

# 住宅室內設計服務品質探討：以PZB模式進行分析 = The study of service quality of housing interior design : an analysis ...

陳冠穎、黃俊熹

E-mail: 9708331@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

室內設計師在室內設計案及統包工程案的過程之中，扮演一個全程參與及主導的關鍵人物，但因交涉過程繁複及多樣性，導致許多的爭議及糾紛產生；室內設計業者在糾紛產生時，均不可避免面臨收款困難、金錢損失、名譽損害等狀況、導致公司營運狀況受衝擊以及未來客源流失等問題，業主部份亦有金錢損失、不能順利完成理想住家的失望與落空，施工人員、廠商則皆可能承擔部分工程之損失。故如何減少糾紛的產生，如何增進彼此間的互動關係，如何找出提升服務品質之平台，是本研究所亟欲探討之目的。本研究以Parasuraman A.V Zeithaml V.A Berry L. L.三人之服務品質理論作為研究的理論架構，並以其延伸之22項SERVQUAL服務品質衡量表建構出室內設計的服務品質衡量表格，經由設計業者、業主、施工人員及廠商之深入訪談並與22項因子進行對照分析，了解糾紛產生的可能原因，進而找出改善的方法並建立一份設計師、施工單位及廠商之檢核表及設計上的建議服務模式。預期可以改善設計業者、施工單位、廠商及業主的關係以減少糾紛產生外，也提供設計師、施工單位、廠商提升自我服務品質之平台。本研究結果發現糾紛的產生可能發生於設計與工程施作的任一階段。進行室內住宅設計案除了基本有形的空間設計圖面外，最重要的還是在於無形應有的服務態度，提供服務的過程中，設計師如果無法清楚的瞭解業主心中期待值，忽略無形的感受，極可能造成品質滿意程度的差異。本研究所建構出的設計師及施工單位(廠商)-室內設計服務品質衡量表以及對於住宅室內設計提出建議服務模式，改善住宅室內設計的糾紛並提供業界實務上之使用。

