



逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：報告題名：應用 Kano Model 探討中年人
對於老人社區環境的需求

作者：蔡明秀

系級：工三甲

學號：D9568669

開課老師：吳建瑋

課程名稱：全面品質管理

開課系所：工業工程與系統管理

開課學年：九十七 學年度 第一 學期



中文摘要

人口老化是現今台灣社會重大問題之一，即使政府已有開始注重老人福利，但其他社會制度和設備尚未完善，此研究目的想要以長遠的眼光探討未來老人住宅的走向，所以鎖定中年族群為研究對象，用問卷的手法取得資料來源，了解中年人對於未來老人生活入住安養機構的意願，然後使用的方法 Kano 二維模式 進行未來老人理想住宅環境的探討。

關鍵字：Kano Model、人口老化、老人安養。



目次

摘要	1
目次	2
一、序論	
1.1 研究動機	3
1.2 研究限制	3
1.3 研究目的	3
1.4 研究流程	3
二、研究手法和文獻探討	
2.1 Kano 二維品質模式定義	4
2.2 Kano 二維模式之歸類	5
2.3 Kano 二維模式之應用	6
2.4 文獻探討	6
三、問卷調查分析	
3.1 問卷設計	7
3.2 問卷資料分析	7
四、結論	15
伍、參考文獻	16
六、附錄	17

一、序論

1.1 研究動機

隨著人口結構的老化，中年階級的人要照顧長輩和小孩，身負重擔。也隨著家庭結構的變更，小家庭與雙薪家庭的增加，傳統的大家庭已為少數，而大部分的雙薪家庭因為夫婦都要出外賺錢，難免疏於長者的照顧，也有多數的長者因為生病必須有人在身旁照顧，這不但加重了中年階級的負擔也會有一些問題產生，這些中年階級的人有時為了解決問題將長者送到安養院，但也常看到報章、新聞報導家裡因為要把家裡的長者送入安養院而起衝突，導致長者訴說晚輩不孝的新聞。

人口老化

1.2 研究限制

為了解決人口老化的問題，政府訂定了很多福利措施和機構，民間很多的服務機構也都有相關建設，但由於老人安置的問題可以分得的層面太過廣闊，所以基於研究者能力有限的狀況下，在此限制可能居住者的狀況為：

- (1) 可自理、神智清楚、無傳染病的老年人
- (2) 行動沒有太大障礙的老年人

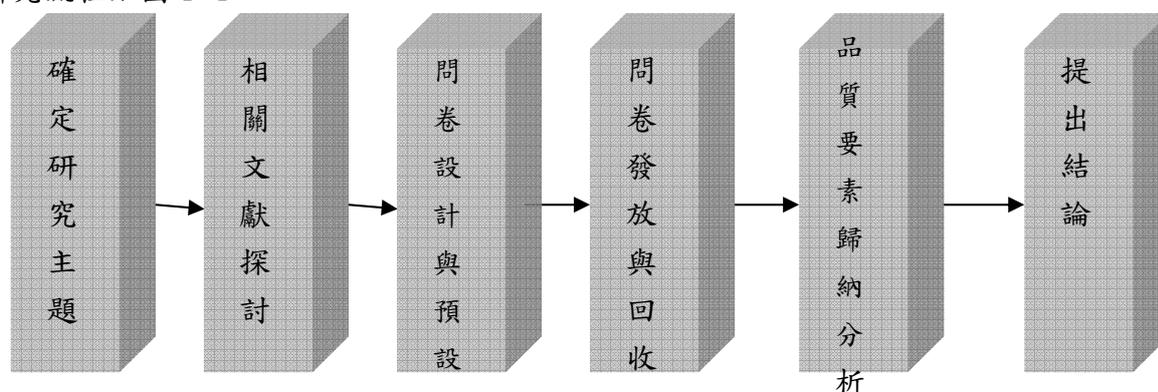
1.3 研究目的

可分為下幾點：

- (1) 研究未來可能入住者的意願
- (2) 研究未來可能入住者的需求
- (3) 希冀對相關機構而言，具有經營上的價值

1.4 研究流程

研究流程如圖 1-4：



資料來源：本研究整理

圖 1-4 研究流程

二、研究方法與文獻探討

2.1 Kano 二維品質模式定義

在 Kano 二維品質模式中，橫座標表示某項品質要素(Quality Element)的具備條件程度，右側表示該品質要素的充足，越往右邊則該要素越充足；左側表示該品質要素的欠缺，越往左邊，該品質要素越欠缺。縱軸為顧客滿意程度，上軸表示滿意，越向上，滿意程度越高；下軸表示不滿意，越向下，滿意程度越低。利用此座標軸的相對關係，可將品質要素分為五類，如下：

