

運用 PZB 模式探討托育資源中心服務品質與滿意度之研究 —以屏東縣潮州托育資源中心為例

張齡友、鄭淑琪、徐幸郁惠、鍾宜吟、龍映
屏東縣潮州托育資源中心
meihocare@gmail.com

摘要

本研究旨在探討家長對屏東縣潮州托育資源中心服務品質評價，依據 PZB 模式、修正後 SERVQUAL 之概念，並參考相關文獻，編製簡單易懂、適合家長檢測服務品質的工具。採問卷調查法進行實證研究針對 486 位來館接受服務之家長進行研究對象，回收有效問卷 400 份，回收率 82.30%。以描述性統計方法進行資料處理。研究結果如下：

在服務品質五項構面中，家長最為滿意的前三名「關懷性」、「回應性」及「確實性」，可見家長對於托育資源中心所提供的關心、個別關懷、可信賴且正確的執行、所承諾之服務能力與員工的知識和禮貌以及激發顧客之信任與信心的能力的重視。

在「可靠性」與「有形性」滿意度平均數較低，也顯示家長對於硬體設備以及活動的場次與時間的安排，有值得本中心必須檢討改善之處。

僅以研究報告提供相關產官學界作為參考。

關鍵字：PZB 模式、托育資源中心、服務品質、滿意度

壹、前言

在全國 127 所公私協力托育資源中心和托嬰中心（衛生福利部社會暨家庭署，2017），屏東縣「潮州托育資源中心（以下簡稱本中心）」位於台灣最南端，由屏東縣政府與美和科技大學公私協力於 106 年 4 月 22 日成立，今（107）年 4 月屆滿一年之際配合週年活動，為了解家長對托育資源中心以及本中心服務品質，依據 PZB 模式、修正後 SERVQUAL 之概念，並參考相關文獻，編製簡單易懂、適合家長檢測服務品質的工具。採問卷調查法進行實證研究以幼兒照顧者的觀點來衡量中心的服務品質，評估服務是否符合家長的需求與期望，藉以作為改善服務及提升服務品質之依據。

貳、文獻探討

一、潮州托育資源中心的現況

本中心位於潮州郊外之社福園區，原是國軍砲兵營占地 6 公頃，2008 年部隊撤離，莫拉克風災後被設為中期安置中心，提供來義、泰武鄉 6 百位災民使用，2012 年受災戶陸續遷至永久屋，屏東縣府將營區轉型為潮州社福園區，目前已有潮州區家庭福利服務中心、親子童玩館、潮州托育資源中心、飛夢林學家園、屏中區復康巴士及身心障礙者社區式日間照顧據點等進駐（屏東縣政府，2017）。

本中心室內空間約 30 坪，規劃有親子暨無障礙廁所、性別友善廁所、集哺乳室、親子廚房區、親子遊戲區、行政辦公室和簡易廚房等。配置行政、托育及社工各 1 名專職人員，並由美和科技大學跨科系共計 11 位專家學者組成計畫輔導團，並聘有 1 名外聘督導。

服務範圍為潮州鎮(含)以南 19 個鄉鎮，0~6 歲人口數為 15,663 人，0~3 歲人口數為 8,688 人（屏東縣政府，2017）。106 年總服務 495 場共計 15,278 人次，其中 0-3 歲之親子 4,161 人次。其中外展車定點定時服務共計 125 場次(潮州托育資源中心，2017)。

