Operations Research and Fuzziology 运筹与模糊学, 2024, 14(6), 164-169
Published Online December 2024 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/orf
https://doi.org/10.12677/orf.2024.146519

Hans汉斯

基于SERVQUAL模型的高校菜鸟驿站服务满意度研究

——以甘肃农业大学为例

朱春丽，张自尧*

甘肃农业大学管理学院，甘肃 兰州

收稿日期：2024年9月25日；录用日期：2024年11月26日；发布日期：2024年12月5日

摘　要

本研究以甘肃农业大学的菜鸟驿站为调查对象，利用SPSS 26.0软件对收集的问卷数据进行信度、效度和相关性分析。在评估服务质量时，采用了SERVQUAL模型，从可靠性、响应性等多个维度对菜鸟驿站的服务进行评价。研究结果显示，该校菜鸟驿站存在寄取件排队时间长、服务时段无法满足顾客需求、快递物流追踪不够及时以及配送方式有限等一系列服务质量问题。这些发现不仅反映了甘肃农业大学的具体情况，也为其他高校在提升快递服务质量方面提供了有价值的借鉴。最终，针对这些问题提出了相应的改进对策，以期为类似服务站的优化提供参考。

关键词

SERVQUAL模型，高校菜鸟驿站，满意度

Research on Service Satisfaction of College Cainiao Station Based on SERVQUAL Model

—Taking Gansu Agricultural University as an Example

Chunli Zhu, Ziyao Zhang*

College of Management, Gansu Agricultural University, Lanzhou Gansu

Received: Sep. 25th, 2024; accepted: Nov. 26th, 2024; published: Dec. 5th, 2024

*通讯作者。

文章引用: 朱春丽, 张自尧. 基于 SERVQUAL 模型的高校菜鸟驿站服务满意度研究[J]. 运筹与模糊学, 2024, 14(6): 164-169. DOI: 10.12677/orf.2024.146519

Abstract

In this study, the Cainiao Station of Gansu Agricultural University was used as the survey object, and the collected questionnaire data were analyzed for reliability, validity and correlation using SPSS 26.0 software. In assessing the service quality, the SERVQUAL model was used to evaluate the services of the Cainiao Station in terms of reliability, responsiveness and other dimensions. The results of the study show that the university's Cainiao Station has a series of service quality problems such as long queuing time for sending and picking up items, service hours that cannot satisfy customers' needs, insufficiently timely tracking of courier logistics, and limited delivery methods. These findings not only reflect the specific situation of Gansu Agricultural University, but also provide valuable reference for other universities in improving the quality of express service. Ultimately, corresponding improvement countermeasures are proposed for these problems, with a view to providing reference for the optimization of similar service stations.

Keywords

SERVQUAL Model, College Cainiao Station, Satisfaction

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Open Access

1. 引言

在大学校园中，菜鸟驿站作为主要的快递供应商，其服务质量对学生的生活和学习至关重要。尽管已有许多学者对快递服务满意度进行了研究，但大部分针对普通人群或特定行业。然而，高校学生对菜鸟驿站的满意度具有重要研究价值。因此，本研究以甘肃农业大学为例，采用问卷调查等方法，对管理学院 2023 级研究生对菜鸟驿站的满意度进行调查，旨在分析现有服务问题和影响学生满意度的关键因素。通过实证研究评估高校菜鸟驿站的服务质量，包括取件速度、服务态度、工作效率等，以了解学生对菜鸟驿站服务的满意程度。

本文旨在探讨高校菜鸟驿站服务质量对学生生活和学习的重要性，以甘肃农业大学为例进行研究。通过对研究生群体的满意度调查，旨在检验和完善服务质量评价工具在不同场景下的适用性[1]。当前高校菜鸟驿站存在诸多问题，限制了其发展。因此，通过研究学生对菜鸟驿站服务满意度，可以提高资源配置和校园环境建设，促进更符合学生需求的决策，并履行社会责任，促进社会和谐。

