

致理技術學院

休閒遊憩管理系

畢業專題

健康促進服務品質研究

指導老師：呂宜蓉 助理教授

專題學生：藍于涵 19723102

黃婉芊 19723106

李紀穎 19723116

朱婉兒 19723119

陳宥竹 19723127 撰

中華民國一〇一年五月

## 目 錄

第一章 前言 .....	1-2
第二章 文獻探討	
一、健康檢查之定義.....	3-4
二、台灣健檢現況分析.....	4-5
三、健康檢查項目.....	5
四、服務之定義.....	5-7
五、服務品質之定義.....	7-8
六、醫療服務品質.....	8-9
七、顧客滿意度之定義.....	9-10
八、顧客忠誠度的定義.....	10-11
九、問題與目的.....	11
第三章 研究方法與步驟	
一、參與服務.....	12
二、問卷調查.....	12
第四章 結果與討論	
一、參與服務.....	13-15
二、問卷調查.....	16-39
第五章 結論 .....	40-41
第六章 未來展望與建議.....	42
參考文獻.....	43-51