

# 目 錄

<u>章節次</u>	<u>頁次</u>
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景及動機.....	1
第二節 研究問題與目的.....	6
第三節 研究流程與章節簡述.....	7
第四節 研究範圍與限制.....	9
第二章 文獻探討.....	11
第一節 資訊科技服務.....	11
第二節 服務品質.....	26
第二節 客戶滿意度與顧客價值.....	38
第三章 研究方法與架構.....	46
第一節 研究架構與假說.....	46
第二節 研究變數的操作性定義.....	49
第三節 問卷設計與資料搜集.....	54
第四章 資料分析.....	57
第一節 信度分析.....	57
第二節 研究發現與假說檢定.....	59
第五章 結論與建議.....	77
第一節 研究結論.....	77
第二節 研究建議.....	81
參考文獻.....	84
附錄一.....	90

## 表 次

表 2-1 台灣資訊服務業定義與名詞分歧匯整表 .....	13
表 2-2 台灣資訊服務業內容之分類演進表 .....	14
表 2-3 服務品質的定義.....	26
表 2-4 SERVQUAL 服務品質量表構面與衡量題項 .....	33
表 2-5 Pitt et al. 資訊系統版本服務品質衡量模式.....	35
表 2-6 客戶滿意度的定義.....	39
表 2-7 西方、日本和中國文化的比較分析 .....	44
表 3-1 服務功能變數之操作性定義 .....	50
表 4-1 各國有效回卷樣本比例表 .....	55
表 4-2 各產業類別客戶基本分析 .....	56
表 4-3 跨國企業客戶基本分析.....	56
表 4-4 各服務功能變項信度值.....	58
表 4-18 客戶最期望的服務功能項目 .....	67
表 4-19 期望服務功能與提供服務功能對應表 .....	67

## 圖 次

圖 1-1	國內主要相關業者營收成長.....	3
圖 1-2	委外服務(Multisourcing)的四個領域與相對關係.....	4
圖 1-3	研究流程.....	7
圖 2-1	D 公司的解決方案架構.....	23
圖 2-2	網路相關產品成長週期分析.....	25
圖 2-3	PZB 服務品質模式.....	31
圖 2-4	DeLone & McLean (1992). 的資訊系統成功模式.....	37
圖 2-5	DeLone & McLean (2003). 的再修正資訊系統成功模式.....	38
圖 2-6	客戶服務品質認知和客戶滿意度之關係.....	41
圖 3-1	研究架構圖.....	46
圖 3-2	Gartner IT Management Process Maturity Model.....	49