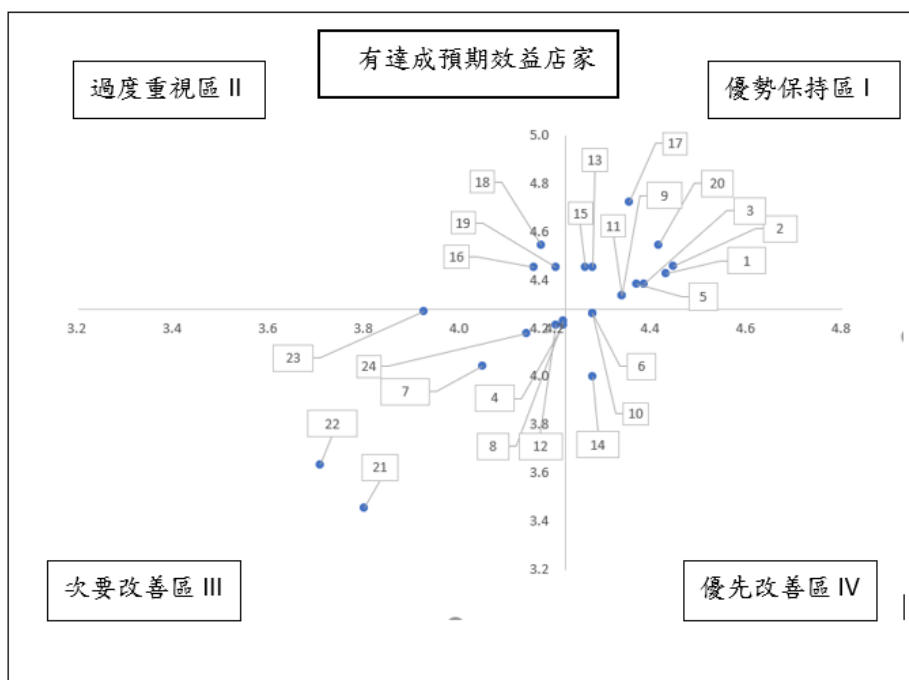


圖 10 有達成預期效益店家象限

(1) 落在 II 象限過度重視區的有：

- Q16. 我願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動
- Q18. 我認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動
- Q19. 我認為政府單位應提供補助以增加業者參與慢食節活動的意願

(2) 落在 III 象限次要改善區：

- Q4. 我認為發展慢食節活動可引起新聞媒體的注意
- Q7. 我認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助
- Q8. 我認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業
- Q12. 我認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承
- Q21. 我認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音
- Q22. 我認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象
- Q23. 我認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突
- Q24. 我認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響

(3) 落在 IV 象限優先改善區：

- Q6. 我認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助
- Q10. 我認為參加慢食節活動可以多觀摩同業的技術
- Q14. 我知道如何參與慢食節相關活動

(九)沒有達成預期效益：

沒有達成預期效益的重要程度總平均值 (4.22) 與滿意程度總平均值 (4.28)

