

飛航服務總臺 112 年度 服務滿意度調查報告

委託單位：交通部民用航空局飛航服務總臺

調查單位：全方位市場調查有限公司

中華民國 112 年 7 月

目 錄

摘要.....	11
第一章 調查背景及目的.....	28
第二章 調查過程與方法.....	30
第三章 資料處理及分析方法.....	32
第四章 問卷回收及樣本特性分析	38
第五章 調查結果.....	44
第一部分 機師問卷.....	46
第一節 飛航管制.....	46
壹、航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形.....	46
貳、航管單位管制員發話速度之適中性.....	49
參、航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性.....	52
肆、當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務.....	55
伍、當您提出請求時，航管人員即時處置之情形.....	58
陸、本總臺提供之 DCL 服務.....	60
柒、航管單位管制員提供相關航情之即時性.....	62
捌、「飛航管制」服務整體滿意度.....	64
玖、機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因.....	67
第二節 航空氣象.....	69
壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊.....	69
貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊.....	72
參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊.....	75
肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊.....	78
伍、總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊.....	81
陸、航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊.....	84
柒、航空氣象資訊 APP 服務.....	87
捌、「航空氣象」服務整體滿意度.....	90
玖、機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因.....	93
第三節 助航通訊.....	96
壹、目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性.....	96

貳、臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	99
參、臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	102
肆、桃機公司所提供之助航燈光的妥善情形	105
伍、軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形	108
陸、總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	111
柒、「助航通訊」服務整體滿意度	114
捌、機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因	117
第四節 整體滿意度	120
壹、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度	120
貳、IPA 分析(重要度-滿意度模型分析)	123
第二部分 簽派員問卷	126
第一節 飛航情報	126
壹、航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	126
貳、AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	129
參、AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	131
肆、AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	134
伍、AES 提供之航行警示圖	136
陸、AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能	139
柒、飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	142
捌、飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	144
玖、飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	147
拾、「飛航情報」服務整體滿意度	150
拾壹、簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因	153
第二節 航空氣象	154
壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	154
貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊	157
參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	160
肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊	163
伍、總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	166
陸、總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	169

柒、航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊.....	172
捌、航空氣象資訊 APP 服務.....	175
玖、「航空氣象」服務整體滿意度.....	178
拾、簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因.....	181
第三節 整體滿意度.....	182
壹、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度.....	182
貳、IPA 分析(重要度-滿意度模型分析).....	185
第三部分 彙整分析.....	188
第六章 結論與建議.....	206
附錄一 簡單百分比.....	210
附錄二 信效度分析.....	220
附錄三 問卷.....	229
附錄四 統計表.....	237

表目錄

表 1 機師對「飛航管制」各項服務的期望	11
表 2 機師對「飛航管制」各項服務的感受	12
表 3 機師對「飛航管制」感受與期望之服務品質缺口	13
表 4 機師對「航空氣象」各項服務的期望	14
表 5 機師對「航空氣象」各項服務的感受	15
表 6 機師對「航空氣象」感受與期望之服務品質缺口	16
表 7 機師對「助航通訊」各項服務的期望	17
表 8 機師對「助航通訊」各項服務的感受	18
表 9 機師對「助航通訊」感受與期望之服務品質缺口	18
表 10 機師對「飛航服務整體表現」滿意度	19
表 11 機師 IPA 分析(重要度—滿意度模型分析).....	20
表 12 簽派員對「飛航情報」各項服務的期望	21
表 13 簽派員對「飛航情報」各項服務的感受	22
表 14 簽派員對「飛航情報」感受與期望之服務品質缺口	23
表 15 簽派員對「航空氣象」各項服務的期望	24
表 16 簽派員對「航空氣象」各項服務的感受	25
表 17 簽派員對「航空氣象」感受與期望之服務品質缺口	26
表 18 簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度	26
表 19 簽派員 IPA 分析(重要度—滿意度模型分析).....	27
表 2-1 調查對象與最少有效樣本數	30
表 4-1 有效問卷回卷情形統計	38
表 4-2-1 機師樣本結構—按航空類別分	39
表 4-2-2 機師樣本結構—按航空公司分	39
表 4-2-3 機師樣本結構—按服務航線分	40
表 4-2-4 機師樣本結構—按性別分	40
表 4-2-5 機師樣本結構—按服務年資分	40
表 4-2-6 機師樣本結構—按受訪者國籍分	41
表 4-2-7 機師樣本結構—按去年是否參加調查分	41
表 4-2-8 簽派員樣本結構—按航空類別分	41
表 4-2-9 簽派員樣本結構—按航空公司分	42
表 4-2-10 簽派員樣本結構—按性別分	42
表 4-2-11 簽派員樣本結構—按服務年資分	43
表 4-2-12 簽派員樣本結構—按去年是否參加調查分	43

表 5-1-1-1-1	航管單位管制員提供服務時，使用專業術語之情形—按機師屬性分	47
表 5-1-1-1-2	航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形—按年度別分	48
表 5-1-1-2-1	航管單位管制員發話速度之適中性—按機師屬性分.....	50
表 5-1-1-2-2	航管單位管制員發話速度之適中性—按年度別分	51
表 5-1-1-3-1	航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性—按機師屬性分.....	53
表 5-1-1-3-2	航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性—按年度別分.....	54
表 5-1-1-4-1	當宣告機上有病患或緊急情況時，航管提供之服務—按機師屬性分	56
表 5-1-1-4-2	當宣告機上有病患或緊急情況時，航管提供之服務—按年度別分....	57
表 5-1-1-5-1	當您提出請求時，航管人員即時處置之情形—按機師屬性分.....	59
表 5-1-1-6-1	本總臺提供之 DCL 服務—按機師屬性分	61
表 5-1-1-7-1	航管單位管制員提供相關航情之即時性—按機師屬性分.....	63
表 5-1-1-8-1	「飛航管制」服務整體滿意度—按機師屬性分	65
表 5-1-1-8-2	「飛航管制」服務整體滿意度—按年度別分	66
表 5-1-1-9-1	機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因	67
表 5-1-2-1-1	軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按機師屬性分.....	70
表 5-1-2-1-2	軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按年度別分.....	71
表 5-1-2-2-1	軍方氣象單位所提供機場預報資訊—按機師屬性分.....	73
表 5-1-2-2-2	軍方氣象單位所提供機場預報資訊—按年度別分.....	74
表 5-1-2-3-1	總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按機師屬性分.....	76
表 5-1-2-3-2	總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按年度別分.....	77
表 5-1-2-4-1	總臺氣象單位所提供機場預報資訊—按機師屬性分.....	79
表 5-1-2-4-2	總臺氣象單位所提供機場預報資訊—按年度別分.....	80
表 5-1-2-5-1	總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按機師屬性分.....	82
表 5-1-2-5-2	總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按年度別分.....	83
表 5-1-2-6-1	航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區提供資訊—按機師屬性分	85
表 5-1-2-6-2	航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊—按年度別分	86
表 5-1-2-7-1	航空氣象資訊 APP 服務—按機師屬性分	88
表 5-1-2-7-2	航空氣象資訊 APP 服務—按年度別分	89
表 5-1-2-8-1	「航空氣象」服務整體滿意度—按機師屬性分	91
表 5-1-2-8-2	「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分	92
表 5-1-2-9-1	機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因	93
表 5-1-3-1-1	目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性—按機師屬性分.....	97
表 5-1-3-1-2	目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性—按年度別分.....	98
表 5-1-3-2-1	臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度—按機師屬性分.....	100
表 5-1-3-2-2	臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度—按年度別分.....	101

表 5-1-3-3-1 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性—按機師屬性分	103
表 5-1-3-3-2 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性—按年度別分	104
表 5-1-3-4-1 桃機公司所提供之機場助航燈光的妥善情形—按機師屬性分	106
表 5-1-3-4-2 桃機公司所提供之機場助航燈光的妥善情形—按年度別分	107
表 5-1-3-5-1 軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形—按機師屬性分	109
表 5-1-3-5-2 軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形—按年度別分	110
表 5-1-3-6-1 總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形—按機師屬性分	112
表 5-1-3-6-2 總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形—按年度別分	113
表 5-1-3-7-1 「助航通訊」服務整體滿意度—按機師屬性分	115
表 5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度—按年度別分	116
表 5-1-3-8-1 機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因	117
表 5-1-4-1-1 各類飛航服務整體滿意度—按機師屬性分	121
表 5-1-4-1-2 各類飛航服務整體滿意度—按年度別分	122
表 5-1-4-2-1 各面向服務重要度及滿意評分	123
表 5-1-4-2-2 機師重要度-滿意度模型分析	125
表 5-2-1-1-1 AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能—按簽派員屬性分	127
表 5-2-1-1-2 AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能—按年度別分	128
表 5-2-1-2-1 AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能—按簽派員屬性分	130
表 5-2-1-3-1 AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能—按簽派員屬性分	132
表 5-2-1-3-2 AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能—按年度別分	133
表 5-2-1-4-1 AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能—按簽派員屬性分	135
表 5-2-1-5-1 AES 提供之航行警示圖—按簽派員屬性分	137
表 5-2-1-5-2 AES 提供之航行警示圖—按年度別分	138
表 5-2-1-6-1 AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能—按簽派員屬性分	140
表 5-2-1-6-2 AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能—按年度別分	141
表 5-2-1-7-1 飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務—按簽派員屬性分	143
表 5-2-1-8-1 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務—按簽派員屬性分	145
表 5-2-1-8-2 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務—按年度別分	146
表 5-2-1-9-1 飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務—按簽派員屬性分	148
表 5-2-1-9-2 飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務—按年度別分	149
表 5-2-1-10-1 「飛航情報」服務整體滿意度—按簽派員屬性分	151
表 5-2-1-10-2 「飛航情報」服務整體滿意度—按年度別分	152
表 5-2-1-11 簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因	153
表 5-2-2-1-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按簽派員屬性分	155

表 5-2-2-1-2 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按年度別分.....	156
表 5-2-2-2-1 軍方氣象單位所提供機場預報資訊—按簽派員屬性分.....	158
表 5-2-2-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊—按年度別分.....	159
表 5-2-2-3-1 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按簽派員屬性分.....	161
表 5-2-2-3-2 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按年度別分.....	162
表 5-2-2-4-1 總臺氣象單位所提供機場預報資訊—按簽派員屬性分.....	164
表 5-2-2-4-2 總臺氣象單位所提供機場預報資訊—按年度別分.....	165
表 5-2-2-5-1 總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按簽派員屬性分..	167
表 5-2-2-5-2 總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按年度別分.....	168
表 5-2-2-6-1 總臺氣象單位所提供之颱風警報服務—按簽派員屬性分.....	170
表 5-2-2-6-2 總臺氣象單位所提供之颱風警報服務—按年度別分.....	171
表 5-2-2-7-1 航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊—按簽派員屬性分 ..	173
表 5-2-2-7-2 航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊—按年度別分	174
表 5-2-2-8-1 航空氣象資訊 APP 服務—按簽派員屬性分.....	176
表 5-2-2-8-2 航空氣象資訊 APP 服務—按年度別分.....	177
表 5-2-2-9-1 「航空氣象」服務整體滿意度—按簽派員屬性分.....	179
表 5-2-2-9-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分.....	180
表 5-2-2-10-1 簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因.....	181
表 5-2-3-1-1 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度—按簽派員屬性分.....	183
表 5-2-3-1-2 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度—按年度別分.....	184
表 5-2-3-2-1 各面向服務重要度及滿意評分.....	185
表 5-2-3-2-2 簽派員重要度-滿意度模型分析.....	187
表 5-3-1 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口.....	188
表 5-3-1-1-1 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按性別分.....	189
表 5-3-1-1-2 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按國籍別分.....	190
表 5-3-1-1-3 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按服務年資分.....	191
表 5-3-1-1-4 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按服務航線分.....	192
表 5-3-1-1-5 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按航空類別分.....	193
表 5-3-1-1-6 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按航空公司分.....	194
表 5-3-1-1-7 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按參與調查否分....	195
表 5-3-1-2 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按年度別分.....	196
表 5-3-1-3 機師對總臺、軍方及桃機服務期望、感受及服務品質缺口.....	197
表 5-3-2 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口.....	198
表 5-3-2-1-1 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按性別分.....	199
表 5-3-2-1-2 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按服務年資分....	200

表 5-3-2-1-3 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口－按航空類別分	201
表 5-3-2-1-4 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口－按航空公司分	202
表 5-3-2-1-5 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口－按參與調查否分	203
表 5-3-2-2 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口－按年度別分	204
表 5-3-2-3 簽派員對總臺及軍方服務期望、感受及服務品質缺口	205
表 5-3-3 機師與簽派員對總臺航空氣象服務期望、感受及服務品質缺口	205
表 A-1 調查題目問句內容－機師問卷	221
表 A-2 信度分析結果(重要度)－機師問項	222
表 A-3 信度分析結果(滿意度)－機師問卷	223
表 A-4 滿意度量表之效度分析結果－機師問卷	224
表 A-5 調查題目問句內容－簽派員問卷	225
表 A-6 信度分析結果(重要度)－簽派員問卷	226
表 A-7 信度分析結果(滿意度)－簽派員問卷	227
表 A-8 滿意度量表之效度分析結果－簽派員問卷	228

圖目錄

圖 1-1 100 年~111 年起降架次	28
圖 5-1-1-1 航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	46
圖 5-1-1-2 航管單位管制員發話速度之適中性	49
圖 5-1-1-3 航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	52
圖 5-1-1-4 當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	55
圖 5-1-1-5 當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	58
圖 5-1-1-6 本總臺提供之 DCL 服務.....	60
圖 5-1-1-7 航管單位管制員提供相關航情之即時性	62
圖 5-1-1-8-1 「飛航管制」服務整體滿意度	64
圖 5-1-1-8-2 「飛航管制」服務整體滿意度—按年度別分	66
圖 5-1-2-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	69
圖 5-1-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊	72
圖 5-1-2-3 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	75
圖 5-1-2-4 總臺氣象單位所提供機場預報資訊	78
圖 5-1-2-5 總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	81
圖 5-1-2-6 航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	84
圖 5-1-2-7 航空氣象資訊 APP 服務	87
圖 5-1-2-8-1 「航空氣象」服務整體滿意度	90
圖 5-1-2-8-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分	92
圖 5-1-3-1 目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	96
圖 5-1-3-2 臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	99
圖 5-1-3-3 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	102
圖 5-1-3-4 桃機公司所提供之機場助航燈光的妥善情形	105
圖 5-1-3-5 軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形	108
圖 5-1-3-6 總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	111
圖 5-1-3-7-1 「助航通訊」服務整體滿意度	114
圖 5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度—按年度別分	116
圖 5-1-4-1-1 各類飛航服務整體滿意度	120
圖 5-1-4-1-2 各類飛航服務整體滿意度—按年度別分	122
圖 5-1-4-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型	123
圖 5-1-4-2-2 機師重要度-滿意度模型	124
圖 5-2-1-1 航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	126
圖 5-2-1-2 AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	129

圖 5-2-1-3 AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	131
圖 5-2-1-4 AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	134
圖 5-2-1-5 AES 提供之航行警示圖	136
圖 5-2-1-6 AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能	139
圖 5-2-1-7 飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務 ..	142
圖 5-2-1-8 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	144
圖 5-2-1-9 飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	147
圖 5-2-1-10 「飛航情報」服務整體滿意度	150
圖 5-2-1-10-1 「飛航情報」服務整體滿意度－按年度別分	152
圖 5-2-2-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	154
圖 5-2-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊	157
圖 5-2-2-3 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	160
圖 5-2-2-4 總臺氣象單位所提供機場預報資訊	163
圖 5-2-2-5 總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	166
圖 5-2-2-6 總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	169
圖 5-2-2-7 航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	172
圖 5-2-2-8 航空氣象資訊 APP 服務	175
圖 5-2-2-9 「航空氣象」服務整體滿意度	178
圖 5-2-2-9-1 「航空氣象」服務整體滿意度－按年度別分	180
圖 5-2-3-1 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度	182
圖 5-2-3-1-1 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度－按年度別分	184
圖 5-2-3-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型	185
圖 5-2-3-2-2 簽派員重要度-滿意度模型	186

摘要

交通部民用航空局飛航服務總臺(以下簡稱「總臺」)為瞭解航空公司機師及簽派員對總臺飛航服務之評價以提供未來服務改善之參據，特辦理「112 年度服務滿意度問卷調查」。本調查係委託全方位市場調查公司於 112 年 3 月 20 日至 5 月 12 日針對過去一年接受總臺提供飛航服務的相關航空業者(含國籍民用航空運輸業與普通航空業)機師及簽派員進行問卷調查，調查方式以留置問卷為主，輔以網路調查。本次調查成功訪問 575 位航空公司機師及 119 位簽派員，在 95%信心水準下，抽樣誤差分別在 $\pm 3.7\%$ 及 $\pm 5.9\%$ 以內。謹將調查重要統計結果陳述如后：

第一部分 機師問卷

壹、飛航管制

一、期望

從總臺提供飛航管制 7 項服務來看，機師的期望很高，皆有 91.0%以上認為服務是重要的；就評分而言，各項服務皆介於 4.45~4.78 分之間，近滿分 5 分。無論從重要度或評分來看，機師對「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」皆最高，對「本總臺提供之 DCL 服務」皆相對最低。

今(112)年與 111 年比較來看，「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」、「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性」、「當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務」的重要度皆顯著低於去年調查，「航管單位管制員發話速度之適中性」、「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性」重要評分亦顯著低於去年調查。

表 1 機師對「飛航管制」各項服務的期望

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	重要度(%)				重要評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	重 要	99.6	97.6	-2.0	*	4.81	4.78	-0.03	
	普 通	0.4	2.4	+2.0					
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	重 要	98.7	97.4	-1.3		4.75	4.66	-0.09	*
	普 通	1.3	2.6	+1.3					
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	重 要	98.9	96.7	-2.2	*	4.72	4.65	-0.07	*
	普 通	1.1	3.3	+2.2					
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	重 要	99.0	96.9	-2.1	*	4.76	4.74	-0.02	
	普 通	1.0	3.1	+2.1					
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

表 1 機師對「飛航管制」各項服務的期望(續)

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	重要度(%)				重要評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	重 要	-	97.3	-					
	普 通	-	2.7	-		-	4.66	-	
	不 重 要	-	0.0	-					
A6.本總臺提供之 DCL 服務	重 要	-	91.0	-					
	普 通	-	8.8	-		-	4.45	-	
	不 重 要	-	0.2	-					
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	重 要	-	96.0	-					
	普 通	-	3.8	-		-	4.56	-	
	不 重 要	-	0.2	-					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

二、感受

從總臺提供飛航管制 7 項服務來看，機師的滿意度介於 84.1%~91.5%；就評分而言，各項服務皆介於 4.17~4.36 分之間。無論從滿意度或評分來看，機師對「本總臺提供之 DCL 服務」皆最高，對「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性」皆相對最低。今(112)年與 111 年比較來看，除今年新增的 3 項服務問項外，其他 4 項服務的滿意度及滿意評分皆顯著低於去年調查。

從總臺過去一年「飛航管制」整體服務來看，機師有 92.7%滿意，評分 4.23 分。今(112)年與 111 年比較來看，滿意度下降 1.7 個百分點，普通上升 1.2 個百分點，不滿意度上升 0.5 個百分點；評分下降 0.20 分。近 2 年調查滿意評分在統計上有顯著差異。

表 2 機師對「飛航管制」各項服務的感受

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	滿意度(%)				滿意評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	滿 意	95.5	89.0	-6.5					
	普 通	4.3	10.1	+5.8	*	4.45	4.21	-0.24	*
	不 滿 意	0.2	0.9	+0.7					
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	滿 意	92.6	86.9	-5.7					
	普 通	6.7	12.3	+5.6	*	4.39	4.19	-0.20	*
	不 滿 意	0.7	0.9	+0.2					
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	滿 意	93.5	84.1	-9.4					
	普 通	6.4	15.0	+8.6	*	4.34	4.17	-0.17	*
	不 滿 意	0.2	0.9	+0.7					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

表 2 機師對「飛航管制」各項服務的感受(續)

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	滿意度(%)				滿意評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	滿意	93.8	84.8	-9.0					
	普通	6.2	14.9	+8.7	*	4.39	4.25	-0.14	*
	不滿意	0.0	0.2	+0.2					
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	滿意	-	86.0	-					
	普通	-	13.4	-		-	4.19	-	
	不滿意	-	0.5	-					
A6.本總臺提供之 DCL 服務	滿意	-	91.5	-					
	普通	-	8.1	-		-	4.36	-	
	不滿意	-	0.4	-					
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	滿意	-	86.2	-					
	普通	-	13.5	-		-	4.20	-	
	不滿意	-	0.3	-					
A8.「飛航管制」整體服務滿意度	滿意	94.4	92.7	-1.7					
	普通	5.1	6.3	+1.2		4.43	4.23	-0.20	*
	不滿意	0.5	1.0	+0.5					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

三、服務品質缺口(感受與期望的落差)

雖然機師對於總臺提供飛航管制 7 項服務有高滿意度但期望更高，也因此機師對於各項服務滿意度皆低於期望，皆有 0.09~0.57 分的服務品質缺口，以「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」缺口最大，而以「本總臺提供之 DCL 服務」缺口最小。

今(112)年與 111 年比較來看，除今年新增的 3 項服務問項外，機師對於總臺提供飛航管制其他 4 項服務的服務品質缺口皆大於去年，且皆與去年調查有顯著差異，其中以「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」缺口擴大最多。

表 3 機師對「飛航管制」感受與期望之服務品質缺口

單位：分

服務項目	111 年			112 年			2 年比較	
	重要 評分 (1)	滿意 評分 (2)	差距 a =(2)-(1)	重要 評分 (3)	滿意 評分 (4)	差距 b =(4)-(3)	缺口 差距 =(b)-(a)	t 檢定
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	4.81	4.45	-0.36	4.78	4.21	-0.57	-0.21	*
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	4.75	4.39	-0.36	4.66	4.19	-0.47	-0.11	*

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

表 3 機師對「飛航管制」感受與期望之服務品質缺口(續)

單位：分

服務項目	111 年			112 年			2 年比較	
	重要 評分 (1)	滿意 評分 (2)	差距 a =(2)-(1)	重要 評分 (3)	滿意 評分 (4)	差距 b =(4)-(3)	缺口 差距 =(b)-(a)	t 檢定
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	4.72	4.34	-0.38	4.65	4.17	-0.48	-0.10	*
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	4.76	4.39	-0.37	4.74	4.25	-0.49	-0.12	*
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	-	-	-	4.66	4.19	-0.47	-	
A6.本總臺提供之 DCL 服務	-	-	-	4.45	4.36	-0.09	-	
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	-	-	-	4.56	4.20	-0.36	-	

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

貳、航空氣象

一、期望

從總臺提供航空氣象 5 項服務來看，機師的期望很高，皆有 87.0%以上認為服務是重要的；就評分而言，各項服務皆介於 4.41~4.65 分之間。從重要度或評分來看，重要度以「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」最高，評分以「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊」最高，而「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」的重要度及評分皆相對最低。

今(112)年與 111 年比較來看，「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」的重要度顯著低於去年調查，「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」重要評分亦顯著低於去年調查。

表 4 機師對「航空氣象」各項服務的期望

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	重要度(%)				重要評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	重 要	97.0	95.8	-1.2					
	普 通	2.8	4.0	+1.2		4.68	4.65	-0.03	
	不 重 要	0.2	0.2	0.0					
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重 要	97.2	96.0	-1.2					
	普 通	2.6	4.0	+1.4		4.66	4.64	-0.02	
	不 重 要	0.2	0.0	-0.2					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

表 4 機師對「航空氣象」各項服務的期望(續)

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	重要度(%)				重要評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊 (SIGMET/AIRMET)	重 要	98.2	97.5	-0.7					
	普 通	1.8	2.5	+0.7		4.71	4.64	-0.07	*
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	重 要	92.9	87.0	-5.9					
	普 通	6.7	12.4	+5.7	*	4.40	4.41	+0.01	
	不 重 要	0.4	0.6	+0.2					
B7.航空氣象資訊 APP 服務	重 要	88.7	87.8	-0.9					
	普 通	10.9	10.8	-0.1		4.37	4.42	+0.05	
	不 重 要	0.4	1.4	+1.0					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

二、感受

從總臺提供航空氣象 5 項服務來看，機師的滿意度介於 72.7%~ 83.7%；就評分而言，各項服務皆介於 3.97~4.17 分之間。從滿意度或評分來看，機師對「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊」皆最高，對「航空氣象資訊 APP 服務」皆相對最低。今(112)年與 111 年比較來看，各項服務的滿意度及滿意評分皆顯著低於去年調查。

從總臺過去一年「航空氣象」整體服務來看，機師有 89.2%滿意，評分 4.20 分。今(112)年與 111 年比較來看，滿意度下降 5.6 個百分點，普通上升 5.7 個百分點，不滿意度下降 0.2 個百分點；評分下降 0.18 分。近 2 年調查在統計上有顯著差異。

表 5 機師對「航空氣象」各項服務的感受

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	滿意度(%)				滿意評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告 (METAR/SPECI)資訊	滿 意	89.8	83.7	-6.1					
	普 通	10.0	15.8	+5.8	*	4.33	4.17	-0.16	*
	不 滿 意	0.2	0.5	+0.3					
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿 意	90.6	83.1	-7.5					
	普 通	9.2	15.1	+5.9	*	4.33	4.14	-0.19	*
	不 滿 意	0.2	1.8	+1.6					
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊 (SIGMET/AIRMET)	滿 意	91.8	83.5	-8.3					
	普 通	7.8	15.8	+8.0	*	4.31	4.16	-0.15	*
	不 滿 意	0.4	0.7	+0.3					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

表 5 機師對「航空氣象」各項服務的感受(續)

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	滿意度(%)				滿意評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	滿意	87.1	76.1	-11.0					
	普通	11.7	22.1	+10.4	*	4.18	4.02	-0.16	*
	不滿意	1.2	1.8	+0.6					
B7.航空氣象資訊 APP 服務	滿意	81.9	72.7	-9.2					
	普通	16.3	24.8	+8.5	*	4.09	3.97	-0.12	*
	不滿意	1.8	2.6	+0.8					
B8.「航空氣象」整體服務滿意度	滿意	94.8	89.2	-5.6					
	普通	4.7	10.4	+5.7	*	4.38	4.20	-0.18	*
	不滿意	0.5	0.3	-0.2					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

三、服務品質缺口(感受與期望的落差)

雖然機師對於總臺提供航空氣象 5 項服務有高滿意度但期望更高，也因此機師對於各項服務滿意度皆低於期望，皆有 0.39~0.50 分的服務品質缺口，以「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」缺口最大，而以「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」缺口最小。

今(112)年與 111 年比較來看，機師對於總臺提供航空氣象 5 項服務的服務品質缺口皆大於去年，且皆與去年調查有顯著差異。

表 6 機師對「航空氣象」感受與期望之服務品質缺口

單位：分

服務項目	111 年			112 年			2 年比較	
	重要 評分 (1)	滿意 評分 (2)	差距 a =(2)-(1)	重要 評分 (3)	滿意 評分 (4)	差距 b =(4)-(3)	缺口 差距 =(b)-(a)	t 檢定
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	4.68	4.33	-0.35	4.65	4.17	-0.48	-0.13	*
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.66	4.33	-0.33	4.64	4.14	-0.50	-0.17	*
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊 (SIGMET/AIRMET)	4.71	4.31	-0.40	4.64	4.16	-0.48	-0.08	*
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	4.40	4.18	-0.22	4.41	4.02	-0.39	-0.17	*
B7.航空氣象資訊 APP 服務	4.37	4.09	-0.28	4.42	3.97	-0.45	-0.17	*

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

參、助航通訊

一、期望

從總臺提供助航通訊 4 項服務來看，機師的期望很高，皆有 85.7% 以上認為服務是重要的；就評分而言，各項服務皆介於 4.37~4.80 分之間。從重要度或評分來看，重要度以「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」最高，評分以「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」最高，而「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」皆相對最低。

今(112)年與 111 年比較來看，「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」、「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」重要評分皆顯著低於去年調查。

表 7 機師對「助航通訊」各項服務的期望

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	重要度(%)				重要評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
C1. 目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	重 要	98.7	97.6	-1.1					
	普 通	1.1	2.4	+1.3		4.86	4.80	-0.06	*
	不 重 要	0.2	0.0	-0.2					
C2. 臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	重 要	99.1	97.9	-1.2					
	普 通	0.9	2.1	+1.2		4.82	4.74	-0.08	*
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
C3. 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	重 要	87.7	85.7	-2.0					
	普 通	10.8	12.3	+1.5		4.44	4.37	-0.07	
	不 重 要	1.5	2.0	+0.5					
C6. 總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	重 要	94.1	92.0	-2.1					
	普 通	5.7	7.8	+2.1		4.59	4.55	-0.04	
	不 重 要	0.2	0.2	0.0					

註：*表示在 95% 的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

二、感受

從總臺提供助航通訊 4 項服務來看，機師的滿意度介於 71.9%~85.8%；就評分而言，各項服務皆介於 3.82~4.20 分之間。無論從滿意度或評分來看，機師對「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」皆最高，對「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」皆相對最低。今(112)年與 111 年比較來看，各項服務的滿意度及滿意評分皆顯著低於去年調查。

從總臺過去一年「助航通訊」整體服務來看，機師有 89.9% 滿意，評分 4.19 分。今(112)年與 111 年比較來看，滿意度下降 4.1 個百分點，普通上升 4.3 個百分點，不滿意度下降 0.2 個百分點；評分下降 0.19 分。近 2 年調查在統計上有顯著差異。

表 8 機師對「助航通訊」各項服務的感受

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	滿意度(%)				滿意評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	滿意	80.7	71.9	-8.8	*	4.10	3.82	-0.28	*
	普通	10.5	17.1	+6.6					
	不滿意	8.9	11.0	+2.1					
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	滿意	92.0	85.8	-6.2	*	4.37	4.20	-0.17	*
	普通	7.4	12.8	+5.4					
	不滿意	0.5	1.4	+0.9					
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	滿意	88.0	78.3	-9.7	*	4.31	4.09	-0.22	*
	普通	11.8	21.5	+9.7					
	不滿意	0.2	0.2	0.0					
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	滿意	85.2	76.6	-8.6	*	4.15	4.03	-0.12	*
	普通	14.6	21.9	+7.3					
	不滿意	0.2	1.5	+1.3					
C7.「助航通訊」整體服務滿意度	滿意	94.0	89.9	-4.1	*	4.38	4.19	-0.19	*
	普通	5.8	10.1	+4.3					
	不滿意	0.2	0.0	-0.2					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

三、服務品質缺口(感受與期望的落差)

雖然機師對於總臺提供助航通訊 4 項服務有高滿意度但期望更高，也因此機師對於各項服務滿意度皆低於期望，皆有 0.28~0.98 分的服務品質缺口，以「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」缺口最大，而以「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」缺口最小。

今(112)年與 111 年比較來看，機師對於總臺提供助航通訊 4 項服務的感受與期望的服務品質缺口皆大於去年；除「總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形」外，其他 3 項服務的服務品質缺口皆與去年調查有顯著差異。

表 9 機師對「助航通訊」感受與期望之服務品質缺口

單位：分

服務項目	111 年			112 年			2 年比較	
	重要 評分 (1)	滿意 評分 (2)	差距 a =(2)-(1)	重要 評分 (3)	滿意 評分 (4)	差距 b =(4)-(3)	缺口 差距 =(b)-(a)	t 檢定
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	4.86	4.10	-0.76	4.80	3.82	-0.98	-0.22	*
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	4.82	4.37	-0.45	4.74	4.20	-0.54	-0.09	*

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

表 9 機師對「助航通訊」感受與期望之服務品質缺口(續)

單位：分

服務項目	111 年			112 年			2 年比較	
	重要 評分 (1)	滿意 評分 (2)	差距 a =(2)-(1)	重要 評分 (3)	滿意 評分 (4)	差距 b =(4)-(3)	缺口 差距 =(b)-(a)	t 檢定
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	4.44	4.31	-0.13	4.37	4.09	-0.28	-0.15	*
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	4.59	4.15	-0.44	4.55	4.03	-0.52	-0.08	

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

肆、飛航服務整體滿意度

從總臺提供飛航管制、航空氣象及助航通訊的整體服務來看，機師的滿意度介於 89.2% ~ 92.7%；就評分而言，各項服務皆介於 4.19~4.23 分之間。無論從滿意度或評分來看，機師對「飛航管制」整體服務皆最高。今(112)年與 111 年比較來看，「航空氣象」及「助航通訊」的整體服務滿意度及滿意評分皆顯著低於去年調查。

從總臺過去一年「飛航服務整體表現」來看，機師有 92.7%滿意，評分 4.21 分。今(112)年與 111 年比較來看，滿意度下降 2.2 個百分點，普通上升 2.6 個百分點，不滿意度下降 0.4 個百分點；評分下降 0.17 分。近 2 年調查滿意評分在統計上有顯著差異。

表 10 機師對「飛航服務整體表現」滿意度

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	滿意度(%)				滿意評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
A8.「飛航管制」整體服務滿意度	滿意	94.4	92.7	-1.7					
	普通	5.1	6.3	+1.2		4.43	4.23	-0.20	*
	不滿意	0.5	1.0	+0.5					
B8.「航空氣象」整體服務滿意度	滿意	94.8	89.2	-5.6					
	普通	4.7	10.4	+5.7	*	4.38	4.20	-0.18	*
	不滿意	0.5	0.3	-0.2					
C7.「助航通訊」整體服務滿意度	滿意	94.0	89.9	-4.1					
	普通	5.8	10.1	+4.3	*	4.38	4.19	-0.19	*
	不滿意	0.2	0.0	-0.2					
D1.總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度	滿意	94.9	92.7	-2.2					
	普通	4.7	7.3	+2.6		4.38	4.21	-0.17	*
	不滿意	0.4	0.0	-0.4					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

伍、IPA 分析(重要度－滿意度模型分析)

IPA 分析中，應針對「優先改善項目」優先改善，其次為「次要改善項目」，針對「優勢項目」持續保持，「維持項目」持續觀察。

IPA 分析發現，落在「優勢區」的項目有 9 項，「優勢區」的項目因滿意度與重要度皆高於平均，是飛航服務的優勢所在，應努力保持高滿意度，維持服務優勢。

而落在「優先改善區」的項目有 1 項：「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

表 11 機師 IPA 分析(重要度－滿意度模型分析)

所在象限	服務項目	重要評分	滿意評分
I、優勢區	A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	4.78	4.21
	A2.航管單位管制員發話速度之適中性	4.66	4.19
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	4.65	4.17
	A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	4.74	4.25
	A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	4.66	4.19
	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	4.65	4.17
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.64	4.14
	B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	4.64	4.16
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	4.74	4.20
II、維持區	A6.本總臺提供之 DCL 服務	4.45	4.36
	A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	4.56	4.20
III、次要改善區	B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	4.41	4.02
	B7.航空氣象資訊 APP 服務	4.42	3.97
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	4.37	4.09
	C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	4.55	4.03
IV、優先改善區	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	4.80	3.82

註：僅針對屬於總臺提供的服務項目進行分析(不包含軍方或桃機公司提供的服務)。

第二部分 簽派員問卷

壹、飛航情報

一、期望

從總臺提供飛航情報 9 項服務來看，簽派員的期望很高，皆有 93.0% 以上認為服務是重要的；就評分而言，各項服務皆介於 4.47~4.79 分之間，近滿分 5 分。無論從重要度或評分來看，簽派員對「航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能」皆最高，對「AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能」皆相對最低。

今(112)年與 111 年比較來看，「AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能」、「AES 提供之航行警示圖」、「AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能」的重要度皆顯著高於去年調查，「AES 提供之航行警示圖」重要評分亦顯著高於去年調查。

表 12 簽派員對「飛航情報」各項服務的期望

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	重要度(%)				重要評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
A1. 航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	重 要	96.5	100.0	+3.5	*	4.75	4.79	+0.04	
	普 通	3.5	0.0	-3.5					
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	重 要	-	93.0	-		-	4.47	-	
	普 通	-	6.1	-					
	不 重 要	-	0.9	-					
A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	重 要	95.6	97.4	+1.8		4.75	4.70	-0.05	
	普 通	3.5	2.6	-0.9					
	不 重 要	0.9	0.0	-0.9					
A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	重 要	-	95.7	-		-	4.56	-	
	普 通	-	4.3	-					
	不 重 要	-	0.0	-					
A5.AES 提供之航行警示圖	重 要	89.5	98.3	+8.8	*	4.54	4.72	+0.18	*
	普 通	9.6	1.7	-7.9					
	不 重 要	0.9	0.0	-0.9					
A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	重 要	94.7	100.0	+5.3	*	4.62	4.64	+0.02	
	普 通	5.3	0.0	-5.3					
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	重 要	-	99.1	-		-	4.69	-	
	普 通	-	0.9	-					
	不 重 要	-	0.0	-					
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	重 要	96.5	98.3	+1.8		4.69	4.70	+0.01	
	普 通	3.5	1.7	-1.8					
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	重 要	93.8	98.3	+4.5		4.65	4.65	0.00	
	普 通	5.3	1.7	-3.6					
	不 重 要	0.9	0.0	-0.9					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

二、感受

從總臺提供飛航情報 9 項服務來看，簽派員的滿意度介於 89.7%~99.2% 之間；就評分而言，各項服務皆介於 4.34~4.55 分之間。從滿意度或評分來看，滿意度以「AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能」最高，評分以「AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能」最高，對「AES 提供之航行警示圖」皆相對最低。今(112)年與 111 年比較來看，各項服務 2 年調查在統計上皆沒有顯著差異。

從總臺過去一年「飛航情報」整體服務來看，簽派員有 99.2% 表示滿意，評分 4.52 分。今(112)年與 111 年比較來看，滿意度上升 3.5 個百分點，普通下降 1.8 個百分點，不滿意度下降 1.7 個百分點；評分上升 0.09 分。近 2 年調查在統計上沒有顯著差異。

表 13 簽派員對「飛航情報」各項服務的感受

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	滿意度(%)				滿意評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
A1. 航空情報服務網站 (AES)提供之飛航計畫 申報及查詢功能	滿意	96.5	99.2	+2.7					
	普通	3.5	0.8	-2.7		4.51	4.51	0.00	
	不滿意	0.0	0.0	0.0					
A2.AES 產製之飛航前簡報 (PIB)查詢功能	滿意	-	96.5	-					
	普通	-	3.5	-		-	4.34	-	
	不滿意	-	0.0	-					
A3.AES 提供之機場飛航公 告場面示意圖查詢、下 載及列印功能	滿意	96.5	97.4	+0.9					
	普通	3.5	0.9	-2.6		4.56	4.55	-0.01	
	不滿意	0.0	1.7	+1.7					
A4.AES 提供之飛航公告、 冰雪公告及火山灰公告 查詢功能	滿意	-	93.2	-					
	普通	-	6.0	-		-	4.35	-	
	不滿意	-	0.9	-					
A5.AES 提供之航行警示圖	滿意	86.8	89.7	+2.9					
	普通	13.2	8.5	-4.7		4.33	4.34	+0.01	
	不滿意	0.0	1.7	+1.7					
A6.AES 產製之飛航文件 (Briefing)及氣象查詢功 能	滿意	92.9	93.9	+1.0					
	普通	6.2	6.1	-0.1		4.42	4.42	0.00	
	不滿意	0.9	0.0	-0.9					
A7.飛航諮詢臺提供之飛航 公告及國際航空情報 (AIP、AIP SUP)諮詢服務	滿意	-	99.1	-					
	普通	-	0.9	-		-	4.49	-	
	不滿意	-	0.0	-					
A8.飛航諮詢臺提供之飛航 計畫諮詢服務	滿意	94.7	97.5	+2.8					
	普通	4.4	1.7	-2.7		4.50	4.50	0.00	
	不滿意	0.9	0.8	-0.1					
A9.飛航諮詢臺提供之飛航 前簡報及氣象諮詢服務	滿意	95.6	95.7	+0.1					
	普通	4.4	3.4	-1.0		4.49	4.51	+0.02	
	不滿意	0.0	0.9	+0.9					
A10.「飛航情報」整體服務 滿意度	滿意	95.7	99.2	+3.5					
	普通	2.6	0.8	-1.8		4.43	4.52	+0.09	
	不滿意	1.7	0.0	-1.7					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

三、服務品質缺口(感受與期望的落差)

雖然簽派員對於總臺提供飛航情報 9 項服務有高滿意度但期望更高，也因此簽派員對於各項服務感受皆低於期望，皆有 0.13~0.38 分的服務品質缺口，以「AES 提供之航行警示圖」缺口最大，而以「AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能」缺口最小。

今(112)年與 111 年比較來看，簽派員對於總臺提供飛航情報多項服務品質缺口與去年調查相近，僅「AES 提供之航行警示圖」服務品質缺口在統計上顯著大於去年調查。

表 14 簽派員對「飛航情報」感受與期望之服務品質缺口

單位：分

服務項目	111 年			112 年			112 年 VS 111 年	
	重要 評分 (1)	滿意 評分 (2)	差距 a =(2)-(1)	重要 評分 (3)	滿意 評分 (4)	差距 b =(4)-(3)	缺口 差距 =(b)-(a)	t 檢定
A1.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	4.75	4.51	-0.24	4.79	4.51	-0.28	-0.04	
A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	-	-	-	4.47	4.34	-0.13	-	
A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	4.75	4.56	-0.19	4.70	4.55	-0.15	+0.04	
A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	-	-	-	4.56	4.35	-0.21	-	
A5.AES 提供之航行警示圖	4.54	4.33	-0.21	4.72	4.34	-0.38	-0.17	*
A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	4.62	4.42	-0.20	4.64	4.42	-0.22	-0.02	
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	-	-	-	4.69	4.49	-0.20	-	
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	4.69	4.50	-0.19	4.70	4.50	-0.20	-0.01	
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	4.65	4.49	-0.16	4.65	4.51	-0.14	+0.02	

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

貳、航空氣象

一、期望

從總臺提供航空氣象 6 項服務來看，簽派員的期望很高，皆有 91.9% 以上認為服務是重要的；就評分而言，各項服務評分介於 4.48~4.77 分之間，近滿分 5 分。無論從重要度或評分來看，簽派員對「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」皆最高，對「航空氣象資訊 APP 服務」皆相對最低。

今(112)年與 111 年比較來看，「總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/ AIRMET)」、「總臺氣象單位所提供之颱風警報服務」、「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」之重要度顯著高於去年調查。

表 15 簽派員對「航空氣象」各項服務的期望

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	重要度(%)				重要評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	重 要	99.1	100.0	+0.9					
	普 通	0.9	0.0	-0.9		4.74	4.75	+0.01	
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重 要	97.4	100.0	+2.6					
	普 通	2.6	0.0	-2.6		4.75	4.77	+0.02	
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/ AIRMET)	重 要	94.8	99.2	+4.4					
	普 通	5.2	0.8	-4.4	*	4.68	4.69	+0.01	
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	重 要	96.5	100.0	+3.5					
	普 通	3.5	0.0	-3.5	*	4.75	4.76	+0.01	
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	重 要	86.5	95.7	+9.2					
	普 通	11.7	4.3	-7.4	*	4.46	4.56	+0.10	
	不 重 要	1.8	0.0	-1.8					
B8.航空氣象資訊 APP 服務	重 要	87.2	91.9	+4.7					
	普 通	12.8	8.1	-4.7		4.44	4.48	+0.04	
	不 重 要	0.0	0.0	0.0					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

二、感受

從總臺提供航空氣象 6 項服務來看，簽派員的滿意度介於 82.0%~94.9% 之間；就評分而言，各項服務皆介於 4.19~4.46 分之間。無論從滿意度或評分來看，簽派員對「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」皆最高，對「航空氣象資訊 APP 服務」皆相對最低。今(112)年與 111 年比較來看，各項服務 2 年調查在統計上皆沒有顯著差異。

從總臺過去一年「航空氣象」整體服務來看，簽派員有 97.5% 表示滿意，評分 4.43 分。今(112)年與 111 年比較來看，滿意度上升 0.9 個百分點，普通下降 0.9 個百分點，不滿意度維持不變；評分上升 0.01 分。近 2 年調查在統計上沒有顯著差異。

表 16 簽派員對「航空氣象」各項服務的感受

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	滿意度(%)				滿意評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	滿意	92.2	94.9	+2.7					
	普通	7.8	5.1	-2.7		4.37	4.46	+0.09	
	不滿意	0.0	0.0	0.0					
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意	94.7	91.5	-3.2					
	普通	4.4	6.8	+2.4		4.40	4.42	+0.02	
	不滿意	0.9	1.7	+0.8					
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/ AIRMET)	滿意	90.4	93.3	+2.9					
	普通	9.6	6.7	-2.9		4.32	4.42	+0.10	
	不滿意	0.0	0.0	0.0					
B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	滿意	93.9	94.9	+1.0					
	普通	6.1	5.1	-1.0		4.39	4.45	+0.06	
	不滿意	0.0	0.0	0.0					
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	滿意	88.3	89.6	+1.3					
	普通	11.7	10.4	-1.3		4.23	4.32	+0.09	
	不滿意	0.0	0.0	0.0					
B8.航空氣象資訊 APP 服務	滿意	83.5	82.0	-1.5					
	普通	16.5	16.2	-0.3		4.17	4.19	+0.02	
	不滿意	0.0	1.8	+1.8					
B9.「航空氣象」整體服務滿意度	滿意	96.6	97.5	+0.9					
	普通	3.4	2.5	-0.9		4.42	4.43	+0.01	
	不滿意	0.0	0.0	0.0					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

三、服務品質缺口(感受與期望的落差)

雖然簽派員對於總臺提供航空氣象 6 項服務有高滿意度但期望更高，也因此簽派員對於各項服務滿意度皆低於期望，皆有 0.24~0.35 分的服務品質缺口，以「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」缺口最大，而以「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」缺口最小。

今(112)年與 111 年比較來看，簽派員對於總臺提供航空氣象 6 項服務的服務品質缺口，近 2 年調查在統計上沒有顯著差異。

表 17 簽派員對「航空氣象」感受與期望之服務品質缺口

單位：分

服務項目	111 年			112 年			2 年比較	
	重要 評分 (1)	滿意 評分 (2)	差距 a =(2)-(1)	重要 評分 (3)	滿意 評分 (4)	差距 b =(4)-(3)	缺口 差距 =(b)-(a)	t 檢定
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	4.74	4.37	-0.37	4.75	4.46	-0.29	+0.08	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.75	4.40	-0.35	4.77	4.42	-0.35	0.00	
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.68	4.32	-0.36	4.69	4.42	-0.27	+0.09	
B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	4.75	4.39	-0.36	4.76	4.45	-0.31	+0.05	
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	4.46	4.23	-0.23	4.56	4.32	-0.24	-0.01	
B8.航空氣象資訊 APP 服務	4.44	4.17	-0.27	4.48	4.19	-0.29	-0.02	

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

參、飛航服務整體滿意度

從總臺提供飛航情報及航空氣象的整體服務來看，簽派員的滿意度介於 97.5%~99.2%；就評分而言，各項服務皆介於 4.43~4.52 分之間。簽派員對「飛航情報」的整體服務滿意度或評分皆較高。今(112)年與 111 年比較來看，「飛航情報」及「航空氣象」整體滿意度及滿意評分在統計上皆沒有顯著差異。

從總臺過去一年的「飛航服務整體表現」來看，簽派員有 98.3%表示滿意，評分 4.49 分。今(112)年與 111 年比較來看，滿意度上升 0.9 個百分點，普通下降 0.9 個百分點，不滿意度維持不變；評分上升 0.09 分。近 2 年調查在統計上沒有顯著差異。

表 18 簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度

單位：%；百分點；分

服務項目	選項	滿意度(%)				滿意評分(分)			
		111 年 (a)	112 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	111 年 (c)	112 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
A10.「飛航情報」整體服務滿意度	滿意	95.7	99.2	+3.5					
	普通	2.6	0.8	-1.8		4.43	4.52	+0.09	
	不滿意	1.7	0.0	-1.7					
B9.「航空氣象」整體服務滿意度	滿意	96.6	97.5	+0.9					
	普通	3.4	2.5	-0.9		4.42	4.43	+0.01	
	不滿意	0.0	0.0	0.0					
C1.總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度	滿意	97.4	98.3	+0.9					
	普通	2.6	1.7	-0.9		4.38	4.49	+0.09	
	不滿意	0.0	0.0	+0.0					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

肆、IPA 分析(重要度－滿意度模型分析)

IPA 分析中，應針對「優先改善項目」優先改善，其次為「次要改善項目」，針對「優勢項目」持續保持，「維持項目」持續觀察。

IPA 分析發現，落在「優勢區」的項目有 7 項，「優勢區」的項目因滿意度與重要度皆高於平均，是飛航服務的優勢所在，應努力保持高滿意度，維持服務優勢。

而落在「優先改善區」的項目有 2 項：「AES 提供之航行警示圖」及「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

表 19 簽派員 IPA 分析(重要度－滿意度模型分析)

所在象限	服務項目	重要評分	滿意評分
I、優勢區	A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	4.79	4.51
	A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	4.70	4.55
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	4.69	4.49
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	4.70	4.50
	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	4.75	4.46
	B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	4.69	4.42
	B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	4.76	4.45
II、維持區	A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	4.64	4.42
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	4.65	4.51
III、次要改善區	A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	4.47	4.34
	A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	4.56	4.35
	B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	4.56	4.32
	B8.航空氣象資訊 APP 服務	4.48	4.19
IV、優先改善區	A5.AES 提供之航行警示圖	4.72	4.34
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.77	4.42

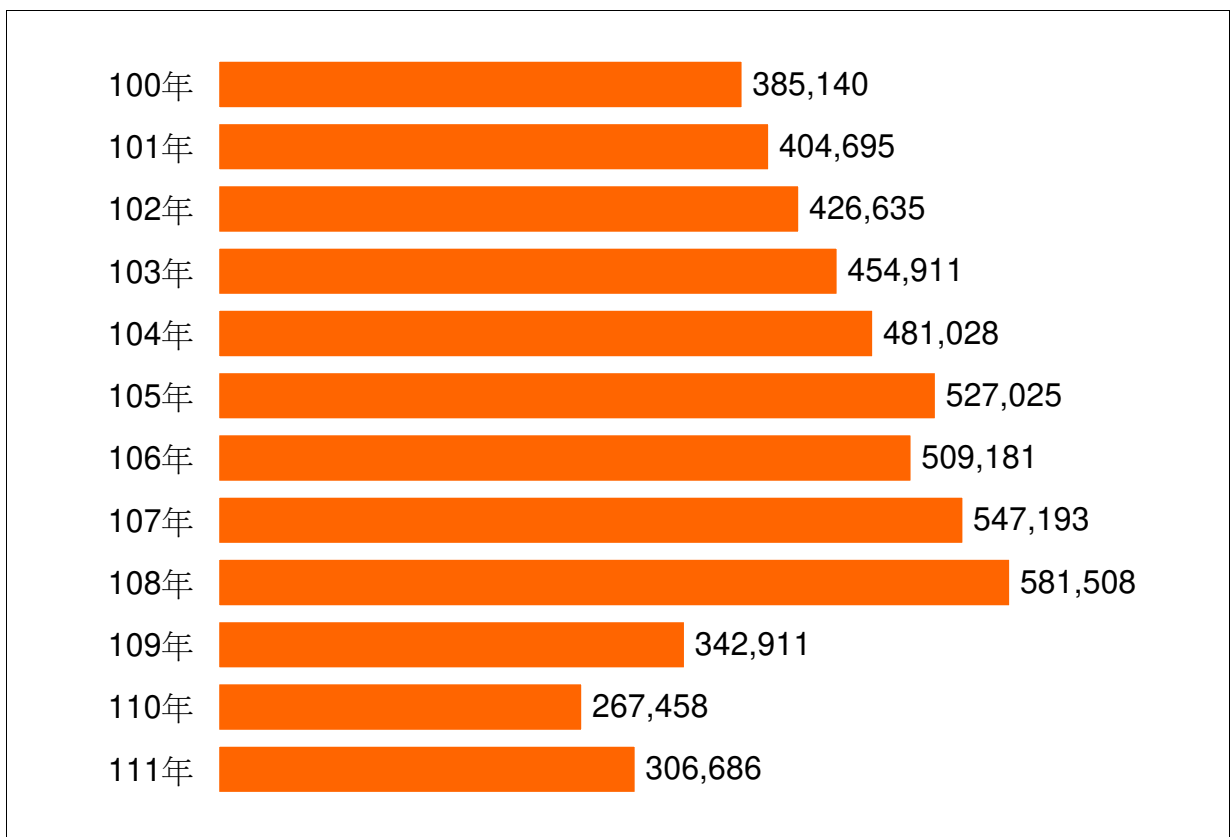
註：僅針對屬於總臺提供的服務項目進行分析(不包含軍方提供的服務)。

第一章 調查背景及目的

壹、調查背景

在我國特殊的地理條件背景下，以及國際全球化的影響，航空運輸被視為我國經濟發展的關鍵之一，良好的航空運輸有助於我國觀光旅遊與國際貿易蓬勃發展。觀察 100 年至 111 年我國起降架次，至 108 年的起降架次已高達 58 萬架次；但 109 年起受新冠肺炎疫情影響，運量明顯下滑，109-111 年每年起降架次皆低於 35 萬。111 年 10 月國境陸續開放解封，運量也逐漸回升，112 年 1-4 月之累計航運量已超過 12 萬架次。

近年，交通部民用航空局投入多項飛航服務建設，其成效卓越有目共睹，不論是飛航架次、飛航安全、服務品質、基礎建設或人員培訓等，每年都有持續地進步。其中，總臺提供之服務對提升飛航安全品質而言，其重要性不容小覷。



資料來源：交通部民用航空局

圖1-1 100年~111年起降架次

為提高我國飛航服務品質，加強飛航服務工作，總臺逐年度持續辦理滿意度調查與服務提升計畫。本年度計畫期望藉由量化調查瞭解服務對象(機師與簽派員)對於總臺服務之滿意度，以及不滿意背後所隱藏的問題或原因，並追蹤滿意度變化，提升總臺之飛航服務品質。

貳、調查目的

本研究依據總臺歷年滿意度調查問卷及結果為基礎，經討論修改後研擬整合性的服務品質提升調查與研究，針對調查結果進行統計分析，以瞭解總臺的服務對象(航空公司之機師及簽派員)對於總臺提供服務之滿意度，以及服務需求等相關意見，作為持續改善與提升服務品質之參考，更希望能研擬積極導入「追求顧客滿意」之組織文化，並作為未來發展政策擬定之依據。

本研究之主要目的及預期成果包括如下：

- (一)瞭解機師/簽派員對各項服務評量指標的重要度。
- (二)瞭解機師/簽派員對各項服務評量指標的滿意度。
- (三)瞭解機師/簽派員對各項服務評量指標的重要度及滿意度之間是否有落差(服務品質缺口)。
- (四)瞭解不同屬性機師/簽派員對各項服務評量指標的看法是否有顯著差異。
- (五)瞭解歷年機師/簽派員對各項服務評量指標的看法。
- (六)瞭解機師/簽派員對各項服務評量指標的重要度－滿意度模型分布。
- (七)瞭解機師/簽派員對各項服務之回饋意見。

第二章 調查過程與方法

壹、專案名稱

112 年度飛航服務總臺服務滿意度調查案。

貳、計畫目的

根據以往總臺滿意度調查工作並藉由本次滿意度調查，進行滿意度績效統計分析，更為深入瞭解服務對象之想法與需求，作為總臺未來持續改善與提升服務品質之參考。

參、調查對象與最少有效樣本數

參與總臺提供飛航服務等相關業務之航空業者（含國籍民用航空運輸業與普通航空業）機師 510 份與簽派員 100 份，合計至少 610 份。

必要調查對象應完成份數如下表(下表未列名之普通航空業者，如漢翔、天際、詮華、安捷航空公司等仍為調查對象，僅不列為本案絕對必要取得有效調查問卷之對象)：

表 2-1 調查對象與最少有效樣本數

航空公司名稱	機師(含中、外籍機師)	簽派員
中華航空公司	211	25
長榮航空公司	222	36
立榮航空公司	18	6
華信航空公司	13	5
台灣虎航	15	9
星宇航空	15	8
德安航空公司	5	4
凌天航空公司	4	2
飛特立航空公司	3	3
自強航空公司	2	-
華捷航空公司	1	1
飛聖航空公司	1	1
小 計	510	100
合 計	610 (最少有效樣本數)	

調查方式採留置紙本問卷及線上問卷併行，問卷調查回收之有效樣本最少份數至少 610 份，紙本問卷最少有效樣本數機師應達 170 份、簽派員應達 35 份。

肆、調查方法

本調查採留置問卷方式進行，先於調查開始前與各航空公司建立聯絡窗口，由各航空公司機隊或航務管理窗口統一發放給機師與簽派員，並指派專屬人員與各窗口聯繫。

同時，輔以網路線上問卷填答的方式進行，達成本案回收目標。

伍、調查項目

問卷內容係參照歷年問卷設計基礎，除基本資料外，亦針對機師與簽派員接觸的職務不同，分別設計不同主題之題項。

機師的題項依照「飛航管制」、「航空氣象」、「助航通訊」分類；簽派員依照「飛航情報」、「航空氣象」分類。

機師與簽派員的滿意度調查問卷定稿詳見附錄。(有關軍方或桃機獨立提供服務之問項僅供參考，不計入總臺滿意度評比)

陸、調查期間

自 112 年 3 月 20 日至 112 年 5 月 12 日。

柒、有效樣本數及抽樣誤差

機師及簽派員完成有效樣本數及抽樣誤差分別如下：

(一)機 師：完成 575 份有效樣本，在 95%的信心水準下，全體百分比之抽樣誤差控制在 $\pm 3.7\%$ 以內。

(二)簽派員：完成 119 份有效樣本，在 95%的信心水準下，全體百分比之抽樣誤差控制在 $\pm 5.9\%$ 以內。

第三章 資料處理及分析方法

壹、資料處理

調查資料以電腦處理為主，人工處理為輔。人工處理部分包含回收問卷資料審核、研判、分析及 key-in 等。電腦處理部分包括調查資料登錄、軟體程式設計、資料處理及結果表列印等。

貳、樣本數說明

由於各題重要度與滿意度項目若有回答「未接觸」的樣本，代表受訪者並未明確表達自身的看法，亦無法將其歸類，故直接刪除不列入該題之分析。

因各題僅針對有接觸該服務者作分析，若滿意度回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值，故各題分析樣本數有可能不同，各題分析樣本數有可能低於全體有效問卷數。

參、統計分析

一、信度分析

信度係指測量結果的一致性(reliability)、穩定性及可靠性；也就是即使重複做測量，也會得到相似的測量結果。

本研究預計以 Cronbach's α 係數為信度指標，分別測量各面向題組之內部一致性。

$$\text{Cronbach's } \alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

S_i^2 ：各題目的變異數

S^2 ：測驗分數的變異數

k ：題數

若 α 值愈高，表示量表內各項目之衡量結果愈趨一致，意即量表之信度愈高。Cuedford(1965)提出 Cronbach α 高於 0.7 為高信度，小於 0.35 則為低信度。若 α 值愈高，表示量表信度愈高。

二、效度分析

效度(validity)係指一份問卷能正確測量到所要測量特質之程度。一般衡量效度可分為內容效度、效標關聯效度與構念效度三方法來衡量。

內容效度旨在瞭解衡量內容之真確性，亦即各問項是否能適切地衡量調查之主題。內容效度主要係由專家判斷問卷之適切性，而無一定之方法可真正確保內容效度。

效標關聯效度係以驗證性的方法，來探討測驗分數與一些外在效標之間的關係，而效標就是指測驗所要預測的某些行為或量數。

構念效度係指問卷能否確實衡量所欲表示之理論構念，即同時考慮理論與測量工具之配合。一般常用因素分析來驗證問卷項目是否符合既有之理論架構。

三、頻次分析(簡單百分比)

計算各類別變項的百分比，可了解各題目回答的分布情形；用來分析樣本之基本特性、看法等分配狀況。

$$p = \sum_{i=1}^n \frac{w_i \times y_i}{n}$$

$$y_i = \begin{cases} 1, & \text{假如第 } i \text{ 樣本具有該項特徵} \\ 0, & \text{其他} \end{cases}$$

$$w_i = \text{權數}$$

四、抽樣誤差

抽樣誤差估計，採用較保守的簡單隨機抽樣公式做推估：以樣本比例 p 推估母體比例 P ，在 $1-\alpha$ 信心水準下之信心區間為： $Pr(|p - P| \leq d) = 1 - \alpha$

$$\rightarrow \text{可推估抽樣誤差 } d = \pm Z_{1-\alpha/2} \sqrt{\frac{p(1-p)}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$

五、交叉分析與獨立性檢定

各題與基本資料的交叉表以分析不同屬性受訪者的看法是否有差異。在 95% 的信心水準下，若 p 檢定值小於 0.05，則認定兩變數間並非完全獨立。

卡方檢定是用來檢定交叉表橫列與直行變數彼此獨立之假設的統計量，如果任何 Cell 的期望值少於 1，或超過 20% 的 Cell 期望值少於 5 時，表示依變數與變項的之百分比分布不符合卡方檢定之假設。

卡方值計算公式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_i - e_i)^2}{e_i} \text{ 其中 } k = \text{組數}$$

f_i = 樣本觀察值中屬於第 i 組的次數，稱為觀察次數。

e_i = 在 H_0 為真之下，屬於第 i 組的期望次數，稱為理論次數。

六、平均數(Mean)

所有觀察值的總和除以觀察值的個數即為算術平均數。透過算術平均數計算可得知重要度與滿意度平均分數。

$$\text{其計算公式： } \bar{X} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n}$$

重要度/滿意度量表設計參照歷年問卷設計基礎採李克特 5 點量表，重要度選項為「很重要」、「重要」、「普通」、「不重要」、「很不重要」；滿意度選項為「很滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「很不滿意」。

經量化後依序以「5 分」、「4 分」、「3 分」、「2 分」、「1 分」呈現，即可計算各項評價指標的重要度與滿意度平均分數。在重要度與滿意度項目轉換量尺的過程，若有回答「未接觸」的樣本，代表受訪者並未明確表達自身的看法，亦無法將其歸類，故直接刪除不列入分析，以反映受訪者真正的滿意度。

重要度/滿意度平均分數與重要/滿意程度(%)，在高低排序上可能會有不同，主要是因為經量化後，依重要/滿意程度的結構不同而產生差異。當重要/滿意程度比例相同或接近時，可藉由平均分數來瞭解其差異。

七、成對樣本 t 檢定(Paired t Test)

檢定受訪者期望與體驗後的服務缺口之間是否存在差異。檢定統計量的計算公式如下：

$$t = \frac{\bar{d}}{S_d / \sqrt{n}}$$

其中，自由度是 $n-1$ ，

$\bar{d}$ 是成對或相關觀測資料間差異的平均值。

S_d 是成對或相關觀測資料間差異的標準差。

n 是成對觀測資料的數量。

八、獨立樣本 t 檢定

連續變數可利用 t 檢定，檢定兩選項間平均分數的差異，可得知 2 個受訪族群(如男性 vs 女性)之間是否存在顯著性差異。

九、變異數分析(Anova)

連續變數可利用單因子變異數分析，乃探討分析性反應變量對分類性解釋變數之關係，透過變異數分析後，可得知不同受訪族群(3 個以上)之間是否存在顯著性差異。

變異數分析相關公式如下：(透過 F 值及拒絕域，判斷是否拒絕其虛無假設)

變異來源		平方和	自由度	均方和	F 值
處	理	SSB	$k-1$	MSB	$\frac{MSB}{MSE}$
誤	差	SSE	$n-k$	MSE	
總	和	SST	$n-1$		

X_{ij} ：第 i 個處理的第 j 個觀察值， $i = 1, 2, \dots, k; j = 1, 2, \dots, n_i$ 。

n_i ：第 i 個處理的觀察值個數。

$T_{i.} = \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}$ ：第 i 個處理的觀察值總和。

$T_{..} = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij} = \sum_{i=1}^k T_{i.}$ ：所有觀察值的總和。

$\bar{X}_i = \frac{T_{i.}}{n_i}$ ：第 i 個處理的平均數。

$\bar{\bar{X}} = \frac{T_{..}}{n}$ ：總平均數。

總變異 $= \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{\bar{X}})^2 = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T_{..}^2}{n}$ (總平方和，記作 SST)

處理變異 $= \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2 = \sum_{i=1}^k \frac{T_{i.}^2}{n_i} - \frac{T_{..}^2}{n}$ (組間平方和，記作 SSB)

誤差變異 $= \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2 = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \sum_{i=1}^k \frac{T_{i.}^2}{n_i}$ (組內平方和，記作 SSE)

X_{ij} ：第 i 個處理的第 j 個觀察值， $i = 1, 2, \dots, k; j = 1, 2, \dots, n_i$ 。

n_i ：第 i 個處理的觀察值個數。

$T_{i.} = \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}$ ：第 i 個處理的觀察值總和。

$T_{..} = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij} = \sum_{i=1}^k T_{i.}$ ：所有觀察值的總和。

$\bar{X}_i = \frac{T_{i.}}{n_i}$ ：第 i 個處理的平均數。

$\bar{\bar{X}} = \frac{T_{..}}{n}$ ：總平均數。

總變異 $= \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{\bar{X}})^2 = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T_{..}^2}{n}$ (總平方和，記作 SST)

處理變異 $= \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2 = \sum_{i=1}^k \frac{T_{i.}^2}{n_i} - \frac{T_{..}^2}{n}$ (組間平方和，記作 SSB)

誤差變異 $= \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2 = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \sum_{i=1}^k \frac{T_{i.}^2}{n_i}$ (組內平方和，記作 SSE)

十、相關分析

採用皮爾森相關係數(Pearson correlation coefficient)主要是測量兩連續變數間關係的強弱，其計算公式如下：

$$r_{xy} = \frac{\sum X_i Y_i - (\sum X_i \sum Y_i) / n}{\sqrt{\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2 / n} \sqrt{\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2 / n}}$$

十一、多元迴歸分析

為了進一步瞭解本調查各項評價指標間的關係，本研究將視調查資料特性和分析需求，採多元迴歸分析方法，建立多個自變數解釋（預測）依變項的模型，以探討變項間因果關係。

簡單迴歸方程式及多元迴歸的假設如下：

簡單迴歸方程式： $Y=a+bX$ ，以單一自變項 X ，預測依變項 Y

b 為迴歸係數（regression coefficient），代表以 X 預測 Y ，其預測力之大小

多元迴歸模型的假設如下：

依變數 Y 之期望值為自變數 X_i ， $i=1,2,\dots,k$ ，之線性函數

設有 n 組資料，

$(X_{11}、X_{21}、\dots、X_{k1}、Y_1)$

$(X_{12}、X_{22}、\dots、X_{k2}、Y_2)$

....

