

第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會 論文摘要集



主辦單位：健行科技大學民生與設計學院

承辦單位：國際企業經營系所、餐旅管理系、應用外語系、

數位多媒體設計系、室內設計與管理系

研討會時間：109 年 10 月 28 日

研討會地點：健行科技大學民生與設計學院大樓

第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會

論文摘要集

主辦單位：健行科技大學民生與設計學院

承辦單位：國際企業經營系所、餐旅管理系、應用外語系、

數位多媒體設計系、室內設計與管理系

研討會時間：109 年 10 月 28 日

研討會地點：健行科技大學民生與設計學院大樓

研討會序

儘管今年因新冠肺炎疫情對全球經濟造成衝擊，減緩全球化的進程，然全球經貿的發展趨勢並不會停止，為因應國際產經動態之發展，本研討會針對相關商學管理與觀光餐旅議題進行研討，期能結合相關領域學者與實務界專家，集思廣益並建立產、官、學界先進交流之平台。此次投稿件數共有 96 篇，論文主題包括觀光休閒餐旅，國際貿易與國際企業管理，財務金融與會計管理，一般企業管理，行銷與策略管理，知識與科技管理，電子商務等專業領域。經過研討會審查委員分組審查，結果接受發表者共計 57 篇，拒絕或撤稿共計 39 篇，接受率大約 60%。

本次研討會專題演講特別邀請天星旅行社董事長(台灣國際郵輪協會理事)王明仁先生主講『淺談台灣郵輪旅遊的發展』。感謝各界對研討會的支持，大會安排了 28 篇論文進行口頭發表，分五個論文發表會場同時進行，此外大會也安排了海報發表專區共收錄 29 篇論文展示。希望藉由校際學術交流與觀摩，提升學術研究品質，並經由各領域專家學者經驗的分享與交流，為企業經營與管理做出貢獻。本人在此謹代表健行科技大學民生與設計學院歡迎大家蒞臨參加「第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會」。

今年研討會能圓滿主辦，特別要感謝國際企業經營系賴勇成老師擔任召集人，還有院內黃瓊緯老師、黃慧勤老師、傅安良老師、陳徵蔚老師與李蘋娟老師共同籌備，以及所有協助支援相關活動的師長與同學。最後敬祝大家身心健康、萬事如意，並祝本研討會順利成功。

健行科技大學國際企業經營系教授兼民生與設計學院院長

楊志德敬筆

2020 年 10 月 28 日

目 錄

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會簡介.....	1
健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會 【議程表】	2
健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會 【現場發表場次】	3
健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會 【壁報發表名單】	8
健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會 【現場發表論文摘要】	13
健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會 【壁報發表論文摘要】	28
健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會 【工作同仁名單】	45

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會簡介

主辦單位：健行科技大學民生與設計學院

承辦單位：國際企業經營系所、餐旅管理系、應用外語系、數位多媒體設計系、
室內設計與管理系

研討會時間：2020 年 10 月 28 日（星期三）

研討會地點：健行科技大學民生與設計學院大樓

全球化競爭已成為企業管理與觀光餐旅的重要課題，為因應國際產經動態之發展，本研討會針對相關商學管理與觀光餐旅議題進行研討，期能結合相關領域學者與實務界專家，集思廣益並建立產、官、學界先進交流之平台，茲訂於 109 年 10 月 28 日(三)假健行科技大學舉辦『第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會』。

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會

【研討會議程總表】

時間	進行項目與地點	
08:30-09:10	報到領取資料 (民生與設計學院大樓 11 樓 L1101 會議室)	
09:10-09:20	開幕典禮暨貴賓致詞 李國樑/健行科技大學技合處處長	
09:20-10:10	專題演講:淺談台灣郵輪旅遊的發展 主講人：王明仁/天星旅行社董事長 台灣國際郵輪協會理事/台北市政府城市行銷顧問 主持人：楊志德/健行科技大學民生與設計學院院長	
10:10-10:30	休息茶敘暨壁報發表 (民生與設計學院大樓 1 樓多功能宴會廳 L102)	
時間	各會場場區與發表議題	
論文發表	場地 (L901) Session A	
10:30-12:00		
12:10-13:10	午餐時間 (民生與設計學院大樓 1 樓開放式餐廚教室 L105)	
13:10-14:40	L901	L902
	Session B-1	Session B-2
14:40-15:00	休息茶敘 (民生與設計學院大樓 1 樓多功能宴會廳 L102)	
15:00-16:30	L901	L902
	Session C-1	Session C-2
16:30	賦歸	

●本研討會發表之論文均經過審查委員審查通過

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會
【現場發表場次】A 場

論文發表會場:民生與設計大樓 L901

A 場

主持人:國立臺北商業大學資訊管理系張隆君助理教授

10:30 12:00	題目	發表人	單位	評論人(單位)
1	企業開發智能客服系統成功關鍵因素探討-以 A 公司為例	吳俊達 林宏遠	世新大學資訊管理系研究生 世新大學資訊管理系教授	國立臺北商業大學 資訊管理系 張隆君助理教授 健行科技大學 數位多媒體設計系 黃瓊緯副教授
2	石化業導入智慧型維護平台系統之研究-以 C 公司為例	王欣茹 林宏遠	世新大學資訊管理系研究生 世新大學資訊管理系教授	
3	探討共享經濟成敗關鍵因素—以共享單車為例	李坤清 吳崇琦	世新大學資訊管理系副教授 世新大學資訊管理系研究生	
4	在動態競爭理論基礎下，資源轉向策略如何影響公司績效？以長榮航空與中華航空為例	于一君 賴勇成	健行科技大學國際企業經營系研究生 健行科技大學國際企業經營系助理教授	
5	大學生理財觀與其學習效能及幸福感之研究	葉寶文 力小雯	健行科技大學財務金融系副教授 健行科技大學財務金融系研究生	
6	智慧農遊發展特色與服務體驗初探	張蓓琪 陳鴻彬	開南大學觀光運輸學院副教授 致理科大休閒遊憩系副教授	
12:10 13:10	午餐時間			

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會
【現場發表場次】B-1 場

論文發表會場:民生與設計大樓 L901

B-1 場

主持人:新生醫護管理專科學校國際商務科鄭美娟助理教授

13:10 14:40	題目	發表人	單位	評論人(單位)
1	室內設計業之企業倫理探究	李雅婷 張仁家	國立臺北科技大學技術及職業教育研究所研究生 國立臺北科技大學技術及職業教育研究所教授	新生醫護管理專科學校 國際商務科 鄭美娟助理教授 健行科技大學 國際企業經營系 楊志德教授
2	中小企業智慧資本重要性之研究	趙祖郁 劉仲矩	國立臺北大學企業管理學系研究生 國立臺北大學企業管理學系教授	
3	職家衝突對離職傾向之影響:以職業倦怠為中介變項	朱曉萍 張瑞元 林貞慧	嶺東科技大學企業管理系副教授 靜宜大學財務金融學系兼任助理教授 嶺東科技大學企業管理研究生	
4	預付-現金-信用交易條件下考慮含有不良品與碳排放政策之退化性物品的經濟生產批量模式	楊志德 張英仲 閔國維	健行科技大學國際企業經營系教授 健行科技大學工業管理系副教授 健行科技大學工業管理系研究生	
5	嫌惡設施與購屋價格—以桃園地區為例	余奕廣 王忠建	健行科技大學財金系研究生 健行科技大學財金系助理教授	
6	從跨領域學習評估職訓教育績效	葉寶文 蘇彩雲	健行科技大學財務金融系副教授 健行科技大學財務金融系研究生	

休息茶敘

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會
【現場發表場次】B-2 場

論文發表會場:民生與設計大樓 L902

B-2 場

主持人:開南大學國際企業學系陳苑欽助理教授

13:10 14:40	題目	發表人	單位	評論人(單位)
1	企業社會責任指數成分股異動對股東財富之影響～以道瓊永續性指數為例	吳依正	南華大學財務金融學系	開南大學 國際企業學系 陳苑欽助理教授 健行科技大學 國際企業經營系 賴勇成助理教授
2	元大台灣 50 與景氣對策信號之投資策略實證研究	黃泫文 王忠建	健行科技大學財務金融學系碩士班 健行科技大學財務金融學系助理教授	
3	股市監視制度下之投資策略探討	葉汶銓 王瑪如	國立高雄科技大學財務管理所碩士 國立高雄科技大學財務管理所教授	
4	家庭經濟環境與勞參率考慮少子化的影響	黃雅琳 曾真真	健行科技大學財務金融系研究生 健行科技大學財務金融系教授	
5	教育程度、婚姻狀態與勞資爭議之關係	詹慧英 曾真真	健行科技大學財務金融系研究生 健行科技大學財務金融系教授	
6	人口老化與勞動參與率:考慮城鄉差距之關係	曾真真 王嘉珍	健行科技大學財務金融系教授 健行科技大學財務金融系研究生	
7	產業結構、家庭經濟與家庭暴力之關係,以城鄉差距為例	林文雅 曾真真	健行科技大學財務金融系研究生 健行科技大學財務金融系教授	

休息茶敘

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會
【現場發表場次】C-1 場

論文發表會場:民生與設計大樓 L901

C-1

主持人:台北海洋科技大學時尚造型設計管理系主任王宥婷教授

15:00 16:30	題目	發表人	單位	評論人(單位)
1	不同消費族群對於 City Cafe 其顧客滿意度與忠誠度之研究-以 7-ELEVENH 門市為例	鄭浩育 陳炳睿	國立臺灣師範大學工業教育學系 科技應用管理組碩士班研究生 國立臺灣師範大學工業教育學系 科技應用管理組碩士班研究生	台北海洋科技大學 時尚造型設計 管理系主任 王宥婷教授 健行科技大學 應用外語系 陳徵蔚副教授
2	以 TRIZ 設計樸門農法之創新商業模式	邱敬絲 張慧君 謝佩珊	國立聯合大學經營管理系學生	
3	社群數據分析對市場機會辨識影響之研究	譚大純 莊靜蓉 沈麗欣	國立高雄師範大學事業經營學系 教授 國立高雄師範大學事業經營學系 碩士 國立高雄師範大學事業經營學系 研究生	
4	大桃園地區待業民眾理財態度與投資行為之探討	陳詩琪 林秀怡	健行科技大學財務金融系研究生 健行科技大學財務金融系教授	
5	財務收支狀況與手機成癮之研究	葉寶文 陳菀君	健行科技大學財務金融系副教授 健行科技大學財務金融系研究生	
賦歸				

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會
【現場發表場次】C-2 場

論文發表會場:民生與設計大樓 L902

C-2 場

主持人:輔仁大學餐旅管理系主任柯文華教授

15:00 16:30	題目	發表人	單位	評論人(單位)
1	以正規概念分析探討台灣旅遊市場之需求概念架構-以外國討論區為基礎	李來錫 范雯雯	國立屏東大學資管系副教授 國立屏東大學資管系碩士生	輔仁大學餐旅管理系主任 柯文華教授 健行科技大學餐旅管理系 李蘋娟助理教授
2	調酒師在技能學習過程中的沉浸式體驗之探討	羅際康 陳淑娟	國立高雄餐旅大學餐旅研究所研究生 國立高雄餐旅大學餐旅研究所副教授	
3	The Adoption of Versatile Leadership to Cope with Aftereffect of COVID-19 in Jakarta Hotel Industry: Lewin's Three Stages of Change Approach	Budi Trisna Lu, Cheng-Chieh	Graduate Institute of International Human Resource Development National Taiwan Normal University	
4	從例規僵固到組織創新—以非營利地方組織為例	曾泰源	靜宜大學創新與創業管理碩士學位學程研究生	

