

全面品質管理期中報告

SERVQUAL

服務品質量測與分析

指導教授：王超弘 教授

98153124 刁培正

中華民國一〇一年四月

目錄

壹、前言	3
一、研究動機.....	3
二、研究目的.....	3
貳、研究流程	4
參、簡介	5
一、活動簡介.....	5
二、問題簡介.....	7
肆、分析	10
一、五大構面分析.....	10
二、個別問題分析.....	12
伍、結論	14
陸、心得	14
柒、附錄	15

壹、前言

一、研究動機

在板橋高中的三年，幾乎有一半以上的時間，都投入於藍城康輔社，無論是懵懂無知的高一、獨當一面的高二，還是最後要面臨大考壓力又要指導學弟妹的高三，這個社團對我來說非常重要，甚至許多當時的夥伴現在還時常聯絡。

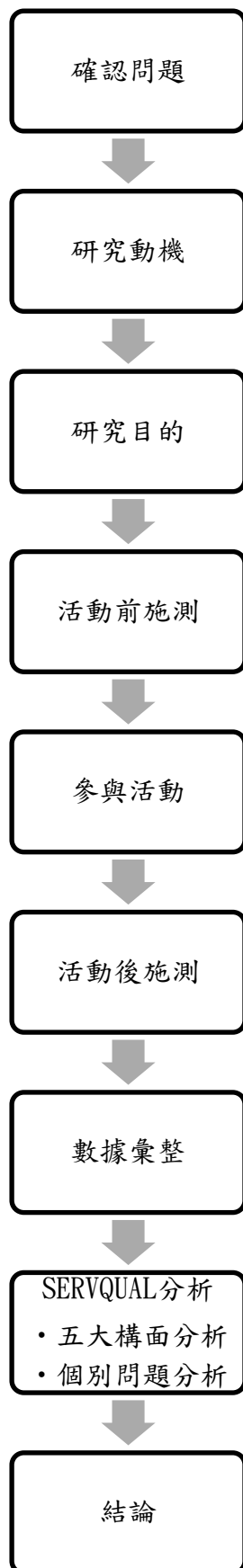
而這次要研究的活動是每屆高二所辦的社慶，可以視為是康輔社的成果發表；在高中畢業後的三年，也參與了三次的社慶，再加上高中三年，總共六次的社慶，無論是親身參與或是純粹觀賞，都讓我有很深的體會，而身為藍城的一份子，也希望每一年的活動越來越成功，學弟妹們能夠越來越厲害，藍城康輔能夠越來越壯大。

再加上適逢社慶的日子，便以此做為研究題目，希望能結合全品質管理所學，給學弟妹們帶來不同的分析與檢討，作為往後改進的依據。

二、研究目的

- (一) 了解社慶在活動的過程中，會遇到甚麼問題
- (二) 了解社慶在各個構面中的期望與實際值的差異
- (三) 討論該如何改進，使得活動更加完美

貳、研究流程

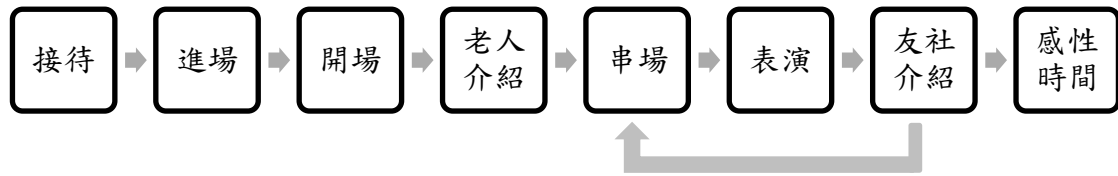


參、簡介

一、活動簡介

康輔社的全名是「康樂輔導研習社」，目標是帶給大家歡樂與笑容，康輔社的社慶如同其他社團的成果發表會，希望能將在社團學到的一切，都在社慶裡展現出來，而康輔社的表演方式有：戲劇、動跳、舞蹈、手語歌等。除了本校的學生參與外，還會邀請歷屆的學長姐回來參加，並將學長姐稱之為”老人”，代表著傳承的概念與尊重其過去對社團的貢獻。

