

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

建構國際會議與展覽服務品質評鑑指標與策略發展之研究 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型
計畫編號：NSC 99-2221-E-216-013-
執行期間：99年08月01日至100年07月31日
執行單位：中華大學科技管理學系(所)

計畫主持人：賀力行

計畫參與人員：碩士班研究生-兼任助理人員：邱力嘉
博士班研究生-兼任助理人員：馮淑雲
博士班研究生-兼任助理人員：戴依

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 100 年 10 月 19 日

建構國際會議與展覽服務品質評鑑指標與策略發展之研究

Research on the Development of Service Quality Attributes and Strategies for Meetings and Exhibitions

中文摘要

基於全球化經濟與國際服務貿易之發展趨勢，世界主要經濟國家無不藉由國際會議與展覽的方式，帶動貿易與經濟成長，並且已成為新興的服務業。有鑑於國際會議與展覽研究的重要性，因此本研究將提出一年度的研究計畫，期望透過產業代表、專家與消費者的觀點改善國際會議與展覽的服務品質。本研究首先彙整探討國際會議與展覽產業發展狀況與服務品質屬性，並引用網路分析程序法（Analytical Network Process, ANP）與決策實驗室分析法(Decision Making Trial and Analysis Laboratory, DEMATEL)評估國際會議與展覽服務品質屬性的重要度，以建立國際會議與展覽服務品質之權重體系外，作為評估國際會議與展覽的服務品質績效。接著，本研究結合重要度與表現度分析法（Importance—Performance Analysis, IPA），建構國際會議與展覽服務品質屬性的重要性及績效評估模式，得到國際會議與展覽應聚焦在那些服務品質屬性（Service Quality Attributes），以達到提升客戶滿意度之目標。本論文研究結果可作為國際會議與展覽服務品質持續改進，及提供地點選擇決策時之參考，藉以提昇國內國際會議與展覽服務品質以及經營能力，讓產值與產業規模日益穩定發展。

關鍵詞：國際會議與展覽、服務品質、網路分析程序法、決策實驗室分析法、重要度與表現度分析法

Abstract

According to the development trends of global economy and international service trade, many countries develop international meetings and exhibitions in order to drive the trade and economy growth. However, research on international meetings and exhibitions in Taiwan is still quite insufficient. Hence, this research proposes a one-year research project. By examining in a preliminary research the service quality attributes for the operation and management of international meetings and exhibitions, it is hoped that we can provide a comprehensive structure for service quality attributes, which will allow managers to survey operation strategies required, and thus become an internal function for continuous improving service quality and decision-making on strategies. The research project will carry out practical application of the service quality attributes through a survey, and use the new methodology AD-IPA model which is made a combination of ANP, DEMATEL and IPA to analyze the survey results. Through the new methodology AD-IPA, strategies can be derived from surveyed data clearly, and a better focus on several service quality attributes need to be improved. Ultimately, this strategy will improve the service quality of international meetings and exhibitions in Taiwan, thus leading to the stable development of the industry, in terms of its size and its output value.

Keywords : International Meetings and Exhibitions, Service Quality, Analytic Network Process (ANP), Decision Making Trial and Evaluation Laboratory (DEMATEL), Importance-Performance Analysis (IPA)

1.緒論

本研究之主要目的在彙整文獻得到本國國際會議展場之服務品質屬性，然後運用 ANP、DEMATEL 與 IPA 的方法論(AD-IPA)，找出本國國際會議展場應聚焦在那些服務品質屬性，作為國際會議展場服務品質的改進，以及地點選擇決策時之依據。基於全球化經濟與國際服務貿易之發展趨勢，世界主要經濟國家無不藉由國際會議與展覽的方式，帶動貿易與經濟成長。因此國際會議與展覽產業(Meetings、Incentives、Conventions、Exhibitions, MICE)的發展已被認為是評量某一地區繁榮與否及國際化的重要指標。國際會議與展覽的已成為新興服務業類項，具有高成長潛力、高附加價值、高創新效益；產值大、創造就業機會大、產業關聯大、人力相對優勢、技術相對優勢、資產運用效率優勢之特徵。會展不僅僅結合了第二級產業的生產、製造與加工，又配合了第三級產業的行銷、餐飲及觀光等，使會展產業之特性介於製造業與服務業之間，近年來也逐漸被稱為 2.5 級產業(經濟部國際貿易局，2009)。實證研究結果發現，舉辦一場會展可以創造出一比九以上之經濟乘數效果 (Arnold, 2002)。因此許多國家及城市把發展國際會展產業當成新時代城市發展的策略。

國際會議與展覽雖已成為新興服務業，但在該產業品質的相關學術研究上，目前多從國際會議與展覽「選址」角度進入，Baloglu & Love (2001)指出這類研究主要是探討國際會議目的地的屬性、調查國際會議規劃人員的對於目的地屬性的滿意度、提出適合各城市召開會議的方案與各政府單位的國際會議政策。然而何種服務品質屬性是會議主辦者在選擇國際會議展場之關鍵影響因素，卻一直缺乏相關學術研究，因此本研究在學術上具有重要性與貢獻度。

根據國際會議協會 (International Congress and Conference Association, ICCA) 於 2010 年的統計報告指出，在 2009 年全球 250 餘個會議城市及 80 餘個國家排名，若以城市排名，高雄名列第 121 名；台北市名列第 25，台北市儼然已成為國際會議舉辦城市；而國家排名中我國為全球第 32 名，較 2008 年的 35 名提前了一些，且在亞洲排名提升至第 7 名 (ICCA；經濟研究院，2010)。因此本研究在建構我國國際會議與展覽服務品質以及經營能力，讓產值與產業規模日益穩定發展，提升產業與國家競爭力上具高度的價值性。

本研究先以文獻回顧法找出國際會議展場之重要的服務品質屬性，再以網路分析程序法 (Analytical Network Process, ANP) 與決策實驗室分析法(Decision Making Trial and Analysis Laboratory, DEMATEL)，建構國際會議展場服務品質之權重體系，再以新的決策方法論 AD-IPA 製做各屬性的重要度與績效值指標，分析本國國際會議展場應聚焦在那些服務品質屬性 (Service Quality Attributes)，以達到提升客戶滿意度之目標。

2.文獻探討

國際會議與展覽產業發展多年，在學術文獻的研究領域亦多元化，扈瓊玲 (2009) 將國內外會議展覽相關議題之整理如下：Lee & Back (2005) 研究 1990 至 2003 年發表在國外觀光或餐飲期刊之 137 份期刊中，會議會展類之議題主要分佈在(1)目的地行銷與會議會展局效能；(2)目的地選址程序 (屬性、指標、評論)；(4)會議籌畫人之評估 (會議服務及目的地評估)。此外，Weber & Ladkin (2004) 探討 21 世紀影響會議產業之新趨勢。Choi (2004) 研究會議目的地屬性滿意度，研究發現滿意度影響再訪意願。Kang, Suh & Jo (2005) 針對國際會議目的地選址議題進行研究，並找出韓國首爾的市場策略。Robinson & Callan(2005)研究選址屬