$(X_{1n}、X_{2n}、\dots、X_{kn}、Y_n)$

則多元線性迴歸模型為：

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_{11} + \beta_2 X_{21} + \dots + \beta_k X_{k1} + \varepsilon_1$$

$$Y_2 = \alpha + \beta_1 X_{12} + \beta_2 X_{22} + \dots + \beta_k X_{k2} + \varepsilon_2$$

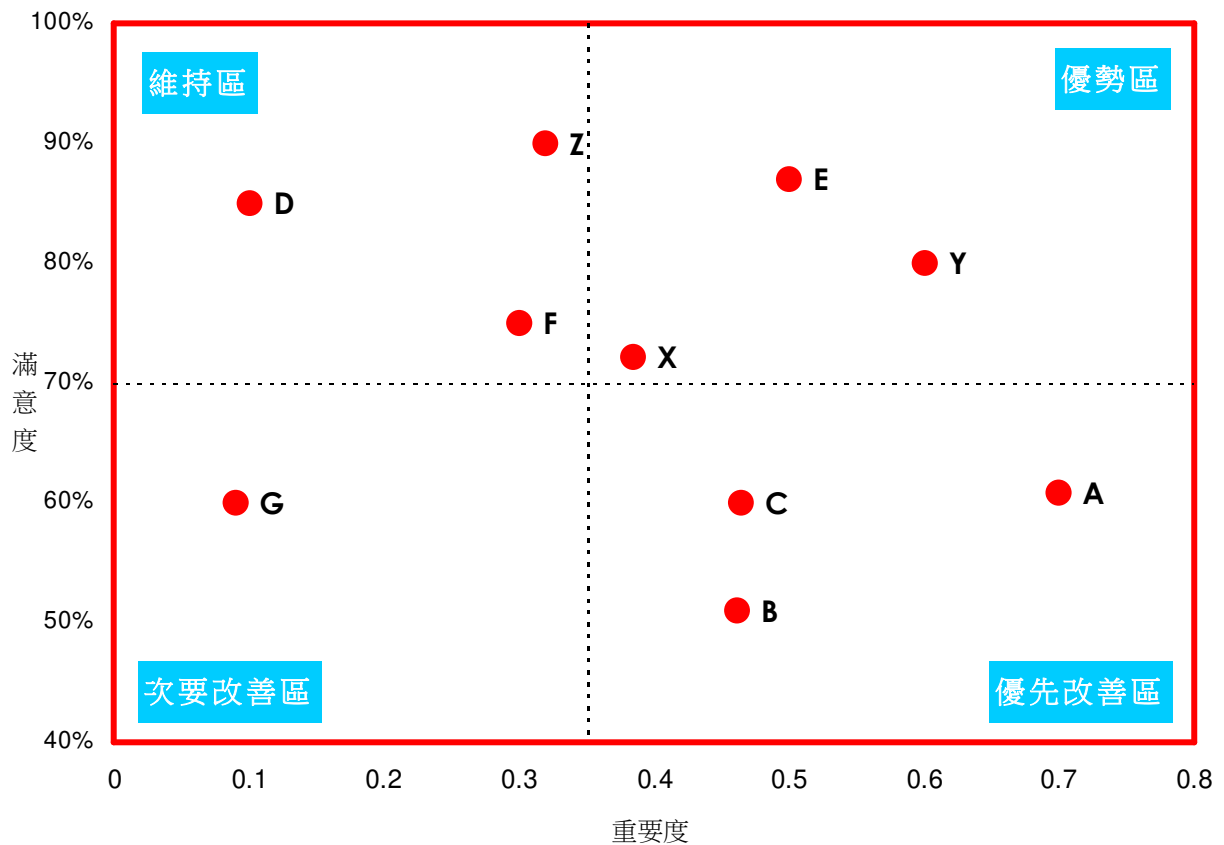
...

$$Y_n = \alpha + \beta_1 X_{1n} + \beta_2 X_{2n} + \dots + \beta_k X_{kn} + \varepsilon_n$$

其中 ε_i ， $i=1,2,\dots,n$ ，為獨立的隨機殘差變數（即 $\text{Cov}(\varepsilon_i, \varepsilon_j)=0$ ），每個均為一具有期望值為 0，變異數為 δ^2 的常態分配，即 $N(0, \delta^2)$ 。

十二、重要度-滿意度模型(IPA)分析

透過各項指標滿意度與重要度，可建立一平面座標圖，橫軸代表重要度，縱軸代表滿意度，並以所有指標項目的重要度或滿意度之平均作為座標的中心點，將平面座標分為四個區域，並將各指標項目的重要度及滿意度在平面座標描繪座標點，此時平面座標上的四個區域分別代表不同的意義：



I 優勢區	落在此區域的項目，其重要度較高(高於各項平均)，滿意度也較高，表示對於這些使用者關切且重視的項目獲得使用者滿意，也是目前的優勢。
II 維持區	落在這一區項目，雖然重要度較低，但滿意度較高。如何讓使用者對於此項滿意度更加重視，則有賴彼此共識的提升。
III 次要改善區	落在本區域的項目重要度較低，滿意度也較低。這些項目可以不必立即採取改善對策，但是，一旦使用者的重視程度提高，則必須立即提出改善策略。
IV 優先改善區	落在這一區的項目，其重要度較高，但滿意度較低(低於各項平均)。有必要立即進行檢討尋求改善，以提升使用者滿意度，若能提升滿意度，將成為優勢之一。

第四章 問卷回收及樣本特性分析

壹、問卷回收情形

截至 112 年 5 月 12 日止，共回收有效問卷：機師 575 份(紙本 463 份+網路調查 112 份)、簽派員 119 份(紙本 104 份+網路調查 15 份)；各家航空公司之回收份數皆達專案要求。

表 4-1 有效問卷回收情形統計

公司名稱	機師				簽派員			
	應回 卷數	實際 回收數	書面	網路	應回 卷數	實際 回收數	書面	網路
標規								
中華航空公司	211	233	233	-	25	25	25	-
長榮航空公司	222	224	155	69	36	36	32	4
立榮航空公司	18	20	14	6	6	10	10	-
華信航空公司	13	25	-	25	5	5	-	5
台灣虎航	15	16	16	-	9	14	14	-
星宇航空	15	22	22	-	8	11	11	-
德安航空公司	5	8	8	-	4	5	5	-
凌天航空公司	4	7	7	-	2	3	3	-
飛特立航空公司	3	3	3	-	3	3	3	-
自強航空公司	2	4	4	-	-	-	-	-
華捷航空公司	1	2	-	2	1	2	-	2
飛聖航空公司	1	1	-	1	1	1	-	1
小計	510	565	462	103	100	115	103	12
其他								
漢翔航空公司	-	1	1	-	-	1	1	-
天際航空公司	-	1	-	1	-	1	-	1
詮華航空公司	-	1	-	1	-	1	-	1
安捷航空公司	-	7	-	7	-	1	-	1
小計	-	10	1	9	-	4	1	3
合計	510	575	463	112	100	119	104	15

貳、樣本結構分析

一、機師部分

(一)按航空類別分

民用航空運輸業占 93.9%，遠高於普通航空業的 6.1%。

表 4-2-1 機師樣本結構—按航空類別分

航空類別	樣本數	占比
民 用 航 空 運 輸 業	540	93.9%
普 通 航 空 業	35	6.1%
全 體	575	100.0%

(二)按航空公司分

以中華航空(40.5%)及長榮航空(39.0%)占比最高，其次依序為華信航空(4.3%)、星宇航空(3.8%)、立榮航空(3.5%)及台灣虎航(2.8%)，其餘航空公司占比皆低於 2%。

表 4-2-2 機師樣本結構—按航空公司分

航空公司	樣本數	占比
中 華 航 空	233	40.5%
長 榮 航 空	224	39.0%
立 榮 航 空	20	3.5%
華 信 航 空	25	4.3%
台 灣 虎 航	16	2.8%
星 宇 航 空	22	3.8%
德 安 航 空	8	1.4%
飛 特 立 航 空	3	0.5%
凌 天 航 空	7	1.2%
華 捷 航 空	2	0.3%
漢 翔 航 空	1	0.2%
自 強 航 空	4	0.7%
飛 聖 航 空	1	0.2%
天 際 航 空	1	0.2%
詮 華 航 空	1	0.2%
安 捷 航 空	7	1.2%
全 體	575	100.0%

(三)按服務航線分

以國際航線(62.4%)占比最高，其次依序為國內國際航線兼具(23.7%)、國內航線(12.5%)及其他(1.4%)。

表 4-2-3 機師樣本結構—按服務航線分

服務航線	樣本數	占比
國內航線	72	12.5%
國際航線	359	62.4%
國內國際航線兼具	136	23.7%
其他	8	1.4%
全體	575	100.0%

(四)按性別分

男性占 94.4%，遠高於女性的 5.2%。

表 4-2-4 機師樣本結構—按性別分

性別	樣本數	占比
男	543	94.4%
女	30	5.2%
未填答	2	0.3%
全體	575	100.0%

(五)按服務年資分

以 5~未滿 10 年(29.7%)及 10~未滿 20 年(29.6%)占比最高，其次依序為未滿 5 年(22.1%)及 20 年以上(17.9%)。

表 4-2-5 機師樣本結構—按服務年資分

服務年資	樣本數	占比
未滿 5 年	127	22.1%
5 ~ 未滿 10 年	171	29.7%
10 ~ 未滿 20 年	170	29.6%
20 年及以上	103	17.9%
未填答	4	0.7%
全體	575	100.0%

(六)按國籍分

本國籍占 85.7%，高於外國籍的 14.3%。

表 4-2-6 機師樣本結構—按受訪者國籍分

國籍	樣本數	占比
本 國 籍	493	85.7%
外 國 籍	82	14.3%
全 體	575	100.0%

(七)按去年是否參加調查分

去年未參加此調查占 61.9%，高於有參加調查的 38.1%。

表 4-2-7 機師樣本結構—按去年是否參加調查分

去年是否參加調查	樣本數	占比
是	219	38.1%
否	356	61.9%
全 體	575	100.0%

二、簽派員部分**(一)按航空類別分**

民用航空運輸業占 84.9%，遠高於普通航空業的 15.1%。

表 4-2-8 簽派員樣本結構—按航空類別分

航空類別	樣本數	占比
民 用 航 空 運 輸 業	101	84.9%
普 通 航 空 業	18	15.1%
全 體	119	100.0%

(二)按航空公司分

以長榮航空(30.3%)占比最高，其次依序為中華航空(21.0%)、台灣虎航(11.8%)、星宇航空(9.2%)、立榮航空(8.4%)、華信航空(4.2%)、德安航空(4.2%)，其餘航空公司占比皆低於3%。

表 4-2-9 簽派員樣本結構—按航空公司分

航空公司				樣本數	占比
中	華	航	空	25	21.0%
長	榮	航	空	36	30.3%
立	榮	航	空	10	8.4%
華	信	航	空	5	4.2%
台	灣	虎	航	14	11.8%
星	宇	航	空	11	9.2%
德	安	航	空	5	4.2%
飛	特	立	航	3	2.5%
凌	天	航	空	3	2.5%
華	捷	航	空	2	1.7%
漢	翔	航	空	1	0.8%
飛	聖	航	空	1	0.8%
天	際	航	空	1	0.8%
詮	華	航	空	1	0.8%
安	捷	航	空	1	0.8%
全	體			119	100.0%

(三)按性別分

男性占 77.3%，遠高於女性的 22.7%。

表 4-2-10 簽派員樣本結構—按性別分

性別	樣本數	占比
男	92	77.3%
女	27	22.7%
全	119	100.0%

(四)按服務年資分

以 5~未滿 10 年(27.7%)及 10~未滿 20 年(27.7%)占比最高，其次依序為未滿 5 年(26.1%)、20 年以上(18.5%)。

表 4-2-11 簽派員樣本結構—按服務年資分

服務年資	樣本數	占比
未 滿 5 年	31	26.1%
5 ~ 未 滿 10 年	33	27.7%
10 ~ 未 滿 20 年	33	27.7%
20 年 及 以 上	22	18.5%
全 體	119	100.0%

(五)按去年是否參加調查分

去年有參加此調查占 78.2%，遠高於未參加調查的 21.8%。

表 4-2-12 簽派員樣本結構—按去年是否參加調查分

去年是否參加調查	樣本數	占比
是	93	78.2%
否	26	21.8%
全 體	119	100.0%

第五章 調查結果

調查內容分為機師問卷及簽派員問卷二部分，其中機師問卷包含「飛航管制」、「航空氣象」、「助航通訊」及「整體滿意度」四大主題，簽派員問卷包含「飛航情報」、「航空氣象」及「整體滿意度」三大主題。報告內容採以下規劃方式依序撰寫：

第一部分 機師問卷

第一節 飛航管制

- 壹、航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形
- 貳、航管單位管制員發話速度之適中性
- 參、航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性
- 肆、當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務
- 伍、當您提出請求時，航管人員即時處置之情形
- 陸、本總臺提供之 DCL 服務
- 柒、航管單位管制員提供相關航情之即時性
- 捌、「飛航管制」服務整體滿意度
- 玖、機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因

第二節 航空氣象

- 壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊
- 貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊
- 參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊
- 肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊
- 伍、總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊
- 陸、航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊
- 柒、航空氣象資訊 APP 服務
- 捌、「航空氣象」服務整體滿意度
- 玖、機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因

第三節 助航通訊

- 壹、目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性
- 貳、臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度
- 參、臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性
- 肆、桃機公司所提供之助航燈光的妥善情形
- 伍、軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形
- 陸、總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形
- 柒、「助航通訊」服務整體滿意度
- 捌、機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因

第四節 整體滿意度

- 壹、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度
- 貳、IPA 分析(重要度-滿意度模型分析)

第二部分 簽派員問卷

第一節 飛航情報

- 壹、航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能
- 貳、AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能
- 參、AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能
- 肆、AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能
- 伍、AES 提供之航行警示圖
- 陸、AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能
- 柒、飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務
- 捌、飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務
- 玖、飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務
- 拾、「飛航情報」服務整體滿意度
- 拾壹、簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因

第二節 航空氣象

- 壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊
- 貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊
- 參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊
- 肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊
- 伍、總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊
- 陸、總臺氣象單位所提供之颱風警報服務
- 柒、航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊
- 捌、航空氣象資訊 APP 服務
- 玖、「航空氣象」服務整體滿意度
- 拾、簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因

第三節 整體滿意度

- 壹、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度
- 貳、IPA 分析(重要度-滿意度模型分析)

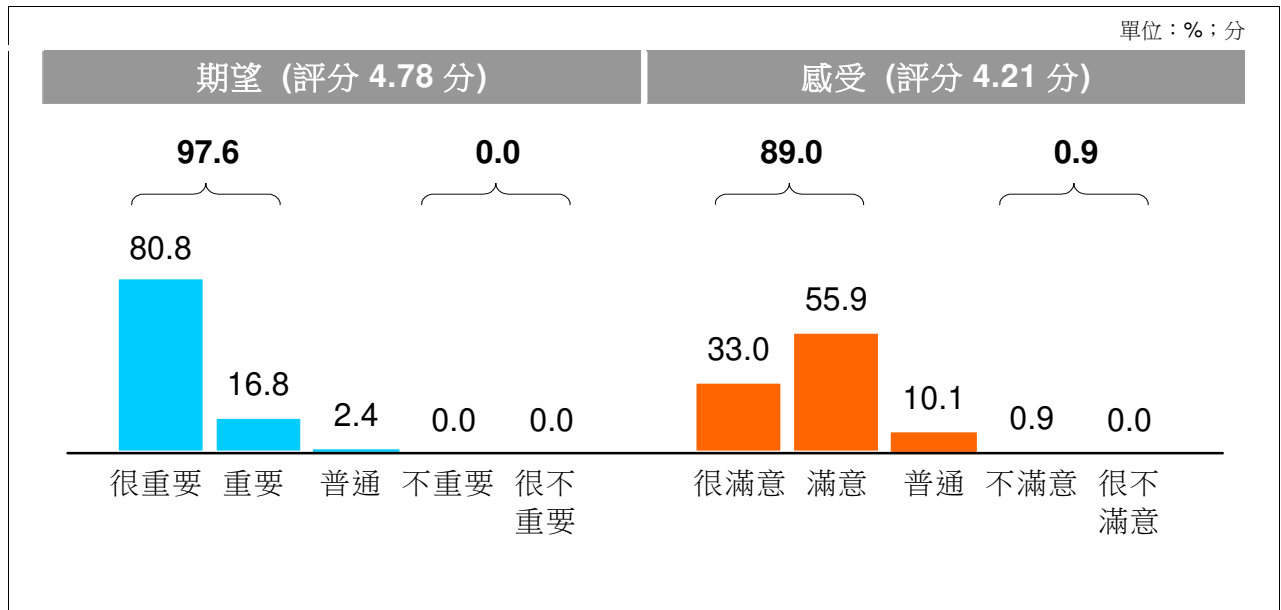
第三部分 彙整分析

第一部分 機師問卷

第一節 飛航管制

壹、航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形

機師對於「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」的看法，從期望來看，有 97.6%認為重要，評分 4.78 分；從感受來看，有 89.0%表示滿意，評分 4.21 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.57 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=572)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-1 航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-1-1-1】

性別：從期望來看，男女機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，男女機師皆有 0.57 分的服務品質缺口。

國籍：從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，外國籍機師有 0.61 分的服務品質缺口，大於本國籍機師的 0.56 分。

年資：從期望來看，各年資機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，

各年資機師皆有 8 成 4 以上表示滿意，以年資未滿 5 年者(99.2%)最高；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.29~0.69 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，除國內國際航線兼具者(75.4%)外，其他航線機師皆有 9 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.32~0.90 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.59 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.30 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 7 認為重要；從感受來看，皆有 8 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.58 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.55 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.90 分的服務品質缺口最大，以年資未滿 5 年者有 0.29 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-1-1-1 航管單位管制員提供服務時，使用專業術語之情形—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.6	2.4	0.0	89.0	10.1	0.9	4.78	4.21	-0.57	*
性別										
男性	97.4	2.6	0.0	89.1	10.0	0.9	4.78	4.21	-0.57	*
女性	100.0	0.0	0.0	86.7	13.3	0.0	4.77	4.20	-0.57	*
機師國籍										
本國籍	97.1	2.9	0.0	88.8	10.4	0.8	4.78	4.22	-0.56	*
外國籍	100.0	0.0	0.0	90.1	8.6	1.2	4.78	4.17	-0.61	*
服務年資										
未滿 5 年	99.2	0.8	0.0	99.2	0.8	0.0	4.77	4.48	-0.29	*
5-9 年	97.0	3.0	0.0	84.0	15.4	0.6	4.76	4.07	-0.69	*
10-19 年	97.0	3.0	0.0	86.4	13.0	0.6	4.81	4.18	-0.63	*
20 年以上	97.1	2.9	0.0	88.3	8.7	2.9	4.79	4.17	-0.62	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	4.79	4.47	-0.32	*
國際航線	97.5	2.5	0.0	92.8	6.4	0.8	4.77	4.26	-0.51	*
兼具	96.3	3.7	0.0	75.4	23.1	1.5	4.83	3.93	-0.90	*
航空類別										
民航運輸業	97.4	2.6	0.0	88.8	10.2	0.9	4.79	4.20	-0.59	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	91.2	8.8	0.0	4.68	4.38	-0.30	*
去年參與調查										
是	97.2	2.8	0.0	90.8	7.8	1.4	4.80	4.25	-0.55	*
否	97.7	2.3	0.0	87.9	11.6	0.6	4.77	4.19	-0.58	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 9 成 6 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.56~4.81 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上有顯著差異，但 2 年的評分在統計上並沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 7 成 7 以上滿意此項服務，評分皆在 3.94~4.45 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.36~0.71 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.36 分擴大至 0.57 分，缺口擴大 0.21 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-1-1-2 航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形—按年度別分

單位：%；百分點；分

年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104 年	97.7	2.1	0.2	77.9	18.3	3.8	4.65	3.94	-0.71	*
	105 年	98.4	1.4	0.2	81.2	14.5	4.3	4.65	4.04	-0.61	*
	106 年	98.2	1.8	0.0	80.3	15.4	4.3	4.64	4.06	-0.58	*
	107 年	96.4	3.3	0.3	80.2	15.4	4.4	4.56	4.03	-0.53	*
	108 年	98.3	1.5	0.2	81.6	16.3	2.1	4.73	4.06	-0.67	*
	109 年	98.7	1.3	0.0	89.8	10.1	0.1	4.70	4.24	-0.46	*
	110 年	98.7	1.1	0.2	92.0	7.3	0.7	4.79	4.30	-0.49	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	99.6	0.4	0.0	95.5	4.3	0.2	4.81	4.45	-0.36	*
	112 年(2)	97.6	2.4	0.0	89.0	10.1	0.9	4.78	4.21	-0.57	*
	差距(2)-(1)	-2.0	+2.0	0.0	-6.5	+5.8	+0.7	-0.03	-0.24	-0.21	—
	檢定結果	*			*			*		*	

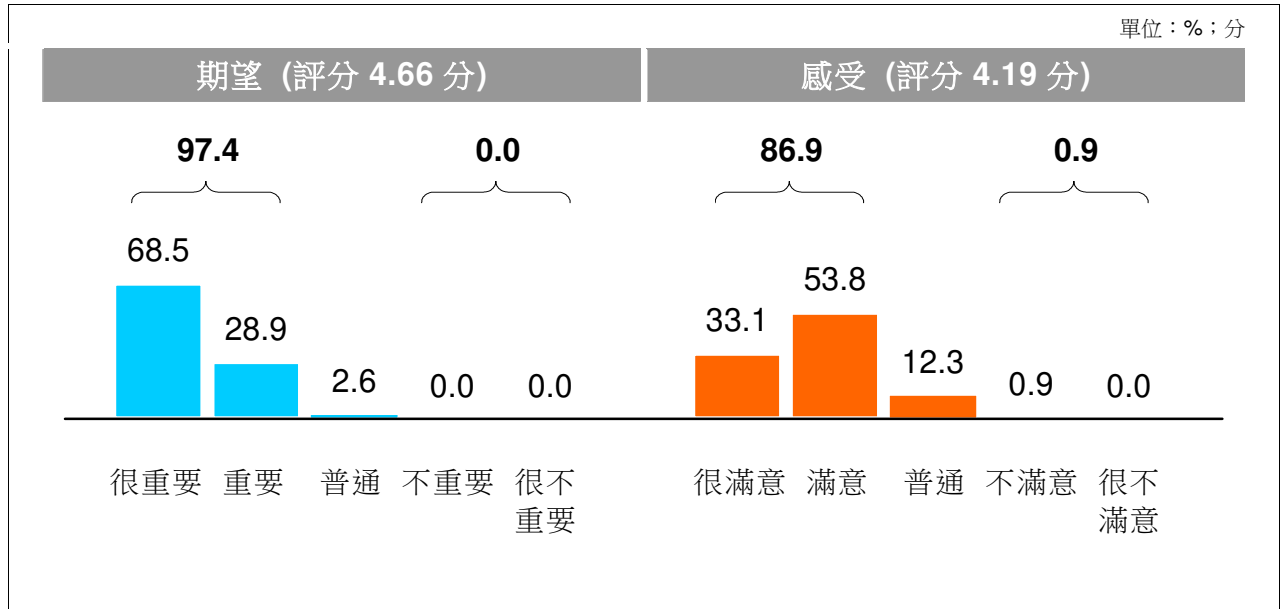
註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

3. 104-108 年為「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」之調查結果，其歷年比較僅供參考。

貳、航管單位管制員發話速度之適中性

機師對於「航管單位管制員發話速度之適中性」的看法，從期望來看，有 97.4%認為重要，評分 4.66 分；從感受來看，有 86.9%表示滿意，評分 4.19 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.47 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「航管單位管制員發話速度之適中性」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=571)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-2 航管單位管制員發話速度之適中性

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「航管單位管制員發話速度之適中性」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-1-2-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆約 9 成 7 認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，男性機師有 0.48 分的服務品質缺口，大於女性機師的 0.17 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，外國籍機師有 0.48 分的服務品質缺口，大於本國籍機師的 0.46 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，各年資機師皆有 8 成 2 以上表示滿意，以年資未滿 5 年者(96.9%)最高；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.23~0.54 的服務品質缺口，以年資 5-19 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 7 認為重要；從感受來看，除國內國際航線兼具者(79.3%)外，其他航線機師皆有 8 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.29~0.73 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 7 認為重要；從感受來看，皆有 8 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.48 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.27 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，皆約 8 成 7 表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.49 分的服務品質缺口，大於未參與調查者的 0.46 分。

經成對 t 檢定顯示，除女性機師外，其他屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性機師以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.73 分的服務品質缺口最大，以女性機師有 0.17 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-1-2-1 航管單位管制員發話速度之適中性—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.4	2.6	0.0	86.9	12.3	0.9	4.66	4.19	-0.47	*
性別										
男性	97.4	2.6	0.0	86.5	12.6	0.9	4.66	4.18	-0.48	*
女性	96.7	3.3	0.0	96.7	3.3	0.0	4.60	4.43	-0.17	
機師國籍										
本國籍	97.1	2.9	0.0	86.5	12.5	1.0	4.65	4.19	-0.46	*
外國籍	98.8	1.2	0.0	89.0	11.0	0.0	4.70	4.22	-0.48	*
服務年資										
未滿 5 年	96.1	3.9	0.0	96.9	3.1	0.0	4.58	4.35	-0.23	*
5-9 年	97.0	3.0	0.0	85.2	14.2	0.6	4.66	4.12	-0.54	*
10-19 年	98.2	1.8	0.0	82.4	16.5	1.2	4.69	4.15	-0.54	*
20 年以上	98.0	2.0	0.0	85.1	12.9	2.0	4.70	4.18	-0.52	*
服務航線										
國內航線	97.2	2.8	0.0	93.1	6.9	0.0	4.68	4.39	-0.29	*
國際航線	97.5	2.5	0.0	88.2	10.6	1.1	4.61	4.20	-0.41	*
兼具	97.0	3.0	0.0	79.3	20.0	0.7	4.78	4.05	-0.73	*
航空類別										
民航運輸業	97.4	2.6	0.0	86.4	12.7	0.9	4.66	4.18	-0.48	*
普通航空業	97.1	2.9	0.0	94.1	5.9	0.0	4.65	4.38	-0.27	*
去年參與調查										
是	98.6	1.4	0.0	87.0	11.6	1.4	4.71	4.22	-0.49	*
否	96.6	3.4	0.0	86.8	12.7	0.6	4.63	4.17	-0.46	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 9 成 7 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.66~4.75 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上沒有顯著差異，但 2 年的評分在統計上有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 8 成 6 以上滿意此項服務，評分皆在 4.19~4.39 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.36~0.47 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.36 分擴大至 0.47 分，缺口擴大 0.11 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-1-2-2 航管單位管制員發話速度之適中性—按年度別分

單位：%；百分點；分

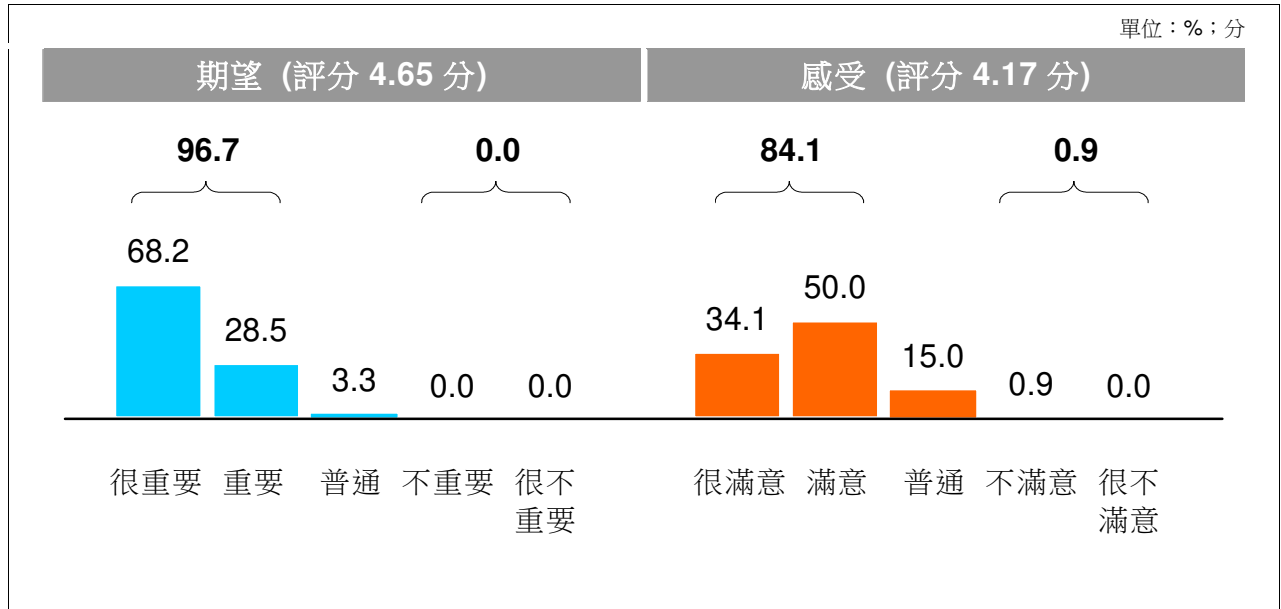
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	98.7	1.3	0.0	92.6	6.7	0.7	4.75	4.39	-0.36	*
	112 年(2)	97.4	2.6	0.0	86.9	12.3	0.9	4.66	4.19	-0.47	*
	差距(2)-(1)	-1.3	+1.3	0.0	-5.7	+5.6	+0.2	-0.09	-0.20	-0.11	—
	檢定結果					*		*	*	*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

參、航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性

機師對於「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性」的看法，從期望來看，有 96.7%認為重要，評分 4.65 分；從感受來看，有 84.1%表示滿意，評分 4.17 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.48 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q. 「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師 (n=572)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-3 航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-1-3-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 9 成 3 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，男性機師有 0.48 分的服務品質缺口，大於女性機師的 0.43 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆約 9 成 7 認為重要；從感受來看，皆有 8 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.48 分的服務品質缺口，大於外國籍機師的 0.44 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，各年資機師皆有 7 成 7 以上表示滿意，以年資未滿 5 年者(96.9%)最高；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.21~0.63 分的服務品質缺口，以年資 20 年以上者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受來看，除國內國際航線兼具者(71.1%)外，其他航線機師皆有 8 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.27~0.67 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆約 9 成 7 認為重要；從感受來看，皆有 8 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.48 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.33 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆約 8 成 4 表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.47 分的服務品質缺口，與未參與調查者的 0.48 分相近。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.67 分的服務品質缺口最大，以年資未滿 5 年者有 0.21 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-1-3-1 航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	96.7	3.3	0.0	84.1	15.0	0.9	4.65	4.17	-0.48	*
性別										
男性	96.9	3.1	0.0	84.1	15.2	0.7	4.65	4.17	-0.48	*
女性	93.3	6.7	0.0	83.3	13.3	3.3	4.63	4.20	-0.43	*
機師國籍										
本國籍	96.5	3.5	0.0	83.7	15.3	1.0	4.64	4.16	-0.48	*
外國籍	97.6	2.4	0.0	86.6	13.4	0.0	4.67	4.23	-0.44	*
服務年資										
未滿 5 年	97.6	2.4	0.0	96.9	3.1	0.0	4.66	4.45	-0.21	*
5-9 年	96.4	3.6	0.0	80.4	19.6	0.0	4.59	4.07	-0.52	*
10-19 年	95.3	4.7	0.0	81.8	16.5	1.8	4.66	4.11	-0.55	*
20 年以上	98.1	1.9	0.0	77.7	20.4	1.9	4.72	4.09	-0.63	*
服務航線										
國內航線	97.2	2.8	0.0	93.1	6.9	0.0	4.74	4.47	-0.27	*
國際航線	97.2	2.8	0.0	86.9	12.0	1.1	4.62	4.17	-0.45	*
兼具	94.8	5.2	0.0	71.1	28.1	0.7	4.67	4.00	-0.67	*
航空類別										
民航運輸業	96.7	3.3	0.0	83.8	15.2	0.9	4.64	4.16	-0.48	*
普通航空業	97.1	2.9	0.0	88.2	11.8	0.0	4.74	4.41	-0.33	*
去年參與調查										
是	95.9	4.1	0.0	83.9	15.1	0.9	4.67	4.20	-0.47	*
否	97.2	2.8	0.0	84.2	15.0	0.8	4.64	4.16	-0.48	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 8 成 6 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.24~4.73 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 6 成 7 以上滿意此項服務，評分皆在 3.81~4.34 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.35~0.65 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.38 分擴大至 0.48 分，缺口擴大 0.10 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-1-3-2 航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性—按年度別分

單位：%；百分點；分

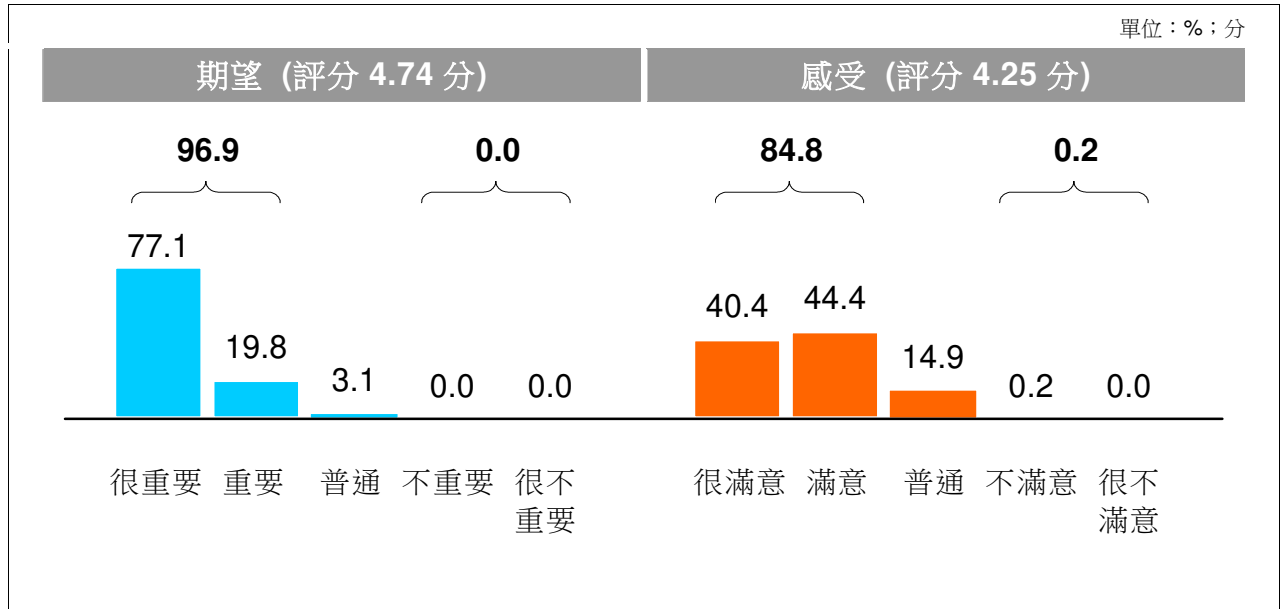
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104 年	92.5	6.8	0.7	68.2	28.3	3.5	4.46	3.81	-0.65	*
	105 年	94.3	5.2	0.5	72.0	23.9	4.1	4.41	3.85	-0.56	*
	106 年	86.6	13.0	0.4	67.9	28.2	3.9	4.25	3.82	-0.43	*
	107 年	86.1	13.4	0.5	71.6	25.4	3.0	4.24	3.89	-0.35	*
	108 年	93.8	5.6	0.6	74.2	23.8	2.1	4.46	3.92	-0.54	*
	109 年	97.3	2.5	0.2	87.7	11.6	0.7	4.63	4.19	-0.44	*
	110 年	98.7	1.1	0.2	91.2	8.2	0.5	4.73	4.27	-0.46	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	98.9	1.1	0.0	93.5	6.4	0.2	4.72	4.34	-0.38	*
	112 年(2)	96.7	3.3	0.0	84.1	15.0	0.9	4.65	4.17	-0.48	*
	差距(2)-(1)	-2.2	+2.2	0.0	-9.4	+8.6	+0.7	-0.07	-0.17	-0.10	—
	檢定結果	*			*			*	*	*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

肆、當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務

機師對於「當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務」的看法，從期望來看，有 96.9%認為重要，評分 4.74 分；從感受來看，有 84.8%表示滿意，評分 4.25 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.49 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=455)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-4 當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-1-4-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 4 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，男性機師有 0.51 分的服務品質缺口，大於女性機師的 0.18 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆約 9 成 7 認為重要；從感受來看，皆有 7 成 9 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，外國籍機師有 0.70 分的服務品質缺口，大於本國籍機師的 0.45 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，各年資機師皆有 7 成 5 以上表示滿意，以年資未滿 5 年者(93.5%)及 20 年以上者(92.3%)較高；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.25~0.70 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，除國內國際航線兼具者(71.0%)外，其他航線機師皆有 8 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.21~0.67 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 4 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.51 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.22 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 4 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.52 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.43 分。

經成對 t 檢定顯示，除女性機師外，其他屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性機師以年資 5-9 年者有 0.70 分的服務品質缺口最大，以女性機師有 0.18 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-1-4-1 當宣告機上有病患或緊急情況時，航管提供之服務—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	96.9	3.1	0.0	84.8	14.9	0.2	4.74	4.25	-0.49	*
性別										
男性	96.7	3.3	0.0	84.4	15.3	0.2	4.75	4.24	-0.51	*
女性	100.0	0.0	0.0	91.3	8.7	0.0	4.61	4.43	-0.18	
機師國籍										
本國籍	96.9	3.1	0.0	85.9	13.9	0.3	4.74	4.29	-0.45	*
外國籍	97.3	2.7	0.0	79.5	20.5	0.0	4.75	4.05	-0.70	*
服務年資										
未滿 5 年	97.8	2.2	0.0	93.5	6.5	0.0	4.73	4.48	-0.25	*
5-9 年	96.5	3.5	0.0	75.0	25.0	0.0	4.72	4.02	-0.70	*
10-19 年	95.6	4.4	0.0	84.6	15.4	0.0	4.74	4.27	-0.47	*
20 年以上	98.7	1.3	0.0	92.3	6.4	1.3	4.82	4.36	-0.46	*
服務航線										
國內航線	98.3	1.7	0.0	98.3	1.7	0.0	4.81	4.60	-0.21	*
國際航線	97.4	2.6	0.0	88.1	11.6	0.4	4.75	4.28	-0.47	*
兼具	95.2	4.8	0.0	71.0	29.0	0.0	4.69	4.02	-0.67	*
航空類別										
民航運輸業	96.7	3.3	0.0	84.1	15.7	0.2	4.74	4.23	-0.51	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	96.3	3.7	0.0	4.78	4.56	-0.22	*
去年參與調查										
是	96.4	3.6	0.0	86.3	13.7	0.0	4.74	4.31	-0.43	*
否	97.2	2.8	0.0	84.0	15.7	0.3	4.74	4.22	-0.52	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 9 成 6 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.69~4.81 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上有顯著差異，但 2 年的評分在統計上並沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 8 成 3 以上滿意此項服務，評分皆在 4.18~4.39 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.37~0.51 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.37 分擴大至 0.49 分，缺口擴大 0.12 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-1-4-2 當宣告機上有病患或緊急情況時，航管提供之服務—按年度別分

單位：%；百分點；分

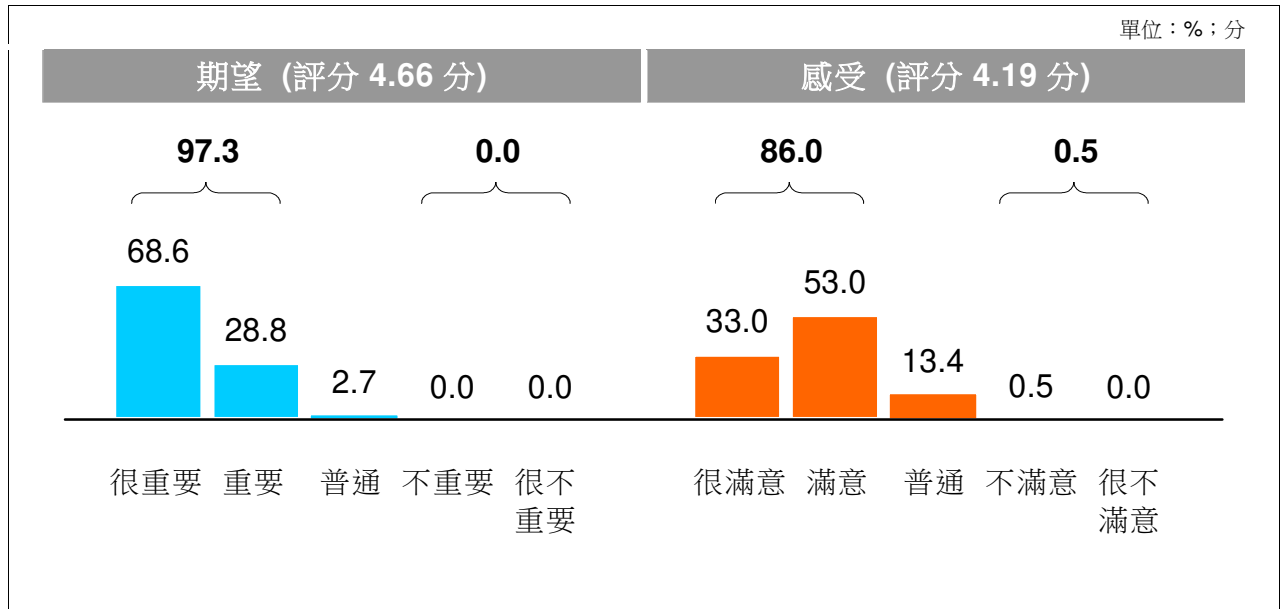
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
107 110 年	107 年	97.0	3.0	0.0	86.9	12.6	0.6	4.70	4.22	-0.48	*
	108 年	96.8	3.2	0.0	83.4	16.4	0.2	4.69	4.18	-0.51	*
	109 年	98.9	1.1	0.0	89.7	10.3	0.0	4.71	4.31	-0.40	*
	110 年	98.7	1.3	0.0	93.1	6.7	0.2	4.81	4.34	-0.47	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	99.0	1.0	0.0	93.8	6.2	0.0	4.76	4.39	-0.37	*
	112 年(2)	96.9	3.1	0.0	84.8	14.9	0.2	4.74	4.25	-0.49	*
	差距(2)-(1)	-2.1	+2.1	0.0	-9.0	+8.7	+0.2	-0.02	-0.14	-0.12	—
	檢定結果	*			*			*		*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

伍、當您提出請求時，航管人員即時處置之情形

機師對於「當您提出請求時，航管人員即時處置之情形」的看法，從期望來看，有 97.3%認為重要，評分 4.66 分；從感受來看，有 86.0%表示滿意，評分 4.19 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.47 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「當您提出請求時，航管人員即時處置之情形」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師 (n=566)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-5 當您提出請求時，航管人員即時處置之情形

以下將從機師屬性面向來觀看機師對於「當您提出請求時，航管人員即時處置之情形」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-1-5-1】

性別：從期望來看，男女機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，男性機師有 0.48 分的服務品質缺口，大於女性機師的 0.38 分。

國籍：從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 6 表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.48 分的服務品質缺口，與外國籍機師的 0.47 分相近。

年資：從期望來看，各年資機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，各年資機師皆有 7 成 9 以上表示滿意，以年資未滿 5 年者(94.4%)最高；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.25~0.61 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，除國內國際航線兼具者(79.1%)外，其他航線機師皆約 8 成 8 表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.41~0.69 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.48 分的服務品質缺口，與普通航空機師的 0.47 分相近。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，無論去年是否參與皆有 0.47 分的服務品質缺口。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.69 分的服務品質缺口最大，以未滿 5 年者有 0.25 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-1-5-1 當您提出請求時，航管人員即時處置之情形—按機師屬性分

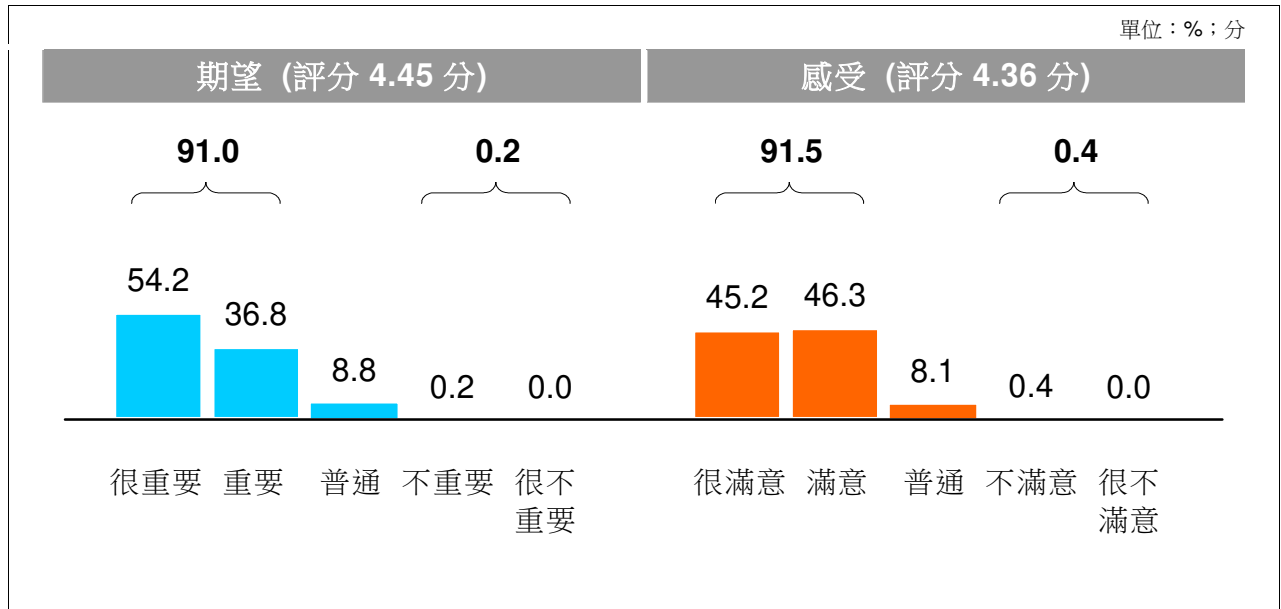
單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.3	2.7	0.0	86.0	13.4	0.5	4.66	4.19	-0.47	*
性別										
男性	97.2	2.8	0.0	85.8	13.6	0.6	4.66	4.18	-0.48	*
女性	100.0	0.0	0.0	89.7	10.3	0.0	4.69	4.31	-0.38	*
機師國籍										
本國籍	97.7	2.3	0.0	86.0	13.6	0.4	4.67	4.19	-0.48	*
外國籍	95.1	4.9	0.0	86.6	12.2	1.2	4.60	4.13	-0.47	*
服務年資										
未滿 5 年	97.6	2.4	0.0	94.4	4.8	0.8	4.64	4.39	-0.25	*
5-9 年	97.6	2.4	0.0	79.9	20.1	0.0	4.68	4.07	-0.61	*
10-19 年	95.8	4.2	0.0	86.7	12.7	0.6	4.65	4.19	-0.46	*
20 年以上	99.0	1.0	0.0	84.2	14.9	1.0	4.67	4.13	-0.54	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	87.5	9.7	2.8	4.76	4.35	-0.41	*
國際航線	97.2	2.8	0.0	88.4	11.3	0.3	4.61	4.20	-0.41	*
兼具	96.3	3.7	0.0	79.1	20.9	0.0	4.75	4.06	-0.69	*
航空類別										
民航運輸業	97.2	2.8	0.0	86.1	13.5	0.4	4.66	4.18	-0.48	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	85.3	11.8	2.9	4.68	4.21	-0.47	*
去年參與調查										
是	96.3	3.7	0.0	87.6	11.5	0.9	4.70	4.23	-0.47	*
否	98.0	2.0	0.0	85.1	14.6	0.3	4.63	4.16	-0.47	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

陸、本總臺提供之 DCL 服務

機師對於「本總臺提供之 DCL 服務」的看法，從期望來看，有 91.0%認為重要，評分 4.45 分；從感受來看，有 91.5%表示滿意，評分 4.36 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.09 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「本總臺提供之 DCL 服務」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=555)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-6 本總臺提供之DCL服務

以下將從機師屬性面向來觀看機師對於「本總臺提供之 DCL 服務」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-1-6-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 8 成 9 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 9 成 1 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，男性機師有 0.08 分的服務品質缺口，與女性機師的 0.07 分相近。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成以上認為重要；從感受來看，也皆有 9 成以上表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.10 分的服務品質缺口，而外國籍機師的感受與期望相符。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 8 成 9 以上認為重要；從感受來看，各年資機師皆有 8 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，年資未滿 5 年者的感受超出期望，而其他年資者有 0.01~0.26 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，專飛國際航線機師的感受超出期望，而專飛國內航線與國內國際航線兼具者分別有 0.21 與 0.46 分的服務品質缺口。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 8 成 9 以上認為重要；從感受來看，也皆有 8 成 9 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，普通航空機師有 0.24 分的服務品質缺口，大於民用航空運輸業機師的 0.08 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成以上認為重要；從感受來看，也皆有 9 成以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.10 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.07 分。

經成對 t 檢定顯示，除女性、外國籍、年資未滿 5 年、年資 10 年以上、去年有參與調查者外，其他屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性機師以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.46 分的服務品質缺口最大，而外國籍機師感受與期望相符，年資未滿 5 年及專飛國際航線機師的感受更超出期望。

表 5-1-1-6-1 本總臺提供之 DCL 服務—按機師屬性分

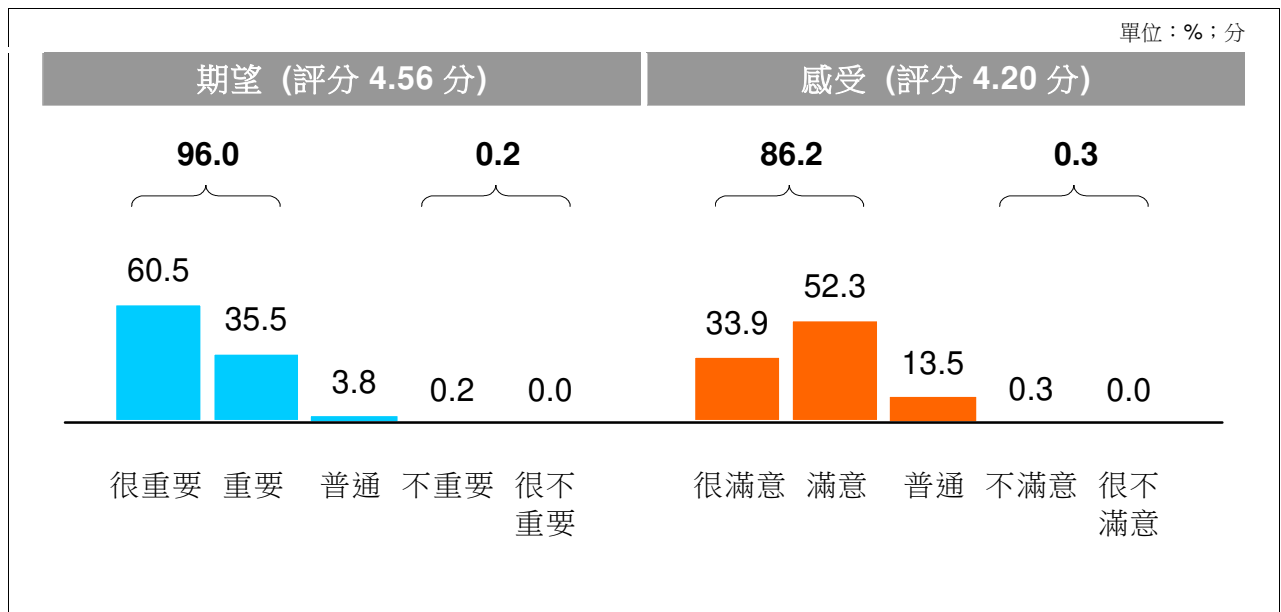
單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	91.0	8.8	0.2	91.5	8.1	0.4	4.45	4.36	-0.09	*
性別										
男性	91.0	8.8	0.2	91.4	8.2	0.4	4.45	4.37	-0.08	*
女性	89.3	10.7	0.0	92.9	7.1	0.0	4.43	4.36	-0.07	
機師國籍										
本國籍	90.3	9.5	0.2	90.9	8.6	0.4	4.45	4.35	-0.10	*
外國籍	95.1	4.9	0.0	95.1	4.9	0.0	4.47	4.47	0.00	
服務年資										
未滿 5 年	89.2	10.8	0.0	97.5	2.5	0.0	4.44	4.54	+0.10	
5-9 年	92.2	7.8	0.0	86.8	13.2	0.0	4.51	4.25	-0.26	*
10-19 年	90.7	8.6	0.6	90.1	9.3	0.6	4.44	4.35	-0.09	
20 年以上	91.2	8.8	0.0	94.1	4.9	1.0	4.39	4.38	-0.01	
服務航線										
國內航線	94.9	5.1	0.0	88.1	11.9	0.0	4.58	4.37	-0.21	*
國際航線	90.2	9.8	0.0	95.5	3.9	0.6	4.37	4.46	+0.09	*
兼具	91.1	8.1	0.7	82.2	17.8	0.0	4.59	4.13	-0.46	*
航空類別										
民航運輸業	91.1	8.7	0.2	91.6	8.0	0.4	4.45	4.37	-0.08	*
普通航空業	89.7	10.3	0.0	89.7	10.3	0.0	4.48	4.24	-0.24	*
去年參與調查										
是	90.0	9.5	0.5	90.5	9.0	0.5	4.46	4.39	-0.07	
否	91.6	8.4	0.0	92.2	7.5	0.3	4.45	4.35	-0.10	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

柒、航管單位管制員提供相關航情之即時性

機師對於「航管單位管制員提供相關航情之即時性」的看法，從期望來看，有 96.0%認為重要，評分 4.56 分；從感受來看，有 86.2%表示滿意，評分 4.20 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.36 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「航管單位管制員提供相關航情之即時性」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=572)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-7 航管單位管制員提供相關航情之即時性

以下將從機師屬性面向來觀看機師對於「航管單位管制員提供相關航情之即時性」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-1-7-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 9 成 6 認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 6 表示滿意；從感受與期望比較來看，男性機師有 0.37 分的服務品質缺口，大於女性機師的 0.24 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.38 分的服務品質缺口，大於外國籍機師的 0.33 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 1 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.15~0.48 分的服務品質缺口，以年資 20 年以上者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，除國內國際航線兼具者(77.0%)外，其他航線機師皆有 8 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.17~0.63 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.38 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.09 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 4 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.38 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.34 分。

經成對 t 檢定顯示，除女性及普通航空業機師外，其他屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性機師以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.63 分的服務品質缺口最大，以普通航空業機師有 0.09 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-1-7-1 航管單位管制員提供相關航情之即時性—按機師屬性分

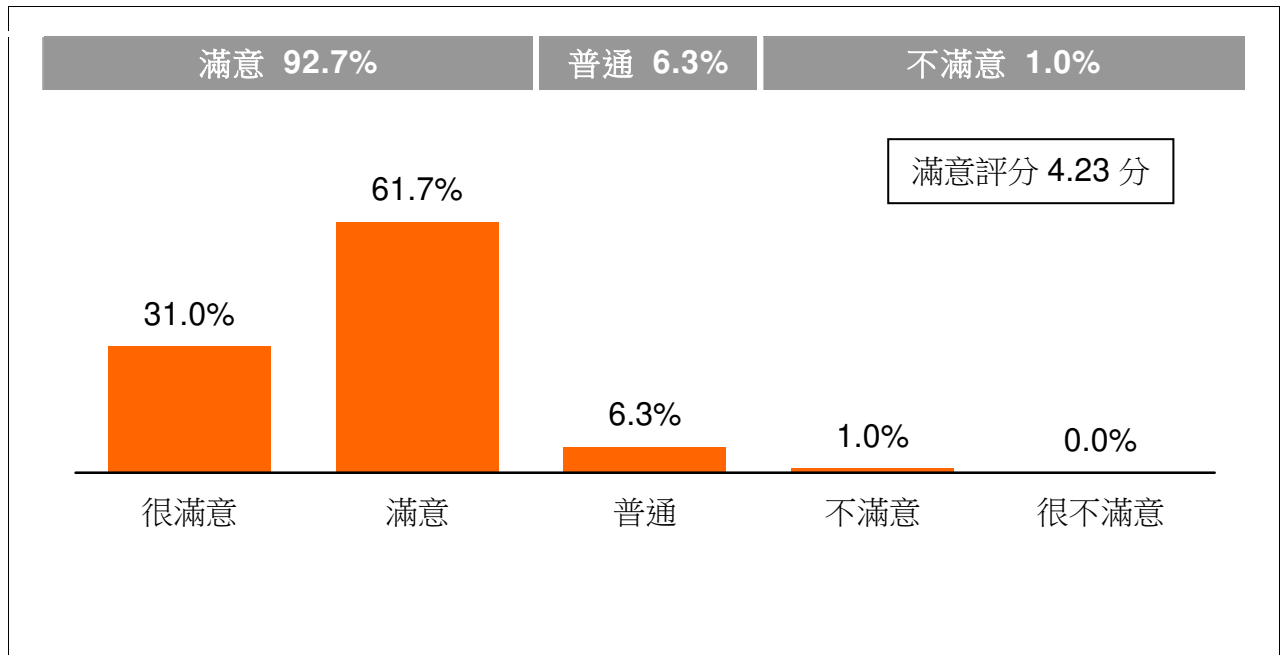
單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	96.0	3.8	0.2	86.2	13.5	0.3	4.56	4.20	-0.36	*
性別										
男性	96.1	3.7	0.2	86.3	13.3	0.4	4.57	4.20	-0.37	*
女性	96.7	3.3	0.0	86.7	13.3	0.0	4.47	4.23	-0.24	
機師國籍										
本國籍	95.7	4.3	0.0	85.9	13.7	0.4	4.57	4.19	-0.38	*
外國籍	97.6	1.2	1.2	87.8	12.2	0.0	4.55	4.22	-0.33	*
服務年資										
未滿 5 年	98.4	1.6	0.0	96.9	3.1	0.0	4.59	4.44	-0.15	*
5-9 年	95.9	3.6	0.6	84.0	16.0	0.0	4.56	4.13	-0.43	*
10-19 年	94.1	5.9	0.0	81.2	18.8	0.0	4.54	4.14	-0.40	*
20 年以上	97.1	2.9	0.0	85.3	12.7	2.0	4.60	4.12	-0.48	*
服務航線										
國內航線	97.2	2.8	0.0	95.8	4.2	0.0	4.67	4.50	-0.17	*
國際航線	95.8	3.9	0.3	87.4	12.0	0.6	4.50	4.18	-0.32	*
兼具	95.6	4.4	0.0	77.0	23.0	0.0	4.69	4.06	-0.63	*
航空類別										
民航運輸業	95.7	4.1	0.2	85.7	13.9	0.4	4.56	4.18	-0.38	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	94.1	5.9	0.0	4.59	4.50	-0.09	
去年參與調查										
是	95.0	5.0	0.0	88.5	11.0	0.5	4.60	4.26	-0.34	*
否	96.6	3.1	0.3	84.7	15.0	0.3	4.54	4.16	-0.38	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

捌、「飛航管制」服務整體滿意度

機師對於總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度看法，有 92.7%表示滿意，6.3%表示普通，僅 1.0%不滿意。滿意評分為 4.23 分。



Q.請問您對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度？調查對象：全體機師(n=575)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-8-1 「飛航管制」服務整體滿意度

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「飛航管制」服務整體滿意度。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的滿意度說明如下。【參閱表 5-1-1-8-1】

性別：女性機師有 96.7%表示滿意，高於男性機師的 92.4%。

國籍：外國籍機師有 96.3%表示滿意，高於本國籍機師的 92.1%。

年資：各年資機師皆有 8 成 7 以上表示滿意，滿意度隨機師服務年資愈高而愈低，以年資未滿 5 年者(97.6%)的滿意度最高。

服務航線：服務各航線機師皆有 9 成 2 以上表示滿意。

航空類別：民用航空運輸業與普通航空業機師皆有 9 成 1 以上表示滿意。

調查參與：無論去年是否參與調查，皆約 9 成 3 表示滿意。

經變異數分析顯示，不同「服務年資」及「服務航線」機師的滿意評分在統計上有顯著差異。

表 5-1-1-8-1 「飛航管制」服務整體滿意度－按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	感受(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	變異數分析
全體	92.7	6.3	1.0	4.23	
性別					
男性	92.4	6.6	0.9	4.23	
女性	96.7	0.0	3.3	4.23	
機師國籍					
本國籍	92.1	6.9	1.0	4.21	
外國籍	96.3	2.4	1.2	4.32	
服務年資					
未滿 5 年	97.6	2.4	0.0	4.39	
5-9 年	93.6	6.4	0.0	4.22	*
10-19 年	91.2	6.5	2.4	4.19	
20 年以上	87.4	10.7	1.9	4.11	
服務航線					
國內航線	94.4	4.2	1.4	4.50	
國際航線	92.2	6.4	1.4	4.21	*
兼具	92.6	7.4	0.0	4.14	
航空類別					
民用航空運輸業	92.8	6.3	0.9	4.22	
普通航空	91.4	5.7	2.9	4.31	
去年參與調查					
是	92.7	5.5	1.8	4.24	
否	92.7	6.7	0.6	4.22	

註：*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

歷年機師對「飛航管制」整體服務滿意度皆高於 6 成，109 年起滿意度大幅提升，近 3 年滿意度更高於 9 成。

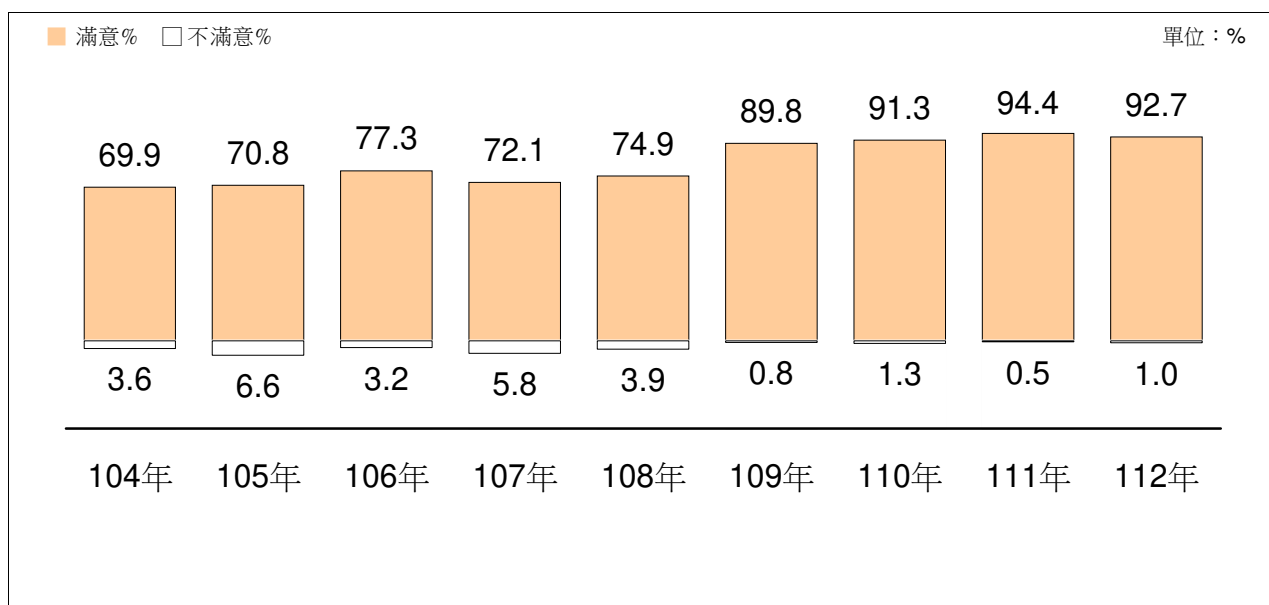


圖5-1-1-8-2 「飛航管制」服務整體滿意度—按年度別分

今(112)年與 111 年比較來看，滿意下降 1.7 個百分點，普通上升 1.2 個百分點，不滿意上升 0.5 個百分點。卡方檢定顯示近 2 年調查沒有顯著差異。

就滿意評分分析，112 年較去年下降 0.20 分，近 2 年評分在統計上有顯著差異。

表 5-1-1-8-2 「飛航管制」服務整體滿意度—按年度別分

單位：%；百分點；分

項目		104-110 年							112 年 vs.111 年			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年 (a)	112 年 (b)	差距 =(b)-(a)	檢定 結果
滿意度 (%)	滿意	69.9	70.8	77.3	72.1	74.9	89.8	91.3	94.4	92.7	-1.7	
	普通	26.5	22.6	19.5	22.0	21.2	9.3	7.4	5.1	6.3	+1.2	
	不滿意	3.6	6.6	3.2	5.8	3.9	0.8	1.3	0.5	1.0	+0.5	
滿意評分(分)		3.76	3.75	3.88	3.79	3.87	4.18	4.17	4.43	4.23	-0.20	*

註： 1.滿意評分=5×很滿意%+4×滿意%+3×普通%+2×不滿意%+1×很不滿意%。
 2.「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「滿意評分」之近 2 年比較採 t 檢定。
 3.「*」表示在 95%信心水準下，近 2 年結果有顯著差異。

玖、機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因

「飛航管制」7項服務中，機師對各服務的不滿意度均低於1%；對「飛航管制」整體服務僅1.0%機師表示不滿意。各服務項目不滿意原因說明如下：

表 5-1-1-9-1 機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因

				單位：人
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因	樣本數
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	n=5	資訊太多	too much info from approach FREQ	1
		改善交通流量指示	To improve trafficflow instructions. Like "line up rwy 05L behind" could greatly reduce speed restrictions / ground delays (especially single rwy gns)	1
		專業性	專業性有進步空間	1
		無意見	-	2
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	n=5	語速太快	進場許可講太快太多(偶爾)，一次不要講一串連續性的許可	1
			有時太快	1
			too fast, not clear	1
		訊息太多	太多重複，佔用頻道時間過多	1
		無意見	-	1
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	n=5	是何種資訊不完整	氣象資訊	2
			相關航情	2
		其他	windshear Adv, no detail	1
			Too much information in one instruction	1
			ATIS 太冗長，溼跑道的資訊太過度，真正需要的資訊等很久才聽到	1
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	n=1	訓練不足	曾經經歷宣告緊急情況，未能提供優先次序，告知減速，該管制員訓練不足	1
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	n=3	無法滿足需求	受限軍管空域太多，無法即時滿足需求(ex.天氣避讓)	1
			Most of the time lowest priority to accommodate requests, endless delays or rejecting them.	1
		其他	CCK 若兩架飛機離兩個 bay 以上建議可同時後推	1
A6.本總臺提供之 DCL 服務	n=2	系統不穩定	系統不夠穩定	1
			常常無法使用	1

