

誌 謝

本論文是以在 SSCI 期刊 Social Behavior and Personality: An International Journal 發表之文章 Customer Participation in E-news Service 為藍本，再加充實完善而成。本論文能夠產生必須感謝教育部對博士生的獎助，感謝校方提供的資源與指導教授李經遠教授，博班、碩班及大學母校師長支持與鼓勵；

感謝管理學院多位各級教授的授課教導與指點迷津；

感謝系上多位博委會/教授/老師們的指正錯漏；

感謝學長姊、同學、學弟妹相互勉勵鼓舞與所帶來的各種激勵；

感謝校方及系上的助理與行政人員的貼心服務；

感謝父母家人、親友對我多年讀書的支持與鼓勵和經濟上的支持；

感謝所有圖書館的服務人員提供資訊,及社團朋友；

感謝口試委員們與指導教授及上天關懷照顧我讓我可以畢業；

最後感謝未提及的所有研究的參與者、被研究對象、和許多與研究相關善意第三人; 因為您們，研究與論文才可能完成。

研究歷程的心得日誌有寫記錄保留在筆電作為爾後歷史證明。

李朝功 2010 年 4 月於 交大新竹/台北校區

電子報服務的客戶參與之研究

研究生: 李朝功

指導教授: 李經遠教授

國立交通大學管理科學系博士班

摘要

根據理論: 服務的消費行為中, 依消費者在察覺、興趣、慾望及行動的順序, 經由回饋的系統可測知消費者參與與否。此外, 由於資訊的不對稱, 服務之提供者與消費者間必有認知差距。由於前述理論的驗證皆基於歐美國家, 至於其他文化與社會結構不同的地區是否成立遂有實證研討的空間。是故驗證非歐美國家似屬必須, 因而本研究便針對新興工業化的中華民國台灣地區作實證研究。實證作法是針對該地區電子報服務的讀者參與現象進行比較分析。

實證結果顯示: 一. 消費者興趣與行動間關係是顯著正向的, 所以可以經由回饋系統測知消費者的參與; 二. 服務者與消費者間的認知差距也是存在的。

另外在實務上附帶的發現是, 本地區新聞報電子化仍只是輔助性手段, 並未有取代新聞報紙本報的跡象。

關鍵字: 資訊不對稱, 參與, 電子報, 服務, 策略

Customer Participation in E-News Service

Student: Phoebus Chao-Kung Lee

Advisor: Professor Jin-Yuan Lee

Department of Management Science

National Chiao-Tung University

ABSTRACT

According to theories: Consumer's participation behavior in service is based on awareness, interest, desire, and action sequences of consumer behavior feedback system. Beside that, there is a gap between service provider and receiver against expectation due to information asymmetry. These theories are generated based on studies in European and USA. It is imperative through empirical study to find out if above theories are the same in countries with different culture and social background. This study is focused on customer intentions and participation behavior in e-news service at NIC-Taiwan.

Research results imply that: 1. There is a positive with significant relationship in interest and action behavior. But there is no significance difference between different intention. Thus, participation is observed through feedback system; 2. There also exist a gap between service provider and receiver against expectation.

In conjunction with empirical study we find: In Taiwan, E-news is a tactic of supplement and could not replace tangible news paper.

Keywords: Information asymmetry, Participation, E-news, Service, Strategy

目 錄

誌 謝.....	i
中文摘要.....	ii
英文摘要.....	iii
目 錄.....	iv
表 目 錄.....	vi
圖 目 錄.....	vii
附 錄.....	vii

第一章 前言.....	1
-------------	---

1.1 研究動機與目的.....	1
------------------	---

1.2 研究工具使用電子報的背景.....	1
-----------------------	---

1.3 研究程序與章節.....	2
------------------	---

第二章 文獻回顧.....	6
---------------	---

2.1 服務管理, 品質及參與.....	6
----------------------	---

2.2 意圖與服務參與.....	8
------------------	---

2.3 資訊不對稱與電子化新聞服務.....	10
------------------------	----

2.4 文化差異.....	11
---------------	----

第三章 研究方法.....	13
---------------	----

3.1 研究方法簡介.....	13
-----------------	----

3.2 研究目標.....	14
---------------	----

3.3 研究架構.....	16
3.4 假說.....	17
3.5 資料的收集與其機制.....	19
第四章 結果.....	24
4.1 統計分析結果.....	24
4.2 研究發現.....	29
第五章 結語與討論.....	32
5.1 重要結論.....	32
5.2 理論意涵.....	32
5.3 討論研究限制與未來研究方向.....	34
參考文獻.....	35
附錄.....	43
履歷.....	47
出版目錄與學會.....	48



表 目 錄

表 1. 部分原始抽樣資料.....	22
表 2. 一般最小平方法 (OLS).....	25
表 3. 變異數分析(ANOVA).....	25
表 4. 虛擬變數的變異數分析.....	26
表 5. 虛擬變數的參數估計.....	27



圖 目 錄

圖 1. 服務管理系統.....	6
圖 2. 點閱與回應關係.....	16
圖 3. 參與的不同意圖與行動關係.....	17
圖 4. 迴歸線及 95% 信賴區間上下界.....	28



附錄 1a. 母體中抽樣的原始樣本來源舉例.....	43
附錄 1b. 前頁原文照錄.....	44
附錄 2a. SSCI 期刊接受函.....	45
附錄 2b. SSCI 期刊引用指數.....	46