

因應 SARS 衝擊，振興來台旅遊產業之策略

研究生：黃粹芳

指導教授：黃仁宏
許和鈞

國立交通大學管理科學系碩士班

摘要

根據世界觀光旅遊委員會 (World Travel & Tourism Council; 簡稱 WTTC) 預估，未來十年全球觀光產業有卓越之成長，其中旅遊支出自 4.21 兆美元增至 8.61 兆美元；觀光旅遊產業對 GDP 貢獻率也將自 3.6% 增加至 3.8%；其就業人數更將自目前之 1.98 億增至 2.5 億，觀光業將與科技產業共同被視為二十一世紀的明星產業 (WTTC, 2002)。有鑑於此，行政院「挑戰 2008：國家發展重點計畫」中，明定第五項發展計畫為「觀光客倍增計畫」。此計畫的願景係以致力追求國際觀光客倍增之目標為動力，集中各相關部門的力量，按先後緩急改善我國旅遊環境臻於國際水準。

然而，正當台灣致力於促進本島觀光產業各項政策發展之際，嚴重急性呼吸道症候群 (Severe Acute Respiratory Syndrome, 簡稱 SARS) 於 2003 年初隨著自大陸廣東返台商人的帶原，展開了流行。隨之，世界衛生組織 (World Health Organization: WHO) 在 5 月 8 日，將台北市列入旅遊警示名單 (Travel advisory list)，5 月 21 日更將整個台灣列為旅遊警示區 (Travel warnings)。SARS 爆發之際，為避免再有輸出及輸入之病例，台灣政府決定實施特定的相關旅遊管制程序，以期能防止來台旅客流量急遽地下滑。後因整體 SARS 防疫績效卓著，世界衛生組織於 6 月 17 日將台灣從 SARS 旅遊警示名單中解除，並於 7 月 5 日從感染區除名。SARS 疫情爆發以來，觀光業者共同之願望，是希望政府能嚴格執行防疫措施，儘速控制 SARS 疫情；並提供正確即時資訊，恢復消費大眾信心，活絡觀光旅遊市場；對於 SARS 所造成的財務壓力，業者也期待政府能給予紓困、延貸、降息或補貼等政策援助。針對業界的需求，政府如何傾聽業者聲音，協助業界度過難關，以面對突如其來的疫情所造成的觀光損失，應是後 SARS 時代，政府必須努力的重要施政。而在政府致力於觀光旅遊產業發展之際，當面臨突如其來的天災人禍等不可抗拒的因素時，如何從中記取教訓，並發展出一套良好運作的策略及機制，是政府相關機關等應具備的能力及業者所殷切的期盼。

因此，本研究主要目的為發展一套具有模糊多屬性的策略評估模式，以供政府主管機關及觀光旅遊業者評選決策之參考。經由文獻探討回顧，檢視因應策略的目標，並建構符合多屬性的策略評估準則。並利用模糊多屬性評估方法，得到因應策略的優先排序，研究結果分別為：拓展國內旅遊景點；給予企業營運資金融通；增加來台免簽證及落地簽證國；吸引多元化旅客；建立防 SARS 標準步驟；設立防治 SARS 安全標章制度；旅遊安全保障方案；稅負減免；提升從業人員服務品質；推出旅遊優惠促銷方案；利用媒體提供正確客觀疫情資料；舉辦安心考察、採訪、見證之旅；暫緩通報旅行業票據拒絕往來戶；辦理參加大型國際旅展；成立「重振市場業界分工小組」。關鍵詞：觀光業、策略、模糊層級分析法

Strategies for Inbound Tourism Recovery in Response to the SARS Outbreak in Taiwan

Student : Tsui-Fang Huang

Advisor : Jeng-Hung Huang

Her-Jiun Sheu

Department of Management Science
National Chiao Tung University

Abstract

For Taiwan, tourism has played a significant role in enhancing the island's international exposure. In view of this trend, a state policy "Challenge 2008: Plan for Multiplying Tourism" has been issued by the Executive Yuan to promote Taiwan's tourism industry. The goal is to have 5 million visitors by 2008. However, while the Taiwanese government was just about to initiate promotional campaigns for tourism, the Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) outbreak.

The Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) outbreak has caused the most harm to the island in its recent history. The SARS epidemic sapped the Taiwanese economy, and led government officials to reduce the estimated 2003 GDP growth from 3.7% to 2.9%. Unemployment jumped to 4.8% and export growth declined to 4.1% from 7.5% (Directorate-General of Budget, Accounting and Statistics, 2003). SARS dealt an especially severe blow to the Taiwanese tourism industry, with the worst impact on inbound tourism.

The aim of this study is to develop recovery strategies for future events, by mapping the revitalization of Taiwan tourism after the SARS devastation. This study combines a fuzzy decision-making theory method with AHP to evaluate strategies to invigorate Taiwan's inbound tourism. Through the development of tourism recovery strategies, the negative impact can be minimized.

Highlights of measurements derived from this research are stated below in sequence of ranking: Develop and upgrade domestic tourism attractions, finance working capital for enterprises, grant visa exempt status or landing visas to more countries, attract a diversity of tourists, establish SOP (Standard of Procedures) for SARS, institute safety labeling system for SARS precaution, travel safety protection plan, taxation reduction, upgrade the service quality of related professionals, promote traveling package campaigns...etc.

Keyword: Tourism Industry, Strategy, Fuzzy Analytic Hierarchy Process

誌謝

論文口試後，指導教授宣布我已通過論文審查的霎那，心中喜悅之情油然而生，在口試委員的道賀聲中，回想過去一年從事論文研究的點點滴滴，我不禁要說，不經一番寒澈骨，那得梅花撲鼻香。哈！畢業的感覺真好！

在論文研究的過程中，除了感謝黃仁宏老師、許和鈞老師的教導外，也非常感謝閔辰華老師的建議及指導，黃純德老師的建議；感謝傅桂蘭學姊在忙碌的工作之餘，仍不厭其煩的指導我研究方法，使我對模糊分析層級法能從不懂到學會使用。

附錄一中所提的產官學界專家，感謝他們撥冗接受我的訪談，在訪談的過程中給予我諸多寶貴的意見。

感謝我的父母及家人，因為他們的支持，使我能在工作多年後，重返校園並完成研究所的學業。

最後，感謝教會的弟兄姊妹，因著他們的關心及代禱，讓我倍感溫暖窩心，並能持續地完成論文的研究。



粹芳 謹誌
交通大學管理科學所
中華民國九十三年六月

目錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
誌謝	iii
目錄	iv
表目錄	vi
圖目錄	vii
一、	緒論.....	1
1.1	研究背景與動機.....	1
1.2	研究目的.....	4
1.3	研究流程.....	5
二、	文獻探討.....	7
2.1	觀光、觀光產業定義及來華觀光之發展.....	7
2.1.1	觀光的定義.....	7
2.1.2	觀光產業定義.....	8
2.1.3	來華觀光之發展.....	9
2.2	SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome, 嚴重急性呼吸道症候群) 簡介.....	11
2.2.1	SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome) 簡介...	11
2.2.2	台灣 SARS 大事紀.....	12
2.3	各國政府及觀光旅遊業因應 SARS 之措施.....	14
2.3.1	中華民國政府的作法.....	14
2.3.2	中華民國觀光旅遊產業業者因應 SARS 衝擊的措施...	17
2.3.3	新加坡政府的作法.....	18
2.3.4	泰國政府的作法.....	20
2.3.5	香港政府的作法.....	20
2.3.6	澳洲政府的作法.....	21
2.4	模糊多準則決策 (Fuzzy Multiple Criteria Decision Making: MCDM) 應用在觀光產業的文獻整理.....	22
2.4.1	多準則決策 (Multiple Criteria Decision Making: MCDM) 架構簡介.....	22
2.4.2	模糊多準則評估 (Fuzzy Multiple Criteria Decision Making) 應用於觀光業文獻.....	27
2.5	重要名詞定義.....	29
三、	研究方法.....	30
3.1	分析層級法 (Analytic Hierarchy Process, AHP)	30
3.1.1	分析層級法使用時機.....	31