註：不滿意原因為開放填答，1人有可能回答多項原因。

表 5-1-1-9-1 機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因(續)

單位：人

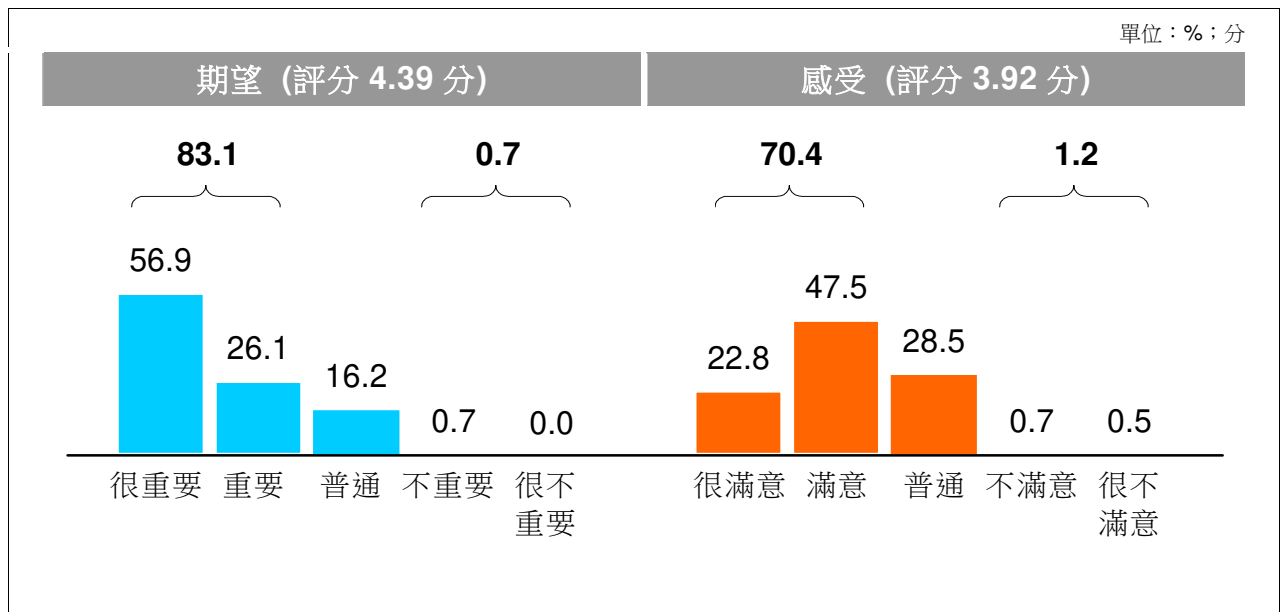
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因	樣本數
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	n=2	專業性	有時提供的資訊不重要	1
			航管對各型飛機特性不完全理解，天氣的影響掌控可以再加強	1
A8.「飛航管制」服務整體滿意度	n=6	效率不彰	很沒效率(T/O and Landing)	1
			What feels like inefficient management of traffic when integrating lighter aircraft into airspace. Many delays created by holding for other traffic, delays in response to approve flight plans, approve destination clearance to go (In particular to Joint military airports). Restrictive use of airspace.	1
		航機隔離	FINAL APCH SEPARATION, WAY TOO FAR. DURING "STAR", EARLY DESC W/O REASONS, FOR 747 PLEASE CONSIDER FUEL BURN AT LOWER LVL.	1
			可以多向其他國家的航管單位學習航機分流，管控的方法和技巧以增加交通流量，減少不必要的地面延遲和空中滯空時間	1
		其他	部分人員久疏高航情狀態(歷經三年疫情)，雷達管制判斷失去精準。例如，未將高空風或 leadingturn 列入考量，一架飛機帶到 overshoot LOC	1
			Taipei Control 與 Taipei App 速度協調不一致	1

註：不滿意原因為開放填答，1 人有可能回答多項原因。

第二節 航空氣象

壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊

機師對於「軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊」的看法，從期望來看，有 83.1%認為重要，評分 4.39 分；從感受來看，有 70.4%表示滿意，評分 3.92 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.47 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=425)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-2-1-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 8 成以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 7 成表示滿意；從感受與期望比較來看，女性機師有 0.55 分的服務品質缺口，大於男性機師的 0.48 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 8 成以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.48 分的服務品質缺口，大於外國籍機師的 0.46 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 7 成 4 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有

0.30~0.64 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 7 成以上認為重要；從感受來看，各航線機師皆有 6 成 6 以上表示滿意，以專飛國內航線者(81.9%)最高；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.23~0.75 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 8 成 1 以上認為重要；從感受來看，普通航空機師有 88.2%表示滿意，高於民用航空運輸業機師的 68.8%；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.49 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.42 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成 1 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.50 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.45 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.75 分的服務品質缺口最大，以專飛國際航線者有 0.23 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-2-1-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	83.1	16.2	0.7	70.4	28.5	1.2	4.39	3.92	-0.47	*
性別										
男性	83.2	16.1	0.7	70.3	28.7	1.0	4.40	3.92	-0.48	*
女性	80.0	20.0	0.0	70.0	25.0	5.0	4.25	3.70	-0.55	*
機師國籍										
本國籍	83.5	15.6	0.8	70.9	27.7	1.4	4.38	3.90	-0.48	*
外國籍	80.6	19.4	0.0	67.2	32.8	0.0	4.46	4.00	-0.46	*
服務年資										
未滿 5 年	82.5	16.5	1.0	71.1	27.8	1.0	4.34	4.04	-0.30	*
5-9 年	88.5	11.5	0.0	71.2	28.8	0.0	4.49	3.85	-0.64	*
10-19 年	82.8	15.6	1.6	70.3	27.3	2.3	4.41	3.90	-0.51	*
20 年以上	74.1	25.9	0.0	67.2	31.0	1.7	4.26	3.90	-0.36	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	81.9	13.9	4.2	4.82	4.10	-0.72	*
國際航線	70.2	28.4	1.4	66.0	33.5	0.5	4.12	3.89	-0.23	*
兼具	93.9	6.1	0.0	69.5	29.8	0.8	4.60	3.85	-0.75	*
航空類別										
民航運輸業	81.6	17.6	0.8	68.8	29.9	1.3	4.37	3.88	-0.49	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	88.2	11.8	0.0	4.68	4.26	-0.42	*
去年參與調查										
是	85.9	13.5	0.6	77.6	21.2	1.2	4.46	4.01	-0.45	*
否	81.2	18.0	0.8	65.5	33.3	1.2	4.35	3.85	-0.50	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 7 成 8 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.24~4.48 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上有顯著差異，但 2 年的評分在統計上並沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 6 成 3 以上滿意此項服務，評分皆在 3.77~4.09 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.37~0.48 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.37 分擴大至 0.47 分，缺口擴大 0.10 分，不過在統計上沒有顯著差異。

表 5-1-2-1-2 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

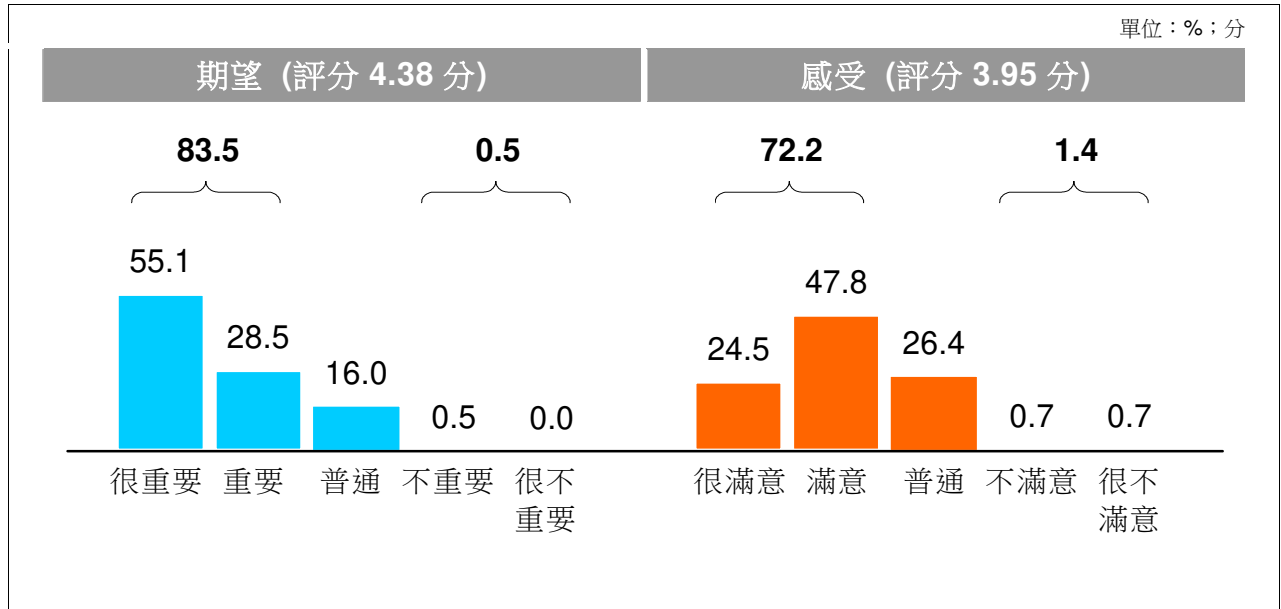
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 110 年	108 年	78.4	18.9	2.7	63.0	34.0	3.0	4.24	3.77	-0.47	*
	109 年	90.1	9.3	0.6	72.6	26.4	1.0	4.41	3.94	-0.47	*
	110 年	90.6	8.0	1.3	75.6	22.8	1.6	4.48	4.00	-0.48	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	89.6	9.7	0.7	80.1	18.9	0.9	4.46	4.09	-0.37	*
	112 年(2)	83.1	16.2	0.7	70.4	28.5	1.2	4.39	3.92	-0.47	*
	差距(2)-(1)	-6.5	+6.5	0.0	-9.7	+9.6	+0.3	-0.07	-0.17	-0.10	—
	檢定結果	*			*			*			

註：1.「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2.「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊

機師對於「軍方氣象單位所提供機場預報資訊」的看法，從期望來看，有 83.5%認為重要，評分 4.38 分；從感受來看，有 72.2%表示滿意，評分 3.95 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.43 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？
調查對象：有接觸該服務的機師(n=425)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「軍方氣象單位所提供機場預報資訊」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-2-2-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 8 成以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 6 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性機師有 0.45 分的服務品質缺口，大於男性機師的 0.43 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆約 8 成 4 認為重要；從感受來看，皆有 6 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，外國籍機師有 0.45 分的服務品質缺口，大於本國籍機師的 0.43 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 7 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.22~0.55 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 7 成以上認為重要；從感受來看，各航線機師皆有 6 成 7 以上表示滿意，以專飛國內航線者(80.3%)最高；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.22~0.68 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 8 成 2 以上認為重要；從感受來看，普通航空機師有 85.3%表示滿意，高於民用航空運輸業機師的 71.1%；從感受與期望比較來看，普通航空機師有 0.50 分的服務品質缺口，大於民用航空運輸業機師的 0.43 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成 1 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.46 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.40 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以國內國際航線兼具者有 0.68 分的服務品質缺口最大，以年資未滿 5 年及專飛國際航線者有 0.22 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-2-2-1 軍方氣象單位所提供機場預報資訊—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	83.5	16.0	0.5	72.2	26.4	1.4	4.38	3.95	-0.43	*
性別										
男性	83.7	15.8	0.5	72.5	26.2	1.2	4.39	3.96	-0.43	*
女性	80.0	20.0	0.0	65.0	30.0	5.0	4.20	3.75	-0.45	*
機師國籍										
本國籍	83.5	15.9	0.6	73.2	25.4	1.4	4.37	3.94	-0.43	*
外國籍	83.6	16.4	0.0	67.2	31.3	1.5	4.42	3.97	-0.45	*
服務年資										
未滿 5 年	81.4	18.6	0.0	75.3	24.7	0.0	4.32	4.10	-0.22	*
5-9 年	89.2	10.8	0.0	77.0	22.3	0.7	4.49	3.94	-0.55	*
10-19 年	82.8	15.6	1.6	65.6	32.0	2.3	4.37	3.88	-0.49	*
20 年以上	75.9	24.1	0.0	72.4	24.1	3.4	4.28	3.90	-0.38	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	80.3	16.9	2.8	4.80	4.13	-0.67	*
國際航線	70.8	28.2	0.9	67.1	32.4	0.5	4.10	3.88	-0.22	*
兼具	94.7	5.3	0.0	74.8	22.9	2.3	4.62	3.94	-0.68	*
航空類別										
民航運輸業	82.1	17.4	0.5	71.1	27.6	1.3	4.36	3.93	-0.43	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	85.3	11.8	2.9	4.68	4.18	-0.50	*
去年參與調查										
是	86.5	12.9	0.6	77.2	21.6	1.2	4.44	4.04	-0.40	*
否	81.5	18.1	0.4	68.9	29.5	1.6	4.34	3.88	-0.46	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 8 成以上認為此項服務重要，評分皆在 4.24~4.46 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上有顯著差異，但 2 年的評分在統計上並沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 6 成 5 以上滿意此項服務，評分皆在 3.80~4.06 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.34~0.47 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.34 分擴大至 0.43 分，缺口擴大 0.09 分，不過在統計上沒有顯著差異。

表 5-1-2-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

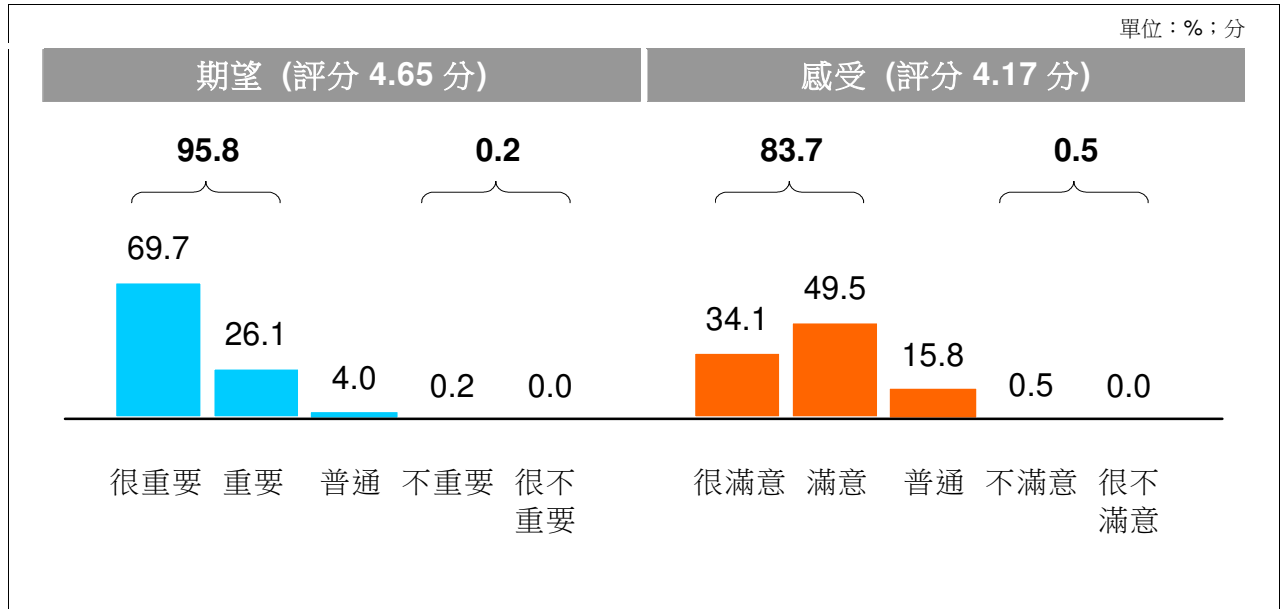
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 110 年	108 年	80.7	17.1	2.2	65.5	32.3	2.2	4.24	3.80	-0.44	*
	109 年	88.1	11.3	0.6	71.1	28.5	0.4	4.34	3.93	-0.41	*
	110 年	91.3	7.4	1.4	77.3	20.8	1.9	4.46	3.99	-0.47	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	89.3	10.0	0.7	80.0	18.9	1.2	4.40	4.06	-0.34	*
	112 年(2)	83.5	16.0	0.5	72.2	26.4	1.4	4.38	3.95	-0.43	*
	差距(2)-(1)	-5.8	+6.0	-0.2	-7.8	+7.5	+0.2	-0.02	-0.11	-0.09	—
	檢定結果	*			*			*			

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊

機師對於「總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊」的看法，從期望來看，有 95.8%認為重要，評分 4.65 分；從感受來看，有 83.7%表示滿意，評分 4.17 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.48 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=551)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-3 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-2-3-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆約 9 成 6 左右認為重要；從感受來看，男女機師皆有 7 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性機師有 0.52 分的服務品質缺口，大於男性機師的 0.47 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.49 分的服務品質缺口，大於外國籍機師的 0.44 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.27~0.58 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受來看，除國內國際航線兼具者(68.1%)外，其他航線機師皆有 8 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.34~0.79 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.49 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.37 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.50 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.45 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.79 分的服務品質缺口最大，以年資未滿 5 年者有 0.27 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-2-3-1 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	95.8	4.0	0.2	83.7	15.8	0.5	4.65	4.17	-0.48	*
性別										
男性	95.8	4.0	0.2	84.2	15.4	0.4	4.65	4.18	-0.47	*
女性	96.6	3.4	0.0	75.9	20.7	3.4	4.62	4.10	-0.52	*
機師國籍										
本國籍	95.5	4.3	0.2	83.0	16.4	0.6	4.64	4.15	-0.49	*
外國籍	97.5	2.5	0.0	87.7	12.3	0.0	4.75	4.31	-0.44	*
服務年資										
未滿 5 年	96.8	3.2	0.0	93.6	5.6	0.8	4.67	4.40	-0.27	*
5-9 年	96.4	3.6	0.0	82.5	17.5	0.0	4.69	4.11	-0.58	*
10-19 年	95.7	3.7	0.6	75.9	23.5	0.6	4.64	4.07	-0.57	*
20 年以上	94.7	5.3	0.0	88.3	10.6	1.1	4.62	4.19	-0.43	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	95.8	4.2	0.0	4.81	4.47	-0.34	*
國際航線	94.3	5.4	0.3	86.9	12.5	0.6	4.59	4.20	-0.39	*
兼具	97.0	3.0	0.0	68.1	31.1	0.7	4.73	3.94	-0.79	*
航空類別										
民航運輸業	95.5	4.3	0.2	82.9	16.5	0.6	4.65	4.16	-0.49	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	94.3	5.7	0.0	4.74	4.37	-0.37	*
去年參與調查										
是	94.7	4.8	0.5	84.1	15.9	0.0	4.68	4.23	-0.45	*
否	96.5	3.5	0.0	83.4	15.7	0.9	4.64	4.14	-0.50	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 9 成 4 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.55~4.69 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 8 成 3 以上滿意此項服務，評分皆在 4.11~4.33 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.35~0.58 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.35 分擴大至 0.48 分，缺口擴大 0.13 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-2-3-2 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

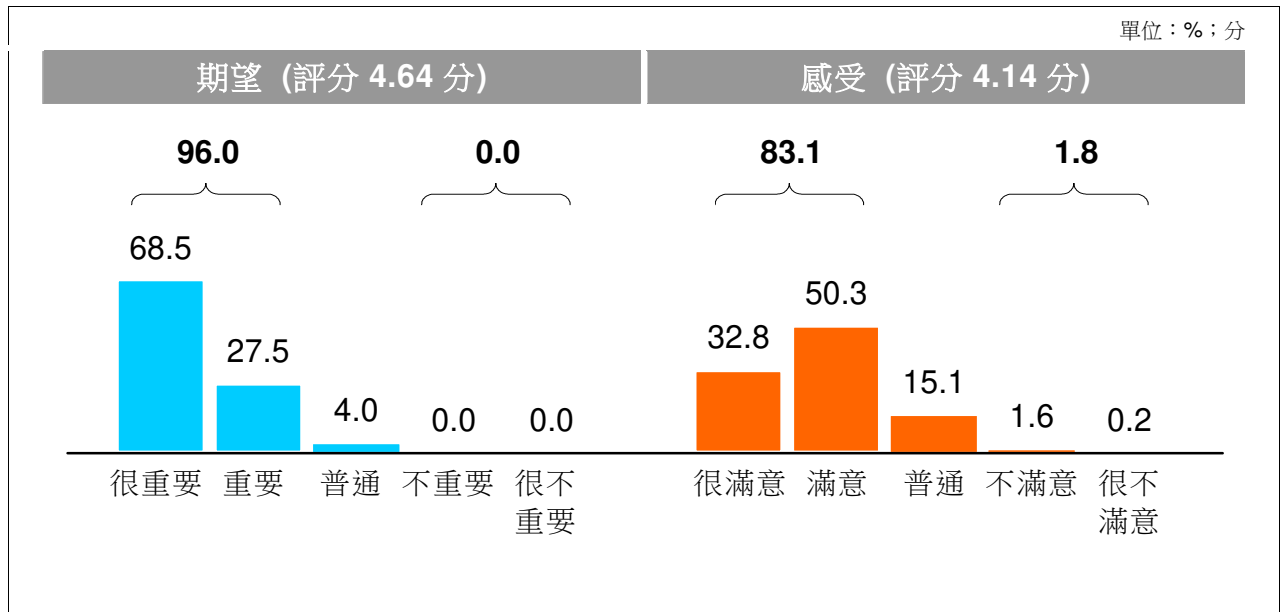
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	98.2	1.8	0.0	86.7	12.4	0.9	4.69	4.11	-0.58	*
	105 年	99.1	0.7	0.2	86.9	12.4	0.7	4.69	4.11	-0.58	*
	106 年	98.0	2.0	0.0	88.8	11.0	0.2	4.59	4.17	-0.42	*
	107 年	98.0	2.0	0.0	87.3	11.0	1.7	4.60	4.13	-0.47	*
	108 年	94.5	4.9	0.6	85.6	13.5	1.0	4.55	4.13	-0.42	*
	109 年	95.9	3.9	0.2	90.0	9.5	0.5	4.59	4.21	-0.38	*
	110 年	97.1	2.7	0.2	91.4	7.6	1.1	4.68	4.29	-0.40	*
112 年 VS. 111 年	110 年(1)	97.0	2.8	0.2	89.8	10.0	0.2	4.68	4.33	-0.35	*
	111 年(2)	95.8	4.0	0.2	83.7	15.8	0.5	4.65	4.17	-0.48	*
	差距(2)-(1)	-1.2	+1.2	0.0	-6.1	+5.8	+0.3	-0.03	-0.16	-0.13	—
	檢定結果					*			*	*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊

機師對於「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」的看法，從期望來看，有 96.0%認為重要，評分 4.64 分；從感受來看，有 83.1%表示滿意，評分 4.14 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.50 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=549)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-4 總臺氣象單位所提供機場預報資訊

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-2-4-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆約 9 成 6 左右認為重要；從感受來看，男女機師皆約 8 成 3 表示滿意；從感受與期望比較來看，男性機師有 0.50 分的服務品質缺口，與女性機師的 0.49 分相近。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆約 9 成 6 認為重要；從感受來看，皆有 8 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，外國籍機師有 0.57 分的服務品質缺口，大於本國籍機師的 0.50 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.23~0.66 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受來看，除國內國際航線兼具者(71.9%)外，其他航線機師皆有 8 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.40~0.82 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，普通航空機師有 0.60 分的服務品質缺口，大於民用航空運輸業機師的 0.50 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 3 表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.53 分的服務品質缺口，大於未參與調查者的 0.50 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.82 分的服務品質缺口最大，以年資未滿 5 年者有 0.23 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-2-4-1 總臺氣象單位所提供機場預報資訊—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	96.0	4.0	0.0	83.1	15.1	1.8	4.64	4.14	-0.50	*
性別										
男性	95.9	4.1	0.0	83.0	15.3	1.7	4.64	4.14	-0.50	*
女性	96.6	3.4	0.0	82.8	13.8	3.4	4.66	4.17	-0.49	*
機師國籍										
本國籍	95.9	4.1	0.0	82.9	15.4	1.7	4.63	4.13	-0.50	*
外國籍	96.3	3.7	0.0	84.1	13.4	2.4	4.73	4.16	-0.57	*
服務年資										
未滿 5 年	96.7	3.3	0.0	91.9	7.3	0.8	4.62	4.39	-0.23	*
5-9 年	97.0	3.0	0.0	78.9	19.3	1.8	4.68	4.02	-0.66	*
10-19 年	94.4	5.6	0.0	77.8	19.8	2.5	4.65	4.05	-0.60	*
20 年以上	95.7	4.3	0.0	88.3	9.6	2.1	4.62	4.18	-0.44	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	91.7	2.8	5.6	4.81	4.36	-0.45	*
國際航線	94.9	5.1	0.0	85.3	13.8	0.9	4.58	4.18	-0.40	*
兼具	96.3	3.7	0.0	71.9	25.9	2.2	4.72	3.90	-0.82	*
航空類別										
民航運輸業	95.7	4.3	0.0	82.9	16.0	1.2	4.64	4.14	-0.50	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	85.7	2.9	11.4	4.74	4.14	-0.60	*
去年參與調查										
是	95.2	4.8	0.0	83.2	14.9	1.9	4.69	4.16	-0.53	*
否	96.5	3.5	0.0	83.0	15.2	1.8	4.62	4.12	-0.50	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 9 成 4 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.53~4.68 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 8 成 3 以上滿意此項服務，評分皆在 4.04~4.33 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.33~0.62 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.33 分擴大至 0.50 分，缺口擴大 0.17 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-2-4-2 總臺氣象單位所提供機場預報資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

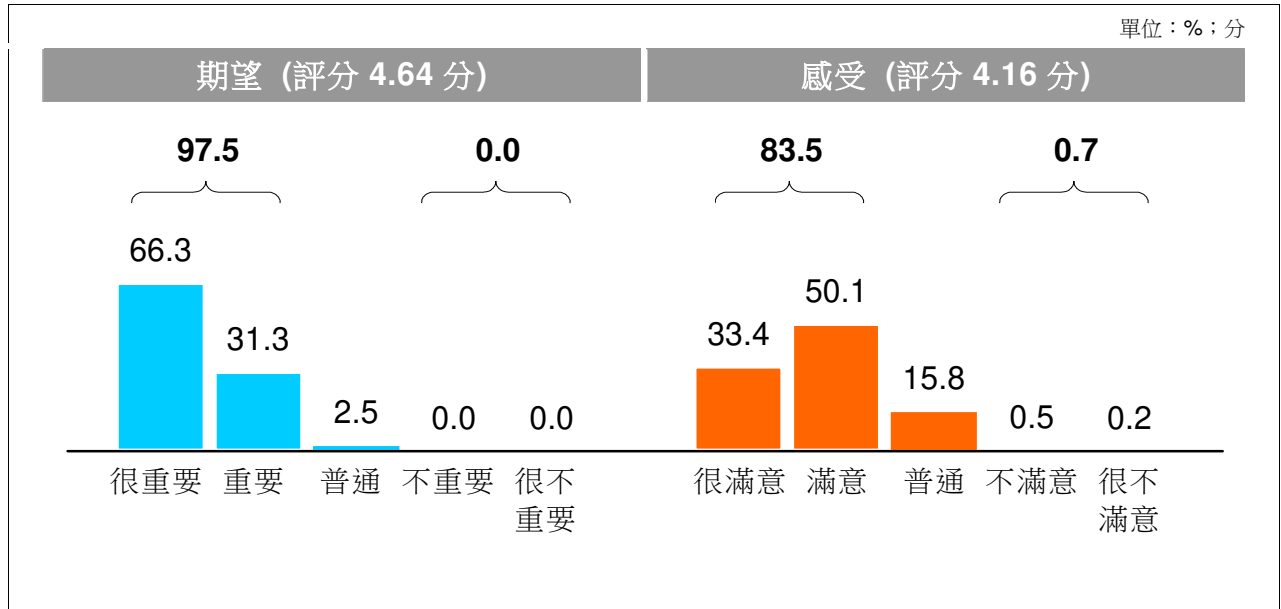
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104 年	97.8	2.2	0.0	84.3	14.7	1.0	4.66	4.04	-0.62	*
	105 年	99.1	0.7	0.2	83.7	14.9	1.4	4.63	4.06	-0.57	*
	106 年	97.2	2.8	0.0	84.5	14.1	1.4	4.56	4.08	-0.48	*
	107 年	97.9	2.0	0.2	86.2	12.9	0.9	4.57	4.12	-0.45	*
	108 年	94.6	5.4	0.0	84.6	15.2	0.2	4.53	4.10	-0.43	*
	109 年	95.8	4.2	0.0	90.8	8.8	0.4	4.58	4.22	-0.36	*
	110 年	97.5	2.3	0.2	91.2	7.8	1.1	4.68	4.27	-0.41	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	97.2	2.6	0.2	90.6	9.2	0.2	4.66	4.33	-0.33	*
	112 年(2)	96.0	4.0	0.0	83.1	15.1	1.8	4.64	4.14	-0.50	*
	差距(2)-(1)	-1.2	+1.4	-0.2	-7.5	+5.9	+1.6	-0.02	-0.19	-0.17	—
	檢定結果					*			*	*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

伍、總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

機師對於「總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」的看法，從期望來看，有 97.5%認為重要，評分 4.64 分；從感受來看，有 83.5%表示滿意，評分 4.16 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.48 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=563)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-5 總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-2-5-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 3 表示滿意；從感受與期望比較來看，女性機師有 0.50 分的服務品質缺口，大於男性機師的 0.47 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆約 9 成 8 認為重要；從感受來看，皆有 8 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.49 分的服務品質缺口，大於外國籍機師的 0.41 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.29~0.62 分的服務品質缺口，以年資 20 年以上者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，除國內國際航線兼具者(73.3%)外，其他航線機師皆有 8 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.27~0.68 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 7 認為重要；從感受來看，皆有 8 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.48 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.34 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 7 認為重要；從感受來看，皆有 8 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.49 分的服務品質缺口，大於未參與調查者的 0.47 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.68 分的服務品質缺口最大，以專飛國內航線者有 0.27 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-2-5-1 總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.5	2.5	0.0	83.5	15.8	0.7	4.64	4.16	-0.48	*
性別										
男性	97.4	2.6	0.0	83.4	15.8	0.8	4.63	4.16	-0.47	*
女性	100.0	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	4.70	4.20	-0.50	*
機師國籍										
本國籍	97.5	2.5	0.0	83.0	16.2	0.8	4.64	4.15	-0.49	*
外國籍	97.6	2.4	0.0	86.6	13.4	0.0	4.65	4.24	-0.41	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	88.6	11.4	0.0	4.67	4.38	-0.29	*
5-9 年	96.5	3.5	0.0	80.6	19.4	0.0	4.64	4.08	-0.56	*
10-19 年	97.6	2.4	0.0	85.0	15.0	0.0	4.63	4.16	-0.47	*
20 年以上	97.0	3.0	0.0	78.8	17.2	4.0	4.65	4.03	-0.62	*
服務航線										
國內航線	98.6	1.4	0.0	93.1	6.9	0.0	4.74	4.47	-0.27	*
國際航線	97.4	2.6	0.0	85.1	14.0	0.9	4.61	4.17	-0.44	*
兼具	97.0	3.0	0.0	73.3	25.9	0.7	4.65	3.97	-0.68	*
航空類別										
民航運輸業	97.5	2.5	0.0	83.0	16.2	0.8	4.63	4.15	-0.48	*
普通航空業	97.0	3.0	0.0	90.9	9.1	0.0	4.70	4.36	-0.34	*
去年參與調查										
是	97.7	2.3	0.0	84.1	15.0	0.9	4.68	4.19	-0.49	*
否	97.4	2.6	0.0	83.1	16.3	0.6	4.61	4.14	-0.47	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 9 成 6 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.55~4.71 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上沒有顯著差異，但 2 年的評分在統計上有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 7 成 6 以上滿意此項服務，評分皆在 3.94~4.31 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.40~0.67 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.40 分擴大至 0.48 分，缺口擴大 0.08 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-2-5-2 總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

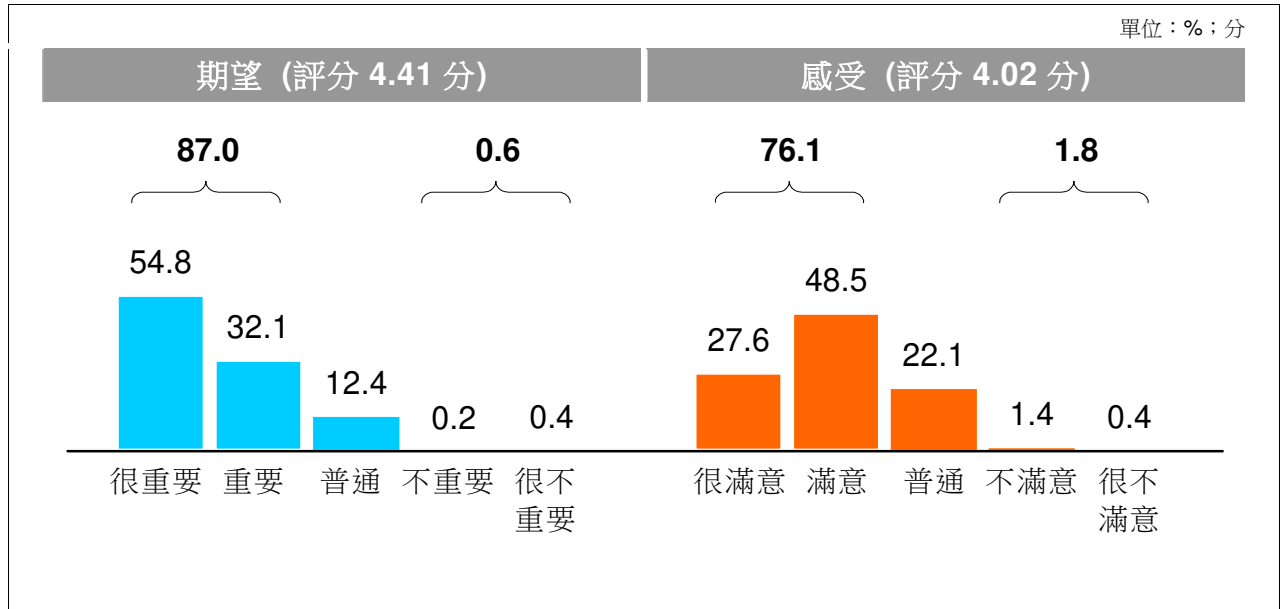
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104 年	97.4	2.4	0.2	79.1	19.5	1.4	4.64	3.97	-0.67	*
	105 年	97.1	2.7	0.2	76.5	21.5	2.0	4.56	3.94	-0.62	*
	106 年	96.2	3.8	0.0	77.5	21.3	1.2	4.55	3.98	-0.57	*
	107 年	97.8	2.0	0.2	82.0	17.3	0.8	4.58	4.04	-0.54	*
	108 年	96.2	3.6	0.2	79.8	18.8	1.3	4.56	4.03	-0.53	*
	109 年	97.1	2.9	0.0	86.0	13.6	0.5	4.57	4.16	-0.41	*
	110 年	97.8	2.0	0.2	88.8	10.9	0.4	4.64	4.19	-0.46	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	98.2	1.8	0.0	91.8	7.8	0.4	4.71	4.31	-0.40	*
	112 年(2)	97.5	2.5	0.0	83.5	15.8	0.7	4.64	4.16	-0.48	*
	差距(2)-(1)	-0.7	+0.7	+0.0	-8.3	+8.0	+0.3	-0.07	-0.15	-0.08	—
	檢定結果					*		*	*	*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

陸、航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊

機師對於「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」的看法，從期望來看，有 87.0%認為重要，評分 4.41 分；從感受來看，有 76.1%表示滿意，評分 4.02 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.39 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「航空氣象服務網(<https://aoaws.anws.gov.tw>)、機師專區及直昇機專區所提供資訊」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？
調查對象：有接觸該服務的機師(n=507)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-6 航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-2-6-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 8 成 2 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 6 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性機師有 0.62 分的服務品質缺口，大於男性機師的 0.38 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆約 8 成 7 左右認為重要；從感受來看，皆有 7 成 4 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，外國籍機師有 0.46 分的服務品質缺口，大於本國籍機師的 0.38 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 8 成 1 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 7 以上表示滿意，以年資未滿 5 年者(90.6%)最高；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.10~0.58 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 8 成以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 1 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.23~0.79 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 8 成 6 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.39 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.37 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆約 8 成 7 認為重要；從感受來看，皆有 7 成 4 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.41 分的服務品質缺口，大於未參與調查者的 0.37 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.79 分的服務品質缺口最大，以年資未滿 5 年者有 0.10 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-2-6-1 航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區提供資訊—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	87.0	12.4	0.6	76.1	22.1	1.8	4.41	4.02	-0.39	*
性別										
男性	87.2	12.2	0.6	76.7	21.8	1.5	4.41	4.03	-0.38	*
女性	82.8	17.2	0.0	65.5	27.6	6.9	4.41	3.79	-0.62	*
機師國籍										
本國籍	86.8	12.5	0.7	76.4	21.7	1.8	4.39	4.01	-0.38	*
外國籍	87.8	12.2	0.0	74.3	24.3	1.4	4.49	4.03	-0.46	*
服務年資										
未滿 5 年	91.5	8.5	0.0	90.6	9.4	0.0	4.48	4.38	-0.10	*
5-9 年	86.7	12.7	0.6	67.7	30.4	1.9	4.43	3.85	-0.58	*
10-19 年	87.3	11.3	1.3	74.7	21.3	4.0	4.42	3.94	-0.48	*
20 年以上	81.0	19.0	0.0	74.7	25.3	0.0	4.25	3.97	-0.28	*
服務航線										
國內航線	98.6	1.4	0.0	88.6	10.0	1.4	4.77	4.39	-0.38	*
國際航線	80.9	18.1	1.0	74.8	23.5	1.7	4.22	3.99	-0.23	*
兼具	93.9	6.1	0.0	71.0	26.7	2.3	4.64	3.85	-0.79	*
航空類別										
民航運輸業	86.2	13.1	0.6	75.4	22.7	1.9	4.39	4.00	-0.39	*
普通航空業	97.1	2.9	0.0	85.7	14.3	0.0	4.66	4.29	-0.37	
去年參與調查										
是	86.7	12.8	0.5	74.9	23.1	2.1	4.43	4.02	-0.41	*
否	87.2	12.2	0.6	76.9	21.5	1.6	4.39	4.02	-0.37	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 7 成 9 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.19~4.50 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上有顯著差異，但 2 年的評分在統計上並沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 6 成 9 以上滿意此項服務，評分皆在 3.84~4.18 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.22~0.53 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.22 分擴大至 0.39 分，缺口擴大 0.17 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-2-6-2 航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

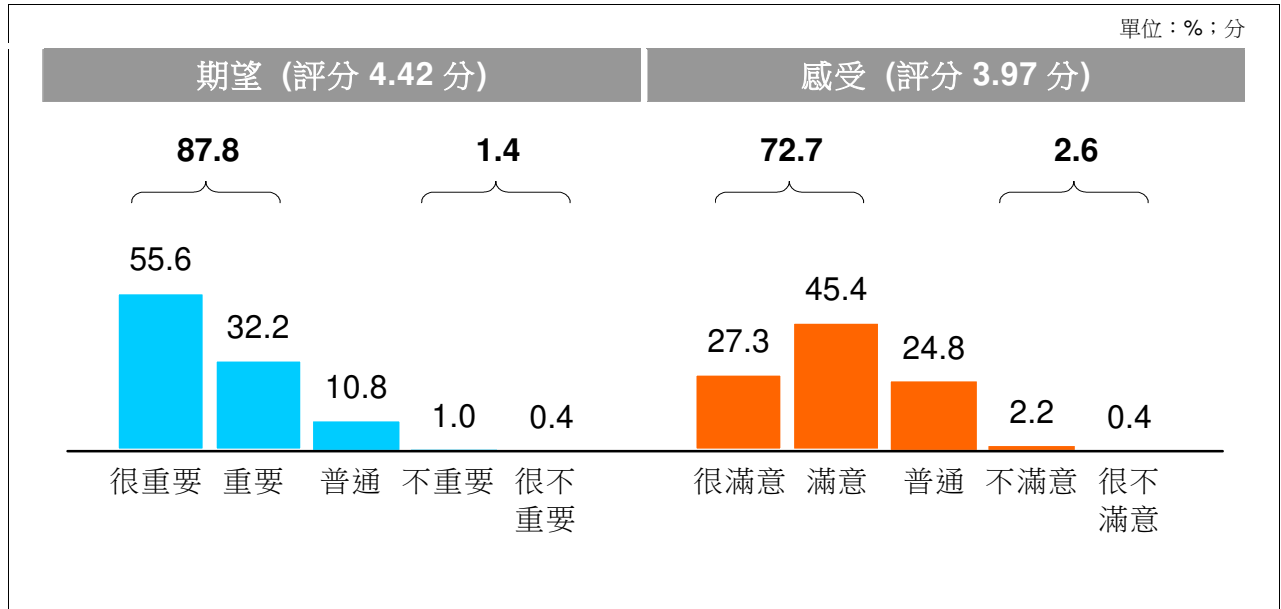
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104 年	88.5	11.3	0.2	72.6	25.1	2.3	4.37	3.84	-0.53	*
	105 年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	106 年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	107 年	84.2	15.5	0.3	75.4	23.7	0.9	4.26	3.98	-0.28	*
	108 年	79.5	19.4	1.1	69.2	30.0	0.9	4.19	3.87	-0.32	*
	109 年	89.8	10.2	0.0	78.2	21.5	0.3	4.42	4.09	-0.33	*
	110 年	89.7	9.1	1.2	82.0	17.0	1.0	4.50	4.12	-0.38	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	92.9	6.7	0.4	87.1	11.7	1.2	4.40	4.18	-0.22	*
	112 年(2)	87.0	12.4	0.6	76.1	22.1	1.8	4.41	4.02	-0.39	*
	差距(2)-(1)	-5.9	+5.7	+0.2	-11.0	+10.4	+0.6	+0.01	-0.16	-0.17	—
	檢定結果	*			*			*		*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

柒、航空氣象資訊 APP 服務

機師對於「航空氣象資訊 APP 服務」的看法，從期望來看，有 87.8%認為重要，評分 4.42 分；從感受來看，有 72.7%表示滿意，評分 3.97 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.45 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「航空氣象資訊 APP 服務」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=509)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-7 航空氣象資訊APP服務

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「航空氣象資訊 APP 服務」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-2-7-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 8 成 2 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 6 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性機師有 0.46 分的服務品質缺口，大於男性機師的 0.44 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.45 分的服務品質缺口，大於外國籍機師的 0.40 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 8 成 3 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 7 以上表示滿意，以年資未滿 5 年者(81.8%)最高；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.26~0.57 的服務品質缺口，以年資 10-19 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 8 成 1 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 9 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.28~0.84 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 8 成 6 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 1 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，普通航空機師有 0.52 分的服務品質缺口，大於民用航空運輸業機師的 0.44 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆約 8 成 8 認為重要；從感受來看，皆有 7 成以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.48 分的服務品質缺口，大於未參與調查者的 0.42 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.84 分的服務品質缺口最大，以年資未滿 5 年者有 0.26 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-2-7-1 航空氣象資訊 APP 服務—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	87.8	10.8	1.4	72.7	24.8	2.6	4.42	3.97	-0.45	*
性別										
男性	88.1	10.4	1.5	73.1	24.8	2.1	4.42	3.98	-0.44	*
女性	82.1	17.9	0.0	67.9	25.0	7.1	4.39	3.93	-0.46	*
機師國籍										
本國籍	87.6	11.5	0.9	72.0	25.1	3.0	4.41	3.96	-0.45	*
外國籍	89.2	6.8	4.1	77.0	23.0	0.0	4.43	4.03	-0.40	*
服務年資										
未滿 5 年	90.9	9.1	0.0	81.8	17.4	0.8	4.47	4.21	-0.26	*
5-9 年	84.8	12.7	2.5	67.7	31.6	0.6	4.41	3.89	-0.52	*
10-19 年	90.4	8.2	1.4	70.5	23.3	6.2	4.47	3.90	-0.57	*
20 年以上	83.8	15.0	1.3	72.5	26.3	1.3	4.25	3.93	-0.32	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	87.5	9.7	2.8	4.79	4.33	-0.46	*
國際航線	81.5	16.2	2.4	69.4	28.6	2.0	4.20	3.92	-0.28	*
兼具	94.7	5.3	0.0	70.5	25.8	3.8	4.71	3.87	-0.84	*
航空類別										
民航運輸業	86.9	11.6	1.5	71.9	25.5	2.5	4.40	3.96	-0.44	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	82.9	14.3	2.9	4.66	4.14	-0.52	*
去年參與調查										
是	87.5	10.0	2.5	70.5	25.0	4.5	4.43	3.95	-0.48	*
否	88.0	11.3	0.6	74.1	24.6	1.3	4.41	3.99	-0.42	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 8 成 1 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.22~4.42 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 6 成 5 以上滿意此項服務，評分皆在 3.78~4.09 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.28~0.51 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.28 分擴大至 0.45 分，缺口擴大 0.17 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-2-7-2 航空氣象資訊 APP 服務—按年度別分

單位：%；百分點；分

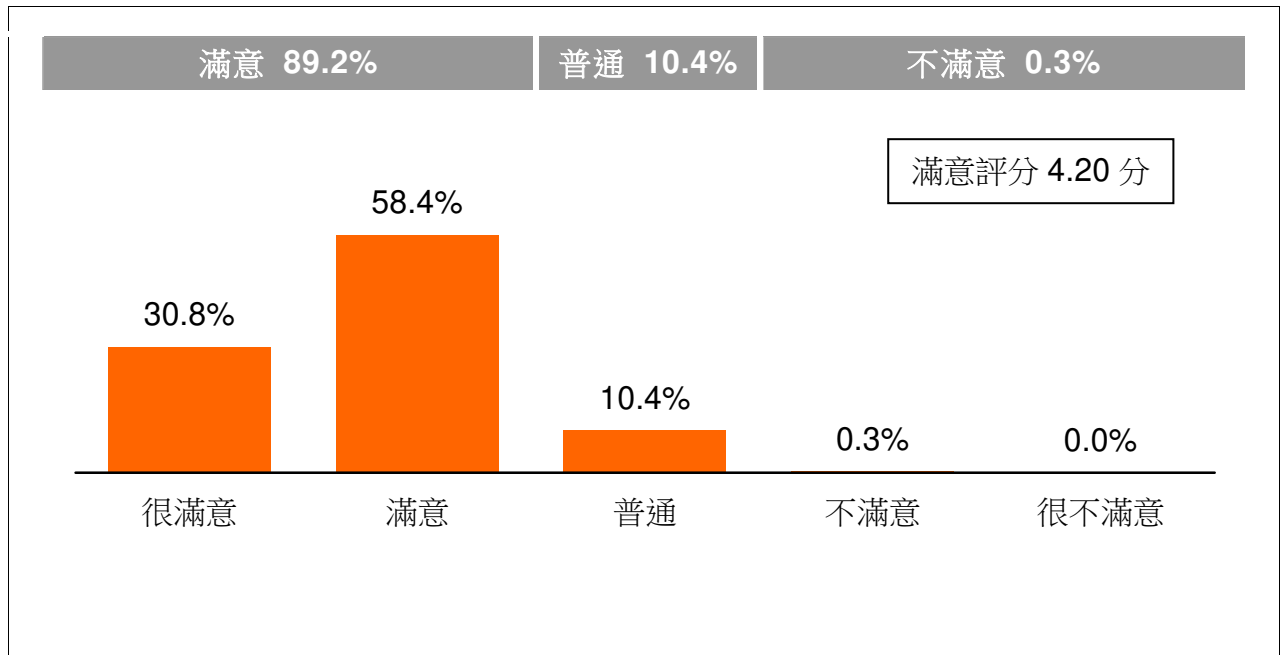
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104 年	83.6	15.8	0.6	68.1	29.7	2.2	4.29	3.78	-0.51	*
	105 年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	106 年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	107 年	83.0	16.1	0.9	71.8	26.8	1.4	4.22	3.94	-0.28	*
	108 年	81.8	17.1	1.1	65.8	32.8	1.3	4.22	3.85	-0.37	*
	109 年	89.4	10.6	0.0	77.1	21.5	1.4	4.40	4.07	-0.33	*
	110 年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	88.7	10.9	0.4	81.9	16.3	1.8	4.37	4.09	-0.28	*
	112 年(2)	87.8	10.8	1.4	72.7	24.8	2.6	4.42	3.97	-0.45	*
	差距(2)-(1)	-0.9	-0.1	+1.0	-9.2	+8.5	+0.8	+0.05	-0.12	-0.17	—
	檢定結果					*			*	*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

捌、「航空氣象」服務整體滿意度

機師對於總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度看法，有 89.2%表示滿意，10.4%表示普通，僅 0.3%不滿意。滿意評分為 4.20 分。



Q.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？調查對象：全體機師(n=575)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-8-1 「航空氣象」服務整體滿意度

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「航空氣象」服務整體滿意度。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的滿意度說明如下。【參閱表 5-1-2-8-1】

性別：男性機師有 89.3%表示滿意，略高於女機師的 86.7%。

國籍：外國籍機師有 96.3%表示滿意，高於本國籍機師的 88.0%。

年資：各年資機師皆有 8 成 6 以上滿意，以服務未滿 5 年者(92.9%)最高。

服務航線：服務各航線機師皆有 8 成 7 以上滿意，以專飛國內航線者(94.4%)滿意度最高。

航空類別：普通航空機師有 91.4%表示滿意，略高於民用航空運輸業機師的 89.1%。

調查參與：去年有參與調查者有 91.3%表示滿意，略高於未參與調查者的 87.9%。

經變異數分析顯示，不同「服務年資」、「服務航線」機師的滿意評分在統計上有顯著差異。

表 5-1-2-8-1 「航空氣象」服務整體滿意度－按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	感受(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	變異數分析
全體	89.2	10.4	0.3	4.20	
性別					
男性	89.3	10.3	0.4	4.20	
女性	86.7	13.3	0.0	4.13	
機師國籍					
本國籍	88.0	11.8	0.2	4.19	
外國籍	96.3	2.4	1.2	4.26	
服務年資					
未滿 5 年	92.9	7.1	0.0	4.36	
5-9 年	90.6	9.4	0.0	4.15	*
10-19 年	86.5	12.4	1.2	4.16	
20 年以上	87.4	12.6	0.0	4.15	
服務航線					
國內航線	94.4	4.2	1.4	4.46	
國際航線	87.2	12.5	0.3	4.15	*
兼具	91.2	8.8	0.0	4.18	
航空類別					
民用航空運輸業	89.1	10.7	0.2	4.19	
普通航空	91.4	5.7	2.9	4.34	
去年參與調查					
是	91.3	8.7	0.0	4.25	
否	87.9	11.5	0.6	4.17	

註：*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

歷年機師對「航空氣象」整體服務滿意度皆高於 8 成，109 年起滿意度大幅提升，109-111 年滿意度更高於 9 成。

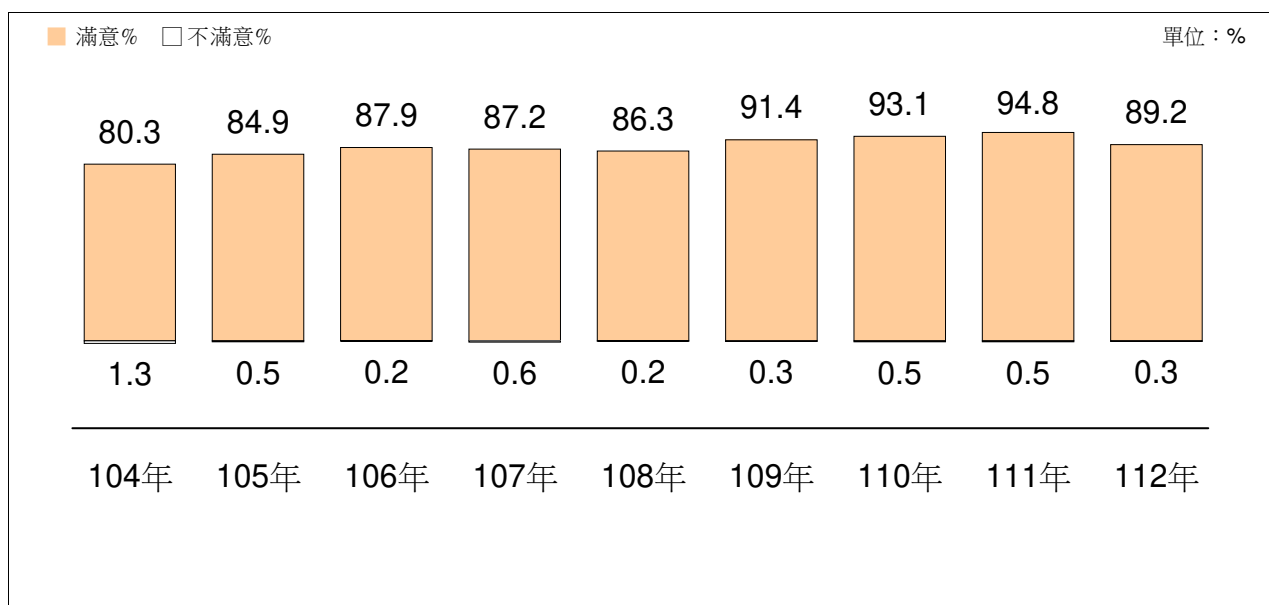


圖5-1-2-8-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分

今(112)年與 111 年比較來看，滿意下降 5.6 個百分點，普通上升 5.7 個百分點，不滿意下降 0.2 個百分點。卡方檢定顯示近 2 年調查有顯著差異。

就滿意評分分析，112 年較去年下降 0.18 分，近 2 年評分在統計上有顯著差異。

表 5-1-2-8-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分

項目		104-110 年							112 年 vs.111 年			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年 (a)	112 年 (b)	差距 =(b)-(a)	檢定 結果
		滿意度 (%)										
滿意度 (%)	滿意	80.3	84.9	87.9	87.2	86.3	91.4	93.1	94.8	89.2	-5.6	
	普通	18.4	14.6	11.9	12.2	13.5	8.3	6.4	4.7	10.4	+5.7	*
	不滿意	1.3	0.5	0.2	0.6	0.2	0.3	0.5	0.5	0.3	-0.2	
滿意評分(分)		3.93	4.03	4.11	4.06	4.06	4.22	4.25	4.38	4.20	-0.18	*

註： 1.滿意評分=5×很滿意%+4×滿意%+3×普通%+2×不滿意%+1×很不滿意%。
 2.「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「滿意評分」之近 2 年比較採 t 檢定。
 3.「*」表示在 95%信心水準下，近 2 年結果有顯著差異。

玖、機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因

「航空氣象」7 項服務中，機師的不滿意度均低於 3%；而「航空氣象」整體服務僅 0.3%機師表示不滿意。各服務項目不滿意原因說明如下：

表 5-1-2-9-1 機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因

					單位：人
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因及不滿意機場		樣本數
B1.軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	n=5	準確性 & 即時性	清泉崗	落地時經常報跟 ATIS 一模一樣的風向風速，不及時	1
				天氣資料更新延誤，且資訊誤差範圍太大，對飛行員預先判斷毫無用處	1
			-	國內資訊不甚準確	1
		網站查詢	澎湖	無法於一般公開網站查得資訊	1
		其他	花蓮 臺南 嘉義	花、南、嘉無 ATIS	1
B2.軍方氣象單位所提供機場預報資訊	n=6	準確性 & 即時性	清泉崗	有時落差大	1
				天氣資料預報不正確，容易造成飛員誤導及誤判，非常影響著飛行安全	1
			花蓮 台南 空軍志 航基地	Not always matching actual weather conditions.	1
			-	國內機場資訊不甚準確	1
			-	國內線 TAF 不夠準確	1
		網站查詢	澎湖	無法於一般公開網站查得資訊	1
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	n=3	資訊內容	桃園	The runway surface condition code report on atis is too long. Takes too much time to get important information sometimes.	1
		網站查詢	金門	無法於一般公開網站查得資訊	1
		準確性 & 即時性	-	國內天氣不甚準確、及時	1
B4.總臺氣象單位所提供機場預報資訊	n=10	準確性 & 即時性	台東	Many times unrelated to actual weather conditions. Rarely amended on time and/or amended to read same as current weather. Useless for flight planning.	1
				豐年機場 TAF 經常性是不如期待，志航基地 TAF 有時還來的準確。記得 3/18 有單一事件反應給豐年氣象台，但我們也知道預報天氣是北部的氣象專家在處理，台東的人員比較無能為力。	1

註：不滿意原因為開放填答，同 1 題之不滿意機場可複選。

表 5-1-2-9-1 機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因(續 1)

單位：人

項目	不滿意者	原因類別	詳細原因及不滿意機場		樣本數
B4.總臺氣象單位所提供機場預報資訊	n=10	準確性 & 即時性	台東	天氣預報準確度不高	1
				台東機場 TAF 有不準確情形，希望能提高準確性，或即時更新 TAF，以避免不必要之班次取消	1
			桃園	有時落差大	1
				預報不準確	1
				Rain, Visibility, Fog, Mise information forcacists sometimes not predicted correctly	1
			松山	預報不準確	1
				Rain, Visibility, Fog, Mise information forcacists sometimes not predicted correctly	1
			綠島	Many times unrelated to actual weather conditions. Rarely amended on time and/or amended to read same as current weather. Useless for flight planning.	1
			高雄	預報不準確	1
			-	國內天氣不甚準確	1
		網站查詢	金門	無法於一般公開網站查得資訊	1
		無意見	-		1
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	n=4	準確性		常常 Microburst 數小時，不符科學	1
				每次都講得太嚴重，實際並非如此	1
				不精準	1
		無意見	-		1
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	n=9	密碼更新太頻繁		太常要求更改密碼	1
				密碼強制更新太頻繁	1
				不要一堆繁瑣程序輸入帳號密碼，沒人會因為要看天氣而去記，而且根本也不是什麼秘密，會要帳號讓人感覺就是裡面做的很爛不敢給人看	1
				要一直改密碼，為什麼看天氣需密碼	1
		登入複雜		登入需認證	1
				介面陽春、登入複雜、內容沒用，其他商業網站更好	1
				不夠公開	1
		其他		介面不好使用	1
				WX Radar, especially after hours focase function not enough.	1

註：不滿意原因為開放填答，同 1 題之不滿意機場可複選。

表 5-1-2-9-1 機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因(續完)

單位：人

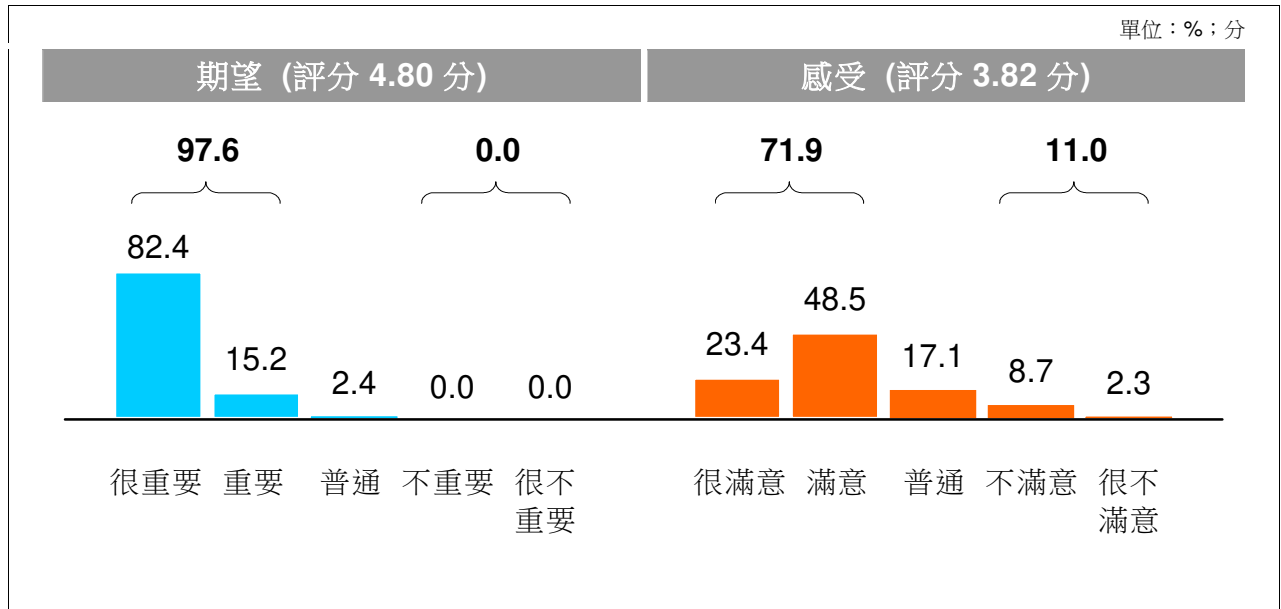
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因及不滿意機場	樣本數
B7. 航空氣象資訊 APP 服務	n=13	密碼更新太頻繁	一直要人換密碼	1
			帳號密碼沒有佈達	1
			密碼強制更新太頻繁	1
			要一直換密碼	1
			時常換密碼	1
		更新速度太慢	APP 更新速度太慢	1
			不穩定，更新太慢	1
			METAR 更新都會慢幾分鐘	1
		其他	應該以單一畫面顯示台灣主要民用機場天氣，不用單獨選擇，並應以縮寫提供增加閱讀效率	1
			限制申請	1
			介面陽春、登入複雜、內容沒用，其他商業網站更好	1
			未能廣泛宣傳	1
		無意見	-	1
B8. 「航空氣象」服務整體滿意度	n=2	WS 太頻繁	RCTP 總是報 W/S ALL RWY，但參數是否過於敏感，太容易觸發？	1
		準確性	Weather prediction isn't accurate enough. Weather products are not adapted to lighter aircraft.	1

註：不滿意原因為開放填答，同 1 題之不滿意機場可複選。

第三節 助航通訊

壹、目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性

機師對於「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的看法，從期望來看，有 97.6%認為重要，評分 4.80 分；從感受來看，有 71.9%表示滿意，評分 3.82 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.98 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q. 「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師 (n=573)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-1 目前各機場所提供之ILS(含LDA)訊號穩定性

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-3-1-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆約 9 成 7 左右認為重要；從感受來看，男女機師皆有 7 成 1 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，男性機師有 0.98 分的服務品質缺口，大於女性機師的 0.96 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，外國籍機師有 84.1%表示滿意，高於本國籍機師的 69.9%；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 1.04 分的服務品質缺口，大於外國籍機師的 0.56 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，

皆有 6 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.89~1.09 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.89~1.20 分的服務品質缺口，以專飛國內航線者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，普通航空機師有 94.1% 表示滿意，高於民用航空運輸業機師的 70.5%；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 1.01 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.58 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 7 認為重要；從感受來看，皆約 7 成 2 左右表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 1.02 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.92 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以專飛國內航線者有 1.20 分的服務品質缺口最大，以外國籍機師有 0.56 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-3-1-1 目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.6	2.4	0.0	71.9	17.1	11.0	4.80	3.82	-0.98	*
性別										
男性	97.6	2.4	0.0	71.7	17.2	11.1	4.80	3.82	-0.98	*
女性	96.7	3.3	0.0	73.3	16.7	10.0	4.73	3.77	-0.96	*
機師國籍										
本國籍	97.4	2.6	0.0	69.9	17.7	12.4	4.79	3.75	-1.04	*
外國籍	98.8	1.2	0.0	84.1	13.4	2.4	4.83	4.27	-0.56	*
服務年資										
未滿 5 年	98.4	1.6	0.0	67.7	19.7	12.6	4.81	3.72	-1.09	*
5-9 年	97.1	2.9	0.0	73.5	21.2	5.3	4.76	3.87	-0.89	*
10-19 年	97.1	2.9	0.0	71.2	16.5	12.4	4.80	3.81	-0.99	*
20 年以上	98.0	2.0	0.0	74.5	8.8	16.7	4.83	3.85	-0.98	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	63.9	20.8	15.3	4.85	3.65	-1.20	*
國際航線	98.0	2.0	0.0	77.4	12.6	10.1	4.81	3.92	-0.89	*
兼具	94.9	5.1	0.0	60.3	27.9	11.8	4.74	3.62	-1.12	*
航空類別										
民航運輸業	97.4	2.6	0.0	70.5	17.8	11.7	4.80	3.79	-1.01	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	94.1	5.9	0.0	4.82	4.24	-0.58	*
去年參與調查										
是	97.3	2.7	0.0	72.6	16.9	10.5	4.79	3.87	-0.92	*
否	97.7	2.3	0.0	71.5	17.2	11.3	4.81	3.79	-1.02	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 9 成 7 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.74~4.86 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上沒有顯著差異，但 2 年的評分在統計上有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 7 成 1 以上滿意此項服務，評分皆在 3.82~4.14 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.65~0.98 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.76 分擴大至 0.98 分，缺口擴大 0.22 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-3-1-2 目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性—按年度別分

單位：%；百分點；分

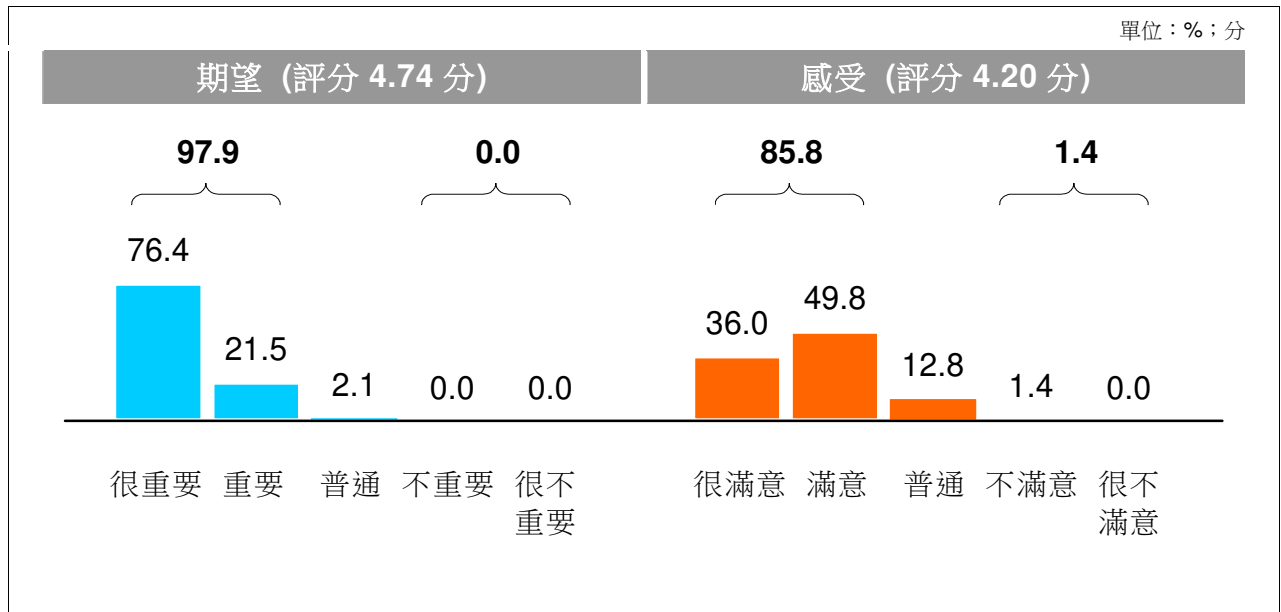
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104 年	98.6	1.4	0.0	82.3	13.8	3.9	4.81	4.00	-0.81	*
	105 年	99.5	0.5	0.0	87.3	9.8	2.9	4.79	4.14	-0.65	*
	106 年	98.8	1.0	0.2	81.7	12.9	5.4	4.77	4.06	-0.71	*
	107 年	98.5	1.4	0.2	82.5	13.8	3.8	4.74	4.03	-0.71	*
	108 年	98.7	1.3	0.0	77.3	15.2	7.5	4.80	3.93	-0.87	*
	109 年	98.9	1.1	0.0	80.0	15.7	4.3	4.76	4.04	-0.72	*
	110 年	99.3	0.5	0.2	75.8	15.5	8.7	4.78	3.91	-0.87	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	98.7	1.1	0.2	80.7	10.5	8.9	4.86	4.10	-0.76	*
	112 年(2)	97.6	2.4	0.0	71.9	17.1	11.0	4.80	3.82	-0.98	*
	差距(2)-(1)	-1.1	+1.3	-0.2	-8.8	+6.6	+2.1	-0.06	-0.28	-0.22	—
	檢定結果					*		*	*	*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