賦歸

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會 【壁報發表名單】I

編號	題目	作者	單位
21	地方特色產業電子商務平台國際化營運模式	李義祥 陳偉誠	育達科技大學觀光休閒管理系副教授 育達科技大學行銷與流通管理系兼任助理教授
38	應用 AHP 探討企業選擇內部溝通通訊軟體關鍵因素之研究	李坤清 張馨方	世新大學資訊管理系副教授 世新大學資訊管理系研究生
60	評論”強化 He 與 Kiesler 數位簽章之研究”	陳彥合 謝昌志 陳正鎔	萬能科技大學電資研究所 萬能科技大學資訊管理系 萬能科技大學資訊管理系
74	靈性領導對國小教師工作敬業之影響-以主管情感信任和主管滿意為中介	吳偉立 陳以真	健行科技大學國際企業經營系副教授 健行科技大學國際企業經營系碩士班研究生
84	評論”改良版盲簽章策略”	陳彥合 謝昌志 陳正鎔	萬能科技大學電資研究所 萬能科技大學資訊管理系 萬能科技大學資訊管理系
91	東協會員國家總體經濟與教育研究	彭開琮 楊適如 鄭思維	健行科技大學國際企業經營系副教授 健行科技大學國際企業經營系助理教授 健行科技大學國際企業經營系碩士班

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會

【壁報發表名單】II

編號	題目	作者	單位
61	大學學生會服務品質重視度與滿意度之研究—以 X 大學為例	李美蘭 邱銳	福建三明學院經濟與管理學院講師 福建三明學院海峽理工學院學生
72	品德領導對國小教師工作敬業之影響-以心理資本為中介	杜婉菁 吳偉立	健行科技大學國際企業經營系碩士生 健行科技大學國際企業經營系副教授
73	服務領導對國小教師工作滿意度之影響—以領導者與成員的交換關係及使命為中介	李佳婷 吳偉立	健行科技大學國際企業經營系碩士班 健行科技大學國際企業經營系副教授
95	組織公民行為統合分析研究	吳善修 陳殷哲	清華大學教育心理諮商學系研究所在職班 清華大學教育心理諮商學系副教授
81	探討影響社會企業商品購買行為之研究：以價格意識為調節變數	呂慈恩 詹剛輝 陳子洋	健行科技大學國際企業經營系助理教授 健行科技大學國際企業經營系碩士班 健行科技大學國際企業經營系碩士班
62	運用跨層次分析探討影響消費者 APP 購買意圖之研究	呂慈恩 葉品好 張若儀	健行科技大學國際企業經營系助理教授 健行科技大學國際企業經營系碩士班 健行科技大學國際企業經營系碩士班

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會
【壁報發表名單】 III

編號	題目	作者	單位
70	探討台灣家族企業與非家族企業上市公司之股利政策：兼論公司治理之觀點	簡汎諺 陳信憲	國立彰化師範大學財務金融技術學系研究生 國立彰化師範大學財務金融技術學系教授
89	台灣處置股票的投資策略：以生技產業為例	彭開琮 楊適如 吳尚穎	健行科技大學國際企業經營系副教授 健行科技大學國際企業經營系助理教授 健行科技大學國際企業所碩士班研究生
90	國際油價對能源 ETF 的影響	彭開琮 楊適如 王昭文	健行科技大學國際企業經營系副教授 健行科技大學國際企業經營系助理教授 健行科技大學國際企業經營系碩士班研究生
92	指數股票型基金投資效益-高股息 0056	彭開琮 楊適如 楊淑珍	健行科技大學國際企業經營系副教授 健行科技大學國際企業經營系助理教授 健行科技大學國際企業經營系碩士班研究生

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會
【壁報發表名單】IV

編號	題目	作者	單位
47	個人投資使用理財機器人的需求考量、行為意圖、風險疑慮因素影響使用行為之研究	劉宇豪	國立臺灣師範大學工業教育學系科技應用管理碩士在職專班研究生
51	應用層級分析法分析消費者使用共享電動機車之關鍵因素	鄭浩育	國立臺灣師範大學工業教育學系科技應用管理組碩士班研究生
58	基於 IPA 分析檢視購物廣場滿意度研究-以三明萬達廣場為例	李美蘭 劉襄瑩	三明學院經濟管理學院講師 三明學院海峽理工學院學生
50	The Beauty of Food - A Transnational Research to Explore the Key Success Factors between Taiwanese and American Specialty Catering Marketing	Yan-Liang Liu Chao-Hung Huang	Department of Applied English, Chaoyang University of Technology Assistant Professor ,Department of Business Administration, National Chin-Yi University of Technology

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會
【壁報發表名單】V

編號	題目	作者	單位
20	膠囊旅館服務品質與滿意度之關係探討	匡龍華 林建文	丹尼爾 SPA 汽車旅館主任 百事得餐飲烘培顧問
39	熟齡族休閒參與動機、休閒效益與幸福感關係之研究	楊欣蓓	朝陽科技大學研究生
45	餐廳位址對顧客的消費動機、體驗價值與消費意願之關聯性研究	簡秋蘭 陳紫綾 李秉鍾 石倍芳 顏均如 李振弘	台南應用科技大學餐飲系助理教授 台南應用科技大學餐飲系學生 台南應用科技大學餐飲系學生 台南應用科技大學餐飲系學生 台南應用科技大學餐飲系學生 台南應用科技大學餐飲系學生
52	應用多層級分析法(AHP)探討影響民眾國內旅遊選擇住宿之關鍵要素	陳炳睿	國立臺灣師範大學工業教育學系 科技應用管理組碩士班研究生
54	服務補救對再購意願之影響—以餐飲派送系統為例	戴永家 曾國書 蕭辰宇	
56	新南向政策影響觀光旅館營運績效之研究	樓禎祺 王淑芬	健行科大國際企業經營系教授 健行科大企業經營研究所學生
63	旅館業經營模式比較之研究-以 CitizenM 旅店和台北凱達大飯店為例	謝麗玫	宏國德霖科技大學會展活動管理系助理教授
71	基於人格特質觀點探討餐飲產業員工社會規範與利環境行為關聯性	周齊譜 施玉祥 江裕春 洪嘉仁	聖約翰科技大學上校軍訓室主任 宏國德霖科技大學餐旅管理系講師 穀保高級家事商業職業學校餐飲科主任 宏國德霖科技大學餐旅管理系助理教授
87	探討餐廳服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度之關係--以西堤牛排為例	曹信財	東南科技大學產業經營管理研究所

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會

【現場發表論文摘要】

Session A

企業開發智能客服系統成功關鍵因素探討-以 A 公司為例

吳俊達 (世新大學資訊管理系研究生)

資訊快速轉變影響企業內外環境劇烈變化,隨著網路發展與普及,客服中心進入全渠道服務時代,包含電話、視訊、E-Mail、APP、網站、社群媒體、文字聊天機器人等,企業服務範圍變得如此廣泛,迫使客服中心需要轉型,必須導入新系統提升服務品質與客戶滿意度。

本論文以個案分析導入智能客服系統,以電子化客戶關係管理系統延伸電腦電話整合技術,結合客服中心後端系統,探討整理發現導入之成功關鍵因素影響,主要有營運戰略利益構面影響組織運作效率與營運優勢、管理高層支持構面影響新技術系統導入成功率、技術成熟度構面影響投入成本與導入效益、知識管理能力構面影響服務品質與企業競爭力,並以實務導入經驗從需求目標確認、專案組織團隊、政策配套措施、導入評估計畫、未來發展延伸性作為系統導入建議方向,期盼作為企業導入客服中心新系統與轉型的參考與依據。

關鍵詞:客服中心、全渠道、客服系統、個案研究、文字機器人、交換機、電腦與電話整合、資訊系統。

2.石化業導入智慧型維護平台系統之研究-以 C 公司為例

王欣茹 (世新大學資訊管理系研究生)

預測性維護相較於多數傳統的預防性、基於時間週期的維護方法可以極大地減少維護工業資產的時間與成本。預測性維護能夠結合設備的運行記錄與設備當前的健康狀態去說明減少無效維護的時間與所用資源,從而優化對資產的維護與提升運營效率。

本研究藉由對石化業 C 公司導入智慧型維護平台之預知保養策略的個案研究與探討,利用預測性分析方法與先進的線上識別模式技術用於識別早期的設備健康狀況問題及提供查看與設備相關的失效模式及故障診斷資訊的功能,使產業在生產上更加智慧化。

運用連結生產製程、設備及人員動態、歷史資料、巡檢資料等資訊,透過數據資料自動收集,導入即時生產管理及品管製程能力分析等作業,藉以優化製程系統提升產品競爭力,加速生產製造流程、達到智慧工廠之目標。

希望透過此研究,能對製造業導入自動化、智能化、智慧化的執行與程序有進一步的認知,並對製造業經營者、管理者提供建置的解決方案,作為提升競爭力的參考。

3.探討共享經濟成敗關鍵因素—以共享單車為例

李坤清、吳崇琦 (世新大學資訊管理系教授、世新大學資訊管理系研究生)

隨著網路世代日益精進科技技術,透過行動裝置使人與人的距離又更近了,並且新崛起的模式發展蓬勃,當下共享經濟也是熱門議題,當中包含共享單車、共享機車、共享汽車,也是其中的一種。不管是國外還是台灣,各國政府針對共享單車管理上,都產生了許多的麻煩與紛爭,在這些爭論中,政府各相關單位必須出來協助解決或是主導整個共享產業的方向。然而政府所採用的策略,在法令施行過程當中,是否達到管理單車的概念,對於企業來說也對共享經濟的走向,一定都會有具有代表性的影響。本研究主要探討,臺北市共享單車經營成敗的關鍵因素,內容包含我國道路交通管理處罰條例法令及運具經營管理自治條例法規是否完善、各租賃站點車輛清潔保養及調度、租借機制計費方式優惠社會保險、單車技術(有無)樁內變速器門市客服、國人法治素養道德習慣觀念等構面,經收集文獻後、本研究彙整出各構面的準則因素,尋找專家訪談方式確認構面與準則,再以層級分析法(AHP)設計問卷,並透過專家問卷方式,了解各關鍵構面之權重及相關準則權重,期做為政府與共享單車經營者之參考,研究構面及準則重要性排序結果如下:

1.男性專家:共享單車品質維護、共享單車的技術、共享單車的管理、共享單車租借機制、國人法治素養道德。

2.女性專家:共享單車的管理、國人法治素養道德、共享單車品質維護、共享單車租借機制、共享單車的技術。

以上構面準則權重研究之結果,後續提供給政府與業者間共同研議,較適合經營模式之參考。

關鍵詞:共享經濟、共享單車、共享汽車、共乘服務、共享空間、經濟發展、公共自行車

4.在動態競爭理論基礎下,資源轉向策略如何影響公司績效?以長榮航空與中華航空為例

例

于一君、賴勇成 (健行科技大學國際企業經營系研究生、健行科技大學國際企業經營系

助理教授)

本研究以動態競爭理論為核心基礎,從資源轉向策略的角度來分析在多重市場接觸下從事商業競爭的廠商,使用攻擊競爭行動與績效表現的相關性。研究對象為國內上市且具規模的航空公司之中華航空與長榮航空,分析數據為2009年到2018年共10年間的新聞事件紀錄之數據資料庫。以增加飛行架次為直接攻擊行為,航線為競爭場域,座位數為新資源,相對座位總數為相對競爭強度,載客人數為市場利益,最後以座位總數與載客人數之比率產出替代變數載客率為績效表現。本研究發現:攻擊策略行動會發生在長程航線並與載客率提升有正相關。本研究結果對於企業決策者如何使用資源轉向策略行動來制定公司的營運方針具有參考價值。最後依照本研究的發現與結論,可以對於未來相關研究者提出幾點建議以供參考。

關鍵詞:動態競爭,資源轉向策略,多重市場接觸,攻擊

5.大學生理財觀與其學習效能及幸福感之研究

葉寶文、力小雯 (健行科技大學財務金融系副教授、健行科技大學財務金融系研究生)