社慶的流程大致如下：



(一) 接待：在正式活動進場前，接待所有與會者，除了簽到確認出席外，還有領取本本、節目流程

(二) 進場：由接待處進入正式展演會場，此步驟將會依序由親友團、學長姊、校內友社、校外友社入場，並由接待人員引導至安排好的位置，會場內放置熱鬧的音樂維持情緒。

(三) 開場：正式表演之一，多半為唱跳，炒熱現場情緒。

(四) 老人介紹：雖然名為老人介紹，但實際上包含校長、活動組長、康聯大哥哥姊、指導老師與學長姊（老人）的介紹，並邀請上台致詞、祝賀社慶成功、贈送社慶禮物，表達心意。

(五) 串場：在友介與表演間、表演與表演間的串場表演，有承先啟後之意。

(六) 表演：正式的表演活動，包含：戲劇、動跳、舞蹈、手語歌等，展現其在康輔所學。

(七) 友社介紹：介紹友好的社團，諸如以往一起辦過活動的社團、時常有交流的社團以及參與慶的社團。

(八) 感性時間：在活動的最後階段，由當屆的社員發表社慶感想，並感謝父母、感謝師長、感謝友社、感謝身旁的夥伴。

二、問題簡介

(一) 實體

此構面看的是硬體與活動的部分，可以看出在事前的準備與努力是否充足，包括是否可以在有限的資源下做出最大的利用。

1、是否滿意場地佈置(美觀、完整)

對於主要場地布置與相關指示標等，美宣相關的布置是否美觀、符合主題。

2、是否滿意服裝、道具(配合活動需要)

服裝與道具是否足夠且完整，並配合適當的活動有適當的道具，且是否有效運用。

3、是否滿意進場動線與座位安排

從接待處到會場的動線是否順暢、暢通；各單位安排的座位是否適宜。

4、對於整體活動是否滿意

整個活動的完整度是否夠高。

(二) 可靠

此部分較為主觀，是看觀眾對整體活動的觀感。

5、是否滿意活動流程的進行速度(延滯、超前)

活動流程是否延滯或超前，是否照著活動細流進行。

6、是否滿意本本(精美、完成度、符合主題)

對於社員的留言本與介紹本是否滿意。

7、是否滿意對高一學弟妹的管理

對於高一學弟妹的管理是否恰當，是否安排適合的工作給他們，並提醒接待時的相關禮儀。

(三) 反應

可以了解對活動現場的掌握程度，是否能夠帶動觀眾情緒，並讓其符合熱力曲線。

8、是否能掌控現場情緒與秩序

是否能夠帶動觀眾情緒，並讓其符合熱力曲線。

9、是否滿意串場(內容、時間)

對於活動間的串場內容與時間長短是否滿意。

10、是否滿意臨場反應能力(機靈、不尷尬)

在介紹老人與友社或發生突發狀況(如，麥克風沒聲音)時是否能有效且快速的處理問題。

11、是否滿意前台與後台間的配合(默契)

前場與後場間的場控是否配合得宜，包含燈控、音控、幕控與總場控。

(四) 保證

對於社慶的幾項基本要求是否達到。

12、是否滿意表演活動(整齊、有活力)

表演活動是否整齊有活力，充分讓人感受到快樂，傳達康輔的初衷。

13、是否每個人都能拿到本本

每個與會者都能拿到本本，以供紀念與回憶。

14、是否每個友社都能上台友介

友社是否能上台傳達祝賀之意，並宣傳其社慶日期。

15、是否確實完成還廣動作(本本夾帶廣單、廣單製作)

是否完成對贊助商的承諾，在本本裡面夾帶廣告單，以達宣傳效果。

(五) 同理心

其表演內容與相關表現是否以觀眾的立場思考，是否有不適當的內容出現。

16、是否滿意老介時的介紹與搭配的音樂

對於老介時的音樂是否滿意，與過去社慶是否有做連結。

17、活動內容是否為觀眾所接受

由於參與活動者多為高中生，內容是否過於腥羶或是暴力，亦或太過無趣沒有新意。

18、學弟妹是尊重友社及學長姊(接待)