性，Jung(2005) 研究展覽服務品質的決定因素-參觀者知覺，服務品質評估。以及Smith & Garnham (2006) 研究對會議本身，住宿、交通、會議前後觀光之行為與偏好。近年來國內之會議與展覽產業相關研究逐年增加，相關之議題包含：觀光潛力及發展策略評估(葉泰民，2000；莊雪麗，2004)，探討會議會展人才培訓，專業職能(蔡馨儀，2005)。會議會展選址及委辦公司遴選(蕭玉華，2005;李佳玲，2006)，兩岸會展之比較(楊璧慧，2005)，會展促銷方法及績效研究(傅宗豪，2006)等。國內會議與展覽產業雖已成為新興服務業，但在該產業品質的相關學術研究上，目前多從國際會議與展覽「選址」角度進入，然而何種服務指標是會議主辦者在選擇國際會議展場之關鍵影響因素，卻一直缺乏相關學術研究。Fortin and Ritchie (1976)，找出國際會議展場地點選取因素的重要性與協會特性（如成員特徵、執行委員特徵、過去經驗、協會政策、環境狀況、和大會宗旨）是具有相關性的。其中有10個決定國際會議選址的因素包括旅館服務水準、交通可及性、旅館客房有效性、會議室有效性、價位、城市的友善度、餐飲服務及品質、人身安全、當地特殊產業及地理位置。McCleary (1978) 認為國際會議規劃人員最關心的事項是會議場地的容量、設施服務人員之素質、額外的服務、食物的品質、成本、地點的可及性、購物方便。Renaghan and Kay (1987) 調查會議設施中最重要項目是氣氛及照明控制，接著才是地點、會議空間的大小及價格和影音等功能。Meetings & Conventions 雜誌(1992) 針對會議市場的研究，發現四個國際會議展場地點決定性因素分別為旅館的設備、交通便利、交通運輸成本、至會議地點的距離。Oppermann (1996)歸納出五個主要影響會議中心選擇的構面；分別為服務、成本、意象、地點、設備功能。

Go and Zhang(1997) 針對會議籌辦者進行北京成為國際會議城市時，各項屬性的重要性及實際感受程度之研究，歸納出6大要因，分別是會議設施及旅館、成本、地點之吸引力及交通可及性、觀光景點之吸引力、專業人員效率、地點之安全及友善的環境等。Hinkin et al.(1998) 則對影響會議成效的因素，進行分析後歸納為9個因素，分別為旅館房間、公共區域、安全、餐飲、服務人員、會議設施、方便性、娛樂設施及價格與付費方式，其中又以安全為最受重視之因素。Seyhms & Curtis(2003)以Las Vegas(拉斯維加斯)為例使用Importance – Performance analysis (IPA) 分析法，進行探討其成為會議規劃者偏愛的會議城市主要原因，被評定為做為會議地點重要因素排序為：會議會空間的容納量、會議設備的品質、旅館客房數、旅館數量充足、目的地的安全性、地點的可及性、展覽空間的品質、展覽場的空間容納量、城市威望名聲、鄰近會議中心的旅館數量、當地交通便利、當地的餐廳品質、員工數量、氣候、多樣化的吸引力、餐廳的可選性高、餐廳的數量充足、購物機能多樣化、會議旅遊局(CVB) 的贊助、會議旅遊局的服務。

Woo Gon. et al. (2003) 則以75 位國外會議規劃者為研究對象，研究其對漢城做為國際會議地點時的所需量的重要因素及滿意因素為何，結論最為重要的五項因素為：會議及展覽設施、旅館房間設備、客房數、在地的援助、會議中心的人力效率，而漢城的購物機制、觀光與文化吸引力、氣候、安全性、地區魅力則是最受滿意的部份。Crouch & Louviere (2004) 研究則對於出席者選擇國際會議要因，歸納出會議地點離出席者的距離、會場的容納量、旅館房價、當地物價、食物的品質、娛樂遊憩的機會、地點的獨特性、其獨特的社會/文化環境、展覽場地的品質、會議室的品質、會議設備的品質。Breiter & Gregory (2003) 亦以Importance-Performance analysis (IPA) 分析法驗證國際會議中心參加者對於其服務需求的優先順序分別是：設施維護、顧客服務、服務人員、網站設計、指引標示、住宿設施、休息空

間、通訊便利性、空間容量、餐飲品質、交通便利性等因素。

經由文獻歸納後，發現大部份多為會議規劃人員與決策者對於會議地點選擇的研究，且多為探討國際會議規劃人員的對於目的地屬性的重要性知覺與滿意度分析，目的主要為衡量會議地點的重要屬性為何，少有針對參加者所需服務指標重要性及績效表現相關性的分析，且各式文獻均歸納出要因，但並無進一步探討各屬性間的相對重要性與因果關係，因此較難針對相關屬性進行整體性考量與綜合評估。有鑑於此，製做各屬性的重要度與績效值指標，分析本國國際會議展場應聚焦在那些服務品質屬性 (Service Quality Attributes)，以達到提升客戶滿意度之目標。本研究以ANP 與DEMATEL方法論建構國際會議展場服務品質之權重體系，並整合IPA方法論分析各屬性的重要度與表現度，找出本國國際會議展場應聚焦在那些服務屬性 (attributes)，以達到提升客戶滿意度之目標。

3.研究方法

本研究目的在於建立新的決策分析方法論，用以探討國際會議展場須具備哪些服務品質屬性，得到國際會議與展覽應聚焦在那些服務品質屬性，以達到提升客戶滿意度之目標。本研究採用文獻回顧進行服務品質屬性的建立，整理後的服務品質屬性以問卷方式進行調查，並以 AD-IPA 模式進行分析與擬定相關改善策略。

3.1 分析網路程序法

Saaty(1996)提出分析網路程序法 (Analytic Network Process, ANP)，其與分析層級程序法 (Analytic Hierarchy Process, AHP) 最大的不同為ANP考慮品質屬性間存在內部相依 (Interdependence) 及回饋 (Feedback) 的關係。ANP常應用在無法以階層結構表示的多準則決策問題 (Saaty, 2001)。在最近的研究中，Sarkis (2003)應用ANP於產品規劃與策略性決策；Sarkis and Talluri (2002)運用ANP於供應商選擇的模式；以及Huang et al., (2005)以ANP來分析多維度與多尺度的問題。

