

建構民宿業服務品質預警改善之模式

林淑萍, 王泓文

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

摘要

觀光休閒產業與科技產業共同被視為是21世紀之明星產業。世界各國莫不積極發展觀光休閒產業。近年來，政府有鑑於觀光休閒產業發展之重要性，特將觀光休閒列入國家發展計畫中，且在加入WTO之後積極將農、林、漁、牧業轉型為民宿業，是整體觀光休閒產業發展的一環，屬於新興的鄉村旅遊型態。由於民宿業近十餘年來已在國內各地區有相當程度之發展並且競爭激烈。於是，如何提升及維持服務品質得以永續經營之課題，再次成為研究的焦點。有學者曾指出若顧客於現有服務水準中無法獲得滿足，則顧客抱怨就會產生，如何於顧客抱怨發生前設法了解服務缺失之可能性極為重要，換言之，服務品質預警系統之建立將有助於服務品質管理之落實。然而服務品質的管理應為一長期性之循環過程，若欲透過服務品質取得競爭優勢，持續性的品質監控與改善為其必要條件。因此除了預警了解服務缺失原因之外，進一步擬定改善策略，方為影響企業永續經營之關鍵管理程序。

本研究以南投清境地區作為研究對象，從過往研究建立可衡量的構面與問卷問項，以簡單隨機抽樣對該地區民宿消費者做問卷調查，以QFD為基礎結合GAP建立服務品質預警-改善模式。希望藉由研究結果與建議，能不僅是提供民宿經營者參考，也可給予未來民宿的發展描繪出更具體的方向，而得以提高遊客住宿滿意度以及再宿意願，讓民宿業可以永續經營。

關鍵字：民宿、永續經營、服務品質、GAP、QFD