

# 運用Kano二維品質模式探究墾丁地區民宿品質之特性

指導老師：葉惠忠老師

組員：黃雅慧 黃淑卿

王品蓁

## 摘要

民宿從早期貼補家用、降低短期供需失衡而興起。隨著國人開始重視休閒品質及週休二日制的實施，民眾的休閒時間增多，因而住宿需求也成為旅遊體驗中一部分，尤其在觀光風景休閒地區，因應市場趨勢的需求日增，民宿如同雨後春筍般湧現。在民宿數量增加且選擇多樣化的同時，消費者對於民宿品質之需求更是不斷的提升，民宿業者可運用什麼模式探究民宿的品質特性以得知顧客想要、需要及重視的是什麼？

本研究以墾丁風景區的民宿為研究對象，主要目的在瞭解旅遊度假產生住宿需求時，消費者對於民宿的選擇及民宿業者可運用kano 二維品質模式。透過問卷調查法，以便利抽樣收集了400份有效問卷進行量化統計分析，再整理出他們對於民宿的選擇及看法。本研究的主要結論有：一、在探討的20個品質要素，有9項為魅力品質、6項為當然品質、4項為線性品質，1項為無差異品質，沒有反向品質，大部分要素均具有二維品質特性。二、在不同人口統計變數及不同生活型態下，呈現對部分品質要素看法的不同。三、生活型態與人口統計分析中，渡假品味型和體驗放鬆型以女性居多；精打細算型則以薪水較高的男性為主。本研究中發現，目前越是基礎的硬體設施或經營管理上，越容易被遊客視為理所當然，而缺乏時，卻無法得以生存；反之，越具有獨特性的服務提供，就越能吸引遊客前來住宿。

關鍵字：民宿、生活型態、Kano 二維品質模式

## 第壹章 緒論

隨著社會環境的變遷，科技資訊的發達，國人對休閒觀念形成普及化，使得旅遊體驗增加，且開始會重視遊憩品質。從前幾年開始，經濟不景氣之中，國民旅遊卻仍持續成長可得知(如圖1-1)；政府為了提昇國民的生活品質，於1998年開始實施「隔週休二日」，乃至2001年更擴大為「週休二日」制，促使民眾休閒時間增多。根據交通部觀光局2009年國人旅遊狀況統計資料顯示，國內旅遊所利用週末或週日者最多，約占61.2%，以平均停留天數為1.49天，旅遊逐漸邁入二日遊以上的選擇，因而住宿需求也成為旅遊體驗中一部分(如圖1-2)，選擇民宿過夜投宿比率有逐年遞增的趨勢，對於國內休閒住宿產業來說是一個良好的發展現象。

## 第一節 研究背景

台灣民宿發展從 1981 年至今，將邁入 30 年頭的歷史，最早起源地為墾丁國家公園周邊地區，當時每逢假日或寒暑假湧入大量遊客人潮，產生飯店或旅館住宿設施不足，無法滿足旅客的需求，因而出現供需問題，為了因應解決住宿需求，當地居民便將自宅的空房間加以整理提供出來，一方面解決遊客住宿的問題，另一方面額外增加家庭收入，而慢慢群聚效應開來，尤其在觀光風景休閒地區，因應市場趨勢的需求日增，民宿如同雨後春筍般湧現，故政府為了健全台灣民宿發展，提昇整體旅遊服務品質，於 2001 年公佈實施「民宿管理辦法」做為管理輔導的準則。根據交通部觀光局統計資料以全台合法民宿登記現況比較表，如表 1-1 所示，近五年的合法民宿遞增到 3,090 家，台灣所有民宿統計截至 2010 年 9 月止，目前共有 3,486 家，因近年經濟景氣關係的影響，成長速度並沒有以往的快，但仍呈現增加的趨勢，可見民宿數量仍然持續處於成長狀態中。早期民宿經營觀念尚未建立，僅提供簡陋的住宿空間，設備不齊，服務品質低落，住宿費比一般旅館和飯店便宜，但隨著時代的社會變遷，經濟環境提升，生活品質水準提高，國民所得增加下，相對地人們需求會越多，服務和品質要求更高，基本食宿服務已經無法滿足消費者。

## 第二節 研究動機

國人大多處於工商業都市的生活型態，在人口高密度的城市，忙碌的生活環境，產生種種的心理壓力，相對地渴望追求閒適的空間，以紓解承受壓力，達到身、心、靈的放鬆狀態；而逐漸休閒需求轉向以鄉村田野體驗、享受與大自然接近、追求身心修養與休憩、以及結合人文推廣的寓教於樂性質等等，現今的民宿型態配合遊客需求，趨向於多樣化選擇，並提供許多品質、服務和活動安排，符合國人在國內旅遊休閒的流行風潮，促使民宿成為觀光的新興產業之一。

