

學生：張揚青

指導教授：許鉅秉 教授

國立交通大學管理學院碩士在職專班運輸物流組

摘 要

台灣在 2005 年產業科技策略(SRB)會議，針對 RFID(Radio Frequency Identification, 無線射頻辨識系統)對我國未來民眾生活、經貿發展及產業競爭力的重要性進行討論，並研訂台灣 RFID 應用與產業發展策略，計劃積極參與國際標準制訂，打造台灣成為全球 RFID 的生產重鎮，並透過推動公領域 RFID 應用整合，帶動 RFID 整合性產品產業的發展。其中，航空旅運應用則是強調在航空的客運及貨運上之相關應用，其先導計畫並於 95 年 8 月展開，而 RFID 技術使用在機場及航空領域的相關應用仍處於創新階段，故相關學術研究甚少，在管理面及學術面應做進一步的研究。

本研究基於以上之動機，嘗試透過創新採用模式(Innovation Model)，以台灣桃園國際機場旅客託運行李管理相關單位的從業人員為研究對象，探討旅客託運行李管理相關從業人員對於 RFID 技術這項新事物的認知程度，對於目前旅客託運行李管理方面遭遇到的失誤因素認知，對於將來在旅客託運行李管理採用 RFID 技術相關應用方面的評估及意願調查等，並以統計方法加以分析。

研究結果顯示目前台灣桃園國際機場旅客託運行李管理相關從業人員對於 RFID 技術的特性認知的重視項目分別為「讀取速度」、「讀取正確性」及「成本」；並認為目前旅客託運行李管理失誤的因素主要為「處理行李量過大」、「行李分檢場設計不良」、「分揀設備辨識率過低」等三個因素，表示桃園國際機場載旅客託運行李管理上仍有改善的空間。透過意願調查顯示桃園國際機場相關單位的從業人員採用新技術的意願高，但是顯然 RFID 技術仍有其門檻存在，如「成本」即是重要的導入門檻。

關鍵字：無線射頻辨識(RFID)、創新採用模式(Innovation Model)、機場旅客託運行李管理