2. 抽样对象与方法

(一) 调查工具及指标构建

调查主要是针对研究生对菜鸟驿站的服务的相关方面进行评价，满意度指标是以李克特量表的 1~5 分为标准测评，1 分为很不满意，2 分为比较不满意，3 分为一般，4 分为比较满意，5 分为非常满意，最后会按照人数运用加权平均方法得出研究结果[2]。

据相关理论可知，SERVQUAL 服务质量模型具体包含五个维度，分别是有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性[3]。在进行具体计算之前，首先将调查的研究生对菜鸟驿站服务满意度相关的信息进一步分类，主要分为有形性、可靠性、保证性、响应性以及移情性五个维度，同时将这五个方面作为二级

指标项目。最后，将现有的 14 个与服务满意度相关的问题分别作为三级指标归属到五个二级指标下面。

具体操作为将校园快递配送的准时性；在取件高峰期，对取货的等待时间；学校当前的快递配送方式归到可靠性上，作为三级指标来分析。将快递外包装质量；快递员或代理人保护顾客个人信息安全行为；快递员或代理人主动提醒用户验货服务；有事耽误无法当面取件，快递员对其处理方式的满意度归到保证性方面。将对信息提醒告知快递配送状态的方式；快递人员对您所反映问题的处理速度；对校园快递接收点退货售后服务满意度和快递被误拿之后驿站的处理速度的满意度归到响应性的三级指标。将校园快递寄取件费用标准的合理性；校园快递提供送货上门服务并收取一定人工费(根据快递重量或体积定价)的满意度作为移情性的三级指标。最后，将学校快递代理点的分布情况的满意度作为有形性的三级指标。

(二) 调查方法

采用问卷调查和访谈的方式收集数据，并确保研究的实证性，系统地了解农大学生对菜鸟驿站服务质量的满意程度。通过采用 SPSS 统计软件对收集到的数据进行分析，以验证假设并分析服务质量与满意度之间的关系。

本次调查问卷共发放问卷 198 份，回收有效问卷 187 份，有效回收率为 94.44%。

3. 结果分析及改善建议

满意度指数根据平均得分进行百分制的换算而得出[4]：

满意度指数 = 平均得分 × 20。

满意率 = (非常满意人数 + 比较满意人数 + 一般满意人数)/总人数 × 100%。

同时对问卷的相关数据进行加以分析，计算出三级指标项目群众满意率均超过 75%，在 80%以上的指标项目有 5 项，在 90%以上的指标项目有 5 项，在 80%~90%范围内的指标值有 5 项，具体的详细最终见下表 1。

Table 1. Table of three-level indicators of service satisfaction
表 1. 服务满意度三级指标情况表

二级指标	三级指标	满意度平均得分(5 分制)	满意度指数(百分制)	满意率(%)	各评分等级所占比率(%)				
					很不满意 1	比较不满意 2	一般 3	比较满意 4	非常满意 5
可靠性	校园快递配送的准时性	3.29	65.78	88.77	2.67	8.02	49.20	35.29	4.28
	在取件高峰期，对取货的等待时间	3.20	63.96	77.01	5.35	17.65	32.09	41.71	3.21
	学校当前的快递配送方式	2.96	59.25	74.87	3.74	20.32	55.08	12.30	7.49
保证性	快递外包装质量	3.52	70.48	91.98	2.14	5.35	40.11	40.11	11.76
	快递员或代理人主动提醒用户验货服务	3.45	69.09	91.98	2.14	5.88	45.45	37.43	9.09
	快递员或代理人保护顾客个人信息安全行为	3.20	63.96	83.96	2.67	13.37	49.20	31.02	3.74
	有事耽误无法当面取件，快递员对其处理方式	3.59	71.76	95.19	0.00	4.81	40.11	46.52	8.56
响应性	对信息提醒告知快递配送状态的方式	3.07	61.39	78.61	7.49	13.90	47.06	27.27	4.28

