

建構行動通訊業服務品質預警改善模式

林淑萍, 陳彭元

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

摘要

行政院經濟建設委員會於2009年所發佈的服務業發展方案中訂定了觀光、醫療照護、文化創意、樂活農業、物流、電信、技術服務作為我國主要發展之新興服務業，其中屬於電信服務範圍內的行動通訊產業，因通訊產品的技術與功能日趨便利與多樣化，使用者與日俱增，且開放電話號碼可攜服務後，放寬顧客選擇行動通訊業者的限制，因此業者無不以加強所提供的服務來避免顧客抱怨與顧客流失。而過去的研究曾闡明顧客抱怨的發生，起因於顧客無法從既有的服務品質中獲得滿足，因此若能在顧客抱怨發生前，建立服務品質預警系統，擬定相關改善機制，將是有效提升行動通訊服務品質的重要課題。為此，本研究以行動通訊顧客為研究對象，由過往相關文獻的研究構面與問項整理發展成研究問卷，並取得有效樣本數215份，問卷回收後，首先利用VGAP建立行動通訊服務品質預警模式，接著以QFD進行分析，提出行動通訊服務品質改善策略。本研究期望研究結果能協助業者提升服務品質，強化顧客滿意度，以達永續發展之目標。

關鍵字：行動通訊、服務品質、VGAP、QFD