

南華大學旅遊管理學系休閒環境管理碩士班碩士論文

MASTER PROGRAM OF LEISURE ENVIRONMENT MANAGEMENT

DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

NAN HUA UNIVERSITY

校園園遊會活動關鍵成功因素之研究

A STUDY OF THE KEY SUCCESS FACTORS ON THE FAIR

研究生：吳佳樺

GRADUATE STUDENT : CHIA-HUA WU

指導教授：于健 博士

ADVISOR : CHIEN YU Ph. D.

中 華 民 國 一 〇 五 年 六 月

南 華 大 學
旅 遊 管 理 學 系 休 閒 環 境 管 理 碩 士 班
碩 士 學 位 論 文

校 園 園 遊 會 活 動 關 鍵 成 功 因 素 之 研 究

研 究 生：吳 佳 樺

經 考 試 合 格 特 此 證 明

口 試 委 員：李 心 怡
崧 經 國

于 健

指 導 教 授：于 健

系 主 任 (所 長)：旅 遊 管 理 學 系 主 任 丁 誌 鈞

口 試 日 期：中 華 民 國 105 年 6 月 15 日

南華大學旅遊管理學系休閒環境管理碩士班
一百零四學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：校園園遊會活動關鍵成功因素之研究

研究生：吳佳樺

指導教授：于健 博士

論文摘要內容：

各鄉鎮市、各級學校與社區多利用舉辦園遊會活動，營造歡樂氣氛，讓民眾帶領闔家利用休閒時間參與園遊會活動。藉由各類設攤活動，讓社區、參與民眾之間相處更加融洽，並凝聚向心力和社區緊密結合，本研究希望透過 kano 二維模式分析的概念，探討校園舉辦園遊會的關鍵服務品質要素。

本研究透過文獻探討，設計 kano 二維模式問卷，分為五個構面共 30 題，並回收有效問卷 319 份。研究發現在 30 項品質要素中，「校園園遊會中，攤位活動內容創新有趣」……等 4 項要素是魅力品質，「校園園遊會現場人員服務態度親切」……等 8 項要素是一維品質，其餘 18 項要素則是無差異品質，沒有當然要素及反轉要素。另外根據顧客滿意係數矩陣圖分析結果，「園遊會能備有足夠的停車空間」……等 7 項要素是提升校園園遊會服務品質作業之關鍵重點。

關鍵詞：園遊會、Kano 二維品質模式、顧客滿意係數

Title of Thesis : A Study of The Key Success Factors on The Fair

Name of Institute : Master Program of Leisure Environment Management,

Department of Tourism Management, Nan Hua University

Graduate Date : June 2016

Degree Conferred : M.B.A

Name of Student : CHIA-HUA WU

Advisor : CHIEN YU Ph. D .

Abstract

In order to create the atmosphere of joy, cities, townships, schools and communities will organizing the exhibition of leisure activities, so that people will use their leisure time to take part in the leisure activities. With all types of activities, communities and people will be more friendly and harmonious, also will be more coherent and closely. The study hopes to analyze through Kano two-dimension model to understand the key service-quality factor of school fairs.

The study is to analyze through literature, and discuss with experts to design the questionnaire based on Kano two-dimension model. 30 questions in the questionnaire, the object is the elementary school faculty. A total of 350 questionnaires were collected 330 questionnaires, 319 valid questionnaires . The survey is through Kano model to classify the fair quality factors. The conclusion is as below: During the 30 quality factors , there are 8 one-dimensional quality attributes , including “fair workers can supply friendly service”; there are 4 attractive quality attributes, including “the contents of activities are innovative and interesting”; there are 18 indifferent quality attributes , no item is classified as a reverse feature . From an analysis of customer satisfaction index matrix, there are 7 critical service quality attributes for the fair, including “the fair can supply enough parking space”.

Keywords : Fair, Kano two-dimensional quality model,
consumer satisfaction index matrix

目 錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
目 錄	iii
表目錄	v
圖目錄	vi
第一章 緒論	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
第二章 文獻探討	3
2.1 校園園遊會之概況.....	3
2.2 KANO 二維品質模式之理論	9
2.2.1 Kano 二維品質模式之定義.....	9
2.2.2 Kano 二維品質模式的相關研究.....	14
第三章 研究方法	17
3.1 研究架構.....	17
3.2 研究工具.....	17
3.2.1 問卷設計	17
3.2.2 資料分析處理	20
3.2.3 信效度分析	21
第四章 資料分析與解釋	23
4.1 樣本結構分析.....	23
4.2 園遊會二維品質服務屬性分類.....	25
4.3 園遊會顧客滿意係數分析.....	28
第五章 結論與建議	45
5.1 園遊會 Kano 模式分析	45
5.2 園遊會顧客滿意係數.....	47
5.2.1 題項顧客滿意係數	51
5.2.2 構面顧客滿意係數	53
5.3 研究建議.....	53

參考文獻	55
附錄	60



表目錄

表 2.1	MATZLER & HINTERHUBER(1998)二維品質要素歸類表	12
表 2.2	國內應用 KANO 二維品質模式之研究.....	15
表 3.1	受訪者人口背景資料表	18
表 3.2	本研究關鍵成功因素構面與相對應題項表	19
表 3.3	本問卷設計範例	20
表 3.4	校園園遊會問卷信度檢定表	22
表 4.1	受訪者基本資料分析表	24
表 4.2	校園園遊會 KANO 二維品質屬性分類表.....	26
表 4.3	校園園遊會各題項顧客滿意度係數表	28
表 5.1	校園園遊會 KANO 模式要素與對應構面表.....	45
表 5.2	校園園遊會之增加滿意係數排序與所屬要素表	48
表 5.3	校園園遊會之減少不滿意係數排序與所屬要素表	50



圖目錄

圖 3.1 研究架構圖	17
圖 4.1 校園園遊會顧客滿意度係數矩陣圖	30
圖 4.2 校園園遊會要素係數之分佈象限圖	33
圖 4.3 構面滿意度係數分佈圖	35
圖 4.4 「環境與設施」之顧客滿意係數分佈圖	37
圖 4.5 「主題與活動設計」之顧客滿意係數分佈圖	39
圖 4.6 「服務與流程」之顧客滿意係數分佈圖	41
圖 4.7 「學習與成長」之顧客滿意係數分佈圖	42
圖 4.8 「投入資源」之顧客滿意係數分佈圖	44



第一章 緒論

1.1 研究背景與動機

各級學校常舉辦各種活動，其中園遊會活動屬於全校性活動，最受到學生的歡迎，藉由學生負責的各式攤位，吸引許多家長及社區民眾熱情參與，叫賣聲與歡笑聲充滿整個校園。一走進校園，就能看到園遊會的各式攤位，小朋友們熱情的向來賓打招呼，並進行攤位內容的介紹。學校每年都會舉辦園遊會，園遊會的主題每年都不太相同，有的主題是「校慶」，有的主題是「知足感恩」，攤位的內容有各式各樣的美食，有五花八門的遊戲，甚至有家長把二手玩具或物品捐出義賣，而學生們自行創作的手工藝品，也很受歡迎。從園遊會中，除了讓小朋友學習當老板之外，同時希望引導小朋友分工合作的態度，也會將園遊會所得捐出公益，或是當作班級費用。

可知各鄉鎮市、各級學校與社區為營造歡樂氣氛，常舉辦園遊會活動，讓民眾帶領闔家利用休閒時間參與園遊會活動。藉由各類設攤活動，讓社區、參與民眾之間相處更加融洽，並凝聚向心力和社區緊密結合，促進學童正向發展，提倡正當休閒活動，達到寓教於樂的目標。

在1984年Kano提出二維品質模式認為服務產品的屬性具有二維特性(Kano, 1984)。另外，Kano博士也認為現今品質管理已進入「魅力品

質創造」的階段，也就是要滿足顧客潛在的需求、創新品質與發掘潛在的吸引力，如此就能產生吸引顧客的力量(李宜萍，2003)，因此確認服務品質的屬性是否為魅力品質，進而提升服務品質，是服務業迫切且必要的工作。

1.2 研究目的

本研究利用相關文獻回顧的方式從環境與設施、主題與活動設計、服務與流程、學習與成長與投入資源的角度，透過主辦單位與參與者的觀點來探討校園園遊會活動的關鍵成功因素，運用 kano 模式進行校園園遊會活動服務品質屬性二維品質特性分類與關鍵成功因素屬性確認之研究，得知以主辦單位認為校園園遊會須具備的條件以及參與者感到滿意的部分，從而歸納出校園園遊會關鍵成功因素之項目。校園園遊會關鍵成功因素，除了將成功經驗作為校園園遊會改善的目標之外，更可作為主辦單位在籌備園遊會活動的建構標準。故本研究目的如下：

- 一、應用 Kano 模式探討校園園遊會活動之服務品質屬性二維品質特性分類。
- 二、應用顧客滿意係數矩陣確認校園園遊會關鍵成功因素品質屬性。
- 三、針對本研究結果提出建議，供園遊會主辦單位規劃與參考。

第二章 文獻探討

本章旨在探討本研究相關之文獻，全章分為兩節，第一節為校園園遊會之概況；第二節是 Kano 二維品質模式之理論與探討。

2.1 校園園遊會之概況

一般而言活動(event)意指非例行性、有別於日常生活一般行動的活動，涵納休閒、文化、個人或組織目標，舉辦活動的目的是為了啟發、紀念、娛樂或挑戰一般人的日常經驗(Shone & Parry,2004)。若從舉辦的需求來定義，活動本身可說是為滿足「特殊需求」所規劃好的「非經常事件」，以便在公開場合進行的相關活動，使籌辦者與參與者可藉由活動滿足需求(經濟部商業司，2005)。

國民小學的學習活動各有不同，學校會依本身客觀條件如：教師專長、場地、設備、經費、社會資源等，選擇項目實施。此議題在學術研究上少有相關討論，但在八十二年的課程標準中，團體活動課程曾依性質將學校活動歸結為五類(教育部，2000)，分別是知識性的宣導活動，包括交通安全、藥物濫用、衛生教育、環保教育……等；其次是科學性的教育活動：包括科學性、技術性從事觀察、實驗、操作、製作等實踐性的活動如植物栽培、動物飼養、鳥類觀察、天文、星象、小型製作、小發明、小型科學實驗等；藝文性的教育活動：這類活動可以活潑

學童的身心，陶冶學童的情操，養成樂觀的情緒，開朗的性格，可以培養學童正確的審美觀點，對美的理解力，並增進學童美的表現能力，提高他們的文化素養。學校中常見的這類活動有：寫作、文學欣賞、詩歌吟唱、講故事、朗讀、歌唱、跳舞、書法、寫生、手工藝製作等；體育休閒性的教育活動：游泳、球類、田徑、棋奕、跳繩、遊戲等。鍛鍊學生的體魄，學習各種運動的技巧，培養活潑、堅強的性格，調劑緊張繁忙的學習活動，獲得正常休閒活動的知能；最後是其他相關性的教育活動：活動教學範圍不侷限於學校，亦沒有學科範圍的嚴格限制，因此，只要能促進學童人格健全發展的活動，都可以納入這一範圍如美化綠化、學校特色、節慶活動……等。例如：大紀元時報在 2016 年 5 月 1 日的報導，台中市啟文國小今年母親節舉辦感恩惜福園遊會活動，邀請教養院設攤義賣及非洲鼓表演，以實際行動結合生命教育，導引學生飲水思源、感恩惜福的心，將對母親的小愛轉化為對生命的關懷大愛，培植學童良好的品德教育，期許學童擁有一顆感恩及良善助人的心。以「感恩惜福 傳遞幸福」為活動主軸，熱鬧精采的太鼓隊表演活動揭開序幕，內容有活力十足的健康操大會舞表演、幼兒園律動表演、直笛吹奏及和聲齊唱的動態表演與靜態之母親節感恩卡片展出，而重頭戲的班級創意攤位，更展現學生天馬行空的創意與巧思，攤位內容精彩豐富，賦予園

遊會多元的學習意義，增添校園歡樂氣氛，充分展現啟文國小活潑有活力的氣息。

可知國小常舉辦校園園遊會，屬於常態性活動，而校園內學生學習活動多有不同，依據活動時間分為定期活動與不定期活動，定期活動有兒童朝會、升旗、班會、課間活動及社團活動；不定期活動則有全校性活動、班級性活動、校外教學活動、教學成果發表會及節日慶祝活動(教育部，2000)；在眾多的活動中，校園園遊會是屬於全校性活動，常在校園內或在學校週圍舉辦，可結合校慶、閱讀、母親節、環保及其他的主題舉行。

而國內探討園遊會的研究不多見，研究者先整理了與本研究相關性較高的，參與「節慶活動」的相關的文獻，希望對本研究有更多了解。

國外學者 Getz(1991)對節慶的定義：「節慶是在一個例行的活動之外，於組織運作及經營贊助配合之下所形成的一種一次性或經常性發生特殊的活動」。並認為節慶的內容應包含舞蹈、電影、音樂、藝術、雕刻、在地文化遺產、運動事件及時令儀式。