ANP目的在於透過評估尺度得到所有品質屬性評估準則與方案之間的內部關係，以及相互影響後各群集(Cluster)與評估準則的權重。ANP使用比例尺度來建構矩陣，Saaty將尺度分為1~9分別代表同樣重要至非常重要的九種程度。建構矩陣的過程為品質屬性的成對比較，矩陣內的每一個比例尺度 W_{ij} 代表群集 j 品質屬性對於群集 i 品質屬性的影響，但並不是所有的品質屬性皆會影響到其他的品質屬性，故以0代表兩者之間的不相關，最後將全部群集的品質屬性分別列於矩陣中方，形成一個完整的綜合矩陣 W ，稱為「超級矩陣」(Super-Matrix)。

$$W = \begin{bmatrix} W_{11} & W_{12} & \Lambda & W_{1m} \\ W_{21} & W_{22} & \Lambda & W_{2m} \\ M & M & O & M \\ W_{m1} & W_{m2} & \Lambda & W_{mm} \end{bmatrix} \quad (1)$$

若群集 j 具有 n_2 個品質屬性對於群集 i 具有 n_1 個品質屬性，則 W_{ij} 代表第 j 個集群中品質屬性與第 i 個集群中品質屬性成對比較之特徵向量(Eigenvectors)。

$$W_{ij} = \begin{bmatrix} W_{i_1j_1} & W_{i_1j_2} & \Lambda & W_{i_1j_{n2}} \\ W_{i_2j_1} & W_{i_2j_2} & \Lambda & W_{i_2j_{n2}} \\ M & M & O & M \\ W_{i_{n1}j_1} & W_{i_{n1}j_2} & \Lambda & W_{i_{n1}j_{n2}} \end{bmatrix} \quad (2)$$

CR代表一致性比率(Consistency Ratio)，CI代表一致性指標(Consistency Index)，RI代表隨機指標(Random Index)是根據成偶比對矩陣階數而定

$$CR = \frac{CI}{RI} \quad (3)$$

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1}$$

(4)

其中，n 為比較因素個數， λ_{\max} 為評估者所建立比較矩陣之最大特徵值。

若CI > 0時：表示決策者的判斷不一致

若CI = 0時：表示決策者的判斷具完全一致性

若CI < 0.1時：表示決策者的判斷具一致性

Saaty指出CI < 0.1表示決策者在建立成對比較矩陣時，對於各要素權重判斷的偏差程度尚在可接受的範圍之內，亦即具有一致性，但最大容許誤差程度為CI < 0.2，若超過這個範圍，必須重新檢視問題並修正成偶比對的判斷。

超級矩陣的運算，在建構出超級矩陣後，乘上各群集的權重，將其正規化為已加權的矩陣 W_n (Weighted Super-Matrix)，將加權的矩陣多次相乘之後，如公式(5)將會收斂至一固定值，稱為極限矩陣 W_l (Limited Matrix)，此時即可得知各品質屬性的權重。

$$W_l = \lim_{k \rightarrow \infty} W_n^k \quad (5)$$

3.2 決策實驗室分析法

決策實驗室法 (Decision Making Trial and Evaluation Laboratory, DEMATEL) 方法係由日內瓦研究中心的 Battelle 紀念協會所發展 (Gabus and Fontela, 1973; Fontela and Gabus, 1976)，目的是將複雜難解的系統，藉由直接比較品質屬性之間的相互關係，利用矩陣運算求出所有品質屬性之間直接與間接的因果關係及影響的強度，特別是以視覺結構的矩陣及因果圖來表達複雜系統中品質屬性之間的因果關係與影響程度，以協助決策的制定。

DEMATEL運用專家意見將影響某複雜的系統的品質屬性予以列出並定義，現假設影響某複雜系統的品質屬性有 n 個。建立品質屬性間因果關係與程度比較 (Pair-wise Comparison) 的量測尺度。

當品質屬性個數為 n 時，透過問卷調查專家的意見，將品質屬性依其影響關係與程度進行兩兩比較，可得到 $n \times n$ 的直接關係矩陣 X 。在直接關係矩陣 X 中， x_{ij} 代表品質屬性 i 影響品質屬性 j 的程度，而直接關係矩陣 X 的對角品質屬性 x_{ii} 設為0。

$$X = \begin{bmatrix} 0 & x_{12} & \Lambda & x_{1n} \\ x_{21} & 0 & \Lambda & x_{2n} \\ M & M & O & M \\ x_{n1} & x_{n2} & \Lambda & 0 \end{bmatrix} \quad (6)$$

在正規化直接關係矩陣的計算方法中，Wu and Lee (2007)、Lin and Wu (2008)、Kim (2006)、Seyed-Hosseini et al. (2006) 係以列向量和最大者為正規化基準。

令

$$\lambda = \frac{1}{\text{Max}_{1 \leq i \leq n} \left(\sum_{j=1}^n x_{ij} \right)}$$

(7)

則可由公式 (7) 及 (8) 的運算，將直接關係矩陣 X 乘上 λ 值，求得正規化直接關係矩陣 N 。

$$N = \lambda X$$

(8)

在 DEMATEL 方法的假設中，至少要有一列 i 的和必須符合公式 (9) 的要求，Lin and Wu (2008) 認為幾乎所有實務上的案例皆能符合其要求。

$$\sum_{j=1}^n x_{ij} < \frac{1}{\lambda}$$

(9)

因此運用正規化的直接關係矩陣 N ，運用公式 (10) 求得直接/間接關係矩陣 T 或稱為完全關係矩陣 (Total-Relation Matrix)。間接關係矩陣 H (Indirect Relation Matrix) 或稱為完全間接關係矩陣 (Total-Indirect-Relation Matrix) 可從公式 (11) 求得 (Lin and Wu, 2008)。

$$T = \lim_{k \rightarrow \infty} (N + N^2 + \Lambda + N^k) = N(I - N)^{-1} \quad (10)$$

$$H = \lim_{k \rightarrow \infty} (N^2 + N^3 + \Lambda + N^k) = N^2(I - N)^{-1} \quad (11)$$

令 t_{ij} 為直接/間接關係矩陣 T 中的品質屬性，其中 $i, j = 1, 2, \dots, n$ 。由公式 (12) 與 (13) 可計算直接/間接關係矩陣 T 中列與欄的總和，並以 D_i 為第 i 列的總和，代表品質屬性 i 為原因而影響其他品質屬性的總和； R_j 為第 j 欄的總和，代表以品質屬性 i 為結果而被其他品質屬性影響的總和。由直接/間接關係矩陣 T 所求得之 D_i 與 R_j 值，皆包含了直接與間接的影響。

$$D_i = \sum_{j=1}^n t_{ij} \quad (i = 1, 2, \dots, n) \quad (12)$$

$$R_j = \sum_{i=1}^n t_{ij} \quad (j = 1, 2, \dots, n) \quad (13)$$

定義 $(D_k + R_k)$ 為中心度 (Prominence)，而 $k = i = j = 1, 2, \dots, n$ ，表示此品質屬性影響及被影響的總程度，根據此值可顯現該品質屬性 k 在所有問題中的核心程度；而 $(D_k - R_k)$ 被定義為原因度 (Relation)，表示此品質屬性影響及被影響的差異程度，根據此值可顯現該品質屬性 k 在所有問題中歸屬的因果程度，若為正值則該品質屬性偏向為原因類，若為負值表該品質屬性偏向為結果類。