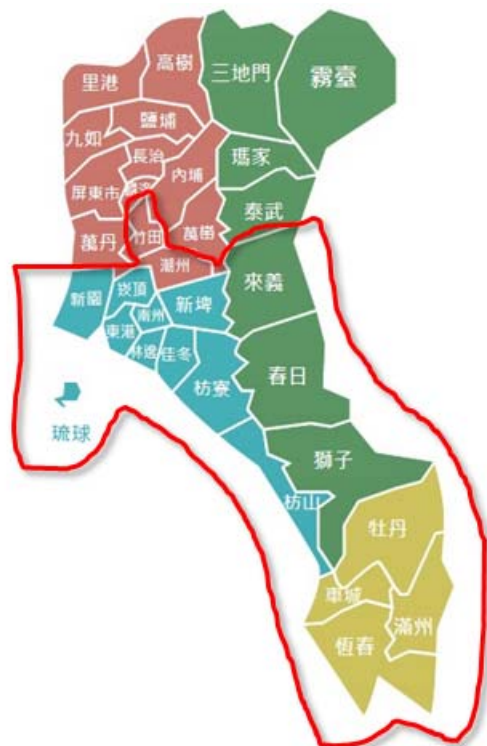


圖 1.潮州托育資源中心服務鄉鎮

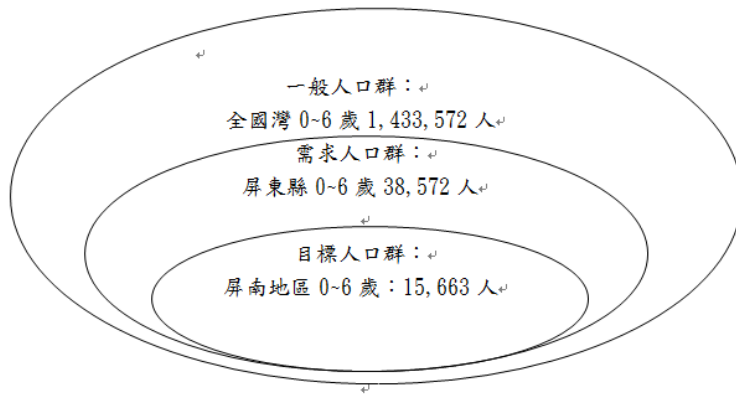
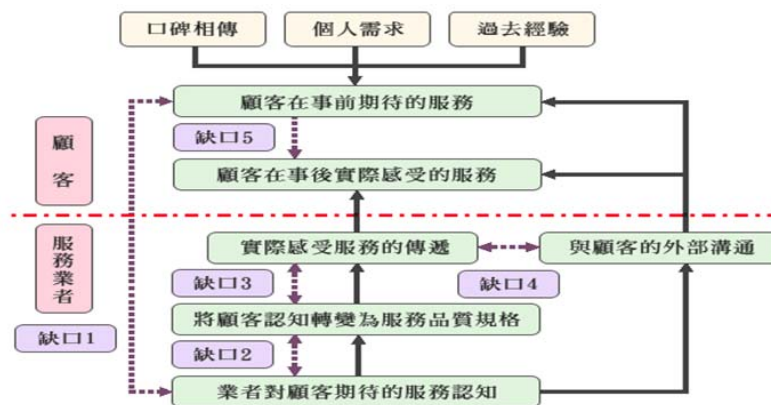


圖 2. 潮州托育資源中心服務人口圖

二、P.Z.B 服務品質衡量模式

本研究採 A. Parasuraman、Valarie A. Zeithaml 及 Leonard L. Berry (簡稱 PZB) 三位學者於 1985 年發展出服務品質的概念模式。PZB 模式解釋：為何服務業者的服務品質始終無法滿足顧客需求的原因，它更強調消費者是服務品質最重要且唯一的決定者。而且認為無論任何一種形式的服務業，要完全正確的滿足顧客的需求必須突破模式中五道服務品質模式的缺口 (Gap) 差距。在此五個缺口模式之中，其中缺口一~缺口四屬於服務提供面的差距，起因於組織內的問題，而缺口五則是消費面的差距，是導因於顧客期望與實際認知的差異 (陳志炫、許芳銘，2000)。



資料來源：Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

SERVQUAL 量表則是這三位教授根據針對銀行、信用卡公司、維修廠、長途電話公司、證券經銷商等服務業進行服務品質的研究，歸納的出服務品質的構面，並於 1985 年將原有的 10 個構面加以純化，整合為 5 個構面，稱之為「SERVQUAL」量表(林朝源、陳文琮，2010)。

PZB 服務品質 5 構面五大構面，分別為：

- (一)「有形性」(Tangibles)，實體設施、人員和書面資料等外觀。
- (二)「可靠性」(Reliability)，願意幫助顧客並提供迅速的服務。
- (三)「回應性」(Responsiveness)，可信賴且正確的執行所承諾之服務能力。
- (四)「確實性」(Assurance)，員工的知識和禮貌以及他們激發顧客之信任與信心的能力。
- (五)「關懷性」(Empathy)，關心給予顧客個別關懷—客製化。