Theobald(1995)對節慶的定義：「節慶是一個有主題的、大家一起共同慶祝的活動，大部份的節慶活動是創造社區(community)本身的獨特性、提升當地居民榮譽感等目的」。

國內學者對節慶定義如下，葉碧華(1999)，一種公開的，有主題的慶祝。王舜皇(2002)，節慶活動為慶祝特定主題或公開的活動，並有固定舉辦地點及日期。

依據國內外學者對節慶的定義，本研究定義校園園遊會為：「一種具有主題的活動，全體師生、家長一起來參與，結合社區資源，藉此提升師生向心力，增加親子的感情，通常以設置攤位、表演活動的形式而舉辦的一次性或經常性活動。」

而關鍵成功因素是舉辦校園園遊會時不可忽略的重要因素，透過相關期刊與文獻的蒐集，本研究探討出「環境與設施」、「主題與活動設計」、「服務與流程」、「學習與成長」、「投入資源」來建制校園園遊會的關鍵成功因素品質，以下分別說明。

「環境與設施」構面是指民眾在參與活動時，活動現場的環境會影響民眾對於活動的滿意度，因此舉辦校園園遊會時，主辦單位需要思考校園空間配置與順暢的動線規劃是否能讓家長、民眾願意參與。而環境衛生更是許多人很在意的部分，髒亂的環境與空間只會讓人想快速離開，不願多做停留；停車場的設置與便利性也是影響滿意度的要素之一；因此在整體的環境的維護上，是主辦單位需要好好思考的。因此本研究依據相關文獻，在「環境與設施」構面下分為七個子構面，分別為

園遊會場空間環境能保持整潔衛生；園遊會場中有明確的指示牌；校園園遊會應規劃寬敞舒適的休息區空間；校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境；校園園遊會內應設置緊急救護站；園遊會攤位位置配置良好，具有順暢的動線規劃；校園園遊會場能備有足夠的停車空間。

「主題與活動設計」構面是指校園園遊會的舉辦大多具有主題性，例如：校慶、母親節、閱讀或是環保…等，活動的內容能否與主題符合，攤位內容、攤位商品是否一成不變，且園遊會現場整體的氛圍是否能給顧客不同於一般活動的感受，都會影響顧客的滿意度。隨著園遊會活動日益增加，活動的整體規劃變得十分重要，內容要創新有趣才能吸引社區民眾與家長的參與。因此本研究依據相關文獻，在「主題與活動設計」構面下分為五個子構面，分別是園遊會能有明確的主題，且具教育宣導意義；園遊會中有精彩的表演活動，能吸引人潮；校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點；校園園遊會中，攤位活動內容創新有趣；校園園遊會應具有良好的氛圍。

「服務與流程」構面是指除了硬體的校園環境設施外，活動當天的各式服務就是軟體的部份，包括了服務台及攤位人員的態度、各班攤位及服務台提供的服務與活動當天的現場秩序掌控，都是顧客對活動印象重要的一環，貼心的提供顧客需求也是需要注意的。而事前的預演活動

及籌備會議、事前的活動宣傳及邀請卡的寄送與當天人員配置，都是為了呈現最完善的準備，讓參與的家長與師生有與眾不同的感受。因此本研究依據相關文獻，在「服務與流程」構面下分為八個子構面，分別是校園園遊會事前宣傳具有吸引力；校園園遊會事前能辦理預演活動、並辦理籌備會議；校園園遊會前、各單位人員配置合宜；校園園遊會活動當天，現場有人員管理控制流程；校園園遊會服務台能提供完善的服務；校園園遊會現場人員服務態度親切；校園園遊會各攤位能提供良好的服務；校園園遊會現場有人員管制秩序，維護安全。

「學習與成長」構面是指辦理校園園遊會要能讓師生得到學習經驗，而不是吃吃喝喝就結束，留下了滿地的垃圾，因此需要有教育的意義。校園園遊會大多具有校慶或母親節的主題，老師能帶領學生體驗感恩的心或是環保議題，從活動中學習到負責任的精神，家長也能帶著孩子學習，增加親子教育的機會。因此本研究依據相關文獻，在「學習與成長」構面下分為五個子構面，分別是學生能從園遊會活動中學習到分工合作、負責任的精神；學生能從校園園遊會活動中學習到理財、金錢觀；家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情；教師與學生從校園園遊會活動中增進師生情誼；教職員從辦理校園園遊會過程中，累積辦理活動經驗。

「投入資源」構面是指校園園遊會的進行，單靠老師和學生的力量是不夠的，還須借助家長與社區民眾的協助，人力的投入與物力的投入，都能讓活動更圓滿更成功，若是主辦單位或上級單位能提供適時的協助，更能事半功倍。因此本研究依據相關文獻，在「投入資源」構面下分為五個子構面，分別是主辦單位與上級單位能提供足夠的經費辦理校園園遊會；校園園遊會中，家長與資源的參與，可以讓活動更成功；校園園遊會中，社區民眾與資源的參與，讓活動更成功；校園園遊會中，有老師的投入，能讓活動更成功；校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功。

2.2 Kano 二維品質模式之理論

2.2.1 Kano 二維品質模式之定義

傳統的一維品質模式是指對某一個的品質要素，如果此要素充足就能讓人感到滿意，若不足時則會讓人感到不滿意，但其實並非所有的要素都是如此，二維品質提出新的看法，認為品質要素在充分時，未必會讓人感到滿意，有時反而會造成不滿意，或沒有意見，這就是二維的品質。它將品質要素的充分程度與滿意度相結合，有系統的將顧客的需求轉換到產品的研發與使用，因此，Kano 模式更能了解顧客的需求，進而提升顧客滿意度。

日本學者狩野紀昭(kano N)、瀨樂信彥、高橋文夫等學者在 1979 年引用原本用於組織行為的激勵-保健理論(M-H Theory)，用於產品的品質改善上，並訂名為「品質的激勵-保健性」(Motivator and Hygiene Factor in Quality)，但是一般人並不熟悉所謂「品質的激勵-保健性」，因此改稱為「有魅力的品質與必須品質」，並與瀨樂信彥、高橋文夫於 1984 年共同於「品質雜誌」上正式提出「Kano Model 及實證研究」，最初運用於製造業產品品質的開發，其將品質分成五種品質要素構面，此為日後 Kano 模式之完整架構。

依照 Kano 模式的定義，其橫坐標表示某種品質屬性的具備程度，向右表示該品直屬性的具備，越向右邊具備程度越高，向左表示該品直屬性的欠缺，越向左邊欠缺程度越高；而以縱座標表示顧客的滿意程度，上軸表示滿意，越向上滿意程度越高，而越向下越不滿意。

利用橫軸與縱軸的相對關係，可以將品質屬性分成五大類型，其區分如下：

1. 魅力要素品質(attractive quality)

當此要素充足時，顧客會感到滿意；如果不充足，顧客也會接受，但不會感到不滿意。

2. 一維品質要素(one-dimensional quality)

當此要素充分提供，顧客會越感到滿意；如果不充足，顧客則會感到不滿意。

3. 必須品質要素(must-be quality)

此種要素充足時被認為是理所當然，並不會帶來更高的滿意度，不充足時便會引起不滿。

4. 無差異品質要素(no interest-indifferent)

不論此要素是否具備，都不會影響顧客的滿意度。

5. 反向品質要素(reverse)

此品質要素充足時反而會引起不滿，不充足時才感到滿意。

雖然 Kano 二維品質模式最初是用於製造業產品品質開發，狩野紀昭(1984)在當時也是用製造業來做實證研究，不過這並不表示此模式只能局限於製造業。Schvaneveldt、Enkawa & Miyakawa(1991)將二維品質模式應用於服務業上，探討銀行、乾洗店、餐廳及超級市場等四種服務業服務品質屬性要素之二維品質分類。Matzler & Hinterhuber (1998)修正 Kano 模式並提出修正後之「二維品質要素分類表」，二維品質分類表見表 2.1。Matzler & Hinterhuber (1998)同時提出「顧客滿意係數」來確認改善某品質屬性要素時，其可能增加的顧客滿意係數與減少的顧客不滿意度各為多少，作為改善服務品質的參考要點。

表 2.1 二維品質要素歸類表

不具備 具備	喜歡	理所當然	沒意見	能忍受	不喜歡
喜歡	無效要素	魅力要素	魅力要素	魅力要素	一維要素
理所當然	反轉要素	無差異要素	無差異要素	無差異要素	當然要素
沒意見	反轉要素	無差異要素	無差異要素	無差異要素	當然要素
能忍受	反轉要素	無差異要素	無差異要素	無差異要素	當然要素
不喜歡	反轉要素	反轉要素	反轉要素	反轉要素	無效要素

資料來源：Matzler & Hinterhuber(1998)

Matzler & Hinterhuber(1998)提到，利用 Kano 二維品質模式來區分顧客有以下優點：

1. 找出產品發展的優先順序：如果可以知道一維品質或魅力品質，就能改善服務品質，提升顧客滿意度。
2. 更了解產品需求：透過魅力品質、一維品質和當然品質的要素歸類，可以對顧客滿意度的產品品質特性有更貼切的定義。
3. 先定義顧客的需求：Kano 模式可以發現影響顧客滿意度的產品品質，來做為發展產品的首要條件。
4. 區隔不同顧客：魅力品質、一維品質和當然品質的不同，可以區分顧客的客群，進而為不同的客群量身打造符合其需求。
5. 創造差異化：發現及滿足魅力品質，藉此創造自身優勢，加強不

可取代性。

6. 品質機能展開(quality function deployment)和 Kano 模式可以交互運用。

7. Kano 模式能了解顧客的需求，同時在魅力品質的部分也鼓勵創新突破。

國內學者戴永久(1996)也認為 Kano 模式不但能洞徹顧客的心，找出潛在的顧客需求，魅力品質更能鼓勵創新。並認為引用 Kano 二維品質模式有以下一些好處：

1. 更能了解產品需求，對影響顧客滿意度的產品品質特性能有更好的定義，並有助於產品的開發前之瞭解，例如：不只是改善已存在顧客某滿意品質要素充分時滿意程度的必須需求，更能改變現存產品的一元需求及魅力需求。

2. Kano 二維模式對產品開發提供有價值的幫助，雖然有時在技術及財源上無法達到某一程度的需求，但是卻可以找出對顧客滿意度最大影響的原因。

3. 必須、一元及魅力需求之不同，正可以由之找出不同顧客區隔，進而為不同顧客區隔(customer segments)量身訂作，解決顧客特別的問題。

4.發現和符合魅力需求為差異化(differentiation)提供了許多為符合必須及一元需求。

5.二維模式可以和品質機能展開(QFD, quality function deployment)互為應用。

總合以上文獻，本研究依據此二維品質要素分類表與顧客滿意係數，來做校園園遊會關鍵成功因素二維品質特性分類與同時高度增加顧客滿意度與高度減少顧客不滿意度之關鍵服務品質屬性確認。

2.2.2 Kano 二維品質模式的相關研究

Kano 的二維品質最初是運用於製造業產品品質的開發，近年來被研究者廣泛應用於不同產業，Kano 的二維品質由顧客的觀點了解不同服務品質的特性，有助於了解顧客的動向，並可運用於服務品質的策略上，因此本研究希望針對過去以二維模式研究相關產業能加以探討：

表 2.2 國內應用 kano 二維品質模式之研究

航空	岳珮琪	2006	以二維品質模式探討航空公司服務品質要素，結果發現 58 個品質要素中，屬於二維品質要素的有魅力品質 2 項，必須要素 10 項，無差異品質 15 項，屬於一維品質有 31 項。
商展	黃惠寧	2013	以 Kano 模式研究台北專業覽之服務品質特性。結果顯示，參展廠商並無服務品質被歸類為魅力品質與反向品質。有十三項服務品質屬性為一維品質，九項必需品質與十三項無差異品質。參觀者也無服務品質被歸類為魅力品質與反向品質。有十四項服務品質屬性為一維品質，六項必需品質與十項無差異品質。
商店	林怡萱	2015	以 Kano 模式分析台南地區外帶式飲料店服務品質影響因素，結果獲知魅力品質有 3 項，一維品質有 5 項，其餘 9 項皆屬於無差異品質。
	張凱婷	2015	探討親子餐廳的消費體驗，以主題餐廳、親子餐廳、Kano 模式、體驗模式等相關文獻作為依據，編製研究問卷。結論如下：得到 5 個無差異品質要素、9 個一維品質要素、1 個魅力品質要素及 1 個當然品質要素。Kano 模式分析不同人口統計變項上各有不同的品質要素認知差異。
	丁華濱	2010	應用 Kano 模式探討影響便利商店服務品質因素，結果 36 個服務品質要素中，魅力品質有 10 個，當然要素有 10 個，無差異要素有 12 個，一維要素有 4 個，但沒有反項要素。
社教	鄧維兆 李友錚	2006	應用 Kano 模式探討台北市立美術館關鍵觀眾服務品質屬性，在 26 個服務品質中，有 5 項為魅力項目，6 項為一維項目，9 項為當然項目，6 項為無差異項目。
	簡秀麗	2011	以 Kano 二維品質理論模式，探討臺中市神岡區圖書館之服務品質屬性，發現 21 項服務品質中，沒有無差異品質、當然品質與反項品質，但有 8 個魅力品質，13 個一維品質。
	劉耀珠	2010	以 Kano 二維品質模式應用於高雄地區課後托育服務品質，得到 36 項課後服務歸類中，一維品質有 25 個魅力品質有 7 項，當然品質及無差異品質各有 2 項。
	李思欣	2015	在 Kano 二維品質模式中，特殊教育資源中心 31 個品質題項，有 21 項為一維品質要素，8 項為必須品質要素，2 項為無差異品質要素，由此可知，特殊教育資源中心服務品質具有二維品質特性。

