

結合品質機能展開與灰色關聯分析於服務品質改善之研究:以美髮業為例

戴逸、宋明弘

E-mail: 9606921@mail.dyu.edu.tw

摘要

近來因為景氣的影響及連鎖的美髮業興起，造成傳統的美髮業漸漸沒落，所以業者應該不斷調整自己公司的服務品質，滿足顧客的要求；以往管理者通常由資深設計師擔任，所以當美髮業者希望調整公司的服務品質時，卻無法了解顧客的需求，我們希望藉由研究結果，針對重點項目做有效的改進，增加顧客滿意度，使業者能得到更高的利潤。本研究首先利用品質機能展開了解顧客需求，將服務項目進行評估，得到服務項目之權重後，由灰色關聯分析可將業者擁有之技術進行評估，了解其本身技術優勢及劣勢，對應顧客需求進行技術評量，成功落實美髮業品質特性，對業者服務品質可以做有效改善。研究結果為以下幾項(1)「美髮用品」及「美髮產品型錄」最為重要之顧客需求項目，建議美髮業者應加強上述之服務，進而滿足顧客需求(2)本研究發現「員工教育」、「員工態度」為最重要之技術項目，業者可針對顧客需求與技術需求之缺點，進行分析與改進。

關鍵詞：美髮業；品質機能展開；灰色關聯分析

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iv	ABSTRACT.....	iv
v 誌謝.....	vi	目錄.....	vii	圖目錄.....	ix
錄.....	x	第一章 緒論.....	1	1.1研究背景.....	1
機.....	2	1.3研究目的.....	2	1.4研究對象及範圍.....	3
程.....	3	第二章 文獻探討.....	6	2.1服務品質概念.....	6
開.....	12	2.3灰色理論.....	15	2.4 QFD與GRA的結合應用.....	19
法.....	21	3.1研究架構.....	21	3.2問卷設計與結構.....	22
步驟.....	24	3.4灰色關聯分析之步驟.....	29	3.3品質機能展開之	
美髮業之品質機能展開.....	35	4.2 QFD與GRA之結合.....	49	4.3結果應用.....	53
第五章 結論與建議.....	56	5.1結論.....	56	5.2未來研究方向與建議.....	57
一 美髮業消費者使用需求研究問卷調查.....	62				

參考文獻

- 【1】行政院經濟建設委員會 <http://www.cepd.gov.tw/index.jsp>
- 【2】許瑞林、林榮茂，美髮美容創業一本萬利，詠星藝能，(2005)。
- 【3】楊錦洲，服務業品質管理，中華民國品質管制學會，(2002)。
- 【4】張志強、鄭凱文、劉武、鄭瑜君，「品質機能展開活用的我國的現況」，正規化之品質管理，(1994)。
- 【5】赤尾洋二，品質展開法 - 品質表之作成與演習，聯經出版事業，台北，(1992)。
- 【6】蔡珮娟，以品質機能展開法探討台北捷運系統之服務品質，國立台北科技大學生產系統工程與管理研究所碩士論文，(2000)。
- 【7】薛飛源，以品質機能展開法探討博物館服務品質以國立故宮博物院為例，國立台北科技大學商業自動化與管理研究所碩士論文，(2001)。
- 【8】游達榮，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，(2003)。
- 【9】張志平、黎欣怡、林文寶，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，第10屆全國品質管理研討會論文集，(2004)。
- 【10】楊錦章、白几芸、葉子明，品質機能展開應用於跨部門服務品質設計之研究，第10屆全國品質管理研討會論文集，(2004)。
- 【11】莊靜怡，應用品質機能展開於教育品質之研究以華梵大學工業管理學系為例，華梵大學工業管理學系碩士論文，(2004)。
- 【12】溫坤禮、黃宜豐、陳繁雄、李元秉、連志峰、賴家瑞編著，灰預測原理與應用，全華科技圖書股份有限公司，(2002)。
- 【13】曾國雄、蕭再安、鄧振源，多評準決策方法之分析比較，科學發展月刊，(1988)。
- 【14】張偉哲、溫坤禮、張廷政，灰關聯模型方法與應用，高立圖書公司，(2000)。
- 【15】羅一忠，國內綜合證券商經營績效之評估 - 主成分分析及灰色關聯分析之應用，銘傳大學金融研究所碩士論文，(2000)。
- 【16】陳昭琦，品質機能展開結合實驗計畫法與灰關聯分析於服務品質改善之應用以高雄地區三家書店為例，國立高雄應用科技大學，(2005)。
- 【17】林士彥，結合灰關聯分析與品質機能展開法探討形象商團服務品質之研究，生物與休閒事業研究所，(2004)。
- 【18】經濟部商業司，顧客滿意提升計畫「美髮理髮業顧客滿意度研究設計」，<http://sqin.cpc.org.tw/csi/B/B01.htm>。
- 【19】吳信宏、林亮宗，「運用灰關聯分析於品質機能展開之決策過程:以便利商店為例」，灰色系統學刊，(2003)。
- 【20】徐志宏、張燦明、李子元，應用灰色理論與品質機能展開分析通訊門市服務品質，第十二屆全國品質管理研討會，(2006)。
- 【21】關季明，「品質機能展開原理與實務」，中華民國品質學會，(2003)

二、英文部分 【22】 Sasser, W.E., Olsen, R. P., and Wyckoff, D. D., Management of Service Operation: Text, Cases, and Readings, Bacon Co., 1978. 【23】 Gronroos, " A Service Quality Model and Its Marketing Implications " , European J. of Marketing, Vol.18 (4) , pp.36-44, 1984. 【24】 Garvin, D. A., " What Does Product Quality Really Mean, " Sloan Management Review ,Vol. 26, pp.25-43, 1988. 【25】 Parasurman, A. Zeithaml, V., A., & Berry, L., A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Cambridge, 1986. 【26】 Cronin, J. J., Jr.& Taylor, S.A., " Measuring Service Quality : Reexamination and Extension " , J. of Marketing, Vol. 56, pp.55-68, 1992. 【27】 Juran J.M., " Universal approach to managing for quality " , Quality Progress, Vol. 19, pp.10-24, 1986. 【28】 Regan W. J., " The service revolution, " J. of Marketing, 1963. 【29】 Parasurman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., " A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, " J. of Marketing, Vol. 49, pp.41-50, 1985. 【30】 Parasurman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., " SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, " J. of Marketing, Vol. 64, pp.13-40, 1988. 【31】 Sullivan, L. P., " Quality Function Deployment " , Quality Progress, pp.39-50, June. 1986. 【32】 Bossert, J. L., Quality Function Deployment-A Practitioner ' s Approach, ASQC Quality Press Inc., New York, 1991. 【33】 Hauser, J. R. and Clausing, D., " The House of Quality " , Harvard Business Review, pp. 63-73, May-June. 1988.