

新興觀光夜市服務品質與服務創新之研究-以新北市樹林大安花園觀光夜市為例

謝玲芬, 周維強, 蘇芸昀
運輸科技與物流管理學系
管理學院
lfhsieh@chu.edu.tw

摘要

本研究以新北市樹林大安花園觀光夜市為例，探討新興觀光夜市之服務品質與服務創新之關鍵因素為何，藉以研究其服務特色與競爭優勢，做為未來傳統夜市轉型與籌設新興觀光夜市之參考。本研究採問卷調查法，以PZB模式之服務品質五大構面為基礎設計問卷，將題項設計為有形性、可靠性、反應性、保證性及關懷性，並增列潛在服務項目共計22題。問卷題項分為「有提供」、「沒有提供」、「重要度」、「滿意度」4種題目。題目內以李克特五點量表（Likert Scale）來計分。問卷發放以新北市樹林大安花園觀光夜市的顧客為對象，共回收64份問卷，有效問卷60份。

本研究發現在SERVQUAL量表五大構面中，可靠性構面中的「夜市消費時是安心的」佔重要度比序第一位，其次是有形性構面的「夜市攤商有各式美食及多元化之商品」，可靠性構面的「夜市服務人員對於顧客需要協助時能以誠摯的意願協助解決困難」佔重要度比序第三位。

本研究在Kano二維品質模式分析中發現，受訪顧客在各題項都呈現一維品質要素(0)，表示受訪者喜歡夜市所提供的服務，而無提供該服務則另受訪者感到不喜歡。在潛在服務項目構面中的「夜市舉辦各式活動(如：公益活動、演唱會、表演)，吸引顧客前往」題項，SII值達0.8，表示增加此服務會提升滿意度，受訪者對此項潛在服務具有高度的期望。其次為「夜市有完善的休憩設施，使顧客能輕鬆的消費」題項及「夜市增設自小客車、機車停車場，方便顧客消費停放服務」題項，顯示受訪者對於潛在的創新服務，都有高度的期望。在消除不滿意指標部分，保證性構面中的「夜市攤商儀容整齊、清潔」及「夜市攤商服務顧客時親切、禮貌」分別居第一及第二位，反應性構面的「夜市消費時是安心的」則居於第三位，顯示受訪者認為降低這三項服務的不滿意程度是重要的。

本研究根據調查分析結果提出對經營新興觀光夜市及未來研究的建議。

關鍵字：新興觀光夜市、服務品質、服務創新