

運用IPGA 分析休閒農場服務品質改善因子之研究-以飛牛牧場為例

黃英錫, 林千鈴, 蔡明春

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

摘要

休閒農場的服務品質越來越受到重視，許多研究皆以各種不同的研究方法來探究休閒農場的服務品質，但有設計上的限制，無法將消費者的認知重要性與滿意度做一個有效的呈現。Lin , Chan and Tsai 鑑於傳統IPA 及GA 皆有其設計上的限制，因此結合IPA 及GA 發展出IPGA 模式，這一種模式能更精確的幫助休閒農場經營者擬定決策時的策略。因此本研究擬運用Lin , Chan and Tsai 發展之IPGA 模式，探討改善休閒農場服務品質之主要因素，並提供予相關單位參考。

在研究方法上，本研究之問卷主要參考P. Z. B. SERVQUAL 及相關研究問卷加以設計編製，針對曾經到過苗栗縣通霄鎮飛牛牧場的消費者進行問卷調查，總計發出問卷130份，扣除資料缺漏的無效問卷8份，成功調查122位消費者。資料取得後，運用IPGA進行實證分析，分析結果發現，休閒農場的26項服務品質因子有13項屬於必須加強改善的；另有9項屬於低優先順序；座落X軸上的服務品質因子有3項；座落Y軸上的服務品質因子則有1項。

關鍵字：休閒農場、服務品質、PZB、IPGA