在政府積極鼓勵推動下，如九份、阿里山、清境農場等地，讓農林漁牧業者轉型或兼營休閒農業，提升國內旅遊的市場需求；一些特色的民宿，經由網路媒體、報章雜誌等諸多報導過後，民宿地位和角色逐漸形成；從國片〈海角七號〉取景於墾丁地區拍攝，當時反應熱烈民眾紛紛湧入觀光，帶給當地民宿業及其他觀光產業產生不少商機，且民宿最早的發源地在此。為本研究想探討墾丁地區民宿動機之一。

近年來民宿在台灣各地區蓬勃發展，數量也急遽增加之下，市場上的競爭日趨激烈，業者應求新求變，服務品質提升，更需有自我特色，維持其獨特性不被取代；在資源領域該迎合趕上顧客的需求，才能夠吸引到民眾投宿選擇的意願，且也成為民宿能否永續經營的關鍵要素。為本研究想探討消費者對民宿的需求動機之二。

民宿業者應了解顧客對民宿品質之想法與認知，為經營上重要項目，隨著消費者對於產品或服務品質的重視提高，使得生產者或服務提供者不僅必達到顧客滿意，且進一步轉換成顧客價值，最終產生顧客忠誠。本研究藉由Kano 二維模式的運用，把民宿品質屬性區分為魅力品質屬性、一維品質屬性、必須品質屬性、無差異品質屬性與反向品質屬性五類，此五類品質屬性是否充足與顧客滿足的二維空間有著不同的表現，以採問卷調查方式進行，探討遊客對墾丁地區民宿品質特性為動機之三。

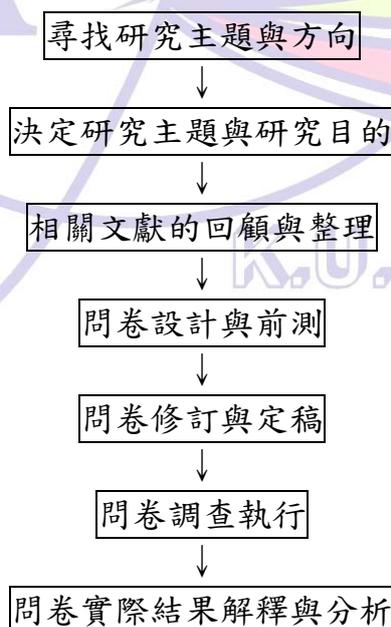
### 第三節 研究目的

根據上述研究背景與動機，在新興產業之中的民宿業，也帶動不少國內觀光發展，隨著民宿數量增加且選擇多，在顧客對於民宿品質屬性之需求，以得知顧客想要、需要以及所重視的是什麼，運用Kano 二維模式提供給我們發現，因此本研究的目的是於：

- 一、利用Kano 二維品質模式，探究民宿的品質特性，以及歸納與分類為屬於哪一項品質之中（魅力、線性、當然、無差異、反向）。
- 二、依人口統計變數與生活型態的分群，了解兩者在二維品質模式上之看法有何不同。
- 三、以Kano 二維品質模式探討後，能提供民宿業者營運的參考建議。

### 第四節 研究流程

本研究之研究流程如下圖 1-3 所示：首先要尋找研究主題與方向，再來決定研究主題與目的，收集相關文獻與探討，再建立研究架構，並設計適合本研究之問卷，進行問卷預試與修正，正式施測，作相關的統計分析，得到研究結果，最後提出研究之結論與建議。



↓

研究結論與建議

圖1-3 研究流程

## 參考文獻

### 中文文獻

- 王姿懿（2003），「以Kano 二維模式分析台灣民宿品質之研究」，臺中健康暨管理學院經營管理研究所碩士論文。
- 別蓮蒂（2000），生活型態白皮書：2000 年臺灣消費習慣調查報告。台北：商周。
- 吳明璋（2009），「民宿經營者人格特質對經營成功關鍵因素影響之研究—以嘉義縣為例」，國立嘉義大學管理學院碩士在職專班論文。
- 李友錚、賀力行（2010），品質管理-整合性思維，前程文化事業有限公司。
- 李維貞（2005），「生活型態、環境偏好對於遊客住宿基地選擇之影響—以廬山溫泉、清境地區為例」，靜宜大學觀光事業學系研究所碩士論文。
- 李蕙君（2007）「以Kano 模式探討台灣高鐵等待服務品質」，朝陽科技大學企業管理系研究所碩士論文。
- 周文賢（2001），多變量統計分析，智勝文化事業公司。
- 林宜甲（1997），「國內民宿經營上所面臨問題與個案分析—以花蓮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。
- 林延昇（2004），「遊客對推行休閒林業地區民宿服務品質意見之研究—以奮起湖地區民宿為例」，國立嘉義大學林業暨自然資源研究所碩士班論文。
- 林建煌（2001），管理學，智勝文化事業公司。
- 欣境工程顧問有限公司（1990），東部海岸風景特定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。
- 姜惠娟（1997），「休閒農業遊客特性與需求之研究」，國立中興大學園藝學研究所碩士論文。
- 高秋英、楊永慧（1994），我國民宿業發展之探討，第一屆中華觀光管理學術研討會論文集，頁12-1、12-27。
- 張鈞易（2008），「主題民宿消費者行為意圖之研究—以墾丁地區主題民宿為例」，國立高雄餐旅學院餐旅管理研究所碩士論文。
- 陳安迪（2008），「台灣民宿網站品質與信念對消費者的住宿意圖與再瀏覽意圖之影響」，國立高雄大學亞太工商管理學系碩士論文。
- 陳俊卿（1984）譯，狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、辻新一著，「有魅力的品質與應該有的品質（Attractive quality and must-be quality）」，

