



Department of Industrial Management

Professor Chen, Shun-Hsing

●Personal Information

Name : Chen, Shun-Hsing

E-Mail : chen88@mail.aeust.edu.tw

TEL : (02)77380000 Ext: 5112



●Education

- Chung Yuan Christian University, PhD of Department of Industrial and Systems Engineering. 2010/09~2014/01
- National Yunlin University of Science and Technology, Master degree Department of Industrial Engineering and Management. 1993/09~1996/02
- Chung Yuan Christian University, Bachelor of Department of Industrial and Systems Engineering. 1989/09~1993/06

●Experience

- | | | |
|--|-----------------|-----------------|
| 1. Taiwan Dianfu Co., Ltd. | Vice Supervisor | 1986/08~1987/05 |
| 2. National Hsinchu Industrial High School | Staff | 1987/06~1996/05 |
| 3. Chin-Min Institute of Technology | Supervisor | 1996/06~2001/07 |
| 4. Chin-Min Institute of Technology, Industrial Engineering and Management. Lecturer. 1996/05~2007/01 | | |
| 5. Chin-Min Institute of Technology, Industrial Engineering and Management. Associate Professor 2007/02~2009/01 | | |
| 6. Yu Da University of Science and Technology, Department of Continuing Education. Director, 2010/08~2013/07 | | |
| 7. Yu Da University of Science and Technology, Department of Business Administration. Director, 2013/08~2015/01 | | |
| 8. Yu Da University of Science and Technology, College of Business and Management. Dean, 2013/08~2015/01 | | |
| 9. Yu Da University of Science and Technology, Department of Marketing and Distribution Management. Professor, 2009/02~2015/07 | | |
| 10. Asia Eastern University of Science and Technology, Department of Marketing and Distribution Management. Director, 2020/08~2023/07 | | |
| 11. Asia Eastern University of Science and Technology, Department of Marketing and Distribution Management. Professor, 2015/08~2024/01 | | |
| 12. Asia Eastern University of Science and Technology, Department of Industrial Management. Professor, 2024/02~ | | |
| 13. Moe Teaching Practice Research Program, Review Committee Member. 2021/01~ | | |
| 14. Chinese Society for Quality, Member of the Service Quality Committee. 2021/01~ | | |
| 15. Ministry of Digital Affairs, Review Committee Member. 2025/01~ | | |

●Expertise

Service Quality Management, Customer Relationship Management, Total Quality Management, Production Management, Statistical Quality Control, Strategic Management

●Research Outcomes

(1) Journal



Department of Industrial Management

Professor Chen, Shun-Hsing

1. **Shun-Hsing Chen*** & Yu-Chung Huang (2024). The effects of ESG management on process innovation: The case of cement industry. *Annals of Management and Organization Research*, 6(2), 167-179.
2. Chen-Kuo Pai, **Shun-Hsing Chen*** & Zi-Zhuo, An (2024). Exploring the factors influencing tourists' willingness to share photos on social media. *Journal of Quality (EI)*, 31(4), 223-240.
3. **Shun-Hsing Chen*** & Yu-Lan Shun (2023). Integrating Importance-Satisfaction Model and Performance Evaluation Matrix to improve service quality. *International Journal of Financial, Accounting, and Management*, 5(3), 373-386.
4. **Shun-Hsing Chen***, Yang-Ju Chen & Wing-Ching Leung (2023). Analyzing differences in customer satisfaction on the video streaming platform Netflix. *Annals of Management and Organization Research*, 4(3), 193-209.
5. Yi-Yuan Liu, **Shun-Hsing Chen*** & Jia-Xuan Zhang (2021). Applying Importance-Satisfaction Model to evaluate customer satisfaction: An empirical study of Foodpanda. *Sustainability (SSCI)*, 13(19), 10985, 1-18.
6. Juinne-Ching Liao, **Shun-Hsing Chen*** Zi-Yi Zhuang, Bo-Wei Wu, Yu-Jen Chen* (2021). Designing and manufacturing of automatic robotic lawn mower. *Processes (SCIE)*, 9(2), 358, 1-22.
7. Ling-Lang Tang, **Shun-Hsing Chen*** & Chia-Chen Lin (2021). Integrating FMEA and the Kano Model to improve the service quality of logistics centers. *Processes (SCIE)*, 9(1), 51, 1-16.
8. Pei-Yu Chen, **Shun-Hsing Chen*** & Hsiao-Ming Chang (2020). The Importance of Food Packaging Containers in Marketing. *International Journal of Food Engineering*, 6(2), 52-56.
9. King-Jang, Yang, **Shun-Hsing Chen*** & Ching-Chow, Yang (2020). Establishment and applications of quality management system for service industries. *International Journal of Financial, Accounting, and Management*, 1(4), 199-207.
10. **Shun-Hsing Chen**, Fan-Yun Pai & Tsu-Ming Yeh (2020). Using the Importance-Satisfaction Model and Service Quality Performance Matrix to Improve the Long-Term Care Service Quality in Taiwan. *Applied Sciences (SCIE)*, 10(1), 1-16. (MOST 106-2221-E-161 -003 -MY2)