林朝源、陳文琮(2010) 歸納出服務品質五大構面的 22 項個項目。如表 1：

表 1 SERVQUAL 量表之構面與問項

構面	問項
有形性 (Tangibles)	1、具有現代化的設備。
	2、具有吸引人的設施外觀。
	3、員工具有整潔的服裝和外表。
	4、服務設施與提供的服務能夠互相配合。
可靠性 (Reliability)	5、能夠及時完成對顧客承諾的事情。
	6、能夠盡力協助並解決顧客所遭遇的問題。
	7、公司是可以信賴的。
	8、能夠在答應顧客的期限內，提供服務。
	9、保持紀錄的正確性。
回應性 (Responsiveness)	10、能夠對顧客提供詳盡的業務或服務說明。
	11、員工能夠對顧客做迅速的服務。
	12、員工有服務或幫助顧客的意願。
	13、員工不會因為太忙碌而疏於回應顧客。
確實性 (Assurance)	14、員工的行為能夠建立顧客信心。
	15、與該家公司交易有安全的感覺。
	16、員工應保持對顧客的禮貌性。
	17、員工可以透過公司所提供的資源來完成他們的工作。
關懷性 (Empathy)	18、能夠滿足顧客的個別需求。
	19、針對不同的顧客給予個別關懷。
	20、瞭解顧客的喜好。
	21、瞭解顧客的需求。
	22、能夠提供顧客最舒適的服務。

近年來 PZB 模式之 SERVQUAL 量表也開始運用在醫療院所、照護品質、教育及非營利組織的服務品質的評估上，如：蕭明坤（2004）。《運用 PZB 模式於醫院服務品質滿意度之實證比較研究——以兩家區域性醫院為例》、邱素薇（2003）。《公私立幼稚園整體服務品質之比較研究-以桃園縣為例》、林朝源、陳文琮（2010）。〈幼稚園服務品質與顧客滿意度之研究〉、張淑萍（2015）。《幼兒照顧者使用托育資源中心服務之滿意度研究—以臺中市為例》、李歡峰（2016）。《幼兒園教學服務品質對家長滿意度之影響—以臺中市公立幼兒園為例》等。

透過此一過去在商業市場中對於顧客服務品質的評估工具，以消費者的認知與期望之間落差作為衡量評估標準，再從這些評估中，用來改進服務使用者對服務品質的衡量，從這些評估項目中進一步做改善，以貼近服務對象之需求，來提昇整體非營利組織的服務品質。

參、研究方法

一、研究架構

根據相關文獻並參考 P.Z.B.(1990)三位學者所提出服務品質衡量模型，擬訂出本研究的研究架構。本研究的自變數有服務品質，內容包含有「有形性」(Tangibles)、「可靠性」(Reliability)、「回應性」(Responsiveness)、「確實性」(Assurance)及「關懷性」(Empathy)，依變數為「顧客整體滿意」。

二、研究對象

本研究對象以參與潮州托育資源中心服務的家長為研究對象。

三、資料分析方法

本研究資料分析，將回收的有效問卷利用統計軟體之工具，根據本研究目進行以敘述性統計為主，根據收集到的資料分析，針對本研究所調查之個人基本資料及滿意度問卷所得到填答問題之屬性特徵進行次數分配，進而瞭解個構面基本特性。

肆、結果分析與討論

本研究問卷共計發出 486 份，回收整理共得到 400 份有效問卷，有效問卷回收率為 82.30%。

一、基本資料

受訪家長「性別」以女性居多，佔整體的 62%。「年齡」以 31-40 歲居最多，佔 33%；其次為 41-50 歲，佔 24%；以及 51 歲以上，佔 23%。「家長學歷」以大學最多，佔 47%；其次為研究所以以上，佔 24%；以及高中(職)，佔 22%。「與兒童的關係」以父親/母親最多，佔 44%；其次為親友，佔 26%；以及(外)祖父母，佔 22%；另外保母，只佔 8%。「居住地區」以中心所在地潮州鎮最多，佔 14%；其次為鄰近的內埔鄉，佔 14%；以及竹田鄉、萬丹鄉，各佔 9%。「兒童性別」以女孩居多，佔 60%；其次男孩為，佔 40%；「兒童年齡」以 3 歲~未滿 4 歲最多，佔 29%；其次為 5 歲~未滿 6 歲，佔 24%；以及 4 歲~未滿 5 歲，佔 22%；另外 0~未滿 4 歲幼兒，佔 61%。

