

## 第四章 資料蒐集與初步分析

本章首先介紹問卷設計內容與調查方式，接著針對蒐集資料進行初步分析。其中包含往返美加旅客之社經與旅次特性的分析，以及航空公司服務品質縱向及橫向的評比分析。本章節安排如后：4.1 為問卷設計與調查方式，4.2 為航空公司服務品質分析。4.3 為小結。

### 4.1 問卷設計與調查方式

#### 4.1.1 問卷設計

本研究利用問卷調查了解旅運者之社經特性、旅次特性及對搭乘美加航線公司各服務項目之滿意程度。關於問卷設計內容請參閱附錄二。以下將簡單說明本研究之問卷項目。

1. 社會經濟特性：包括受訪者之性別、年齡、教育程度、個人月所得、職業、往返美加頻率、平日常搭之航空公司等。
2. 旅次特性：旅次目的、所搭乘之航空公司、所搭乘之艙等、旅行方式、同行人數、票價等。
3. 調查旅客在選擇航空公司時，對於票價、服務品質、飛機機齡、是否轉機、每週提供之班次、航空公司提供不同航站間的接駁運具、提供機場與飯店間之接駁運具等，這七個因素考量之先後排序。
4. 旅客對於美加航線各航空公司所提供服務項目之滿意程度，服務項目計分為舒適性、服務態度、安全性、便利性、專業性及多元性等六個構面。

本研究主要探討國際航空公司服務品質對於出國旅客選擇航空公司之影響，故研擬出可能影響旅客選擇行為的十七項服務品質指標，如表 4.1 所示。至於受訪者每項指標的滿意程度，則採用李克特五分量尺度，從非常滿意、滿意、普通、不滿意及非常不滿意給予五

分、四分、三分、二分及一分，透過問卷的訪問可瞭解出國旅客對不同航空公司之服務品質的滿意度。

表 4.1 服務品質指標

符號	服 務 品 質 項 目
$Y_1$	座椅舒適與功能多元化
$Y_2$	機艙內之佈置及清潔
$Y_3$	視聽娛樂內容提供
$Y_4$	儀表、禮儀、態度、服務效率
$Y_5$	餐飲品質之提供
$Y_6$	飛安形象
$Y_7$	訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便
$Y_8$	飛行航線普及性
$Y_9$	班機起飛時刻便利性
$Y_{10}$	裝卸行李之處理
$Y_{11}$	對於地勤人員處理航空公司突發狀況的態度
$Y_{12}$	對於機組員處理空中突發狀況態度
$Y_{13}$	服務人員語言能力
$Y_{14}$	提供精美贈品
$Y_{15}$	實施會員制度
$Y_{16}$	提供完善之旅遊套裝行程
$Y_{17}$	提供空中免稅商品的種類及樣式

#### 4.1.2 調查方式

問卷調查方式係採用分層隨機抽樣調查，以往返中正機場與美加地區之國際航空公司為研究對象，並依照各家航空公司之美加航線之載客比例估算抽樣之樣本單位數，至於抽樣之對象以美加地區之國際機場為首站或末站的台灣籍旅客為主，其中華航、長榮為本國籍之航空公司，其他六家皆為外籍航空，本研究之資料蒐集以這八家航空公

司於民國 89 年 1 月~12 月之營運資料為主，然而西北航空、國泰航空二家公司，由於需藉由東京及香港等地區以轉機的方式前往美加地區，因此參考的數據難以蒐集，本研究透過航空公司及旅行社提供之數據，大約推估經由轉機前往美加地區之旅客數。各航空公司合計之載客人數及其抽樣樣本單位數整理如表 4.2 及表 4.3。本研究共計抽樣 840 份問卷，而調查日期於民國九十年五月至六月間。本研究以調查員親自與旅客進行面對面訪問，總計共回收 760 份問卷，回收率為 90.5%，再扣除無效樣本 58 份，可供本研究分析之有效樣本數共 702 份問卷，樣本平均有效率為 92.3%。無效問卷判別依據在於漏填影響服務品質指標者。