資料來源：研究者自行整理

以二維品質模式的應用來看，不管是製造業或是服務業，應用二維品質模式的實證例子真的很多，可見 Kano 二維品質模式，適用於各行各業服務品質的探討，有助於了解品質的屬性，更能了解顧客的需求，這也是本研究所欲探討的重點。



第三章 研究方法

本研究以校園園遊會為研究之範圍與對象，應用 Kano 模式進行校園園遊會關鍵成功因素二維品質特性分類之研究。本研究整體研究之研究假設、研究架構、問卷設計與資料分析處理詳述如下。

3.1 研究架構



圖 3.1 研究架構圖

資料來源：研究者自行整理

3.2 研究工具

3.2.1 問卷設計

本研究以調查研究法為基礎，並運用 Kano 模式進行校園園遊會的關鍵成功因素品質屬性二維特性分類與關鍵成功因素品質屬性確認的研究，所以採用最適合與有效的調查問卷法。調查問卷內容分成兩個部份，第一部份是受訪者的基本資料，分為人口背景變項及經驗變項，人口背景變項包括性別、年齡、婚姻、教育程度及職稱，經驗背景變項包

括「以來賓身分參與園遊會次數」及「曾經主辦或協辦園遊會次數」，共 7 題，如表 3.1 所示。

表 3.1 受訪者人口背景資料表

題項	答項
1. 性別	男、女
2. 年齡	30 歲以下、31-40 歲、41-50 歲、51 歲以上
3. 婚姻	已婚、未婚
4. 教育程度	高中/職、大學/專科、研究所(含)以上
5. 曾經以來賓身分參與園遊會次數	5 次以下、6-10 次、11 次以上
6. 曾經主辦或協辦園遊會次數	0 次、5 次以下、6-10 次、11 次以上
7. 職稱	職員、主任、組長、教師

資料來源：本研究整理

第二部份是採取 Kano 模式為設計問卷的基礎，本研究以符合校園園遊會的性質歸納出校園園遊會休閒活動成功因素，分別為環境與設施(7 項)、主題與活動設計(5 項)、服務與流程(8 項)、學習與成長(5 項)、投入資源(5 項)等五大構面。合適衡量校園園遊會的關鍵成功因素品質屬性選定，參考相關文獻，請教學者專家與曾舉辦園遊會的主辦人員，依據舉辦校園園遊會的特性，得出本研究 30 項校園園遊會關鍵成功因素品質要項，亦請專家檢視並修正，如表 3.2 所示。校園園遊會關鍵成功因素品質屬性具備或不具備之正反項題項。而回答的選項有「喜歡」、「理所當然」、「沒有感覺」、「能忍受」與「不喜歡」五項，分別以 5 至 1 數值表示之。

表 3.2 本研究關鍵成功因素構面與相對應題項表

構面	題號	尺度	參考文獻
環境與設施	1. 園遊會場空間環境能保持整潔衛生	李克特五點量表	鍾政偉 張哲維 (2013) 文獻探討 專家建議
	2. 園遊會場中有明確的指示牌		
	3. 校園園遊會應規劃寬敞舒適的休息區空間		
	4. 校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境		
	5. 校園園遊會內應設置緊急救護站		
	6. 園遊會攤位位置配置良好，具有順暢的動線規劃		
	7. 校園園遊會場能備有足夠的停車空間		
主題與活動設計	8. 校園園遊會能有明確的主題，且具教育宣導意義		
	9. 校園園遊會中有精彩的表演活動，能吸引人潮		
	10. 校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點		
	11. 校園園遊會中，攤位活動內容創新有趣		
	12. 校園園遊會應具有良好的氛圍		
服務與流程	13. 校園園遊會事前宣傳具有吸引力		
	14. 校園園遊會事前能辦理預演活動，並辦理籌備會議		
	15. 校園園遊會前，各單位人員配置合宜		
	16. 校園園遊會活動當天，現場有人員管理控制流程		
	17. 校園園遊會服務台能提供完善的服務		
	18. 校園園遊會現場人員服務態度親切		
	19. 校園園遊會各攤位能提供良好的服務		
	20. 校園園遊會現場有人員管制秩序，維護安全		
學習與成長	21. 學生能從園遊會活動中學到分工合作、負責任的精神。		
	22. 學生能從校園園遊會活動中學習到理財、金錢觀。		
	23. 家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情		
	24. 教師與學生從校園園遊會活動中增進師生情誼		
	25. 教職員從辦理校園園遊會過程中，累積辦理活動經驗。		
投入資源	26. 主辦單位與上級單位能提供足夠經費辦理校園園遊會		
	27. 校園園遊會中，家長與資源的參與，讓活動更成功		
	28. 校園園遊會中，社區民眾與資源參與，讓活動更成功		
	29. 校園園遊會中，有老師的投入，能讓活動更成功		
	30. 校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功		

資料來源：本研究整理

本研究問卷設計範例依 Matzler & Hinterhuber(1998)之要素歸納如

表 3.3。

表 3.3 本問卷設計範例

	若具備此條件,您的感覺如何?	若不具備此條件,您的感覺如何?
	不 能 沒 理 喜 喜 忍 意 所 歡 歡 受 見 當 然	不 能 沒 理 喜 喜 忍 意 所 歡 歡 受 見 當 然
例：校園園遊會空間環境能保持整潔衛生	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

資料來源：本研究整理

3.2.2 資料分析處理

本研究以雲林縣國小教職員為受訪對象，抽樣方式採立意抽樣，預試問卷於 2015 年 10 月發放 30 份，目的在了解受訪者對於 Kano 模式問卷的感受與填寫上，是否有題意不清楚的情形，並適時進行修正；正式問卷於 2015 年 11 月到 2016 年 1 月發放，共發放 350 份問卷，回收問卷為 330 份，扣除無效問卷 11 份，有效問卷有 319 份，回收率為 91%。

本研究以 Matzler & Hinterhuber(1998)學者所用的二維品質要素歸類模式進行，分別是「魅力品質」、「一維品質」、「當然品質」、「無差異品質」與「反轉品質」五項。依據每位受訪者對同一品質要素感受的差異，將每份問卷的題項做要素歸類，再將所有總問卷每題要素歸類後的結果計次，採取「顯著多數」的統計方法進行歸類。

Matzler & Hinterhuber(1998)同時提出「顧客滿意係數」來確認改善某品質要素時，其可能增加的顧客滿意度與減少的顧客不滿意度各為多少，以作為改善服務品質的參考要點，「增加顧客滿意係數」計算後的數值會落在 0~1 的範圍，數值越接近 1 代表顧客滿意度越高，數值越趨近於 0 代表顧客滿意度越小；「減少顧客不滿意係數」數值越靠近-1 則表示品質要素未達成時，顧客會感到不滿意，其係數計算公式如下：

$$\text{增加顧客滿意係數} = (A+O)/(A+O+M+I) \quad (1)$$

$$\text{減少顧客不滿意係數} = (A+M)/(A+O+M+I) \times (-1) \quad (2)$$

A：魅力品質； O：一維品質； M：當然品質； I：無差異品質

依據每一題項的歸類結果，進行公式運算，計算出增加顧客滿意係數與減少顧客不滿意係數。

3.2.3 信效度分析

本研究使用 SPSS 22 版統計應用軟體進行問卷的「信度分析」，以 Cronbach's alpha 係數評量信度高低，總量表信度係數最好在 0.80 以上，分量表信度係數最好在 0.70 以上(吳明隆，2007)，表示此量表的信度甚佳。信度分析結果，當「品質要素充足時」總量表信度為 0.936，「環境與設施」構面的信度為 0.829、「主題與活動設計」構面的信度為 0.79、「服務與流程」構面的信度為 0.824、「學習與成長」構面的信度為 0.86

及「投入資源」構面的信度為 0.865；當「品質要素不充足時」總量表信度為 0.947，「環境與設施」構面的信度為 0.815、「主題與活動設計」構面的信度為 0.848、「服務與流程」構面的信度為 0.866、「學習與成長」構面的信度為 0.895 及「投入資源」構面的信度為 0.879。本量表之 Cronbach's alpha 值皆在 0.7 以上，顯示本研究量表具有可信一致性程度，如表 3.4 所示。

本研究調查問卷依據文獻探討，且收集相關資料為設計基礎，另將問卷初稿請校園實際辦理過園遊會的專家檢視與修正，且又再進行 30 位參與過校園園遊會的教職員之問卷預試，才完成最後正式問卷設計，所以調查問卷具有相當可信的效度。

表 3.4 校園園遊會問卷信度檢定表

構面	問項代號	信度 Cronbach's alpha	
		要素充足時	要素不充足時
環境與設施	1、2、3、4、5、6、7	0.829	0.815
主題與活動設計	8、9、10、11、12	0.79	0.848
服務與流程	13、14、15、16、17、18、19、 20	0.824	0.866
學習與成長	21、22、23、24、25	0.860	0.895
投入資源	26、27、28、29、30	0.865	0.879
問卷整體信度		0.936	0.947

資料來源：本研究整理

第四章 資料分析與解釋

本章彙總問卷調查所蒐集的資料，依第三章所述之統計方法進行資料分析。全章分為三節，第一節為背景資料分析，第二節為校園園遊會的關鍵成功因素品質屬性之二維品質特性歸類，第三節為運用 Kano 二維品質模式文獻中的公式，計算出增加顧客滿意係數與減少顧客不滿意係數。

4.1 樣本結構分析

受訪者人口背景包括「性別」、「年齡」、「婚姻」、「教育程度」及「職稱」，運用次數及百分比分析，呈現受訪者的基本資料情況，如表 4.1 所示，並加以分析、討論如下：本研究在「性別」方面，男性樣本數為 104 人，比例為 32.6%，女性樣本數為 215 人，比例為 67.2%，以女性居多；在「年齡」方面，以「41-50 歲」的教職員最多，佔約 44.8%，其次為「30-40 歲」間人數 132 人，佔 41.4%，再其次為「30 歲以下」人數為 24 人，佔 7.5%，「50 歲以上」最少，佔 6.3%；在「婚姻狀況」部份，以已婚居多，佔 82.1%；「教育程度」方面，以「研究所」193 人居最多數，約佔受訪人數的 60.5%，其次是「大學(專科)」124 人，佔 38.9%；在「曾經以來賓身分參與園遊會次數」以 5 次以下居多，人數為 196 人，約佔受訪人數的 61.4%，參與 6-10 次的人數為 79 人，佔 24.8

%，參與 11 次以上的人數為 44 人，比例為 13.8%，顯示受訪者都有參與過校園園遊會的體驗；在「曾經主辦或協辦園遊會次數」方面，以 5 次以下最多，人數為 165 人，約佔受訪人數的 51.7%，表示有半數以上的教職員都有辦理過校園園遊會的經驗；而在所有受訪的教職員中，以教師居多，人數有 227 人，比例為 71.1%。

表 4.1 受訪者基本資料分析表

基本資料	類別	次數(人)	百分比(%)
性別	男	104	32.6%
	女	215	67.2%
年齡	30 歲以下	24	7.5%
	30-40 歲	132	41.4%
	41-50 歲	143	44.8%
	50 歲以上	20	6.3%
婚姻	已婚	262	82.1%
	未婚	57	17.9%
教育程度	高/中職	2	0.6%
	大學/專科	124	38.9%
	研究所(含)以上	193	60.5%
曾經以來賓身分參與園遊會次數	5 次以下	196	61.4%
	6-10 次	79	24.8%
	11 次以上	44	13.8%
曾經主辦或協辦園遊會次數	0 次	99	31%
	5 次以下	165	51.7%
	6-10 次	36	11.3%
	11 次以上	19	6%
職稱	職員	14	4.4%
	主任	26	8.2%
	組長	52	16.3%
	教師	227	71.1%

