

銘 傳 大 學

觀光學院觀光事業學系碩士在職專班

碩 士 論 文

空服產業服務品質之研究—以刻板印象為調節變項

A Study of Service Quality of Airline Industry : The
Moderating Effect of Stereotype

研 究 生：洪麗智

指 導 教 授：張軒瑄 博士

中 華 民 國 107 年 6 月

空服產業服務品質之研究—以刻板印象為調節變項

研究生：洪麗智

指導教授：張軒瑄 博士

銘傳大學觀光學院觀光事業學系碩士在職專班

摘 要

近年來航空產業競爭激烈，為了吸引旅客搭乘，航空公司除了積極建立企業良好形象外，空服員服務旅客時的服務品質優劣，也被航空公司認為是左右旅客選擇搭乘航空公司的決定因素之一。由於大眾對於空服員都有著美學勞務、外貌與性別的刻板印象，導致大家認為空服員應該要由漂亮的女性來擔任，甚至於，會認為亞洲國家中，有日本人服務品質為最佳的刻板印象。在空服員的國籍方面，近年來由於航空人事成本的逐年提高，部分航空公司開始聘用大量的外籍空服員以降低人事成本，但乘客對於不同國籍空服員之服務品質是否有刻板印象，仍然值得深究。本研究目的則為探討旅客對於外貌、性別與國籍的刻板印象，是否會影響其對於空服員所提供的服務品質知覺產生差異性之影響。

在研究設計的部分，本研究首先利用前測選出五位空服員來擔任問卷主角，這五位分別的特色是：外貌出色的台灣籍女性空服員、外貌普通的台灣籍女性空服員、外貌出色的台灣籍男性空服員、外貌出色的日本籍女性空服員，與外貌出色的泰國籍女性空服員，再根據不

同服務情境發展出兩個服務腳本，並透過 SERVQUAL 量表，設計出五大構面的服務品質量表來進行資料的收集，前測的分析結果則用來進行腳本與問題題項的修正。正式問卷採配額抽樣，兩種情境搭配五種角色，發展出十套問卷，每套問卷各發放 50 份，其中男女受測者各半，所有的回收的資料再透過 SPSS 統計軟體進行平均數分析、單因子變異數分析、雙因子變異數分析、多因子變異數分析以及獨立樣本 t 檢定分析進行研究假設的驗證。

針對外貌/性別/國籍刻板印象之研究結果發現，旅客面對不同外貌空服員服務時，服務品質知覺有顯著性差異性存在；而在不同服務情境影響下，旅客服務品質知覺受到空服員的外貌有顯著性影響，且旅客本身的外貌會調節空服員外貌對於服務品質知覺感受之影響。旅客面對不同性別空服員服務時，服務品質知覺有顯著性差異性存在；而在不同服務情境影響下，旅客服務品質知覺受到空服員的性別有顯著性影響，且旅客的性別會調節空服員性別對於服務品質知覺感受之影響。旅客面對不同國籍空服員服務時，服務品質知覺有顯著性差異性存在；而在不同服務情境影響下，空服員的國籍對於旅客的服務品質知覺並無顯著性影響。本研究之結果，將可提供航空業在行銷策略方向、空服員之人力資源管理擬定策略之參考。

關鍵詞：空服產業、美學勞務、刻板印象、服務品質

A Study of Service Quality of Airline Industry : The Moderating Effect of Stereotype

Student: Li-Chih Hung

Advisor: CHANG H.H., Ph.D.

Work-experience Master's Program in Tourism

School of Tourism, Ming Chuan University

ABSTRACT

In recent years, competition in the aviation industry is severe, and in order to attract passengers, airlines actively construct positive corporate image. In addition, the degree of flight attendants' service quality to passengers is conceived by airlines as one of the determinants to influence passengers' selection of airlines. Since the public tend to stereotype flight attendants' aesthetic labor, appearance, and gender, they picture flight attendants as beautiful females. Moreover, they even consider that, in Asian countries, Japan's service quality is the most remarkable. Regarding flight attendants' nationalities, since the personnel costs of aviation increase year by year, some airlines have begun employing great numbers of foreign flight attendants to lower personnel costs. Nevertheless, whether passengers stereotype the service quality of flight attendants with different nationalities relies on further research. This study aims to further probe into the effect of passengers' stereotyping of appearance, gender, and nationality on the

difference perceptions of flight attendants' service quality.

Regarding research design, by pretest, this study first selects 5 flight attendants with the following characteristics as the subjects of a questionnaire: Taiwanese female flight attendant with remarkable appearance, Taiwanese flight attendant with normal appearance, Taiwanese male flight attendant with remarkable appearance, Japanese female flight attendant with remarkable appearance, and Thai female flight attendant with remarkable appearance. According to different service situations, this study develops different scenarios. By the SERVQUAL scale, this study designs a service quality scale with five dimensions to collect data, and based on the analytical result of the pretest, modifies the scenarios and items. The formal questionnaire is based on quota sampling, has 2 scenarios and 5 characters, develops 10 versions of the questionnaire, and 50 questionnaires of each version are distributed. There are 50% male and 50% female subjects. By SPSS statistical program, this study conducts data statistical analysis of mean analysis, ANOVA, two-way ANOVA, Multiple Factorial ANOVA, and t test analysis of the independent samples to examine the study hypothesis.

According to the research findings of stereotyping regarding appearance/gender/nationality, when receiving services from flight attendants with different types of appearance, passengers' perceptions of service quality are significantly different. In different service situations, passengers' perceptions of service quality are significantly influenced by flight attendants' appearance. In addition, passengers' appearance moderates the effect of flight attendants' appearance on the perception of service quality. When passengers receive services from flight attendants of different genders, their perceptions of service quality are significantly different; in different service situations, passengers' perceptions of service quality is significantly influenced by flight attendants' genders. Furthermore, passengers' genders

moderate the effect of flight attendants' genders on the perception of service quality. When passengers receive the services of flight attendants of different nationalities, their perceptions of service quality are significantly different. In different service situations, flight attendants' nationalities do not significantly influence passengers' perceptions of service quality. The findings of this study can serve as reference for the aviation industry regarding the direction of marketing strategies, as well as strategy construction for the human resources management of flight attendants.

Keyword : Airlines Industry, Aesthetic Labor, Stereotype, Service Quality.



誌 謝

終於，完成論文了！在這兩年七百多個日子中，工作、家庭與學業三頭燒的情況下，我完成了我自己都意想不到的一件大事。

首先，最感謝我的指導教授張軒瑄教授，若不是因為教授，我不會有繼續進修的念頭，教授犧牲了無數與家庭相處的時間，百忙之中抽空與我討論，讓我能夠從無到有的將論文完成，當我遇到寫作上的困難時，不厭其煩的指導我，就連我最生疏的統計，也帶領著我一步一步地完成，感謝教授的悉心指導，讓我在這兩年內如期完成論文而且順利畢業。

再來要謝謝我的同學蔡惠先、吳智宇以及賴怡如，在我們寫作論文時不停互相打氣與勉勵對方，遇到困難時也互相幫忙，這兩年過去了，實在捨不得你們，希望我們的友誼能夠繼續且長存。

謝謝我的家人，尤其是我的先生，在我困難時為我分憂，在我徬徨時幫我想辦法解決，為我加油打氣，做我最強力的後盾。謝謝我的父母親，在我忙著工作與學業時，替我照顧兩個女兒，讓我無後顧之憂的完成論文。

最後真的想不到我能夠在離開大學十年後還有機會重回校園當學生，這兩年真的很忙碌而且充實，但是很值得！

洪麗智 謹誌

107年6月

目錄

| | |
|----------------------------|-----|
| 中文摘要..... | i |
| 英文摘要..... | iii |
| 誌謝..... | vi |
| 目錄..... | vii |
| 表目錄..... | ix |
| 圖目錄..... | xi |
| 第壹章 緒論..... | 1 |
| 第一節 研究背景與動機..... | 1 |
| 第二節 研究目的..... | 3 |
| 第三節 研究流程..... | 4 |
| 第四節 研究重要性..... | 6 |
| 第貳章 文獻探討..... | 7 |
| 第一節 空服產業..... | 7 |
| 第二節 刻板印象..... | 9 |
| 第三節 服務品質..... | 15 |
| 第四節 刻板印象、服務品質與滿意度..... | 18 |
| 第參章 研究方法..... | 20 |
| 第一節 研究架構與假設..... | 20 |
| 第二節 問卷前測..... | 25 |
| 第三節 正式問卷..... | 35 |
| 第四節 資料蒐集與處理..... | 39 |
| 第肆章 資料分析與統計..... | 41 |
| 第一節 研究樣本之社經背景與旅遊行為之分析..... | 41 |
| 第二節 空服員外貌對服務品質影響之分析..... | 45 |
| 第三節 空服員性別對服務品質知覺之影響..... | 55 |
| 第四節 空服員國籍對服務品質知覺之影響..... | 66 |

| | |
|--------------------------|-----|
| 第伍章 結論與建議 | 71 |
| 第一節 研究結論與討論 | 71 |
| 第二節 研究限制 | 77 |
| 第三節 研究建議 | 78 |
| 參考文獻 | 80 |
| 附錄一 空服員外貌特質程度-中文問卷 | 91 |
| 附錄二 服務品質知覺之研究-中文問卷 | 107 |
| 附錄三 正式問卷 | 139 |



表目錄

| | | |
|---------|--------------------------------------|----|
| 表 3-2-1 | 空服員外貌總評分表 | 28 |
| 表 3-2-1 | (續)空服員外貌總評分表 | 29 |
| 表 3-3-2 | 好/不好服務品質劇情類實驗研究組別一 | 36 |
| 表 3-3-3 | 好/不好服務品質劇情類實驗研究組別二 | 36 |
| 表 3-3-4 | 好/不好服務品質劇情類實驗研究組別三 | 37 |
| 表 4-1-1 | 問卷情境次數分配表 | 42 |
| 表 4-1-2 | 問卷類型次數分配表 | 43 |
| 表 4-1-3 | 受測者基本資料分析 | 44 |
| 表 4-1-4 | 服務品質情境對服務品質感受影響之分析 | 45 |
| 表 4-2-1 | 外貌刻板印象之服務品質量表信度分析 | 46 |
| 表 4-2-2 | 空服員外貌對服務品質知覺影響之分析 | 47 |
| 表 4-2-2 | (續)空服員外貌對服務品質知覺影響之分析 | 48 |
| 表 4-2-3 | 服務品質情境與空服員外貌交互作用 | 48 |
| 表 4-2-4 | 空服員外貌對服務品質知覺影響之分析 | 50 |
| 表 4-2-5 | 空服員外貌對不同服務情境之服務品質知覺影響之分析 | 51 |
| 表 4-2-6 | 服務情境、空服員外貌與受測者外貌之交互作用 | 52 |
| 表 4-2-7 | 受測者外貌對空服員外貌好的服務情境之服務品質知覺分析 | 53 |
| 表 4-2-7 | (續)受測者外貌對空服員外貌好的服務情境之服務品質知覺分析 | 54 |
| 表 4-2-8 | 受測者外貌對空服員外貌不好的服務情境之服務品質知覺分析 | 54 |
| 表 4-2-8 | (續)受測者外貌對空服員外貌不好的服務情境之服務品質知覺分析 | 55 |
| 表 4-3-1 | 性別刻板印象之服務品質量表信度分析 | 56 |
| 表 4-3-2 | 空服員性別對服務品質知覺影響之分析 | 57 |
| 表 4-3-3 | 服務品質情境與空服員性別交互作用 | 58 |
| 表 4-3-4 | 空服員性別對服務品質知覺影響之分析 | 59 |
| 表 4-3-5 | 空服員性別對不同服務情境之服務品質知覺影響之分析 | 60 |
| 表 4-3-5 | (續)空服員性別對不同服務情境之服務品質知覺影響之分析 | 61 |
| 表 4-3-6 | 服務品質知覺、空服員性別與受測者性別之交互作用 | 62 |

| | | |
|---------|------------------------------------|----|
| 表 4-3-7 | 受測者性別對空服員性別好的服務情境之服務品質知覺分析 | 64 |
| 表 4-3-8 | 受測者性別對空服員不好的服務情境之服務品質知覺分析 | 65 |
| 表 4-3-8 | (續)受測者性別對空服員不好的服務情境之服務品質知覺分析 | 66 |
| 表 4-4-1 | 國籍刻板印象之服務品質量表信度分析 | 66 |
| 表 4-4-1 | (續)國籍刻板印象之服務品質量表信度分析 | 67 |
| 表 4-4-2 | 空服員國籍對服務品質知覺影響之分析 | 68 |
| 表 4-4-3 | 服務品質情境與空服員國籍交互作用 | 69 |
| 表 4-4-4 | 空服員國籍與好與不好的情境對服務品質知覺影響之分析 | 70 |



圖目錄

| | | |
|---------|-----------------------------------|----|
| 圖 1-3-1 | 研究流程圖 | 5 |
| 圖 3-1-1 | 研究架構圖 | 21 |
| 圖 3-2-1 | 女性空服員圖 | 28 |
| 圖 3-2-2 | 女性空服員圖 | 29 |
| 圖 3-2-3 | 男性空服員圖 | 30 |
| 圖 3-2-4 | 女性空服員圖 | 31 |
| 圖 3-2-5 | 女性空服員圖 | 32 |
| 圖 3-3-1 | 正式問卷不好情境空服員照片圖 | 38 |
| 圖 4-2-1 | 服務情境與空服員外貌對服務品質構面交互作用圖 | 49 |
| 圖 4-2-2 | 服務情境、空服員性別與受測者性別對服務品質構面交互作用圖 | 53 |
| 圖 4-3-1 | 服務情境、空服員性別對服務品質構面交互作用圖 | 59 |
| 圖 4-3-2 | 服務情境、空服員性別與受測者性別對服務品質知覺交互作用圖 | 63 |



第壹章 緒論

第壹章緒論主要包含的內容總共分為四節，第一節主要是針對本研究的背景以及背後的研究動機進行說明，鎖定現今航空業與空服產業的現況進行描述，以釐清值得探究的研究問題；第二節主要是針對第一節的背景以及現今航空業的議題，利用過去服務品質認知的相關研究架構，確認本研究之研究目的，鎖定為探討空服員的外貌、性別與國籍的刻板印象對於服務品質知覺之影響；第三節為研究流程，將本研究之研究背景、文獻探討、統計分析與結果建議之步驟加以說明；第四節為研究重要性，針對本研究之研究結果，提供未來空服產業的人力資源管理之參考。

第一節 研究背景與動機

隨著科技日新月異，航空業蓬勃發展，縮短了國家與城市之間的距離，國際商務與觀光旅遊人數，因為便利與省時降低了旅途時間，直接刺激新興市場的發展，搭乘飛機的人數逐年攀升，人們仰賴航空運輸的需求量倍增。簡佑庭 (2016) 根據國際航空運輸協會 (IATA) 的統計資料指出，全球航空公司有超過 18,000 條航線，讓超過 700 個城市相互串聯，2016 年新航點較 2015 年成長 4%，並且預估未來一年全球旅客運輸量將達到 40 億人次。2017 年 IATA 組織於 10 月發布的全球航空定期運輸數據顯示，2017 年 8 月的全球航空客運運輸量，較 2016 年同期成長了 7.2%，到 2035 年預計旅客運輸量將達到 72 億人次。面對未來航空業持續成長的趨勢，世界各家航空公司，為了滿足空中運輸交通的需求，大舉購買客機，趙巍 (2017) 提出，2017 年全球飛機數量大約將淨增 1000 架左右，達到 28718 架左右，隨著飛機機隊與航點的擴充，空服員的需求量持續大增。航空業近年競爭激烈，為了吸引旅客搭乘，增加載客量，以增加營收，在設施上力求不斷進步，以滿足乘客需求，如：購買新型客機、優化服務設備、運用科技發展 APP、新增機上 WIFI 設備等等。然而各家航空硬體設備都達到相同水準時，能夠吸引旅客搭乘的因素，如：航空公司的企業形象以及空服員的服務品質優劣，可能將會左右旅客對於航空公司的選擇。

隨著航空公司規模日益擴大與飛機機隊不斷的擴編，各家航空公司擁有相當

多的空服員，阿聯酋航空的空服員人數高達 21000 多人，其來自一百四十多個國家、加拿大航空空服員人數有 8000 多人、國泰航空高達 10000 多人、而台灣的兩家龍頭航空的空服員人數，中華航空約有 3000 多人，長榮航空則有 2000 多人。在台灣，空服員是個令人嚮往的職業之一，相較於其他產業，有著高薪、休假多且可以環遊世界的優點。其中，女性空服員穿著合身的制服與踩著高跟鞋，給人高雅儀態的印象，賴菀琳(2008)提到，在新鮮人職場排行，空服員排行第四名，薪資優渥以及光鮮亮麗的外表，成為了不少女性新鮮人選擇職業時夢想職業。台灣男性對於空服員有著氣質優雅、外貌出眾的印象，蘇尹岑(2015)提到，空服員是男性最想結婚的對象第四名，空服員成為不少男性選擇女朋友或是另一半的夢想對象。新加坡航空網站提到，新加坡航空的空服員就是要帶給大眾歷久彌新的美貌，永遠時尚的優雅，用永恆的美麗化為她們代名詞，李牧宜(2015)提到，搭乘亞洲航空飛機時，眼前總是充滿著身材曼妙與美麗的空服員。由此可知，社會大眾對空服員存在著外貌刻板印象

空服員在飛機上，除了負責飛機上的乘客安全與緊急應變之外，工作職責有相當大部分是在飛機上提供服務給旅客，女性擔任空服員還是佔絕大多數，舉例來說加拿大航空女性與男性空服員的比例約是 5：1，中華航空透過 2017 年 9 月 25 日統計資料顯示，中華航空 2950 位空服員內，其中女性空服員為 2534 人，男性空服員只有 416 人；日本航空 7800 位空服員中，男性空服員只有區區 70 位；中國大陸的航空公司與新加坡航空公司，有男性空服員，但仍然是少數，還有相當多航空公司仍只有女性空服員從事服務，例如：全日空、韓亞航、長榮航空等。整體來看，尤其在亞洲地區，女性空服員仍然是首選，但是其實空服員的職務內容，是極需要體力與勞力的工作，機上的餐盤與許多備品都很重，女性需要很大的力氣來遞送或搬運，工作相當吃力，除了服務之外，航機上的保安工作，例如：遇到旅客滋擾等，若是由男性空服員來處理會更為妥當。

張卉青(2016)提到，日本人的服務業的精神是當面對客人時，各個細節都要為他們著想，並且以真心誠意來招待他們，日本的服務業文化，就是從說話到言行舉止，皆把顧客視為第一，絕對不會對顧客惡言相向，總是用笑臉迎接客人，再刁鑽的客人，他們都能應付的得心應手。許多日本公司也來台開店，台灣人也充分體驗到日本精緻與貼心的服務文化，普遍大眾都有日本人的服務比台灣人服務來

的好的印象，天下雜誌(2016)服務業評比中，金牌服務業調查 24 個行業，品牌形象內斂而低調的日系家居量販店「無印良品」，從細微出發的經營哲學，找到消費者需求核心而榮登榜首；工商時報(2017)所舉辦的台灣服務業評鑑中，百貨業的日系百貨新光三越與大葉高島屋，榮登前兩名。遠見雜誌(2016)認為，日本服務業不敗的原因，來自於服務時認真的態度以及給客人安心與信賴。在航空業中，台灣航空公司兩大龍頭：中華航空與長榮航空，因為日本航線眾多與飛機上許多日本旅客的關係，為了方便與日本旅客溝通，兩大航空皆有聘用日本籍空服員，而台灣與日本的距離相近、文化與飲食相似，日本成為國人最喜愛旅遊的國家，而兩國民眾往來互動頻繁，所以台灣兩大航空聘用最多的外籍空服員就是日本籍空服員。日本人服務時，旅客往往有會得到較好服務的印象，所以旅客被日本空服員服務時，也會覺得她們能夠給予較親切的服務，感受到的服務品質知覺較好。

侯例安(2017)指出，在 2017 年儘管航空客運業務的績效都優預期，整體收入增加，卻因為油價、人事成本支出及飛機維修費用上漲，使得整體盈利下降，IATA 預估 2017 年航空公司每位乘客淨利潤只有 7.69 美元，相當於新台幣 230 元，如何避免成本增加，將成為航空公司的挑戰。近年來台灣航空面臨的問題，除了油價與成本外，以中華航空為例，公司內之空服員成立職業工會，於 2016 年進行史上第一次的罷工，罷工後公司同意為員工加薪，人力資源營運成本支出大幅增加，因為節省人事營運成本問題，公司轉而大量聘用大量外籍空服員。然而並非只有中華航空面臨人事成本問題，很多航空公司也都有人事成本的壓力，部分航空公司轉而聘用當地外籍空服員，通常會選擇薪資水準相對較低國家的人來擔任外籍空服員，進而節省人事支出。以台灣來說，航空公司聘用外籍空服員，對其服務時感受到的服務品質是不是正面的影響，以上是本研究的背景與動機。

第二節 研究目的

在航空業中，當航空公司大量聘用空服員時，往往會以外貌、性別做為任用空服員的取向，然而現今因空服員人事成本考量，外籍空服員轉而成為航空公司錄用的對象，綜合以上所描述之背景與動機，本研究主要建構於，過去的研究已經認知，在不同情境會對服務品質知覺產生不同程度的影響，所以在過去的研究發展之下，已建構出在空服產業，空服員不同的服務品質水準，對於旅客的服務品質知覺五大構面會產生不同程度的影響，在這個前提之下，本研究將深究空服

產業中外貌、性別與國籍是否產生調節作用與對於服務品質知覺之影響，本研究之主要研究目的為：

- 一、探討空服員外貌對於服務品質知覺之影響；進而探討不同服務情境之下，空服員外貌對於服務品質知覺之影響；以及旅客外貌，是否會調節空服員外貌對於服務品質知覺之影響。
- 二、探討空服員性別對於服務品質知覺之影響；進而探討不同服務情境之下，空服員性別，對於服務品質知覺之影響；以及旅客性別，是否會調節空服員性別對於服務品質知覺之影響。
- 三、探討空服員國籍對於服務品質知覺之影響；進而探討不同情境之下，不同國籍之空服員對於服務品質知覺之影響。

第三節 研究流程

本研究流程將依據五個章節之順序來進行研究，第一個步驟為確定研究問題與研究方向後，發展出研究動機與研究目的；第二步驟為將蒐集有關刻板印象與服務品質等相關理論與文獻，建立其研究架構與研究假設；第三步驟為按照服務品質五大構面，以及利用研究目的設計類實驗劇本與研究問卷，並利用類實驗劇本與研究問卷進行前測後，予以修正；第四步驟為利用統計軟體分析之步驟，進行結果分析與整理，以檢定假設；第五步驟為進行結果分析，以擬出研究之結論與建議。根據上述之研究內容，本研究之研究流程圖如下：

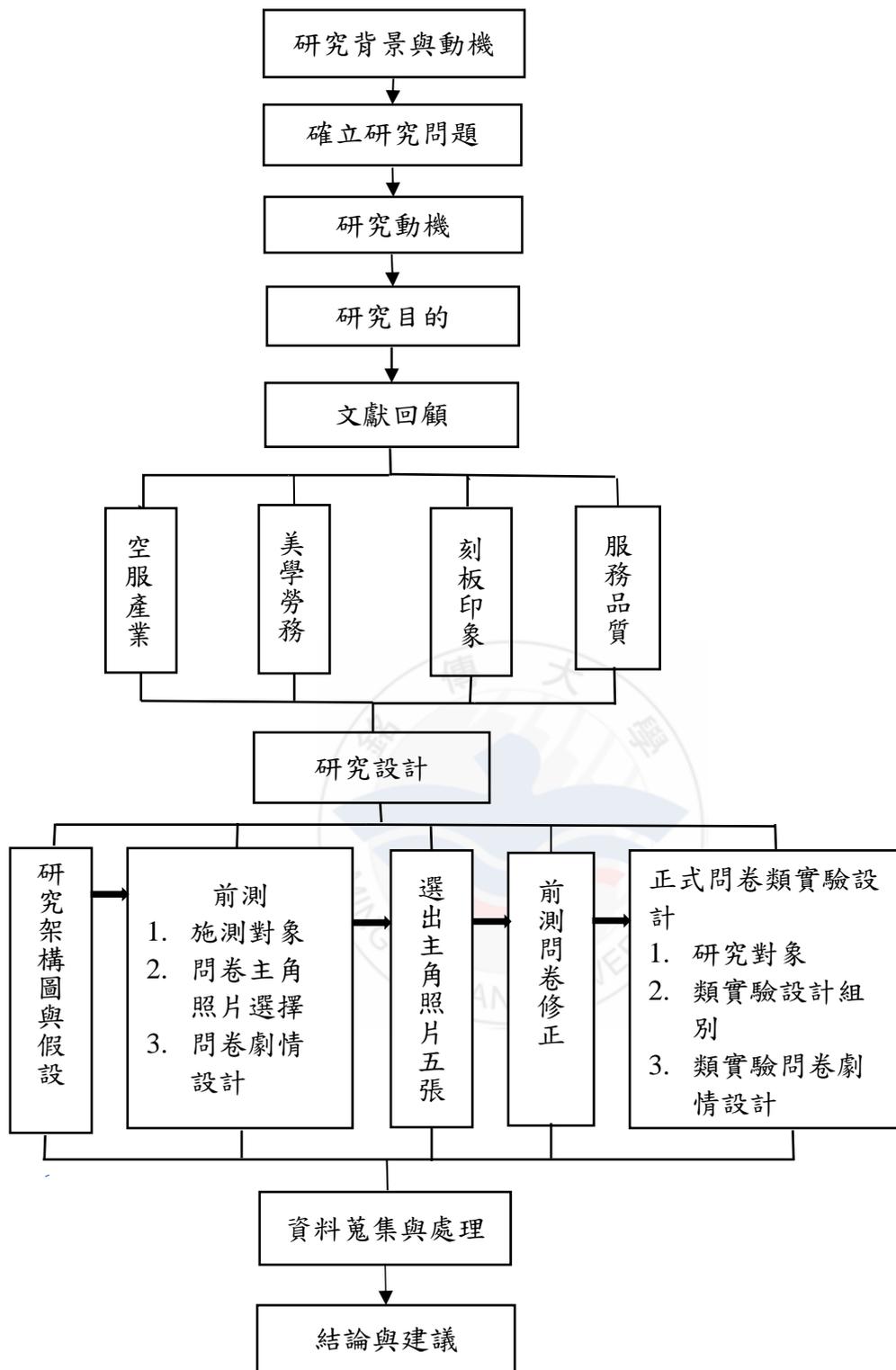


圖 1-3-1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

第四節 研究重要性

外界認為空服員，常常給人外貌出眾與氣質優雅的觀感，這是普遍大眾的刻板印象，航空公司藉由空服員的外貌與姿態，打造出了公司本身的企業形象，對公司整體是加分的。所以航空公司為了滿足旅客對空服員外表的期望，任用空服員時，外貌成為關鍵。

大眾普遍認為空服員是具有溫柔且親切特質的女性，近年來因為兩性逐漸平權與空服員需求量大增的關係，不再是只有女性才能擔任空服員的時代，男性空服員的比例逐年增加中，然而男性擔任空服員是否會影響到旅客的服務品質知覺呢？

經過 2016 年中華航空罷工事件後，航空公司開始大舉招募外籍空服員，以節省人事營運成本，然而對旅客來說是否因為空服員國籍不同，產生跨文化的認知差別，而對其服務品質知覺感受到差異，航空公司是否有從旅客的角度來思考過跨文化之服務對於旅客的服務品質知覺的影響呢？

過去服務業的研究中，已有學者對於服務提供者的外貌與性別刻板印象進行研究，在空服員領域中，尚未有空服員的外貌與性別刻板印象的相關研究，另外在空服員的國籍方面，也尚未有關於國籍與跨文化的相關研究。因此本研究將探討空服員的外貌、性別與國籍的刻板印象，是否會影響旅客的服務品質知覺？本研究結果，將可提供航空業在行銷策略方向、空服員之人力資源管理策略擬定之參考。

第貳章 文獻探討

根據第壹章所欲探討的研究目的與研究問題，針對重要的研究概念、變項與變項之間的關係進行相關文獻之探討，並透過文獻探討建構出本研究之假設。因此，第二章共分為三節，第一節主要探究的議題為空服產業，並就美學勞務進行探討；第二節為刻板印象，探討外貌刻板印象、性別刻板印象、國籍刻板印象，與其刻板印象之群內偏見，最後並從透過航空業空服員與旅客之角度，探討其刻板印象之影響；第三節為服務品質，從服務提供者提供之服務品質進行探討，將其定義、分類與衡量，本研究進而從航空業之空服員探討其服務品質，探究飛機乘坐旅客在搭乘飛機前、中、後之感受，以及對於航空公司與空服員所期待之服務品質知覺；第四節為刻板印象、服務品質對於滿意度之關聯性，進行總結與提出對應的研究假設，以作為第三章研究架構與假設之研究基礎。

第一節 空服產業

一、空服產業

隨著時代的演變，航空業日益蓬勃發展，各國航空公司紛紛成立與拓展事業版圖，今日航空公司在世界上觀光與旅遊中扮演的重要角色，已不置可否(鈕先鉞，2005)，台灣自 1980 年代政府實施天空開放政策後，我國的航空市場迅速成長(郭盈卿，1999)，根據台灣交通部民用航空局資料顯示，截至 2017 年為止七月份國內十七個機場飛機起降共計 4 萬 4,324 架次(平均每日 1,430 架次)，進出各機場旅客 597 萬 4,698 人次(平均每日 19 萬 2,732 人次)，台灣目前成立七家航空公司，包括中華航空、長榮航空、立榮、華信、遠東及台灣虎航。

自從空中交通日益便捷開始，公司之間國際商務活動量增加，國人紛紛計畫出遊，搭乘飛機往來的旅客眾多，於是空服員的需求量大增，空服員遂成為現今時下的新興行業。陳琬琳 (2013)提到，國際民航組織 ICAO (International Civil Aviation Organization) 指出：「所謂空服員是機上組員的一部分，在飛機上擔任的任務很廣泛，除了在機上提供服務，如：餐點服務、免稅品售賣、客艙清潔與一般的醫務基本照護外，還包括旅客在緊急事件發生時的安全。」

台灣交通部民用航空航局 (2016)「航空器飛航作業管理規則」的第一章第二條第

十一項，將空服員之定義為：空服員是由航空器使用人或機長指定於飛航途中，在航空器內從事與旅客有關之安全工作或服務之人員，其人員不能從事飛行之工作。

空服員除了在飛機上的安全與服務職責之外，航空公司更利用空服員專業與亮麗的形象，作為公司行銷策略與經營品牌形象。徐孝慈 (1997)提到在 1960 年美國航空公司用女性空服員為廣告主角，廣告中空服員帶著甜美的笑容及貼心的服務，這種印象提高了顧客對於在空中被服務時的期望。Chan (2000)提到，新加坡航空公司標榜招募「新加坡女孩」空服員，該公司要求空服員需有整齊的髮型與優美的儀態，並以順從的方式傳遞服務，這種行銷策略，成功打造了新加坡航空的企業形象。Weller (2007)以澳洲維京航空 (Virgin Blue)為例，發現該航空公司篩選空服員的外貌與儀態，主要是公司行銷策略，建立品牌價值、品質、有競爭力、創新、有趣與令旅客滿意服務。

田欣雲(2014)提到阿聯酋航空的空服員國籍，有多達 140 多個國家，空服員來自世界各地，公司在與空服員溝通時，或是空服員之間溝通時，語言與文化都有可能造成溝通障礙，鍾秀芳(1996)提到，語言溝通方便也是旅客選擇航空公司的考量之一，而台灣旅客在搭乘航空公司時，可能因為英文不好，放棄選擇國外航空公司，轉而選擇同是台灣籍的航空公司搭乘，因為旅客認為，在語言溝通上較不會產生障礙。然而近年因為人事成本的考量，台灣的航空公司大舉招募東南亞等外國籍空服員，外國籍空服員的中文程度是否能到達與台灣人順利溝通的程度，是否會影響整體航空公司服務品質仍有待商榷。

二、美學勞務

Spiess and Waring (2006)認為第一線員工在與顧客面對面時，外表與儀態表現，有利於公司企業形象的展現。企業可運用第一線員工美貌和悅耳動聽的聲音來服務顧客，讓顧客感受美好而愉悅的服務。在服務業中，企業應在管理時，融入美感的之學習與訓練，可使得服務業進入「美學經濟 (aesthetic economy)」之時代(詹偉雄，2005；Postrel, 2003)。本研究將美學勞務定義為，當員工與客人面對面時，有美好的外表與儀態，讓顧客感受到良好的服務品質，進而提升企業在顧客心目中的形象，打造良好的品牌價值。

在早年美國社會中，空服員即是令人嚮往的職業，Eileen Boris (2006)在她的文章內提到在 1957 年美國航空徵求的女性空服員職缺，在外貌有招募標準，美國航空想要找到「美國典型的美女」，年約 20-26 歲、未婚、身高約五呎二吋到五呎

間、體重適中不超過 130 磅，看起來健康且具有外貌吸引力。王麗娟 (2003)提到空服員在台灣的社會裡，通常被視為高尚、時尚的職業，在媒體的包裝後，經常被給予美麗、大方、親切甜美的形象，再加上工作需要往來世界各地，更增添大眾對空服員形象的浪漫遐想。曹勝雄與唐維欣(2011)認為，航空公司的空服員是個具有美學勞務負擔的工作，在空服員的外貌與儀態上，公司會要求空服員有所保持。至今在空服員的產業中，大眾對空服員既有的印象仍是由女性擔任空服員居多，一方面是因為女性較親切、隨和、細心等的人格特質與態度，較符合大眾對空服員的期待(張慶玉，2016)，一方面也是女性較能呈現在社會大眾中，空服員美麗大方的美學勞務工作印象。

在航空公司在面試時，空服員的外貌與儀態即受到雇主的篩選，一般來說較喜歡錄取年輕貌美的女性，受訓時公司也會安排儀態與化妝的訓練，以打造符合公司企業與品牌的形象，東森新聞雲(2016)報導提到，新加坡航空會要求女性空服員的包頭的大小不能超過七公分，並且要求其髮型整齊，不能有頭髮翹起，新加坡也對女性空服員的體態嚴格要求，如此一來新加坡航空能統一所有空服員對外的形象，進而打造企業形象。田欣雲(2014)提到，阿聯酋航空對公司形象品牌相當重視，女性空服員化妝方面有嚴格要求，企業形象訓練的內容包括：制服、皮膚保養、化妝色系、手部保養、手指甲顏色、頭髮照護與顏色，其中女性空姐的朱色雙唇，就是最明顯的妝容特徵。本研究認為空服員是美學勞務的職業，空服員需要時時刻刻保持自己的儀態與外表，不僅是為了打造航空公司本身的企業形象，在服務顧客時，完美的儀態與妝容，會使顧客感受到應有的尊重，進而增進顧客所期望達到的服務品質。

第二節 刻板印象

刻板印象可以從許多不同的角度來談論，在過去的研究中，於社會科學、心理學研究中，已受到許多學者廣泛的研究及定義 (McCauley & Segal, 1980；Tajfel, 1982)。李美枝(1979)認為，人們容易因為刻板印象的認知或不正確訊息，做出過度推斷與歸類，造成先入為主的判斷，這種先入為主的判斷，影響著人與人間的互動模式，與不同團體之間的互動行為，且她認為刻板印象的範圍很廣泛，可能存在於種族、年齡、性別、外貌、職業或是穿著打扮。Devine (1989)認為人類的在日常生活中，常含有刻板印象，不只對於人、事、時、地、物等，都可能存有先入為

主想法與既定的看法，進而影響對其的態度與行為。本節將以不同層面探討外貌刻板印象、性別刻板印象、國籍刻板印象、服務提供者的刻板印象、刻板印象之群內偏見的文獻探討之。

一、外貌刻板印象

Dion, Bersheid and Walster (1972)認為「美就是好」(What is beautiful is good)的外貌刻板印象，亦稱之為外貌吸引力刻板印象(Physical attractiveness stereotype)。Berger, Fisek and Zelditch(1977)認為外貌吸引力(Physical attractiveness)可作為判斷人們的依據。Berschied and Walster (1974)的研究發現指出俊男美女的人格特質被認為是較友善、較快樂、較溫暖、較成功的，此研究證明人們的確存在「美麗就是好的」的外貌刻板印象。本研究將外貌刻板印象定義為：當大眾看到一個人時，會因為其外表、儀態談吐與穿著打扮，判斷出此人可能的人格特質與行為態度，當大眾認為此人符合主觀美貌期望值時，就認為此人的外貌是美麗的，進而產生之刻板印象。

外貌的刻板印象業會對薪資以及公司營業額產生影響，過去的研究指出，如律師業、廣告業等，研究者認為，外貌刻板印象會影響律師的收入，以及廣告公司的收益，甚至於在教育界，外貌刻板印象會影響教授們的教學評鑑結果，證明外貌刻板印象是存在於許多產業中的(Hamermesh, 1998；Pfann, Biddle, Hamermesh, & Bosman, 2000；Hamermesh & Parker, 2005)。外貌的刻板印象能夠增加更多升遷機會或有效提升業績，而且外貌刻板印象也存在於公司行號面試時，企業老闆會將外貌變成面試率取的標準(Harper, 2000；Fatt, 2000；Hosoda, Stone-Romero & Coats, 2003)。Harper (2000)認為，外貌刻板印象亦會影響結婚機率與薪資高低。

餐旅零售業中，外貌的刻板印象影響更甚，餐旅服務業與零售業，雇用基礎員工之二大主要評量標準為外觀儀態與良好服務態度(Martin, Lynda & Groves, 2002)。邱瓊平(2007)在台灣的產業結構以服務業為主，需與顧客面對面如銀行櫃檯、業務銷售人員等，外表出眾的業務人員的確比較吃香。Hosoda et al. (2003)認為，餐廳選擇服務人員時，好的外貌吸引力已成為重要考量。余沛玟(2012)指出，服務人員直接服務顧客，服務人員的美貌程度，會直接反應於工作績效上。