●Research Outcomes

(2) Conference

1. Shun-Hsing Chen* & Hsun-Chang, Hsu (2025). The ability to apply Performance Evaluation Matrix analysis to detect Intellectual Property Rights. Global Symposium on Business and Social Sciences, Chiang Mai, Thailand. (February 3-5, 2025)
2. 陳順興、顏華吟 (2024)。整合重要度-滿意度模式暨失效模式與效應分析法改善服務品質。2024 系統性創新研討會與專案競賽。苗栗縣育達科大學(2024 年 1 月 20 日)。
3. 陳順興、李明亮 (2023)。氣候變遷與低碳經濟環境下低碳水泥產品銷售調查分析。中國機械工程學會第四十屆全國學術研討會。彰化市國立彰化師範大學。(2023 年 12 月 1-2 日)。
4. **Shun-Hsing Chen**, Yang-Ju Chen, Wing-Ching Leung (2023). An empirical analysis of Netflix



Department of Industrial Management

Professor Chen, Shun-Hsing

customer satisfaction using the Importance-Satisfaction Model. International Conference on Innovation and Management (IAM 2023S), Osaka, Japan. (July 11-14, 2023)

5. 陳順興、黃堃暄、陳舒瑄、江芷熾 (2023)。新冠肺炎疫情下遠距教學滿意度調查，2023 資通電應用科技研討會。新北市亞東科技大學 (2023 年 6 月 16 日)。
6. 陳順興、葉庭安、梁詠晴、古祐瑀 (2023)。以重要度-滿意度模式探討 Netflix 顧客滿意度調查，2023 國際商務與經營研討會。淡江大學 (2023 年 6 月 9 日)。
7. 陳順興、徐欣瑩 (2023)。以雙因子理論探討顧客滿意度及重遊意願之研究-以新北歡樂耶誕城為例，2023 管理、商業與資訊國際學術研討會。中國科技大學 (2023 年 5 月 20 日)。
8. 陳順興、陳林萱 (2023)。以推-拉-繫住力理論探討美食團購的口碑和再購意願，2023 管理、商業與資訊國際學術研討會。中國科技大學 (2023 年 5 月 20 日)。
9. 陳順興、陳泱儒 (2022)。服務創新的流程改善的實證分析。2022 服務科學研究論壇。國立金門大學 (2022 年 9 月 23-24 日)。
10. 陳順興、魏筠璇、逢千優、李郁雯、陳碧暖 (2022)。探討民眾對 COVID-19 疫苗施打的滿意度實證分析。2022 醫護科技暨管理國際學術研討會。新北市亞東科技大學 (2022 年 7 月 28 日)。
11. 陳順興、陳泱儒、徐欣瑩(2021)。分析企業經營績效關鍵成功要素-以生化科技業為例。2021 醫護暨管理人才科際整合跨域拔尖策略學術研討會。新北市亞東科技大學 (2021 年 7 月 9 日)。
12. Shun-Hsing Chen (2021). The customer satisfaction survey of Foodpanda Delivery Platform. International Conference on Innovation and Management (IAM 2021W). (January 26-29, 2021)
13. Shun-Hsing Chen, Yu-Jen Chen & Yang-Ju Chen (2021). An empirical analysis of Government' Plastic Reduction Policy by the I-S Model in Taiwan. International Conference on Innovation and Management (IAM 2021W). (January 26-29, 2021)
14. 陳順興*、徐欣瑩、鍾佩辰、葉昱玟、陳貞君 (2020)。購買扭蛋的顧客滿意度調查以績效評矩陣為工具，2020 商務管理實務研討會。新北市致理科技大學 (2020 年 10 月 6 日)。
15. 陳泱儒、陳順興* (2020)。海鮮餐廳服務品質改善實證分析，2020 商務管理實務研討會，2020 商務管理實務研討會。新北市致理科技大學 (2020 年 10 月 6 日)。
16. 陳順興*、林佳誼、簡婉蓉 (2020)。顧客滿意度調查實證分析—以 AirPods 為例，2020 全國餐旅觀光實務研討會。新北市德霖科技大學 (2020 年 6 月 19 日)。
17. 陳順興*、林映彤、伍郡儀、陳玉珍、林宥瑩 (2020)。體驗行銷和顧客忠誠度的研究以某食品博物館為例，2020 全國餐旅觀光實務研討會。新北市德霖科技大學 (2020 年 6 月 19 日)。
18. Pei-Yu Chen & Shun-Hsing Chen* (2020). The impacts of consumer rights enthusiasm on innovative food packaging management. 2020 6th International Conference on Food and Environmental Sciences, (ICFES 2020), Hanoi, Vietnam. (February 24-26 2020)