資料來源：本研究整理

4.2 園遊會二維品質服務屬性分類

受訪的學校教職員對校園園遊會的關鍵成功因素品質屬性做出了二維品質特性歸類，其中有 4 項是被歸類為魅力品質，分別為題項「10 校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點」、題項「11 校園園遊會中，攤位活動內容創新有趣」、題項「12 校園園遊會應具有良好的氛圍」與題項「23 家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情」；8 項被歸類為一維品質，分別為題項「1 園遊會場空間環境能保持整潔衛生」、題項「4 校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境」、題項「7 校園園遊會場能備有足夠的停車空間」、題項「18 校園園遊會現場人員服務態度親切」、題項「19 校園園遊會各攤位能提供良好的服務」、題項「20 校園園遊會現場有人員管制秩序，維護安全」、題項「21 學生能從園遊會活動中學習到分工合作、負責任的精神。」與題項「30 校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功」；並未有要素被歸類為當然品質；最後則是有 18 項被歸類為無差異品質；無任何項被歸類為反向品質。由此可以表示校園園遊會的關鍵成功因素品質屬性在 Kano 二維品質模式上可以被歸納不同的二維品質屬性。而以校園園遊會關鍵成功因素構面來做二維品質特性分類，則「環境與設施」為一維品質，「主題與活動設計」、「服務與流程」、「學習與成長」與「投入資源」皆為無差異品質，

如表 4.2 所示。

表 4.2 校園園遊會 Kano 二維品質屬性分類表

構面	品質要素	A	O	M	I	品質歸類
環境與設施	1. 園遊會場空間環境能保持整潔衛生。	44	147	77	51	O
		14%	46%	24%	16%	
	2. 園遊會場中具有明確的指示牌。	90	56	51	117	I
		28%	18%	16%	37%	
	3. 園遊會應規劃寬敞舒適的休息區空間	98	79	30	110	I
		31%	25%	9%	34%	
	4. 園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境	22	182	80	34	O
		7%	57%	25%	11%	
	5. 校園園遊會內應設置緊急救護站	46	71	75	127	I
		14%	22%	24%	40%	
	6. 攤位位置配置良好，具有順暢的動線規劃	82	91	45	99	I
		26%	29%	14%	31%	
	7. 校園園遊會場能備有足夠的停車空間	55	151	57	52	O
		17%	47%	18%	16%	
構面分類總頻次		137%	244%	130%	185%	O
主題與活動設計	8. 園遊會有明確的主題，且具教育宣導意義	87	35	24	171	I
		27%	11%	8%	54%	
	9. 園遊會中有精彩的表演活動，能吸引人潮	120	28	14	154	I
		38%	9%	4%	48%	
	10. 校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點	136	40	11	130	A
		43%	13%	3%	41%	
	11. 校園園遊會中，攤位活動內容創新有趣	159	38	14	105	A
		50%	12%	4%	33%	
	12. 園遊會應具有良好的氛圍	114	61	34	105	A
		36%	19%	11%	33%	
構面分類總頻次		221%	73%	38%	262%	I
服務與流程	13. 校園遊會事前宣傳具有吸引力	107	32	10	167	I
		34%	10%	3%	52%	
	14. 園遊會事前能辦理預演活動，並辦理籌備會議	50	30	38	194	I
		16%	9%	12%	61%	
	15. 校園園遊會前，各單位人員配置合宜	66	66	66	117	I
		21%	21%	21%	37%	

表 4.2 校園園遊會 Kano 二維品質屬性分類表(續)

	16. 園遊會活動當天，現場有人員管理控制流程	70	80	62	105	I
		22%	25%	19%	33%	
	17. 校園園遊會服務台能提供完善的服務	89	86	44	96	I
		28%	27%	14%	30%	
	18. 校園園遊會現場人員服務態度親切	70	124	49	70	O
		22%	39%	15%	22%	
	19. 校園園遊會各攤位能提供良好的服務	84	95	40	93	O
		26%	30%	13%	29%	
	20. 校園園遊會現場有人員管制秩序，維護安全	61	99	67	88	O
		19%	31%	21%	28%	
	構面分類總頻次	187%	192%	118%	292%	I
學 習 與 成 長	21. 學生能從園遊會活動中學到分工合作、負責任的精神。	88	92	44	90	O
		28%	29%	14%	28%	
	22. 學生能從校園園遊會活動中學習到理財、金錢觀。	88	81	31	114	I
		28%	25%	10%	36%	
	23. 家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情	114	74	17	110	A
		36%	23%	5%	34%	
24. 老師與學生從校園園遊會活動中增進師生情誼。	101	81	19	114	I	
	32%	25%	6%	36%		
25. 教職員從辦理校園園遊會過程中，累積辦理活動經驗。	78	57	24	158	I	
	24%	18%	8%	50%		
	構面分類總頻次	147%	121%	42%	184%	I
投 入 資 源	26. 主辦單位能提供足夠的經費辦理校園園遊會。	71	83	38	124	I
		22%	26%	12%	39%	
	27. 家長與資源的參與，可以讓活動更成功。	105	79	15	116	I
		33%	25%	5%	36%	
	28. 社區民眾與資源的參與，讓活動更成功。	105	65	16	129	I
		33%	20%	5%	40%	
29. 校園園遊會中，有老師的投入，能讓活動更成功	74	78	33	131	I	
	23%	24%	10%	41%		
30. 校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功	60	114	53	89	O	
	19%	36%	17%	28%		
	構面分類總頻次	130%	131%	49%	185%	I
註：1. A：魅力品質、O：一維品質、M：當然品質、I：無差異品質、R：反向品質 2. 品質歸類要素為無法判定與反向品質皆低於2%，故省略列出。						

資料來源：本研究整理

4.3 園遊會顧客滿意係數分析

據 Kano 問卷調查的資料分析，可以得知校園園遊會成功關鍵因素屬性的二維品質特性歸類，但各種品質屬性分類結果並沒有提供如何提高各項滿意度，因此，運用顧客滿意係數矩陣圖可以分類出哪些品質屬性是需要優先改善，能產生最大效益。依照校園園遊會關鍵成功因素屬性的二維品質分類結果與 Kano 二維品質模式文獻中的公式，計算出增加顧客滿意係數與減少顧客不滿意係數，如表 4.3 所示。

表 4.3 校園園遊會各題項顧客滿意度係數表

構面		品質屬性	增加滿意係數	消除不滿意係數	增加滿意係數	消除不滿意係數
環境與設施	1. 校園園遊會空間環境保持整潔衛生	O	0.59	-0.70	0.547	-0.536
	2. 校園園遊會有良好的指示牌	I	0.46	-0.34		
	3. 校園園遊會應規劃寬敞舒適的休息區空間	I	0.55	-0.34		
	4. 校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境	O	0.64	-0.82		
	5. 校園園遊會內應設置緊急救護站	I	0.36	-0.45		
	6. 校園園遊會攤位位置配置良好具有順暢的動線規劃	I	0.54	-0.42		
	7. 校園園遊會能備有足夠的停車空間	O	0.65	-0.66		
主題與活動設計	8. 校園園遊會有明確的主題，且具教育宣導意義	I	0.38	-0.18	0.517	-0.189
	9. 校園園遊會有精彩的表演活動，吸引人潮	I	0.46	-0.13		
	10. 校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點	A	0.55	-0.16		
	11. 校園園遊會中，攤位活動內容創新有趣	A	0.62	-0.16		
	12. 園遊會應具有良好的氛圍	A	0.55	-0.30		

表 4.3 校園園遊會各題項顧客滿意度係數表(續)

服務與流程	13. 園遊會事前宣傳具有吸引力	I	0.43	-0.13	0.48	-0.392
	14. 園遊會事前辦理預演活動並辦理籌備會議	I	0.25	-0.21		
	15. 園遊會活動前人員配置合宜	I	0.41	-0.41		
	16. 園遊會活動當天現場流程管理控制	I	0.47	-0.44		
	17. 園遊會服務台能提供完善的服務	I	0.55	-0.41		
	18. 園遊會現場人員服務態度親切	O	0.61	-0.55		
	19. 園遊會各攤位能提供良好的服務	O	0.57	-0.43		
	20. 園遊會現場有管制秩序維護安全	O	0.50	-0.52		
學習與成長	21. 學生能從園遊會活動中學習到分工合作、負責任的精神。	O	0.57	-0.43	0.542	-0.33
	22. 學生能從校園園遊會活動中學習到理財、金錢觀。	I	0.53	-0.35		
	23. 家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情	A	0.59	-0.28		
	24. 教師與學生從校園園遊會活動中增進師生情誼	I	0.57	-0.31		
	25. 教職員從辦理校園園遊會過程中,累積辦理活動經驗。	I	0.42	-0.25		
投入資源	26. 主辦/上級單位能提供足夠經費	I	0.48	-0.38	0.528	-0.363
	27. 校園園遊會中,家長與資源的參與,可以讓活動更成功	I	0.58	-0.29		
	28. 校園園遊會中,社區民眾與資源的參與,讓活動更成功	I	0.53	-0.25		
	29. 校園園遊會中,有老師的投入,能讓活動更成功	I	0.48	-0.35		
	30. 校園園遊會中,有學生的投入,能讓活動更成功	O	0.55	-0.52		
	顧客/構面係數平均數		0.52	-0.37	0.518	-0.362

資料來源：本研究整理

接著以「增加顧客滿意係數」為 X 軸，「減少顧客不滿意係數之絕對值」為 Y 軸，呈現各個品質要素的落點，加以繪製出顧客滿意矩陣圖。X 軸的中心線是 30 項品質屬性增加顧客滿意係數的總平均，Y 軸的中心線則是 30 項品質屬性減少顧客不滿意係數的總平均。「增加顧客滿意係數」與「減少顧客滿意係數」的絕對值是介於 0~1 之間，當係數絕對值越靠近 1，表示顧客期望該項品質屬性能獲得改善，如圖 4.1 所示。

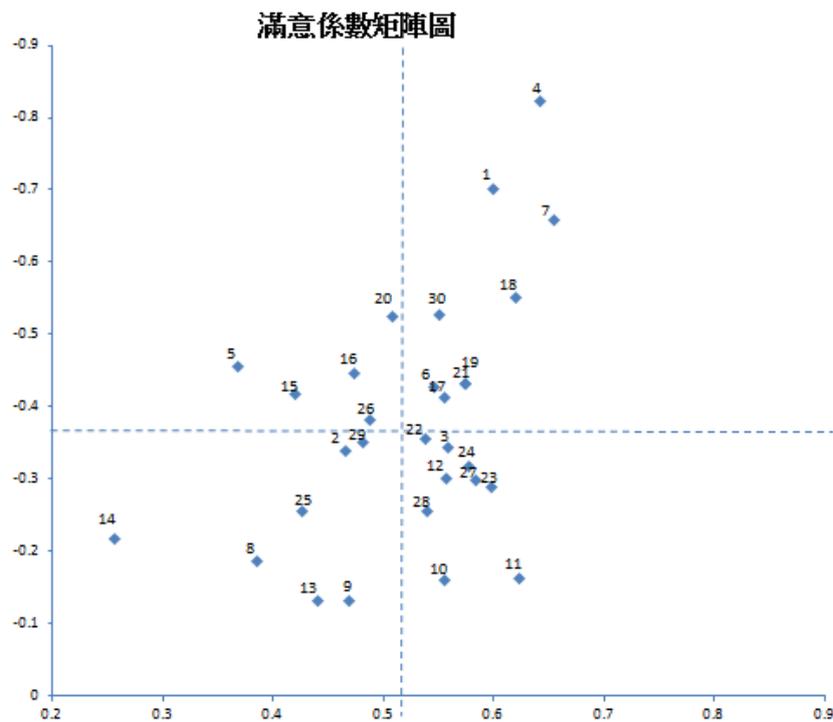


圖 4.1 校園園遊會顧客滿意度係數矩陣圖

資料來源：本研究整理

在顧客滿意矩陣圖中，落在第一象限的品質要素有題項「1 校園園遊會空間環境能保持整潔衛生」、題項「4 校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境」、題項「6 校園園遊會攤位位置配置良好具有順暢的動線規

劃」、題項「7 校園園遊會能備有足夠的停車空間」、題項「17 校園園遊會服務台能提供完善的服務」、題項「18 校園園遊會服務人員服務態度親切」、題項「19 校園園遊會各攤位能提供良好的服務」、題項「21 學生能從園遊會活動中學習到分工合作、負責任的精神」、與題項「30 校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功」等 9 項，增加顧客滿意程度與減少顧客不滿意程度均高，所以這些要素為舉辦校園園遊會的關鍵成功因素品質屬性。而這此 9 項關鍵成功因素屬品質屬性中有 7 項的二維品質分類是一維品質，題項「6 校園園遊會攤位位置配置良好具有順暢的動線規劃」與題項「17 校園園遊會服務台能提供完善的服務」是無差異品質，表示主辦單位對於園遊會的動線規劃及空間設置與服務台的親切服務可較不必重視。落在第二象限的品質要素有題項「5 校園園遊會應設置緊急救護站」、題項「15 校園園遊會活動前人員配置合宜」、題項「16 校園園遊會活動當天現場流程管理控制」、題項「20 校園園遊會現場有管制秩序維護安全」、與題項「26 主辦單位與上級單位能提供足夠的經費」等 5 項，雖然增加顧客滿意係數的程度不大，但卻有助於減低顧客不滿意係數，故此象限要素仍應好好維持一定水準；第三象限的品質要素有題項「2 校園園遊會有良好的指示牌」、題項「8 校園園遊會有明確的主題，且具教育宣導意義」、題項「9 校園園遊會有精彩的表

