

# 國際觀光據點導入QR Code對服務品質之影響-以台中草悟道為例

吳俊緯、楊豐兆

E-mail: 384337@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

營造優質友善的旅遊環境與高品質的旅客服務，是成功的國際觀光據點的必要條件。隨著QR Code的盛行與運用多元化，相關業者意識到導入QR Code的必要趨勢，並紛紛採用，希望能拉近顧客與商家之距離，滿足顧客需求以提升顧客滿意度。本論文旨在探討倘若台中草悟道周邊店家導入QR Code，對顧客的服務品質之重視與認知差異進行相關研究。本研究採用層級分析法(Alytic Hierarchy Process, AHP)對服務品質五大構面：有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性進行探討，選定22項評估準則，了解在國際觀光據點顧客與店家迫切需求的品質要素，擬定契合顧客所需的服務項目或改善策略，以滿足不同客戶的多樣化需求，藉此提升服務品質與顧客滿意度，達到提升店家營運績效目標。研究結果發現，服務人員著重在QR Code的「反應性」，顧客則注重QR Code的「關懷性」。QR Code整體服務品質方面，顧客認為「QR Code能為外國旅客翻譯，或降低語言障礙」、「QR Code能隨時隨地提供所承諾的服務」是最重要，如果商家持續保持提供優良服務，是可以帶來龐大的經濟效益。期望本研究能對國際觀光據點有意導入QR code的企業或後續研究者提供重要依循方向。

關鍵詞：台中草悟道、QR Code、層級分析法、服務品質

## 目錄

封面內頁 簽名頁 中文摘要 . . . . .	iii	英文摘要 . . . . .	iii
. . . . . v 誌謝 . . . . .	vii	內容目錄 . . . . .	vii
. . . . . viii 圖目錄 . . . . .	x	表目錄 . . . . .	x
. . . . . xi 第一章 緒論 . . . . .	1	第一節 研究背景與動機 . . . . .	1
. . . . . 1 第二節 研究目的 . . . . .	3	第二章 文獻探討 . . . . .	4
. . . . . 1 第一節 草悟道 . . . . .	4	第二節 二維條碼(QR Code) . . . . .	5
. . . . . 14 第三節 服務品質 . . . . .	5	第三節 服務品質 . . . . .	5
. . . . . 14 第三章 研究方法 . . . . .	24	第一節 研究流程 . . . . .	24
. . . . . 24 第二節 研究對象 . . . . .	27	第二節 研究對象 . . . . .	27
. . . . . 27 第三節 研究工具 . . . . .	27	第三節 研究工具 . . . . .	27
. . . . . 27 第四節 資料處理 . . . . .	42	第四章 研究結果 . . . . .	42
. . . . . 43 第一節 回收有效問卷之基本資料分析 . . . . .	43	第一節 回收有效問卷之基本資料分析 . . . . .	43
. . . . . 43 第二節 五個構面之層級內權重分析 . . . . .	46	第二節 五個構面之層級內權重分析 . . . . .	46
. . . . . 49 第三節 「有形性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	49	第三節 「有形性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	49
. . . . . 50 第四節 「可靠性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	50	第四節 「可靠性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	50
. . . . . 51 第五節 「反應性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	51	第五節 「反應性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	51
. . . . . 52 第六節 「保證性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	52	第六節 「保證性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	52
. . . . . 53 第七節 「關懷性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	53	第七節 「關懷性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	53
. . . . . 55 第八節 導入QR Code後之整體權重分析 . . . . .	55	第八節 導入QR Code後之整體權重分析 . . . . .	55
. . . . . 64 第九節 服務品質認知差異分析 . . . . .	64	第九節 服務品質認知差異分析 . . . . .	64
. . . . . 68 第十節 討論 . . . . .	68	第十節 討論 . . . . .	68
. . . . . 71 第五章 結論與建議 . . . . .	71	第一節 研究結論 . . . . .	71
. . . . . 71 第一節 研究結論 . . . . .	71	第一節 研究結論 . . . . .	71
. . . . . 71 第二節 研究建議 . . . . .	74	第二節 研究建議 . . . . .	74
. . . . . 74 參考文獻 . . . . .	74	參考文獻 . . . . .	74
. . . . . 77 附錄 . . . . .	86	附錄 . . . . .	86

