

服務品質模糊缺口模式之發展  
林淑萍, 龔裕超, 王銘杰, 梁綺華  
科技管理學系  
管理學院  
splin@chu.edu.tw

摘要

過去相關研究指出，顧客滿意度是企業獲利的關鍵要素，而服務品質更是提升顧客滿意度的重要指標。因此，有效的規劃服務策略以提升服務品質則為現代管理者與研究者所關切的議題。根據以往服務品質的相關研究顯示，缺口分析是現今用來規劃服務策略依據的主要分析方法，其理論觀點是透過檢測消費者對服務期望與實際感受間的落差，以判斷品質屬性是否需要進行適當之改善，如當服務缺口存在的同時，將深切影響到企業整體的滿意度進而影響企業獲利情形。雖然缺口分析能有效探討顧客對於實際服務水準的缺失，但學者在服務品質屬性知覺的評估仍採用李克特尺度的方式給予量化分析。然而，以顧客自我評估之滿意度有時無法反映真實的目標績效，會讓顧客對於服務品質的知覺感受造成不確定性及模糊性；再者，模糊理論的觀點可用來處理不精確與模糊性的資訊，對於比較模糊性典型的問題，只有模糊方法才能進行適當的定量分析處理；因此，本研究主要的目的在於能整合缺口分析與fuzzy 統計的概念，發展一更具完備且能提供管理者需求改善的服務品質屬性之模糊缺口分析，簡稱FU-GAP，最後本研究以台灣人力銀行為例，並驗證模式之整體效度，其結果將顯示此模式具有實證研究之可行性。

關鍵字：服務品質、模糊理論、缺口分析