

應用服務品質缺口分析於學校午餐供應之探討-以新竹市為例

李友錚, 黃淑滿

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

本文主要針對新竹市已供應午餐的學校進行學校午餐服務品質滿意度調查，藉由美國德州農工大學的三位教授（Parasuraman, Zeithaml and Berry）於1985年所提出的服務品質概念模型「簡稱PZB模式」，來瞭解學校師生對於學校提供午餐服務品質的滿意程度。並可由本研究得到以下結果：

一、學校師生對於學校午餐服務品質的實際認知與期望之間的差距值，除了收取的午餐費用合理為正數外，其餘均為負數，證實本研究假設H1成立，表示學校師生對學校午餐服務品質的「認知」與「期望」間呈負缺口。

二、本研究的服務品質問項經由因素分析萃取出四個構面因素，分別為「食品營養、安全」、「應變及可靠能力」、「環境衛生安全」、「資訊公開」等四個因素。

三、利用人口統計變數與服務品質構面因素進行單因子變異數分析，可得知：

（一）「應變及可靠能力」因素會因為用餐人員「性別」的不同而有顯著的差異存在。

（二）「食品營養、安全」及「環境衛生安全」因素會因為用餐人員「年齡」的不同而有顯著的差異存在。

（三）「參加午餐年數」對學校午餐服務品質因素的滿意度無顯著差異。

（四）「應變及可靠能力」因素會因為「廚房經營方式」不同而對學校午餐滿意度有顯著的差異存在。

（五）「應變及可靠能力」因素會因為「家庭經濟狀況」不同而對學校午餐滿意度有顯著的差異存在。

四、四個「服務品質構面因素」彼此之間僅「應變及可靠能力」與「資訊公開」因素之間呈正相關，其餘因素兩兩之間呈不相關。

本研究結果發現，學校提供午餐的服務品質，在用餐人員的期望與實際認知之間仍存在相當大的差異，為能提昇學校午餐服務品質的滿意度，乃建議學校及政府機關在推行學校午餐時，能針對學校午餐的經營方式審慎考慮並顧及師生們最重視的環境衛生、食材新鮮度及飲食安全等問題。如此，才能提昇學校午餐服務的品質。

關鍵字：學校午餐、服務品質、PZB模式