大學生處於步入成年期的過渡階段，具有旺盛的消費需求，卻無獨立的經濟能力，其學費與生活費用大多仰賴家庭支付，在其有限可供支出的收入中，如何管理財務，使財務達到平衡便顯得極為重要。隨著大學教育普及化，大學生的素質良窳不齊、平均水準相對下滑，探究大學生的學習效能如何顯然必要。根據董氏基金會 2012 年的調查指出約每五人就有一名大學生有明顯憂鬱情緒，需尋求專業協助，因此大學生的求學過程是否擁有幸福與美好的生活狀態，值得加以探討。本研究旨在瞭解不同背景變項的大學生在財務管理、學習效能與幸福感之差異情形，以及大學生的財務管理、學習效能與幸福感之間的關係，並使用「個人基本資料」、「學習效能量表」、「幸福感量表」為研究工具，以台灣地區之大學生為研究對象，自 2020 年 1 月 9 日起至 2020 年 3 月 31 日止取得有效問卷 649 份為樣本，採用信度分析、因素分析、主成份分析與多元迴歸分析等統計方法進行資料分析。研究結果顯示：1.不同性別、有無打工、有無虔誠的宗教信仰、整體課業成績好壞，大學生的學習效能有顯著的差異。2.不同性別、有無交往對象、有無虔誠的宗教信仰，大學生的幸福感有顯著的差異。3.不同性別、有無交往對象、有無就學貸款，大學生的財務收支狀況有顯著的差異。4.大學生在財務智商、學習效能與幸福感上呈正相關。

關鍵詞：大學生、學習效能、幸福感、信度分析、主成份分析、多元迴歸模型

6.智慧農遊發展特色與服務體驗初探

張蓓琪、陳鴻彬 (開南大學觀光運輸學院副教授、致理科大休閒遊憩系副教授)

農業旅遊是運用農業資源提供給遊客鄉村旅遊地的食、宿、行、遊、購、娛、育、美等產品組合，並型塑旅遊特色的一種旅遊型態。隨著體驗經濟時代來臨，如何運用智慧科技有效提供具獨特的旅遊體驗更是未來能否持續吸引遊客的關鍵所在。智慧農遊除了強調加強資通訊技術，結合地理資訊系統 GIS 與 GPS 定位規劃旅遊行程、以 APP 與 WiFi 等方式呈現旅遊資訊內容，達到智慧旅遊目的之外，更重要的是在於深化旅遊服務體驗與回饋服務設計。OttoandRitchie(1996)將「服務體驗」定義為「顧客在參與服務過程中的主觀感受」。本研究以桃園休閒農業區智慧農遊應用為探討案例，將按 OttoandRitchie(1996)所提出之四大構面：1)愉悅感(hedonic)、2)平靜感(peaceinmind)、3)參與感(involvement)與 4)認同感(recognition)。進行探討。本研究冀望研究成果可作為未來發展智慧農業旅遊服務設計之參考依據。

關鍵詞：智慧農遊、服務體驗、智慧觀光、休閒農業

健行科技大學第 15 全國商學暨觀光餐旅研討會

【現場發表論文摘要】

Session B-1

1. 室內設計業之企業倫理探究

張仁家、李雅婷 (國立臺北科技大學技術及職業教育研究所教授、國立臺北科技大學技術及職業教育研究所研究生)

本文旨在瞭解室內設計產業和企業倫理的關聯性，探討企業對業主、員工、環境與社會的倫理責任。以企業倫理角度出發，在對室內設計產業以及倫理關係闡釋的基礎上，將室內設計業之設計範疇區分為內、外部關係倫理，論述了室內設計產業發展現況。本文認為改革當今室內設計企業管理體制、實行倫理化經營以及進行倫理培訓，有利于產業永續發展。最後，本文綜論室內設計業企業倫理至少包含以下面向，包括：(一) 提升企業產品與服務品質的生產倫理。(二) 建立企業與自然環境互相依存的環境倫理。(三) 企業應先追求自利再求公益的社會倫理。(四) 講究利他主義的領導倫理。(五) 各司其職與良善合作的職場倫理。(六) 秉持「以人為本」公平正義的人資倫理。

關鍵詞：室內設計、企業倫理、設計倫理

2. 中小企業智慧資本重要性之研究

趙祖郁、劉仲矩 (國立臺北大學企業管理學系研究生、國立臺北大學企業管理學系教授)

中小企業在整體台灣經濟結構中扮演重要的角色，是為一個國家經濟增長及發展的重要指標，所以任何可以增強中小企業競爭力的因素都應該被重視，經過調查可以發現中小企業相關的研究大多數與金融、人力資本和 CSR 相關，近年來沒有特別探討中小企業與智慧資本之間的關聯性，但是，當今企業競爭的本質已逐漸由實體轉向無形，從看得見的資產轉向看不見的資產，智慧資本逐漸成為知識經濟的重心，故本研究以智慧資本衡量指標來探討要素的整體權重排序，以此來了解企業應該優先發展哪些智慧資本，研究中以各年齡層有求職經驗之人員為研究對象，有效問卷共 25 份，根據各個學家發展出的智慧資本指標來制定中小企業智慧資本衡量指標的四個主構面並歸納延伸出十六項的次構面，再以層級分析法研究找出其構面之重要性排序，加以研究探討。希望透過此研究結果提供中小企業的高階管理者相關之理論與實務建議。

關鍵詞：中小企業、智慧資本、層級分析法

3.職家衝突對離職傾向之影響：以職業倦怠為中介變項

朱曉萍、張瑞元、林貞慧 (嶺東科技大學企業管理系副教授、靜宜大學財務金融系兼任
助理教授、嶺東科技大學企業管理系研究生)

由於護士短缺是醫療系統面臨的主要問題，護士短缺可能對患者安全和健康結果造成影響，因而了解護理人員的離職傾向影響因素對醫療組織而言是很重要的議題。本研究旨在探討護理人員的職家衝突、職業倦怠與離職傾向之間的關聯，以及職業倦怠在職家衝突與離職傾向之間的中介效果。透過台灣中部某私立區域醫院護理人員為研究對象，採便利抽樣方式發放問卷，共發放 500 份問卷，回收有效問卷為 422 份，有效問卷回收率為 84%。分析方法採用 Pearson 相關分析及多元迴歸分析。研究之結果顯示：(1)職家衝突正向且顯著影響職業倦怠；(2)職業倦怠正向且顯著影響離職傾向；(3)職業倦怠在職家衝突與離職傾向之間具有部分中介效果。因而，護理人員的職業倦怠會導致離職傾向，如果能降低職家衝突則可降低護理人員的職業倦怠，也可降低護理人員的離職傾向。最後，依研究結果提出具體的管理意涵與未來研究的參考方向。

關鍵詞：職家衝突、職業倦怠、離職傾向、護理人員

4.預付-現金-信用交易條件下考慮含有不良品與碳排放政策之退化性物品的經濟生產 批量模式

楊志德、張英仲、閔國維 (健行科技大學國際企業經營系教授、健行科技大學工業管理
系副教授、健行科技大學工業管理系研究生)

全球暖化與極端氣候已為全球自然生態和社會經濟發展帶來許多負面的影響，因此各國政府相繼研擬並採取碳排減量政策來降低企業營運活動對環境帶來的衝擊。企業在進行生產與存貨管理的過程中，如何將碳排減量政策納入決策進行調整，是攸關能否永續發展的關鍵。另一方面，現實買賣交易中，賣方通常會要求買方在下單時預先支付一部分金額作為訂單履約的保障；接著，在收到物品時再支付一部分的購買費用，剩餘的貨款則允許在一段信用交易期間後才付清。此種所謂的「預付-現金-信用」的交易條件已見普遍。因此，本研究擬建立在預付-現金-信用交易的一般化條件下，考慮碳限額與交易的碳排減量政策之經濟生產批量模式。模式中亦考慮生產過程中含有不良品以及物品具有退化現象。主要目的是決定最適的生產與存貨策略以使得考慮碳限額與交易政策下的總利潤為最大。在模式求解部分，擬藉由數學分析針對所建立的模型進行求解。進一步，將利用較符合實際狀況的數值範例來說明求解程序，並對模式的參數進行敏感性分析，以了解企業在面臨環境變化時，如何進行最適決策的調整及對總利潤的影響。最後，希望透過數值分析所獲得一些有意義的管理意涵，能提供管理者進行相關決策時的決策參考。

關鍵詞:存貨、預付-現金-信用交易、經濟生產批量、不良品、碳排放

5.嫌惡設施與購屋價格——以桃園地區為例

王忠建、余奕廣 (健行科技大學財務金融系助理教授、健行科技大學財務金融系研究生)

對一般民眾而言，買賣房屋是一輩子的大事，也可能是單價最高的商品。所以民眾在購買之前，總會仔細評估各種因素如：建築品質、住宅環境、鄰居評價等；而住宅環境周遭的公共設施常常是隱藏屬性導致民眾有誤判的情形發生，比如嫌惡設施的存在，雖然有區分為生理上與心理上的影響，但是都會影響房價的主要因素之一。本研究結果發現，嫌惡設施也有區分影響輕重的分別，其對於周圍房價確實存在一定影響力，並且會依影響程度而造成降價幅度的不同；而民眾也會區分為自住與投資而對嫌惡設施有不同的，自住民眾會對嫌惡設施特別在意，投資民眾則是在有投資報酬率的前提下可以容忍嫌惡設施的存在。本研究目標在殯儀館與高壓電塔這兩者，比較這兩者對於民眾的觀念與影響差異的存在，並探討這兩者對於周遭房屋交易與降價程度的影響。

關鍵詞：嫌惡設施、風水禁忌、購屋影響

6.從跨領域學習評估職訓教育績效

葉寶文、蘇彩雲 (健行科技大學財務金融系副教授、健行科技大學財務金融系研究生)

全球產業與經濟的快速變遷快速發展下，勞動市場與就業結構也隨之產生轉變，受到失業問題的衝擊，政府為解決失業問題，及協助失待業勞工習得一技之長，順利進入職場，積極辦理多項失業者再就業的輔導工作，其中職業訓練便是輔導再度進入職場工作及預防再失業之功能。本研究旨在探討失業者參與職業訓練是否為跨領域學習，與其個人學歷等社經背景之關係，並進一步以就業成效進行職訓教育績效之探討。本研究以 104 年至 108 年勞動部勞動力發展署桃竹苗分署委託健行科技大學辦理失業者職前訓練之失業學員結訓後三個月的問卷調查資料，此一次級資料，有效樣本數共計 1,972 筆，實證模型採用多元迴歸模型與樣本選擇模型進行實證分析，利用接受職訓教育之學員學歷、是否跨領域學習、及結訓後再次投入就業市場情況與其就業薪資等資料，探究影響學員選擇跨領域學習之因素為何，並以結訓後再就業之薪資進行職訓教育績效評估。研究結果顯示，參與職業訓練結訓後能在 90 日內找到工作的學員，學歷越高薪水越多，就業機會也越好；跨領域學習之下，學歷越高就業機會越大，訓練時數越長對於就業機會越高，在薪資表現跟工作表現有正向關係，顯示跨領域學習可以帶來就業機會增加，職訓教育在就業機會與薪資表現也有正面的作用。

關鍵詞：職業訓練、跨領域學習、補助津貼、迴歸分析、樣本選擇模型

【現場發表論文摘要】

Session B-2

1. 企業社會責任指數成分股異動對股東財富之影響～以道瓊永續性指數為例

依正吳 (南華大學財務金融學系)

本文以社會責任投資指數 (Socially Responsible Investment Index) 作為研究的對象，資料採用道瓊永續性指數 (Dow Jones Sustainability World Index, DJSI)，並依該指數裡的成分股 (component stocks) 異動資料，使用 datastream 取其中的該異動成分股之股價 Price 與交易量 Volume，驗證道瓊永續性指數指數 (Dow Jones Sustainability World Index, DJSI) 修訂 (新增 addition 或刪除 delete) 時，宣告 announcement 的價格效果 price effect 與交易量 volume 效果的變化，結合當前驗證價格與成交量模型的幾個假設，(例如資訊內涵的效應、價格壓力假說 price-pressure hypothesis PPH、不完全替代假說 imperfect substitutes hypothesis ISH 與(資訊內涵假說 Information Content Hypothesis..等。)及探討成分股異動時，是否具有異常報酬率 Abnormal Return? 其價格是否逐漸呈現完全逆轉 reversal 的效果。實證結果顯示，道瓊永續性指數成分股編制修訂的事件宣告後，不論是新增或是剔除，對於異動的個別股票之股價會有變動的影響，異動個股的股票被指數所加入，則該個股股價則會上漲，反之，如果異動的個股被指數所剔除，則該個股的股票價格則會下跌，存在顯著負的異常報酬，並具有資訊內涵 (Information Content)。新增股或刪除股的宣告效果支持價格壓力假說的假設，結論亦顯示支持流動成本 Liquidity Cost Hypothesis; LCH 假說與不完全替代假說。

