

整合Kano模式與品質機能展開於美語補習班服務品質之研究

蕭惠民、黃怡芬

E-mail: 366133@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究探討彰化縣國小低年級家長對於美語補習班之教育服務品質的需求；有別於使用傳統衡量顧客服務品質之方法，改採用整合Kano二維模式與品質機能展開(QFD)的方法，來探索美語補習班教育服務品質。藉由包含33個題項的問卷調查，將美語補習班服務品質要素依Kano二維品質特性加以歸類，計算滿意指標及不滿意指標，運用品質機能展開法，將消費者心聲轉換為產品設計，找出改善方案。本研究獲得以下結論：一、由Kano二維品質歸類的結果發現，在33項所探討的品質要素中，有19項重要品質要素最為家長所重視，包含4項魅力品質、9項一元品質和6項當然品質。二、美語補習班服務品質重要度排序分析中，彰化縣國小低年級家長最重視的前五名為：教師的發音正確、落實每年消防安全及建築物公共安全申報、學生有狀況時能馬上聯絡家長、妥善保管學員及其家庭資料及確實合法立案。三、在滿意度排序分析中，滿意度最高的前五名為：能吸引各校優秀同學就讀、可免費試讀、落實每年消防安全及建築物公共安全申報、妥善保管學員及其家庭資料和教師的發音正確。四、美語補習班服務品質技術之改善項目中，須優先改善的前五項品質技術是：創造知名度、顧客滿意調查、目標設定、教學成效及課程規劃。

關鍵詞：Kano模式、服務品質、品質機能展開(QFD)、美語補習班

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要
v 英文摘要	vi 誌謝
vii 目錄	viii 圖目錄
x 表目錄	xi 第一章 緒論 第一節 研究背景
1 第二節 研究動機	3 第三節 研究目的 5
第四節 研究流程與範圍	6 第二章 文獻探討 第一節 服務品質 7
品質模式	9 第二節 Kano二維
第三章 研究方法與設計 第一節 研究架構	15 第四節 整合Kano模式與QFD之研究 19
22 第三節 分析方法	21 第二節 問卷調查
卷與分析	24 第四節 整合Kano模式與QFD 25
43 第四節 整合Kano模式與QFD	28 第二節 Kano問卷樣本分析與敘述統計 33
研究建議	47 第五章 結論與建議 第一節 研究結論 57
	60 參考文獻 62 附錄:問卷 70
	70 第二節 後續

參考文獻

內政部兒童局(2010)，中華民國九十九年臺灣地區兒童及少年生活狀況調查報告。水野滋(1987)，品質機能展開(傅和彥譯)，台北：前程企業管理公司。江建男(2009)，以品質機能展開法探討服務品質設計-以眼鏡業為例，大葉大學事業經營研究所碩士論文。吳永宏、林秋雯、楊素敏、陳意純(2008)，探討台北市Starbucks連鎖咖啡店顧客之需求-以Kano二維品質模式與體驗行銷為架構，顧客滿意學刊，4，69-88。吳有典(2004)，整合Kano模式與品質機能展開法運用於數位相機產品設計之研究，國立台灣科技大學工業管理系研究所碩士論文。赤尾洋二(1987)，品質機能展開(傅和彥譯)，台北：前程企業管理公司。吳泓怡、程貳隆、王銘宗、陳啟明(2008)，應用SERVQUAL與品質機能展開於文教產業服務品質之提昇，4，163-202。吳信宏(2003)，整合Kano模式與品質機能展開以滿足顧客需求，價值管理，5，48-57。林士彥(2005)，非營利組織服務品質改善之研究-以品質屋決策輔助模式分析臺北市立動物園教育中心，博物館學季刊，19，65-84。林憲民(1999)，運用品質機能展開法規劃國立雲林科技大學工管系之課程設計，雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士論文。林淑婷(2010)，品牌識別與品牌權益之關聯性研究-以台中市兒童英語補習班為例，國立臺中教育大學事業經營研究所碩士論文。周春滿(2011)，應用品質機能展開建構電子商店服務品質之研究，大葉大學事業經營研究所碩士論文。教育部(2011)，中小學國際教育白皮書。教育部(2012)，彰化縣短期補習班資訊管理系統，2012/4/21。翁美玲、林文燦、廖春枝(2009)，運用Kano二維品質模式與整合品質機能展開探討網路購物的服務品質，管理學術研討會，7，344-356。袁一如(2003)，兒童補教產業之市場區隔與購買行為，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。國立臺灣師範大學心理與教育測驗研究發展中心(2012)，國中教育會考規劃。張春桂(2004)，國小學童課後補習狀況與家長決策行為之探討-以台南市為例，國立臺南大學社會科教育學系碩士班碩士論文。張媛甯(2011)，Kano二維品質模式應用於個案科技大學教學品質之改善，教育實踐與研究，24，129-162。陳文亮、褚翊岑、蔡雅玲、張旭銘(2011)