DEMATEL 可轉換複雜的系統成為結構明確的因果關係，既將複雜系統中品質屬性之間的關係簡化為因果兩群，透過量化的品質屬性之間相互影響的程度，協助找出複雜系統中的核心問題以及改善的方向。根據 DEMATEL 的優點，本研究導入 DEMATEL 的方法於國際會議展場績效的評估，係調整評估項目的重要度，同時解決具因果關係的複雜問題，提昇國際會議展場的服務品質績效。

3.3 ANP 與 DEMATEL 的整合模式

針對品質屬性進行改善時，必須將具有高度影響力的品質屬性在進行改善的決策前先予以考量。根據 DEMATEL 的方法，可由中心度與原因度計算出品質屬性 i 的影響及被影響的差異程度，品質屬性的影響力大，影響力愈大者代表重要度愈高，進行改善的決策時應優先考量；若品質屬性被影響力愈大者代表重要度愈低，進行改善時非屬優先考量的對象，故重要度與因果關係的影響力應同時考量。

原DEMATEL方法能夠計算各元素間影響的強度，但是計算過程視每個元素權重皆相同，沒有考慮到元素有權重高低的情形，本步驟納入由ANP所計算出的結果當作元素的權重，利用Tamura et. al. (2003)提出整合性重要度(Composite Importance) DEMATEL的方法，以改善原DEMATEL不完善的限制，方法說明如下：

經由ANP計算各績效指標相互影響後之權重，令 w_i 為第 i ($i=1\dots n$) 個指標的權重，則 n 個指標各自的權重(Weight)可表示如公式(14)

$$\text{Weight} = \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ M \\ w_n \end{bmatrix} \quad (14)$$

接著利用公式(15)計算整合的權重後關係矩陣Z

$$Z = \text{Weight} + T \times \text{Weight} \quad (15)$$

其中T為使用DEMATEL計算之指標直接/間接矩陣，Z中各元素表示指標*i*影響指標*j*考量因果關係與加權過後的重要度。故本研運用整合ANP與DEMATEL的整合性重要度(Combinative Importance, CI) I_{ci} ，可以決定那些國際會議展場服務品質屬性較為重要。

3.4 AD-IPA模式

Hansen and Bush (1999) 說明IPA已被認為是簡單且有效的工具，對決定如何最有效地運用有限的資源，達成最大的顧客滿意是相當有幫助的。因此，本研究將傳統的重要度-表現度二維矩陣的重要度座標軸轉換為整合性重要度 (Combinative Importance, CI) I_{ci} ，既為整合ANP與DEMATEL，並依公式(15)所計算的整合權重後關係矩陣Z，作為的整合性重要度，而成為整合ANP、DEMATEL與IPA的AD-IPA模式。集中趨勢的評估採用平均數，用以區隔重要度-表現度的二維矩陣形成四個象限，四個象限的定義與策略則與Martilla and James (1977) 所提出傳統的IPA法相同，既維持原模式容易解釋與策略直接判讀的特性。

3.5 問卷設計

本研究於國際會議展場服務品質屬性經文獻探討後，以此作為後續進行 AD-IPA 之研究基礎。服務品質屬性的重要度分析採用 ANP 的問卷，並以 9 點量表區分重要度的等級，由顧客、產業代表、學者與主管機關採專家意見法建立其重要度。另外，搭配 IPA 服務品質屬性的重要度與組織表現度的問項，採用李克特 5 點量表，以瞭解顧客實際體認的感受性品質藉以偵測國際會議展場實際的績效表現。組織表現度的問項分類為“1”表示「非常不滿意」、5 表示「非常滿意」；品質屬性重要度的問項分類為“1”表示「非常不重要」、5 表示「非常重要」。問卷項目的設計係根據服務品質屬性。DEMATEL 的問卷設計採用服務品質屬性為基準，由顧客、產業代表、學者與主管機關採專家意見法，發展品質評鑑指標的直接關係矩陣。直接關係的量測尺度採用 5 點量表，以“0”表示「無影響」、「4”表示「影響極大」。本研究期望運用回收的問卷調查資料，透過 ANP 與 DEMATEL 建立國際會議展場服務品質屬性的

權重體系，並以 AD-IPA 的模式進行分析，找出核心的問題與改善方向，提供國際會議展場制定經營策略所需的資訊。

4.結果與討論

本研究國際會議展場服務品質構面引用參考葉泰民(2000)與 Tabei(1997)所提出的四大構面，分別為會展服務、交通運輸、觀光及都市、住宿餐飲。構面因素綜合整理國際會議展場相關文獻予以歸納，並進行產、官及學等共 12 位專家訪談後，整理出 15 項因素，如表 1 所示：

表 1：問卷構面與因素

構面	因素	參考資料來源
會展服務	主題塑造	Oppermann ; Qu, Li & Chu ; Baloglu & Love ; Severt, Wang, Chen et al ; Yoo & Chon ; Mair & Thompson ; Severt, Fjelstul & Breiter
	會展設施	
	會展專業服務	
	安全友善	
	資訊取得	
	人力資源	
交通運輸	交通	Oppermann ; Qu, Li & Chu ; Baloglu & Love ; Yoo & Chon ; Mair & Thompson
	航空站設施	
觀光及都市	吸引力及形象	Oppermann ; Baloglu & Love ; Crouch & Louviere ; Yoo & Chon ; Mair & Thompson
	消費水準	
	氣候	
	環境	
住宿餐飲	政府	Oppermann ; Qu, Li & Chu ; Baloglu & Love ; Crouch & Louviere
	餐飲	
	住宿	

DEMATEL 問卷係以各構面之項目進行因果關係的影響度分析，問卷共發放給 12 位專家，包括政府官員 2 位、學者 4 位，以及業界代表 6 位。根據回收而得之問卷結果，運用各專家意見計算平均數，建立直接關係矩陣，並以公式 (6) ~ 公式(10)求得完全矩陣 T ，所得分析結果如表 2 所示。以主題塑造對會展設施的關係為例，其影響程度為 0.42。決策者可根據服務品質評鑑項目的因果關係，以及品質特性相互間影響的程度，找出解決複雜系統中核心的驅動因子，並依所屬類別與影響程度來規劃適合的決策以解決問題。經 DEMATEL 之方法分析後發現，由相關產業業者與專業學者進行構面指標之評估結果，顯示決定是否參加國際會展之先決考慮因素為主題塑造、吸引力及形象與交通，由此可知，此三項是舉辦國際會展之核心因素。