關鍵詞: 道瓊永續性指數、社會責任投資指數、成分股異動

2. 元大台灣 50 與景氣對策信號之投資策略實證研究

王忠建、黃泫文 (健行科技大學財務金融系助理教授、健行科技大學財務金融系研究生)

2020 年初，新冠肺炎波及全球，股美國聯準會、我國中央銀行紛紛降息拯救市場，台灣銀行一年期定存利率也跌破 1% 的大關。想靠定存利息安心退休，已成一個不可行的夢想。近幾年，懶人投資術已成一種趨勢。透過買入指數型基金 (ETF)，即使上班也能參與市場來累積資產

行政院經建會每月 27 日會公佈前一個月的景氣對策信號。依所分布的區間給予代表燈號，藍燈代表市場過度悲觀、紅燈則是過度樂觀。經過統計，景氣對策信號與大盤指數具高度相關性。

本研究模擬自 2003 年 6 月至 2020 年 8 月景氣循環信號與元大台灣 50 (股票代號: 0050) 的淨價表現並藉以下四種買入方法:

- ① 藍燈出現時買入，並持有至紅燈賣出。
- ② 黃藍燈 (含以下) 出現時買入，並持有至黃紅燈 (含以上) 賣出。
- ③ 信號分數 20 分以下買入，持有至信號分數 30 分以上賣出。
- ④ 信號分數 20 分以下買入，當分數跌至 15 分以下加碼買入；持有至 30 分以上賣出。

計算各組合每次進出場之平均間隔期間、平均報酬率、平均年化報酬率等以尋找最佳投資策略。

關鍵詞 (Keywords): 總體經濟指標、元大寶來台灣卓越 50 證券投資信託基金、景氣對策信號

3. 股市監視制度下之投資策略探討

葉汶銓、王瑪如 (國立高雄科技大學財務管理所碩士、國立高雄科技大學財務管理所教授)

台灣股市的監視制度從民國 79 年 8 月 1 日開始實施，其目的在於及時監控股票市場運作，避免連續異常交易行為出現危害整體市場發展；並且提供公開的資訊供投資人作為參考，以維護整體市場的穩定性。

本研究以注意股宣告日($T=0$)為基準，透過事件研究法分析在宣告日前十日至宣告前一日不同條款下的平均累積異常報酬，即($SCAR(-10,-1)$)與宣告日當天至宣告後十日的 $SCAR(0,10)$ ，另外也從多元迴歸模型分析中找出影響不同狀況下 $SCAR$ 之可能因素。

由實證研究結果發現：(1)依據注意股宣布進出場最具效益的是第一款至第五款有關漲跌幅、成交量與周轉率的法條，而第五款的規範則是最有可能從中獲利的(2)除了法條之外，還能搭配 $SCAR(-10,-1)$ 的方向來參考，在報酬率為正的前提之下，宣告之後的異常報酬率會逐漸收斂至 0；但報酬率為負的則否(3)公司規模越大與電子產業較不容易受到異常報酬的影響(4)當注意股宣布之後，影響個股異常報酬的只剩下大盤報酬，這種情形在 $SCAR(-10,-1)$ 為正的公司更是明顯。

關鍵詞：注意股票、監視制度、異常報酬、事件研究法

4. 家庭經濟環境與勞參率考慮少子化的影響

黃雅琳、曾真真 (健行科技大學財務金融系研究生、健行科技大學財務金融系教授)

本研究旨在探討家庭經濟環境與勞參率考慮少子化的影響。研究採用 1998 年至 2018 年各縣市所提供之統計資料，以檢驗研究假說，研究結果顯示家庭經濟環境與勞參率呈正向關係，少子化與勞參率呈部分支持，少子化會調節家庭經濟與勞動參與率之關係。

關鍵詞：家庭經濟、勞動參與率、少子化

5. 教育程度、婚姻狀態與勞資爭議之關係

詹慧英、曾真真 (健行科技大學財務金融系研究生、健行科技大學財務金融系教授)

本研究主在探討教育程度、婚姻狀態與勞資爭議之關係。實證數據採用 1999 年至 2018 年共 20 年間，台灣本島 204 個縣市別提供之統計資料，共取得 273 個有效變數作為分析，檢驗我國各縣市教育程度、婚姻狀態與勞資爭議之關係。其研究結果顯示教育程度、婚姻狀態二者皆與勞資爭議呈負向顯著關係。

關鍵詞：教育程度、婚姻狀態、勞資爭議

6.人口老化與勞動參與率：考慮城鄉差距之關係

曾真真、王嘉珍 (健行科技大學財務金融系教授、健行科技大學財務金融系研究生)

本研究旨在探討人口老化、勞動參與率與城鄉差距之關係。人口結構老化，再加上少子化的衝擊之下，人口紅利面臨極為堪憂的景況，造成勞動力相對應短缺，且隨著醫療技術水準進步，國人平均餘命延長，種種因素更凸顯勞動力不僅短缺且同時亦有老化趨勢，遠遠影響一國經濟社會的發展，故各國政府莫不將其列為優先關注的政策議題之一。實證時採用 1999 至 2019 年各縣市所提供之統計資料建構迴歸模型，取得 418 個有效樣本作為分析，檢驗各縣市人口老化、勞動參與率與城鄉差距的關係。結果發現人口老化與勞動參與率呈負向關係，扶養比與勞動參與率呈正向關係，且在城鄉差距間呈現顯著差異之關係。

關鍵詞(Keywords)：人口老化、勞動參與率、城鄉差距

7.產業結構、家庭經濟與家庭暴力之關係，以城鄉差距為例

林文雅、曾真真 (健行科技大學財務金融系研究生、健行科技大學財務金融系教授)

本研究主在探討產業結構、家庭經濟與家庭暴力之關係，以城鄉差距為例。實證數據採用 2005 年至 2019 年間，台灣本島 19 個縣市別提供之統計資料，共取得 265 個有效變數作為分析，檢驗我國各縣市產業結構、家庭經濟與家庭暴力之關係。其研究結果顯示產業結構、家庭經濟二者皆與家庭暴力呈負向顯著關係。

關鍵詞：產業結構、家庭經濟、家庭暴力

【現場發表論文摘要】

Session C-1

1. 不同消費族群對於 CityCafe 其顧客滿意度與忠誠度之研究-以 7-ELEVENH 門市為例

鄭浩育、陳炳睿 (國立臺灣師範大學工業教育學系科技應用管理組碩士班研究生、國立臺灣師範大學工業教育學系科技應用管理組碩士班研究生)

CityCafe 是 7-Eleven 統一超商在其便利商店之內所經營的現煮咖啡品牌，踏進 7-ELEVEN 門市便會看到「一杯不簡單的 CITYCAFE」，在台灣品牌發展史，似乎找不到一個產品品牌，可在短短 11 年內，創造出百億元營業額，比很多企業年營收還高。本研究目的主要在探討不同消費族群的顧客對 CityCafe 的滿意度是否影響其對產品的顧客忠誠度，進而從中了解消費族群的特徵。研究對象是針對 7-ELEVENH 門市購買 CityCafe 的消費者，發放問卷期間為民國 109 年 7 月 1 日至 109 年 7 月 31 日，共計一個月，並以便利抽樣方式，進行問卷調查。其問卷內容包含顧客忠誠度、顧客滿意度及個人背景變項，已回收 218 份有效問卷，再利用 IBMSPSS 軟體用統計分析方法進行分析。

本研究結論為：(一)顧客滿意度對顧客忠誠度有正向的影響；(二)銷售據點多是影響消費者對 CityCafe 顧客忠誠度之主要因素；(三)每週平均喝幾杯咖啡及每週購買 CityCafe 次數對於 CityCafe 之顧客滿意度與顧客忠誠度有顯著影響。

關鍵詞：顧客滿意度、顧客忠誠度、7-ELEVEN

2. 以 TRIZ 設計樸門農法之創新商業模式

張慧君、邱敬絲、謝佩珊 (國立聯合大學經營管理系學生)

近年陸續發生重大食安事件，食安日益受重視，國民於飲食的要求上，不只吃得飽更要吃得好例如要求：更健康的食物與永續潔淨的環境；過去普遍實行慣行農法，造成肥料價格高漲、殘留農藥與肥料、污染土質與環境、增加害蟲抗藥性等。在不危害農民、生物與耕作前提下，目前存在各種農法如德國推動的有機農業運動、日本自然農法與澳洲的樸門農法，其中樸門農法強調適當運用科技，規劃符合自然而且能自給自足，我們認為較適合台灣小農經營農場；然而採用非慣行農法，讓農作物品質較佳、生態維護較永續，卻面臨產量較少且成本較高的困境，為解決此矛盾本論文運用 TRIZ 的創新方法找出有利於樸門農業的創新商業模式：利用 TRIZ 方法中的 39 個工程參數產生的矛盾矩陣，對照四十發明原則來解決樸門農業在經營層面上所面臨的課題，藉由創新的商業經營模式來實踐保護環境與提升經濟與社會價值等目標，通過我們在樸門農法上的研究與分析，最後，本論文找到創新的樸門農業經營模式，使得在有限耕作面積、農村人力不足和通路不暢下，推動創新的樸門農業經營模式，讓更多人買到樸門農業農作物，讓小農得以永續經營，本論文的研究案例，是國內首度利用 TRIZ 技術解決樸門農業在經營管理上的問題。

關鍵詞：創新商業模式、自然農法、TRIZ、樸門農法、慣行農業

3.社群數據分析對市場機會辨識影響之研究

譚大純、莊靜蓉、沈麗欣 (國立高雄師範大學事業經營學系教授、國立高雄師範大學事業經營學系碩士、國立高雄師範大學事業經營學系研究生)

隨著網路的崛起，社會大眾活躍於社群媒體，企業在進行大數據分析開始重視外部數據如社群媒體以掌握市場趨勢，從中觀察、瞭解、預測、評估市場需求以開發新機會。近年在行銷及管理領域裡，市場機會辨識成為諸多學者討論的議題之一。

本研究即探討數據分析對市場機會辨識之解釋力。本研究的數據分析係依據 Pariseetal.(2012)及 Zack(1999)所建構的四個面向中的其中兩個面向：社會分析及決策評估；市場機會辨識則依據 Shortetal.(2010)與 Mainelaetal.(2014)所劃分的機會發掘及機會創造，探討數據分析之外部數據對市場機會辨識之影響。

本研究採取問卷調查法，研究對象為 2020 年天下 600 大服務業及 150 大金融業者，回收 129 份有效問卷，經由統計分析得到下列研究結果：

(一) 數據分析之社會分析對市場機會辨識之發掘產生正向顯著影響。

(二) 數據分析之決策評估對市場機會辨識之創造產生正向顯著影響。

由結果所見，數據分析之外部數據對市場機會辨識有顯著影響。最後亦提出實務建議與後續研究發展方向若干。

關鍵詞：數據分析、市場機會辨識

4.大桃園地區待業民眾理財態度與投資行為之探討

林秀怡、陳詩琪 (健行科技大學財務金融系教授、健行科技大學財務金融系研究生)

在大環境的影響之下，投資理財的意識抬頭已越來越普及化，本研究主要在探討大桃園地區待業民眾理財態度與投資行為之關聯，透過問卷調查法與 SPSS 統計軟體的 ANOVA 分析來進行研究。問卷調查法以大桃園地區待業民眾為研究對象，有效樣本為 322 份，其研究結果整理歸納如下：

