

# 目 次

摘要 .....	I
目次 .....	III
圖目錄 .....	VI
表目錄 .....	VII
第壹章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	3
第三節 研究範圍 .....	3
第四節 研究流程 .....	4
第貳章 文獻探討.....	6
第一節 網路教學相關文獻探討.....	6
一、 遠距教育的基本定義與要素.....	6
二、 遠距教育的沿革 .....	8
三、 網路教學的相關研究.....	10
第二節 網路教學品質相關文獻探討.....	14
一、 品質的定義 .....	14
二、 網路教學品質衡量模式.....	16
三、 資訊品質的定義與衡量.....	18
四、 系統品質的定義與衡量.....	19
五、 服務品質的定義與衡量.....	21
六、 教學互動的相關文獻.....	22
第三節 品牌形象相關文獻探討.....	26
一、 品牌形象的定義 .....	26
二、 品牌形象的衡量 .....	27
第四節 顧客滿意相關文獻探討.....	28
一、 顧客滿意的定義 .....	28
二、 顧客滿意的衡量 .....	29
第五節 行為意向相關文獻探討.....	31
一、 行為意向的定義 .....	31

二、	行為意向的衡量 .....	32
第參章	研究方法.....	34
第一節	研究架構與假設 .....	34
一、	概念性架構 .....	34
二、	研究假設 .....	36
第二節	研究變數的定義與衡量.....	39
一、	資訊品質 .....	39
二、	系統品質 .....	39
三、	服務品質 .....	39
四、	教學互動 .....	40
五、	品牌形象 .....	40
六、	顧客滿意 .....	40
七、	行為意向 .....	40
第三節	問卷設計與抽樣 .....	41
一、	問卷對象 .....	41
二、	問卷設計 .....	41
三、	抽樣設計 .....	43
第四節	資料分析方式 .....	45
一、	基本描述性統計 .....	45
二、	信度與效度分析 .....	45
三、	線性結構關係模式.....	47
四、	LISREL架構分析 .....	50
第肆章	研究分析與結果.....	53
第一節	樣本結構分析 .....	53
一、	個人資料分析 .....	53
二、	學習經歷 .....	60
三、	網路使用狀況 .....	64
第二節	敘述性統計資料分析.....	68
一、	資訊品質 .....	68
二、	系統品質 .....	69

三、	服務品質 .....	70
四、	教學互動 .....	72
五、	品牌形象 .....	73
六、	綜合敘述分析 .....	74
七、	顧客滿意 .....	77
八、	行為意向 .....	77
第三節	相關分析 .....	78
第四節	LISREL模式分析 .....	79
一、	模式適配度分析 .....	79
二、	基本模式適配度分析.....	79
三、	整體模式適配度分析.....	82
四、	模式內在品質適配度分析.....	84
五、	模式分析結果 .....	87
第五節	整體模式路徑圖 .....	88
第六節	研究假設與驗證結果.....	90
第五章	結論與建議.....	92
第一節	研究結論與建議 .....	92
第二節	研究限制與未來方向.....	97
一、	研究限制 .....	97
二、	未來方向 .....	97
附錄A	：網路教學模式－以政大公企網路學院為例.....	98
附錄B	：問卷.....	107
參考文獻	.....	113

## 圖目錄

圖1- 1 研究流程圖.....	5
圖2- 1傳統教育與遠距教學.....	6
圖2- 3 Delone and McLean資訊系統成功模式.....	17
圖2- 4 Pitt資訊系統成功模式.....	17
圖2- 5 態度與行為意向之關係.....	31
圖3- 1本研究之概念性架構.....	36
圖3- 2 LISREL分析流程.....	47
圖3- 3整體模式路徑圖.....	50
圖4- 1各班受訪者之職業別分佈圖.....	56
圖4- 2各班受訪者之職位別分佈圖.....	57
圖4- 3 Q-plow圖.....	83
圖4- 4整體模式路徑圖.....	88
圖A- 1政大公企網路學院教學流程.....	104



## 表目錄

表2- 1	我國遠距教學之主要發展歷程.....	9
表2- 2	2003年我國家庭資訊通訊技術應用概況表.....	12
表2- 7	Garvin的產品品質維度.....	16
表2- 8	教材品質構面.....	18
表2- 9	服務品質調查表的五大特性說明.....	22
表3- 1	問卷設計題項.....	42
表3- 2	回收樣本信度與平均變異抽取量表.....	46
表3- 3	觀察變項參數表.....	51
表4- 1	各班受訪者之性別、婚姻狀況與年齡表.....	54
表4- 2	各班受訪者之職業別分佈表.....	55
表4- 3	各班受訪者之職位別分佈表.....	57
表4- 4	各班受訪者之畢業學院別分佈表.....	58
表4- 5	各班受訪者工作年資分佈表.....	59
表4- 6	各班受訪者之個人收入分佈表.....	60
表4- 7	各班受訪者之新舊生分佈表.....	61
表4- 8	各班受訪者是否續修調查表.....	61
表4- 9	各班受訪者過去參與公企中心課程調查表.....	62
表4- 10	各班受訪者參與其他大學碩士學分課程調查表... ..	62
表4- 11	各班受訪者參與其他大學網路學分課程調查表... ..	63
表4- 12	各班受訪者上班地點寬頻使用狀況.....	64
表4- 13	各班受訪者家中網路使用狀況.....	65
表4- 14	各班受訪者接觸網路時間.....	65
表4- 15	各班受訪者平均每日上網時數.....	66
表4- 16	各班受訪者主要上網學習地點.....	67
表4- 17	敘述統計分析表—產品品質.....	68
表4- 18	敘述統計分析表—系統品質.....	69
表4- 19	敘述統計分析表—服務品質.....	71
表4- 20	敘述統計分析表—教學互動.....	73
表4- 21	敘述統計分析表—產品品質.....	73
表4- 22	各題項得分排行表.....	75
表4- 23	各構念得分排行表.....	76
表4- 24	敘述統計分析表—顧客滿意.....	77
表4- 25	敘述統計分析表—行為意向.....	78
表4- 26	構面相關矩陣分析.....	78
表A- 1	政大公企中心課程.....	100

表A- 2政大公企中心單位委辦課程..... 101  
表A- 3 傳統學習與網路學習比較表..... 105  
表A- 4 傳統學習與政大公企網路學院教學活動比較表....105

