

105 學年度大四工工專題摘要

第 21 組	(題目) 應用魅力品質模式探討穿戴式裝置服務品質要素之研究
指導教授	吳建瑋
參與學生	(學號) 102034017 (姓名) 林妘襄 (學號) 102030019 (姓名) 朱琬琳 (學號) 102034074 (姓名) 蔡泓霖
摘 要	
近年來，隨著科技的日新月異，我們走入了數位化浪潮的時代，各式智慧型穿戴式產品的研發，逐漸成為了市場上的被關切的焦點，根據市場研究公司 Canalys 預估，2014 到 2018 年，智慧型穿戴式裝置的出貨量將從 4600 萬台增加至 2.85 億台，規模相當可觀。也因此吸引如三星、HTC、華為等多家廠商紛紛投入研發行列，形成一個百家爭鳴的局面。不過，雖然穿戴式裝置的發展潛力極大，在各式智慧型穿戴式裝置逐漸上市的這幾年，其市場需求卻未如預期，儘管規模逐年擴大，可是成長率卻呈現下滑走勢。為此，本論文希望能了解消費者的需求，探討應如何改善現有的服務品質以提升顧客的滿意度，增加其消費意願。 本研究為了解顧客對於智慧型裝置的需求所在，主要利用 PZB 提出的 SERVQUAL 量表作為問卷之基礎架構，並參考 Kano 二維品質模式來設計問卷，以分析歸納穿戴式裝置的各項服務所屬之品質屬性，根據 Kano 模式的分析結果，可得知各項品質屬性對於消費者滿意度的影響，以找出應優先改善之服務品質要素，做出相關的檢討及建議，期望能將此研究結果提供給發行智慧型穿戴式產品之廠商，做為日後研發產品的參考依據。	

