

# 公立就業服務站服務品質研究

徐子光, 裴文, 劉振勳

國際企業學系

管理學院

hsutk@chu.edu.tw

## 摘要

面對日益提昇的失業率，公立就業服務站必須面對高標民意檢視。本研究結合「Kano效益改善之服務品質」及「IPA優先改善之服務品質」，瞭解公立就業服務站服務品質之優勢所在及關鍵服務品質。本研究發現，若僅是提供基礎服務或硬體設施，容易被顧客視為理所當然，若服務人員對不同的顧客能給予不同的關懷、能準時提供所承諾的服務，對求職者相形具有吸引力，此二點成為關鍵服務品質。

關鍵字：服務補救、服務品質、顧客滿意度、Kano二維模式、IPA