

以Kano二維模式提升教務行政服務品質之研究

蔡羽容, 石晉方

營建管理學系

建築與規劃學院

shrj@chu.edu.tw

摘要

本研究以臺中市國民小學為例，利用問卷調查方式，以Kano二維模式分析教務行政服務對級任導師而言品質屬性歸類狀況，並利用Matzler and Hinterhuber的品質改善指標計算增加滿意係數及消除不滿意係數。研究結果顯示本研究之32項教務行政服務品質中，有4項一維品質、2項必須品質、20項無差異品質及6項魅力品質。期望教務處可依本研究結果，提供更符合教師需求之服務。

關鍵字：Kano二維模式、教務行政、服務品質