续表

响应性	快递人员对您所反映问题的处理速度	3.67	73.37	93.05	1.60	5.35	33.69	43.32	16.04
	对校园快递接收点退货售后服务满意	3.36	67.27	91.98	2.14	5.88	56.15	25.13	10.70
	快递被误拿之后驿站的处理速度的满意度	3.34	66.84	80.75	2.67	16.58	40.11	25.13	15.51
有形性	学校快递代理点的分布情况	3.33	66.63	87.70	4.28	8.02	45.45	34.76	7.49
移情性	校园快递寄取件费用标准的合理性	3.01	60.21	79.68	2.67	12.30	50.80	22.99	5.88
	校园快递提供送货上门服务并收取一定人工费(根据快递重量或体积定价)	3.23	64.60	83.42	2.67	13.90	53.48	17.65	12.30

(一) 甘肃农业大学管理学院全日制研究生对菜鸟驿站的服务满意度研究结论

1) 研究生对菜鸟驿站的服务整体持认可态度

本次调查结果显示，从研究生对菜鸟驿站服务满意度的相关数据分析，通过加权平均的方法可以得到研究生对菜鸟驿站服务整体的满意度指数为 66.04 分，总体满意率为 85.64%；同时各项三级指标的满意率均在 75%以上。此外，在有形性维度下学校快递代理点的分布情况上，满意率超过 85%，体现出学校快递代理点的分布位置合理，能够满足学校内大部分人群的需求，方便顾客使用快递服务。这一结果有力的证明，甘肃农业大学管理学院全日制研究生对菜鸟驿站的服务满意度感觉都较为良好，甘肃农业大学管理学院全日制研究生对菜鸟驿站的服务方面的工作也取得了较好的成效，得到了广大研究生的基本认可和赞同。

2) 对菜鸟驿站服务可靠性方面的满意度较低

在表 1 中可以看到，在学校当前的快递配送方式数据显示，虽然数据呈现出研究生对于学校当前的快递配送方式满意率为 74.87%，比较满意人数占比为 12.30%，有 55.08%的研究生对学校当前的快递配送方式表现出一般的态度，比较不满意的人数占到 20.32%，是三个指标中占比最大的，这在一定程度上表明菜鸟驿站在这一方面的工作做得不够深入[5]；除此之外，在取件高峰期，对取货的等待时间方面，有 32.09%的研究生对菜鸟驿站服务表现出一般的态度，占比也相对较大，很不满意人数占到 5.35%，比较不满意的人数占到 17.65%，即使研究生在可靠性方面的满意率为 77.01%，比较满意占比为 41.71%，但是从非常满意的人数占比来看，相对于其他指标非常满意的占比来说，还是处于占比最小的状态，仅占比 3.21%。

在调研过程中发现，存在等待取件时间较长的原因是菜鸟驿站作为一个快递代收代发的服务平台，每天会处理大量的包裹。当订单数量激增时，驿站人员需要花费更多的时间来处理和分拣包裹，这会导致取件时间延长。此外，驿站的工作人员数量有限，无法满足高峰期的需求，也是导致取件时间延长的因素之一。在特殊的促销活动期间或节假日期间，订单量会急剧增加，而驿站可能没有足够的人力资源来满足这一需求，从而导致取件时间延长。因此加强与物流公司的协作，菜鸟驿站与物流公司之间存在着密切的联系，加强与物流公司的协作可以有效提高取件速度。例如，可以与物流公司商议调整配送时间、增加投递次数等方式来提高服务质量，缩减学生取件等待的时间[6]。

综上所述，高校菜鸟驿站都可借鉴本次研究结果，加强驿站各个环节的整合衔接，做好学生包裹收取工作，避免因为等待取件时间或者配送时间过长引起对于菜鸟驿站服务可靠性产生质疑。

3) 对菜鸟驿站相关信息的保证性工作比较满意

保证性维度主要包括保护顾客隐私，合理处理丢损。从数据来看，这一维度的平均满意率是 90.76%，是这五个维度中最高的一个，在有事耽误无法当面取件，快递员对其处理方式这一指标下，很不满意人