Department of Industrial Management

Professor Chen, Shun-Hsing

●Projects

1. 氣候變遷與低碳經濟環境下亞洲水泥低碳水泥產品銷售調查分析，亞洲水泥股份有限公司，112/1/1 ~ 112/10/31，經費\$300,000，計劃主持人。
2. 以績效矩陣確認物流業關鍵成功因素，美國 SOLE 國際物流協會台灣分會，110/11/1 ~ 111/7/31，經費\$180,000，計劃主持人。
3. 製程能力指標分析與改善，承化實業股份有限公司，110/11/1 ~ 111/7/31，經費\$180,000，計劃主持人。
4. 企業經營策略績效評估，鴻寶農業生技有限公司，109/11/1 ~ 110/7/31，經費\$160,000，計劃主持人。
5. 餐飲業服務品質改善，茂福餐飲有限公司，109/1/1 ~ 109/10/31，經費\$100,000，計劃主持人。
6. 幼兒園顧客滿意度調查，名人幼兒園，107/11/1 ~ 108/10/31，經費\$66,000，計劃主持人。
7. 探討長照 2.0 服務需求和資源分配(兩年期)，科技部(MOST 106-2221-E-161 -003 -MY2)，106/08/01 ~ 108/12/31，經費\$1,467,000，計劃主持人。
8. 建構網路平台暨服務品質滿意度調查，鴻寶農業生技有限公司，106/6/1 ~ 107/5/31，經費\$60,000，計劃主持人。
9. 3D 互動數位正確用藥資訊學習衛教動畫-藥您安心與安全用藥的拍攝與製作，亞東醫院，105/2/1 ~ 105/11/30，經費\$100,000，計劃主持人。
10. 整合品質機能展開和失效模式與效應分析技術確認在地老化服務需求(II)，科技部(MOST 104-2221-E-161-007)，104/08/01 ~ 105/7/31，經費\$608,000，計劃主持人。
11. 整合品質機能展開和失效模式與效應分析技術確認在地老化服務需求(I)，科技部(MOST 103-2221-E-412 -001)，103/08/01 ~ 104/7/31，經費\$572,000，計劃主持人。
12. 整合品質機能展開與層級程序分析法於素食業服務品質設計與改善，國科會工程處(NSC 102-2221-E-412 -001)，102/08/01 ~ 103/7/31，經費\$776,000，計劃主持人。
13. 全面品質管理對於行銷管理、顧客滿意度與顧客忠誠度影響之研究—以證券業為例，國科會工程處(NSC 101-2221-E-412-001)，101/08/01 ~ 102/7/31，經費\$667,000，計劃主持人。
14. 整合服務品質模式和 FMEA 決定改善的優先順序 - 以醫療產業為例，國科會工程處(NSC 100-2221-E-412-004)，100/08/01 ~ 101/7/31，經費\$421,000，計劃主持人。
15. 100 學年度教育部補助技專校院教師赴公民營機構研習服務，廣度研習 - 懷舊山城文化創意產業采風行，經費 132,000，計劃主持人。
16. 整合績效評估矩陣和品質損失函數對品質管理技術的績效評估，國科會工程處(NSC 99-2221-E-412 -001)，99/08/01 ~ 100/7/31，經費 589,000，計劃主持人。



Department of Industrial Management

Professor Chen, Shun-Hsing

17. 99 學年度教育部補助技專校院教師赴公民營機構研習服務，廣度研習 - 休閒產業行銷與經營研習，經費\$88,000，計劃主持人。
18. 米飯烹調市場調查與建廠營運計畫，苗栗縣後龍農會，98/9/1 ~ 98/11/31，經費\$299,775，協同計劃主持人。
19. 彈珠汽水生產流程改善與設施規劃，經濟部技術處金屬中心 (PC097151227)，98/6/1 ~ 98/11/30，經費 72,000，計劃主持人。
20. 建構銀行業顧客關係管理的服務策略，國科會工程處 (NSC97-2221-E-243-002)，97/08/01 ~ 98/7/31，經費\$533,000，計劃主持人。
21. 建構高等教育經營績效 IPO 架構與績效指標實施程度之分析，國科會工程處 (NSC 97-2218-E-243-001)，97/01/01 ~ 97/10/31，經費\$527,000，計劃主持人。