綜上所述，屏南地區幼兒的主要照顧者仍以女性、隔代教養家庭的比例也佔有 1/5 以上。受到地理位置影響，來客以在地與鄰近鄉鎮為主，這一點與主要照顧者多於女性或高齡者交通使用能力有限有關係。比較特別的是，家長的學歷中研究所佔有 24%，代表服務對象的家庭社會經濟地位多為中產階級以上，可能也與本中心成立不久，多以網路、臉書或通訊軟體作為宣導，而這些高學歷者在科技運用上能力較佳有關係。

表 2 受訪者基本資料表-家長 (N=400)

項目	變項	次數	百分比
家長性別	男	151	38
	女	項目 249	62
家長年齡	20 歲以下	8	15
	21-30 歲	72	18
	31-40 歲	132	33
	41-50 歲	98	24
	51-60 歲	58	15
	61 歲以上	32	8
家長學歷	國中(含)以下	2	1
	高中(職)	89	22
	專科	24	6
	大學	189	47
	研究所以以上	96	24
與兒童的關係	父親/母親	177	44
	(外)祖父母	86	22
	親友	105	26
	保母或托育人員	32	8
請問您的居住地區	竹田	36	9
	內埔	38	10

東港	13	3
潮州	56	14
高樹	12	3
萬巒	22	6
萬丹	35	9
佳冬	21	5
屏東市	8	2
高雄市	12	3
台南市	2	1

表 3 受訪者基本資料表-幼兒 (N=118)

項目	變項	次數	百分比
兒童性別	男	47	40
	女	71	60
兒童年齡	0~未滿 1 歲	8	7
	1 歲~未滿 2 歲	9	8
	2 歲~未滿 3 歲	12	10
	3 歲~未滿 4 歲	34	29
	4 歲~未滿 5 歲	26	22
	5 歲~未滿 6 歲	29	24

二、服務品質

依據本研究問卷得到資料，進行敘述性統計分析，將各服務品質構面問項的平均數進行分析整理，如表 4 所示：

表 4 服務品質敘述性統計分析

子構面	衡量問項	平均數
一、有形性 (Tangibles)		4.06
	1.您對潮州托育資源中心的開放時間？	4.49
	2.您對於潮州托育資源中心內的遊戲空間規劃？	4.01
	3.您對於潮州托育資源中心內的遊戲設備？	4.07
	4.您對於潮州托育資源中心內的繪本圖書？	3.73
	5.您對於潮州托育資源中心內置放鞋子、推車、置物的空間？	3.58
	6.您對於潮州托育資源中心的廁所空間？	4.57
	7.您對於潮州托育資源中心內哺乳、換尿布的空間？	4.80
	8.您對於潮州托育資源中心環境的安全防護措施？	4.24
	9.您對於潮州托育資源中心的清潔與乾淨？	4.01
	10.您對於潮州托育資源中心外圍綠化的環境？	4.41
	11.您對於園區內停車方便？	3.62
	12.您對於園區交通指標清晰？	3.23
二、可靠性 (Reliability)		4.18

13.您對潮州托育資源中心舉辦活動的老師帶領?	4.49
14.您對潮州托育資源中心舉辦活動的內容設計?	4.28
15.您對潮州托育資源中心舉辦活動的時間長短?	3.37
16.您對潮州托育資源中心舉辦活動的空間場所?	4.18
17.您對潮州托育資源中心潮州托育資源中心舉辦活動的教材教具?	4.58
三、回應性 (Responsiveness)	4.43
18.您未來是否會再帶兒童來潮州托育資源中心?	4.29
19.您是否會推薦親友帶兒童來潮州托育資源中心?	4.58
四、確實性 (Assurance)	4.25
20.您對潮州托育資源中心提供的育兒/親職資訊及諮詢服務?	4.45
21.您對潮州托育資源中心提供托育福利、早期療育及社會福利諮詢及轉介服務?	4.05
五、關懷性(Empathy)	4.52
22.您對潮州托育資源中心服務人員禮貌、體貼與友善程度	4.42
23.您對潮州托育資源中心服務人員的知識與能力	4.63

由表可得知，在服務品質五項構面中，家長對於「關懷性」為最滿意，平均數皆為 4.52；其次是對「回應性」為最滿意，平均數皆為 4.43；其他依序是對「確實性」為最滿意，平均數皆為 4.25；「可靠性」，平均數皆為 4.18；其次是對「有形性」，平均數皆為 4.16。

