

表13. 蘭嶼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	29	9	0	0	2	95.00	72.50	22.50	0.00	0.00	5.00
2	航空公司服務人員態度	28	12	0	0	0	100.00	70.00	30.00	0.00	0.00	0.00
3	登機前安全檢查人員態度	28	11	0	0	1	97.50	70.00	27.50	0.00	0.00	2.50
4	行李通關速度及托運服務	29	11	0	0	0	100.00	72.50	27.50	0.00	0.00	0.00
5	航空站洗手間清潔舒適度	20	20	0	0	0	100.00	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00
6	航空站環境整潔及美化綠化	21	18	1	0	0	97.50	52.50	45.00	2.50	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	17	19	1	0	3	90.00	42.50	47.50	2.50	0.00	7.50
8	航空站導引指標清楚易懂	26	14	0	0	0	100.00	65.00	35.00	0.00	0.00	0.00
9	航空站內廣播系統清晰度	25	14	0	0	1	97.50	62.50	35.00	0.00	0.00	2.50
10	航空公司飛機準點情形	22	14	3	0	1	90.00	55.00	35.00	7.50	0.00	2.50
11	航空站飛航資訊看板顯示清楚與即時性	23	14	1	0	2	92.50	57.50	35.00	2.50	0.00	5.00
12	機場聯外交通(搭車、停車)便利性	13	22	3	1	1	87.50	32.50	55.00	7.50	2.50	2.50
	合 計	281	178	9	1	11						
	整體滿意人數(%)	95.63%									總樣本數:	40

製表日期：98年5月11日