- 品質管制月刊，21（5）：33-41，譯自日本品質雜誌，14（2）。
- 陳昭郎、張東友（2003），「台灣農村民宿之類型及其行銷策略」。農業經營管理會訊，33，16-20。
- 陳秋玲（2004）。「民宿旅客消費者行為之研究--以宜蘭地區民宿為例」，南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 陳墀吉、林俊男、黃士哲，（2001），社區觀光發展之思維與實踐途徑—埔里鎮桃米坑災後重建整體發展規劃為案例，台北：世新大學觀光學系。
- 湯明木（2003），「台灣民宿業導入與成長之研究」，東吳大學企業管理學系研究所碩士論文。
- 湯玲郎、鄭博仁，「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」，民國90年，18（2）：71-81。
- 黃勇富、王佳瓊、許家彬、張敏慧、黃仁信、廖雯君、鄭煌裕（2001），「Kano100理論應用於教育服務品質需求之實證研究」，品質月刊，第37卷：56-65。
- 黃勇富、張文良、黃馨瑩、蔡碧珍、鄭夙雯，「應用Kano模式於宅配服務品質需求之探討」，品質月刊，民國91年，第38卷：33-42。
- 黃祥瑋（2010），「二維品質模式與品質機能展開的應用以協助製鞋業產品開發之研究」東海大學工業設計學系碩士論文。
- 黃章恆（2004），「生活型態與渡假村觀光意象關係之研究—以台糖尖山埤江南渡假村為例」，靜宜大學觀光事業學系研究所碩士論文。
- 黃章展、李維貞（2006），遊客渡假生活型態與遊憩活動參與之關係，旅遊管理研究，6（2），頁203-215。
- 楊永盛（2003），「遊客對宜蘭地區民宿評價之研究」，世新大學觀光學研究所碩士論文。
- 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系研究所碩士論文。
- 鄭健雄、吳乾正，（2004），渡假民宿管理，台北：全華科技圖書股份有限公司。
- 鄭健雄、劉孟奇，（2001），遊客渡假生活型態與休閒消費行為之初探—以墾丁地區遊客為例，觀光研究學報，7（2），93-110。
- 謝旻成（1998）。「由德國民宿空間居住體驗探討台灣農村傳統三合院住宅發展民宿空間調整之研究」，國立台灣大學農業工程學研究所碩士論文。
- 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系碩士論文。
- 嚴如鈺（2003），「民宿使用者消費型態之研究」，輔仁大學生活應用科學系研究所碩士論文。
- 交通部觀光局網站資料（2009），

<http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp>

屏東縣觀光旅遊資訊網 (2009) , <http://travel.pthg.gov.tw/>  
英文文獻

Garvin, D. A.,(1984) , “What does product quality really mean,” Sloan management review, vol.26, Fall, 25-43.

Hawkins, D. I., Best, R. J. & Coney, K. A., (1998), Consumer Behavior: Building Marketing Strategy, 7<sup>th</sup> ed., NY: McGraw-Hill.

Jane, A.C. & Dominguez, S.M. ( 2003a ) . Citizens’ role in health service : Satisfaction behavior : Kano’s model, Part1. Quality Management in Health Care, 12 ( 1 ) , 64-71.

Kolter, P. & Armstrong, G. (1999), Principles of Marketing, 8<sup>th</sup> ed., Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.

Kotler, P. (1992), Marketing Management: Analysis, Planning & Control, 7<sup>th</sup> ed., Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall.

Lazer, W. (1963),Life style concepts and marketing. Toward scientific marketing, in Stephen Greyserm. ED.140-151.

Matzler, K. and H. H. Hinterhuber, (1998),“How to make product development projects more successful by integrating Kano’s model of customer satisfaction into quality function deployment,”Technovation, 18(1): 25-38.

Parasuraman, A., L. L. Berry and V. A. Zeithaml, (1988)a, “Communication and control process in the delivery of service quality,” Journal of marketing, vol. 52, April, 35-48.perspectives of service quality : Evaluation factors and two-way model of quality.

Schvaneveldt, S.J., Enkawa, T. & Miyakawa, M. ( 1991 ) . Consumer evaluation Total Quality Management, 2 ( 2 ) , 149-161.

Wind & Green ( 1974 ) , Some conceptual measurement and analytical problem in life style research, Life style and psychographics, NY : AMA, 100-126.

Zins, A. H. ( 1998 ) , Leisure travel choice models of theme hotels using psychographics, Journal of Travel Research, 36, 3-25.