

表7. 臺東航空站各項設施及服務項目滿意度

100年5月

| 項 | 目 | 滿意度 | | | | | 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 | 102 | 47 | 0 | 0 | 1 | 99.33% | 68.00% | 31.33% | 0.00% | 0.00% | 0.67% |
| 2 | 航空站航空公司櫃台服務人員態度 | 82 | 65 | 2 | 0 | 1 | 98.00% | 54.67% | 43.33% | 1.33% | 0.00% | 0.67% |
| 3 | 登機前安全檢查人員態度 | 77 | 63 | 2 | 0 | 6 | 94.59% | 52.03% | 42.57% | 1.35% | 0.00% | 4.05% |
| 4 | 登機前安全檢查徹不徹底及安全與安心程度 | 72 | 68 | 1 | 0 | 7 | 94.59% | 48.65% | 45.95% | 0.68% | 0.00% | 4.73% |
| 5 | 行李通關速度及託運服務 | 79 | 61 | 2 | 0 | 7 | 93.96% | 53.02% | 40.94% | 1.34% | 0.00% | 4.70% |
| 6 | 航空站洗手間清潔舒適度 | 102 | 46 | 1 | 0 | 1 | 98.67% | 68.00% | 30.67% | 0.67% | 0.00% | 0.67% |
| 7 | 航空站環境整潔及美化綠化 | 97 | 51 | 1 | 0 | 0 | 99.33% | 65.10% | 34.23% | 0.67% | 0.00% | 0.00% |
| 8 | 各項服務設施(如哺乳室、行李推車、匯兌處、提款機、商店等)便利性 | 70 | 68 | 4 | 1 | 6 | 92.62% | 46.98% | 45.64% | 2.68% | 0.67% | 4.03% |
| 9 | 航空站內餐飲服務(含餐飲多樣性、便利性、服務態度、環境及餐飲價格) | 43 | 54 | 34 | 8 | 9 | 65.54% | 29.05% | 36.49% | 22.97% | 5.41% | 6.08% |
| 10 | 航空站導引指標清楚易懂 | 69 | 72 | 6 | 1 | 1 | 94.63% | 46.31% | 48.32% | 4.03% | 0.67% | 0.67% |
| 11 | 航空站內廣播系統清晰度 | 79 | 64 | 2 | 2 | 1 | 96.62% | 53.38% | 43.24% | 1.35% | 1.35% | 0.68% |
| 12 | 航空公司飛機準點情形 | 53 | 71 | 19 | 0 | 5 | 83.78% | 35.81% | 47.97% | 12.84% | 0.00% | 3.38% |
| 13 | 航空站飛航資訊看板顯示清楚與即時性 | 68 | 66 | 10 | 2 | 3 | 89.93% | 45.64% | 44.30% | 6.71% | 1.34% | 2.01% |
| 14 | 機場聯外交通(搭車、停車)便利性 | 50 | 65 | 27 | 4 | 4 | 76.67% | 33.33% | 43.33% | 18.00% | 2.67% | 2.67% |
| 航空站整體服務滿意度(獨立問項) | | 72 | 63 | 1 | 1 | 0 | 98.54% | 52.55% | 45.99% | 0.73% | 0.73% | 0.00% |

樣本數：150 人

製表日期：100年6月8日