

7. 台東航空站旅客滿意度調查統計表

95 年 5 月

滿意度及評分 項 目		滿意度人數 (人)					滿意度分布 (%)						有效樣本數* (a ₁ +a ₂ +a ₃ +a ₄)	評分**
		很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	不知道／ 無意見	滿意度 (A)+(B)	很滿意(A)	還算滿意 (B)	不太滿意	很不滿意	不知道／ 無意見		
1	航空站服務台人員之服務態度	39	20	0	0	1	98.33	65.00	33.33	0.00	0.00	1.67	59	3.66
2	旅客登機前的安全檢查	30	28	0	0	2	96.67	50.00	46.67	0.00	0.00	3.33	58	3.52
3	行李通關速度及托運服務	32	22	4	0	2	90.00	53.33	36.67	6.67	0.00	3.33	58	3.48
4	航空站廁所清潔程度	32	23	4	1	0	91.67	53.33	38.33	6.67	1.67	0.00	60	3.43
5	航空站環境整潔及美化綠化	30	27	3	0	0	95.00	50.00	45.00	5.00	0.00	0.00	60	3.45
6	航空站服務設施(如提款機、郵局)及候機室空間之設計	30	25	2	2	1	91.67	50.00	41.67	3.33	3.33	1.67	59	3.41
7	航空站內引導指標或動線安排	27	29	3	0	1	93.33	45.00	48.33	5.00	0.00	1.67	59	3.41
8	航空公司飛機準點情形	19	31	7	1	2	83.33	31.67	51.67	11.67	1.67	3.33	58	3.17
9	航空站內廣播系統的內容及清楚程度性	26	29	3	0	2	91.67	43.33	48.33	5.00	0.00	3.33	58	3.40
10	航空站飛航資訊看板顯示到離站時間之準確性	25	24	6	3	2	81.67	41.67	40.00	10.00	5.00	3.33	58	3.22
11	航空站與候車處之距離	30	26	0	1	3	93.33	50.00	43.33	0.00	1.67	5.00	57	3.49
12	旅客搭車路徑規劃	28	23	2	0	7	85.00	46.67	38.33	3.33	0.00	11.67	53	3.49
	合 計	348	307	34	8	23								
	整體滿意人數 (%)	90.97%								總樣本數：		60	平均評分	3.43

* 有效樣本數定義為將總樣本數扣除回答"不知道/無意見"之樣本數

** 評分= (a₁*4 +a₂*3 +a₃*2 +a₄*1)／ (a₁+a₂+a₃+a₄) 。