

# 國內組織危機管理文化之探討

李開慧、高儷華

## 摘要

根據台灣飛行安全基金會 (Flight Safety Foundation-Taiwan, FSF-Taiwan) 2006 年的統計資料顯示，國籍航空客艙異常事件是逐年增加的。而國際航協 (International Air Transport Association, IATA) 的調查亦指出，航空公司客艙組員的職業災害率高居各部門之首。鑑於目前國內外相關文獻中，尚未有應用在航空公司客艙安全之研究，而安全文化被認為是衡量安全績效的重要指標，因此本研究彙整過去文獻，發展出一套量測客艙安全文化之問卷，來探討台灣國籍航空客艙安全文化之現況。透過驗證性因素分析方法，萃取出影響客艙安全文化的主要因素構面；經使用 ANOVA 分析後發現，不同背景的客艙組員對於安全文化主要因素構面的認知，有顯著性差異。此外，本研究結果可以提供航空公司在安全管理的策略研擬以及改善客艙安全之參考。

**關鍵字：**客艙安全、安全文化、客艙安全文化、安全績效、客艙安全績效。

李開慧：中華航空公司 空服員 ([kcatherinelee@gmail.com](mailto:kcatherinelee@gmail.com))。高儷華：中原大學會計學系 副教授。

© 2020 Crisis Management Society, Taiwan, R.O.C. Manuscript received October, 12, 2005; accepted August, 16, 2006.

DOI: 10.6459/JCM.201909\_17(1).XXXX

## 1 前言

自 911 恐怖攻擊事件以來，世界經濟不景氣、SARS、禽流感、廉價航空迅速崛起市場以及油價持續的高漲，都造成了航空業前所未有的衝擊與危機。航空公司為了提升競爭能力，無不致力於改善安全，除了飛航安全外，客艙安

全 (Cabin Safety) 也日益受到重視。近年來台灣交通部民用航空局 (Civil Aeronautics Administration-Taiwan, CAA-Taiwan) 藉著法規的嚴修與稽核，也嚴格的責成國內民航業者依照民航法規來執行客艙安全規定。然而，台灣飛行安全基金會 (Flight Safety Foundation-Taiwan, FSF-Taiwan) 2006 年的統計資料指出，各航空公司客艙異常事件和客艙組員受傷人數比率，從 2001 年到 2005 年是逐年遞增的，並未發現有顯著的進步 [1]。國際航協 (International Air Transport Association, IATA) 的安全資料亦顯示，客艙組員的職業災害發生率是高居航空公司各部門之首 [2]，因此客艙安全仍有極大的努力空間。回顧過去的文獻發現，安全文化被認為是衡量安全績效的指標，安全文化問卷調查被認為是有效測量安全的方法，以及辨識與改善安全的重要工具 [3,4]。鑑於目前國內外相關文獻中，尚未有應用在航空公司客艙安全之研究，因此以台灣四家主要的國籍航空公司的客艙組員做為研究對象，對客艙安全文化進行研究。

## 2 文獻回顧

### 1.1 Cheese 理論

Reason 以每一片起司代表著各種不同層級的預防措施，每一次失誤發生時，潛在的危險因子就會突破這一道預防措施，當所有的預防措施皆無法防止錯誤發生時，許多片起司的空隙正好形成串連關係，而光線就會完全穿過，顯示安全管理失效，事故發生，如圖 1 所示 [5]。因此安全管理在防範措施上應設法降低組織各層面所發生的錯誤，以期降低事故的產生。

如果四片起司代表不同的個人、組織不同的層

級或風險管理的機制，只要各自的疏失不是正巧發生連鎖效應，不幸的事件就不會發生。只要有一個層級或個人能發揮應有的功能，把自身的漏洞加以填補，便能主動發揮防禦功效。

表 1：四組溝通面向

Grammatical Competence	words and rules
Sociolinguistic Competence	appropriateness
Discourse Competence	coherence
Strategic Competence	strategies when communication starts to fail