Samson (1984)指出空服員為航空公司第一線員工，為了迎合顧客的喜好，傾向聘用年輕貌美與體態具有吸引力的女性。余麗姿 (2004)提到台灣兩大航空在選

擇空服員外貌也有所偏好，例如：中華航空的空服員，普遍喜歡氣質高雅、長相出眾的空服員，配合專業服務訓練，希望能讓顧客在機上服務時感受到尊榮且專業的服務；長榮航空較喜歡任用長相甜美，態度親切，鄰家女孩型的空服員，希望讓顧客在機上感受到溫柔的服務，航空公司想利用空服員給人的外貌與氣質，打造在旅客心目中的企業形象；新加坡航空 (2017)提到，新加坡航空則希望空姐擁有曼妙的身材才能襯托她們合身的制服，加上整齊的髮型與妝容，帶給客人專業與能夠信賴的形象，創造出獨一無二的品牌知名度。

二、性別刻板印象

「性別刻板印象」主要是指一般人普遍存在的「男女有別」印象，指的是人們對於男性與女性應該表現什麼行為，具有什麼特質，甚至從事什麼職業，所保持的一些刻板印象與看法(劉秀娟，1999；陳皎眉、孫旻暉，2006)。傳統社會認為，男性是勇敢且獨立、理性且果斷、堅毅與主動，而女性要溫柔且整潔、文靜且被動，久而久之，逐漸形成男性就是要陽剛，女性就是要溫柔的「性別刻板印象」。人們從小跟著性別認同發展，喜歡不同的玩具、穿著或運動外，對不同性別的人有什麼行為和特質，開始形成一個固定的看法，這就是性別刻板印象(鍾孟玲、盧俊宏，2012)。本研究將性別刻板印象定義為：男女性別的不同，造成身體特徵與人格特質的不同，進而影響男女在社會中從事的職業，所產生的刻板印象。

在學生的課業學習上，學科的專長上因為性別而產生刻板印象，Oswald and Harvey(2003)研究指出，多數人認為醫學、數學、物理、化學、工程、科學是較適合男性學習的學科，較不屬於女性攻讀的學科領域或生涯職業。在職業選擇中，性別也有刻板印象，曾雅玲 (2000)提到，一般人普遍認為護士是女性的工作，因為女性具有順從、被動、有關懷心的特質。楊婉瑩 (2007)認為男性從事政治行為表達意見的參與度較高。何飛 (2010)提到，民航機師男性擔任的比例，遠比女性高得多。

張慶玉 (2016)台灣航空公司在訓練女性空服員時，要求空服員在工作時，展現女性獨有的溫柔體貼的特質，像訓練時提示空服員在服務上，因餐點不足無法滿足客人需求時，可嘗試用帶著撒嬌的語氣說明，設法讓客人不要生氣。現在航空公司的空服員，大多為女性，因為女性具有細心、溫柔與和善的特質，旅客被服務時覺得會有較佳的感覺，一般大眾普遍認為女性較男性適合擔任空服員。

三、國籍刻板印象

不同國家的人民，背後有不同文化、種族、語言，來自不同的背景，本研究以文化的角度來探討國籍刻板印象。文化無時無刻都會影響人們的思想、行為、與生活方式，文化會影響價值觀，大眾對民族的刻板印象認為美國人認為時間就是金錢，功利主義為本；猶太人對於金錢錙銖必較；在成就觀念也有刻板印象，美國人務實，重視自我實現，而中國人重視和氣，守業的觀念較重；在法律方面，美國人在遵守法律；中國企業上則「情」為優先考量，故在決策時常受人情所左右(曾艷，2005；張立光，2007)。陳家聲 (1999)國籍刻板印象也是民族的民族間的刻板印象，當一個民族有相同文化，卻對另一民族文化有適應不良的情況下，這群文化適應不良者常表現強烈的「本族中心」的思考方式，而對其他民族存有強烈且抗拒的刻板印象。國籍與國籍的不同會產生文化差異，所謂文化差異是指兩個地區、或兩個國家在風俗民情與思想、或是社會影響下所展現出不同的行為(陳律睿、曹為忠、劉承欣，2017)，因為文化差異的不同，會使人民產生國籍刻板印象。本研究將「國籍刻板印象」定義為，不同國籍的人民，因為來自國家不同，而接觸到的成長背景與教育背景不同、社會觀念的影響、宗教、語言、生活習慣、種族種種的原因，而對其他國家的人民，在沒有接觸前即產生既定的印象，稱之為國籍刻板印象。

不同國籍會對其他國籍產生刻板印象，張立光 (2007)認為國籍刻板印象，是人們對另外一個民族或國家人民直覺的印象，人們認為中國人較保守，義大利人一定歌聲嘹亮，人們常常這樣幫不同國家的人貼上標籤；人們也會對同一民族的人外型產生刻板印象，如愛爾蘭人是紅頭髮，日本人嬌小；社會教育也會影響民族與國籍的特性與印象，如：日本人重禮數、美國人社會多元開放、中國人則孝順；宗教對民族與國籍的人民產生影響，回教對人民行為約束力大，回教國家人民的穿著與飲食習慣皆受到宗教的約束。

在企業管理方面，員工對來自不同國家的主管也產生國籍刻板印象，陳家聲 (1999)認為中國主管的印象是主管多以高壓方式來領導下屬，人治色彩重；台灣籍主管工作態度佳，守法觀念薄弱；美國籍主管採開明式管理，但注重個人績效。

觀光產業中，解釋觀光客與當地居民互動的研究指出，遊客與當地居民之互動、行為與認知會隨著雙方國籍的不同，而對對方存在的刻板印象 (Brewer &

Kramer, 1985)。Tasci, Gartner and Cavusgil (2007)透過實驗法證實，對於所屬國家遊客的刻板印象，會影響遊客到當地旅遊感受，與旅遊地的居民對所屬國家遊客的印象。Jackson (2001)認為，國籍文化的刻板印象會左右旅客選擇旅遊的景點，不同國家的旅客傾向選擇文化上相似的地點旅遊。Tapachai and Waryszak (2000)的研究指出，不同國籍的遊客到泰國旅遊時，會因為對於泰國的刻板印象，反應在對泰國的整體印象，以及想要觀光的行程上面。

在航空業中，面對來自國家不同的旅客，因為其文化、語言、教育程度、社交地位的不同，於服務時使用的服務用語與服務技巧也稍有不同，張維中 (2017)提到，一般來說對日本人的印象是，有禮貌重禮儀，守秩序而且有規矩。當空服員面對來自日本的旅客，會對日本旅客有著注重禮儀與整潔，且注重給他人的觀感的印象，所以當服務時，會比平時更注重禮貌，在服務餐點與飲料時，要格外小心，千萬不能潑灑到旅客的衣服，因為日本旅客雖然彬彬有禮，但是弄髒他們的物品是會導致他們大發雷霆的大忌；魯皓平 (2016)提到，在台灣景點看到陸客的刻板印象是陸客不喜歡排隊，嗓門很大以及衛生習慣不佳，當空服員面對大陸旅客時，刻板印象是覺得他們的嗓門很大，所以服務他們時，往往需要調高音量對話，但是他們的不拘小節，如餐點選擇不夠時，較不用擔心他們會有不悅的情況發生，也不用擔心服務補救方面產生問題。衛景宜 (2016)指出，一般來說大眾對美國人有著友善不拘小節的印象，空服員在面對美國乘客時，對他們的刻板印象為他們較不會有上飛機即是要受到值回票價的服務，會自備零食與準備航程中會用到的個人用品，服務時也相對感到輕鬆，所以空服員對旅客族群本身的刻板印象，應對進退的方式會有所不同。

四、服務提供者的刻板印象

Hutton and Richardson (1995)認為，服務業的第一線員工，需要具備良好的服務態度與乾淨漂亮的外表。Hosoda et al. (2003)研究指出外貌吸引力佳、服務熱忱、微笑及親切的特質，仍然是餐廳選擇服務人員的重要考量。Luoh and Tsaur (2009)研究指出，顧客在接受服務時，若是服務者的外貌姣好，在服務過程中顧客會有感受較高的服務品質與期望，相較於受到長相較平庸的服務提供者，得到的服務滿意度高。綜合學者觀點，顧客對服務提供者外貌的刻板印象，會左右企業雇用員工的標準，而企業亦以盡量符合顧客對服務提供者外貌的刻板印象的期望，來

做為篩選員工的導向。

顧客在接受服務時，Iacobucci and Ostrom (1993)探討性別差異對服務提供的接觸時，女顧客相較於男性，女顧客較在意服務員的服務態度。Fischer, Gainer, and Bristor (1997)以實驗法得到的結果指出，服務提供者的性別會影響顧客感受到的服務品質知覺。這種對服務提供者的性別刻板印象，會透過顧客的對服務時服務提供者的性別認知，而影響顧客決定購買的行為。在空服員的產業中，本身也是空服員的蘇盈蓉 (2016)在其研究中則發現，女性在社會大眾心目中，被認為較符合空服員的形象，因為女性溫柔的特質，比起男性陽剛的形象，在大眾心目中更適合擔任空服員，尤其在服務發生失誤時，女性利用較低姿態與好聽的聲音道歉時，較容易獲得旅客的諒解。本研究將服務提供者的刻板印象定義為：企業與顧客認為服務提供者應為何種外貌、人格特質、性別、文化背景而產生之刻板印象。

五、群內偏見

人們傾向於一個個體中，找與自己同性別、社會地位與背景的人做互動 (Brown, Cash, & Milkulka, 1990)。本研究將群內偏見定義為：人們在生活中，會將團體內的人劃分成各個群體，而將同為自己認同所屬群體內的人給予較高的評價，或是較願與其互動與往來，稱之為群內偏見。

在服務業中，Koerning (2001)認為當顧客與服務提供者有相似的外貌吸引力時，則會產生顧客消費時較正面的態度以及行為意圖。外貌愈好看者，對於他人的美貌刻板印象就愈強 (Dion et al., 1972)。顧客希望是被同性別的服務人員所服務，研究認為顧客受到同性別的服務提供者的服務時，會感受到較好的服務品質，顧客對同性別的服務人員的服務滿意度較高。此為性別的群內偏見 (Mohr & Hensen, 1996；Fischer et al., 1997)。

在國籍群內偏見中，同樣國家的人民要出國旅遊時，因為文化、社會背景、國家遠近、氣候、語言、飲食與宗教等因素，而選擇欲前往旅遊的國家。彭玉樹 (2009)認為，文化差異與台灣較大國家的旅客較不願意來台旅遊。Wan, Hui and Tiang (2003)認為，新加坡人選擇到與新加坡文化相近的地方工作，而較不願選擇文化差異大的國家派駐。這些研究結果指出，外貌、性別與國籍的群內偏見是有可能存在的。

空服產業中，在各個航空公司皆重視服務至上的情況下，而台灣籍航空在任

用空服員時，多選擇女性且注重外貌與儀態，在外籍組員的選擇下，也以會中文為優先錄用考量，是否是考量到顧客本身對外貌、性別與國籍的群內偏見，而對空服員的認用產生影響？本研究將於下一章進行探討。

第三節 服務品質

一、服務品質的定義

服務的提供是服務業無形且重要的產品，好的服務可以創造競爭優勢，打造獨特性進而提升公司形象及增加營收，在顧客接受服務過程中，服務品質的好壞能夠左右顧客對服務的滿意程度，本節將服務品質加以定義、分類以及衡量。

全球的服務業近年來發展成熟，Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)服務的品質有許多特性，如：服務業的無形性 (intangibility)，無形性是指服務為不具實體，因此無法被衡量，基於此種特性，消費者難於消費前即得知服務後的結果，僅能藉由他人的宣傳或自身主觀的認知來判斷，容易因為顧客先前對服務期望，影響其後的品質知覺感受。易逝性 (perishability)指服務不能被保留，只能在當下感受，稍縱即逝，所以服務有著不能保留的特性。不可分割 (inseparability)不可分割性指消費者在接受服務的過程時，服務生產與消費同時進行；因此服務提供者與顧客間的互動關係，也視為服務中的一部分。異質性 (variability)異質性指服務具有多樣性，在服務過程中，將隨著服務提供者、消費者、服務的時間及服務的地點等，外在情境的不同下而有差異，增加服務品質維持水準的困難度。以航空業來說，空服員能提供的服務則是指在服務過程中，反應並滿足不同顧客的需求，提供各種適切的關懷與服務，例如：空服員若藉由與乘客的互動了解旅客的搭機動機後，若是初次搭乘會介紹機艙內的影視系統，並且解說使用方法，若旅客的心情因初次飛行而緊張，會提供適當地安撫，減緩忐忑不安的情緒，使得旅客的心情放鬆，提供了無形卻使旅客心靈得到滿足的服務；旅客若是商務常客，則會選擇在旅客需要服務時再提供旅客所需要的服務，盡量讓旅客得到充分的休息以不打擾旅客為目的，讓旅客在下飛機後能夠有精神接續之後行程。

Mitra(1993)服務品質是顧客經由認知服務與期望服務之間的比較，接受服務後的整體認知，而服務品質可用為服務人員服務時的行為與態度、服務的時效性與服務時的設施來評估。Bateson and Hoffman (2002)認為服務品質是消費者對於服

務提供者的服務表現所長期性且整體性的評估。服務品質的好壞會顯著影響顧客滿意度，因此是否切中顧客的需求，以及提供服務時是否切中顧客所期待，會進一步影響顧客的滿意度，第一線員工呈現的服務，是顧客感受服務品質的來源，所以管理者必須藉由對員工良好的訓練，以提升並提升服務滿意度 (Nickson, Warhurst & Dutton, 2004；張淑青，2004；周明智，2005)。劉嘉雯、李彥輝、徐其力與許碧心 (2017)認為服務品質的定義為，顧客對服務時事前所期望服務與事後所認知服務所得之間認知衡量後的結果。本研究將服務品質定義為，服務提供者在提供服務時，能夠充分了解顧客需求，提供適當的服務，讓顧客能夠在服務過程中感受到服務提供者的用心及關懷，以及受到尊重的服務

航空業中，Leinbach and Bowen (2004)認為服務品質的加強對於提升航空公司的競爭力而言，是十分重要與關鍵性的因素。服務品質是旅客面對航空公司員工以及使用航空公司硬體設備 (客機或其他硬體設施)等互動之下，旅客所感受到的航空公司是否有足夠能力，與將旅客運送到目的地，以及提供卓越服務的能力 (Gursoy, Chen, & Kim, 2005；Waguespack & Rhoades, 2014)。Chang and Yeh (2002)認為航空公司服務是一連串的服務流程所組成的服務網。旅客處在不同時間，不同的服務流程階段，可能對服務品質的期望會有所不同，例如：對於地勤服務比較寬容，期待較低，有些顧客可能認為機上所受到的服務比較重要，他們並將航空服務切割為兩個階段：一個階段為地面上地勤的服務 (ground services)，另一個階段則是空中服務 (in-flight services)也就是空服員的服務。Namukasa (2013)則將空服員的服務流程階段分成三個部分，將服務品質切割為三個階段，分別為：飛行前 (pre-flight)服務品質、機上 (in-flight)服務品質、飛行後 (post-flight)服務品質，研究結果指出飛行前、機上以及飛行後的服務品質若良好時，對旅客在服務品質感知都有顯著的正向影響。所以當空服員在機上服務時，空服員表現出的儀態與服務態度，並配合飛機本身的硬體設施與餐點服務，透過空服員在公司所受著專業教育服務訓練，正確落實執行公司的服務流程，讓旅客接受到在飛行途中所感受到良好的服務，就是良好服務品質的呈現。

二、服務品質的分類與衡量

Lovelock (1983)將服務品質分類成十種構面，構面又與 Bolton and Drew (1991)的三大品質型態整合，分為下列三大屬性：搜尋屬性 (search properties)，包

括：有形性 (tangibility)、信賴性 (credibility)、禮貌性 (courtesy)；經驗屬性 (experience properties)，包括：溝通性 (communication)、可靠性 (reliability)、反應性 (responsiveness)、接近性 (access)、了解性 (understanding)；信用屬性 (credence properties)、勝任性 (competence)、安全性 (security)。服務品質的衡量過去有許多學者皆提出不同的看法，Sasser(1978)在多年前提出服務是有七個屬性做為衡量如下：安全性、穩定性、服務態度、服務完整性、服務反應調整性、接近性與及時性指顧客對服務整體的信任度，本研究經過上述服務品質的文獻探討與定義與分類後，將探討顧客在接受服務前的期望與實際服務時感受的結果，比較服務品質的知覺，本研究服務品質的衡量將利用服務品質 SERVQUAL 量表做進一步的了解。

SERVQUAL 量表是衡量服務品質中最重要的量表之一，Parasuraman et al. (1988)將服務品質決定要素整合成五個衡量服務品質決定因素，作為問卷量表的衡量，他將服務品質衡量分類如下：有形性 (tangibles)：服務提供者的外貌、服裝儀容及其於服務時表現出來的儀態；可靠性 (reliability)：指的是服務人員執行服務與承諾的能力；反應性 (responsiveness)：指的是服務人員在提供及時服務與幫助顧客的意願；保證性 (assurance)：指的是服務人員在專業知識與技能上令人信賴的能力；關懷性 (empathy)：指的是服務人員提供服務時，關懷與了解顧客個別需求的能力。

在航空業中，服務品質的五個構面表現為：有形性，指的是航空公司對空服員外在所表現出的容貌與服裝儀容皆有一定要求；可靠性，指的是對於旅客的需求，空服員都能正確且妥善的完成；反應性，當顧客的需求與疑問能迅速解決；保證性，服務方式須接受過公司專業且完整的流程教育訓練，在提供服務時合乎旅客的需求；關懷性：主動關懷旅客，提供客製化的服務，讓旅客能夠得到滿意的服務知覺感受。綜合上述學者對服務品質衡量之看法，本研究以 Parasuraman et al. (1988)提出之服務品質 SERVQUAL 五種構面衡量之方法，作為問卷對於衡量服務品質之量測。

第四節 刻板印象、服務品質與滿意度

過去很多的工作場域，常對受雇者的外貌，有特定的選擇喜好，秘書及業務等工作，公司就傾向任用外貌較姣好的人員。邱瓊平 (2007)指出，若是銀行行員或是業務工作者等，外貌較姣好的服務人員，在工作上較為吃香。在航空公司空服員的面試選擇中，空服員普遍經過挑選，主管會挑選外貌較姣好的應徵者錄取，因為空服員屬於第一線員工，在與客人的應對進退時，期望外貌姣好的空服員，能夠帶給顧客較好感官經驗而提升服務品質。

Basow (1992)認為，性別刻板印象存在於職業中，當某一性別被認為該從事某一職業時，可能是該性別的特徵與技術，較適合從哪種職業。趙珠吟 (2003)認為，餐旅業的性別與職務關係相當密切，餐廳服務人員多為女性。在空服產業中，蘇盈蓉 (2016)提到空服員普遍為女性，因為女性有較溫柔、細心、隨和的特質，相較於男性可能更適合擔任空服員的角色。

網路作家天下無雙 (2016)提到，不同國家服務生的差異，他指出在美國只要有受到服務的地方，通通要給服務生小費；日本的服務生，因文化的關係，相當有禮貌，他們認為服務本是工作的一部分，若是給了日本人小費，反而是對服日本服務生的一種侮辱；在台灣，若是你有給小費時，服務生就會更獻殷勤。台灣航空公司中，外籍空服員，有日本籍、泰國籍、越南籍、以及印度籍，文化差別與國籍不同是否在服務知覺上會有顯著的差異，為本研究探討的主題之一。

綜合之前學者的研究，以及第二章得文獻探討後，本研究對空服員的外貌、性別與國籍在服務品質知覺的影響提出假設為，旅客在好的服務品質下較不好的服務品質之服務品質知覺來的高。其中空服員的外貌、性別與國籍會影響旅客在好與不好的服務品質情境中的服務品質知覺。

Berger et al. (1977)認為外貌吸引力 (physical attractiveness)可作為判斷人們的依據。邱瓊平 (2007)在台灣的產業結構以服務業為主，如銀行櫃檯、業務銷售人員等，需與顧客面對面，然而外表出眾的業務人員的確比較吃香。空服員在性別上仍是女多於男，是否是因為大眾對空服員所擔任機上的服務工作仍有既定刻板印象，認為女性擔任空服員還是比男性擔任來的好，職業上性別的刻板印象是否仍影響著航空公司任用空服員的標準。以台灣航空公司為例，外籍空服員多為日本籍，近年來因為薪資成本考量，大舉聘用東南亞籍空服員，一般社會大眾認知

會覺得，日本籍的空服員服務最好，因為日本人向來以禮待人，對人總是面帶微笑且態度親切。旅客在面對不同國籍的空服員時，服務品質的知覺是否會因為對國籍的刻板印象而有所差異呢？Shaw (2004)認為航空公司是以服務為導向之產業，Baum(2012)認為，社會大眾對於航空公司空服員有既定的刻板印象，大眾認為空服員需人格特質極富有魅力、而且需與旅客互動密切的服務工作。究竟旅客本身對外貌、性別與國籍的刻板印象，是否會對空服員的服務品質產生影響。

綜合以上許多學者的研究與第二章的文獻探討，本研究對於旅客對空服員外貌、性別與國籍的刻板印象對於服務品質知覺的影響，提出假設為，旅客在好的服務品質下較不好的服務品質之服務品質知覺來的高。其中空服員的外貌、性別與國籍，在好與不好的服務品質知覺情境下，在服務具有其外貌、性別與國籍刻板印象的旅客時，旅客所感受的服務知覺有顯著差異。

外貌愈好看者，對於他人的美貌刻板印象就愈強 (Dion et al., 1972)。也就是指外貌越好看的人，其群內偏見越重。Mohr and Hensen (1996)指出，顧客對同性別的服務人員的服務滿意度較高。Fischer et al. (1997)指出，顧客希望是被同性別的服務人員所服務，因為顧客預期若是相同性別的服務，較能得到適當的服務，此為同性別的群內偏見。而國籍的群內偏見，可能受旅客的語言、文化、種族、飲食、宗教所左右。以台灣為例，蕭伊君 (2010)台灣航空旅客對台灣籍空服員滿意度最高。台灣旅客傾向於搭乘同國籍的航空，因為在問題想要詢問時，不會因為語言的隔閡，詢問後卻聽不懂答案、獲得不到滿意的回答。在空中餐點選擇時，台灣籍旅客傾向吃中式餐點，如果搭乘外籍航空時，可能因為飲食習慣不同，導致餐飲吃不習慣。台灣籍旅客因為群內偏見，傾向選擇搭乘同國籍的航空公司。

綜合以上許多學者的研究與第二章的文獻探討，本研究對於旅客對空服員外貌、性別與國籍的刻板印象群內偏見，對於服務品質知覺的影響，提出假設為，旅客在好的服務品質下較不好的服務品質之服務品質知覺來的高。而空服員在服務具有外貌、性別與國籍群內偏見的旅客時，其旅客在好與不好的服務品質知覺情境下，所感受到的服務知覺有顯著差異。

第參章 研究方法

為了探究研究目的，第參章研究方法中，第一個步驟釐清其研究架構與架構配合之研究假設，第二個步驟將假設中之自變數、依變數與干擾變數，進行操作型定義並詳加說明；第三個步驟為針對正式問卷進行問卷前測，前測作業包含：選定前測問卷的研究對象，進行前測問卷的問卷設計與編排後，確認信度與效度後，第四個步驟透過問卷前測之修正，做為正式問卷之參考依據，執行問卷的設計與編排後發放問卷，再進行問卷量測與回收，最後一個步驟為進行資料收集與分析。本研究第三章全章共分為四節，第一節為研究架構與假設，與研究變項之操作型定義；第二節為問卷前測，包含問卷前測之研究對象、研究工具；第三節為正式問卷之研究對象、研究工具與問卷發放；第四節為資料處理與分析，將分別敘述於後。

第一節 研究架構與假設

一、研究架構

本研究主旨在探討空服產業中，旅客對空服員的刻板印象與旅客的群內偏見對空服員服務品質之知覺的影響。以空服員的外貌/性別/國籍為自變數，對依變數服務品質知覺之五種構面的影響，以及三個調節變數，分別為第一個為旅客對外貌/性別/國籍之刻板印象，第二個為旅客外貌/性別/國籍之群內偏見，第三個旅客之外貌/性別/國籍，並探討前述之調節變數，是否會對自變數與依變數之干擾產生影響。研究架構圖如圖：

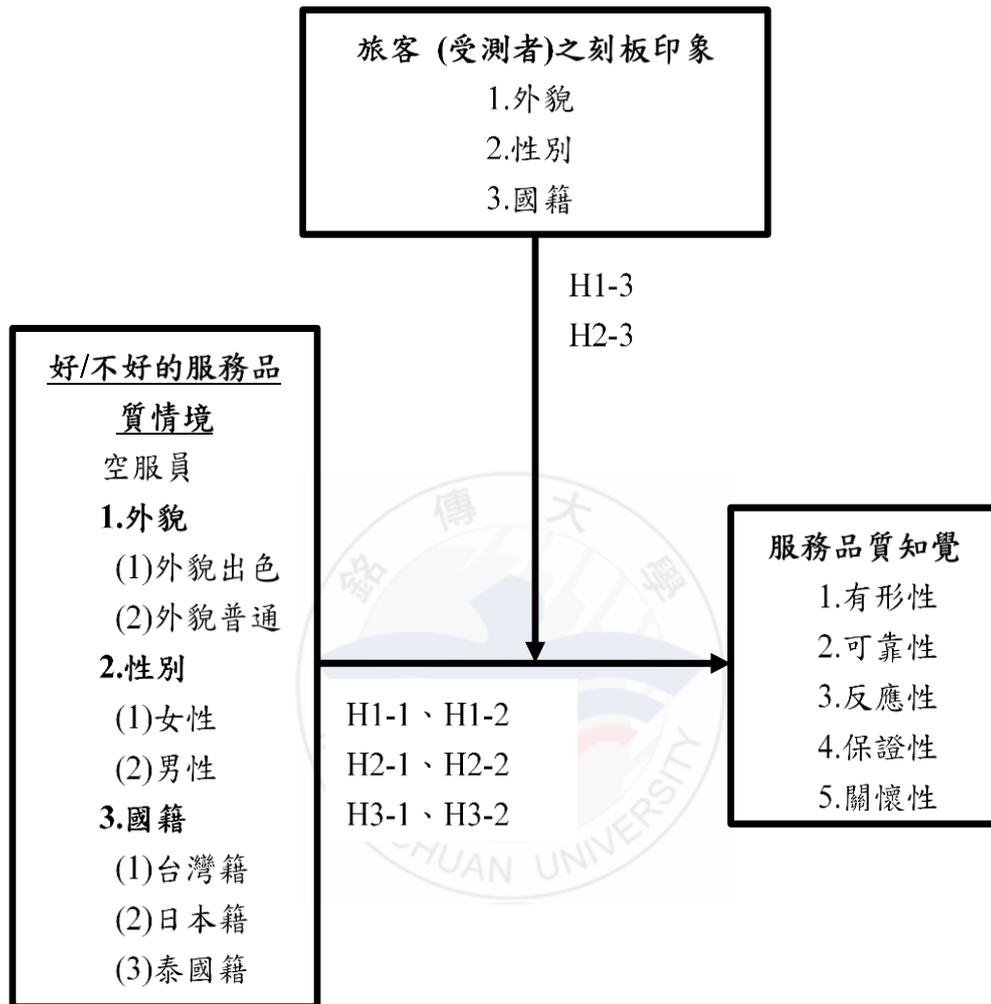


圖 3-1-1 研究架構圖

二、研究假設

根據研究目的、研究問題與研究架構以及文獻的歸納與探討，本研究提出下列研究假設。

旅客對於空服員之外貌刻板印象以及旅客外貌群內偏見，影響服務品質知覺之假設，整體來說，本研究認為「旅客面對好的服務情境，會產生較佳的服務品質知覺感受；反之，旅客面對較差的服務情境，則會產生較差的服務品質知覺感受。」，在這個前提之下，進一步探討在好的服務情境、與不好的服務情境之下，外貌、性別與國籍三個變數，對於旅客之服務品質知覺感覺會產生的影響，進行不同的假設檢定。

首先是針對，旅客在面對好的服務情境與不好的服務情境，與外貌有關係的相關假設條列如下：

(一) H1：外貌對於服務品質知覺有顯著性影響。

1. 假設H1-1：旅客面對不同外貌的空服員服務時，服務品質知覺感受會有顯著的差異性存在。
2. 假設H1-2：在好/不好服務情境之下，不同外貌的空服員服務時，旅客服務品質知覺，受到空服員的外貌所影響。
3. 假設H1-3：在好/不好服務情境之下，旅客的外貌會調節空服員外貌對於服務品質知覺感受之影響。

接著是針對，旅客在面對好的服務情境與不好的服務情境，與性別有關係的相關假設條列如下：

(二) H2：性別對於服務品質知覺有顯著性影響。

1. 假設H2-1：旅客面對不同性別的空服員服務時，服務品質知覺感受會有顯著的差異性存在。
2. 假設H2-2：在好/不好的服務情境之下，不同性別的空服員服務時，旅客的服務品質知覺，受到空服員的性別所影響。
3. 假設H2-3：在好/不好的服務情境之下，旅客的性別會調節空服員性別對於服務品質知覺感受之影響。

最後則是針對，旅客在面對好的服務情境與不好的服務情境，與國籍有關係的相關假設條列如下：

(三) H3：國籍對於服務品質知覺有顯著性影響。

1. 假設H3-1：旅客面對不同國籍的空服員服務時，服務品質知覺感受會有顯著的差異性存在。
2. 假設H3-2：在好/不好的服務情境之下，不同國籍的空服員服務時，服務品質知覺受空服員的國籍影響。

三、研究操作型定義

根據研究架構與假設，本研究將自變數、依變數與調節變數之操作型定義分別敘述如下：

(一) 刻板印象

刻板印象是指人對於人事物，存在了某種既定的印象，於接觸後或尚未接觸到其人事物前，即產生先入為主的觀念。李美枝 (1979)認為，即使是素未謀面的人，因為心目中曾有過的認知，仍會產生刻板印象，於性別、年齡、外貌、職業、種族、穿著打扮、職業等皆存在。本研究之刻板印象操作變數，分別為空服員外貌、性別與國籍之刻板印象，以及刻板印象的群內偏見，說明如下：

1. 外貌刻板印象：過去有些研究證實，顧客會因為服務提供者的外貌吸引力刻板印象，也就是會受到外貌較具吸引力的銷售員提供的資訊，而做出購買的動作 (Caballero & Solomon,1984 ; Solnick & Schweitzer,1999)。在服務業中，需與顧客面對面的業務人員中，外表出眾的業務人員的確比較吃香 (DeShields ,Kara ,& Kaynak,1996)，而外貌吸引力佳、具有熱忱、面帶微笑及親切等人格特質，常為餐廳選擇服務生的主要考量 (邱瓊平，2007；駱香妃，2010)。由以上的研究可得知，外貌刻板印象存在於服務業中，尤其存在於第一線的服務員。

在空服產業中，Samson (1984)指出，航空公司為了迎合顧客的喜好，傾向聘用年輕貌美與體態具有吸引力的女性，這種任用空服員的標準，也是種一般大眾或是航空公司對空服員的外貌刻板印象。本研究在空服員的外貌刻板印象中，擬定出外貌出色與外貌普通兩個變數來探討，而在外貌出色與普通的評定下，透過前測之受試者，針對十位空服員照片進行評分，再選出得分最高者定義為外貌出色的空服員。

2. 性別刻板印象：在服務業中，觀光旅館服務生以女性服務生居多，可能是因為女性具有溫柔、親切有禮與細心的特質 (Mohr & Henson, 1996；趙珠吟，2003)。過去的研究發現，女性較適合從事服務的工作，而女性服務員從事服務時，服務品質知覺的感受會較男性服務員服務時來的好 (趙珠吟，2003；駱香妃，2004)。

空服產業中，女性空服員佔絕大多數，加拿大航空的男女空服員比例是 1:5，日本航空 7800 位空服員內，男性空服員只有 70 位，中華航空的男性空服員比例佔了五分之一，長榮航空等甚至一位男性空服員都沒有。張慶玉 (2016)指出，大眾有認為女性較適合擔任空服員的刻板印象，因為女性具有溫柔且貼心的特質，本研究認為空服員的性別刻板印象為空服員應該由女性來從事。

3. 國籍刻板印象：國籍刻板印象存在於服務業中，以日本人為服務提供者來說，日本人於服務時顯得親切有禮，對待客人總是面帶微笑，服務時貼心且迅速，考量到客人感受到尊重，所以當被日本人服務時，服務印象總是很好 (張卉青，2016；周俊吉，2016；洪儀芳，2017)。

空服產業中，聘用日本籍空服員時，因為日本當地物價與薪資較高，所支出聘用日本籍空服員的人事費用較高，近年來國內航空公司為了節省人事開銷，轉而大量聘用來自東南亞薪資所得相對較低國家的空服員，以節省人事營運成本。本研究在空服員的國籍刻板印象定義為，空服員會覺得由日本人擔任時服務會較為細緻。

4. 群內偏見：在服務業中，Rogers and Bhowmik (1971)群內偏見也是服務被提供者的期望之一。Koerning (2000)認為，當顧客認為與服務提供者，在外貌吸引力程度相當時，顧客會較有意願消費。男性或女性的顧客，往往會選擇被本身同性別的服務員來服務，因為他們覺得在服務互動的過程中，同性別的服務員較能了解，也是同性別的顧客感受以及服務，在享受服務過程中，感受較自在無拘束 (Mohr & Hensen, 1996；Fischer, Gainer, & Bristor, 1997；金寶玲、洪敏莉與沈蕙雀，2011)。

旅客選擇航空公司時，鍾秀芳 (1996)指出，台灣的旅客習慣選擇同是台灣籍的航空公司作為搭乘對象，因為旅客認為搭乘同國家的航空時，在語言溝通上較不會產生障礙，在飲食方面較合口味。在空服產業中，旅

客在搭乘飛機時，因為本身的群內偏見，可能會在選擇搭乘的航空公司時產生影響。本研究將探討旅客因為其外貌、性別與國籍之群內偏見定義為，旅客認為空服員需符合旅客本身之外貌、性別與國籍的群內偏見來擔任較適當。

(二) 服務品質知覺

Parasuraman et al. (1985)提出服務品質是顧客所期望得到的服務與實際受的差異程度，而在 1988 年修正提出了 SERVQUAL 量表，包含：有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性。

在空服產業中，有形性指的是，航空公司要求空服員或是空服員本身在上班時所表現出來的外在容貌、妝容的完整度或是化妝時使用的顏色、髮型、制服穿著時的整潔與整齊度，以及在服務所表現出的完美儀容與友善態度；可靠性指的是，對於旅客於飛機上對硬體或服務產生疑問時，空服員能夠正確的解答或是解說，當旅客有服務的需求時，空服員能夠正確達成與滿足旅客的服務期望；反應性指的是，當旅客在飛機上的服務需求能夠及時的反應，並且妥善的給予適當的回應，遇到旅客有飛機上有任何疑問時，也能夠憑著本身的專業知識與技能，及時的告知旅客答案；保證性指的是，空服員在服務旅客時的服務方式與技巧，透過航空公司專業且完整教育訓練後，在服務過程時能夠完整的呈現空服員教育訓練中，公司要求空服員必須達到的服務水準，並且能夠滿足旅客的服務需求；關懷性指的是，在機上服務過程中，空服員能夠觀察旅客所需要的服務，能夠主動且適時給予協助，或是能夠提供個別的服務。

本研究將以機上的服務為背景，設計符合 SERVQUAL 量表的有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性五種構面的劇情，在個別設計出兩套服務品質好與壞的劇情，一套為良好的服務品質知覺問卷，一套為不好的服務品質知覺問卷，藉由此量表作為問卷基礎，以衡量受測者在服務品質知覺中的感受。

第二節 問卷前測

為了確保正式問卷的準確性，在正式問卷發放之前，本研究先進行問卷前測，為了考量之後的類實驗刺激，有空服員之外貌、性別與國籍，於是將照片分組分

為外貌出色與外貌普通、男性與女性與台灣籍、日本籍與泰國籍空服員，於問卷前測時第一個步驟尋找施測對象，第二個步驟為，進行前測問卷之設計，選定問卷主角照片後，進行服務品質前測問卷，採用非機率抽樣，進行問卷的發放，第三個步驟為問卷回收，利用統計分析信度與效度，最後修正問卷，以作為正式之問卷。

一、施測對象

本研究問卷前測之問卷施測對象的選擇為年齡層分為 30 歲、40 歲、50 歲三層的男性與女性，為了將性別刻板印象的感受度降到最低，分別於三層年齡層中，利用非機率抽樣的方式，進行前測問卷發放與收集。

二、施測工具

發放正式問卷前，先進行問卷前測，本研究將分為五組照片組，在空服員的外貌中，要選擇出外貌出色與外貌普通的女性空服員兩位，在空服員的性別中，選出一名外貌出色的男性空服員與外貌出色的女性空服員相比較，在空服員的國籍中，選定外貌出色的台灣籍、日本籍與泰國籍女性空服員作為分組比較照片之人選。

確定組別後，先選擇外貌出色空服員的照片作為問卷主角，研究者在國籍航空企業總部挑選問卷主角照片，由於外貌受主觀的認定，其中年齡也是影響的一環，為了屏除年齡對外貌產生的影響，故將問卷照片主角設定為約 30 歲左右的女性空服員，在徵得願意提供照片的女性空服員同意後，於她們上班前後進行拍照，為了統一拍攝照片主角穿著的服裝，並且避免受測者看到國籍航空制服產生先入為主的外觀認定，研究者請願意拍攝的女性空服員將員工證與名牌取下，單穿制服的旗袍，再於旗袍外套上一件黑色的西裝外套，雙手輕鬆置於腹部自然交叉的姿勢，面帶微笑進行拍攝照片，每位女性空服員個別照了三到五張照片，再由研究者選出其中笑容最自然與出色的照片，作為前測照片主角照片的選擇照片(圖 1~10)。



