

## 第四章 資料分析

本章描述資料分析之結果，首先進行信度分析，其次是研究的發現與研究假說的檢定結果。

### 第一節 信度分析

判斷測量品質的好壞與否，信度與效度是二項重要的指標，兩者在概念與內容上有明顯的不同，但是在測量實務上卻無法分割。

本研究將信度做為測量的先決條件，同時，由於信度的平方根是效度係數的上限，也就是說當信度越高，效度係數可能就越大，因此就信度部份進行全量表及各功能變項的個別信度分別進行驗證，並採用內部一致性係數（coefficient of internal consistency）的Cronbach's  $\alpha$  係數做為信度指標。當Cronbach's  $\alpha$  值愈大時，代表量表內部的一致性愈高。經過計算分析後，本研究問卷之全量表的信度 $\alpha$ 係數為0.9545（大於0.7），顯示整體量表測量結果具高度一致性。而各服務功能變項的個別信度 $\alpha$ 係數請見下頁表4-4。由表4-4可以看出從銷售到外勤服務，本研究各服務功能變項的量表問項Cronbach's  $\alpha$ 值均大於0.7（具有良好的信度），意即所採取之考量因素具有相當高的一致性或穩定性。

表4-4 各服務功能變項信度值

服務功能變項	Cronbach's $\alpha$ 值
銷售	0.8578
解決方案	0.8931
設計	0.8875
諮詢	0.8651
專案管理	0.8902
安裝建置	0.8273
維護服務	0.9068
客服服務	0.7660
遠端管理	0.9815
外勤服務	0.9833

## 第二節 研究發現與假說檢定

### 一、各項服務功能，依國家別的客户滿意度比較分析

本研究首先就各項服務功能在每一個國家中，彼此的差異情形進行分析比較，以了解客戶在各項服務功能的滿意度之間是否有顯著的差異。在經過將各功能構面平均滿意度分數資料兩兩成對進行比較，採用「成對樣本t檢定 (Paired-Samples T Test)」，以顯著水準  $\alpha=0.05$  進行檢定之後，各個國家的檢定結果依序分別如下表4-5至4-17。為方便製表閱讀比較各服務功能以縮寫分別表示：SAL為銷售、SOL為解決方案、CON為諮詢、DES為設計、PM為專案管理、INT為安裝建置、MAI為維護服務、GSC為客服服務、INS為遠端管理、ASS為外派服務。

表 4-5 各服務功能滿意度顯著差異比較表 中國

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—	*		*		*	*	*	*	*
SOL	—	—	*	*	*					
CON	—	—	—			*	*	*	*	*
DES	—	—	—	—				*	*	*
PM	—	—	—	—	—		*	*	*	*
INT	—	—	—	—	—	—			*	*
MAI	—	—	—	—	—	—	—		*	*
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—		
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能
3. 為節省篇幅，並未列出原始數據；其他各表亦同

表 4-6 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 香港

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—		*	*	*	*		*	*	*
SOL	—	—	*	*	*	*	*	*	*	
CON	—	—	—			*	*		*	*
DES	—	—	—	—	*	*	*		*	*
PM	—	—	—	—	—	*	*	*	*	*
INT	—	—	—	—	—	—		*	*	*
MAI	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能

表 4-7 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 印尼

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—	*			*	*	*		*	
SOL	—	—	*	*				*	*	*
CON	—	—	—		*	*	*		*	
DES	—	—	—	—	*	*	*		*	
PM	—	—	—	—	—			*	*	
INT	—	—	—	—	—	—		*		
MAI	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—	*	
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能

表 4-8 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 印度

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—			*	*				*	
SOL	—	—	*	*	*				*	
CON	—	—	—		*				*	
DES	—	—	—	—	*			*	*	
PM	—	—	—	—	—	*	*	*	*	*
INT	—	—	—	—	—	—		*	*	
MAI	—	—	—	—	—	—	—		*	
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能

表 4-9 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 日本

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—	*	*	*	*	*	*	*	*	*
SOL	—	—					*		*	
CON	—	—	—		*		*		*	
DES	—	—	—	—	*		*			
PM	—	—	—	—	—	*	*		*	
INT	—	—	—	—	—	—		*	*	*
MAI	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—		
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能

表 4-10 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 韓國

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—						*	*		
SOL	—	—	*		*		*	*		*
CON	—	—	—	*		*		*		
DES	—	—	—	—	*		*	*		*
PM	—	—	—	—	—	*	*	*		
INT	—	—	—	—	—	—	*	*		*
MAI	—	—	—	—	—	—	—	*		
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能