演活動，吸引人潮」、題項「13 校園園遊會事前宣傳具有吸引力」、題項「14 校園園遊會事前辦理預演活動並辦理籌備會議」、題項「25 教職員從辦理校園園遊會過程中，累積辦理活動經驗」、與題項「29 校園園遊會中，有老師的投入，能讓活動更成功」等 7 項，對於增加顧客滿意係數與減少顧客不滿意係數影響較不顯著，相較之下，主辦單位可以較不必費心在這些要素上；第四象限的要素有題項「3 校園園遊會應規劃寬敞舒適的休息區空間」、題項「10 校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點」、題項「11 校園園遊會中，攤位內容創新有趣」、題項「12 校園園遊會應具有良好的氛圍」、題項「22 學生能從校園園遊會活動中學習到理財、金錢觀」、題項「23 家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情」、題項「24 家長與孩子能從校園園遊會活動中增進師生情誼」、題項「27 校園園遊會中，家長與資源的參與，可以讓活動更成功」、題項「28 校園園遊會中，社區民眾與資源的參與，讓活動更成功」等 9 項，雖然減少顧客不滿意係數較低，但卻可大幅增加顧客滿意係數，校方若想辦理成功的校園園遊會，應多重視此象限要素。而這此 9 項因素品質屬性中有 4 項的二維品質分類是魅力品質，分別是題項「10 校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點」、題項「11 校園園遊會中，攤位內容創新有趣」、題項「12 校園園遊會應具有良好的氛圍」與「23 家長與孩子能

從校園園遊會活動中增進親子感情」，如圖 4.2 所示。

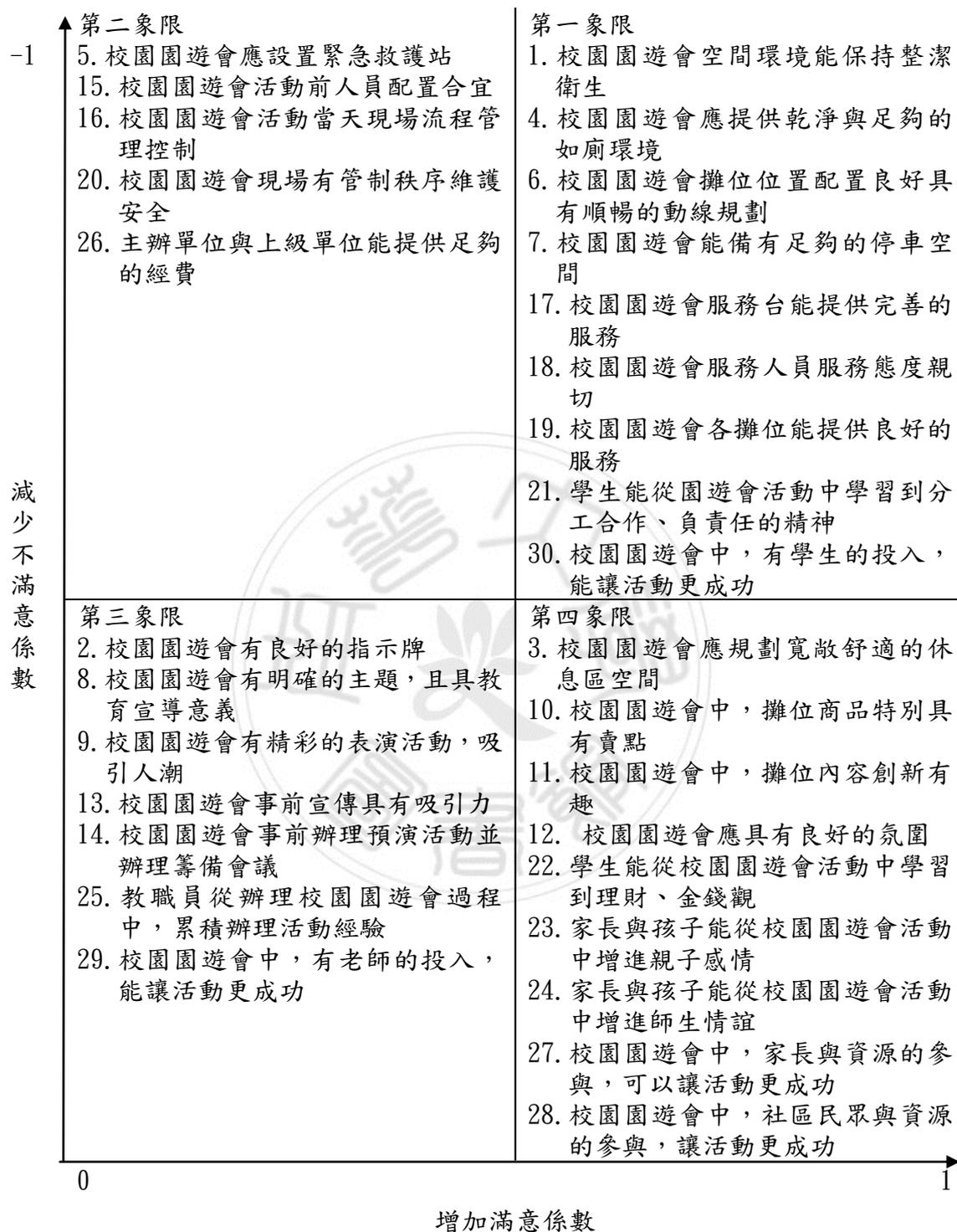


圖 4.2 校園園遊會要素係數之分佈象限圖

資料來源：本研究整理

而園遊會關鍵成功因素品質構面方面，也可以繪製出顧客滿意矩陣圖，得到園遊會關鍵成功因素構面為「環境與設施」與「投入資源」，如圖 4.3 所示。落在第一象限的構面為「環境與設施」和「投入資源」，顯示顧客在參與活動時，活動現場的環境會影響顧客對於活動的滿意度，會場空間的設置越完善，越能讓顧客感到滿意，而一個成功的校園園遊會，更不能少了老師、學生與家長所投入的人力與物力，對於增加顧客滿意度與減少不滿意度都有幫助，是絕對的正相關。落在第二象限的構面為「服務與流程」，除了硬體的設施外就是軟體的部分，顧客最常接觸的工作人員也是需要經過訓練才能滿足顧客的需求，園遊會展現場的人員服務也是需要注意。落在第四象限的構面為「主題與活動設計」與「學習與成長」，隨著校園園遊會日益增加，園遊會整體活動規劃變得十分重要，要更有創意才能吸引更多的顧客，舉辦園遊會要能夠讓參與的學生學習經驗，而不是吃吃喝喝什麼都沒有學習到，隨著活動結束就結束了，如此便失去了意義，現場有許多老師與家長陪著孩子學習到買賣的過程，藉此增加生活經驗，增進師生與親子之間的情感，也能增加顧客滿意度。

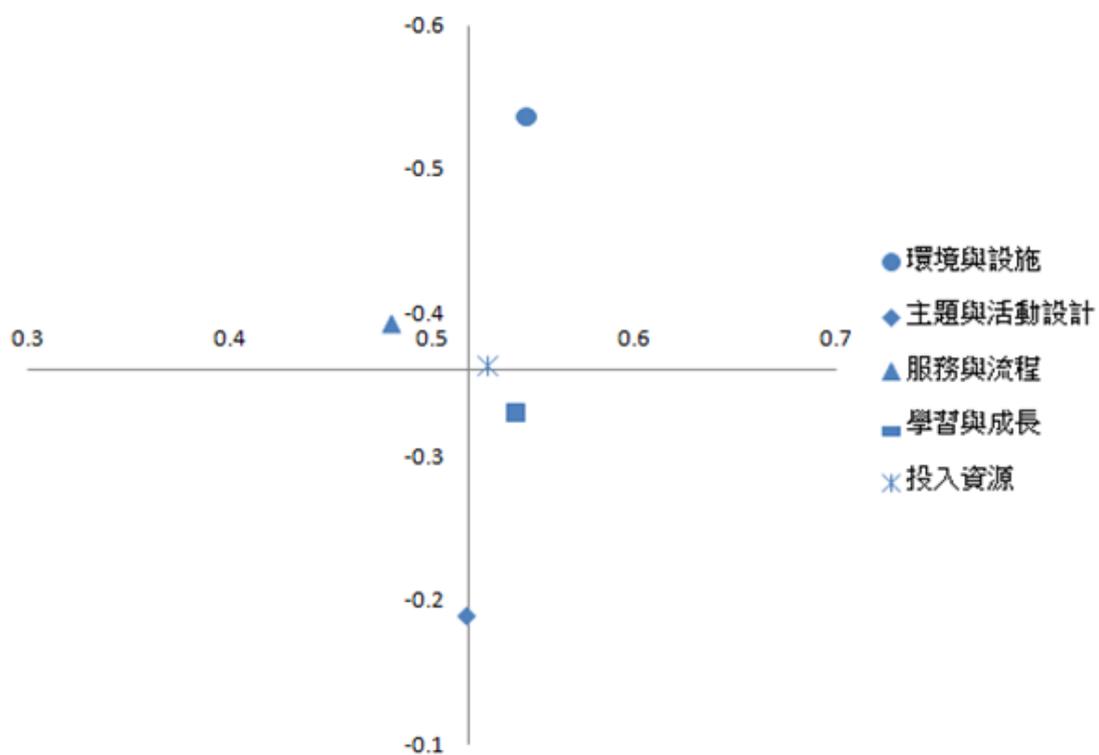


圖 4.3 構面滿意度係數分佈圖

資料來源：本研究整理

在「環境與設施」構面中，位於第一象限的為「校園園遊會空間環境能保持整潔衛生」、「校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境」與「校園園遊會場能備有足夠的停車空間」等三項，屬於高度增加顧客滿意程度與高度減少顧客不滿意程度，這些項目是顧客覺得在整體環境規劃與設施中屬於必備的，園遊會空間環境及如廁環境越乾淨，越能提升顧客對園遊會的滿意度；反之，若主辦單位未能注意環境空間整潔及足夠停車空間，且未達到一定的水準，則會增加顧客的不滿意程度；在「環境與設施」構面下，沒有任何品質要素落於第二象限；座落在第三象限的為「園遊會場中有明確的指示牌」與「校園園遊會內應設置緊急救護站」，顧客認為指示牌與緊急救護站屬於較不重視的品質要素；而落在第四象限的是「校園園遊會應規劃寬敞舒適的休息區空間」與「園遊會攤位位置配置良好，具有順暢的動線規劃」，由此可知，顧客對於設置舒適休息區與方便行走的動線規劃極為重視，且為提升顧客的滿意度，在未來園遊會環境設施規劃的部分，必須對於休息區的部分多花費心思規劃，如圖 4.4 所示。

