

# 量尺選擇對服務品質評量之影響--李克特量尺與模糊語意量尺之比較

鄧維兆, 陳啟政, 馬郁淇

餐旅管理學系

管理學院

simond@chu.edu.tw

## 摘要

持續強化服務品質已是服務產業企業體維繫卓越競爭力之主要課題，而強化服務品質過程中，掌握評量目前服務品質狀況是基礎與必需之作業。然而大部分服務品質評量皆使用李克特量尺(Likert Scale)之傳統問卷調查方式進行，但服務品質知覺感受是屬於人類心理認知部份，其有著模糊、主觀且不確定的特性，此時若將個人潛在的心理感受或特質，轉化成外顯的語意決策變數再轉化成有明確值之等距變數是恐有扭曲真實思維的疑慮。例如對「對同一旅館服務人員態度不好之事件」，有人認為「非常不滿意」，但可能亦有人認為「不滿意」。因此服務品質評量時若應用問卷調查方式進行，量尺之合適選擇是該謹慎規劃的。

模糊語意量尺(Fuzzy Linguistic Scale)在相關研究文獻中被認為是比李克特量尺更優於使用在關於評量或量測心理感受之問卷量表中。而這些研究文獻比較量尺優劣準則多放在信效度、計分差異、語意反應、模糊眾數等統計計量值上，未見比較受訪者對調查問題感受之調查符合程度與運用此調查初級資料於強化改善服務品質決策之影響。有鑑於此，本研究以「行動電話業者服務品質評量」實證案例來分析比較傳統李克特量尺問卷與模糊語意量尺問卷在量表信度、效度、服務品質感受調查符合程度、整體服務品質評量結果與後續服務品質強化改善決策制定上之差異。冀望對服務業之服務品質研究上，能提供較貼近實際合用之問卷調查研究執行的問卷設計參考。

研究結果顯示，在信度方面，模糊語意問卷之信度比傳統問卷來的高，代表使用模糊語意問卷設計之調查法，內部一致性較使用傳統問卷設計之調查法來得一致、穩定。在建構效度方面，模糊語意問卷設計之累積解釋變異量較傳統問卷設計來的好。在問卷符合度方面，模糊語意問卷設計之符合度優於傳統問卷設計。在整體服務品質評量差異方面，兩形式問卷之整體服務品質評量上有達非常顯著差異。另在後續服務品質強化改善決策制定方面，分析者依兩形式問卷之整體服務品質評量結果，再以「服務品質績效矩陣分析」所萃取出之重點服務品質屬性不盡相同，此將造成決策者在服務品質管理策略選擇和制定上的差異。因此服務品質管理者在以問卷調查法進行服務品質管理改善時，是應慎重考量問卷設計中之品質屬性量尺選擇。

關鍵字：量尺、李克特量尺、模糊語意量尺、服務品質評量