關鍵詞：室內設計，室內裝修，工程糾紛，PZB服務品質

## 目錄

封面內頁	簽名頁	授權書	iii	中文摘要	iv	英文摘要	vi	誌謝	viii	目錄	x	圖目錄	xv	表目錄	xvi	第一章 緒論	1.1	研究背景動機	1.1.2	研究目的	3	1.3	研究流程	4	1.4	研究對象及範圍	5	1.4.1	研究對象	5	1.4.2	研究範圍	6	1.5	研究內容	6	第二章 文獻回顧	2.1	室內設計現況探討	7	2.1.1	室內設計的定義	7	2.1.2	室內設計的類型區分	8	2.1.3	台灣室內設計現況	8	2.2	室內設計的相關人員及流程研究分析	10	2.2.1	室內設計的商業行為	10	2.2.2	設計師、業主、施工人員、廠商之間的關係比較	11	2.2.3	設計師、業主、施工人員、廠商之間的競爭分析	12	2.2.4	室內設計流程的分析評估	12	2.2.5	設計工程的管理模式	14	2.3	糾紛的種類分析	16	2.3.1	依據「施工團隊」區分	17	2.3.2	依據「生命週期」區分	19	2.3.3	依據「糾紛項目」區分	22	2.4	服務品質的相關構面	29	2.4.1	服務的定義	29	2.4.2	服務品質的特性	32	2.4.3	服務的品質因素	32	第三章 研究方法	3.1	以PZB服務品質模式建構室內設計的服務品質衡量	36	3.2	個案深入訪談研究方法	39	3.2.1	以設計師為主體之深入訪談	40	3.2.2	以業主為主體之深入訪談	40	3.2.3	以施工單位及廠商為主體之深入訪談	41	3.3	設計師、業主、施工人員特性分析整理	42	3.4	室內設計的服務品質構面	46	3.5	以PZB模式建構於室內設計之服務缺口理論	48	第四章 室內設計訪談結果分析	4.1	以設計師為主要對象的個案分析	52	4.1.1	設計師案例1之個案分析	54	4.1.2	設計師案例2之個案分析	57	4.1.3	設計師案例3之個案分析	60	4.1.4	設計師案例4之個案分析	64	4.1.5	設計師案例5之個案分析	67	4.1.6	設計師案例資料彙整以PZB模式分析	71	4.2	以業主為深入訪談對象的個案分析	74	4.2.1	業主案例1之個案分析	76	4.2.2	業主案例2之個案分析	80	4.2.3	業主案例3之個案分析	83	4.2.4	業主案例4之個案分析	87	4.2.5	業主案例5之個案分析	90	4.2.6	業主案例資料彙整以PZB模式分析	93	4.3	以施工單位及廠商為深入訪談對象的個案分析	96	4.3.1	施工單位訪談資料及個案分析	97	4.3.2	施工單位資料彙整進行室內設計服務品質衡量	99	4.3.3	廠商訪談資料及個案分析	102	4.3.4	廠商資料彙整進行室內設計服務品質衡量	104	4.4	設計師、業主、施工單位、廠商服務品質衝突點	106	4.4.1	設計師與業主之服務品質衝突點	108	4.4.2	設計師與施工單位之服務品質衝突點	109	4.4.3	設計師與廠商之服務品質衝突點	111	4.4.4	業主與施工單位之服務品質衝突點	113	4.4.5	業主與廠商之服務品質衝突點	113	4.4.6	施工單位與廠商之服務品質衝突點	114	4.5	室內設計案的建議服務模式	114	第五章 結論與建議	5.1	研究結論	120	5.2	後續研究建議	123	參考文獻	125	附錄	129	附錄1: 表a-1 訪談紀錄表1, 設計師案例1	129	附錄2: 表a-2 訪談紀錄表2, 設計師案例2	130	附錄3: 表a-3 訪談紀錄表3, 設計師案例3	131	附錄4: 表a-4 訪談紀錄表4, 設計師案例4	133	附錄5: 表a-5 訪談紀錄表5, 設計師案例5	134	附錄6: 表b-1 訪談紀錄表6, 業主案例1, 王宅	136	附錄7: 表b-2 訪談紀錄表7, 業主案例2, 陳宅	137	附錄8: 表b-3 訪談紀錄表8, 業主案例3, 黃宅	138	附錄9: 表b-4 訪談紀錄表9, 業主案例4, 林宅	140	附錄10: 表b-5 訪談紀錄表10, 業主案例5, 莊宅	141	附錄11: 表c-1 訪談紀錄表11, 施工單位案例	142	附錄12: 表c-2 訪談紀錄表12, 廠商案例	144	圖目錄	圖1-1	研究流程圖	4	圖1-2	業主、設計師、廠商(材料供應商)、施工人員之關係圖	5	圖2-1	以設計師為承接及發包單位之管理模式圖	15	圖2-2	以業主自行發包之管理模式圖	15	圖2-3	以木作包商承接裝修設計案之管理模式圖	16	圖2-4	依據「施工團隊」區分之糾紛圖	18	圖2-5	依據「生命週期」	
------	-----	-----	-----	------	----	------	----	----	------	----	---	-----	----	-----	-----	--------	-----	--------	-------	------	---	-----	------	---	-----	---------	---	-------	------	---	-------	------	---	-----	------	---	----------	-----	----------	---	-------	---------	---	-------	-----------	---	-------	----------	---	-----	------------------	----	-------	-----------	----	-------	-----------------------	----	-------	-----------------------	----	-------	-------------	----	-------	-----------	----	-----	---------	----	-------	------------	----	-------	------------	----	-------	------------	----	-----	-----------	----	-------	-------	----	-------	---------	----	-------	---------	----	----------	-----	-------------------------	----	-----	------------	----	-------	--------------	----	-------	-------------	----	-------	------------------	----	-----	-------------------	----	-----	-------------	----	-----	----------------------	----	----------------	-----	----------------	----	-------	-------------	----	-------	-------------	----	-------	-------------	----	-------	-------------	----	-------	-------------	----	-------	-------------------	----	-----	-----------------	----	-------	------------	----	-------	------------	----	-------	------------	----	-------	------------	----	-------	------------	----	-------	------------------	----	-----	----------------------	----	-------	---------------	----	-------	----------------------	----	-------	-------------	-----	-------	--------------------	-----	-----	-----------------------	-----	-------	----------------	-----	-------	------------------	-----	-------	----------------	-----	-------	-----------------	-----	-------	---------------	-----	-------	-----------------	-----	-----	--------------	-----	-----------	-----	------	-----	-----	--------	-----	------	-----	----	-----	--------------------------	-----	--------------------------	-----	--------------------------	-----	--------------------------	-----	--------------------------	-----	-----------------------------	-----	-----------------------------	-----	-----------------------------	-----	-----------------------------	-----	-------------------------------	-----	----------------------------	-----	--------------------------	-----	-----	------	-------	---	------	---------------------------	---	------	--------------------	----	------	---------------	----	------	--------------------	----	------	----------------	----	------	----------	--