在 23 題衡量問項中，前三名最滿意為「哺乳、換尿布的空間」最受家長滿意，平均數為 4.80；其次是「服務人員的知識與能力」最受家長滿意，平均數為 4.63；以及「舉辦活動的教材教具」和「會推薦親友帶兒童來潮州托育資源中心」最受家長滿意，平均數均為 4.58。

前三名最需要改善「園區交通指標清晰」，平均數為 3.23；其次是「活動的時間長短」，平均數為 3.37；以及「內置放鞋子、推車、置物的空間」，平均數均為 3.62。

伍、結論

本研究主要在探討托育資源中心的服務品質與顧客滿意之關係。經研究調查，共發出 486 份問卷，回收 400 份，回收率約 82.3%。在服務品質五項構面中，家長最為滿意的前三名「關懷性」、「回應性」及「確實性」，可見家長對於托育資源中心所提供的關心、個別關懷、可信賴且正確的執行、所承諾之服務能力與員工的知識和禮貌以及激發顧客之信任與信心的能力的重視。

但，「可靠性」與「有形性」滿意度平均數較低，也顯示家長對於硬體設備以及活動的場次與時間有值得，本中心必須檢討改善之處。

各個構面經由研究分析，結論分述如下：

一、有形性(Tangibles)

依據本研究資料顯示，家長對托育資源中心內部的開放時間、清潔、安全防護，集哺乳室、親子廁所及戶外綠地較為滿意；對於交通指引、室內遊戲設備及繪本館圖館藏較為不滿意。本中心係由廢棄軍營改建，位處郊外，儘管擁有 6 公頃綠地，但室內空間口扣除廁所、辦公室及倉儲僅剩下不到 10 坪的空間作為親子遊戲學習區。同一時間要提供多區、多元的教具及設備種類及學習區，在空間運用上仍有待克服之處。

因此，本中心透過定期擴充並更換主題與相關教玩具，活化內部學習區營造，並透過社會資源網絡開發與家長共學的管道，豐富館內活動。可從下一面向可靠性的滿意度高於有形性得知，多樣化的活動和定期更換主題及學習區規劃，仍得彌補室內坪數有限性之限制。

二、可靠性(Reliability)

依據本研究資料顯示，舉辦活動的教材教具、老師帶領與內容設計，都獲得家長正面的肯定。但是，遊戲區與活動區在同一地方，面臨部分家長希望自由使用遊戲區的時間能延長，而部分家長希望場次時間增加的訴求，仍有待觀察與評估。

二、「回應性」(Responsiveness)

家長表示願意帶兒童或推薦親友再來，顯示本中心的服務品質在可信賴且正確的執行所承諾之服務能力獲得肯定。

三、「確實性」(Assurance)

家長對於本中心育兒/親職資訊及諮詢服務較為滿意，但在托育福利、早期療育及社會福利諮詢及轉介服務上本中心仍有待加強。

五、「關懷性」(Empathy)

家長對本中心服務人員給予顧客個別關懷表示滿意，尤其對於服務人員的知識與能力是本面向滿意度最高者，表示組織的人力專業與服務熱誠，仍是與服務品質非常重要的關鍵。

參考文獻

- 衛生福利部社會暨家庭署 (2017)。公私協力托育資源中心名冊_106 年 12 月公告版。
- 屏東縣政府人口統計資料 (2017)。
- 李歡峰 (2016)。《幼兒園教學服務品質對家長滿意度之影響—以臺中市公立幼兒園為例》。僑光科技大學國際貿易研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 邱素薇 (2003)。《公私立幼稚園整體服務品質之比較研究-以桃園縣為例》、長榮大學經營管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 林朝源、陳文琮 (2010)。《幼稚園服務品質與顧客滿意度之研究》。2012 彰雲嘉大學校院聯盟學術研討會，大葉大學。
- 陳志炫、許芳銘 (2000)。“The Measurement of Information Systems Service Quality: SERVQUAL versus SERVPERF”，第十一屆國際資訊管理學術研討會，
- 張俶萍 (2015)。《嬰幼兒照顧者使用托育資源中心服務之滿意度研究—以臺中市為例》。靜宜大學碩士論文社會工作與兒童少年福利學系碩士論文，未出版，台中市。
- 潮州托育資源中心(2017)。106 年成果報告。
- 蕭明坤 (2004)。《運用 PZB 模式於醫院服務品質滿意度之實證比較研究——以兩家區域性醫院為例》。義守大學管理科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications of future research. *Journal of Marketing*, 49, pp.41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12-40.