表 4.2 民國 89 年各航空公司載客人數之合計

國際航空公司	華航	長榮	新航	聯合	西北	加拿大	馬航	國泰	總和
載客人數 (人/年)	952,160	897,186	212,237	226,454	263,428	207,162	127,270	53,000	2,938,897
載客比例(%)	32.4	30.5	7.2	7.7	9.0	7.1	4.3	1.8	100.0

註：1.客運人數以進出台灣地區國際機場首站及末站為基準。

2.載客人數均含過境旅客。

資料來源：民航統計年報【3】。

表 4.3 各航空公司抽樣樣本單位數

國際航空公司	華航	長榮	新航	聯合	西北	加拿大	馬航	國泰	總和
抽樣數	272	256	61	65	76	59	36	15	810
有效樣本數	225	216	52	53	63	49	30	14	702
抽樣比例(%)	32.1	30.7	7.4	7.5	9	7.0	4.3	2.0	100.0

#### 4.1.3 社經特性與旅次分析

關於本研究問卷調查之受訪者的旅次及社經特性，由於往返美加線之航空公司有華航、長榮、聯合、新加坡、西北、馬來西亞、加拿大、國泰，因為受訪者未必搭乘過每一家航空公司，因此我們將航空公司分成中華、長榮與外商航空公司三項替選方案並整理成表 4.4，以瞭解搭乘美加航線各航空公司旅客之旅次及社經特性的分佈情形。

表 4.4 旅客之旅次與社會經濟特性統計表 (人數, 百分比)

旅次與社經特性	航空公司						合計樣本	
	中華		長榮		外商			
旅次目的								
商務洽公旅次	54	24%	64	29.6%	65	25%	183	26.1%
非商務洽公旅次	171	76%	152	70.4%	196	75%	519	73.9%
同行人數								
自行	42	18.7%	69	31.9%	70	26.8%	181	25.8%
1 人	85	37.7%	56	25.9%	81	31.0%	222	31.6%
2 人	40	17.8%	27	12.5%	42	16.1%	109	15.5%
3 人	16	7.1%	9	4.2%	17	6.5%	42	6.0%
4 人以上	42	18.7%	55	25.5%	51	19.6%	148	21.1%
平均一年往返美加的次數								
1 次	150	66.7%	150	69.4%	216	82.8%	516	73.5%
2 次	39	17.3%	37	17.1%	18	6.9%	94	13.4%
3 次	24	10.7%	9	4.2%	14	5.4%	47	6.7%
4 次以上	12	5.3%	20	9.3%	13	4.9%	45	6.4%
性別								
男	119	52.9%	112	51.9%	131	50.2%	362	51.6%
女	106	41.7%	104	48.1%	130	49.8%	340	48.4%
年齡								
20 歲以下	6	2.7%	6	2.8%	4	2.4%	16	2.6%
21~30 歲	76	33.8%	65	30.1%	75	28.1%	216	30.8%
31~40 歲	68	30.2%	71	32.9%	71	28.7%	210	29.9%
41~50 歲	49	21.8%	43	19.8%	69	26.3%	161	22.8%
51 歲以上	26	11.5%	31	14.4%	42	15.5%	99	13.9%
教育程度								
國中以下	8	3.6%	9	4.2%	7	2.7%	24	3.4%
高中職	34	15.1%	34	15.7%	40	15.3%	108	15.4%
大學（專）	135	60.0%	105	48.6%	139	53.3%	379	54.0%
碩士	29	12.9%	53	24.5%	60	23.0%	142	20.2%
博士	19	8.4%	15	6.9%	15	5.7%	49	7.0%
個人月所得								
3 萬以下	40	17.8%	33	15.3%	50	19.2%	123	17.5%
3 萬~6 萬	75	33.3%	69	31.9%	90	34.5%	234	33.3%
6 萬~9 萬	51	22.7%	40	18.5%	45	17.2%	136	19.4%
9 萬以上	59	26.2%	74	34.3%	76	29.1%	209	29.8%
職業								
學生	26	11.6%	18	8.3%	32	12.3%	76	10.8%
商	86	38.2%	82	38.0%	81	31.0%	249	35.5%
工	28	12.4%	39	18.1%	35	13.4%	102	14.5%
公教	21	9.3%	14	6.5%	27	10.3%	62	8.8%
服務業	26	11.6%	20	9.3%	42	16.1%	88	12.5%
自由業	18	8.0%	12	5.6%	9	3.4%	39	5.6%
家管	12	5.3%	15	6.9%	16	6.1%	43	6.1%
其他	8	3.6%	16	7.4%	19	7.3%	43	6.1%
總計	225		216		261		702	

