

出國報告（國際研討會）

ISBM2016 學術交流研討會

服務機關：國立高雄應用科技大學

姓名職稱：張哲維

派赴國家：泰國曼谷

出國期間：2016.4.03-2016.4.8

報告日期：2016.04.28

摘要

於 2015 年中，碩班老師與學生討論到國外研討會發表一事，學生覺得很有挑戰性，所以就開始著手撰寫相關的研究，並以服務業第三方顧客的影響加以探討。而 2016 年年初老師告知了在泰國曼谷舉辦之 2016ISBM 的研討會，並與學生討論參加此一研討會的事宜，而學生認為是個難得的機會，因此也修正完部份數據後，投稿 ISBM。而文章有幸被 ISNM 接受並於 2016 年 4 月受邀至泰國曼谷最古老也是泰國第一學府朱拉隆功大學參與 2016ISBM 研討會，以 poster 的方式與各國學者進行學術交流，而透過研討會除了能與其他國家學者交談，也能看到更多來自不同領域的學術論文，對於一個研究生來說這是一個很特別的體驗，也讓我在高應大的碩士生活有了不一樣的回憶。

關鍵詞：泰國曼谷、朱拉隆功大學、研討會、學術發表、ISBM

目次

一、目的.....	4
二、過程.....	5
三、心得及建議事項.....	8
附錄.....	錯誤! 尚未定義書籤。

一、目的

1.參與研討會起源

2015年中，碩班老師與學生討論到國外研討會發表一事，學生覺得很有挑戰性，所以就開始著手撰寫相關的研究。2016年年初老師告知了在泰國曼谷舉辦之2016ISBM的研討會，並與學生討論參加此一研討會的事宜，而學生認為是個難得的機會，也是自己增廣見聞的一次機會。因此學生決定把握最後一年的學生生活時期，參與第一次在泰國的研討會，拓展視野。

2.發表主題

在高度接觸的服務環境中，影響顧客滿意度的前因，不再單單只是考慮店家與顧客之間的互動或品質，也要考慮該店其他顧客等，第三方的干擾。故此，本研究以「customer interaction management : employee-to-customer interaction behavior, atmosphere, suitable behavior to customer satisfaction」。做為研究之主題，而結果顯示 Interaction Behavior 與 Atmosphere 對於 satisfaction 的重要性還是存在著舉足輕重的地位，這也是每位顧客進入咖啡廳所會接觸到的重要一環。而其他顧客行為的好壞並不會直接轉換到影響顧客與店家互動體驗過程中，而是會影響到了整個環境空間氛圍中，並藉此干擾顧客對於店家滿意度的認知。

3.預期效益

期望這次參與研討會，可以從中學習到不同的知識。也期望透過交流，能任是來自不同國家的學者，並提升自己的膽識。未來也能將所學習到的運用在自己的論文上，是自己更加精進。

二、過程

學生參與的海報發表於整個研討會的第一場，也是最早開始的一場。

Wednesday, April 6, 2016	
14:30-15:30 Registration	
Time	Event
14:30~15:00	Registration
15:00~15:30	Poster Presentation
15:30~16:30	Opening Ceremony
	Welcome remarks: Professor Wachara Chantatub, Chulalongkorn University, Thailand
	Keynote Speaker: Professor Uthai Tanlamai, Chulalongkorn University, Thailand
	Keynote Title: Visualization Research of AEC Financial Data: The case of Malaysia, Singapore and Thailand
	Distinguished Paper Award Group Photo

201

April 6-8, 2016, Bangkok, Thailand

ISBM | 15:00-15:30 | Wednesday, April 06, 2016

Session: POSTER

Customer Preference and Product Development Strategy of Human Powered Products
Li-Hsing Shih, National Cheng Kung University

The Pet Affection Scale Development and Validation
Shui Lien Chen, Tamkang University
Chih Min Lai, Tamkang University

Customer Interaction Management: Employee-to-Customer Interaction Behavior, Atmosphere, Suitable Behavior and Customer Satisfaction
Che-Wei Chang, National Kaohsiung University of Applied Sciences
Shu-Kuan Hsu, National Kaohsiung University of Applied Sciences



參加研討會的開幕儀式，全程英文，也考驗自己的聽力。



學生在海報發表期間，和與會人員分享自己的研究



學生今年也準備畢業了，所以也帶著自己的碩士服在會場和該校著名的教授也是該場研討會的主持人一同合影



與其他學者分享我的研究，
也和他們聊了現在研究的一些發展。



和來自哈爾濱的學者和影

三、心得及建議事項

1.心得

從大學時期，其實也到過日本北海道、美國華盛頓特區、印尼峇哩島參與國外的研討會。一路走來，到了很多的國家，也發現於不同國家的研討會，其實也時候在行事差異上也頗大的。且碩士和大學期間也有很大的不同，別人看你的研究以及你口語上的答覆能力，就變得比大學時期來的要求。也透過這次到泰國曼谷的研討會，讓學生學習到了如何自己去面對很多事情，也從這次透過和他國學者之間的對談和溝通獲得不少的收穫。雖然不是第一次，但這次的收穫卻是比以往都來的更大、更多，也讓我對自己有了更多的自信來面對未來所要發生的一切，因此，這趟旅程來說，其實對我可以說是非常特別且別具意義的一趟旅程與回憶。

2.建議

對這次研討會的主辦方我覺得他們可以更加細心一點，畢竟研討會的舉辦實是一件不小的事情，但主辦方卻把給來自台灣的與會學者們的參與證書中的地名 Bangkok, Thailand 打成了 Bangkok, Taiwan。其實這是蠻大的缺失，當下和該單位反映後，他們雖然道歉且承諾會補寄，但其實這樣的問題也會讓人觀感變得不太好。

學校有許多調查中顯示，高應大的學生缺乏國際觀以及語國際接軌的能力，而學生也是在碩士班才來高應大就讀的，所以多了一點可以做一些比較。其實學校或許可以提供更多的資源鼓勵學生走出去，因為國際觀的增減，並不是學校當前要學生一直上英文課就能解決的問題，不論到國外做學術交流或是研討會，真正走出去才是能拓展學生視野的一個方法。且其時每一年度僅限一次真的好像偏

少了點。當然學校會說錢從哪裡來?這邊也當然如果學生未來事業有成也會願意回饋母校，但在這同時，其實學校可以透過修正辦法，別僅用亞洲區一萬，歐美澳兩萬等方式作為補助標準，或許可以用上限和百分比的方式去補助，並增加次數，提升整體學生出國交流的意願。