

表1. 民用航空局各航空站旅客滿意度評分排名

96 年 5 月

		整體滿意度 評分		航空站服務台 人員之服務態 度		旅客登機前的 安全檢查		行李通關速度 及托運服務		航空站廁所清 潔程度		航空站環境整 潔及美化綠化		航空站服務設施 (如提款機、郵局) 及候機室空間之設 計		航空站內引導 指標或動線安 排		航空公司飛機 準點情形		航空站內廣播 系統的內容及 清楚程度性		航空站飛航資訊 看板顯示到離站 時間之準確性		航空站與候車 處之距離		旅客搭車路徑 規劃		總 樣 本 數
		排名	評分	排名	評分	排名	評分	排名	評分	排名	評分	排名	評分	排名	評分	排名	評分	排名	評分	排名	評分	排名	評分	排名	評分	排名	評分	
總平均		--	3.40	--	3.60	--	3.46	--	3.43	--	3.46	--	3.39	--	3.34	--	3.36	--	3.32	--	3.45	--	3.43	--	3.31		3.27	800
1	台北航空站	8	3.30	10	3.38	8	3.33	9	3.31	10	3.29	7	3.28	6	3.34	5	3.29	6	3.24	7	3.39	7	3.34	8	3.19	6	3.20	100
2	桃園航空站	10	3.27	8	3.51	10	3.32	7	3.39	8	3.32	10	3.13	10	3.16	7	3.23	9	3.22	9	3.30	5	3.37	10	3.14	8	3.12	160
	第一航廈		3.24		3.48		3.36		3.42		3.26		3.02		3.08		3.20		3.21		3.29		3.31		3.12		3.08	100
	第二航廈		3.33		3.55		3.25		3.34		3.42		3.32		3.31		3.29		3.24		3.33		3.47		3.17		3.21	60
3	高雄航空站	6	3.33	6	3.58	9	3.32	10	3.25	5	3.52	6	3.38	7	3.31	8	3.23	8	3.23	5	3.42	8	3.31	6	3.25	7	3.19	120
	國際航廈		3.31		3.68		3.38		3.27		3.40		3.30		3.22		3.22		3.22		3.38		3.30		3.17		3.14	50
	國內航廈		3.35		3.51		3.29		3.23		3.60		3.43		3.37		3.23		3.24		3.44		3.32		3.31		3.24	70
4	花蓮航空站	5	3.40	5	3.68	5	3.52	4	3.47	4	3.53	5	3.45	5	3.38	9	3.22	4	3.28	8	3.33	6	3.36	5	3.33	5	3.25	60
5	馬公航空站	1	3.75	1	3.87	1	3.82	2	3.70	9	3.30	1	3.80	1	3.78	1	3.82	1	3.82	1	3.87	2	3.78	1	3.73	1	3.75	60
6	台南航空站	4	3.45	7	3.56	6	3.43	6	3.39	3	3.60	4	3.57	3	3.44	4	3.48	5	3.27	4	3.45	4	3.43	4	3.41	4	3.36	60
7	台東航空站	3	3.63	4	3.73	3	3.70	3	3.68	1	3.72	2	3.77	2	3.45	3	3.53	3	3.48	2	3.70	3	3.63	2	3.58	2	3.56	60
8	台中航空站	9	3.28	9	3.42	7	3.36	8	3.32	5	3.52	8	3.23	8	3.26	6	3.27	7	3.24	10	3.18	9	3.31	6	3.25	10	3.03	60
9	金門航空站	7	3.32	3	3.77	4	3.58	5	3.45	7	3.40	8	3.23	9	3.22	10	3.22	10	3.03	5	3.42	10	3.17	9	3.19	9	3.12	60
10	嘉義航空站	2	3.65	1	3.87	2	3.73	1	3.71	1	3.72	3	3.63	4	3.42	2	3.63	2	3.65	2	3.70	1	3.80	3	3.45	3	3.45	60

* 評分= [很滿意人數(a₁)*4 + 還算滿意人數(a₂)*3 + 不太滿意人數(a₃)*2 + 很不滿意人數(a₄)*1] / (a₁+a₂+a₃+a₄)。

製表日期：96 年 5 月 29 日