

服務品質評估落差之研究

—以綜合零售業為例—

計畫主持人：黃崇興¹

協同主持人：葉明義²

零售業是高度競爭性的產業，業者必須隨時注意著消費者的需求變化與顧客對於企業經營品質的認知，調適其經營型態。亦即零售商店要確實掌握顧客內心真正需求，發展並提供正確的產品與服務。因此主要目的在探尋顧客內心潛在需求的零售服務品質衡量，對零售業經營而言，就顯得格外的重要。

本研究有鑑於，以往大部份有關服務品質衡量的研究，其研究焦點都集中在Likert scale五或七等第尺度量表，取得語意評估變數，經由人為配分後的「數值」是用何種方式來計算服務品質。但是這種經由人為配分方式，會有遺失寶貴資訊的缺失。

本研究針對傳統服務品質在衡量機制方法的缺失，提出二因子模糊多準則方法來衡量顧客對零售商店服務品質評估，並針對傳統服務品質衡量方法與二因子模糊多準則方法進行比較。二因子模糊多準則

¹ 國立台灣大學管理學院工商管理系副教授

² 國立台灣科技大學管理學院企業管理系副教授

方法的使用，是經由服務品質、模糊理論與排序等相關文獻探討及服務品質二因子模糊數乘積方程式的推導而完成理論基礎，經由實務訪談建立數據收集的架構（亦即：評估量表的修正），最後在台中地區，在便利商店、量販店、百貨公司及超級市場四個業態中抽取29家綜合零售商店進行實證調查，收集初級資料，再編寫電腦程式完成運算、分析。

主要研究結論

零售產業是高度競爭性的產業，業者必須隨時注意著消費者的需求變化，與對於他們經營品質的認知，然後迅速改變其經營形態。亦即零售商店要確實掌握顧客內心真正需求，發展提供正確的產品與服務。因此探尋顧客內心需求的零售服務品質衡量對零售業而差就顯得格外的重要。

有鑑於此，本研究針對傳統服務品質在衡量機制方法的缺失，提出二因子模糊多準則方法來衡量顧客對零售商店服務品質評估。這個方法的使用經文獻探討而完成理論基礎，由實務訪談建立數據收集的架構（亦即：評估量表的修正與設計），最後在許多綜合性零售商場的營運門市實地實證調查，再以編寫的電腦程序完成分析後，以下是本研究重要的結論如下。

一、由實證調查資料顯示，資料的分佈確實呈明顯負向偏態。

「服務績效」以及「服務屬性重要性」評估資料的分佈呈現明顯的負向偏態，尤其是「服務屬性重要性」資料分佈最明顯。因為顧客通常慷慨的給分，而呈現普遍為3、4、5，但是在顧客內心的意義上已隱含著1或2不好的意念。但是在一般統計資料中，則無法看出。

二、顧客對零售商店要求的是一些基本的核心服務

由服務屬性的重要程度可知，衡量項目的排名前五名分別是「提供高品質新鮮的商品」、「商品可退換處理」、「方便的停車空間」、「員工有禮貌的態度」及「員工熱忱的協助顧客解決問題」。

零售服務品質構面的重要度可知，「問題解決構面」在四個業態都是排名第一，「人員互動」及「可靠性」構面大致上排名分居二、三名。

從這些資料呈現的訊息，顧客對零售商店要求的都是一些基本的要素，對商店期望並沒有過高；此外，現代顧客不太願意承擔購物風險。此種需求走向，對一些還懸掛著「貨既出門概不退貨」的商店，可能是一項嚴重的警訊。

三、服務品質構面重要性在四個業態間呈現顯著差異。

從ANOVA單因子變異數分析，可知量販店在6個構面重要性與其三個業態之間差異，幾乎達到顯著水準。這足以顯示顧客對量販店的經營型態的需求殷切，如果再參考歐美經濟發展的模式，則可合理的預知量販店的經營型態將是未來零售之主流。

在同一個業態內各構面相對重要性，便利商店量販店及超級市場差異性不大。而百貨公司與其他業態在構面相對重要度差異較大，由此可推測量販店、便利商店、超級市場經營性質較相近，而百貨公司較不同。

四、模糊多準則方法比傳統服務品質衡量方法能更正確衡量顧客對零售商店服務品質的評估。

為探討模糊多準則方法比傳統服務品質衡量方法，是否能更正確衡量顧客對零售商店服務品質的評估。本研究採取三階段的比較如下：

(一) 啟始比較階段，以29家零售商店服務品質綜合評估值與效標平均值進行相關分析，結果相關係數分別為0.79806與0.66480，此顯示模糊多準則方法較高

(二) 對二類語意評估變數的歸屬函數進行調整進行 $5 \times 5 = 25$ 組合，每種組合再計算效標值相關分析，結果BC型組合相關

係數最大達0.84230，然後以BC型的歸屬函數為基礎，分別計算29家零售商店二種方法的效標關聯效度。最後無母數分析的符號檢定與Wilcoxon符號等級檢定，進行29對數據的關係數差異計算，結果都達統計顯著水準，此顯示有充份證據顯示模糊多準則方法較優。

(三) 進行主觀排序評估，以問卷對施測29商店店長及全國連鎖店協會工作人員7人進行施測，結果店長部份回收13份，其中8份認為模糊多準則方法較好；協會工作人員這部份有5人認為較好。

從主客觀方面來比較二種衡量服務品質的方法皆認為模糊多準則方法較優。