圖 1



圖 2



圖 3



圖 4



圖 5



圖 6



圖 7



圖 8



圖 9



圖 3-2-1 女性空服員圖

為了公正性與客觀性，並且為了將受測者對空服員外貌或是對女性主觀印象的感受度降至最低，研究者在設計問卷照片選擇的測試時，一共設計了三種問卷分別為：「空服員外貌友善程度調查」（附錄一）、「空服員漂亮程度調查」（附錄二）、「空服員吸引力程度調查」（附錄三），利用線上問卷網站 Survey Cake，進行線上問卷進行調查，研究者利用網站內建的星級評分，給分方式為依照受測者的主觀認知選出他們自己認為最順眼與最出色的女性空服員，由左至右分別有九顆星星，左邊為喜歡程度最低，反之右邊為喜歡程度最高，再將三種問卷選擇的總分進行加總，選出三種問卷得分最高與最低的兩名女性空服員，做為外貌較出色與外貌較普通的兩名空服員最為問卷主角，得分總平均數如表，根據此表選出外貌最出色之空服員為圖 2，外貌最普通之空服員為圖 4。

表 3-2-1 空服員外貌總評分表

| 空服員照片 | 空服員外貌問卷評比之總平均 | | | 最後選出問卷照片主角 |
|-------|---------------|-------|-------|------------|
| | 友善度 | 吸引力 | 喜歡程度 | |
| 圖一 | 6.682 | 5.556 | 6.068 | |
| 圖二 | 7.341 | 7.196 | 7.182 | 外貌出色空服員 |
| 圖三 | 5.136 | 4.569 | 4.568 | |
| 圖四 | 5.068 | 3.745 | 3.841 | 外貌普通空服員 |
| 圖五 | 6.727 | 6.314 | 6.205 | |
| 圖六 | 7.000 | 5.725 | 6.159 | |

表 3-2-1(續)空服員外貌總評分表

| 空服員照片 | 空服員外貌問卷評比之總平均 | | | 最後選出問卷照片主角 |
|-------|---------------|-------|-------|------------|
| | 友善度 | 吸引力 | 喜歡程度 | |
| 圖七 | 6.341 | 4.412 | 4.727 | |
| 圖八 | 5.159 | 4.431 | 4.432 | |
| 圖九 | 5.864 | 4.882 | 5.318 | |
| 圖十 | 5.818 | 4.549 | 4.750 | |

為了使問卷內容更精確，以及方便受測者對空服員外貌的刺激程度更能反應在問卷作答上，研究者將不好的服務品質問卷中，另外在選擇出兩張主角拍得較沒精神的照片，並在照片亮度上稍作光線修改，將亮度調成較黯淡，作為此次問卷不好的服務品質主角照片(圖 14-15)，以供受測者進行問卷作答。

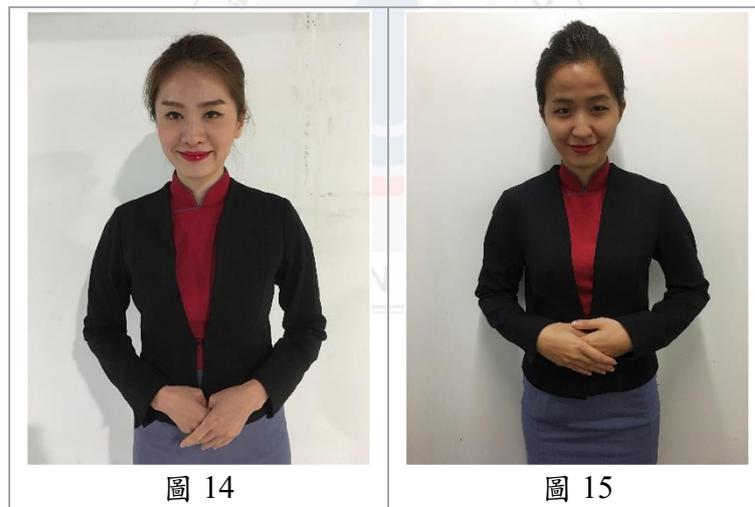


圖 3-2-2 女性空服員圖

性別的刻板印象空服員照片，設定男性與女性的空服員，同是外貌出色的空服員，在此將選擇出一張外貌出色的男性空服員，來跟外貌出色的女性空服員照片做比較，本研究在航空公司總部中尋找男性空服員，為了避免對空服員制服的主觀印象，請願意拍照的男性空服員將制服的外套與背心脫下，並拿下員工證，只穿著藍色襯衫，以雙手自然交叉的姿勢拍照，拍三至五張照片後，由研究者選出其中最出色與自然的照片，作為男性空服員問卷主角對象的照片(圖 13)。



圖 3-2-3 男性空服員圖

國籍的刻板印象的空服員照片選擇，將選出女性且外貌出色的日本籍空服員、泰國籍空服員與女性且長相出色的台灣籍空服員做比較。

現今台灣的航空公司有許多日本航線，往來日本搭乘台灣航空公司的日本籍旅客人數也很多，然而日本籍旅客會英文或是中文的比率不高，為了方便與日本籍旅客溝通，台灣航空公司皆任用許多日本籍的空服員，隨著日本航線的增加，日本籍的空服員成了航空公司外籍空服員的最大族群。

本研究問卷選擇航空公司的日本籍組員，作為問卷主角照片，照片拍攝方式與外貌較出色與外貌較普通的空服員方式相同，為了統一拍攝照片主角穿著的服裝，並且避免受測者看到國籍航空公司的制服，產生先入為主的外觀認定，研究者請願意拍攝的女性空服員將員工證與名牌取下，單穿制服的旗袍，再於旗袍外套上一件黑色的西裝外套，雙手輕鬆置於腹部自然交叉的姿勢，面帶微笑進行拍攝照片，每位女性空服員個別照了三到五張照片，再由研究者選出其中笑容最自然與出色的照片。

在問卷前測時，研究者將欲用於正式問卷之主角放入前測中，由問卷受測者看到照片後，選擇出售受測者認為照片中的空服員為何國籍的空服員，在問卷回收後進行統計，透過前測問卷統計後選出圖 14 為日本籍空服員為照片主角。

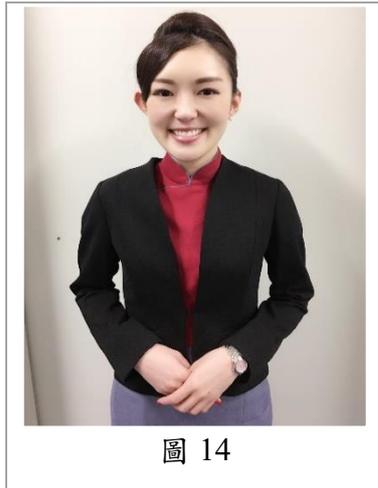


圖 14

圖 3-2-4 女性空服員圖

近年來人事成本的考量下，泰國籍的空服員也成為航空公司主要任用的對象之一，主要是因為泰國當地的薪資所得較低，而且國人近年來，赴泰國旅遊人數增加，泰國向來為以旅遊為號召的國家，因環境所致，泰國人常常學習多國語言，會英文或是中文的泰國人很多，泰國人對於台灣人相對於其他國家，較無語言上的隔閡。本研究在國籍刻板印象的問卷測試中，亦選定泰國籍空服員為照片主角，其照片的選擇，如同外貌較出色與外貌較普通的空服員的選擇方式，為了統一拍攝照片主角穿著的服裝，並且避免受測者看到國籍航空制服，產生先入為主的外觀認定，研究者請願意拍攝的女性空服員將員工證與名牌取下，單穿制服的旗袍，再於旗袍外套上一件黑色的西裝外套，雙手輕鬆置於腹部自然交叉的姿勢，面帶微笑進行拍攝照片，每位女性空服員個別照了三到五張照片，再由研究者選出其中笑容最自然與出色的照片。

在問卷前測時，研究者將欲用於正式問卷之主角放入前測中，由問卷受測者看到照片後，選擇出受測者認為照片中的空服員為何國籍的空服員，在問卷回收後進行統計，透過前測問卷統計後選出圖 15 為泰國籍空服員為照片主角。



圖 15

圖 3-2-5 女性空服員圖

一、問卷劇情設計

為了編制正式問卷，本研究於問卷前測時，將研究問題進行確認，以先前的文獻探討相關收集資料作為問卷設計之參考，本研究問卷包含三個部分，第一部分是「服務品質知覺感受評估」，第二部分是「空服員之刻板印象評估」，第三部分是「人口統計變項」，而是否有群內偏見的評估，則是由研究者利用受測者的人口統計變項資料分析後，作判別與歸類。

(一)服務品質知覺感受評估

問卷的第一部分為「服務品質知覺感受評估」，問卷內容分為五個劇情，每個劇情依照服務品質知覺的五個構面，進行有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性進行劇情編寫，以飛機上服務情境為劇情背景，機上曾發生過或有可能發生的真實事件為劇情，請受測者看過劇情後看著主角照片後回答問題，每個構面設計兩道題目作為服務品質知覺感受之評估；兩道題分別為「您對於這位空服員替您服務時的感受到的服務品質」以及「您對於此航空公司的整體服務品質感到」。答題則利用李克特七點尺度「非常好、有點好、好、普通、差、有點差以及非常差」進行回答。

1. 有形性：有形性之劇情依照空服員主角的穿著制服時的儀容與整齊性來判定，包括其空服員的制服、髮型、化妝妝容。在好的服務品質情境下，劇情設計為「穿著的美麗整潔的制服，並且搭配整齊的髮型」；反之，不好的服務品質情境下，有形性的劇情設計為「髮型不整齊，制服有污漬及皺褶，裙襬下方有脫線」。

2. 可靠性：可靠性則當空服員面對旅客的疑問時，能否準確回答旅客問題與是否能讓旅客信賴為劇情，好的服務品質情境下，劇情設計為「您在空服員的介紹下，點選了本月最新電影來觀賞，而電影觀看後正如同空服員推薦的好看」；反之，不好的服務品質情境下，可靠性的劇情設計為「空服員推薦電影觀看，機上影視系統的电影卻都是去年上映過的舊電影，而電影觀看後也不如空服員推薦的好看」。
3. 反應性：反應性為空服員於服務顧客時所表現出之服務意願，提供適當服務的及時性，在好的服務品質情境下，劇情設計為「您正在咳嗽，空服員主動將冷飲換成溫開水給您」以及「您溫開水灑出來時，空服員馬上遞上濕紙巾讓您擦拭，為您整理擦拭好桌面，並再提供一杯新的溫開水」；反之，不好的服務品質情境下，反應性的劇情為「您咳嗽了並表示有點冷，空服員依然給您加了冰塊的冷飲，告訴您機上毛毯已經發完，要您自行穿上外套保暖」以及「您的飲料不小心而灑了出來，空服員在您按服務鈴後，過了一會兒才拿濕紙巾給您，讓您自行擦拭」。
4. 保證性：保證性劇情為，空服員服務時，利用資源及專業知識，令旅客信任與信賴的能力。在好的服務品質情境下，劇情設計為「您想詢問相關轉機資訊，空服員立刻請機長詢問地勤相關資訊，得知後馬上告知您，空服員還主動告訴您，您接下來轉機的飛機所停的航廈與登機門」；反之，不好的服務品質情境下，保證性的劇情為「您想詢問相關轉機資訊，空服員叫您自行觀看飛機螢幕所顯示的飛航資訊」以及「您想詢問轉機資訊，空服員表示這不是他的工作範圍，所有資訊不太清楚，建議您下飛機後，自行詢問機場地勤或自行看指標前往」。
5. 關懷性：關懷性為空服員能夠關懷顧客以及滿足個別需求的能力，在空服員服務時，能夠觀察機上旅客的情況，了解旅客需求以提供協助，並且對於旅客提出個別的服務需求時，能夠提供個別的服務使旅客滿意服務的能力。在好的服務品質情境下，劇情設計為「您告知空服員你上機前就有點腸胃不適，恐怕無法吃魚排飯，此時空服員立刻去商務艙看有沒有其他餐點的選擇，空服員立刻拿了商務艙的雞肉義大利麵給您享用，並且在您用完餐後，還來詢問您身體的狀況」；反之，不好的服務品質情境下，劇情設計為「因為您對海鮮過敏，當送到您的時候豬肉飯正好沒

有了，只剩下魚排飯，您勉強吃了一點，之後就感到腸胃不適頻頻跑廁所，就算亂流來時也還在廁所內，而空服員並未發現您身體不適」。

(二)空服員刻板印象評估

參考 Fischer et al. (1997)對於服務人員性別刻板印象的問卷檢測，本問卷對於空服員的刻板印象量測，設計出三種題項，分別為外貌、性別與國籍三種題項。分別為：「您認為台灣籍空服員比較適合哪種外貌的人來擔任」、「您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任」、「請問您下列哪種(國籍)人比較適合從事空服員的工作」。

(三)群內偏見評估

群內評估偏見部分，參考 Fischer et al. (1997)對於性別群內偏見的檢測，本問卷則分為外貌群內偏見、性別群內偏見與國籍群內偏見之評估，分別說明如下：

1. 外貌群內偏見：由於空服員的照片外貌已分為外貌出色者與外貌普通者，受測者在答題時若是在題項中「大多數人覺得您長的好看」此題中回答「非常同意」與「同意」者，將歸類為外貌出色的受測者，若對此題「普通」、「不同意」、「非常不同意」的受測者，將歸類為外貌普通的受測者。若外貌出色的受測者，若選擇希望被外貌出色的空服員服務，表示受測者有外貌群內偏見，外貌普通的受測者，若選擇外貌普通的空服員服務時，表示受測者無外貌群內偏見。在排除有外貌刻板印象的受測者後，再進一步分析外貌群內偏見與無外貌群內偏見之受測者，是否因為空服員的外貌，而對服務品質知覺感受有差異性，並且得知外貌群內偏見對服務品質的影響。
2. 性別群內偏見：當受測者為女性，而期望服務的空服員為女性時；或是受測者為男性，而期望服務的空服員為男性時，代表受測者有性別群內偏見，相反則無。在排除有性別刻板印象的受測者後，進一步分析性別群內偏見與無性別群內偏見之受測者，是否因為空服員的性別，而對服務品質知覺感受有差異，並且得知性別群內偏見對空服員服務品質的影響。
3. 國籍群內偏見：此研究問卷以台灣人為受測對象，當受測者為台灣人，並且希望服務的空服員為台灣人時，表示受測者有國籍群內偏見，當受

測者為台灣人，希望服務的空服員為日本籍、泰國籍與台灣籍空服員皆可時，表示受測者無國籍群內偏見。在排除具有國籍刻板印象的受測者後，進一步分析國籍群內偏見與無國籍群內偏見的受測者，是否因為空服員的國籍，而對服務品質知覺感受存有差異，並且得知國籍群內偏見，對空服員服務品質的影響。

4. 人口統計變項：而本部分在調查受測者個人背景因素，參考相關之研究 (Iacobucci & Ostrom, 1993 ; Fischer et al., 1997 ; Mohr & Henson, 1996) 一共設計性別、年齡、近兩年搭機次數、教育程度、職業、月收入、旅客搭乘飛機經驗劇情的真實性及可扮演劇情中角色的真實性共計九項。每一道題目分別有許多選項，採用名目尺度之方式提供受測者選擇，藉此幫助研究者對樣本特性有進一步了解。

二、前測問卷分析

透過前測問卷分析，研究者發現在問卷劇情設計，施測者作答想像在搭乘飛機經驗發生劇情內容真實性之平均數為 5.62，所得統計分數稍低，未來在正式問卷時，將再作修正以增加正式問卷的準確度。

第三節 正式問卷

一、研究對象

一般認為學生是最適合當作實驗設計的對象，因為其同質性高 (Brown & Mowen, 1980)。參考了之前之相關研究 (Iacobucci & Ostrom, 1993 ; Mohr & Henson, 1996 ; Fischer et al., 1997) 可得知，已在大學修課之大學生或是研究生為研究對象，可以減少很多疑慮，如教育程度、年收入、性別、職業皆能盡量統一，並且較能容易掌控樣本數，減少誤差，以確保問卷之可靠程度。

關於受測者之樣本數，Harrison and Davis (1979)認為，大部分的實驗研究的樣本數應為 30 人以上，若要分組則每組樣本數至少要有 20 人。Borg and Gall (1983) 則認為，實驗研究為了方便比較其中之影響，每組至少要有 15 人較為理想，雖然本研究並未有實驗組與控制組，但是依舊套用實驗研究樣本數的觀點，所以每個群組抓在 25 個以上之受測者進行問卷發放。

本研究採取類實驗設計法，所欲探究三個變數外貌、性別與國籍對於依變數

服務品質之影響，衍生出五個照片與兩種情境，一共有十組問卷，為了讓問卷回收樣本是一樣的，在發放時會每種照片與每種情境會刻意發 50 份，問卷發放時採配額抽樣的方式，讓男女性別控制在 1:1 的比例，所以本研究共選取 500 位以上之受測者進行類實驗問卷之發放。

本研究將問卷發放給銘傳大學休憩系與餐旅系等科系之大學生、萬能科技大學觀光系與育達科技大學餐旅系之大學生，做為問卷發放對象。

二、研究工具

經由相關之文獻回顧與前測問卷發放後，設計欲探討服務品質的正式問卷，作為本研究的研究工具。

(一)類實驗設計

黃俊英 (1992)提到，實驗法是一種有效衡量所有變數間因果關係的方法，能夠有效衡量各個類實驗變數間的交互作用。本研究利用實驗法的精神以類實驗法進行研究，探究三個變數外貌、性別與國籍對於依變數服務品質之影響，衍生出五個照片與兩種情境，一共有十組問卷，為了有效的控制所有變因在服務劇情情境下之影響，以準確探究空服員之外貌、性別與國籍與群內偏見之刻板印象，對於服務品質感受之間的差異，在類實驗設計中，將好/不好服務品質情境之類實驗研究組別，共分成三組，第一組為設計如下：

表 3-3-2 好/不好服務品質劇情類實驗研究組別一

| 類實驗 組別一 | 情境主角說明 | | |
|------------|--------|-------|-------|
| | 空服員性別 | 空服員外貌 | 空服員國籍 |
| 空服員照片 | 女性 | 出色 | 台灣籍 |
| 空服員照片 | 女性 | 普通 | 台灣籍 |

表 3-3-3 好/不好服務品質劇情類實驗研究組別二

| 類實驗 組別二 | 情境主角說明 | | |
|------------|--------|-------|-------|
| | 空服員性別 | 空服員外貌 | 空服員國籍 |
| 空服員照片 | 女性 | 出色 | 台灣籍 |
| 空服員照片 | 男性 | 出色 | 台灣籍 |

表 3-3-4 好/不好服務品質劇情類實驗研究組別三

| 類實驗 組別三 | 情境主角說明 | | |
|------------|--------|-------|-------|
| | 空服員國籍 | 空服員外貌 | 空服員性別 |
| 空服員照片 | 台灣籍 | 出色 | 女性 |
| 空服員照片 | 日本籍 | 出色 | 女性 |
| 空服員照片 | 泰國籍 | 出色 | 女性 |

(二)問卷劇情設計

經過問卷之前測、信度考驗，在正式問卷時，服務品質情境問題將作修正，在好的服務品質下，關於類實驗劇情的真實性，問卷施測者認為不足，因為前測問卷施測者作答時，認為服務品質構面中，關懷性的劇情在好的服務品質情境下，劇情設計為「您告知空服員你上機前就有點腸胃不適，恐怕無法吃魚排飯，此時空服員立刻去商務艙看有沒有其他餐點的選擇，空服員立刻拿了商務艙的雞肉義大利麵給您享用，並且在您用完餐後，還來詢問您身體的狀況」，受測者認為機上一般情況下，空服員能做到的服務，並不會主動提供商務艙的餐點，所以將劇情修改為「您告知空服員你上機前就有點腸胃不適，恐怕無法吃魚排飯，空服員立刻拿了她自己的組員餐雞肉義大利麵給您享用，並且在您用完餐後，還來詢問您身體的狀況。」

(三)問卷主角照片

由於不好的服務品質劇情中，主角的照片皆是面帶笑容的，在問卷前測中受測者反應，看著面帶笑容的空服員照片時，較不易進入劇情情境中，所以在正式問卷發放前，研究者決定重新拍攝其中某些問卷主角照片，並要求主角穿著不合宜的外套，面無表情甚至是擺臭臉，頭髮髮型也不整齊拍攝照片，放入不好的服務品質劇情情境中，而原本前測選擇出的女性外貌出色的問卷主角因為拍攝照片時已經懷孕，故改由前測問卷出的第二名的外貌出色的問卷主角拍攝照片，所以正式問卷所使用之女性外貌出色照片為圖 5，不好的情境照片中女性外貌出色的主角照片為圖 16，男性外貌出色的主角照片為圖 17，日本籍女性外貌出色的主角照片為 18，泰國籍女性外貌出色的主角照片為圖 19。



圖 16



圖 17



圖 18



圖 19

圖 3-3-1 正式問卷不好情境空服員照片圖

第四節 資料蒐集與處理

一、正式問卷資料收集

在正式問卷發放開始前，由研究者告知受測者將參與一項空服員刻板印象的服務品質知覺調查研究，受測者將會被隨機安排於類實驗組別內，並請受測者想像自己是劇情中搭機的旅客，在讀完劇情及看完空服員主角照片後，接受問卷調查，在作答中可以一直反覆看空服員主角照片以方便作答，於類實驗問卷完成後，致贈小禮物一份。類實驗流程為：1)研究者先對受測者解釋整個類實驗流程；2)由研究者安排受測者的類實驗組別，給予不同問卷填寫；3)受測者看過照片並讀完劇情後，請受測者進行問卷填寫，若是覺得問卷照片刺激不夠，可以反覆觀看照片，再進行填答，並於填寫完成後，當場檢查無誤或無漏寫後回收問卷。

(一)資料處理

問卷發放回收後，第一個步驟，判斷問卷是否為有效問卷，確認為有效問卷後，第二個步驟將問卷資料用 Excel 整理，以避免問卷混亂造成誤差，完成所有資料的整理後，最後一個步驟則為，利用 SPSS 統計分析軟體，進行資料之分析，了解各變數彼此之間的影響。

(二)資料分析

本研究之資料處理分為兩個部分加以陳述，根據研究目的與研究假設所適用之所有統計分析方法，將資料分析分為基礎統計與推論統計兩個部分：基礎統計包括了敘述性統計；推論統計則包括單因子變異數分析、雙因子變異數分析。

基礎性統計使用敘述性統計分析，以次數分配、平均數、標準差、百分比等敘述分析，受測樣本的基本資料與樣本分配的情形，再用卡方同質性檢定，了解各個組別的受測者，在人口統計變項的變數是否相同，用獨立樣本 t 檢定分析其作答情形是否有顯著影響。

1. 敘述性統計分析：敘述性統計用於次數分配與重要性的分配結果，用於人口統計變項，分析樣本的性別、年齡、教育程度、年收入、搭乘飛機的次數等的人口統計變數加以分類並分析說明，重要性的分析結果，是用於描述樣本在各變項的平均數與標準差之情形來進行分析，利用平均數、百分比與次數分配，敘述樣本的基本資料與分配情形。

2. 獨立樣本t檢定：獨立樣本t檢定是用來了解各個變數在不同樣本內產生之影響差異，當中所採用的自變數包括有服務品質場景，分成服務品質好與不好；空服員的外貌，分成出色與普通；性別，分成男性與女生，所要量測的依變項則為服務品質五個構面感受的影響。
3. 單因子變異數分析：單因子變異數分析是用來了解各個變數在不同樣本內產生之影響差異，本研究將利用單因子變異數分析量測不同國籍的空服員，是否會影響乘客在服務品質五個構面所感受的程度。
4. 多因子變異數分析：多因子變異數是用來了解變數的主要影響與主要效應，並且可以檢測各個變項之間的交互作用，本研究用於分析干擾變數也就是空服員外貌、性別與國籍之刻板印象、外貌、性別與國籍之群內偏見，以及旅客本身的外貌、性別與國籍對於自變數好/不好的服務品質場景之下與空服員的外貌、性別與國籍與依變數服務品質五個構面所產生的影響，以及所有變數間的交互影響。進一步來說，會進行六個雙因子變異數分析，包括有外貌與性別對於兩種不同服務品質情境之五大構面的影響、外貌與國籍對於兩種不同服務品質情境之五大構面的影響、性別與國籍對於兩種不同服務品質情境之五大構面的影響；此外，仍會進行兩個三因子變異數分析，其為外貌、性別與國籍同時對於兩種不同情境所感受到的五個構面之服務品質的影響。

第肆章 資料分析與統計

本章將根據研究目的與研究假設，依照問卷統計分析結果，將本章分為四節來說明。第一節先根據研究樣本，進行問卷類型與樣本之社經背景分析，接著分析服務品質知覺在好與不好的情境下的影響；第二節探討空服員外貌對服務品質之影響，首先進行問卷信度分析，接下來進行空服員外貌對服務品質知覺影響，再進行服務情境與空服員外貌對服務品質知覺之影響分析，最後進行服務情境、空服員外貌、受測者外貌對服務品質知覺影響之分析。

第三節探討空服員性別對服務品質之影響，首先進行問卷信度分析，接下來進行空服員性別對服務品質知覺影響，再進行服務情境與空服員性別對服務品質知覺之影響分析，最後進行服務情境、空服員性別、受測者性別對服務品質知覺影響之分析；第四節探討空服員國籍對服務品質之影響，首先進行問卷信度分析，接下來進行空服員國籍對服務品質知覺影響，再進行服務情境與空服員國籍對服務品質知覺之影響分析，最後進行服務情境、空服員國籍、受測者國籍對服務品質知覺影響之分析。

第一節 研究樣本之社經背景與旅遊行為之分析

本節首先進行問卷分類之說明，先將問卷類型分類進行次數分配與百分比統計，再將填答者基本資料進行樣本數次數與百分比統計；接著進行好與不好的服務情境下，填答者對服務品質知覺感受影響，利用平均數分析與獨立樣本 t 檢定，進行問卷結果分析。

一、問卷分類之說明

(一)問卷類型

本問卷設計一共設計兩個服務品質情境，分別為好與不好的服務品質情境，於兩種服務品質情境下，再以空服員的照片分成五個類型的問卷，問卷類型一共分成十個版本，每個版本各 50 份問卷 (如表 4-1-1)，所以好的服務情境下，空服員的照片為外貌出色的女性台灣籍照片填答次數為 50 份，佔問卷總數百分比 10.0%；好的服務情境下，空服員的照片為外貌普通的女性台灣籍照片填答次數為 50 份，佔問卷總數百分比 10.0%；好的服務情境下，空服員的照片為外貌普通的

男性台灣籍照片填答次數為 50 份，佔問卷總數百分比 10.0%；好的服務情境下，空服員的照片為外貌普通的女性日本籍照片填答次數為 50 份，佔問卷總數百分比 10.0%；好的服務情境下，空服員的照片為外貌普通的女性泰國籍照片填答次數為 50 份，佔問卷總數百分比 10.0%；不好的服務情境下，空服員的照片為外貌出色的女性台灣籍照片填答次數為 50 份，佔問卷總數百分比 10.0%；不好的服務情境下，空服員的照片為外貌普通的女性台灣籍照片填答次數為 50 份，佔問卷總數百分比 10.0%；不好的服務情境下，空服員的照片為外貌出色的男性台灣籍照片填答次數為 50 份，佔問卷總數百分比 10.0%；不好的服務情境下，空服員的照片為外貌出色的女性日本籍照片填答次數為 50 份，佔問卷總數百分比 10.0%；不好的服務情境下，空服員的照片為外貌出色的女性泰國籍照片填答次數為 50 份，佔問卷總數百分比 10.0%，十種問卷類型總計填答次數為 500 次。

表 4-1-1 問卷情境次數分配表

| 好的服務品質情境 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|-----|
| 外貌出色女性台灣籍 | 50 | 10 |
| 外貌普通女性台灣籍 | 50 | 10 |
| 外貌出色男性台灣籍 | 50 | 10 |
| 外貌出色女性日本籍 | 50 | 10 |
| 外貌出色女性泰國籍 | 50 | 10 |
| 不好的服務品質情境 | 次數 | 百分比 |
| 外貌出色女性台灣籍 | 50 | 10 |
| 外貌普通女性台灣籍 | 50 | 10 |
| 外貌出色男性台灣籍 | 50 | 10 |
| 外貌出色女性日本籍 | 50 | 10 |
| 外貌出色女性泰國籍 | 50 | 10 |
| 好與不好服務情境總計 | 500 | 100 |

表 4-1-2 問卷類型 500 份中，照片中的空服員外貌出色的照片出現次數 400 次，佔問卷總數百分比 80.0%；外貌普通的照片出現次數為 100 次，佔問卷總數百分比 20.0%，外貌的問卷總計為 500 份；照片中空服員的性別，總計 500 份問卷中，女性出現次數為 400 次，佔問卷總數百分比的 80.0%；男性出現次數為 100 次，佔問卷總數百分比的 20.0%。照片中空服員的國籍，台灣籍出現次數為 300 次，佔問卷總數百分比 60.0%；日本籍出現次數為 100 次，佔問卷總數百分比 20.0%；泰國籍出現次數為 100 次，佔問卷總數百分比 20.0%，國籍問卷總計為 500 份。

表 4-1-2 問卷類型次數分配表

| 空服員外貌 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-----|
| 外貌出色 | 400 | 80 |
| 外貌普通 | 100 | 20 |
| 總計 | 500 | 100 |
| 空服員性別 | 次數 | 百分比 |
| 女性 | 400 | 80 |
| 男性 | 100 | 20 |
| 總計 | 500 | 100 |
| 空服員國籍 | 次數 | 百分比 |
| 台灣籍 | 300 | 60 |
| 日本籍 | 100 | 20 |
| 泰國籍 | 100 | 20 |
| 總計 | 500 | 100 |

(二) 填答者基本資料

問卷人口統計變數以性別、搭機經驗與問卷填答者自認外貌好看程度進行探討 (如表 4-1-3)，性別方面，受測者性別女性與男性各有 250 人，填答次數各有 250 次，各佔樣本整體百分比 50.0%。在近三年內搭機經驗方面，沒有出國經驗填答次數為 165 次，佔總百分比的 33.0%；出國一次經驗填答次數為 137 次，佔總百分比之 27.4%；出國兩次經驗填答次數為 76 次，佔總百分比的 15.2%；有出國三次經驗以上 (含三次) 填答次數為 122 次，佔總百分比的 24.4%。

在填答者外貌好看程度方面，覺得自己非常不好看的填答次數為 9 次，佔總百分比的 1.8%；覺得不好看的填答次數為 6 次，佔總百分比的 1.2%；有點不好看的填答次數為 9 次，佔總百分比的 1.8%；普通的填答次數為 240 次，佔總百分比的 48.0%；不錯的填答次數為 116 次，佔總百分比 23.2%；有點好看的填答次數為 73 次，佔總百分比的 14.6%；非常好看的填答次數為 47 次，佔總百分比的 9.4%。填答者的搭機經驗中，近三年內平均出國次數平均數為 1.806，出國次數約為 1~2 次，而填答者的外貌好看程度平均數為 4.710，所以填答者認為在本身的外貌好看程度，介於長相普通與長相不錯之間。

表 4-1-3 受測者基本資料分析

| 性別 | 次數 | 百分比 |
|--------------|-------|------|
| 女 | 250 | 50 |
| 男 | 250 | 50 |
| 總計 | 500 | 100 |
| 搭機經驗 | 次數 | 百分比 |
| 沒有出國經驗 | 165 | 33 |
| 出國一次 | 137 | 27.4 |
| 出國兩次 | 76 | 15.2 |
| 出國三次 (含三次以上) | 122 | 24.4 |
| 總計 | 500 | 100 |
| 搭機次數平均值 | 1.806 | |
| 填答者外貌好看程度 | 次數 | 百分比 |
| 非常不好看 | 9 | 1.8 |
| 不好看 | 6 | 1.2 |
| 有點不好看 | 9 | 1.8 |
| 普通 | 240 | 48 |
| 不錯 | 116 | 23.2 |
| 有點好看 | 73 | 14.6 |
| 非常好看 | 47 | 9.4 |
| 總計 | 500 | 100 |
| 外貌好看程度平均值 | 4.71 | |

二、好與不好服務情境對服務品質知覺影響之分析

本問卷在服務品質五個構面中，一共設計了十個問題，每個構面中分別設計了兩個問題，其中一個問題是請填答者針對空服員的服務品質作答，另一個問題是請填答者針對航空公司的服務品質作答，而兩個問題加總算出平均數，即是其服務構面的得分，所以服務品質構面衡量分為：有形性構面、可靠性構面、反應性構面、保證性構面與關懷性構面，而整體構面則是五個服務品質構面（十個題項）的平均值。

本問卷在好與不好的服務品質情境下，針對五個構面以及整體構面進行獨立樣本 t 檢定分析，結果顯示五個服務品質構面與整體構面都有顯著性的差異 ($p < 0.01$)，針對五大構面，填答者在好的情境之下，「保證性」(M=6.324)的構面之評價最高，最低分地落在「有形性」(M=5.872)；在不好的情境之下，「保證性」的構面評價最高 (M=2.706)，最低則是反應性構面 (M=2.078)。

從分析結果可以看出，受測者在好服務品質情境之下(樣本數為 250 份)，所感受到的服務品質顯著性高於在不好的情境之下(樣本數為 250 份)所感受到的服務

品質，問卷得分結果顯示，受測者給分最高的是保證性構面，保證性是指，空服員服務時的服務方式專業且完整，並能合乎旅客的需求，受測者能感受到好的服務品質的構面，就是被服務時與空服員最有互動的保證性構面；空服員的有形性指的是，空服員表現出的儀容與態度，屬於空服員給受測者直接的觀感，相較其他構面之下受測者是屬於被動的接受，而有形性在好與不好的服務情境之下有形性分別為 (M=5.872)與 (M=2.126)；結果顯示，在受測者在服務品質的好與壞感受中，有形性並不是最直接影響服務品質感受的構面；不好的情境在「反應性」得分 (M=2.078)為五個構面之最低，也就是說，受測者在意空服員與航空公司，對於顧客需求與疑問的解決速度，所以若是無法迅速解決服務時出現的問題，將會導致受測者對於服務品質反應性，甚至整體構面的感受都變差。

表 4-1-4 服務情境對服務品質感受影響之分析

| 服務品質構面 | 服務品質情境平均值 (標準差) | | ρ 值 |
|--------|-----------------|----------------|----------|
| | 好的 樣本數 250 | 不好的 樣本數 250 | |
| 有形性 | 5.872 (0.992) | 2.126 (1.385) | 0.000*** |
| 可靠性 | 6.130 (0.935) | 2.144 (1.228) | 0.000*** |
| 反應性 | 6.296 (0.903) | 2.078 (1.302) | 0.000*** |
| 保證性 | 6.324 (0.923) | 2.706 (1.473) | 0.000*** |
| 關懷性 | 6.274 (1.027) | 2.688 (1.321) | 0.000*** |
| 整體構面 | 6.179 (0.810) | 2.308 (1.145) | 0.000*** |

* $\rho < 0.1$, ** $\rho < 0.05$, *** $\rho < 0.01$

第二節 空服員外貌對服務品質影響之分析

本節主要探討空服員外貌，對於服務品質知覺之影響，首先進行問卷信度分析，結果顯示，問卷之信度一切良好，接著探討空服員外貌對於服務品質之影響，利用平均數分析，研究受測者在不同外貌的空服員服務時，受測者對於服務品質五個構面以及整體構面的感受是否有差異。

接著探討服務品質情境、空服員外貌對於服務品質之影響，利用雙因子變異數分析 (Two Way ANOVA)，來看情境與外貌是否同時對服務品質知覺產生交互作用，若有產生交互效果，則會進一步進行單純主要效果檢定，利用獨立樣本 t 檢定分析，分別來看好與不好的服務情境之下，空服員的外貌對於服務品質之影響；最後探討服務情境、空服員外貌、受測者外貌對於服務品質知覺之影響，利用三因子變異數分析，探討第一個自變數服務品質情境、第二個自變數空服員的外貌，

受到調節變數受測者外貌，對於依變數服務品質知覺之影響，倘若有產生調節效果，則會進一步利用獨立樣本 t 檢定分析，來探討好與不好的情境之下，受測者外貌對於不同外貌空服員服務時，服務品質五個構面與整體構面之影響。

一、信度分析

信度指的是受測者填答問卷時，作答結果的一致性與穩定性的程度，本研究利用 Cronbach' α 值，對問卷中的服務品質五個構面之有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性，以及整體量表實行信度分析。表 4-2-1 顯示，在好的情境外貌出色樣本數 200 份與外貌普通樣本數 50 份，與不好的情境量表外貌出色樣本數 200 份與外貌普通樣本數 50 份之中，受測者對於不同外貌的空服員服務品質的有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性的五構面與整體構面量表的信度，整個的信度最低落在 0.843 (好的情境、外貌普通與關懷性構面)，最高的信度則是落在 0.984 (不好的情境、外貌普通與保證性構面)，而 Cronbach' α 值皆在 0.7 以上，顯示本問卷的內容一致性相當良好。

表 4-2-1 外貌刻板印象之服務品質量表信度分析

| 服務品質 構面 | 題項 | 好的服務品質情境 | | 不好的服務品質情境 | |
|------------|----|---------------------|----------------|---------------------|----------------|
| | | Cronbach's α | | Cronbach's α | |
| | | 外貌出色 樣本數 200 | 外貌普通 樣本數 50 | 外貌出色 樣本數 200 | 外貌普通 樣本數 50 |
| 有形性 | 2 | 0.916 | 0.943 | 0.917 | 0.966 |
| 可靠性 | 2 | 0.932 | 0.951 | 0.907 | 0.970 |
| 反應性 | 2 | 0.910 | 0.890 | 0.947 | 0.978 |
| 保證性 | 2 | 0.952 | 0.903 | 0.954 | 0.984 |
| 關懷性 | 2 | 0.911 | 0.843 | 0.933 | 0.948 |
| 整體量表 | 10 | 0.945 | 0.940 | 0.927 | 0.965 |

