

以擴展容忍區間分析法衡量服務品質

陳日光, 李友錚

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

近年來雖然SERVQUAL模型被廣泛地應用於服務品質之量測，但其仍有許多爭議被提出。而有一項卻顯少被提出來討論，即gap分數之計算僅考慮集中趨勢，由平均數來衡量，而並未考量離散趨勢，如變異數。變異之概念幾十年來普遍應用在製造業之品質管理上，並充份顯現其有效性及必要性。而服務品質卻仍停留在最簡化之分析方法。因此本研究提出一個新概念方法，納入離散趨勢於SERVQUAL對服務品質之衡量，並透過與容忍區間(Zone of Tolerance; ZOT)概念之結合，以盒鬚圖及製程能力指標值取代僅以平均數為基之傳統ZOT分析法，以提昇服務品質衡量之精確性。最後並透過一案例，以比較傳統之ZOT分析法與此新概念方法之差異，顯示此方法之有效性。

關鍵字：SERVQUAL；容忍區間；服務品質