



.....36	表3-3 預試問卷回收一覽表	.....38	表3-4 員工量表信度檢驗	.....40	表3-5 服務品質因素分析結果
.....41	表3-6 正式問卷回收一覽表	.....42	表4-1 研究樣本資料分析	.....45	表4-2 期望服務各構面之平均數及標準差分析表
.....48	表4-3 期望服務之重視程度強度分析表	.....49	表4-4 知覺服務各構面之平均數及標準差分析表	.....50	表4-5 員工知覺服務之滿意度強度分析表
.....53	表4-6 維修整體滿意度之平均數及標準差分析表	.....54	表4.7 期望服務與知覺服務績效之差距	.....55	表4.8 期望服務與知覺服務績效之差距
.....57	表4-9 不同年齡員工在期望服務之差異分析	.....60	表4-10 不同職務員工在期望服務之差異分析	.....61	表4-11 不同工作年資員工在期望服務之差異分析
.....62	表4-12 不同科別員工在期望服務之差異分析	.....63	表4-13 不同教育程度員工在期望服務之差異分析	.....64	表4-14 不同性別員工在期望服務之差異分析
.....65	表4-15 不同年齡員工在知覺服務績效之差異分析	.....68	表4-16 不同職務員工在知覺服務績效之差異分析	.....69	表4-17 不同工作年資在知覺服務績效之差異分析
.....70	表4-18 不同科別員工在知覺服務績效之差異分析	.....71	表4-19 不同教育程度員工在知覺服務績效之差異分析	.....72	表4-20 不同背景變項在維修整體滿意度之差異分析
.....73	表4-21 期望服務-重視度顯著性之分析表	.....75	表4-22 知覺服務績效-滿意度顯著性之分析表	.....76	表4-23 假設檢定彙整
.....77					