- 甲、魅力品質要素 (Attractive quality element)：此品質要素充足存在時，會讓顧客感到滿意或喜悅；如果不充足時，顧客也會接受但不會感到不滿意。
- 乙、一維品質要素 (One-dimensional Quality Element)：此品質要素充足存在時，會讓顧客感到滿意或喜悅；如果不充足時，顧客會感到不滿意。
- 丙、當然品質要素 (Must Quality Element)：此品質要素充足存在時，顧客會覺得是基本條件，所以理所當然，滿意度不會因此大幅提高；如果不充足時，顧客會覺得連基本的需求都沒有，故顧客將會很不滿意。
- 丁、無差異品質要素 (Indifferent Quality Element)：不管該品質要素充足或不充足存在時，顧客都不會有特別的感覺或反應。
- 戊、反向品質要素 (Reverse Quality Element)：此品質要素充足存在時，會讓顧客感到不滿意；如果不充足時，反而讓顧客感到滿意，是顧客不喜歡的項目。

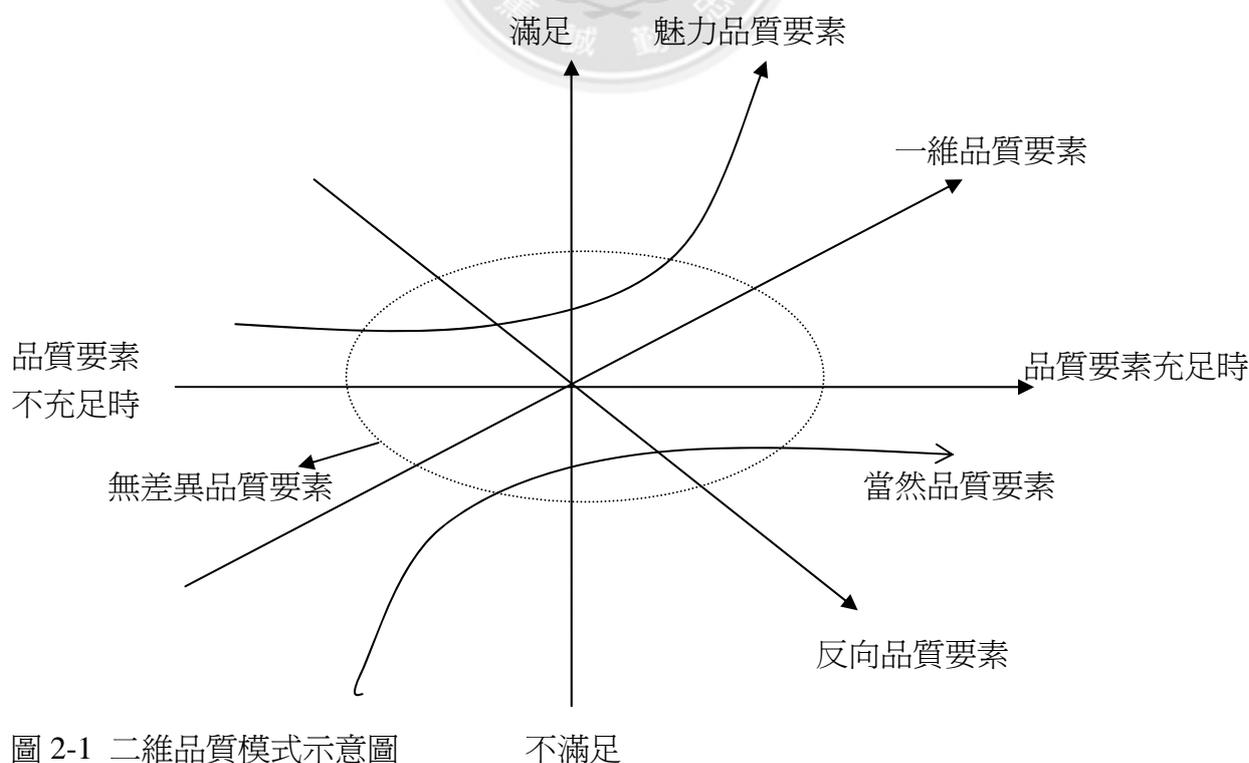


圖 2-1 二維品質模式示意圖

資料來源：【1】

2.2 Kano 二維模式之歸類

Kano 二維模式之歸類已透過問卷調查取得瞭解消費者或顧客分別就某品質要素充足和缺乏兩種情況下的感受，再依照消費者或顧客對每個品質要素所回答的項目區分品質要素的對應分類，對應表歸類結果

- (一) 當然品質要素 (Must-be Quality Element, M) 表示這些品質要素是產品的基本特性、功能與條件，受訪者認為這類的基​​本需求是必須存在的。
 - (二) 線性品質 (One-dimensional Quality Element, O) 表示這些品質要素越多越佳，為受訪者所期待的規格與特性，或為顧客所要求的功能。
 - (三) 魅力品質 (Attractive Quality Element, A) 表示這些品質要素的存在將使受訪者興奮與喜悅，乃超越顧客所期待的規格與特性，或為其潛在的需求。
 - (四) 無差異品質 (Indifferent Quality Element, I) 表示受訪者對這些品質要素的存在抱持中立的立場。
 - (五) 反向品質要素 (Reverse Quality Element, R) 表示受訪者認為這些品質要素的存在將使顧客很不滿意，為受訪者不喜歡的項目。
 - (六) 無效 (Questionable Result, Q) 表示在詢問問題時或蒐集資料時產生問題。
 - (七) 其他 表示在詢問問題時，受訪者可能有其他意見思想表達，可另外進行分析與討論。
- 然後整理成 Kano 品質要素對照表，如表 2-2。

