

服務業推動TQM對服務品質能力之實證關係研究—以台灣電腦軟體服務業為例

楊振隆, 田效文, 李欽明

科技管理學系

管理學院

clyang86@chu.edu.tw

摘要

雖然過去有關製造廠商推動全面品質管理活動的研究文獻相當豐碩，但大多在探討全面品質管理活動的構面，或是推動全面品質管理活動對競爭優勢的影響關係，且多數較側重於製造業之探討，而針對服務業探討推動全面品質管理活動對服務品質能力的影響研究議題則尚顯不足。在面臨消費品質意識興起及顧客導向哲學的市場環境下，服務業者已逐漸體認到如何透過全面品質管理活動的推行，以提昇服務品質能力的重要性；因此，本研究針對台灣電腦軟體服務業之廠商且透過問卷調查的方式，探討服務業在全面品質管理活動的推動程度對服務品質能力的影響關係，結果顯示企業推動全面品質管理活動將有助於服務業服務品質能力的提升，最終提昇企業營運績效。

關鍵字：全面品質管理、服務品質能力