

服務品質管理預警系統之建構與應用：以臺北松山機場為例(101年7月)

陳正雄, 林淑萍, 詹雅慧

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

摘要

近年來國內交通運輸版圖因為高速鐵路通車產生劇烈變化，尤以航空市場更為顯著。

日前多家航空公司已積極轉向經營國際航線以增加載客率，因此如何提昇機場之服務品質

成為機場開拓並維持新服務市場之關鍵議題。藉此，本研究以旅客需求為基礎，融合

管理循環之概念，結合價值缺口分析技術(VGA) 以及重要- 績效分析法，以及服務品質

預警模式(SQWM)，進而發展出建構服務品質管理預警模式(SQWS)，以協助管理者持續

地監控服務品質指標之執行成效，並藉此擬定改善服務缺失之具體策略。本研究透過

便利抽樣法回收323 份有效問卷，根據VGA 分析結果顯示，22 項服務品質缺失項目分

別隸屬於互動性、安全性、通關效率以及舒適性構面。臺北松山機場地位的轉型的確會影

響旅客對於機場服務品質之認知，因此本研究針對上述高預警程度之服務品質指標進行

SQWM 分析，以提供管理者作為擬定服務品質改善策略時之重要參考依據。

關鍵字：機場、服務缺失、服務品質預警模式(SQWM)、重要- 績效分析法(IPA)