表 4-11 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 馬來西亞

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—				*			*		
SOL	—	—						*		
CON	—	—	—					*		
DES	—	—	—	—	*			*		
PM	—	—	—	—	—		*	*		
INT	—	—	—	—	—	—		*		
MAI	—	—	—	—	—	—	—	*		
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—		
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能

表 4-12 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 紐西蘭

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—							*	*	
SOL	—	—		*					*	
CON	—	—	—		*	*		*		
DES	—	—	—	—	*	*		*		
PM	—	—	—	—	—				*	
INT	—	—	—	—	—	—			*	*
MAI	—	—	—	—	—	—	—	*		
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能

表 4-13 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 菲律賓

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—			*					*	
SOL	—	—								
CON	—	—	—							
DES	—	—	—	—			*			
PM	—	—	—	—	—					
INT	—	—	—	—	—	—				
MAI	—	—	—	—	—	—	—			
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—		
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能

表 4-14 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 新加坡

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—			*	*		*	*		
SOL	—	—	*		*		*	*		*
CON	—	—	—	*			*			
DES	—	—	—	—	*	*	*	*		*
PM	—	—	—	—	—	*			*	
INT	—	—	—	—	—	—	*	*		
MAI	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能

表 4-15 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 泰國

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—		*		*			*		
SOL	—	—						*		
CON	—	—	—					*		
DES	—	—	—	—				*		
PM	—	—	—	—	—			*		
INT	—	—	—	—	—	—		*		
MAI	—	—	—	—	—	—	—	*		
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—		
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能



表 4-16 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 台灣

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—							*		
SOL	—	—								
CON	—	—	—							
DES	—	—	—	—						
PM	—	—	—	—	—					
INT	—	—	—	—	—	—		*		
MAI	—	—	—	—	—	—	—	*		
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—	*	
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能

表 4-17 各服務功能滿意度顯著差異比較表- 越南

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC	INS	ASS
SAL	—			*	*			*		
SOL	—	—								
CON	—	—	—	*	*					
DES	—	—	—	—		*				
PM	—	—	—	—	—	*	*			
INT	—	—	—	—	—	—		*		
MAI	—	—	—	—	—	—	—			
GSC	—	—	—	—	—	—	—	—		
INS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
ASS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列功能 > 上列功能，紅色\*表示上列功能 > 左列功能

從比較表中發現，每個國家服務功能的滿意度差異各不相同，在中國、香港、印尼等國家呈顯著差異的功能項目較多，而馬來西亞、菲律賓、泰國、台灣及越南等國家呈顯著差異的功能項目則較少。

從以上的分析發現，同一個國家，不同的服務功能構面的客戶滿意度結果有顯著差異，可以驗證符合 Zeithaml and Bitner 提出的客戶品質認知和客戶滿意度的關係，因以上的服務功能構面在服務品質、產品品質和產品價格皆有不同，將導致客戶滿意度結果不同。但也在某些國家可能因為情境因素和個人因素的關係，對於滿意度的影響大過於在服務品質、產品品質和產品價格上差異的影響，而形成在不同的服務功能，客戶滿意度相同。

## 二、各項服務功能，依國家別的客戶期望與滿意度比較分析

首先，為了驗證客戶的期望服務功能的品質為何？以及期望與實際感受認知的服務品質是否存在明顯的差距？同時考量單一客戶對於期望值回應的可行性，和此部份只進行以國家所有客戶的期望服務功能平均值的研究分析為考量，進行各國之間的比較。因研究的限制和實際調查的囿勿考量，本研究先收集受訪者第一次訪談對於服務期望的反應，以先期分析在客戶端對於選擇系統整合服務廠商的服務時，在眾多因素中最期望（最重要）的因素為何，經分析整理後以下的主要的11項期望服務功能，其中已將價格因素先行排除以免失焦，如表4-18，這11項期望服務功能已代表了200個客戶85%以上的期望因素；然後每一項期望的服務功能同等權數方式，使200個客戶以同量多選方式進行回應，再歸屬到D公司目前提供的服務功能構面，如表4-19，然後以客戶選取的其望功能項目和個全數的國家總合，計算出與滿意度相對相關期望量表和結果。

表4-18 客戶最期望的服務功能項目

期望服務功能項目依序排列
整體技術人員能力
購後服務支援
聯繫溝通回應
公司聲譽
技術服務品質
公司信賴度
技術支援經驗
即時維護服務
系統建置支援
完善的解決方案
購前銷售支援

