

附錄二

航空公司服務品質問卷調查		編號□□□□
日期： 年 月 日		
<p>首先感謝您在百忙中撥冗接受此份問卷調查，本調查由逢甲大學交通工程與管理系設計實施，本次研究目的在瞭解旅客對於目前美加航線之航空公司所提供各項設施及服務的評價，作為航空公司參考的指標。為使其能為您提供更好的服務，我們非常需要您的寶貴意見，以作為改善與提升航空運輸服務品質的參考，請您盡可能填達下列每一項問題，本問卷調查內容僅作為學術研究之用，謝謝您的支持與協助！</p> <p style="text-align: center;">祝您 旅途愉快！</p> <p style="text-align: right;">逢甲大學交通工程與管理學系 敬上 電話：04-24517250 轉 4670</p>		

第一部份：旅次特性

填寫說明：

1. 下列各項問題是想要了解旅客的旅次特性
2. 請您依據下列各項敘述，適當的勾選您的資料。

- | | | | | | |
|------------------------|---------------------|-------|-----------|-------|---------|
| 1. 您上次去美加旅行的主要目的 | 旅遊 | 商務洽公 | 拜訪親友 | 返家 | 其他_____ |
| 2. 您上次去美加旅行所搭乘的航空公司 | 中華 | 長榮 | 聯合 | 新加坡 | 西北 |
| | 馬來西亞 | 加拿大 | 國泰 | | |
| 3. 您上次旅行所搭乘的艙等 | 頭等艙 | 商務艙 | 長榮客艙 | 經濟艙 | 其他_____ |
| 4. 您上次旅行是以何種方式 | 自助 | 跟團 | 其他_____ | | |
| 5. 請問您上次旅行同行的人數 (不含自己) | 0 人 | 1 人 | 2 人 | 3 人 | 4 人以上 |
| 6. 您上次到達機場主要交通工具 | 小客車 | 親友接送 | 計程車 | 客運 | 其他_____ |
| 7. 請問您上次班機有無延誤登機 | 無 | 有，原因： | 航空公司本身問題； | 天候關係； | 其他_____ |
| 8. 您上次旅行目的地是哪一城市 | _____城市 | | | | |
| 9. 您上次旅行所購買的來回機票價格 | _____台幣 (_____美金) | | | | |

第二部份：旅客基本資料

請填寫您的個人基本資料，資料僅供參考絕對不對外公開，請放心填答

- | | | | | | |
|------------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. 您的性別 | 男 | 女 | | | |
| 2. 您的年齡 | 20 歲以下 | 21~30 歲 | 31~40 歲 | 41~50 歲 | 51~60 歲 |
| | 61~70 歲 | 71 歲~80 歲 | | | |
| 3. 您的教育程度 | 國中含以下 | 高中職 | 大學(專) | 碩士 | 博士 |
| 4. 請問您個人月所得 (台幣) | 2 萬以下 | 2.1 萬 3 萬 | 3.1 萬 4 萬 | 4.1 萬 5 萬 | 5.1 萬 6 萬 |

6.1 萬 7 萬 7.1 萬 8 萬 8.1 萬 9 萬 9.1 萬 10 萬 10 萬 15 萬
 15 萬 20 萬 20 萬 25 萬 30 萬 35 萬 35 萬 40 萬 其他_____

5.您的職業 學生 自由業 商 家管 工 其他_____ 公教 服務業

6.您平均一年往返美加次數 0 次 1 次 2 次 3 次 4 次以上

7.您平日前往美加旅行常搭乘的航空公司及 艙等 (a.頭等艙；b.商務艙；c.經濟艙；d.長榮客艙)(可複選)

中華_____ 長榮_____ 聯合_____ 新加坡_____ 西北_____

馬航_____ 加拿大_____ 國泰_____

請問您在考量所搭乘之航空公司的主要原因之排序為何？請在空格()內填入代號 a,b,c...h 而重要排序，1.是非常重要，2.是次重要，.....，8.是非常不重要

a.票價；b.服務品質；c.設備新舊；d.是否須轉機；e.每週提供班次；f.航空公司提供不同航站間的接駁運具；g.航空公司提供機場與飯店間之接駁運具；h.其他_____

1.() 2.() 3.() 4.() 5.() 6.() 7.() 8.()

第三部份：搭乘美加航線航空公司各服務特性滿意程度

填寫說明：

下列各項問題是想要了解您對美加航線航空公司各服務特性的滿意程度

請您盡量填寫各項敘述，並請勿漏填任何一題，這對我們的分析將有很大的影響。

請圈選您曾經搭過之航空公司的滿意程度：1 很不滿意；2 不滿意；3 普通；4 滿意；5 非常滿意

如果您曾乘坐其他航空公司前往美加地區，請您乘坐的航空公司填於第 3 欄

a. 西北；b. 聯合；c. 新加坡；d. 加拿大；e. 馬來西亞；f. 國泰

	華航					長榮					_____				
	很不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	很不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	很不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
A.舒適性															
a.座椅舒適與功能多元化	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
b.機艙內之佈置及清潔	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
c.視聽娛樂內容提供	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
B.服務態度															
a.儀表、禮儀、態度、服務效率(空服員、貴賓室、櫃台人員..)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
b.餐飲品質之提供(含貴賓室)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.安全性															
a.飛安形象	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
D.便利性															
a.訂位、劃位及購票的流程順暢、簡便(訂位、劃位及班次資訊提供.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
b.飛行航線普及性	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
c.班機起飛時刻便利性	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
d.裝卸行李之處理(含拖運、提領之方便性與裝卸速度及正確性)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

E.專業能力

a.對於地勤人員處理航空公司突發狀況的態度（含行李遺失、班機誤點、班機的調度及旅客抱怨的處理效率）	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
b.對於機組員處理空中突發狀況能力	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
c.服務人員語言能力	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

F.多元性

a.提供精美的贈品	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
b.實施會員制度（可累積飛行里程數及提供福利....）	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
c.提供完善之旅遊套裝行程度	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
d.提供空中免稅商品的種類及樣式	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

最後請您就

A（舒適性）、B（服務態度）、C（安全性）、D（便利性）、E（專業能力）、F（多元性）六項，排列以上六項重要程度：

()>()>()>()>()>()