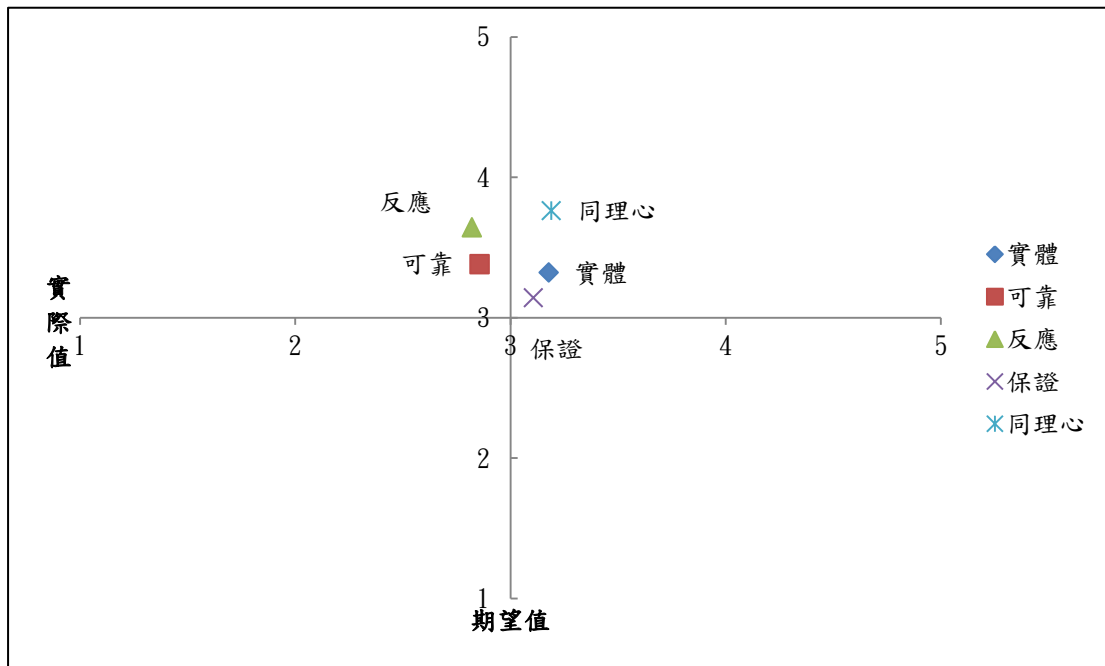
在接待時高一學弟妹是否尊重學長姊與友社。

肆、分析

一、五大構面分析

	實際值	期望值	差
實體	3.178571429	3.321428571	0.142857142
可靠	2.857142857	3.380952381	0.523809524
反應	2.821428571	3.642857143	0.821428572
保證	3.107142857	3.142857143	0.035714286
同理心	3.19047619	3.761904762	0.571428572

※因採四捨五入法，故實際值與期望值的差產生小數點的誤差



(一) 整體期望值皆大於 3，表示對於此活動的期望稍高

這五個構面的期望值皆大於 3，表示受測者對此活動有稍高的期待，希望能看到水準以上的表演，但也並未有太高的期望，因次沒有超過 4 的平均值。推測因為受測者皆為曾辦過社慶的學長姊，對於整體活動有非常全面性的了解與體會，故希望學弟妹能越來越好，卻也大該知曉其底限在哪裡。