- 一、 大桃園整體待業民眾理財的態度是比較偏向穩健型。
- 二、 大桃園地區待業民眾於投資的主要動機前三名：1、累積財富。2、退休生活理財規劃。3、子女的教育基金。
- 三、 待業民眾投資的工具所佔比率最高為儲蓄保險，其次為股票，第三為定存。
- 四、 大桃園地區待業民眾的投資商品選擇因素，最重視的是投資商品的風險，其次是投資商品的報酬率，再來是對投資商品的了解程度，最後才是投資商品是否為財經新聞所分析的。

關鍵詞(Keywords)：理財態度、投資行為、主體元件分析

5.財務收支狀況與手機成癮之研究

葉寶文、陳菀君 (健行科技大學財務金融系副教授、健行科技大學財務金融系研究生)

自從智慧型手機推出多功能用途以來，由於國民使用人手一機普及化，使用者的數量逐年提高，使用年齡層逐漸下降。民眾對智慧型手機提供休閒娛樂的功能越趨重視，甚至有智慧型手機成癮的傾向。然而也帶來生活上各種影響，尤以健康為甚。大學生接受大學專業教育，在求學階段開始進行打工等自力更生的獨立經濟之行為，個人理財素養也影響個人財務收支分配，大學生擁有手機亦屬常態，然而使用手機成癮與個人理財能力是否有相關性，值得探討。本研究旨在針對大學生財務收支狀況與手機成癮關聯性進行探討，採用問卷調查法進行實證資料收集，本研究架構採取四個面向進行分析與檢定，探討受訪者使用智慧型手機的動機，使用智慧型手機的時機，實際使用智慧型手機的情況，使用智慧型手機的健康認知，及受訪者基本資料等，再輔以主成份分析及信度分析，找出影響手機成癮的關鍵影響因子，並輔以多元迴歸模型，進行實證分析與討論。我們預期，能妥善規劃財務收支的大學生，其手機成癮的傾向較低。本研究預期大學生的理財素養與手機成癮等方面具有顯著的相關性影響。

關鍵字：大學生、理財素養、手機成癮、信度分析、主成分分析、多元迴歸模型

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會

【現場發表論文摘要】

Session C-2

1.以正規概念分析探討台灣旅遊市場之需求概念架構-以外國討論區為基礎

李來錫、范雯雯 (國立屏東大學資管系副教授、國立屏東大學資管系碩士生)

國際旅遊風氣之盛行，增加了外國旅客前來台灣旅遊的機會，在前來台灣旅遊的準備中，外國旅客多以他國語言進行搜索相關討論區談論對該國的旅遊議題。因此，若以外國旅客的角度了解對台灣旅遊的想法與概念，將可以適當的調整與準備。本研究主要探討國家包含日本、韓國與西方國家。本研究以 google 作為抽樣資料來源，以他國語言的台灣為關鍵字進行搜尋，將所有相關文獻進行抽樣，總共蒐集 443 筆資料。本研究參考蘇嫩雅(2009)研究中依據內容分析萃取出五個重要的旅遊議題，發現其中的三個旅遊議題在資料中所提及的次數較高，因此，進一步的將三個旅遊議題再次分化五至六點的項目加以分析。利用結構上的變化趨勢，了解外國旅客對於台灣旅遊喜好程度，以及針對外國旅客在不同項目中的重視程度，研究結果可提供給相關的政府機構或旅遊業，針對外國旅客在相關的旅遊議題進行調整與準備。

關鍵詞:虛擬社群、旅遊市場、正規化概念分析、知識結構

2.調酒師在技能學習過程中的沉浸式體驗之探討

羅際康、陳淑娟 (國立高雄餐旅大學餐旅研究所研究生、國立高雄餐旅大學餐旅研究所副教授)

全球化和網路的興起，加速現代人社會活動的節奏，忙碌的生活與工作讓人無法喘息，令人身心俱疲，雖然網路科技使人們生活更便捷與舒適，但內心卻更容易感到孤獨。近年來，國人到酒吧消費的習慣，受到國外社交與休閒文化的影響，酒吧逐漸成為休閒娛樂的主流場域之一。其中，調酒師更是酒吧裡的靈魂人物，在酒吧中扮演著不同的角色，如帶動氣氛的破冰者、全神貫注調酒的表演者、傾聽顧客心聲的心理安慰者、開導顧客困惑的人生導師..等，讓顧客願意付出更多時間與金錢，來換取愉快的體驗。以酒吧經營者和教育訓練者而言，培育頂尖的調酒師，一直是重要的課題，除了要求調酒師須具備調專業技能與服務之外，亦需從內在心理層面上提升、學習，增進其對顧客的同理心、敏銳度，以及親和力。本研究引用心理學家 Csikszentmihalyi 的沉浸理論(Immersion theory)，以瞭解調酒師在技能學習歷程中，其個人精神力完全投入在調酒訓練活動上，享受其氛圍與感覺，產生興奮感及充實感等正向情緒的情形，並在深度訪談調酒師的過程中，也探討調酒學習方式如何以傳統的技術手法面為基礎，轉換至內在心理層面的體驗式學習，以提供研究結果給餐旅科系教師、業界酒吧教育訓練者與酒吧經營者，作為規劃與培訓調酒師職能之參考。

關鍵詞：調酒師、技能學習、沉浸式體驗、體驗式學習

3. The Adoption of Versatile Leadership to Cope with Aftereffect of COVID-19 in Jakarta Hotel Industry: Lewin's Three Stages of Change Approach

Budi Trisna · Lu, Cheng-Chieh (Graduate Institute of International Human Resource Development · National Taiwan Normal University)

The transmission of COVID-19 has encroached upon almost every sector across the globe, including the hospitality industry. Different strategies to abate the COVID-19 confirmed case have culminated in a temporary closure of many hospitality businesses. In Jakarta, hospitality industry is one of many that is also struggled with this pandemic outbreak, including the hotel industry. Many hotels in this critical moment have temporarily shrunk their business scope or even suspend the entire business. Furthermore, the lack of business demand has also significantly increased the number of unemployment. Whilst some impacts are beyond the hotel's control and not all issues can be resolved yet, the adoption of appropriate leadership initiatives might have a potential beneficial impact to mitigate the aftereffect of COVID-19. Therefore, the purpose of this study is to investigate the versatile leadership initiative among hotel leadership teams in Jakarta regarding the change of management processes. An interpretive research approach and semi-structured interview were employed to explore forthcoming arrangements of the hotel industry to diminish the COVID-19's aftereffect. The interview was linked to Lewin's three stages of change approach namely unfreeze, change, and refreeze to validate and broaden our understanding in change management strategy under the circumstance of crisis such as COVID-19. A non-probability purposive sampling method was used to recruit legitimate hotel managers in Jakarta as the main subjects of the study. In order to obtain a more comprehensive view of the current condition of the hotel industry in Jakarta, this study reached out managers from both international and local hotels. The findings of this study would provide valuable practical implications for hotel managers in Jakarta regarding how to implement change management more effectively and efficiently through proper leadership style during the tough time like COVID-19.

Keywords: versatile leadership, COVID-19, change management, Lewin's three stages of change approach

4.從例規僵固到組織創新—以非營利地方組織為例

曾泰源 (靜宜大學創新與創業管理碩士學位學程研究生)

地方創生是全球性重要議題，在台灣地方創生的發展方向多以發展觀光、推廣農特產品或以長照為發展方向。而推動地方創生的團體一開始通常是成立非營利性地方組織，如社區發展協會執行運作，在經營發展過程上都會遇到「成長難以突破」，也許是社區經營發展到某一程度後，參與社區活動的人不再增加；或是曾有一個「爆品」，但在熱潮過後無法以其他產品接力再突破先前的成績。當非營利地方組織在資源限制下遇到瓶頸若無法突破，長期下來會導致經營規模縮小，組織會難以經營運作甚至消滅。

突破需要改變，地方組織早已習慣每日發生在自己身邊的事物，沒有意識到自己需要改變或是發現改變現況所帶來的價值。Nelson and Winter 認為例規是內建於組織的習性而不單純只是行為，長期以來組織例規被視為是讓組織穩定發展的力量，例規會變化是經年累月後慢慢產生的，此變化的發生多數是經過長期歷程慢慢醞釀成形的。但是在面臨現今科技、環境與經濟發展高速變化與高度不確定性，若是只靠組織內部緩慢地改變是無法順應大環境的變化。

本文希望藉由作者在台中清水武鹿社區與社區發展協會共同舉辦活動的歷程，探討外部團體如何突破地方組織的慣性，讓地方組織透過外部的影響加速改變的動力以此為借鏡。

關鍵詞：組織例規、地方創生、非營利組織、改變

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會

【壁報發表論文摘要】

Session I

21.地方特色產業電子商務平台國際化營運模式

李義祥、陳偉誠 (育達科技大學觀光休閒管理系副教授、育達科技大學行銷與流通管理系兼任助理教授)

木酢達人身為新一代創業者及青年成功創業典範，其成員網羅具備攝影、美術、資訊、網頁設計、社群網路經營、關鍵字應用、搜尋引擎優化、網路直播等各領域專長之人才，從網路出發成為電子商務達人的團隊。經過十年網路社群經營與會員家庭日等活動的努力，也累積了許多忠誠的愛用者。

基於虛實整合新零售之產業發展趨勢，本研究參考該公司成功營運模式，整合育達科技大學豐富多元的師資產學能量，選定至新加坡註冊成立網路交易平台。本計畫建立之 B2B2C 的電子商務國際化模式，是由育達科技大學、你好電商有限公司與盛發生物科技有限公司等三方的合作，透過你好電商有限公司的協助，在新加坡開設網路商店，經由盛發生物科技有限公司豐富網路經營的經驗，設法讓該公司特色產品與本地的農產品能夠開拓東南亞國家的市場，協助業者縮短品交易時間，進而開發市場爭取商機。

本計畫除在新加坡開設網路商店外，也委託前瞻數位科技有限公司開發「地方特色產業電子商務平台國際化營運網站」，預期除了可以提供學校教學培養相關人才外，也可以讓該公司特色產品與本地的農產品能夠成功地開拓東南亞國家的市場，協助台灣在地業者增加國外的營業額，提升實質經濟收入。

關鍵詞：電子商務、網路行銷、新加坡、社群網路經營、網路交易平台。

38.應用 AHP 探討企業選擇內部溝通通訊軟體關鍵因素之研究

李坤清、張馨方 (世新大學資訊管理系副教授、世新大學資訊管理系研究生)

隨著企業資訊化過程不斷演進，雖然即時通訊在民間運用已有多多年且廣泛應用的歷史，但應用於公事溝通使用的即時通訊軟體在企業中的應用經驗卻相對有限。

本研究為瞭解企業選擇即時通訊軟體之關鍵因素分析，以專家問卷式的德菲法及層級分析法來進行研究，藉此來進行各層級因素之重要性探討。

經層級分析法問卷結果可得中高階主管心中認知重要的構面與準則大相逕庭：高階主管問卷調查結果的排序顯示，最重視的構面是供應商構面，而關鍵準則因子重要性排序顯示，最重視的因子為供應商企業規模。此結果凸顯高階主管受訪群比起產品本身的功能或價格，更重視此產品的永續發展性，供應商所擁有的知名度越高，或在該產業擁有穩定而成熟的研發能力，將與產品穩定度會產生正向影響；中階主管問卷調查結果的排序則顯示，最重視的構面是資訊安全，而關鍵準則因子重要性排序顯示，最重視的因子為 100%純私有雲架構。此結果凸顯中階主管受訪群較重視產品本身的所帶來的實務面效益。

關鍵詞：即時通訊軟體、組織溝通、關鍵因素、德菲爾法、層級分析法

60.評論”強化 He 與 Kiesler 數位簽章之研究”

陳彥合、謝昌志、陳正鎔 (萬能科技大學電資研究所、萬能科技大學資訊管理系、萬能科技大學資訊管理系)

