

應用層級分析法(AHP)建構餐廳經營管理等級評估之研究

洪崇恩、李俊憲

E-mail: 9706844@mail.dyu.edu.tw

摘要

現今社會，餐廳的成長率高漲，卻沒有相關的評鑑法可以提供管理，於是如何建立符合消費者生活型態與提高其層級需求之餐廳評估標準，以及如何讓消費者可以根據自己的喜好選擇出適合自己的餐廳，是未來餐飲業目標。本研究旨在建立獨立餐廳之評鑑，並為其建立一套專屬之評估模式。民眾在餐廳用餐前，都會透過消費動機之事前評估部份，來選擇喜歡的餐廳。利用文獻探討之部份，整合出初步研究架構，經由12位專家，以休閒、餐廳、旅館三個不同領域的專家腦力激盪，進行2次德爾菲法問卷，進而修正架構。利用層級分析法(AHP)問卷，以Expert Choice 11.0算出各專家之相對權重值，並檢驗專家之一致性，最後再以調和平均數算出專家群體之權重，建構一份專屬的餐廳評估表。結果套用在四家餐廳分析驗證上，能有良好之區隔效果，因此本研究之成果可提供業者改進之依據與公部門之管理用途。

關鍵詞：餐廳評估；層級分析法

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	v	內容目錄	v
vi 表目錄	viii	圖目錄	viii
x 第一章 緒論	1	1 第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	5	3 第三節 研究方法	5
6 第四節 研究流程圖	6	7 第五節 研究範圍	7
8 第六節 研究限制	8	8 第二章 文獻回顧	8
9 第一節 餐廳發展與類型	9	9 第二節 餐廳經營與消費型態	9
21 第三節 消費者決策行為	25	25 第四節 網路程序分析法起源、應用與比較	30
30 第五節 相關實證研究	36	36 第六節 相關餐廳評鑑方法與因素	43
43 第七節 餐廳評鑑初步架構	47	47 第三章 研究方法	52
52 第一節 研究流程	52	52 第二節 德爾菲法	53
53 第三節 層級分析法	54	54 第四章 資料分析與實證	60
60 第一節 專家背景介紹	60	60 第二節 德爾菲專家問卷的回收與處理	60
60 第三節 層級分析法專家問卷與評估指標權重分析	70	70 第四節 建立餐廳等級評估模式與評分表	78
78 第五章 案例驗證	87	87 第一節 案例介紹與討論(一)	87
87 第六節 結論與建議	89	89 第一節 研究結果摘要與討論	89
89 第二節 後續研究建議	95	95 參考文獻	99
99 附錄A 專家經歷介紹	111	111 附錄B 德爾菲問卷	114
114 附錄C 德爾菲調查表	123	123 附錄D 餐廳等級評估之研究影響因素調查表	125
125 附錄E 餐廳等級評估劃分說明表(A餐廳)	142	142 附錄F 餐廳等級評估劃分說明表(B餐廳)	153
153 附錄G 餐廳等級評估劃分說明表(C餐廳)	158	158 附錄H 餐廳等級評估劃分說明表(D餐廳)	163

參考文獻

一、中文部份 Jack, D. N. (2004), 餐飲管理(掌慶琳校閱), 台北:揚智文化。 Johnson, C., & Mullen, B. (1996), 消費者行為心理學(游恆山譯), 台北:五南。 尹章華(2001), 旅館餐飲法律實務, 台北:永然文化。 王海山主編(2003), 科學方法百科辭典, 台北:恩樞。 朱惠英(2006), 台南市上班族之生活型態與香草餐廳消費者決策行為之研究, 建國科大學報, 25(3), 45-70。 呂能鴻(2006), 消費者行為, 台北:華立。 李宗樺(2005), 應用分析網路程序法建構金融業資訊部門績效評估指標之研究, 私立中華大學科技管理研究所未出版之碩士論文。 李慧菁(2005), 資訊科技產業產品研發專案關鍵成功因素之研究-AHP方法之應用, 私立大同大學事業經營學系未出版之碩士論文。 杜瑞澤, 陳苑菁(2006), 層級分析法(AHP)應用於永續產品開發策略之研究, 高雄師大學報, 21(1), 139-153。 林月英(1998), 餐飲概論(上), 台南:復文。 林珣秀, 劉元安, 孫瑜華, 李一民, 林連聰(2000), 餐館與旅館管理, 台北:國立空中大學。 林羿吟(2006), 溫泉旅館服務品質評