二、空服員外貌對服務品質知覺之影響

針對 H1-1 研究假設，於表 4-2-2 針對五個服務品質構面之下，分別會計算出三個平均數，而三個平均數為空服員、航空公司以及整體構面，所計算出的平均數。在欄的部分，分成外貌出色與外貌普通的空服員，針對不同構面以及不同外貌的空服員，進行平均數分析。

填答者對於空服員的服務品質構面題項中，外貌出色的評價最高分落在關懷性 (M=4.488)，在關懷旅客以提供旅客所需服務時，受測者的服務品質感受最好；外貌普通的評價最高落在保證性 (M=4.900)，令受測者感受服務品質是最好的，而與空服員外貌最相關的「有形性」中，外貌出色的空服員得分 (M=3.925)，外貌普通的空服員得分 (M=4.260)，兩者的得分皆各低於外貌出色 (M=4.224)與外貌普通 (M=4.572)的整體空服員題項，由得分得知，空服員的外貌，以及外在制服與儀容妝感，對於受測者來說，並不是決定服務品質感受最重要的部分。而從整體量表中得知，外貌普通的空服員的整體量表 (M=4.517)，皆高於外貌普通的空服員的整體量表 (M=4.200)。

填答者面對外貌出色(樣本數 400 份)的空服員服務時，以關懷性構面的評價最佳 (M=4.433)，其次依序為保證性 (M=4.410)、反應性 (M=4.127)、可靠性 (M=4.082)、有形性 (M=3.391)，整體空服員題項得分為 (M=4.224)，整體航空公司題項得分為 (M=4.176)，整體量表得分為 (M=4.220)；填答者在面對外貌普通(樣本數 100 份)的空服員服務時，在空服員與航空公司服務品質的五個構面中，以保證性構面的評價最佳為 (M=4.670)，其次依序為關懷性 (M=4.670)、反應性 (M=4.425)、可靠性 (M=4.290)、有形性 (M=4.270)，整體空服員題項得分為 (M=4.572)，整體航空公司題項得分為 (M=4.462)，整體量表得分為 (M=4.517)。

表 4-2-2 空服員外貌對服務品質知覺影響之分析

| 服務品質構面 | 題項 | 外貌平均值 (標準差) | |
|--------|------|---------------|---------------|
| | | 外貌出色 | 外貌普通 |
| | | 樣本數 400 | 樣本數 100 |
| 有形性 | 空服員 | 3.925 (2.323) | 4.260 (2.281) |
| | 航空公司 | 3.937 (2.170) | 4.280 (2.216) |
| | 整體構面 | 3.931 (2.226) | 4.270 (2.225) |
| 可靠性 | 空服員 | 4.125 (2.339) | 4.420 (2.248) |
| | 航空公司 | 4.040 (2.306) | 4.290 (2.266) |
| | 整體構面 | 4.082 (2.305) | 4.355 (2.240) |
| 反應性 | 空服員 | 4.410 (2.452) | 4.480 (2.452) |
| | 航空公司 | 4.480 (2.363) | 4.370 (2.303) |
| | 整體構面 | 4.127 (2.197) | 4.425 (2.316) |
| 保證性 | 空服員 | 4.445 (2.217) | 4.900 (2.105) |
| | 航空公司 | 4.410 (2.204) | 4.830 (2.169) |
| | 整體構面 | 4.427 (2.197) | 4.865 (2.122) |
| 關懷性 | 空服員 | 4.488 (2.163) | 4.800 (2.030) |
| | 航空公司 | 4.380 (2.182) | 4.540 (2.110) |

表 4-2-2(續)空服員外貌對服務品質知覺影響之分析

| 服務品質構面 | 題項 | 外貌平均值 (標準差) | |
|----------|------|---------------|---------------|
| | | 外貌出色 | 外貌普通 |
| | | 樣本數 400 | 樣本數 100 |
| 關懷性 | 整體構面 | 4.433 (2.177) | 4.670 (2.035) |
| 整體空服員題項 | | 4.224 (2.214) | 4.572 (2.074) |
| 整體航空公司題項 | | 4.176 (2.155) | 4.462 (2.080) |
| 整體量表 | | 4.200 (2.178) | 4.517 (2.068) |

三、服務品質情境與空服員外貌對服務知覺之影響

針對 H1-2 之假設，於表 4-2-3 接著進一步檢測服務品質的情境 (好與不好)是否會與空服員的外貌 (出色與普通)同時影響旅客所感受到的服務品質，第一個自變項為服務品質情境，分為好與不好兩種，第二個自變項為空服員之外貌，分為外貌出色與外貌普通兩種；依變項為旅客所感受到的服務品質，總共有五個構面 (有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性)與整體構面。

為了解服務品質情境與空服員外貌對於服務品質知覺的影響，透過六個雙因子變異數分析，來探討服務品質情境 (好或不好)與空服員外貌 (出色或普通)對於服務品質知覺 (有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性)的影響，得到的結果是，在服務品質情境之下，服務品質知覺中的有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性與整體構面，皆有顯著性影響 ($\rho < 0.01$)。

空服員的外貌透過雙因子變異數分析，得到的結果是，服務品質知覺構面的保證性與整體構面有顯著性影響 ($\rho < 0.01$)，在有形性、可靠性、反應性與關懷性亦有顯著影響 ($\rho < 0.05$)。如圖 4-2-1 透過六個雙因子分析後，服務品質的情境 (好或不好)與空服員的外貌 (出色與普通)會產生交互作用，對受測者在服務品質構面的有形性、可靠性、反應性、保證性與整體構面的感受有顯著性影響 ($\rho < 0.01$)，以及關懷性有顯著的影響 ($\rho < 0.05$)。

表 4-2-3 服務情境與空服員外貌交互作用

| | 有形性 | 可靠性 | 反應性 | 保證性 | 關懷性 | 整體 |
|-------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 情境 | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** |
| 外貌 | 0.011** | 0.030** | 0.017** | 0.001*** | 0.073** | 0.004*** |
| 情境*外貌 | 0.000*** | 0.001*** | 0.004*** | 0.004*** | 0.013** | 0.000*** |

* $\rho < 0.1$, ** $\rho < 0.05$, *** $\rho < 0.01$

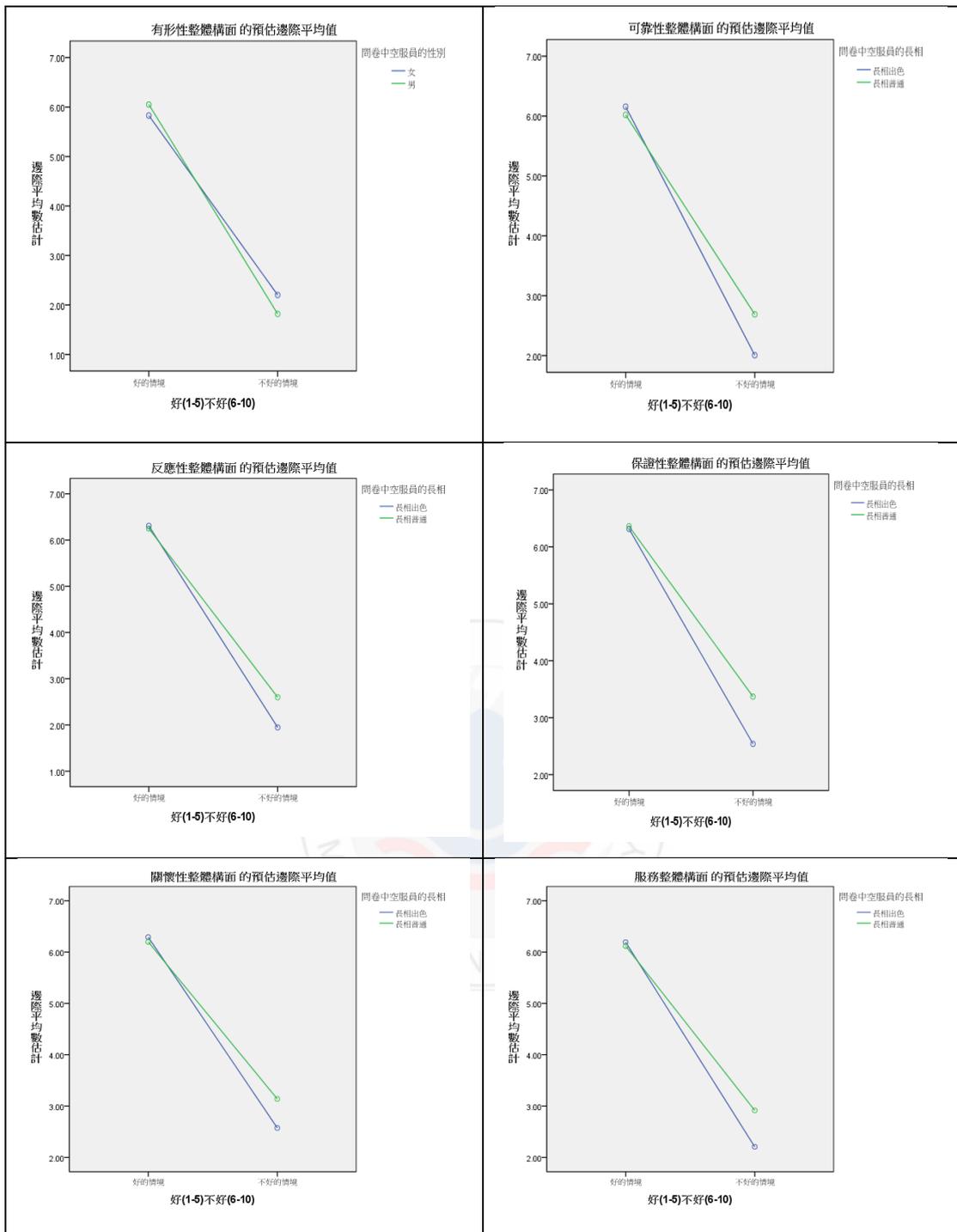


圖 4-2-1 服務情境與空服員對服務品質構面交互作用圖

由於六個雙因子變異數都有顯著差異，接著分別針對服務品質情境與外貌對服務品質構面的影響進行單純主要效果檢定。表 4-2-4 首先進行針對外貌出色的四百份問卷，進行服務情境對於服務五大構面以及整體構面之影響；第二步驟則是利用外貌普通的一百份問卷，進行服務情境對於服務五大構面以及整體構面之影響。

填答者在服務品質五個構面與整體構面的感受，外貌出色的空服員在關懷性的得分 (M=4.433)最高，有形性構面的 (M=3.931)最低，整體構面得分 (M=4.200)；外貌普通的空服員得分最高的在保證性構面 (M=4.865)，最低的是有形性構面 (M=4.270)，整體構面得分 (M=4.517)，透過表 4-2-4 問卷平均數結果顯示，外貌普通的空服員在服務品質五個構面與整體構面的評價，皆高於外貌出色的空服員。

表 4-2-4 空服員外貌對服務品質知覺影響之分析

| 服務品質構面 | 平均值 (標準差) | | ρ 值 |
|--------|-------------------|-------------------|----------|
| | 外貌出色 (樣本數 400) | 外貌普通 (樣本數 100) | |
| 有形性 | 3.931 (2.226) | 4.270 (2.225) | 0.175 |
| 可靠性 | 4.082 (2.305) | 4.355 (2.240) | 0.281 |
| 反應性 | 4.127 (2.406) | 4.425 (2.316) | 0.256 |
| 保證性 | 4.427 (2.197) | 4.865 (2.122) | 0.069 |
| 關懷性 | 4.433 (2.177) | 4.670 (2.035) | 0.308 |
| 整體構面 | 4.200 (2.178) | 4.517 (2.068) | 0.108 |

* $\rho < 0.1$, ** $\rho < 0.05$, *** $\rho < 0.01$

表 4-2-5 利用單純主要效果檢定，來探討服務品質情境 (好或不好)、空服員的外貌 (出色或普通)，對於服務品質知覺五個構面 (有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性)與整體構面的影響。

在好的服務情境下，外貌出色(樣本數 200 份)的空服員在保證性的得分最高 (M=6.315)，其次為反應性 (M=6.307)、關懷性 (M=6.292)以及可靠性 (M=6.157)，而有形性 (M=5.900)，其中可靠性與有形性的評價，低於總整體構面的評價 (M=6.194)；在好的情境下，外貌普通(樣本數 50 份)的空服員得分最高構面為保證性 (M=6.360)，接下來為反應性 (M=6.250)、關懷性 (M=6.200)、可靠性 (M=6.020)，最低為有形性 (M=5.760)，其中可靠性與有形性的評價，低於整體構面的評價 (M=6.118)。在好的情境之下，外貌出色的空服員評價，除了保證性構面外，其他的服務品質構面與整體構面，是高於外貌普通的空服員的。

在不好的服務情境下，外貌出色(樣本數 200 份)的空服員在關懷性的得分最高 (M=2.575)，其次為保證性 (M=2.540)、反應性 (M=2.007)、可靠性 (M=2.007)與有形性 (M=1.962)，而有形性、可靠性、反應性的評價，低於整體構面的評價 (M=2.206)；在不好的情境下，外貌普通(樣本數 50 份)的空服員得分最高構面為保證性 (M=3.370)，接下來為關懷性 (M=3.140)、有形性 (M=2.780)、可靠性

(M=2.690)，最低為反應性 (M=2.600)，其中有形性、可靠性與反應性評價，低於整體構面的評價 (M=2.916)。在不好的情境下，外貌普通的空服員的服務品質五個構面與整體構面的評價，普遍高於外貌出色的空服員在服務品質五個構面與整體構面的評價。

事後主要效果檢定結果顯示，服務品質在好的情境之下，外貌出色與外貌普通的空服員服務時，受測者感受到的服務品質並無顯著性差異 ($\rho > 0.1$)，受測者在不好的服務品質情境中，關懷性與保證性的評價最高，可得知在不好的服務情境之下，若是空服員能夠給受測者，帶來更多的關懷與讓受測者感受到信賴與保證，將可以提升受測者對服務品質的滿意度，然而不好的情境之下，外貌出色與普通的空服員，在服務品質五大構面有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性，以及整體構面皆有顯著性差異存在 ($\rho < 0.01$)，也就是說，服務情境與空服員的外貌，會產生交互作用影響服務品質知覺。

表 4-2-5 空服員外貌對不同服務情境之服務品質知覺影響之分析

| 服務品質 構面 | 好的服務品質情境 | | ρ 值 | 不好服務品質情境 | | ρ 值 |
|------------|------------------|------------------|----------|------------------|------------------|----------|
| | 外貌出色 | 外貌普通 | | 外貌出色 | 外貌普通 | |
| | 樣本數 200 | 樣本數 50 | | 樣本數 200 | 樣本數 50 | |
| 有形性 | 5.900 (0.983) | 5.760 (1.031) | 0.374 | 1.962 (1.086) | 2.780 (2.099) | 0.000*** |
| 可靠性 | 6.157 (0.951) | 6.020 (0.868) | 0.354 | 2.007 (1.047) | 2.690 (1.932) | 0.001*** |
| 反應性 | 6.307 (0.905) | 6.250 (0.899) | 0.688 | 2.007 (1.047) | 2.600 (1.798) | 0.001*** |
| 保證性 | 6.315 (0.939) | 6.360 (0.857) | 0.758 | 2.540 (1.281) | 3.370 (1.950) | 0.000*** |
| 關懷性 | 6.292 (1.034) | 6.200 (1.005) | 0.570 | 2.575 (1.219) | 3.140 (1.606) | 0.007** |
| 整體構面 | 6.194 (0.817) | 6.118 (0.788) | 0.552 | 2.206 (0.924) | 2.916 (1.669) | 0.000*** |

* $\rho < 0.1$ ，** $\rho < 0.05$ ，*** $\rho < 0.01$

四、服務品質情境、空服員外貌與受測者外貌對服務品質知覺之影響

針對 H1-3 之假設，表 4-2-6 接著進一步檢測服務品質的情境、空服員的外貌，是否會與受測者的外貌，同時影響受測者所感受到的服務品質，第一個自變項為服務品質情境，分為好與不好兩種，第二個自變項為空服員之外貌，分為外貌出

色與外貌普通兩種；調節變項為受測者的外貌，分為出色與普通兩種，對依變項服務品質 (有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性)與整體構面之影響。

其中，調節變項為受測者的外貌，將分為外貌出色與外貌普通兩種，在問卷中填答者在「大部分的人覺得您長得？」題目中，排除選擇長相非常不好看 (1)、有點不好看 (2)、不好看 (3)有 24 位，佔 4.8%，回答普通 (4)、有點好看 (5)、不錯 (6)以及非常好看的受測者一共有 476 位，佔 95.2%。476 位受測者的回答中分為兩組，其中一組為填答時作答為普通 (4)以及有點好看 (5)，設定為長相普通的受測者，有 356 位，佔 71.2%；另外一組回答為不錯 (6)以及非常好看 (7)，設定為長相出色的受測者有 120 位，佔 24%。

透過六個三因子變異數分析，得到的結果是，服務品質情境、空服員的外貌與受測者的外貌在有形性 ($\rho < 0.05$)會產生交互作用 (圖 4-2-2)，在其他四個服務品質構面與整體構面中無顯著性差異。

透過三因子變異數的分析結果可得知，服務品質情境 (好或不好)、空服員外貌 (出色或普通)與受測者外貌 (出色或普通)，只有在服務品質有形性的構面有交互作用，也就是受測者可能會因為本身的外貌，與空服員外貌，對有形性方面的服務品質感受有顯著性影響 ($\rho < 0.05$)。不同外貌的受測者，可能對不同情境之下的空服員，所表現出的儀容態度，會有不同程度要求，而對於有形性構面感受有顯著性影響。但是好與不好的情境之下，空服員的外貌與受測者的外貌，在可靠性、反應性、保證性、關懷性與整體構面感受，並無顯著性影響 ($\rho > 0.1$)。

表 4-2-6 服務情境、空服員外貌與受測者外貌之交互作用

| 服務品質構面 | 有形性 | 可靠性 | 反應性 | 保證性 | 關懷性 | 整體 |
|------------------------|----------|----------|----------|----------|---------|----------|
| 情境* 空服員外貌 | 0.000*** | 0.000*** | 0.001*** | 0.001*** | 0.018** | 0.000*** |
| 情境* 填答者外貌 | 0.205 | 0.220 | 0.119 | 0.009** | 0.070* | 0.042** |
| 空服員外貌* 填答者外貌 | 0.010*** | 0.079* | 0.017** | 0.109 | 0.186 | 0.022** |
| 情境*空服員 外貌*受測者 外貌 | 0.022** | 0.277 | 0.306 | 0.134 | 0.829 | 0.143 |

* $\rho < 0.1$ ，** $\rho < 0.05$ ，*** $\rho < 0.01$

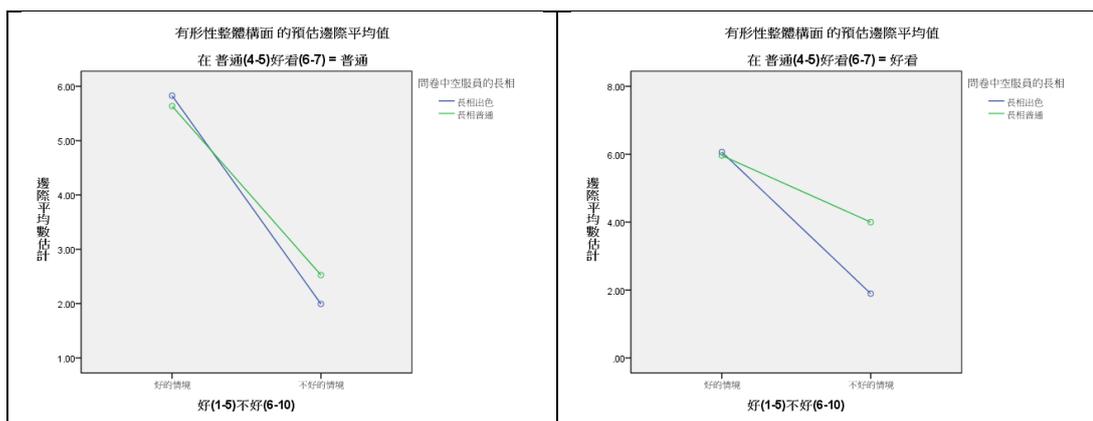


圖 4-2-2 情境、空服員性別與受測者性別對服務品質構面交互作用圖

透過獨立樣本 t 檢定分析，在好的情境之下，外貌出色 (樣本數 55 份)與外貌普通 (樣本數 140 份)的受測者，面對外貌出色與外貌普通的空服員服務時，服務品質五個構面與整體構面並無顯著性的影響 ($p > 0.1$)。

在好的情境之下，外貌出色受測者，給外貌出色空服員最高的評價在保證性 (M=6.290)與整體構面 (M=6.189)，給外貌普通(樣本數 33 份)的空服員最高的評價在反應性 (M=6.353)與整體構面 (M=6.204);在好的情境之下，外貌普通的受測者，給外貌出色(樣本數 13 份)空服員最高的評價在反應性 (M=6.423)與整體構面 (M=6.223)，給外貌普通(樣本數 33 份)空服員最高的評價在反應性 (M=6.318)與整體構面 (M=6.018)。

結果顯示，在好的情境之下，外貌出色的受測者，給外貌普通的空服員的整體構面評價較高;外貌普通的受測者，給與外貌出色空服員的整體構面評價較高，兩者反應性構面評價是最高的，所以受測者認為在當有服務需求時，較能給予他們回應與反應，給予適當的服務是很重要的。

表 4-2-7 受測者外貌對空服員外貌好的服務情境之服務品質知覺分析

| 服務品質 構面 | 外貌出色受測者 | | ρ 值 | 外貌普通受測者 | | ρ 值 |
|------------|------------------|------------------|----------|------------------|------------------|----------|
| | 出色 空服員 | 普通 空服員 | | 出色 空服員 | 普通 空服員 | |
| 有形性 | 6.063 (1.105) | 5.828 (0.928) | 0.167 | 5.961 (1.107) | 5.636 (0.962) | 0.364 |
| 可靠性 | 6.190 (1.069) | 6.153 (0.893) | 0.819 | 6.153 (1.087) | 5.909 (0.875) | 0.470 |
| 反應性 | 6.227 (1.070) | 6.353 (0.816) | 0.432 | 6.423 (0.996) | 6.136 (0.895) | 0.377 |
| 保證性 | 6.290 (1.120) | 6.335 (0.844) | 0.789 | 6.307 (1.031) | 6.318 (0.827) | 0.974 |

表 4-2-7(續)受測者外貌對空服員外貌好的服務情境之服務品質知覺分析

| 服務品質 構面 | 外貌出色受測者 | | ρ 值 | 外貌普通受測者 | | ρ 值 |
|------------|------------------|------------------|----------|------------------|------------------|----------|
| | 出色 空服員 | 普通 空服員 | | 出色 空服員 | 普通 空服員 | |
| 關懷性 | 6.172 (1.155) | 6.350 (0.972) | 0.317 | 6.269 (1.072) | 6.090 (1.019) | 0.612 |
| 整體構面 | 6.189 (1.019) | 6.204 (0.708) | 0.920 | 6.223 (1.011) | 6.018 (0.702) | 0.512 |

* $\rho < 0.1$, ** $\rho < 0.05$, *** $\rho < 0.01$

因為透過三因子變異數分析之後，服務情境、空服員外貌與受測者的外貌，對於服務品質知覺有顯著性的影響，所以利用獨立樣本 t 檢定分析進行事後檢定，在平均數分析中，在不好的情境之下，外貌出色的受測者，對於外貌出色的空服員 (樣本數 43 份) 給分最低的構面是有形性 (M=1.895)，較外貌普通的空服員有形性 (M=4.000) 的評價低，在服務整體構面的評價，外貌出色空服員 (M=2.311) 低於外貌普通的空服員 (M=3.882)，透過獨立樣本 t 檢定分析得知，在不好的情境下，外貌出色的受測者，在面對不同外貌的空服員服務時，服務品質知覺中的有形性與整體服務構面皆有顯著性影響 ($\rho < 0.01$)，可靠性、反應性與保證性也有顯著性影響 ($\rho < 0.05$)；在不好的服務情境之下，外貌普通的受測者，對於外貌普通的空服員 (樣本數 39 份) 給分皆高於外貌出色的空服員的評價，在服務整體構面中，外貌普通的空服員 (M=2.864) 高於外貌出色的空服員 (M=2.175)，透過獨立樣本 t 檢定分析後得知，不好的情境之下，外貌普通的受測者對於不同外貌的空服員服務時，服務整體構面有顯著性的影響 ($\rho < 0.01$)，在服務品質知覺中的有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性皆有顯著性的影響 ($\rho < 0.05$)。

經由結果得知，在不好的情境下，有形性方面，外貌出色與普通的受測者皆認為外貌普通空服員的服務評價較高，從整體構面可看出，在不好的服務品質下，不論外貌出色或普通的受測者，皆認為外貌普通的空服員帶來的服務知覺較好。

表 4-2-8 受測者外貌對空服員外貌不好的服務情境之服務品質知覺分析

| 服務品質 構面 | 外貌出色受測者 | | ρ 值 | 外貌普通受測者 | | ρ 值 |
|------------|------------------|------------------|-----------|------------------|------------------|----------|
| | 出色 空服員 | 普通 空服員 | | 出色 空服員 | 普通 空服員 | |
| 有形性 | 1.895 (1.382) | 4.000 (2.657) | 0.001 *** | 1.993 (0.987) | 2.525 (1.919) | 0.019 ** |

表 4-2-8(續)受測者外貌對空服員外貌不好的服務情境之服務品質知覺分析

| 服務品質構面 | 外貌出色受測者 | | ρ 值 | 外貌普通受測者 | | ρ 值 |
|--------|------------------|------------------|----------|------------------|------------------|----------|
| | 出色空服員 | 普通空服員 | | 出色空服員 | 普通空服員 | |
| 可靠性 | 2.058 (1.296) | 3.444 (2.351) | 0.016** | 1.979 (0.989) | 2.487 (1.858) | 0.023** |
| 反應性 | 1.953 (1.479) | 3.444 (2.567) | 0.021** | 1.916 (1.001) | 2.371 (1.592) | 0.030** |
| 保證性 | 2.802 (1.596) | 4.444 (2.662) | 0.017** | 2.475 (1.189) | 3.089 (1.742) | 0.011** |
| 關懷性 | 2.848 (1.594) | 3.778 (2.346) | 0.151 | 2.513 (1.075) | 2.948 (1.413) | 0.038** |
| 整體構面 | 2.311 (1.213) | 3.882 (2.160) | 0.005*** | 2.175 (0.838) | 2.684 (1.532) | 0.007*** |

* $\rho < 0.1$, ** $\rho < 0.05$, *** $\rho < 0.01$

第三節 空服員性別對服務品質知覺之影響

本節主要探討空服員性別對於服務品質知覺之影響。首先進行問卷信度分析，結果顯示，問卷之信度一切良好，接著探討空服員性別，對於服務品質知覺之影響，利用平均數分析，探討受測者在不同性別的空服員服務時，受測者對於服務品質五個構面以及整體構面的感受是否有差異。

接著探討服務品質情境、空服員性別對於服務品質知覺之影響，利用雙因子變異數分析，來看服務情境與空服員性別，是否同時對服務品質知覺產生交互作用，接著進行單純主要效果檢定，利用獨立樣本 t 檢定分析，分別來看好與不好的服務情境之下，空服員的性別對於服務品質知覺之影響；最後探討服務情境、空服員外貌、受測者外貌對於服務品質知覺之影響，利用三因子變異數分析，探討第一個自變數服務品質情境、第二個自變數空服員的性別、調節變數受測者性別，對於依變數服務品質知覺之影響，再利用獨立樣本 t 檢定分析，來探討好與不好的情境之下，受測者性別，面對不同外貌空服員服務時，對於服務品質知覺五個構面與整體構面之影響。

一、信度分析

表 4-3-1 指出，本研究利用 Cronbach' α 值，對問卷中的服務品質五個構面之有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性，以及整體量表實行信度分析。表中顯示，在好的情境與不好的情境量表之中，受測者對於不同性別的空服員服務品質

的有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性的五構面，以及整體構面量表最高信度 (0.978)落在好的服務情境、男性空服員的保證性構面上，最低信度 (0.843)落在不好的情境、男性空服員的可靠性構面上。整個問卷的 Cronbach'α 值皆在 0.7 以上，顯示本問卷的內容一致性相當良好。

表 4-3-1 性別刻板印象之服務品質量表信度分析

| 服務品質 構面 | 題項 | 好的服務品質情境 | | 不好的服務品質情境 | |
|------------|----|-----------------|----------------|-----------------|----------------|
| | | Cronbach' α | | Cronbach' α | |
| | | 女空服員 樣本數 200 | 男空服員 樣本數 50 | 女空服員 樣本數 200 | 男空服員 樣本數 50 |
| 有形性 | 2 | 0.918 | 0.932 | 0.948 | 0.905 |
| 可靠性 | 2 | 0.931 | 0.952 | 0.951 | 0.843 |
| 反應性 | 2 | 0.903 | 0.927 | 0.964 | 0.940 |
| 保證性 | 2 | 0.938 | 0.978 | 0.972 | 0.927 |
| 關懷性 | 2 | 0.906 | 0.852 | 0.946 | 0.896 |
| 整體量表 | 10 | 0.948 | 0.921 | 0.948 | 0.935 |

二、空服員性別對服務品質知覺之影響

針對 H2-1 假設，於表 4-3-2 針對五個服務品質構面之下，分別會計算出三個平均數，而三個平均數為空服員、航空公司以及整體構面，所計算出的平均數。在欄的部分，分成女性與男性的空服員，針對不同構面以及不同性別的空服員，進行平均數分析。

填答者在面對女性空服員(樣本數 400 份)服務時，在服務品質五個構面中，以保證性構面的平均評價最佳 (M=4.560)，其次依序為關懷性 (M=4.510)、反應性 (M=4.211)、可靠性 (M=4.160)、有形性 (M=4.015)，整體空服員題項得分為 (M=4.325)，整體航空公司題項得分為 (M=4.257)，整體量表得分為 (M=4.291)；填答者在面對男性空服員(樣本數 100 份)服務時，在服務品質的五個構面中，以關懷性構面的平均評價最佳為 (M=4.365)，其次依序為保證性 (M=4.335)、反應性 (M=4.090)、可靠性 (M=4.045)、有形性 (M=3.935)，整體空服員題項得分為 (M=4.170)，整體航空公司題項得分為 (M=4.138)，整體量表得分為 (M=4.154)。

從分析結果可以看出，整個問卷中，受測者面對女性空服員服務時，保證性構面評價最高，其中空服員整體題項 (M=4.580)、航空公司整體題項 (M=4.540)以及整體構面 (M=4.560)，是高於男性空服員的空服員整體題項 (M=4.170)、航空公司整體題項 (M=4.138)與整體構面 (M=4.154)。

表 4-3-2 顯示，保證性構面是受測者最能感受到好的服務品質知覺的構面，而男性空服員服務時的最高評價落在關懷性構面 (M=4.365)，雖然是男性空服員評價最高的構面，但還是低於女性空服員的關懷性構面 (M=4.510)，所以從結果可以看出，當受測者面對不同性別的空服員服務時，女性空服員的服務品質感受評價高於男性空服員。

表 4-3-2 空服員性別對服務品質知覺影響之分析

| 服務品質構面 | 題項 | 平均值 (標準差) | |
|----------|------|------------------|------------------|
| | | 女性空服員 樣本數 400 | 男性空服員 樣本數 100 |
| 有形性 | 空服員 | 4.015 (2.284) | 3.900 (2.451) |
| | 航空公司 | 4.015 (2.148) | 3.970 (2.320) |
| | 整體構面 | 4.015 (2.195) | 3.935 (2.366) |
| 可靠性 | 空服員 | 4.210 (2.312) | 4.080 (2.368) |
| | 航空公司 | 4.110 (2.291) | 4.010 (2.337) |
| | 整體構面 | 4.160 (2.285) | 4.045 (2.331) |
| 反應性 | 空服員 | 4.237 (2.420) | 4.090 (2.506) |
| | 航空公司 | 4.185 (2.355) | 4.090 (2.449) |
| | 整體構面 | 4.211 (2.372) | 4.090 (2.466) |
| 保證性 | 空服員 | 4.580 (2.106) | 4.360 (2.302) |
| | 航空公司 | 4.540 (2.181) | 4.310 (2.281) |
| | 整體構面 | 4.560 (2.165) | 4.335 (2.278) |
| 關懷性 | 空服員 | 4.582 (2.157) | 4.420 (2.283) |
| | 航空公司 | 4.437 (2.121) | 4.310 (2.347) |
| | 整體構面 | 4.510 (2.115) | 4.365 (2.288) |
| 整體空服員題項 | | 4.325 (2.165) | 4.170 (2.291) |
| 整體航空公司題項 | | 4.257 (2.112) | 4.138 (2.265) |
| 整體量表 | | 4.291 (2.131) | 4.154 (2.271) |

三、服務品質情境與空服員性別對服務品質知覺之影響

針對 H2-2 假設，表 4-3-3 接著進一步檢測服務品質的情境 (好與不好) 是否會與空服員的性別 (女性與男性) 同時影響旅客所感受到的服務品質，第一個自變項為服務品質情境，分為好與不好兩種，第二個自變項為空服員之性別，分為女性與男性兩種；依變項為旅客所感受到的服務品質，總共有五個構面 (有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性) 與整體構面。

為了解服務品質情境與空服員性別對於服務品質知覺的影響，透過六個雙因子變異數分析，來探討服務品質情境 (好或不好) 與空服員性別 (女性或男性) 對於

服務品質知覺 (有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性)的影響，得到的結果是，在服務品質情境之下，服務品質知覺中的有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性與整體構面皆有顯著性的影響 ($\rho < 0.01$)。

空服員性別對於服務品質知覺影響，透過六個雙因子變異數分析，得到的結果是，空服員的性別，在有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性與整體構面無顯著性的影響 ($\rho > 0.1$)

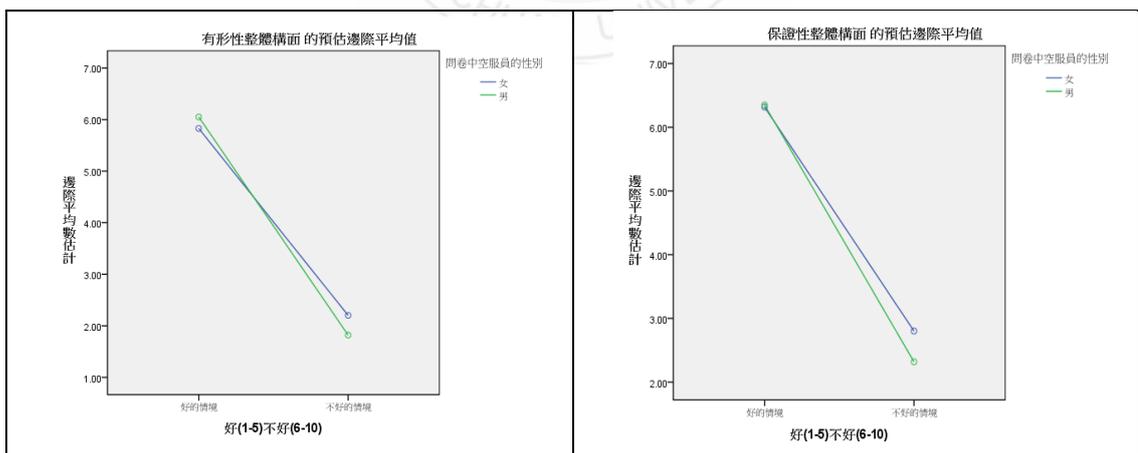
服務品質與空服員對於服務品質知覺之影響，透過六個雙因子變異數分析，得到的結果是，如圖 4-3-1 在服務品質構面的有形性、關懷性以及整體構面，會產生交互作用，達到顯著性的影響 ($\rho < 0.05$)，同時保證性構面也有顯著性的影響 ($\rho < 0.1$)。

結果顯示，服務情境 (好或不好)與空服員性別 (女性或男性)，會對服務品質知覺的有形性、保證性、關懷性與整體構面產生影響。

表 4-3-3 服務情境與空服員性別交互作用

| | 有形性 | 可靠性 | 反應性 | 保證性 | 關懷性 | 整體 |
|-------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 情境 | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** |
| 性別 | 0.552 | 0.364 | 0.333 | 0.101 | 0.272 | 0.215 |
| 情境*性別 | 0.025** | 0.269 | 0.132 | 0.060* | 0.022** | 0.032** |

* $\rho < 0.1$ ，** $\rho < 0.05$ ，*** $\rho < 0.01$



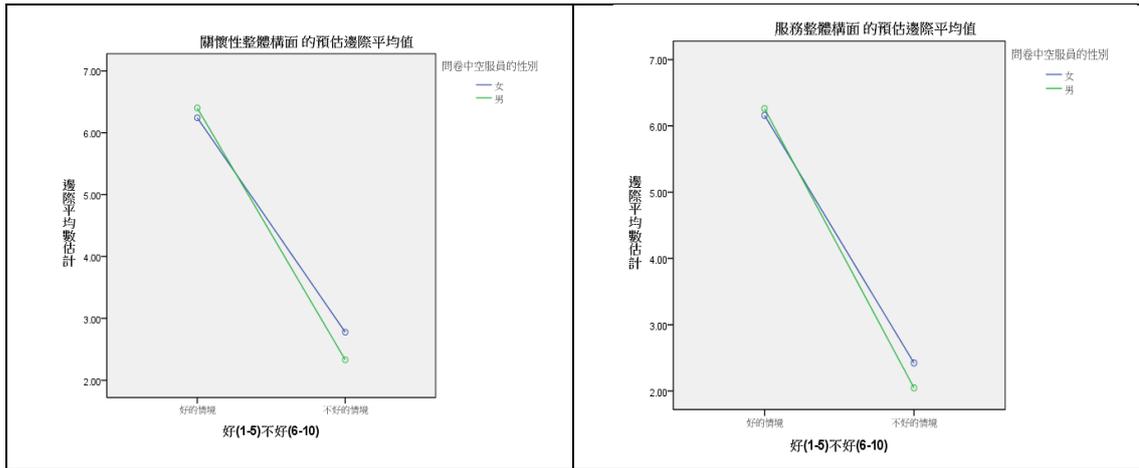


圖 4-3-1 服務情境、空服員性別對服務品質構面交互作用圖

由於六個雙因子變異數中，有形性、保證性、關懷性與整體構面都有顯著差異，接著分別針對服務情境、空服員性別對服務品質構面的影響，進行單純主要效果檢定。表 4-3-4 首先進行針對女性空服員的四百份問卷，進行情境對於服務五大構面以及整體構面之影響；第二步驟則是利用男性空服員的一百份問卷，進行情境對於服務五大構面以及整體構面之影響。