表 2：完全關係矩陣 T

T	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

1	0.38	0.42	0.44	0.39	0.46	0.43	0.46	0.40	0.49	0.43	0.32	0.40	0.38	0.35	0.42
2	0.44	0.34	0.40	0.37	0.43	0.39	0.44	0.38	0.45	0.41	0.31	0.37	0.35	0.35	0.39
3	0.43	0.41	0.34	0.39	0.43	0.41	0.43	0.37	0.45	0.41	0.30	0.36	0.35	0.35	0.37
4	0.36	0.35	0.36	0.28	0.37	0.36	0.37	0.33	0.39	0.35	0.27	0.33	0.33	0.30	0.34
5	0.35	0.33	0.32	0.30	0.28	0.32	0.34	0.30	0.36	0.32	0.25	0.30	0.30	0.28	0.31
6	0.33	0.30	0.32	0.30	0.31	0.25	0.33	0.28	0.33	0.31	0.22	0.26	0.27	0.25	0.29
7	0.42	0.40	0.39	0.37	0.41	0.39	0.37	0.40	0.45	0.40	0.32	0.38	0.38	0.34	0.40
8	0.38	0.34	0.33	0.33	0.36	0.33	0.39	0.28	0.39	0.35	0.29	0.33	0.34	0.28	0.35
9	0.45	0.41	0.41	0.38	0.43	0.40	0.45	0.38	0.38	0.41	0.33	0.38	0.37	0.36	0.40
10	0.39	0.37	0.36	0.34	0.37	0.35	0.41	0.34	0.42	0.31	0.28	0.35	0.36	0.33	0.35
11	0.30	0.28	0.28	0.27	0.28	0.27	0.32	0.26	0.31	0.28	0.19	0.28	0.26	0.26	0.27
12	0.34	0.31	0.31	0.30	0.32	0.32	0.36	0.31	0.35	0.32	0.28	0.25	0.30	0.28	0.32
13	0.34	0.31	0.31	0.29	0.34	0.31	0.35	0.31	0.34	0.32	0.24	0.29	0.25	0.27	0.30
14	0.38	0.35	0.36	0.34	0.37	0.36	0.41	0.34	0.39	0.39	0.28	0.34	0.34	0.26	0.35
15	0.40	0.37	0.37	0.35	0.38	0.37	0.41	0.35	0.40	0.40	0.29	0.33	0.35	0.33	0.30

備註：1.主題塑造 2.會展設施 3.會展專業服務 4.安全有善 5.資訊取得 6.人力資源 7.交通 8.航空站設施 9.吸引力及形象 10.消費水準 11.氣候 12.環境 13.政府 14.餐飲 15.住宿

透過分析網路程序法考慮品質屬性間存在內部相依及回饋的關係問卷共發放給12位專家，包括政府官員2位、學者4位，以及業界代表6位，評估國際會議與展覽個構面因素之間的相對重要度。根據回收而得之問卷結果，運用各專家意見計算幾何平均數，建立超級矩陣。因 $CI < 0.1$ 表示決策者在建立成對比較矩陣時，對於各要素權重的判斷具有一致性。透過公式(1)~公式(5)，在建構出超級矩陣後，乘上各群集的權重，將其正規化為已加權的矩陣 W_n ，將加權的矩陣多次相乘之後，求得極限矩陣 W_l ，所得分析結果如表3所示，此時即可依公式(14)得知各品質屬性的權重。

表 3：極限矩陣 W_l

W_l	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06	0.00	0.06	0.06	0.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.06	0.00
2	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.00	0.08	0.08	0.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.08	0.00
3	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.00	0.04	0.04	0.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.04	0.00
4	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.00	0.04	0.04	0.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.04	0.00
5	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.00	0.05	0.05	0.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.05	0.00
6	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.00	0.08	0.08	0.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.08	0.00
7	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.00	0.12	0.12	0.12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.12	0.00
8	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.00	0.09	0.09	0.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.09	0.00
9	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
11	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.00	0.01	0.01	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00
12	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.00	0.01	0.01	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00

13	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.00	0.03	0.03	0.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.03	0.00
14	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.00	0.04	0.04	0.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.04	0.00
15	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.00	0.10	0.10	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	0.00

備註：1.主題塑造 2.會展設施 3.會展專業服務 4.安全友善 5.資訊取得 6.人力資源 7.交通 8.航空站設施 9.吸引力及形象 10.消費水準 11.氣候 12.環境 13.政府 14.餐飲 15.住宿

根據表 3 與公式(14)建立國際會議與展覽服務品質的各項構面因素的權重，並以公式(15)計算Z矩陣，既為整合ANP與DEMATEL的權重 I_{ci} ，作為IPA分析時的重要度值。表 4 說明ANP計算國際會議與展覽服務品質的各項構面因素的權重(*Weight*)，整合ANP與DEMATEL的權重乘積值(*TxWeight*)，以及Z矩陣。

表 4：國際會議與展覽服務品質的構面因素權重表

構面因素	<i>Weight</i>	<i>TxWeight</i>	$Z(I_{ci})$
主題塑造	0.06	0.31	0.37
會展設施	0.06	0.30	0.35
會展專業服務	0.04	0.29	0.33
安全友善	0.03	0.26	0.29
資訊取得	0.06	0.24	0.29
人力資源	0.09	0.22	0.31
交通	0.13	0.29	0.42
航空站設施	0.09	0.26	0.35
吸引力及形象	0.00	0.31	0.31
消費水準	0.00	0.27	0.28
氣候	0.01	0.21	0.22
環境	0.01	0.24	0.25
政府	0.03	0.23	0.27
餐飲	0.04	0.27	0.31
住宿	0.10	0.27	0.37

根據 IPA 分析模式，重要度區分顧客自我表述的重要度與隱性重要度，本研究採用專家意見法，整合 ANP 與 DEMATEL 建立因素間重要度與相互影響的程度，取代 IPA 分析模式的重要度。透過 IPA 的方法調查國際會議與展覽服務品質的重要度與表現度，並以三個不同的國際會展來作為本次的研究與分析資訊，包括台北國際書展、台中國際旅展及台北國際花卉博覽會。發放問卷 500 份，回收有效問卷 315 份，回收率 63%。計算國際會議與展覽各項構面因素的平均重要度與表現度，計算結果如表 5 與圖 1 所示。

表 5：AD-IPA 策略矩陣表

構面因素	重要度(I_i)	表現度(P_i)	整合重要度(I_{ci})	策略
------	--------------	--------------	-------------------	----