期望最高的為同理心，表示受測者希望主辦單位在舉辦活動的同時，能多為觀眾著想，在乎觀眾的心裡的感受，而非只是單純的看台上表演。

期望最低的是保證，推測受測者應認為這些保證是必要的，為最基本的態度，做得好是應該的，故此構面的分數較低。

(二) 期望值皆大於實際值，整體活動不如預期

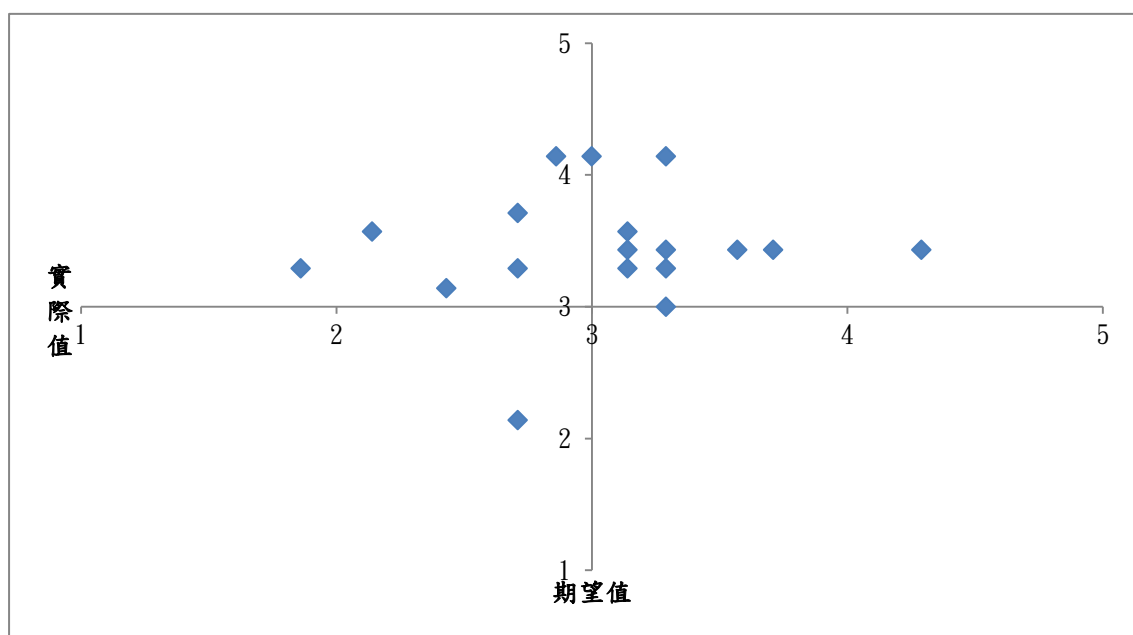
雖然僅有兩項目達到不滿意的狀態，但以整體看來，期望值皆大於實際值，受測者對此活動的評價不如預期。推測有兩點原因，其一為受測者皆曾辦過社慶，且看過多場社慶，因此對許多細節皆非常在意，只要在這些細節出了一點差錯，便容易影響其評價；第二點則是基於比較心態，由於受測者皆辦過社慶，因此會與當年自己辦的活動做比較，在其認為自己辦的社慶最完美的前提下，容易產生相對較低的評價。

實際值差最多的兩個是可靠與反應，其差異值使其分數掉到 3 以下，達到稍微不滿意的狀態。在反應構面而言，係因為其在臨場反應尚不夠機靈，導致出現些許冷場的場面及無法有效控制現場情緒，導致會場出現短暫混亂；影響可靠分數降低的主因是流程的延滯，自進場開始便與預估的流程相差了半個小時，後面更因為場面的混亂與動線安排，使得延滯的時間加長，在個別問題分析時會做更深入的分析。

二、個別問題分析

	問題	實際值	期望值	差
實 體	1、是否滿意場地佈置(美觀、完整)	3.29	3.29	0
	2、是否滿意服裝、道具(配合活動需要)	3.71	3.43	-0.29
	3、是否滿意進場動線與座位安排	3.29	3.43	0.14
	4、對於整體活動是否滿意	2.43	3.14	0.71
可 靠	5、是否滿意活動流程的進行速度(延滯、超前)	1.86	3.29	1.43
	6、是否滿意本本(精美、完成度、符合主題)	3.57	3.43	-0.14
	7、是否滿意對高一學弟妹的管理	3.14	3.43	0.29
反 應	8、是否能掌控現場情緒與秩序	2.86	4.14	1.29
	9、是否滿意串場(內容、時間)	2.14	3.57	1.43
	10、是否滿意臨場反應能力(機靈、不尷尬)	3.14	3.29	0.14
	11、是否滿意前台語後台間的配合(默契)	3.14	3.57	0.43
保 證	12、是否滿意表演活動(整齊、有活力)	2.71	3.71	1
	13、是否每個人都能拿到本本	4.29	3.43	-0.86
	14、是否每個友社都能上台友介	2.71	3.29	0.57
	15、是否確實完成還廣動作(本本夾帶廣單、廣單製作)	2.71	2.14	-0.57
同 理 心	16、是否滿意老介時的介紹與搭配的音樂	3.29	3.00	-0.29
	17、活動內容是否為觀眾所接受	3.00	4.14	1.14
	18、學弟妹是尊重友社及學長姊(接待)	3.29	4.14	0.86