## 參考文獻

- 一、中文部份 東方快線網絡市調。 [http://www.eolembrian.com.tw/Latest\\_View.aspx?SelectID=276](http://www.eolembrian.com.tw/Latest_View.aspx?SelectID=276) 資策會FIND, 2013。  
<http://www.find.org.tw/find/home.aspx> 方柏人, 2011。運用Kano與Refined Kano模式探討企業導入QR Code對服務品質之影響, 朝陽商管評論, 第11卷, 第2期, 23-42。尹德成, 2004。軍事院校管理資訊系統之設計與評估。義守大學資訊管理研究所碩士論文, 未出版, 高雄市。李友錚、賀力行、姜吉生、連秋月, 2005。國家顧客滿意指標之發展與建構, 品質月刊, 41(12), 52-56。李章勳, 2010。一種新型的身分認證方法基於QR-Code, 亞洲大學資訊多媒體應用學系碩士學位論文, 27-35。李捷聲, 2007。二維條碼在台灣市場的機會與挑戰分析, 台灣大學管理學院碩士在職專班高階公共管理組碩士論文, 台北市。吳志祥、張博閔、黃鑑永、黃柏齊、黃國禎, 2010。以QR Code為基礎之個人化行動商務系統-以台糖量販店為例。臺南大學數位學習科技系、台灣科技大學數位學習與教育研究所, 台南市。吳姿霖, 2008。設計名片型行動條碼履歷表之研究, 國立臺灣藝術大學圖文傳播藝術學系碩士學位論文, 25-29。林芳宇, 2009。都市意象評估體系之分析 以高雄市為例, 碩士論文, 逢甲大學。胡志強, 2010。台中市議會第十六屆第九次大會施政總報