估模式之構建,私立中華大學科技管理研究所未出版之碩士論文。林香君,高儀文(1999),餐飲實務,台北:揚智文化。林欽榮(2002),消費者行為,台北:揚智文化。林進財,江長慈(2004),以AHP法求算衛生署委外研究計畫績效評估指標權重,健康管理學刊,2(2),229-240。林詩旋(2004),消費者對韓式餐飲食品品質的態度與消費行為之研究-以台北市韓式烤肉餐廳為例,私立中國文化大學生活應用科學研究所未出版之碩士論文。林嘉慧(2001),大台北地區原住民餐廳經營管理與顧客消費行為之研究,私立世新大學觀光研究所未出版之碩士論文。林靈宏(1994),消費者行為學,台北:五南。段兆麟(2007),台灣休閒農業發展的回顧與未來發展策略,農政與農情,177,78-83。高秋英(1998),餐飲服務,台北:揚智文化。張凱智(1997),消費者對速食連鎖餐廳認知與偏好之研究,觀光研究學報,3(1),15-25。曹勝雄(1995),交通運輸與遊憩承載整合模式之研究-多目標數學規劃之應用,私立中國文化大學觀光事業研究所。梁海(2003),連鎖加盟關鍵成功因素之研究-以移動式販賣為例,私立大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文。許金根(2005),飲食文化與中國發展,南寧職業技術學院學報,10(1),14-17。許淑瑜(2001),企業資源規劃(ERP)系統評選之研究應用分析網路程序法(ANP),私立淡江大學資訊管理學系未出版之碩士論文。許慈倩(1996),台灣未來熱門行業-餐旅業,台北:永汀文化。陳佳慧(2002),消費者觀賞表演藝術活動付費意願因素評估之研究,私立大葉大學休閒事業管理系未出版之碩士論文。陳堯帝(1999),餐飲管理,台北:揚智文化。陳堯帝(2000),餐飲實務,台北:揚智文化。彭仁主,張瓊琳(2001),餐飲概論(I),台北:立威。游文宏(2002),以層級分析法進行輪椅選購評估之研究,私立大葉大學工業工程研究所未出版之碩士論文。經濟部商業司(2000),餐飲業經營管理實務,台北:經濟部。詹益政,黃清峰(2005),餐旅業經營管理,台北:五南。劉元安,黃上鳳(2002),情境因素對機場消費者選擇餐廳偏好之影響,觀光研究學報,9(2),51-66。劉美琪(1996),促銷管理-理論與實務,台北:正中書局。鄭世陽(2001),觀光餐飲經典,台北:華泰。鄧振源,曾國雄(1989a),階層分析法(AHP)的內涵特性與應用(上),中國統計學報,27(6),5-22。鄧振源,曾國雄(1989b),階層分析法(AHP)的內涵特性與應用(下),中國統計學報,27(7),1-20。盧惠敏(2002),休閒農業區劃定評估模式研究-應用地理資訊系統於屏東縣休閒農業選址研究,鄉村發展,3(12),1-18。蕭世英(1991),餐飲業環境有害物質探討,私立大葉大學食品工程系未出版之碩士論文。賴守誠(2006),現代消費文化動力下族群飲食文化的重構:以台灣「客家菜」當代的休閒消費轉型為例,國家與社會,167-212。賴佳昀主編(2007),2007台北餐廳評鑑,台北:美麗殿。韓傑(1986),餐飲經營學,高雄:前程。韓傑(1995),餐飲經營學,高雄:前程。羅巾楓(2003),連鎖加盟之服務品質與顧客滿意度之研究-以連鎖牛排西餐餐廳為例,私立大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文。台灣旅遊生活網(2006),美食聖經-米其林指南[線上資料],來源: <http://gofuntaiwan.net/columnpage/specol/michelin.asp>[2007, September 12]。台灣觀光資訊網(2007),旅館建築等級評鑑[線上資料],來源: <http://admin.taiwan.net.tw/public/public.asp?selno=358&reino=358>[2007, October 14]。交通部觀光局(2006),來台旅客消費及動向調查[線上資料],來源: <http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp>[2007, November 1]。交通部觀光局(1996),觀光統計定義及觀光產業分類標準之研究[線上資料],來源: <http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp>[2007, October 14]。交通部觀光局(2007),旅館等級評鑑制度[線上資料],來源: <http://202.39.225.136/public/public.asp?selno=358&reino=358>[2007, October 14]。交通部觀光局(2007),觀光政策白皮書[線上資料],來源: http://admin.taiwan.net.tw/auser/b/wpage/chp3/3_1.1.htm[2008, April 14]。全國法規資料庫(2007),消防法施行細則[線上資料],來源: <http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4A.asp?FullDoc=all&Fcode=D0120002>[2007, November 9]。行政院主計處(2006),中華民國台灣地區九十五年家庭收支調查報告[線上資料],來源: <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>[2007, October 19]。行政院主計處(2008),國家統計通報[線上資料],來源: <http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/783116465871.pdf>[2008, January 11]。行政院勞委會(2007),觀光休閒職群簡介[線上資料],來源: <http://www.tyvtc.gov.tw/class06.php>[2008, April 14]。李河水(2007),台灣食品消費趨勢-2.品質趨勢分析[線上資料],來源: <http://www.itis.org.tw/>[2007, November 5]。沈瑞棋、施東河(2007),餐廳服務品質模糊評量模式之研究[線上資料],來源: <http://lib01.nknc.edu.tw/journal/%A8H%B7%E7%B5X.htm>[2008, April 14]。林茂仁,黃仁謙(2007, June 21),統一超、麥當勞搶餐飲外送商機,經濟日報(台北),2版。思博網(2008),德爾菲研究法[線上資料],來源: www.ceps.com.tw/cepsdo/10226265-199908-7-4-347-362-a.pdf[2008 January, 11]。英卓美食網(2008),英卓美食網[線上資料],來源: <http://www.enjoygourmet.com/>[2008 April, 20]。高丙中(2000),今日消費的三個層次[線上資料],來源: http://www.gmdaily.com.cn/1_sz/2000/20000410/gb/2000%5E92%5E0%5E000423.htm[2007, October 4]。梁雲芳(1986),消費者到各家餐廳的考慮因素,突破雜誌,11期,141-143。流通世界(1999),1,統一流通世界雜誌社。流通世界(1999),9,統一流通世界雜誌社。傅依傑(2007),美食聖經「查加」米其林暢銷[線上資料],來源: http://www.wretch.cc/blog/juyacw&article_id=9006370[2008, April 6]。創業搶鮮誌(2003),2003年四月號[線上資料],來源: <http://www.myway168.com.tw/index.php>[2007, August 21]。雅虎生活(2007),美食館介紹[線上資料],來源: <http://tw.lifestyle.yahoo.com/>[2007, September 14]。雅虎新聞(2007),米其林密訪東京 5日本料理獲3星[線上資料],來源: <http://tw.news.yahoo.com/>[2007, November 20]。經濟部投資業務處(2005),台灣服務業的發展現況[線上資料],來源: <http://twbusiness.nat.gov.tw/paper/y04/11/14-241.htm>, [2008, January, 11]。維基網(2007),米其林介紹[線上資料],來源: <http://wiki.tw/index.php/%E9%A6%96%E9%A0%81>[2007, November 2]。維基網(2008),西格蒙德 弗洛伊德[線上資料],來源: <http://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=%E4%BD%9B%E6%B4%9B%E4%BC%8A%E5%BE%B7&variant=zh-tw>[2008 January, 11]。