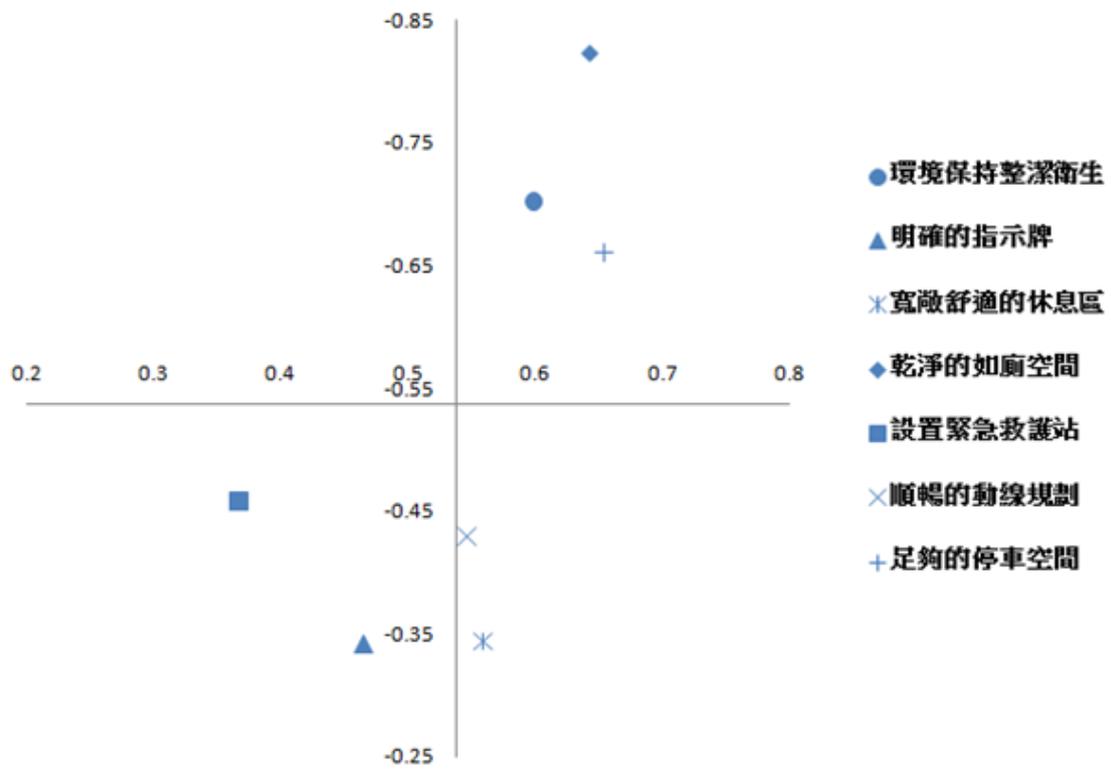


圖 4.4 「環境與設施」之顧客滿意係數分佈圖

資料來源：本研究整理

在「主題與活動設計」構面中，落在第一象限之品質要素為「校園園遊會應具有良好的氛圍」，代表顧客對於園遊會的氛圍高度重視，主辦單位能營造歡樂氣氛，讓顧客在參與活動中可以減輕壓力，適合全家大小與社區居民一同參加，如此能讓顧客感到十分滿意。「園遊會能有明確的主題，且具教育宣導意義」與「園遊會中有精彩的表演活動，能吸引人潮」則座落於第三象限，表示園遊會的主題設計與精彩的表演活動並不會提高顧客的滿意度，也不會減少顧客的不滿意指數，更不會干擾參與的動機。在第四象限的品質要素是「校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點」與「校園園遊會中，攤位活動內容創新有趣」，顯示顧客期待攤位能設計出創新的活動，且推出與眾不同的商品，吸引人潮的目光，藉此提升顧客的滿意度，如圖 4.5 所示。

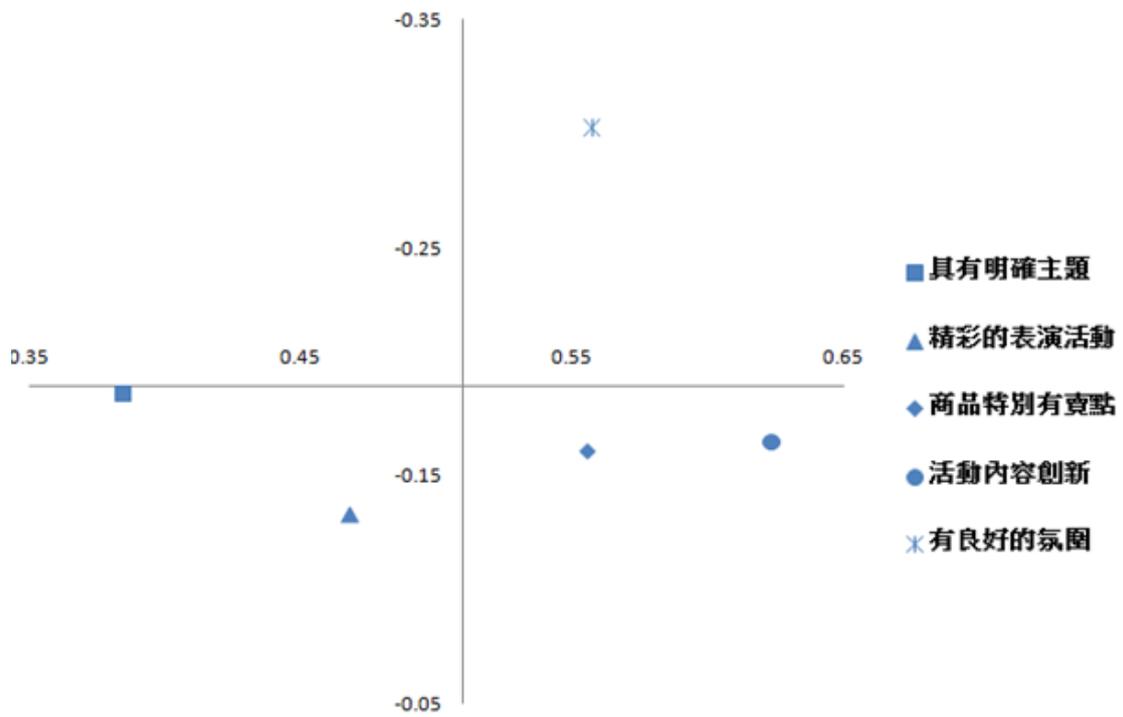


圖 4.5 「主題與活動設計」之顧客滿意係數分佈圖

資料來源：本研究整理

在「服務與流程」構面中，落在第一象限的品質要素有「校園園遊會現場人員服務態度親切」、「校園園遊會現場有人員管制秩序，維護安全」、「校園園遊會服務台能提供完善的服務」、「校園園遊會各攤位能提供良好的服務」，顯示現場各攤位與服務台的服務人員能以親切有禮的態度，提供正確親切的服務，有助於提升顧客的信任，可以讓顧客感到值得信賴，且園遊會現場有安全人員維持秩序，讓親子可以同歡，安心參與活動；在第二象限分別為「校園園遊會前，各單位人員配置合宜」及「園遊會活動當天，現場有人員管理控制流程」，園遊會事前先做好工作分配，且大力宣傳拉攏人潮，全家大小一同出席，現場人員掌控時間流程，均能減少顧客不滿意度。在第三象限有「園遊會事前能辦理預演活動，並辦理籌備會議」及「校園園遊會事前宣傳具有吸引力」，表示顧客對於事前的籌備會議重視度不高，學校對於園遊會的籌辦，具有相當程度的經驗，皆有一定的水準，可以繼續維持品質與水準，而園遊會屬於校園常態性活動，學校會寄發邀請卡，家長與社區民眾均容易接受到消息通知，如圖 4.6 所示。

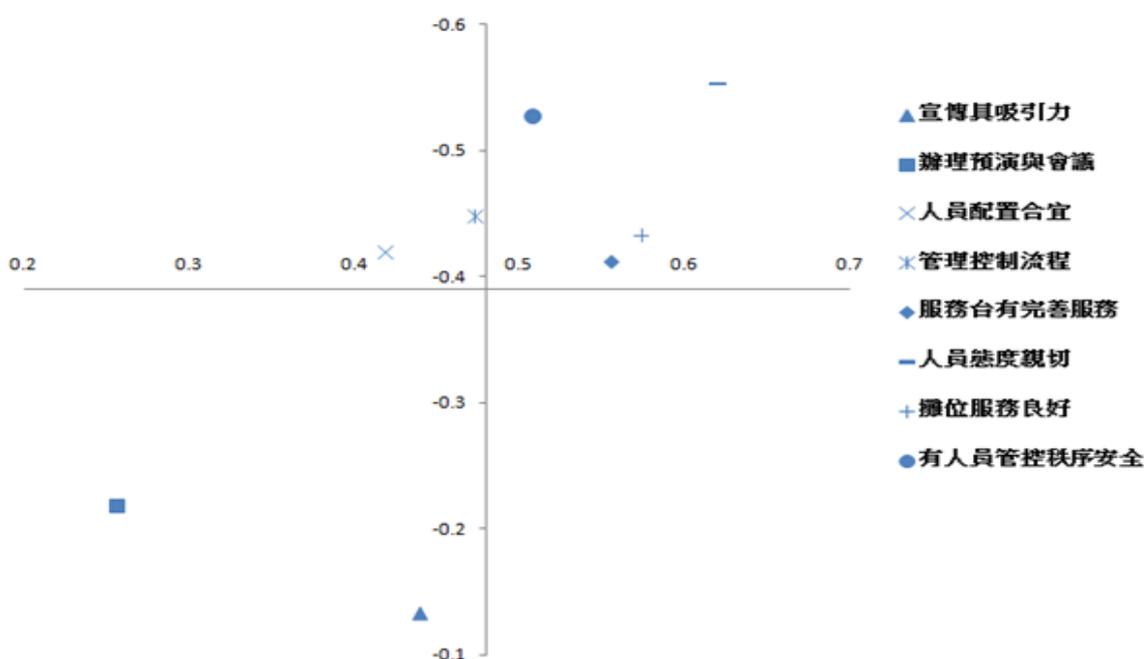


圖 4.6 「服務與流程」之顧客滿意係數分佈圖

資料來源：本研究整理

在「學習與成長」構面中，座落在第一象限為「學生能從園遊會活動中學習到分工合作、負責任的精神」，顯示園遊會以學生為主體，學生從做中學的過程中，得到與他人共同完成工作的成就感，是以能高度增加顧客滿意係數與高度減少顧客不滿意係數；落在第二象限是「學生能從校園園遊會活動中學習到理財、金錢觀」，表示學生從園遊會活動中有學習到理財的機會，實際用金錢或園遊卷進行買賣活動，嘗試不同的生活體驗，雖不能大幅增加顧客滿意係數，卻能大幅提升顧客不滿意係數；在第三象限內則有「教職員從辦理校園園遊會過程中，累積辦理活動經驗」，表示主辦單位給予學生與家長親子合作的機會，且園遊會

舉辦行之有年，教職員均有相關經驗；在第四象限為「家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情」與「老師與學生從校園園遊會活動中增進師生情誼」，表示親子與親師之間都能透過活動的進行，增加彼此的感情，讓親子有更多互動，師生之間也能有更多的機會教育，讓學生除了玩樂之外，能有更深層的學習，如圖 4.7 所示。

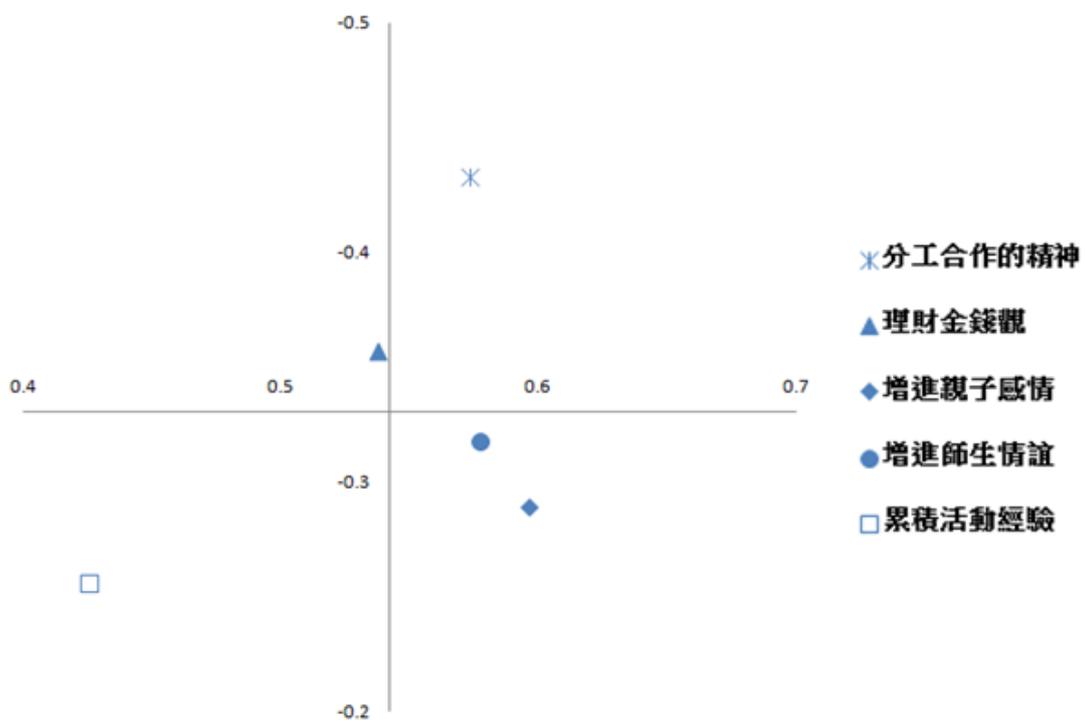


圖 4.7 「學習與成長」之顧客滿意係數分佈圖

資料來源：本研究整理

在「投入資源」構面座落在第一象限有「校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功」，顯示園遊會活動學生才是主角，讓學生能有一個發揮的舞台，是很重要的；落在第二象限是「主辦單位與上級單位能提供足夠的經費辦理校園園遊會」，顯示若上級與主辦單位若能提供足夠的資源，協助辦理園遊會，雖然增加顧客滿意係數不顯著，但確有助於減少顧客不滿意係數；在第三象限則有「校園園遊會中，有老師的投入，能讓活動更成功」，代表老師願意放手讓學生自由發揮，老師參與的重要程度較低；在第四象限分別為「校園園遊會中，家長與資源的參與，可以讓活動更成功」、「校園園遊會中，社區民眾與資源的參與，讓活動更成功」顯示家長與社區民眾的人力與資源提供，能讓活動的內容與推行更順暢，如圖 4.8 所示。