表2-2 Kano正向與反向選項之品質要素對應表

	反向	喜歡	理所當然	沒感覺	能忍受	不喜歡	其他
正向	1	2	3	4	5	6	
喜歡	1	無效	魅力	魅力	魅力	線性	其他
理所當然	2	反向	無差異	無差異	無差異	當然	其他
沒感覺	3	反向	無差異	無差異	無差異	當然	其他
能忍受	4	反向	無差異	無差異	無差異	當然	其他
不喜歡	5	反向	反向	反向	反向	無效	其他
其他	6	其他	其他	其他	其他	其他	其他

資料來源：【1】

2.3 顧客滿意係數

Matzler and Hinterhuber (1988) 提出「顧客滿意度係數標」來確認改善某品質屬性要素時，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，其係數計算公式如下式 (1)、式 (2)

顧客滿意度係數 (有辦法達成時):

$$(A+O) / (A+O+M+I) \text{ ----- 式 (1)}$$

顧客不滿意度係數 (沒有辦法達成時)

$$(-1) \times (O+M) / (A+O+M+I) \text{ ---- 式 (2)}$$

A: 魅力品質; O: 線性品質; M: 當然品質; I: 無差異品質

2.4 Kano 二維模式之應用

Kano 二維模式所可以運用的範圍相當廣泛，它的沒有限制一定的行業或是種類，因此可被應用到各個領域，只要使用者明確的知道其研究的方向，其成果都不錯的效用，以下本研究 Kano 應用相關文獻整理，如表 2-4：

表2-4應用Kano二為品質模式之實證摘要表

研究者	主題
許慧娟(1995)	銀行存款之服務品質
鄭博仁(1988)	醫院服務品質
楊錦洲(2000)	探討某電腦公司的服務品質
魏上欽(2001)	以Kano模式建構顧客導向之品質屋—以中華職棒大聯盟兄弟象為例
王菁蘭(2001)	以二維品質模式探討健檢中心服務品質之研究
湯玲郎(2001)	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
郭宜中(2001)	以Kano模式探討醫院服務品質與病患滿意度之研究
鄧維兆(2004)	台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
林志誠(2004)	以 Kano 模式探討維修相關人員對維修資源管理訓練滿意度之研究

資料來源：本研究整理

2.4 文獻探討

A. 台灣社會中高齡人口老化

全球人口正快速的老化，已成為各國重視的議題，依據聯合國報告指出，西元 2000 年全球老年人口已達 6 億人，佔全部人口之 10%，預估至 2050 年將增至 20 億，老年人口比例達 21%，而未來 50 年老年人口增加將近四倍，尤其是 80 歲以上老老人增加的速度更快，則可能將近五倍。

1993 年臺灣正式進入聯合國界定之高齡社會，也就是 65 歲以上老年人口占總人口比例達到 7%，65 歲以上人口成長趨勢，依行政院經濟建設委員會 2004 年 7 月中推估，預計自 2004 年起的 13 年後，當 1949 年第二次世界大戰後出生的第一次嬰兒潮世代於 2014 年進入 65 歲，屆時 65 歲以上老人達 273 萬人，至 2041 年第二次嬰兒潮世代，即民國 65 年龍年 左右出生者進入 65 歲，屆時 65 歲以上老人將再進入另一高峰達 661 萬人。依中推計結果，2017 年 65 歲以上老年人口與 15 歲以下幼年人口同為 320 萬人，自此以後，65 歲以上老年

應用 Kano Model 探討中年人對於老人社區環境的需求

人口開始超過 15 歲以下幼年人口。臺灣由人口老化進入高齡社會估計約為 25 年左右，2004 年 65 歲以上老年人口占總人口比例為 9.4%，至 2017 年進入高齡社會時，65 歲以上老年人口占總人口比例為 13.6%，再提高至 2026 年之 20%，即每五人中就有一位高齡者。聯合國曾在 2002 年提出全球性的高齡化行動國際策略呼籲不論任何地區的國家，都應以老年政策為行動政策的優先考量，並應針對全球人口老化過程加以整合；期望由更廣泛生命過程的發展觀點及更寬廣社會觀的視野來看老年人的問題；此外尚應再仔細審查老年政策，以確保各地其能安全及有尊嚴地變好；而老人亦能持續參與社會，享有所有國民應有的權利。聯合國並建議三項行動的優先方向：高齡化世界的發展(development for an ageing world)、增進老年期的健康與幸福安寧(advancing health and well-being into old age)、權能與支持的環境(ensuring enabling and supportive environments)，可作為達到成功適應老年世界政策的指引。

