

9. 台東航空站旅客滿意度調查統計表

97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	50	20	0	0	0	100.00	71.43	28.57	0.00	0.00	0.00	70	3.71
2	航空公司服務人員態度	48	21	1	0	0	98.57	68.57	30.00	1.43	0.00	0.00	70	3.67
3	登機前安全檢查人員態度	36	33	0	0	1	98.57	51.43	47.14	0.00	0.00	1.43	69	3.52
4	行李通關速度及托運服務	41	27	0	0	2	97.14	58.57	38.57	0.00	0.00	2.86	68	3.60
5	航空站洗手間清潔舒適度	55	15	0	0	0	100.00	78.57	21.43	0.00	0.00	0.00	70	3.79
6	航空站環境整潔及美化綠化	53	15	2	0	0	97.14	75.71	21.43	2.86	0.00	0.00	70	3.73
7	各項服務設施(如育嬰室及商業性服務設施)便利性	40	26	3	0	1	94.29	57.14	37.14	4.29	0.00	1.43	69	3.54
8	航空站導引指標清楚易懂	40	24	4	2	0	91.43	57.14	34.29	5.71	2.86	0.00	70	3.46
9	航空站內廣播系統清晰度	43	24	3	0	0	95.71	61.43	34.29	4.29	0.00	0.00	70	3.57
10	航空公司飛機準點情形	29	37	1	2	1	94.29	41.43	52.86	1.43	2.86	1.43	69	3.35
11	航空站飛航資訊看板顯示清楚與即時性	32	31	7	0	0	90.00	45.71	44.29	10.00	0.00	0.00	70	3.36
12	機場聯外交通(搭車、停車)便利性	13	37	14	5	1	71.43	18.57	52.86	20.00	7.14	1.43	69	2.84
合 計		480	310	35	9	6								
整體滿意人數(%)		94.05%											總樣本數： 70	平均評分 3.51

* 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)。

製表日期：97年5月31日