

國立交通大學
管理科學系

碩士論文

建構學校網站之品質衡量模式：
Kano's model 之量化與應用

Construct School Web Site Quality Measurement Model:
The Applications of Quantified Kano's Model



指導教授：張保隆 博士

林君信 博士

研究生：張淑芬

中華民國九十三年六月

建構學校網站之品質衡量模式：Kano's model 之量化與應用

**Construct School Web Site Quality Measurement Model:
The Applications of Quantified Kano's Model**

研究生：張淑芬

Student : Sue-Fen chang

指導教授：張保隆 博士

Advisors : Dr. Pao-Long Chang

林君信 博士

Dr. Chiun-Sin Lin

國立交通大學

管理科學系



A Thesis Submitted to

Department of Management Science

College of Management

National Chiao Tung University

in partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master in

Management Science

June, 2004

Hsinchu, Taiwan, Republic of China

中華民國九十三年六月

建構學校網站之品質衡量模式：Kano's model 之量化與應用

學生：張淑芬

指導教授：張保隆 博士
林君信 博士

國立交通大學管理科學系碩士班

摘 要

目前有關學校網站品質的研究並不多，因此吾人擬參考 Kano 於 1984 年所提出的二維品質模式，發展適合用於評估並改善學校網站品質的方法。本研究目的主要分為兩部分：首先，建構一量化 Kano 二維品質模式（Quantified Kano's model）衡量學校網站品質；接著，歸納各品質屬性所屬之 Kano 分類，並計算品質改善指標以供網站改善之用。

量化 Kano 二維品質模式主要為針對「魅力品質要素」、「一元化品質要素」以及「必須品質要素」的特性建構函數式，以求得具二維意義的 Kano 滿意度。除此之外，本研究尚繪製顧客滿意係數圖，用以歸納 Kano 品質要素。同時，並以顧客滿意係數取代品質改善指標公式中的權重，使得品質改善指標具有二維意義。

實證分析的對象為交通大學的在校學生，並以交大網站做為評鑑對象，分析得以下結論：量化 Kano 二維品質模式所求得之滿意度的確比一維品質模式來得準確。由顧客滿意係數圖的分佈可知，「網站個人化設計」、「網站互動功能(如:e-learning)」以及「網站外觀吸引力」均為魅力品質要素；「網站連線功能」、「網頁的超連結標示」以及「網站內容的正確性」均為必須品質要素；其餘十四項品質屬性均為一元化品質要素。由品質改善指標可知，前五項品質改善重要性最高的品質屬性依序為：「網站搜尋功能」、「網站內容的即時性」、「網站連線功能」、「網站個人化設計」以及「網站外觀吸引力」。

關鍵詞：Kano 二維品質模式、學校網站品質、品質衡量、顧客滿意係數、品質改善指標。

誌 謝

一直以來，總覺得自己似乎特別受到上天的眷顧，一路從專科順利念到研究所畢業。而在這段漫長的求學生涯中，爸媽精神上與物質上的鼓勵一直是我最大的後盾，感謝您們的噓寒問暖讓我在外地唸書也能夠感受到家的溫馨。

回想起二年前還在北科的時候，根本就不曾想過自己會再繼續念研究所，感謝當時的專題指導教授-郭人介 老師的諄諄教誨，為我奠定了日後寫論文的研究精神；感謝許玉玲 老師的身教與言教，讓我學到很多為人處事應該抱持的態度；感謝五專與二技一路陪我走過許多歡樂時光的好友-天慧、明芳、芝明、文芳、怡菁、安蓉、宣恩、智文、百富、政家、東東、雄姐、珮甄、菁姐，希望你們將來都很幸福。

記得剛念研究所的時候，由於是第一次離家到外地求學，心理滿是不安，多虧有暑假修幫的好友-映均、姿羽、佩雯、瓊丹，讓我的生活頓時有了『依靠』；另外，還有一群常和我在 214 散播歡笑和噪音的好友-小鳳、思瑋、維寧、Caca、椰椰，謝謝你們讓我愈來愈喜歡待在博愛看守所!

最後，感謝論文口試委員-翁振益 老師與黃明官 老師的指正，讓我的作品能夠更加完美；感謝指導教授-張保隆 老師與林君信 老師這一年來的照顧，讓我學到做研究應該有的堅持與態度。



目 錄

	頁次
中文摘要	i
英文摘要	ii
誌謝	iii
目錄	iv
表目錄	vi
圖目錄	vii
第一章 緒論	1
1.1 研究背景與動機	1
1.2 研究目的	3
1.3 研究流程	4
1.4 研究限制	5
第二章 文獻探討	6
2.1 Kano 二維品質模式	6
2.2 相關理論之發展	10
第三章 研究設計	16
3.1 量化 Kano 二維品質模式之分析	16
3.2 Kano 品質要素之分析	21
3.3 研究假設	26
3.4 研究變數	27
3.5 問卷設計	28
3.6 抽樣設計	29



第四章 資料分析	32
4.1 學校網站品質構面	32
4.2 信度與效度分析	36
4.3 學校網站品質衡量模式之比較	40
4.4 不同群體與對學校網站品質之滿意度分析	44
4.5 不同群體與 Kano 品質要素之分析	48
4.6 顧客滿意係數	55
4.7 歸納 Kano 品質要素	56
4.8 品質改善指標	58
第五章 結論與建議	61
5.1 結 論	61
5.2 品質改善建議	63
5.3 後續研究建議	64
參考文獻	65
附 錄：學校網站品質調查問卷	68