透過獨立樣本 t 檢定後發現，受測者在面對不同性別的空服員服務時服務品質知覺並無顯著差異 ($\rho > 0.1$)。

表 4-3-4 空服員性別對服務品質知覺影響之分析

| 服務品質構面 | 平均值 (標準差) | | ρ 值 |
|--------|------------------|------------------|----------|
| | 女性空服員 樣本數 400 | 男性空服員 樣本數 100 | |
| 有形性 | 4.015 (2.195) | 3.935 (2.366) | 0.760 |
| 可靠性 | 4.160 (2.285) | 4.045 (2.331) | 0.658 |
| 反應性 | 4.211 (2.372) | 4.090 (2.466) | 0.658 |
| 保證性 | 4.560 (2.165) | 4.335 (2.278) | 0.374 |
| 關懷性 | 4.510 (2.115) | 4.365 (2.288) | 0.566 |
| 整體構面 | 4.291 (2.131) | 4.154 (2.271) | 0.585 |

* $\rho < 0.1$, $\rho^{**} < 0.05$, $\rho^{***} < 0.01$

表 4-3-5 利用單純主要檢定之結果顯示，女性與男性的空服員在好的服務品質情境中，女性空服員評價最高的是保證性構面 (M=6.317)，接下來分別為反應性 (M=6.282)、關懷性 (M=6.242)、可靠性 (M=6.125)、有形性 (M=5.827)，整體構面 (M=6.159)；男性空服員在好的情境下，評價最高的為關懷性 (M=6.400)，其次為保證性 (M=6.350)、反應性 (M=6.350)、可靠性 (M=6.150)與有形性 (M=6.050)，

整體構面的得分 (6.260)。在好的情境中，男性空服員關懷性的評價，是女性與男性好的情境的所有構面中評價最高的，整體構面的評價也是高於女性空服員的，透過獨立樣本 t 檢定分析，受測者在好的情境下，對於女性與男性空服員服務時，服務品質知覺感受，並沒有顯著性的差異 ($\rho > 0.1$)。

受測者在不好的服務品質情境中，女性空服員 (樣本數 200 份) 評價最高的是保證性構面 (M=2.802)，接下來分別為關懷性 (M=2.777)、有形性 (M=2.202)、可靠性 (M=2.195)、反應性 (M=2.140)，整體構面 (M=2.423)；男性空服員 (樣本數 50 份) 在不好的情境下，評價最高的為關懷性 (M=2.330)，其次為保證性 (M=2.320)、可靠性 (M=1.940)、反應性 (M=1.830) 與有形性 (M=1.820)，整體構面的得分 (M=2.048)。

在不好的情境之下，女性空服員的保證性與關懷性構面的評價，已經高於男性空服員最高的關懷性評價，而其他服務品質構面與整體構面的評價，女性空服員也是高與男性空服員的。透過獨立樣本 t 檢定分析，在不好的情境之下，有形性、保證性、關懷性與整體構面有顯著性的差異 ($\rho < 0.05$)，在反應性也有顯著性差異存在 ($\rho < 0.1$)。

透過平均數分析結果顯示，在好的服務情境下，男性空服員較女性空服員服務評價來的好，若在不好的服務品質情境之下，女性空服員服務評價較男性空服員來的好。

表 4-3-5 空服員性別對不同服務情境之服務品質知覺影響之分析

| 服務品質 構面 | 好的服務品質情境 | | ρ 值 | 不好服務品質情境 | | ρ 值 |
|------------|------------------|------------------|----------|------------------|------------------|----------|
| | 女性 | 男性 | | 女性 | 男性 | |
| | 樣本數 200 | 樣本數 50 | | 樣本數 200 | 樣本數 50 | |
| 有形性 | 5.827 (0.995) | 6.050 (0.970) | 0.153 | 2.202 (1.437) | 1.820 (1.114) | 0.044** |
| 可靠性 | 6.125 (0.934) | 6.150 (0.948) | 0.868 | 2.195 (1.356) | 1.940 (1.018) | 0.144 |
| 反應性 | 6.282 (0.931) | 6.350 (0.784) | 0.602 | 2.140 (1.339) | 1.830 (1.118) | 0.096* |
| 保證性 | 6.317 (0.948) | 6.350 (0.815) | 0.808 | 2.802 (1.513) | 2.320 (1.240) | 0.021** |
| 關懷性 | 6.242 (1.078) | 6.400 (0.788) | 0.247 | 2.777 (1.332) | 2.330 (1.227) | 0.026** |

表 4-3-5(續)空服員性別對不同服務情境之服務品質知覺影響之分析

| 服務品質 構面 | 好的服務品質情境 | | ρ 值 | 不好服務品質情境 | | ρ 值 |
|------------|------------------|------------------|-------------|------------------|------------------|----------|
| | 女性 | 男性 | | 女性 | 男性 | |
| | 樣本數 200 | 樣本數 50 | | 樣本數 200 | 樣本數 50 | |
| 整體構面 | 6.159 (0.839) | 6.260 (0.683) | 0.376 | 2.423 (1.179) | 2.048 (0.952) | 0.020** |

* $\rho < 0.1$, ** $\rho < 0.05$, *** $\rho < 0.01$

四、服務品質情境、空服員性別與受測者性別對服務品質知覺之影響

針對 H2-3 假設，於表 4-3-6 接著進一步檢測服務品質的情境 (好與不好)、空服員的性別 (女性與男性) 是否會與受測者的性別 (女性與男性)，同時影響旅客所感受到的服務品質，第一個自變項為服務品質情境，分為好與不好兩種，第二個自變項為空服員之外貌，分為外貌出色與外貌普通兩種，調節變項為受測者的性別，分為外貌出色與外貌普通兩種，依變項為旅客所感受到的服務品質，總共有五個構面 (有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性) 與整體構面。

為了瞭解服務情境、空服員性別與受測者性別，對於服務品質知覺五個構面以及整體構面的影響，透過六個三因子變異數分析，得到的結果是，在服務情境下，空服員的性別會對有形性、關懷性以及整體構面有顯著性的影響 ($\rho < 0.05$)，在保證性構面也有顯著性的影響 ($\rho < 0.1$)。

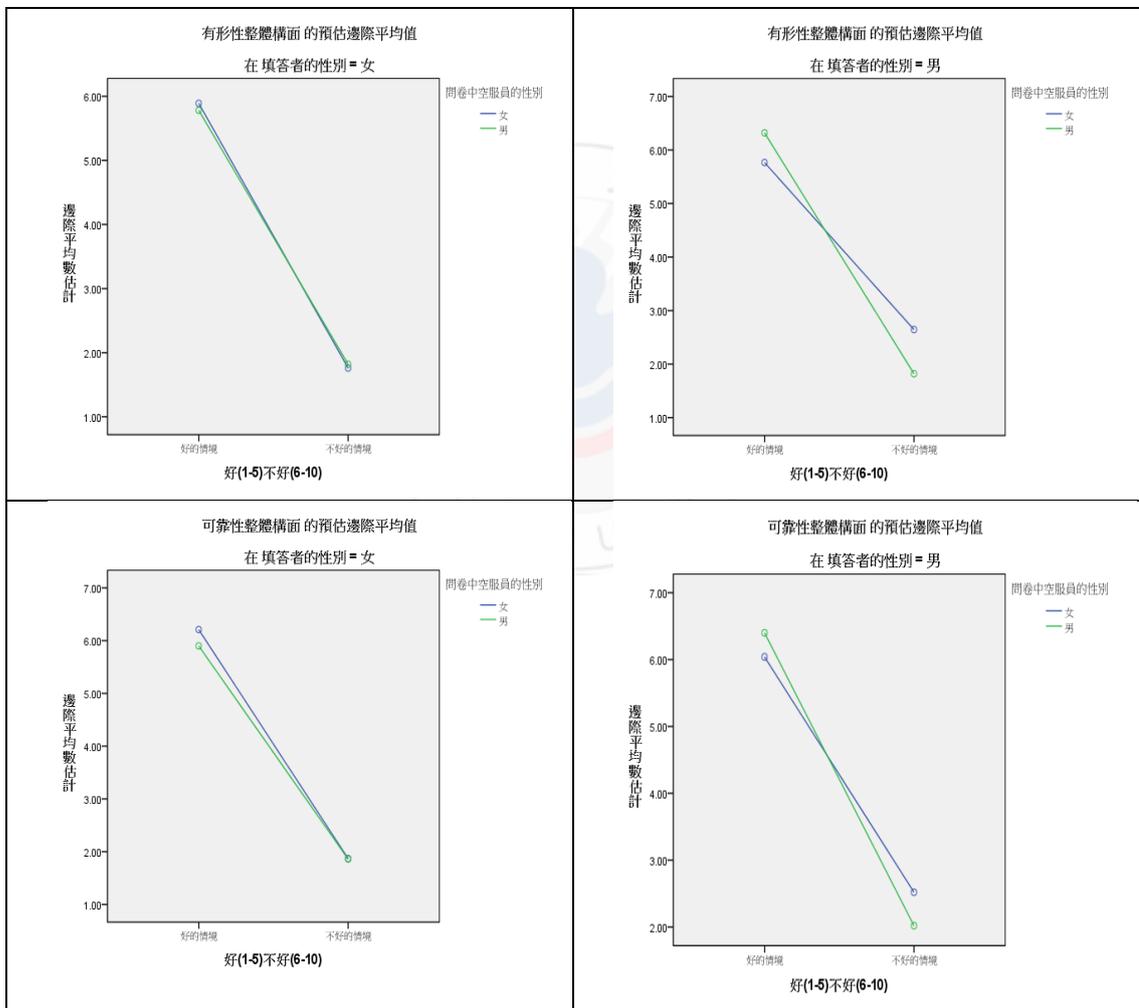
服務情境與受測者性別之影響，得到的結果是，反應性有顯著性的差異 ($\rho < 0.01$)。空服員性別與受測者性別之影響，得到的結果，於服務品質五個構面與整體構面皆沒有顯著差異 ($\rho > 0.1$)。服務情境、空服員性別與受測者性別對於服務品質知覺之影響，得到的結果是，在有形性構面有顯著的影響 ($\rho < 0.01$)，可靠性、反應性以及整體構面，也有顯著性的影響 ($\rho < 0.05$)，保證性與關懷性構面則無顯著性的影響 ($\rho > 0.1$)。

透過三因子變異數分析之後，結果發現，服務情境、空服員性別與受測者的性別，如圖 4-3-2 會在服務品質構面中的有形性、可靠性、反應性與整體構面 ($\rho < 0.05$) 產生交互作用，也就是說，服務品質知覺的好壞將會受到的情境、空服員的性別與受測者的性別而有所影響。

表 4-3-6 服務情境、空服員性別與受測者性別之交互作用

| | 有形性 | 可靠性 | 反應性 | 保證性 | 關懷性 | 整體 |
|------------------------|----------|---------|---------|--------|---------|---------|
| 情境* 空服員性別 | 0.021** | 0.261 | 0.123 | 0.060* | 0.022** | 0.029** |
| 情境* 受測者性別 | 0.369 | 0.335 | 0.065* | 0.498 | 0.719 | 0.267 |
| 空服員性別* 受測者性別 | 0.674 | 0.718 | 0.547 | 0.660 | 0.940 | 0.806 |
| 情境* 空服員性別* 受測者性別 | 0.003*** | 0.020** | 0.045** | 0.139 | 0.233 | 0.019** |

* $\rho < 0.1$, ** $\rho < 0.05$, *** $\rho < 0.01$



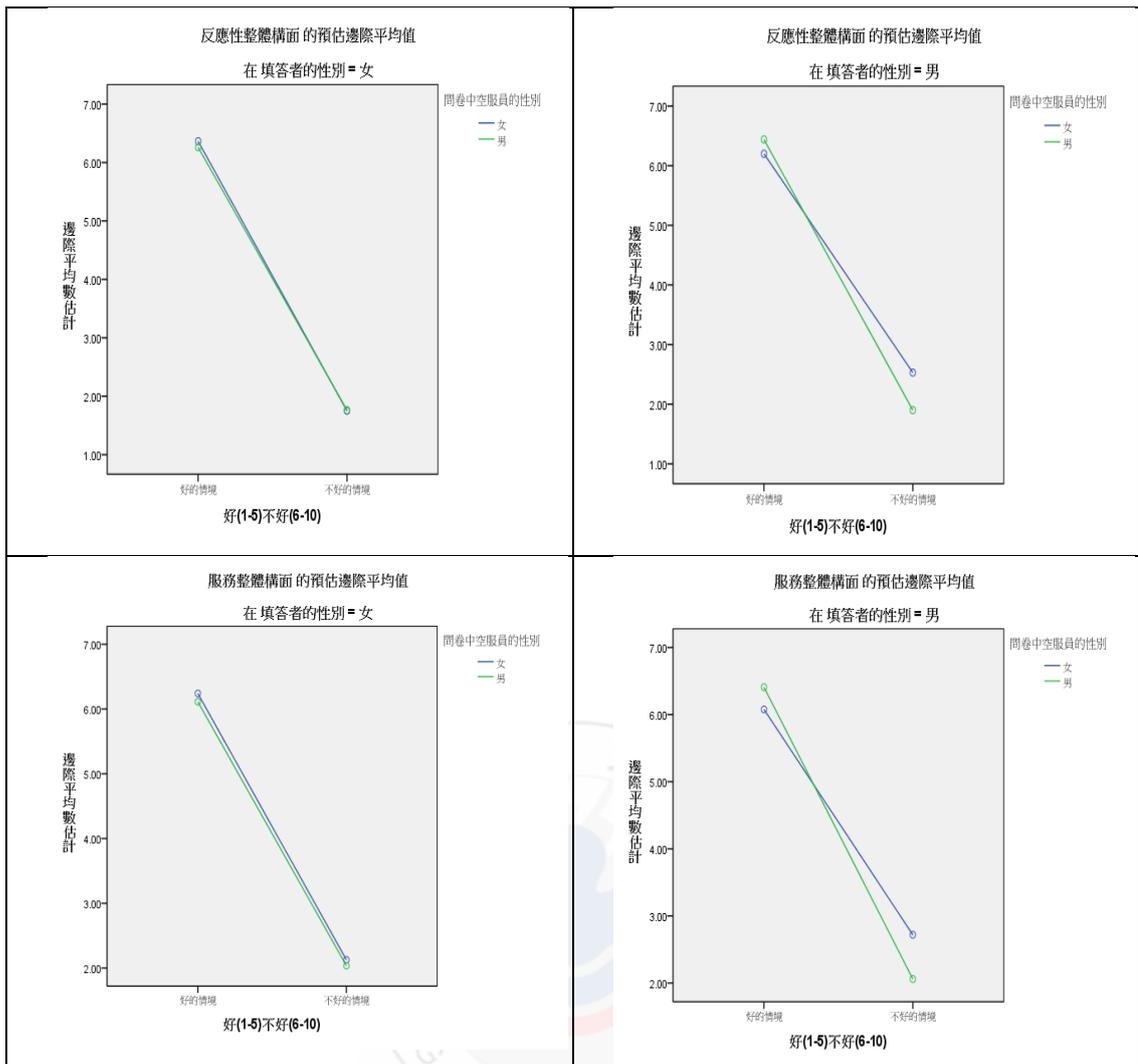


圖 4-3-2 服務情境、空服員性別與受測者性別對服務品質知覺交互作用圖

由於六個三因子變異數分析中，有形性、可靠性、反應性與整體構面都有顯著影響，接著分別針對服務品質情境、空服員性別與受測者性別對服務品質構面的影響，進行單純主要效果檢定。

表 4-3-6 在好的服務品質情境之下，女性受測者給女性空服員（樣本數 100 份）評價最高的是保證性構面（ $M=6.430$ ），其次為反應性（ $M=6.365$ ）、關懷性（ $M=6.430$ ）、可靠性（ $M=6.210$ ）與有形性（ $M=5.890$ ），整體構面為（ $M=6.241$ ）；女性受測者給男性空服員（樣本數 25 份）評價最高的是保證性構面（ $M=6.320$ ），其次為關懷性（ $M=6.300$ ）、反應性（ 6.260 ）、有形性（ $M=5.780$ ）與可靠性（ $M=5.090$ ），整體構面為（ $M=6.112$ ），好的情境下，女性受測者給女性空服員的評價較男性空服員高，透過獨立樣本 t 檢定分析結果顯示，在好的情境下，女性受測者對於女性與男性空服員的服務品質知覺感受無顯著性差異（ $p>0.1$ ）。

在好的服務品質情境之下，男性受測者給女性空服員評價最高的是保證性構面 (M=6.380)，其次為反應性 (M=6.205)、關懷性 (M=6.175)、可靠性 (M=6.040) 與有形性 (M=5.765)，整體構面為 (M=6.077)；男性受測者給男性空服員評價最高的是關懷性構面 (M=6.500)，其次為可靠性 (M=6.400)、反應性 (6.380)、有形性 (M=6.320) 與保證性 (M=6.205)，整體構面為 (M=6.408)，在好的情境之下，透過獨立樣本 t 檢定分析結果，男性受測者對於不同性別空服員服務品質知覺感受之影響，在有形性與整體構面有顯著差異 ($\rho < 0.05$)，在可靠性與關懷性也有顯著性差異 ($\rho < 0.1$)。

透過單純主要效果檢定後，得到的結果可以看出，在好的情境下，女性受測者對於女性空服員服務時，服務品質知覺普遍高於男性空服員；在好的情境下，男性受測者在保證性構面給女性空服員的評價，高於給男性空服員，但是在有形性、可靠性、關懷性與整體服務構面中，男性受測者給予男性空服員較高。

表 4-3-7 受測者性別對空服員性別好的服務情境之服務品質知覺分析

| 服務品質 構面 | 女性受測者 | | ρ 值 | 男性受測者 | | ρ 值 |
|------------|------------------|------------------|----------|------------------|------------------|----------|
| | 女性 空服員 | 男性 空服員 | | 女性 空服員 | 男性 空服員 | |
| | 樣本數 100 | 樣本數 25 | | 樣本數 100 | 樣本數 25 | |
| 有形性 | 5.890 (0.991) | 5.780 (0.810) | 0.647 | 5.765 (1.001) | 6.320 (0.775) | 0.004*** |
| 可靠性 | 6.210 (0.990) | 5.090 (1.020) | 0.180 | 6.040 (0.872) | 6.400 (0.816) | 0.059* |
| 反應性 | 6.365 (0.968) | 6.260 (0.925) | 0.618 | 6.205 (0.921) | 6.380 (0.739) | 0.121 |
| 保證性 | 6.430 (0.966) | 6.320 (0.900) | 0.593 | 6.380 (0.739) | 6.205 (0.921) | 0.321 |
| 關懷性 | 6.310 (1.095) | 6.300 (0.889) | 0.962 | 6.175 (1.062) | 6.500 (0.677) | 0.064* |
| 整體構面 | 6.241 (0.869) | 6.112 (0.778) | 0.474 | 6.077 (0.804) | 6.408 (0.549) | 0.019** |

* $\rho < 0.1$ ，** $\rho < 0.05$ ，*** $\rho < 0.01$

由於六個三因子變異數分析中，有形性、可靠性、反應性與整體構面都有顯著差異，接著分別針對服務品質情境、空服員性別與受測者性別對服務品質構面的影響進行單純主要效果檢定。

表 4-3-7 在不好的服務情境之下，女性受測者給女性空服員(樣本數 100 份)評價最高的是關懷性構面 (M=2.640)，其次為保證性 (M=2.620)、可靠性 (M=1.870)、

有形性 (M=1.760)與反應性 (M=1.750)，整體構面為 (M=2.218)；女性受測者給男性空服員(樣本數 25 份)評價最高的是保證性(M=2.400)，其次為關懷性 (M=2.340)、可靠性 (M=1.860)、有形性 (M=1.820)與反應性 (M=1.760)，整體構面為 (M=2.128)，在不好的情境下，女性受測者認為，女性空服員的服務品質評價較男性空服員來的好。透過獨立樣本 t 檢定結果顯示，不好的情境下，女性受測者面對女性或男性空服員服務時，服務品質知覺無顯著影響 ($\rho > 0.1$)。

在不好的服務情境之下，男性受測者給女性空服員(樣本數 100 份)評價最高的是保證性構面 (M=2.985)，其次為關懷性 (M=2.915)、有形性 (M=2.645)、反應性 (M=2.530)與可靠性 (M=2.520)，整體構面為 (M=2.719)；男性受測者給男性空服員(樣本數 25 份)評價最高的是保證性 (M=2.240)，其次為關懷性 (M=2.320)、可靠性 (M=2.020)、反應性 (M=1.900)與有形性 (M=1.820)，整體構面為 (M=2.060)，在不好的情境之下，男性受測者認為，女性空服員的服務品質評價較男性空服員來的好。透過獨立樣本 t 檢定結果顯示，在不好的情境下，男性受測者對於女性與男性空服員服務時，服務品質知覺中的有形性與整體構面有顯著性差異 ($\rho < 0.01$)，在反應性、保證性有顯著性差異 ($\rho < 0.05$)，在可靠性與關懷性亦有顯著差異 ($\rho < 0.1$)。

透過單純主要效果檢定之後，得到的結果是，不好的情境之下，女性受測者認為，女性空服員的服務品質知覺較男性空服員的評價來的高；在不好的情境之下，男性受測者則認為女性空服員的服務品質知覺較男性空服員的評價來的高。

表 4-3-8 受測者性別對空服員不好的服務情境之服務品質知覺分析

| 服務品質 構面 | 女性受測者 | | ρ 值 | 男性受測者 | | ρ 值 |
|------------|------------------|------------------|----------|------------------|------------------|----------|
| | 女性 空服員 | 男性 空服員 | | 女性 空服員 | 男性 空服員 | |
| 有形性 | 1.760 (1.131) | 1.820 (1.019) | 0.798 | 2.645 (1.573) | 1.820 (1.223) | 0.007*** |
| 可靠性 | 1.870 (1.116) | 1.860 (0.963) | 0.964 | 2.520 (1.497) | 2.020 (1.084) | 0.064* |
| 反應性 | 1.750 (1.031) | 1.760 (1.071) | 0.967 | 2.530 (1.495) | 1.900 (1.181) | 0.029** |
| 保證性 | 2.620 (1.485) | 2.400 (1.190) | 0.437 | 2.985 (1.526) | 2.240 (1.307) | 0.018** |
| 關懷性 | 2.640 (1.170) | 2.340 (1.133) | 0.248 | 2.915 (1.465) | 2.320 (1.337) | 0.058* |

表 4-3-8(續)受測者性別對空服員不好的服務情境之服務品質知覺分析

| 服務品質 構面 | 女性受測者 | | ρ 值 | 男性受測者 | | ρ 值 |
|------------|------------------|------------------|----------|------------------|------------------|----------|
| | 女性 空服員 | 男性 空服員 | | 女性 空服員 | 男性 空服員 | |
| 整體構面 | 2.128 (0.879) | 2.036 (0.902) | 0.650 | 2.719 (1.358) | 2.060 (1.018) | 0.010*** |

* $\rho < 0.1$, ** $\rho < 0.05$, *** $\rho < 0.01$

第四節 空服員國籍對服務品質知覺之影響

本節主要探討空服員國籍 (台灣籍、日本籍與泰國籍)，對於服務品質知覺之影響，首先進行問卷信度分析，結果顯示，問卷之信度一切良好，接著探討空服員國籍對於服務品質之影響，利用平均數分析，探討受測者在不同國籍的空服員服務時，受測者對於服務品質五個構面以及整體構面的感受是否有差異。

接著探討服務品質情境、空服員國籍對於服務品質知覺之影響，利用雙因子變異數分析，來看情境與國籍是否同時對服務品質知覺產生交互作用，之後進行 LSD 事後測試，利用 One Way ANOVA 分析，分別來看好與不好的服務情境之下，空服員的國籍對於服務品質知覺之影響。

一、信度分析

表 4-4-1 指出，本研究利用 Cronbach' α 值，對問卷中的服務品質五個構面之有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性，以及整體量表實行信度分析。表顯示，在好的情境與不好的情境量表之中，受測者對於不同國籍的空服員服務品質的有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性的五構面，以及整體構面量表的最高信度落在日本籍空服員的整體量表 (0.957)，最低則落在台灣籍組員的關懷性構面 (0.863)，整個問卷的 Cronbach' α 值皆在 0.7 以上，顯示本問卷的內容一致性相當良好。

表 4-4-1 國籍刻板印象之服務品質量表信度分析

| 服務品質 構面 | 題項 | 好的服務品質情境 | | | 不好的服務品質情境 | | |
|------------|----|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | 台灣籍 樣本數 | 日本籍 樣本數 | 泰國籍 樣本數 | 台灣籍 樣本數 | 日本籍 樣本數 | 泰國籍 樣本數 |
| | | 150 | 50 | 50 | 150 | 50 | 50 |
| 有形性 | 2 | 0.917 | 0.934 | 0.913 | 0.952 | 0.922 | 0.882 |
| 可靠性 | 2 | 0.934 | 0.944 | 0.920 | 0.945 | 0.907 | 0.926 |

表 4-4-1(續)國籍刻板印象之服務品質量表信度分析

| 服務品質 構面 | 題項 | 好的服務品質情境 | | | 不好的服務品質情境 | | |
|------------|----|----------|-------|-------|-----------|-------|-------|
| | | 台灣籍 | 日本籍 | 泰國籍 | 台灣籍 | 日本籍 | 泰國籍 |
| | | 樣本數 | 樣本數 | 樣本數 | 樣本數 | 樣本數 | 樣本數 |
| | | 150 | 50 | 50 | 150 | 50 | 50 |
| 反應性 | 2 | 0.870 | 0.942 | 0.923 | 0.961 | 0.971 | 0.945 |
| 保證性 | 2 | 0.940 | 0.952 | 0.931 | 0.972 | 0.944 | 0.947 |
| 關懷性 | 2 | 0.863 | 0.918 | 0.928 | 0.941 | 0.920 | 0.937 |
| 整體構面 | 10 | 0.931 | 0.957 | 0.944 | 0.956 | 0.902 | 0.908 |

二、空服員國籍對服務品質知覺之影響

針對 H3-1 假設，於表 4-4-2 針對五個服務品質構面之下，分別會計算出三個平均數，而三個平均數為空服員、航空公司以及整體構面，所計算出的平均數。在欄的部分，分成台灣籍、日本籍與泰國籍的空服員，針對不同構面以及不同國籍的空服員，進行平均數分析。

填答者對於空服員的服務品質構面題項中，台灣籍(樣本數 300 份)與日本籍(樣本數 100 份)空服員的評價最高分落在保證性 (M=4.665, M=4.305)，所以在問卷中，台灣籍與日本籍空服員傳遞服務時，帶給受測者信賴感的評價最好，泰國籍(樣本數 100 份)的空服員評價最高的則是關懷性 (M=4.335)，受測者對於泰國籍空服員帶來的關心與服務，是泰國空服員所有構面中最佳的。

而從整體空服員量表中得知，台灣籍空服員 (M=4.414) 是最高的，其次為泰國籍 (M=4.294)、日本籍 (M=4.094)；整體航空公司量表中得知，台灣籍空服員 (M=4.358) 是最高的，其次為泰國籍 (M=4.084)、日本籍 (M=4.008)，整體量表中得知，台灣籍空服員 (M=4.386) 是最高的，其次為泰國籍 (M=4.109)、日本籍 (M=4.051)，在可靠性與保證性中，日本籍 (M=4.005, M=4.305) 是高於泰國籍的 (M=3.995, M=4.275)，所以受測者認為在日本籍空服員在可靠性與保證性中，對於旅客需求日本籍空服員是較能夠達成，在傳遞各種飛航有關的訊息與服務時，日本籍空服員，是比泰國籍空服員具信賴感的，所以這兩個構面的評價，日本籍是高於泰國籍的。

由問卷的平均數分析中結果可以看出，受測者給予台灣籍空服員的服務評價最高，其次為泰國籍空服員與日本籍空服員。

表 4-4-2 空服員國籍對服務品質知覺影響之分析

| 服務品質構面 | 題項 | 平均值 (標準差) | | |
|----------|------|----------------|----------------|----------------|
| | | 台灣籍 樣本數 300 | 日本籍 樣本數 100 | 泰國籍 樣本數 100 |
| 有形性 | 空服員 | 4.104 (2.344) | 3.770 (2.339) | 3.880 (2.207) |
| | 航空公司 | 4.150 (2.229) | 3.700 (2.148) | 3.880 (2.046) |
| | 整體構面 | 4.126 (2.265) | 3.735 (2.225) | 3.880 (2.107) |
| 可靠性 | 空服員 | 4.270 (2.334) | 4.100 (2.227) | 4.010 (2.388) |
| | 航空公司 | 4.186 (2.315) | 3.910 (2.220) | 3.980 (2.331) |
| | 整體構面 | 4.228 (2.307) | 4.005 (2.204) | 3.995 (2.345) |
| 反應性 | 空服員 | 4.326 (2.459) | 3.980 (2.282) | 4.080 (2.489) |
| | 航空公司 | 4.270 (2.385) | 4.300 (2.115) | 4.040 (2.428) |
| | 整體構面 | 4.298 (2.405) | 3.980 (2.287) | 4.060 (2.445) |
| 保證性 | 有形性 | 4.690 (2.203) | 4.300 (2.115) | 4.310 (2.259) |
| | 航空公司 | 4.640 (2.222) | 4.310 (2.082) | 4.240 (2.238) |
| | 整體構面 | 4.665 (2.220) | 4.320 (2.121) | 4.275 (2.236) |
| 關懷性 | 空服員 | 4.680 (2.175) | 4.390 (2.251) | 4.390 (2.251) |
| | 航空公司 | 4.546 (2.190) | 4.140 (2.040) | 4.280 (2.779) |
| | 整體構面 | 4.613 (2.161) | 4.230 (2.052) | 4.335 (2.196) |
| 整體空服員題項 | | 4.414 (2.198) | 4.094 (2.114) | 4.134 (2.156) |
| 整體航空公司題項 | | 4.358 (2.116) | 4.008 (2.042) | 4.084 (2.156) |
| 整體量表 | | 4.386 (2.174) | 4.051 (2.072) | 4.109 (2.189) |

三、服務品質情境與空服員國籍對服務品質知覺之影響

針對 H3-2 假設，於表 4-1-3 接著進一步檢測服務品質的情境 (好與不好) 是否會與空服員的國籍 (台灣籍、日本籍與泰國籍) 同時影響旅客所感受到的服務品質，第一個自變項為服務品質情境，分為好與不好兩種，第二個自變項為空服員之國籍，分為 (台灣籍、日本籍與泰國籍) 三種；依變項為旅客所感受到的服務品質，總共有五個構面 (有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性) 與整體構面。

透過六個雙因子變異數分析，得到的結果是，在服務品質情境之下，服務品質知覺的有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性以及整體構面，皆有顯著性的影響 ($\rho < 0.01$)。空服員的國籍對於服務品質知覺的有形性、保證性、關懷性與整體構面皆有顯著性的影響 ($\rho < 0.01$)，反應性也有顯著性影響 ($\rho < 0.05$)，可靠性也有顯著性影響 ($\rho < 0.1$)。服務情境與空服員的國籍，並不會產生交互作用 ($\rho > 0.1$)，而對服務品質知覺無顯著性影響。

透過雙因子變異數分析，得到的結果是，受測者並不會因為服務情境的好與不好、空服員的國籍（台灣籍、日本籍與泰國籍），而對其服務品質知覺五個構面與整體構面服務感受有影響。

表 4-4-3 服務情境與空服員國籍交互作用

| | 有形性 | 可靠性 | 反應性 | 保證性 | 關懷性 | 整體 |
|-------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 情境 | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** |
| 國籍 | 0.010*** | 0.086* | 0.021** | 0.003*** | 0.007*** | 0.003*** |
| 情境*國籍 | 0.806 | 0.296 | 0.398 | 0.173 | 0.421 | 0.383 |

* $\rho < 0.1$ ，** $\rho < 0.05$ ，*** $\rho < 0.01$

由於雙因子變異數中，服務情境與空服員國籍沒有產生交互作用，所以利用 One Way ANOVA 分析，好與不好的服務情境下，空服員的國籍（台灣籍、日本籍與泰國籍），是否對服務品質知覺五個構面與整體構面進行事後測試。

在好的情境之下，台灣籍空服員評價最高的在保證性 (M=6.443)，接下來為關懷性 (M=6.416)、反應性 (M=6.396)、可靠性 (M=6.196)與有形性 (M=5.973)，整體構面為 (M=6.285)；日本籍空服員評價最高的在保證性 (M=6.010)，接下來為反應性 (M=6.000)、可靠性 (M=5.920)、關懷性 (M=5.900)與有形性 (M=5.670)，整體構面為 (M=5.900)；泰國籍空服員評價最高的在反應性 (M=6.290)，接下來為保證性 (M=6.280)、關懷性 (M=6.220)、可靠性 (M=6.140)與有形性 (M=5.770)，整體構面為 (M=6.140)。

在好的服務情境中，台灣籍(樣本數 150 份)與日本籍(樣本數 50 份)空服員，皆是在保證性評價最高 (M=6.443, M=6.010)，泰國籍(樣本數 50 份)空服員則是反應性構面評價最高 (M=6.290)，而在有形性方面，三個國籍的空服員的評價都是所有構面裡面的最低分，都不到 6 分，結果顯示，空服員給受測者第一眼的外貌，不是直接可以為服務加分的，空服員因為國籍的不同，在長相上與表現出的態度雖然有不同，但卻不是提升服務品質知覺的最重要的一部份。透過 One Way ANOVA 分析，在好的情境下，空服員的國籍，在服務品質知覺中的關懷性有顯著性差異 ($\rho < 0.01$)，在反應性、保證性、與整體構面也有顯著性差異 ($\rho < 0.05$)。

在不好的情境之下，台灣籍(樣本數 150 份)空服員評價最高的在保證性 (M=2.886)，接下來為關懷性 (M=2.810)、有形性 (M=2.280)、可靠性 (M=2.260)與反應性 (M=2.200)，整體構面為 (M=2.487)；日本籍(樣本數 50 份)空服員評價最高的在保證性 (M=2.600)，接下來為關懷性 (M=2.560)、可靠性 (M=2.090)、反應

性 (M=1.960)與有形性 (M=1.800)，整體構面為 (M=2.202)；泰國籍(樣本數 50 份)空服員評價最高的在關懷性 (M=2.450)，接下來為保證性 (M=2.270)、有形性 (M=1.990)、可靠性 (M=1.850)與反應性 (M=1.830)，整體構面為 (M=2.078)。

在不好的情境之下，台灣籍與日本籍空服員評價最高的是保證性 (M=2.886，M=2.600)，泰國籍空服員則是關懷性 (M=2.450)，三個國籍空服員評價最低的都是反應性 (M=2.200，M=1.960，M=1.830)，也就是說，在不好的情境之下，空服員對於受測者面臨到的服務需求，若是無法有效且及時解決，將會是造成服務品質知覺評價低的重要因素。在有形性中，泰國籍空服員 (M=1.990)評價是高於日本籍空服員 (M=1.800)。

透過 One Way ANOVA 分析，結果得知，不好的服務品質情境下，受測者面對不同國籍空服員服務時，在保證性有顯著性的影響 ($\rho < 0.05$)，有形性與整體構面也有顯著影響 ($\rho < 0.1$)。

由分析結果可以得知，在好的情境之下，反應性、保證性、關懷性構面，是會受不同國籍的空服員的服務所影響的；在不好的情境之下，保證性與有形性構面，則是會因為不同國籍的空服員服務而產生影響，在好或不好的情境之下，台灣籍空服員服務評價最高，其次是泰國籍的空服員與日本籍的空服員。

表 4-4-4 空服員國籍與好與不好的情境對服務品質知覺影響之分析

| 服務品質構面 | 好的情境 | | | | 不好的情境 | | | |
|--------|------------------|------------------|------------------|----------|------------------|------------------|------------------|----------|
| | 台灣 | 日本 | 泰國 | ρ 值 | 台灣 | 日本 | 泰國 | ρ 值 |
| | 樣本數 | 樣本數 | 樣本數 | | 樣本數 | 樣本數 | 樣本數 | |
| 有形性 | 5.973 (0.949) | 5.670 (0.131) | 5.770 (0.920) | 0.125 | 2.280 (1.590) | 1.800 (1.000) | 1.990 (0.928) | 0.077* |
| 可靠性 | 6.196 (0.862) | 5.920 (1.131) | 6.140 (0.920) | 0.194 | 2.260 (1.461) | 2.090 (1.028) | 1.850 (0.938) | 0.146 |
| 反應性 | 6.396 (0.786) | 6.000 (1.101) | 6.290 (0.964) | 0.026** | 2.200 (1.457) | 2.090 (1.014) | 1.850 (1.003) | 0.146 |
| 保證性 | 6.443 (0.799) | 6.010 (1.171) | 6.280 (0.926) | 0.014** | 2.886 (1.645) | 2.600 (1.203) | 2.270 (1.021) | 0.031* |
| 關懷性 | 6.416 (0.875) | 5.900 (1.245) | 6.220 (1.130) | 0.008*** | 2.810 (1.436) | 2.560 (1.127) | 2.450 (1.103) | 0.186 |
| 整體構面 | 6.285 (0.703) | 5.900 (1.020) | 6.140 (0.823) | 0.013** | 2.487 (1.316) | 2.202 (0.812) | 2.078 (0.765) | 0.054* |