2002 世界健康組織所提出之活躍老化(active ageing)，也成為世界各國對於老年健康政策擬定之核心觀念。為了使高齡化成為正面的經驗，長壽必須具備持續的健康、參與安全的機會，因此活躍老化的定義即為：使健康、參與和安全達到最適化機會的過程，以提高每一位老年人生活品質。此一定義也呼應了世界衛生組織對健康的定義：身體、心理、社會三方面的安寧美好狀態，以及著重基層健康照護的作法。因此，促進心理健康與社會連結的政策或計畫，與促進身體健康同等重要，並且維持老年人自主獨立生活，皆是當前的目標與方向。

B. 高齡化社會老人居住環境探討

台灣地區在民國八十三年已正式邁入高齡化社會之林。台灣現今社會相較過去農業社會，傳統奉侍、反哺孝道、倫理觀念日漸淡化。人稠地稀的台灣，房價高漲住屋取得困難，三帶同堂行之不易。工業化、現代化後，台灣新新老人觀念改變，西風養老方式日興。扶養機構需求的增加，興建老人公寓成為當今建築業的另類選擇。高齡人口的增多，投票選舉影響力不可輕忽等種種因素，使得政府及民間對老人居住環境在老人問題凸顯時，也日益受重視。

應用 Kano Model 探討中年人對於老人社區環境的需求

一、老人公寓興建大環境之考量：

1. 安全性—刑案發生率 (crime rate)。
2. 交通便利性。
3. 社區接納性。
4. 環境衛生 (老福機構設置標準第二條第五款)。

二、突破傳統，嘗試以老人之需求及功能為建築物規劃設計之主軸。

三、改變公共建築大廳墨守成規固有模式。

四、鬆綁飲食自理及炊具限制之管理。

五、各層樓規劃及擺設一致難以區分造成混淆。

六、室內設計注意事項：

1. 壁櫃過高，把手位置。
2. 廁所水箱上放置衛生紙。
3. 逃生設計。
4. 緊急呼叫按鈕之位置。
5. 掛壁之消防設備、電話及凸出壁面的佈告欄…等。
6. 沐浴及盆浴。浴盆之高度、扶手、止滑、水龍頭、衣物放置處。
7. 分置男女廁所。
8. 照明較一般需求高。
9. 樓梯及斜坡兩側均該有扶手。
10. 長廊中設置座椅，體貼。
11. 電源插座之高度。
12. 開門之方向。
13. 家俱之選用。
14. 電視聲響調控。
15. 座椅。
16. 遙控開關 (電視、燈、窗簾、音響…等)。



三、問卷調查分析

3.1 問卷設計

首先藉由文獻探討，歸納出顧客對於老年安養機構的需求，和依照研究目的，設計問卷內容可分為下列三項：

- (一) 受訪者的基本資料：此部份可以瞭解受訪者的基本資料。
- (二) 個人觀念：此部分設計是為了瞭解未來老人族群對老年安養的觀念。
- (三) 個人理想住宅環境：此部分應用 Kano 品質問卷手法，將問題分成正（反）兩面詢問受訪者，內容分為社區設備、社區服務、其他等三大構面，各 48 個正（反）品質要素問項。因引用 Kano 品質要素分類為主，故問卷上以很喜歡、理所當然、沒感覺、能忍受、不喜歡、其他為答項。如圖 3-1 所示：

圖 3-1 Kano 問卷模式

題目	重要度	很喜歡	理所當然	沒感覺	能忍受	不喜歡	其他
1、	如果空間是無障礙設計，你的感想是？						
2、	如果空間沒有考慮無障礙，你的感想是？						

資料來源：本研究整理

3.2 問卷資料分析

(一) 抽樣方式與樣本描述：本問卷發放方式則是針對中年人（未來老年族群）進行發放，共發放 200 份問卷，回收 200 份問卷，經整理有效問卷為 185 份，有效回收率為 92.5%，問卷的抽樣方式及回收結果，如表 3-2 所示。

表3-2 正式問卷回收統計表

問卷類型	發放樣本數	回收樣本數	有效問卷	有效回收率
傳統問卷	200	200	185	92.50%

資料來源：本研究整理

(二) 基本資料：根據表 3-2.1 顯示出本研究受訪者基本資料結構。女性佔 54.59%，男性 45.41%

基本資料	項目	次數	所佔比率
性別	男性	84	45.41%
	女性	101	54.59%
年齡	40歲以下	64	34.59%
	40-45	59	31.89%
	46-50	32	17.30%
	51-55	19	10.27%
	56-60	6	3.24%
	61-65	3	1.62%
	66歲以上	2	1.08%
婚姻	已婚	129	69.73%
	未婚	37	20.00%
	離異	19	10.27%
有無子女	是	109	58.92%
	否	76	41.08%
職業	軍公教	13	7.03%
	農	5	2.70%
	工	12	6.49%
	商	59	31.89%
	家管	30	16.22%
	服務業	58	31.35%
	自由業	5	2.70%
	其他	3	1.62%
教育程度	無	2	1.08%
	國小以下	25	13.51%
	國中	41	22.16%
	高中	59	31.89%
	大學	42	22.70%
	研究所	10	5.41%
月收入	研究所以上	6	3.24%
	15,000以下	33	17.84%
	15,001~30,000	91	49.19%
	30,001~45,000	46	24.86%
	45,001~60,000	10	5.41%
可能入住類型	60,000(含)以上	5	2.70%
	公寓式	25	13.51%
	套房式	21	11.35%
	看當時有無伴侶	113	61.08%
	無所謂	17	9.19%
	其他	9	4.86%

