

# Kano二維品質模式應用於大學生對民宿環境與服務偏好之研究

陳玉聲、陳信泰

E-mail: 374607@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

大學生旅遊住宿民宿已蔚為時下風潮，環境與服務品質即成為影響競爭優勢的一項重要因素。本研究以民宿為對象，以大學生為市場區隔，探討大學生對於民宿環境與服務品質的重視度與偏好，首先利用 Kano 二維品質模式，分析大學生對於民宿環境與服務品質偏好的差異性；依據學生喜歡程度的高低，進行品質屬性歸類，藉此作為民宿業者經營改善之方向，並藉以提升學生旅遊住宿之品質及民宿業者的競爭力。同時將50個問卷的題項，計算其在增加滿意指標及減少不滿意指標之係數值，並將這些指標係數值藉由四象限圖分布狀況之相對位置，提出增加大學生滿意或減少不滿意現象時之先後改善次序，其結果顯示在環境偏好前五名中，無論增加大學生滿意度或減少大學生不滿意度都包含「房間具有隱私性」、「獨立衛浴設備」與「冷氣機、電話、電視、冰箱等電器設備」等三項因素；在服務偏好前五名中，則均包含「維護環境整潔衛生能力」、「消費金額具有合理性」、「迅速有效率的客訴處理」與「親切熱忱服務的主人」等四項要素，且均為必須優先重視並急需改善的偏好要素，藉以提供民宿業者作為進行品質改善決策之參考。

關鍵詞：Kano 二維品質模式，大學生，民宿，環境偏好，服務偏好

## 目錄

中文摘要	iii 英文摘要	iv
誌謝辭	v 內容目錄	vi 表
目錄	viii 圖目錄	x 第一章
緒論	1 第一節 研究背景與動機	1 第二節 研究目的
	3 第三節 研究範圍限制與對象	3 第四節 名詞解釋
	4 第五節 研究流程	5 第二章 文獻探討
8 第一節 大學生的消費特性	8 第二節 民宿定義與起源	9
第三節 民宿發展現況與特色	14 第四節 民宿環境偏好	22 第五節 民宿
服務偏好	31 第六節 Kano 二維品質模式	37 第三章 研究方法
	44 第一節 研究架構	44 第二節 研究範圍與限制
	45 第三節 研究方法與設計	46 第四節 研究樣本與抽樣
52 第四章 結果與討論	54 第一節 回收問卷分析	
54 第二節 民宿偏好要素結構分布	58 第三節 品質改善指標分析	63 第五章 結
論與建議	70 第一節 結論	70 第二節 建議
	71 參考文獻	72 附錄A 正式問卷調查
表	89 表目錄 表2-1 國內外學者與組織對民宿所下之概念性定義	14 表 2-2 民宿比較資
料表	16 表 2-3 台灣民宿家數和房間數統計表	17 表 2-4 2011 年民宿與旅
館住用率統計表	18 表 2-5 國外民宿環境重視項目	25 表 2-6 民宿環境重視項目
	30 表 2-7 民宿環境初步分類	30 表 2-8 民宿服務需求與重視項目
	35 表 2-9 應用 Kano 二維品質模式之實證摘要表	42 表 3-1 品質要素歸類表
	46 表 3-2 問卷設計範例	49 表 3-3 大學生對民宿環境偏好衡量變項表
	51 表 3-4 大學生對民宿服務偏好衡量變項表	52 表 3-5 正式問卷回收統計表
	53 表 4-1 樣本結構資料分析表	54 表 4-2 項目分析獨立樣本t 檢定摘要
	55 表 4-3 品質要素具備與不具備時量表信度摘要表	58 表 4-4 Kano 環境偏好要素品質屬性所占比例及歸類
61 表 4-5 Kano 服務偏好要素品質屬性所占比例及歸類	62 表 4-6 整體問項品質改善指標分析	66
表 4-7 四象限改善指標分析結果	69	