做為座標原點，其重要度以及滿意度的分布情形下圖所示：

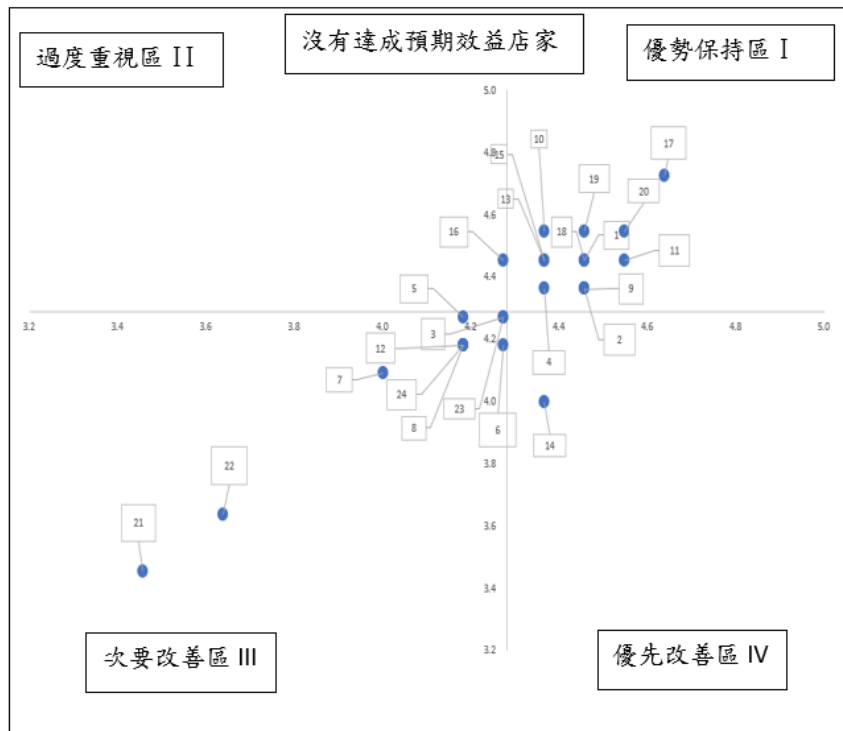


圖 11 沒有達成預期效益店家

(1) 落在 II 象限過度重視區的有：

Q16. 我願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動

(2) 落在 III 象限次要改善區：

Q3. 我認為發展慢食節活動可讓開拓本店的知名度

Q5. 我認為發展慢食節活動可帶來遊客人潮

Q6. 我認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助

Q7. 我認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助

Q8. 我認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業

Q12. 我認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承

Q21. 我認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音

Q22. 我認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象

Q23. 我認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突

Q24. 我認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響

(3) 落在 IV 象限優先改善區：

Q14. 我知道如何參與慢食節相關活動

最後，本研究中各構面的重要度平均數是4.22、滿意度平均數是4.23，針對構面來進行IPA分析後，可以發現到坐落第一象限的有：「宣傳性」、「學習性」、「主

動性」、「配合性」；坐落第三象限的有：「經濟性」、「憂慮性」，其資料結果如下圖以及下表所示。

表 4-5 各個構面平均數表

構面	重要度	滿意度
宣傳性	4.37	4.37
經濟性	4.22	4.22
學習性	4.30	4.30
主動性	4.23	4.24
配合性	4.32	4.32
憂慮性	3.89	3.91
整體平均	4.22	4.23

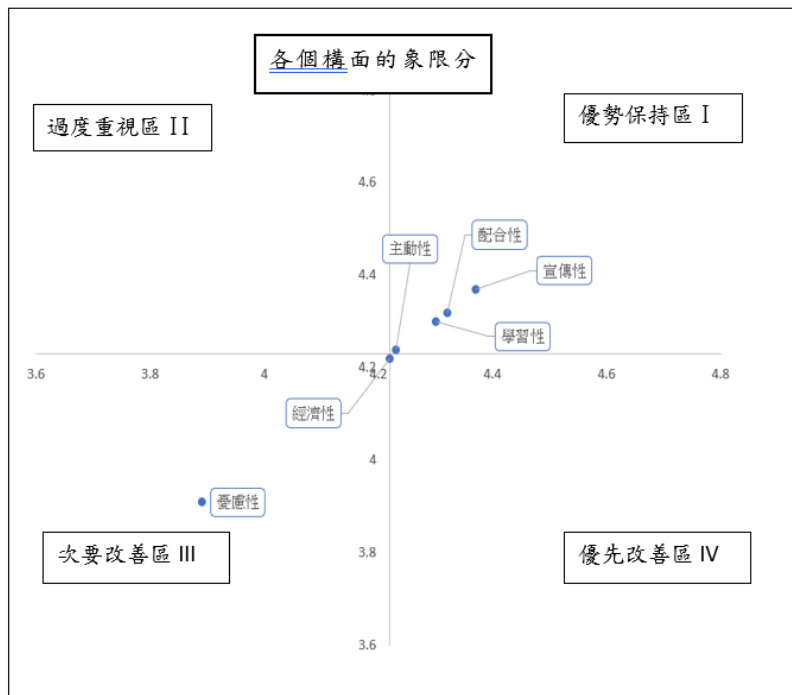


圖 12 各個構面的象限分析

## 伍、結論與建議

本研究旨在探討參展慢食節餐旅業者為研究對象，本研究利用問卷調查法得到有效問卷基本資料及對參展慢食節餐旅業者的滿意度、重視度、對參展慢食節餐旅業者分佈情形。以 IPA 方法分析對餐旅業者參與慢食節展滿意度及重視度於各象限之分佈情形，探討改善補助的重點與方向。對於參與慢食節商家的重要程度與滿意程度，並探討重要程度與滿意程度之間的缺口，運用重要度與滿意度分析探究哪些構面是消費者認為重要度高但卻感到不甚滿意的部分，以做為未來改善的重點。本研究將問卷所得資料進行統計分析及重要度與滿意度分析後，歸納結果如下：

是否達成預期效益:在受訪商家「有達成預期效益」的有 65 家，佔總樣本數之 85.5%，「沒有達成預期效益」的有 11 家，佔總樣本數之 14.5%為最少。

落在 IV 象限優先改善區：

- Q6. 我認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助
- Q10. 我認為參加慢食節活動可以多觀摩同業的技術
- Q14. 我知道如何參與慢食節相關活動，共 3 項。