資料來源：本研究整理

(三) 個人觀念統計：在此部分的問卷設計，因為怕受訪者不能在第一時間回答自己未來入住安養機構的可能性，故本研究採用漸進式的問題發問，然後加以統計推測未來老年族群入住安養機構的可能性。相關統計表如表 3-2.2：

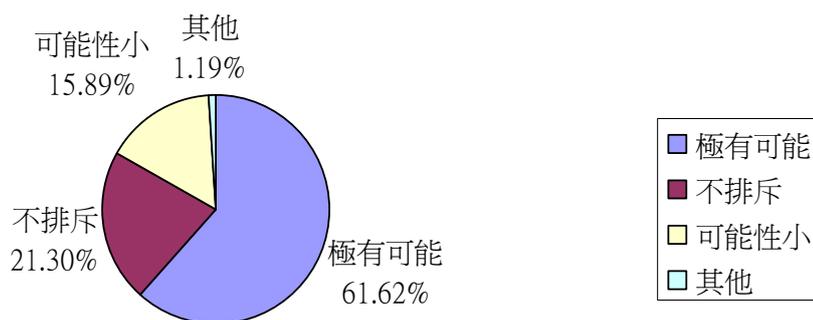
表3-2.2 個人觀念統計表

題目	同意	非常同意	同意	不一定	不同意	非常不同意	其他
1、不排斥住入安養機構?		66	90	16	11	2	0
2、認為把長輩送到安養機構不代表不孝?		25	41	69	33	15	2
3、認為靠晚輩照顧自己的晚年，不如自己先計畫		51	88	20	15	6	5
4、認為晚輩不一定要和長輩住在一起?		20	101	38	21	5	0
5、如果由晚輩承擔費用，你願意入住相關機構?		12	76	54	20	19	4
總和		174	396	197	100	47	11
統計結果		極有可能		不排斥	可能性小		其他
		570		197	147		11

資料來源：本研究整理

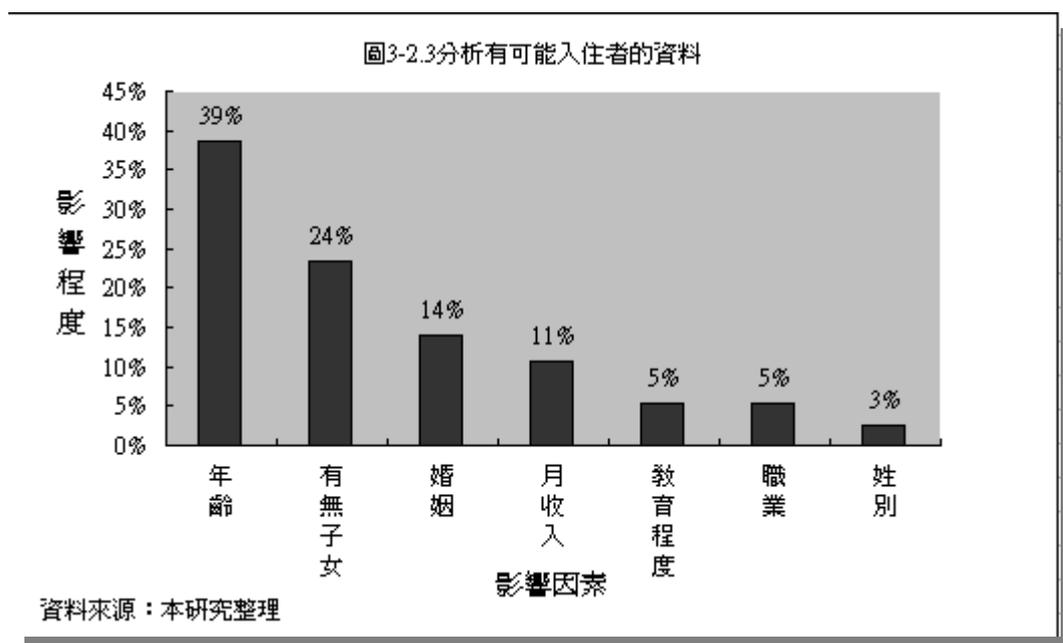
在將表 3-2.2 的統計結果畫成圖 3-2.2，利用漸進式的問答取代直接性問答，本研究把非常同意和同意歸類為極有可能入住的族群；把不一定歸類到不排斥族群；不同意和非常不同意歸類到可能性小的族群；另一部分為其他，由此可知，中年人對於入住安養機構的意願明顯略高。