主題塑造	4.21	3.74	0.37	C
會展設施	4.24	3.67	0.35	C
會展專業服務	4.21	3.85	0.33	K
安全友善	4.22	3.97	0.29	P
資訊取得	4.12	3.98	0.29	P
人力資源	4.18	4.06	0.31	P
交通	3.91	3.39	0.42	C
航空站設施	4.06	3.62	0.35	C
吸引力及形象	4.04	3.51	0.31	L
消費水準	4.15	3.55	0.28	L
氣候	4.17	3.72	0.22	L
環境	4.09	3.88	0.25	P
政府	4.14	3.95	0.27	P
餐飲	4.09	3.52	0.31	L
住宿	4.21	3.74	0.37	C
總平均	4.14	3.74	0.31	

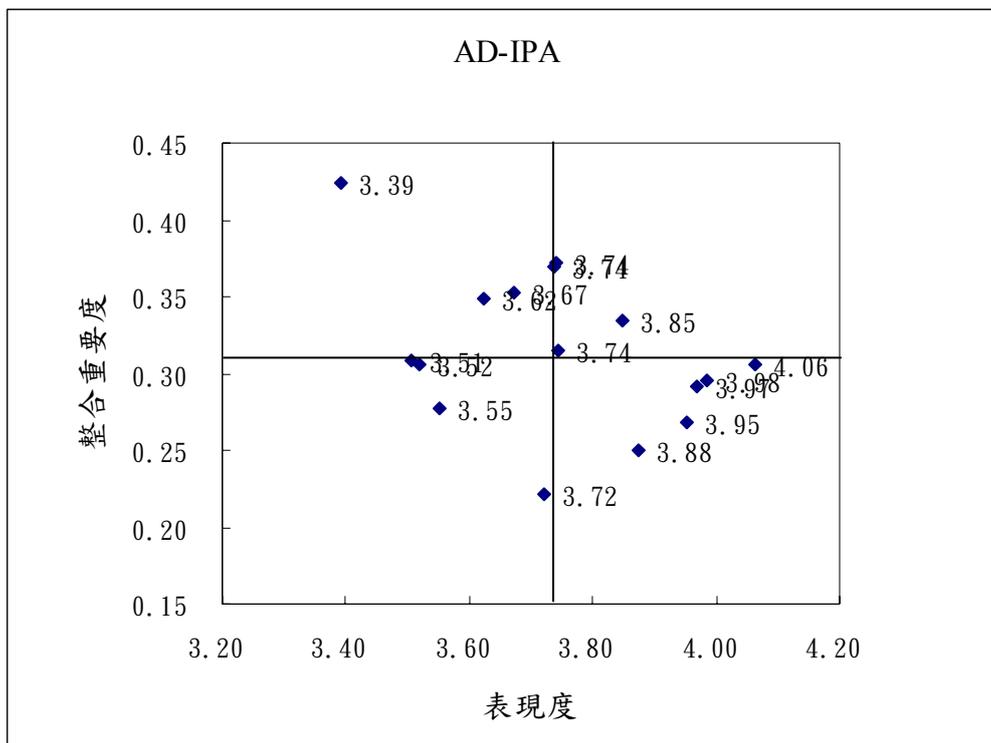


圖 1：AD-IPA 策略矩陣圖

由表 5 與圖 1 得知，根據三種國際會議與展覽的服務品質問卷，以其重要度與表現度分析，並計算平均數後區隔為四個象限，分別代表國際會議與展覽的構面因素應採取不同的策略，以提升服務品質，增進顧客滿意度。依四個象限之順序分別說明各構面因素的策略。

1. 第 I 象限的策略「繼續保持」：國際會議與展覽服務品質構面因素的重要度高，同時表現度也高。由表 5 與圖 1 知，會展專業服務落於此象限，代表會展服務的專業性與水準是顧客重視的項目，同時主辦單位的表現度也高，因此必須繼續保持，用以維持或創造競爭優勢。
2. 第 II 象限的策略「立即改善」：國際會議與展覽服務品質構面因素的重要度高，但是表現度低。由表 5 與圖 1 知，主題塑造、會展設施、交通、航空站設施與住宿落於此象限，代表會展主題的國際能見度、會展設施的完善性、城市中交通的方便性、航空運輸的便利性與會場周邊飯店住宿的方便性是顧客重視的項目，但是主辦單位的表現度低，因此必須立即改善，以提升顧客滿意度。
3. 第 III 象限的策略「低改善順序」：國際會議與展覽服務品質構面因素的重要度低，而且表現度也低。由表 5 與圖 1 知，吸引力及形象、消費水準、氣候與餐飲落於此象限，代表城市的形象與吸引力、會展當地的物價水準、當地氣候是否宜人，以及會場內外餐飲服務時間、價格、選擇的多樣性與方便性是顧客認知較低的重視項目，同時主辦單位與會場周邊餐飲服務的表現度低，因此列於立即改善之後，若有足夠的資源，再實施改善，提升顧客滿意度。
4. 第 IV 象限的策略「品質過剩」：國際會議與展覽服務品質構面因素的重要度低，但是表現度高。由表 5 與圖 1 知，安全友善、資訊取得、人力資源、環境與政府落於此象限，代表會展場地是否安全、發生問題時服務人員的處理態度、資訊傳播管道的便利性、現場人員的專業素質、服務態度及語文能力、城市安全與舒適、以及當地政府、經濟與社會的穩定性是顧客較不重視的項目，但是主辦單位與會場周邊的相關服務表現度卻高，因此可以考量是否降低資源的投入，或移轉資源運用於其他因素的改善，提升顧客滿意度。

5. 結論

本研究透過文獻回顧與產官學等專家學者的意見之研究方法，建構國際會議與展覽服務品質的評鑑指標，共彙整出四個構面與十五項國際會議與展覽之服務品質評估因素，分別為：會展服務、交通運輸、觀光及都市、住宿餐飲等四個構面，以及主題塑造、會展設施、會展專業服務、安全友善、資訊取得、人力資源、交通、航空站設施、吸引力及形象、消費水準、氣候、環境、政府、餐飲及住宿等十五項因素，並依此十五項因素建構參加國際會議與展覽之服務品質的策略。

經由專家意見所建構之因果關係及影響程度的DEMATEL分析發現，由相關政府官員、產業業者與專業學者進行構面指標之評估結果，顯示是否參加國際會展之先決考慮因素為「主題塑造」、「吸引力及形象」與「交通」，由此可知，此三項是舉辦國際會展之核心因素。此研

究之結果與Oppermann(1996)；Baloglu and Love(2001)；Crouch and Louviere (2004)；Anderson, Prentice and Guerin(1997)的研究結果符合，其中Anderson, Prentice and Guerin(1997)針對在蘇格蘭的丹麥美術展之參展民眾對丹麥的印象調查結果相同，研究顯示一個成功的會展主題塑造會誘發形象成為免費的宣傳廣告吸引民眾前往參觀，並呈現持久之形象同時延伸至國家文化素養或城市聲譽。

