

以馬氏田口系統製作服務品質量表之研究

李友錚, 張仲銘, 陳日光

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

過去對於服務品質的研究，SERVQUAL是最普遍的工具。SERVQUAL是由PZB三位學者在1988年利用因素分析篩選出的包含22項問項的服務品質問卷。本研究希望探討除了因素分析之外，是否可利用馬氏-田口系統(Mahalanobis-Taguchi System, MTS)做為另一設計服務品質量表的工具。MTS為田口博士提出的方法，其整合了數學、統計及穩健設計之原理與優點，可進行多變量的診斷、預測與選擇重要的特性變數；它以考量變數間相關性的馬氏距離作為多變量系統的量測尺度，並以穩健工程之原理，執行系統最佳化的過程。本研究將MTS引入服務品質問卷之設計，藉此建立一套問卷縮減模式。文末以台北市公車為例，發現原始問卷的50個選項，利用MTS後可將其篩選為24個選項。

關鍵字：SERVQUAL、因素分析、馬氏-田口系統(Mahalanobis-Taguchi System, MTS)。