

目次

中文摘要 I	
ABSTRACT II	
致 謝 III	
目錄 IV	
表目錄 VI	
圖目錄 VII	
一、緒論 1	
1.1 研究背景與動機 1	
1.2 研究目的 18	
1.3 研究範圍 19	
1.4 研究流程與論文結構 19	
二、文獻探討 22	
2.1 創新 22	
2.2 組織創新 38	
2.3 服務業 46	
2.4 服務業組織創新 62	
三、研究方法 73	
3.1 量表發展之初步構想 73	
3.2 量表之發展過程 76	
四、研究結果 93	
4.1 樣本結構 93	
4.2 量表題項篩選 95	
4.3 信度與效度檢驗 98	
五、結論與建議 107	
參考文獻 111	
附錄一-服務業組織創新量表編擬題項 122	
附錄二-『臺灣服務業組織創新量表構面與指標適合度評鑑表』 137	
附錄三-『臺灣服務業組織創新量表構面與指標適合度評鑑表』 156	
附錄四-『臺灣服務業組織創新量表發展之研究』預試問卷調查 175	
附錄五-『臺灣服務業組織創新量表』預試因素分析 181	
附錄六-『臺灣服務業組織創新量表發展之研究』問卷調查 190	
作者簡歷 196	