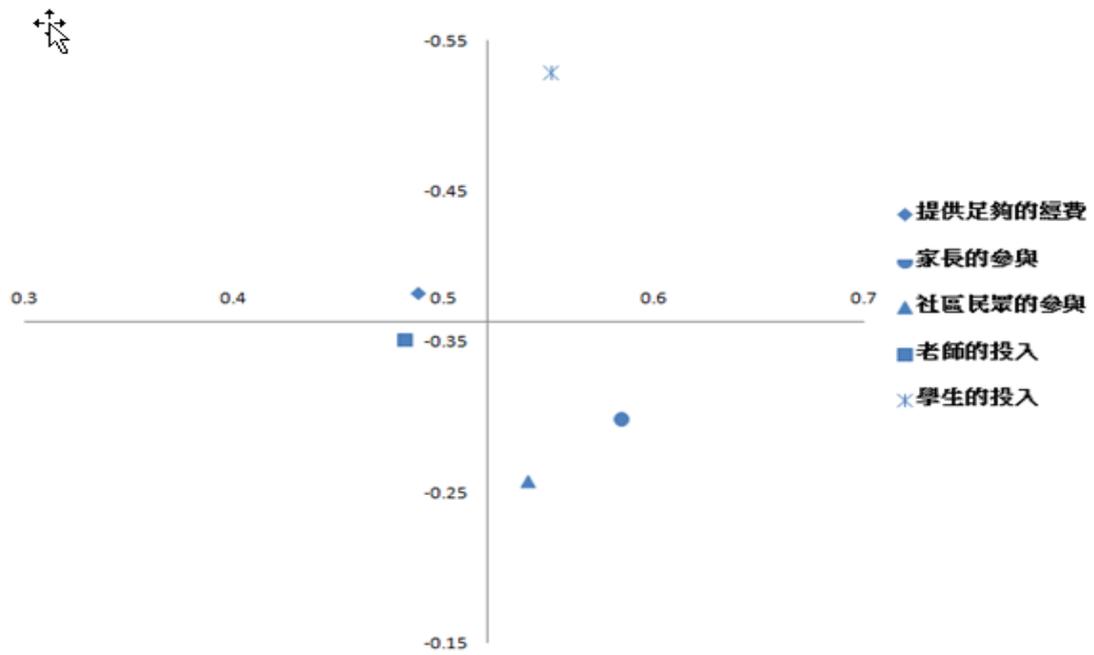


圖 4.8 「投入資源」之顧客滿意係數分佈圖

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

根據第一章的研究目的與第四章的結果分析，整理出以下結論，並提出後續研究者參考與建議。

5.1 園遊會 Kano 模式分析

本研究在 kano 二維品質要素的屬性歸類中，三十項的品質要素中，魅力要素歸類了四項，一維要素歸類了八項，當然要素歸類了零項，無差異要素則歸類了十八項，與各品質要素的所屬構面，整理如表 5.1 所示。

表 5.1 校園園遊會 Kano 模式要素與對應構面表

Kano 要素	題號	題項	對應構面
魅力要素 (A)	10	校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點	主題與活動設計
	11	校園園遊會中，攤位活動內容創新有趣	主題與活動設計
	12	校園園遊會應具有良好的氛圍	主題與活動設計
	23	家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情	學習與成長
一維要素 (0)	1	園遊會場空間環境能保持整潔衛生	環境與設施
	4	校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境	環境與設施
	7	校園園遊會場能備有足夠的停車空間	環境與設施
	18	校園園遊會現場人員服務態度親切	服務與流程
	19	校園園遊會各攤位能提供良好的服務	服務與流程
	20	校園園遊會現場有人員管制秩序，維護安全	服務與流程
	21	學生能從園遊會活動中學習到分工合作、負責任的精神。	學習與成長
	30	校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功	投入資源

表 5.1 校園園遊會 Kano 模式要素與對應構面表(續)

無差異要素	2	園遊會場中有明確的指示牌	環境與設施
	3	校園園遊會應規劃寬敞舒適的休息區空間	環境與設施
	5	校園園遊會內應設置緊急救護站	環境與設施
	6	園遊會攤位位置配置良好，具有順暢的動線規劃	環境與設施
	8	校園園遊會能有明確的主題，且具教育宣導意義	主題與活動設計
	9	校園園遊會中有精彩的表演活動，能吸引人潮	主題與活動設計
	13	校園園遊會事前宣傳具有吸引力	服務與流程
	14	校園園遊會事前能辦理預演活動，並辦理籌備會議	服務與流程
	15	校園園遊會前，各單位人員配置合宜	服務與流程
	16	校園園遊會活動當天，現場有人員管理控制流程	服務與流程
	17	校園園遊會服務台能提供完善的服務	服務與流程
	22	學生能從校園園遊會活動中學習到理財、金錢觀。	學習與成長
	24	教師與學生從校園園遊會活動中增進師生情誼	學習與成長
	25	教職員從辦理校園園遊會過程中，累積辦理活動經驗。	學習與成長
	26	主辦單位與上級單位能提供足夠的經費辦理校園園遊會	投入資源
27	校園園遊會中，家長與資源的參與，可以讓活動更成功	投入資源	
28	校園園遊會中，社區民眾與資源的參與，讓活動更成功	投入資源	
29	校園園遊會中，有老師的投入，能讓活動更成功	投入資源	

資料來源：本研究整理

因此，園遊會主辦單位可以清楚知道其關鍵成功因素品質屬性或構面為何種二維品質分類，進而在提升顧客滿意度與服務規劃上，具有參考的價值。本研究三十個品質要素中，大部分品質要素被歸類於一維要

素與無差異要素，在舉辦校園園遊會前，主辦單位應著重歸類結果中一維要素的提供，使顧客產生滿意度；反之，若主辦單位忽略且不重視，則可能引起顧客不滿意。其中，園遊會的空間環境整潔、如廁環境的維護與停車空間的規劃，都能提升滿意度；園遊會工作人員能提供的服務、親切的態度與安全秩序的維護，皆能讓顧客滿意；最重要的是希望學生能夠過園遊會活動中，得到學習的機會，達到寓教於樂與增進親子感情的機會。

本研究結果中，歸類結果中以無差異要素居多，這也代表在國小校園在園遊會舉辦過程當中，主辦單位對於這些項目缺乏提供時，顧客並不會感到不滿意，顯示現階段各校園舉辦校園園遊會的經驗，已經相當熟稔。而在研究中，魅力要素則有 4 項，顯示園遊會商品有創意、活動內容創意有趣與具有良好氛圍，也帶給顧客驚喜，提升滿意度。

5.2 園遊會顧客滿意係數

本研究依據顧客滿意矩陣圖分析，落點在具有較高「增加顧客滿意係數」與較高「減少顧客不滿意係數」的品質屬性，即是提升顧客滿意度最關鍵與最有效益的服務品質屬性。本研究結果顯示，「園遊會場空間環境能保持整潔衛生」、「校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境」、「校園園遊會場能備有足夠的停車空間」、「校園園遊會現場人

員服務態度親切」、「校園園遊會各攤位能提供良好的服務」、「校園園遊會現場有人員管制秩序，維護安全」、「學生能從園遊會活動中學習到分工合作、負責任的精神」與「校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功」是舉辦校園園遊會關鍵成功因素品質屬性。

經由顧客滿意指數運算公式，可以更了解 Kano 要素中各品質要素的優先順序，所以透過顧客滿意係數能更精準的區分要素中的排序。將「增加滿意係數」之大小依序排出，做為各品質要數的比較，請見表 5.2。

表 5.2 校園園遊會之增加滿意係數排序與所屬要素表

排序	題項	增加顧客滿意係數值	品質要素
1	7. 校園園遊會場能備有足夠的停車空間	0.653	O
2	4. 校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境	0.641	O
3	11. 校園園遊會中，攤位活動內容創新有趣	0.623	A
4	18 校園園遊會現場人員服務態度親切	0.619	O
5	1 園遊會場空間環境能保持整潔衛生	0.598	O
6	23 家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情	0.596	A
7	27 校園園遊會中，家長與資源的參與，讓活動更成功	0.584	I
8	24 教師與學生從校園園遊會活動中增進師生情誼	0.577	I
9	19 校園園遊會各攤位能提供良好的服務	0.573	O
10	21 學生能從活動中學習到分工合作、負責任的精神。	0.573	O
11	3 校園園遊會應規劃寬敞舒適的休息區空間	0.558	I

表 5.2 校園園遊會之增加滿意係數排序與所屬要素表(續)

12	12 校園園遊會應具有良好的氛圍	0.557	A
13	17 校園園遊會服務台能提供完善的服務	0.555	I
14	10 校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點	0.555	A
15	30 校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功	0.550	O
16	6 園遊會攤位位置配置良好，具有順暢的動線規劃	0.545	I
17	28 園遊會中，社區民眾與資源的參與，讓活動更成功	0.539	I
18	22 學生能從校園園遊會活動中學習到理財、金錢觀。	0.538	I
19	20 校園園遊會現場有人員管制 秩序，維護安全	0.507	O
20	26 主辦單位與上級單位能提供足夠的經費辦理園遊會	0.487	I
21	29 校園園遊會中，有老師的投入，能讓活動更成功	0.481	I
22	16 校園園遊會活動當天，現場有人員管理控制流程	0.473	I
23	9 校園園遊會中有精彩的表演活動，能吸引人潮	0.468	I
24	2 園遊會場中有明確的指示牌	0.464	I
25	13 校園園遊會事前宣傳具有吸引力	0.439	I
26	25 教職員從辦理園遊會過程中，累積辦理活動經驗。	0.425	I
27	15 校園園遊會前，各單位人員配置合宜	0.419	I
28	8 校園園遊會能有明確的主題，且具教育宣導意義	0.384	I
29	5 校園園遊會內應設置緊急救護站	0.366	I
30	14 校園園遊會事前能辦理預演活動，並辦理籌備會議	0.256	I

資料來源：本研究整理

「減少不滿意係數」程度以遞減方式排序呈現，可作為主辦單位參考的依據，詳見表 5.3。

表 5.3 校園園遊會之減少不滿意係數排序與所屬要素表

排序	題項	增加顧客 滿意係數值	品質 要素
1	4. 校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境	-0.823	O
2	1. 園遊會場空間環境能保持整潔衛生	-0.702	O
3	7. 校園園遊會場能備有足夠的停車空間	-0.660	O
4	18 校園園遊會現場人員服務態度親切	-0.552	O
5	30 校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功	-0.528	O
6	20 校園園遊會現場有人員管制 秩序，維護安全	-0.526	O
7	5 校園園遊會內應設置緊急救護站	-0.457	I
8	16 校園園遊會活動當天，現場有人員管理控制流程	-0.447	I
9	21 學生能從活動中學習到分工合作、負責任的精神。	-0.433	O
10	19 校園園遊會各攤位能提供良好的服務	-0.432	O
11	6 園遊會攤位位置配置良好，具有順暢的動線規劃	-0.429	I
12	15 校園園遊會前，各單位人員配置合宜	-0.419	I
13	17 校園園遊會服務台能提供完善的服務	-0.412	I
14	26 主辦單位與上級單位能提供足夠的經費辦理園遊會	-0.382	I
15	22 學生能從校園園遊會活動中學習到理財、金錢觀。	-0.356	I
16	29 校園園遊會中，有老師的投入，能讓活動更成功	-0.351	I
17	3 校園園遊會應規劃寬敞舒適的休息區空間	-0.343	I
18	2 園遊會場中有明確的指示牌	-0.340	I
19	24 教師與學生從校園園遊會活動中增進師生情誼	-0.317	I
20	12 校園園遊會應具有良好的氛圍	-0.302	A
21	27 校園園遊會中，家長與資源的參與，讓活動更成功	-0.298	I

表 5.3 校園園遊會之減少不滿意係數排序與所屬要素表(續)

22	23 家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情	-0.288	A
23	28 園遊會中，社區民眾與資源的參與，讓活動更成功	-0.257	I
24	25 教職員從辦理園遊會過程中，累積辦理活動經驗。	-0.255	I
25	14 校園園遊會事前能辦理預演活動，並辦理籌備會議	-0.217	I
26	8 校園園遊會能有明確的主題，且具教育宣導意義	-0.186	I
27	11. 校園園遊會中，攤位活動內容創新有趣	-0.164	A
28	10 校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點	-0.160	A
29	9 校園園遊會中有精彩的表演活動，能吸引人潮	-0.132	I
30	13 校園園遊會事前宣傳具有吸引力	-0.132	I

資料來源：本研究整理

5.2.1 題項顧客滿意係數

從顧客滿意係數運算公式得知，魅力品質在「增加顧客滿意係數」中的排序分別為題項「11 校園園遊會中，攤位內容創新有趣」，其次是題項「23 家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情」與題項「12 校園園遊會應具有良好的氛圍」，最後是題項「10 校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點」。魅力品質在「減少顧客不滿意係數」的排序分別為題項「12 校園園遊會應具有良好的氛圍」，其次是題項「23 家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情」，最後是題項「10 校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點」與題項「11 校園園遊會中，攤位內容創新有趣」。所以，攤位內容如能創新有趣，販賣商品與眾不同，就能吸引