隨著資訊科技之進步，密碼分析所需之技術也日新月異，有鑑於此，He 與 Kiesler【7】將離散對數指數上之密碼予以平方之研究先河，企圖迫使攻擊者須同時破解雙重假設之複雜度，方有可能挑戰其系統。然未幾迭遭 Harn【5】、Lee 與 Hwang【9】分別以破解單一假設之複雜度而不須同時破解雙重假設之複雜度而推翻其看法。Shao【16】嘗試以類似 He 與 Kiesler 之方法而創設另一雙重複雜度之簽章策略，卻被 Li 與 Xiao【11】所否定。陳等人與以 Laih 與 Kuo 之假設為基礎，而強化 He 與 Kiesler 之方法，然仍有被攻擊之危險。

關鍵詞：因數分解、離散對數、雙重複雜度

74.靈性領導對國小教師工作敬業之影響-以主管情感信任和主管滿意為中介

吳偉立、陳以真 (健行科技大學國際企業經營系副教授、健行科技大學國際企業經營系碩士班研究生)

本研究旨在討論靈性領導對於國小教師工作敬業之影響，並探討主管情感信任與主管滿意的中介角色。從過去的研究可發現，正向領導行為會影響工作敬業，但卻少以靈性領導為主題。故為補足此缺口，提出本研究假設。本研究探討主管靈性領導如何對國小教師工作敬業產生影響，並以主管情感信任與主管滿意為中介因素探討兩者間關係之研究。本研究以台灣地區國小教師為研究對象，採問卷調查法，而實證結果顯示：

- 一、靈性領導對於教師工作敬業有顯著的正向影響。
 - 二、靈性領導對於主管情感信任與主管滿意有顯著的正向影響。
 - 三、主管滿意對教師工作敬業有顯著的正向影響。
 - 四、主管情感信任對於靈性領導及工作敬業具中介之效果。
- 最後，依據研究結果提出管理實務上之意涵，以及未來研究建議方向。

關鍵詞：靈性領導、主管情感信任、主管滿意、工作敬業

84.評論”改良版盲簽章策略”

陳彥合、謝昌志、陳正鎔 (萬能科技大學電資研究所、萬能科技大學資訊管理系、萬能科技大學資訊管理系)

盲簽章允許簽章者在不知文章內容之前提下而予以數位簽章，該簽章策略具有隨機干擾性、無聯結性、排除偽造性、匿蹤性以及內容盲目性之特點，可應用於無法追蹤之匿名付款系統或匿名選舉上。晚近 Zaghian and Mansouri 提出改良 ElGamal 數位簽章版本，而提出新型盲簽章系統，其號稱具有計算快速與安全之效果。經我們研究後發現，該系統並未達到盲簽章之特性要求，我們並提出改進之道。

關鍵詞：數位簽章、盲簽章、離散對數、零知識

91.東協會員國家總體經濟與教育研究

彭開琮、楊適如、鄭思維 (健行科技大學國際企業經營系副教授、健行科技大學國際企業經營系助理教授、健行科技大學國際企業經營系碩士班)

國際學生評估計劃(Program for International Student Assessment, 簡稱 PISA)由經濟合作及發展組織主辦,測量對象為各國完成基礎教育後的 15 歲學生。PISA 為三年一次的評量,評量內容涵蓋閱讀、數學和科學三個領域的素養,結合終身學習的理念,以成人生活所需的重要知能為主軸,提供各國教育體系有關的反思以及國際間不同教育系統效能評量與監督的參考。

本研究在探討東協國家於 2018 年參加 PISA 的閱讀素養、數學素養、科學素養等三大素養分數,結合總體經濟變數例如人均 GDP(萬美元)、國民總儲蓄佔 GDP 比例、教育支出佔 GDP 比例與社會相關指標如網路用戶比例、識字率、人類發展指數與城市化程度,進行經濟與教育相關分析,並使用資料包絡模型(Data Envelopment Analysis; DEA)的,根據投資與產出的相對大小,進行東協會員國家教育的效率研究。

關鍵詞：OECD、PISA2018、東協國家、資料包絡模型、DEA 模型

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會

【壁報發表論摘要】

Session II

61. 大學學生會服務品質重視度與滿意度之研究—以 X 大學為例

李美蘭、邱銳 (福建三明學院經濟與管理學院講師、福建三明學院海峽理工學院學

生)

學生會是每所高校必有的學生組織，在與學校溝通、師生服務方面發揮重要作用。近年來，在高校學生會蓬勃發展的過程中，各種問題也接踵而來，例如：學生認可度低、組織影響力薄弱、幹部成員凝聚力差等。高校學生會的現狀十分令人擔憂，這些問題的解決迫在眉睫、刻不容緩，需要深入分析、著手解決問題。本文運用獨立樣本t考驗及單因數變異數進行分析，並結合重要性與滿意度分析法 (Important-Performance Analysis ; IPA)，探討不同背景學生對於個案學生會各項服務品質的重視度與滿意度差異情形，分析其發展的優勢與劣勢，並針對性地提出改進建議，冀望能對今後學生會的管理發展有所幫助。

關鍵詞：學生會；服務品質；重要性—滿意度分析法

72. 品德領導對國小教師工作敬業之影響-以心理資本為中介

杜婉菁、吳偉立 (健行科技大學國際企業經營系碩士生、健行科技大學國際企業經營

系副教授)

本研究旨在討論品德領導對於國小教師工作敬業之影響，並探討心理資本的中介角色。從過去的研究可以發現，正向的領導行為會影響工作敬業度，但卻鮮少以品德領導為主題，故為補足此缺口，因而提出本研究假設。本研究探討品德領導如何對國小教師之工作敬業心產生影響，並以心理資本為中介因素，進而探討兩者間之關係。

本研究以臺灣地區國小教師為研究對象，藉由文獻回顧，本研究命題如下：

- 一、品德領導對教師工作敬業有正向影響。
- 二、品德領導對心理資本有正向影響。
- 三、心理資本對教師工作敬業有正向影響。
- 四、心理資本對品德領導及工作敬業具有中介之效果。

關鍵詞：品德領導、工作敬業、心理資本

73. 服務領導對國小教師工作滿意度之影響——以領導者與成員的交換關係及使命為中

介

李佳婷、吳偉立 (健行科技大學國際企業經營系碩士班、健行科技大學國際企業經營系副教授)

本研究旨在討論服務領導對於國小教師工作滿意度之影響，並探討領導者與成員的交換關係及使命為中介角色。從過去的研究可發現，正向領導行為會影響工作滿意度，但少以服務領導為主題，故為補足此缺口，提出本研究假設。本研究探討領導者的服務領導如何對國小教師的工作滿意度產生影響，並以領導者與成員的交換關係及使命為中介因素，探討兩者間關係之研究。本研究以台灣地區國小教師為研究對象，藉由文獻回顧，本研究命題如下：

- 一、服務領導對教師工作滿意度有正向影響。
- 二、服務領導對領導者與成員的交換關係以及使命有正向影響。
- 三、領導者與成員的交換關係對教師工作滿意度有正向影響。
- 四、領導者與成員的交換關係對服務領導以及工作滿意度具中介的效果。

關鍵詞：服務領導、領導者與成員的交換關係、使命、工作滿意度

95.組織公民行為統合分析研究

吳善修、陳殷哲 (清華大學教育心理諮商學系研究所在職班、清華大學教育心理諮商學系副教授)

本研究統整組織公民行為實證研究結果，並採納鄭伯璦(2019)「幸福職場生態系統」內之組織行為為取向，歸納與分析組織公民行為與成長取向、個我取向、集體取向行為之關聯性。立意篩選台灣地區西元2002年至2019年有關「組織公民行為」主題之指標性期刊實證研究，取得39篇實證研究，相關變項418項。採用Rosenthal(1991)的統合分析研究方法之技術計算效果量 r 值，並將產出所得之平均效果量探究組織公民行為與變項間的關聯與強度。

本研究統合分析結果：「成長取向」之效果值為0.352，顯示組織公民行為與成長取向相關行為為正向相關；「個我取向」之效果值為0.289，顯示組織公民行為與個我取向相關行為為正向相關；「集體取向」之效果值為0.440，顯示組織公民行為與集體取向相關行為為正向相關。獲得組織公民行為與成長取向、個我取向、集體取向之組織行為具有正向相關之結論。

關鍵詞：組織公民行為、統合分析、組織行為、組織績效

81. 探討影響社會企業商品購買行為之研究:以價格意識為調節變數

呂慈恩、詹剛輝、陳子洋 (健行科技大學國際企業經營系助理教授、健行科技大學國際企業經營系碩士班、健行科技大學國際企業經營系碩士班)

社會企業的產品價格大多會比一般市場的價格還高，而消費者的價格敏感是否會影響購買行為，是許多企業關注的議題。許多企業開始注意到企業社會責任的重要性，當消費者進行購買決策時，企業社會責任會影響到企業的形象，形象良好的企業能夠提升消費者的購買意願，因此本文主要探討影響社會企業商品的消費者購買行為。

本研究主要以理性行為理論探討消費者對社會企業商品的購買行為。從消費者角度，探討主觀規範、態度與產品知識對購買行為之影響。進一步探討價格敏感度分別對主觀規範、態度與產品知識對購買行為之調節影響。以問卷統計調查來分析結果，共計發放450份問卷，回收361份有效問卷，有效問卷回收率為80%。研究結果顯示如下：

- 一、 社會企業產品態度對購買行為具有顯著影響。
- 二、 產品知識對購買行為具有顯著影響。
- 三、 價格敏感度對於產品知識與購買行為具有調節效果。

關鍵詞：主觀規範、態度、產品知識、購買行為、價格敏感度

62. 運用跨層次分析探討影響消費者 APP 購買意圖之研究

呂慈恩、葉品妤、張若儀 (健行科技大學國際企業經營系助理教授、健行科技大學國際企業經營系碩士班、健行科技大學國際企業經營系碩士班)

隨著資訊科技日新月異的進步，行動電商的崛起帶動了新的消費模式。消費者購物除了以往的實體店家、網站平台更可透過行動電商的APP直接進行下單消費。行動購物成了新興的消費型態，如何擬訂行銷策略吸引消費者進入APP瀏覽進而購買商品是行動電商業者經營的一大課題。

本研究從行動電商與消費者的層面，分別探討APP聲譽、商品形象與價格意識如何影響APP態度、主觀規範、知覺行為控制與購買意圖的關係。以問卷統計調查來分析結果，問卷對象以行動購物APP的消費者為主，共計發放600份問卷，回收584份有效問卷，有效問卷回收率為97.33%。研究結果顯示如下：

- 一、 APP態度、主觀規範、知覺行為控制對於購買意圖皆具有正向顯著影響。
- 二、 在消費者層級方面，價格意識對於APP態度、主觀規範與購買意圖具有負向調節影響。
- 三、 在行動電商APP層級方面，APP聲譽對於主觀規範與購買意圖有負向調節影響。
- 四、 在行動電商APP層級方面，商品形象對主觀規範、知覺行為控制與購買意圖具有負向調節影響。

關鍵詞：計畫行為理論、聲譽、商品形象、購買意圖、價格意識

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會

【壁報發表論摘要】

Session III

70. 探討台灣家族企業與非家族企業上市公司之股利政策：兼論公司治理之觀點

簡汎諺、陳信憲 (國立彰化師範大學財務金融技術學系研究生、國立彰化師範大學財務金融技術學系教授)

近年來有關家族企業的研究愈來愈受到關注。在台灣，有許多成功的企業都是屬於家族控制型態，在家族企業的經營權與所有權高度合一的特性下，使其面臨的代理問題與一般股權分散的企業在性質上有很大的差異，因此家族企業的股利決策也會受到代理問題而與一般股權分散的企業而有所不同，這引起了本研究深入探討家族控制企業管理的興趣。

本研究以 2015 年至 2019 年台灣上市公司為研究樣本，從代理理論觀點探討家族企業與非家族企業在股利政策上之異同。實證結果發現家族控制企業與非家族控制企業在現金股利與股票股利支付的選擇上，不盡相同。與非家族企業相較之下，家族企業較傾向於發放現金股利而不是股票股利，此外，實證結果亦顯示高負債比率的企業傾向於發放股票股利，而績效較好的企業會額外支付現金股利和股票股利。