區分之糾紛圖 21 圖2-6 PZB 服務品質概念模式 30 圖3-1 PZB延伸服務品質衡量圖 31 圖4-1 設計師、業主、施工單位、廠商服務品質衝突點 107 表目錄 表2-1 坊間設計流程表 13 表2-2 依據「糾紛項目」區分表 22 表2-3 歷年來研究報告中有關指出糾紛之歸類及服務品質方面的研究 26 表2-4 PZB於1985年及1988年之服務品質構面對照表 33 表2-5 SERVQUAL服務品質衡量量表 34 表3-1 以PZB服務品質模式建構於室內設計的服務品質衡量表 37 表3-2 易造成糾紛的設計師特性表 42 表3-3 業主之形態分類表 43 表3-4 施工人員的形態分類表 45 表3-5 設計師-室內設計服務品質衡量表 49 表3-6 施工單位(廠商)-室內設計服務品質衡量表 50 表4-1 設計師個案訪談資料簡表 53 表4-2 設計師案例1, 階段區分表 54 表4-3 設計師案例1, 套用PZB模式所產生的問題點對應表 56 表4-4 設計師案例2, 階段區分表 58 表4-5 設計師案例2套用PZB模式所產生的問題點對應表 59 表4-6 設計師案例3, 階段區分表 60 表4-7 設計師案例3套用PZB模式所產生的問題點對應表 62 表4-8 設計師案例4, 階段區分表 64 表4-9 設計師案例4套用PZB模式所產生的問題點對應表 65 表4-10 設計師案例5, 階段區分表 68 表4-11 設計師案例5套用PZB模式所產生的問題點對應表 69 表4-12 設計師案例1-5, 套用PZB模式所產生的問題點勾選表 71 表4-13 業主個案訪談資料簡表 75 表4-14 業主案例1, 階段區分表 76 表4-15 業主案例1套用PZB模式所產生的問題點對應表 78 表4-16 業主案例2, 階段區分表 80 表4-17 業主案例2套用PZB模式所產生的問題點對應表 82 表4-18 業主案例3, 階段區分表 84 表4-19 業主案例3套用PZB模式所產生的問題點對應表 85 表4-20 業主案例4, 階段區分表 88 表4-21 業主案例4套用PZB模式所產生的問題點對應表 89 表4-22 業主案例5, 階段區分表 90 表4-23 業主案例5套用PZB模式所產生的問題點對應表 92 表4-24 業主案例1-5, 套用PZB模式所產生的問題點勾選表 93 表4-25 施工單位訪談資料簡表 97 表4-26 施工單位個案分析及衡量對應表 98 表4-27 施工單位案例1-6 室內設計服務品質衡量表 100 表4-28 廠商訪談資料簡表 102 表4-29 個案分析及衡量對應表 103 表4-30 廠商案例1-6室內設計服務品質衡量表 105 表4-31 設計流程表 117 附錄: 表a-1 訪談紀錄表1, 設計師案例1 129 表a-2 訪談紀錄表2, 設計師案例2 130 表a-3 訪談紀錄表3, 設計師案例3 131 表a-4 訪談紀錄表4, 設計師案例4 133 表a-5 訪談紀錄表5, 設計師案例5 134 表b-1 訪談紀錄表6, 業主案例1, 王宅 136 表b-2 訪談紀錄表7, 業主案例2, 陳宅 137 表b-3 訪談紀錄表8, 業主案例3, 黃宅 138 表b-4 訪談紀錄表9, 業主案例4, 林宅 140 表b-5 訪談紀錄表10, 業主案例5, 莊宅 141 表c-1 訪談紀錄表11, 施工單位案例 142 表c-2 訪談紀錄表12, 廠商案例 144