## 參考文獻

一、中文部分 上海質量科學研究院(2009)，顧客滿意的測量、分析與改進，北京：中國標準出版社。 王一凡(2007)，客家社區環境意象對遊客偏好之影響，世新大學觀光學系碩士論文。 王正賢(2007)，民宿經營管理策略之研究 - 以台東初鹿地區為例，南華大學旅遊事業管

理研究所碩士論文。王勇吉(1997), 行銷管理精要, 台北:千華書局。王思翔(2011), 澎湖民宿創業者創業動機與經營關鍵成功因素之研究。國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文。王美慧、陳瑞龍、葉陳錦(2006), 民宿旅客之消費行為探討—以花蓮地區為例, 戶外遊憩研究, 9(4), 1-30。何郁如、湯秋玲(1989), 墾丁國家公園住宿服務現況之研究, 戶外遊憩研究, 2(1), 51-62。吳成斌(1999), 品質屬性之重要度與滿意度之研究, 中原大學工業工程研究所碩士論文。吳乾正(2001), 農園的民宿經營, 農業經營管理會訊, 27, 10-11。吳菊(2009), 遊客選擇民宿關鍵因素之探討, 嶼觀光研究, 2(3), 28-45。宋貞宜(2008), 民宿遊客住宿動機及滿意度之研究 - 以苗栗縣南庄鄉為例, 國立台東大學體育學系體育教學碩士論文。李思屏(2001), 遊客對生態旅遊環境態度與行為關係之研究-以關渡自然公園為例, 國立台灣大學園藝學研究所碩士論文。李維鈞、王盈活(2011), 應用二維模式探討自有品牌產品屬性層次, 創新管理, 8(1), 75-94。林宜甲(1998), 國內民宿經營上所面臨問題與個案分析—以花蓮縣瑞穗鄉舞鶴地區為例, 國立東華大學自然資源管理研究所碩士論文。林奕君(2005), 民宿關係品質模式之研究, 中興大學園藝研究所碩士論文。林帥宇(2003), 二維品質模式於物流中心服務品質之探討—以筆記型電腦配銷為例, 樹德科技大學研究所碩士論文。林秋雄(2001), 民宿農業旅遊隻核心基地—日本農業旅遊研修拾綴系列四, 農訓雜誌, 18(8), 65-71。林香君、高崇倫(2001), 女性對於休閒旅館設施偏好之研究, 生活科學學報, 7, 87-104。林梓聯(2001), 台灣的民宿, 農業經營管理會訊, 27, 3-5。林義雄(2006), 南投縣民宿服務品質之調查研究, 國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文。林學宜(2004), 老人住宅環境偏好相關因素研究 - 以潤福生活新象為例, 中原大學室內設計系碩士論文。林靜芳(2004), 清境地區民宿旅客再宿意願之研究, 私立朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。欣境工程顧問公司(1990), 東部海岸風景區發展民宿可行性之研究, 交通部觀光局東部海岸風景特定區管理處。邱天佑(2005), 民宿旅客市場區隔分析之研究 - 以花蓮為例, 2005洄瀾科技及商務集刊, 1(3), 65-86。邱國欽、李素箱、廖添進(2009), 應用績效評估矩陣方法探討民宿業服務品質之研究, 中小企業發展季刊, 16, 1-24。