關鍵詞：股利政策、家族企業、企業績效、公司治理

89.台灣處置股票的投資策略：以生技產業為例

彭開琮、楊適如、吳尚穎 (健行科技大學國際企業經營系副教授、健行科技大學國際企業經營系助理教授、健行科技大學國際企業所碩士班研究生)

臺灣證券交易所與櫃買中心自民國79年8月開始正式實施股市監視制度，對於交易異常踰越標準者，分別有注意、第一次處置、再次處置等措施。這裡所謂的「交易異常」大多是價格大幅波動。被列為「注意股票」者，意在提醒投資人注意，並得將其名稱及交易資訊之內容於市場公告；而列為「第一次處置」的股票，是已經在交易所與櫃買中心公告列為「注意股票」的累計日數，方便投資人留意所投資的標的是否下一個交易日之後有可能被列為「第一次處置股票」。受「第一次處置」的股票交易狀況若未改善再次踰越標準者，將被列為「再次處置」。受「一次處置」與「二次處置」的股票將明顯具有影響交易流通性、股價時效性等，一般投資大眾望而卻步，若非股票大幅波動，是不至於受處置的。

生技新藥產業發展條例施行迄今已10年，在此期間提供生技新藥公司在技術、資金與人才之租稅優惠措施，鼓勵廠商投入生技新藥開發。截至2019年6月底，已有143家廠商經審定為生技新藥公司，生技新藥品項達346項，並已有數十項產品於國內外取得上市許可。而在政府與民間共同努力經營下2018年生技產業營業額達到新臺幣5,148億元，較2017年成長5.6%。生技產品尤其是用在人體的藥品或是醫材從尋找藥物、先導藥物、動物實驗等臨床前試驗以至申請臨床試驗，一直到執行第一期、第二期到第三期臨床試驗等研發投入，所需時間長且資金耗費龐大，相關股價易大漲大跌，適宜結合處置股票議題討論。

結合處置股票與生技產業議題，本文的研究目的有下列三點。

- 一、彙整櫃買中心網站中生技產業的受處置股票清單，瞭解受處置股票的概況；
- 二、建立受處置股票的投資策略，進行歷史模擬分析；
- 三、根據分析結果，提出受處置股票的投資建議。

研究結果發現即使面對看來暴漲暴跌的行情，採用13週簡單移動平均線上揚且站上前週K高點進場與跌破前週K線低點即出場的做法，還是有可能獲取不錯的利潤。

關鍵詞：處置股票、生技新藥產業、移動平均線

90.國際油價對能源 ETF 的影響

彭開琮、楊適如、王昭文 (健行科技大學國際企業經營系副教授、健行科技大學國際企業經營系助理教授、健行科技大學國際企業經營系碩士班研究生)

近年來，主要產油國沙烏地阿拉伯和俄羅斯等擴張石油供給，打價格戰造成油價下跌，2020年，武漢肺炎（2019 冠狀病毒疾病，COVID-19）疫情爆發，各國陸續實施封城政策，工商業活動大規模停止，電力需求下降，導致觀光、航空、運輸用油需求銳減，對能源產業造成重大衝擊，原油與天然氣價格重挫，美國西德州中級原油期貨合約 4 月 20 日跌到零美元以下，每桶 -37.63 美元，能源產業投資成為值得研究的議題。

本研究彙整 USO、VDE、XES、XLE、XOP、PSCE、DBE、FCG、FRAK、IEZ、IGE、IXC、IYE、KOL 與 OIH 等 15 檔國際能源 ETF 的主要成份股，瞭解全球主要能源產業組成，再根據各檔 ETF 的淨值，計算持有能源 ETF 的投資績效，並與相關能源指數進行比較，計算能源 ETF 的相關風險指標，並根據歷史模擬法，探討其風險值的區間。

關鍵詞:能源 ETF、ETF 績效、風險管理、油價

92.指數股票型基金投資效益-高股息 0056

彭開琮、楊適如、楊淑珍 (健行科技大學國際企業經營系副教授、健行科技大學國際企業經營系助理教授、健行科技大學國際企業經營系碩士班研究生)

本文對元大台灣卓越 50 證券投資信託基金的研究期間為 2016 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，分析其成分股組成並發現聯詠(3034)、光寶科(2301)與兆豐金(2886)，這 3 支成分股一直存在於高股息 ETF(0056)當中，可謂是台灣股市中穩定獲利且豐厚配息的績優股票。

研究結果發現，高股息 ETF(0056) 綜合月平均報酬率是 0.705%，標準差是 0.036， β 係數是 0.954，Sharpe 值是 0.1946，上述數據顯示高股息 ETF(0056)的績效表現雖不亮眼但能有穩定的報酬。另以歷史模擬法估計高股息 ETF(0056)的風險值，結果其風險平均為 0.00267，可謂低風險而穩健的投資。若投資人想要避免高風險又能穩健配息，則高股息 ETF(0056)則是良好標的。

關鍵詞:ETF、高股息、報酬率、風險值

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會

【壁報發表論摘要】

Session IV

47.個人投資使用理財機器人的需求考量、行為意圖、風險疑慮因素影響使用行為之研究

劉宇豪 (國立臺灣師範大學工業教育學系科技應用管理碩士在職專班研究生)

本研究旨在探討個人投資使用理財機器人的需求考量、行為意圖、風險疑慮因素影響使用行為之研究。首先，本研究先介紹金融機構轉型下理財行為及其金融業務發展之環境變化，再根據計畫行為理論之架構建立量表，以網路方式施行問卷調查進行數據蒐集，於 109 年 5 至 6 月間發出 425 份問卷，有效回收 400 份問卷(94.1%)，合格受測者包括有男性 239 人及女性 161 人，整體上具投資經驗者 206 人而無投資經驗者 194 人。研究結果發現需求考量對行為意圖有正向顯著相關、需求考量對風險疑慮有負向顯著相關、需求考量對使用行為有正向影響並不顯著、行為意圖對風險疑慮有正向顯著相關、行為意圖對使用行為有負向相關、風險疑慮對使用行為有負向顯著相關。本研究認為理財程式之演算模式並非清晰，產生統計分析結果呈現使用行為之信任不足現象，導致整體市場接受度低。

關鍵詞：理財機器人、行為意圖、使用行為、計畫行為理論

51.應用層級分析法分析消費者使用共享電動機車之關鍵因素

鄭浩育 (國立臺灣師範大學工業教育學系科技應用管理組碩士班研究生)

在科技蓬勃發展的時代，結合電動車及共享機車的概念，產出現在的共享電動機車。台灣環保意識日漸提升，業者結合智慧型手機 APP，簡化共享電動機車租借方式，外加提供免費及乘騎金等優惠的誘因，大大提升大部分年輕人嘗鮮的意願。在政府也在背後支持推廣的情況下，近年來，共享電動機車已被大眾廣為使用，在大街小巷隨處可看到。

本研究的主要目的在於分析消費者使用共享電動機車因素及其重要性排序。研究方法採用層級分析法 (AHP, Analytic Hierarchy Process)，以具代表性的專家學者及共享電動機車業者為主要研究對象。消費者使用共享電動機車的重要原因之構面分為費用因素(A)、知覺品質(B)及環境因素(C)，共三個研究方向。其中以「費用因素(A)」重要程度最高，而在整體權重排序中，前五項整體排名指標依序為「優惠方案(A1)」、「操作使用便利(B1)」、「費率計算方式(A2)」、「租借位置(C1)」及「省下自有車維護及稅金等相關費用(A3)」。此前五項排名指標共占整體權重值高達 78.02%，從此可以看出此五項排名指標是相當具影響力且重要的關鍵因素，本研究結果可提供共享電動機車業者制定相關決策之參考依據。

關鍵詞：共享電動機車、層級分析法

58. 基於 IPA 分析檢視購物廣場滿意度研究-以三明萬達廣場為例

李美蘭、劉襄瑩 (三明學院經濟管理學院講師、三明學院海峽理工學院學生)

隨著經濟發展，人民生活逐漸富足，消費享受占比愈來愈高，也愈加追求服務品質。購物廣場是本世紀迅速崛起的消費之地，競爭環境激烈，因此，如何在群雄並起的競爭環境中，尋求更高的服務品質，並提高消費者的滿意程度，是購物廣場業者重視的焦點，亦是本研究之重點。而萬達廣場是中國著名的購物廣場，遍佈全國各地。本研究旨在以三明萬達廣場為研究標的，運用重要性與滿意度分析法 (Important-Performance Analysis ; IPA) ，比較顧客期望服務的重視度和實際感受的滿意度，藉以探討其經營發展的優勢與劣勢，並針對性地提出改進建議，冀望能對今後企業的經營發展有所幫助。

關鍵詞：購物廣場、重要性與滿意度分析法、滿意度

50. The Beauty of Food - A Transnational Research to Explore the Key Success Factors between Taiwanese and American Specialty Catering Marketing

Yan-Liang Liu 、 Chao-Hung Huang (Department of Applied English, Chaoyang University of Technology 、 Assistant Professor ,Department of Business Administration, National Chin-Yi University of Technology)

The catering industry is necessary for the livelihood of individuals. Developing a good catering industry can reflect a nation's degree of development and the quality of life of its citizens. Catering is a basic industry that meets society's physiological needs. Moreover, the catering industry has low barriers to entry and minimal labor-intensive characteristics; industry entry does not require special technology or significant funds. Therefore, the large numbers of manufacturers and individual operators in the industry contribute to fierce industry competition. In the catering industry, its products cannot be stored. Machines are difficult to use and replace, and raw materials have a short shelf life. Moreover, consumer demand and other factors are difficult to predict. Therefore, controlling costs is important in the catering industry. A key factor is that product and service quality attracts consumers; therefore, improving and maintaining good quality is critical to thriving in the fierce competition of the catering industry. Therefore, this study investigates the critical success factors of catering industry marketing, including site selection, management, service quality, and store image—the four main factors. The analytic hierarchy process is used to determine causal relationships and further develop reference points for the catering industry from the point of view of its businesses.

Keywords: Analytic Hierarchy Process, Catering, Key success Factor, Transnational Research

【壁報發表論摘要】

Session V

20.膠囊旅館服務品質與滿意度之關係探討

匡龍華、林建文 (丹尼爾 SPA 汽車旅館主任、百事得餐飲烘培顧問)

服務品質與滿意度之關聯性，在服務業已成為21世紀產業探討趨勢，旅館業佔有觀光產業中是不可或缺的角色之一，膠囊旅館成為新興住宿型態，故服務品質與滿意度扮演消費者重要的選擇依據。本研究以膠囊旅館為主題來探討服務品質、滿意度。

本研究以問卷調查方式做資料搜集，透過問卷發放以網路消費者為研究範圍，透過問卷回收計204份有效問卷進行研究分析。

本研究運用獨立樣本t檢定分析驗證性別是否有顯著性差異，研究結果顯示在服務品質構面項目中的「關懷性」呈現5%的顯著水準，研究假設部份成立。滿意度構面項目未達5%顯著性差異，研究假設不成立。

運用單因子變異數分析結果顯示在服務品質構面的「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」，在「月收入狀況」變項呈現5%的顯著水準，進一步經由Scheffe比較發現在「保證性」、「關懷性」項目在平均差異上達顯著水準5%之顯著性，研究假設成立；服務品質構面項目中的「環境設施」、「環境品質」、「服務人員」、「整體滿意度」變項呈現5%的顯著水準，研究假設部分成立。

(一) 後續研究者可以增加外語版問卷，廣納國內外旅人對於膠囊旅館的服務品質及滿意度，以期更加周延；(二) 政府業務管理單位可以協助膠囊旅館業者推廣此種型態的住宿模式；(三) 提高CP值，讓消費者留下印象深刻的服務。

關鍵詞：服務品質、滿意度、膠囊旅館

39.熟齡族休閒參與動機、休閒效益與幸福感關係之研究

楊欣蓓 (朝陽科技大學研究生)