3.1.2	分析層級法的基本假設.....	32
3.1.3	分析層級法的操作步驟.....	33
3.1.4	AHP 應用上的優缺點.....	42
3.2	模糊集合理論 (Fuzzy Set) 及模糊分析層級法 (Fuzzy AHP)	43
3.2.1	模糊集合.....	44
3.2.2	三角模糊數及其一些重要性質.....	44
3.2.3	模糊分析層級法 (Fuzzy AHP)	48
四、	研究設計及資料分析.....	53
4.1	研究設計.....	53
4.2	資料分析.....	59
五、	結論與建議.....	79
5.1	結論.....	79
5.2	管理意涵、研究限制、後續研究建議、及研究貢獻.....	84
5.2.1	管理意涵.....	84
5.2.2	研究限制.....	84
5.2.3	本研究對後續的研究建議.....	85
5.2.4	研究貢獻.....	86
參考文獻	87
附錄一	95
附錄二	96
附錄三	102



表目錄

表 1 歷年來華觀光客人次統計表.....	10
表 2 台灣 SARS 大事紀.....	12
表 3 政府因應 SARS 衝擊，對觀光旅遊業者之紓困措施整理.....	15
表 4 觀光旅遊產業業者因應 SARS 衝擊的措施整理.....	17
表 5 國內模糊多準則決策應用在觀光業的文獻整理.....	27
表 6 AHP 優勢評比尺度.....	37
表 7 評估矩陣的隨機指標 (R. I.) 表.....	41
表 8 前測專家背景資料統計分析.....	54
表 9 『因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略』.....	57
表 10 正式回收問卷專家背景資料統計分析.....	59
表 11 「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略」下四個標的 (階層 1) 評估權重表.....	61
表 12 「營造良好旅遊環境」下四個準則階層 (階層 2) 評估權重表.....	62
表 13 「協助業者疏困」下三個準則階層 (階層 2) 評估權重表.....	63
表 14 「創造商機」下三個準則階層 (階層 2) 評估權重表.....	64
表 15 「宣傳及推廣來台旅遊」下五個準則階層 (階層 2) 評估權重表.....	65
表 16 政府官員對「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略」各層級之評 估權重表.....	68
表 17 觀光主管機關官員對「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略」層 級串聯後之權重值.....	69
表 18 觀光旅遊產業界、學術界對「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策 略」各層級之評估權重表.....	70
表 19 觀光旅遊產業界、學術界對「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策 略」層級串聯後之權重值.....	71
表 20 觀光旅遊產業，產官學界對「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策 略」(優先順序)分組比較.....	72
表 21 觀光旅遊產業，全體專家對「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策 略」排名.....	73
表 22 觀光旅遊產業，政府官員對「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策 略」排名.....	75
表 23 觀光旅遊產業，觀光旅遊產業界、學術界專家對「因應 SARS 衝擊，振興 來台觀光旅遊產業策略」排名.....	77

圖目錄

圖 1 研究流程圖.....	6
圖 2 1980-2003 年歷年來華旅客人次統計圖.....	10
圖 3 AHP 步驟流程圖.....	34
圖 4 AHP 層級結構圖.....	36
圖 5 三角模糊函數之隸屬函數.....	46
圖 6 五等級語意變數的隸屬函數圖.....	48
圖 7 研究設計流程.....	53
圖 8 『因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略』分析層級程序法 (AHP) 問卷架構圖.....	56
圖 9 『因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略』整體架構之各層級權重.....	66
圖 10 整體『因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略』層級串連後之權 重值.....	67
圖 11 全體專家 因應策略綜合分析後的權重值.....	74
圖 12 政府官員 因應策略綜合分析後的權重值.....	76
圖 13 觀光旅遊產業界、學術界專家因應策略綜合分析後的權重值.....	78