到更多的顧客，其次，邀請家長一同參與活動，從中培養親子之間的感情與默契，創造出園遊會熱鬧活潑的氣氛，都能大大增加顧客滿意係數。

一維品質在「增加顧客滿意係數」中的排序分別為題項「7 校園園遊會場能備有足夠的停車空間」，其次是題項「4 校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境」，再來是題項「18 校園園遊會現場人員服務態度親切」與題項「1 園遊會場空間環境能保持整潔衛生」，再者是題項「19 校園園遊會各攤位能提供良好的服務」與「21 學生能從園遊會活動中學習到分工合作、負責任的精神」，最後是題項「30 校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功」與題項「20 校園園遊會現場有人員管制秩序，維護安全」。一維品質在「減少顧客不滿意係數」的排序分別為題項「4 校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境」，其次是題項「1 園遊會場空間環境能保持整潔衛生」，再來是題項「7 校園園遊會場能備有足夠的停車空間」與題項「18 校園園遊會現場人員服務態度親切」，再者是題項「20 校園園遊會現場有人員管制秩序，維護安全」與題項「30 校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功」，最後是題項「19 校園園遊會各攤位能提供良好的服務」與題項「21 學生能從園遊會活動中學習到分工合作、負責任的精神」。因此，主辦單位如能在事前做好環境空間規劃，時時保持環境整潔，提供乾淨的如廁環境，且各攤位人員

能有親切態度，並提供適時親切的服務，都能讓顧客感到滿意。而學生在園遊會中，扮演的更是重要的靈魂人物，不論是在事前的籌備或是活動進行的當天，都能見到學生投入與賣力的身影，相信從活動的過程中，學生能有不一樣的生活體驗。

5.2.2 構面顧客滿意係數

就構面滿意係數而言，「服務與流程」構面需要維持一定的水平，因為，讓顧客得到需要的服務，雖然有時不會增加滿意度，但顧客若沒有得到滿意的服務時，顧客的不滿意度卻會提高。而「環境與設施」構面與「投入資源」構面則呈現正相關，具備時顧客會感到滿意，反之，顧客一定不滿意，兩者則是校園園遊會關鍵成功因素構面。而「主題與活動設計」構面與「學習與成長」構面若能具備，對主辦單位而言，可增加園遊會本身的多元性與獨特性。

5.3 研究建議

本研究將對辦理園遊會主辦單位提出以下建議：

依據本研究分析結果，校園園遊會的關鍵服務品質為會場空間環境的整潔、現場人員服務態度親切與學生能學習到分工合作、負責任的精神；因此在活動前校園環境需先做好妥善的規劃，工作同仁與攤位服務人員都應先了解自己的工作內容，才能提供完善的服務；而活動前與活

動後，教師可協助學生進行攤位內容的規劃，讓學生從做中學，達到辦理園遊會的目的。

本研究將對後續研究者提出以下建議：

1. 由於本研究只是探討國小校園園遊會的關鍵成功因素，建議後續研究可以針對社區、國高中或社福機構所舉辦的園遊會來做 kano 模式品質要素特性的調查。

2. 由於問卷發放地區較於侷限，如能擴大研究區域，提高樣本數，如此可做更多全面性的了解與分析。

3. 本研究只是廣泛探討成功校園園遊會的品質特性，建議後續可以針對某幾項有差異的人口統計資料來做 kano 模式調查，得到更精準的結果。

參考文獻

一、中文部分

1. 丁華濱(2010)，應用 Kano 模型探討影響便利商店服務品質因素之研究，國立高雄第一科技大學行銷與流通管理所碩士論文。
2. 王舜皇 (2002)，三項元宵節活動吸引力與舉辦地特性之比較研究，朝陽科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。
3. 李宜萍(2003)，ACQ 吸引力品質之創新-狩野紀昭博士專訪，管理雜誌，347，64-70 頁。
4. 李思欣(2015)，應用 Kano 模式與 IPA 探討臺北市特殊教育資源中心服務品質，中華大學科技管理學系研究所碩士論文。
5. 吳明隆(2007)，SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用統計，三版，台北：加樺國際。
6. 林怡萱，(2015)，台南地區外帶式飲料店服務品質影響因素之研究-Kano 模式之應用，嘉南藥理大學休閒保健管理研究所碩士論文。
7. 林怡君(2005)，觀光節慶活動對遊客之吸引力、服務品質與遊客滿意度及忠誠度關係之研究—以三義木雕國際藝術節為例，南華大學旅遊事業管理研究所士論文。

8. 岳珮琪，(2006)，以 Kano 二維模式探討航空公司服務品質要素之研究，開南大學空運管理學系研究所碩士論文。
9. 狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫與新一 (1984)。有魅力的品質與應該有的品質，品質管制月刊，第 21 卷，第 5 期，33-41 頁。
10. 張凱婷，(2015)，以 Kano 模式探討親子餐廳消費體驗之研究，大葉大學管理學系研究所士論文。
11. 張家銘(2011)，應用 Kano 及精化 Kano 模式於探討加盟者之服務品質需求-以連鎖餐飲業為例，朝陽科技大學企業管理學系研究所論文。
12. 黃惠寧(2013)，應用 Kano 模式探討商業展覽服務品質之特性:以台北專業展為例，東吳大學企業管理學系研究所碩士論文。
13. 葉碧華 (1999)，大型觀光節慶活動效益之評估—以台北燈會為例，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
14. 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)，27-33 頁。
15. 楊錦洲(1996)，影響服務品質的特性，品質管制月刊，29(2)，25-29

16. 楊錦洲(1997)，品質是競爭的最佳策略，中壢市：華邦出版社。
17. 楊錦洲(2002)，顧客服務創新價值-如何做好服務品質，台北：財團法人中衛發展中心。
17. 鄧維兆，李友錚，(2006)，臺北市立美術館關鍵觀眾服務品質屬性之確認：Kano 模式之應用，博物館學季刊，20(4)，27-47 頁。
18. 鄧維兆，李友錚，(2007)，北投溫泉旅館關鍵服務品質屬性確認-Kano 模式與 IPA 模式之應用，品質學報，14(1)，99-113 頁。
19. 鍾政偉，張哲維，(2013)，以遊客觀點建構節慶活動關鍵成功因素之研究，數據分析，8(6)，137-164 頁。
20. 劉耀珠 (2010)，Kano 二維模式應用於高雄地區課後托育服務品質之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
21. 簡秀麗(2011)，以 Kano 二維品質理論模式分析公共圖書館服務品質屬性-以台中縣神岡鄉圖書館為例，東海大學公共事務學系研究所碩士論文。
22. 戴永久(1987)，品質管理，台北市：三民
23. 戴永久(1996)，創造魅力品質，管理雜誌，1996 年，第 260 期。
24. 經濟部商業司(2005)，九十四年度會議展覽服務業經營管理輔導計畫—產業調查計畫成果報告書，台北：經濟部商業司。

25. 教育部臺灣省國民學校教師研習會(2000), 國民小學團體活動教學參

考資料, 台北縣: 教育部臺灣省國民學校教師研習會。



二、英文部分

1. Getz, D. (1991), Festivals, special events, and tourism, Nostrand Reinhold, N.Y.
2. Getz, D. (1997), Event management & event tourism, Cognizant Communication Corporation, N.Y.
3. 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*, Vol.18, No.(1), pp.25-38.
4. Shone, A. & Parry, B. (2004), Successful event management, Thomson Learning, London.
5. Theobald, W. F. (1995). Global Tourism: The next decade, Butterworth-Heinemann, London.

附錄

親愛的受訪者，您好：

感謝您撥空填寫此問卷，而本研究主要是為了要探討校園園遊會展休閒活動關鍵成功因素。請就您曾經去過「校園園遊會」，依照個人的感受來回答以下各列問題，而所有答卷將僅供學術上統計分析，您的寶貴意見將是本研究結果最重要的依據，請您安心作答，並懇請您完整填寫每一題項，感謝您的協助與參與

敬祝您 平安喜樂

南華大學旅遊管理學系休閒環境管理所碩士班

指導教授：于健 博士

研究生：吳佳樺

【第一部份】受訪者基本資料

請依照您個人的狀況，於最適合□中打✓

1. 性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
2. 年齡	<input type="checkbox"/> 30歲以下 <input type="checkbox"/> 31-40歲 <input type="checkbox"/> 41-50歲 <input type="checkbox"/> 51歲以上
3. 婚姻	<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚
4. 教育程度	<input type="checkbox"/> 高中/職 <input type="checkbox"/> 大學/專科 <input type="checkbox"/> 研究所(含)以上
5. 曾經以來賓身分參與園遊會次數	<input type="checkbox"/> 5次以下 <input type="checkbox"/> 6-10次 <input type="checkbox"/> 11次以上
6. 曾經主辦或協辦園遊會次數	<input type="checkbox"/> 0次 <input type="checkbox"/> 5次以下 <input type="checkbox"/> 6-10次 <input type="checkbox"/> 11次以上
7. 職稱	<input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> 主任 <input type="checkbox"/> 組長 <input type="checkbox"/> 教師

【第二部份】

請您對校園園遊會休閒活動關鍵成功因素勾選出您的看法，且依照具備與不具備，您的感受為何？做出不同程度的選擇。

選項說明：「不喜歡」：當此項品質要素具備時，您會感到不滿意。

「能忍受」：雖未達到不滿意程度，但勉強可以接受。

「沒意見」：不論有沒有此項品質要素，都沒差別。

「理所當然」：當此項品質要素具備時，您會覺得是必須的。

「喜歡」：當此項品質要素具備時，您會感到滿意。

範例：

如第 1 題「校園園遊會空間環境能保持整潔衛生」，假設校園園遊會有具備此項要素，而您個人認為這是應該的，就在右邊第一欄「**具備**此條件」的欄位理所當然處打✓；假設校園園遊會沒有具備此要素，而您並不在意，右邊第二欄「**不具備**此條件」的欄位下沒意見處打✓。

	若具備此條件，您的感覺如何？					若不具備此條件，您的感覺如何？				
	不 喜 歡	能 忍 受	沒 意 見	理 所 當 然	喜 歡	不 喜 歡	能 忍 受	沒 意 見	理 所 當 然	喜 歡
1. 校園園遊會空間環境能保持整潔衛生	<input type="checkbox"/>									

	若具備此條件，您的 感覺如何？	若不具備此條件，您的 感覺如何？
	不 能 沒 理 喜 喜 忍 意 所 歡 歡 受 見 當 然	不 能 沒 理 喜 喜 忍 意 所 歡 歡 受 見 當 然
1. 校園園遊會空間環境能保持整潔衛生	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. 園遊會場中有明確的指示牌	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. 校園園遊會應規劃寬敞舒適的休息區空間	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. 校園園遊會應提供乾淨與足夠的如廁環境	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. 校園園遊會內應設置緊急救護站	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. 園遊會攤位位置配置良好，具有順暢的動線規劃	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. 校園園遊會場能備有足夠的停車空間	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. 校園園遊會能有明確的主題，且具教育宣導意義	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. 校園園遊會中有精彩的表演活動，能吸引人潮	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. 校園園遊會中，攤位商品特別具有賣點	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11. 校園園遊會中，攤位活動內容創新有趣	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
12. 校園園遊會應具有良好的氛圍	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
13. 校園園遊會事前宣傳具有吸引力	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14. 校園園遊會事前能辦理預演活動，並辦理籌備會議	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15. 校園園遊會前，各單位人員配置合宜	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
16. 校園園遊會活動當天，現場有人員管理控制流程	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

	若具備此條件，您的 感覺如何？	若不具備此條件，您 的感覺如何？
	不 能 沒 理 喜 喜 忍 意 所 歡 歡 受 見 所 歡 然	不 能 沒 理 喜 喜 忍 意 所 歡 歡 受 見 所 歡 然
17. 校園園遊會服務台能提供完善的服務	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18. 校園園遊會現場人員服務態度親切	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
19. 校園園遊會各攤位能提供良好的服務	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
20. 校園園遊會現場有人員管制秩序，維護安全	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
21. 學生能從園遊會活動中學習到分工合作、負責任的精神。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
22. 學生能從校園園遊會活動中學習到理財、金錢觀。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
23. 家長與孩子能從校園園遊會活動中增進親子感情	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
24. 教師與學生從校園園遊會活動中增進師生情誼	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
25. 教職員從辦理校園園遊會過程中，累積辦理活動經驗。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
26. 主辦單位與上級單位能提供足夠的經費辦理校園園遊會	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
27. 校園園遊會中，家長與資源的參與，可以讓活動更成功	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
28. 校園園遊會中，社區民眾與資源的參與，讓活動更成功	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
29. 校園園遊會中，有老師的投入，能讓活動更成功	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
30. 校園園遊會中，有學生的投入，能讓活動更成功	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>