



旭、張馨華(2006)「服務經濟轉型下的「重要事件技術」爭議與對策:「主觀順序事件技術」之提出」,公共關係學報,未出刊。13.張景盛(2004)醫療服務接觸與就醫滿意度之研究-以一般科與婦產科為例,碩士論文,義守大學管理科學研究所。14.教育部部長信箱,信件編號:200603040030,收文文號:0950903576 15.曹瓊文(2000),「專業服務接觸、實體環境線索、性別刻板印象與顧客反應關係之研究-以牙科醫病互動性服務為例」,碩士論文,國立成功大學國際企業研究所。16.曹瓊文(2000),專業服務接觸、實體環境線索、性別刻板印象與顧客反應關係之研究-以牙科醫病互動性服務為例,碩士論文,國立成功大學國際企業研究所。17.陳美文(2004),圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究-以大葉大學為例,碩士論文,大葉大學資訊管理系碩士班。18.黃俊英(2002)。行銷學的世界。台北:天下文化。19.黃麗惠(2003),高雄市緊急救護服務接觸體驗與口碑反應,碩士論文,國立中山大學公共事務管理研究所。20.楊筱雯(2004),服務接觸中人員科技準備度與顧客滿意之關係-以非同步網路教學為例,碩士論文,國立嘉義大學管理研究所。21.趙韶丰(2000),「服務接觸滿意關鍵因素之研究-餐飲業之例」,碩士論文,國立中山大學企業管理研究所。22.趙韶丰(2000),服務接觸滿意關鍵因素之研究--餐飲業之例,碩士論文,企業管理學系研究所。23.蔣麗君(1999),「國內百貨公司顧客抱怨原因之實証研究」,靜宜大學企業管理學系碩士論文。24.鄭紹成(1997),服務業服務失誤、挽回服務與顧客反應之研究,博士論文,中國文化大學國際企業管理研究所。25.鄭紹成,「服務失誤類型之探索性研究~零售服務業顧客觀點」,管理評論第十七卷第二期(1998),25-43。26.賴其勛(1997),消費者抱怨行為、抱怨後行為及其影響因素之研究,博士論文,台灣大學商學研究所。27.賴其勛、游志青、楊靜芳「旅館業服務接觸中顧客滿意與不滿意之來源-關鍵事件法之應用」顧客滿意學刊第一卷第一期(2005.3)頁31~50 28.簡明慧(2004),醫院顧客抱怨處理機制之研究--以台北市某醫學中心檔案為例,碩士論文,國立陽明大學醫務管理研究所。29.藍政偉(1997),消費者抱怨行為、抱怨處理方式及其抱怨處理後行為之研究,碩士論文,國立雲林科技大學企業管理研究所。30.藍鴻文(2002),服務接觸中科技介入之影響-以網路教學為例,碩士論文,國立中山大學企業管理學系研究所。31.蘇峰山。「論述分析導論」。教育社會學通訊,第五十四期(2004.06.15):頁18-31 龔聖雄(2002),國際觀光旅館業服務疏失關鍵影響因素之研究,碩士論文,朝陽科技大學休閒系。二、英文部分 1.Berger, A. A.(1997). Narratives in Popular Culture, Media, and Everyday Life. London:sage. 2.Bitner, M. J., Booms, B. H., and Mohr, L. A., (October 1994) " Critical Service Encounter: The Employee ' s Viewpoint," Journal of Marketing, Vol. 58, pp. 95-106. 3.Bitner, M. J., Booms, B. H., and Tetreault, M. S., " The Service Encounter : Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents," Journal of Marketing, Vol. 54, pp. 71-84 (January 1990). 4.Flanagan, J. C., (July 1954). " The Critical Incident Technique," Psychological Bulletin, Vol. 51, pp. 327-358 5.Lockwood and Andrew, " Using Service Incidents to Identify Quality Improvement Points," International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 6(1,2):75-80 (1994). 6.Riessman, C. K. (1993b). Narrative Analysis. Newbury Park, Calif.: Sage Publications. 7.Riessman, C. K. (ed.). (1993a). Qualitative Studies in Social Work Research. Thousand Oaks, CA. : Sage Publications. 8.Shostack, G. L., Planning the service encounter. In J. A. Czepiel, M. R.Solomon and C. F. Surprenant ed., The service encounter, Lexington,MA: Lexington Books, pp. 243-254 (1985). 9.Solomon, M. R., Surprenant, Carol, Czepiel, John A. and Gutman, Evelyn G., 1985, A role theory perspective on dyadic interactions: The service encounter, Journal of Marketing, 49, 99-111 (1985).