

汽車維修廠服務品質之研究

李佳紋, 林千鈴, 蔡明春

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

摘要

服務品質乃是影響顧客滿意度及提高公司競爭力的關鍵因素，因此如何有效地協助

企業改善服務品質為服務業管理重要的課題。而2009，Lin、Chan & Tsai 發展了 IPGA

模式，能協助管理者更精確的找出服務品質主要待改善因素。因此本研究擬運用 IPGA 模式，探討改善汽車維修廠服務品質之主要待改善因素，並將研究結果提供給維修廠管

理者及相關單位作為擬定改善服務品質策略之參考。

在研究方法上，本研究之問卷主要參考 P. Z. B. SERVQUAL 及相關研究問卷加以設計編製，針對車主進行問卷調查，共取得有效問卷 403 份。資料取得後，運用 IPGA 進

行實證分析，分析結果發現，汽車維修廠服務品質各因素皆存有「負向缺口」，在 IPGA

矩陣中，有 14 項因素座落於加強改善象限，其中以服務人員之可靠性、專業性及信任

感為主要待加強改善項目，建議汽車維修廠應針對此服務品質因素加強改善。

關鍵字：汽車維修廠、服務品質、IPGA、PZB