

## 14. 蘭嶼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 <sub>1</sub> +a <sub>2</sub> +a <sub>3</sub> +a <sub>4</sub> )	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	16	20	4	0	0	90.00	40.00	50.00	10.00	0.00	0.00	40	3.30
2	航空公司服務人員態度	18	19	3	0	0	92.50	45.00	47.50	7.50	0.00	0.00	40	3.38
3	登機前安全檢查人員態度	19	17	3	0	1	90.00	47.50	42.50	7.50	0.00	2.50	39	3.41
4	行李通關速度及托運服務	19	19	2	0	0	95.00	47.50	47.50	5.00	0.00	0.00	40	3.43
5	航空站洗手間清潔舒適度	16	22	2	0	0	95.00	40.00	55.00	5.00	0.00	0.00	40	3.35
6	航空站環境整潔及美化綠化	17	18	5	0	0	87.50	42.50	45.00	12.50	0.00	0.00	40	3.30
7	各項服務設施(如育嬰室及商業性服務設施)便利性	9	19	8	1	3	70.00	22.50	47.50	20.00	2.50	7.50	37	2.97
8	航空站導引指標清楚易懂	16	21	3	0	0	92.50	40.00	52.50	7.50	0.00	0.00	40	3.33
9	航空站內廣播系統清晰度	19	17	3	0	1	90.00	47.50	42.50	7.50	0.00	2.50	39	3.41
10	航空公司飛機準點情形	12	23	4	0	1	87.50	30.00	57.50	10.00	0.00	2.50	39	3.21
11	航空站飛航資訊看板顯示清楚與即時性	17	15	6	0	2	80.00	42.50	37.50	15.00	0.00	5.00	38	3.29
12	機場聯外交通(搭車、停車)便利性	9	20	7	3	1	72.50	22.50	50.00	17.50	7.50	2.50	39	2.90
合 計		187	230	50	4	9								
整體滿意人數(%)		86.88%											總樣本數： 40	平均評分 3.27

\* 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=(a<sub>1</sub>\*4+a<sub>2</sub>\*3+a<sub>3</sub>\*2+a<sub>4</sub>\*1)/(a<sub>1</sub>+a<sub>2</sub>+a<sub>3</sub>+a<sub>4</sub>)。

製表日期：97年5月31日