邱湧忠(2002), 休閒農業經濟學, 台北:茂昌。姜惠娟(1997), 休閒農業民宿遊客特性與動機之研究, 國立中興大學園藝研究所碩士論文。姜惠娟、歐聖榮(1997), 休閒農業民宿旅客特性與需求之研究, 興大園藝, 22(2), 135-147。施心純(2007), Kano 二維品質模式於手機通路服務品質之探討, 立德管理學院工業管理研究所碩士論文。施夙娟(1995), 景觀偏好知覺與景觀生態美質模式之探討, 中華工學院土木工程研究所碩士論文。段兆麟(2001), 休閒農場民宿經營, 九十年農漁民第二專長訓練一, 休閒旅遊班農業輯錄, 屏東科技大學。狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、新一著(1984), 有魅力的品質與應該有的品質(陳俊卿譯), 品質管制月刊, 21(5), 33-41, (原文於1984年出版)。胡凱傑、李太雨、丘志文(2011), 以 Kano 模式與重要度績效分析探討亞洲主要貨櫃港口之服務品質, 運輸學刊, 23(1), 129-164。胡學彥、龔金山、王振英(2007), 地方產業型民宿供需特性之研究, 土地問題研究季刊, 6(4), 68-84。徐清穎(2007), 民宿業者訂價與遊客付費意願影響因素之比較研究, 銘傳大學觀光研究所碩士論文。徐韻淑、黃紹顏、倪維亞(2004), 屏東及宜蘭地區民宿旅客特性與重視因素之研究, 中華家政學刊, 35, 49~60。浦心蕙(1992), 遊憩區遊客選擇住宿行為之研究, 國立中興大學園藝研究所碩士論文。高志喬(2011), 台灣特色民宿評鑑指標之研究, 開南大學觀光與餐飲旅館學系碩士論文。高崇倫(1999), 遊客對國營休閒農場遊憩環境體驗之研究 - 以武陵農場為例, 中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。張旭華、呂濱洧(2007), 整合二維品質模式與品質機能展開應用於高等技職教育服務之實證研究, 品質學報, 14(4), 405。張嵐蘭(2002), 遊客渡假生活型態與旅遊目的地選擇偏好關係之研究, 大葉大學休閒事業管理研究所碩士論文。張棋瑛(2007), 特色民宿服務管理之個案研究, 樹德科技大學營管理研究所碩士論文。張榮杰(2009), 民眾對民宿景觀偏好之研究, 亞洲大學休閒與遊憩管理學系碩士論文。許文富、陳清春(1995), 我國休閒漁業發展規劃之研究 - 觀光魚市與漁村民宿發展規劃之研究, 台灣省農林廳漁業局研究計畫, 台北:台灣大學農業經濟研究所。郭永傑(1991), 山地民宿村莊營之計劃理念與營運計劃, 休閒農業經營手冊, 106-111, 台北:行政院農業委員會。陳平軒(2003), 遊客對休閒農場住宿設施與服務的認知及滿意度之研究 - 以宜蘭縣庄腳所在休閒農場為例, 國立政治大學地政學系碩士論文。陳思倫、劉錦桂(1992), 影響旅遊目的地選擇之地點特性及市場區隔之研究, 戶外遊憩研究, 5(2), 39-70。陳昭郎、張東友(2002), 由各國民宿經驗看台灣農村民宿發展, 農訓雜誌, 4(19), 48-50。