

104 人力銀行服務品質、滿意度與忠誠度之相關研究 — 以大高雄地區為例

指導老師：鄭文助 老師

組 員：黃穗華、許甄芳、曾于庭、呂湘菱

摘 要

時代的進步，造就了網際網路的迅速發展。不論是政府、企業、家庭、學校，都仰賴著網路的便利性。除了購物、拍賣及搜尋資料外，連求職及徵才也不再侷限以往的傳統模式，反而轉向求職徵才的網站。

虛擬求職平台因快速、體貼方便及人性化，逐漸取代傳統平面模式，成為主流。近年來 104 人力銀行成為了全台第一大的求職網站，目前更將自己定位為「專業的人力資源服務提供者」，在雅虎網站 (tw.yahoo.com) 所連結的 11 家人力銀行網站，104 人力銀行為最多人所推薦之網站，每日進入網站瀏覽的人數及在該網站投履歷表的人數也是全台第一。

104 人力銀行的起源，是基於「人性化求職求才服務」。於是楊基寬先生在 1996 年 2 月正式創立「104 人力銀行」(104 Job Bank) 及 104 人力銀行網站，104 人力銀行雖非第一間創立的人力銀行，但許多卓越的記錄卻是其他人力銀行所望塵莫及。104 人力銀行提供最快速、體貼方便及人性化的求職求才服務，漸漸取代了以往平面媒體，為人力資源市場寫下光輝的一頁。

而 104 人力銀行採收費及免付費方式來區分服務項目。本研究是針對 104 人力銀行免付費的服務品質及滿意度進行分析，再以大高雄地區的求職者做為研究對象，分析使用過 104 人力銀行的求職者對於其所提供的各項免付費服務品質及滿意度，以做為了解 104 人力銀行經營管理成功之處，及其優缺點作為參考之用。

104 人力銀行服務品質、滿意度與忠誠度之相關

研究一—以大高雄地區為例

指導老師：鄭文助 老師

組 員：黃穗華、許甄芳、曾于庭、呂湘菱

結論與建議

本章根據前面各章節的內容，將研究結果彙整討論，並對後續相關研究提出建議。

第一節 結論

本研究將假設結果整理如表 5-1 所示，並就其結果分述如下。

表 5-1 研究假設實證檢定結果彙整表

假設檢定	檢定結果
H ₁ :不同的人口統計變數對服務品質各構面、整體滿意度與忠誠度有顯著之差異。	部份成立
1-1:人口統計變數對服務品質重視度各構面有顯著差異。	部份成立
1-2:人口統計變數對服務品質滿意度各構面有顯著差異。	部份成立
1-3:人口統計變數對整體滿意度有顯著差異。	假設不成立
1-4:人口統計變數對忠誠度有顯著差異。	假設不成立
H ₂ :服務品質重視程度與服務品質滿意度有顯著差異。	假設成立
H ₃ :服務品質重視程度對滿意度有顯著影響。	假設成立

H ₄ ：服務品質重視程度對忠誠度有顯著影響。	假設成立
H ₅ ：整體滿意度對忠誠度有影響。	假設成立

資料來源：本研究整理

壹、不同的人口統計變數對服務品質各構面、整體滿意度與忠誠度之差異分析

一、人口統計變數對服務品質重視度各構面之差異分析

經由單因子變數分析中得知，不同年齡的求職使用者對「溝通品質」有顯著差異；性別不同對「系統品質」、「創新品質」、「資訊品質」也有顯著差異；學歷不同的求職使用者對「系統品質」、「溝通品質」、「資訊品質」構面也有顯著差異。僅工作狀態不同的求職使用者對於呈現無顯著差異。

二、人口統計變數對服務品質滿意度各構面沒有顯著差異

在服務品質滿意度這項分析中，不同性別、學歷及工作狀態的求職使用者，對服務品質滿意度沒有顯著差異，但年齡的不同對服務品質「溝通品質」及「資訊品質」構面有顯著差異。

三、人口統計變數對整體滿意度沒有顯著差異

在整體滿意度這項分析中，不同性別、年齡、學歷及工作狀態的求職使用者，對整體服務品質滿意度沒有差異。

四、人口統計變數對忠誠度沒有顯著差異

在忠誠度這項分析中，不同性別、年齡、學歷及工作狀態的求職使用者，對忠誠度沒有差異。

貳、服務品質重視程度與服務品質滿意程度有顯著差異

在此項假設中是採取成對樣本 T 檢定來做分析，而服務品質重視程度與服務品質滿意程度呈現顯著差異，顯示出求職使用者覺得在服務品質上

達不到重視的水準。

參、服務品質重視程度對滿意度有顯著影響

經由相關分析結果，顯示服務品質重視程度與滿意度呈現低度正相關性。

迴歸分析的研究結果發現，變異量數值偏低，僅有 0.0789，但 P 值已達顯著水準，因此可以解釋服務品質重視程度對滿意度有顯著影響。亦即求職使用者對服務品質的重視程度愈高，其滿意度也會隨之提高。

肆、服務品質重視程度對忠誠度有顯著影響

由相關分析得知，除了服務品質各構面與整體忠誠度呈現低度正相關。

迴歸分析的研究結果發現，變異量數值偏低，僅有 0.0508，但 P 值已達顯著水準，因此可以解釋服務品質重視程度對忠誠度有顯著影響。亦即求職使用者對服務品質的重視程度愈高，其忠誠度也會隨之提高。

伍、整體滿意度對忠誠度有顯著影響

經由相關分析結果，整體滿意度與忠誠度顯示中度正相關，亦即求職使用者對服務品質的滿意程度愈高，其忠誠度也會隨之提高。

迴歸分析的研究結果顯示，變異量數值 0.2339，P 值達顯著水準，因此整體滿意度對求職使用者忠誠度有顯著影響的假設成立，代表 104 人力銀行求職使用者對 104 人力銀行的整體滿意度愈高，其忠誠度也會相對提高。

