

# 應用品質機能展開於教務處服務品質之研究-以某技術學院為例

謝鈺芬、駱景堯

E-mail: 9511447@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

大專院校歸屬教育服務業，除了教學品質外，行政服務品質也影響了整體的教育品質，企業要永續經營，學校要招收到優秀的學生，應以顧客的角度來看所提供的產品及服務品質。本研究以問卷調查法針對某技術學院學生進行個案研究，回收問卷分析結果，以了解學生對於學校教務處之服務品質需求項目優先順序、滿意度、重要度及服務品質定位，應用Kano二維品質模式以及品質機能展開的系統方法，依據執行結果，提出學校教務處未來在服務品質上，應強化的品質要素與業務項目，以降低學生的抱怨，提升學生的滿意度。本研究結果發現：一、在教務處服務品質需求，以「人員服務態度」中“服務人員品格值得信任”、“服務人員辦事效率”及「教務資訊系統」中之“連線等候時間短”等三項重要性為高。二、在服務品質要素方面，以「管理制度要素」中“品質目標”、“品質規劃”、“品質制策”等三項重要性為高。本研究以品質機能展開為架構，應用在教務處服務品質實證分析之建議，希望能作為教務處未來服務品質上之改善參考。

關鍵詞：品質機能展開、服務品質、Kano二維品質模式

## 目錄

目錄封面內頁簽名頁授權書.....	iii	中文摘要.....	iv
ABSTRACT.....	v	誌謝.....	vii
目錄.....	xi	表目錄.....	xii
第一章緒論.....	1	1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	2	1.3 研究目的.....	2
1.4 研究對象及範圍.....	3	1.5 論文架構與流程.....	3
第二章文獻探討.....	6	2.1 服務品質的基本概念.....	6
2.2 顧客需求.....	7	2.2.1 顧客定義.....	7
2.2.1 顧客定義.....	7	2.2.2 顧客需求的種類.....	8
2.2.2 顧客需求的種類.....	8	2.2.3 顧客需求的調查方式.....	9
2.2.3 顧客需求的調查方式.....	9	2.4 Kano二維品質模式.....	11
2.4 Kano二維品質模式.....	11	2.4.1 二維品質模式源起.....	11
2.4.1 二維品質模式源起.....	11	2.4.2 Kano二維品質模式的定義.....	13
2.4.2 Kano二維品質模式的定義.....	13	2.4.3 Kano二維品質模式的歸類.....	16
2.4.3 Kano二維品質模式的歸類.....	16	2.5 品質機能展開.....	19
2.5 品質機能展開.....	19	2.5.1 品質機能展開的發展.....	19
2.5.1 品質機能展開的發展.....	19	2.5.2 品質機能展開定義.....	21
2.5.2 品質機能展開定義.....	21	2.5.3 品質機能展開流程.....	22
2.5.3 品質機能展開流程.....	22	2.5.4 品質機能展開效用.....	24
2.5.4 品質機能展開效用.....	24	2.5.5 品質機能展開相關服務品質研究應用.....	26
2.5.5 品質機能展開相關服務品質研究應用.....	26	第三章研究方法.....	28
第三章研究方法.....	28	3.1 問卷調查.....	28
3.1 問卷調查.....	28	3.1.1 問卷設計步驟.....	28
3.1.1 問卷設計步驟.....	28	3.1.2 問卷設計內容.....	29
3.1.2 問卷設計內容.....	29	3.1.3 問卷實施計劃.....	29
3.1.3 問卷實施計劃.....	29	3.2 Kano二維品質模式.....	30
3.2 Kano二維品質模式.....	30	3.2.1 品質要素與顧客滿意效益係數.....	30
3.2.1 品質要素與顧客滿意效益係數.....	30	3.3 品質機能展開.....	32
3.3 品質機能展開.....	32	3.3.1 品質機能展開的執行情序.....	32
3.3.1 品質機能展開的執行情序.....	32	3.3.2 服務類品質展開.....	35
3.3.2 服務類品質展開.....	35	3.3.3 品質表實行.....	37
3.3.3 品質表實行.....	37	第四章實證分析.....	41
第四章實證分析.....	41	4.1 教務處品質機能展開過程.....	41
4.1 教務處品質機能展開過程.....	41	4.2 製作品質表.....	41
4.2 製作品質表.....	41	4.2.1 教務處服務品質需求展開.....	42
4.2.1 教務處服務品質需求展開.....	42	4.2.2 問卷資料整理.....	45
4.2.2 問卷資料整理.....	45	4.2.3 設定品質企劃.....	45
4.2.3 設定品質企劃.....	45	4.2.4 品質要素的展開.....	63
4.2.4 品質要素的展開.....	63	4.2.5 品質需求與品質要素關係強度的評量.....	64
4.2.5 品質需求與品質要素關係強度的評量.....	64	4.2.6 品質要素權重的計算.....	65
4.2.6 品質要素權重的計算.....	65	4.3 品質要素與業務項目的關係矩陣.....	70
4.3 品質要素與業務項目的關係矩陣.....	70	4.3.1 業務項目的展開.....	70
4.3.1 業務項目的展開.....	70	4.3.2 業務項目權重的計算.....	71
4.3.2 業務項目權重的計算.....	71	第五章結論與展望.....	76
第五章結論與展望.....	76	5.1 研究概述.....	76
5.1 研究概述.....	76	5.2 結論與貢獻.....	78
5.2 結論與貢獻.....	78	5.3 後續研究展望.....	82
5.3 後續研究展望.....	82	參考文獻.....	84
參考文獻.....	84	附錄.....	87
附錄.....	87		