由專家意見所建構之相對重要度關係與DEMATEL的因果關係及影響程度，分析後發現，整合型重要度高者分別為主題塑造、會展設施、會展專業服務、交通、航空站設施與住宿，代表會展主題的國際能見度、會展設施的完善性、會展服務的專業性與水準、城市中交通的方便性、航空運輸的便利性與會場周邊飯店住宿的方便性是顧客重視的項目。另外吸引力及形象與餐飲，雖然屬於低改善優先順序，但卻落於重要的的平均值附近，其重要性亦須注意。吸引力及形象代表著城市的形象與吸引力(歷史、文化、觀光景點、節慶文化)，而餐飲代表餐飲服務時間、價格、選擇的多樣性與方便性。

以AD-IPA之方法分析消費者之問卷，落於第I象限之因素為會展專業服務必須採取繼續保持策略，以維持競爭優勢。落於第II象限之因素為主題塑造、會展設施、交通、航空站設施與住宿，必須立即採取改善措施。落於第III象限之因素為吸引力及形象、消費水準、氣候與餐飲，可列為低改善順序的項目，但其中吸引力及形象與餐飲可較其他兩項為優先處理。落於第IV象限之因素有安全友善、資訊取得、人力資源、環境與政府，代表我國會國際會議與展覽的服務品質表現度佳，可不必再針對這類項目投入更多的資源。

國際會議與展覽的服務品質，經過文獻分析與專家意見所列出的因素皆會影響整個會展的服務品質，運用AD-IPA的方法論，可進一步提高研究內容的客觀性與價值度。並藉由服務品質評鑑指標之擬定，可提供政府單位及國際會展業者重視其經營管理與服務品質之重要性，藉此喚起業者擬訂相關策略與持續改善，全面提昇整體國際會議與展覽之經營績效與服務品質。

參考文獻

中文期刊

1. 葉泰民，2000，台北市發展國際會議觀光潛力之研究，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文，台北。
2. 莊雪麗，2005，台灣會展產業及發展策略之研究，高雄應用大學觀光與餐旅管理研究所碩士論文，高雄。

3. 蔡馨儀，2005，會展專業人才培訓計畫推動現況與實施成效之研究，銘傳大學觀光研究所碩士論文，台北。
4. 楊璧慧，2005，兩岸會展產業發展之比較研究，銘傳大學觀光研究所碩士論文，台北。
5. 蕭玉華，2005，國際會議地點選址評估模式之研究—Fuzzy AHP 之應用，南華大學旅遊事業管理學研究所碩士論文，嘉義。
6. 李佳玲，2006，委辦國際會議顧問公司遴選評估模式之研究-以模糊 AHP 應用，南華大學旅遊事業管理學研究所碩士論文，嘉義。
7. 傅宗豪，2006，廠商參展目的促銷方法與績效之研究—以 2005 台北旅展為例，世新大學觀光學研究所碩士論文，台北。
8. 扈瓊玲(2009)，台北國際會議與展覽競爭力研究，未出版之碩士論文，世新大學觀光學研究所，台北。

英文期刊

- Anderson, V, Prentice, R, and Guerin, S (1997). Imagery of Denmark among \ visitors to Danish time arts exhibitions in Scotland. *Tourism Management*, 18(7), 453-464.
- Arnold, M. K. (2002). *Build a Better Trade Show Image*. Grafix press. International Congress and Convention Association. (2004). *The international Meetings Market in 2000*. Amsterdam: ICCA
- Baloglu, S., Love, C. (2001), "Association meeting planners' perceptions of five major convention cities: results of the pre-test", *Journal of Convention & Exhibition Management*, Vol. 3 No.1, pp.21-30.
- Breiter, D., & Gregory, S. (2003). Tradeshow Managers: A Study of Technology Innovation and Time Poverty, *Journal of Convention & Exhibition Management* (Vol. 5, pp. 51-67).
- Choi, J. J. (2004). Factors influencing state association planners' overall satisfaction with convention experience. *Journal of Convention & Event Tourism*, 6(4), 65-79.
- Crouch I Georffrey and Louviere J. Jordan.(2004). Experimental analysis of the choice of convention site. *Tourism Analysis*. 8. 171– 176.
- Fontela, E. and A. Gabus, (1976), *The DEMATEL Observer*, DEMATEL 1976 Report. Switzerland, Geneva, Battelle Geneva Research Center.
- Fortin.P.A., Riitchite,J.R.B.,and A rsenault, J.(1976). A study of the decision Process of North American associations concerning the choice of a convention site. Quebec City :Quebec Planning and Development Council.
- Gabus, A. and Fontela, E. (1973), *Perceptions of the World Problematique: Communication Procedure, Communicating with Those Bearing Collective Responsibility*, DEMATEL Report No. 1, Battelle Geneva Research Center, Geneva, Switzerland.
- Go, F. and Zhang, W.(1997), Applying importance–performance Analysis to Beijing as an International Meeting Destination, *Journal of Travel Research*,35(1),42-49.
- Hansen, E. and Bush, R.J., (1999), Understanding Customer Quality Requirements: Model and Application, *Industrial Marketing Management*, 28(2), pp. 119-130.