※因採四捨五入法，故實際值與期望值的差產生小數點的誤差



(一)最不满意流程的延滞

个别问题中，分数最低的项目为「是否满意活动流程的进行速度」，其实际值 1.86 与期望值 3.29 相差最多，从满意到不满意。从一开始进场的时候便与公告的时间延滞了半个小时，推估此时后台或会场发生一些状况，导致观众无法进入会场，再则活动间的友介时间花费许多时间，无法有效的控制每个友社在台上致词的时间，再加上动线上的安排，友社从台上回到座位的时间过长，导致整体延滞的时间大幅增加。

(二)实际的串场与期望误差最多

在「是否满意串场」这个问题中，实际与期望相差最多达 1.43，是因为活动中根本没有串场，节目与节目间没有介绍，所有表演没头没尾的开始与结束，因此与期望「有社庆」的前提下，差距最大。

(三)对于还广的期望值与实际值皆不高

由于此步骤有固定的标准化流程，因此困难度不高，期望值不高；且看到实体后，与预期相差不多，因此实际值也不高。

(四)「是否每个人都能拿到本本」的实际值优于期望值最多

在接待签到时便询问各个单位的人数与需要的本本数量，且其有多印本本，因此保证每个人都能拿到，若有需要还可以额外索取回家蒐藏。

伍、結論

(一) 嚴格控制活動時間

應該要嚴格執行細流上的流程，在活動前考慮所有會影響的因素，並排除意外的發生，若真的遇到不可抗拒的狀況，應該要盡快處理完，或者以影響最小的方式使活動順利進行；若一味的追求自身完美的演出，而忽略觀眾的觀感，反而會使得觀眾心生不滿，引起反效果。

(二) 在不影響精采度的前提下，預告活動內容，以免導致認知上的誤差

或許預告內容會影響活動的精采度，但我覺得適當的預告，可以減少認知上的誤差。或是在事前提出自己認為不足的部分，並把活動的特點、吸引目光的點放大，不但可以降低認知上的誤差，還可以提高對重點的期望，增加活動的期望與精采度。

陸、心得

雖然身為一個已畢業的學長，但對於學弟妹的關心絲毫不減，畢竟那曾是製造我高中美好回憶的一個地方，而每年回去看社慶，都有不同的感受，但希望學弟妹能越來越好，心是不變地。

其實上述遇到的問題，有些我當年也曾遇到過，像是場面真的非常難以控制，參加活動的人都是高中生，而且都是活潑熱情的康輔人，看到台上的好友發光發熱，怎麼能不熱血激昂；又好比在硬體上的限制，歷屆社慶都辦在學校的體育館內，但學校的硬體設備上的更新，不是我們這些學生能決定的，也只能在困境中求生存，並不斷嘗試，以更好的方式解決動線、座位等問題。

無論如何，我對學弟妹們都是驕傲的，驕傲他們能撐到最後辦社慶，驕傲他們撐起藍城康輔，驕傲他們帶領下一屆學弟妹，使藍城康輔愈發壯大。我愛藍城康輔，非常愛，我也驕傲自己身為藍城人，死為藍城魂。