本研究旨在探討熟齡族休閒參與動機、休閒效益與幸福感之關係，以立意抽樣方式，針對熟齡族在職教職員工進行施測，合計發出400份問卷，回收有效問卷390份，回收率為97.5%。有效樣本資料以描述性統計、獨立樣本t考驗、單因子變異數分析、皮爾森相關分析以及迴歸分析等統計方法進行資料分析。經統計分析歸納主要研究發現得到以下結論：一、熟齡族的休閒參與動機整體屬於高程度，以「刺激—逃避性」感受度最高。二、熟齡族的休閒效益整體屬於高程度，以「心理效益」感受度最高。三、熟齡族的幸福感整體屬於中高程度，以「人際關係」感受度最高。四、不同休閒活動類型的熟齡族在「休閒參與動機」整體有顯著差異。五、不同教育程度以及不同休閒活動的熟齡族在「休閒效益」整體有顯著差異。六、不同教育程度以及不同居情形的熟齡族在「幸福感」整體有顯著差異。七、熟齡族在「休閒參與動機」與「休閒效益」各層面與整體呈現正相關；「休閒參與動機」與「幸福感」各層面與整體呈現正相關；「休閒效益」與「幸福感」各層面與整體呈現正相關。八、熟齡族在「休閒參與動機」與「休閒效益」對「幸福感」有顯著預測力。

關鍵詞：熟齡族、休閒參與動機、休閒效益、幸福感

45.餐廳位址對顧客的消費動機、體驗價值與消費意願之關聯性研究

簡秋蘭、陳紫綾、李秉鍾、石倍芳、顏均如、李振弘 (台南應用科技大學餐飲系助理教授、台南應用科技大學餐飲系學生、台南應用科技大學餐飲系學生、台南應用科技大學餐飲系學生、台南應用科技大學餐飲系學生、台南應用科技大學餐飲系學生)

本研究為了解餐廳位址對顧客的消費動機、體驗價值與消費意願之關係。以台南市同時於百貨公司設有駐點和具有街店等 8 家餐廳為研究範圍，針對這 8 家餐廳消費之顧客為研究對象。採 SPSS 21.0 版統計套裝軟體進行之統計分析，研究結果發現：體驗價值與消費動機和消費意願皆達顯著相關，以體驗價值和消費意願的關係最為密切；性別、類別、餐廳項對消費動機都達顯著差異，但對於體驗價值則皆未達顯著差異；且僅餐廳項對消費意願呈現顯著的差異。此外，消費動機對消費意願未達顯著影響，但體驗價值對消費意願達顯著正向影響，以及消費動機對體驗價值亦達顯著正向影響。最後，針對研究結果建議餐飲業者提升優質的顧客服務，並亦需更加重視餐點的品質。

關鍵詞：消費動機、體驗價值、消費意願

52. 應用多層級分析法(AHP)探討影響民眾國內旅遊選擇住宿之關鍵要素

陳炳睿 (國立臺灣師範大學工業教育學系、科技應用管理組碩士班研究生)

在 2019 年年底爆發了影響全球人類活動的 COVID-19，全球遭到感染人數超過 1500 萬人以上，且死亡人數更高達 55 萬人以上並持續在增加中，在如此重大全球性流行疾病衝擊下，世界各國依據世界衛生組織(WHO)的風險評估後紛紛選擇關閉國境，而我國交通部觀光局宣布配合中央流行疫情指揮中心對國際疫情發展研判級邊境風險管制等等防疫措施，暫停旅遊業組團赴國外旅遊及接待來台觀光團來入境至八月底，後續將視疫情情況再做調整，因此大大提高國人對於國內旅遊的意向。

國內旅遊人口的旅遊模式，因疫情及政府政策關係，強制性的由國外旅遊轉變成為國內旅遊，而政府為了拯救觀光產業，更推出安心旅遊補助方案不分平假日補助一千元，離島旅遊住宿更加碼翻倍至二千元；國人在網路上尋找其喜愛的旅遊行程及住宿時，因有國內旅遊住宿補助的關係，逐漸的不只注重金額的多寡，更漸漸地轉向位置因素或其他附加因素等，因此國人可以有更多的考慮與選擇；本研究內容使用多層級分析法(AHP)來計算權重，探討國人在選擇旅遊住宿的關鍵要素，並透過專家訪談與問卷的方式，歸納出國人對旅遊住宿遴選中較具影響性的三大類：價格因素、位置因素與其他附加因素，作為國人在選擇國內旅遊行程時的參考重點。

關鍵詞：AHP、多層級分析、國內旅遊

54.服務補救對再購意願之影響—以餐飲派送系統為例

戴永家、曾國書、蕭辰宇

隨著家庭經濟型態的改變，消費者外食的比例逐漸增加，尋找外食是許多消費者必解的每日任務。智慧型裝置普及與餐飲派送系統興起，外食方式的選擇正悄悄地進行了一場寧靜革命，傳統由店家負責派送餐點的方式，轉而由第三方業者負責，也是現今專業分工趨勢的體現。餐飲派送服務結合電子商務與餐飲，相關的環節都有可能出現與消費者期望的落差，消費者不滿意而導致抱怨、負評等不利後果。因此，本研究主要目的在探討餐飲派送系統的服務補救議題，探討「服務補救策略」、「網路口碑」、「補救後滿意度」等因素對消費者「再購意願」之影響，再利用「知覺公平」作為調節變項進行分析。研究對象為曾經有接受餐飲派送系統服務補救經驗之消費者，以網路問卷方式進行分析資料樣本蒐集，回收有效問卷共計 220 份。研究結果發現，服務補救策略、網路口碑、補救後滿意度等對於消費者再購意願皆具有顯著正向影響，其中以網路口碑的影響力最強。調節作用方面，知覺公平在服務補救策略與再購意願、網路口碑與再購意願具有調節效果。依據研究結果提出管理意涵與擬定行銷策略之建議。

關鍵詞：知覺公平、調節效果、網路購物、外送平台、網路口碑

56.新南向政策影響觀光旅館營運績效之研究

樓禎祺、王淑芬 (健行科大國際企業經營系教授、健行科大企業經營研究所學生)

本研究探討政府推行觀光業新南向計劃四年來，對於觀光旅館業營運績效之影響。我們以觀光局定義之國際及一般觀光旅館為對象，選擇客房入住率做為績效變數；解釋變數則採用三個層面變數：總體層面變數為滙率；產業層面變數包括兩項：搭機來台的旅遊客數及來台觀光旅客佔來台旅客總數比；公司層面變數有七項。最重要的是，本文設計了新加坡、馬來西亞、紐澳、其他亞洲地區來台住宿旅客佔旅館住客的總人數比，做為衡量新南向政策成效之替代變數，並將所有變數之歷史性資料分成新南向政策執行前與執行後兩組，運用縱橫資料迴歸分析，找出新南向政策執行前後，所有變數對觀光旅館客房入住率之影響。分析結果顯示：新南向觀光政策雖然給予東南亞國家入台觀光旅遊相當之優惠，且來台觀光的新南向旅客確有逐步增加的趨勢，但對於本研究關心之國際及一般觀光旅館客房入住率，並無顯著提升之效果。除了陳述管理意涵之外，本文並提出相關之政策建議以提升新南向政策之績效。

關鍵詞：新南向政策、觀光旅館、客房入住率、縱橫資料迴歸、經營效率。

63.旅館業經營模式比較之研究-以 CitizenM 旅店和台北凱達大飯店為例

謝麗玫 (宏國德霖科技大學會展活動管理系助理教授)

本研究採用個案研究法挑選在 2017 年同時開幕的二家旅館，分別位於西門商圈的 CitizenM 酒店和位於萬華區的台北凱達大飯店為研究對象，並使用訪談法方式進行實地調查，以 Osterwalder 和 Pigneur 所提出的商業模式畫布架構圖進行個案描述與分析，其結論發現二家個案在經營模式相同之處為地理位置優越、定位清楚、顧客群皆以商務型及自助型旅客居多、需透過線上訂房平台 OTA 採以包套方式進行客房銷售並且成為關鍵合作夥伴。其相異之處在於服務流程、關鍵活動、經營者的價值主張及成本結構差異大，尤其是 CitizenM 酒店為北部第一家採用自助服務的方式辦理住房及退房流程，其無人概念的自助服務型態已應用在旅館業。

2019 年全球開始面臨到新冠肺炎疫情事件，造成全球觀光產業陷入低迷，政府做出邊境防疫政策以防堵疫情的擴散，本研究的個案度過大陸客減少的危機，但因疫情關係使得個案面臨到現今經營模式的考驗，其經營模式必須做出修正因應疫情危機，本研究對其提出相關建議做為個案之參考。

關鍵詞：經營模式、自助服務、OTA

71.基於人格特質觀點探討餐飲產業員工社會規範與利環境行為關聯性

周齊譜、施玉祥、江裕春、洪嘉仁 (聖約翰科技大學上校軍訓室主任、宏國德霖科技大學餐旅管理系講師、毅保高級家事商業職業學校餐飲科主任、宏國德霖科技大學餐旅管理系助理教授)

全球暖化是大地環境嚴重的警示，溫室效應所帶來的環境問題，等同於大量毀滅性武器，於是，有關利環境行為的議題受到相當程度的矚目。然而，過去關於環境保護議題的研究，大都是以巨觀的組織觀點進行分析，鮮少以微觀的個體觀點為分析基礎，而任何環境保護的執行者均是以個體為主，唯有清楚地了解個體的環境動機與行為，才能進一步推論團體與組織的環境政策與行為模式，因此，解析個體展現利環境行為的歷程，是值得進一步探討的。

本研究樣本對象為新北市三重區餐飲產業員工為問卷發放對象，本研究共發出問卷 400 份，本研究在扣除無效與填答不完整之問卷後，有效問卷為 278 份，有效回收率為 70%。並根據結果提出建議，期望幫助相關單位制定良善的環境規範，以及形塑社會大眾正確的社會規範與環境行為。

關鍵詞：人格特質、餐飲產業、社會規範、利環境行為

87.探討餐廳服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度之關係--以西堤牛排為例

曹信財 (東南科技大學產業經營管理研究所)

民以食為天，吃飯皇帝大！吃飯是生活中最重要的一部份，

尤其現在世界變成地球村飲食習慣的變化，外食人口的增加造就了餐飲業的快速發展，使得消費者在餐廳的選擇上變的更為多樣化。

近年來，伴隨著經濟的蓬勃發展，人們的消費習慣也隨之改變，到餐廳用餐不再只是享受美食，更重視消費的價值，當消費者的滿意度增加時，才會再次蒞臨餐廳消費。

有鑑於此，本研究以王品集團之西堤牛排餐廳用餐經驗為研究對象，探討服務品質、與顧客滿意度及顧客忠誠度之間關聯性。

接著透過問卷的研究方法，在網路上發放問卷，回收 415+紙本問卷 35 份，總共收 450 份扣除無效問卷 66 份後，取得有效問卷 384 份，透過 IBM SPSS 統計軟體與進行統計分析。

運用:敘述統計、平均數檢定、信度分析、探索性因素分析、相關分析、線性回歸分析。

研究結果顯示出服務品質與顧客滿意度皆對顧客忠誠度有正面的影響效果，迴歸分析驗證變數之因果關係，並檢定探討之研究假設。研究結果顯示，服務品質、與消費者滿意度及消費者忠誠度之間皆呈現正相關，以上研究結果將提供給餐廳做參考。

關鍵詞:服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度

健行科技大學第 15 屆全國商學暨觀光餐旅研討會

【工作同仁名單】

大會主席

李大偉(健行科技大學校長)

主任委員

楊志德(民生與設計學院院長)

執行委員

林建偉(國企系主任)

廖梨月(應外系主任)

陳進益(數媒系主任)

蕭良豪(室設系主任)

杜振輝(餐旅系主任)

楊舒涵(餐旅系副主任)

賴勇成(國企系專任教師)

陳徵蔚(應外系專任教師)

黃瓊緯(數媒系專任教師)

周昌民(數媒系專任教師)

李蘋娟(餐旅系專任教師)

黃慧勤(室設系專任教師)

執行秘書

湯椀琰(國企系助理)

主辦單位

健行科技大學民生與設計學院

<http://www.com.uch.edu.tw/>



