

運用模糊解析Kano模式衡量石碇高中服務品質

李友錚, 林少斌, 李月娟

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

本研究嘗試將模糊理論概念融入Kano問卷，運用模糊解析Kano模式分析，探討石碇高中學生對該校服務品質的看法。研究結果得知石碇高中服務品質二維品質屬性的歸類、滿意度改善指標分析排序，並提出二維品質屬性重要性指數及滿意度指數要素的分類排序，得到更完整學生所重視之服務品質項目，提供學校行政單位於改善學校服務品質之參考依據。

關鍵字：學校服務品質、Kano二維品質、模糊理論、解析式Kano模式。