## 參考文獻

1. 王來旺、王貳瑞，民國93年10月，工業管理，全華書局。
2. 江義平，民國86年10月，提升學校服務品質的途徑，技術及職業教育，第四十二卷。
3. 吳信宏，民國89年，從顧客的角度探討對品質的看法，品質管制月刊，第六期。
4. 赤尾洋二著，民國76年，品質機能展開研究小組譯，品質展開入門，先鋒企業管理發展中心。
5. 林居宏，民國90年，品質機能展開應用於顧客關係管理之研究-以軟體資訊業為例，台北科技大學生管所碩士論文。
6. 林帥宇，民國92年，二維品質模式於物流中心服務品質之探討-以筆記型電腦配銷為例，樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。
7. 狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、?新一著，陳俊卿譯，民國73年，“有魅力的品質與應該有的品質”，品質管制月刊，第二十一卷第五期，譯自日本“品質”雜誌。
8. 莊實鵬，民國92年，應用品質機能展開於百貨公司服務品質評量與資源規劃，中華民國品質學會第38屆全國品質管理研討會。
9. 連顯尹，民國92年12月，結合品質機能展開與模組概念於物流服務的設計，國立高雄第一科技大學碩士論文。
10. 陳膺瀚，民國92年12月，利用品質機能展開法從事宅配服務設計-以個案公司為例，國立高雄第一科技大學碩士論文。
11. 游達榮，民國92年，品質機能展開技術在

餐飲服務業的應用 - 以高雄市布拉格西餐廳為例，國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士論文。〔12〕楊錦洲，民國92年，二維品質模式在服務品質上之應用，品質管制月刊，第五期。〔13〕楊錦洲，民國88年，顧客需求與顧客滿意度調查之方法，第五屆全國品質管理研討會暨中華民國品質學會第35屆年會論文集。〔14〕黎正中、許聰鑫，民國85年，QFD品質屋的量化工作的討論，品質學報，第三卷，第一期，PP.65-79。〔15〕黎欣怡，民國93年，應用品質機能展開於醫院整體服務品質之研究 - 以萬芳醫院為例，華梵大學，工業管理學系碩士論文。〔16〕賴順振，民國89年，顧客導向品質手法之評析-以選課作業為例，中原大學工業工程學系碩士論文。〔17〕蘇朝墩，民國92年，專訪QFD發明人-品質大師赤尾洋二，品質月刊，第三十九卷，第十一期。二、英文部分〔18〕A Jebb and HP Wynn, 1995, Design function deployment a design system for the future,〔16〕,Design Studies, pp447-470.〔19〕Bonstingl, J. J., 1992, Schools of quality, Alexandria, Association for Supervision and Curriculum Development.〔20〕Hauser, J. R. and D. Clausing, 1998, "The house of quality," Harvard Business Review, May-June, pp.63-73.〔21〕Matzler, K. and Hinterhuber, H. H., 1998, "How to Make Product Development Projects more Successful by Integrating Kano's model of customer satisfaction into Quality Function Deployment", Technovation, 18〔1〕, pp.25-38.〔22〕Sallis, E., 1993, Total quality management in education, Philadelphia: Kogan Page.〔23〕Schvaneveldt, Shane J. Takao Enkawa and Masami Miykawa, 1991, Consumer Evaluation Perspectives of Service Quality: Evaluation Factors and Two-Way Model of Quality, Total Quality Management, Vol.2, No.2, pp.149-161.