柒、附錄

331 藍城康輔十二屆社慶品質調查表		期望值	實際值	差	期望值	實際值	差
機面	問題	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
實體	1、是否滿意場地佈置(美觀、完整)	3.29	0.76	3.29	1.25	0	-0.5
	2、是否滿意服裝、道具(配合活動需要)	3.43	0.79	3.71	1.5	-0.29	-0.71
	3、是否滿意進場動線與座位安排	3.43	0.98	3.29	1.11	0.14	-0.14
可靠	4、對於整體活動是否滿意	3.14	1.21	2.43	1.4	0.71	-0.18
	5、是否滿意活動流程的進行速度(延滯、超前)	3.29	1.25	1.86	1.07	1.43	0.18
	6、是否滿意本本(精美、完成度、符合主題)	3.43	1.27	3.57	0.98	-0.14	0.3
反應	7、是否滿意對高一學弟妹的管理	3.43	0.98	3.14	0.69	0.29	0.29
	8、是否掌控現場情緒與秩序	4.14	0.9	2.86	0.38	1.29	0.52
	9、是否滿意申場(內容、時間)	3.57	1.13	2.14	0.9	1.43	0.23
保證	10、是否滿意臨場反應能力(機靈、不尷尬)	3.29	1.5	3.14	0.9	0.14	0.6
	11、是否滿意前台語後台間的配合(默契)	3.57	1.13	3.14	0.9	0.43	0.23
	12、是否滿意表演活動(整齊、有活力)	3.71	0.95	2.71	1.11	1	-0.16
同理心	13、是否每個人都能拿到本本	3.43	1.27	4.29	0.95	-0.86	0.32
	14、是否每個友社都能上台友介	3.29	0.95	2.71	0.95	0.57	0
	15、是否確實完成遠廣動作(本本夾帶廣單、廣單製作)	2.14	0.9	2.71	1.7	-0.57	-0.8
同理心	16、是否滿意老介時的介紹與搭配的音樂	3	1	3.29	1.25	-0.29	-0.25
	17、活動內容是否為觀眾所接受	4.14	0.69	3	1.29	1.14	-0.6
	18、學弟妹是尊重友社及學長姊(接待)	4.14	0.9	3.29	0.95	0.86	-0.05

331 藍城康輔十二屆社慶品質調查表(前)

	不滿意	普通	滿意
1、是否滿意場地佈置(美觀、完整)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、是否滿意服裝、道具(配合活動需要)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、是否滿意進場動線與座位安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、對於整體活動是否滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、是否滿意活動流程的進行速度(延滯、超前)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、是否滿意本本(精美、完成度、符合主題)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、是否滿意對高一學弟妹的管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、是否能掌控現場情緒與秩序	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、是否滿意串場(內容、時間)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、是否滿意臨場反應能力(機靈、不尷尬)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11、是否滿意前台語後台間的配合(默契)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、是否滿意表演活動(整齊、有活力)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、是否每個人都能拿到本本	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、是否每個友社都能上台友介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15、是否確實完成還廣動作(本本夾帶廣單、廣單製作)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16、是否滿意老介時的介紹與搭配的音樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17、活動內容是否為觀眾所接受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18、學弟妹是尊重友社及學長姊(接待)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

331 藍城康輔十二屆社慶品質調查表(後)

	不 滿 意	普 通	滿 意
1、是否滿意場地佈置(美觀、完整)	□	□	□
2、是否滿意服裝、道具(配合活動需要)	□	□	□
3、是否滿意進場動線與座位安排	□	□	□
4、對於整體活動是否滿意	□	□	□
5、是否滿意活動流程的進行速度(延滯、超前)	□	□	□
6、是否滿意本本(精美、完成度、符合主題)	□	□	□
7、是否滿意對高一學弟妹的管理	□	□	□
8、是否能掌控現場情緒與秩序	□	□	□
9、是否滿意串場(內容、時間)	□	□	□
10、是否滿意臨場反應能力(機靈、不尷尬)	□	□	□
11、是否滿意前台語後台間的配合(默契)	□	□	□
12、是否滿意表演活動(整齊、有活力)	□	□	□
13、是否每個人都能拿到本本	□	□	□
14、是否每個友社都能上台友介	□	□	□
15、是否確實完成還廣動作(本本夾帶廣單、廣單製作)	□	□	□
16、是否滿意老介時的介紹與搭配的音樂	□	□	□
17、活動內容是否為觀眾所接受	□	□	□
18、學弟妹是尊重友社及學長姊(接待)	□	□	□