## 參考文獻

- 1 Stanley Abercormbie (2002)。室內設計哲學(A Philosophy of Interior Design)。趙夢琳譯。台北建築情報2版。2 劉嘉雯(2006)。做自己的設計師－尋找優質工班。台北楓書坊文化初版。3 詹偉雄(2005)。美學的經濟-台灣社會變遷的60個微型觀察 (The Economy of Aesthetics :60 Micro – perspectives on Transtion of Taiwan)。藍鯨。4 許祥德(2007)。搞定工班,監工完全上手-事件書。台北麥浩斯資訊、城邦文化。初版。5 杜台安(1990)。最新室內設計實務大全。昇陽出版社。4版。6 邱莉慧、張麗寶(2002)。舉手!關於空間我有意見:20個改變生活空間的設計師作品集。台北麥浩斯資訊、城邦文化。初版。7 陳家樂(2008)。設計服務業的特質與演變。流通服務。工研院IEK。8 許祥德(2008)。建材監工寶典-事件書。台北麥浩斯資訊、城邦文化,初版。9 邱茂林、洪育成、陳佩瑜(2008)。木家具 台灣新意匠 Taiwanese Wood Furniture . New Craftsmanship。積木文化、城邦文化。初版六版。10 文崇一、楊國樞(2000)。訪問調查法。社會及行為科學研究法下冊。台北。東華。中文期刊: 11 陳啟光、蔡政和、李元墩(2000)。「高等教育行政服務品質衡量之研究」。長榮學報。第四卷。第一期。pp.15-32。12 莊修田(2000)。「室內設計專業範圍與內容之研究」,國家科學委員會研究彙刊:人文及社會科學,民國九十年七月,十一卷三期,pp. 271-281。13 陳智璋(2000)。「百貨公司服務品質分析」。2000年科技與管理學術研討會論文集。pp. 589-596。學位論文(碩(博)士論文): 14 林秀珍(2000)。室內裝修業務糾紛初探。私立中原大學室內設計學系碩士學位論文。15 馮心蕾(2002)。室內設計專案管理系統之研究。私立中原大學室內設計學系碩士學位論文。16 余昭宏(2003)。台北市住宅室內裝修公司之服務品質。國立台灣科技大學建築學系碩士學位論文。17 吳秉軒(2004)。台北市住宅室內裝修專案之工程管理。國立台灣科技大學建築學系碩士學位論文。18 黃金旭(2002)。室內設計業者個人屬性、職業成熟、成就動機與工作滿足之關係研究。私立中原大學室內設計學系碩士學位論文。19 王曉仙(2003)。建築物室內裝修專業知識管理系統之初步研究。私立大葉大學設計研究所碩士學位論文。20 程英斌(2002)。室內設計公司經營成功關鍵因素與外在環境關係之研究。國立彰化師範大學工業教育學系碩士學位論文。21 詹坤昇(2003)。室內設計公司行銷策略與經營績效之關係。國立台灣科技大學建築學系碩士學位論文。網路資料: 22 [http://tw.letter.yahoo.com/one/latest.php?letter\\_id=22274#1](http://tw.letter.yahoo.com/one/latest.php?letter_id=22274#1) (2006-04-03)。23 <http://211.20.186.50/homelife/archive/2007/06/22/175767.html>。英文期刊: 24 A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (Spring 1988)。"SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing。Vol.64。pp.38-40。25 Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, & A. Parasuraman. (April 1988)。"Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality", Journal of Marketing。Vol. 52 pp.35-48。26 A.Parasuraman Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml。 (spring 1991)。"Understanding Customer Expectations of service"。pp.39-48。27 A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry。 (Fall 1985)。"A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol.49。pp.41-50。28 "Marketing Management: A Strategic Planning Approach" Kotler P. New York, NY: Mc Graw-Hill Book Co. (1984)。p62。29 Juran, J.M. (1986)。"A Universal Approach to Managing for Quality". Quality Progress, August. pp.19-24。30 Russell W., Stavros k. & Patricia H. (1998)。"An Investigation into four characteristics of services"。Journal of Empirical Generalisations in Marketing Science, Volume Three. pp. 25-27。31 Miller, M.B. & Crabtree, B.F., (1992)。Primary Care Research: A Multimethod Typology and Qualitative Road Map. Doing Qualitative Research。Newbury Park CA: Stage。pp.3-28。