* $\rho < 0.1$ ，** $\rho < 0.05$ ，*** $\rho < 0.01$

第五章 結論與建議

本章根據資料分析結果做進一步的討論與建議，並且提出目的與假設驗證後之結果。本章一共分成三節，第一節主要針對四個研究目的與三個假設，透過統計分析結果，進行假設驗證以及結果發現並加以總結；第二節則針對本研究之研究過程中所經歷過的問題，提出本研究限制；第三節則針對研究之結果與研究限制，提出本研究之研究相關建議。

第一節 研究結論與討論

一、外貌對服務品質知覺影響之分析

根據研究目的一「探討空服員外貌對於服務品質知覺之影響；進而探討不同情境下，空服員外貌對於服務品質知覺之影響；以及旅客外貌是否會調節空服員外貌對於服務品質知覺之影響。」本研究結果一共有兩個發現如下：

(一)大眾對空服員的外貌刻板印象不是絕對加分的

透過研究假設 H1-1 發現，從分析結果得知，當旅客面對不同外貌的空服員服務時，外貌普通空服員的服務品質感受，反而較外貌出色的空服員來的好，從研究結果看出，一般人認為空服員是個美學勞務的職業，光鮮亮麗的外表，這樣的刻板印象，反而會使受測者產生忌妒感，這種負面的情緒在受測者接受服務時，反而傾向外貌普通的空服員來服務，這與在廣告行銷中，外貌普通者較外貌出色者的廣告效果好的論點相同 (Bower & Landreth,2001；Praxmarer,2011)。

從服務品質五個構面評價結果可以看出，受測者最能感受到好的服務品質的構面，就是保證性與反應性構面，因為保證性航空公司與空服員，所能提供給旅客的各項資訊，能帶給受測者信賴感，是空服員與航空公司，同時能夠帶給旅客好的服務品質感受的構面，反應性是空服員與航空公司，對於旅客的需求，能夠有效迅速地回覆，是會與旅客互動的構面，周明智(2005)提到，服務品質的提升，可直接影響顧客的服務滿意度，所以在這兩個構面若可以提供好的服務，將可以提升服務品質知覺的評價。

外貌出色的空服員在有形性不佳的情況下，會比外貌普通的空服員在有形性不佳的情況下，給予受測者較不佳服務品質的感受，然而有形性構面，在五個構面中得到平均分是最低的，本研究發現有形性不是可提升服務品質感受的最主要構面。

(二)空服員外貌影響服務品質好壞的在於反應性、保證性與關懷性構面

本研究透過研究假設 H1-2 發現，探討服務情境與空服員外貌對服務品質知覺之影響時，在好的情境下，外貌出色的空服員的有形性、可靠性與反應性的服務知覺評價，是高於外貌普通的空服員的，如同 Samson(1984)研究提到，顧客對於空服員的外貌刻板印象是存在的。在不好的情境中，外貌普通的空服員，反而較外貌出色的空服員服務品質知覺評價來的好，此時，空服員的外貌刻板印象，受到不好的服務情境影響後會減弱，如同 Mohr and Henson(1996)指出的服務情境好與不好，會影響受測者面對不同外貌空服員服務時的服務品質知覺。

服務品質在好的情境之下，外貌出色與外貌普通的空服員服務時，受測者感受到的服務品質，並無顯著性影響。不好的情境之下，外貌出色與普通的空服員，在服務品質五大構面有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性，以及整體構面則有顯著性差異存在，所以在好的情境下，空服員外貌不會影響旅客對於服務品質構面的感受，但是若在不好的服務品質情境之下，空服員外貌將會顯著性的影響旅客所感受到的服務品質知覺。

不好的情境下，外貌普通的空服員服務時，可能會比外貌出色的空服員服務來的好，如同過去研究指出，人們從比較心態中，發現自己若是屬於比較弱勢的一方後，對於出色的一方產生忌妒或是其他負面的情緒，然後忽視對方優異的表現，這也是維護自尊的反應(Silver & Sabini,1978; Salovey & Rodin,1984)。

透過研究假設 H1-3 發現，在好/不好服務情境之下，旅客的外貌將會影響服務品質知覺感受。由分析結果可看出，服務情境、空服員外貌透過受測者外貌的調節作用，對於服務品質知覺影響在有形性會產生交互作用。在好的服務品質下，受測者的外貌，對於不同外貌的空服員來服務時，服務品質知覺並沒有顯著性的差異。從分析結果得知，在好的情境

下，外貌出色的受測者，認為外貌出色的空服員的有形性較好，研究發現如同 Dion et al.(1972)認為，外貌越好看的人，對於他人的外貌刻板印象就越強。

在不好的情境下，外貌出色的受測者，面對不同外貌出的空服員服務時，在有形性、可靠性、反應性、保證性與整體構面都有顯著性差異，外貌普通者，面對不同外貌的空服員服務時，在有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性與整體構面都有顯著性差異。不好的服務情境下，外貌普通的受測者產生調節效果，認為外貌普通的空服員服務品質評價反而較高。在不好的情境下，外貌出色受測者，給外貌普通的空服員有形性評價較高，平均高於外貌出色的空服員近 2 分，與 Koerning(2000)提到的顧客會覺得與服務提供者有相似吸引力的，所提供的服務比較好的研究結果不同。然而外貌普通的受測者填答時，在不好的情境下，給外貌普通的空服員有形性評價較高，給分也高於外貌出色空服員，其結果符合 Koerning(2000)顧客有相似吸引力的服務提供者服務較好，也如同楊茗月(2003)提到，高度吸引力的模特兒，反而會較低度的吸引力的模特兒，對消費者產生嚴重的負面反應，並不是外貌吸引力佳的人員都能產生正面的效應。

綜合上述研究結果，決定服務品質好與壞的決定性因素，是保證性、反應性與關懷性構面，因為這是三個構面是與空服員直接有互動的構面，旅客對於服務品質的感受最深刻與直接。現在航空公司對於空服員教育訓練，在保證性與反應性方面，在服務流程有相當比重的課程，而航空公司也會頒布空服員工作手冊，在面對機上設備使用或是突發狀況產生時，空服員能有效依照航空公司標準作業程序處理及反應，讓旅客有信賴感。在關懷性方面，機上服務技巧公司會藉由定期的考核複訓，利用服務經驗分享，維持空服員服務的熱忱以及了解與學習更多提供服務的良好方式與態度，另外透過空服員在機上實際工作，直接面對服務情境下，藉由經驗豐富的空服員表現出的服務技巧，以及觀察旅客需求上的經驗累積，傳承給其他的空服員來學習，利用這種身體力行的服務經驗傳遞，也是提升旅客在保證性、反應性與關懷性滿意度的一種方式。

二、性別對於服務品質知覺影響之分析

根據目的二：「探討空服員性別對於服務品質知覺之影響，進而探討不同服務情境之下，空服員性別對於服務品質知覺之影響；以及探討不同情境下，旅客性別是否會調節空服員性別對於服務品質知覺之影響。」本研究兩個結果發現如下：

(一)由女性擔任空服員服務品質評價較好

透過假設 H2-1 發現，旅客對於性別不同的空服員之服務品質之知覺感受會有顯著的差異性存在。從分析結果可以看出，受測者在面對不同性別的空服員服務時，女性空服員的服務品質知覺評價，較男性空服員的高，研究結果與趙珠吟(2003)研究中，女性擔任服務員比男性擔任來的好結果相同。本研究中，女性空服員在整體構面中以保證性構面評價最高的結果顯示，女性空服員在服務時，較能提供給受測者適當的訊息，以及帶來較佳的信賴感。而男性空服員在關懷性構面，是其服務品質知覺中得分最高的構面，表示男性空服員服務時，受測者能感受到其服務時，滿足其服務需求的能力，意味著男性空服員，也具備觀察受測者的需求，提供更多服務與關懷的能力，然而儘管如此，在關懷性構面的得分，還是低於女性空服員。整體來說，受測者認為，女性空服員的服務較男性空服員服務來的好，研究結果同蘇盈蓉(2016)提到，大眾認為女性有體貼溫柔的特質，較適合擔任空服員。

透過假設 H2-2 發現，在好/不好的服務情境之下，不同性別的空服員服務時，服務品質知覺受空服員的性別影響。透過服務情境好與壞的影響下，情境與空服員性別會產生調節作用，在服務品質知覺的有形性、保證性、關懷性與整體構面產生影響。

在好的服務情境中，男性空服員關懷性的評價，是女性空服員與男性空服員在好的服務情境中的所有構面中，服務評價最高的，受測者在好的情境下，對於女性與男性空服員服務時，服務品質知覺感受並沒有顯著性的差異，認為兩者都能夠提供好的服務，研究結果與 Mohr and Henson(1996)研究相似，其研究指出，女性與男性在服務時，其服務品質知覺並未受到服務者性別的差異有影響，也與 Ndhlovu and Senguder (2002)

提到，顧客性別差異，對服務品質知覺在統計時並不具有差異性的研究結果相同。

在不好的情境之下，女性空服員在服務品質知覺五個構面中，評價皆是高於男性空服員的，本研究結果與 Fischer et al.(1997)認為女性較適合擔任服務提供者的研究結果相似。

(二) 男性受測者受服務情境影響下，對於服務品質知覺會產生調節效果

透過假設 H2-3 發現，在好/不好的服務情境之下，旅客的性別將會影響服務品質知覺感受。服務情境與空服員性別，受到受測者性別的調節作用，會在服務品質構面中的有形性、可靠性、反應性與整體構面產生影響。

從結果可以看出，在好的情境下，受測者是具有性別群內偏見的，受測者認為由同性別的服務員來服務，能夠得到較適當的服務，對其滿意度較高(Mohr & Henson,1996；Fischer et al.,1997) 的研究結果相同。在好的情境下，男性受測者在保證性構面給女性空服員的評價，高於給男性空服員，其結果顯示，服務品質知覺在某些構面中，受測者會受到性別刻板印象的影響，認為女性的服務較男性來的好(趙珠吟，2003)。

在不好的情境之下，男性受測者的性別產生調節效果，認為女性空服員的服務品質知覺較男性空服員的評價來的高，其結果發現，在不好的情境中，受測者對於空服員的性別，是有性別刻板印象的，與駱香妃(2004)的研究相同，認為無論女性與男性受測者，都認為女性來服務的服務品質知覺比較高。

在不好的服務情境之下，男性受測者認為女性空服員在有形性、可靠性、反應性與整體構面的服務品質知覺服務比較好，服務品質知覺感受都產生顯著差異，雖然 Iacobucci and Ostrom(1993)研究指出，女性顧客相較男性，女性顧客較在意服務態度，但是在本研究發現，透過情境影響下，男性受測者面對不同性別的空服員服務時，服務品質知覺感受會受性別刻板印象的影響而改變。不好的情境之下，男性受測者給女性空服員評價較高，如同畢恆達與謝慧娟(2005)提到，男性會有女性是弱者的刻板印象，會想照顧或是保護他，女性較容易取得原諒，也如同張慶玉(2016)

提到，女性空服員在服務失誤時，若利用本身如聲音的優勢或語帶撒嬌的口氣說明，較能夠得到諒解，服務補救的效果較好。

三、國籍對於服務品質知覺影響之分析

根據目的三：「探討空服員國籍對於服務品質知覺之影響；進而探討不同情境之下，不同國籍之空服員，對於服務品質知覺之影響。」，本研究結果有兩個發現如下：

(一)台灣籍空服員服務品質知覺最佳

透過假設 H3-1 發現，旅客對於國籍不同的空服員之服務品質之知覺感受會有顯著的差異性存在。研究結果顯示，空服員的國籍對服務品質知覺感受有顯著性影響，受測者認為台灣籍空服員的服務品質知覺較高，空服員服務時面對旅客時的語言溝通能力很重要，相同國籍在語言溝通上比較不會產生誤解，與研究香港旅館業的中階主管中，與韓國旅館業中發現顧客的溝通能力是最重要的研究相同(Siu,1998；Chung,2000)。台灣籍空服員保證性評價最高，代表傳遞訊息時使用同種語言，對於台灣籍旅客是較具信賴感的，與林保源、陳昱蓉、楊晶詒、陳慧嫻與湯乃燕(2012)對於旅客文化理解與文化溝通能力的重要性最高的研究結果相同。

陳慶德(2015)提到，對日本人的印象是注重守時且值得信賴的。受測者認為，日本籍空服員在可靠性與保證性的表現較泰國籍空服員好，日本籍空服員較能夠達成旅客需求的，在傳遞各種飛航有關的訊息與服務時，日本籍空服員是比泰國籍空服員具信賴感的。

(二)空服員國籍影響服務品質好壞的在於保證性與反應性構面。

透過假設 H3-2 發現，在好/不好的服務品質之下，不同國籍的空服員服務時，服務品質知覺受空服員的國籍影響。在好的服務情境中空服員的國籍，會影響受測者的服務品質知覺感受，保證性與反應性仍然是決定提升服務品質的決定性構面。本研究發現，在有形性方面，不同國籍的空服員給受測者第一眼的外貌，不是直接可以為服務加分的，空服員也許因為國籍的不同，在長相上與表現出的態度雖然有不同，但卻不是提升服務品質知覺的最重要的部份。

在不好的情境之下，台灣籍空服員服務，優於泰國籍空服員，再來是日本籍空服員，其中泰國籍空服員的服務優於日本籍空服員，可能原因來自受測者認為泰國較日本與台灣的文化差異大，對泰國籍空服員服務時，可能因為語言理解程度上不同，會有得饒人處且饒人的心態，所以服務滿意度反而較日本籍空服員服務來的好(Swanson & Kelley,2001)。三個國籍空服員評價最低的是反應性構面，也就是說，在不好的情境之下，空服員對於旅客有服務需求時，若是無法有效且及時解決，將會是造成服務品質知覺評價低的重要因素。本研究結果發現，不好的情境下的有形性中，泰國籍空服員評價是高於日本籍空服員，認為日本籍服務比較好的國籍刻板印象，是不一定存在的。

由分析結果可以得知，決定服務品質的好壞取決於保證性與反應性構面，在不好的情境之下，保證性與有形性構面，會因為不同國籍的空服員服務而產生影響。在好的情境之下，受測者才會對空服員在國籍上的外型與儀容的不同，對服務品質知覺產生影響。在好或不好的情境之下，台灣籍空服員服務評價最高，其次是泰國籍的空服員與日本籍的空服員。由於受測者是台灣人，對台灣籍的空服員服務品質知覺普遍於其他國籍空服員，所以受測者的國籍群內偏見是有可能存在的，與鍾秀芳(1996)研究認為台灣旅客選擇搭乘航空公司是有國籍群內偏見相同。

第二節 研究限制

本研究利用類實驗法探討空服員的刻板印象，類實驗對象以大學生為主，若是未來研究，可以以實際搭乘飛機的旅客為樣本數，並且在搭機經驗、航線、社經背景、搭乘飛機艙等與搭乘航空喜好，能找出背景更一致的樣本數作為類實驗對象，如同艙等的搭機旅客，可更進一步探討旅客的服務品質知覺差異。

本研究利用空服員的照片作為類實驗刺激的呈現，若是在能夠請空服員以拍影片的方式，表達好與不好的服務情境中的服務方式，受測者將更能感受到其服務的好與壞，在想像本身為劇情中的旅客將會更容易。

第三節 研究建議

本研究主要目的為了解外貌、性別與國籍刻板印象對於服務品質知覺之影響。由上述結果可知，服務情境將會影響旅客的服務品質知覺，以下將針對本研究之結論，根據本研究之結論，針對航空公司實務管理，與未來後續研究者提出具體建議之說明如下：

一、航空公司實務管理

(一)人事管理

由本研究得知，服務情境會影響旅客的服務品質知覺，在好的情境之下，空服員的外貌與性別，不會影響到旅客的服務品質知覺，也就是只要能夠提供優質的服務，空服員的外貌與性別不會是旅客判定服務好壞的決定因素，但是不好的情境下，空服員的外貌與性別，則會成為旅客判定服務好壞的其中一個決定因素，在不好的情境中，旅客認為外貌普通的空服員，而且女性空服員的服務較佳，較能夠帶來好的服務品質知覺，所以航空公司對於空服員選擇，並不一定要選擇外貌高度吸引力的人選，反而可選擇長相適度吸引力，談吐舉止合宜的空服員，因為在面對服務失誤或是服務補救時可能效果較好。

因為文化相近的關係，對於不同國的文化也能產生相當的認同感(Hodgetts ,Luthans ,& Doh,2009)。在國籍空服員任用方面，從研究結果得知，現在旅客對於不同國家的文化，尤其是本次研究的日本與泰國，透過網路、書籍甚至是到當地旅遊的方式，已對當地文化有相當了解。從研究中發現，台灣人對於不同國家的人民的文化接受度是很高的，並不會在接受服務時，因為對於不同國籍既有的刻板印象，而對服務知覺感受出現很大落差，就算是泰國籍的空服員服務時，旅客仍然會有好的服務感受，所以近年來航空公司，使用東南亞籍的空服員從事服務的政策是可行的。

若是台灣旅客期望有更好的服務知覺感受，或是得到更好的服務時，台灣籍空服員仍然會是旅客心目中首選的服務人選，所以國內航空公司若是想要維持或是提升顧客心目中的服務品質知覺，還是要維持台灣籍空服員的數量，對於外籍空服員的選擇，則要注重其語言與溝通的能力，

對台灣文化有一定程度的了解，才能提升旅客的滿意度，未來在人事成本的考量上，航空公司宜更精準的拿捏人事成本，才能創造在營運上的最大績效。

(二)服務品質提升

然而最主要能感受到服務品質好壞的構面，仍然是取決在旅客能夠與空服員互動的構面，如可靠性、反應性、保證性與關懷性構面，所以航空公司首先應致力於維持空服員提供優質服務品質的能力，包括增進員工訓練，確保空服員對於服務流程之熟悉度、航班資訊提供的正確度，與提供服務時對旅客適當合宜的態度訓練，現今航空公司透過「最佳空服員」，使空服員了解最佳服務空服員的經驗分享，如何提供好的服務的心得感想，然而這方面是屬於單方面文字的傳遞，建議航空公司可以找出能夠與空服員互動的服務經驗分享方法，如拍攝實際情境影片等的方式，或是能夠提升空服員獲得最佳服務時的獎勵，讓其在服務時能夠肯定與提升自我價值，才能讓空服員更有感的提升其在飛機上的服務品質。

空服員的服務雖然是直接影響旅客服務品質知覺的重要因素，除了空服員本身的員工訓練要強化外，在空服員的反應性與可靠性方面，牽涉到了所有儀器設施的使用，空服員雖然能夠提供解釋與說明，但唯有航空公司才能確保設備的品質，若是航空公司的設備誤差率越低的話，空服員就不用花這麼多心力處理設備帶來後續服務補救方面的問題。

二、未來研究建議

未來研究可以針對不同國籍的旅客對於空服員的刻板印象進行研究，也可以針對不同國籍的航空公司空服員，探討是否因為文化的差異，對於外貌、性別與國籍對於服務品質知覺有不同的結果發現。

對於與空服員性質類似的職業，如：高鐵接待人員、飯店接待人員，以及其他有關於會接觸到旅客或遊客的第一線員工，對於外貌、性別與國籍的刻板印象感受會較強烈，未來可以進行相關行業刻板印象對服務品質知覺之研究。

參考文獻

一、中文文獻：

工商時報(2017)。台灣服務業霸評鑑。June 25,2017。摘自來源：<http://i-service.ctee.com.tw/#block-4>

天下無雙(2016)。不同國家的文化，你了解多少?想要在其他地方，你必須了解的當地文化。November 25,2016。摘自來源：
<http://www.twgreatdaily.com/cat88/node1352680>

天下雜誌(2016)。「金牌服務業」龍頭換人做如何才能勝出?April 27, 2016。摘自來源 <http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5076012>

王麗娟(2003)。空服員之工作特性，工作壓力源與個人壓力反應。國立中央大學人力資源管理研究所，桃園縣。

田欣雲(2014)。直擊阿聯酋空姐養成基地！七褶薄紗下的紅唇風華。April 7, 2014。摘自來源：<https://www.nownews.com/news/20140407/1180867>

台灣交通部民用航空局(2016)。航空器飛航作業管理規則。Oct 8,2015。摘自來源：
<http://www.caa.gov.tw/APFile/big5/download/pliad/1482742139461.pdf>

余沛玟(2012)。美學勞務、正向情感與行為意圖關係之研究—以服飾商店 ZARA 為例。輔仁大學織品服裝系研究所，新莊。

李牧宜(2015)。「空姐胖成這樣也太不敬業了吧...」但從何時起，空服員的專業變成是賣弄性感了?August 20, 2015。摘自來源：
<https://www.thenewslens.com/article/22694>

李美枝(1979)。社會心理學。台北：大洋。

何飛(2010)。航空趣聞——〈飛行意外與機師性別〉。March 31, 2010。摘自來源：
<http://blog.sina.com.tw/22129/article.php?pbid=22129&entryid=604919>

- 余麗姿(2004)。想當空姐，太假仙的考不上。August 20, 2004。摘自來源：
<http://bennyboi.pixnet.net/blog/post/211674857>
- 林保源、陳昱蓉、楊晶詒、陳慧嫻與湯乃燕(2012)。臺灣休閒產業專業能力需求指標建構之研究。休閒觀光與運動健康學報, 2(2), 63-68.
- 邱瓊平(2007)。加班不加價,你累了嗎? 調查:上班族每周加班 8.2 小時。東森新聞報。May 29, 2007。摘自來源：<http://peryan.pixnet.net/blog/post/8651112>
- 東森新聞雲(2016)。想當新航空服員不容易 「超嚴格」特訓內容大公開！
December 28, 2016。摘自來源：
<https://www.ettoday.net/news/20161228/838282.htm>
- 金寶玲、洪敏莉與沈蕙雀(2011)。消費者對壽險業務員性別刻板印象, 服務接觸知覺感受與顧客反應關係之研究。經營管理論叢特刊, 127-142。
- 周明智(2005)。論旅遊產業特性及發展策略。台北：揚智文化。
- 周俊吉(2016)。已經付錢離開的客人,一樣值得貼心照顧! 日本加賀屋的服務哲學。
June 17, 2016。摘自來源: <https://www.managertoday.com.tw/books/view/52682>
- 侯例安(2017)。IATA：航空業利潤看漲 每位乘客淨利潤卻在下滑。June 6, 2017。
摘自來源：<https://udn.com/news/story/7241/2506451>
- 洪儀芳(2017)。看日本服務業如何牢牢抓住顧客的心。February 16, 2016。摘自來源：<https://mymkc.com/article/content/22611>
- 徐孝慈 (1997)。晚禮服下的灰姑娘-以青春體力換取金錢代價的女性空服員，
國立台灣大學新聞研究所，台北。
- 郭盈卿(1999)。空服員的工作壓力，工作滿意，休閒滿意度與工作倦怠的相關的研究。未出版碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所，高雄。
- 陳家聲(1999)。國際企業多國文化衝突的管理。未出版碩士論文，國立臺灣大學工商管理學系，臺北。
- 陳皎眉、孫旻暉(2006)。從刻板印象威脅談學業表現上的性別差異。教育月刊, 174, 19-30。
- 陳琬琳(2013)。國籍航空公司空服員美學勞務之研究。未出版碩士論文，中華科技大學航空運輸研究所，台北。

陳律睿、曹為忠與劉承欣(2017)。文化差異，合作存續與環境之關係探討—以臺灣中小企業為例。《北商學報》，28(32)，27-43。

陳慶德(2015)。這是日本人對社會的吶喊：跳下月台，死也要造成別人的麻煩。March 3, 2015。摘自來源：<https://buzzorange.com/2015/03/03/why-do-japaness-commit-suicide/>

曹勝雄與唐維欣 (2011)，觀光旅館與航空公司第一線員工美學勞務負擔之探索性研究，2011 餐旅管理暨產業發展國際學術研討會，輔仁大學，新莊。

彭玉樹(2009)。「距離」真的會影響國際觀光客到目的地國觀光的意願？跨國性的實證研究成果報告，行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。

黃俊英(1992)。行銷研究-管理與技術。華泰，台北。

張立光(2007)。淺議跨文化交際中的“文化定型”。《吉林師範大學學報(人文社會科學版)》，35(2)，82-83。

張卉青(2016)。おもてなし—從顧客變店員，日本服務業教我的事。March 30, 2016。摘自來源：<https://crossing.cw.com.tw/blogTopic.action?id=640&nid=6280>

張淑青(2004)。顧客滿意與信任對忠誠度影響之研究。《管理學報》，21(5)，611-627。

張維中(2017)。全世界最多禮的國家？日本的規則、秩序與禮儀教育。February 2, 2017。摘自來源：<https://theinitium.com/article/20170202-city-column-tokyostory-manners/>

張慶玉(2016)。性別、情緒勞動，與台灣空服員的處境。June 29, 2016。摘自來源：<https://theinitium.com/article/20160629-opinion-chinaairlines2/>

畢恆達、謝慧娟(2005)。女性研究者在田野中的性別處境與政治。《女學學誌：婦女與性別研究》，(20)，93-130。

鈕先鉞(2005)。旅運經營管理 *Travel Industry Management*。台北：揚智文化。

曾雅玲(2000)。男護士-探討隱藏在性別與職業角色下的問題。《護理雜誌》，47(1)，69-73。

曾艷(2005)。中美合資 A&D 公司的跨文化衝突。《重慶交通學報》，5(4)，56-60。

- 新加坡航空(2017)。優雅的記憶—盡展新航空姐風采的秘密武器。August 7, 2017。
摘自來源：<https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5084275>
- 楊茗月(2003)。模特兒吸引力, 瀏覽者社會比較程度對負面效應探討。未出版博士
論文, 台灣科技大學企業管理研究所, 台北。
- 楊婉瑩(2007)。政治參與的性別差異。選舉研究, 14(2), 53-94。
- 詹偉雄(2005)。美學的經濟: 臺灣社會變遷的六十個微型觀察。台北: 藍鯨。
- 趙珠吟(2003)。觀光旅館餐飲經理人員性別角色刻板印象與兩性工作平等態度之
研究。未出版碩士論文, 中國文化大學生活應用科學研究所, 臺北。
- 趙巍(2017)。2017 年全球航空市場發展展望。February 13, 2017。摘自來源:
<https://kknews.cc/zh-tw/finance/6nkpqv.html>
- 遠見雜誌(2016)。2016 遠見服務業大調查—讓顧客安心, 細節就是關鍵。
November 4, 2016。摘自來源:
<http://www.cna.com.tw/magazine/24/201611040009-1.aspx>
- 魯皓平(2016)。陸客不來台後, 對台灣是好是壞? April 18, 2016。
摘自來源: <https://www.gvm.com.tw/article.html?id=32218>
- 衛景宜(譯)(2016)。美國人: 一種跨文化的分析比較(原作者: Edward C. Stewart,
Milton J. Bennett)。台北: 八旗文化。(原著出版年: 1972)
- 駱香妃(2003)。刻板印象對餐旅業服務品質知覺影響之研究。私立中國文化大學觀
光休閒事業管理研究所碩士論文, 台北。
- 駱香妃(2010)。顧客外貌差異對餐廳服務員服務品質知覺影響之研究。輔仁民生學
誌, 16(2), 149-164。
- 賴苑琳(2008)。結合高薪與夢想 空服員正夯。June 5, 2013。摘自來源:
<https://www.watchinese.com/article/2013/5154?page=2>
- 劉秀娟(1999)。兩性教育。台北: 揚智文化。
- 劉嘉雯、李彥輝、徐其力與許碧心(2017)。餐飲集團品牌形象對顧客滿意度之影
響: 服務品質的角色。觀光與休閒管理期刊, 5(2), 149-159。
- 蕭伊君(2010)。國際旅客對外籍空服人員服務品質與滿意度之研究-以 E 航空公司
為例。淡江大學國際商學碩士在職專班學位論文, 淡水。
- 鍾秀芳(1996)。航空公司形象定位與認知差異之研究。國立海洋大學航運管理研究
所碩士論文, 基隆。

鍾孟玲與盧俊宏(2012)。性別刻板印象與運動行為探討。彰化師大體育學報, (11), 109-119。

簡佑庭(2016)。2017 航空業展望! IATA:機票更便宜、航點更多。December 8, 2016。
摘自來源: <http://travel.setn.com/News/205595>。

蘇尹岑(2015)。上班族最 HOT 情人職業 v.s 最 HATE 情人職業調查。August 19, 2015。摘自來源: https://www.1111.com.tw/news/surveyys_con.asp?ano=82257。

蘇盈蓉(2016)。性別平等教育季刊。76, 18-21。



二、英文文獻：

- Basow, S. A. (1992). *Gender: Stereotypes and roles*. California: Thomson Brooks/Cole Publishing Co.
- Bateson, J. E., & Hoffman, K. G. (2002). *Essential of service marketing: Concepts, strategy, and cases*. Harcourt, 19(4), 491-504
- Baum, T. (2012). Working the skies: changing representations of gendered work in the airline industry. *Tourism Management*, 33(5), 1185-1194.
- Berger, J., Fisek, M. H., & Zelditch, M. (1977). *Status characteristics and social interaction: An expectation states approach*. New York: Elsevier.
- Biddle, J. E., & Hamermesh, D. S. (1998). Beauty, productivity, and discrimination: Lawyers' looks and lucre. *Journal of Labor Economics*, 16(1), 172-201.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 17(4), 375-384.
- Borg, W. R., & Gall, M. D. (1983). *Instructor's manual for educational research: to accompany educational research: an introduction*. London: Longman.
- Boris, E. (2006). Desirable dress: Rosies, sky girls, and the politics of appearance. *International Labor and Working-Class History*, 69(1), 123-142.
- Brewer, M B., & Kramer, R. M. (1985). The psychology of intergroup attitudes and behavior. *Annual Review of Psychology*, 36(2), 219-243
- Brown, T. A., Cash, T. F., & Mikulka, P. J. (1990). Attitudinal body-image assessment: Factor analysis of the Body-Self Relations Questionnaire. *Journal of Personality Assessment*, 55(1-2), 135-144.
- Brown, S. W., & Mowen, J. C. (1980). On Explaining and Predicting the Effectiveness of Celebrity Endorser. *Advertising in Consumer Research*, 8(1), 437-441.
- Caballero, M. J., & Solomon, P. J. (1984). Effects of model attractiveness on sales response. *Journal of Advertising*, 13(1), 17-33.

- Chan, D. (2000). Beyond Singapore Girl - Brand and product service differentiation strategies in the new millennium. *Journal of Management Development*, 19(6), 515-542.
- Chang, Y. H., & Yeh, C. H. (2002). A survey analysis of service quality for domestic airlines. *European Journal of Operational Research*, 139(1), 166-177.
- Chen, F. Y., & Chang, Y. H. (2005). Examining airline service quality from a process perspective. *Journal of Air Transport Management*, 11(2), 79-87.
- Chung, K. Y. (2000). Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in the hotel industry. *Tourism Management*, 21(5), 473-487.
- DeShields, O. W., Kara, A., & Kaynak, E. (1996). Source effects in purchase decisions: The impact of physical attractiveness and accent of salesperson. *International Journal of Research in Marketing*, 13(1), 89-101.
- Devine, P. G. (1989). Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(1), 5.
- Dion, K., Bersheid, E., & Walster, E. (1972). What is beautiful is good. *Journal of Personality and Social Psychology*, 24(3), 285-290.
- Fatt, J. (2000). Attractiveness and outcomes of job interviews. *Management Research News*, 23(1), 11-18
- Fischer, E., Gainer, B., & Bristor, J. (1997). The sex of the service provider: does it influence perceptions of service quality? *Journal of Retailing*, 73(3), 361-382.
- Gursoy, D., Chen, M. H., & Kim, H. J. (2005). The US airlines relative positioning based on attributes of service quality. *Tourism Management*, 26(1), 57-67.
- Hamermesh, D. S., & Parker, A. (2005). Beauty in the classroom: Instructors' pulchritude and putative pedagogical productivity. *Economics of Education Review*, 24(4), 369-376.

- Harper, B. (2000). Beauty, stature and the labour market: A British cohort study, *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 62(1), 771–800.
- Harrison, P. J., & Davis, C. O. (1979). The use of outdoor phytoplankton continuous cultures to analyse factors influencing species selection. *Journal of Experimental Marine Biology and Ecology*, 41(1), 9-23.
- Hodgetts, R., & Luthans, F. (1999). *International management: Culture, strategy and behavior with world map*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Hosoda, M., Stone-Romero, E. F., & Coats, G. (2003). The effects of physical attractiveness on job-related outcomes: A meta-analysis of experimental studies. *Personnel Psychology*, 56(2), 431-462.
- Hutton, J. D., & Richardson, L. D. (1995). Healthscapes: the role of the facility and physical environment on consumer attitudes, satisfaction, quality assessments, and behaviors. *Health Care Management Review*, 20(2), 48-61.
- Iacobucci, D., & Ostrom, A. (1993). Gender differences in the impact of core and relational aspects of services on the evaluation of service encounters. *Journal of Consumer Psychology*, 2(3), 257-286.
- Jackson, M. (2001). Cultural influences on tourist destination choices of 21 Pacific Rim nations. In *CAUTHE 2001: Capitalising on Research; Proceedings of the 11th Australian Tourism and Hospitality Research Conference*. University of Canberra, Ngunnawal.
- Koerning, S. K. (2001). The physical attractiveness effect in the service setting: An examination of the role of similarity. Unpublished Phd thesis, University of Illinois, Chicago.
- Leinbach, T. R., & Bowen J. T. (2004). Air cargo services and the electronics industry in Southeast Asia. *Journal of Economic Geography*, 4(3), 299-321.
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insights. *The Journal of Marketing*, 47(3), 9-20.

- Luoh, H. F., & Tsaur, S. H. (2009). Physical attractiveness stereotypes and service quality in customer–server encounters. *The Service Industries Journal*, 29(8), in customer–1093-1104.
- Martin, L., & Groves, J. (2002). Interviews as a selection tool for entry-level hospitality employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 1(1), 41-47.
- McCauley, C., Stitt, C. L., & Segal, M. (1980). Stereotyping: From prejudice to prediction. *Psychological Bulletin*, 87(1), 195.
- Mitra, A. (1993). *Fundamentals of quality control and improvement*. NY: Macmillan.
- Mohr, L. & S. Henson (1996). Impact of employee gender and job congruency on customer satisfaction. *Journal of Consumer Psychology*, 5(2), 161-187.
- Namukasa, J. (2013). The influence of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty: The case of Uganda airline industry. *The TQM Journal*, 25(5), 520-532.
- Ndhlovu, J., & Senguder, T. (2002). Gender and perception of service quality in the hotel industry. *Journal of American Academy of Business*, 1(2), 301-307.
- Nickson, D., Warhurst, C., & Dutton, E. (2004). *Aesthetic labour and the policy-making agenda: time for a reappraisal of skills?* University of Strathclyde, Glasgow.
- Oswald, D. L., & Harvey, R. D. (2003). A Q-methodological study of women's subjective perspectives on mathematics. *Sex Roles*, 49(3), 133-142
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). The SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pfann, G., Biddle, J., Hamermesh, D., and Bosman, C. (2000). Business success and businesses' beauty capital, *Economics Letters*, 67(2), 201–207.
- Postrel, V. (2003). *The substance of style*, New York: HarperCollins.

- Rogers, E. M., & Bhowmik, D. K. (1970). Homophily-heterophily: Relational concepts for communication research. *Public Opinion Quarterly*, 34(4), 523-538.
- Samson, A. (1984). *Empires of the sky: the politics, contests and cartel of world airlines*. London: Hodder & Staughton.
- Sasser, W. E., Jr., Olsen, P. R., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operations: text and cases*. Boston: Allyn & Bacon.
- Shaw, S. (2004). *Airline marketing and management*. London: Pitman.
- Siu, V. (1998). Managing by competencies: A study on the managerial competencies of hotel middle managers in Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management*, 17(3), 253-273.
- Solnick, S. J., & Schweitzer, M. E. (1999). The influence of physical attractiveness and gender on ultimatum game decisions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 79(3), 199-215.
- Spiess, L. & Waring, P. (2006). Emotional and aesthetic labour: cost minimization and the labour process in the Asia Pacific airline industry. *Employee Relations*, 27(2), 193-207.
- Swanson, S. R., & Kelley, S. W. (2001). Attributions and outcomes of the service recovery process. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 9(4), 50-65.
- Tajfel, H. (1982). Social psychology of intergroup relations. *Annual Review of Psychology*, 33(1), 1-39.
- Tapachai, N., & Waryszak, R. (2000). An examination of the role of beneficial image in tourist destination selection. *Journal of Travel Research*, 39(1), 37-44.
- Tasci, A. D., Gartner, W. C., & Cavusgil, S. T. (2007). Measurement of destination brand bias using a quasi-experimental design. *Tourism Management*, 28(6), 1529-1540.

- Waguespack, B. P., & Rhoades, D. L. (2014). Twenty five years of measuring airline service quality or why is airline service quality only good when times are bad? *Research in Transportation Business & Management*, 10(2), 33-39.
- Wan, D., Kee Hui, T., & Tiang, L. (2003). Factors affecting Singaporeans' acceptance of international postings. *Personnel Review*, 32(6), 711-732.
- Weller, S. A. (2007). Discrimination, labour markets and the labour market prospects of older workers: What can a legal case teach us? *Work, Employment and Society*, 21(3), 417-437.