圖3-2.2 中年族群可能入注意願比率圖



資料來源：本研究整理

再進一步用柏拉圖分析極有可能入住者的資料，經資料分析可得知影響入住可的意願的因素，如圖 3-2.3，年齡因素，因為觀念的變遷，越年輕的受訪者入住安養機構的可能性越高；有無子女，無子女的受訪者，意願也比較高；婚姻，離異或是高齡未結婚的受訪者，因為無人陪伴所以入注意願也偏高；月收入，月收入較高的受訪者，因為可以比較妥善安排自己得晚年生活，所以入注意願不低，其他因素如圖。



(四) Kano 品質問卷分析：本研究關於 Kano 品質問卷經的統計表如下

表3-2.3 Kano二維品質屬性分類表

構面	品質要素	M	O	A	I	R	Q	其他	品質歸類
設備	1、空間是無障礙設計	106	57	20	2	0	0	0	M
		57.3%	30.8%	10.8%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
	2、有健身房	30	52	86	10	0	3	4	A
		16.2%	28.1%	46.5%	5.4%	0.0%	1.6%	2.2%	
	3、有室內泳池	23	40	21	89	10	2	0	I
		12.4%	21.6%	11.4%	48.1%	5.4%	1.1%	0.0%	
	4、有地方可以種東西(菜園)	20	85	25	35	15	2	3	O
		10.8%	45.9%	13.5%	18.9%	8.1%	1.1%	1.6%	
	5、有自助式洗衣設備	50	15	10	99	9	2	0	I
		27.0%	8.1%	5.4%	53.5%	4.9%	1.1%	0.0%	
	6、有書報室	135	40	10	0	0	0	0	M
73.0%		21.6%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
7、有小公園或小庭院	21	35	15	102	10	2	0	I	
	11.4%	18.9%	8.1%	55.1%	5.4%	1.1%	0.0%		
8、有小診所	47	20	116	0	0	0	2	A	
	25.4%	10.8%	62.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%		
9、有客房服務	85	40	15	45	0	0	0	M	
	45.9%	21.6%	8.1%	24.3%	0.0%	0.0%	0.0%		
10、有麻將間或棋藝間	30	75	31	21	25	0	3	O	
	16.2%	40.5%	16.8%	11.4%	13.5%	0.0%	1.6%		
11、社區佈置有家的感覺	12	35	15	88	0	0	35	I	
	6.5%	18.9%	8.1%	47.6%	0.0%	0.0%	18.9%		
服務	12、社區餐廳裡賣健康類的食物	107	66	10	2	0	0	0	M
		57.8%	35.7%	5.4%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
	13、各種健身課程	50	90	30	15	0	0	0	O
		27.0%	48.6%	16.2%	8.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
	14、安排旅遊活動	60	75	32	15	0	0	3	O
		32.4%	40.5%	17.3%	8.1%	0.0%	0.0%	1.6%	
	15、節慶時有舉辦活動	45	55	28	40	12	0	5	O
		24.3%	29.7%	15.1%	21.6%	6.5%	0.0%	2.7%	
	16、定時安排健康檢查	116	57	10	2	0	0	0	M
		62.7%	30.8%	5.4%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
	17、營養師設計專屬個人食譜	12	68	105	0	0	0	0	A
		6.5%	36.8%	56.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	18、專業的醫護諮詢	35	54	94	2		0	0	A
		18.9%	29.2%	50.8%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	

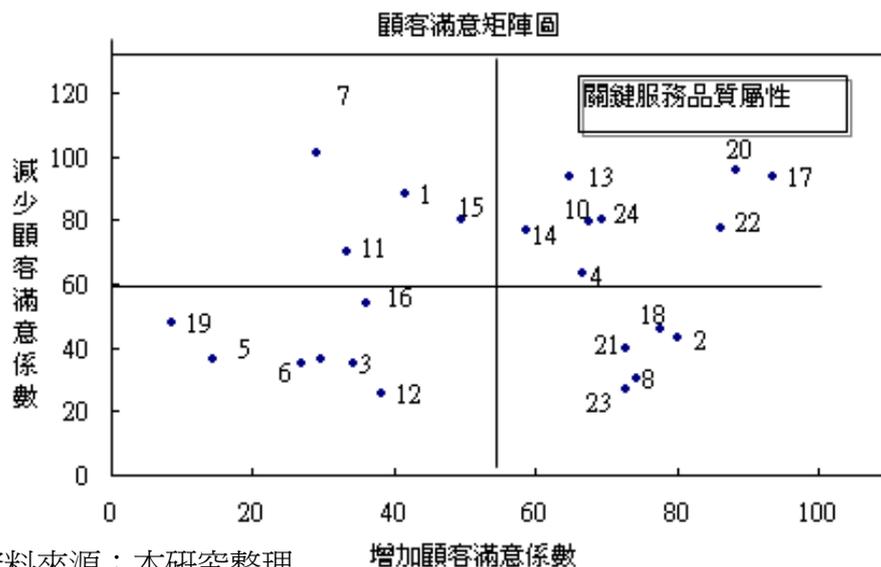
構面	品質要素	M	O	A	I	R	Q	其他	品質歸類
服務	19、24小時緊急醫療服務	169 91.4%	6 3.2%	10 5.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	M
	20、提供房間打掃服務	17 9.2%	55 29.7%	107 57.8%	4 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	2 1.1%	A
	21、代辦老人福利申請	34 18.4%	106 57.3%	25 13.5%	15 8.1%	0 0.0%	0 0.0%	5 2.7%	O
	22、服務人員態度積極、熱情	20 10.8%	28 15.1%	127 68.6%	5 2.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 2.7%	A
其他	23、社區附近有學校(活動空間增大)	34 18.4%	106 57.3%	25 13.5%	15 8.1%	0 0.0%	0 0.0%	5 2.7%	A
	24、社區附近生活機能方便	45 24.3%	99 53.5%	26 14.1%	10 5.4%	0 0.0%	0 0.0%	5 2.7%	O