, 以品質機能展開建構組合式情境家具需求與產品設計, 4, 4-9。張旭華、呂鑽洵(2007), 整合二維品質模式與品質機能展開應用於高等技職教育服務之實證研究, 品質學報, 14, 405-421。陳慈慧、張東孟、鄭雅芬(2010), 應用六標準差提升補習班之服務品質-以台北市個案文理補習班為例, 龍華科技大學學報, 30, 37-56。陳銘銓(1998), 大學圖書館整體服務品質之調查研究 - 利用品質機能展開法, 國立東華大學企業管理系碩士論文。莊靜怡(2004), 應用品質機能展開於教育品質之研究 以華梵大學工業管理學系為例, 華梵大學工業管理學系碩士班碩士論文。黃勇富、王佳瓊、許家彬、張敏慧、黃仁信、廖雯君、鄭煌裕, (2001), Kano 理論應用於教育服務品質需求之實證研究, 品質月刊, 37, 56-65。楊義隆(2009), 民宿業者與顧客對品質屬性認知差異之研究, 商學學報, 17, 215-246。楊錦洲(2012), 真正改善了嗎, 品質月刊, 48, 4-6。鄧維兆、李友錚(2007), 北投溫泉旅館關鍵服務品質屬性確認-Kano 模式與IPA之應用, 品質學報, 14, 99-113。劉文斌、黃乾育、彭克仲(2012), 運用QFD與Kano二維模式探討石斑魚生產者服務品質特性之研究, 台灣農會學報, 13, 31-59。蔡忠武(2009), 桃園縣國小學生家長選擇英語補習班之決策行為研究, 國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。劉明盛(2008), 應用Kano模式探討大學教育品質—以某科技大學為案例, 品質學報, 15, 39-61。鄧維兆、李友錚(2006), 臺北市立美術館關鍵觀眾服務品質屬性之確認:Kano模式之應用, 博物館學季刊, 20, 27-47。劉煒仁(2011), 品質機能展開應用於教學品質之研究-以國防管理學院為例, 國防管理學院資源管理研究所。鄭勝隆(2005), 以TRIZ輔助汽車內裝產品設計之研究, 大葉大學設計研究所碩士在職專班碩士論文。戴貞德、江維晉(2011), 品質機能展開於創新設計之研究—以公路自行車為例, 商業現代化學刊, 133-150。簡德金(2006), 教學品質之改善決策模式:個案研究, 品質學報, 13, 131-144。Bossert, J. L. (1991) Quality Function Deployment-A Practitioner ' s Approach. ASQC Quality Press Inc., New York. Bruce S.Han, Shaw K. Chen, Maling Ebrahimpour and Manbir S. Sodhi (2001) A conceptual QFD planning model, International Journal of Quality & Reliability Management, 18, 796-812. Catherine Y.P. Chan, S.F. Chan, K. Chan, W.C.Ip (2006) Business planning for the vocational education and training in Hong Kong, Quality Assurance in Education, 14, 268-276. Claes Hogstrom (2011) The theory of attractive quality and experience offerings, The TQM Journal, 23, 111-127. Conti, T. (1989) Process Management and Quality Function Deployment, Quality Progress, 22, 45-48. CQM (1993) A special issue on Kano ' s methods for understanding customer-defined quality, Center for Quality Management Journal, 2, 3-35. Garvin, David A. (1983) Quality on the Line, Harvard Business Review, 66-73. Gronroos (1982) An applied service marketing theory European Journal of Marketing, 16, 36. Guolla, Michael (1999) Assessing the Teaching Quality to Student Journal of Marketing Theory & Practice, Satisfaction Relationship, Applied Customer, 7, 87. Hampton, G. (1993) Gap analysis of college studentsatisfaction as a measure of profession service quality, Journal of Professional Service Marketing, 19, 19-29. Hauser, J. R. and Clausing, D. (1988) The House of Quality, Harvard Business Review, 5, 63-73. Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. B. (1959) The Motivation to Work, NY:Wiley. Kano, Noriaki, Nobuhiku Seraku, Fumio Takahashi and Shinichi Tsuji (1984) Attractive quality and must-be quality, Journal of the Japanese Society for Quality Control, 14, 39-48. Kerlin, C. A. (2000) Measuring Student Satisfactionwith the Service Processes of Selected StudentEducational Support Services at Everett Community College, Ph.D. Dissertation, Oregon State University, Oregon, USA. Kurt, Matzler and Hans H.Hinterhuber (1998) How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment, Technovation, 18, 25-38. Levitt, T. (1972) Production-line Approachto Service, Harvard Business Review, 50, 41-52. Lewis. R. C., and Booms, B. H. (1983) The Marketing Aspects of Service Quality. In Berry, L., Shostack, G.& Upah, G. Emerging Perspectives on Service Marketing. Chicago,American Marketing, 99-107. Nunnally, J. C. (1978). Psychometric Theory. New York, NY: McGraw-Hill. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry (1985) A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, 49, 41-50. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry (1988) SERVQUAL:A multiple-item scale formeasuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, 64, 12-40. Pasquale Erto, Amalia Vanacore and Michele Staiano (2011) A service quality map based on Kano's theory of attractive quality, The TQM Journal, 23, 196-215. Sofyalio?lu, Ci?dem, Tunail, ?lker (2012) Use of the Kano's Model in the Quality Function Deployment Planning Matrix., Ege Academic Review, 12, 125-135. Tan, K. C., Shen, X. X. (2000) Integrating Kano's model in the planning matrix of quality function deployment, Total Quality Management, 11, 1141-1151. Tan, K. C. and Pawitra, T. A. (2001) Integrating SERVQUAL and Kano ' s model into QFD for serviceexcellence develop, Managing Service Quality, 11, 418-430. Te-King Chien, Chao-Ton Su (2003) Using the QFD concept to resolve customer satisfaction strategy decisions,International Journal of Quality & Reliability Management, 20, 345-359. Thorsten Gruber, Ibrahim Abosag, Alexander E. Reppel, Isabelle Szmigin (2011) Analysing the preferred characteristics of frontline employees dealing with customer complaints: A cross-national Kano study, The TQM Journal, 23, 128-144. Wasserman, G. S. (1993) On how to prioritize designrequirements during the QFD planning process, IIETransactions, 25, 59-65. Yoji Akao, Glenn H. Mazur (2003) The leading edge in QFD: past, present and future, International Journal of Quality & Reliability Management, 20, 20-35. Yu-Cheng Lee, Shao-Bin Lin, Ya-Li Wang (2011) A new Kano's evaluation sheet, The TQM Journal, 23, 179-195.