二、英文部份 Alan, C. B. T., Leo, S., & Frederick, H. K. Y. (2002). How a crowded restaurant affects consumers attribution behavior. *Hospitality Management*, 21, 449-454. Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P.W. (1997). *Consumer Behavior* (8th ed.). New York: Dryden Press. Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). *The theory of buying behavior*. New York: John Wiley and Sons. Mannell, R. C. (1999). Leisure experience and satisfaction. In E. L. Jackson & T. L. Burton (Eds.), *Leisure Studies: Prospects for the twenty-first century* (pp. 235-251), State College PA: Venture. Margo, G., Tan, W., & Melissa, O.(2006). Availability of nutrition information from chain restaurants in the United States. *American Journal of Preventive Medicine*, 30(3), 266-268. Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row. Nicosia, F. M. (1968). *Consumer Decision Processes: Marketing and Advertising Implication*. New Jersey: Prentice-Hall Inc. Park, C.(2004). *Efficient or*

enjoyable? Consumer values of eating-out and fast food restaurant consumption in Korea. *Hospitality Management*, 23 , 87 – 94. Saaty, T. L., & Takizawa, M. (1986). Dependence and independence: From linear hierarchies to nonlinear networks, *European Journal of Operational Research*, 26, 229-237. Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchical Process*, New York: McGraw-Hill. Saaty, T. L. (2006). Rank from comparisons and from ratings in the analytic hierarchy network processes, *European Journal of Operational Research*, 168, 557-570. Saaty, T. L.(1996). Decision Making with Dependence and Feedback: The Analytic Network Process, Pittsburgh, PA: RWS. Saaty, T. L., & Vargas, L. G. (1987). Uncertainty and rank order in the analytic hierarchy process, *European Journal of Operational Research*, 32, 107-117. Saaty, T. L., & Bennet, J. P. (1977). A Theory of Analytical Hierarchies Applied to Political Candidacy. *Behavioral Sciences*, 22(4), 237-245. Saaty, T. L. (1977). A Scaling Method for Priorities in Hierarchical Structural. *Journal of Mathematical Psychology*, 15, 274-281. Sinha, S. B., & Sastry, S. V. C. (1987). A Goal Programming Model for Facility Location Planning. *Socio-Economic Planning Sciences*, 2(4),251-255. Smith, G. C.(1970). Marketing the Meal Experience. *Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 11, 73-102. Yurdakul, M. (2004). AHP as a strategic decision-making tool to justify machine tool selection, *Journal of Materials Processing Technology*, 146, 365-376. Zagat Survey 2007 New York City Restaurants (2007). New York: Zagat Survey, LLC. Zahedi, f. (1986). A Simulation Study of Estimation Methods in the Analytic Hierarchy Process. *Socio-Economic Planning Sciences*,20(6),347-354.