●Honors & Awards

- 育達科技大學 100 學年度研究績優教師
- 育達科技大學 103 學年度教學績優教師
- 育達科技大學 104 學年度研究績優教師
- 育達科技大學 101 學年度國科會特殊優秀人才獎
- 育達科技大學 103 學年度科技部特殊優秀人才獎
- 育達科技大學 104 學年度科技部特殊優秀人才獎
- 亞東技術學院 107 學年度科技部特殊優秀人才獎
- 亞東技術學院 108 學年度科技部特殊優秀人才獎
- 亞東技術學院 109 學年度科技部特殊優秀人才獎
- 亞東技術學院 104 學年度研究特優教師
- 亞東技術學院 105 學年度研究特優教師
- 亞東技術學院 106 學年度研究特優教師
- 亞東科技大學 107 學年度研究特優教師
- 亞東科技大學 108 學年度研究績優教師
- 亞東科技大學 109 學年度研究績優教師
- 亞東科技大學 112 學年度研究績優教師
- 亞東科技大學 108 學年度教學績優教師

●Review Committee Member

1. Applied Sciences (SCI)
2. Asia Pacific Journal of Tourism Research (SSCI)
3. BMC Medical Research Methodology (SCI)



Department of Industrial Management

Professor Chen, Shun-Hsing

4. BMC Health Services Research (SCI)
5. Children and Youth Services Review (SSCI)
6. Computers & Industrial Engineering (SCI)
7. Electronics (SCI)
8. European Journal of Industrial Engineering (SCI)
9. Fractal and Fractional (SCIE)
10. Higher Education (SSCI)
11. Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries (SSCI)
12. International Journal of Hospitality Management (SSCI)
13. International Journal of Production Economics (SCI)
14. International Journal of Production Research (SCI)
15. International Journal of the Physical Sciences (SCI)
16. International Journal of Environmental Research and Public Health (SSCI)
17. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research (SCI)
18. Neural Computing and Applications (SCI)
19. Quality & Quantity (SSCI)
20. Scientific Research and Essays (SCI)
21. Social Behavior and Personality (SSCI)
22. Sustainability (SSCI)
23. Technological Forecasting & Social Change (SSCI)
24. The International Journal of Human Resource Management (SSCI)
25. The Service Industrial Journal (SSCI)
26. Total Quality Management & Business Excellence (SSCI)
27. Tourism Management (SSCI)
28. Journal of Risk Financial Management (ESCI)
29. Algorithms (ESCI, EI)
30. Behavioral Sciences (EI)
31. International Journal of Electronic Business Management (EI)
32. International Journal of Services and Operations Management (EI)
33. Journal of Quality (EI)
34. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity (Scopus)
35. Asia Pacific Management Review (TSSCI)
36. Asian Journal of Economics, Business and Accounting
37. African Journal of Microbiology Research
38. British Journal of Applied Science & Technology
39. Cogent Education
40. Contemporary Management Research
41. Current Urban Studies



Department of Industrial Management

Professor Chen, Shun-Hsing

42. Educational Research
43. International Journal of Mental Health Promotion
44. International Journal of Business Excellence
45. International Research Journal of Library, Information and Archival Studies
46. International Research Journal of Management and Business Studies
47. Journal of Applied Finance and Banking
48. Journal of Economics and International Finance
49. Journal of Hospitality Management and Tourism
50. Journal of Medicine and Medical Sciences
51. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism
52. Journal of Research in International Business and Management
53. The Open Industrial and Manufacturing Engineering
54. 行銷評論
55. 明新學報
56. 中華大學工學院『中華理工學刊』
57. 中華大學『中華計算科學期刊』
58. 聯合大學『聯大學報』
59. 大葉大學『科學與工程技術期刊』
60. 朝陽科技大學管理學院『朝陽商管評論』
61. 育達科技大學『育達科大學報』
62. 2018 International Conference on Education and Social Sciences, Bangkok, Thailand. (February 22-24, 2018). Section Chair
63. 擔任金門大學、國防大學、中原大學、中華大學、中國科大、德明科大、育達科大、建行科大、空中大學、明新科大、大葉大學等院校升等審查委員。
64. 擔任國防大學、明新科大、育達科大系所專業評鑑委員。
65. 擔任苗栗縣員額評鑑計畫審查委員。