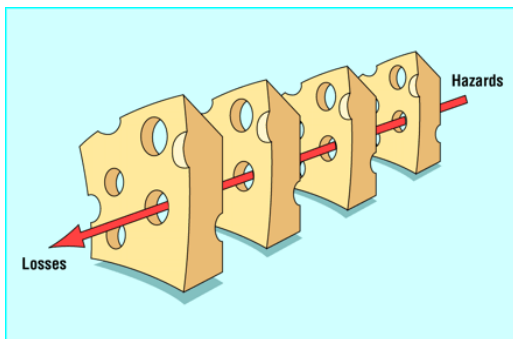


圖 1：The Swiss Cheese Model  
資料來源：Reason [5]

### 3 結論與建議

#### 1.2 結論

#### 1.3 建議

### 4 誌謝

### 5 參考文獻

1. 何雍慶、林美珠 (2007). “電子商務顧客網路購物知覺價值因果關係之研究-以國內大專生為例,” 顧客滿意學刊, 3(1), 61-96. (中文期刊格式)

2. 王心靈、王承宗、簡錫新 (2009). “危機處理策略之研析,” 2009(第七屆)危機管理學術研討會, 台南, 527-540. (中文研討會格式)
3. 黃芳銘 (2004). 社會科學統計方法學：結構方程模式, 五南, 台北, 220-224. (中文書籍格式)
4. 竺嘉德(2004). “緊急應變管理,” 2009年10月21日, 取自 <http://www.cmst.org.tw/seminar/ER.html> (中文網頁格式)
5. Feldman, J. M. (1998). “Speaking with one voice,” Air Transport World, 35(11), 42-51. (英文期刊格式)
6. Orasanu, J., Davison, J. and Fischer, U. (1997). “What did he say? Culture and language barriers to efficient communication in global aviation,” in Proc. International Symposium on Aviation Psychology, USA, 673-678. (英文研討會格式)
7. Savignon, S. J. (1983). Communicative competence: Theory and classroom practice, Addison-Wesley, USA, 350-362. (英文書籍格式)
8. Grohol, J. M. (2009). “When the Earth Moves,” Retrieved Oct. 13, 2009, from <http://www.cmst.com/menu.html> (英文網頁格式)
9. NTSB (1977). Aircraft Accident Report: Tenerife, Canary Islands, Mar. 3, 1977, National Transportation Safety Board, Washington, D.C., USA. (英文報告格式)

※ 文中參考文獻請以 [1], [2] 依出現時序標示。

# Using Perception Surveys to Assess Airline Cabin Safety Culture

K. H. Lee and L. H. Kao

## **ABSTRACT**

*A number of recent highly publicized cabin incidents in the airline industry has highlighted the need for airline operators to be more proactive in identifying key factors of cabin safety. Based on the literature, safety culture is the leading indicator of safety performance, which in turn can ultimately affect the success of safety management. In this study, a survey was conducted via random sampling among four major Taiwan national airlines to assess cabin crewmembers' perceptions on safety culture. A valid response rate of 89.29% was obtained, and various statistical analyses were utilized for data analysis. Results indicated that different cabin crew backgrounds resulted in different perceptions on most safety culture factors. Overall, findings suggest Taiwanese airlines need to continue to better understand cabin safety culture, where the areas of management commitment, work environment, accident investigation and safety management system remain with substantial room for improvement.*

**KEYWORDS:** *Cabin safety; Safety culture; Cabin safety culture; Safety performance; Cabin safety performance.*

Ms. Lee is a flight attendant with China Airlines ([kcatherinelee@gmail.com](mailto:kcatherinelee@gmail.com)). Associate Professor Kao is in the Department of Accounting, Chung Yuan Christian University, Taiwan.

© 2020 Crisis Management Society, Taiwan, R.O.C. Manuscript received October 12, 2005; accepted August 16, 2006.

DOI: 10.6459/JCM.201909\_17(1).XXXX