以旅次目的而言，商務旅次在各家航空公司所佔的比率普遍偏低，皆不到 30%，可能是因為本研究之調查時間集中於星期五、六、日三天，所以休閒、返家的非商務旅次人數較多。而在非商務旅次中共有 519 份問卷，中華 171 份（29%）；長榮 152 份（26%）；其中外商航空公司占了 196 份，約 38%，顯示了旅客在可自由選擇下會較偏好搭乘外商航空公司。而同行人數以 1 個人以下為主，占了五成以上，顯示出國旅客以自行或是與另一人同行的居多。從平均一年往返美加次數資料顯示，大部分的受訪者其往返美加次數一年均少於 2 次。而搭乘外商的旅客中一年出國 2 次以上的乘客比率比其他家低（24%），也顯示了國內航空公司能爭取到經常搭乘美加航線的客源。另外，各家航空公司旅客之社經特性分配也有許多相同之處。個人月所得資料顯示受訪者之個人月所得大部分集中在 3~6 萬。其中，長榮航空之旅客大部分集中在 9 萬以上，而華航及外商旅客則是集中在 3~6 萬；受訪者的年齡在各家航空公司也大多集中在 21~40 歲，均佔總旅客數六成左右；教育程度方面，各家航空公司也都集中在大專程度，約略五成以上；至於職業分佈則是以從商的旅客占各家航空公司的比率高，約略三成以上。綜合言之，各家航空公司在旅次特性及社經特性分佈上趨於一致。

## 4.2 航空公司服務品質分析

本研究針對往返美加航線的航空公司分析其服務品質，將 702 份問卷中，受訪者曾經搭過華航、長榮及外商航空公司等三家航空公司中，其中兩家航空公司（含以上）之問卷挑出，而問卷中服務品質的評分，則依滿意程度「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「很不滿意」分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，並將各個服務品質項目之分數總計後予以平均，至於平均之分數則為各家航空公司評比之基礎，結果整理如表 4.5，最後依照航空公司之服務品質分為縱向及橫向之評比分析。

#### 4.2.1 航空公司服務品質之縱向綜合評比分析

表 4.5 為受訪者對各家航空公司服務品質項目滿意程度之分析結果（縱向評估），針對十七項服務品質項目進行分析。

表 4.5 各航空公司服務品質項目之縱向評比表

服 務 品 質 項 目	中華		長榮		外商	
	平均	排序	平均	排序	平均	排序
座椅舒適與功能多元化	3.26	15	3.56	9	3.42	13
機艙內之佈置及清潔	3.51	7	3.71	3	3.63	5
視聽娛樂內容提供	3.35	11	3.60	8	3.45	12
儀表、禮儀、態度、服務效率	3.62	1	3.67	5	3.67	4
餐飲品質之提供	3.44	8	3.42	14	3.36	14
飛安形象	3.01	17	3.96	1	3.90	1
訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便	3.62	1	3.79	2	3.80	2
飛行航線普及性	3.61	3	3.66	6	3.63	5
班機起飛時刻便利性	3.55	5	3.65	7	3.58	8
裝卸行李之處理	3.58	4	3.69	4	3.60	7
對於地勤人員處理航空公司突發狀況的態度	3.32	12	3.46	12	3.49	10
對於機組員處理空中突發狀況態度	3.36	10	3.52	11	3.51	9
服務人員語言能力	3.54	6	3.53	10	3.69	3
提供精美贈品	3.08	16	3.08	17	3.02	17
實施會員制度	3.43	9	3.43	13	3.49	10
提供完善之旅遊套裝行程	3.30	13	3.38	15	3.17	16
提供空中免稅商品的種類及樣式	3.29	14	3.32	16	3.24	15