附錄一 空服員外貌特質程度-中文問卷

對於空服員外貌漂亮、外貌友善、外貌吸引力程度之研究

女士/先生您好：

首先非常感謝您撥出時間協助本研究。本研究是一份學術性質的論文研究，為了解遊客對於空服員外貌漂亮、外貌友善、外貌吸引力程度的看法，所有的資料僅作為學術研究使用。

敬祝 身體健康 萬事如意

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

指導教授：張軒瑄 博士

研究生：洪麗智敬上

第一部分 外貌漂亮：

此部分主要是想了解您對於【外貌漂亮程度的看法】。請看照片，根據您的喜好作答，由左至右表示程度低至高，在□內打✓。



照片一

1. 您覺得照片一中的空服員漂亮程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



2. 您覺得照片二中的空服員漂亮程度?(最左邊程度最低,最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片二



3. 您覺得照片三中的空服員漂亮程度?(最左邊程度最低,最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片三



4. 您覺得照片四中的空服員漂亮程度?(最左邊程度最低,最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片四



5. 您覺得照片五中的空服員漂亮程度?(最左邊程度最低,最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片五



照片六

6. 您覺得照片六中的空服員漂亮程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



照片七

7. 您覺得照片七中的空服員漂亮程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



8. 您覺得照片八中的空服員漂亮程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片八



9. 您覺得照片九中的空服員漂亮程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片九



10. 您覺得照片十中的空服員漂亮程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片十



第二部分 外貌友善：

此部分主要是想了解您對於【外貌友善程度的看法】。請看照片，根據您的喜好作答，由左至右表示程度低至高，在□內打✓。



照片一

1. 您覺得照片一的空服員友善程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



照片二

2. 您覺得照片二中的空服員友善程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



3. 您覺得照片三中的空服員友善程度?(最左邊程度最低, 最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

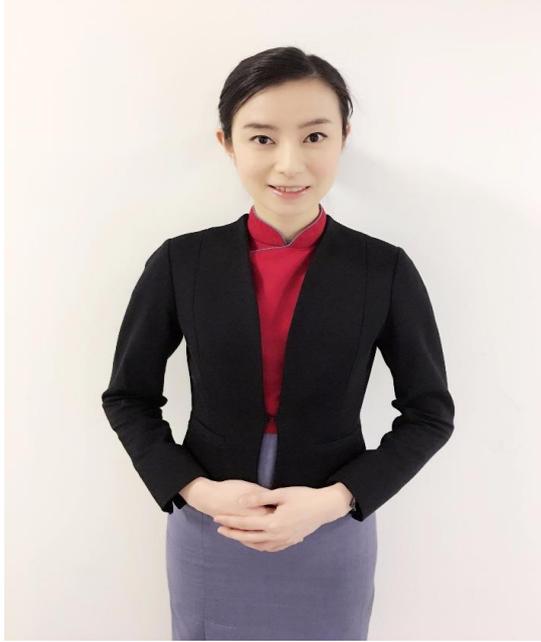
照片三



4. 您覺得照片四中的空服員友善程度?(最左邊程度最低, 最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片四



照片五

5. 您覺得照片五中的空服員友善程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



照片六

6. 您覺得照片六中的空服員友善程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



7. 您覺得照片七中的空服員友善程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片七



8. 您覺得照片八中的空服員友善程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片八



9. 您覺得照片九中的空服員友善程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片九



10. 您覺得照片十中的空服員友善程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片十

第三部分 外貌吸引力：

此部分主要是想了解您對於【外貌吸引力的看法】。請看照片，根據您的喜好作答，由左至右表示程度低至高，在□內打✓。



照片一

1. 您覺得照片一的空服員吸引力程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



照片二

2. 您覺得照片二中的空服員吸引力程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



3. 您覺得照片三中的空服員吸引力程度?(最左邊程度最低,最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片三



4. 您覺得照片四中的空服員吸引力程度?(最左邊程度最低,最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片四



5. 您覺得照片五中的空服員吸引力程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片五



6. 您覺得照片六中的空服員吸引力程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

照片六



照片五

7. 您覺得照片五中的空服員吸引力程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



照片六

8. 您覺得照片六中的空服員吸引力程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



照片五

9. 您覺得照片五中的空服員吸引力程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9



照片六

10. 您覺得照片六中的空服員吸引力程度?(最左邊程度最低，最右邊程度最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

問卷到此結束，請您再次檢查是否有遺漏的地方!!
感謝您的協助，祝您旅途愉快!

附錄二 服務品質知覺之研究-中文問卷

「空服員服務品質情境之服務品質知覺」之研究問卷

女士/先生您好：

首先非常感謝您撥出時間參與回答我的論文前測問卷。本問卷一共有 ABCD 四種問卷，請耐心看完照片並回答問題，而個人資料在四種問卷中大致為相同問題，為了方便統計，也煩請您耐心填答，感謝您的配合。本研究是一份學術性質的論文研究，為了解遊客對於空服員服務品質情境之服務品質知覺的程度，所有的資料僅作為學術研究使用。

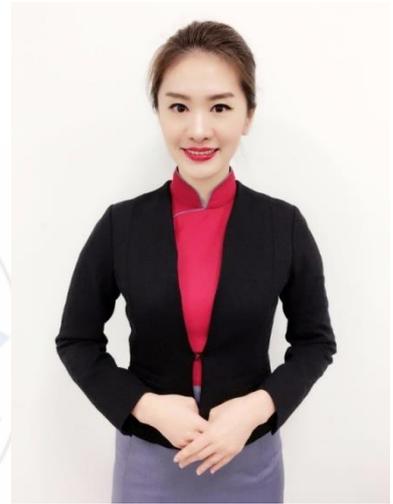
敬祝 身體健康 萬事如意

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班
指導教授：張軒瑄 博士
研究生：洪麗智敬上

A 問卷 好的服務品質/ 長相出色：

劇情一：

您與朋友搭飛機，一到登機門，帶位的空服員(請看照片)臉上帶著甜美的笑容，穿著的美麗整潔的制服搭配整齊的髮型，儀容端莊地向您點頭致意，為您指引座位，並協助您置放行李。



1. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常好 | 有點好 | 好 | 普通 | 差 | 有點差 | 非常差 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

2. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)

請填入文字

劇情二：

您與朋友搭飛機，空服員(請看照片)帶位後，隨即主動提供本日報紙及當期雜誌給您觀看，並且拿了耳機供您使用，同時介紹影視系統的使用方法，您在空服員的介紹下點選了本月最新電影來觀賞，而電影觀看後正如同空服員推薦的好看。



3. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常好 | 有點好 | 好 | 普通 | 差 | 有點差 | 非常差 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

4. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)

請填入文字

劇情三：

您與朋友(兩人)搭飛機，空服員(請看照片)為您帶位後，在機上飲料服務時，主動介紹機上有的飲料種類，在遞送飲料給您時，發現您正在咳嗽，空服員主動將冷飲換成溫開水給您，並多給您一條毛毯讓您保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的不小心而灑了出來，空服員馬上遞濕紙巾讓您擦拭，為您整理擦拭好桌面，並再提供一杯新的溫開水。



5. 根據上述劇情，請回答下列問題：

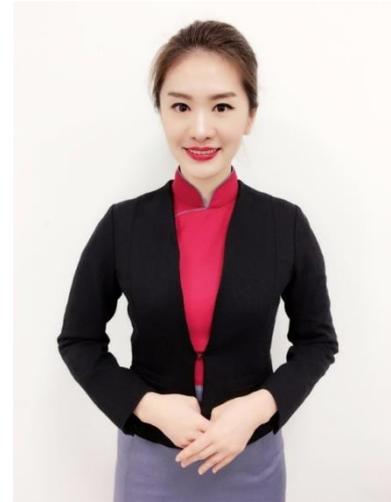
| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常好 | 有點好 | 好 | 普通 | 差 | 有點差 | 非常差 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

6. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)

請填入文字

劇情四：

您與朋友搭飛機，空服員(請看照片)親切有禮的為您帶位後，在飛行途中，您想詢問飛機降落的确切時間及目的地的天氣，由於您要轉機，您還想詢問相關轉機資訊，空服員立刻請機長詢問地勤相關資訊後馬上告知您，空服員還主動告訴您轉機下班飛機所停的航廈與登機門，告訴您兩班飛機停靠距離，幫您預估轉機大約所需的時間，讓您覺得放心。



7. 根據上述劇情，請回答下列問題：

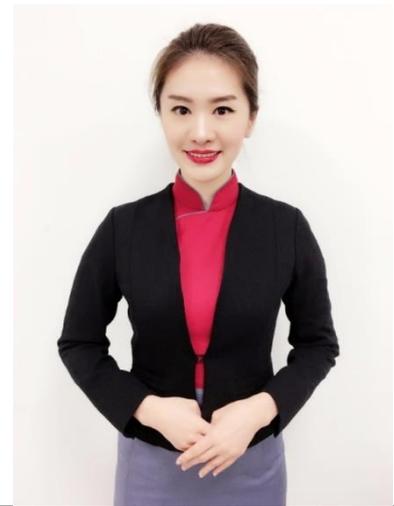
| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常好 | 有點好 | 好 | 普通 | 差 | 有點差 | 非常差 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

8. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)

請填入文字

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看照片)為您帶位後，協助您置放行李，介紹完影視系統，開始提供餐點的服務，因為您吃海鮮容易食物過敏，所以想要吃豬肉飯，但是當正要送您餐點的時候，空服員表示豬肉飯已經沒有了，而您告知空服員你上機前就有點腸胃不適，恐怕無法吃魚排飯，此時空服員立刻去商務艙看有沒有其他餐點的選擇，空服員立刻拿了商務艙的雞肉義大利麵給您享用，並且在您用完餐後，還來詢問您身體的狀況。



9. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常好 | 有點好 | 好 | 普通 | 差 | 有點差 | 非常差 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

10. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)

請填入文字

11. 您覺得這位空服員(請看照片)的國籍是?



- 日本籍 臺灣籍 泰國籍 無法判斷

12. 您覺得這位空服員(請看照片)的國籍是?



- 日本籍 臺灣籍 泰國籍 無法判斷

個人資料：

13. 姓名填寫姓名或暱稱皆可，方便前測統計用，並不會外流，謝謝。

請填入文字

14. 性別：

男 女

15. 婚姻：

已婚 未婚

16. 出生年份：需介於 1930 ~ 1995 之間

請填入文字

17. 教育程度：

國中(含)以下 高中職 專科

大學 研究所(含)以上

18. 職業：

家庭主婦 商 服務業 公家機關 教職員工 公 醫

自由業 退休 學生 無 其他

19. 個人每月平均收入：

20,000(含)以下 20,001-40,000 元 40,001-60,000 元

60,001-80,000 元 80,001-100,000 元 100,000 元以上

20. 請依照您的感受作答

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 大多數人覺得您長的好看 | <input type="checkbox"/> |
| 21. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 皆適合 | | | | | |
| 22. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 日本籍 <input type="checkbox"/> 臺灣籍 <input type="checkbox"/> 泰國籍 <input type="checkbox"/> 無法判斷 | | | | | |
| 23. 您認為台灣籍空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 外貌較出色者 <input type="checkbox"/> 外貌較普通 <input type="checkbox"/> 皆適合 | | | | | |
| 24. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 皆適合 | | | | | |
| 25. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 臺灣籍 <input type="checkbox"/> 日本籍 <input type="checkbox"/> 泰國籍 <input type="checkbox"/> 無差別 | | | | | |
| 26. 您比較「期望」台灣籍航空由何種外貌的空服員來替您服務？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 外貌較出色者 <input type="checkbox"/> 外貌較普通 <input type="checkbox"/> 皆適合 | | | | | |

27. 請問針對您看到上述的劇情，您是否很容易理解?(7 分為最真實，1 分為最不真實)

填答說明：依程度高低在□內打✓。

1 2 3 4 5 6 7

您認為劇情內容發生的真實性如何

28. 您將自己想像扮演成劇中搭乘飛機的乘客容易嗎?(7 分為最容易，1 分為最困難)

填答說明：依程度高低在□內打✓。

1 2 3 4 5 6 7

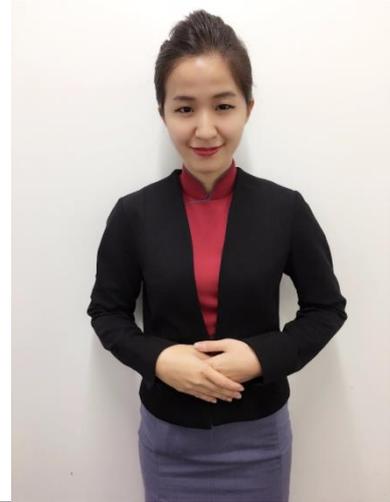
您將自己想像成劇中搭乘飛機乘客角色的容易性



B 問卷 好的服務品質/ 長相普通：

劇情一：

您與朋友搭飛機，一到登機門，帶位的空服員(請看照片)臉上帶著甜美的笑容，穿著的美麗整潔的制服搭配整齊的髮型，儀容端莊地向您點頭致意，為您指引座位，並協助您置放行李。



1. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常好 | 有點好 | 好 | 普通 | 差 | 有點差 | 非常差 |
|--|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】) 請填入文字 | | <hr/> | | | | | | |

劇情二：

您與朋友搭飛機，空服員(請看照片)帶位後，隨即主動提供本日報紙及當期雜誌給您觀看，並且拿了耳機供您使用，同時介紹影視系統的使用方法，您在空服員的介紹下點選了本月最新電影來觀賞，而電影觀看後正如同空服員推薦的好看。



3. 根據上述劇情，請回答下列問題：

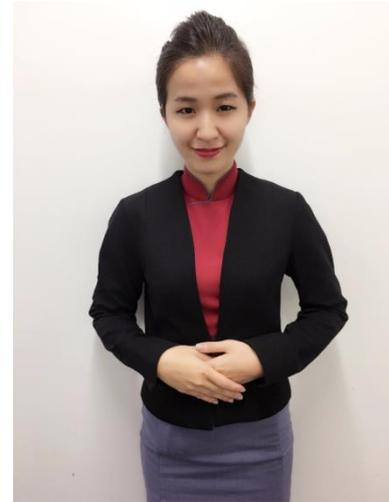
| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常好 | 有點好 | 好 | 普通 | 差 | 有點差 | 非常差 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

4. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)

請填入文字

劇情三：

您與朋友(兩人)搭飛機，空服員(請看照片)為您帶位後，在機上飲料服務時，主動介紹機上有的飲料種類，在遞送飲料給您時，發現您正在咳嗽，空服員主動將冷飲換成溫開水給您，並多給您一條毛毯讓您保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的不小心而灑了出來，空服員馬上遞濕紙巾讓您擦拭，為您整理擦拭好桌面，並再提供一杯新的溫開水。



5. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常好 | 有點好 | 好 | 普通 | 差 | 有點差 | 非常差 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

6. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)
請填入文字

劇情四：

您與朋友搭飛機，空服員(請看照片)親切有禮的為您帶位後，在飛行途中，您想詢問飛機降落的确切時間及目的地的天氣，由於您要轉機，您還想詢問相關轉機資訊，空服員立刻請機長詢問地勤相關資訊後馬上告知您，空服員還主動告訴您轉機下班飛機所停的航廈與登機門，告訴您兩班飛機停靠距離，幫您預估轉機大約所需的時間，讓您覺得放心。



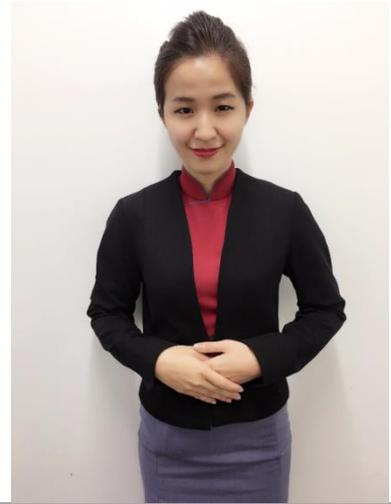
7. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常好 | 有點好 | 好 | 普通 | 差 | 有點差 | 非常差 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

8. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)
請填入文字

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看照片)為您帶位後，協助您置放行李，介紹完影視系統，開始提供餐點的服務，因為您吃海鮮容易食物過敏，所以想要吃豬肉飯，但是當正要送您餐點的時候，空服員表示豬肉飯已經沒有了，而您告知空服員你上機前就有點腸胃不適，恐怕無法吃魚排飯，此時空服員立刻去商務艙看有沒有其他餐點的選擇，空服員立刻拿了商務艙的雞肉義大利麵給您享用，並且在您用完餐後，還來詢問您身體的狀況。



9. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常好 | 有點好 | 好 | 普通 | 差 | 有點差 | 非常差 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

10. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)
請填入文字

11. 您覺得這位空服員(請看照片)的國籍是?



日本籍 臺灣籍 泰國籍 無法判斷

12. 您覺得這位空服員(請看照片)的國籍是?



日本籍 臺灣籍 泰國籍 無法判斷

個人資料：

13. 姓名填寫姓名或暱稱皆可，方便前測統計用，並不會外流，謝謝。

請填入文字

14. 性別：

男 女

15. 婚姻：

已婚 未婚

16. 出生年份：需介於 1930 ~ 1995 之間

請填入文字

17. 教育程度：

國中(含)以下 高中職 專科

大學 研究所(含)以上

18. 職業：

家庭主婦 商 服務業 公家機關 教職員工 公 醫

自由業 退休 學生 無 其他

19. 個人每月平均收入：

20,000(含)以下 20,001-40,000 元 40,001-60,000 元

60,001-80,000 元 80,001-100,000 元 100,000 元以上

20. 請依照您的感受作答

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 大多數人覺得您長的好看 | <input type="checkbox"/> |
| 21. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 皆適合 | | | | | |
| 22. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 日本籍 <input type="checkbox"/> 臺灣籍 <input type="checkbox"/> 泰國籍 <input type="checkbox"/> 無法判斷 | | | | | |
| 23. 您認為台灣籍空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 外貌較出色者 <input type="checkbox"/> 外貌較普通 <input type="checkbox"/> 皆適合 | | | | | |
| 24. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 皆適合 | | | | | |
| 25. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 臺灣籍 <input type="checkbox"/> 日本籍 <input type="checkbox"/> 泰國籍 <input type="checkbox"/> 無差別 | | | | | |
| 26. 您比較「期望」台灣籍航空由何種外貌的空服員來替您服務？ | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 外貌較出色者 <input type="checkbox"/> 外貌較普通 <input type="checkbox"/> 皆適合 | | | | | |

27. 請問針對您看到上述的劇情，您是否很容易理解?(7 分為最真實，1 分為最不真實)

填答說明：依程度高低在□內打✓。

1 2 3 4 5 6 7

您認為劇情內容發生的真實性如何

28. 您將自己想像扮演成劇中搭乘飛機的乘客容易嗎?(7 分為最容易，1 分為最困難)

填答說明：依程度高低在□內打✓。

1 2 3 4 5 6 7

您將自己想像成劇中搭乘飛機乘客角色的容易性



C 問卷 不好的服務品質/長相出色：

劇情一：

您與朋友搭飛機，替您服務的空服員(請看照片)髮型不整齊，制服有污漬及皺褶，裙襬下方有脫線，與其他空服員在廚房聊天時，講話大聲刺耳，為您指引座位時卻面無表情，您座位上的置物櫃已滿，未協助您找空位置放您的行李。



1. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常差 | 有點差 | 差 | 普通 | 好 | 有點好 | 非常好 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

2. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)
請填入文字

劇情二：

您與朋友搭飛機，空服員(請看照片)帶位後，您想看報紙及雜誌，過了一會兒後空服員來時表示，沒有今日報紙給您觀看，而雜誌只剩您不想看的過期雜誌，您想要聽音樂，卻發現只有您座位前的椅袋無置放耳機，您與空服員索取耳機，過了很久空服員才拿過來，同時您想知道影視系統的操作方法，空服員卻說影視系統很容易操作，請您自行觀看系統說明書，您使用影視系統時卻頻頻當機，按了服務鈴請空服員重設系統，卻按了三次，等了許久才有人理會，好不容易能夠看電影後，請空服員推薦電影觀看，機上影視系統的电影卻都是去年上映過的舊電影，而電影觀看後也不如空服員推薦的好看。



3. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常差 | 有點差 | 差 | 普通 | 好 | 有點好 | 非常好 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

4. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)
請填入文字

劇情三：

您與朋友(兩人)搭飛機，空服員(請看照片)為您帶位後，在機上飲料服務時，要您自行看飲料車上的飲料種類，在遞送飲料給您的同時，您咳嗽了並表示有點冷，空服員依然給您加了冰塊的冷飲，告訴您機上毛毯已經發完，要您穿上外套自行保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的飲料不小心而灑了出來，空服員在您按服務鈴後過了一會兒才拿濕紙巾讓您自行擦拭，未幫您整理擦拭好桌面，也沒有再重新提供一杯飲料供您飲用。



5. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常差 | 有點差 | 差 | 普通 | 好 | 有點好 | 非常好 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

6. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)
請填入文字

劇情四：

您與朋友搭飛機，空服員(請看照片)面無表情的為您帶位後，在飛行途中，您想詢問飛機降落的确切時間及目的地的天氣，由於您要轉機，您還想詢問相關轉機資訊，空服員叫您自行觀看飛機螢幕所顯示的飛航資訊，叫您晚點再注意聽外籍機長的英文廣播得知目的地的天氣，至於所有轉機資訊，空服員表示這不是他的工作範圍，所有資訊不太清楚，建議乘客下飛機後自行詢問機場地勤看指標前往。



7. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常差 | 有點差 | 差 | 普通 | 好 | 有點好 | 非常好 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

8. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)
請填入文字

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看照片)為您帶位後，協助您置放行李，介紹完影視系統，詢問飛航轉機資訊後，此時空服員開始送餐服務，您想選擇吃豬肉飯，因為您對海鮮過敏，當送到您的時候豬肉飯正好沒有了，只剩下魚排飯，您勉強吃了一點，之後就感到腸胃不適頻頻跑廁所，就算亂流來時也還在廁所內，而空服員並未發現您身體不適。



9. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常差 | 有點差 | 差 | 普通 | 好 | 有點好 | 非常好 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

10. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)

請填入文字

11. 您覺得這位空服員(請看照片)的國籍是?



日本籍 臺灣籍 泰國籍 無法判斷

12. 您覺得這位空服員(請看照片)的國籍是?



日本籍 臺灣籍 泰國籍 無法判斷

個人資料：

13. 姓名：填寫姓名或暱稱皆可，方便前測統計用，並不會外流，謝謝。
請填入文字

14. 性別：

男 女

15. 婚姻：

已婚 未婚

16. 出生年份：需介於 1930 ~ 1995 之間

請填入文字

17. 教育程度：

國中(含)以下 高中職 專科

大學 研究所(含)以上

18. 職業：

家庭主婦 商 服務業 公家機關

教職員工 公 醫 自由業

退休 學生 無 其他

19. 個人每月平均收入：

20,000(含)以下 20,001-40,000 元 40,001-60,000 元 60,001-80,000 元 80,001-100,000 元 100,000 元以上

20. 請依照您的感受作答

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 大多數人覺得您長的好看 | <input type="checkbox"/> |

21. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？

男性 女性 皆適合

22. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？

日本籍 臺灣籍 泰國籍 無法判斷

23. 您認為台灣籍空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？

外貌較出色者 外貌較普通 皆適合

24. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？

男性 女性 皆適合

25. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？

臺灣籍 日本籍 泰國籍 無差別

26. 您比較「期望」台灣籍航空由何種外貌的空服員來替您服務？

外貌較出色者 外貌較普通 皆適合

27. 請問針對您看到上述的劇情，您是否很容易理解? (7 分為最容易，1 分為最困難)

填答說明：依程度高低在□內打✓。

1 2 3 4 5 6 7

您認為劇情內容發生的真實性如何

28. 您將自己想像扮演成劇中搭乘飛機的乘客容易嗎? (7 分為最容易，1 分為最困難)

填答說明：依程度高低在□內打✓。

1 2 3 4 5 6 7

您將自己想像成劇中搭乘飛機乘客角色的容易性



D 問卷 不好的服務品質/長相普通：

劇情一：

您與朋友搭飛機，替您服務的空服員(請看照片)髮型不整齊，制服有污漬及皺褶，裙襬下方有脫線，與其他空服員在廚房聊天時，講話大聲刺耳，為您指引座位時卻面無表情，您座位上的置物櫃已滿，未協助您找空位置放您的行李。



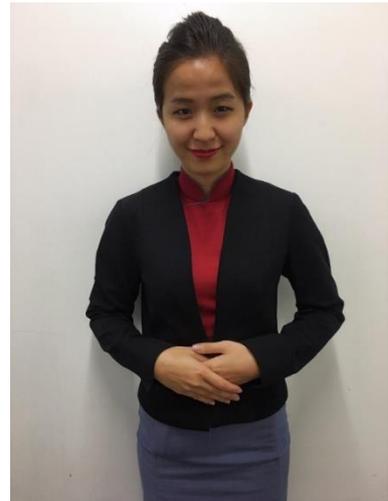
1. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常差 | 有點差 | 差 | 普通 | 好 | 有點好 | 非常好 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

2. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)
請填入文字

劇情二：

您與朋友搭飛機，空服員(請看照片)帶位後，您想看報紙及雜誌，過了一會兒後空服員來時表示，沒有今日報紙給您觀看，而雜誌只剩您不想看的過期雜誌，您想要聽音樂，卻發現只有您座位前的椅袋無置放耳機，您與空服員索取耳機，過了很久空服員才拿過來，同時您想知道影視系統的操作方法，空服員卻說影視系統很容易操作，請您自行觀看系統說明書，您使用影視系統時卻頻頻當機，按了服務鈴請空服員重設系統，卻按了三次，等了許久才有人理會，好不容易能夠看電影後，請空服員推薦電影觀看，機上影視系統的電影卻都是去年上映過的舊電影，而電影觀看後也不如空服員推薦的好看。



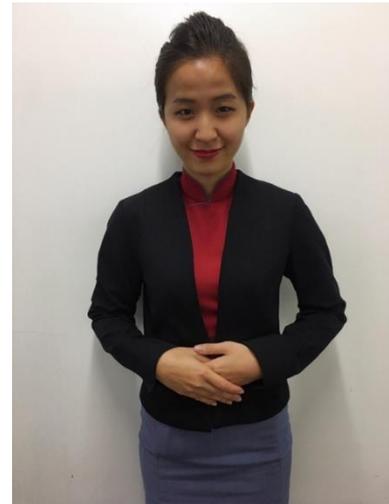
3. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常差 | 有點差 | 差 | 普通 | 好 | 有點好 | 非常好 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

4. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)
請填入文字

劇情三：

您與朋友(兩人)搭飛機，空服員(請看照片)為您帶位後，在機上飲料服務時，要您自行看飲料車上的飲料種類，在遞送飲料給您的同時，您咳嗽了並表示有點冷，空服員依然給您加了冰塊的冷飲，告訴您機上毛毯已經發完，要您穿上外套自行保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的飲料不小心而灑了出來，空服員在您按服務鈴後過了一會兒才拿濕紙巾讓您自行擦拭，未幫您整理擦拭好桌面，也沒有再重新提供一杯飲料供您飲用。



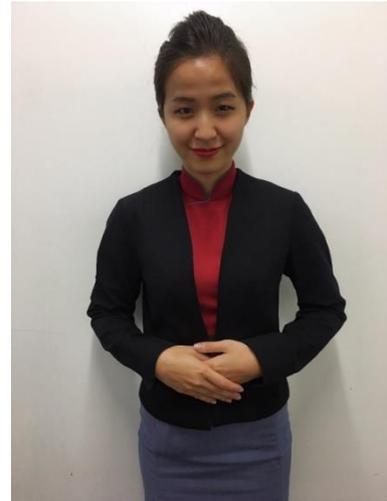
5. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常差 | 有點差 | 差 | 普通 | 好 | 有點好 | 非常好 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

6. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)
請填入文字

劇情四：

您與朋友搭飛機，空服員(請看照片)面無表情的為您帶位後，在飛行途中，您想詢問飛機降落的确切時間及目的地的天氣，由於您要轉機，您還想詢問相關轉機資訊，空服員叫您自行觀看飛機螢幕所顯示的飛機資訊，叫您晚點再注意聽外籍機長的英文廣播得知目的地的天氣，至於所有轉機資訊，空服員表示這不是他的工作範圍，所有資訊不太清楚，建議乘客下飛機後自行詢問機場地勤看指標前往。



7. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常差 | 有點差 | 差 | 普通 | 好 | 有點好 | 非常好 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

8. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)

請填入文字

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看照片)為您帶位後，協助您置放行李，介紹完影視系統，詢問飛航轉機資訊後，此時空服員開始送餐服務，您想選擇吃豬肉飯，因為您對海鮮過敏，當送到您的時候豬肉飯正好沒有了，只剩下魚排飯，您勉強吃了一點，之後就感到腸胃不適頻頻跑廁所，就算亂流來時也還在廁所內，而空服員並未發現您身體不適。



9. 根據上述劇情，請回答下列問題：

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | | 非常差 | 有點差 | 差 | 普通 | 好 | 有點好 | 非常好 |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 您對於這位空服員為您帶位時的服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 您對於此航空公司的整體服務品質感到 | <input type="checkbox"/> |

10. 關於上述劇情與場景，請問您有任何建議可以提供嗎?(若沒有請寫【無】)

請填入文字

11. 您覺得這位空服員(請看照片)的國籍是?



日本籍 臺灣籍 泰國籍 無法判斷

12. 您覺得這位空服員(請看照片)的國籍是?



日本籍 臺灣籍 泰國籍 無法判斷

個人資料：

13. 姓名：填寫姓名或暱稱皆可，方便前測統計用，並不會外流，謝謝。
請填入文字

14. 性別：
男 女

15. 婚姻：
已婚 未婚

16. 出生年份：需介於 1930~1995 之間
請填入文字

17. 教育程度：
國中(含)以下 高中職 專科
大學 研究所(含)以上

18. 職業：
家庭主婦 商 服務業 公家機關
教職員工 公 醫 自由業
退休 學生 無 其他

19. 個人每月平均收入：
20,000(含)以下 20,001-40,000 元 40,001-60,000 元 60,001-80,000 元
80,001-100,000 元 100,000 元以上

20. 請依照您的感受作答

| 填答說明：依程度高低在□內打✓。 | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 大多數人覺得您長的好看 | <input type="checkbox"/> |

21. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？

男性 女性 皆適合

22. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？

日本籍 臺灣籍 泰國籍 無法判斷

23. 您認為台灣籍空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？

外貌較出色者 外貌較普通 皆適合

24. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？

男性 女性 皆適合

25. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？

臺灣籍 日本籍 泰國籍 無差別

26. 您比較「期望」台灣籍航空由何種外貌的空服員來替您服務？

外貌較出色者 外貌較普通 皆適合

27. 請問針對您看到上述的劇情，您是否很容易理解？(7 分為最容易，1 分為最困難)

| | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 填答说明：依程度高低在□内打✓。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 您認為劇情內容發生的真實性如何 | <input type="checkbox"/> |
| 28. 您將自己想像扮演成劇中搭乘飛機的乘客容易嗎? (7 分為最容易, 1 分為最困難) | | | | | | | |
| 填答说明：依程度高低在□内打✓。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 您將自己想像成劇中搭乘飛機乘客角色的容易性 | <input type="checkbox"/> |

問卷到此結束，請您再次檢查是否有遺漏的地方!!
 感謝您的協助，祝您旅途愉快!!



附錄三 正式問卷

「空服員服務品質情境之服務品質知覺」之研究問卷

A. 好的情境/外貌出色/女性/台灣籍

論文名稱：空服產業服務品質之研究-刻板印象為調節變項

親愛的同學您好：非常感謝您撥出時間參與回答我的論文問卷，本研究是一份學術性質的論文研究，為了解旅客對於空服員服務品質情境之服務品質知覺的程度，所有的資料僅單純作為學術研究使用。在作答前，**請務必先看空服員照片仔細閱讀劇情後作答，並填寫個人資料**，煩請您耐心填答，感謝您的配合。

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

指導教授：張軒瑄 博士

研究生：洪麗智

性別：男 女

近三年搭乘國際班機經驗：_____次

大部分的人覺得您長的？

非常不好看 不好看 有點不好看
普通 不錯 有點好看 非常好看

劇情一：

您與朋友搭飛機，一到登機門，為您帶位的空服員(請看右方照片)，臉上帶著甜美的笑容，穿著的美麗整潔的制服搭配整齊的髮型，儀容端莊地向您點頭致意，為您指引座位，並協助您置放行李。



1. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

2. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情二：

您與朋友搭飛機，您想看報紙與雜誌，空服員(請看右方照片)隨即主動提供您本日報紙及當期雜誌，並且拿了耳機供您使用，同時介紹影視系統的使用方法，您在空服員的介紹下點選了本月最新電影來觀賞，而電影觀看後正如同空服員推薦的好看。

3. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

4. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情三：

您與朋友搭飛機，空服員(請看右方照片)在機上飲料服務時，主動介紹機上提供飲料種類，在遞送飲料給您時，發現您正在咳嗽，空服員主動將冷飲換成溫開水給您，並多給您一條毛毯讓您保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的不小心而灑了出來，空服員馬上遞了許多濕紙巾讓您擦拭，為您整理擦拭好桌面，並再提供一杯新的溫開水。

5. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

6. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情四：

您與朋友搭飛機，在飛行途中，您想詢問空服員(請看上方照片)飛機降落的確切時間及目的地的天氣，由於您要轉機，您還想詢問相關轉機資訊，空服員立刻請機長發電報詢問地勤相關資訊後馬上告知您，空服員還主動告訴您轉機下班飛機所停的航廈、登機門、停靠距離，協助您預估轉機大約所需的時間，讓您覺得放心。

7. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

8. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看上方照片)協助您置放行李，介紹完影視系統，開始提供餐點的服務，因為您吃海鮮容易食物過敏，所以想要吃豬肉飯，但是當正要送您餐點的時候，空服員表示豬肉飯已經沒有了，而您告知空服員你上機前就有點腸胃不適，恐怕無法吃魚排飯，空服員立刻拿了她自己的組員餐雞肉義大利麵給您享用，並且在您用完餐後，還來詢問您身體的狀況。

9. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

10. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

11. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？

男性 女性 無差別 皆適合

12. 請問您認為哪種國籍的空服員比較能夠提供優質的服務品質？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

13. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

14. 您認為空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？

外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合

15. 您比較「期望」由何種外貌的空服員來替您服務？

外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合

16. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？

男性 女性 無差別 皆適合

17. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

18. 請問前面所陳述的五個劇情，在真實度上您的意見為何？

非常不真實 不真實 部分不真實

普通真實 部分真實 真實 非常真實

19. 針對上述的五個劇情，您將自己想像成劇中的搭乘飛機的乘客，您的容易度為何？

非常不真實 不真實 部分不真實

普通真實 部分真實 真實 非常真實

20. 請問若是台灣籍航空聘用不同國籍之空服員，以下何國籍之空服員對服務有加分或是減分的作用？

加分(請在擇一打勾) 日本籍 東南亞籍 歐美籍

減分(請在擇一打勾) 日本籍 東南亞籍 歐美籍

B. 好的情境/外貌普通/女性/台灣籍

論文名稱：空服產業服務品質之研究-刻板印象為調節變項

親愛的同學您好：非常感謝您撥出時間參與回答我的論文問卷，本研究是一份學術性質的論文研究，為了解旅客對於空服員服務品質情境之服務品質知覺的程度，所有的資料僅單純作為學術研究使用。在作答前，**請務必先看空服員照片仔細閱讀劇情後作答，並填寫個人資料**，煩請您耐心填答，感謝您的配合。

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

指導教授：張軒瑄 博士

研究生：洪麗智

性別：男 女

近三年搭乘國際班機經驗：_____次

大部分的人覺得您長的？

非常不好看 不好看 有點不好看

普通 不錯 有點好看 非常好看

劇情一：

您與朋友搭飛機，一到登機門，為您帶位的空服員(請看右方照片)，臉上帶著甜美的笑容，穿著的美麗整潔的制服搭配整齊的髮型，儀容端莊地向您點頭致意，為您指引座位，並協助您置放行李。



1. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

2. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情二：

您與朋友搭飛機，您想看報紙與雜誌，空服員(請看右方照片)隨即主動提供您本日報紙及當期雜誌，並且拿了耳機供您使用，同時介紹影視系統的使用方法，您在空服員的介紹下點選了本月最新電影來觀賞，而電影觀看後正如同空服員推薦的好看。

3. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

4. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情三：

您與朋友搭飛機，空服員(請看右方照片)在機上飲料服務時，主動介紹機上提供飲料種類，在遞送飲料給您時，發現您正在咳嗽，空服員主動將冷飲換成溫開

水給您，並多給您一條毛毯讓您保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的不小心而灑了出來，空服員馬上遞了許多濕紙巾讓您擦拭，為您整理擦拭好桌面，並再提供一杯新的溫開水。

5. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

6. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情四：

您與朋友搭飛機，在飛行途中，您想詢問空服員(請看上方照片)飛機降落的确切時間及目的地的天氣，由於您要轉機，您還想詢問相關轉機資訊，空服員立刻請機長發電報詢問地勤相關資訊後馬上告知您，空服員還主動告訴您轉機下班飛機所停的航廈、登機門、停靠距離，協助您預估轉機大約所需的時間，讓您覺得放心。

7. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

8. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看上方照片)協助您置放行李，介紹完影視系統，開始提供餐點的服務，因為您吃海鮮容易食物過敏，所以想要吃豬肉飯，但是當正要送您餐點的時候，空服員表示豬肉飯已經沒有了，而您告知空服員你上機前就有點腸胃不適，恐怕無法吃魚排飯，空服員立刻拿了她自己的組員餐雞肉義大利麵給您享用，並且在您用完餐後，還來詢問您身體的狀況。

9. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

10. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

11. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？

男性 女性 無差別 皆適合

12. 請問您認為哪種國籍的空服員比較能夠提供優質的服務品質？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

13. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

14. 您認為空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？

外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合

15. 您比較「期望」由何種外貌的空服員來替您服務？

外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合

16. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？

男性 女性 無差別 皆適合

17. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

18. 請問前面所陳述的五個劇情，在真實度上您的意見為何？

非常不真實 不真實 部分不真實

普通真實 部分真實 真實 非常真實

19. 針對上述的五個劇情，您將自己想像成劇中的搭乘飛機的乘客，您的容易度為何？

非常不真實 不真實 部分不真實

普通真實 部分真實 真實 非常真實

20. 請問若是台灣籍航空聘用不同國籍之空服員，以下何國籍之空服員對服務有加分或是減分的作用？

加分(請在擇一打勾) 日本籍 東南亞籍 歐美籍

減分(請在擇一打勾) 日本籍 東南亞籍 歐美籍

C. 好的情境/外貌出色/男性/台灣籍

論文名稱：空服產業服務品質之研究-刻板印象為調節變項

親愛的同學您好：非常感謝您撥出時間參與回答我的論文問卷，本研究是一份學術性質的論文研究，為了解旅客對於空服員服務品質情境之服務品質知覺的程度，所有的資料僅單純作為學術研究使用。在作答前，**請務必先看空服員照片仔細閱讀劇情後作答，並填寫個人資料**，煩請您耐心填答，感謝您的配合。

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

指導教授：張軒瑄 博士

研究生：洪麗智

性別：男 女

近三年搭乘國際班機經驗：_____次

大部分的人覺得您長的？

非常不好看 不好看 有點不好看

普通 不錯 有點好看 非常好看

劇情一：

您與朋友搭飛機，一到登機門，為您帶位的空服員(請看右方照片)，臉上帶著甜美的笑容，穿著的美麗整潔的制服搭配整齊的髮型，儀容端莊地向您點頭致意，為您指引座位，並協助您置放行李。



1. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

2. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情二：

您與朋友搭飛機，您想看報紙與雜誌，空服員(請看右方照片)隨即主動提供您本日報紙及當期雜誌，並且拿了耳機供您使用，同時介紹影視系統的使用方法，您在空服員的介紹下點選了本月最新電影來觀賞，而電影觀看後正如同空服員推薦的好看。

3. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

4. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情三：

您與朋友搭飛機，空服員(請看右方照片)在機上飲料服務時，主動介紹機上提供飲料種類，在遞送飲料給您時，發現您正在咳嗽，空服員主動將冷飲換成溫開

水給您，並多給您一條毛毯讓您保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的不小心而灑了出來，空服員馬上遞了許多濕紙巾讓您擦拭，為您整理擦拭好桌面，並再提供一杯新的溫開水。

5. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

6. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情四：

您與朋友搭飛機，在飛行途中，您想詢問空服員(請看上方照片)飛機降落的确切時間及目的地的天氣，由於您要轉機，您還想詢問相關轉機資訊，空服員立刻請機長發電報詢問地勤相關資訊後馬上告知您，空服員還主動告訴您轉機下班飛機所停的航廈、登機門、停靠距離，協助您預估轉機大約所需的時間，讓您覺得放心。

7. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

8. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看上方照片)協助您置放行李，介紹完影視系統，開始提供餐點的服務，因為您吃海鮮容易食物過敏，所以想要吃豬肉飯，但是當正要送您餐點的時候，空服員表示豬肉飯已經沒有了，而您告知空服員你上機前就有點腸胃不適，恐怕無法吃魚排飯，空服員立刻拿了她自己的組員餐雞肉義大利麵給您享用，並且在您用完餐後，還來詢問您身體的狀況。

9. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

10. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

11. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？

男性 女性 無差別 皆適合

12. 請問您認為哪種國籍的空服員比較能夠提供優質的服務品質？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

13. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

14. 您認為空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？

外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合

15. 您比較「期望」由何種外貌的空服員來替您服務？

外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合

16. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？

男性 女性 無差別 皆適合

17. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

18. 請問前面所陳述的五個劇情，在真實度上您的意見為何？

非常不真實 不真實 部分不真實

普通真實 部分真實 真實 非常真實

19. 針對上述的五個劇情，您將自己想像成劇中的搭乘飛機的乘客，您的容易度為何？

非常不真實 不真實 部分不真實

普通真實 部分真實 真實 非常真實

20. 請問若是台灣籍航空聘用不同國籍之空服員，以下何國籍之空服員對服務有加分或是減分的作用？

加分(請在擇一打勾) 日本籍 東南亞籍 歐美籍

減分(請在擇一打勾) 日本籍 東南亞籍 歐美籍

D. 好的情境/外貌出色/女性/日本籍

論文名稱：空服產業服務品質之研究-刻板印象為調節變項

親愛的同學您好：非常感謝您撥出時間參與回答我的論文問卷，本研究是一份學術性質的論文研究，為了解旅客對於空服員服務品質情境之服務品質知覺的程度，所有的資料僅單純作為學術研究使用。在作答前，**請務必先看空服員照片仔細閱讀劇情後作答，並填寫個人資料**，煩請您耐心填答，感謝您的配合。

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

指導教授：張軒瑄 博士

研究生：洪麗智

性別：男 女

近三年搭乘國際班機經驗：_____次

大部分的人覺得您長的？

非常不好看 不好看 有點不好看

普通 不錯 有點好看 非常好看

劇情一：

您與朋友搭飛機，一到登機門，為您帶位的空服員(請看右方照片)，臉上帶著甜美的笑容，穿著的美麗整潔的制服搭配整齊的髮型，儀容端莊地向您點頭致意，為您指引座位，並協助您置放行李。



1. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

2. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情二：

您與朋友搭飛機，您想看報紙與雜誌，空服員(請看右方照片)隨即主動提供您本日報紙及當期雜誌，並且拿了耳機供您使用，同時介紹影視系統的使用方法，您在空服員的介紹下點選了本月最新電影來觀賞，而電影觀看後正如同空服員推薦的好看。

3. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

4. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情三：

您與朋友搭飛機，空服員(請看右方照片)在機上飲料服務時，主動介紹機上提供飲料種類，在遞送飲料給您時，發現您正在咳嗽，空服員主動將冷飲換成溫開

水給您，並多給您一條毛毯讓您保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的不小心而灑了出來，空服員馬上遞了許多濕紙巾讓您擦拭，為您整理擦拭好桌面，並再提供一杯新的溫開水。

5. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

6. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情四：

您與朋友搭飛機，在飛行途中，您想詢問空服員(請看上方照片)飛機降落的确切時間及目的地的天氣，由於您要轉機，您還想詢問相關轉機資訊，空服員立刻請機長發電報詢問地勤相關資訊後馬上告知您，空服員還主動告訴您轉機下班飛機所停的航廈、登機門、停靠距離，協助您預估轉機大約所需的時間，讓您覺得放心。

7. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

8. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看上方照片)協助您置放行李，介紹完影視系統，開始提供餐點的服務，因為您吃海鮮容易食物過敏，所以想要吃豬肉飯，但是當正要送您餐點的時候，空服員表示豬肉飯已經沒有了，而您告知空服員你上機前就有點腸胃不適，恐怕無法吃魚排飯，空服員立刻拿了她自己的組員餐雞肉義大利麵給您享用，並且在您用完餐後，還來詢問您身體的狀況。

9. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

10. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

11. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？

男性 女性 無差別 皆適合

12. 請問您認為哪種國籍的空服員比較能夠提供優質的服務品質？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

13. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

14. 您認為空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？

外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合

15. 您比較「期望」由何種外貌的空服員來替您服務？

外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合

16. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？

男性 女性 無差別 皆適合

17. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

18. 請問前面所陳述的五個劇情，在真實度上您的意見為何？

非常不真實 不真實 部分不真實

普通真實 部分真實 真實 非常真實

19. 針對上述的五個劇情，您將自己想像成劇中的搭乘飛機的乘客，您的容易度為何？

非常不真實 不真實 部分不真實

普通真實 部分真實 真實 非常真實

20. 請問若是台灣籍航空聘用不同國籍之空服員，以下何國籍之空服員對服務有加分或是減分的作用？

加分(請在擇一打勾) 日本籍 東南亞籍 歐美籍

減分(請在擇一打勾) 日本籍 東南亞籍 歐美籍

E. 好的情境/外貌出色/女性/泰國籍

論文名稱：空服產業服務品質之研究-刻板印象為調節變項

親愛的同學您好：非常感謝您撥出時間參與回答我的論文問卷，本研究是一份學術性質的論文研究，為了解旅客對於空服員服務品質情境之服務品質知覺的程度，所有的資料僅單純作為學術研究使用。在作答前，**請務必先看空服員照片仔細閱讀劇情後作答，並填寫個人資料**，煩請您耐心填答，感謝您的配合。

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

指導教授：張軒瑄 博士

研究生：洪麗智

性別：男 女

近三年搭乘國際班機經驗：_____次

大部分的人覺得您長的？

非常不好看 不好看 有點不好看

普通 不錯 有點好看 非常好看

劇情一：

您與朋友搭飛機，一到登機門，為您帶位的空服員(請看右方照片)，臉上帶著甜美的笑容，穿著的美麗整潔的制服搭配整齊的髮型，儀容端莊地向您點頭致意，為您指引座位，並協助您置放行李。



1. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

2. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情二：

您與朋友搭飛機，您想看報紙與雜誌，空服員(請看右方照片)隨即主動提供您本日報紙及當期雜誌，並且拿了耳機供您使用，同時介紹影視系統的使用方法，您在空服員的介紹下點選了本月最新電影來觀賞，而電影觀看後正如同空服員推薦的好看。

3. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

4. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情三：

您與朋友搭飛機，空服員(請看右方照片)在機上飲料服務時，主動介紹機上提供飲料種類，在遞送飲料給您時，發現您正在咳嗽，空服員主動將冷飲換成溫開

水給您，並多給您一條毛毯讓您保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的不小心而灑了出來，空服員馬上遞了許多濕紙巾讓您擦拭，為您整理擦拭好桌面，並再提供一杯新的溫開水。

5. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

6. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情四：

您與朋友搭飛機，在飛行途中，您想詢問空服員(請看上方照片)飛機降落的确切時間及目的地的天氣，由於您要轉機，您還想詢問相關轉機資訊，空服員立刻請機長發電報詢問地勤相關資訊後馬上告知您，空服員還主動告訴您轉機下班飛機所停的航廈、登機門、停靠距離，協助您預估轉機大約所需的時間，讓您覺得放心。

7. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

8. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看上方照片)協助您置放行李，介紹完影視系統，開始提供餐點的服務，因為您吃海鮮容易食物過敏，所以想要吃豬肉飯，但是當正要送您餐點的時候，空服員表示豬肉飯已經沒有了，而您告知空服員你上機前就有點腸胃不適，恐怕無法吃魚排飯，空服員立刻拿了她自己的組員餐雞肉義大利麵給您享用，並且在您用完餐後，還來詢問您身體的狀況。

9. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

10. 您對於此航空公司的整體服務品質感到

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

11. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？

男性 女性 無差別 皆適合

12. 請問您認為哪種國籍的空服員比較能夠提供優質的服務品質？

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

13. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作?

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

14. 您認為空服員比較適合哪種外貌的人來擔任?

外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合

15. 您比較「期望」由何種外貌的空服員來替您服務?

外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合

16. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務?

男性 女性 無差別 皆適合

17. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務?

台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合

18. 請問前面所陳述的五個劇情，在真實度上您的意見為何?

非常不真實 不真實 部分不真實

普通真實 部分真實 真實 非常真實

19. 針對上述的五個劇情，您將自己想像成劇中的搭乘飛機的乘客，您的容易度為何?

非常不真實 不真實 部分不真實

普通真實 部分真實 真實 非常真實

20. 請問若是台灣籍航空聘用不同國籍之空服員，以下何國籍之空服員對服務有加分或是減分的作用?

加分(請在擇一打勾) 日本籍 東南亞籍 歐美籍

減分(請在擇一打勾) 日本籍 東南亞籍 歐美籍

F. 不好的情境/外貌出色/女性/台灣籍

論文名稱：空服產業服務品質之研究-刻板印象為調節變項

親愛的同學您好：非常感謝您撥出時間參與回答我的論文問卷，本研究是一份學術性質的論文研究，為了解旅客對於空服員服務品質情境之服務品質知覺的程度，所有的資料僅單純作為學術研究使用。在作答前，**請務必先看空服員照片仔細閱讀劇情後作答，並填寫個人資料**，煩請您耐心填答，感謝您的配合。

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

指導教授：張軒瑄 博士

研究生：洪麗智

劇情一：

您與朋友搭飛機，登機時替您服務的空服員(請看右方照片)穿著不合宜的外套，髮型雜亂，制服有污漬，裙襬下方有脫線與皺褶，與其他空服員在廚房聊天時，講話大聲刺耳，為您指引座位時卻面無表情，您座位上的置物櫃已滿，未協助您找位置放您的行李。



1. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

2. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情二：

您與朋友搭飛機，您想看報紙及雜誌，空服員(請看右方照片)過了一會兒後才過來表示，沒有今日報紙給您觀看，而雜誌只剩您不想看的過期雜誌，您想要聽音樂，卻發現只有您座位前的椅袋無放置耳機，您向空服員索取耳機，過了很久空服員才拿過來，同時您想知道影視系統的操作方法，空服員卻說影視系統很容易操作，請您先自行觀看系統說明書，但您使用影視系統時卻頻頻當機，按了服務鈴請空服員重設系統，卻按了三次，等了許久才有人理會，空服員表示機器壞掉，願意協助您更換位子，但該位子離您朋友甚遠，且該座位兩邊都有別的旅客。換了座位後，好不容易能夠看電影，請空服員推薦電影觀看，機上影視系統的电影卻都是去年上映過的舊電影，而電影觀看後也不如空服員推薦的好看。

3. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

4. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情三：

您與朋友搭飛機，空服員(請看上方照片)在機上執行飲料服務時，要您自行看飲料車上的飲料種類，在遞送飲料給您的同時，因為您咳嗽了，跟空服員表示有點冷，希望能喝杯溫開水，但空服員依然給您加了冰塊的冷飲，事後您再次提醒才換成溫開水；此外，您向空服員索取毛毯時，空服員告訴您，機上毛毯已經發完，要您穿上外套自行保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的飲料不小心而灑了出來，空服員在您按服務鈴後，過了一會兒才只拿一張濕紙巾讓您自行擦拭，未幫您整理擦拭好桌面，也沒有再重新提供一杯飲料供您飲用。

5. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

6. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情四：

您與朋友搭飛機，在飛行途中，您想詢問空服員(請看上方照片)飛機降落的确切時間、目的地的天氣與您降落後轉機的相關資訊，但空服員卻建議您可以留意飛機螢幕中所提供的飛航資訊，並告知您快降落時，外籍機長會透過英文廣播提供降落目的地的天氣，請您屆時可自行留意此訊息。至於您所提問的所有轉機資訊，空服員表示這不是他的工作範圍，所有資訊不太清楚，建議乘客下飛機後自行詢問機場地勤或是觀看資訊看板。

7. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

8. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看上方照片)協助您置放行李，介紹完影視系統，詢問飛航轉機資訊後，此時空服員開始送餐服務，因為您當天胃腸不舒服，因此向空服員表示您要選擇吃豬排飯，以免造成胃腸的負擔，但空服員表示當天的豬排飯比較多客人選，目前只剩下魚排飯。因此，您就勉為其難的拿了魚排飯，也勉強吃了一半，之後就感到腸胃不適頻頻跑廁所，就算亂流來時也還在廁所內，而空服員並未發現您身體不適。

9. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：
非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好
10. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：
非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好
11. 性別：男 女
12. 近三年內搭乘過國際班機經驗：無 一次 兩次 三次以上
13. 大部分的人覺得您長的？
非常不好看 不好看 有點不好看 普通 有點好看 不錯 非常好看
14. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？
男性 女性 無差別 皆適合
15. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？
男性 女性 無差別 皆適合
16. 請問您認為哪種國籍的空服員比較能夠提供優質的服務品質？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
17. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
18. 您認為空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？
外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合
19. 您比較「期望」由何種外貌的空服員來替您服務？
外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合
20. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？
男性 女性 無差別 皆適合
21. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
22. 請問前面所陳述的五個劇情，在真實度上您的意見為何？
非常不真實 不真實 部分不真實 普通真實
部分真實 真實 非常真實
23. 針對上述的五個劇情，您將自己想像成劇中的搭乘飛機的乘客，您的容易度為何？
非常不真實 不真實 部分不真實 普通真實
部分真實 真實 非常真實
24. 請問若是台灣籍航空聘用不同國籍之空服員，以下何國籍之空服員對服務有加分或是減分的作用？
- | | | | |
|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 加分(請在 <input type="checkbox"/> 擇一打勾) | <input type="checkbox"/> 日本籍 | <input type="checkbox"/> 東南亞籍 | <input type="checkbox"/> 歐美籍 |
| 減分(請在 <input type="checkbox"/> 擇一打勾) | <input type="checkbox"/> 日本籍 | <input type="checkbox"/> 東南亞籍 | <input type="checkbox"/> 歐美籍 |

G. 不好的情境/外貌普通/女性/台灣籍

論文名稱：空服產業服務品質之研究-刻板印象為調節變項

親愛的同學您好：非常感謝您撥出時間參與回答我的論文問卷，本研究是一份學術性質的論文研究，為了解旅客對於空服員服務品質情境之服務品質知覺的程度，所有的資料僅單純作為學術研究使用。在作答前，**請務必先看空服員照片仔細閱讀劇情後作答，並填寫個人資料**，煩請您耐心填答，感謝您的配合。

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

指導教授：張軒瑄 博士

研究生：洪麗智

劇情一：

您與朋友搭飛機，登機時替您服務的空服員(請看右方照片)穿著不合宜的外套，髮型雜亂，制服有污漬，裙襬下方有脫線與皺褶，與其他空服員在廚房聊天時，講話大聲刺耳，為您指引座位時卻面無表情，您座位上的置物櫃已滿，未協助您找位置放您的行李。



1. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

2. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情二：

您與朋友搭飛機，您想看報紙及雜誌，空服員(請看右方照片)過了一會兒後才過來表示，沒有今日報紙給您觀看，而雜誌只剩您不想看的過期雜誌，您想要聽音樂，卻發現只有您座位前的椅袋無放置耳機，您向空服員索取耳機，過了很久空服員才拿過來，同時您想知道影視系統的操作方法，空服員卻說影視系統很容易操作，請您先自行觀看系統說明書，但您使用影視系統時卻頻頻當機，按了服務鈴請空服員重設系統，卻按了三次，等了許久才有人理會，空服員表示機器壞掉，願意協助您更換位子，但該位子離您朋友甚遠，且該座位兩邊都有別的旅客。換了座位後，好不容易能夠看電影，請空服員推薦電影觀看，機上影視系統的电影片卻都是去年上映過的舊電影，而電影觀看後也不如空服員推薦的好看。

3. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

4. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情三：

您與朋友搭飛機，空服員(請看上方照片)在機上執行飲料服務時，要您自行看飲料車上的飲料種類，在遞送飲料給您的同時，因為您咳嗽了，跟空服員表示有點冷，希望能喝杯溫開水，但空服員依然給您加了冰塊的冷飲，事後您再次提醒才換成溫開水；此外，您向空服員索取毛毯時，空服員告訴您，機上毛毯已經發完，要您穿上外套自行保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的飲料不小心而灑了出來，空服員在您按服務鈴後，過了一會兒才只拿一張濕紙巾讓您自行擦拭，未幫您整理擦拭好桌面，也沒有再重新提供一杯飲料供您飲用。

5. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

6. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情四：

您與朋友搭飛機，在飛行途中，您想詢問空服員(請看上方照片)飛機降落的确切時間、目的地的天氣與您降落後轉機的相關資訊，但空服員卻建議您可以留意飛機螢幕中所提供的飛航資訊，並告知您快降落時，外籍機長會透過英文廣播提供降落目的地的天氣，請您屆時可自行留意此訊息。至於您所提問的所有轉機資訊，空服員表示這不是他的工作範圍，所有資訊不太清楚，建議乘客下飛機後自行詢問機場地勤或是觀看資訊看板。

7. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

8. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看上方照片)協助您置放行李，介紹完影視系統，詢問飛航轉機資訊後，此時空服員開始送餐服務，因為您當天胃腸不舒服，因此向空服員表示您要選擇吃豬排飯，以免造成胃腸的負擔，但空服員表示當天的豬排飯比較多客人選，目前只剩下魚排飯。因此，您就勉為其難的拿了魚排飯，也勉強吃了一半，之後就感到腸胃不適頻頻跑廁所，就算亂流來時也還在廁所內，而空服員並未發現您身體不適。

9. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：
非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好
10. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：
非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好
11. 性別：男 女
12. 近三年內搭乘過國際班機經驗：無 一次 兩次 三次以上
13. 大部分的人覺得您長的？
非常不好看 不好看 有點不好看 普通 有點好看 不錯 非常好看
14. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？
男性 女性 無差別 皆適合
15. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？
男性 女性 無差別 皆適合
16. 請問您認為哪種國籍的空服員比較能夠提供優質的服務品質？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
17. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
18. 您認為空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？
外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合
19. 您比較「期望」由何種外貌的空服員來替您服務？
外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合
20. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？
男性 女性 無差別 皆適合
21. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
22. 請問前面所陳述的五個劇情，在真實度上您的意見為何？
非常不真實 不真實 部分不真實 普通真實
部分真實 真實 非常真實
23. 針對上述的五個劇情，您將自己想像成劇中的搭乘飛機的乘客，您的容易度為何？
非常不真實 不真實 部分不真實 普通真實
部分真實 真實 非常真實
24. 請問若是台灣籍航空聘用不同國籍之空服員，以下何國籍之空服員對服務有加分或是減分的作用？
- | | | | |
|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 加分(請在 <input type="checkbox"/> 擇一打勾) | <input type="checkbox"/> 日本籍 | <input type="checkbox"/> 東南亞籍 | <input type="checkbox"/> 歐美籍 |
| 減分(請在 <input type="checkbox"/> 擇一打勾) | <input type="checkbox"/> 日本籍 | <input type="checkbox"/> 東南亞籍 | <input type="checkbox"/> 歐美籍 |

H. 不好的情境/外貌出色/男性/台灣籍

論文名稱：空服產業服務品質之研究-刻板印象為調節變項

親愛的同學您好：非常感謝您撥出時間參與回答我的論文問卷，本研究是一份學術性質的論文研究，為了解旅客對於空服員服務品質情境之服務品質知覺的程度，所有的資料僅單純作為學術研究使用。在作答前，**請務必先看空服員照片仔細閱讀劇情後作答，並填寫個人資料**，煩請您耐心填答，感謝您的配合。

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

指導教授：張軒瑄 博士

研究生：洪麗智

劇情一：

您與朋友搭飛機，登機時替您服務的空服員(請看右方照片)穿著不合宜的外套，髮型雜亂，制服有污漬，裙襬下方有脫線與皺褶，與其他空服員在廚房聊天時，講話大聲刺耳，為您指引座位時卻面無表情，您座位上的置物櫃已滿，未協助您找位置放您的行李。



1. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

2. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情二：

您與朋友搭飛機，您想看報紙及雜誌，空服員(請看右方照片)過了一會兒後才過來表示，沒有今日報紙給您觀看，而雜誌只剩您不想看的過期雜誌，您想要聽音樂，卻發現只有您座位前的椅袋無放置耳機，您向空服員索取耳機，過了很久空服員才拿過來，同時您想知道影視系統的操作方法，空服員卻說影視系統很容易操作，請您先自行觀看系統說明書，但您使用影視系統時卻頻頻當機，按了服務鈴請空服員重設系統，卻按了三次，等了許久才有人理會，空服員表示機器壞掉，願意協助您更換位子，但該位子離您朋友甚遠，且該座位兩邊都有別的旅客。換了座位後，好不容易能夠看電影，請空服員推薦電影觀看，機上影視系統的电影卻都是去年上映過的舊電影，而電影觀看後也不如空服員推薦的好看。

3. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

4. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情三：

您與朋友搭飛機，空服員(請看上方照片)在機上執行飲料服務時，要您自行看飲料車上的飲料種類，在遞送飲料給您的同時，因為您咳嗽了，跟空服員表示有點冷，希望能喝杯溫開水，但空服員依然給您加了冰塊的冷飲，事後您再次提醒才換成溫開水；此外，您向空服員索取毛毯時，空服員告訴您，機上毛毯已經發完，要您穿上外套自行保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的飲料不小心而灑了出來，空服員在您按服務鈴後，過了一會兒才只拿一張濕紙巾讓您自行擦拭，未幫您整理擦拭好桌面，也沒有再重新提供一杯飲料供您飲用。

5. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

6. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情四：

您與朋友搭飛機，在飛行途中，您想詢問空服員(請看上方照片)飛機降落的确切時間、目的地的天氣與您降落後轉機的相關資訊，但空服員卻建議您可以留意飛機螢幕中所提供的飛航資訊，並告知您快降落時，外籍機長會透過英文廣播提供降落目的地的天氣，請您屆時可自行留意此訊息。至於您所提問的所有轉機資訊，空服員表示這不是他的工作範圍，所有資訊不太清楚，建議乘客下飛機後自行詢問機場地勤或是觀看資訊看板。

7. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

8. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看上方照片)協助您置放行李，介紹完影視系統，詢問飛航轉機資訊後，此時空服員開始送餐服務，因為您當天胃腸不舒服，因此向空服員表示您要選擇吃豬排飯，以免造成胃腸的負擔，但空服員表示當天的豬排飯比較多客人選，目前只剩下魚排飯。因此，您就勉為其難的拿了魚排飯，也勉強吃了一半，之後就感到腸胃不適頻頻跑廁所，就算亂流來時也還在廁所內，而空服員並未發現您身體不適。

9. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：
非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好
10. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：
非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好
11. 性別：男 女
12. 近三年內搭乘過國際班機經驗：無 一次 兩次 三次以上
13. 大部分的人覺得您長的？
非常不好看 不好看 有點不好看 普通 有點好看 不錯 非常好看
14. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？
男性 女性 無差別 皆適合
15. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？
男性 女性 無差別 皆適合
16. 請問您認為哪種國籍的空服員比較能夠提供優質的服務品質？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
17. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
18. 您認為空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？
外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合
19. 您比較「期望」由何種外貌的空服員來替您服務？
外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合
20. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？
男性 女性 無差別 皆適合
21. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
22. 請問前面所陳述的五個劇情，在真實度上您的意見為何？
非常不真實 不真實 部分不真實 普通真實
部分真實 真實 非常真實
23. 針對上述的五個劇情，您將自己想像成劇中的搭乘飛機的乘客，您的容易度為何？
非常不真實 不真實 部分不真實 普通真實
部分真實 真實 非常真實
24. 請問若是台灣籍航空聘用不同國籍之空服員，以下何國籍之空服員對服務有加分或是減分的作用？
- | | | | |
|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 加分(請在 <input type="checkbox"/> 擇一打勾) | <input type="checkbox"/> 日本籍 | <input type="checkbox"/> 東南亞籍 | <input type="checkbox"/> 歐美籍 |
| 減分(請在 <input type="checkbox"/> 擇一打勾) | <input type="checkbox"/> 日本籍 | <input type="checkbox"/> 東南亞籍 | <input type="checkbox"/> 歐美籍 |

I. 不好的情境/外貌出色/女性/日本籍

論文名稱：空服產業服務品質之研究-刻板印象為調節變項

親愛的同學您好：非常感謝您撥出時間參與回答我的論文問卷，本研究是一份學術性質的論文研究，為了解旅客對於空服員服務品質情境之服務品質知覺的程度，所有的資料僅單純作為學術研究使用。在作答前，**請務必先看空服員照片仔細閱讀劇情後作答，並填寫個人資料**，煩請您耐心填答，感謝您的配合。

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

指導教授：張軒瑄 博士

研究生：洪麗智

劇情一：

您與朋友搭飛機，登機時替您服務的空服員(請看右方照片)穿著不合宜的外套，髮型雜亂，制服有污漬，裙襬下方有脫線與皺褶，與其他空服員在廚房聊天時，講話大聲刺耳，為您指引座位時卻面無表情，您座位上的置物櫃已滿，未協助您找位置放您的行李。



1. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

2. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情二：

您與朋友搭飛機，您想看報紙及雜誌，空服員(請看右方照片)過了一會兒後才過來表示，沒有今日報紙給您觀看，而雜誌只剩您不想看的過期雜誌，您想要聽音樂，卻發現只有您座位前的椅袋無放置耳機，您向空服員索取耳機，過了很久空服員才拿過來，同時您想知道影視系統的操作方法，空服員卻說影視系統很容易操作，請您先自行觀看系統說明書，但您使用影視系統時卻頻頻當機，按了服務鈴請空服員重設系統，卻按了三次，等了許久才有人理會，空服員表示機器壞掉，願意協助您更換位子，但該位子離您朋友甚遠，且該座位兩邊都有別的旅客。換了座位後，好不容易能夠看電影，請空服員推薦電影觀看，機上影視系統的電影卻都是去年上映過的舊電影，而電影觀看後也不如空服員推薦的好看。

3. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

4. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情三：

您與朋友搭飛機，空服員(請看上方照片)在機上執行飲料服務時，要您自行看飲料車上的飲料種類，在遞送飲料給您的同時，因為您咳嗽了，跟空服員表示有點冷，希望能喝杯溫開水，但空服員依然給您加了冰塊的冷飲，事後您再次提醒才換成溫開水；此外，您向空服員索取毛毯時，空服員告訴您，機上毛毯已經發完，要您穿上外套自行保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的飲料不小心而灑了出來，空服員在您按服務鈴後，過了一會兒才只拿一張濕紙巾讓您自行擦拭，未幫您整理擦拭好桌面，也沒有再重新提供一杯飲料供您飲用。

5. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

6. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情四：

您與朋友搭飛機，在飛行途中，您想詢問空服員(請看上方照片)飛機降落的确切時間、目的地的天氣與您降落後轉機的相關資訊，但空服員卻建議您可以留意飛機螢幕中所提供的飛航資訊，並告知您快降落時，外籍機長會透過英文廣播提供降落目的地的天氣，請您屆時可自行留意此訊息。至於您所提問的所有轉機資訊，空服員表示這不是他的工作範圍，所有資訊不太清楚，建議乘客下飛機後自行詢問機場地勤或是觀看資訊看板。

7. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

8. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看上方照片)協助您置放行李，介紹完影視系統，詢問飛航轉機資訊後，此時空服員開始送餐服務，因為您當天胃腸不舒服，因此向空服員表示您要選擇吃豬排飯，以免造成胃腸的負擔，但空服員表示當天的豬排飯比較多客人選，目前只剩下魚排飯。因此，您就勉為其難的拿了魚排飯，也勉強吃了一半，之後就感到腸胃不適頻頻跑廁所，就算亂流來時也還在廁所內，而空服員並未發現您身體不適。

9. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：
非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好
10. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：
非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好
11. 性別：男 女
12. 近三年內搭乘過國際班機經驗：無 一次 兩次 三次以上
13. 大部分的人覺得您長的？
非常不好看 不好看 有點不好看 普通 有點好看 不錯 非常好看
14. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？
男性 女性 無差別 皆適合
15. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？
男性 女性 無差別 皆適合
16. 請問您認為哪種國籍的空服員比較能夠提供優質的服務品質？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
17. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
18. 您認為空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？
外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合
19. 您比較「期望」由何種外貌的空服員來替您服務？
外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合
20. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？
男性 女性 無差別 皆適合
21. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
22. 請問前面所陳述的五個劇情，在真實度上您的意見為何？
非常不真實 不真實 部分不真實 普通真實
部分真實 真實 非常真實
23. 針對上述的五個劇情，您將自己想像成劇中的搭乘飛機的乘客，您的容易度為何？
非常不真實 不真實 部分不真實 普通真實
部分真實 真實 非常真實
24. 請問若是台灣籍航空聘用不同國籍之空服員，以下何國籍之空服員對服務有加分或是減分的作用？
- | | | | |
|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 加分(請在 <input type="checkbox"/> 擇一打勾) | <input type="checkbox"/> 日本籍 | <input type="checkbox"/> 東南亞籍 | <input type="checkbox"/> 歐美籍 |
| 減分(請在 <input type="checkbox"/> 擇一打勾) | <input type="checkbox"/> 日本籍 | <input type="checkbox"/> 東南亞籍 | <input type="checkbox"/> 歐美籍 |

J. 不好的情境/外貌出色/女性/泰國籍

論文名稱：空服產業服務品質之研究-刻板印象為調節變項

親愛的同學您好：非常感謝您撥出時間參與回答我的論文問卷，本研究是一份學術性質的論文研究，為了解旅客對於空服員服務品質情境之服務品質知覺的程度，所有的資料僅單純作為學術研究使用。在作答前，**請務必先看空服員照片仔細閱讀劇情後作答，並填寫個人資料**，煩請您耐心填答，感謝您的配合。

銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

指導教授：張軒瑄 博士

研究生：洪麗智

劇情一：

您與朋友搭飛機，登機時替您服務的空服員(請看右方照片)穿著不合宜的外套，髮型雜亂，制服有污漬，裙襬下方有脫線與皺褶，與其他空服員在廚房聊天時，講話大聲刺耳，為您指引座位時卻面無表情，您座位上的置物櫃已滿，未協助您找位置放您的行李。



1. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到:

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

2. 您對於此航空公司的整體服務品質感到:

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情二：

您與朋友搭飛機，您想看報紙及雜誌，空服員(請看右方照片)過了一會兒後才過來表示，沒有今日報紙給您觀看，而雜誌只剩您不想看的過期雜誌，您想要聽音樂，卻發現只有您座位前的椅袋無放置耳機，您向空服員索取耳機，過了很久空服員才拿過來，同時您想知道影視系統的操作方法，空服員卻說影視系統很容易操作，請您先自行觀看系統說明書，但您使用影視系統時卻頻頻當機，按了服務鈴請空服員重設系統，卻按了三次，等了許久才有人理會，空服員表示機器壞掉，願意協助您更換位子，但該位子離您朋友甚遠，且該座位兩邊都有別的旅客。換了座位後，好不容易能夠看電影，請空服員推薦電影觀看，機上影視系統的电影卻都是去年上映過的舊電影，而電影觀看後也不如空服員推薦的好看。

3. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到:

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

4. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情三：

您與朋友搭飛機，空服員(請看上方照片)在機上執行飲料服務時，要您自行看飲料車上的飲料種類，在遞送飲料給您的同時，因為您咳嗽了，跟空服員表示有點冷，希望能喝杯溫開水，但空服員依然給您加了冰塊的冷飲，事後您再次提醒才換成溫開水；此外，您向空服員索取毛毯時，空服員告訴您，機上毛毯已經發完，要您穿上外套自行保暖；在遞送飲料的過程中，由於您的飲料不小心而灑了出來，空服員在您按服務鈴後，過了一會兒才只拿一張濕紙巾讓您自行擦拭，未幫您整理擦拭好桌面，也沒有再重新提供一杯飲料供您飲用。

5. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

6. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情四：

您與朋友搭飛機，在飛行途中，您想詢問空服員(請看上方照片)飛機降落的确切時間、目的地的天氣與您降落後轉機的相關資訊，但空服員卻建議您可以留意飛機螢幕中所提供的飛航資訊，並告知您快降落時，外籍機長會透過英文廣播提供降落目的地的天氣，請您屆時可自行留意此訊息。至於您所提問的所有轉機資訊，空服員表示這不是他的工作範圍，所有資訊不太清楚，建議乘客下飛機後自行詢問機場地勤或是觀看資訊看板。

7. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

8. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：

非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好

劇情五：

您與朋友兩人搭飛機，空服員(請看上方照片)協助您置放行李，介紹完影視系統，詢問飛航轉機資訊後，此時空服員開始送餐服務，因為您當天胃腸不舒服，因此向空服員表示您要選擇吃豬排飯，以免造成胃腸的負擔，但空服員表示當天的豬排飯比較多客人選，目前只剩下魚排飯。因此，您就勉為其難的拿了魚排飯，也勉強吃了一半，之後就感到腸胃不適頻頻跑廁所，就算亂流來時也還在廁所內，而空服員並未發現您身體不適。

9. 您對於這位空服員為您服務時的服務品質感到：
非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好
10. 您對於此航空公司的整體服務品質感到：
非常差 有點差 差 普通 好 有點好 非常好
11. 性別：男 女
12. 近三年內搭乘過國際班機經驗：無 一次 兩次 三次以上
13. 大部分的人覺得您長的？
非常不好看 不好看 有點不好看 普通 有點好看 不錯 非常好看
14. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？
男性 女性 無差別 皆適合
15. 您認為空服員比較適合哪種性別的人來擔任？
男性 女性 無差別 皆適合
16. 請問您認為哪種國籍的空服員比較能夠提供優質的服務品質？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
17. 請問您下列哪種人比較適合從事空服員的工作？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
18. 您認為空服員比較適合哪種外貌的人來擔任？
外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合
19. 您比較「期望」由何種外貌的空服員來替您服務？
外貌較出色者 外貌較普通者 無差別 皆適合
20. 您比較「期望」由何種性別的空服員來替您服務？
男性 女性 無差別 皆適合
21. 您比較「期望」由何種國籍的空服員來替您服務？
台灣籍 日本籍 泰國籍 無差別 皆適合
22. 請問前面所陳述的五個劇情，在真實度上您的意見為何？
非常不真實 不真實 部分不真實 普通真實
部分真實 真實 非常真實
23. 針對上述的五個劇情，您將自己想像成劇中的搭乘飛機的乘客，您的容易度為何？
非常不真實 不真實 部分不真實 普通真實
部分真實 真實 非常真實
24. 請問若是台灣籍航空聘用不同國籍之空服員，以下何國籍之空服員對服務有加分或是減分的作用？
- | | | | |
|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 加分(請在 <input type="checkbox"/> 擇一打勾) | <input type="checkbox"/> 日本籍 | <input type="checkbox"/> 東南亞籍 | <input type="checkbox"/> 歐美籍 |
| 減分(請在 <input type="checkbox"/> 擇一打勾) | <input type="checkbox"/> 日本籍 | <input type="checkbox"/> 東南亞籍 | <input type="checkbox"/> 歐美籍 |