

工業工程與管理系

實務專題報告書

射出成型機製造業服務品質提升研究

-以F公司為例

摘要

近年來產業不斷升級，研發能力與組裝技術的精進，使得產品設計的功能與品質都顯得非常相似，面對市場的競爭壓力，各企業無不特別強調服務品質，以加強顧客關係的管理。機械產業中塑膠射出成型機最為普遍，除了尋求製造地成本化，同時也須兼顧品質是否符合客戶需求，企業主要的競爭差異從成品、品質、物流與客製化，演變至後端服務品質。

本研究主要是以南部一家塑膠射出成型機製造公司為例，探討其服務品質作業流程的內容與問題，經由服務品質相關文獻探討其相關要點，使用修正後PZB構面衡量以五個構面作為問卷之架構，分別為「有形性」、「反應性」、「可靠性」、「保證性」、「關懷性」等，並以實際發放問卷之方式探討顧客對服務品質的各項指標之重要性及滿意度認知，使用SPSS18.0軟體進行敘述性統計、信度分析、單因子變數分析以及重要—表現程度(IPA)分析法，歸納結果後提出一個較佳的服務管理模式，並作為後續改善服務品質缺口的依據。

關鍵字：服務品質、顧客滿意、塑膠射出成型機、IPA 分析