由表 4.5 之數據可顯示出，此次的受訪者無論搭乘何家航空公司，大致上對服務品質的滿意程度約略是 3 分左右，即表示乘客對於美加航線各家航空公司所提供的各項服務均有達到搭乘乘客的基本要求，儘管如此，由表 4.5 亦可得知，在十七項服務品質指標當中之「提供精美贈品」一項，是各家航空公司十七項評估指標中分數最低的一項，其主要的原因可能是民眾希望航空公司能提供較具特色之贈品，但搭乘者大多是經濟艙旅客，而航空公司對於此艙等旅客提供的

贈品較少，這是值得航空公司檢討改進的項目之一。而從表中亦可發現，旅客認為航空公司地勤人員及空服員處理突發狀況的態度仍有待加強。「機艙內之佈置及清潔」、「儀表、禮儀、態度、服務效率」、「訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便」、「飛行航線普及性」、「班機起飛時刻便利」、「裝卸行李之處理」及「服務人員語言能力」這七方面是十七項指標中各家航空公司的評比皆大於 3.50 分。這樣的結果顯示航空公司在航線、航班及時刻提供上或是機艙內的佈置，大致都能符合旅客的需求，而航空公司員工對於旅客的服務以及對於行李處理的方式皆受到乘客一至肯定。

以航空公司來說，華航在「儀表、禮儀、態度、服務效率」及「訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便」上有較佳的表現，顯示在華航在整個過程中服務態度佳且效率航線，且能夠快速、簡便的訂位及劃位。排名第 3 則是「飛行航線普及性」，顯示了華航的飛航的普及性讓旅客能順利且方便到達目的地。但旅客對於華航在「飛安形象」上有不佳的印象，可能受至於之前華航的空難事件影響，顯示飛安事件反映民眾對於飛安的重視，而這也是目前華航積極改善的方向之一。另外，由於長途旅行的飛行時間較長，民眾大部分的活動空間只限於座位，因此旅客希望能夠有寬敞的座椅，而華航在「座椅舒適與功能多元化」也是需要加強的部分。

長榮的表現上就以「飛安形象」最為出色，其實從長榮這幾年無飛行不良的飛安紀錄，讓旅客對於長榮的飛安印象良好，另外旅客對於長榮「訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便」及「機艙內之佈置及清潔」有相當的肯定，分別排名 2、3 名，顯示長榮航空在硬體設備上表現較佳。至於長榮在其他額外所提供的服務上就沒有硬體表現來的好，這可以顯示長榮應該多提供多元化的服務內容，如提供豐富的旅遊套裝行程及完善的會員制度，甚至餐飲的多元化等。從外商航空可以看出，旅客對於外商航空的飛安仍深具信心，另外，也認為「訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便」、「服務人員語言能力」、「飛行航線普及性」、「機艙內之佈置及清潔」是其主要優點，然而旅客對於外商沒有提供多樣贈品、旅遊套裝行程及免稅商品等額外的服務，甚至認為在餐飲品質的提供都是可以加強及改進的方向。

#### 4.2.2 航空公司服務品質之橫向綜合評比分析

為了瞭解旅客對於航空公司在各項服務品質上的滿意程度，本研究將航空公司之橫向評比，結果整理如表 4.6 所示。由表可知，航空公司的服務品質評比排序依序為長榮航空、外商航空、中華航空，而從綜合評比表可發現，整體來說，乘客對於各家航空公司的服務品質平均都有 3 分（普通）以上的評價，表示美加航線各家航空公司所提供的各項服務均有達到乘客的基本要求。