貳、臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度

機師對於「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」的看法，從期望來看，有 97.9%認為重要，評分 4.74 分；從感受來看，有 85.8%表示滿意，評分 4.20 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.54 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=572)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-2 臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-3-2-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，男性機師有 0.54 分的服務品質缺口，大於女性機師的 0.43 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 5 表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.54 分的服務品質缺口，大於外國籍機師的 0.51 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 1 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.48~0.58 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 7 以上表示滿意，以專飛國內航線者(91.7%)最高；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.41~0.69 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，普通航空機師有 0.64 分的服務品質缺口，大於民用航空運輸業機師的 0.53 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆約 9 成 8 左右認為重要；從感受來看，皆有 8 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.54 分的服務品質缺口，與有參與調查者的 0.53 分相近。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.69 分的服務品質缺口最大，以專飛國內機師有 0.41 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-3-2-1 臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.9	2.1	0.0	85.8	12.8	1.4	4.74	4.20	-0.54	*
性別										
男性	98.0	2.0	0.0	85.7	13.1	1.1	4.75	4.21	-0.54	*
女性	96.7	3.3	0.0	90.0	3.3	6.7	4.63	4.20	-0.43	*
機師國籍										
本國籍	97.6	2.4	0.0	85.9	12.4	1.6	4.74	4.20	-0.54	*
外國籍	100.0	0.0	0.0	85.4	14.6	0.0	4.74	4.23	-0.51	*
服務年資										
未滿 5 年	97.6	2.4	0.0	89.0	8.7	2.4	4.80	4.32	-0.48	*
5-9 年	98.8	1.2	0.0	85.3	14.7	0.0	4.72	4.14	-0.58	*
10-19 年	96.5	3.5	0.0	81.2	17.1	1.8	4.72	4.16	-0.56	*
20 年以上	99.0	1.0	0.0	91.1	6.9	2.0	4.76	4.24	-0.52	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	4.81	4.40	-0.41	*
國際航線	98.0	2.0	0.0	87.7	10.4	2.0	4.75	4.24	-0.51	*
兼具	96.3	3.7	0.0	77.2	22.1	0.7	4.70	4.01	-0.69	*
航空類別										
民航運輸業	97.8	2.2	0.0	85.7	12.8	1.5	4.74	4.21	-0.53	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	88.2	11.8	0.0	4.79	4.15	-0.64	*
去年參與調查										
是	98.6	1.4	0.0	83.6	14.2	2.3	4.73	4.20	-0.53	*
否	97.5	2.5	0.0	87.3	11.9	0.8	4.75	4.21	-0.54	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 9 成 7 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.61~4.82 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上沒有顯著差異，但 2 年的評分在統計上有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 7 成 9 以上滿意此項服務，評分皆在 3.93~4.37 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.41~0.75 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.45 分擴大至 0.54 分，缺口擴大 0.09 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-3-2-2 臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度—按年度別分

單位：%；百分點；分

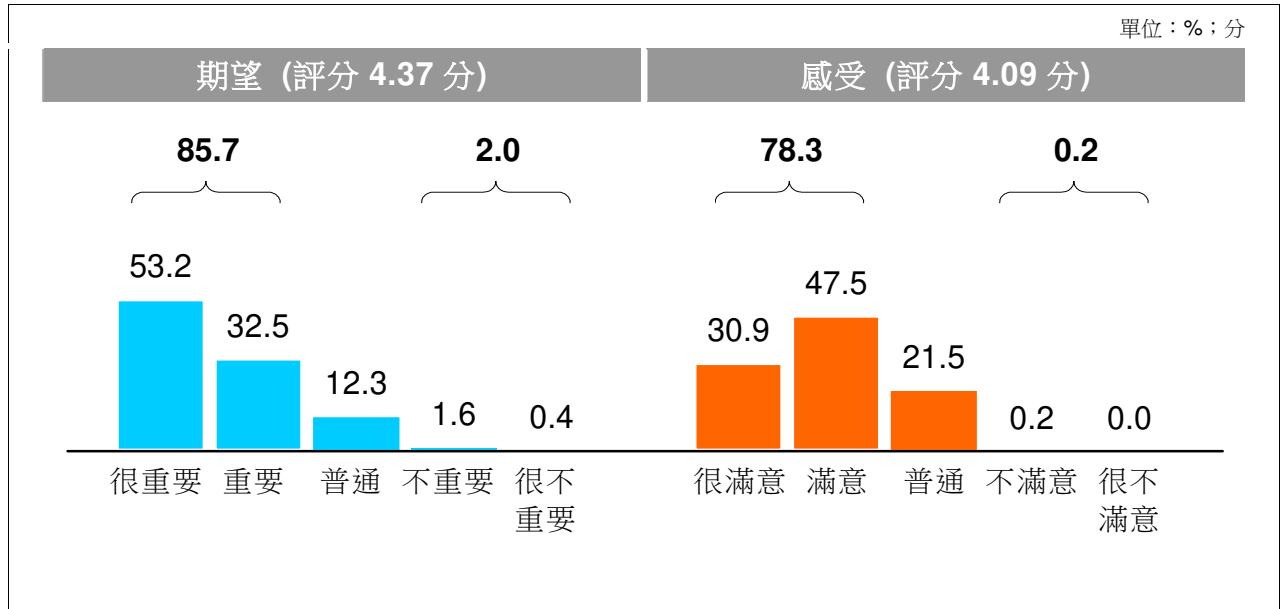
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104 年	97.8	2.2	0.0	79.7	18.1	2.2	4.68	3.93	-0.75	*
	105 年	98.4	1.6	0.0	86.6	11.6	1.8	4.65	4.11	-0.54	*
	106 年	98.6	1.4	0.0	86.2	10.5	3.4	4.63	4.14	-0.49	*
	107 年	98.2	1.8	0.0	84.7	13.8	1.5	4.61	4.09	-0.52	*
	108 年	98.9	1.1	0.0	85.7	12.6	1.7	4.73	4.17	-0.56	*
	109 年	98.9	1.1	0.0	91.1	8.7	0.2	4.72	4.31	-0.41	*
	110 年	98.5	1.3	0.2	86.9	11.8	1.3	4.73	4.20	-0.53	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	99.1	0.9	0.0	92.0	7.4	0.5	4.82	4.37	-0.45	*
	112 年(2)	97.9	2.1	0.0	85.8	12.8	1.4	4.74	4.20	-0.54	*
	差距(2)-(1)	-1.2	+1.2	+0.0	-6.2	+5.4	+0.9	-0.08	-0.17	-0.09	—
	檢定結果					*		*	*	*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

參、臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性

機師對於「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」的看法，從期望來看，有 85.7%認為重要，評分 4.37 分；從感受來看，有 78.3%表示滿意，評分 4.09 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.28 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性〔如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB)〕」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=554)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-3 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-3-3-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 8 成 5 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 7 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性機師有 0.36 分的服務品質缺口，大於男性機師的 0.27 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 8 成 4 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，外國籍機師有 0.36 分的服務品質缺口，大於本國籍機師的 0.26 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 7 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.12~0.38 分的服務品質缺口，以年資 10-19 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 8 成以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.11~0.66 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 8 成 4 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，普通航空機師有 0.62 分的服務品質缺口，大於民用航空運輸業機師的 0.25 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.30 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.23 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.66 分的服務品質缺口最大，以專飛國際航線者有 0.11 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-3-3-1 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	85.7	12.3	2.0	78.3	21.5	0.2	4.37	4.09	-0.28	*
性別										
男性	85.3	12.6	2.1	78.6	21.2	0.2	4.36	4.09	-0.27	*
女性	92.9	7.1	0.0	75.0	25.0	0.0	4.43	4.07	-0.36	*
機師國籍										
本國籍	84.8	13.3	1.9	78.7	21.3	0.0	4.35	4.09	-0.26	*
外國籍	91.1	6.3	2.5	75.9	22.8	1.3	4.47	4.11	-0.36	*
服務年資										
未滿 5 年	90.9	8.3	0.8	91.7	8.3	0.0	4.47	4.35	-0.12	*
5-9 年	83.1	13.3	3.6	73.5	26.5	0.0	4.32	3.99	-0.33	*
10-19 年	90.2	9.8	0.0	75.6	23.8	0.6	4.43	4.05	-0.38	*
20 年以上	75.8	20.2	4.0	74.7	25.3	0.0	4.21	4.00	-0.21	*
服務航線										
國內航線	95.8	2.8	1.4	90.3	8.3	1.4	4.64	4.35	-0.29	*
國際航線	80.6	16.4	2.9	80.4	19.6	0.0	4.22	4.11	-0.11	*
兼具	92.5	7.5	0.0	65.7	34.3	0.0	4.57	3.91	-0.66	*
航空類別										
民航運輸業	84.8	13.1	2.1	77.9	22.1	0.0	4.34	4.09	-0.25	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	85.3	11.8	2.9	4.71	4.09	-0.62	*
去年參與調查										
是	86.9	9.8	3.3	79.9	20.1	0.0	4.37	4.14	-0.23	*
否	85.0	13.8	1.2	77.4	22.4	0.3	4.36	4.06	-0.30	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 7 成 7 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.12~4.44 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 7 成 8 以上滿意此項服務，評分皆在 3.99~4.31 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.11~0.44 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.13 分擴大至 0.28 分，缺口擴大 0.15 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-3-3-2 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性—按年度別分

單位：%；百分點；分

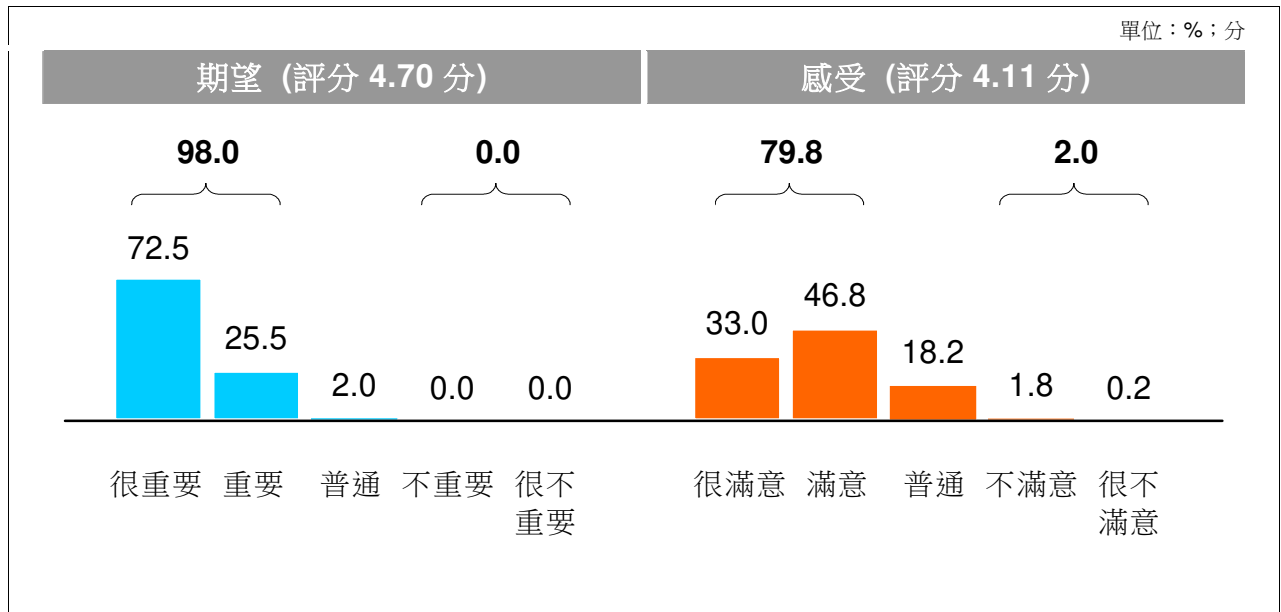
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104 年	89.8	8.9	1.3	80.5	18.6	0.9	4.43	3.99	-0.44	*
	105 年	82.6	17.1	0.2	86.3	13.7	0.0	4.23	4.10	-0.13	*
	106 年	77.0	20.3	2.8	78.9	20.0	1.1	4.12	4.01	-0.11	*
	107 年	81.9	15.5	2.5	80.4	19.3	0.3	4.25	4.03	-0.22	*
	108 年	77.2	18.7	4.1	79.4	20.2	0.4	4.14	4.01	-0.13	*
	109 年	86.9	11.6	1.5	85.7	13.7	0.6	4.32	4.17	-0.15	*
	110 年	87.3	11.0	1.7	87.3	12.3	0.4	4.37	4.16	-0.21	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	87.7	10.8	1.5	88.0	11.8	0.2	4.44	4.31	-0.13	*
	112 年(2)	85.7	12.3	2.0	78.3	21.5	0.2	4.37	4.09	-0.28	*
	差距(2)-(1)	-2.0	+1.5	+0.5	-9.7	+9.7	+0.0	-0.07	-0.22	-0.15	—
	檢定結果					*			*	*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

肆、桃機公司所提供之助航燈光的妥善情形

機師對於「桃機公司所提供之『桃園機場』助航燈光的妥善情形」的看法，從期望來看，有 98.0%認為重要，評分 4.70 分；從感受來看，有 79.8%表示滿意，評分 4.11 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.59 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「桃機公司所提供之『桃園機場』助航燈光的妥善情形」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=545)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-4 桃機公司所提供之機場助航燈光的妥善情形

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「桃機公司所提供之『桃園機場』助航燈光的妥善情形」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-3-4-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 7 成 9 表示滿意；從感受與期望比較來看，男性機師有 0.60 分的服務品質缺口，大於女性機師的 0.55 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.62 分的服務品質缺口，大於外國籍機師的 0.44 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.39~0.70 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 1 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.34~0.89 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 9 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.61 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.42 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆約 9 成 8 左右認為重要；從感受來看，皆有 7 成 9 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.62 分的服務品質缺口，大於未參與調查者的 0.59 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.89 分的服務品質缺口最大，以專飛國內航線者有 0.34 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-3-4-1 桃機公司所提供之機場助航燈光的妥善情形—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	98.0	2.0	0.0	79.8	18.2	2.0	4.70	4.11	-0.59	*
性別										
男性	97.9	2.1	0.0	79.8	18.1	2.1	4.70	4.10	-0.60	*
女性	100.0	0.0	0.0	79.3	20.7	0.0	4.72	4.17	-0.55	*
機師國籍										
本國籍	97.6	2.4	0.0	78.5	19.3	2.1	4.70	4.08	-0.62	*
外國籍	100.0	0.0	0.0	87.3	11.4	1.3	4.73	4.29	-0.44	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	92.0	8.0	0.0	4.74	4.35	-0.39	*
5-9 年	97.6	2.4	0.0	73.2	26.2	0.6	4.68	3.98	-0.70	*
10-19 年	97.0	3.0	0.0	73.2	23.8	3.0	4.71	4.04	-0.67	*
20 年以上	98.0	2.0	0.0	87.1	7.9	5.0	4.70	4.14	-0.56	*
服務航線										
國內航線	98.0	2.0	0.0	90.0	10.0	0.0	4.76	4.42	-0.34	*
國際航線	98.6	1.4	0.0	85.4	11.8	2.8	4.68	4.16	-0.52	*
兼具	96.3	3.7	0.0	61.0	38.2	0.7	4.75	3.86	-0.89	*
航空類別										
民航運輸業	98.1	1.9	0.0	79.3	18.6	2.1	4.71	4.10	-0.61	*
普通航空業	95.8	4.2	0.0	91.7	8.3	0.0	4.67	4.25	-0.42	*
去年參與調查										
是	98.6	1.4	0.0	80.6	17.1	2.4	4.73	4.11	-0.62	*
否	97.6	2.4	0.0	79.3	18.9	1.8	4.69	4.10	-0.59	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有9成7以上認為此項服務重要，評分皆在4.61~4.75分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有7成9以上滿意此項服務，評分皆在4.06~4.31分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有0.44~0.59分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與111年比較，服務品質缺口從0.44分擴大至0.59分，缺口擴大0.15分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-3-4-2 桃機公司所提供之機場助航燈光的妥善情形—按年度別分

單位：%；百分點；分

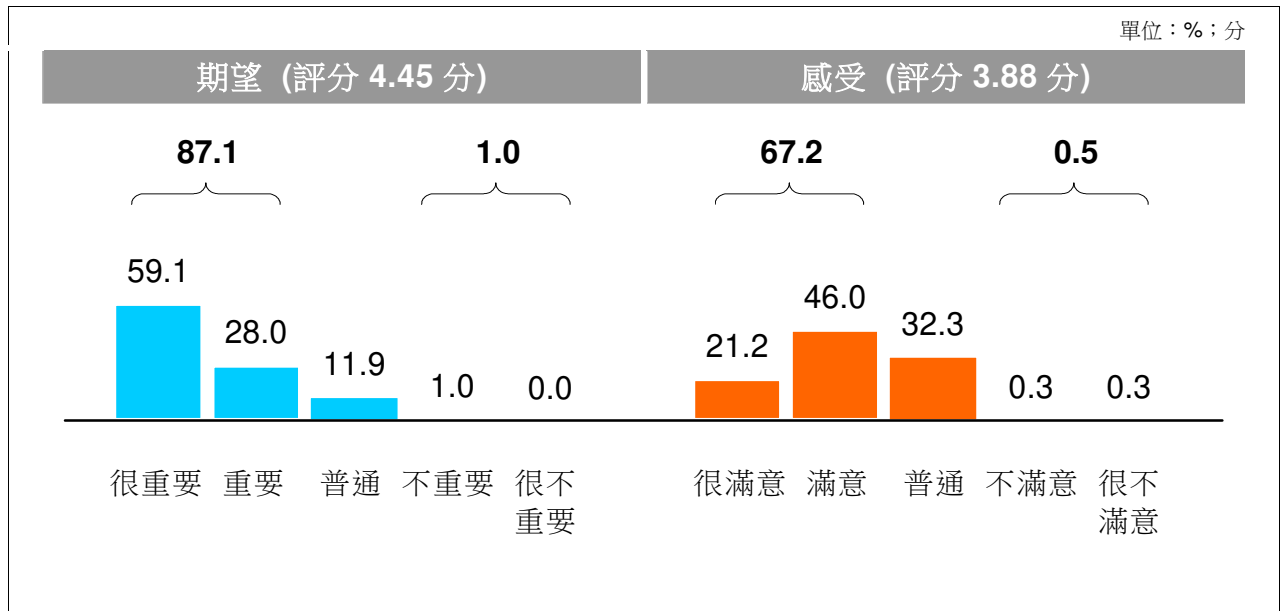
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 110 年	108年	97.8	2.2	0.0	82.6	15.6	1.8	4.61	4.06	-0.55	*
	109年	98.2	1.8	0.0	87.5	11.9	0.6	4.66	4.22	-0.44	*
	110年	97.9	1.9	0.2	90.3	9.5	0.2	4.64	4.20	-0.44	*
112年 VS. 111年	111年(1)	98.8	1.2	0.0	88.9	9.8	1.3	4.75	4.31	-0.44	*
	112年(2)	98.0	2.0	0.0	79.8	18.2	2.0	4.70	4.11	-0.59	*
	差距(2)-(1)	-0.8	+0.8	+0.0	-9.1	+8.4	+0.7	-0.05	-0.20	-0.15	—
檢定結果					*			*		*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近2年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近2年分數比較採t檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對t檢定。

2. 「*」表示在95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

伍、軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形

機師對於「軍方所提供之『清泉崗、花蓮、臺南及嘉義』機場助航燈光的妥善情形」的看法，從期望來看，有 87.1%認為重要，評分 4.45 分；從感受來看，有 67.2%表示滿意，評分 3.88 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.57 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「軍方所提供之『清泉崗、花蓮、臺南及嘉義』機場助航燈光的妥善情形」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=396)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-5 軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「軍方所提供之『清泉崗、花蓮、臺南及嘉義』機場助航燈光的妥善情形」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-3-5-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 8 成 3 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 6 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，男性機師有 0.58 分的服務品質缺口，大於女性機師的 0.50 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 7 成 9 以上認為重要；從感受來看，皆有 5 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.58 分的服務品質缺口，大於外國籍機師的 0.53 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 7 成 5 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 1 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.38~0.73 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 7 成 6 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 1 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.37~0.91 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 8 成 6 以上認為重要；從感受來看，普通航空機師有 93.1% 表示滿意，高於民用航空運輸業機師的 65.1%；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業機師有 0.58 分的服務品質缺口，大於普通航空機師的 0.48 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆約 8 成 7 左右認為重要；從感受來看，皆有 6 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.59 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.55 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.91 分的服務品質缺口最大，以專飛國際航線者有 0.37 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-3-5-1 軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	87.1	11.9	1.0	67.2	32.3	0.5	4.45	3.88	-0.57	*
性別										
男性	87.3	11.7	1.1	66.8	32.6	0.5	4.46	3.88	-0.58	*
女性	83.3	16.7	0.0	72.2	27.8	0.0	4.33	3.83	-0.50	*
機師國籍										
本國籍	88.6	10.5	0.9	68.9	30.5	0.6	4.47	3.89	-0.58	*
外國籍	79.0	19.4	1.6	58.1	41.9	0.0	4.34	3.81	-0.53	*
服務年資										
未滿 5 年	91.2	8.8	0.0	81.3	18.7	0.0	4.49	4.11	-0.38	*
5-9 年	87.8	11.5	0.8	61.1	38.9	0.0	4.49	3.76	-0.73	*
10-19 年	88.6	9.8	1.6	65.0	35.0	0.0	4.50	3.87	-0.63	*
20 年以上	75.0	22.9	2.1	64.6	31.3	4.2	4.19	3.79	-0.40	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	88.2	11.8	0.0	4.81	4.25	-0.56	*
國際航線	76.5	21.4	2.0	61.2	38.3	0.5	4.15	3.78	-0.37	*
兼具	96.1	3.9	0.0	63.8	35.4	0.8	4.72	3.81	-0.91	*
航空類別										
民航運輸業	86.1	12.8	1.1	65.1	34.3	0.5	4.43	3.85	-0.58	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	93.1	6.9	0.0	4.72	4.24	-0.48	*
去年參與調查										
是	87.9	10.8	1.3	70.1	29.9	0.0	4.49	3.94	-0.55	*
否	86.6	12.6	0.8	65.3	33.9	0.8	4.43	3.84	-0.59	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 8 成 1 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.30~4.47 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 5 成 8 以上滿意此項服務，評分皆在 3.69~4.02 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.43~0.61 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.43 分擴大至 0.57 分，缺口擴大 0.14 分，在統計上有顯著差異。

表 5-1-3-5-2 軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形—按年度別分

單位：%；百分點；分

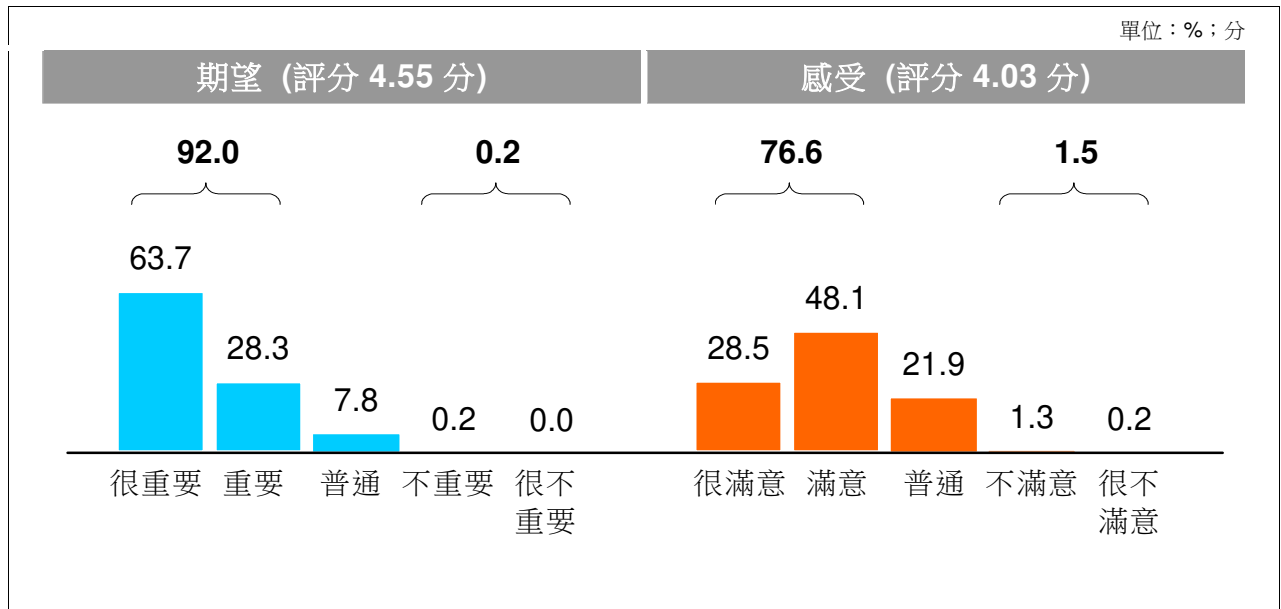
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 110 年	108 年	81.9	15.7	2.4	58.5	37.2	4.3	4.30	3.69	-0.61	*
	109 年	90.4	9.6	0.0	69.3	28.5	2.2	4.45	3.89	-0.56	*
	110 年	91.4	7.1	1.5	77.2	19.6	3.3	4.47	3.99	-0.48	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	90.6	9.1	0.3	78.9	19.7	1.4	4.45	4.02	-0.43	*
	112 年(2)	87.1	11.9	1.0	67.2	32.3	0.5	4.45	3.88	-0.57	*
	差距(2)-(1)	-3.5	+2.8	+0.7	-11.7	+12.6	-0.9	0.00	-0.14	-0.14	—
檢定結果					*			*		*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

陸、總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形

機師對於「總臺所提供之『松山、高雄、澎湖、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形」的看法，從期望來看，有 92.0%認為重要，評分 4.55 分；從感受來看，有 76.6%表示滿意，評分 4.03 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.52 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「總臺所提供之『松山、高雄、澎湖、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=474)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-6 總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形」的期待與感受。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的期待與感受說明如下。【參閱表 5-1-3-6-1】

- 性別：**從期望來看，男女機師皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 6 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性機師有 0.54 分的服務品質缺口，大於男性機師的 0.52 分。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 1 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 4 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，本國籍機師有 0.55 分的服務品質缺口，大於外國籍機師的 0.41 分。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.34~0.64 分的服務品質缺口，以年資 5-9 年者的缺口最大。

服務航線：從期望來看，各航線機師皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，皆有 6 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各航線機師有 0.40~0.79 分的服務品質缺口，以國內國際航線兼具者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 1 以上認為重要；從感受來看，普通航空機師有 90.9% 表示滿意，高於民用航空運輸業機師的 75.5%；從感受與期望比較來看，普通航空機師有 0.55 分的服務品質缺口，大於民用航空運輸業機師的 0.52 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 1 以上認為重要；從感受來看，皆有 7 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.53 分的服務品質缺口，與未參與調查者的 0.52 分相近。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以服務航線為國內國際航線兼具者有 0.79 分的服務品質缺口最大，以年資未滿 5 年者有 0.34 分的服務品質缺口最小。

表 5-1-3-6-1 總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	92.0	7.8	0.2	76.6	21.9	1.5	4.55	4.03	-0.52	*
性別										
男性	92.2	7.6	0.2	77.1	21.8	1.1	4.56	4.04	-0.52	*
女性	87.5	12.5	0.0	66.7	25.0	8.3	4.46	3.92	-0.54	*
機師國籍										
本國籍	91.5	8.2	0.2	74.8	23.7	1.5	4.55	4.00	-0.55	*
外國籍	94.5	5.5	0.0	86.3	12.3	1.4	4.60	4.19	-0.41	*
服務年資										
未滿 5 年	93.8	6.2	0.0	86.7	11.5	1.8	4.58	4.24	-0.34	*
5-9 年	92.3	7.7	0.0	72.0	27.3	0.7	4.56	3.92	-0.64	*
10-19 年	93.0	7.0	0.0	73.9	25.4	0.7	4.55	4.01	-0.54	*
20 年以上	87.7	11.0	1.4	76.7	19.2	4.1	4.55	3.99	-0.56	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	87.3	9.9	2.8	4.82	4.34	-0.48	*
國際航線	87.4	12.3	0.4	77.0	21.8	1.1	4.43	4.03	-0.40	*
兼具	96.3	3.7	0.0	68.9	29.6	1.5	4.67	3.88	-0.79	*
航空類別										
民航運輸業	91.4	8.4	0.2	75.5	23.4	1.1	4.54	4.02	-0.52	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	90.9	3.0	6.1	4.70	4.15	-0.55	*
去年參與調查										
是	93.4	6.0	0.5	77.6	21.9	0.5	4.60	4.07	-0.53	*
否	91.1	8.9	0.0	75.9	22.0	2.1	4.53	4.01	-0.52	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

從期望來看，機師歷年皆有 9 成 1 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.49~4.70 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，機師歷年皆有 7 成以上滿意此項服務，評分皆在 3.81~4.15 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受與期望比較來看，機師歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.44~0.89 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.44 分擴大至 0.52 分，缺口擴大 0.08 分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-1-3-6-2 總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形—按年度別分

單位：%；百分點；分

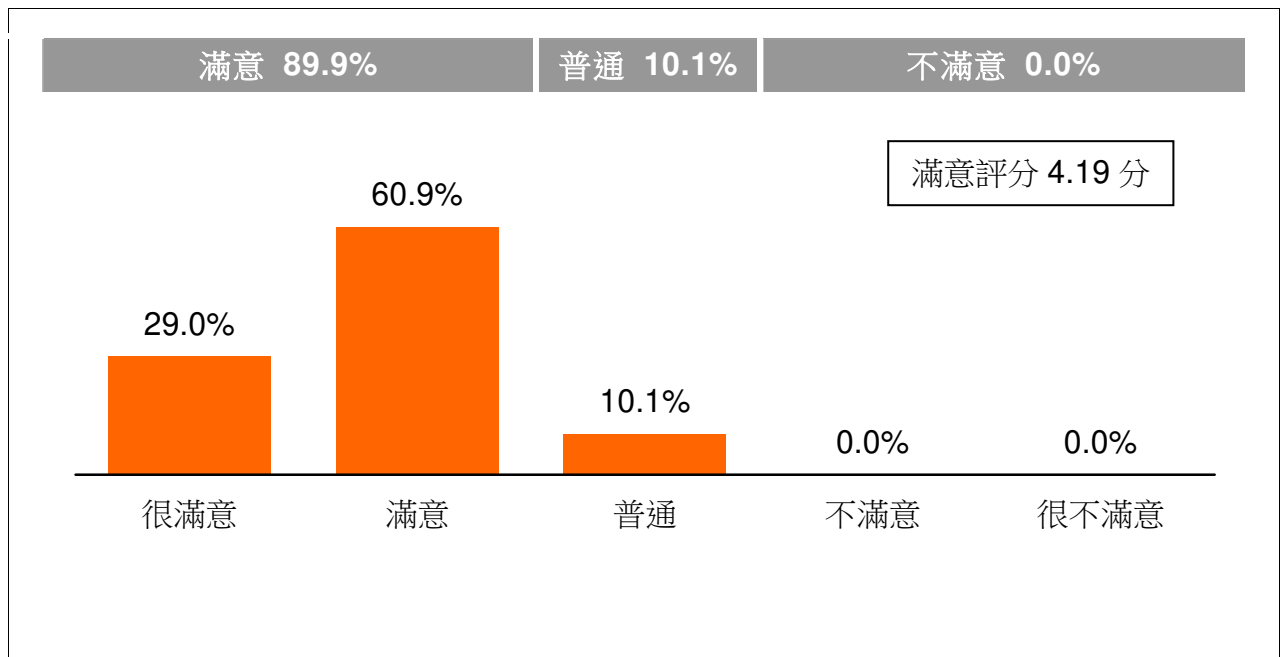
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	1 0 4 年	98.2	1.8	0.0	72.8	21.1	6.1	4.70	3.81	-0.89	*
	1 0 5 年	97.1	2.7	0.2	76.1	20.0	3.9	4.61	3.93	-0.68	*
	1 0 6 年	97.5	2.3	0.2	79.1	18.4	2.5	4.55	3.98	-0.57	*
	1 0 7 年	96.6	3.4	0.0	79.0	19.1	1.9	4.55	3.97	-0.58	*
	1 0 8 年	91.7	7.8	0.5	70.6	27.3	2.1	4.49	3.88	-0.61	*
	1 0 9 年	96.0	4.0	0.0	74.5	23.4	2.1	4.56	3.97	-0.59	*
	1 1 0 年	96.3	3.0	0.7	82.8	16.3	1.0	4.61	4.09	-0.51	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	94.1	5.7	0.2	85.2	14.6	0.2	4.59	4.15	-0.44	*
	112 年(2)	92.0	7.8	0.2	76.6	21.9	1.5	4.55	4.03	-0.52	*
	差距(2)-(1)	-2.1	+2.1	0.0	-8.6	+7.3	+1.3	-0.04	-0.12	-0.08	—
	檢定結果					*			*		

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

柒、「助航通訊」服務整體滿意度

機師對於總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度看法，有 89.9%表示滿意，10.1%表示普通，無人表示不滿意。滿意評分為 4.19 分。



Q.請問您對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度？調查對象：全體機師(n=575)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-7-1 「助航通訊」服務整體滿意度

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「助航通訊」服務整體滿意度。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的滿意度說明如下。【參閱表 5-1-3-7-1】

性別：男性機師有 90.2%表示滿意，高於女性機師的 83.3%。

國籍：外國籍機師有 96.3%表示滿意，高於本國籍機師的 88.8%。

年資：各年資機師皆有 8 成 6 以上滿意，滿意度隨機師年資愈低而愈高，以年資未滿 5 年者(92.9%)最高。

服務航線：服務各航線機師皆有 8 成 8 以上滿意，以專飛國際航線者(90.0%)滿意度最高。

航空類別：民用航空運輸業機師有 90.0%表示滿意，略高於普通航空機師的 88.6%。

調查參與：去年有參與調查者有 91.3%表示滿意，略高於未參與調查者的 89.0%。

經變異數分析顯示，不同「服務航線」機師的滿意評分在統計上有顯著差異。

表 5-1-3-7-1 「助航通訊」服務整體滿意度－按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	感受(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	變異數分析
全體	89.9	10.1	0.0	4.19	
性別					
男性	90.2	9.8	0.0	4.19	
女性	83.3	16.7	0.0	4.13	
機師國籍					
本國籍	88.8	11.2	0.0	4.17	
外國籍	96.3	3.7	0.0	4.28	
服務年資					
未滿 5 年	92.9	7.1	0.0	4.31	
5-9 年	92.4	7.6	0.0	4.17	
10-19 年	87.1	12.9	0.0	4.15	
20 年以上	86.4	13.6	0.0	4.15	
服務航線					
國內航線	88.9	11.1	0.0	4.38	
國際航線	90.0	10.0	0.0	4.19	*
兼具	89.7	10.3	0.0	4.09	
航空類別					
民用航空運輸業	90.0	10.0	0.0	4.18	
普通航空	88.6	11.4	0.0	4.29	
去年參與調查					
是	91.3	8.7	0.0	4.21	
否	89.0	11.0	0.0	4.17	

註：*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

歷年機師對「助航通訊」整體服務滿意度皆高於 8 成 1，自 109 年起滿意度大幅提升，109-111 年滿意度更高於 9 成。

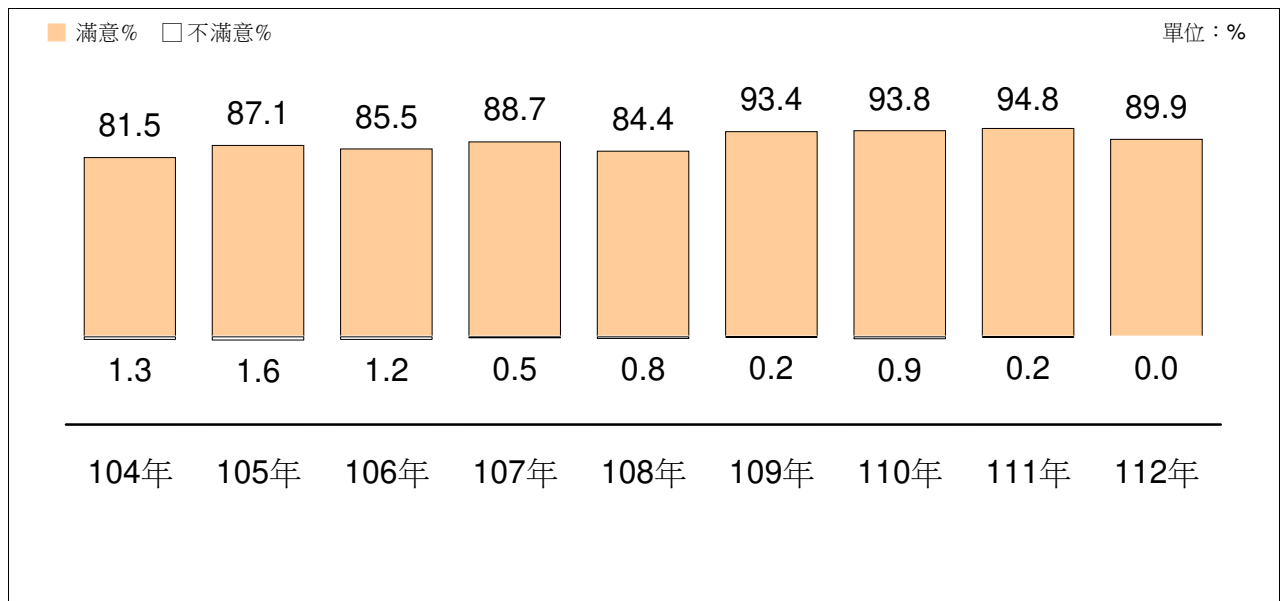


圖5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度—按年度別分

今(112)年與 111 年比較來看，滿意下降 4.1 個百分點，普通上升 4.3 個百分點，不滿意下降 0.2 個百分點。卡方檢定顯示近 2 年調查有顯著差異。

就滿意評分分析，112 年較去年下降 0.19 分，近 2 年評分在統計上有顯著差異。

表 5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度—按年度別分

項目		104-110 年							112 年 vs.111 年			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年 (a)	112 年 (b)	差距 =(b)-(a)	檢定 結果
		滿意度 (%)	滿意度 (%)	滿意度 (%)	滿意度 (%)	滿意度 (%)	滿意度 (%)	滿意度 (%)	滿意度 (%)	滿意度 (%)	滿意度 (%)	滿意度 (%)
滿意度 (%)	滿意	81.5	87.1	85.5	88.7	84.4	93.4	93.8	94.0	89.9	-4.1	
	普通	17.2	11.3	13.3	10.8	14.8	6.4	5.3	5.8	10.1	+4.3	*
	不滿意	1.3	1.6	1.2	0.5	0.8	0.2	0.9	0.2	0.0	-0.2	
滿意評分(分)		3.93	4.05	4.07	4.07	4.04	4.26	4.19	4.38	4.19	-0.19	*

註： 1.滿意評分=5×很滿意%+4×滿意%+3×普通%+2×不滿意%+1×很不滿意%。
 2.「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「滿意評分」之近 2 年比較採 t 檢定。
 3.「*」表示在 95%信心水準下，近 2 年結果有顯著差異。

捌、機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因

「助航通訊」6 項服務中，機師對「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的不滿意度達 11.0%，對其他服務項目之不滿意度則低於 3%；而「助航通訊」整體服務無人表示不滿意。各服務項目不滿意原因說明如下：

表 5-1-3-8-1 機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因

單位：人

項目	不滿意者	原因類別	詳細原因及不滿意機場	樣本數
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	n=63	訊號不穩	松山 ILS 10 GS 訊號不穩	13
			G/S 訊號不穩定	13
			訊號不穩定	9
			G/S Signal 不穩定(低高度時)	3
			松山 ILS10 於 500 呎以下不穩定	2
			GS 不穩有時候還乾脆會消失	1
			下滑道受干擾不穩定	1
			RCSS RWY 10 G/S 低高度不穩定	1
			RWY 10 G/S 450' 開始不穩定	1
			RCSS ILS10 400~200 呎訊號不穩，上下來回 1.5~2 dot，航圖上寫在容忍範圍內實在難以接受。	1
			松山 G/S signal unstable below 300ft AAL	1
			40 呎以下不穩定	1
			Signal unstable at low ALT(400"-500")	1
			最後 200-300ft G/S 訊號不穩定	1
			500 呎訊號上下漂浮	1
			TSA 之 G/S below 200' is not stable	1
			GS 訊號在低空有明顯不合理的移動	1
			400-100 feet 不穩定	1
			RCSS500 呎以下訊號波動	1
			ILS 在 1-5 哩內訊號不穩定	1
			1.4NM 處訊號仍不穩	1
			松山 ILS09 很不穩定	1
			澎湖 RCQC 500 呎以下訊號波動，RCQC ILS20 和 aiming point 相差甚遠	1
			GS 低高度準確度不足	1
			GS 不穩有時候還乾脆會消失	1
			澎湖 02GP 不穩	1
			不穩定	1
			桃園 ILS 23R GS 訊號不穩定/23R 容易被干擾	2
			訊號不穩定	1
			ILS 05L(TPE)有時 identifier 未及時出現	1

註：不滿意原因為開放填答，同 1 題之不滿意機場可複選。

表 5-1-3-8-1 機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因(續 1)

單位：人

項目	不滿意者	原因類別	詳細原因及不滿意機場				樣本數
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	n=63	訊號不穩	高雄	GS 不穩有時候還乾脆會消失			1
				GS 低高度準確度不足			1
			-	unstable			1
		無意見	松山	-			2
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	n=8	收訊不良	桃園	125.1	125.1 起飛後	-	1
			桃園	118.7	受干擾	500 呎-地面	1
			桃園	125.1	訊號不良、干擾	AFTER T10	1
			桃園	RCTP Tower	RCTP 05R 500'以下雜音很大，相當干擾航行安全	RCTP 05R 500' 以下	1
			桃園	125.5 128.5	雜音	5000-15000	1
			桃園	-	lots of static noise at low altitudes	-	1
			松山	RCSS approach	松山機場周遭以及往 TINHO 方向雜音多，有時很小聲甚至呼不到	RCSS from north 6000~12000'	1
			未填答	123.6	叫不到	往東 125.1 交接後至 20000'左右	1
			未填答	-	低高度干擾	-	1
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	n=1	操作限制	Limitation of operation of GID. NDB in general are unreliable navigation aid and have no room in a modern airspace.				1
C4.桃機公司所提供之機場助航燈光的妥善情形	n=11	太亮/刺眼/直射眼睛	航廈的燈太亮，影響滑入機坪				1
			RAMP 燈光角度有問題，cockpit 很刺眼				1
			有時燈光太亮，尤其客機停機坪燈光直射眼睛，影響滑入操作(RCTP)				1
			停機坪燈直射眼睛(GATE)，十分不舒服且影響滑進 GATE 0				1
			晚間航廈燈光過亮，妨害航機進機坪視線				1

註：不滿意原因為開放填答，同 1 題之不滿意機場可複選。

表 5-1-3-8-1 機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因(續完)

單位：人

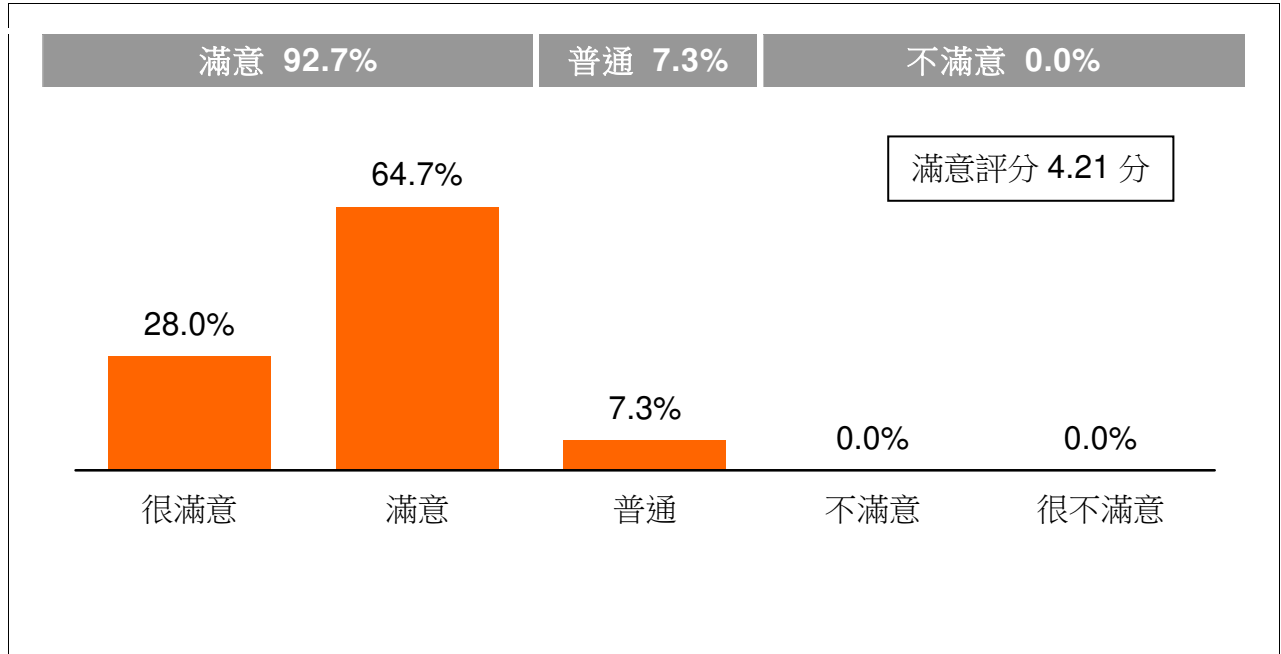
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因及不滿意機場		樣本數
C4.桃機公司所提供之機場助航燈光的妥善情形	n=11	太暗	滑行道中線 邊燈 亮度不足 滑行道總是在維修		1
			桃機的跑道燈光太弱，與其他國家機場相較之下，桃機可以說是最弱的。		1
			PAPI 亮度偏暗，辨識上增加難度		1
		其他	Approach light was turned off during dawn time into RCTP without pilot knowledge, even though visibility was reported good, is better to make this information available to pilots as this will affect approach minima.		1
			PAPI 及其相關燈光顏色不易分辨，建議總台派員去 ROAH 看看別人的燈光		1
		無意見	-		1
C5.軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形	n=2	中心線燈	全部	國內所有 RWY 均沒中心線燈，APP LIGHT 差	2
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	n=7	中心線燈	全部	國內所有場站未設中心線燈	2
		無 PAPI	金門	無 PAPI OR VASI	1
		燈光微弱	台東	燈光微弱	1
		其他	松山	松山 RAIL 旁(RWY 10)的廣告看板太亮，night flight 時 may blind pilots' eyes	1
			台東	Lighting systems directly affect the safety of operation in low visibility. The more the better. Also at least in RCFN the ALS is connected to the Threshold lights and can not be individually operated.	1
		無意見	-	-	1

註：不滿意原因為開放填答，同 1 題之不滿意機場可複選。

第四節 整體滿意度

壹、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度

機師對於總臺過去一年各類飛航服務整體滿意度看法，有 92.7%表示滿意，7.3%表示普通，無人表示不滿意。滿意評分為 4.21 分。



Q.請問您對總臺過去一年各類飛航服務整體滿意度？調查對象：全體機師(n=575)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-4-1-1 各類飛航服務整體滿意度

以下將從機師屬性及年度別面向來觀看機師對於各類飛航服務整體滿意度。

一、從機師屬性觀之

針對不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」、「航空類別」及「調查參與」機師的滿意度說明如下。【參閱表 5-1-4-1-1】

性別：女性機師有 96.7%表示滿意，高於男性機師的 92.4%。

國籍：本國籍及外國籍機師皆有 9 成 3 表示滿意。

年資：各年資機師皆有 8 成 8 以上滿意，滿意度隨機師年資愈低而愈高，以年資未滿 5 年者(97.6%)最高。

服務航線：服務各航線機師皆有 9 成 1 以上滿意，以專飛國內航線者(97.2%)滿意度最高。

航空類別：普通航空機師有 94.3%表示滿意，略高於民用航空運輸業機師的 92.6%。

調查參與：去年有參與調查者有 94.1%表示滿意，略高於未參與調查者的 91.9%。

經變異數分析顯示，不同「服務年資」、「服務航線」機師的滿意評分在統計上有顯著差異。

表 5-1-4-1-1 各類飛航服務整體滿意度—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	感受(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	變異數分析
全體	92.7	7.3	0.0	4.21	
性別					
男性	92.4	7.6	0.0	4.20	
女性	96.7	3.3	0.0	4.27	
機師國籍					
本國籍	92.7	7.3	0.0	4.20	
外國籍	92.7	7.3	0.0	4.22	
服務年資					
未滿 5 年	97.6	2.4	0.0	4.38	
5-9 年	92.4	7.6	0.0	4.15	*
10-19 年	91.8	8.2	0.0	4.19	
20 年以上	88.3	11.7	0.0	4.13	
服務航線					
國內航線	97.2	2.8	0.0	4.47	
國際航線	92.2	7.8	0.0	4.19	*
兼具	91.2	8.8	0.0	4.10	
航空類別					
民用航空運輸業	92.6	7.4	0.0	4.20	
普通航空	94.3	5.7	0.0	4.29	
去年參與調查					
是	94.1	5.9	0.0	4.23	
否	91.9	8.1	0.0	4.19	

註：*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信心水準下有顯著差異。

二、從年度別觀之

歷年機師對各類飛航服務整體服務滿意度皆高於 7 成 9，近 4 年滿意度更高於 9 成。

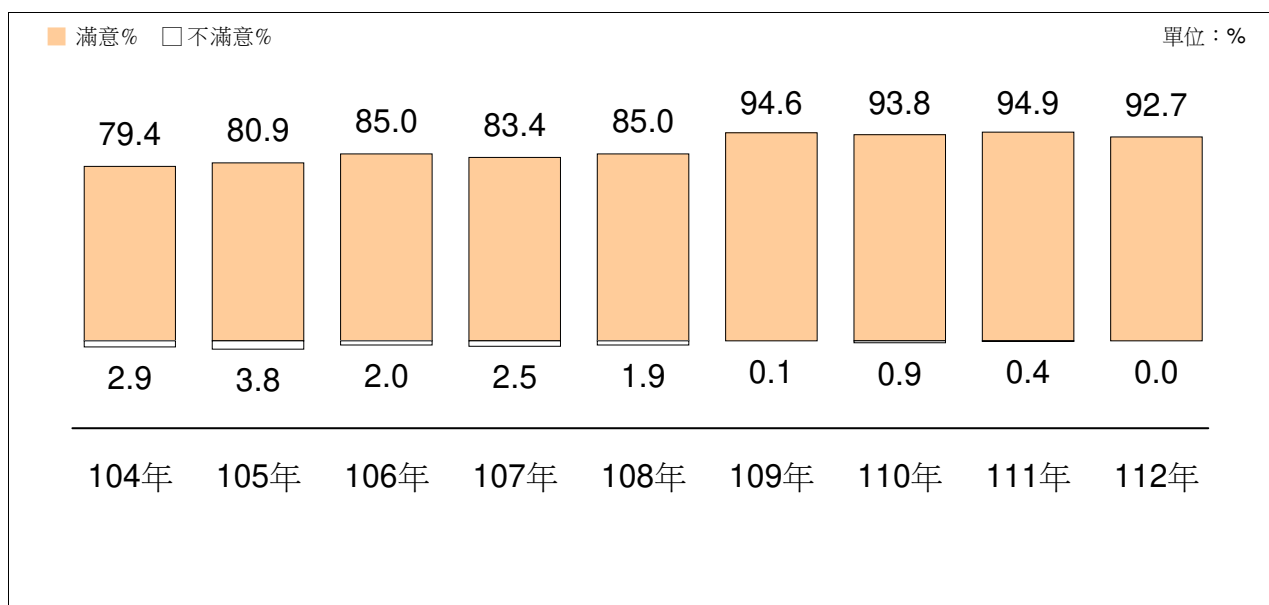


圖5-1-4-1-2 各類飛航服務整體滿意度—按年度別分

今(112)年與 111 年比較來看，滿意下降 2.2 個百分點，普通上升 2.6 個百分點，不滿意下降 0.4 個百分點。卡方檢定顯示近 2 年調查沒有顯著差異。

就滿意評分分析，112 年較去年下降 0.17 分，近 2 年評分在統計上有顯著差異。

表 5-1-4-1-2 各類飛航服務整體滿意度—按年度別分

項目		104-110 年							112 年 vs.111 年			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年 (a)	112 年 (b)	差距 =(b)-(a)	檢定 結果
		滿意度 (%)	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意	滿意
滿意度 (%)	滿意	79.4	80.9	85.0	83.4	85.0	94.6	93.8	94.9	92.7	-2.2	
	普通	17.7	15.3	13.0	14.1	13.1	5.3	5.3	4.7	7.3	+2.6	
	不滿意	2.9	3.8	2.0	2.5	1.9	0.1	0.9	0.4	0.0	-0.4	
滿意評分(分)		3.87	3.92	4.01	3.96	4.02	4.26	4.18	4.38	4.21	-0.17	*

註： 1.滿意評分=5×很滿意%+4×滿意%+3×普通%+2×不滿意%+1×很不滿意%。
 2.「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「滿意評分」之近 2 年比較採 t 檢定。
 3.「*」表示在 95%信心水準下，近 2 年結果有顯著差異。

貳、IPA 分析(重要度-滿意度模型分析)

一、各面向分析

各面向服務表現與整體表現之複迴歸分析(標準化迴歸係數愈高代表對整體滿意度影響愈大，意即重要度愈高)，可發現「飛航管制」(0.44)對整體表現影響力最高，其次為「助航通訊」(0.33)，再次為「航空氣象」(0.13)。

就各面向服務表現而言，滿意評分以「飛航管制」(4.23 分)最高，其次為「航空氣象」(4.20 分)與「助航通訊」(4.19 分)。

表 5-1-4-2-1 各面向服務重要度及滿意評分

單位：分

項目別	重要度	滿意評分	落在哪個象限
飛 航 管 制	0.44	4.23	I 優 勢 區
航 空 氣 象	0.13	4.20	II 維 持 區
助 航 通 訊	0.33	4.19	IV 優先改善區
各 面 向 的 平 均 值	0.30	4.20	—

透過重要度-滿意度模型分析，「助航通訊」屬於優先改善項目，其對整體滿意度影響較大但滿意度相對較低，有必要立即進行檢討尋求改善以提升滿意度。

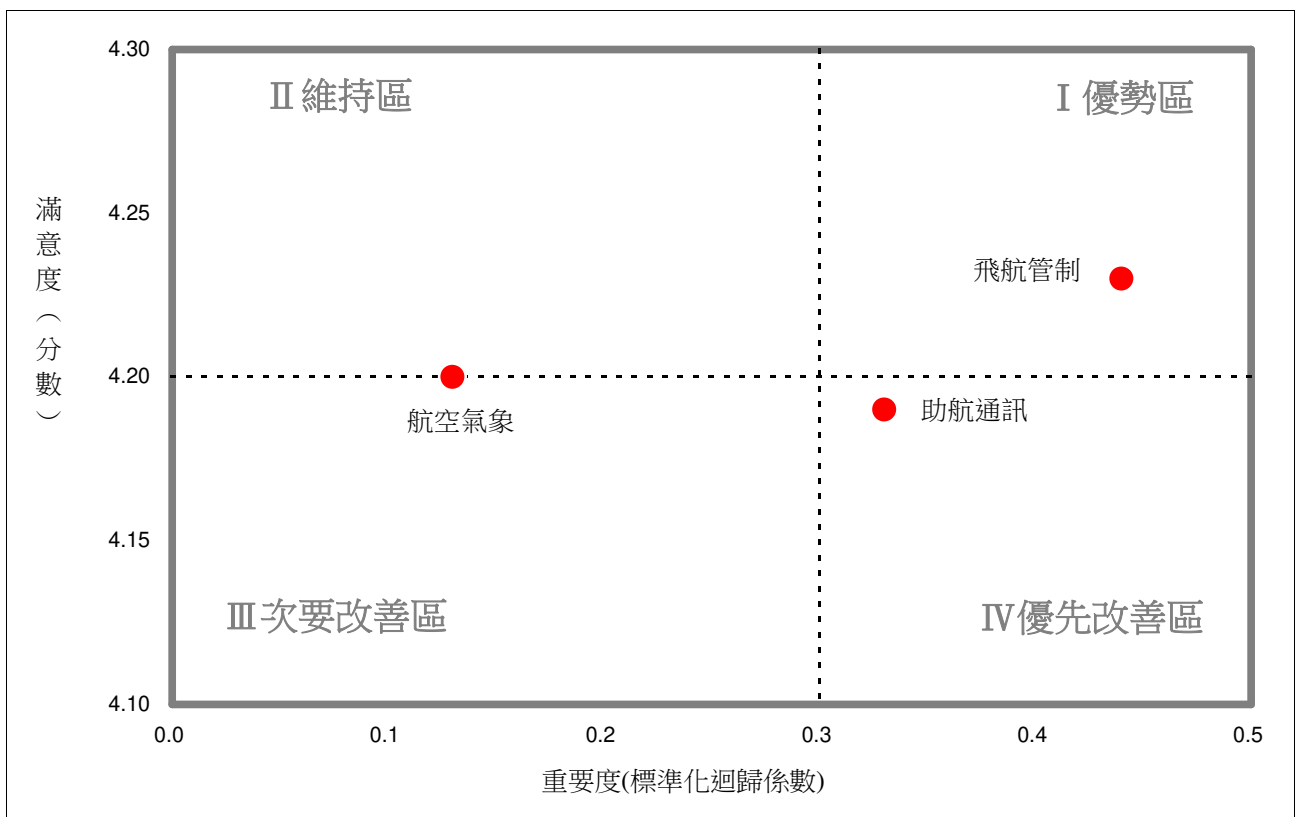


圖5-1-4-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型

二、各項服務項目分析

透過各服務項目之重要度與滿意度可建立一平面座標圖，橫軸代表重要度，縱軸代表滿意度，以所有服務項目的重要度或滿意度之平均作為座標的中心點，將平面座標分為四個區域。各服務項目在四象限之分布如下：

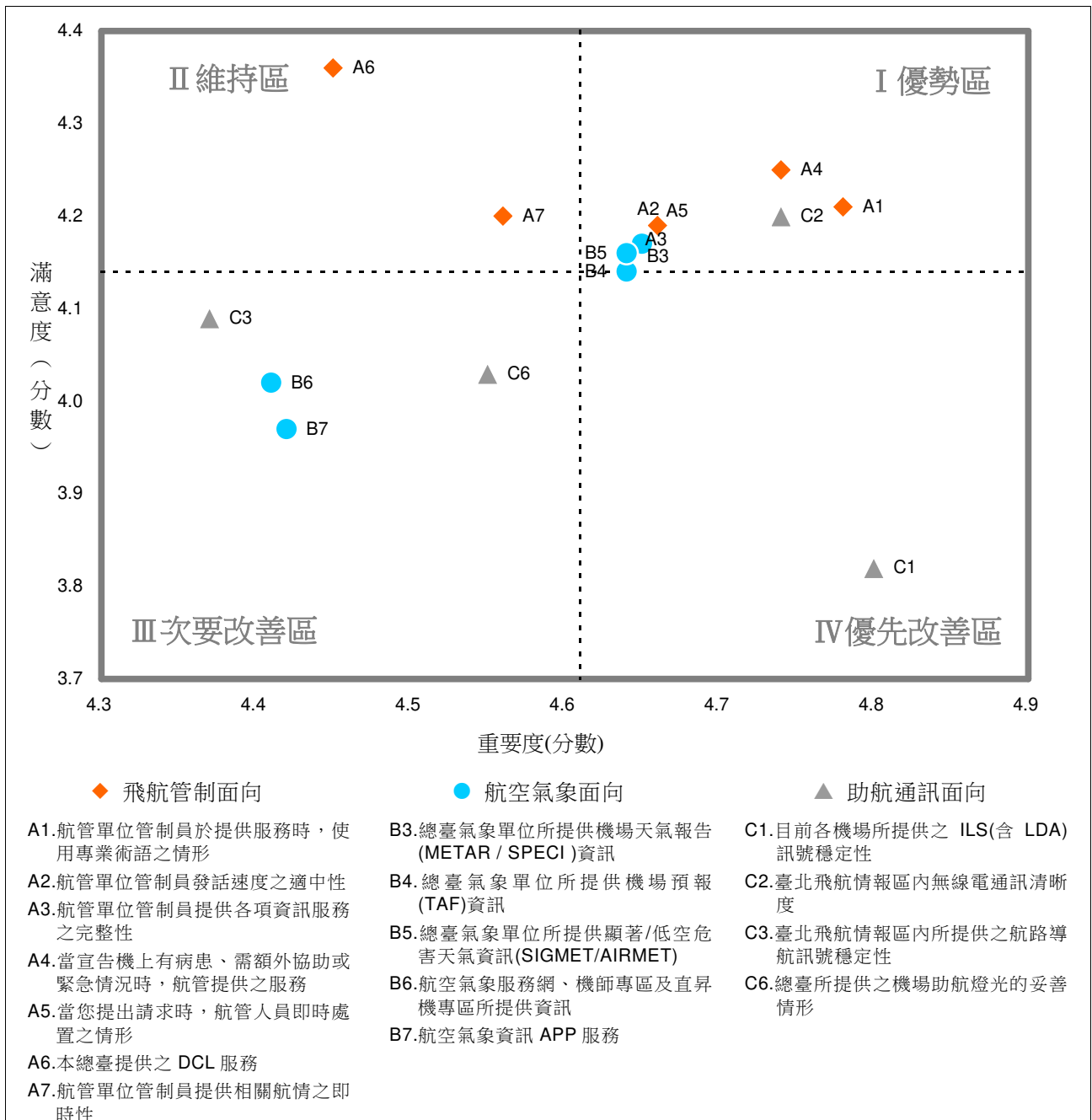


圖5-1-4-2-2 機師重要度-滿意度模型

重要度－滿意度模型發現，落在「優勢區」的項目有 9 項，「優勢區」的項目因滿意度與重要度皆高於平均，是飛航服務的優勢所在，應努力保持高滿意度，維持服務優勢。而落在「優先改善區」的項目有 1 項：「目前各機場所提供之 ILS (含 LDA) 訊號穩定性」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」落在第四象限「優先改善區」，有必要進行檢討尋求改善，以提升整體滿意度。

「飛航管制」面向的「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」、「航管單位管制員發話速度之適中性」、「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性」、「當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務」、「當您提出請求時，航管人員即時處置之情形」、「航空氣象」面向的總臺氣象單位所提供「機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」、「機場預報(TAF)資訊」及「顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」、「助航通訊」的「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」皆落在第一象限「服務品質優勢區」，表示對於這些機師關切且重視的服務項目，做得很好且獲得高度滿意，也是目前的優勢所在。

表 5-1-4-2-2 機師重要度-滿意度模型分析

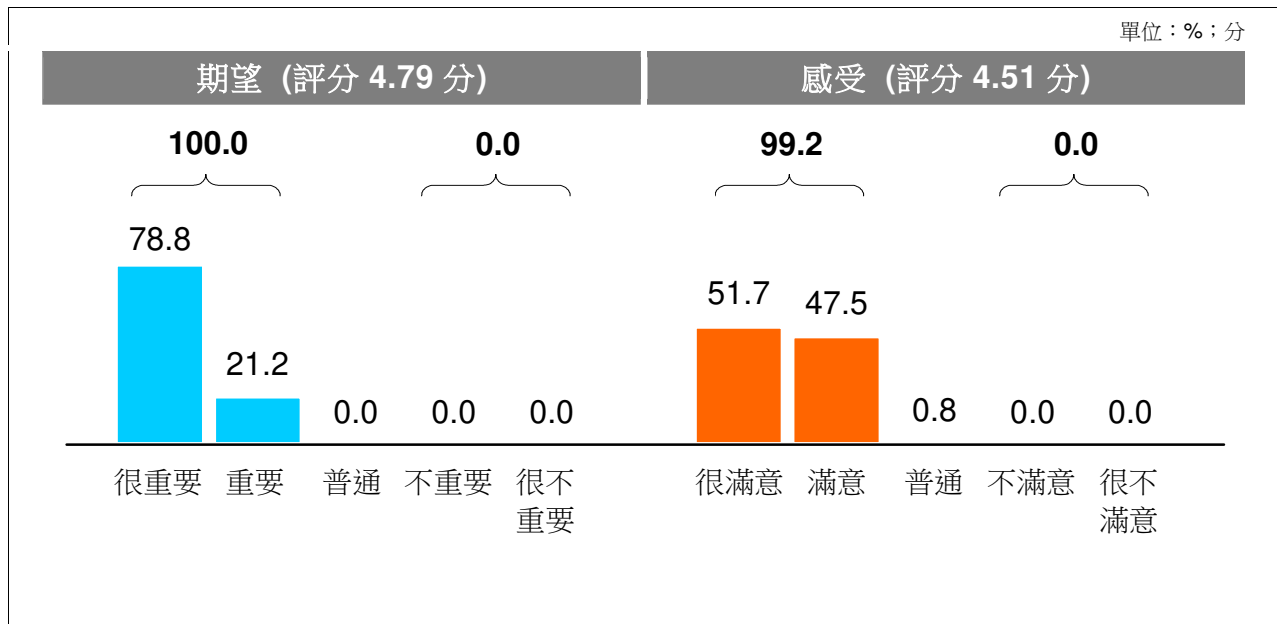
服務指標		重要評分	滿意評分	所在象限
飛 航 管 制	A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	4.78	4.21	優勢項目
	A2.航管單位管制員發話速度之適中性	4.66	4.19	優勢項目
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	4.65	4.17	優勢項目
	A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	4.74	4.25	優勢項目
	A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	4.66	4.19	優勢項目
	A6.本總臺提供之 DCL 服務	4.45	4.36	維持項目
	A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	4.56	4.20	維持項目
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	4.65	4.17	優勢項目
	B4.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊	4.64	4.14	優勢項目
	B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.64	4.16	優勢項目
	B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	4.41	4.02	次要改善
	B7.航空氣象資訊 APP 服務	4.42	3.97	次要改善
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	4.80	3.82	優先改善
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	4.74	4.20	優勢項目
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	4.37	4.09	次要改善
	C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	4.55	4.03	次要改善