数所占比率为 0，说明菜鸟驿站在学生不能及时取件的事情上处理相对合理，能满足广大学生对于菜鸟驿站服务的需求和认可，所以这一指标下的满意率也是 14 个三级指标中的最高，达到了 95.19%。但是在快递员或代理人保护顾客个人信息安全在保证性维度下的满意率是最低的，主要表现在有 49.20%学生对于这个指标的满意度持一般态度，并且表现出非常满意态度的学生占比却只有 3.74，相对于这个维度其他指标，也呈现出最低的状态。出现这种结果的原因有以下几点：第一，快递员或代理人在处理包裹和文件时，可能会意外泄露顾客的个人信息，例如地址、电话号码等。第二，部分快递员或代理人对于个人信息的重要性和保护措施认识不足，缺乏相应的培训和教育。第三，有些快递员或代理人可能会利用顾客的个人信息进行其他商业用途，造成信息滥用的风险。第四，安全技术设施不完善：在信息传输和存储环节，快递员或代理人可能缺乏必要的安全技术设施，导致信息易受攻击或泄露。

因此，对于可能对顾客的个人信息安全构成潜在威胁的问题，需要相关部门和企业加强管理和监督，提高员工的信息安全意识，加强技术设施建设，确保顾客个人信息的安全和隐私得到有效保护。巩固和保障学生对菜鸟驿站相关信息的保证性工作方面的满意度，确保菜鸟驿站在高校校园的长期顺畅开通，也为高校师生在物流方面提供相应的便利，以达到和平共处，合作共赢的结果。

4) 对菜鸟驿站相关信息的响应性工作比较满意

对菜鸟驿站相关信息的响应性工作方面，满意度指数为 67.21，满意率为 86.10%。主要表现在快递人员对学生用户所反映问题的处理速度和学生对校园快递接收点退货售后服务满意度两个指标上都呈现出比较满意的态度，满意率分别为 93.05%和 91.98%。这是因为菜鸟驿站重视用户的反馈意见，建立了完善的用户反馈机制。用户可以通过官方网站、APP 或客服热线等渠道提出问题或建议，菜鸟驿站会积极回应并改进服务，这种及时的反馈机制使得用户感受到被重视和关心。但是在对信息提醒告知快递配送状态的方式指标上，学生的满意率为 78.61%，是响应性维度下满意率最低的一个指标，主要表现在它的很不满意占比为 7.49%，是所有指标中很不满意占比最大的，造成这一结果的原因有驿站未能及时发送快递信息或准确反馈送货时间，导致快递取件信息的发送存在延迟。虽然菜鸟驿站与快递公司建立了先进的管理信息系统，并及时更新每个阶段的快递信息，顾客们可以通过快递单号追踪快递信息。然而，末端派送信息却有滞后的情况发生。例如，驿站已签收包裹但未及时录入信息。此外，由于包裹数量多且摆放混乱、分类无序，取件码的发送也受到延迟，从而极大地延缓了师生的取件时间。这些问题给菜鸟驿站的顾客带来了较大的困扰。

因此，提高理货速度和及时物流运输变得尤为重要。工作人员应该具备合理摆放快递包裹的意识，当快递入站时，应按照分类将其摆放到正确的货架上，以避免货物摆放混乱等问题的发生。高校菜鸟驿站也可以在出件口处安排专门的工作人员来引导师生正确出件，并做好在出件过程中因为扫描或者系统问题导致的取件不顺利问题。

5) 对菜鸟驿站相关信息的移情性工作有待提高

在移情性维度上，有过半数的学生持一般态度，而且满意度指数和满意率也都不高，校园快递寄取件费用标准的合理性满意度指数为 60.21，校园快递提供送货上门服务并收取一定人工费(根据快递重量或体积定价)指标的满意度指数为 64.60。这是因为菜鸟驿站的主要服务对象是在校师生等人群，这类人群拥有着各自独特的需求和差异，因此为了更好地服务他们，个性化服务是解决这些差异的最有效方法。为了提供个性化服务，驿站需要及时进行顾客满意度调查和信息回访等工作，以了解顾客的需求和反馈，从而尽可能地满足他们的利益和需求。这样才能确保服务能够不断发展，赢得顾客的信任和支持。进一步促进菜鸟驿站在高校校园的长期稳定设置，这一研究结果也可对其他高校菜鸟驿站有一定的自省和借鉴作用，对于其他高校菜鸟驿站在移情性相关的设置上起到引导作用。