由表4-18中，可看出人員的技術能力、銷售後的支援程度與快速的意見回應是受訪廠商認為評價系統整合服務廠商最重要也是最期待的三項因素。其次，公司的信譽、高品質的服務、公司的可靠性及經驗也是重要的期待因素之一，接著，本研究將系統整合服務廠商所提供的服務功能項目編號如下：SAL為銷售、SOL為解決方案、CON為諮詢、DES為設計、PM為專案管理、INS為安裝建置、MAI為維護服務、GSC為客服服務。再將上表中每個期望的服務功能依其市場功能對應到所提供的服務功能項目上（見表4-19），以利後續進行期望滿意度的差異比較分析。

表4-19 期望服務功能與提供服務功能對應表

期望服務功能項目	SAL	SOL	CON	DES	PM	INS	MAI	GSC
整體技術人員能力		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
購後服務支援	◎			◎	◎	◎	◎	◎
聯繫溝通回應	◎	◎			◎		◎	◎

期望服務功能項目	SAL	SOL	CON	DES	PM	INS	MAI	GSC
公司聲譽	◎	◎					◎	◎
技術服務品質			◎	◎	◎	◎	◎	◎
公司信賴度	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
技術支援經驗		◎	◎	◎		◎	◎	◎
即時維護服務							◎	◎
系統建置支援	◎			◎	◎	◎		
完善的解決方案	◎	◎	◎	◎				
購前銷售支援	◎	◎	◎	◎				

而每個國家除了一些服務功能相互間存在顯著的滿意度差異外，在客戶期望與滿意之間是否也存在顯著的差異？因此本研究也進一步就這一個部份進行t檢定，在顯著水準  $\alpha=0.05$  的檢定條件下，各個國家的檢定結果歸納如表4-20。

表 4-20 各國家的客戶服務功能期望與滿意度顯著差異表

	SAL	SOL	CON	DES	PM	INT	MAI	GSC
CH	*				*		*	
HK					*			*
IN		*			*	*	*	
ID	*		*	*	*	*	*	*
JP	*	*	*	*	*	*		*
KR		*	*	*	*	*		
MY						*	*	*
NZ		*			*	*	*	
PH	*	*			*		*	*
SG	*	*			*	*	*	
TH	*	*	*	*	*		*	
TW	*	*	*	*	*	*	*	*
VN	*				*	*		

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示該國上列功能平均滿意度 > 該國整體平均滿意度

3. 紅色\*表示該國上列功能平均滿意度 < 該國整體平均滿意度

從表4-20中發現，在各項服務功能中專案管理、安裝服務及維護服務在最多國家的客戶期望與滿意度呈顯著差異，而諮詢和設計則有較少國家呈顯著差異。中國、香港、馬來西亞和越南的客戶，則呈現在各項服務功能的期望和滿意度都比較接近。但在專案管理上，13個國家中，只有馬來西亞未有顯著差異。而台灣則是各項服務功能，都呈現顯著差異。

從以上分析發現，在同個國家的客戶，對各服務功能的品質期望與滿意度結果有顯著差異，可以驗證P.Z.B.的服務品質模式和DeLone & McLean 的資訊系統成功模式，因感受服務和個人需求會影響客戶期望服務，而系統品質和資訊品質也會影響客戶的滿意度。

### 三、不同國家，同一服務功能的滿意度比較分析

其次，本研究將分別就各個服務功能進行跨國別的比較，以了解不同國家，同一服務功能的客戶滿意度，是否有所不同。在進行跨國間兩兩成對性的「成對樣本t檢定 (Paired-Samples T Test)」之後，各服務功能滿意度差異顯著情形依各構面歸納整理如表4-21至4-28。

表 4-21 銷售功能國家別滿意度顯著差異表- 銷售

	CH	HK	IN	ID	JP	KR	MY	NZ	PH	SG	TH	TW	VN
CH	—			*	*		*	*		*	*	*	*
HK	—	—			*		*			*	*	*	*
IN	—	—	—		*					*			*
ID	—	—	—	—	*					*	*	*	*
JP	—	—	—	—	—	*	*	*	*		*	*	*
KR	—	—	—	—	—	—				*	*	*	*
MY	—	—	—	—	—	—	—		*	*			*
NZ	—	—	—	—	—	—	—	—		*	*	*	*
PH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*	*
SG	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*
TH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		*
TW	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
VN	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列國家 > 上列國家，紅色\*表示上列國家 > 左列國家)

