服務業服務品質評量準則之探討：以中美兩國銀行業比較為例

王居卿

本研究以綜合分析的歸納方法將有關服務業服務品質方面的理論性與實證性的相關文獻予以整合分析。結果達成了以下的目的:(1)從系統的觀點提出一個包含八大類的服務業分類模式, 以作為往後決定各類服務品質準則的基礎架構; (2)從認知品質與期望品質的概念, 重新對服務品質加以界定; (3)提出了一套包含八大準則的模式,以作為評量各類服務品質的項目; (4)從比較管理的觀點, 以中美兩國銀行業為例, 比較了兩國用來評量銀行服務品質的準則是否有明顯的差異。結果發現, 反應力、確實性與關懷性三項均為中美兩國顧客用來評量銀行業務服務品質最重的指標; 然而, 有形性與形象對我國銀行業而言, 顯然的比美國的還要重要。由於資源的限制, 本研究最後只以銀行業為例去決定評量服務品質的各準則的重要排序, 而對於其他的七大類, 則有賴於往後的陸續研究, 始能將所有的服務業全部涵蓋在內。