第二部分 簽派員問卷

第一節 飛航情報

壹、航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能

簽派員對於「航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能」的看法，從期望來看，有 100.0%認為重要，評分 4.79 分；從感受來看，有 99.2%表示滿意，評分 4.51 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.28 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=118)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-1 航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-1-1-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆全數認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.37 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.25 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆全數認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成 8 以上滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.18~0.42 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆全數認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 9 以上滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.29 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.17 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆全數認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成 8 以上滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.36 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.25 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以年資未滿 5 年者有 0.42 分的服務品質缺口最大，以普通航空簽派員有 0.17 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-1-1-1 AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	100.0	0.0	0.0	99.2	0.8	0.0	4.79	4.51	-0.28	*
性別										
男性	100.0	0.0	0.0	98.9	1.1	0.0	4.78	4.53	-0.25	*
女性	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.81	4.44	-0.37	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.87	4.45	-0.42	*
5-9 年	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.84	4.66	-0.18	*
10 年以上	100.0	0.0	0.0	98.2	1.8	0.0	4.71	4.45	-0.26	*
航空類別										
民用航空運輸業	100.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	4.78	4.49	-0.29	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.82	4.65	-0.17	*
去年參與調查										
是	100.0	0.0	0.0	98.9	1.1	0.0	4.77	4.52	-0.25	*
否	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.84	4.48	-0.36	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有9成5以上認為此項服務重要，評分皆在4.55~4.79分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的重要度在統計上有顯著差異，但2年的評分在統計上並沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有9成3以上滿意此項服務，評分皆在4.25~4.54分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有0.16~0.39分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與111年比較，服務品質缺口從0.24分擴大至0.28分，缺口擴大0.04分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-1-1-2 AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能—按年度別分

單位：%；百分點；分

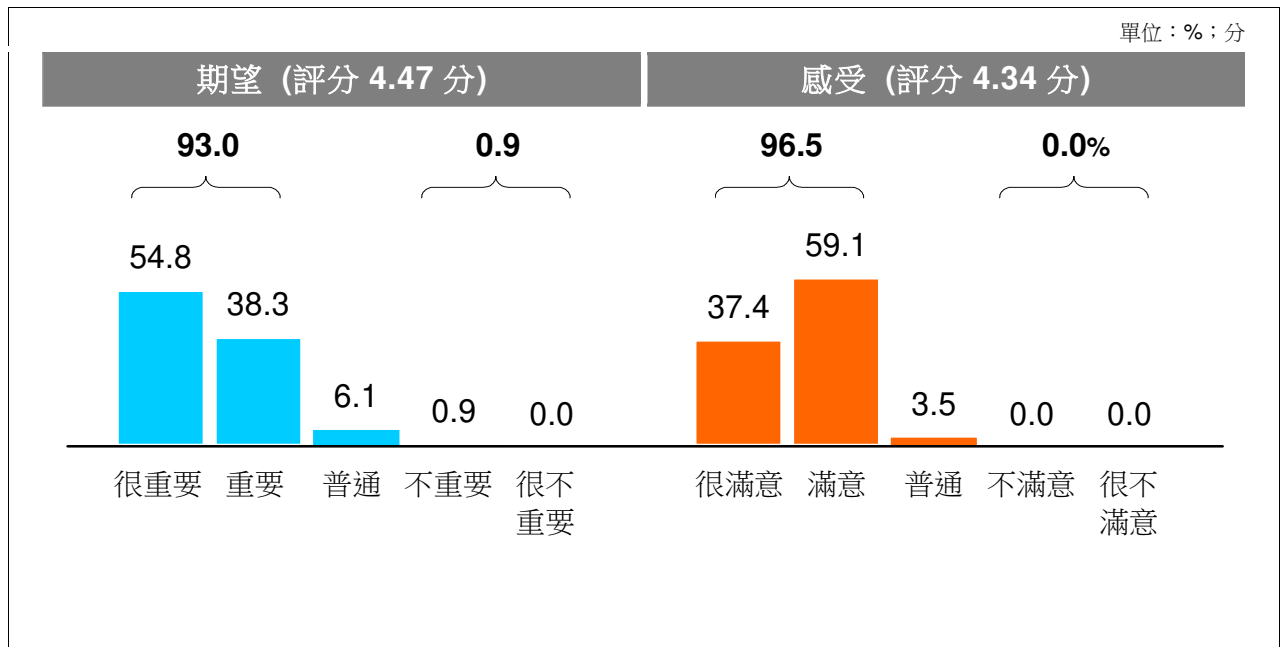
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104年	96.1	3.9	0.0	93.3	3.8	2.9	4.69	4.30	-0.39	*
	105年	97.8	2.2	0.0	95.7	4.3	0.0	4.69	4.47	-0.22	*
	106年	95.0	3.8	1.3	96.3	3.8	0.0	4.55	4.25	-0.30	*
	107年	100.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	4.69	4.45	-0.24	*
	108年	98.9	1.1	0.0	94.5	4.4	1.1	4.70	4.46	-0.24	*
	109年	95.6	4.4	0.0	95.6	4.4	0.0	4.70	4.54	-0.16	*
	110年	97.2	1.8	0.9	94.5	5.5	0.0	4.69	4.52	-0.17	*
112年 VS. 111年	111年(1)	96.5	3.5	0.0	96.5	3.5	0.0	4.75	4.51	-0.24	*
	112年(2)	100.0	0.0	0.0	99.2	0.8	0.0	4.79	4.51	-0.28	*
	差距(2)-(1)	+3.5	-3.5	0.0	+2.7	-2.7	0.0	+0.04	0.00	-0.04	—
	檢定結果	*									

註：1.「期望」(%)及「感受」(%)之近2年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近2年分數比較採t檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對t檢定。

2.「*」表示在95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

貳、AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能

簽派員對於「AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能」的看法，從期望來看，有 93.0%認為重要，評分 4.47 分；從感受來看，有 96.5%表示滿意，評分 4.34 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.13 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=115)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-2 AES產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能

以下將從簽派員屬性來觀看簽派員對於「AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-1-2-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆約 9 成 3 認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 6 表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.23 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.10 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 8 成 4 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，服務 5-9 年者的感受超過期望 0.10 分，而年資未滿 5 年及 10 年以上者分別有 0.13 分與 0.27 分的服務品質缺口。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 1 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，普通航空簽派員有 0.19 分的服務品質缺口，大於民用航空運輸業簽派員的 0.12 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 2 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成 6 表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.24 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.10 分。

經成對 t 檢定顯示，女性、年資 10 年以上、普通航空、去年未參與調查簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以年資 10 年以上者有 0.27 分的服務品質缺口最大，而年資 5-9 年者的感受則超出期望。

表 5-2-1-2-1 AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能—按簽派員屬性分

單位：%；分

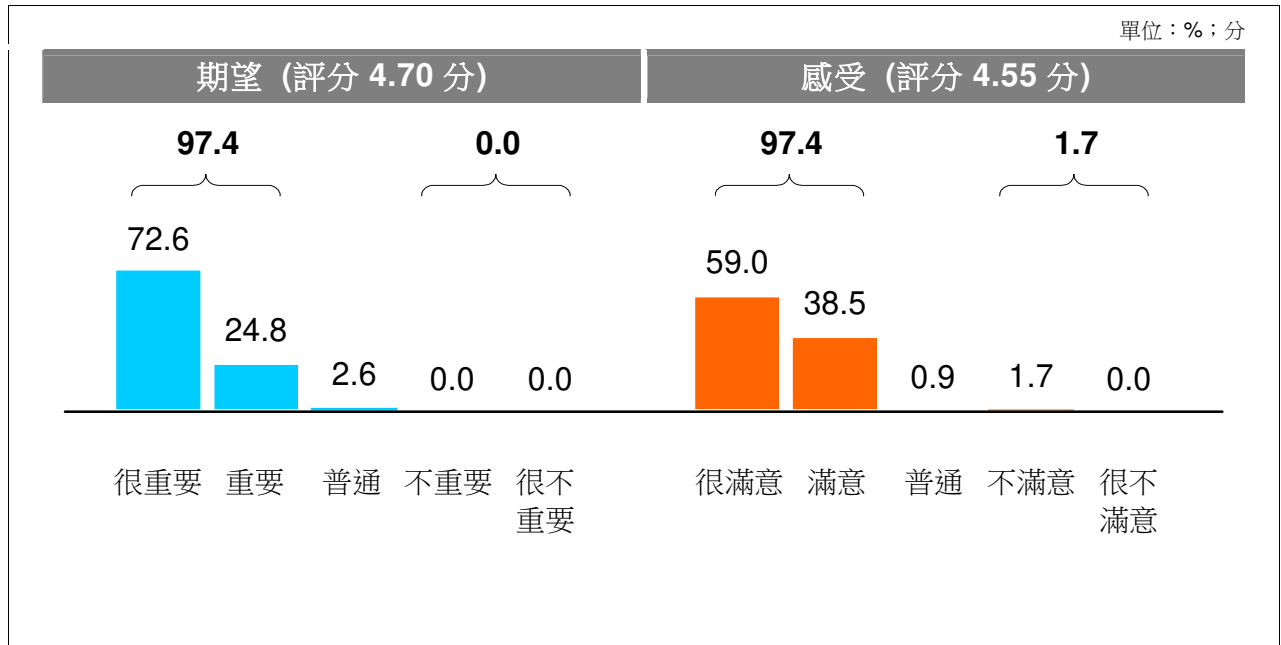
簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	93.0	6.1	0.9	96.5	3.5	0.0	4.47	4.34	-0.13	*
性別										
男性	93.2	5.7	1.1	96.6	3.4	0.0	4.44	4.34	-0.10	
女性	92.6	7.4	0.0	96.3	3.7	0.0	4.56	4.33	-0.23	*
服務年資										
未滿 5 年	93.3	6.7	0.0	93.3	6.7	0.0	4.43	4.30	-0.13	
5-9 年	84.4	12.5	3.1	96.9	3.1	0.0	4.34	4.44	+0.10	
10 年以上	98.1	1.9	0.0	98.1	1.9	0.0	4.57	4.30	-0.27	*
航空類別										
民用航空運輸業	91.9	7.1	1.0	96.0	4.0	0.0	4.42	4.30	-0.12	
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.75	4.56	-0.19	*
去年參與調查										
是	92.2	6.7	1.1	96.7	3.3	0.0	4.44	4.34	-0.10	
否	96.0	4.0	0.0	96.0	4.0	0.0	4.56	4.32	-0.24	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

參、AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能

簽派員對於「AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能」的看法，從期望來看，有 97.4%認為重要，評分 4.70 分；從感受來看，有 97.4%表示滿意，評分 4.55 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.15 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=117)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-3 AES提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-1-3-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.26 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.12 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，服務 5-9 年者的感受與期望相符，而年資未滿 5 年及 10 年以上者分別有 0.36 分與 0.13 分的服務品質缺口。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 8 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，普通航空簽派員有 0.42 分的服務品質缺口，大於民用航空運輸業簽派員的 0.11 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.20 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.14 分。

經成對 t 檢定顯示，除年資 5-9 年、普通航空外，其他屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以普通航空有 0.42 分的服務品質缺口最大，而年資 5-9 年者則感受與期望相符。

表 5-2-1-3-1 AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.4	2.6	0.0	97.4	0.9	1.7	4.70	4.55	-0.15	*
性別										
男性	96.7	3.3	0.0	96.7	1.1	2.2	4.70	4.58	-0.12	*
女性	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.70	4.44	-0.26	*
服務年資										
未滿 5 年	96.8	3.2	0.0	93.5	0.0	6.5	4.65	4.29	-0.36	*
5-9 年	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.78	4.78	0.00	
10 年以上	96.3	3.7	0.0	98.1	1.9	0.0	4.69	4.56	-0.13	*
航空類別										
民用航空運輸業	97.0	3.0	0.0	99.0	1.0	0.0	4.70	4.59	-0.11	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	88.2	0.0	11.8	4.71	4.29	-0.42	
去年參與調查										
是	96.7	3.3	0.0	96.7	1.1	2.2	4.68	4.54	-0.14	*
否	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.76	4.56	-0.20	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有 9 成 2 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.39~4.75 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有 9 成以上滿意此項服務，評分皆在 4.25~4.59 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.09~0.19 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.19 分縮小至 0.15 分，缺口縮小 0.04 分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-1-3-2 AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能—按年度別分

單位：%；百分點；分

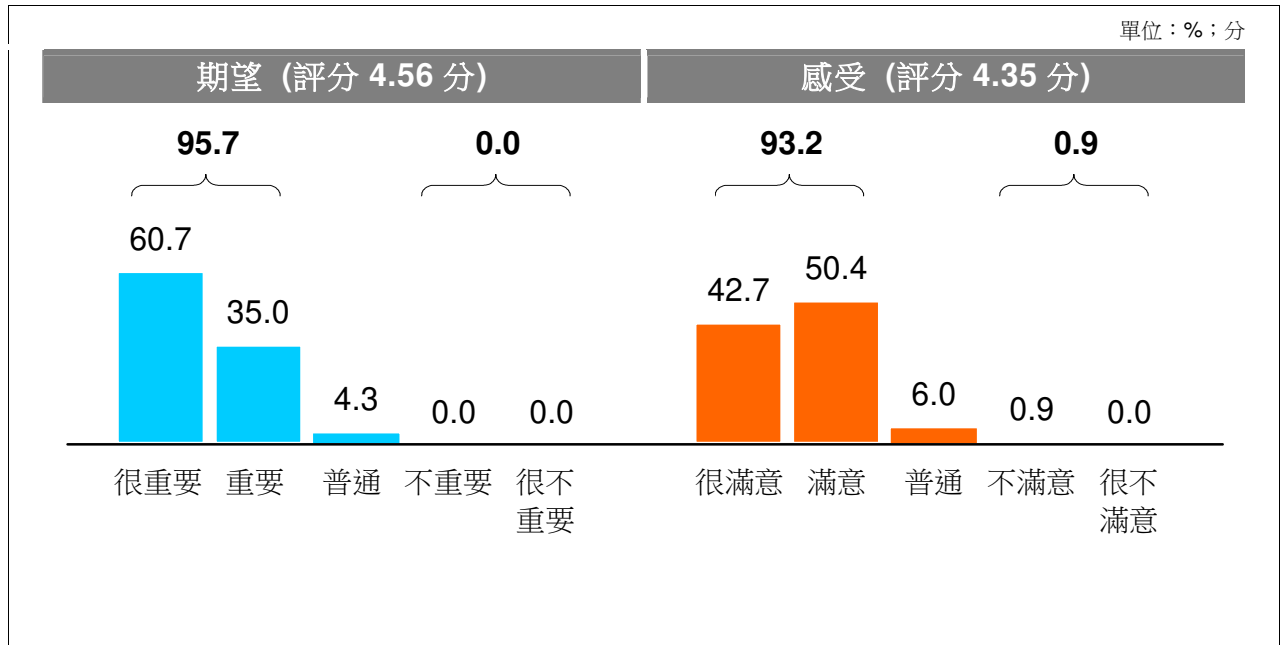
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 110 年	105 年	97.9	2.1	0.0	95.9	3.1	1.0	4.63	4.44	-0.19	*
	106 年	92.4	7.6	0.0	92.4	7.6	0.0	4.39	4.25	-0.14	*
	107 年	95.9	4.1	0.0	90.8	8.2	1.0	4.59	4.42	-0.17	*
	108 年	100.0	0.0	0.0	97.8	2.2	0.0	4.68	4.59	-0.09	*
	109 年	97.4	2.6	0.0	93.9	6.1	0.0	4.69	4.57	-0.12	*
	110 年	97.3	2.7	0.0	94.5	5.5	0.0	4.67	4.57	-0.10	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	95.6	3.5	0.9	96.5	3.5	0.0	4.75	4.56	-0.19	*
	112 年(2)	97.4	2.6	0.0	97.4	0.9	1.7	4.70	4.55	-0.15	*
	差距(2)-(1)	+1.8	-0.9	-0.9	+0.9	-2.6	+1.7	-0.05	-0.01	+0.04	—
	檢定結果										

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

肆、AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能

簽派員對於「AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能」的看法，從期望來看，有 95.7%認為重要，評分 4.56 分；從感受來看，有 93.2%表示滿意，評分 4.35 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.21 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=117)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-4 AES提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能

以下將從簽派員屬性面向來觀看簽派員對於「AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-1-4-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆約 9 成 6 認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 8 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.48 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.13 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 3 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 8 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.12~0.33 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.24 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.06 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆約 9 成 6 認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 8 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.36 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.17 分。

經成對 t 檢定顯示，除年資 5-9 年、普通航空外，其他屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以女性簽派員有 0.48 分的服務品質缺口最大，以普通航空簽派員有 0.06 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-1-4-1 AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能—按簽派員屬性分

單位：%；分

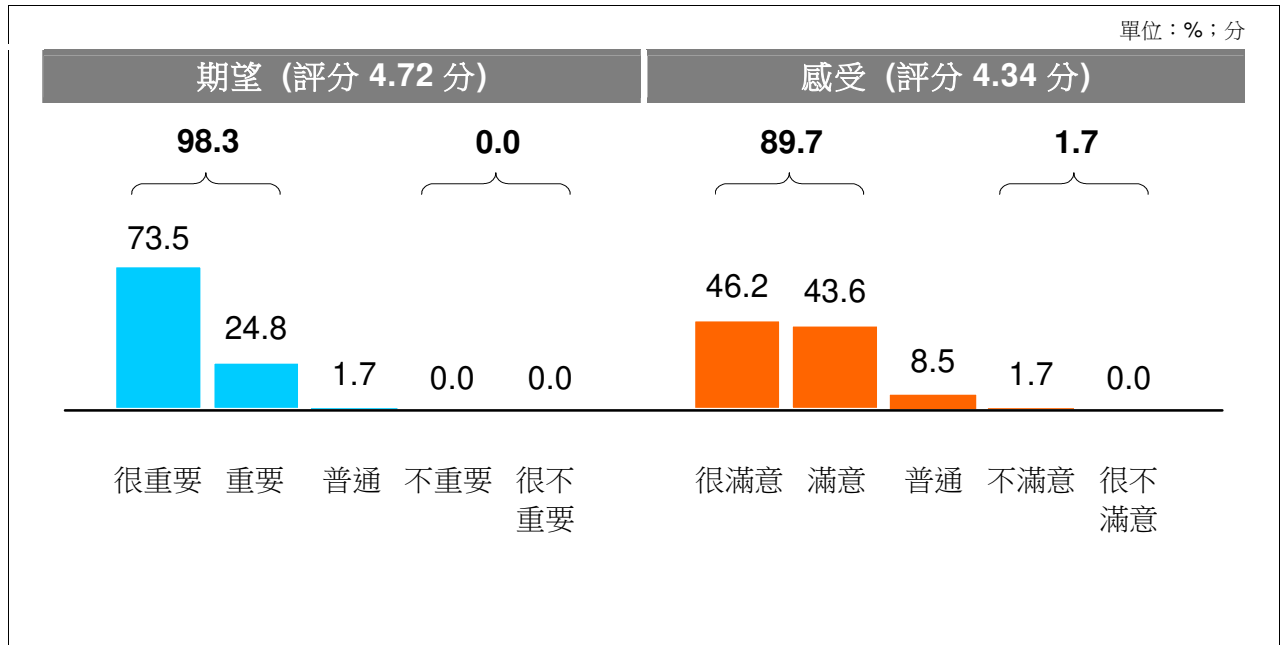
簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	95.7	4.3	0.0	93.2	6.0	0.9	4.56	4.35	-0.21	*
性別										
男性	95.6	4.4	0.0	95.6	4.4	0.0	4.52	4.39	-0.13	*
女性	96.3	3.7	0.0	85.2	11.1	3.7	4.70	4.22	-0.48	*
服務年資										
未滿 5 年	93.5	6.5	0.0	87.1	9.7	3.2	4.52	4.19	-0.33	*
5-9 年	93.8	6.3	0.0	90.6	9.4	0.0	4.59	4.47	-0.12	
10 年以上	98.1	1.9	0.0	98.1	1.9	0.0	4.57	4.37	-0.20	*
航空類別										
民用航空運輸業	95.0	5.0	0.0	92.0	7.0	1.0	4.56	4.32	-0.24	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.59	4.53	-0.06	
去年參與調查										
是	95.7	4.3	0.0	94.6	5.4	0.0	4.54	4.37	-0.17	*
否	96.0	4.0	0.0	88.0	8.0	4.0	4.64	4.28	-0.36	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

伍、AES 提供之航行警示圖

簽派員對於「AES 提供之航行警示圖」的看法，從期望來看，有 98.3%認為重要，評分 4.72 分；從感受來看，有 89.7%表示滿意，評分 4.34 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.38 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「AES 提供之航行警示圖(有關火炮射擊、軍事演習、遙控無人機等活動範圍標示)」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？
調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=117)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-5 AES提供之航行警示圖

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「AES 提供之航行警示圖」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-1-5-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 8 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.52 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.34 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 8 成 1 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.26~0.58 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 8 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.39 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.29 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 8 成以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.64 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.31 分。

經成對 t 檢定顯示，除年資 10 年以上者外，其他屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以去年未參與調查者有 0.64 分的服務品質缺口最大，以年資 10 年以上者有 0.26 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-1-5-1 AES 提供之航行警示圖—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	98.3	1.7	0.0	89.7	8.5	1.7	4.72	4.34	-0.38	*
性別										
男性	97.8	2.2	0.0	91.1	6.7	2.2	4.68	4.34	-0.34	*
女性	100.0	0.0	0.0	85.2	14.8	0.0	4.85	4.33	-0.52	*
服務年資										
未滿 5 年	96.8	3.2	0.0	83.9	9.7	6.5	4.74	4.16	-0.58	*
5-9 年	100.0	0.0	0.0	81.3	18.8	0.0	4.78	4.41	-0.37	*
10 年以上	98.1	1.9	0.0	98.1	1.9	0.0	4.67	4.41	-0.26	
航空類別										
民用航空運輸業	98.0	2.0	0.0	88.0	10.0	2.0	4.71	4.32	-0.39	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.76	4.47	-0.29	*
去年參與調查										
是	98.9	1.1	0.0	92.4	7.6	0.0	4.70	4.39	-0.31	*
否	96.0	4.0	0.0	80.0	12.0	8.0	4.80	4.16	-0.64	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有 8 成 9 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.48~4.72 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度及評分在統計上皆有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有 8 成 4 以上滿意此項服務，評分皆在 4.23~4.48 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.14~0.38 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.21 分擴大至 0.38 分，缺口擴大 0.17 分，在統計上有顯著差異。

表 5-2-1-5-2 AES 提供之航行警示圖—按年度別分

單位：%；百分點；分

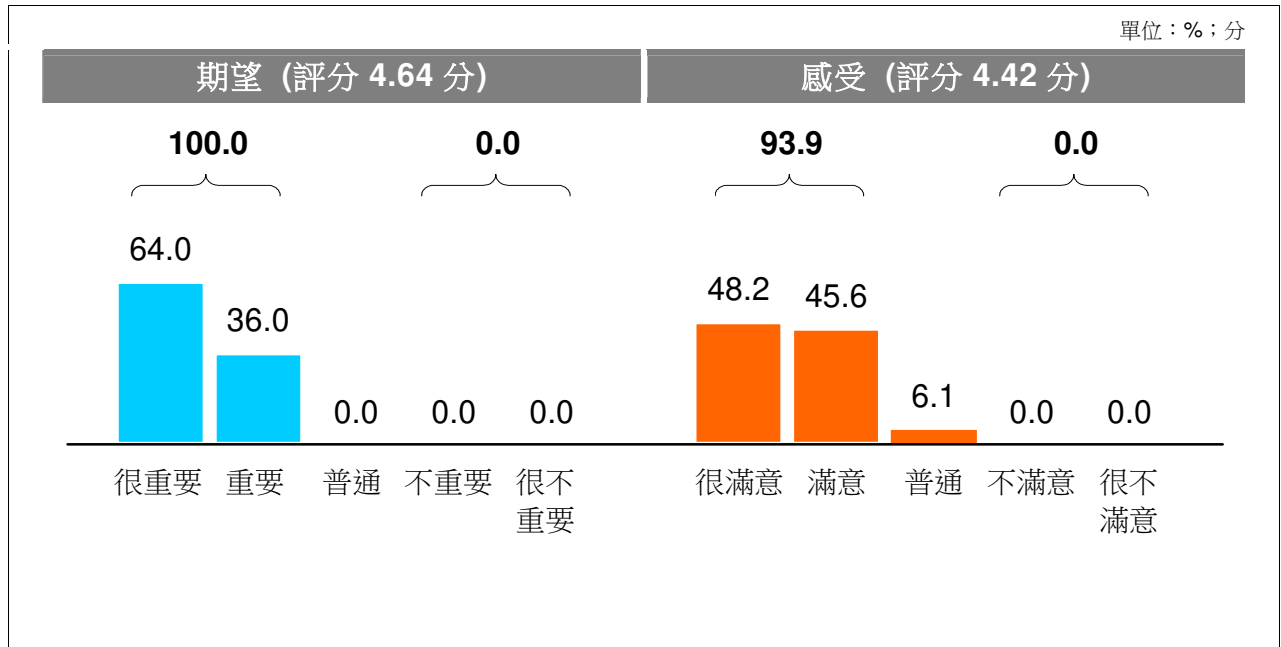
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 110 年	105 年	97.8	1.1	1.1	95.8	4.2	0.0	4.57	4.43	-0.14	*
	106 年	93.8	6.3	0.0	93.8	6.3	0.0	4.48	4.23	-0.25	*
	107 年	96.0	4.0	0.0	84.8	15.2	0.0	4.58	4.28	-0.30	*
	108 年	97.8	1.1	1.1	96.7	3.3	0.0	4.69	4.48	-0.21	*
	109 年	95.6	4.4	0.0	94.7	5.3	0.0	4.62	4.48	-0.14	*
	110 年	95.5	4.5	0.0	90.0	9.1	0.9	4.67	4.35	-0.32	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	89.5	9.6	0.9	86.8	13.2	0.0	4.54	4.33	-0.21	*
	112 年(2)	98.3	1.7	0.0	89.7	8.5	1.7	4.72	4.34	-0.38	*
	差距(2)-(1)	+8.8	-7.9	-0.9	+2.9	-4.7	+1.7	+0.18	+0.01	-0.17	—
	檢定結果	*						*		*	

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

陸、AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能

簽派員對於「AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能」的看法，從期望來看，有 100.0%認為重要，評分 4.64 分；從感受來看，有 93.9%表示滿意，評分 4.42 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.22 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q. 「AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=114)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-6 AES產製之飛航文件及氣象查詢功能

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-1-6-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆全數認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.31 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.19 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆全數認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.17~0.26 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆全數認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.23 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.12 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆全數認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.28 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.21 分。

經成對 t 檢定顯示，除年資 5~9 年及普通航空簽派員外，其他屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以女性簽派員有 0.31 分的服務品質缺口最大，以普通航空簽派員有 0.17 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-1-6-1 AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	100.0	0.0	0.0	93.9	6.1	0.0	4.64	4.42	-0.22	*
性別										
男性	100.0	0.0	0.0	92.0	8.0	0.0	4.60	4.41	-0.19	*
女性	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.77	4.46	-0.31	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	4.63	4.37	-0.26	*
5-9 年	100.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	4.67	4.50	-0.17	
10 年以上	100.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	4.63	4.41	-0.22	*
航空類別										
民用航空運輸業	100.0	0.0	0.0	92.9	7.1	0.0	4.61	4.38	-0.23	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.81	4.69	-0.12	
去年參與調查										
是	100.0	0.0	0.0	92.1	7.9	0.0	4.61	4.40	-0.21	*
否	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.76	4.48	-0.28	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有 9 成以上認為此項服務重要，評分皆在 4.50~4.64 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上有顯著差異，但 2 年的評分在統計上並沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有 8 成 4 以上滿意此項服務，評分皆在 4.15~4.52 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.05~0.35 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.20 分擴大至 0.22 分，缺口擴大 0.02 分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-1-6-2 AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能—按年度別分

單位：%；百分點；分

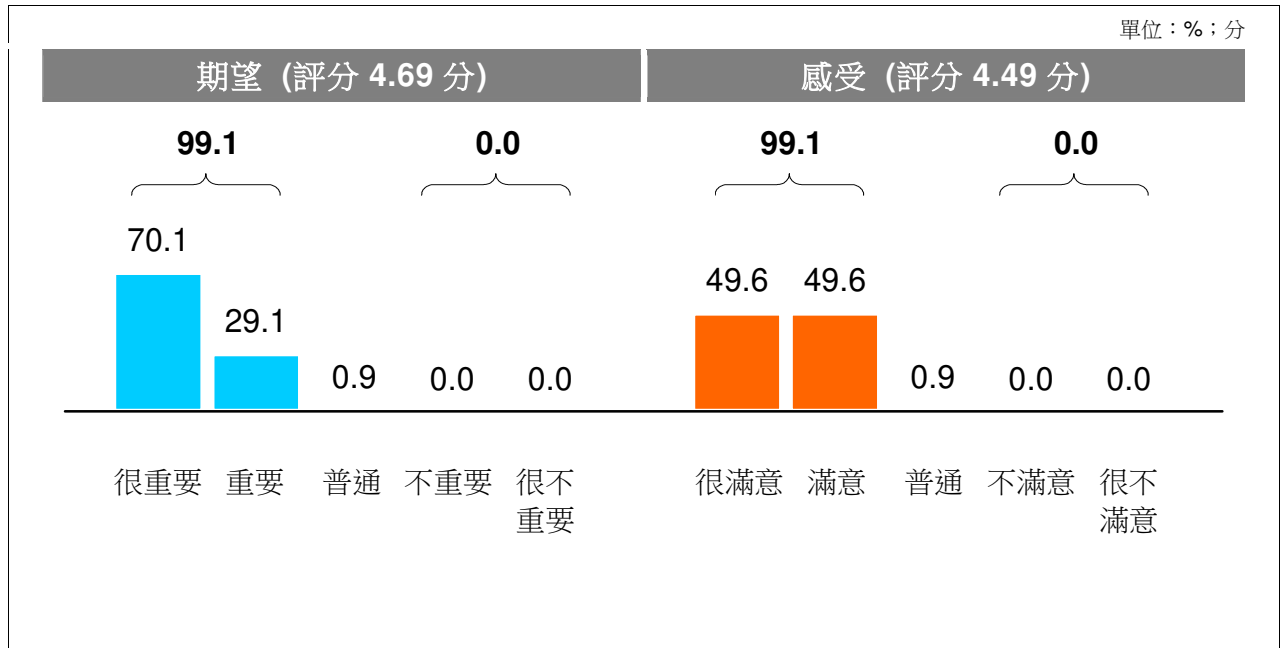
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 110 年	105 年	95.9	3.1	1.0	90.6	6.3	3.1	4.53	4.34	-0.19	*
	106 年	93.6	6.4	0.0	87.2	11.5	1.3	4.50	4.15	-0.35	*
	107 年	93.9	6.1	0.0	89.9	10.1	0.0	4.51	4.24	-0.27	*
	108 年	96.7	2.2	1.1	93.4	6.6	0.0	4.57	4.52	-0.05	*
	109 年	94.7	5.3	0.0	94.7	5.3	0.0	4.61	4.49	-0.12	*
	110 年	90.0	10.0	0.0	84.5	15.5	0.0	4.50	4.38	-0.12	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	94.7	5.3	0.0	92.9	6.2	0.9	4.62	4.42	-0.20	*
	112 年(2)	100.0	0.0	0.0	93.9	6.1	0.0	4.64	4.42	-0.22	*
	差距(2)-(1)	+5.3	-5.3	+0.0	+1.0	-0.1	-0.9	+0.02	0.00	-0.02	—
	檢定結果	*									

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

柒、飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務

簽派員對於「飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務」的看法，從期望來看，有 99.1%認為重要，評分 4.69 分；從感受來看，有 99.1%表示滿意，評分 4.49 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.20 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=117)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-7 飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務

以下將從簽派員屬性面向來觀看簽派員對於「飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-1-7-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，也皆有 9 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.29 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.18 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，也皆有 9 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.15~0.26 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 9 以上認為重要；從感受

來看，也皆有 9 成 9 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.21 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.18 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，也皆有 9 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.22 分的服務品質缺口，大於未參與調查者的 0.12 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以女性簽派員有 0.29 分的服務品質缺口最大，以去年未參與調查者有 0.12 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-1-7-1 飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務—按簽派員屬性分

單位：%；分

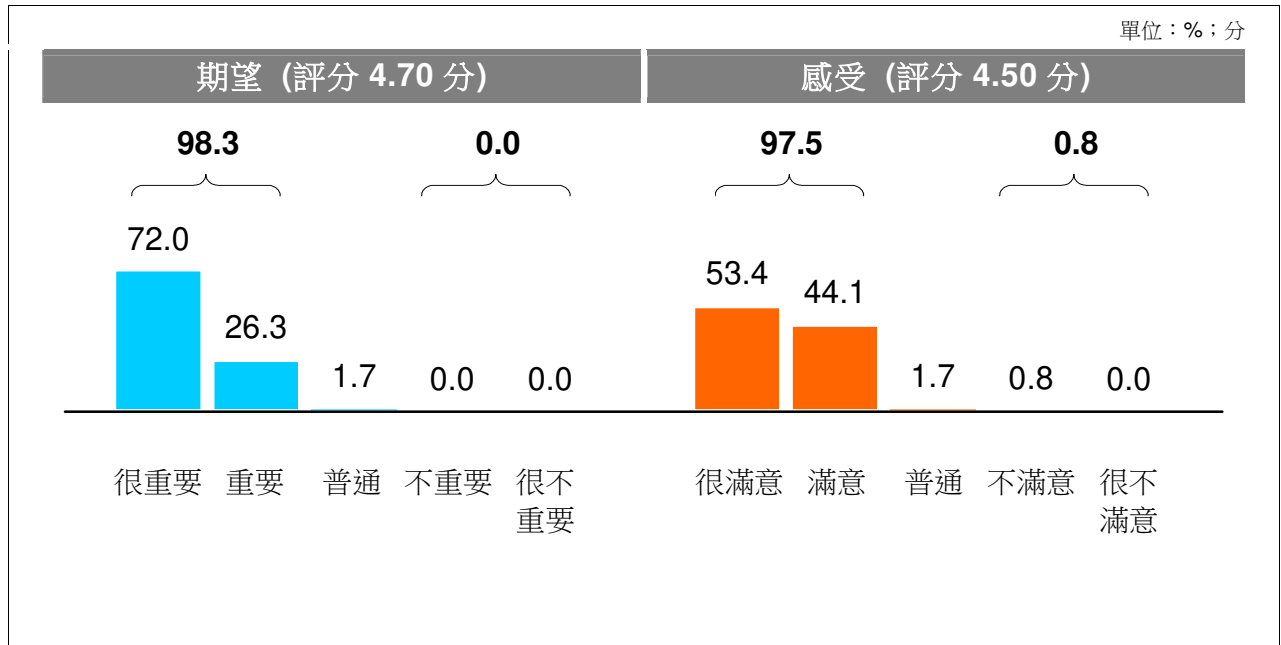
簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	99.1	0.9	0.0	99.1	0.9	0.0	4.69	4.49	-0.20	*
性別										
男性	98.9	1.1	0.0	98.9	1.1	0.0	4.66	4.48	-0.18	*
女性	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.81	4.52	-0.29	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.74	4.48	-0.26	*
5-9 年	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.78	4.63	-0.15	*
10 年以上	98.1	1.9	0.0	98.1	1.9	0.0	4.61	4.41	-0.20	*
航空類別										
民用航空運輸業	99.0	1.0	0.0	99.0	1.0	0.0	4.69	4.48	-0.21	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.71	4.53	-0.18	*
去年參與調查										
是	98.9	1.1	0.0	98.9	1.1	0.0	4.68	4.46	-0.22	*
否	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.72	4.60	-0.12	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

捌、飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務

簽派員對於「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」的看法，從期望來看，有 98.3%認為重要，評分 4.70 分；從感受來看，有 97.5%表示滿意，評分 4.50 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.20 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」對您業務執行重要性及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=118)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-8 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-1-8-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.26 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.19 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，也皆有 9 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.16~0.24 分的服務品質缺口，以年資 10 年以上者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.22 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.05 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成 6 以上表示滿意，去年有參與調查者有 0.22 分的服務品質缺口，大於未參與調查者的 0.16 分。

經成對 t 檢定顯示，除年資未滿 5 年、普通航空及去年未參與調查者外，其餘屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以女性簽派員有 0.26 分的服務品質缺口最大，以普通航空簽派員有 0.05 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-1-8-1 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	98.3	1.7	0.0	97.5	1.7	0.8	4.70	4.50	-0.20	*
性別										
男性	97.8	2.2	0.0	96.7	2.2	1.1	4.68	4.49	-0.19	*
女性	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.78	4.52	-0.26	*
服務年資										
未滿 5 年	96.8	3.2	0.0	96.8	3.2	0.0	4.68	4.52	-0.16	
5-9 年	96.9	3.1	0.0	96.9	3.1	0.0	4.75	4.56	-0.19	*
10 年以上	100.0	0.0	0.0	98.2	0.0	1.8	4.69	4.45	-0.24	*
航空類別										
民用航空運輸業	98.0	2.0	0.0	97.0	2.0	1.0	4.69	4.47	-0.22	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.76	4.71	-0.05	
去年參與調查										
是	97.8	2.2	0.0	96.8	2.2	1.1	4.69	4.47	-0.22	*
否	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.76	4.60	-0.16	

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有9成2以上認為此項服務重要，評分皆在4.54~4.70分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有9成1以上滿意此項服務，評分皆在4.30~4.50分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有0.12~0.24分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與111年比較，服務品質缺口從0.19分擴大至0.20分，缺口擴大0.01分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-1-8-2 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務—按年度別分

單位：%；百分點；分

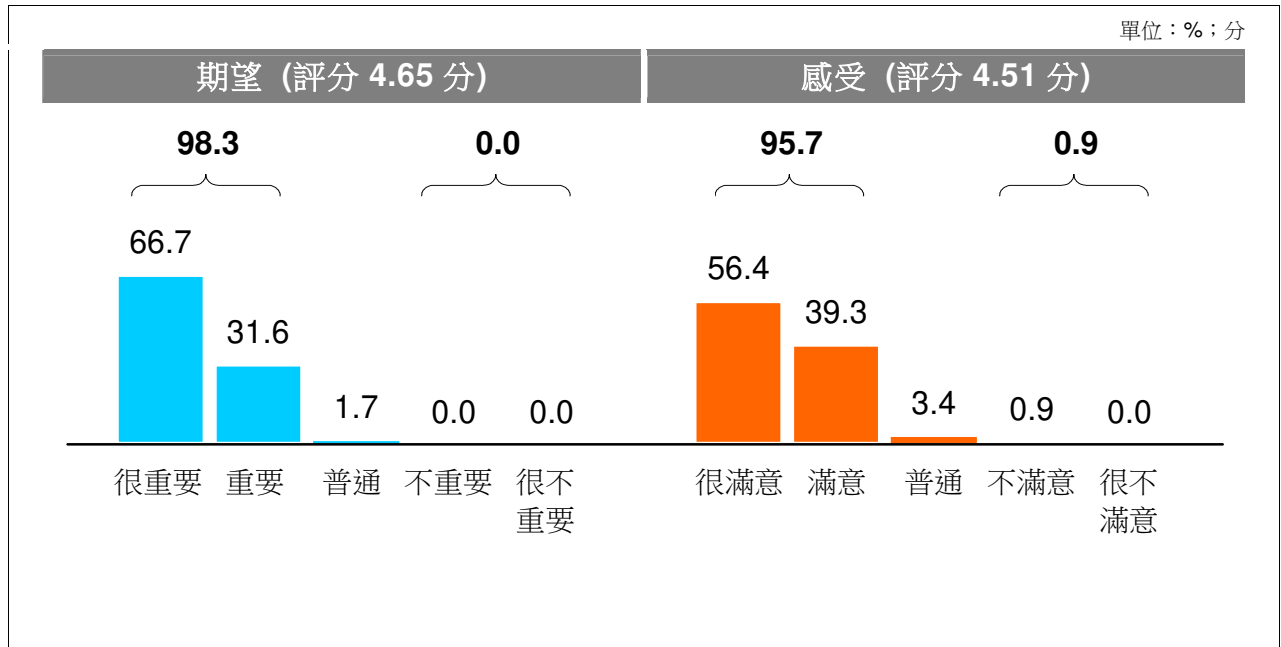
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 110 年	105年	95.8	4.2	0.0	92.6	7.4	0.0	4.58	4.46	-0.12	*
	106年	96.2	3.8	0.0	93.7	6.3	0.0	4.54	4.30	-0.24	*
	107年	94.9	5.1	0.0	91.8	8.2	0.0	4.59	4.42	-0.17	*
	108年	95.5	4.5	0.0	93.2	6.8	0.0	4.63	4.47	-0.16	*
	109年	98.2	1.8	0.0	93.0	7.0	0.0	4.68	4.48	-0.20	*
	110年	92.7	7.3	0.0	91.7	8.3	0.0	4.62	4.43	-0.19	*
112年 VS. 111年	111年(1)	96.5	3.5	0.0	94.7	4.4	0.9	4.69	4.50	-0.19	*
	112年(2)	98.3	1.7	0.0	97.5	1.7	0.8	4.70	4.50	-0.20	*
	差距(2)-(1)	+1.8	-1.8	+0.0	+2.8	-2.7	-0.1	+0.01	0.00	-0.01	—
	檢定結果										

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近2年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近2年分數比較採t檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對t檢定。

2. 「*」表示在95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

玖、飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務

簽派員對於「飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務」的看法，從期望來看，有 98.3%認為重要，評分 4.65 分；從感受來看，有 95.7%表示滿意，評分 4.51 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.14 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=117)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-9 飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-1-9-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆有 9 成 2 以上認為重要；從感受來看，也皆有 9 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.15 分的服務品質缺口，與男性簽派員的 0.14 分相近。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.04~0.21 分的服務品質缺口，以年資 10 年以上者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.16 分的服務品質缺口，普通航空簽派員則感受與期望相符。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆約 9 成 6 表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.20 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.12 分。

經成對 t 檢定顯示，男性、年資 10 年以上、民用航空運輸業及去年有參與調查簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以年資 10 年以上者有 0.21 分的服務品質缺口最大，而普通航空簽派員則感受與期望相符。

表 5-2-1-9-1 飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	98.3	1.7	0.0	95.7	3.4	0.9	4.65	4.51	-0.14	*
性別										
男性	100.0	0.0	0.0	96.7	2.2	1.1	4.67	4.53	-0.14	*
女性	92.6	7.4	0.0	92.6	7.4	0.0	4.59	4.44	-0.15	
服務年資										
未滿 5 年	96.8	3.2	0.0	93.5	6.5	0.0	4.61	4.48	-0.13	
5-9 年	96.9	3.1	0.0	93.8	3.1	3.1	4.63	4.59	-0.04	
10 年以上	100.0	0.0	0.0	98.1	1.9	0.0	4.69	4.48	-0.21	*
航空類別										
民用航空運輸業	98.0	2.0	0.0	95.0	4.0	1.0	4.63	4.47	-0.16	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.76	4.76	0.00	
去年參與調查										
是	98.9	1.1	0.0	95.7	3.3	1.1	4.65	4.53	-0.12	*
否	96.0	4.0	0.0	96.0	4.0	0.0	4.64	4.44	-0.20	

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有9成2以上認為此項服務重要，評分皆在4.47~4.65分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有8成8以上滿意此項服務，評分皆在4.24~4.51分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有0.11~0.25分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與111年比較，服務品質缺口從0.16分縮小至0.14分，缺口縮小0.02分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-1-9-2 飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務—按年度別分

單位：%；百分點；分

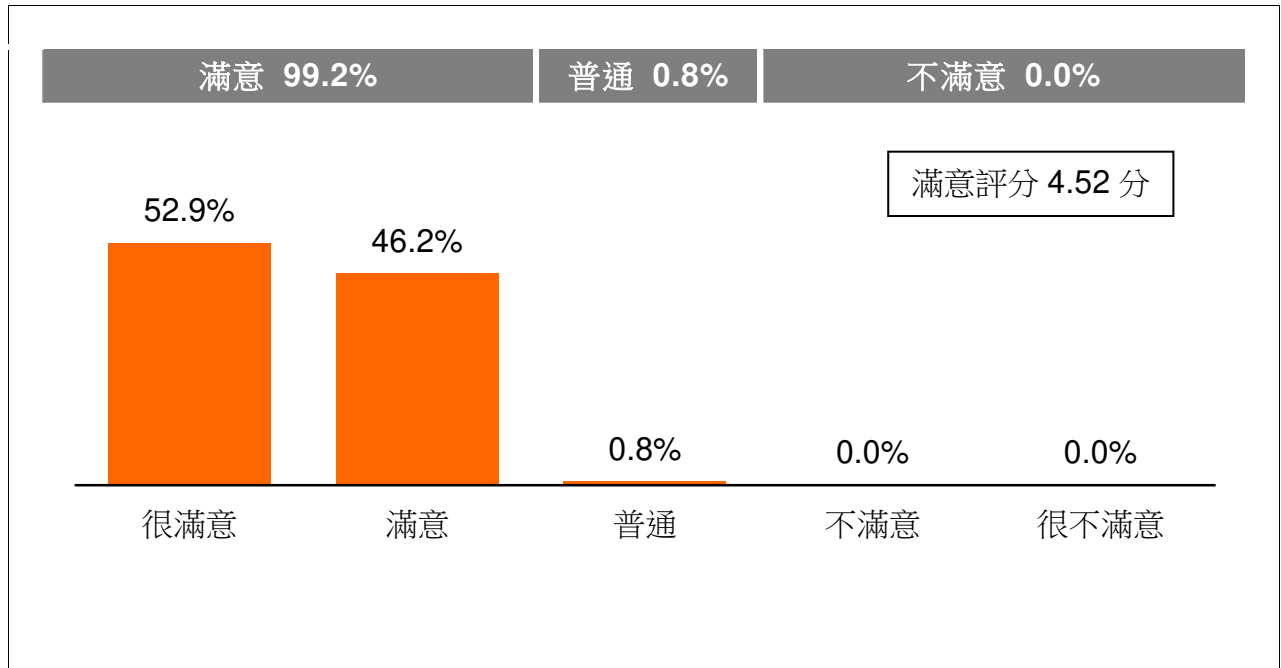
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 110 年	105年	92.5	7.5	0.0	90.4	9.6	0.0	4.48	4.36	-0.12	*
	106年	96.2	3.9	0.0	89.7	10.3	0.0	4.47	4.24	-0.23	*
	107年	95.9	4.1	0.0	92.8	7.2	0.0	4.54	4.42	-0.12	*
	108年	97.8	1.1	1.1	91.0	9.0	0.0	4.57	4.46	-0.11	*
	109年	94.7	5.3	0.0	93.8	6.2	0.0	4.62	4.50	-0.12	*
	110年	93.5	6.5	0.0	88.9	11.1	0.0	4.58	4.33	-0.25	*
112年 VS. 111年	111年(1)	93.8	5.3	0.9	95.6	4.4	0.0	4.65	4.49	-0.16	*
	112年(2)	98.3	1.7	0.0	95.7	3.4	0.9	4.65	4.51	-0.14	*
	差距(2)-(1)	+4.5	-3.6	-0.9	+0.1	-1.0	+0.9	0.00	+0.02	+0.02	—
	檢定結果										

註：1. 「期望」(%)及「感受」(%)之近2年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近2年分數比較採t檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對t檢定。

2. 「*」表示在95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

拾、「飛航情報」服務整體滿意度

簽派員對於總臺過去一年「飛航情報」服務整體滿意度看法，有 99.2%表示滿意，0.8%表示普通，無人表示不滿意；滿意評分為 4.52 分。



Q.請問您對總臺過去一年「飛航情報」服務整體滿意度？調查對象：全體簽派員(n=119)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-10 「飛航情報」服務整體滿意度

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「飛航情報」服務整體滿意度。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員滿意度說明如下。【參閱表 5-2-1-10-1】

性別：男性簽派員有 98.9%表示滿意，女性簽派員更全數表示滿意。

年資：各年資簽派員皆有 9 成 7 以上滿意，年資未滿 5 年及 10 年以上者更全數表示滿意。

航空類別：各航空類別簽派員皆有 9 成 4 以上滿意，民用航空運輸業簽派員更全數表示滿意。

調查參與：無論去年是否參與皆有 9 成 6 以上滿意，去年有參與調查者更全數表示滿意。

經變異數分析顯示，不同屬性簽派員的滿意評分在統計上皆沒有顯著差異。

表 5-2-1-10-1 「飛航情報」服務整體滿意度－按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	感受(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	變異數分析
全體	99.2	0.8	0.0	4.52	
性別					
男性	98.9	1.1	0.0	4.52	
女性	100.0	0.0	0.0	4.52	
服務年資					
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.48	
5-9 年	97.0	3.0	0.0	4.52	
10 年以上	100.0	0.0	0.0	4.55	
航空類別					
民用航空運輸業	100.0	0.0	0.0	4.50	
普通航空	94.4	5.6	0.0	4.61	
去年參與調查					
是	100.0	0.0	0.0	4.53	
否	96.2	3.8	0.0	4.50	

註：1.*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

歷年簽派員對「飛航情報」整體服務滿意度皆高於 9 成 2，今年滿意度達 99.2% 為歷年最高。

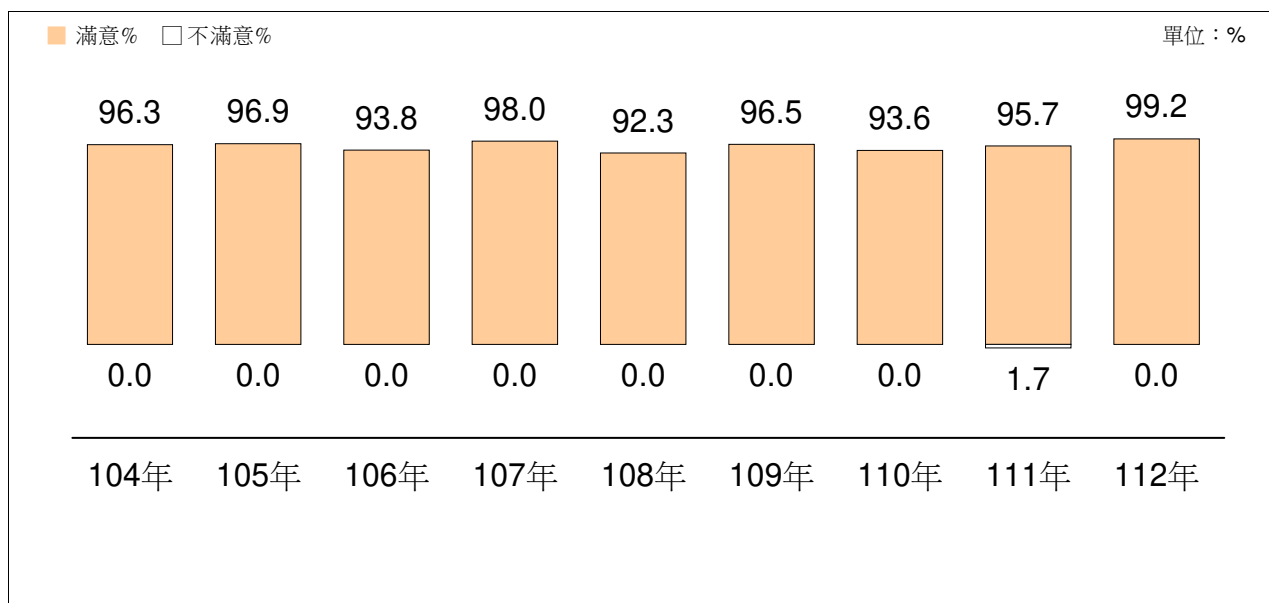


圖 5-2-1-10-1 「飛航情報」服務整體滿意度—按年度別分

今(112)年與 111 年比較來看，滿意上升 3.5 個百分點，普通下降 1.8 個百分點，不滿意下降 1.7 個百分點。卡方檢定顯示近 2 年調查沒有顯著差異。

就滿意評分分析，112 年較去年上升 0.09 分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-1-10-2 「飛航情報」服務整體滿意度—按年度別分

項目		104-110 年							112 年 vs.111 年			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年 (a)	112 年 (b)	差距 =(b)-(a)	檢定 結果
滿意度 (%)	滿意	96.3	96.9	93.8	98.0	92.3	96.5	93.6	95.7	99.2	+3.5	
	普通	3.7	3.1	6.3	2.0	7.7	3.5	6.4	2.6	0.8	-1.8	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	-1.7	
滿意評分(分)		4.38	4.42	4.25	4.42	4.43	4.60	4.38	4.43	4.52	+0.09	

註：1. 滿意評分=5 分×很滿意%+4 分×滿意%+3 分×普通%+2 分×不滿意%+1 分×很不滿意%。

2. 「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「滿意評分」之近 2 年比較採 t 檢定。

3. 「*」表示在 95%信心水準下，近 2 年結果有顯著差異。

拾壹、簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因

「飛航情報」9 項服務中，簽派員僅對 5 項服務表示不滿意，其餘 4 項服務皆無人表示不滿意；而「飛航情報」整體服務無人表示不滿意。各服務項目不滿意原因說明如下：

表 5-2-1-11 簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因

單位：人

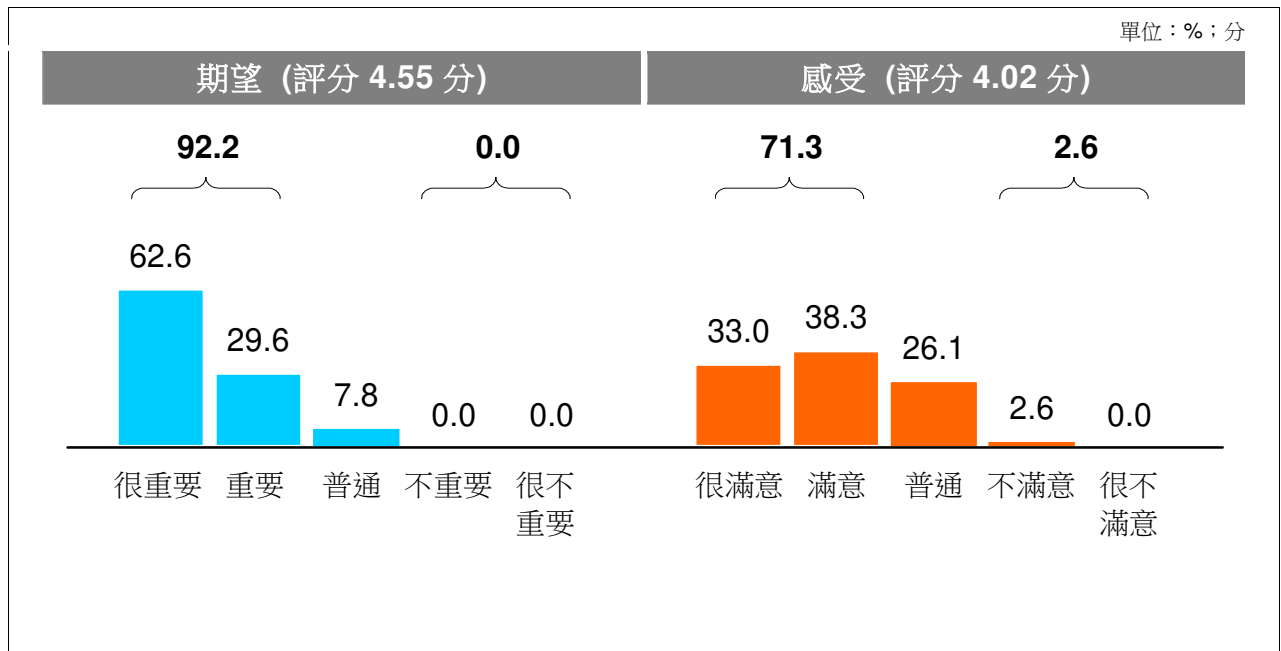
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因	樣本數
A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	n=2	不易點選	區塊不好點閱	1
			縮圖太密集，很難點取需要的資訊	1
A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	n=1	建議提供 NOTAM	請提供 NOTAM 可 Deselect UAS !	1
A5.AES 提供之航行警示圖	n=2	提供內容	太多。影響範圍不明。	1
		無意見	-	1
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	n=1	協調事宜	無法有效幫忙航空公司與航管協調事宜	1
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	n=1	氣象預報	台中站的氣象預報應能再改進	1

註：不滿意原因採開放填答。

第二節 航空氣象

壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊

簽派員對於「軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」的看法，從期望來看，有 92.2%認為重要，評分 4.55 分；從感受來看，有 71.3%表示滿意，評分 4.02 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.53 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=115)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「軍方氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-2-1-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆有 8 成 9 以上認為重要；從感受來看，從感受來看，男女簽派員皆有 6 成 9 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.59 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.51 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 8 成 6 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 6 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.40~0.76 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺

口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成以上認為重要；從感受來看，普通航空簽派員有 100.0% 表示滿意，高於民用航空運輸業簽派員的 66.7%；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.60 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.12 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 6 成 9 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.62 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.50 分。

經成對 t 檢定顯示，除普通航空外，其他屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以年資未滿 5 年者有 0.76 分的服務品質缺口最大，以普通航空簽派員有 0.12 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-2-1-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	92.2	7.8	0.0	71.3	26.1	2.6	4.55	4.02	-0.53	*
性別										
男性	89.8	10.2	0.0	69.3	28.4	2.3	4.49	3.98	-0.51	*
女性	100.0	0.0	0.0	77.8	18.5	3.7	4.74	4.15	-0.59	*
服務年資										
未滿 5 年	96.7	3.3	0.0	63.3	33.3	3.3	4.63	3.87	-0.76	*
5-9 年	96.9	3.1	0.0	78.1	15.6	6.3	4.72	4.19	-0.53	*
10 年以上	86.8	13.2	0.0	71.7	28.3	0.0	4.40	4.00	-0.40	*
航空類別										
民用航空運輸業	90.9	9.1	0.0	66.7	30.3	3.0	4.52	3.92	-0.60	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.75	4.63	-0.12	
去年參與調查										
是	90.1	9.9	0.0	69.2	28.6	2.2	4.48	3.98	-0.50	*
否	100.0	0.0	0.0	79.2	16.7	4.2	4.79	4.17	-0.62	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有 9 成以上認為此項服務重要，評分皆在 4.52~4.57 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有 6 成 1 以上滿意此項服務，評分皆在 3.77~4.02 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.53~0.80 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.62 分縮小至 0.53 分，缺口縮小 0.09 分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-2-1-2 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

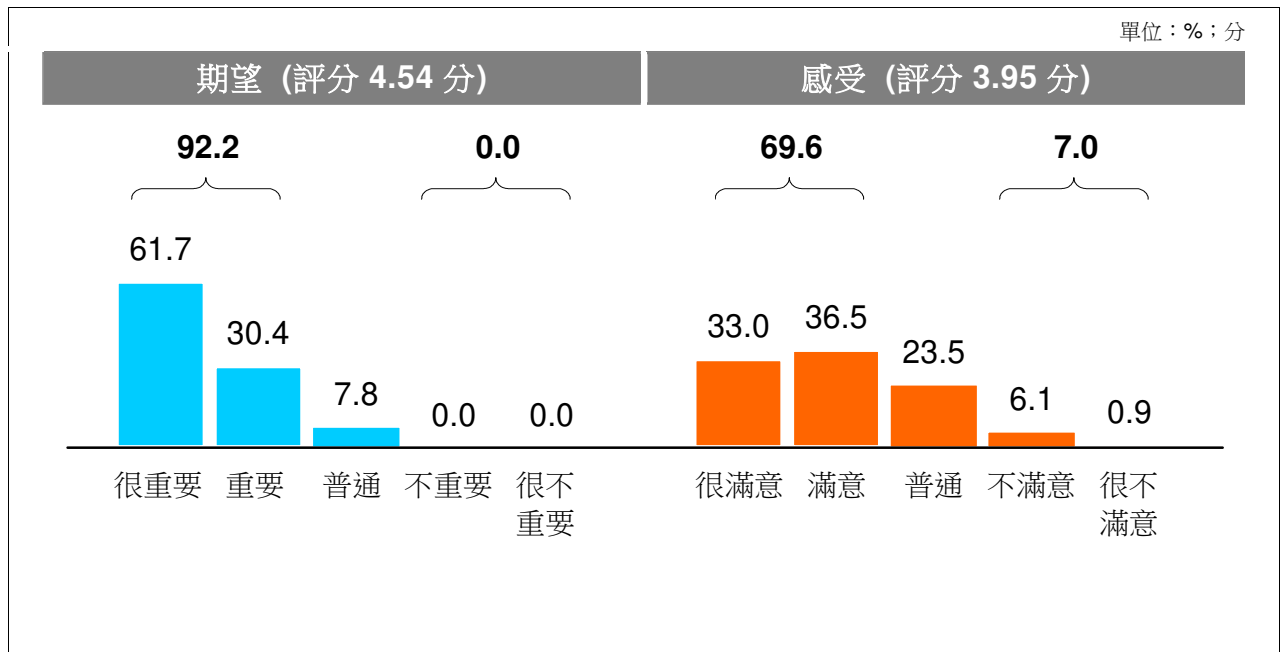
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 110 年	108 年	93.3	5.6	1.1	64.4	27.8	7.8	4.57	3.77	-0.80	*
	109 年	90.7	9.3	0.0	70.4	24.1	5.6	4.53	3.94	-0.59	*
	110 年	90.8	9.2	0.0	61.5	32.1	6.4	4.57	3.77	-0.80	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	90.2	8.0	1.8	68.8	26.8	4.5	4.52	3.90	-0.62	*
	112 年(2)	92.2	7.8	0.0	71.3	26.1	2.6	4.55	4.02	-0.53	*
	差距(2)-(1)	+2.0	-0.2	-1.8	+2.5	-0.7	-1.9	+0.03	+0.12	+0.09	—
	檢定結果										

註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊

簽派員對於「軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊」的看法，從期望來看，有 92.2%認為重要，評分 4.54 分；從感受來看，有 69.6%表示滿意，評分 3.95 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.59 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？
調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=115)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-2-2-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆有 8 成 9 以上認為重要；從感受來看，從感受來看，男女簽派員皆有 6 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.70 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.56 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 8 成 8 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 6 成 7 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.56~0.67 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成以上認為重要；從感受來看，普通航空簽派員有 100.0% 表示滿意，高於民用航空運輸業簽派員的 64.6%；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.67 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.12 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 6 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.59 分的服務品質缺口，與未參與調查者的 0.58 分相近。

經成對 t 檢定顯示，除普通航空外，其他屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以女性簽派員有 0.70 分的服務品質缺口最大，以普通航空簽派員有 0.12 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-2-2-1 軍方氣象單位所提供機場預報資訊—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	92.2	7.8	0.0	69.6	23.5	7.0	4.54	3.95	-0.59	*
性別										
男性	89.8	10.2	0.0	68.2	26.1	5.7	4.49	3.93	-0.56	*
女性	100.0	0.0	0.0	74.1	14.8	11.1	4.70	4.00	-0.70	*
服務年資										
未滿 5 年	96.7	3.3	0.0	70.0	23.3	6.7	4.57	3.90	-0.67	*
5-9 年	93.8	6.3	0.0	71.9	15.6	12.5	4.63	4.06	-0.57	*
10 年以上	88.7	11.3	0.0	67.9	28.3	3.8	4.47	3.91	-0.56	*
航空類別										
民用航空運輸業	90.9	9.1	0.0	64.6	27.3	8.1	4.51	3.84	-0.67	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.75	4.63	-0.12	
去年參與調查										
是	90.1	9.9	0.0	65.9	27.5	6.6	4.48	3.89	-0.59	*
否	100.0	0.0	0.0	83.3	8.3	8.3	4.75	4.17	-0.58	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有 8 成 9 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.49~4.58 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有 5 成 6 以上滿意此項服務，評分皆在 3.65~3.95 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.59~0.93 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.63 分縮小至 0.59 分，缺口縮小 0.04 分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

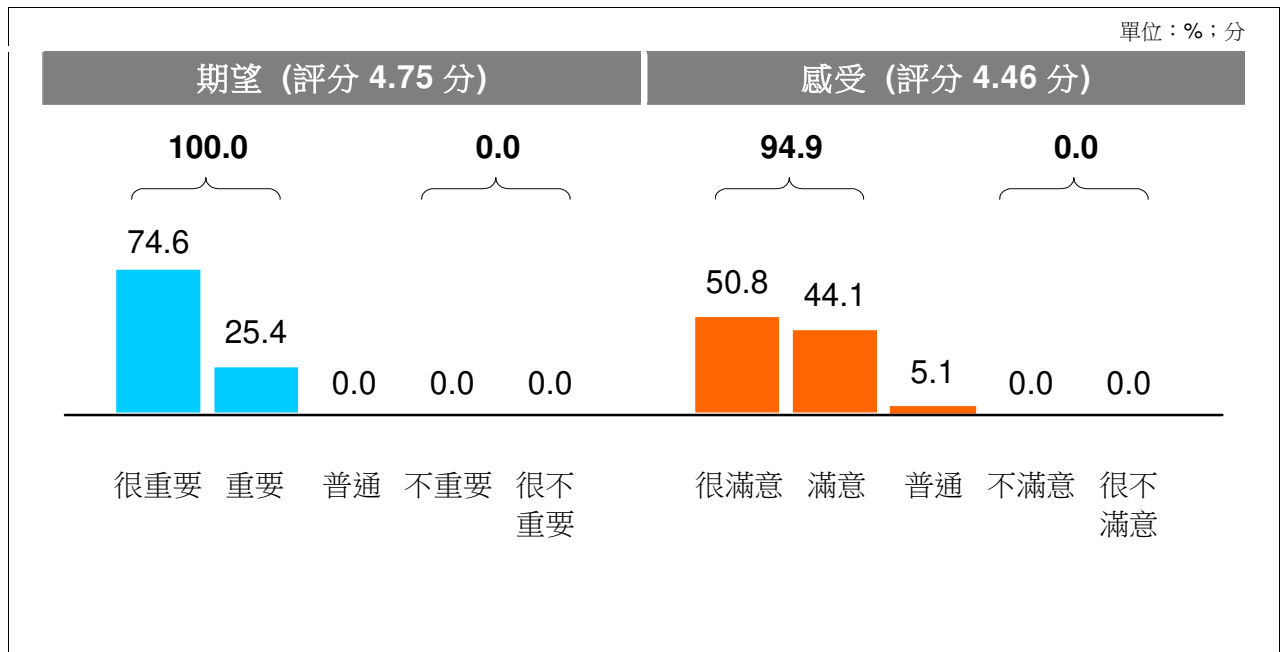
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 110 年	108 年	92.1	6.7	1.1	57.3	33.7	9.0	4.49	3.69	-0.80	*
	109 年	91.7	8.3	0.0	65.1	28.4	6.4	4.55	3.82	-0.73	*
	110 年	93.6	6.4	0.0	56.0	33.9	10.1	4.58	3.65	-0.93	*
112 年 VS. 111 年	111 年 (1)	89.2	9.0	1.8	68.5	26.1	5.4	4.50	3.87	-0.63	*
	112 年 (2)	92.2	7.8	0.0	69.6	23.5	7.0	4.54	3.95	-0.59	*
	差距(2)-(1)	+3.0	-1.2	-1.8	+1.1	-2.6	+1.6	+0.04	+0.08	+0.04	—
	檢定結果										