表 4-22 解決方案功能國家別滿意度顯著差異表- 解決方案

	CH	HK	IN	ID	JP	KR	MY	NZ	PH	SG	TH	TW	VN
CH	—		*	*	*			*		*			*
HK	—	—	*							*			*
IN	—	—	—	*	*	*	*	*	*		*	*	*
ID	—	—	—	—		*				*	*	*	*
JP	—	—	—	—	—					*			*
KR	—	—	—	—	—	—		*		*			*
MY	—	—	—	—	—	—	—			*			*
NZ	—	—	—	—	—	—	—	—		*	*	*	*
PH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*			*
SG	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*
TH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		*
TW	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
VN	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列國家 > 上列國家，紅色\*表示上列國家 > 左列國家

表 4-23 諮詢功能國家別滿意度顯著差異表- 諮詢

	CH	HK	IN	ID	JP	KR	MY	NZ	PH	SG	TH	TW	VN
CH	—	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*
HK	—	—	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*
IN	—	—	—							*			*
ID	—	—	—	—		*				*			*
JP	—	—	—	—	—	*				*			*
KR	—	—	—	—	—	—		*	*	*	*	*	*
MY	—	—	—	—	—	—	—			*			*
NZ	—	—	—	—	—	—	—	—		*			*
PH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*			*
SG	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*
TH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		*
TW	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
VN	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列國家 > 上列國家，紅色\*表示上列國家 > 左列國家

4-24 設計功能國家別滿意度顯著差異表- 設計

	CH	HK	IN	ID	JP	KR	MY	NZ	PH	SG	TH	TW	VN
CH	—	*		*	*		*	*	*	*		*	*
HK	—	—	*	*	*	*	*	*	*		*	*	
IN	—	—	—						*	*			*
ID	—	—	—	—						*			*
JP	—	—	—	—	—					*			*
KR	—	—	—	—	—	—				*			*
MY	—	—	—	—	—	—	—			*			*
NZ	—	—	—	—	—	—	—	—		*			*
PH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*			*
SG	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*
TH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		*
TW	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
VN	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列國家 > 上列國家，紅色\*表示上列國家 > 左列國家

表 4-25 專案管理功能國家別滿意度顯著差異表- 專案管理

	CH	HK	IN	ID	JP	KR	MY	NZ	PH	SG	TH	TW	VN
CH	—	*		*						*	*	*	*
HK	—	—	*	*	*	*	*	*	*		*	*	
IN	—	—	—			*			*	*	*	*	*
ID	—	—	—	—	*	*	*	*	*	*	*	*	*
JP	—	—	—	—	—	*			*	*	*	*	*
KR	—	—	—	—	—	—		*		*		*	*
MY	—	—	—	—	—	—	—		*	*	*	*	*
NZ	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*	*	*
PH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*			*
SG	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	
TH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		*
TW	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
VN	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列國家 > 上列國家，紅色\*表示上列國家 > 左列國家

表 4-26 安裝服務功能國家別滿意度顯著差異表- 安裝建置

	CH	HK	IN	ID	JP	KR	MY	NZ	PH	SG	TH	TW	VN
CH	—	*	*					*		*			*
HK	—	—		*	*	*	*		*	*	*	*	*
IN	—	—	—	*	*	*	*		*		*	*	*
ID	—	—	—	—				*		*		*	*
JP	—	—	—	—	—			*		*		*	*
KR	—	—	—	—	—	—		*		*		*	*
MY	—	—	—	—	—	—	—	*		*			*
NZ	—	—	—	—	—	—	—	—		*	*	*	*
PH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*		*	*
SG	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*
TH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		*
TW	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
VN	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列國家 > 上列國家，紅色\*表示上列國家 > 左列國家



表 4-27 維護服務功能國家別滿意度顯著差異表- 維護服務

	CH	HK	IN	ID	JP	KR	MY	NZ	PH	SG	TH	TW	VN
CH	—	*	*		*	*				*			*
HK	—	—	*	*			*	*		*	*	*	*
IN	—	—	—	*			*	*	*	*	*	*	*
ID	—	—	—	—	*	*				*	*		*
JP	—	—	—	—	—		*	*	*	*	*	*	*
KR	—	—	—	—	—	—	*	*	*	*	*	*	*
MY	—	—	—	—	—	—	—			*			*
NZ	—	—	—	—	—	—	—	—		*	*		*
PH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*	*
SG	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	
TH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		*
TW	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
VN	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列國家 > 上列國家，紅色\*表示上列國家 > 左列國家