## REFERENCES

1. 王克捷、李慧菊合譯, James L. Heskett 著, “服務業的經營管理”, 台北:天下文化出版, 1994。
2. 王保進著, “視窗版SPSS與行為科學研究第二版”, 台北:心理出版社, 2002。
3. 王仲三, “家電門市服務品質之顧客滿意度研究”, 義守大學工業工程與管理學系碩士論文, 2002。
4. 尹衍樑, “就醫態度與轉院行為之關係研究”, 台大商研所未出版之碩士論文, 1983。
5. 石滋宜, “爆炸性的變動”, 中國生產力中心出版, 1992。
6. 杉本辰夫著、盧淵源譯, “事業、營業、服務的品質管制”, 中興管理顧問公司, 1986。
7. 何雍慶、蘇雲華, 服務行銷領域顧客意願模式及服務品質模式之比較研究, 輔仁管理評論, 第2卷第2期, 第37-64, 1995。
8. 林美惠, “醫院服務品質與滿意度之個案研究-以屏東育生醫院為例”, 義守大學管理研究所碩士論文, 2002。
9. 林志棟, “建設公司維修管理的服務品質之研究”, 中央大學土木工程研究所碩士論文, 2002。
10. 林清山, “心理與統計學”, 東華出版社, 1992。
11. 周惠珍, “GSP 認證店服務品質與顧客滿意度之研究 - 以台南都會區與高雄都會區為例”, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文, 2001。
12. 胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道合譯, Ranjit Kumar著, “研究方法步驟化學習指南”, 台北:學富文化, 2000。
13. 翁崇雄, “期望服務與服務績效影響服務品質評量之研究”, 台大管理論叢, 第9卷, 第1期, pp. 153-175, 1998。
14. 陳維昭, “臺大醫院門診醫療品質管理”, 醫院醫療品質保證研討會, 國防醫學院, 第81-82頁, 1992。
15. 陳惠玲, “牙科服務品質之衡量與管理”, 中國醫藥學院醫務管理研究所碩士論文, 1997。
16. 陳黛那, “產科醫護人員與病人滿意度研究-以某醫學中心為例”, 國立台灣大學醫學管理研究所碩士論文, 1997。
17. 陳倩妮, “服務品質與顧客滿意度相關性之探討 - 以醫療產業為例”, 元智大學管理研究所碩士論文, 1999。
18. 陳淑玲, “醫院服務品質之實證研究-以中部地區某財團法人綜合醫院為個案”, 朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文, 2000。
19. 黃崇銘, “國科會研究計劃『身心障礙者就醫環境品質指標之建立、評估與滿意度調查』部份研究”, 中國醫藥大學醫務管理研究所碩士論文, 2003。
20. 黃凱屏, “內外部顧客調查-以彰化醫院為例”, 大葉大學工業工程管理研究所碩士論文, 1995。
21. 莊逸洲、黃崇哲合著, “醫務管理學系列-財務、研究、品質暨設施管理”, 華杏出版, 2000。
22. 莊演文, “醫院服務品質與住院病患家屬滿意度之關聯性研究 以嘉義某區域教學醫院為例”, 2003。
23. 曾麗蓉, “醫院門診服務品質之實證研究”, 政大企研所未出版之碩士論文, 1988。
24. 郭德實, “醫療服務業顧客滿意與競爭策略之研究”, 產業管理學報, 第231-256頁, 2000。
25. 張錦文, 譚開元, 黃家經著, “醫院管理”, 水牛出版社, 1993。
26. 張正二, “全民健保實施下如何提升醫療服務品質”, 醫院, 第28卷, 第4期, 第12-16頁, 1995。
27. 張煥光, “中運量捷運系統維修計畫”, 台北市政府捷運工程局, 1998。
28. 傅和彥譯, Dale H. Besterfield 原著, “品質管制”, 前程出版社, 1993。
29. 楊錦洲、沈勝至, “不同等級醫院之服務品質的研究與比較”, 中國工業工程學會八十八年度研討會論文集光碟, 1999。
30. 楊錦洲, “服務業品質管理”, 品質學會, 2002。
31. 劉滌昭譯, 日本能率協會編著, “顧客滿意度測量手法”, 台北:中國生產力出版, 1994。
32. 韓揆, “醫院品質管理及門診服務品質定性指標”, 中華衛誌, 第十三期, 第35-53頁, 1994。
33. 蘇雲華, “服務品質衡量方法之比較研究”, 國立中山大學企業管理研究所博士論文, 1996。
34. 顧志遠, 王國民, 洪振創, “專題計劃成果報導-工業工程:服務業績評估模式建立理論與應用研究”, 工程科技通訊, 第49卷, 第86-91頁, 1990。
35. Cardozo R.N., “In Experimental Study of Customer Effort Expectation and Satisfaction”, Journal of Marketing Research, 2, pp.244-249., 1965.
36. Day R.L., “Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction”, in Thomas C. Kinneer eds., Advance in Consumer Research, 11, Ann Arbor, MI: Association for Consumer Research, pp.460., 1984.
37. Fornell C., “National Customer Satisfaction Barometer Swedish Experience”, Journal of Marketing, Vol.56, pp.6-21., 1992.
38. Gravin D. A., “What Dose Product Quality Really Mean”, Sloan Management Review, Fall, pp.25-43., 1984.
39. Howard, J.A., and Sheth, J.N., “The Theory of Buyer Behavior”, John Wiley and Sons Inc., New York, 1969.
40. Kotler N.J., “Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”, Prentice Hall, 1991.
41. Kotler P., “Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”, 8th, Prentice-Hall, New York, pp.464., 1994.
42. Kotler P., “Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”, 9th, Prentice-Hall Inc., 1998.
43. O' Connor, J. Stephen, Richard M. Shewchuk, and Michael R. Bowers., “A Model of Service Quality Perceptions and Health Care Consumer Behavior”, Journal of Hospital Marketing, Vol.6, No.1, pp.62-69., 1991.
44. Parasuraman A., Zeithaml V. A., and Berry L. L., “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, Journal of Marketing, Vol.49, pp.41-50., 1985.
45. Parasuraman A., Zeithaml V. A., and Berry L. L., “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality”, Journal of Marketing, Vol.52, pp.35-48., 1988.
46. Raaij, W.V., and Pruyn, T.H., “Customer Control and Evaluation of Service Validity and Reliability”, Psychology & Marketing, Vol.15, pp.811-832., 1998.
47. Sasser W. Earl, R. Paul Olsen

and D.Daryl Wyckoff " Management of Service Operations-Text Cases and Readings " , pp.177-179., 1978. 48. Sarel O., and Marmorstein H., " Managing the Delayed Service Encounter: The Role of Employee Action and Customer Prior Experience " , the Journal of Service Marketing, Vol.12, No.3, pp. 195-208.,1998. 49. Zimmerman, C. D., " Quality: Key to Service Productivity " , Quality Progress, pp.32-35., 1985. 50. Zeithaml, V. A., Berry L. L., and Parasuraman A., " The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service " , Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 21, pp. 1-12.,1993.