註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊

簽派員對於「總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」的看法，從期望來看，有 100.0%認為重要，評分 4.75 分；從感受來看，有 94.9%表示滿意，評分 4.46 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.29 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=118)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-3 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-2-3-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆全數認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.33 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.28 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆全數認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.09~0.42 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆全數認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 4 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.33 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.06 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆全數認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.31 分的服務品質缺口，大於未參與調查者的 0.23 分。

經成對 t 檢定顯示，除年資 5-9 年、普通航空簽派員外，其他屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以年資未滿 5 年者有 0.42 分的服務品質缺口最大，以普通航空簽派員有 0.06 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-2-3-1 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	100.0	0.0	0.0	94.9	5.1	0.0	4.75	4.46	-0.29	*
性別										
男性	100.0	0.0	0.0	93.4	6.6	0.0	4.73	4.45	-0.28	*
女性	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.81	4.48	-0.33	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	96.8	3.2	0.0	4.87	4.45	-0.42	*
5-9 年	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.76	4.67	-0.09	
10 年以上	100.0	0.0	0.0	90.7	9.3	0.0	4.67	4.33	-0.34	*
航空類別										
民用航空運輸業	100.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	4.74	4.41	-0.33	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.78	4.72	-0.06	
去年參與調查										
是	100.0	0.0	0.0	93.5	6.5	0.0	4.73	4.42	-0.31	*
否	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.81	4.58	-0.23	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有9成5以上認為此項服務重要，評分皆在4.61~4.80分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有8成9以上滿意此項服務，評分皆在4.18~4.46分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有0.27~0.47分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與111年比較，服務品質缺口從0.37分縮小至0.29分，缺口縮小0.08分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-2-3-2 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

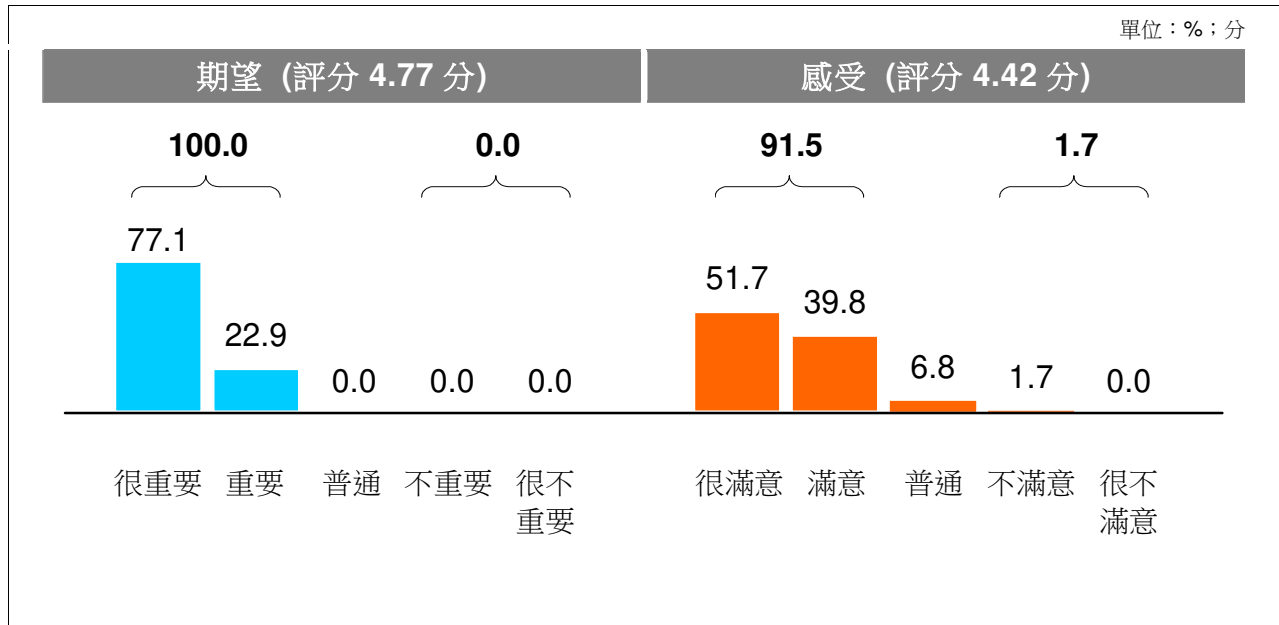
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104年	100.0	0.0	0.0	91.5	7.6	0.9	4.80	4.33	-0.47	*
	105年	99.0	1.0	0.0	92.7	6.3	1.0	4.79	4.43	-0.36	*
	106年	97.5	2.5	0.0	92.5	7.5	0.0	4.61	4.18	-0.43	*
	107年	99.0	1.0	0.0	92.9	7.1	0.0	4.78	4.33	-0.45	*
	108年	95.6	3.3	1.1	91.2	7.7	1.1	4.73	4.36	-0.37	*
	109年	95.6	4.4	0.0	89.5	10.5	0.0	4.68	4.41	-0.27	*
	110年	96.4	3.6	0.0	91.8	7.3	0.9	4.72	4.35	-0.37	*
112年 VS. 111年	111年(1)	99.1	0.9	0.0	92.2	7.8	0.0	4.74	4.37	-0.37	*
	112年(2)	100.0	0.0	0.0	94.9	5.1	0.0	4.75	4.46	-0.29	*
	差距(2)-(1)	+0.9	-0.9	0.0	+2.7	-2.7	0.0	+0.01	+0.09	+0.08	—
	檢定結果										

註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近2年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近2年分數比較採t檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對t檢定。

2. 「*」表示在95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊

簽派員對於「總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊」的看法，從期望來看，有 100.0%認為重要，評分 4.77 分；從感受來看，有 91.5%表示滿意，評分 4.42 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.35 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=118)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-4 總臺氣象單位所提供機場預報資訊

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-2-4-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆全數認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.40 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.34 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆全數認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 8 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.15~0.55 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆全數認為重要；從感受來看，各

航空類別簽派員皆有 9 成以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.40 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.11 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆全數認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年有參與調查者有 0.37 分的服務品質缺口，大於未參與調查者的 0.31 分。

經成對 t 檢定顯示，除年資 5-9 年、普通航空簽派員外，其他屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以年資未滿 5 年者有 0.55 分的服務品質缺口最大，以普通航空簽派員有 0.11 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-2-4-1 總臺氣象單位所提供機場預報資訊—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	100.0	0.0	0.0	91.5	6.8	1.7	4.77	4.42	-0.35	*
性別										
男性	100.0	0.0	0.0	90.1	8.8	1.1	4.76	4.42	-0.34	*
女性	100.0	0.0	0.0	96.3	0.0	3.7	4.81	4.41	-0.40	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	90.3	6.5	3.2	4.90	4.35	-0.55	*
5-9 年	100.0	0.0	0.0	97.0	3.0	0.0	4.79	4.64	-0.15	
10 年以上	100.0	0.0	0.0	88.9	9.3	1.9	4.69	4.31	-0.38	*
航空類別										
民用航空運輸業	100.0	0.0	0.0	90.0	8.0	2.0	4.76	4.36	-0.40	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.83	4.72	-0.11	
去年參與調查										
是	100.0	0.0	0.0	90.2	8.7	1.1	4.76	4.39	-0.37	*
否	100.0	0.0	0.0	96.2	0.0	3.8	4.81	4.50	-0.31	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有9成4以上認為此項服務重要，評分皆在4.59~4.79分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有8成4以上滿意此項服務，評分皆在4.15~4.44分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有0.25~0.55分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與111年比較，2年服務品質缺口皆為0.35分，在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-2-4-2 總臺氣象單位所提供機場預報資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

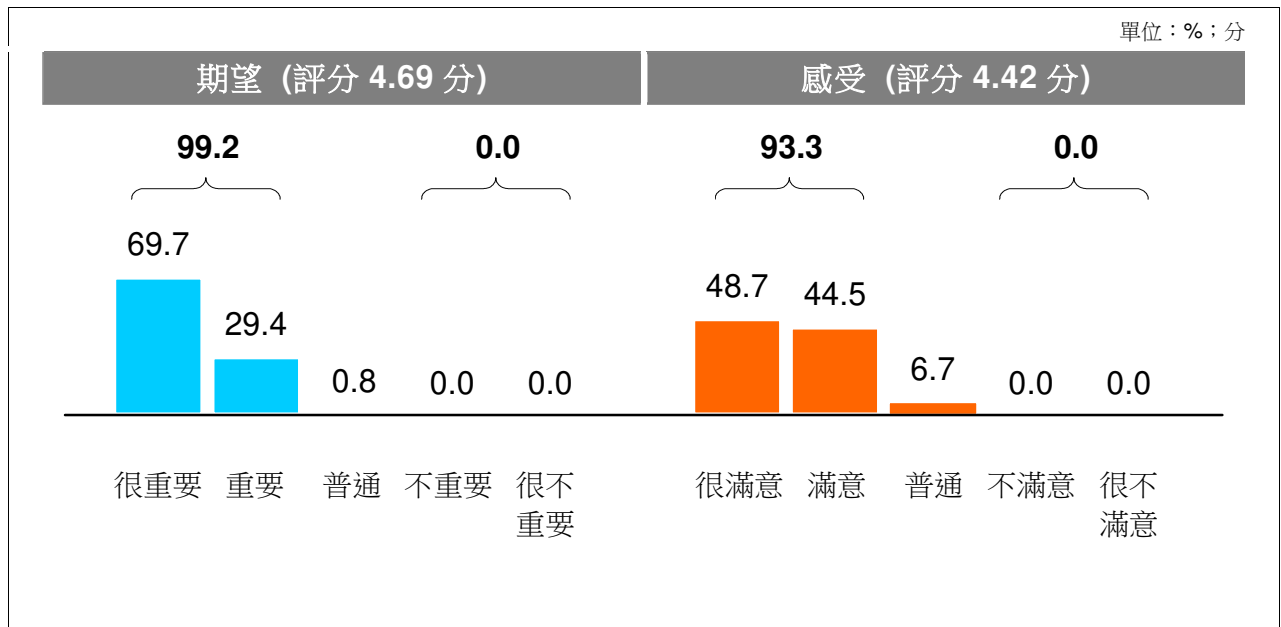
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104年	100.0	0.0	0.0	87.8	11.3	0.9	4.79	4.24	-0.55	*
	105年	100.0	0.0	0.0	84.4	12.5	3.1	4.78	4.27	-0.51	*
	106年	95.0	5.1	0.0	88.6	11.4	0.0	4.59	4.15	-0.44	*
	107年	97.9	2.1	0.0	87.6	10.3	2.1	4.76	4.29	-0.47	*
	108年	94.5	4.4	1.1	89.0	11.0	0.0	4.69	4.31	-0.38	*
	109年	94.7	5.3	0.0	93.0	7.0	0.0	4.69	4.44	-0.25	*
	110年	97.3	2.7	0.0	87.3	10.0	2.7	4.74	4.27	-0.47	*
112年 VS. 111年	111年(1)	97.4	2.6	0.0	94.7	4.4	0.9	4.75	4.40	-0.35	*
	112年(2)	100.0	0.0	0.0	91.5	6.8	1.7	4.77	4.42	-0.35	*
	差距(2)-(1)	+2.6	-2.6	+0.0	-3.2	+2.4	+0.8	+0.02	+0.02	0.00	—
	檢定結果										

註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近2年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近2年分數比較採t檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對t檢定。

2. 「*」表示在95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

伍、總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

簽派員對於「總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」的看法，從期望來看，有 99.2%認為重要，評分 4.69 分；從感受來看，有 93.3%表示滿意，評分 4.42 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.27 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=119)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-5 總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-2-5-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 1 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.37 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.24 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.18~0.42 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 9 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.29 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.11 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成 2 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.31 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.26 分。

經成對 t 檢定顯示，除普通航空外，其他屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以年資未滿 5 年者有 0.42 分的服務品質缺口最大，以普通航空簽派員有 0.11 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-2-5-1 總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	99.2	0.8	0.0	93.3	6.7	0.0	4.69	4.42	-0.27	*
性別										
男性	98.9	1.1	0.0	91.3	8.7	0.0	4.66	4.42	-0.24	*
女性	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.78	4.41	-0.37	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	96.8	3.2	0.0	4.74	4.32	-0.42	*
5-9 年	97.0	3.0	0.0	90.9	9.1	0.0	4.70	4.52	-0.18	*
10 年以上	100.0	0.0	0.0	92.7	7.3	0.0	4.65	4.42	-0.23	*
航空類別										
民用航空運輸業	99.0	1.0	0.0	93.1	6.9	0.0	4.66	4.37	-0.29	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	4.83	4.72	-0.11	
去年參與調查										
是	98.9	1.1	0.0	92.5	7.5	0.0	4.68	4.42	-0.26	*
否	100.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0	4.73	4.42	-0.31	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有9成4以上認為此項服務重要，評分皆在4.50~4.75分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的重要度在統計上有顯著差異，但2年的評分在統計上並沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有8成7以上滿意此項服務，評分皆在4.09~4.44分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有0.20~0.41分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與111年比較，服務品質缺口從0.36分縮小至0.27分，缺口縮小0.09分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-2-5-2 總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

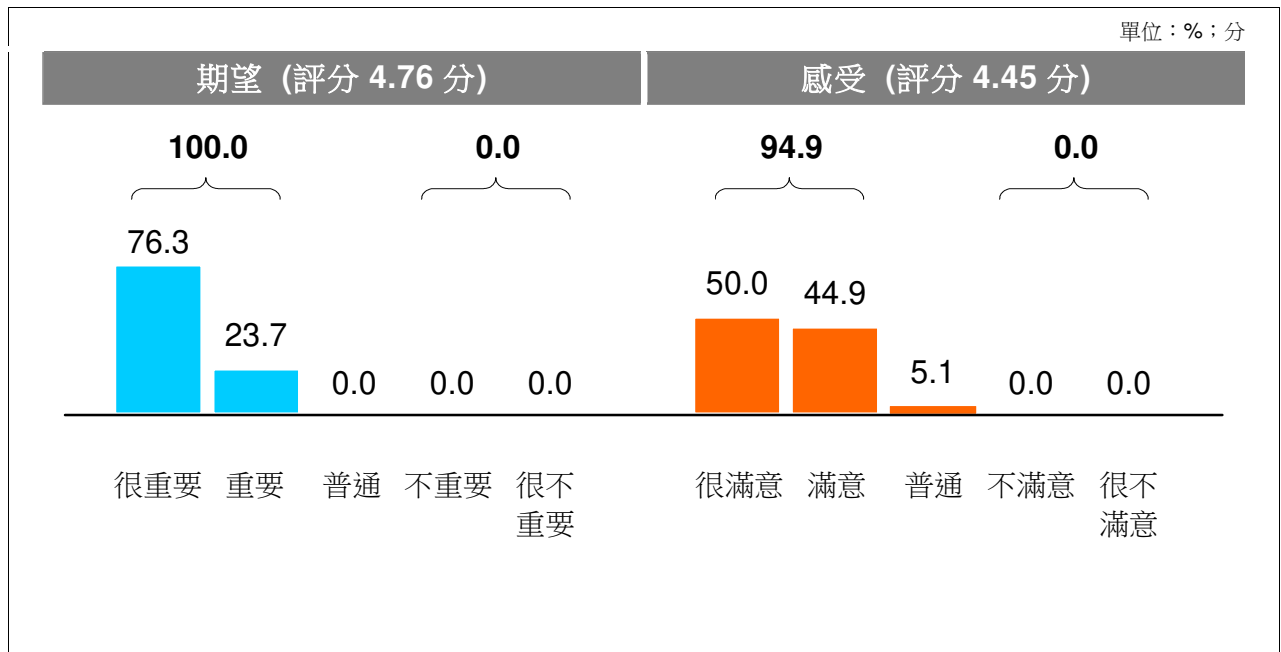
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104年	99.1	0.9	0.0	94.4	5.6	0.0	4.75	4.36	-0.39	*
	105年	98.9	1.1	0.0	92.6	7.4	0.0	4.64	4.44	-0.20	*
	106年	96.3	3.8	0.0	87.5	12.5	0.0	4.50	4.09	-0.41	*
	107年	98.0	2.0	0.0	93.9	6.1	0.0	4.74	4.35	-0.39	*
	108年	100.0	0.0	0.0	92.3	6.6	1.1	4.73	4.44	-0.29	*
	109年	96.5	2.6	0.9	91.2	8.8	0.0	4.66	4.38	-0.28	*
	110年	96.4	3.6	0.0	88.2	11.8	0.0	4.65	4.31	-0.34	*
112年 VS. 111年	111年(1)	94.8	5.2	0.0	90.4	9.6	0.0	4.68	4.32	-0.36	*
	112年(2)	99.2	0.8	0.0	93.3	6.7	0.0	4.69	4.42	-0.27	*
	差距(2)-(1)	+4.4	-4.4	0.0	+2.9	-2.9	0.0	+0.01	+0.10	+0.09	—
	檢定結果	*									

註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近2年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近2年分數比較採t檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對t檢定。

2. 「*」表示在95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

陸、總臺氣象單位所提供之颱風警報服務

簽派員對於「總臺氣象單位所提供之颱風警報服務(如電話諮詢、颱風警報單及最大風力預測等)」的看法，從期望來看，有 100.0%認為重要，評分 4.76 分；從感受來看，有 94.9%表示滿意，評分 4.45 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.31 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「總臺氣象單位所提供之颱風警報服務(如電話諮詢、颱風警報單及最大風力預測等)」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？
調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=118)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-6 總臺氣象單位所提供之颱風警報服務

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「總臺氣象單位所提供之颱風警報服務(如電話諮詢、颱風警報單及最大風力預測等)」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-2-6-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆全數認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.35 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.31 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆全數認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.21~0.54 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆全數認為重要；從感受來看，各

航空類別簽派員皆有 9 成 4 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.35 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.11 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆全數認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成 3 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.35 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.30 分。

經成對 t 檢定顯示，除普通航空外，其他屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以年資未滿 5 年者有 0.54 分的服務品質缺口最大，以普通航空簽派員有 0.11 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-2-6-1 總臺氣象單位所提供之颱風警報服務—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	100.0	0.0	0.0	94.9	5.1	0.0	4.76	4.45	-0.31	*
性別										
男性	100.0	0.0	0.0	93.5	6.5	0.0	4.74	4.43	-0.31	*
女性	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.85	4.50	-0.35	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	4.87	4.33	-0.54	*
5-9 年	100.0	0.0	0.0	93.9	6.1	0.0	4.79	4.58	-0.21	*
10 年以上	100.0	0.0	0.0	96.4	3.6	0.0	4.69	4.44	-0.25	*
航空類別										
民用航空運輸業	100.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	4.75	4.40	-0.35	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.83	4.72	-0.11	
去年參與調查										
是	100.0	0.0	0.0	93.5	6.5	0.0	4.75	4.45	-0.30	*
否	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.81	4.46	-0.35	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有 9 成 6 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.59~4.78 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上有顯著差異，但 2 年的評分在統計上並沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有 8 成 8 以上滿意此項服務，評分皆在 4.19~4.45 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.28~0.47 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.36 分縮小至 0.31 分，缺口縮小 0.05 分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-2-6-2 總臺氣象單位所提供之颱風警報服務—按年度別分

單位：%；百分點；分

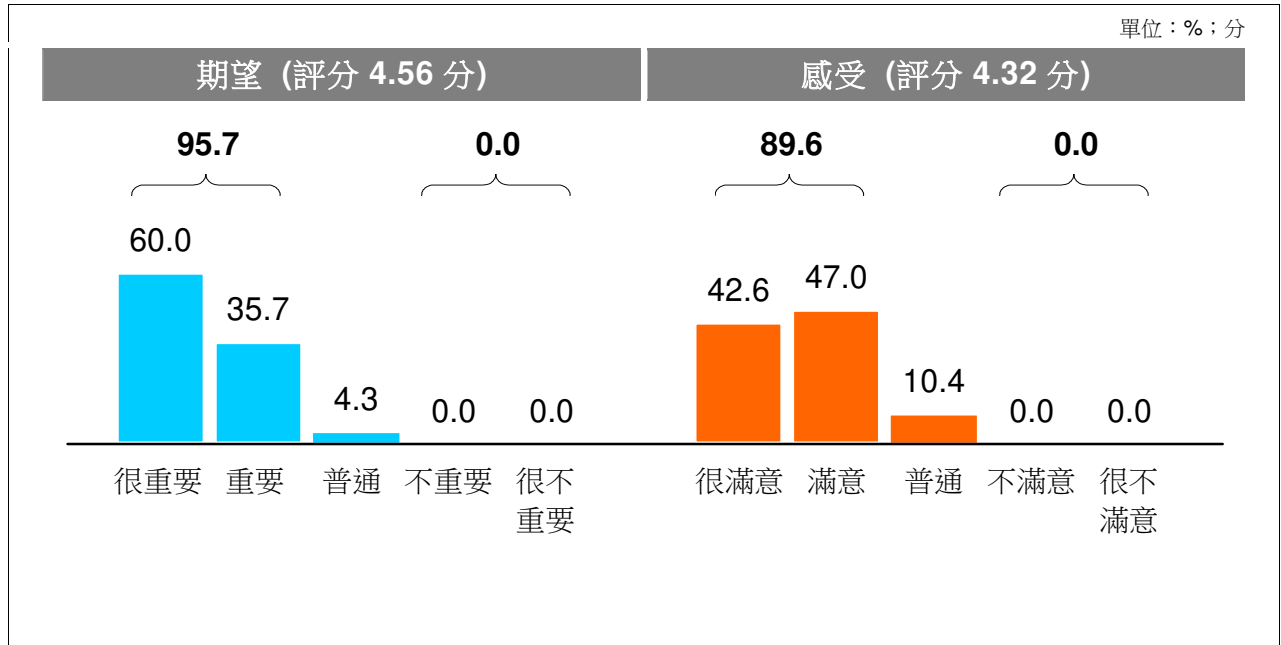
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104 年	99.0	1.0	0.0	90.6	9.4	0.0	4.59	4.19	-0.40	*
	105 年	96.8	3.2	0.0	89.5	10.5	0.0	4.68	4.40	-0.28	*
	106 年	97.4	2.6	0.0	88.5	11.5	0.0	4.64	4.23	-0.41	*
	107 年	98.0	2.0	0.0	88.8	11.2	0.0	4.71	4.32	-0.39	*
	108 年	100.0	0.0	0.0	88.8	11.2	0.0	4.78	4.31	-0.47	*
	109 年	97.4	2.6	0.0	90.4	9.6	0.0	4.76	4.41	-0.35	*
	110 年	97.2	2.8	0.0	92.7	6.4	0.9	4.72	4.36	-0.36	*
112 年 VS. 111 年	111 年 (1)	96.5	3.5	0.0	93.9	6.1	0.0	4.75	4.39	-0.36	*
	112 年 (2)	100.0	0.0	0.0	94.9	5.1	0.0	4.76	4.45	-0.31	*
	差距(2)-(1)	+3.5	-3.5	0.0	+1.0	-1.0	0.0	+0.01	+0.06	+0.05	—
	檢定結果	*									

註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

柒、航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊

簽派員對於「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」的看法，從期望來看，有 95.7%認為重要，評分 4.56 分；從感受來看，有 89.6%表示滿意，評分 4.32 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.24 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=115)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-7 航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-2-7-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆約 9 成 6 認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 8 成 8 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.27 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.23 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 3 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 8 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.23~0.24 分的服務品質缺口。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 8 成 7 以上表示滿意；從感受與期望

比較來看，民用航空運輸業簽派員有 0.26 分的服務品質缺口，大於普通航空簽派員的 0.05 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 1 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 8 成 9 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.25 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.23 分。

經成對 t 檢定顯示，除普通航空外，其他屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異；各屬性簽派員以女性簽派員有 0.27 分的服務品質缺口最大，以普通航空簽派員有 0.05 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-2-7-1 航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	95.7	4.3	0.0	89.6	10.4	0.0	4.56	4.32	-0.24	*
性別										
男性	95.5	4.5	0.0	88.8	11.2	0.0	4.53	4.30	-0.23	*
女性	96.2	3.8	0.0	92.3	7.7	0.0	4.65	4.38	-0.27	*
服務年資										
未滿 5 年	93.3	6.7	0.0	86.7	13.3	0.0	4.50	4.27	-0.23	*
5-9 年	96.8	3.2	0.0	90.3	9.7	0.0	4.65	4.42	-0.23	*
10 年以上	96.3	3.7	0.0	90.7	9.3	0.0	4.54	4.30	-0.24	*
航空類別										
民用航空運輸業	94.9	5.1	0.0	87.8	12.2	0.0	4.52	4.26	-0.26	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.76	4.71	-0.05	
去年參與調查										
是	96.7	3.3	0.0	89.0	11.0	0.0	4.55	4.32	-0.23	*
否	91.7	8.3	0.0	91.7	8.3	0.0	4.58	4.33	-0.25	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有 8 成 6 以上認為此項服務重要，評分皆在 4.46~4.64 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的重要度在統計上有顯著差異，但 2 年的評分在統計上並沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有 7 成 3 以上滿意此項服務，評分皆在 4.08~4.38 分之間。今(112)年與 111 年比較，2 年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有 0.20~0.38 分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與 111 年比較，服務品質缺口從 0.23 分擴大至 0.24 分，缺口擴大 0.01 分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-2-7-2 航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

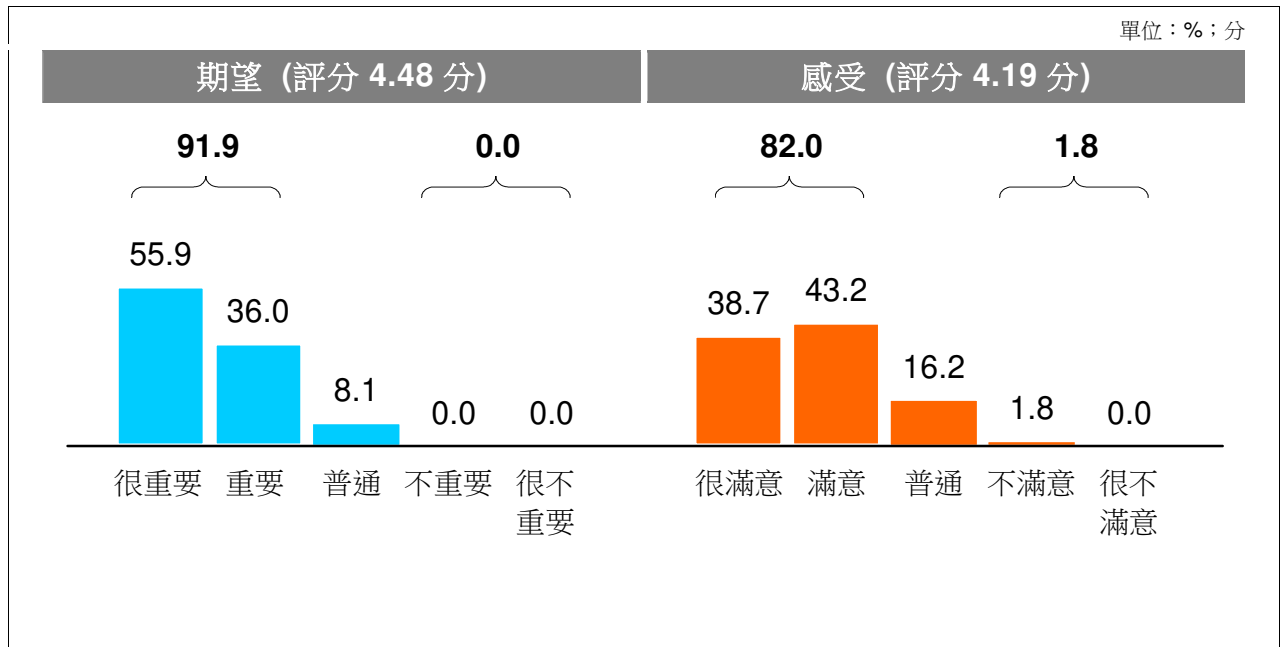
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104 年	96.1	3.9	0.0	93.2	5.9	0.9	4.64	4.36	-0.28	*
	105 年	92.5	7.5	0.0	87.1	12.9	0.0	4.58	4.38	-0.20	*
	106 年	94.8	5.2	0.0	89.6	10.4	0.0	4.53	4.19	-0.34	*
	107 年	96.9	3.1	0.0	90.8	9.2	0.0	4.59	4.31	-0.28	*
	108 年	90.8	8.0	1.1	82.8	17.2	0.0	4.48	4.25	-0.23	*
	109 年	90.9	9.1	0.0	86.4	12.7	0.9	4.57	4.32	-0.25	*
	110 年	88.9	11.1	0.0	73.1	25.9	0.9	4.46	4.08	-0.38	*
112 年 VS. 111 年	111 年(1)	86.5	11.7	1.8	88.3	11.7	0.0	4.46	4.23	-0.23	*
	112 年(2)	95.7	4.3	0.0	89.6	10.4	0.0	4.56	4.32	-0.24	*
	差距(2)-(1)	+9.2	-7.4	-1.8	+1.3	-1.3	0.0	+0.10	+0.09	-0.01	—
	檢定結果	*									

註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

捌、航空氣象資訊 APP 服務

簽派員對於「航空氣象資訊 APP 服務」的看法，從期望來看，有 91.9%認為重要，評分 4.48 分；從感受來看，有 82.0%表示滿意，評分 4.19 分；從感受與期望比較來看，期望高於感受有 0.29 分的服務品質缺口，經成對 t 檢定顯示，服務品質缺口在統計上達顯著差異。



Q.「航空氣象資訊 APP 服務」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=111)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-8 航空氣象資訊APP服務

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「航空氣象資訊 APP 服務」的期待與感受。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員的期待與感受說明如下。【參閱表 5-2-2-8-1】

性別：從期望來看，男女簽派員皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 7 成 5 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，女性簽派員有 0.38 分的服務品質缺口，大於男性簽派員的 0.26 分。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 7 成 8 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 6 成 7 以上表示滿意，其中以年資 10 年以上者 (92.3%)最高；從感受與期望比較來看，各年資者有 0.21~0.36 分的服務品質缺口，以年資未滿 5 年者的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 1 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 7 成 6 以上表示滿意；從感受與期望

比較來看，普通航空簽派員有 0.41 分的服務品質缺口，大於民用航空運輸業簽派員的 0.27 分。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆約 9 成 2 認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 7 成 6 以上表示滿意；從感受與期望比較來看，去年未參與調查者有 0.44 分的服務品質缺口，大於有參與調查者的 0.25 分。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員的服務品質缺口皆達顯著差異，其中以去年未參與調查者有 0.44 分的服務品質缺口最大，以年資 10 年以上者有 0.21 分的服務品質缺口最小。

表 5-2-2-8-1 航空氣象資訊 APP 服務—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	91.9	8.1	0.0	82.0	16.2	1.8	4.48	4.19	-0.29	*
性別										
男性	93.1	6.9	0.0	83.9	13.8	2.3	4.48	4.22	-0.26	*
女性	87.5	12.5	0.0	75.0	25.0	0.0	4.46	4.08	-0.38	*
服務年資										
未滿 5 年	78.6	21.4	0.0	67.9	28.6	3.6	4.29	3.93	-0.36	*
5-9 年	93.5	6.5	0.0	77.4	19.4	3.2	4.61	4.26	-0.35	*
10 年以上	98.1	1.9	0.0	92.3	7.7	0.0	4.50	4.29	-0.21	*
航空類別										
民用航空運輸業	91.5	8.5	0.0	83.0	14.9	2.1	4.45	4.18	-0.27	*
普通航空	94.1	5.9	0.0	76.5	23.5	0.0	4.65	4.24	-0.41	*
去年參與調查										
是	91.9	8.1	0.0	83.7	14.0	2.3	4.47	4.22	-0.25	*
否	92.0	8.0	0.0	76.0	24.0	0.0	4.52	4.08	-0.44	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

從期望來看，簽派員歷年皆有7成4以上認為此項服務重要，評分皆在4.09~4.48分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的重要度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受來看，簽派員歷年皆有7成2以上滿意此項服務，評分皆在3.99~4.30分之間。今(112)年與111年比較，2年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

從感受與期望比較來看，簽派員歷年對此項服務的感受皆低於期望，有0.10~0.34分服務品質缺口且在統計上皆達顯著差異。今(112)年與111年比較，服務品質缺口從0.27分擴大至0.29分，缺口擴大0.02分，不過在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-2-8-2 航空氣象資訊 APP 服務—按年度別分

單位：%；百分點；分

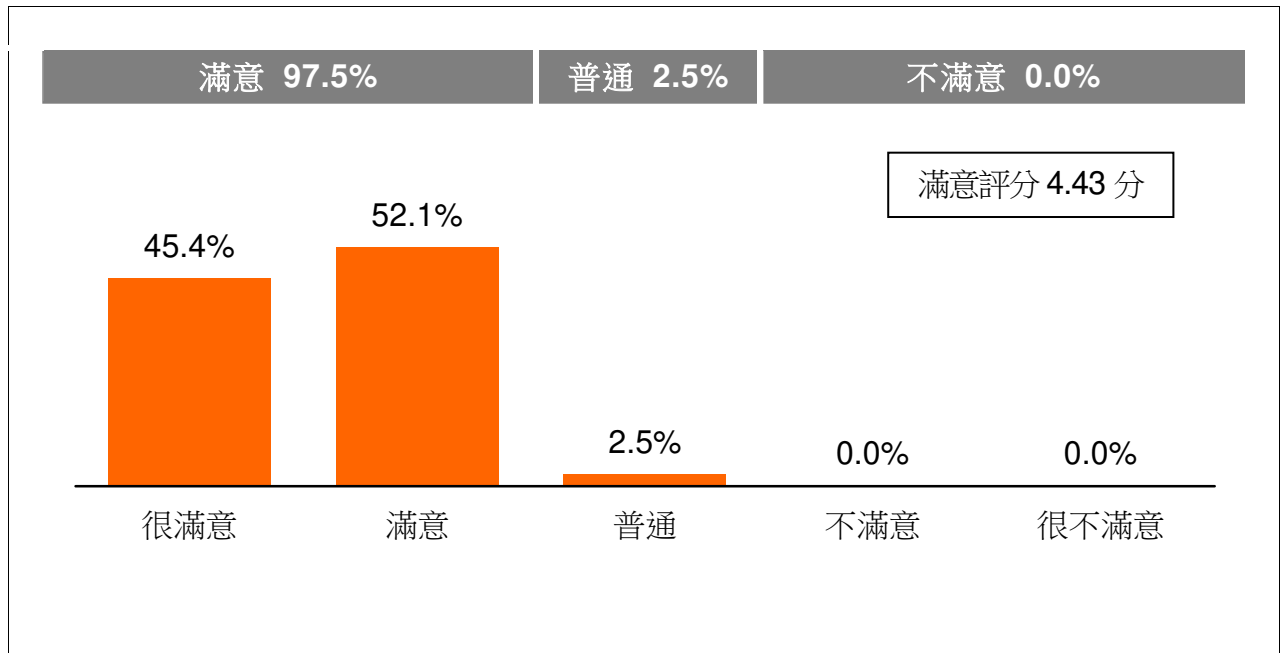
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 110 年	104年	83.0	15.7	1.3	78.9	21.1	0.0	4.28	4.07	-0.21	*
	105年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	106年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	107年	74.7	24.2	1.1	74.7	25.3	0.0	4.09	3.99	-0.10	*
	108年	86.0	14.0	0.0	72.1	27.9	0.0	4.36	4.02	-0.34	*
	109年	87.3	11.8	0.9	85.5	14.5	0.0	4.44	4.30	-0.14	*
	110年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
112年 VS. 111年	111年(1)	87.2	12.8	0.0	83.5	16.5	0.0	4.44	4.17	-0.27	*
	112年(2)	91.9	8.1	0.0	82.0	16.2	1.8	4.48	4.19	-0.29	*
	差距(2)-(1)	+4.7	-4.7	+0.0	-1.5	-0.3	+1.8	+0.04	+0.02	-0.02	—
	檢定結果										

註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近2年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近2年分數比較採t檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對t檢定。

2. 「*」表示在95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

玖、「航空氣象」服務整體滿意度

簽派員對於總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度看法，有 97.5%表示滿意，2.5%表示普通，無人表示不滿意；滿意評分為 4.43 分。



Q.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？調查對象：全體簽派員(n=119)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-9 「航空氣象」服務整體滿意度

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「航空氣象」服務整體滿意度。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員滿意度說明如下。【參閱表 5-2-2-9-1】

性別：男性簽派員有 96.7%表示滿意，女性簽派員達全數表示滿意。

年資：各年資簽派員皆有 9 成 6 以上表示滿意，服務未滿 5 年者更全數表示滿意。

航空類別：民用航空運輸業簽派員有 97.0%表示滿意，普通航空簽派員達全數表示滿意。

調查參與：去年有參與調查者有 96.8%表示滿意，去年未參與調查者達全數表示滿意。

經變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的滿意評分在統計上有顯著差異。

表 5-2-2-9-1 「航空氣象」服務整體滿意度—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	感受(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	變異數分析
全體	97.5	2.5	0.0	4.43	
性別					
男性	96.7	3.3	0.0	4.42	
女性	100.0	0.0	0.0	4.44	
服務年資					
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.39	
5-9 年	97.0	3.0	0.0	4.42	
10 年以上	96.4	3.6	0.0	4.45	
航空類別					
民用航空運輸業	97.0	3.0	0.0	4.39	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.67	
去年參與調查					
是	96.8	3.2	0.0	4.42	
否	100.0	0.0	0.0	4.46	

註：1.*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

歷年簽派員對「航空氣象」整體服務滿意度皆高於8成7，今年滿意度97.5%為歷年最高。

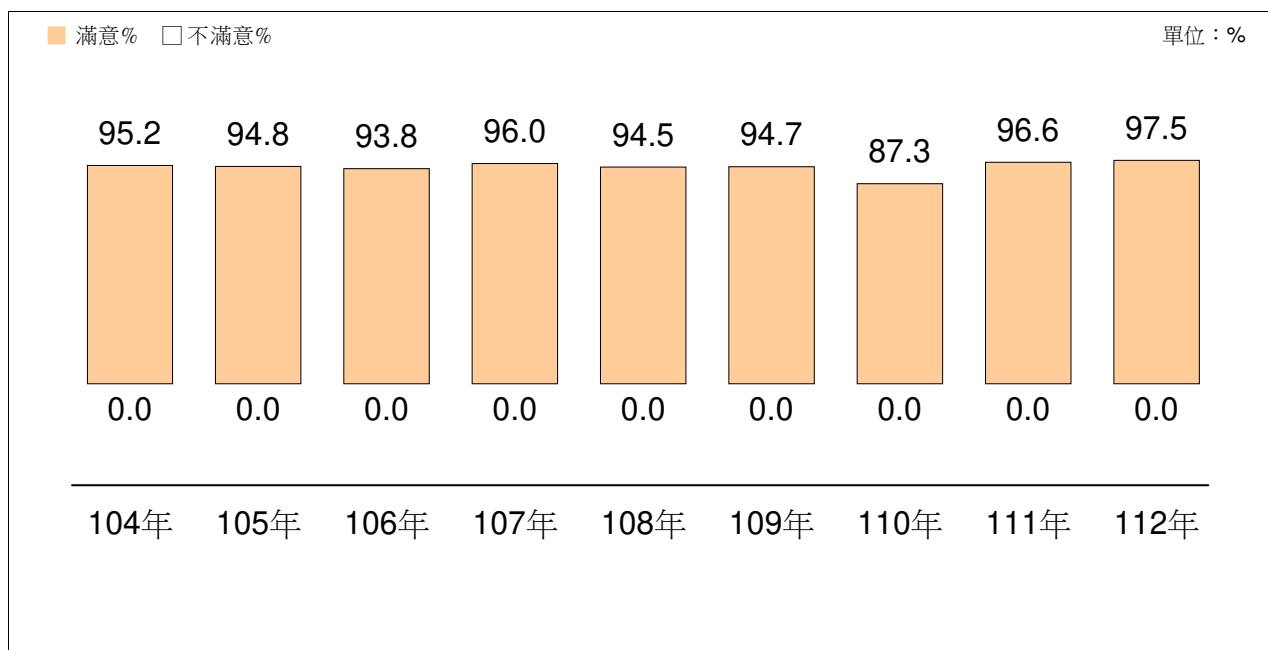


圖5-2-2-9-1 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分

今(112)年與111年比較來看，滿意上升0.9個百分點，普通下降0.9個百分點，不滿意維持不變。卡方檢定顯示近2年調查沒有顯著差異。

就滿意評分分析，112年較去年上升0.01分，不過在統計上沒有顯著差異。

表5-2-2-9-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分

單位：%；百分點；分

項目		104-110年							112年 vs.111年			
		104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年 (a)	112年 (b)	差距 =(b)-(a)	檢定 結果
滿意度 (%)	滿意	95.2	94.8	93.8	96.0	94.5	94.7	87.3	96.6	97.5	+0.9	
	普通	4.8	5.2	6.3	4.0	5.5	5.3	12.7	3.4	2.5	-0.9	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
滿意評分(分)		4.30	4.39	4.25	4.31	4.33	4.52	4.28	4.42	4.43	+0.01	

註：1. 滿意評分=5分×很滿意%+4分×滿意%+3分×普通%+2分×不滿意%+1分×很不滿意%。

2. 「滿意度」(%)之近2年比較採卡方檢定，「滿意評分」之近2年比較採t檢定。

3. 「*」表示在95%信心水準下，近2年結果有顯著差異。

拾、簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因

「航空氣象」8 項服務中，簽派員對其中 4 項服務表示不滿意，其他 4 項服務則無人表示不滿意；而「航空氣象」整體服務無人表示不滿意。各服務項目不滿意原因說明如下：

表 5-2-2-10-1 簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因

單位：人

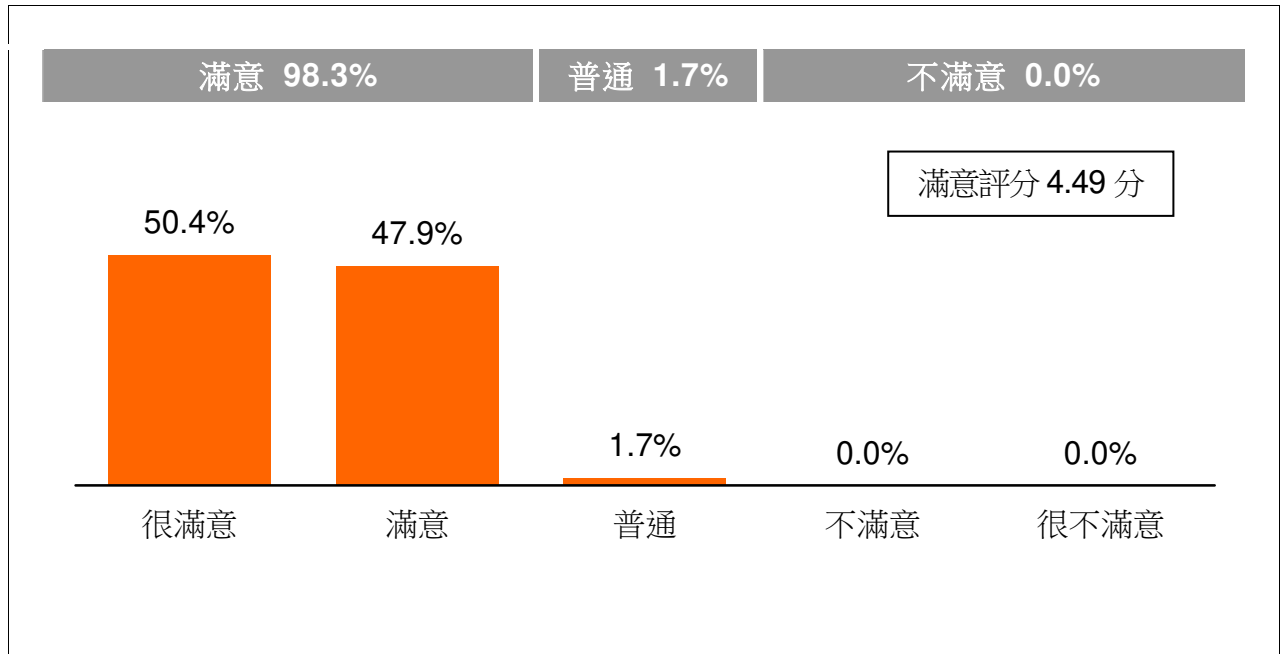
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因及不滿意機場		樣本數
B1.軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	n=3	準確性不佳	清泉崗	準確率過低	2
				預報與實際狀況差異較大	1
B2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊	n=8	準確性不佳	清泉崗	準確率過低	3
				預報與實際狀況差異較大	2
				準確度偏低，例如 FOG 時，TEMPO 一直掛著 VIS200，參考價值較低	1
		更新慢	清泉崗 台南 花蓮 嘉義	TAF 更新很慢	1
		無意見	-		1
B4.總臺氣象單位所提供機場預報資訊	n=2	準確性不佳	桃園	準確度(特別是低能見度預報)待提升(有漏報也有過度預報)	1
			全部	TAF 準確度低	1
B8.航空氣象資訊 APP 服務	n=2	提供內容	可查詢的機場不夠多		1
			各機場未能顯示 METAR、TAF		1

註：不滿意原因為開放填答，同 1 題之不滿意機場可複選。

第三節 整體滿意度

壹、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度

簽派員對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度，有 98.3%表示滿意，1.7%表示普通，無人表示不滿意；滿意評分為 4.49 分。



Q.請問您對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度？調查對象：全體簽派員(n=119)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-3-1 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度

以下將從簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於總臺各類飛航服務的整體表現滿意度。

一、從簽派員屬性觀之

針對不同「性別」、「年資」、「航空類別」及「調查參與」簽派員滿意度說明如下。【參閱表 5-2-3-1-1】

性別：男性簽派員有 97.8%表示滿意，女性簽派員達全數表示滿意。

年資：各年資簽派員皆有 9 成 6 以上表示滿意，服務 5-9 年者更全數表示滿意。

航空類別：民用航空運輸業簽派員有 98.0%表示滿意，普通航空簽派員達全數表示滿意。

調查參與：去年有參與調查者有 98.9%表示滿意，去年未參與調查者則有 96.2%表示滿意。

經變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的滿意評分在統計上有顯著差異。

表 5-2-3-1-1 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度－按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	感受(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	變異數分析
全體	98.3	1.7	0.0	4.49	
性別					
男性	97.8	2.2	0.0	4.48	
女性	100.0	0.0	0.0	4.52	
服務年資					
未滿 5 年	96.8	3.2	0.0	4.35	
5-9 年	100.0	0.0	0.0	4.52	
10 年以上	98.2	1.8	0.0	4.55	
航空類別					
民用航空運輸業	98.0	2.0	0.0	4.45	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.72	
去年參與調查					
是	98.9	1.1	0.0	4.52	
否	96.2	3.8	0.0	4.38	

註：1.*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信心水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 20 年以上」(n=22)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將「年資 20 年以上」(n=22)與「年資 10-19 年」(n=33)合併為「年資 10 年以上」(n=55)。

二、從年度別觀之

歷年簽派員對總臺各類飛航服務之整體服務滿意度皆高於 9 成 3，今年滿意度 98.3% 為歷年最高。

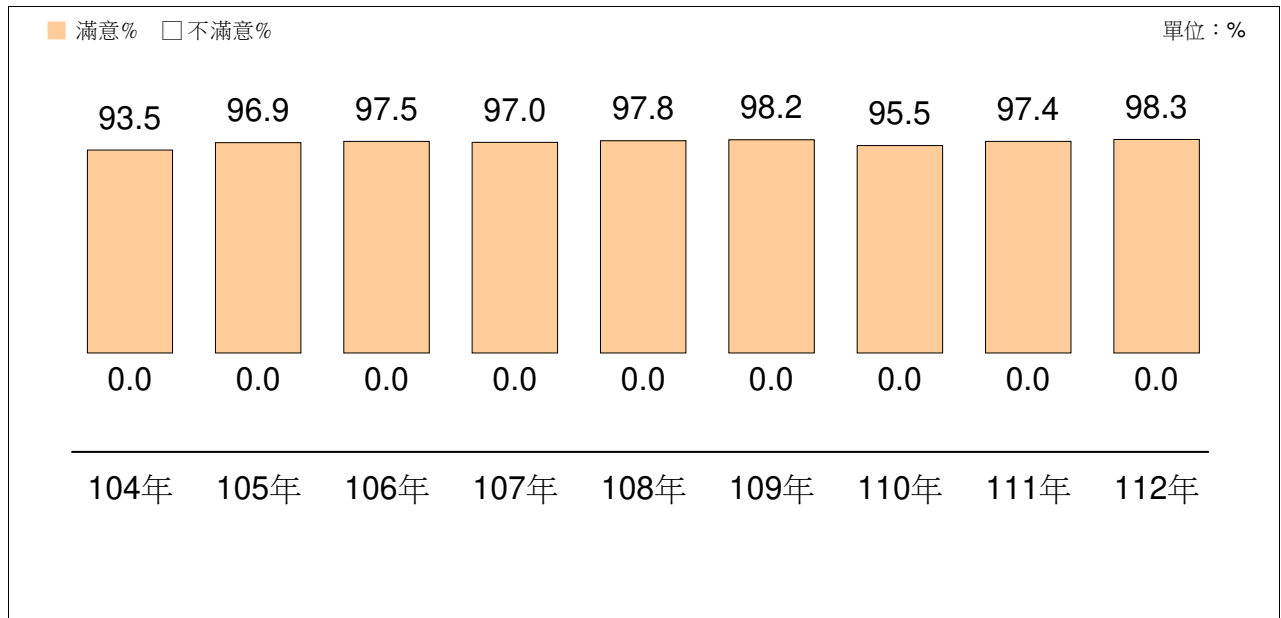


圖5-2-3-1-1 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度—按年度別分

今(112)年與 111 年比較來看，滿意上升 0.9 個百分點，普通下降 0.9 個百分點，不滿意維持不變。卡方檢定顯示近 2 年調查沒有顯著差異。

就滿意評分分析，112 年評分較去年上升 0.11 分，不過在統計上沒有顯著差異。

表 5-2-3-1-2 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度—按年度別分

單位：%；百分點；分

項目		104-110 年							112 年 vs.111 年			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年 (a)	112 年 (b)	差距 =(b)-(a)	檢定 結果
滿意度 (%)	滿意	93.5	96.9	97.5	97.0	97.8	98.2	95.5	97.4	98.3	+0.9	
	普通	4.7	3.1	2.5	3.0	2.2	1.8	4.5	2.6	1.7	-0.9	
	不滿意	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
滿意評分(分)		4.20	4.40	4.29	4.37	4.45	4.54	4.35	4.38	4.49	+0.11	

註： 1.滿意評分=5 分×很滿意%+4 分×滿意%+3 分×普通%+2 分×不滿意%+1 分×很不滿意%。
 2.「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「滿意評分」之近 2 年比較採 t 檢定。
 3.「*」表示在 95%信心水準下，近 2 年結果有顯著差異。

貳、IPA 分析(重要度-滿意度模型分析)

一、各面向分析

各面向服務表現與整體表現之複迴歸分析(標準化迴歸係數愈高代表對整體滿意度影響愈大，意即重要度愈高)，可發現「航空氣象」與「飛航情報」的重要度相當，皆為 0.46。

就各面向服務表現而言，滿意評分則以「飛航情報」(4.52 分)高於「航空氣象」(4.43 分)。

表 5-2-3-2-1 各面向服務重要度及滿意評分

單位：分

項目別	重要度	滿意評分	落在哪個象限
飛 航 情 報	0.46	4.52	優勢/維持區
航 空 氣 象	0.46	4.43	改善區
各 面 向 的 平 均 值	0.46	4.47	—

重要度-滿意度模型分析，「航空氣象」與「飛航情報」的重要度相當，而「飛航情報」的滿意度略高於「航空氣象」，若行有餘力，建議可對「航空氣象」進行改善。

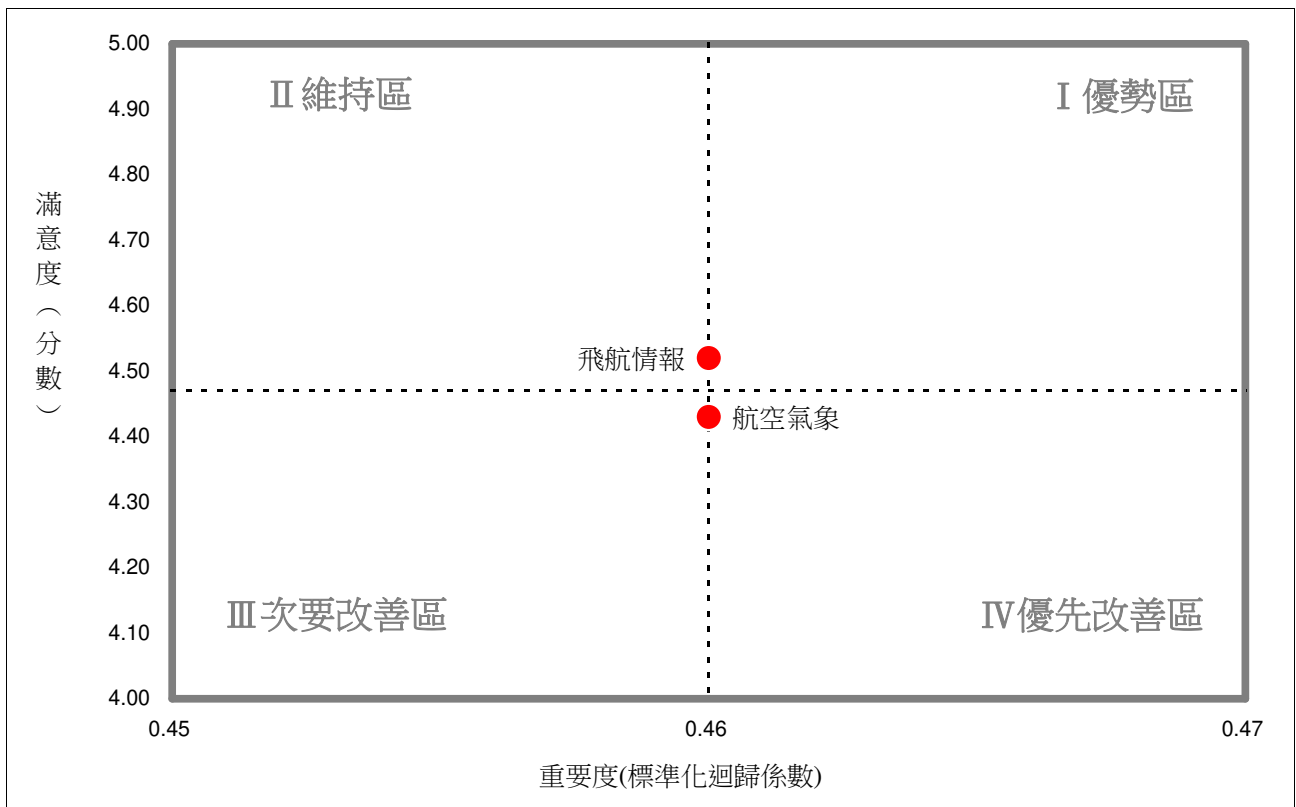


圖 5-2-3-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型

二、各項服務項目分析

透過各服務項目之重要度與滿意度可建立一平面座標圖，橫軸代表重要度，縱軸代表滿意度，以所有服務項目的重要度或滿意度之平均作為座標的中心點，將平面座標分為四個區域。各服務項目在四象限之分布如下：

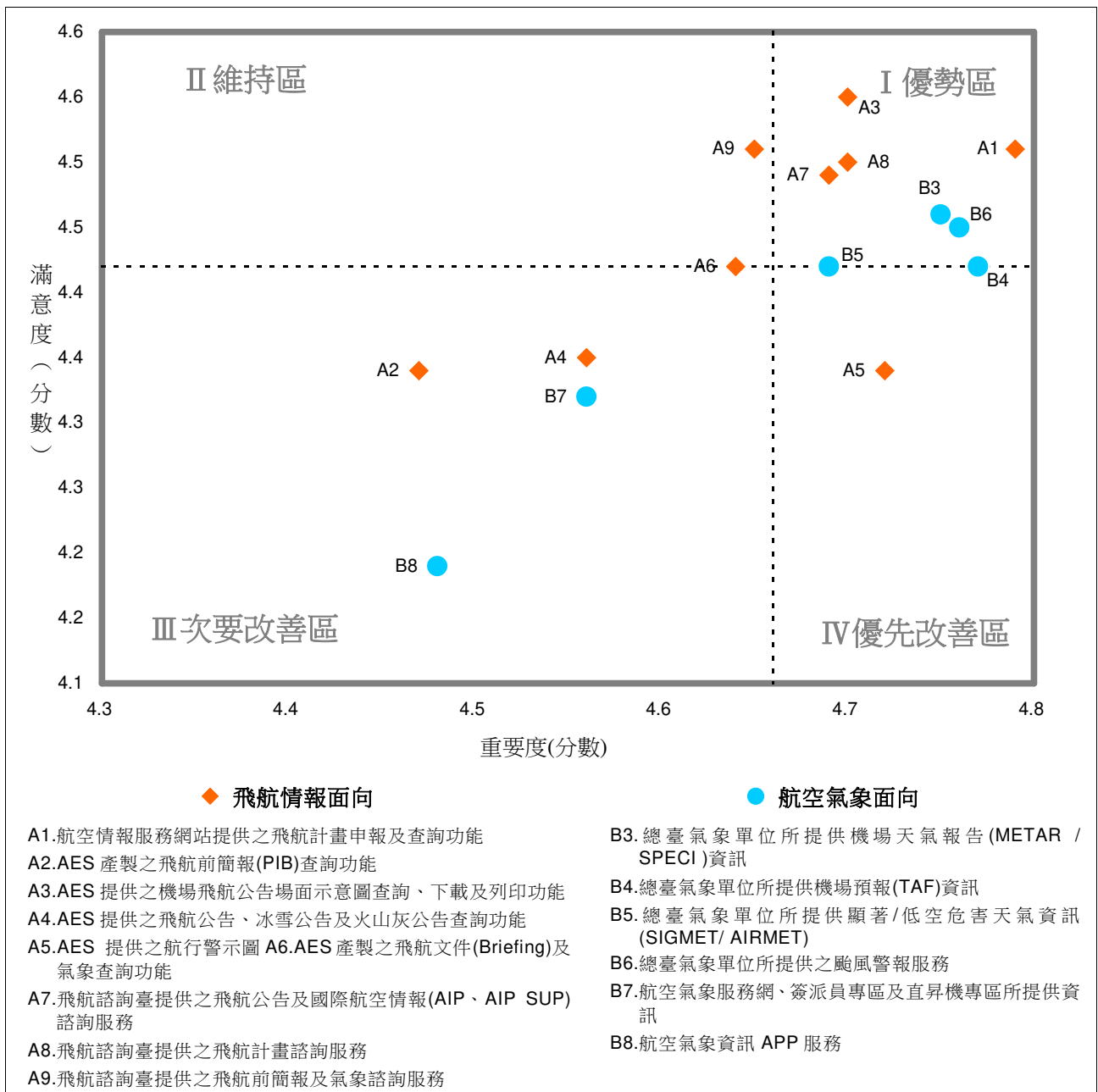


圖5-2-3-2-2 簽派員重要度-滿意度模型

重要度—滿意度模型發現，落在「優勢區」的項目有 7 項，落在「優勢區」的項目因滿意度與重要度皆高於平均，是飛航服務的優勢所在，應努力保持高滿意度，維持服務優勢；而落在「優先改善區」的項目有 2 項：「AES 提供之航行警示圖」、「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

「飛航情報」面向的「AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能」、「AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能」、「飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務」、「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」及「航空氣象」面向的「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」、「總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」、「總臺氣象單位所提供之颱風警報服務」均落在第一象限「服務品質優勢區」，表示對於這些簽派員關切且重視的服務項目，做得很好且獲得高度滿意，是目前的優勢所在。

表 5-2-3-2-2 簽派員重要度-滿意度模型分析

服務指標		重要評分	滿意評分	所在象限
飛 航 情 報	A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	4.79	4.51	優勢項目
	A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	4.47	4.34	次要改善
	A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	4.70	4.55	優勢項目
	A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	4.56	4.35	次要改善
	A5.AES 提供之航行警示圖	4.72	4.34	優先改善
	A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	4.64	4.42	維持項目
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	4.69	4.49	優勢項目
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	4.70	4.50	優勢項目
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	4.65	4.51	維持項目
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	4.75	4.46	優勢項目
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.77	4.42	優先改善
	B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.69	4.42	優勢項目
	B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	4.76	4.45	優勢項目
	B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	4.56	4.32	次要改善
	B8.航空氣象資訊 APP 服務	4.48	4.19	次要改善

註：第 1 象限：服務品質優勢區，落在此區域的服務項目，其重要度較高(對整體滿意度影響較大)，滿意度也較高，表示對於這些簽派員關切且重視的服務項目，做得很好且獲得簽派員滿意，也是目前的優勢所在。

第 2 象限：服務品質維持區，落在此區域的服務項目，其重要度較低(對整體滿意度影響較小)，但滿意度較高，但將來亦有可能成為對整體滿意度影響較大的服務項目，故應持續觀察其重要度的變化

第 3 象限：服務品質次要改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較低(對整體滿意度影響較小)，且滿意度也較低，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但未來當簽派員提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

第 4 象限：服務品質優先改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較高(對整體滿意度影響較大)，但滿意度較低，對這些服務項目，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升簽派員滿意度，若能提升滿意度，將成為優勢之一。

第三部分 彙整分析

壹、機師部分

機師對於總臺 16 項飛航服務，從期望來看，有 85.7%~97.9%認為重要，以「C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」最高；從感受來看，有 71.9%~91.5%表示滿意，以「A6.本總臺提供之 DCL 服務」最高，以「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」最低。「飛航服務整體表現」滿意度 92.7%，3 大面向滿意度以「飛航管制」(92.7%)最高，其次為「助航通訊」(89.9%)及「航空氣象」(89.2%)。

從感受與期望比較來看，機師對於總臺 16 項飛航服務的感受皆低於期望，以「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」服務品質缺口最大，而以「A6.本總臺提供之 DCL 服務」缺口最小。

表 5-3-1 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)			感受(滿意度%)			服務品質缺口(分)		
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (1)	滿意 評分 (2)	差距 =(2)-(1)
飛航服務整體表現	-	-	-	92.7	7.3	0.0	-	4.21	-
飛航管制整體服務	-	-	-	92.7	6.3	1.0	-	4.23	-
A1.航管單位管制員於提供服務時， 使用專業術語之情形	97.6	2.4	0.0	89.0	10.1	0.9	4.78	4.21	-0.57
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	97.4	2.6	0.0	86.9	12.3	0.9	4.66	4.19	-0.47
A3.航管單位管制員提供各項資訊服 務之完整性	96.7	3.3	0.0	84.1	15.0	0.9	4.65	4.17	-0.48
A4.當宣告機上有病患、需額外協助 或緊急情況時，航管提供之服務	96.9	3.1	0.0	84.8	14.9	0.2	4.74	4.25	-0.49
A5.當您提出請求時，航管人員即時 處置之情形	97.3	2.7	0.0	86.0	13.4	0.5	4.66	4.19	-0.47
A6.本總臺提供之 DCL 服務	91.0	8.8	0.2	91.5	8.1	0.4	4.45	4.36	-0.09
A7.航管單位管制員提供相關航情之 即時性	96.0	3.8	0.2	86.2	13.5	0.3	4.56	4.20	-0.36
航空氣象整體服務	-	-	-	89.2	10.4	0.3	-	4.20	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報 告(METAR/ SPECI)資訊	95.8	4.0	0.2	83.7	15.8	0.5	4.65	4.17	-0.48
B4.總臺氣象單位所提供機場預報 (TAF)資訊	96.0	4.0	0.0	83.1	15.1	1.8	4.64	4.14	-0.50
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空 危害天氣資訊	97.5	2.5	0.0	83.5	15.8	0.7	4.64	4.16	-0.48
B6.航空氣象服務網、機師專區及直 昇機專區所提供資訊	87.0	12.4	0.6	76.1	22.1	1.8	4.41	4.02	-0.39
B7.航空氣象資訊 APP 服務	87.8	10.8	1.4	72.7	24.8	2.6	4.42	3.97	-0.45
助航通訊整體服務	-	-	-	89.9	10.1	0.0	-	4.19	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	97.6	2.4	0.0	71.9	17.1	11.0	4.80	3.82	-0.98
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	97.9	2.1	0.0	85.8	12.8	1.4	4.74	4.20	-0.54
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路 導航訊號穩定性	85.7	12.3	2.0	78.3	21.5	0.2	4.37	4.09	-0.28
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥 善情形	92.0	7.8	0.2	76.6	21.9	1.5	4.55	4.03	-0.52

註：1.重要度(%)最高、滿意度(%)最高、或服務品質缺口(分)最小之服務項目，其數字以 □ 標示。

2.重要度(%)最低、滿意度(%)最低、或服務品質缺口(分)最大之服務項目，其數字以 □ 標示。

以下將從「機師屬性」、「年度別」及「總臺、軍方及桃機相關服務評價比較」等面向來觀看機師對於總臺服務的期望與感受。

一、從機師屬性觀之

(一)性別

機師對於總臺 16 項飛航服務，從期望來看，男女機師有 82.1%~100.0%認為重要；從感受來看，滿意度介於 65.5%~96.7%，其中男機師對「B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」、「C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形」的滿意度高於女機師達 10 個百分點以上，女機師對「A2.航管單位管制員發話速度之適中性」的滿意度高於男機師達 10 個百分點以上。「飛航服務整體表現」及「飛航管制」整體滿意度皆以女機師較高，「航空氣象」及「助航通訊」整體滿意度則以男機師較高。

