

表8. 臺東航空站旅客滿意度調查統計表

98年4月

滿意度 項 目		滿意度人數(人)					滿意度分布(%)					
		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	54	16	0	0	0	100.00	77.14	22.86	0.00	0.00	0.00
2	航空公司服務人員態度	44	25	1	0	0	98.57	62.86	35.71	1.43	0.00	0.00
3	登機前安全檢查人員態度	39	26	1	0	4	92.86	55.71	37.14	1.43	0.00	5.71
4	行李通關速度及托運服務	37	24	3	0	6	87.14	52.86	34.29	4.29	0.00	8.57
5	航空站洗手間清潔舒適度	56	13	1	0	0	98.57	80.00	18.57	1.43	0.00	0.00
6	航空站環境整潔及美化綠化	55	14	1	0	0	98.57	78.57	20.00	1.43	0.00	0.00
7	各項服務設施(如育嬰室及商業性服務設施)便利性	44	21	3	0	2	92.86	62.86	30.00	4.29	0.00	2.86
8	航空站導引指標清楚易懂	40	28	2	0	0	97.14	57.14	40.00	2.86	0.00	0.00
9	航空站內廣播系統清晰度	35	32	2	1	0	95.71	50.00	45.71	2.86	1.43	0.00
10	航空公司飛機準點情形	37	27	2	1	3	91.43	52.86	38.57	2.86	1.43	4.29
11	航空站飛航資訊看板顯示清楚與即時性	42	22	6	0	0	91.43	60.00	31.43	8.57	0.00	0.00
12	機場聯外交通(搭車、停車)便利性	24	26	14	4	2	71.43	34.29	37.14	20.00	5.71	2.86
	合 計	507	274	36	6	17						
	整體滿意人數(%)	92.98%									總樣本數:	70

製表日期：98年5月11日