表 4-28 客服功能國家別滿意度顯著差異表- 客服服務

	CH	HK	IN	ID	JP	KR	MY	NZ	PH	SG	TH	TW	VN
CH	—	*	*	*		*	*	*		*	*		*
HK	—	—	*	*	*				*	*		*	
IN	—	—	—			*	*	*		*	*		*
ID	—	—	—	—	*	*	*	*		*	*		*
JP	—	—	—	—	—	*	*	*		*	*		*
KR	—	—	—	—	—	—			*		*	*	
MY	—	—	—	—	—	—	—		*	*		*	
NZ	—	—	—	—	—	—	—	—	*			*	
PH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*		*
SG	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	
TH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	
TW	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
VN	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列國家 > 上列國家，紅色\*表示上列國家 > 左列國家

由於遠端管理與外勤服務僅在部份國家提供，同時目前採用此兩項的客戶仍為少數，因此不進行各國之間的比較。

最後，在表4-19至表4-26中可以發現，解決方案與設計二項服務功能具有較少的跨國間差異，而專案管理則有最多的跨國間差異。

從以上的分析發現，在不同國家，同一的服務功能的客戶滿意度結果有顯著差異，驗證符合DeLone & McLean (1992)的資訊系統成功模式，認為資訊系統是一個多構面的結構，因而沒有辦法找到一個單一衡量標準。而在不同國家，D公司即使在同一服務功能，卻是不同組織人員提供客戶服務；分析結果，而同時亦支持Hofstede (1984)提出的不同國家文化，在人員在態度和信念差異的論述。

#### 四、不同國家，客戶滿意度的比較分析

在進行各功能別跨國間滿意度差異比較之後，本研究接著再將各各服務功能進行加總平均，同時再一次進行跨國間兩兩成對性的「成對樣本t檢定 (Paired-Samples T Test)」，歸納出表4-29，以求進一步探討不同國家，客戶的滿意度是否有所不同。

表 4-29 不同國家別滿意度顯著差異表

	CH	HK	IN	ID	JP	KR	MY	NZ	PH	SG	TH	TW	VN
CH	—	*	*		*	*				*		*	*
HK	—	—	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
IN	—	—	—	*	*		*		*	*	*	*	*
ID	—	—	—	—		*				*		*	*
JP	—	—	—	—	—				*	*	*	*	*
KR	—	—	—	—	—	—	*		*	*	*	*	*
MY	—	—	—	—	—	—	—		*	*	*	*	*
NZ	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*	*	*
PH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*		*	*
SG	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*	*
TH	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*	*
TW	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*
VN	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

註：1. \*表示達顯著水準

2. 藍色\*表示左列國家 > 上列國家，紅色\*表示上列國家 > 左列國家

若不就個別服務功能的項目比較，純粹就國與國之間的滿意度比較分析，從表4-29可以發現香港、泰國、台灣及越南四個國家，是出現最多跨國間滿意度差異的國家。

從以上的分析發現，不同國家，客戶滿意度結果有顯著差異，可以驗證符合 Zeithaml and Bitner 提出的客戶品質認知和客戶滿意度之關係，尤其供應商與客戶關係的緊密與否，服務品質與產品品質的好壞，均影響客戶滿意度。而在不同國家，D公司即使在同一服務功能，卻是不同組織人員提供客戶服務；分析結果，而同時亦符合Hofstede (1984)提出的不同國家文化差異主張。

## 五、不同國家，客戶對服務功能的期望與滿意度比較分析

其次，將整體期望平均分數與實際滿意度的平均分數進行比較，由於整體

期望分數與滿意分數乃是成對的資料，因此本研究採用「成對樣本t檢定 (Paired-Samples T Test)」進行檢定，檢定結果如表4-30。

表 4-30 期望與滿意差異分析表

	P – value
銷售管理	0.002 *
解決方案	0.002 *
諮詢	0.002 *
設計	0.125
專案管理	0.000 *
安裝建置	0.000 *
維護服務	0.084
客服服務	0.194

註：\*表示達顯著水準 (p 值<0.05)

由表4-30可知，客戶對服務功能的期望與滿意之間均呈現不同的差異，同時在「設計」、「維護服務」及「客服服務」三項，顯示不顯著差異。而「遠端管理」及「外勤服務」兩項，由於採用客戶較少，因此未進行本項檢定。相對地，「設計」在技術規範需求，比較不因不同客戶或國別而有差別，而「維護服務」及「客服服務」則因標準服務規範(SOP)和維護服務合約條款(SLA)，不同客戶的需求均類似，可能不顯著差異之原因之一。

從以上分析發現，在不同個國家的客戶，對各服務功能的品質期望與滿意度結果有顯著差異，同時驗證P.Z.B.的服務品質模式和DeLone & McLean 的資訊系統成功模式，以及對應Hofstede (1984)提出的不同國家文化差異主張。