表示商家希望優先改善，參展能夠對地方經濟有幫助，參展可以多觀摩同業的技術，知道如何參與慢食節相關活動。

參展商家認為「次要改善」的項目有：

- Q3. 我認為發展慢食節活動可讓開拓本店的知名度。
- Q4. 我認為發展慢食節活動可引起新聞媒體的注意。
- Q5. 我認為發展慢食節活動可帶來遊客人潮
- Q6. 我認為發展慢食節活動可對地方經濟有幫助
- Q7. 我認為發展慢食節活動可對業者的收入有幫助
- Q8. 我認為舉辦慢食節活動，有助於發展本地的餐飲業
- Q12. 我認為慢食節活動可有助於傳統美食技術的傳承
- Q21. 我認為慢食節活動可能會製造更多的垃圾與噪音
- Q22. 我認為慢食節活動會帶來交通擁擠的現象
- Q23. 我認為慢食節活動會造成居民與遊客間的衝突
- Q24. 我認為慢食節活動會對本地的治安產生負面的影響

參展商家認為最「過度重視區」的項目：

- Q16. 我願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動
- Q18. 我認為政府單位應有專門的部門負責慢食節活動

Q19. 我認為政府單位應提供補助以增加業者參與慢食節活動的意願

根據地方的政策推動是人口不超過 5 萬，致力於保護與維持純淨的自然環境，大力倡導與推行可持續發展的新的技術，培育本地文化，保護當地風俗習慣與文化資產，推行健康的飲食方式與生活方式（吃在地食材、地產地銷），支持當地手工藝，人與本地商業的發展，熱情接待外來客人，鼓勵積極參與公共活動，培養公民意識。

這個應該可以讓舉辦單位對於慢食節發展之相關信息能夠讓大眾從新聞、網路或 Ttpush 得知，且能鼓勵其他商家參與慢食節活動，但對於造成居民與遊客間的衝突及治安產生負面的影響，作為後續進行發展慢食節活動的參考資訊。

舉辦慢食節因為是一年分為四季舉辦，若能增加舉辦的次數，對商家開拓知名度，且對業者的收入會有幫助，有助於發展本地的餐飲業，而發展慢食節活動可帶來觀光人潮，對地方的餐旅業者有很大的助益。

政府單位應有專門的部門負責慢食節活動，餐與商家願意配合參加政府單位所辦理的慢食節活動，可能會製造更多的垃圾與噪音也會帶來交通擁擠的現象，會造成居民與遊客間的衝突對本地的治安產生負面的影響。希望舉辦單位對這些參展憂慮的問題，事先規劃，讓來參與商家及參與慢食節活動的遊客賓至如歸。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 吳鄭重、王伯仁 (2011)。節慶之島的現代奇觀：台灣新興節慶活動的現象淺描與理論初探。地理研究，54，69-95。
2. 李俊鴻。(2008)。節慶活動遊客參與動機及經濟效益探討：以綠色博覽會為例。
3. 李培菁(2006)，民俗節慶活動認同感與贊助意願之研究-以大甲媽祖文化節為例。朝陽科技大學休閒事業管理研究所，碩士論文，臺中市。
4. 莊三修(2013)，政府文創產業輔助與輔導政策績效評估之研究-以表演藝術為例。碩士論文，臺灣大學社會科學系
5. 陳威豪 (2003)。宜蘭國際童玩藝術節之未來發展策略研究--以 5 年為未來推估期程解析地方文化觀光活動。
6. 陸允怡、李錦濱、盧俊吉 (2015)。觀光節慶效益之研究-以萬丹國際紅豆節為例。農業推廣文彙，111-126。
7. 歐聖榮、蕭芸殷(1998)，生態旅遊遊客特質之研究，戶外遊憩研究。11.3.35-38。
8. 鍾政偉(2011)，創意生活產業遊客滿意屬性矩陣之研究-以飛牛牧場為例，運動休閒餐旅研究，6 卷 1 期，頁 66-78。

### 二、英文部分:

1. Light,D.(1996) Characteristics of the audience for “events at a heritage site Tourism Management,17(3),183-190.
2. Y00n, S Spencer D M ,Holecek, D F Kim Dae-Kan(2000).A profile of Michigan`s festival and special event tourism market Event management,6,33-44.
3. Martilla , J& James, J.(1997).Importance- $\rightarrow$ -preformance. Analysis, Journal of Marketing.41(January),77-79。
4. Sampson, S. E. and Showalter, M. J. (1999), “The Performance-Importance Response Function: Observations and Implications,” The Service Industries Journal, Vol. 19, No. 3, pp. 1-25.