資料來源：本研究整理

經由 Kano 二維模式之歸類和顧客滿意係數的整理可得上表 3-2.3，本研究統計結果有 6 個當然品質 (M) 分別為要素 1、6、9、12、16、19；有 7 個線性品質分別為要素 (O) 4、10、13、14、15、21、24；有 7 個魅力品質 (A) 分別為要素 2、8、17、18、20、22、23；有 4 個無差異品質 (I) 分別為要素 3、5、7、11。

在顧客滿意矩陣中圖 3-2.4，落在高度增加顧客滿意與高度減少顧客不滿意之第一象限的顧客服務品質屬性，便是關鍵顧客服務品質屬性，總計 8 個有關鍵顧客服務品質屬性，分別為「4、有地方可以種東西(菜園)」、「10、有麻將間或棋藝間」、「13、各種健身課程」、「14、安排旅遊活動」、「17、營養師設計專屬個人食譜」、「20、代辦老人福利申請」、「22、服務人員態度積極、熱情」、「24、社區附近生活機能方便」。

圖 3-2.4 顧客滿意矩陣



資料來源：本研究整理

增加顧客滿意係數

(2008 年)

四、結論

在本研究得到的結論，得知現在中年人對於老人安養機構不會有太大的排斥，故可以以中年人為以後的消費對象加以研究，也得知受訪者理想中的老年生活，其中「17、營養師設計專屬個人食譜」「20、代辦老人福利申請」「22、服務人員態度積極、熱情」等三項是可以加以表現的品質特性，由此得知受訪者著重老年時的健康問題和希望受週遭人的關愛。Kano 二維品質模型的實務應用，在問卷的設計是影響統計結果的重大因素之一，所以詳細的簡說問卷和內容清晰易瞭解是非常必要的，再應用 Kano 二維品質模型得結果，不僅可以了解顧客的需求，另外應用 Kano 品質問卷的整理方法，可以排除無效的回答，增加統計數據的精密度，但 Kano 二維品質模型只能進行品質要素的歸類分析，如果想進一步探討，可以配合 QFD 品質機能展開，進一步將關鍵服務品質進行展開，或是其他統計手法分析。

參考文獻

- 【1】李友錚，台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。
- 【2】陳俊卿譯，1985，有魅力的品質與應該有的品質，品質管制月刊，第五期，pp. 33-41。
- 【3】楊錦洲，二維品質模式在服務品質上之應用，品質管制月刊第 29 卷第五期，第 27~33。
- 【4】劉慧俐，2005，人口老化的趨勢與對策。
- 【5】黃昌模，1999，銀髮族住宅，經濟日報，58 版。
- 【6】魏上欽，2001，以 Kano 模式建構顧客導向之品質屋——以中華職棒大聯盟兄弟象為例，碩士論文。
- 【7】鄧維兆，2004，台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。
- 【8】翁廷碩，2001，中高齡族群對長住型旅館需求之探究，碩士論文。
- 【9】王菁蘭，2001，以二維品質模式探討健檢中心服務品質之研究，碩士論文。
- 【10】吳建璋，2008，逢甲大學工業工程與系統管理系，全面品質管理講義。

參考網頁

內政部，內政部社會司老人福利，<http://sowf.moi.gov.tw/04/12/12.htm>

恆安老人多層及照顧服務網 <http://www.hangan.org.tw/index.aspx>

伊甸基金會 <http://www.eden.org.tw/index.php>

附錄

問卷

您好：

首先感謝您撥空填答此問卷，這是一份關於老人安養的問卷，主要目的在探討**未來老年**族群對老人安養機構的看法與理想中的老年住宅環境。您寶貴的意見能提供我們對此研究的重要參考依據。

