

## 誌 謝

從大四下參與 Lab 的服務管理讀書會，至今完成碩士論文，回首兩年多的研究所求學生涯，當然首先要感謝我的指導教授任維廉老師及郭秀貴老師兩年多來的悉心指導，並在研究期間不斷的給予我鼓勵與支持，引導我走過學術的殿堂。而平時與兩位老師的相處，也讓我從中學習到不少的生活哲學與兩性相處的方式。無論是專業知識上的教誨，或是日常生活的貼心關懷，均使我受益良多，師恩浩蕩，學生永銘吾心，在此謹致上最誠摯之謝忱。

論文進度審查期間，感謝黃台生老師與許鉅秉老師細心審閱，並提供寶貴意見與研究方向。論文口試時，感謝蘇昭銘老師與吳泰熙撥冗細審，使得本論文疏漏之處得以修正。研究所修業與論文研討期間，感謝系上全體老師的教誨與指正。

論文進行期間，感謝 A 客運公司主管於百忙之中撥空接受多次訪談，並熱心給予資料與調查上的協助，以及學弟妹辛苦的到現場做問卷調查，使論文資料蒐集得以順利完成。期望本論文能給予公司一些營運上的助益。

本論文的一部份曾於 94 年 5 月 15 日參加中華民國管理科學學會主辦的「2005ING 安泰管理碩士論文獎」一般管理類比賽，該研討會共有一千餘篇投稿，其中 136 篇論文入圍於決選當天進行口頭報告，感謝多位評審委員的賞識，僥倖的獲得一般管理類佳作。

兩年的研究生生活，少不了實驗室的成員在生活上、課業上的幫助，讓我擁有難忘且愉快的研究所生涯。回顧這段期間，感謝士偉學長、則言學長，在研究上與生活上對我的提攜照顧；感謝黎萱不管是在生活上或計畫中，給予意見與支持照顧，使我的研究生生活更加平順；感謝同窗好友冠文的相互扶持，讓研究與生活中增添許多樂趣；也感謝妮臻、柏廷、新隆及又禎四位學弟妹平時的幫忙與關心。另外要特別感謝在研究當中一路陪我走來的堂榮學長，在我遇到瓶頸時，不厭其煩的與我討論，在我怠惰時，鼓舞我、督促我，使論文得以更臻完美。

最後，謹以本論文獻給我最摯愛的家人，由於你們對我的支持與鼓勵，使我在研究所能夠無後顧之憂地專心向學，更要感謝俊翰在這些日子裡的體貼關心與陪伴，讓我的生活增添許多樂趣，願以此成果及榮耀與你們分享，感受完成論文的喜悅。

郭 又 菁 謹誌  
中華民國九十四年六月