從感受與期望比較來看，男女機師對於 16 項飛航服務感受皆低於期望，皆對「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」服務品質缺口最大。

表 5-3-1-1-1 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口－按性別分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)		感受(滿意度%)		服務品質缺口(分)	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
飛航服務整體表現	-	-	92.4	96.7	-	-
飛航管制整體服務	-	-	92.4	96.7	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	97.4	100.0	89.1	86.7	-0.57	-0.57
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	97.4	96.7	86.5	96.7	-0.48	-0.17
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	96.9	93.3	84.1	83.3	-0.48	-0.43
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	96.7	100.0	84.4	91.3	-0.51	-0.17
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	97.2	100.0	85.8	89.7	-0.48	-0.38
A6.本總臺提供之 DCL 服務	91.0	89.3	91.4	92.9	-0.09	-0.07
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	96.1	96.7	86.3	86.7	-0.37	-0.23
航空氣象整體服務	-	-	89.3	86.7	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	95.8	96.6	84.2	75.9	-0.48	-0.52
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	95.9	96.6	83.0	82.8	-0.51	-0.48
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	97.4	100.0	83.4	83.3	-0.48	-0.50
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	87.2	82.8	76.7	65.5	-0.38	-0.62
B7.航空氣象資訊 APP 服務	88.1	82.1	73.1	67.9	-0.44	-0.46
助航通訊整體服務	-	-	90.2	83.3	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	97.6	96.7	71.7	73.3	-0.98	-0.97
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	98.0	96.7	85.7	90.0	-0.54	-0.43
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	85.3	92.9	78.6	75.0	-0.27	-0.36
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	92.2	87.5	77.1	66.7	-0.52	-0.54

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 10 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，16 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

(二)國籍別

機師對於總臺 16 項飛航服務，從期望來看，本國及外國籍機師有 84.8%~100.0%認為重要；從感受來看，滿意度介於 69.9%~95.1%，其中外國籍機師對「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」、「C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形」的滿意度高於本國籍機師達 10 個百分點以上。本國及外國籍機師「飛航服務整體表現」滿意度相當，外國籍機師對三大面向整體滿意度皆高於本國籍機師。

從感受與期望比較來看，本國籍機師對於 16 項飛航服務感受皆低於期望，其中以「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」服務品質缺口最大；外國籍機師對「A6.本總臺提供之 DCL 服務」感受與期望相符，對其他 15 項服務皆感受低於期望，其中以「A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務」服務品質缺口最大。

表 5-3-1-1-2 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按國籍別分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)		感受(滿意度%)		服務品質缺口(分)	
	本國籍	外國籍	本國籍	外國籍	本國籍	外國籍
飛航服務整體表現	-	-	92.7	92.7	-	-
飛航管制整體服務	-	-	92.1	96.3	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	97.1	100.0	88.8	90.1	-0.57	-0.60
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	97.1	98.8	86.5	89.0	-0.47	-0.48
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	96.5	97.6	83.7	86.6	-0.48	-0.44
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	96.9	97.3	85.9	79.5	-0.45	-0.70
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	97.7	95.1	86.0	86.6	-0.48	-0.46
A6.本總臺提供之 DCL 服務	90.3	95.1	90.9	95.1	-0.10	0.00
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	95.7	97.6	85.9	87.8	-0.37	-0.33
航空氣象整體服務	-	-	88.0	96.3	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	95.5	97.5	83.0	87.7	-0.49	-0.44
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	95.9	96.3	82.9	84.1	-0.49	-0.57
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	97.5	97.6	83.0	86.6	-0.49	-0.40
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	86.8	87.8	76.4	74.3	-0.38	-0.46
B7.航空氣象資訊 APP 服務	87.6	89.2	72.0	77.0	-0.45	-0.41
助航通訊整體服務	-	-	88.8	96.3	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	97.4	98.8	69.9	84.1	-1.05	-0.56
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	97.6	100.0	85.9	85.4	-0.54	-0.51
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	84.8	91.1	78.7	75.9	-0.26	-0.35
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	91.5	94.5	74.8	86.3	-0.54	-0.41

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 10 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，16 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

(三)服務年資

機師對於總臺 16 項飛航服務，從期望來看，各年資機師有 75.8%~100.0% 認為重要，不同年資者對於「C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」的重要度差距最大；從感受來看，滿意度介於 67.7%~99.2%，其中對「B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」的滿意度差距最大。對「飛航服務整體表現」及三大面向整體滿意度皆是以年資未滿 5 年者最高。

從感受與期望比較來看，除年資未滿 5 年者對「A6.本總臺提供之 DCL 服務」感受超出期望外，其他年資對於 16 項服務感受皆低於期望；各年資皆對「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的服務品質缺口最大。

表 5-3-1-1-3 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按服務年資分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)				感受(滿意度%)				服務品質缺口(分)			
	未滿 5 年	5-9 年	10-19 年	20 年以上	未滿 5 年	5-9 年	10-19 年	20 年以上	未滿 5 年	5-9 年	10-19 年	20 年以上
飛航服務整體表現	-	-	-	-	97.6	92.4	91.8	88.3	-	-	-	-
飛航管制整體服務	-	-	-	-	97.6	93.6	91.2	87.4	-	-	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	99.2	97.0	97.0	97.1	99.2	84.0	86.4	88.3	-0.29	-0.69	-0.63	-0.62
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	96.1	97.0	98.2	98.0	96.9	85.2	82.4	85.1	-0.23	-0.54	-0.54	-0.52
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	97.6	96.4	95.3	98.1	96.9	80.4	81.8	77.7	-0.21	-0.52	-0.55	-0.63
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	97.8	96.5	95.6	98.7	93.5	75.0	84.6	92.3	-0.25	-0.69	-0.47	-0.46
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	97.6	97.6	95.8	99.0	94.4	79.9	86.7	84.2	-0.25	-0.62	-0.46	-0.54
A6.本總臺提供之 DCL 服務	89.2	92.2	90.7	91.2	97.5	86.8	90.1	94.1	+0.10	-0.26	-0.10	-0.01
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	98.4	95.9	94.1	97.1	96.9	84.0	81.2	85.3	-0.15	-0.43	-0.39	-0.48
航空氣象整體服務	-	-	-	-	92.9	90.6	86.5	87.4	-	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	96.8	96.4	95.7	94.7	93.6	82.5	75.9	88.3	-0.27	-0.57	-0.57	-0.43
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	96.7	97.0	94.4	95.7	91.9	78.9	77.8	88.3	-0.23	-0.66	-0.60	-0.44
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	100.0	96.5	97.6	97.0	88.6	80.6	85.0	78.8	-0.28	-0.56	-0.47	-0.62
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	91.5	86.7	87.3	81.0	90.6	67.7	74.7	74.7	-0.10	-0.58	-0.48	-0.28
B7.航空氣象資訊 APP 服務	90.9	84.8	90.4	83.8	81.8	67.7	70.5	72.5	-0.26	-0.52	-0.57	-0.33
助航通訊整體服務	-	-	-	-	92.9	92.4	87.1	86.4	-	-	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	98.4	97.1	97.1	98.0	67.7	73.5	71.2	74.5	-1.09	-0.89	-0.99	-0.98
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	97.6	98.8	96.5	99.0	89.0	85.3	81.2	91.1	-0.47	-0.58	-0.56	-0.52
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	90.9	83.1	90.2	75.8	91.7	73.5	75.6	74.7	-0.12	-0.33	-0.38	-0.21
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	93.8	92.3	93.0	87.7	86.7	72.0	73.9	76.7	-0.34	-0.64	-0.54	-0.56

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 15 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，16 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

(四)服務航線

機師對於總臺 16 項飛航服務，從期望來看，各服務航線機師有 80.6%~100.0%認為重要，其中對「B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」、「B7.航空氣象資訊 APP 服務」的重要度差距最大；從感受來看，滿意度介於 60.3%~98.3%，其中對「B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊」的滿意度差距最大。除「助航通訊」外，「飛航服務整體表現」及「飛航管制」、「航空氣象」整體滿意度皆以專飛國內航線者最高。

從感受與期望比較來看，除專飛國際航線者對「A6.本總臺提供之 DCL 服務」感受超出期望外，其他航線機師對於 16 項服務感受皆低於期望；各服務航線機師皆對「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的服務品質缺口最大。

表 5-3-1-1-4 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按服務航線分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)			感受(滿意度%)			服務品質缺口(分)		
	國內航線	國際航線	兼具	國內航線	國際航線	兼具	國內航線	國際航線	兼具
飛航服務整體表現	-	-	-	97.2	92.2	91.2	-	-	-
飛航管制整體服務	-	-	-	94.4	92.2	92.6	-	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	100.0	97.5	96.3	94.4	92.8	75.4	-0.32	-0.50	-0.90
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	97.2	97.5	97.0	93.1	88.2	79.3	-0.29	-0.41	-0.73
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	97.2	97.2	94.8	93.1	86.9	71.1	-0.26	-0.45	-0.67
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	98.3	97.4	95.2	98.3	88.1	71.0	-0.21	-0.48	-0.67
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	100.0	97.2	96.3	87.5	88.4	79.1	-0.42	-0.40	-0.69
A6.本總臺提供之 DCL 服務	94.9	90.2	91.1	88.1	95.5	82.2	-0.20	+0.08	-0.47
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	97.2	95.8	95.6	95.8	87.4	77.0	-0.17	-0.32	-0.63
航空氣象整體服務	-	-	-	94.4	87.2	91.2	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	100.0	94.3	97.0	95.8	86.9	68.1	-0.33	-0.39	-0.79
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	100.0	94.9	96.3	91.7	85.3	71.9	-0.44	-0.40	-0.81
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	98.6	97.4	97.0	93.1	85.1	73.3	-0.26	-0.45	-0.68
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	98.6	80.9	93.9	88.6	74.8	71.0	-0.39	-0.23	-0.79
B7.航空氣象資訊 APP 服務	100.0	81.5	94.7	87.5	69.4	70.5	-0.46	-0.28	-0.84
助航通訊整體服務	-	-	-	88.9	90.0	89.7	-	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	100.0	98.0	94.9	63.9	77.4	60.3	-1.19	-0.89	-1.12
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	100.0	98.0	96.3	91.7	87.7	77.2	-0.40	-0.50	-0.68
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	95.8	80.6	92.5	90.3	80.4	65.7	-0.29	-0.11	-0.66
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	100.0	87.4	96.3	87.3	77.0	68.9	-0.48	-0.40	-0.79

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 15 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，16 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

(五)航空類別

機師對於總臺 16 項飛航服務，從期望來看，服務不同航空類別機師有 84.8%~100.0%認為重要，其中對「C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」的重要度差距最大；從感受來看，滿意度介於 70.5%~96.3%，其中對「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的滿意度差距最大。服務不同航空類別機師對於「飛航服務整體表現」及三大面向滿意度皆在 88.6%~94.3%。

從感受與期望比較來看，服務不同航空類別機師對於 16 項服務感受皆低於期望，民用航空運輸業機師對「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的服務品質缺口最大，普通航空機師則對「C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」的缺口最大。

表 5-3-1-1-5 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按航空類別分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)		感受(滿意度%)		服務品質缺口(分)	
	民用航空 運輸業	普通 航空	民用航空 運輸業	普通 航空	民用航空 運輸業	普通 航空
飛航服務整體表現	-	-	92.6	94.3	-	-
飛航管制整體服務	-	-	92.8	91.4	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	97.4	100.0	88.8	91.2	-0.59	-0.29
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	97.4	97.1	86.4	94.1	-0.48	-0.26
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	96.7	97.1	83.8	88.2	-0.49	-0.32
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	96.7	100.0	84.1	96.3	-0.51	-0.22
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	97.2	100.0	86.1	85.3	-0.47	-0.47
A6.本總臺提供之 DCL 服務	91.1	89.7	91.6	89.7	-0.08	-0.24
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	95.7	100.0	85.7	94.1	-0.38	-0.09
航空氣象整體服務	-	-	89.1	91.4	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	95.5	100.0	82.9	94.3	-0.49	-0.37
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	95.7	100.0	82.9	85.7	-0.50	-0.60
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	97.5	97.0	83.0	90.9	-0.49	-0.33
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	86.2	97.1	75.4	85.7	-0.39	-0.37
B7.航空氣象資訊 APP 服務	86.9	100.0	71.9	82.9	-0.44	-0.51
助航通訊整體服務	-	-	90.0	88.6	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	97.4	100.0	70.5	94.1	-1.00	-0.59
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	97.8	100.0	85.7	88.2	-0.53	-0.65
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	84.8	100.0	77.9	85.3	-0.25	-0.62
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	91.4	100.0	75.5	90.9	-0.52	-0.55

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 10 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，16 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

(六)航空公司

機師對於總臺 16 項飛航服務，從期望來看，主要航空公司機師有 68.8%~100.0% 認為重要，其中對「B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」的重要度差距最大；從感受來看，滿意度介於 50.0%~100.0%，其中對「B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」、「B7.航空氣象資訊 APP 服務」、「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的滿意度差距皆高於 30 個百分點。主要航空公司機師對於「飛航服務整體表現」及三大面向滿意度皆在 77.3%~100.0%。

從感受與期望比較來看，主要航空公司機師對於多項服務感受皆低於期望，皆對「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的服務品質缺口最大。

表 5-3-1-1-6 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按航空公司分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)						感受(滿意度%)						服務品質缺口(分)					
	中華	長榮	立榮	華信	虎航	星宇	中華	長榮	立榮	華信	虎航	星宇	中華	長榮	立榮	華信	虎航	星宇
飛航服務整體表現	-	-	-	-	-	-	91.4	92.4	100.0	100.0	100.0	86.4	-	-	-	-	-	-
飛航管制整體服務	-	-	-	-	-	-	92.3	92.9	95.0	100.0	100.0	81.8	-	-	-	-	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	97.4	97.3	100.0	100.0	93.8	95.5	82.3	93.8	95.0	100.0	87.5	90.9	-0.81	-0.47	-0.40	-0.16	-0.19	-0.50
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	97.8	97.3	95.0	100.0	100.0	90.9	82.6	88.4	95.0	92.0	87.5	90.9	-0.59	-0.44	-0.45	-0.12	-0.50	-0.18
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	97.4	95.5	100.0	96.0	100.0	95.5	77.5	86.2	95.0	100.0	100.0	86.4	-0.63	-0.43	-0.40	-0.04	-0.13	-0.32
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	96.3	96.4	100.0	95.7	100.0	100.0	77.0	88.0	100.0	100.0	87.5	88.2	-0.64	-0.47	-0.43	0.00	-0.19	-0.41
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	97.8	95.9	100.0	100.0	93.8	100.0	80.7	89.6	90.0	88.0	93.8	95.2	-0.63	-0.37	-0.40	-0.28	-0.06	-0.43
A6.本總臺提供之 DCL 服務	93.1	87.8	92.3	100.0	93.8	90.5	87.9	95.9	76.9	95.7	93.8	90.5	-0.26	+0.13	-0.54	0.00	+0.06	-0.10
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	95.7	95.5	100.0	92.0	100.0	95.5	80.5	88.8	95.0	100.0	93.8	77.3	-0.52	-0.29	-0.30	+0.08	-0.25	-0.59
航空氣象整體服務	-	-	-	-	-	-	90.6	86.6	95.0	100.0	93.8	77.3	-	-	-	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	95.9	94.8	100.0	100.0	87.5	95.5	77.3	85.9	95.0	100.0	87.5	77.3	-0.60	-0.43	-0.50	-0.12	-0.19	-0.59
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	95.5	95.3	100.0	100.0	93.8	95.2	78.7	84.4	100.0	100.0	75.0	81.0	-0.61	-0.45	-0.35	-0.16	-0.44	-0.43
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	97.8	97.3	100.0	100.0	87.5	100.0	80.2	83.2	95.0	100.0	87.5	77.3	-0.57	-0.48	-0.35	0.00	-0.19	-0.55
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	87.8	83.8	100.0	100.0	68.8	80.0	71.9	76.1	89.5	100.0	56.3	75.0	-0.59	-0.24	-0.58	-0.04	-0.38	-0.30
B7.航空氣象資訊 APP 服務	89.1	83.7	100.0	100.0	81.3	70.6	68.9	72.9	85.0	96.0	62.5	52.9	-0.61	-0.29	-0.55	-0.28	-0.38	-0.53
助航通訊整體服務	-	-	-	-	-	-	90.6	89.3	80.0	96.0	100.0	86.4	-	-	-	-	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	97.4	96.9	100.0	100.0	100.0	95.5	69.4	72.8	50.0	52.0	87.5	86.4	-1.08	-0.89	-1.55	-1.40	-0.50	-0.77
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	97.4	97.3	100.0	100.0	100.0	100.0	83.5	86.2	90.0	96.0	81.3	90.9	-0.60	-0.50	-0.45	-0.24	-0.44	-0.64
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	87.7	78.7	95.0	92.0	100.0	85.0	71.5	79.1	95.0	96.0	93.8	85.0	-0.49	-0.04	-0.20	+0.04	-0.25	-0.30
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	92.2	88.3	100.0	100.0	81.3	100.0	71.4	78.4	75.0	100.0	75.0	58.8	-0.59	-0.47	-0.70	-0.12	-0.31	-0.76

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 20 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，16 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

(七)去年參與調查與否

機師對於總臺 16 項飛航服務，從期望來看，去年參與調查與否機師有 85.0%~98.6%認為重要；從感受來看，滿意度介於 70.5%~92.2%。去年參與調查與否機師對於「飛航服務整體表現」及三大面向滿意度皆在 87.9%~94.1%。

從感受與期望比較來看，去年參與調查與否機師對於 16 項服務感受皆低於期望，皆對「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的服務品質缺口最大。

表 5-3-1-1-7 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按參與調查否分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)		感受(滿意度%)		服務品質缺口(分)	
	有參與	沒參與	有參與	沒參與	有參與	沒參與
飛航服務整體表現	-	-	94.1	91.9	-	-
飛航管制整體服務	-	-	92.7	92.7	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	97.2	97.7	90.8	87.9	-0.55	-0.58
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	98.6	96.6	87.0	86.8	-0.49	-0.46
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	95.9	97.2	83.9	84.2	-0.46	-0.48
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	96.4	97.2	86.3	84.0	-0.43	-0.53
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	96.3	98.0	87.6	85.1	-0.47	-0.48
A6.本總臺提供之 DCL 服務	90.0	91.6	90.5	92.2	-0.07	-0.10
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	95.0	96.6	88.5	84.7	-0.34	-0.38
航空氣象整體服務	-	-	91.3	87.9	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	94.7	96.5	84.1	83.4	-0.45	-0.50
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	95.2	96.5	83.2	83.0	-0.52	-0.50
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	97.7	97.4	84.1	83.1	-0.49	-0.47
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	86.7	87.2	74.9	76.9	-0.42	-0.38
B7.航空氣象資訊 APP 服務	87.5	88.0	70.5	74.1	-0.49	-0.42
助航通訊整體服務	-	-	91.3	89.0	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	97.3	97.7	72.6	71.5	-0.92	-1.01
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	98.6	97.5	83.6	87.3	-0.53	-0.54
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	86.9	85.0	79.9	77.4	-0.22	-0.31
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	93.4	91.1	77.6	75.9	-0.52	-0.52

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 10 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，16 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

二、從年度別觀之

機師對於總臺 16 項飛航服務，從期望來看，近 5 年皆有 77.2%~99.6%認為重要，其中對「B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」及「C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」有較大差異；從感受來看，滿意度介於 69.2%~95.5%，其中對「A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性」的感受有較大差異。近 5 年機師對於「飛航服務整體表現」及三大面向滿意度皆在 74.9%~94.9%。

從感受與期望比較來看，近 5 年機師對於各項服務感受皆低於期望，皆對「C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的服務品質缺口最大。

表 5-3-1-2 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口－按年度別分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)					感受(滿意度%)					服務品質缺口(分)				
	108年	109年	110年	111年	112年	108年	109年	110年	111年	112年	108年	109年	110年	111年	112年
飛航服務整體表現	-	-	-	-	-	85.0	94.6	93.8	94.9	92.7	-	-	-	-	-
飛航管制整體服務	-	-	-	-	-	74.9	89.8	91.3	94.4	92.7	-	-	-	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	98.3	98.7	98.7	99.6	97.6	81.6	89.8	92.0	95.5	89.0	-0.67	-0.46	-0.49	-0.36	-0.57
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	-	-	-	98.7	97.4	-	-	-	92.6	86.9	-	-	-	-0.36	-0.47
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	93.8	97.3	98.7	98.9	96.7	74.2	87.7	91.2	93.5	84.1	-0.54	-0.44	-0.46	-0.38	-0.48
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	96.8	98.9	98.7	99.0	96.9	83.4	89.7	93.1	93.8	84.8	-0.51	-0.40	-0.47	-0.37	-0.49
A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	-	-	-	-	97.3	-	-	-	-	86.0	-	-	-	-	-0.47
A6.本總臺提供之 DCL 服務	-	-	-	-	91.0	-	-	-	-	91.5	-	-	-	-	-0.09
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	-	-	-	-	96.0	-	-	-	-	86.2	-	-	-	-	-0.36
航空氣象整體服務	-	-	-	-	-	86.3	91.4	93.1	94.8	89.2	-	-	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	94.5	95.9	97.1	97.0	95.8	85.6	90.0	91.4	89.8	83.7	-0.42	-0.38	-0.40	-0.35	-0.48
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	94.6	95.8	97.5	97.2	96.0	84.6	90.8	91.2	90.6	83.1	-0.43	-0.36	-0.41	-0.33	-0.50
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	96.2	97.1	97.8	98.2	97.5	79.8	86.0	88.8	91.8	83.5	-0.53	-0.41	-0.46	-0.40	-0.48
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	79.5	89.8	89.7	92.9	87.0	69.2	78.2	82.0	87.1	76.1	-0.32	-0.33	-0.38	-0.22	-0.39
B7.航空氣象資訊 APP 服務	-	-	-	88.7	87.8	-	-	-	81.9	72.7	-	-	-	-0.28	-0.45
助航通訊整體服務	-	-	-	-	-	84.4	93.4	93.8	94.0	89.9	-	-	-	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	98.7	98.9	99.3	98.7	97.6	77.3	80.0	75.8	80.7	71.9	-0.87	-0.72	-0.87	-0.76	-0.98
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	98.9	98.9	98.5	99.1	97.9	85.7	91.1	86.9	92.0	85.8	-0.56	-0.41	-0.53	-0.45	-0.54
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	77.2	86.9	87.3	87.7	85.7	79.4	85.7	87.3	88.0	78.3	-0.13	-0.15	-0.21	-0.13	-0.28
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	91.7	96.0	96.3	94.1	92.0	70.6	74.5	82.8	85.2	76.6	-0.61	-0.59	-0.51	-0.44	-0.52

註：1.不同年度的重要度%若差異大於 10 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就單一年度而言，16 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

三、總臺、軍方及桃機相關服務評價比較

從期望來看，機師對於總臺及軍方提供「機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」、「氣象單位所提供的機場預報(TAF)資訊」皆有 83.1%~96.0%認為重要，皆對總臺服務的期待高於軍方；從感受來看，滿意度則介於 70.4%~83.7%，皆對總臺服務的滿意度高於軍方。從感受與期望比較來看，機師對於總臺及軍方 2 項服務感受皆低於期望，皆是總臺的服務品質缺口略大些。

從期望來看，機師對於總臺、軍方及桃機提供「機場助航燈光的妥善情形」介於 87.1%~98.0%認為重要，對桃機的期待最高，其次是總臺；從感受來看，滿意度則介於 67.2%~79.8%，對桃機的滿意度最高，其次是總臺。從感受與期望比較來看，機師對於總臺、軍方及桃機提供「機場助航燈光的妥善情形」感受皆低於期望，以桃機的服務品質缺口略大些。

表 5-3-1-3 機師對總臺、軍方及桃機服務期望、感受及服務品質缺口

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)			感受(滿意度%)			服務品質缺口(分)		
	總臺	軍方	桃機	總臺	軍方	桃機	總臺	軍方	桃機
航空氣象									
提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	<u>95.8</u>	83.1	-	<u>83.7</u>	70.4	-	-0.48	-0.47	-
氣象單位所提供的機場預報(TAF)資訊	<u>96.0</u>	83.5	-	<u>83.1</u>	72.2	-	-0.50	-0.43	-
助航通訊									
機場助航燈光的妥善情形	92.0	87.1	<u>98.0</u>	76.6	67.2	<u>79.8</u>	-0.52	-0.57	-0.59

註：重要度(%)最高、滿意度(%)最高之提供服務單位，其數字以 標示。

貳、簽派員部分

簽派員對於總臺 15 項飛航服務，從期望來看，高達 91.9%~100.0%認為重要；從感受來看，滿意度介於 82.0%~99.2%，其中以「A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能」最高，而以「B8.航空氣象資訊 APP 服務」最低。「飛航服務整體表現」滿意度達 98.3%，2 大面向滿意度也皆高於 9 成 7，依序為「飛航情報」(99.2%)及「航空氣象」(97.5%)。

從感受與期望比較來看，簽派員對於總臺 15 項飛航服務的感受皆低於期望，以「A5.AES 提供之航行警示圖」服務品質缺口最大，而以「A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能」缺口最小。

表 5-3-2 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)			感受(滿意度%)			服務品質缺口(分)		
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (1)	滿意 評分 (2)	差距 =(2)-(1)
飛航服務整體表現	-	-	-	98.3	1.7	0.0	-	4.49	-
飛航情報整體服務	-	-	-	99.2	0.8	0.0	-	4.52	-
A1.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	100.0	0.0	0.0	99.2	0.8	0.0	4.79	4.51	-0.28
A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	93.0	6.1	0.9	96.5	3.5	0.0	4.47	4.34	-0.13
A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	97.4	2.6	0.0	97.4	0.9	1.7	4.70	4.55	-0.15
A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	95.7	4.3	0.0	93.2	6.0	0.9	4.56	4.35	-0.21
A5.AES 提供之航行警示圖	98.3	1.7	0.0	89.7	8.5	1.7	4.72	4.34	-0.38
A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	100.0	0.0	0.0	93.9	6.1	0.0	4.64	4.42	-0.22
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	99.1	0.9	0.0	99.1	0.9	0.0	4.69	4.49	-0.20
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	98.3	1.7	0.0	97.5	1.7	0.8	4.70	4.50	-0.20
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	98.3	1.7	0.0	95.7	3.4	0.9	4.65	4.51	-0.14
航空氣象整體服務	-	-	-	97.5	2.5	0.0	-	4.43	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	100.0	0.0	0.0	94.9	5.1	0.0	4.75	4.46	-0.29
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	100.0	0.0	0.0	91.5	6.8	1.7	4.77	4.42	-0.35
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	99.2	0.8	0.0	93.3	6.7	0.0	4.69	4.42	-0.27
B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	100.0	0.0	0.0	94.9	5.1	0.0	4.76	4.45	-0.31
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	95.7	4.3	0.0	89.6	10.4	0.0	4.56	4.32	-0.24
B8.航空氣象資訊 APP 服務	91.9	8.1	0.0	82.0	16.2	1.8	4.48	4.19	-0.29

註：1.重要度(%)最高、滿意度(%)最高、或服務品質缺口(分)最小之服務項目，其數字以 標示。

2.重要度(%)最低、滿意度(%)最低、或服務品質缺口(分)最大之服務項目，其數字以 標示。

以下將從「簽派員屬性」、「年度別」及「總臺及軍方相關服務評價比較」等面向來觀看簽派員對於總臺服務的期望與感受。

一、從簽派員屬性觀之

(一)性別

簽派員對於總臺 15 項飛航服務，從期望來看，男女簽派員皆有 87.5%~100.0% 認為重要；從感受來看，滿意度則介於 75.0%~100.0%，其中男性對「A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能」滿意度高於女性達 10 個百分點。男女簽派員對於「飛航服務整體表現」及 2 大面向滿意度皆高達 96.7%~100.0%。

從感受與期望比較來看，男女簽派員對於 15 項服務的感受皆低於期望；男性簽派員對「B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」服務品質缺口最大，女性簽派員對「A5.AES 提供之航行警示圖」服務品質缺口最大。

表 5-3-2-1-1 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口－按性別分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)		感受(滿意度%)		服務品質缺口(分)	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
飛航服務整體表現	-	-	97.8	100.0	-	-
飛航情報整體服務	-	-	98.9	100.0	-	-
A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	100.0	100.0	98.9	100.0	-0.25	-0.37
A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	93.2	92.6	96.6	96.3	-0.10	-0.22
A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	96.7	100.0	96.7	100.0	-0.12	-0.26
A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	95.6	96.3	95.6	85.2	-0.13	-0.48
A5.AES 提供之航行警示圖	97.8	100.0	91.1	85.2	-0.33	-0.52
A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	100.0	100.0	92.0	100.0	-0.19	-0.31
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	98.9	100.0	98.9	100.0	-0.18	-0.30
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	97.8	100.0	96.7	100.0	-0.19	-0.26
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	100.0	92.6	96.7	92.6	-0.13	-0.15
航空氣象整體服務	-	-	96.7	100.0	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	100.0	100.0	93.4	100.0	-0.27	-0.33
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	100.0	100.0	90.1	96.3	-0.34	-0.41
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	98.9	100.0	91.3	100.0	-0.24	-0.37
B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	100.0	100.0	93.5	100.0	-0.30	-0.35
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	95.5	96.2	88.8	92.3	-0.22	-0.27
B8.航空氣象資訊 APP 服務	93.1	87.5	83.9	75.0	-0.26	-0.38

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 10 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，15 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

(二)服務年資

簽派員對於總臺 15 項飛航服務，從期望來看，各年資簽派員皆有 78.6%~100.0%認為重要，其中對「B8.航空氣象資訊 APP 服務」的重要度差距最大；從感受來看，滿意度則介於 67.9%~100.0%，其中對「B8.航空氣象資訊 APP 服務」的滿意度差距最大。各年資簽派員對於「飛航服務整體表現」及 2 大面向滿意度皆高達 96.4%~100.0%。

從感受與期望比較來看，除年資 5-9 年者外，其他年資簽派員對於 15 項服務的感受皆低於期望；年資未滿 10 年者對「A5.AES 提供之航行警示圖」服務品質缺口最大，年資 10 年以上者對「B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」服務品質缺口最大。

表 5-3-2-1-2 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按服務年資分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)			感受(滿意度%)			服務品質缺口(分)		
	未滿 5 年	5-9 年	10 年以上	未滿 5 年	5-9 年	10 年以上	未滿 5 年	5-9 年	10 年以上
飛航服務整體表現	-	-	-	96.8	100.0	98.2	-	-	-
飛航情報整體服務	-	-	-	100.0	97.0	100.0	-	-	-
A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.2	-0.42	-0.19	-0.25
A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	93.3	84.4	98.1	93.3	96.9	98.1	-0.13	+0.09	-0.26
A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	96.8	100.0	96.3	93.5	100.0	98.1	-0.35	0.00	-0.13
A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	93.5	93.8	98.1	87.1	90.6	98.1	-0.32	-0.13	-0.20
A5.AES 提供之航行警示圖	96.8	100.0	98.1	83.9	81.3	98.1	-0.58	-0.38	-0.26
A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	100.0	100.0	100.0	93.3	93.3	94.4	-0.27	-0.17	-0.22
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報諮詢服務	100.0	100.0	98.1	100.0	100.0	98.1	-0.26	-0.16	-0.20
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	96.8	96.9	100.0	96.8	96.9	98.2	-0.16	-0.19	-0.24
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	96.8	96.9	100.0	93.5	93.8	98.1	-0.13	-0.03	-0.20
航空氣象整體服務	-	-	-	100.0	97.0	96.4	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	100.0	100.0	100.0	96.8	100.0	90.7	-0.42	-0.09	-0.33
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	100.0	100.0	100.0	90.3	97.0	88.9	-0.55	-0.15	-0.37
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	100.0	97.0	100.0	96.8	90.9	92.7	-0.42	-0.18	-0.24
B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	100.0	100.0	100.0	93.3	93.9	96.4	-0.53	-0.21	-0.25
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	93.3	96.8	96.3	86.7	90.3	90.7	-0.23	-0.23	-0.24
B8.航空氣象資訊 APP 服務	78.6	93.5	98.1	67.9	77.4	92.3	-0.36	-0.35	-0.21

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 10 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，15 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

(三)航空類別

簽派員對於總臺 15 項飛航服務，從期望來看，不同航空類別簽派員皆高達 91.5%~100.0%認為重要；從感受來看，滿意度則介於 76.5%~100.0%，民用航空運輸業對「A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能」滿意度高於普通航空達 10 個百分點以上，普通航空對「A5.AES 提供之航行警示圖」滿意度高於民用航空運輸業達 10 個百分點以上。不同航空類別簽派員對於「飛航服務整體表現」及 2 大面向滿意度皆高達 94.4%~100.0%。

從感受與期望比較來看，民用航空運輸業簽派員對 15 項服務的感受皆低於期望，其中以「B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」服務品質缺口最大；而普通航空簽派員則對「A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能」及「B8.航空氣象資訊 APP 服務」服務品質缺口最大。

表 5-3-2-1-3 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按航空類別分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)		感受(滿意度%)		服務品質缺口(分)	
	民用航空運輸業	普通航空	民用航空運輸業	普通航空	民用航空運輸業	普通航空
飛航服務整體表現	-	-	98.0	100.0	-	-
飛航情報整體服務	-	-	100.0	94.4	-	-
A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	100.0	100.0	99.0	100.0	-0.30	-0.18
A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	91.9	100.0	96.0	100.0	-0.12	-0.19
A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	97.0	100.0	99.0	88.2	-0.11	-0.41
A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	95.0	100.0	92.0	100.0	-0.24	-0.06
A5.AES 提供之航行警示圖	98.0	100.0	88.0	100.0	-0.39	-0.29
A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	100.0	100.0	92.9	100.0	-0.23	-0.13
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報諮詢服務	99.0	100.0	99.0	100.0	-0.21	-0.18
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	98.0	100.0	97.0	100.0	-0.23	-0.06
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	98.0	100.0	95.0	100.0	-0.16	0.00
航空氣象整體服務	-	-	97.0	100.0	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	100.0	100.0	94.0	100.0	-0.33	-0.06
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	100.0	100.0	90.0	100.0	-0.40	-0.11
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	99.0	100.0	93.1	94.4	-0.30	-0.11
B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	100.0	100.0	94.0	100.0	-0.35	-0.11
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	94.9	100.0	87.8	100.0	-0.27	-0.06
B8.航空氣象資訊 APP 服務	91.5	94.1	83.0	76.5	-0.27	-0.41

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 10 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，15 項服務中，其中服務品質缺口(分)較大之項目，其數字以 □ 標示。

(四)航空公司

簽派員對於總臺 15 項飛航服務，從期望來看，主要航空公司簽派員皆有 71.4%~100.0%認為重要，其中對「B8.航空氣象資訊 APP 服務」重要度差距最大；從感受來看，滿意度則介於 53.8%~100.0%，其中對「A5.AES 提供之航行警示圖」與「B8.航空氣象資訊 APP 服務」滿意度差距最大。主要航空公司簽派員對於「飛航服務整體表現」及 2 大面向滿意度皆高達 92.9%~100.0%。

從感受與期望比較來看，長榮、立榮及星宇航空簽派員對於 15 項服務的感受皆低於期望，各航空公司對服務品質缺口最大項目皆不同。

表 5-3-2-1-4 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按航空公司分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)					感受(滿意度%)					服務品質缺口(分)				
	中華	長榮	立榮	虎航	星宇	中華	長榮	立榮	虎航	星宇	中華	長榮	立榮	虎航	星宇
飛航服務整體表現	-	-	-	-	-	100.0	97.2	100.0	92.9	100.0	-	-	-	-	-
飛航情報整體服務	-	-	-	-	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-0.32	-0.22	-0.40	-0.29	-0.55
A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	88.0	94.3	100.0	84.6	100.0	96.0	94.3	100.0	92.3	100.0	0.00	-0.06	-0.30	-0.31	-0.27
A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	100.0	94.4	100.0	92.3	100.0	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	-0.04	-0.17	-0.10	0.00	-0.27
A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	96.0	97.2	100.0	84.6	100.0	88.0	97.2	80.0	84.6	100.0	-0.20	-0.22	-0.70	-0.15	-0.18
A5.AES 提供之航行警示圖	100.0	97.2	100.0	92.3	100.0	92.0	97.2	80.0	53.8	90.9	-0.36	-0.22	-0.70	-0.77	-0.36
A6.AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.7	88.9	100.0	92.3	90.9	-0.26	-0.22	-0.10	-0.31	-0.45
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報諮詢服務	96.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	-0.12	-0.25	-0.30	-0.08	-0.36
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	100.0	97.2	100.0	100.0	90.9	96.0	100.0	100.0	100.0	81.8	-0.28	-0.17	-0.20	-0.21	-0.36
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	92.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.0	97.2	90.0	100.0	90.0	-0.16	-0.22	-0.40	0.00	-0.10
航空氣象整體服務	-	-	-	-	-	96.0	94.4	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.0	94.4	80.0	92.9	100.0	-0.16	-0.25	-0.80	-0.57	-0.30
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.0	88.9	70.0	92.9	100.0	-0.20	-0.39	-1.00	-0.50	-0.30
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	100.0	100.0	100.0	92.9	100.0	92.0	94.4	100.0	78.6	100.0	-0.20	-0.19	-0.60	-0.64	-0.27
B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.0	91.7	100.0	85.7	100.0	-0.28	-0.31	-0.44	-0.64	-0.27
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	96.0	94.4	100.0	92.9	100.0	96.0	88.9	87.5	71.4	90.0	-0.16	-0.11	-0.75	-0.57	-0.30
B8.航空氣象資訊 APP 服務	100.0	91.4	100.0	71.4	88.9	86.4	88.6	100.0	57.1	66.7	-0.27	-0.14	-0.33	-0.57	-0.22

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 10 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，15 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

(五)去年參與調查與否

簽派員對於總臺 15 項飛航服務，從期望來看，無論去年參與調查與否皆高達 91.7%~100.0%認為重要；從感受來看，滿意度則介於 76.0%~100.0%，去年有參與調查者對「A5.AES 提供之航行警示圖」滿意度高於未參與調查者達 10 個百分點以上。無論去年參與調查與否對於「飛航服務整體表現」及 2 大面向滿意度皆高達 96.2%~100.0%。

從感受與期望比較來看，去年參與調查與否簽派員對於 15 項服務的感受皆低於期望；去年有參與調查者對「B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」服務品質缺口最大，去年未參與調查者則對「A5.AES 提供之航行警示圖」缺口最大。

表 5-3-2-1-5 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口—按參與調查否分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)		感受(滿意度%)		服務品質缺口(分)	
	有參與	沒參與	有參與	沒參與	有參與	沒參與
飛航服務整體表現	-	-	98.9	96.2	-	-
飛航情報整體服務	-	-	100.0	96.2	-	-
A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	100.0	100.0	98.9	100.0	-0.26	-0.36
A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	92.2	96.0	96.7	96.0	-0.10	-0.24
A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	96.7	100.0	96.7	100.0	-0.14	-0.20
A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	95.7	96.0	94.6	88.0	-0.17	-0.36
A5.AES 提供之航行警示圖	98.9	96.0	92.4	80.0	-0.30	-0.64
A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	100.0	100.0	92.1	100.0	-0.20	-0.28
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	98.9	100.0	98.9	100.0	-0.23	-0.12
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	97.8	100.0	96.8	100.0	-0.22	-0.16
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	98.9	96.0	95.7	96.0	-0.12	-0.20
航空氣象整體服務	-	-	96.8	100.0	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	100.0	100.0	93.5	100.0	-0.30	-0.23
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	100.0	100.0	90.2	96.2	-0.37	-0.31
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	98.9	100.0	92.5	96.2	-0.26	-0.31
B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	100.0	100.0	93.5	100.0	-0.30	-0.35
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	96.7	91.7	89.0	91.7	-0.23	-0.25
B8.航空氣象資訊 APP 服務	91.9	92.0	83.7	76.0	-0.24	-0.44

註：1.不同族群的重要度%若差異大於 10 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，15 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

二、從年度別觀之

簽派員對於總臺各項飛航服務，從期望來看，近5年皆有86.5%~100.0%認為重要；從感受來看，滿意度則介於73.1%~99.2%，其中對「B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供」滿意度差距最大。近5年簽派員對於「飛航服務整體表現」及2大面向滿意度皆在87.3%~99.2%。

從感受與期望比較來看，近5年簽派員對於總臺各項服務感受皆低於期望，對服務品質缺口最大項目並不一樣。

表 5-3-2-2 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口－按年度別分

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)					感受(滿意度%)					服務品質缺口(分)				
	108年	109年	110年	111年	112年	108年	109年	110年	111年	112年	108年	109年	110年	111年	112年
飛航服務整體表現	-	-	-	-	-	97.8	98.2	95.5	97.4	98.3	-	-	-	-	-
飛航情報整體服務	-	-	-	-	-	92.3	96.5	93.6	95.7	99.2	-	-	-	-	-
A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	98.9	95.6	97.2	96.5	100.0	94.5	95.6	94.5	96.5	99.2	-0.24	-0.16	-0.17	-0.24	-0.28
A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	-	-	-	-	93.0	-	-	-	-	96.5	-	-	-	-	-0.13
A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	100.0	97.4	97.3	95.6	97.4	97.8	93.9	94.5	96.5	97.4	-0.09	-0.12	-0.10	-0.19	-0.15
A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	-	-	-	-	95.7	-	-	-	-	93.2	-	-	-	-	-0.21
A5.AES 提供之航行警示圖	97.8	95.6	95.5	89.5	98.3	96.7	94.7	90.0	86.8	89.7	-0.21	-0.14	-0.32	-0.21	-0.38
A6.AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能	96.7	94.7	90.0	94.7	100.0	93.4	94.7	84.5	92.9	93.9	-0.05	-0.12	-0.12	-0.20	-0.22
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報諮詢服務	-	-	-	-	99.1	-	-	-	-	99.1	-	-	-	-	-0.20
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	95.5	98.2	92.7	96.5	98.3	93.2	93.0	91.7	94.7	97.5	-0.16	-0.20	-0.19	-0.19	-0.20
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	97.8	94.7	93.5	93.8	98.3	91.0	93.8	88.9	95.6	95.7	-0.11	-0.12	-0.25	-0.16	-0.14
航空氣象整體服務	-	-	-	-	-	94.5	94.7	87.3	96.6	97.5	-	-	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	95.6	95.6	96.4	99.1	100.0	91.2	89.5	91.8	92.2	94.9	-0.37	-0.27	-0.37	-0.37	-0.29
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	94.5	94.7	97.3	97.4	100.0	89.0	93.0	87.3	94.7	91.5	-0.38	-0.25	-0.47	-0.35	-0.35
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	100.0	96.5	96.4	94.8	99.2	92.3	91.2	88.2	90.4	93.3	-0.29	-0.28	-0.34	-0.36	-0.27
B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	100.0	97.4	97.2	96.5	100.0	88.8	90.4	92.7	93.9	94.9	-0.47	-0.35	-0.36	-0.36	-0.31
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	90.8	90.9	88.9	86.5	95.7	82.8	86.4	73.1	88.3	89.6	-0.23	-0.25	-0.38	-0.23	-0.23
B8.航空氣象資訊 APP 服務	-	-	-	87.2	91.9	-	-	-	83.5	82.0	-	-	-	-0.27	-0.29

註：1.不同年度的重要度%若差異大於10個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就單一年度而言，15項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

三、簽派員對總臺及軍方氣象單位提供服務的評價

簽派員對於總臺及軍方提供「機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」、「氣象單位所提供的機場預報(TAF)資訊」服務，從期望來看，皆高達 92.2%~100.0% 認為重要，皆對總臺服務的期待高於軍方；從感受來看，滿意度則介於 69.6%~94.9%，皆對總臺服務的滿意度高於軍方。從感受與期望比較來看，簽派員對於總臺及軍方 2 項服務感受皆低於期望，皆是軍方的服務品質缺口較大。

表 5-3-2-3 簽派員對總臺及軍方服務期望、感受及服務品質缺口

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)		感受(滿意度%)		服務品質缺口(分)	
	總臺	軍方	總臺	軍方	總臺	軍方
航空氣象						
提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	100.0	92.2	94.9	71.3	-0.29	-0.53
氣象單位所提供的機場預報(TAF)資訊	100.0	92.2	91.5	69.6	-0.35	-0.59

註：1.重要度(%)最高、滿意度(%)最高之提供服務單位，其數字以___標示。

2.服務品質缺口(分)較大之提供服務單位，其數字以 □ 標示。

參、機師與簽派員評價比較

機師及簽派員對於總臺航空氣象 5 項服務，從期望來看，皆有 87.0%~100.0%認為重要；從感受來看，5 項服務滿意度則介於 72.7%~94.9%，其中簽派員對「B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」、「B7.航空氣象服務網、機師/簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」滿意度高於機師達 10 個百分點以上。機師及簽派員對「飛航服務整體表現」及「航空氣象」整體滿意度皆在 89.2%~98.3%，簽派員的滿意度皆高於機師。

從感受與期望比較來看，機師及簽派員對於這 5 項服務感受皆低於期望，其中皆以「B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」服務品質缺口最大。

表 5-3-3 機師與簽派員對總臺航空氣象服務期望、感受及服務品質缺口

單位：%；分

服務項目	期望(重要度%)		感受(滿意度%)		服務品質缺口(分)	
	機師	簽派員	機師	簽派員	機師	簽派員
飛航服務整體表現	-	-	92.7	98.3	-	-
航空氣象整體服務	-	-	89.2	97.5	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	95.8	100.0	83.7	94.9	-0.48	-0.29
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	96.0	100.0	83.1	91.5	-0.50	-0.35
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	97.5	99.2	83.5	93.3	-0.48	-0.27
B7.航空氣象服務網、機師/簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	87.0	95.7	76.1	89.6	-0.39	-0.24
B8.航空氣象資訊 APP 服務	87.8	91.9	72.7	82.0	-0.45	-0.29

註：1.不同調查對象的重要度%若差異大於 10 個百分點以上，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，5 項服務中，其中服務品質缺口(分)最大之項目，其數字以 □ 標示。

第六章 結論與建議

壹、結論

- 一、無論是機師或簽派員，對總臺「飛航服務整體表現」滿意度皆高於 9 成，簽派員更給予高度評價。

機師對「飛航服務整體表現」滿意度達 92.7%，評分為 4.21 分；三大面向的整體服務滿意度介於 89.2%~92.7%，評分則介於 4.19~4.23 分之間，其中皆以「飛航管制」最高。

簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度達 98.3%，評分為 4.49 分；「飛航情報」面向(99.2%，4.52 分)滿意度及評分皆高於「航空氣象」面向(97.5%，4.43 分)。

調查發現，無論是機師或簽派員，對過去一年總臺的「飛航服務整體表現」皆有 9 成以上的高滿意度，其中簽派員更給予高度好評。

- 二、機師對總臺提供飛航服務以「本總臺提供之 DCL 服務」滿意度最高達 9 成以上，而簽派員有高達 12 項服務滿意度達 9 成以上。

進一步比較各項服務指標的滿意度，就機師而言，「飛航管制」各服務滿意度皆介於 84.1%~91.5%；「航空氣象」各服務滿意度皆介於 72.7%~83.7%，其中以「航空氣象資訊 APP 服務」的滿意度相對最低；「助航通訊」各服務滿意度介於 71.9%~85.8%，其中以「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」的滿意度相對最低。16 項服務指標中，有 11 項滿意度達 8 成以上，其中「本總臺提供之 DCL 服務」滿意度更達 9 成以上。

就簽派員而言，「飛航情報」各服務滿意度皆介於 89.7%~99.2%，其中以「AES 提供之航行警示圖」滿意度相對最低；「航空氣象」各服務滿意度皆介於 82.0%~94.9%，其中以「航空氣象資訊 APP 服務」滿意度相對最低。15 項服務指標中，高達 12 項滿意度達 9 成以上，以「航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能」滿意度最高，達 99.2%。

- 三、與去年比較，本年度機師對各項服務滿意度顯著下降，而簽派員對各項服務滿意度與去年相近。

就機師而言，本年度機師對各面向整體服務及各服務指標之滿意度皆較去年顯著下降，推測可能因國境開放，航空運量逐漸回升，機師對飛航服務的感受與之前因應疫情國境封鎖時的狀況有明顯不同，導致滿意度下滑。

就簽派員而言，本年度簽派員對各面向整體服務及各服務指標之滿意度皆與去年無顯著差異，顯示簽派員對各項服務滿意度與去年相近，滿意度呈穩定持平趨勢。

四、機師對「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」服務品質缺口最大，簽派員對「AES 提供之航行警示圖」服務品質缺口最大。

重要度可視為預期感受，滿意度視為實際感受，兩者相減得知預期與實際感受之間的落差。以滿意度減去重要度即為服務品質缺口，若相減結果為負值表示實際感受低於預期感受，相減結果負值越大代表與預期感受落差越大。反之亦然，若為正值表示實際感受超乎預期。

機師對於飛航服務的重要度評價皆高於滿意度，代表受訪者實際感受不符合預期，服務品質缺口以「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」(-0.98 分)落差最大，其他項目的服務品質缺口則介於-0.09 至-0.57 分之間。

簽派員對於飛航服務的重要度評價皆高於滿意度，代表受訪者實際感受不符合預期，各項目的服務品質缺口介於-0.13 至-0.38 分之間，以「AES 提供之航行警示圖」(-0.38 分)落差最大，其次為「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」(-0.35 分)。

五、對機師而言，「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」為優先改善項目；對簽派員而言，「AES 提供之航行警示圖」與「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」為優先改善項目。

對機師而言，從重要度－滿意度模型發現，「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」落在「優先改善區」。

對簽派員而言，從重要度－滿意度模型發現，「AES 提供之航行警示圖」與「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」皆落在「優先改善區」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

貳、建議

一、整體而言，機師及簽派員對總臺飛航服務持高度評價；尤其簽派員對多項指標滿意度高達 9 成以上，宜持續保持。

機師對「飛航服務整體表現」滿意度達 92.7%，三大面向的整體服務滿意度皆達 8 成 9 以上。進一步比較各項服務指標的滿意度，多數服務滿意度皆高於 8 成。

簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度高達 98.3%，二大面向的整體服務滿意度皆達 9 成 7 以上。進一步比較各項服務指標的滿意度，多數服務滿意度皆高於 9 成，各項服務不滿意度皆低於 2%。

整體而言，機師與簽派員皆對過去一年總臺提供的飛航服務持高度評價；尤其簽派員對總臺在飛航服務方面的表現多給予好評，宜持續保持，在穩健中求成長。

然而，機師對飛航服務方面的表現滿意度較去年下滑，推測可能是因應國境開放，航空運量逐漸回升，機師對飛航服務的要求也較之前因應疫情封鎖國境時期提高許多，導致滿意度下滑；對此更需加強飛航相關服務，以提高機師滿意度。

二、無論是機師的服務品質缺口或重要度－滿意度模型分析，「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」是最需要改善的項目。

就機師而言，服務品質缺口以「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」(-0.98 分)落差最大。

重要度－滿意度模型發現，「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」因其重要度高於平均，但滿意度卻低於平均，屬於優先改善項目。

無論是服務品質缺口或重要度－滿意度模型，「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」皆是機師認為表現不如預期或最需要改善的項目，建議總臺可針對本項目優先改善，提升機師對飛航服務的滿意度。

三、11.0%機師對「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」不滿意，主要反映松山機場訊號不穩，建議優先改善。

「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」滿意度為 71.9%；就服務航線而言，專飛國內航線機師及服務航線為國際國內航線兼具者的滿意度明顯低於專飛國際航線者；換言之，有飛國內航線的機師對此服務滿意度較低。

「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」不滿意度高達 11.0%，不滿意者多數反應「松山機場」ILS 訊號不穩，主要反映「松山機場 GS 訊號不穩定」、「松山機場 ILS10 的 GS 訊號不穩」、「松山機場 500 ft 以下的 GS 訊號

不穩定」等問題。建議針對以上原因，作為未來優先改善「松山機場 ILS 訊號穩定性」之參酌。

四、無論是簽派員的服務品質缺口或重要度－滿意度模型分析，「AES 提供之航行警示圖」是最需要改善的項目。

就簽派員而言，服務品質缺口以「AES 提供之航行警示圖」(-0.38 分)落差最大。

重要度－滿意度模型發現，「AES 提供之航行警示圖」與「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」屬於優先改善項目。

無論是服務品質缺口或重要度－滿意度模型，「AES 提供之航行警示圖」皆是簽派員認為表現不如預期或最需要改善的項目，建議總臺可針對本項目優先改善，提升簽派員對飛航服務的滿意度。

五、僅 1.7% 簽派員對「AES 提供之航行警示圖」不滿意，但滿意度仍有進步空間，建議優先改善。

「AES 提供之航行警示圖」滿意度為 89.7%；就航空類別而言，民用航空運輸業簽派員的滿意度明顯低於普通航空業簽派員，意即民用航空運輸業簽派員對此服務滿意度較低。

「AES 提供之航行警示圖」僅有 1.7% 簽派員表示不滿意，不滿意者主要是反應「提供內容太多，影響範圍不明」問題。「AES 提供之航行警示圖」的滿意度雖然不低，但跟其他提供給簽派員的服務相比，滿意度仍有進步空間；建議針對以上原因，作為未來優先改善「AES 提供之航行警示圖」之參酌。

附錄一 簡單百分比

一、機師問卷

A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形（調查對象：機師，n=572）

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	80.8%	33.0%
重要/滿意	16.8%	55.9%
普通	2.4%	10.1%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

A2.航管單位管制員發話速度之適中性（調查對象：機師，n=571）

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	68.5%	33.1%
重要/滿意	28.9%	53.8%
普通	2.6%	12.3%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性（調查對象：機師，n=572）

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	68.2%	34.1%
重要/滿意	28.5%	50.0%
普通	3.3%	15.0%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務(調查對象：機師，n=455)

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	77.1%	40.4%
重要/滿意	19.8%	44.4%
普通	3.1%	14.9%
不重要/不滿意	0.0%	0.2%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形(調查對象：機師，n=566)

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	68.6%	33.0%
重要/滿意	28.8%	53.0%
普通	2.7%	13.4%
不重要/不滿意	0.0%	0.5%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

A6.本總臺提供之 DCL 服務(調查對象：機師，n=555)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	54.2%	45.2%
重要/滿意	36.8%	46.3%
普通	8.8%	8.1%
不重要/不滿意	0.2%	0.4%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性(調查對象：機師，n=572)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	60.5%	33.9%
重要/滿意	35.5%	52.3%
普通	3.8%	13.5%
不重要/不滿意	0.2%	0.3%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A8.請問您對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度 (調查對象：機師，n=575)		
		滿意度
很滿意		31.0%
滿意		61.7%
普通		6.3%
不滿意		1.0%
很不滿意		0.0%
B1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告(METAR/ SPECI) 資訊 (調查對象：機師，n=425)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	56.9%	22.8%
重要/滿意	26.1%	47.5%
普通	16.2%	28.5%
不重要/不滿意	0.7%	0.7%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.5%
B2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊 (調查對象：機師，n=425)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	55.1%	24.5%
重要/滿意	28.5%	47.8%
普通	16.0%	26.4%
不重要/不滿意	0.5%	0.7%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.7%

B3.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR/SPECI) (調查對象：機師，n=551)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	69.7%	34.1%
重要/滿意	26.1%	49.5%
普通	4.0%	15.8%
不重要/不滿意	0.2%	0.5%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
B4.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF) 資訊(調查對象：機師，n=549)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	68.5%	32.8%
重要/滿意	27.5%	50.3%
普通	4.0%	15.1%
不重要/不滿意	0.0%	1.6%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.2%
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET) (調查對象：機師，n=563)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	66.3%	33.4%
重要/滿意	31.3%	50.1%
普通	2.5%	15.8%
不重要/不滿意	0.0%	0.5%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.2%
B6.航空氣象服務網(https:// aoaws.anws.gov.tw)、機師專區及直昇機專區所提供資訊(調查對象：機師，n=507)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	54.8%	27.6%
重要/滿意	32.1%	48.5%
普通	12.4%	22.1%
不重要/不滿意	0.2%	1.4%
很不重要/很不滿意	0.4%	0.4%
B7.航空氣象資訊 APP 服務 (調查對象：機師，n=509)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	55.6%	27.3%
重要/滿意	32.2%	45.4%
普通	10.8%	24.8%
不重要/不滿意	1.0%	2.2%
很不重要/很不滿意	0.4%	0.4%

B8.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？(調查對象：機師，n=575)		
		滿意度
很滿意		30.8%
滿意		58.4%
普通		10.4%
不滿意		0.3%
很不滿意		0.0%
C1 目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性 (調查對象：機師，n=573)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	82.4%	23.4%
重要/滿意	15.2%	48.5%
普通	2.4%	17.1%
不重要/不滿意	0.0%	8.7%
很不重要/很不滿意	0.0%	2.3%
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度(調查對象：機師，n=572)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	76.4%	36.0%
重要/滿意	21.5%	49.8%
普通	2.1%	12.8%
不重要/不滿意	0.0%	1.4%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB)) (調查對象：機師，n=554)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	53.2%	30.9%
重要/滿意	32.5%	47.5%
普通	12.3%	21.5%
不重要/不滿意	1.6%	0.2%
很不重要/很不滿意	0.4%	0.0%
C4.桃機公司所提供之『桃園機場』助航燈光的妥善情形(調查對象：機師，n=545)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	72.5%	33.0%
重要/滿意	25.5%	46.8%
普通	2.0%	18.2%
不重要/不滿意	0.0%	1.8%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.2%

C5.軍方所提供之『清泉崗、花蓮、臺南及嘉義』機場助航燈光的妥善情形 (調查對象：機師，n=396)

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	59.1%	21.2%
重要/滿意	28.0%	46.0%
普通	11.9%	32.3%
不重要/不滿意	1.0%	0.3%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.3%

C6.總臺所提供之『松山、高雄、澎湖、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形(調查對象：機師，n=474)

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	63.7%	28.5%
重要/滿意	28.3%	48.1%
普通	7.8%	21.9%
不重要/不滿意	0.2%	1.3%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.2%

C7.請問您對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度？(調查對象：機師，n=575)

	滿意度
很滿意	29.0%
滿意	60.9%
普通	10.1%
不滿意	0.0%
很不滿意	0.0%

D1.請問您對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度？(調查對象：機師，n=575)

	滿意度
很滿意	28.0%
滿意	64.7%
普通	7.3%
不滿意	0.0%
很不滿意	0.0%

二、簽派員問卷

A1.航空情報服務網站(AES, <https://aiss.anws.gov.tw>)提供之飛航計畫申報及查詢功能 (調查對象：簽派員，n=118)

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	78.8%	51.7%
重要/滿意	21.2%	47.5%
普通	0.0%	0.8%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能 (調查對象：簽派員，n=115)

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	54.8%	37.4%
重要/滿意	38.3%	59.1%
普通	6.1%	3.5%
不重要/不滿意	0.9%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能(調查對象：簽派員，n=117)

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	72.6%	59.0%
重要/滿意	24.8%	38.5%
普通	2.6%	0.9%
不重要/不滿意	0.0%	1.7%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能(調查對象：簽派員，n=117)

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	60.7%	42.7%
重要/滿意	35.0%	50.4%
普通	4.3%	6.0%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

A5.AES 提供之航行警示圖(有關火砲射擊、軍事演習、遙控無人機等活動範圍標示) (調查對象：簽派員，n=117)

	重要度	滿意度
很重要/很滿意	73.5%	46.2%
重要/滿意	24.8%	43.6%
普通	1.7%	8.5%
不重要/不滿意	0.0%	1.7%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能(調查對象：簽派員，n=114)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	64.0%	48.2%
重要/滿意	36.0%	45.6%
普通	0.0%	6.1%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務(調查對象：簽派員，n=117)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	70.1%	49.6%
重要/滿意	29.1%	49.6%
普通	0.9%	0.9%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務(調查對象：簽派員，n=118)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	72.0%	53.4%
重要/滿意	26.3%	44.1%
普通	1.7%	1.7%
不重要/不滿意	0.0%	0.8%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務(調查對象：簽派員，n=117)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	66.7%	56.4%
重要/滿意	31.6%	39.3%
普通	1.7%	3.4%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A10.請問您對總臺過去一年「飛航情報」服務整體滿意度？(調查對象：簽派員，n=119)		
	滿意度	
很滿意	52.9%	
滿意	46.2%	
普通	0.8%	
不滿意	0.0%	
很不滿意	0.0%	

B1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告(METAR / SPECI) 資訊(調查對象：簽派員，n=115)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	62.6%	33.0%
重要/滿意	29.6%	38.3%
普通	7.8%	26.1%
不重要/不滿意	0.0%	2.6%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
B2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊(調查對象：簽派員，n=115)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	61.7%	33.0%
重要/滿意	30.4%	36.5%
普通	7.8%	23.5%
不重要/不滿意	0.0%	6.1%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.9%
B3.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR / SPECI) 資訊 (調查對象：簽派員，n=118)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	74.6%	50.8%
重要/滿意	25.4%	44.1%
普通	0.0%	5.1%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
B4.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF) 資訊 (調查對象：簽派員，n=118)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	77.1%	51.7%
重要/滿意	22.9%	39.8%
普通	0.0%	6.8%
不重要/不滿意	0.0%	1.7%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET) (調查對象：簽派員，n=119)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	69.7%	48.7%
重要/滿意	29.4%	44.5%
普通	0.8%	6.7%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務(如電話諮詢、颱風警報單及最大風力預測等) (調查對象：簽派員，n=118)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	76.3%	50.0%
重要/滿意	23.7%	44.9%
普通	0.0%	5.1%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊 (調查對象：簽派員，n=115)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	60.0%	42.6%
重要/滿意	35.7%	47.0%
普通	4.3%	10.4%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

B8.航空氣象資訊 APP 服務 (調查對象：簽派員，n=111)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	55.9%	38.7%
重要/滿意	36.0%	43.2%
普通	8.1%	16.2%
不重要/不滿意	0.0%	1.8%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

B9.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？(調查對象：簽派員，n=119)	
	滿意度
很滿意	45.4%
滿意	52.1%
普通	2.5%
不滿意	0.0%
很不滿意	0.0%

C1.請問您對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度？(調查對象：簽派員，n=119)	
	滿意度
很滿意	50.4%
滿意	47.9%
普通	1.7%
不滿意	0.0%
很不滿意	0.0%

附錄二 信效度分析

壹、機師信效度分析

以下將針對調查中重要度及滿意度問項資料進行信度與效度分析，以瞭解該量表之可靠程度，並做為未來修正問卷中各量表的題目的依據。

一、投入信效度分析的問卷題目

表 A-1 是機師問卷題目投入信效度分析的問卷題目(信度分析不含整體滿意度)，以李克特式量表型態的題目來進行「信效度分析」，跳答題、個人資料題目及其他非屬量表型態者、由軍方及桃機獨立管理(非總臺主管業務)之服務項目，則不納入「信效度分析」。

表 A-1 調查題目問句內容—機師問卷

題組	服務項目
飛 航 管 制	A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形 A2.航管單位管制員發話速度之適中性 A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性 A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務 A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形 A6.本總臺提供之 DCL 服務 A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性 A8.飛航管制整體滿意度
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊 B4.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊 B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET) B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊 B7.航空氣象資訊 APP 服務 B8 航空氣象整體滿意度
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性 C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度 C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB)) C6.總臺所提供之『松山、高雄、澎湖、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形 C7.助航通訊整體滿意度

一、信度分析

(一)重要度

Cronbach's α 結果可發現，整體而言，16 項調查題目的重要度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.934，屬於高信度；而各題組之 Cronbach's α 係數也皆高於 0.7，屬於高信度。

調查結果顯示，若信度分析剔除任一題，反而會降低 Cronbach's α 信度係數，顯示各題項的內部一致性頗佳，意即這些題目都具有一定程度的可靠性及一致性，可通過信度分析的檢驗。

表 A-2 信度分析結果(重要度)－機師問項

題組	服務項目	修正項目 總相關	項目刪除 之 α 值	題組的 α 值
飛 航 管 制	A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	0.654	0.930	0.881
	A2.航管單位管制員發話速度之適中性	0.657	0.930	
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	0.698	0.929	
	A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	0.655	0.930	
	A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	0.706	0.929	
	A6.本總臺提供之 DCL 服務	0.627	0.931	
	A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	0.745	0.928	
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	0.732	0.928	0.857
	B4.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊	0.752	0.928	
	B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	0.744	0.928	
	B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	0.643	0.931	
	B7.航空氣象資訊 APP 服務	0.588	0.933	
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	0.594	0.931	0.774
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	0.609	0.931	
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB))	0.617	0.932	
	C6.總臺所提供之『松山、高雄、澎湖、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	0.692	0.929	
Cronbach's α		0.934		

(二)滿意度

Cronbach's α 結果可發現，整體而言，16 項調查題目的滿意度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.947，屬於高信度；而各題組之 Cronbach's α 係數也皆高於 0.7，屬於高信度。

調查結果顯示，若信度分析剔除「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」，對於增進 Cronbach's α 信度係數有幫助；但保留該題之量表仍屬高信度，建議保留。

表 A-3 信度分析結果(滿意度)－機師問卷

題組	服務項目	修正項目 總相關	項目刪除 之 α 值	題組的 α 值
飛 航 管 制	A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	0.704	0.943	0.912
	A2.航管單位管制員發話速度之適中性	0.700	0.943	
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	0.760	0.942	
	A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	0.723	0.943	
	A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	0.726	0.943	
	A6.本總臺提供之 DCL 服務	0.680	0.944	
	A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	0.789	0.941	
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	0.809	0.941	0.892
	B4.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊	0.780	0.941	
	B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	0.794	0.941	
	B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	0.703	0.943	
	B7.航空氣象資訊 APP 服務	0.611	0.945	
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	0.356	0.952	0.728
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	0.704	0.943	
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB))	0.782	0.941	
	C6.總臺所提供之『松山、高雄、澎湖、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	0.756	0.942	
Cronbach's α		0.947		

二、效度分析

以效標關聯效度來檢定這些調查項目是否能衡量所欲測量的變數。在此份問卷中，「對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度」即為效標。

針對調查結果，進行相關分析發現，各項目滿意度與「整體表現滿意度」的相關係數皆呈顯著正相關，各相關係數皆高於 0.4，各項目於現階段皆能有效預測「整體表現滿意度」。