陳秋玲(2004), 民宿旅客消費行為之研究-以宜蘭民宿地區為例, 南華大學管理科學研究所碩士論文。陳照旗(2002), 台灣歐風民宿, 台北市:上旗文化。陳詩惠(2003), 民宿遊客市場區隔之研究, 中國文化大學觀光事業學系碩士論文。陳瑞平(2005), 以Kano 二維模式探討彰化縣養護機構服務品質與一般民眾對品質重視度之研究, 大葉大學國際企業管理學系碩士論文。陳耀茂(2000), 多變統計分析手冊, 台北:全華圖書公司。湯玲郎、鄭博仁(2001), 以 Kano 的二維品質模式探討如何評估及改善醫療機構的服務品質, 工業工程學刊, 18(2), 71-81。黃淑美(1996), 遊客對北海岸風景特定區住宿設施及服務的偏好與滿意度之研究, 東海大學景觀學系碩士論文。楊永盛(2003), 遊客對宜蘭地區民宿評價之研究, 世新大學觀光研究所碩士論文。楊家彥(2002), 危機也是轉機 - 淺論台灣休閒農業的發展, 台灣經濟研究月刊, 25, 81-85。楊錦洲(1993), 二維品質模式在服務品質上之應用, 品質管制月刊, 29(5), 28。楊錦洲(2002), 服務業品質管理, 台北:品質學會。楊錦洲(2009), 服務品質:從學理到應用, 臺北市:華泰文化。廖添進(2009), 民宿業服務績效評估 - 以苗栗福瓦舍區為例, 朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。廖瑞金(2006), 遊客舒適度、感受價值與中程度之關係-以清境農場地區民宿業者為例, 國立嘉義大學森林暨自然資源研究所碩士論文。廖榮聰(2003), 民宿旅客投宿體驗之研究, 朝陽科技大學休閒事業管理學系碩士論文。劉明盛、莊郁萱、鄭香君、吳佩璋、王嘉慧(2009), 以Kano 二維品質模式觀點改善學校教育品質--以遠東科技大學餐飲管理系為例, 明新學報, 35(1), 249-269。劉孟宜、何家安、曾子宣、許惠茹、何佩璇(2011), 大學生旅遊選擇民宿之投宿選擇因素探討 - 以朝陽科技大學日間部學生為例, 朝陽科技大學休閒事業管理系畢業專題。歐聖榮(1996), 遊客解說服務之研究, 國立中興大學園藝研究所碩士論文。潘正華(1994), 台灣農村地區發展休閒農業於農牧用地上興建民宿之法令可行性研究, 台灣大學農業工程學系碩士論文。鄭天爵(1993), 遊憩地點的偏好與選擇行為之探討, 宜蘭農工學報, 6, 185-194。鄭俊雄、賴福來(2009), 整合Kano 模式與IPA 分析應用於行政機關服務品質之實證研究 - 以田中鎮公所為例, 2009 數位科技與創新管理研討會論文集, 臺北市:華梵大學資訊管理學系。鄭紹材、陳佳伶、曾萱(2005), 以Kano 二維模式探討公寓大廈管理維護公司服務品質特性之研究, 中華建築學刊, 1(2), 29-42。鄭健雄(2001), 民宿經營之道, 農業經營管理會訊, 27, 6-9。鄭健雄(2007), 休閒與遊憩概論產業觀點, 台北:雙葉書廊。鄭健雄、吳乾正(2004), 渡假民宿管理, 台北:全華科技出版。鄭詩華(1998), 民宿制度之研究, 台中:台灣省交通處旅遊事業管理