本問卷採不記名方式，全部資料僅供統計分析之用，決不對外公佈，敬請放心回答。所有的答案並無所謂的標準答案，請您依照自己的看法與事實回答即可，

敬祝

萬事如意

一、基本資料：

性別：女男婚

年齡：40 歲以下40~4546~5051~5555~6061~6566 歲以上

婚姻：已婚未婚離異

有無子女：是否

職業：軍公教農工商家管服務業自由業其他__

教育程度：無國小以下國中高中大學研究所研究所以上

月收入：15,000 以下 15,001~30,00030,001~45,00045,001~60,00060,000(含)以上

可能會入住類型：公寓式(Ex.小房間+小廚房+小客廳)套房式(像旅館)

看當時有無伴侶無所謂其他__

二、個人觀念

請依題目，填入同意度，請在你所選擇的同意度下打「√」，如果不了解題意可以問服務人員或勾打「其他」。

題目	同意度					
	非常同意	同意	不一定	不同意	非常不同意	其他
1、不排斥住入安養機構?						
2、認為把長輩送到安養機構不代表不孝?						
3、認為靠晚輩照顧自己的晚年，不如自己先計畫?						
4、認為晚輩不一定要和長輩住在一起?						
5、如果由晚輩承擔費用，你願意入住相關機構?						

三、個人理想住宅環境

假設您老年時，在身體無大礙，可自理的情況下，想住入老人社區，下列幾點對您的重要度各是為何？下列問題是有關於設備、服務的相關問題，請在你所選擇的重要度下打「√」。如果不了解題意可以問服務人員或勾打「其他」。

題目		重要度					
		很喜歡	理所當然	沒感覺	能忍受	不喜歡	其他
設備							
1、	如果空間是無障礙設計，你的感想是？						
2、	如果空間沒有考慮無障礙，你的感想是？						
3、	如果有健身房，你的感想是？						
4、	如果沒有健身房，你的感想是？						
5、	如果有室內泳池，你的感想是？						
6、	如果沒有室內泳池，你的感想是？						
7、	如果有地方可以種東西(菜園)，你的感想是？						
8、	如果沒有地方可以種東西(菜園)，你的感想是？						
9、	如果有自助式洗衣設備，你的感想是？						
10、	如果沒有自助式洗衣設備，你的感想是？						
11、	如果有書報室，你的感想是？						
12、	如果沒有書報室，你的感想是？						
13、	如果有小公園或小庭院，你的感想是？						
14、	如果沒有小公園或小庭院，你的感想是？						
15、	如果社區有小診所，你的感想是？						
16、	如果社區沒有小診所，你的感想是？						
17、	有客房服務(提供親戚、朋友來訪)，你的感想是？						
18、	沒有客房服務，你的感想是？						
19、	如果社區有麻將間或棋藝間，你的感想是？						
20、	如果社區沒有麻將間或棋藝間，你的感想是？						
21、	如果社區佈置很有家的感覺，你的感想是？						
22、	如果社區沒有所謂家的感覺，你的感想是？						

題目		重要度	很喜歡	理所當然	沒感覺	能忍受	不喜歡	其他
23、	如果社區餐廳裡賣健康類的食物，你的感想是？							
24、	如果社區餐廳裡賣的 <u>不是</u> 健康類的食物，你的感想是？							
25、	如果各種健身課程，你的感想是？							
26、	如果 <u>沒有</u> 各種健身課程，你的感想是？							
27、	如果有安排旅遊活動，你的感想是？							
28、	如果 <u>沒有</u> 安排旅遊活動，你的感想是？							
29、	如果節慶時有舉辦活動，你的感想是？							
30、	如果節慶時 <u>沒有</u> 舉辦活動，你的感想是？							
31、	如果有定時安排健康檢查，你的感想是？							
32、	如果 <u>沒有</u> 健康檢查的服務，你的感想是？							
33、	有營養師，設計專屬個人食譜(或菜單)，你的感想是？							
34、	<u>沒有</u> 營養師，設計專屬個人食譜(或菜單)，你的感想是？							
35、	如果有專業的醫護諮詢，你的感想是？							
36、	如果 <u>沒有</u> 醫護諮詢，你的感想是？							
37、	如有有24小時緊急醫療服務，你的感想是？							
38、	如有緊急醫療服務 <u>不是</u> 24小時的話，你的感想是？							
39、	如有有提供房間打掃服務，你的感想是？							
40、	如有 <u>沒有</u> 提供房間打掃服務，你的感想是？							
41、	如果有代辦老人福利申請的服務，你的感想是？							
42、	如果沒有代辦老人福利申請，你的感想是？							
43、	如果社區服務人員態度積極、熱情，你的感想是？							
44、	如果社區服務人員很官方，你的感想是？							
其他								
45、	如果社區附近有學校(活動空間增大)，你的感想是？							
46、	如果社區位在沒有太多活動空間，你的感想是？							
47、	如果社區附近生活機能方便，你的感想是？							
48、	如果社區附近生活機能不太方便，你的感想是？							

填答結束，再次感謝您