告, 21-22。范杞堂, 2012。二維條碼影像浮水印技術之研究與實作, 虎尾科技大學光電與材料科技研究所學位論文, 雲林縣。施能義、王憶萍, 2012。應用QR Code建立雲端行動導覽系統 - 以彰化孔廟導覽為例。屏東教育大學資訊科學系會議論文, 未出版, 屏東市。柯榮宗, 2012。行動商務自動化推薦系統之研究-以台糖量販店為例, 台南大學數位學習科技學系碩士班, 未出版, 台南市。陳良駒、趙文璨, 2011。植基於 [信息戰] 知識本體建構查詢推薦系統之研究, 國防管理學術暨實務研討會(第十九屆), 502-520。陳秀月, 2010。台南市政府資源整合基礎之「就業Easy Go」服務模式評估。國立中正大學勞工研究所碩士論文, 未出版, 嘉義縣。高翊群, 2007。行動導覽服務使用者接受模式分析 - 創新擴散之觀點, 大同大學資訊經營研究所, 碩士論文。晁瑞明、藍大勝、張佳楠、陳雍宗, 2007。以行動載具結合二維條碼與數位學習平台建構無所不在的STS合作學習環境, 大葉大學資訊管理研究所, 碩士論文。許明華, 2003。我國飲用水水質適飲性指標化評估之研究, 國立台北大學資源管理研究所碩士論文, 台北:國立台北大學。黃國豪、陳碧茵、姚彥如、姚靖容、張庭慈、黃鈺婷, 2011。應用 QR Code 於藝術人文之行動導覽系統 - 以彩虹眷村為例。第七屆台灣數位學習發展研討會。許嘉霖, 2009。提升服務品質的思維與作法, 品質月刊, 45(2), 29-37。張勝茂、高翊峰、陳馨雯, 2009。條碼知多少 - 淺談條碼的演進與二維條碼的應用, 生活科技教育月刊, 第42卷, 第6期, 157-168。張富雄, 2010。行動裝置上之圖書館導覽及網路社群系統, 國立新竹教育大學資訊科學研究所碩士學位論文, 9-10。鄧智斌, 2009。大陸來臺旅客旅遊動機、服務品質滿意度與其意向行為之研究。國立臺灣師範大學碩士論文。鄧振源、曾國雄, 1989。層級分析法 (AHP) 的內涵特性與應用 (上), 中國統計學報, 第27卷, 第6期, 5-22。鄧振源、曾國雄, 1989。層級分析法 (AHP) 的內涵特性與應用 (下), 中國統計學報, 第27卷, 第7期, 1-20。楊玉露, 2010。資訊科技服務、服務品質與使用者滿意度關係之探討 - 以證券商後台系統為例。未出版碩士論文, 銘傳大學管理研究所碩士在職專班, 台北。鄭博文、邱鴻遠, 2008。利用國際活動發展城市觀光策略研究-以高雄市為例, 臺灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻學術研討會論文集, (2008年度), 161-180。魏文欽, 黃素芬, 2008。台灣不動產服務業顧客滿意度因果關係實證研究, *International Journal of Lisrel*, 1(1), 1-22。觀光資訊月報, 2009。競爭型國際觀光魅力據點示範計畫。二、英文部份 Babakus, E., & Boller, G. W., 1992. An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business research*, 24(3), 253-268. Briggs, S., Sutherland, J. and Drummond, S., 2007, Are hotels serving quality? An exploratory study of servicequality in the Scottish hotel sector, *Tourism Management*, 28(4), 1006-1019. Brown, S. W., & Swartz, T. A. 1989. A gap analysis of professional service quality. *The Journal of Marketing*, 92-98. Carman, J. M., 1990. "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions," *Journal of Retailing*, Vol.66, No.1, 33-55. Cheon, W. B., il Heo, K., Lim, W. G., Park, W. H., & Chung, T. M., 2011. The New Vulnerability of Service Set Identifier (SSID) Using QR Code in Android Phone. In *Information Science and Applications (ICISA)*, 2011 International Conference on(1-6). IEEE. Culumovic Zupanovic, I., & Tijan, E., 2012. QR Codes as a time management tool in m-learning. In *MIPRO*, 2012 Proceedings of the 35th International Convention(1470-1474). IEEE. Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton W. J., 2001. *Marketing Management* (12th ed.). Boston, Massachusetts: McGraw Hill-Irwin. Grillo, A., Lentini, A., Querini, M., & Italiano, G. F., 2010. High capacity colored two dimensional codes. In *Computer Science and Information Technology (IMCSIT)*, Proceedings of the 2010 International Multiconference on(709-716). IEEE. Harker, P. T., & Vargas, L. G., 1990. Reply to "remarks on the analytic hierarchy process" by JS Dyer. *Management Science*, 36(3), 269-273. Holloway, B. B., Beatty, S. E., 2008. Satisfiers and Dissatisfiers in the Online Environment: A Critical Incident Assessment. *Journal of Service Research*, 10(4), 347-364. Jen, W. and Hu, K. C., 2003. Application of perceived value model to identify factors affecting passengers repurchases intentions on city bus: a case of the Taipei metropolitan area, *Transportation*, 30(3), 307-327. Jiang, J. J., Klein, G., & Carr, C. L., 2002. Measuring information system service quality: SERVQUAL from the other side. *MIS quarterly*, 145-166. Kotler, P., 2003. *Marketing management* (11 ed.), Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall. Leavitt, H. J., & Whisler, T. L., 1959. Management in the 1980's. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 1(4), 252-253. Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., and Berry, L., 1985. "A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" *Journal of Marketing*, Vol. 49, 41-50. Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., and Berry, L., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, " *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 12-40. Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A., 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*. 67(4), 420-450. Regan W. J., 1963. "The Service Revolution," *Journal of Marketing*, Vol. 27, No. 2, 32-36. Saaty, T. L., & Vargas, L. G., 1980. Hierarchical analysis of behavior in competition: Prediction in chess. *Behavioral science*, 25(3), 180-191. Saaty, T. L., 2008. Decision Making with the Analytic Hierarchy Process, *International Journal Services Sciences*, Vol.1, No.1, 83-98. Saaty, T. L., 1980. "The Analytic Hierarchy Process", New York: McGraw-Hill. Saaty Thomas L., 1994. *Fundamentals of decision making with the analytic hierarchy process*, PA: RWS Publications. Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D., 1978. *Management of service operations: Text, cases, and readings*(33-54). Boston, MA: Allyn and Bacon. Walsh, A., 2010. QR Codes – using mobile phones to deliver library instruction and help at the point of need. *Journal of information literacy*, 4(1), 55-65. Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J., 2003. *Services Marketing: Intergrating Customer Focus across the Firm*, 3rd ed., New York: McGraw-Hill.