

半導體公司設備商駐廠派遣人員服務缺失辨識與改善設計之研究

邱新斌, 林淑萍

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

摘要

在被譽為科技島的台灣，半導體產業一直是我國經濟發展中重要的指標，隨著各種新型數位產品的出現及世人對產品功能的要求，半導體製程技術也因此而不斷的提升，有時舊有的設備必須被淘汰，不斷研發新型的設備才能符合市場需求，因此半導體設備的開發需不斷的隨之調整，這也在在表示機械設備的服務需求對半導體產業而言會是非常多元的。因此在面對半導體產業如此瞬息萬變的環境下，以提供技術服務的技術服務業能提供完善的服務將是企業成敗的關鍵。另外，國內外許多學者的研究皆顯示，服務品質的好壞對顧客的滿意度有直接的影響，而顧客的滿意程度將深深的影響顧客的再購意願。在以顧客為導向的今日社會，企業的生存之道是維持與顧客之間長遠的關係。因此，本研究將探討半導體外商設備公司駐廠派遣人員的服務品質，並利用Lin&Chan(2011)結合Kano 二維品質及重要性-績效分析(IPA)所發展的KIPA 模式，釐清主要待改善服務，並進而利用品質機能展開方法(QFD)，在資源有限的條

件下，提出改善方案，以期提升顧客滿意度。在研究方法上，本研究採用Parasuraman, Zeithaml and Berry(1998)提出之服務品質衡量模式與修正後的SERVQUAL 量表為基礎，以有形性服務、

可靠性服務、反應性服務、保證性服務與關懷性服務等五個構面，進行問卷設計，並以台灣某一半導體公司為研究對象，針對實際接受外商設備公司駐派遣廠人員服務的半導體廠工程師進行問卷調查，研究

結果顯示，半導體廠工程師對外商設備公司駐廠派遣人員的服務需求與評價並不受其「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「學歷」、「職銜」及「工作年資」等6 個基本變項所影響。而整體服務品質五大構面均存在負向缺口，顯示目前派遣人員的服務需進行改善，特別是反應性與保證性為主要待

改善構面，因此本研究續針對上述主要待改善構面之服務品質指標進行QFD 分析，以提供管理者作為擬定服務品質改善設計時之參考依據。

關鍵字：半導體、KIPA、QFD、技術服務業、服務品質