局。鄭錫新、林錦珍(2011),以 Kano 模式探討量販店服務品質屬性,顧客滿意學刊,7(2),223-257。魏麗坤(2006),Kano 模型和服務質量差距模型的比較研究,世界標準化與質量管理,(9),10-13。韓選棠(1992),「農村社區更新規劃之基本理念與實務」,農業工程學報,38(1),18-31。韓選棠、謝旻成(1999),德國休閒農業系列報導(6) 貝根太太怎樣經營民宿,鄉間小路,25(5),68-73。韓選棠、顧志豪(1992),休閒農業發展中民宿建築類型之選擇研究,農業工程學報,3(38),38—35。簡玲玲(2005),民宿評鑑指標之研究,朝陽科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。簡德金(2006),教學品質之改善決策模式:個案研究,品質學報,13(2),131-144。羅惠斌(1995),觀光遊憩區規劃與管理,台北:固地文化圖書。嚴本立、賴坤明、楊舒涵、楊舒淇(2002),南庄地區民宿概況之調查與分析,明新科技大學旅館事業管理系執行,交通部觀光局委託研究報告書(交通部觀光局, No. 992.5 6650[Vol.1]),台北:交通部觀光局。嚴如鈺(2003),民宿使用者消費型態之研究,私立輔仁大學生活應用科學系研究所碩士論文。龔筱.(2007),民宿特色與住宿偏好之研究 - 以宜蘭地區為例,私立世新大學觀光學系碩士論文。網路資料 中華企業文化網(2007),大學生旅遊行為調查報告[線上資料],來源:<http://www.sinoec.net/article13292.html> [2012, March,6]。交通部觀光局(2012),民宿營運統計報表、台灣民宿家數、房間數統計表[線上資料],來源:[http://admin.taiwan.net.tw/travel/statistic\\_g.aspx?no=228](http://admin.taiwan.net.tw/travel/statistic_g.aspx?no=228)[2012, July, 1]。郭幽圻(2009),大學生消費現象及其心理特點[線上資料],來源:<http://wenku.baidu.com/view/b0a91dc12cc58bd63186bdc1.html> [2012, May 4]。黃穎捷(2007),台灣休閒民宿產業經營攻略全集(九),台灣記者協會網站[線上資料],來源:<http://www.wretch.cc/blog/upjohn/2955605> [2012, May, 7]。二、英文部分 Alexander, R. S. (1960). Marketing definitions: A glossary of marketing terms (pp. 8). Chicago, Illinois: American Marketing Association. Chen, T. L., & Lee, Y. H. (2006). Kano two-dimensional quality model and important-performance analysis in the student ' s dormitory service quality evaluation in Taiwan. Journal of American academy of business, Cambridge, 9(2), 324-330. Dawson, C. P., & Brown, T.L. (1988). B&Bs: A matter of choice. Cornell hotel and restaurant administration quarterly, 9(1),17-21. Driver, B. L., & Bassett, J. R. (1977). Problems of defining and measuring the preferences of river recreationists, 267-272. U.S., USDA Forest Service. Guilford, J. P. (1965). Fundamental statistics in psychology and education, (4th ed.,pp. 605). New York: McGraw-Hill. Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). The theory of buyer behavior. John Wiley and Sons Inc., Chicago, Illinois. Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. Psychometrika, 39 (1), 31-36. Kano, N. (2000). Life cycle of quality and attractive quality creation. Proceedings of quality excellence in new millennium-The 14th Asia quality symposium 2000, 7-11, Taipei, Taiwan. Kano, N., Seraku, Takahashi, F., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. Hinshitsu: The journal of the Japanese society for quality control (April), 39-48. Kotler, P. (1991). Marketing management: Analysis, planning, implementation and control (7th ed., pp. 246-249). Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey. Lanier, P., Caples, D., & Cook, H. (2000). How big is small? A study of bed & breakfast, country inn, and small hotels. Cornell hotel and restaurant administration quarterly, 41(5), 90-95. Lofgren, M., & Witell, L. (2008). Two decades of using Kano's theory of attractive quality: A literature review, The quality management journal, 15(1), 59-77. Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (1998). How to make product development projects more successful by integrating Kano ' s model of customer satisfaction into quality function deployment, Technovation, 118(1), 25-38. Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (2004). Employee satisfaction: Does Kano's model apply? Total quality management and business excellence, 15(9/10), 1179-1198. Morrison, A. M., Pearce, P. L., Moscardo, G. M., Nadkarni, N., & O ' Leary, J. T. (1996). Specialist accommodation: Definition markets served and roles in tourism development. Journal of travel research, 35(1), 18-26. Nilsson-Witell, L., & Fundin, A. (2005). Dynamics of service attributes: A test of Kano ' s theory of attractive quality. International journal of service industry management, 16(2), 152-168. Norton, F. (1987). The coase theorem and suboptimization in marketing channels. Marketing-science, 6(3), 268-285. Pearce, P. L., & Moscardo, G. M. (1992). The boutique specialist accommodation sector: Perceived government needs and policy initiatives. Queensland small business research journal,(1), 34-41. Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D. (1978), Management of service operations: Text, Cases and Readings. Boston: Allyn & Bacon Inc. Schvaneveldt, S. J., Enkawa, T., & Miyakawa, M. (1991). Consumer evaluation perspectives of service quality: Evaluation factors and two-way model of quality, Total quality management & business excellence, 2(2), 149-161. Stringer, P. (1981). Hosts and guest: The bed and breakfast phenomenon. Annals of tourism research, 8(3), 357-376. Stutt, A. T., & Wortman, J. F. (2005). Hotel and lodging management: An introduction. New York: John Wiley and Sons Inc. Szmigin, I., & Reppel, A. E. (2004). Internet community bonding: The case of Macnews.de. European journal of marketing, 38(5/6), 626-640. Tan, B. L., Tang, K. H., & Forrester, P. L. (2004). Application of QFD for E-business planning. Production planning and control, 15(8), 802-818. Vallen, G., & Rande, W. (1997). Bed and breakfast in Arizona. Cornell hotel and restaurant administration quarterly, 38(4), 62-68.