表 4.6 航空公司在各服務特性下之橫向評比結果

服 務 品 質 指 標	中華	長榮	外商	華航 V.S 長榮	長榮 V.S 外商	華航 V.S 外商
座椅舒適與功能多元化	3.26	3.56	3.42	*	*	*
機艙內之佈置及清潔	3.51	3.71	3.63	*		*
視聽娛樂內容提供	3.35	3.60	3.45	*	*	
儀表、禮儀、態度、服務效率	3.62	3.67	3.67			
餐飲品質之提供	3.44	3.42	3.36			
飛安形象	3.01	3.96	3.90	*		*
訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便	3.62	3.79	3.80	*		*
飛行航線普及性	3.61	3.66	3.63			
班機起飛時刻便利性	3.55	3.65	3.58			
裝卸行李之處理	3.58	3.69	3.60			
對於地勤人員處理航空公司突發狀況的態度	3.32	3.46	3.49	*		*
對於機組員處理空中突發狀況態度	3.36	3.52	3.51	*		*
服務人員語言能力	3.54	3.53	3.69		*	*
提供精美贈品	3.08	3.08	3.02			
實施會員制度	3.43	3.43	3.49			
提供完善之旅遊套裝行程	3.30	3.38	3.17		*	*
提供空中免稅商品的種類及樣式	3.29	3.32	3.24			

註：1.表格內的數字為各航空公司在個別服務項目上所得之平均值。

2.表格中「\*」代表在 0.05 的顯著水準下，兩家航空公司間在該服務項目平均值有差異性存在。

表 4.6 為受訪者對各家航空公司服務品質項目滿意程度之分析結



果（橫向評估），然而從平均值比較不易看出微觀的不同，因此本研究以 t 檢定判斷航空公司的平均值彼此間是否有顯著差異。在航空公司十七項評估項目中可發現，在「座椅舒適與功能多元化」、「機艙內之佈置及清潔」、「視聽娛樂內容提供」、「飛安形象」、「訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便」、「對於機組員處理空中突發狀況態度」、「服務人員語言能力」、「對於地勤人員處理航空公司突發狀況的態度」及「提供完善之旅遊套裝行程」等九項服務品質上，部份或全部航空公司間的服務品質存在顯著差異。

在「座椅舒適與功能多元化」的服務提供，各航空公司間有顯著的差異，長榮較華航及其他航空公司來的佳，其原因在於長榮率先提供第四艙等（豪華客艙），其座位較經濟艙來的寬敞，而此項服務的提供讓長途旅行的旅客對於長榮的評價較華航及其他航空高，而外商的表現雖沒有長榮來的好，但其表現也受到旅客肯定，例如新航於座椅上提供個人專屬娛樂系統服務，讓旅客對於外商航空在座椅功能多元化的提供感到滿意。在「機艙內之佈置及清潔」方面，華航與長榮、外商間有明顯的差異，顯示長榮與外商在機艙內的清潔與佈置較華航來的好，但是其平均有 3.5 分以上，表示旅客對於此項服務的提供還是肯定。

而「視聽娛樂內容提供」方面，旅客給予長榮的分數都較其他航空公司來的高，顯示長榮在硬體設備的提供上，都能夠給予旅客較新及多變化的感覺，而華航及外商仍需要在其硬體上的服務作更新及調整。雖然各家航空公司在「餐飲品質之提供」其差異性不顯著，但其平均分數均不到 3.5 分，顯然旅客對於餐飲上可能乘客的喜歡不盡相同，但仍希望有好一點、變化多一點的享受。而整體來說旅客對於目前往返美加航線的航空公司之服務效率及態度都有不錯肯定，但是在「飛安形象」的表現上，航空公司間的差異就有顯著的不同，華航的評比較其他航空公司來的差，可能受到華航前幾年的飛機故障、失事事件有關，而華航近期的維修及安檢的動作則顯示華航對於改善飛安形象的決心，由平均值透漏訊息來看，飛安形象在華航及其他航空公司間有蠻大差異，表示旅客對於航空公司的飛航安全都有相當程度的重視。

至於「訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便」的項目上華航與各家航空公司也有顯著的差異，但是就「訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便」、「飛行航線普及性」、「班機起飛時刻便利」、「裝卸行李之處理」這四項服務指標的評比來看，大致上旅客都有不錯反應。而各家航空公司在「對於地勤人員處理航空公司突發狀況的態度」的表現雖不盡理想，此顯示目前各家航空公司之地勤人員在處理突發狀況的效率或是態度都有待加強，但長榮及外商在突發狀況上的處理態度仍明顯較華航來的好。至於「對於機組員處理空中突發狀況態度」的服務品質在各航空公司間也有顯著差異，其中旅客給予長榮及外商的評比超過 3.5 且優於華航，主要原因在於長榮航空在空服員中有安排具有醫護資格的人員，使旅客對於長榮此項服務感到安心，因此對於機組人員處理突發狀況的能力予以肯定。