第二節 建議

隨著網際網路的開通，上網人數逐漸增加，因而促成網路人力銀行的興起，104 人力銀行即為此業先驅。網路的便利性使得求職使用者要求的服務是快速、新穎及更良好的互動，由於市場業務的成長，在目前以顧客為導向的驅使下，促使網路人力銀行的服務也因應著時代潮流推出符合各個求職使用者服務，以提高服務品質的滿意度。本節將依據實證分析結果，彙整出研究結論，提出以下幾項建議：

壹、對 104 人力銀行業者之建議

一、提升求職使用者對 104 人力銀行整體滿意度的差距

本研究將回收之問卷，做出求職使用者對 104 人力銀行服務品質重視與服務品質不滿意的排名，如表 5-2、5-3 所示。

表 5-2 服務品質重視度排名前十名

排名	問項內容
1	求職者個人資料保密。
2	網站所提供的資訊內容誠實可靠。
* 3	能迅速找到所需資料。
4	提供更詳盡且完整的求才公司資料。
5	就業資訊更新速度快。
6	提供的就業資訊正確。
7	提供的就業資訊豐富。
* 8	網頁呈現速度快。
9	網頁的每個功能都能正確操作。
10	提供的就業資訊符合本身需求。

資料來源：本研究整理

表 5-3 服務品質不滿意排名前十名

排名	問項內容
1	履歷格式多樣化。
2	與同類網站連結。
*3	網頁呈現速度快。
4	提供的常見問題解答符合本身需求。
5	提供的就業安全資訊符合本身需求。
6	資料登錄介面簡便。
7	求職的職務別分類良好。
8	網頁設計簡潔容易瀏覽。
9	求職的行業別分類良好。
*10	能迅速找到所需資料。

資料來源：本研究整理

我們可以發現到「網頁呈現速度快」與「能迅速找到所需資料」這兩項，同時在服務品質重視與服務品質不滿意的前十名中出現。

針對本研究對此的發現，「能迅速找到所需資料」是多數求職使用者所重視的，但求職使用者感到不滿意。然而與此項類似的項目「網頁設計簡潔容易瀏覽」中，也排進了不滿意前十名，在此建議 104 人力銀行在網頁設計中，應站在求職使用者的立場多方考量，才能做出貼近求職使用者的需求。

許多人對於等待總是感到不耐煩，如果要開啟一個網頁所需的時間過長，尚未等待網頁開啟多數人就會選擇將頁面直接關掉，因此使用者非常重視網頁的呈現速度。若 104 人力銀行無法改善網頁呈現的速度，使用者將會放棄使用 104 人力銀行的網站，進而轉向尋求其他人力銀行網站進行

求職的動作。針對此點，104 人力銀行業者應加強網站伺服器的速度，減低使用者等待的時間，創造更高品質的服務。

二、提高服務品質的滿意度

表 5-4 服務品質差距最大的前五名

排名	問項內容
1	求職者個人資料保密。
2	能迅速找到所需資料。
3	提供更詳盡且完整的求才公司資料。
4	網站所提供的資訊內容誠實可靠。
5	網頁呈現速度快。

資料來源：本研究整理

本研究將求職使用者對服務品質重視度的平均評分減去對服務品質滿意度的平均評分，整理出服務品質差距最大的前五名，如表 5-4 所示。此為本研究認為最具改善空間的五項服務內容。對此本研究提出的建議如下：

- (一) 加強對求職者個人資料的保密性：網站安全防衛機制須沒有任何瑕疵，並提供相關保證，如此才能建立求職使用者對 104 人力銀行之信賴感，讓求職使用者在 104 人力銀行的使用上無安全上的顧慮。
- (二) 能迅速找到所需資料：104 人力銀行可增加資料查詢的功能，讓求職使用者查詢各項資料時，能在最短的時間內獲致最多的資訊、發揮最大的效用。
- (三) 提供更詳盡且完整的求才公司資料：104 人力銀行可考慮除就目前所提供的公司地圖查詢、公司網頁連結外，提供更多求才公司相關資訊予求職使用者，例如，公司的組織背景、企業文化……等，讓求職使

用者對求才公司有更進一步的認識。

(四) 網站上所提供的資訊確實誠實可靠：104 人力銀行可主動回溯求證求才廠商資料是否屬實，其所提供的各項資訊內容是否正確。再者，可為求職使用者建立相關資訊回饋功能，讓求職使用者能針求職的經驗及各項相關資訊進行回饋及分享，確立網站資訊內容正確無誤。

(五) 網頁呈現速度快：104 人力銀行須伺服务器的運作效率，以避免求職者在使用 104 人力銀行時，等待網頁呈現花費時間過久，造成滿意度下降。

貳、後續研究建議

一、 可將目標訂在大高雄以外之地區

本研究僅以大高雄地區為研究對象，後續研究者，可將其他縣市之 104 人力銀行求職使用者，一併納入研究探討範圍，使研究結果更能反應出市場開放後，求職使用者對服務品質滿意度之實際狀況。

二、 針對 PZB 服務品質模式其他差距進行研究

本研究僅針對 PZB 服務品質模式中「期望的服務」與「認知的服務」之差距五進行探討。後續的研究若能針對其他四個差距進行研究，加以衡量，更能符合產業的特性。

三、 針對問卷發放的人口統計變數差異

本研究僅採便利抽樣方式發放問卷，造成年齡分佈不均的抽樣誤差，建議日後研究，可採取依年齡差距分佈發放問卷，以確立採樣的分散程度增加問卷準確性。