

# 以品質機能展開法探討彰化縣員林國民小學學生學校午餐之服務品質

劉祐實、曾清枝

E-mail: 9707190@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究的研究對象是彰化縣員林國小的學生，問卷調查採抽樣的方式進行。本研究共發出問卷398份，問卷全部回收，有效問卷391份。本研究透過Parasuraman, Zeithaml and Berry三位學者所提出的服務品質「SERVQUAL」量表，結果顯示學生對學校午餐期望與實際認知的服務品質有顯著差異存在。這表示員林國小學校午餐的服務品質有改善的空間。除了PZB服務品質模式的「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」及「關懷性」五大構面，本研究將各服務品質要素導入品質機能展開法，並且把消費者所需的服務品質需求轉化為員林國小學校午餐品質技術之要求。最後整合分析結果得知員林國小學校午餐廠商之前十項重要品質技術改善項目為：「行銷管理」、「有物超所值的感受」、「人員在職進修與教育」、「改善烹飪方法與程序」、「人員招募」、「菜色經常更換」、「菜色的新鮮度」、「申訴處理」、「員工服務態度與禮儀」、「團隊精神」。此研究結果將可提供員林國小學校午餐廠商執行服務定位及服務品質管理之參考。

關鍵詞：品質機能展開;服務品質;學校午餐

## 目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
xi 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
1 第二節 研究動機	2	第三節 研究目的	2
5 第四節 研究對象與範圍	6	第五節 研究步驟	6
6 第二章 文獻探討	8	第一節 學校午餐	8
8 第二節 服務品質	10	第三節 品質機能展開	10
18 第三章 研究方法	26	第一節 問卷設計	26
26 第二節 抽樣設計與資料收集	28	第三節 資料分析方法	28
28 第四章 實證分析	32	第一節 統計分析	32
32 第二節 服務品質機能展開	47	第五章 結論與建議	59
59 第一節 結論	59	第二節 後續研究建議	64
64 參考文獻	66	附錄	66
研究問卷	73		

## 參考文獻

參考文獻 一、中文部分 中國生產力中心全面品質管理組(1992), 全面品質管理手冊(台北)。水野滋, 赤尾洋二(1987), 品質機能展開(傅和彥譯), 台北:前程企業管理公司, (原文於1985年出版)。王紹倫(2001), 運用平衡計分卡與品質機能展開建立績效指標-以新都里餐飲集團為例, 國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。江振陸(2000), 高雄市國民中小學學校午餐民營化之研究, 義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文。赤尾洋二(1990a), 品質展開入門。(品質機能展開小組譯)。台北:前程企業管理公司。赤尾洋二(1990b), 品質展開入門, (陳耀茂譯), 台北:前程企業管理公司。赤尾洋二(1990c), 品質展開法, (陳耀茂譯), 台北:前程企業管理公司。吳炳銅, 廖春蘭(1999), 學校午餐, 台北:大孚書局。汪復進(2004), 營養午餐供應商評估模式之建立-以台北地區HACCP先期輔導認證之廠商為例, 國立臺北大學企業管理研究所未出版之碩士論文。林怡菁(2003), 資訊科技服務對服務品質與關係品質影響之研究-以旅館業為例, 大葉大學工業關係研究所未出版之碩士論文。林佳瑤(2002), 利用品質機能展開改善護理之家服務品質要素, 中國醫藥學院醫務管理研究所未出版之碩士論文。林家弘(2003), 服務品質、顧客滿意度與行為意圖關係之研究-台北市牙醫診所為例, 大同大學事業經營研究所未出版之碩士論文。周駿呈(1998), 台北市聯營公車服務品質與乘客滿意度之研究, 淡江大學運輸科學研究所未出版之碩士論文。范書愷(2005), 生產與作業管理, 台北:台灣培生教育股份有限公司, 119-127。洪嘉蓉(2003), 服務品質、滿意度與忠誠度關係之研究-以中華電信公司ADSL顧客為例, 大葉大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。荊元武(2005), 台灣東部觀光景點服務品質與遊憩吸引力對遊客滿意度影響之研究-以國外遊客為例, 大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。涂盛發(2002), 國民小學辦理營養午餐關鍵成功因素之研究, 國立彰化師範大學商業教育系行政管理研究所未出版之碩士論文。張景銘(2008), 以品質機能展開法探討連鎖便利商店

