

人力銀行服務品質之研究-Kano二維品質及IPA整合模式之應用

林淑萍, 李暉珣, 詹雅慧

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

摘要

隨著網路科技的蓬勃發展與求職環境之轉變，網路人力銀行之運用已成為社會大眾求職之新管道，加上近年來求職者對服務內容之需求漸趨多元，導致強調於有限資源考量下提昇服務品質已成為企業永續經營的管理理念。有鑑於此，本研究首先以e-SERVAQAL及e-recSERVAQAL量表為基礎，並於適度修定後建構出人力銀行服務品質量表，其次，本研究以104人力銀行為例，並透過Kano二維服務品質概念及IPA之整合模式針對52項評估項目進行資源重整分析。根據研究結果顯示，二維服務品質概念之導入有助於將原矩陣象限依其所屬因子類別進一步區分，以強化改善服務品質之優先程度，因此分析結果實可作為人力銀行業者改善服務品質之策略依據，且此整合模式亦可提供後續相關研究一參考指標。

關鍵字：：人力銀行、網路服務品質、重要-表現程度分析(IPA)、Kano品質模式