而「服務人員語言能力」上，國內的華航及長榮在語言能力的表現上則較外商航空來的差。另一項航空公司間服務品質有差異是「提供完善之旅遊套裝行程」，而從表 4.6 可看出，外商航空在此方面的提供較其他兩個航空公司來的少，顯示旅客認為國內業者所提供的航空公司套裝行程較外商來的好，但從所有航空公司的評比都不及 3.5 分的情況來看，旅客還是希望航空公司能夠多提供豐富的套裝行程。至於其他如「提供空中免稅商品的種類及樣式」、「實施會員制度」等，各家航空公司雖然沒有明顯的差異，但是服務仍不盡理想，平均皆小於 3.5 分。以上三項之結果可知，民眾對於航空公司提供其他額外服務有著相當程度的需求。

整體來說，雖然大部分乘客對於各家航空公司的每一項服務給予「普通」以上的評價，但是仍有某些服務項目中，要與達到「滿意」的程度仍有一段差距，這些服務項目是各家航空公司優先改善之對象（評估項目不及 3.5 分），從表 4.7 可以了解各家航空公司需優先改善服務項目。

表 4.7 各家航空公司亟須改善服務項目

服 務 品 質 指 標	中華	長榮	外商
座椅舒適與功能多元化	3.26	3.56	3.42
機艙內之佈置及清潔	3.51	3.71	3.63
視聽娛樂內容提供	3.35	3.60	3.45
儀表、禮儀、態度、服務效率	3.62	3.67	3.67
餐飲品質之提供	3.44	3.42	3.36
飛安形象	3.01	3.96	3.90
訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便	3.62	3.79	3.80
飛行航線普及性	3.61	3.66	3.63
班機起飛時刻便利性	3.55	3.65	3.58
裝卸行李之處理	3.58	3.69	3.60
對於地勤人員處理航空公司突發狀況的態度	3.32	3.46	3.49
對於機組員處理空中突發狀況態度	3.36	3.52	3.51
服務人員語言能力	3.54	3.53	3.69
提供精美贈品	3.08	3.08	3.02
實施會員制度	3.43	3.43	3.49
提供完善之旅遊套裝行程	3.30	3.38	3.17
提供空中免稅商品的種類及樣式	3.29	3.32	3.24

#### 4.2.3 選擇航空公司考量因素之排序

關於旅客選擇航空公司之主要因素，本研究預擬了七項因素讓受訪者填寫，由於可能會有未考慮到的因素，因此多加了一項其他。此統計資料之分析過程，乃是將受訪者所排列服務項目之重要性依其重要程度分別給予 1~8 的分數，也就是在每位旅客心中地位最重要者，給予最高分（8 分）；反之，最不影響旅客選擇航空公司之因素者，就給 1 分，再將各項影響因素進行統計後求得平均分數，根據此分數，可得知各因素在旅客選擇航空公司時之排序，並將其結果整理成表 4.8。

表 4.8 旅客選擇航空公司時之排序

重要性	票價	服務品質	設備新舊	轉機	班次	航站接駁	飯店接駁	其他
1	279	229	68	75	23	8	4	16
2	197	239	103	129	21	4	4	5
3	113	132	204	148	69	17	14	5
4	67	76	171	213	132	17	24	2
5	19	22	93	104	338	82	38	6
6	14	1	32	25	72	455	101	2
7	13	3	26	5	41	108	489	17
8	0	0	5	3	6	11	28	649
合計	702	702	702	702	702	702	702	702
平均	6.792	6.801	5.511	5.641	4.360	3.132	2.457	1.305
排序	2	1	4	3	5	6	7	8