- Hinkin, T.R and Tracey, J.B. (1998). The service imperative :Factor driving meeting effectiveness. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 39(5), 59–67.
- Huang J.J., Tzeng G.H., and Ong C.S., (2005), multidimensional data in multidimensional scaling using the analytic network process, *Pattern Recognition Letters*, Vol. 26, pp. 755-767.
- Jung, M. (2005). Determinants of exhibition service quality as perceived by attendees. *Journal of Convention & Event Tourism*, 7(3/4), 85-97.
- Kang, M. H., Suh, S. J., & Jo, D. (2005). The Competitiveness of international meeting destinations in Asia: meeting planners' versus buying centers' perceptions. *Journal of Convention & Event Tourism*, 7(2), 57-81.
- Kim, Y.H., (2006), Study on Impact Mechanism for Beef Cattle Farming and Importance of Evaluating Agricultural Information in Korea Using DEMATEL, PCA and AHP. *Agricultural Information Research*, 15(3), pp. 267-280.
- Lee, Y.C., Cheng, C.C. and Yen, T.M. (2009). Integrate Kano's Model and IPA to Improve Order-Winner Criteria: A Study of Computer Industry, *Journal of Applied Sciences*, 9(1), pp. 38-48.
- Lee, M ,J., & Back, K. J. (2005). A review of convention and meeting management research 1990-2003: Identification of statistical methods and subject areas. *Journal of Convention & Event Tourism*, 7(2), 1-19.
- Lin, C.J. and Wu, W.W. (2008), A Causal Analytical Method for Group Decision-Making under Fuzzy Environment. *Expert System with Applications*, 34(1), pp. 205-213.
- Mair, J. and Thompson, K. (2009) ,”The UK association conference attendance decision-making process [J]”, *Tourism Management*, 30(3), pp.400-409.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977), Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing*, 41(1), pp. 77-79.
- McCleary, K. W.(1978). The corporate meetings market: Components of success in attracting corporate group business. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 19(August), 30-35.
- Meeting & Conventions, 1992. Meetings Market Study. Zil–Davis Publishing Co., New York.
- Oppermann, M, 1996, Convention destination images :analysis of association meeting planners' perceptions. *Tourism Management* 17(3), 175–182.
- Qu, H., Li, L. and Kei Tat Chu, G. (2000) ,”The comparative analysis of Hong Kong as an international conference destination in Southeast Asia [J]”, *Tourism Management*, 21(6), pp.643-648.
- Renaghan, L. M. and Kay, M. Z. (1987). What meeting planners want: The conjoint-analysis approach. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 28(May), 67-76.
- Robinson, L. S., & Callan, R. J. (2005). UK conference delegates' cognizance of the importance of venue selection attributes. *Journal of Convention & Event Tourism*, 7(1), 77-91.
- Saaty, T.L. (1996), *The Analytic Network Process-Decision Making with Dependence and Feedback*. Pittsburgh, PA: RWS Publications.
- Saaty, T.L. (2001), *Decision Making with Dependence and Feedback: The Analytic Network Process*. 2nd Pittsburgh, PA: RWS Publications.
- Sarkis, J., (2003), Quantitative models for performance measurement systems-alternate considerations, *International Journal of Production Economics*, Vol. 86, pp. 81-90.
- Severt, D., Wang, Y. and Chen, P. J., Breiter, D. (2007) ,”Examining the motivation, perceived performance and behavioral intentions of convention attendees : Evidence from a regional conference [J]”, *Tourism Management*, 28(2), pp.399-408.

- Severt, K., Fjelstul, J. and Breiter, D. (2009) ,”A comparison of motivators and inhibitors for association meeting attendance for three generational cohorts [J]”, *Journal of Convention & Exhibition Management*, 10(2), pp.105-119.
- Seyhmus Baloglu, PhD & Curtis Love,PhD.(2003).Association Meting Planners’Perceiven Performance of Las Vegas: An Importance–Performance Analysis. *Journal of Convention & Exhibition Management*,5(1),13–27.
- Smith, K. A., & Garnham, R. (2006). Distribution channels for convention tourism: Association conventions in Wellington, New Zealand. *Journal of Convention & Event Tourism*, 8(1), 1-27.
- Tabei, S. (1997), ”Conventions: A guide to a flourishing Industry. Tokyo, The Simul Press Inc.
- Tamura, H., Okanishi, H. and Akazawa, K. (2006), Decision Support for Extracting and Dissolving Consumers’ Uneasiness over Foods Using Stochastic DEMATEL, *Journal of Telecommunications and Information Technology*, Vol. 4, pp.91-95.
- Weber, K., & Ladkin, A. (2004). Trends affecting the convention industry in the 21st century. *Journal of Convention & Event Tourism*, 6(4), 47-63.
- Woo Gon Kim & Hyeon–Ceol Kim,(2003).The Analysis of Seoul as an International Convention Destination. *Journal of Convention & Exhibition Management*,5(2),69–87.
- Wu, W.W. and Lee, Y.T. (2007), Developing Global Managers’ Competencies Using Fuzzy DEMATEL Method, *Expert System Application*, 32(2), pp. 499-507.
- Yoo, J. J. E. and Chon, K. (2008),”Factors affecting convention participation decision-making : Developing a measurement scale [J]”, *Journal of Research*,47(1),pp.113-122.

網路資料

International Convention & Congress Association (ICCA) , <http://www.icca.nl>

經濟部國際貿易局(2009) , 2009前瞻產業系列座談會-會展產業 , 下載日期 : 2010/12/06 , 取自 : <http://www.meettaiwan.com.tw>

國科會補助計畫衍生研發成果推廣資料表

日期:2011/10/19

國科會補助計畫	計畫名稱: 建構國際會議與展覽服務品質評鑑指標與策略發展之研究
	計畫主持人: 賀力行
	計畫編號: 99-2221-E-216-013- 學門領域: 服務系統與科技管理
無研發成果推廣資料	

99 年度專題研究計畫研究成果彙整表

計畫主持人：賀力行		計畫編號：99-2221-E-216-013-					
計畫名稱：建構國際會議與展覽服務品質評鑑指標與策略發展之研究							
成果項目		量化			單位	備註（質化說明：如數個計畫共同成果、成果列為該期刊之封面故事...等）	
		實際已達成數（被接受或已發表）	預期總達成數（含實際已達成數）	本計畫實際貢獻百分比			
國內	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	1	1	100%		
		專書	0	0	100%		
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力（本國籍）	碩士生	1	1	100%	人次	
		博士生	2	2	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		
國外	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	0	0	100%		
		專書	0	0	100%		章/本
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力（外國籍）	碩士生	0	0	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		

<p>其他成果 (無法以量化表達之成果如辦理學術活動、獲得獎項、重要國際合作、研究成果國際影響力及其他協助產業技術發展之具體效益事項等，請以文字敘述填列。)</p>	<p>無</p>
--	----------

	成果項目	量化	名稱或內容性質簡述
科 教 處 計 畫 加 填 項 目	測驗工具(含質性與量性)	0	
	課程/模組	0	
	電腦及網路系統或工具	0	
	教材	0	
	舉辦之活動/競賽	0	
	研討會/工作坊	0	
	電子報、網站	0	
	計畫成果推廣之參與(閱聽)人數	0	

國科會補助專題研究計畫成果報告自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現或其他有關價值等，作一綜合評估。

1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估

達成目標

未達成目標（請說明，以 100 字為限）

實驗失敗

因故實驗中斷

其他原因

說明：

2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形：

論文： 已發表 未發表之文稿 撰寫中 無

專利： 已獲得 申請中 無

技轉： 已技轉 洽談中 無

其他：（以 100 字為限）

3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）（以 500 字為限）

國際會議與展覽的服務品質，經過文獻分析與專家意見所列出的因素皆會影響整個會展的服務品質，運用 AD-IPA 的方法論，可進一步提高研究內容的客觀性與價值度。並藉由服務品質評鑑指標之擬定，可提供政府單位及國際會展業者重視其經營管理與服務品質之重要性，藉此喚起業者擬訂相關策略與持續改善，全面提昇整體國際會議與展覽之經營績效與服務品質。