的服務品質-以統一超商為例，大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文。張志強，鄭凱文，劉武，鄭瑜君(1994)，品質機能展開活用的台灣現況，準化之品質管理，47(37)。陳美文(2003)，圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究-以大葉大學為例，大葉大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。陳斌泰(2005)，汽車保險理賠服務品質-顧客滿意度與忠誠度的前因研究，大同大學資訊經營研究所未出版之碩士論文。陳龍安(2001)，應用品質機能展開於產品設計程序中之結構分析，國立成功大學工業設計研究所未出版之碩士論文。許嘉政(2004)，學校午餐公辦民營之經營模式研究-以屏東縣楓港國小為例，國立台東大學學校行政研究所未出版之碩士論文。黃淑芬，梁金樹(2003)，品質機能展開法應用於台灣地區海上客運服務品質之研究-以台灣航業公司『台華輪』為例，國立臺灣海洋大學航運管理研究所未出版之碩士論文。黃靖文(2003)，量販店服務品質、顧客滿意度與忠誠度間關係之研究-以大台北地區大潤發量販店為例，大同大學事業經營研究所未出版之碩士論文。游達榮(2003)，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未出版之碩士論文。葉修帆(2004)，以品質機能展開法探討電視購物的服務品質-以東森購物為例，朝陽科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。楊世瑩(2006)，SPSS統計分析實務，旗標出版股份有限公司。蔡珮娟(1999)，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未出版之碩士論文。蔡樹生(2006)，品質機能展開技術在幼教服務業的應用-以台南市安南幼稚園為例，崑山科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。鄭蕙足(2008)，提昇地區行政機關服務品質之研究，大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文。謝和娟(2002)，應用QFD建構及評估魚貨直銷中心服務品質，國立台灣海洋大學應用經濟研究所未出版之碩士論文。鍾建民(2002)，高雄縣國民中學學校午餐相關問題之研究，國立中山大學教育研究所未出版之碩士論文。薛飛源(2000)，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未出版之碩士論文。

二、英文部分 Akao, Y. (1990). Quality Function Deployment: Inergrating Customer Requirements into Product Design (G. H. Mazur, Trans). Asian Productivity Organization. Akao, Y. (1997). QFD: Past, present and future. International Symposium on QFD. Linkoing:Conference proceedings. Alexander, R. S. (1960). Marketing Definitions, A Glossary of Marketing Association. Chicago:American Marketing Association. Feigenbaum, A. V. (1961). Total Quality Control: Engineering and Management. New York: McGraw-Hill. Feigenbaum, A. V. (1989). Quality's up, but not enough. Industry week, 238. Garvin, D. A. (1984). What Does Product Really Mean? Sloan Management Review, 26(1), 25-43. Griffin, A., & Houser, J. F. (1993). The Voice of the customer. Marketing Science, 12(1), 1-27. Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model & Its Marketing Implication. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44. Jeong, M. & Oh, H. (1998). Quality function deployment: An extended framework for service quality and customer satisfaction in the hospitality industry. International Journal of Hospitality Management, 17, 375-390. Juran, J. M., Cryna, F. M., & Bingham, R. S. (1974). Quality Control Handbook. New York: McGraw - Hill. Juran, J. M. (1986 ). A Universal Approach to Managing for Quality. Quality Progress, 19-24. Houser, J. R. & Clausing, D. (1988). The House of Quality. Harvard Business Review, 63-73. Lee, Y. L., & Hing, N. (1995). Measuring quality in restaurant operations: an application of the SERVQUAL instrument. International Journal of Hospitality Management, 14(3/4), 293-310. Lovelock, C. H. (1991). Services Marketing, (2nd ed). New Jersey: Prentice-Hall. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49, 41-50. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple -item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 17-23. Regan, W. J. (1963). The service revolution. Journal of Marketing, 27, 32-36. Ruyter, K., Bloemer, J., & Peeters, P. (1997). Merging service quality and service satisfaction an empirical test of an integrative model. Journal of Economic Psychology, 18, 387-406.