

整合IPGA及QFD法以探討宅配服務品質之改善規畫

魏蘭英, 林淑萍, 陳正雄

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

摘要

現代科技的進步與發達，造成人們生活步調的加快，網路購物、電視購物與團購風氣盛行，帶動宅配產業在台灣快速成長，故近年來台灣宅配業迅速發展，宅配市場也隨之進入更激烈更競爭的環境中，因此，宅配業者莫不積極尋找個別優勢、提升其服務品質及各種管理策略以達永續經營之目標。因此本研究之主要目的是考量宅配服務具備實體通路及網站服務兩大類，重新建構一衡量宅配業整體服務品質之量表，並進而釐清主要關鍵服務項目及辨識未符合使用者需求之待改善服務項目，且在有限資源條件下，進而提出改善方案以期提升顧客滿意度及忠誠度。

本研究以問卷調查方式蒐集資料，透過IPGA及QFD兩方法之整合以釐清主要待改善服務項目並發展宅配服務之服務改善規畫。研究結果顯示，消費者認為最重要性之實體通路服務為保證性，最重要之網站服務為保密性，且透過IPGA模式分析發現，主要待改善的宅配服務品質依序為網路品質之保密性/安全性、可靠性、反應性，以及實體通路之保證性。最後，針對上述四個主要待改善項目，QFD亦提供一有效之改善方案規畫。

關鍵字：宅配、服務品質、顧客滿意度、e-SERVQUAL、網站服務品質