

# 北投溫泉旅館服務品質屬性之分類研究—Kano法與自然對數兩虛擬因子偏相關法之探索比較

鄧維兆, 曾一民

休閒遊憩規劃與管理學系

觀光學院

simond@chu.edu.tw

## 摘要

隨著國民所得提高與九十年起全面週休二日政策實施，使得國民旅遊市場日趨活躍，其中溫泉旅遊更是國人熱衷休閒遊憩活動之一。北投溫泉遊憩區由於地理位置優越且交通便利，已成為國人泡湯休閒熱門去處。溫泉旅館管理者充分了解顧客真實需求與期盼並確認服務屬性的二維品質分類，進而反映於服務產品設計與品質提昇上，是溫泉旅館增強企業競爭力的重要課題。

以往對於服務屬性之二維品質分類作法，主要有Kano分類法與統計計量分類法兩類型。但有鑒於Kano分類法必須設計正反向Kano問卷且調查執行工作較繁瑣，故相繼有Matzler and Sauerwein (2002)提出「多元迴歸分析—兩虛擬因子法」、Ting and Chen (2002)提出「多元迴歸分析—自然對數兩虛擬因子法」、Matzler, Fuchs and Schubert(2004)提出「偏相關分析—兩虛擬因子法」與鄧維兆等(2007)提出「自然對數兩虛擬因子偏相關法」作為服務屬性二維品質分類執行之另類效益作法參考。但現今並無研究探討何種二維品質分類作法是較正確的。因此，本研究將以實證研究方式來對Kano分類法與自然對數兩虛擬因子偏相關法進行正確性探索比較研究。

本研究首先設計出溫泉旅館服務品質調查問卷，並依KANO二維品質模式修正完成KANO問卷。之後經預試工作與後續正式調查得150份有效問卷資料。本研究以兩種方法分類出之魅力品質屬性進行分類正確性比較，而二維品質特性、線性相關分析與線性迴歸分析是比較分析時所用之方式。分析結果初步顯示Kano分類法是比自然對數兩虛擬因子偏相關法具有較高正確性。後續正式研究應增加樣本數、比較五種方法與運用同批受訪者認同度方式來得出更嚴謹的分析結論，以供服務品質管理者參考。

關鍵字：Kano二維品質模式、自然對數兩虛擬因子偏相關分析、溫泉旅館、服務品質