根據表 4.8，可發現「服務品質」最為乘客所重視，其結果顯示因飛行時數長久，使得旅客對於機上之座椅、餐飲及娛樂等服務很重視，另外，由於飛安事件頻傳，且其造成的傷亡都相當慘重，讓飛航安全的服務品質成為旅客考量的因素之一。而「票價」也是旅客選擇航空公司考量的重要因素之一，原因在於國際遠程航線之機票價格昂貴，對於經常往返之旅客，無非是一大筆支出，因此旅客希望能夠搭乘票價較低的航空公司。此外，轉機所需的時間通常較久，因此長途旅途中，是否轉機成了旅客重要考量的因素。至於較不影響旅客選擇的因素為「接駁」方面之服務，是因為航站及各飯店間都已有針對此方面提供服務，且在使用率來說，並非一絕對需要使用之服務，因此，重要性也相對的沒有票價及服務水準來的高。

#### 4.2.4 服務品質重要性之排序

根據上述之探討，可以發現影響旅客選擇搭乘航空公司之意願，最重要的為「服務品質」及「票價」，由於票價必須考慮市場行情及航空公司本身之成本，無法無底限的降低票價來吸引旅客，因此，提昇服務之品質才是最切實際的方法。依據影響旅客服務品質之指標，將其十七項指標區分為六大構面，包括舒適性、服務態度、安全性、便利性、專業能力及多元性，利用問卷調查以求得各項構面在旅客心

中之重要程度，再依據重要性之高低，分別給予 1~6 的分數，利用分數總和後平均得到的結果，可以求得表 4.9。

表 4.9 六大構面服務品質重要性之排序

重要性	舒適性	服務態度	安全性	便利性	專業能力	多元性
1	39	101	508	33	19	2
2	130	255	116	117	80	4
3	207	182	46	151	101	15
4	167	104	16	190	191	34
5	122	48	8	156	280	88
6	37	12	8	5	31	559
合計	702	702	702	702	702	702
平均	3.553	4.315	5.533	3.239	2.966	1.323
排序	3	2	1	4	5	6

由表 4.9 顯示，受訪者最重視的服務品質指標為「安全性」，可能是因為前幾年在台灣發生了大園空難事件，使得搭機的乘客特別重視飛航安全。其次是「服務態度」，接下來才是「舒適性」，其中，乘客重視服務態度勝過於舒適性，可能原因是目前航空公司對於硬體設備的提供上差異性並不大，而服務態度項目中包含了餐飲品質與服務效率，對於長途飛行的旅客而言，良好服務效率也可減少旅客不必要的時間延誤，因此希望服務人員的態度及效率能夠有一定的水準，另外，因為長途旅程之旅客在飛機上用餐的次數頻繁，也使得旅客對於機上餐飲的選擇有相當程度的要求，相較之下，服務態度顯得比舒適性重要。最不重視之項目為「多元性」，因為美加航線的航空公司普遍來說均未能朝多方面發展經營，如舉辦促銷活動或是旅遊套裝行程來吸引顧客，而且對會員的福利也不多，因此旅客較不重視多元性。

### 4.3 小結

由以上之敘述可知，出國旅客受無論搭乘何家航空公司，對於航空公司提供的服務品質之滿意程度，都有普通（3.0）以上之評價，顯示美加航

線各家航空公司所提供的各項服務均有達到旅客的基本要求。至於從資料分析中發現，飛安事件的頻傳讓旅客對於飛航安全的重視，另外，服務態度的表現或是餐飲、座椅多元化的提供也是旅客所要求的，表示長途旅行中，旅客期望能有較新及多變化的服務。整體而言，由各家航空公司在「座椅舒適與功能多元化」、「機艙內之佈置及清潔」、「視聽娛樂內容提供」等服務品質中存在的顯著性差異，顯示出旅客在整個旅行當中較在意飛行旅途中所提供的服務品質，主要原因在於整個旅行的時間較長（約 12~13 小時），且旅客的活動範圍只限於其座位，因此會希望在飛航過程中能夠有較好、較多的享受，相對會對於各航空公司服務品質作比較，使得各航空公司在飛行過程中的服務品質有顯著的差異性。