

摘要

服務品質評量是服務品質研究領域中極為重要的課題，目前較受矚目且差異較顯著的評量模式有：PZB(1988)所提的 SERVQUAL、Cronin & Taylor(1992)提出的 SERVPERF 及 Brown, Churchill & Peter(BCP,1993) 提出的無差異分數 (non-difference score)等三者，至今針對此三者進行比較研究者甚少，尤其對預測能力的比較分析更為稀少，且部份之研究存在相異的結論。因此本研究以這三種模式為基礎，配合採用以各服務屬性所對應之期望水準作為其權數的衡量方法，則形成六種不同的評量模式，針對此六種評量模式嘗試利用實證結果進行信度、效度和各評量模式之預測能力等較完整的比較研究，來探討、比較這些評量模式之優劣。

本研究以網際網路服務業(Internet Service Provider, ISP)作為實證研究的對象產業，經實證獲得如下之結論：

一、整體而言，以未加權之無差異分數評量模式(NDSERQUL)具有最佳之信度、效度及預測能力，亦即無差異分數評量模式是六種評量模式中最佳的評量方法。

二、未加權評量模式之優劣依序為：NDSERQUL、SERVPERF 及 SERVQUAL。此結果與 Cronin & Taylor(1992)及 BCP(1993)之結論是一致的，而且整合二者之結果，進一步獲知無差異分數評量模式(NDSERQUL)不但較具理論基礎，且是較佳的評量模式。

三、加權評量模式之比較，僅能獲知加權之無差異分數評量模式 (EWNDSERQUL) 是加權者評量模式中最佳者，其餘二者 (EWSERVQUAL 與 EWSERVPERF) 則未能獲得明確之結論。

關鍵字：服務品質，SERVQUAL，SERVPERF，無差異分數