(二) 改善建议

1) 可靠性方面改进建议

为了缩短取件等待时间，特别是在高峰期，可以考虑增加驿站人员数量或优化包裹处理流程。在订单量激增时，可以与物流公司加强合作，调整配送时间，并增加投递次数等方式来提高服务质量，减少取件等待时间。这些举措有助于缓解快递处理的压力，让研究生在取件时能够更快捷地完成操作，提升整体取件体验。通过与物流公司合作，可以更好地应对突发情况，并提供更灵活的服务，满足研究生在不同时间段的取件需求，从而提高菜鸟驿站的服务水平。

2) 保证性方面改进建议

为了提高快递员对顾客个人信息安全的重视和保护措施意识，我们将加强员工培训，并制定相关政策规定。通过培训，我们将强调个人信息保护的重要性，教育员工如何正确处理和存储顾客信息，并有效应对可能出现的安全风险。同时，我们将完善安全技术设施，确保信息传输和存储环节的安全。这包括加强网络安全防护措施，建立健全的信息加密和访问权限管理系统，以及实施定期的安全漏洞检测和修复措施。我们致力于防止个人信息泄露和滥用，保障顾客个人信息的安全和隐私。通过这些举措，我们将不断提升员工对个人信息安全的认识和保护意识，确保顾客的个人信息得到有效的保护和管理。

3) 响应性方面改进建议：

为了确保学生能够及时获取快递配送状态信息，我们将提高信息提醒告知的准确性和及时性。通过优化通知系统和流程，我们将确保学生在第一时间收到有关快递配送状态的信息更新，让他们随时了解包裹的最新情况。同时，我们也将加强末端派送信息的更新，避免信息录入滞后所带来的不便。确保信息的及时录入和更新，可以有效减少配送过程中的延误和错误，提高配送效率和准确性。我们致力于打造一个高效、可靠的快递配送服务体系，让学生不再为信息不畅导致的不便而担忧。通过这些努力，我们将为学生提供更好的快递配送体验，让他们放心收到自己的包裹，享受便捷的服务。

4) 移情性方面改进建议

为了提升顾客满意度，我们将积极开展顾客满意度调查和信息回访，以深入了解顾客需求和反馈，为他们提供更个性化的服务。在此基础上，我们将考虑优化校园快递寄取件费用标准和送货上门服务收费方式，以更好地满足不同用户群体的需求。通过调整费用标准和服务收费方式，我们将更灵活地回应用户的需求，提供更具吸引力和实惠的服务方案。这将有助于增强用户体验，提升服务品质，同时也能够促进用户满意度的提升。我们致力于不断优化服务模式，为顾客提供更加个性化、贴心的服务体验，让每一位用户都感受到我们的用心和关怀。通过持续改进和调整，我们将不断提升服务水平，满足用户多样化的需求，打造更加完善的服务体系。

基金项目

国家社会科学基金项目：西部少数民族地区易地扶贫搬迁效能的实证研究(20BMZ146)。

参考文献

[1] 孙林平. 基于 SERVQUAL-IPA 模型的菜鸟驿站服务质量评价[J]. 商场现代化, 2023(16): 50-52.

[2] 干文艳, 吴世军, 王烨. 后疫情时代高校菜鸟驿站服务质量满意度实证研究[J]. 物流技术, 2023, 42(7): 81-85.

[3] 朱键华. A 高校菜鸟驿站服务学生满意度评价研究[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 南昌大学, 2023.

[4] 魏铭昊, 张国华. 校园菜鸟驿站服务满意度问题及改进方案——以 H 高校为例[J]. 技术与市场, 2022, 29(11): 126-131.

[5] 申梦凡, 陈超, 代俊, 等. 对驿站集成式服务的法律问题探析与对策研究——以菜鸟驿站为例[J]. 湖北经济学院学报(人文社会科学版), 2022, 19(8): 91-95.

[6] 庾娟, 刘静, 马彩云. 高职院校菜鸟驿站发展现状及对策研究——以四川财经职业学院为例[J]. 中国物流与采购, 2022(11): 49-50.