表 A-4 滿意度量表之效度分析結果－機師問卷

題組	服務項目	N	r 值	Sig. (2-tailed)
飛 航 管 制	A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	572	0.599	0.000
	A2.航管單位管制員發話速度之適中性	571	0.545	0.000
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	572	0.550	0.000
	A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	455	0.560	0.000
	A5.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	566	0.539	0.000
	A6.本總臺提供之 DCL 服務	555	0.409	0.000
	A7.航管單位管制員提供相關航情之即時性	572	0.534	0.000
	A8.飛航管制整體滿意度	575	0.742	0.000
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	551	0.543	0.000
	B4.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊	549	0.542	0.000
	B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	563	0.581	0.000
	B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	507	0.574	0.000
	B7.航空氣象資訊 APP 服務	509	0.440	0.000
	B8 航空氣象整體滿意度	575	0.625	0.000
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	573	0.283	0.000
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	572	0.545	0.000
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB))	554	0.594	0.000
	C6.總臺所提供之『松山、高雄、澎湖、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	474	0.544	0.000
	C7.助航通訊整體滿意度	575	0.709	0.000

註：各題僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值；故各題樣本數有可能不同。

貳、簽派員信效度分析

以下將針對調查中重要度及滿意度問項資料進行信度與效度分析，以瞭解該量表之可靠程度，並做為未來修正問卷中各量表的題目的依據。

一、投入信效度分析的問卷題目

表 A-5 是簽派員問卷題目投入信效度分析的問卷題目(信度分析不含整體滿意度)，以李克特式量表型態的題目來進行「信效度分析」，跳答題、個人資料題目及其他非屬量表型態者、由軍方獨立管理(非總臺主管業務)之服務項目，不納入「信效度分析」。

表 A-5 調查題目問句內容－簽派員問卷

題組	服務項目
飛 航 情 報	A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能 A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能 A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能 A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能 A5.AES 提供之航行警示圖 A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能 A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務 A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務 A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務 A10.飛航情報整體滿意度
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊 B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊 B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET) B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務 B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊 B8 航空氣象資訊 APP 服務 B9 航空氣象整體滿意度

一、信度分析

(一)重要度

Cronbach's α 結果可發現，整體而言，15 項調查題目的重要度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.935，屬於高信度；而各題組之 Cronbach's α 係數也皆高於 0.8，屬於高信度。

調查結果顯示，若信度分析剔除「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性航空氣象資訊 APP 服務」，對於增進 Cronbach's α 信度係數有幫助；但保留該題之量表仍屬高信度，建議保留。

表 A-6 信度分析結果(重要度)－簽派員問卷

題組	服務項目	修正項目 總相關	項目刪除 之 α 值	題組的 α 值
飛 航 情 報	A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	0.677	0.931	0.901
	A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	0.670	0.932	
	A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	0.573	0.934	
	A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	0.663	0.932	
	A5.AES 提供之航行警示圖	0.697	0.931	
	A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	0.661	0.932	
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	0.708	0.930	
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	0.663	0.931	
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	0.737	0.930	
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	0.751	0.930	0.881
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	0.780	0.929	
	B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	0.738	0.930	
	B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	0.797	0.929	
	B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	0.663	0.932	
	B8.航空氣象資訊 APP 服務	0.562	0.936	
Cronbach's α		0.935		

(二)滿意度

Cronbach's α 結果可發現，整體而言，15 項調查題目的滿意度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.948，屬於高信度；而各題組之 Cronbach's α 係數也皆高於 0.9，屬於高信度。

調查結果顯示，若信度分析剔除任一題，反而會降低 Cronbach's α 信度係數，顯示各題項的內部一致性頗佳，意即這些題目都具有一定程度的可靠性及一致性，可通過信度分析的檢驗。

表 A-7 信度分析結果(滿意度)－簽派員問卷

題組	服務項目	修正項目 總相關	項目刪除 之 α 值	題組的 α 值
飛 航 情 報	A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	0.714	0.945	0.922
	A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	0.747	0.944	
	A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	0.584	0.947	
	A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	0.748	0.944	
	A5.AES 提供之航行警示圖	0.723	0.944	
	A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	0.767	0.943	
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	0.825	0.942	
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	0.675	0.945	
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	0.680	0.945	
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	0.688	0.945	0.906
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	0.714	0.945	
	B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊 (SIGMET/AIRMET)	0.834	0.942	
	B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	0.781	0.943	
	B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	0.715	0.944	
	B8.航空氣象資訊 APP 服務	0.686	0.946	
Cronbach's α		0.948		

二、效度分析

以效標關聯效度來檢定這些調查項目是否能衡量所欲測量的變數。在此份問卷中，「對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度」即為效標。

針對調查結果，進行相關分析發現，各項目滿意度與「整體表現滿意度」的相關係數皆呈顯著正相關，各相關係數皆高於 0.4，各項目於現階段皆能有效預測「整體表現滿意度」。

表 A-8 滿意度量表之效度分析結果－簽派員問卷

題組	服務項目	N	r 值	Sig. (2-tailed)
飛航情報	A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	118	0.631	0.000
	A2.AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	115	0.692	0.000
	A3.AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	117	0.419	0.000
	A4.AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	117	0.585	0.000
	A5.AES 提供之航行警示圖	117	0.625	0.001
	A6.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	114	0.570	0.000
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	117	0.597	0.000
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	118	0.605	0.000
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	117	0.680	0.000
	A10.飛航情報整體滿意度	119	0.758	0.000
航空氣象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	118	0.482	0.000
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	118	0.513	0.000
	B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	119	0.632	0.000
	B6.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務	118	0.684	0.000
	B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	115	0.623	0.000
	B8.航空氣象資訊 APP 服務	111	0.484	0.000
	B9.航空氣象整體滿意度	119	0.759	0.000

註：各題僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值；故各題樣本數有可能不同。

附錄三 問卷

112 年交通部民用航空局飛航服務總臺滿意度調查問卷【機師適用】

親愛的機師，您好：

交通部民用航空局飛航服務總臺(以下簡稱總臺)為瞭解您對各類飛航服務滿意情形，特委託全方位市場調查公司進行此次調查，您寶貴的意見將作為日後檢討改進與提升服務品質之依據，不作其他用途，敬請放心填答。

本問卷共 4 頁，填寫完畢後，請再次確認是否遺漏，並請於 112 年 4 月 28 日前交給貴公司負責本問卷事宜的同仁。若有相關疑問，歡迎致電洽詢全方位市場調查公司(02-55900058 #14 徐小姐/#16 洪先生或 e-mail 至 bishashui@gmail.com)

敬祝 身體健康 萬事如意

委託單位：交通部民用航空局飛航服務總臺
執行單位：全方位市場調查有限公司

請以「√」勾選各項服務對您業務執行的重要度以及您對此項服務的滿意度，若您在滿意度感受中☑(2)不滿意或☑(1)很不滿意，請填寫不滿意原因。

A. 飛航管制

問項	重要性	滿意度感受	若您不滿意或很不滿意，請說明原因
A1. 航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A1-1. 請問您不滿意原因？
A2. 航管單位管制員發話速度之適中性	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A2-1. 請問您不滿意原因？
A3. 航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A3-1 是何種資訊不完整？【可複選】 ☐ (1) 氣象資訊(風向風速、高度表撥定值、能见度、風切、終端資料自動廣播服務編碼...) ☐ (2) 到場許可(到場路線、高度限制...) ☐ (3) 進場許可(航機位置、路線、高度限制...) ☐ (4) 相關航情(在空機、地面航情...) ☐ (5) 其他_____
A4. 當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A4-1. 請問您不滿意原因？
A5. 當您提出請求時，航管人員即時處置之情形	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A5-1. 請問您不滿意原因？
A6. 本總臺提供之 DCL 服務	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A6-1. 請問您不滿意原因？
A7. 航管單位管制員提供相關航情之即時性	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A7-1. 請問您不滿意原因？

A8.請問您對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度？

- (5)很滿意
(4)滿意
(3)普通
(2)不滿意 …… 續答(
☐ (1)很不滿意 …… 續答→

A8-1.請問您不滿意原因？

B.航空氣象

問項	重要性	滿意度感受	若您不滿意或很不滿意，請說明原因
B1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B1-1.請問您不滿意原因？ B1-2.是發生在哪個機場？
B2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B2-1.請問您不滿意原因？ B2-2.是發生在哪個機場？
B3.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B3-1.請問您不滿意原因？ B3-2.是發生在哪個機場？
B4.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B4-1.請問您不滿意原因？ B4-2.是發生在哪個機場？
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B5-1.請問您不滿意原因？
B6.航空氣象服務網(https://aoaws.anws.gov.tw)、機師專區及直昇機專區所提供資訊	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B6-1.請問您不滿意原因？
B7.航空氣象資訊 APP 服務	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B7-1.請問您不滿意原因？

B8.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？

- ☐ (5)很滿意
☐ (4)滿意
☐ (3)普通
☐ (2)不滿意……續答→
☐ (1)很不滿意……續答→

B8-1.請問您不滿意原因？

C.助航通訊

問項	重要性	滿意度感受	若您不滿意或很不滿意，請說明原因
C1.目前各機場所提供之ILS(含LDA)訊號穩定性	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	C1-1.請問您不滿意原因？ C1-2.是發生在哪個機場？
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	C2-1.請問您不滿意原因？ C2-2.是發生在哪個機場？ C2-3.發生的高度？ C2-4.發生的波道？
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性〔如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB)〕	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	C3-1.請問您不滿意原因？
C4.桃機公司所提供之『桃園機場』助航燈光的妥善情形	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	C4-1.請問您不滿意原因？
C5.軍方所提供之『清泉崗、花蓮、臺南及嘉義』機場助航燈光的妥善情形	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	C5-1.請問您不滿意原因？ C5-2.是發生在哪個機場？
C6.總臺所提供之『松山、高雄、澎湖、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	C6-1.請問您不滿意原因？ C6-2.是發生在哪個機場？

C7.請問您對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度？

- ☐ (5) 很滿意
☐ (4) 滿意
☐ (3) 普通
☐ (2) 不滿意…… 續答→
☐ (1) 很不滿意…… 續答→

C7-1.請問您不滿意原因？

D.整體滿意度

D1.請問您對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度？

- ☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意

E.個人基本資料

E1.目前服務的航空公司？

- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ (01) 中華航空公司 | ☐ (02) 長榮航空公司 | ☐ (03) 立榮航空公司 | ☐ (04) 華信航空公司 |
| ☐ (05) 台灣虎航公司 | ☐ (06) 星宇航空公司 | ☐ (07) 德安航空公司 | ☐ (08) 飛特立航空公司 |
| ☐ (09) 凌天航空公司 | ☐ (10) 華捷航空公司 | ☐ (11) 漢翔航空公司 | ☐ (12) 自強航空公司 |
| ☐ (13) 飛聖航空公司 | ☐ (14) 天際航空公司 | ☐ (15) 詮華航空公司 | ☐ (16) 安捷航空公司 |

E2.目前服務的航線？ ☐ (1) 國內航線 ☐ (2) 國際航線 ☐ (3) 國內國際航線兼具 ☐ (4) 其他

E3.擔任民航駕駛員之年資？ ☐ (1) 未滿 5 年 ☐ (2) 5~未滿 10 年 ☐ (3) 10~未滿 20 年 ☐ (4) 20 年及以上

E4.性別： ☐ (1) 男 ☐ (2) 女

E5.國籍： ☐ (1) 本國籍 ☐ (2) 外國籍

E6.去年是否有參加此調查？ ☐ (1) 是 ☐ (2) 否

◎填寫完畢後請檢視問卷是否填寫完整，並請於 112 年 4 月 28 日前交給貴公司負責同仁。

非常感謝您的作答！祝您 身體健康 萬事如意。

112 年交通部民用航空局飛航服務總臺滿意度調查問卷【簽派員適用】

親愛的簽派員，您好：

交通部民用航空局飛航服務總臺（以下簡稱總臺）為瞭解您對各類飛航服務滿意情形，特委託全方位市場調查公司進行此次調查，您寶貴的意見將作為日後檢討改進與提升服務品質之依據，不作其他用途，敬請放心填答。

本問卷共 3 頁，填寫完畢後，請再次確認是否遺漏，並請於 112 年 4 月 28 日前交給貴公司負責本問卷事宜的同仁。若有相關疑問，歡迎致電洽詢全方位市場調查公司 (02-55900058 #14 徐小姐 / #16 洪先生或 e-mail 至 bishashui@gmail.com)

敬祝 身體健康 萬事如意

委託單位：交通部民用航空局飛航服務總臺

執行單位：全方位市場調查有限公司

請以「√」勾選各項服務對您業務執行的重要度以及您對此項服務的滿意度，若您在滿意度感受中☑(2)不滿意或☑(1)很不滿意，請填寫不滿意原因。

A. 飛航情報

問項	重要性	滿意度感受	若您不滿意或很不滿意，請說明原因
A1. 航空情報服務網站 (AES, https://aiss.anws.gov.tw) 提供之飛航計畫申報及查詢功能	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A1-1. 請問您不滿意原因？ _____ _____ _____
A2. AES 產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A2-1. 請問您不滿意原因？ _____ _____ _____
A3. AES 提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A3-1. 請問您不滿意原因？ _____ _____ _____
A4. AES 提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A4-1. 請問您不滿意原因？ _____ _____ _____
A5. AES 提供之航行警示圖(有關火砲射擊、軍事演習、遙控無人機等活動範圍標示)	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A5-1. 請問您不滿意原因？ _____ _____ _____
A6. AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A6-1. 請問您不滿意原因？ _____ _____ _____
A7. 飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務	☐ (5) 很重要 ☐ (4) 重要 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不重要 ☐ (1) 很不重要	☐ (5) 很滿意 ☐ (4) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (2) 不滿意 ☐ (1) 很不滿意 ☐ (0) 未接觸過	A7-1. 請問您不滿意原因？ _____ _____ _____

問項	重要性	滿意度感受	若您不滿意或很不滿意，請說明原因
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	A8-1.請問您不滿意原因？
A9.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	A9-1.請問您不滿意原因？
A10.請問您對總臺過去一年「飛航情報」服務整體滿意度？ ☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意..... 續答((1)很不滿意..... 續答(A10-1.請問您不滿意原因？ 			

B.航空氣象

問項	重要性	滿意度感受	若您不滿意或很不滿意，請說明原因
B1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B1-1.請問您不滿意原因？ B1-2.是發生在哪個機場？
B2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B2-1.請問您不滿意原因？ B2-2.是發生在哪個機場？
B3.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B3-1.請問您不滿意原因？ B3-2.是發生在哪個機場？
B4.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B4-1.請問您不滿意原因？ B4-2.是發生在哪個機場？
B5.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B5-1.請問您不滿意原因？

問項	重要性	滿意度感受	若您不滿意或很不滿意，請說明原因
B6.總臺氣象單位所提供之 颱風警報服務(如電話 諮詢、颱風警報單及最 大風力預測等)	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B6-1.請問您不滿意原因？
B7.航空氣象服務網(https://aoaws.anws.gov.tw)、簽 派員專區及直昇機專區 所提供資訊	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B7-1.您不滿意原因？
B8.航空氣象資訊 APP 服 務	☐ (5)很重要 ☐ (4)重要 ☐ (3)普通 ☐ (2)不重要 ☐ (1)很不重要	☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意 ☐ (1)很不滿意 ☐ (0)未接觸過	B8-1.您不滿意原因？
B9.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？ ☐ (5)很滿意 ☐ (4)滿意 ☐ (3)普通 ☐ (2)不滿意..... 續答→ ☐ (1)很不滿意..... 續答→ B9-1.請問您不滿意原因？ 			

C.整體滿意度

C1.請問您對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度？

☐ (5)很滿意
 ☐ (4)滿意
 ☐ (3)普通
 ☐ (2)不滿意
 ☐ (1)很不滿意

D.個人基本資料

D1.目前服務的航空公司？

☐ (01)中華航空公司	☐ (02)長榮航空公司	☐ (03)立榮航空公司	☐ (04)華信航空公司
☐ (05)台灣虎航公司	☐ (06)星宇航空公司	☐ (07)德安航空公司	☐ (08)飛特立航空公司
☐ (09)凌天航空公司	☐ (10)華捷航空公司	☐ (11)漢翔航空公司	☐ (12)自強航空公司
☐ (13)飛聖航空公司	☐ (14)天際航空公司	☐ (15)詮華航空公司	☐ (16)安捷航空公司

D2.擔任簽派員之年資？ ☐ (1)未滿 5 年 ☐ (2)5~未滿 10 年 ☐ (3)10~未滿 20 年 ☐ (4)20 年及以上

D3.性別？ ☐ (1)男 ☐ (2)女

D4.去年是否有參加此調查？ ☐ (1)是 ☐ (2)否

◎填寫完畢後請檢視問卷是否填寫完整，並請於 112 年 4 月 28 日前交給貴公司負責同仁。

非常感謝您的作答！祝您 身體健康 萬事如意。

附錄四 統計表

1. 統計表中不同次群體之評分比較採「變異數分析」(ANOVA)。
2. *表示 $p < 0.05$ ，即在 95%的信心水準下，不同次群體之評分有顯著差異。
3. 交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。
4. 單選題橫列百分比加總應該等於 100%，有些不等於 100%是因為四捨五入的關係。
5. 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有 ± 0.01 之誤差。

I. 機師

附表I-A1-1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人：分：%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	572	4.78	0.47	100.0	97.6	80.8	16.8	2.4	0.0	0.0	0.0
性別											
男	540	4.78	0.47	100.0	97.4	80.9	16.5	2.6	0.0	0.0	0.0
女	30	4.77	0.43	100.0	100.0	76.7	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	491	4.78	0.48	100.0	97.1	81.3	15.9	2.9	0.0	0.0	0.0
外國籍	81	4.78	0.42	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	127	4.77	0.44	100.0	99.2	78.0	21.3	0.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	169	4.76	0.49	100.0	97.0	79.3	17.8	3.0	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	169	4.81	0.46	100.0	97.0	84.0	13.0	3.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	103	4.79	0.48	100.0	97.1	81.6	15.5	2.9	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.75	0.50	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.79	0.41	100.0	100.0	79.2	20.8	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	359	4.77	0.48	100.0	97.5	79.1	18.4	2.5	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	134	4.83	0.47	100.0	96.3	86.6	9.7	3.7	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	538	4.79	0.47	100.0	97.4	81.6	15.8	2.6	0.0	0.0	0.0
中華航空	231	4.83	0.44	100.0	97.4	85.3	12.1	2.6	0.0	0.0	0.0
長榮航空	224	4.77	0.48	100.0	97.3	79.5	17.9	2.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.85	0.37	100.0	100.0	85.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.63	0.62	100.0	93.8	68.8	25.0	6.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.68	0.57	100.0	95.5	72.7	22.7	4.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.68	0.47	100.0	100.0	67.6	32.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.75	0.46	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	218	4.80	0.47	100.0	97.2	82.6	14.7	2.8	0.0	0.0	0.0
否	354	4.77	0.47	100.0	97.7	79.7	18.1	2.3	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	461	4.79	0.47	100.0	97.2	81.8	15.4	2.8	0.0	0.0	0.0
網路問卷	111	4.76	0.45	100.0	99.1	76.6	22.5	0.9	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A1-2.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	572	4.21	0.65	100.0	89.0	33.0	55.9	10.1	0.9	0.9	0.0
性別											
男	540	4.21	0.65	100.0	89.1	33.1	55.9	10.0	0.9	0.9	0.0
女	30	4.20	0.66	100.0	86.7	33.3	53.3	13.3	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	491	4.22	0.65	100.0	88.8	33.8	55.0	10.4	0.8	0.8	0.0
外國籍	81	4.17	0.63	100.0	90.1	28.4	61.7	8.6	1.2	1.2	0.0
年資	*										
未滿5年	127	4.48	0.52	100.0	99.2	48.8	50.4	0.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	169	4.07	0.64	100.0	84.0	23.7	60.4	15.4	0.6	0.6	0.0
10~未滿20年	169	4.18	0.67	100.0	86.4	32.0	54.4	13.0	0.6	0.6	0.0
20年及以上	103	4.17	0.70	100.0	88.3	31.1	57.3	8.7	2.9	2.9	0.0
未填答	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.47	0.60	100.0	94.4	52.8	41.7	5.6	0.0	0.0	0.0
國際航線	359	4.26	0.61	100.0	92.8	34.5	58.2	6.4	0.8	0.8	0.0
國內國際航線兼具	134	3.93	0.69	100.0	75.4	18.7	56.7	23.1	1.5	1.5	0.0
其他	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	538	4.20	0.65	100.0	88.8	32.2	56.7	10.2	0.9	0.9	0.0
中華航空	231	4.02	0.66	100.0	82.3	21.2	61.0	16.5	1.3	1.3	0.0
長榮航空	224	4.30	0.61	100.0	93.8	37.1	56.7	5.4	0.9	0.9	0.0
立榮航空	20	4.45	0.60	100.0	95.0	50.0	45.0	5.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.64	0.49	100.0	100.0	64.0	36.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.44	0.73	100.0	87.5	56.3	31.3	12.5	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.18	0.59	100.0	90.9	27.3	63.6	9.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.38	0.65	100.0	91.2	47.1	44.1	8.8	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.25	0.71	100.0	87.5	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.75	0.50	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.00	0.82	100.0	71.4	28.6	42.9	28.6	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	218	4.25	0.65	100.0	90.8	35.3	55.5	7.8	1.4	1.4	0.0
否	354	4.19	0.65	100.0	87.9	31.6	56.2	11.6	0.6	0.6	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	461	4.18	0.66	100.0	88.1	31.2	56.8	10.8	1.1	1.1	0.0
網路問卷	111	4.33	0.61	100.0	92.8	40.5	52.3	7.2	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A2-1.航管單位管制員發話速度之適中性

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人：分：%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	571	4.66	0.53	100.0	97.4	68.5	28.9	2.6	0.0	0.0	0.0
性別											
男	539	4.66	0.53	100.0	97.4	68.8	28.6	2.6	0.0	0.0	0.0
女	30	4.60	0.56	100.0	96.7	63.3	33.3	3.3	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	489	4.65	0.53	100.0	97.1	68.1	29.0	2.9	0.0	0.0	0.0
外國籍	82	4.70	0.49	100.0	98.8	70.7	28.0	1.2	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	127	4.58	0.57	100.0	96.1	62.2	33.9	3.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	169	4.66	0.53	100.0	97.0	69.2	27.8	3.0	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	170	4.69	0.50	100.0	98.2	70.6	27.6	1.8	0.0	0.0	0.0
20年及以上	101	4.70	0.50	100.0	98.0	72.3	25.7	2.0	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.68	0.53	100.0	97.2	70.8	26.4	2.8	0.0	0.0	0.0
國際航線	357	4.61	0.54	100.0	97.5	63.3	34.2	2.5	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	135	4.78	0.48	100.0	97.0	80.7	16.3	3.0	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	537	4.66	0.53	100.0	97.4	68.5	28.9	2.6	0.0	0.0	0.0
中華航空	230	4.70	0.51	100.0	97.8	71.7	26.1	2.2	0.0	0.0	0.0
長榮航空	224	4.63	0.54	100.0	97.3	65.2	32.1	2.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.80	0.52	100.0	95.0	85.0	10.0	5.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.60	0.50	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.50	0.67	100.0	90.9	59.1	31.8	9.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.65	0.54	100.0	97.1	67.6	29.4	2.9	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.25	0.96	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	216	4.71	0.49	100.0	98.6	72.2	26.4	1.4	0.0	0.0	0.0
否	355	4.63	0.55	100.0	96.6	66.2	30.4	3.4	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	460	4.66	0.53	100.0	97.0	69.3	27.6	3.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	111	4.64	0.50	100.0	99.1	64.9	34.2	0.9	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A2-2.航管單位管制員發話速度之適中性

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	571	4.19	0.67	100.0	86.9	33.1	53.8	12.3	0.9	0.9	0.0
性別	*										
男	539	4.18	0.68	100.0	86.5	32.5	54.0	12.6	0.9	0.9	0.0
女	30	4.43	0.57	100.0	96.7	46.7	50.0	3.3	0.0	0.0	0.0
未填答	2	3.50	0.71	100.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	489	4.19	0.68	100.0	86.5	33.1	53.4	12.5	1.0	1.0	0.0
外國籍	82	4.22	0.63	100.0	89.0	32.9	56.1	11.0	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	127	4.35	0.54	100.0	96.9	38.6	58.3	3.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	169	4.12	0.66	100.0	85.2	27.8	57.4	14.2	0.6	0.6	0.0
10~未滿20年	170	4.15	0.73	100.0	82.4	33.5	48.8	16.5	1.2	1.2	0.0
20年及以上	101	4.18	0.73	100.0	85.1	34.7	50.5	12.9	2.0	2.0	0.0
未填答	4	4.00	0.82	100.0	75.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.39	0.62	100.0	93.1	45.8	47.2	6.9	0.0	0.0	0.0
國際航線	357	4.20	0.67	100.0	88.2	33.1	55.2	10.6	1.1	1.1	0.0
國內國際航線兼具	135	4.05	0.71	100.0	79.3	26.7	52.6	20.0	0.7	0.7	0.0
其他	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	537	4.18	0.68	100.0	86.4	32.4	54.0	12.7	0.9	0.9	0.0
中華航空	230	4.10	0.69	100.0	82.6	28.7	53.9	16.5	0.9	0.9	0.0
長榮航空	224	4.19	0.65	100.0	88.4	31.3	57.1	10.7	0.9	0.9	0.0
立榮航空	20	4.35	0.59	100.0	95.0	40.0	55.0	5.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.48	0.65	100.0	92.0	56.0	36.0	8.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.25	0.86	100.0	87.5	43.8	43.8	6.3	6.3	6.3	0.0
星宇航空	22	4.32	0.65	100.0	90.9	40.9	50.0	9.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.38	0.60	100.0	94.1	44.1	50.0	5.9	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.25	0.71	100.0	87.5	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.29	0.76	100.0	85.7	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	216	4.22	0.70	100.0	87.0	36.6	50.5	11.6	1.4	1.4	0.0
否	355	4.17	0.66	100.0	86.8	31.0	55.8	12.7	0.6	0.6	0.0
調查方式											
紙本問卷	460	4.18	0.67	100.0	87.0	32.4	54.6	12.0	1.1	1.1	0.0
網路問卷	111	4.23	0.67	100.0	86.5	36.0	50.5	13.5	0.0	0.0	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A3-1.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人：分：%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	572	4.65	0.54	100.0	96.7	68.2	28.5	3.3	0.0	0.0	0.0
性別											
男	540	4.65	0.54	100.0	96.9	68.1	28.7	3.1	0.0	0.0	0.0
女	30	4.63	0.61	100.0	93.3	70.0	23.3	6.7	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	490	4.64	0.55	100.0	96.5	68.0	28.6	3.5	0.0	0.0	0.0
外國籍	82	4.67	0.52	100.0	97.6	69.5	28.0	2.4	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	127	4.66	0.52	100.0	97.6	68.5	29.1	2.4	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	168	4.59	0.56	100.0	96.4	62.5	33.9	3.6	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	170	4.66	0.57	100.0	95.3	70.6	24.7	4.7	0.0	0.0	0.0
20年及以上	103	4.72	0.49	100.0	98.1	73.8	24.3	1.9	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.74	0.50	100.0	97.2	76.4	20.8	2.8	0.0	0.0	0.0
國際航線	358	4.62	0.54	100.0	97.2	64.8	32.4	2.8	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	135	4.67	0.57	100.0	94.8	72.6	22.2	5.2	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	538	4.64	0.54	100.0	96.7	67.7	29.0	3.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	231	4.68	0.52	100.0	97.4	70.1	27.3	2.6	0.0	0.0	0.0
長榮航空	224	4.60	0.57	100.0	95.5	64.7	30.8	4.5	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.72	0.54	100.0	96.0	76.0	20.0	4.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.69	0.48	100.0	100.0	68.8	31.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.45	0.60	100.0	95.5	50.0	45.5	4.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.74	0.51	100.0	97.1	76.5	20.6	2.9	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.25	0.96	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	218	4.67	0.55	100.0	95.9	70.6	25.2	4.1	0.0	0.0	0.0
否	354	4.64	0.54	100.0	97.2	66.7	30.5	2.8	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	461	4.65	0.54	100.0	96.7	67.9	28.9	3.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	111	4.66	0.55	100.0	96.4	69.4	27.0	3.6	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A3-2.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	572	4.17	0.71	100.0	84.1	34.1	50.0	15.0	0.9	0.9	0.0
性別											
男	540	4.17	0.70	100.0	84.1	33.7	50.4	15.2	0.7	0.7	0.0
女	30	4.20	0.81	100.0	83.3	40.0	43.3	13.3	3.3	3.3	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	490	4.16	0.71	100.0	83.7	33.7	50.0	15.3	1.0	1.0	0.0
外國籍	82	4.23	0.67	100.0	86.6	36.6	50.0	13.4	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	127	4.45	0.56	100.0	96.9	48.0	48.8	3.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	168	4.07	0.68	100.0	80.4	26.8	53.6	19.6	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	170	4.11	0.73	100.0	81.8	31.2	50.6	16.5	1.8	1.8	0.0
20年及以上	103	4.09	0.78	100.0	77.7	33.0	44.7	20.4	1.9	1.9	0.0
未填答	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.47	0.63	100.0	93.1	54.2	38.9	6.9	0.0	0.0	0.0
國際航線	358	4.17	0.67	100.0	86.9	31.3	55.6	12.0	1.1	1.1	0.0
國內國際航線兼具	135	4.00	0.78	100.0	71.1	29.6	41.5	28.1	0.7	0.7	0.0
其他	7	4.57	0.53	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	538	4.16	0.70	100.0	83.8	32.9	50.9	15.2	0.9	0.9	0.0
中華航空	231	4.04	0.71	100.0	77.5	27.3	50.2	22.1	0.4	0.4	0.0
長榮航空	224	4.17	0.70	100.0	86.2	32.6	53.6	12.1	1.8	1.8	0.0
立榮航空	20	4.40	0.60	100.0	95.0	45.0	50.0	5.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.68	0.48	100.0	100.0	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.56	0.51	100.0	100.0	56.3	43.8	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.14	0.64	100.0	86.4	27.3	59.1	13.6	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.41	0.70	100.0	88.2	52.9	35.3	11.8	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.25	0.71	100.0	87.5	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	3.86	0.90	100.0	57.1	28.6	28.6	42.9	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	218	4.20	0.72	100.0	83.9	37.2	46.8	15.1	0.9	0.9	0.0
否	354	4.16	0.69	100.0	84.2	32.2	52.0	15.0	0.8	0.8	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	461	4.14	0.71	100.0	82.9	31.9	51.0	16.3	0.9	0.9	0.0
網路問卷	111	4.32	0.69	100.0	89.2	43.2	45.9	9.9	0.9	0.9	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A4-1.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	455	4.74	0.50	100.0	96.9	77.1	19.8	3.1	0.0	0.0	0.0
性別											
男	430	4.75	0.50	100.0	96.7	78.1	18.6	3.3	0.0	0.0	0.0
女	23	4.61	0.50	100.0	100.0	60.9	39.1	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	382	4.74	0.51	100.0	96.9	77.0	19.9	3.1	0.0	0.0	0.0
外國籍	73	4.75	0.49	100.0	97.3	78.1	19.2	2.7	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	93	4.73	0.49	100.0	97.8	75.3	22.6	2.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	144	4.72	0.52	100.0	96.5	75.0	21.5	3.5	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	136	4.74	0.53	100.0	95.6	78.7	16.9	4.4	0.0	0.0	0.0
20年及以上	78	4.82	0.42	100.0	98.7	83.3	15.4	1.3	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	58	4.81	0.44	100.0	98.3	82.8	15.5	1.7	0.0	0.0	0.0
國際航線	268	4.75	0.49	100.0	97.4	78.0	19.4	2.6	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	124	4.69	0.56	100.0	95.2	73.4	21.8	4.8	0.0	0.0	0.0
其他	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	428	4.74	0.51	100.0	96.7	77.1	19.6	3.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	191	4.73	0.52	100.0	96.3	76.4	19.9	3.7	0.0	0.0	0.0
長榮航空	167	4.74	0.51	100.0	96.4	77.8	18.6	3.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	14	4.93	0.27	100.0	100.0	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	23	4.74	0.54	100.0	95.7	78.3	17.4	4.3	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.69	0.48	100.0	100.0	68.8	31.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	17	4.71	0.47	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	27	4.78	0.42	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.83	0.41	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	6	4.83	0.41	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	168	4.74	0.52	100.0	96.4	77.4	19.0	3.6	0.0	0.0	0.0
否	287	4.74	0.50	100.0	97.2	77.0	20.2	2.8	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	366	4.73	0.51	100.0	96.7	76.2	20.5	3.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	89	4.79	0.46	100.0	97.8	80.9	16.9	2.2	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A4-2.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	455	4.25	0.71	100.0	84.8	40.4	44.4	14.9	0.2	0.2	0.0
性別											
男	430	4.24	0.71	100.0	84.4	40.0	44.4	15.3	0.2	0.2	0.0
女	23	4.43	0.66	100.0	91.3	52.2	39.1	8.7	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	382	4.29	0.71	100.0	85.9	43.2	42.7	13.9	0.3	0.3	0.0
外國籍	73	4.05	0.68	100.0	79.5	26.0	53.4	20.5	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	93	4.48	0.62	100.0	93.5	54.8	38.7	6.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	144	4.02	0.72	100.0	75.0	27.1	47.9	25.0	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	136	4.27	0.71	100.0	84.6	42.6	41.9	15.4	0.0	0.0	0.0
20年及以上	78	4.36	0.66	100.0	92.3	44.9	47.4	6.4	1.3	1.3	0.0
未填答	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	58	4.60	0.53	100.0	98.3	62.1	36.2	1.7	0.0	0.0	0.0
國際航線	268	4.28	0.67	100.0	88.1	39.9	48.1	11.6	0.4	0.4	0.0
國內國際航線兼具	124	4.02	0.78	100.0	71.0	30.6	40.3	29.0	0.0	0.0	0.0
其他	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	428	4.23	0.71	100.0	84.1	39.3	44.9	15.7	0.2	0.2	0.0
中華航空	191	4.09	0.75	100.0	77.0	32.5	44.5	22.5	0.5	0.5	0.0
長榮航空	167	4.27	0.66	100.0	88.0	38.9	49.1	12.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	14	4.50	0.52	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	23	4.74	0.45	100.0	100.0	73.9	26.1	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.50	0.73	100.0	87.5	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0
星宇航空	17	4.29	0.69	100.0	88.2	41.2	47.1	11.8	0.0	0.0	0.0
普通航空業	27	4.56	0.58	100.0	96.3	59.3	37.0	3.7	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.67	0.52	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	6	4.83	0.41	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	6	4.17	0.75	100.0	83.3	33.3	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	168	4.31	0.70	100.0	86.3	44.6	41.7	13.7	0.0	0.0	0.0
否	287	4.22	0.71	100.0	84.0	38.0	46.0	15.7	0.3	0.3	0.0
調查方式											
紙本問卷	366	4.23	0.72	100.0	83.3	39.6	43.7	16.4	0.3	0.3	0.0
網路問卷	89	4.35	0.64	100.0	91.0	43.8	47.2	9.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A5-1.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	566	4.66	0.53	100.0	97.3	68.6	28.8	2.7	0.0	0.0	0.0
性別											
男	535	4.66	0.53	100.0	97.2	68.6	28.6	2.8	0.0	0.0	0.0
女	29	4.69	0.47	100.0	100.0	69.0	31.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	484	4.67	0.52	100.0	97.7	69.2	28.5	2.3	0.0	0.0	0.0
外國籍	82	4.60	0.58	100.0	95.1	64.6	30.5	4.9	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	126	4.64	0.53	100.0	97.6	66.7	31.0	2.4	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	169	4.68	0.52	100.0	97.6	70.4	27.2	2.4	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	166	4.65	0.56	100.0	95.8	69.3	26.5	4.2	0.0	0.0	0.0
20年及以上	101	4.67	0.49	100.0	99.0	68.3	30.7	1.0	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.76	0.43	100.0	100.0	76.4	23.6	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	353	4.61	0.54	100.0	97.2	63.5	33.7	2.8	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	134	4.75	0.51	100.0	96.3	79.1	17.2	3.7	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	532	4.66	0.53	100.0	97.2	68.6	28.6	2.8	0.0	0.0	0.0
中華航空	228	4.71	0.50	100.0	97.8	73.7	24.1	2.2	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.58	0.57	100.0	95.9	61.7	34.2	4.1	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.76	0.44	100.0	100.0	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.56	0.63	100.0	93.8	62.5	31.3	6.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.71	0.46	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.68	0.47	100.0	100.0	67.6	32.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	217	4.70	0.53	100.0	96.3	73.7	22.6	3.7	0.0	0.0	0.0
否	349	4.63	0.52	100.0	98.0	65.3	32.7	2.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	456	4.66	0.53	100.0	97.1	69.3	27.9	2.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	110	4.64	0.52	100.0	98.2	65.5	32.7	1.8	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A5-2.當您提出請求時，航管人員即時處置之情形

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	566	4.19	0.67	100.0	86.0	33.0	53.0	13.4	0.5	0.5	0.0
性別											
男	535	4.18	0.67	100.0	85.8	32.7	53.1	13.6	0.6	0.6	0.0
女	29	4.31	0.66	100.0	89.7	41.4	48.3	10.3	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	484	4.19	0.67	100.0	86.0	33.9	52.1	13.6	0.4	0.4	0.0
外國籍	82	4.13	0.66	100.0	86.6	28.0	58.5	12.2	1.2	1.2	0.0
年資	*										
未滿5年	126	4.39	0.62	100.0	94.4	45.2	49.2	4.8	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	169	4.07	0.68	100.0	79.9	26.6	53.3	20.1	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	166	4.19	0.67	100.0	86.7	33.1	53.6	12.7	0.6	0.6	0.0
20年及以上	101	4.13	0.69	100.0	84.2	29.7	54.5	14.9	1.0	1.0	0.0
未填答	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.35	0.77	100.0	87.5	50.0	37.5	9.7	2.8	2.8	0.0
國際航線	353	4.20	0.64	100.0	88.4	32.3	56.1	11.3	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	134	4.06	0.69	100.0	79.1	26.9	52.2	20.9	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.00	0.58	100.0	85.7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	532	4.18	0.67	100.0	86.1	32.7	53.4	13.5	0.4	0.4	0.0
中華航空	228	4.08	0.69	100.0	80.7	28.1	52.6	18.9	0.4	0.4	0.0
長榮航空	222	4.20	0.61	100.0	89.6	30.6	59.0	10.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.40	0.68	100.0	90.0	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.48	0.82	100.0	88.0	64.0	24.0	8.0	4.0	4.0	0.0
台灣虎航	16	4.50	0.63	100.0	93.8	56.3	37.5	6.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.29	0.56	100.0	95.2	33.3	61.9	4.8	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.21	0.77	100.0	85.3	38.2	47.1	11.8	2.9	2.9	0.0
德安航空	8	4.13	0.83	100.0	75.0	37.5	37.5	25.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	3.71	1.11	100.0	57.1	28.6	28.6	28.6	14.3	14.3	0.0
去年參加此調查											
是	217	4.23	0.68	100.0	87.6	36.4	51.2	11.5	0.9	0.9	0.0
否	349	4.16	0.67	100.0	85.1	30.9	54.2	14.6	0.3	0.3	0.0
調查方式											
紙本問卷	456	4.18	0.66	100.0	86.0	32.2	53.7	13.8	0.2	0.2	0.0
網路問卷	110	4.21	0.72	100.0	86.4	36.4	50.0	11.8	1.8	1.8	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A6-1.本總臺提供之 DCL 服務

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	555	4.45	0.66	100.0	91.0	54.2	36.8	8.8	0.2	0.2	0.0
性別											
男	525	4.45	0.66	100.0	91.0	54.5	36.6	8.8	0.2	0.2	0.0
女	28	4.43	0.69	100.0	89.3	53.6	35.7	10.7	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	474	4.45	0.67	100.0	90.3	54.6	35.7	9.5	0.2	0.2	0.0
外國籍	81	4.47	0.59	100.0	95.1	51.9	43.2	4.9	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	120	4.44	0.68	100.0	89.2	55.0	34.2	10.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	167	4.51	0.64	100.0	92.2	58.7	33.5	7.8	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	162	4.44	0.68	100.0	90.7	54.3	36.4	8.6	0.6	0.6	0.0
20年及以上	102	4.39	0.65	100.0	91.2	48.0	43.1	8.8	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	59	4.58	0.59	100.0	94.9	62.7	32.2	5.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	356	4.37	0.66	100.0	90.2	47.2	43.0	9.8	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	135	4.59	0.67	100.0	91.1	68.9	22.2	8.1	0.7	0.7	0.0
其他	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	526	4.45	0.66	100.0	91.1	54.0	37.1	8.7	0.2	0.2	0.0
中華航空	232	4.53	0.62	100.0	93.1	59.5	33.6	6.9	0.0	0.0	0.0
長榮航空	221	4.34	0.70	100.0	87.8	47.1	40.7	11.8	0.5	0.5	0.0
立榮航空	13	4.69	0.63	100.0	92.3	76.9	15.4	7.7	0.0	0.0	0.0
華信航空	23	4.57	0.51	100.0	100.0	56.5	43.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.44	0.63	100.0	93.8	50.0	43.8	6.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.43	0.68	100.0	90.5	52.4	38.1	9.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	29	4.48	0.69	100.0	89.7	58.6	31.0	10.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.00	0.82	100.0	75.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	5	4.40	0.89	100.0	80.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	210	4.46	0.69	100.0	90.0	56.2	33.8	9.5	0.5	0.5	0.0
否	345	4.45	0.65	100.0	91.6	53.0	38.6	8.4	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	450	4.46	0.65	100.0	91.6	55.1	36.4	8.2	0.2	0.2	0.0
網路問卷	105	4.39	0.69	100.0	88.6	50.5	38.1	11.4	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A6-2.本總臺提供之 DCL 服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	555	4.36	0.65	100.0	91.5	45.2	46.3	8.1	0.4	0.4	0.0
性別											
男	525	4.37	0.65	100.0	91.4	45.5	45.9	8.2	0.4	0.4	0.0
女	28	4.36	0.62	100.0	92.9	42.9	50.0	7.1	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	474	4.35	0.65	100.0	90.9	44.1	46.8	8.6	0.4	0.4	0.0
外國籍	81	4.47	0.59	100.0	95.1	51.9	43.2	4.9	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	120	4.54	0.55	100.0	97.5	56.7	40.8	2.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	167	4.25	0.67	100.0	86.8	38.3	48.5	13.2	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	162	4.35	0.67	100.0	90.1	45.1	45.1	9.3	0.6	0.6	0.0
20年及以上	102	4.38	0.63	100.0	94.1	45.1	49.0	4.9	1.0	1.0	0.0
未填答	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	59	4.37	0.69	100.0	88.1	49.2	39.0	11.9	0.0	0.0	0.0
國際航線	356	4.46	0.60	100.0	95.5	50.6	44.9	3.9	0.6	0.6	0.0
國內國際航線兼具	135	4.13	0.68	100.0	82.2	30.4	51.9	17.8	0.0	0.0	0.0
其他	5	4.20	0.45	100.0	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	526	4.37	0.65	100.0	91.6	45.8	45.8	8.0	0.4	0.4	0.0
中華航空	232	4.26	0.66	100.0	87.9	38.4	49.6	12.1	0.0	0.0	0.0
長榮航空	221	4.47	0.59	100.0	95.9	51.6	44.3	3.6	0.5	0.5	0.0
立榮航空	13	4.15	0.80	100.0	76.9	38.5	38.5	23.1	0.0	0.0	0.0
華信航空	23	4.57	0.59	100.0	95.7	60.9	34.8	4.3	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.50	0.63	100.0	93.8	56.3	37.5	6.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.33	0.80	100.0	90.5	47.6	42.9	4.8	4.8	4.8	0.0
普通航空業	29	4.24	0.64	100.0	89.7	34.5	55.2	10.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.25	0.71	100.0	87.5	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	6	4.50	0.55	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	3.00	-	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	5	4.20	0.84	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	210	4.39	0.67	100.0	90.5	49.0	41.4	9.0	0.5	0.5	0.0
否	345	4.35	0.63	100.0	92.2	42.9	49.3	7.5	0.3	0.3	0.0
調查方式											
紙本問卷	450	4.34	0.66	100.0	90.7	43.8	46.9	8.9	0.4	0.4	0.0
網路問卷	105	4.47	0.59	100.0	95.2	51.4	43.8	4.8	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A7-1.航管單位管制員提供相關航情之即時性

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人：分：%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	572	4.56	0.58	100.0	96.0	60.5	35.5	3.8	0.2	0.2	0.0
性別											
男	540	4.57	0.58	100.0	96.1	61.1	35.0	3.7	0.2	0.2	0.0
女	30	4.47	0.57	100.0	96.7	50.0	46.7	3.3	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	490	4.57	0.58	100.0	95.7	60.8	34.9	4.3	0.0	0.0	0.0
外國籍	82	4.55	0.59	100.0	97.6	58.5	39.0	1.2	1.2	1.2	0.0
年資											
未滿5年	127	4.59	0.52	100.0	98.4	60.6	37.8	1.6	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	169	4.56	0.60	100.0	95.9	60.9	34.9	3.6	0.6	0.6	0.0
10~未滿20年	170	4.54	0.61	100.0	94.1	59.4	34.7	5.9	0.0	0.0	0.0
20年及以上	102	4.60	0.55	100.0	97.1	62.7	34.3	2.9	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.00	0.82	100.0	75.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.67	0.53	100.0	97.2	69.4	27.8	2.8	0.0	0.0	0.0
國際航線	358	4.50	0.59	100.0	95.8	54.2	41.6	3.9	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	135	4.69	0.55	100.0	95.6	73.3	22.2	4.4	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	538	4.56	0.58	100.0	95.7	60.6	35.1	4.1	0.2	0.2	0.0
中華航空	231	4.62	0.57	100.0	95.7	66.2	29.4	4.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	224	4.49	0.60	100.0	95.5	53.6	42.0	4.0	0.4	0.4	0.0
立榮航空	20	4.70	0.47	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.60	0.65	100.0	92.0	68.0	24.0	8.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.63	0.50	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.50	0.60	100.0	95.5	54.5	40.9	4.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.59	0.50	100.0	100.0	58.8	41.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	218	4.60	0.59	100.0	95.0	65.1	29.8	5.0	0.0	0.0	0.0
否	354	4.54	0.57	100.0	96.6	57.6	39.0	3.1	0.3	0.3	0.0
調查方式											
紙本問卷	461	4.57	0.58	100.0	95.9	61.4	34.5	3.9	0.2	0.2	0.0
網路問卷	111	4.53	0.57	100.0	96.4	56.8	39.6	3.6	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A7-2.航管單位管制員提供相關航情之即時性

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	572	4.20	0.67	100.0	86.2	33.9	52.3	13.5	0.3	0.3	0.0
性別											
男	540	4.20	0.67	100.0	86.3	33.9	52.4	13.3	0.4	0.4	0.0
女	30	4.23	0.68	100.0	86.7	36.7	50.0	13.3	0.0	0.0	0.0
未填答	2	3.50	0.71	100.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	490	4.19	0.67	100.0	85.9	33.9	52.0	13.7	0.4	0.4	0.0
外國籍	82	4.22	0.65	100.0	87.8	34.1	53.7	12.2	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	127	4.44	0.56	100.0	96.9	47.2	49.6	3.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	169	4.13	0.66	100.0	84.0	29.0	55.0	16.0	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	170	4.14	0.71	100.0	81.2	32.9	48.2	18.8	0.0	0.0	0.0
20年及以上	102	4.12	0.69	100.0	85.3	28.4	56.9	12.7	2.0	2.0	0.0
未填答	4	3.75	0.50	100.0	75.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.50	0.58	100.0	95.8	54.2	41.7	4.2	0.0	0.0	0.0
國際航線	358	4.18	0.65	100.0	87.4	31.3	56.1	12.0	0.6	0.6	0.0
國內國際航線兼具	135	4.06	0.72	100.0	77.0	28.9	48.1	23.0	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.57	0.53	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	538	4.18	0.67	100.0	85.7	32.5	53.2	13.9	0.4	0.4	0.0
中華航空	231	4.10	0.71	100.0	80.5	29.9	50.6	19.0	0.4	0.4	0.0
長榮航空	224	4.20	0.63	100.0	88.8	31.3	57.6	10.7	0.4	0.4	0.0
立榮航空	20	4.40	0.60	100.0	95.0	45.0	50.0	5.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.68	0.48	100.0	100.0	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.38	0.62	100.0	93.8	43.8	50.0	6.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	3.91	0.61	100.0	77.3	13.6	63.6	22.7	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.50	0.62	100.0	94.1	55.9	38.2	5.9	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.38	0.74	100.0	87.5	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.14	0.69	100.0	85.7	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	218	4.26	0.66	100.0	88.5	37.6	50.9	11.0	0.5	0.5	0.0
否	354	4.16	0.67	100.0	84.7	31.6	53.1	15.0	0.3	0.3	0.0
調查方式											
紙本問卷	461	4.18	0.68	100.0	84.8	33.2	51.6	14.8	0.4	0.4	0.0
網路問卷	111	4.29	0.61	100.0	91.9	36.9	55.0	8.1	0.0	0.0	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A8.請問您對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度？

【滿意度】

調查對象：全體機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	575	4.23	0.60	100.0	92.7	31.0	61.7	6.3	1.0	1.0	0.0
性別											
男	543	4.23	0.60	100.0	92.4	31.1	61.3	6.6	0.9	0.9	0.0
女	30	4.23	0.63	100.0	96.7	30.0	66.7	0.0	3.3	3.3	0.0
未填答	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	493	4.21	0.60	100.0	92.1	30.0	62.1	6.9	1.0	1.0	0.0
外國籍	82	4.32	0.59	100.0	96.3	36.6	59.8	2.4	1.2	1.2	0.0
年資											
未滿5年	127	4.39	0.54	100.0	97.6	41.7	55.9	2.4	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	171	4.22	0.55	100.0	93.6	28.1	65.5	6.4	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	170	4.19	0.65	100.0	91.2	30.0	61.2	6.5	2.4	2.4	0.0
20年及以上	103	4.11	0.66	100.0	87.4	25.2	62.1	10.7	1.9	1.9	0.0
未填答	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.50	0.65	100.0	94.4	56.9	37.5	4.2	1.4	1.4	0.0
國際航線	359	4.21	0.61	100.0	92.2	29.8	62.4	6.4	1.4	1.4	0.0
國內國際航線兼具	136	4.14	0.52	100.0	92.6	21.3	71.3	7.4	0.0	0.0	0.0
其他	8	4.13	0.35	100.0	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	233	4.17	0.59	100.0	92.3	25.8	66.5	6.4	1.3	1.3	0.0
長榮航空	224	4.18	0.57	100.0	92.9	26.3	66.5	6.3	0.9	0.9	0.0
立榮航空	20	4.45	0.60	100.0	95.0	50.0	45.0	5.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.72	0.46	100.0	100.0	72.0	28.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.63	0.50	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.09	0.68	100.0	81.8	27.3	54.5	18.2	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
德安航空	8	4.25	0.71	100.0	87.5	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.00	1.15	100.0	71.4	42.9	28.6	14.3	14.3	14.3	0.0
去年參加此調查											
是	219	4.24	0.64	100.0	92.7	33.3	59.4	5.5	1.8	1.8	0.0
否	356	4.22	0.58	100.0	92.7	29.5	63.2	6.7	0.6	0.6	0.0
調查方式											
紙本問卷	463	4.20	0.60	100.0	92.4	28.9	63.5	6.5	1.1	1.1	0.0
網路問卷	112	4.32	0.62	100.0	93.8	39.3	54.5	5.4	0.9	0.9	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

**附表I-B1-1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告
(METAR/ SPECI)資訊**

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	425	4.39	0.78	100.0	83.1	56.9	26.1	16.2	0.7	0.7	0.0
性別											
男	404	4.40	0.78	100.0	83.2	57.4	25.7	16.1	0.7	0.7	0.0
女	20	4.25	0.79	100.0	80.0	45.0	35.0	20.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	358	4.38	0.77	100.0	83.5	55.3	28.2	15.6	0.8	0.8	0.0
外國籍	67	4.46	0.80	100.0	80.6	65.7	14.9	19.4	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	97	4.34	0.79	100.0	82.5	52.6	29.9	16.5	1.0	1.0	0.0
5~未滿10年	139	4.49	0.70	100.0	88.5	60.4	28.1	11.5	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	128	4.41	0.81	100.0	82.8	59.4	23.4	15.6	1.6	1.6	0.0
20年及以上	58	4.26	0.85	100.0	74.1	51.7	22.4	25.9	0.0	0.0	0.0
未填答	3	3.67	1.15	100.0	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.82	0.39	100.0	100.0	81.9	18.1	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	215	4.12	0.87	100.0	70.2	43.3	27.0	28.4	1.4	1.4	0.0
國內國際航線兼具	131	4.60	0.60	100.0	93.9	66.4	27.5	6.1	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	391	4.37	0.80	100.0	81.6	56.0	25.6	17.6	0.8	0.8	0.0
中華航空	168	4.44	0.76	100.0	83.9	60.1	23.8	16.1	0.0	0.0	0.0
長榮航空	146	4.14	0.88	100.0	71.9	44.5	27.4	26.0	2.1	2.1	0.0
立榮航空	20	4.85	0.37	100.0	100.0	85.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.50	0.73	100.0	87.5	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0
星宇航空	16	4.25	0.68	100.0	87.5	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.68	0.47	100.0	100.0	67.6	32.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	170	4.46	0.75	100.0	85.9	61.2	24.7	13.5	0.6	0.6	0.0
否	255	4.35	0.80	100.0	81.2	54.1	27.1	18.0	0.8	0.8	0.0
調查方式											
紙本問卷	335	4.39	0.78	100.0	83.0	56.1	26.9	16.4	0.6	0.6	0.0
網路問卷	90	4.42	0.79	100.0	83.3	60.0	23.3	15.6	1.1	1.1	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

**附表I-B1-2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告
(METAR/ SPECI)資訊**

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	425	3.92	0.76	100.0	70.4	22.8	47.5	28.5	1.2	0.7	0.5
性別											
男	404	3.92	0.76	100.0	70.3	23.5	46.8	28.7	1.0	0.5	0.5
女	20	3.70	0.66	100.0	70.0	5.0	65.0	25.0	5.0	5.0	0.0
未填答	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	358	3.90	0.75	100.0	70.9	20.9	50.0	27.7	1.4	0.8	0.6
外國籍	67	4.00	0.82	100.0	67.2	32.8	34.3	32.8	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	97	4.04	0.82	100.0	71.1	34.0	37.1	27.8	1.0	1.0	0.0
5~未滿10年	139	3.85	0.64	100.0	71.2	13.7	57.6	28.8	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	128	3.90	0.79	100.0	70.3	22.7	47.7	27.3	2.3	1.6	0.8
20年及以上	58	3.90	0.85	100.0	67.2	25.9	41.4	31.0	1.7	0.0	1.7
未填答	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.10	0.84	100.0	81.9	33.3	48.6	13.9	4.2	2.8	1.4
國際航線	215	3.89	0.78	100.0	66.0	23.7	42.3	33.5	0.5	0.0	0.5
國內國際航線兼具	131	3.85	0.68	100.0	69.5	16.0	53.4	29.8	0.8	0.8	0.0
其他	7	4.14	0.38	100.0	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	391	3.88	0.76	100.0	68.8	21.5	47.3	29.9	1.3	0.8	0.5
中華航空	168	3.85	0.72	100.0	69.6	16.7	53.0	29.2	1.2	0.6	0.6
長榮航空	146	3.90	0.75	100.0	66.4	23.3	43.2	33.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	3.90	0.79	100.0	75.0	20.0	55.0	20.0	5.0	5.0	0.0
華信航空	25	4.08	1.04	100.0	80.0	40.0	40.0	12.0	8.0	4.0	4.0
台灣虎航	16	3.94	0.93	100.0	56.3	37.5	18.8	43.8	0.0	0.0	0.0
星宇航空	16	3.81	0.66	100.0	68.8	12.5	56.3	31.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.26	0.67	100.0	88.2	38.2	50.0	11.8	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	3.86	0.90	100.0	57.1	28.6	28.6	42.9	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	170	4.01	0.74	100.0	77.6	25.3	52.4	21.2	1.2	0.6	0.6
否	255	3.85	0.77	100.0	65.5	21.2	44.3	33.3	1.2	0.8	0.4
調查方式											
紙本問卷	335	3.92	0.73	100.0	71.6	21.2	50.4	27.5	0.9	0.6	0.3
網路問卷	90	3.91	0.87	100.0	65.6	28.9	36.7	32.2	2.2	1.1	1.1

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B2-1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	425	4.38	0.77	100.0	83.5	55.1	28.5	16.0	0.5	0.5	0.0
性別											
男	404	4.39	0.77	100.0	83.7	55.7	28.0	15.8	0.5	0.5	0.0
女	20	4.20	0.77	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	358	4.37	0.77	100.0	83.5	54.5	29.1	15.9	0.6	0.6	0.0
外國籍	67	4.42	0.76	100.0	83.6	58.2	25.4	16.4	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	97	4.32	0.77	100.0	81.4	50.5	30.9	18.6	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	139	4.49	0.68	100.0	89.2	59.7	29.5	10.8	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	128	4.37	0.80	100.0	82.8	55.5	27.3	15.6	1.6	1.6	0.0
20年及以上	58	4.28	0.83	100.0	75.9	51.7	24.1	24.1	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	71	4.80	0.40	100.0	100.0	80.3	19.7	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	216	4.10	0.84	100.0	70.8	39.8	31.0	28.2	0.9	0.9	0.0
國內國際航線兼具	131	4.62	0.59	100.0	94.7	67.2	27.5	5.3	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業											
中華航空	391	4.36	0.78	100.0	82.1	54.0	28.1	17.4	0.5	0.5	0.0
長榮航空	168	4.45	0.74	100.0	85.1	59.5	25.6	14.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	146	4.11	0.85	100.0	71.9	40.4	31.5	26.7	1.4	1.4	0.0
華信航空	20	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	25	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	16	4.50	0.73	100.0	87.5	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	16	4.25	0.68	100.0	87.5	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0
德安航空	34	4.68	0.47	100.0	100.0	67.6	32.4	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	171	4.44	0.74	100.0	86.5	58.5	28.1	12.9	0.6	0.6	0.0
否	254	4.34	0.78	100.0	81.5	52.8	28.7	18.1	0.4	0.4	0.0
調查方式											
紙本問卷	336	4.38	0.76	100.0	83.9	54.2	29.8	15.8	0.3	0.3	0.0
網路問卷	89	4.39	0.81	100.0	82.0	58.4	23.6	16.9	1.1	1.1	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B2-2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	425	3.95	0.77	100.0	72.2	24.5	47.8	26.4	1.4	0.7	0.7
性別											
男	404	3.96	0.77	100.0	72.5	25.0	47.5	26.2	1.2	0.5	0.7
女	20	3.75	0.79	100.0	65.0	15.0	50.0	30.0	5.0	5.0	0.0
未填答	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	358	3.94	0.76	100.0	73.2	23.2	50.0	25.4	1.4	0.6	0.8
外國籍	67	3.97	0.83	100.0	67.2	31.3	35.8	31.3	1.5	1.5	0.0
年資											
未滿5年	97	4.10	0.77	100.0	75.3	35.1	40.2	24.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	139	3.94	0.65	100.0	77.0	17.3	59.7	22.3	0.7	0.7	0.0
10~未滿20年	128	3.88	0.83	100.0	65.6	25.0	40.6	32.0	2.3	1.6	0.8
20年及以上	58	3.90	0.89	100.0	72.4	24.1	48.3	24.1	3.4	0.0	3.4
未填答	3	3.33	0.58	100.0	33.3	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	71	4.13	0.84	100.0	80.3	36.6	43.7	16.9	2.8	1.4	1.4
國際航線	216	3.88	0.76	100.0	67.1	22.2	44.9	32.4	0.5	0.0	0.5
國內國際航線兼具	131	3.94	0.76	100.0	74.8	22.1	52.7	22.9	2.3	1.5	0.8
其他	7	4.14	0.38	100.0	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	391	3.93	0.77	100.0	71.1	23.5	47.6	27.6	1.3	0.5	0.8
長榮航空	168	3.92	0.78	100.0	72.6	22.0	50.6	25.6	1.8	0.6	1.2
立榮航空	146	3.88	0.74	100.0	67.1	21.2	45.9	32.2	0.7	0.7	0.0
華信航空	20	3.95	0.69	100.0	75.0	20.0	55.0	25.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	25	4.20	1.00	100.0	80.0	48.0	32.0	16.0	4.0	0.0	4.0
星宇航空	16	4.06	0.85	100.0	68.8	37.5	31.3	31.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
德安航空	34	4.18	0.76	100.0	85.3	35.3	50.0	11.8	2.9	2.9	0.0
飛特立航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
安捷航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查	7	3.57	1.13	100.0	42.9	28.6	14.3	42.9	14.3	14.3	0.0
是											
否	171	4.04	0.76	100.0	77.2	28.7	48.5	21.6	1.2	0.6	0.6
調查方式	254	3.88	0.78	100.0	68.9	21.7	47.2	29.5	1.6	0.8	0.8
紙本問卷											
網路問卷	336	3.96	0.73	100.0	75.0	22.9	52.1	24.1	0.9	0.3	0.6
	89	3.88	0.91	100.0	61.8	30.3	31.5	34.8	3.4	2.2	1.1

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B3-1.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	551	4.65	0.56	100.0	95.8	69.7	26.1	4.0	0.2	0.2	0.0
性別											
男	520	4.65	0.57	100.0	95.8	69.8	26.0	4.0	0.2	0.2	0.0
女	29	4.62	0.56	100.0	96.6	65.5	31.0	3.4	0.0	0.0	0.0
未填答	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	470	4.64	0.57	100.0	95.5	68.3	27.2	4.3	0.2	0.2	0.0
外國籍	81	4.75	0.49	100.0	97.5	77.8	19.8	2.5	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	125	4.67	0.54	100.0	96.8	70.4	26.4	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	166	4.69	0.54	100.0	96.4	72.3	24.1	3.6	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	162	4.64	0.59	100.0	95.7	68.5	27.2	3.7	0.6	0.6	0.0
20年及以上	94	4.62	0.59	100.0	94.7	67.0	27.7	5.3	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.25	0.96	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.81	0.40	100.0	100.0	80.6	19.4	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	336	4.59	0.61	100.0	94.3	64.9	29.5	5.4	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	135	4.73	0.51	100.0	97.0	75.6	21.5	3.0	0.0	0.0	0.0
其他	8	4.75	0.46	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	516	4.65	0.57	100.0	95.5	69.4	26.2	4.3	0.2	0.2	0.0
長榮航空	220	4.65	0.56	100.0	95.9	69.5	26.4	4.1	0.0	0.0	0.0
立榮航空	213	4.62	0.60	100.0	94.8	67.6	27.2	4.7	0.5	0.5	0.0
華信航空	20	4.85	0.37	100.0	100.0	85.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	25	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	16	4.63	0.72	100.0	87.5	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	22	4.50	0.60	100.0	95.5	54.5	40.9	4.5	0.0	0.0	0.0
德安航空	35	4.74	0.44	100.0	100.0	74.3	25.7	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	7	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
否	208	4.68	0.59	100.0	94.7	73.6	21.2	4.8	0.5	0.5	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	343	4.64	0.55	100.0	96.5	67.3	29.2	3.5	0.0	0.0	0.0
網路問卷	440	4.62	0.59	100.0	95.0	67.3	27.7	4.8	0.2	0.2	0.0
	111	4.78	0.43	100.0	99.1	79.3	19.8	0.9	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

**附表I-B3-2.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場
天氣報告(METAR/SPECI)資訊**

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	551	4.17	0.70	100.0	83.7	34.1	49.5	15.8	0.5	0.5	0.0
性別											
男	520	4.18	0.69	100.0	84.2	34.0	50.2	15.4	0.4	0.4	0.0
女	29	4.10	0.86	100.0	75.9	37.9	37.9	20.7	3.4	3.4	0.0
未填答	2	3.50	0.71	100.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	470	4.15	0.70	100.0	83.0	32.6	50.4	16.4	0.6	0.6	0.0
外國籍	81	4.31	0.68	100.0	87.7	43.2	44.4	12.3	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	125	4.40	0.64	100.0	93.6	47.2	46.4	5.6	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	166	4.11	0.67	100.0	82.5	28.9	53.6	17.5	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	162	4.07	0.76	100.0	75.9	31.5	44.4	23.5	0.6	0.6	0.0
20年及以上	94	4.19	0.66	100.0	88.3	31.9	56.4	10.6	1.1	1.1	0.0
未填答	4	3.25	0.50	100.0	25.0	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.47	0.58	100.0	95.8	51.4	44.4	4.2	0.0	0.0	0.0
國際航線	336	4.20	0.67	100.0	86.9	33.3	53.6	12.5	0.6	0.6	0.0
國內國際航線兼具	135	3.94	0.78	100.0	68.1	26.7	41.5	31.1	0.7	0.7	0.0
其他	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	220	4.06	0.74	100.0	77.3	29.5	47.7	21.8	0.9	0.9	0.0
長榮航空	213	4.19	0.66	100.0	85.9	32.9	53.1	14.1	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.35	0.59	100.0	95.0	40.0	55.0	5.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.68	0.48	100.0	100.0	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.44	0.73	100.0	87.5	56.3	31.3	12.5	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	3.91	0.75	100.0	77.3	18.2	59.1	18.2	4.5	4.5	0.0
普通航空業	35	4.37	0.60	100.0	94.3	42.9	51.4	5.7	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.00	0.82	100.0	71.4	28.6	42.9	28.6	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	208	4.23	0.71	100.0	84.1	38.9	45.2	15.9	0.0	0.0	0.0
否	343	4.14	0.70	100.0	83.4	31.2	52.2	15.7	0.9	0.9	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	440	4.14	0.71	100.0	82.3	32.3	50.0	17.0	0.7	0.7	0.0
網路問卷	111	4.31	0.66	100.0	89.2	41.4	47.7	10.8	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B4-1.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	549	4.64	0.56	100.0	96.0	68.5	27.5	4.0	0.0	0.0	0.0
性別											
男	518	4.64	0.56	100.0	95.9	68.5	27.4	4.1	0.0	0.0	0.0
女	29	4.66	0.55	100.0	96.6	69.0	27.6	3.4	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	467	4.63	0.56	100.0	95.9	67.0	28.9	4.1	0.0	0.0	0.0
外國籍	82	4.73	0.52	100.0	96.3	76.8	19.5	3.7	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	123	4.62	0.55	100.0	96.7	65.0	31.7	3.3	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	166	4.68	0.53	100.0	97.0	71.1	25.9	3.0	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	162	4.65	0.58	100.0	94.4	71.0	23.5	5.6	0.0	0.0	0.0
20年及以上	94	4.62	0.57	100.0	95.7	66.0	29.8	4.3	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.81	0.40	100.0	100.0	80.6	19.4	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	334	4.58	0.59	100.0	94.9	62.9	32.0	5.1	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	135	4.72	0.53	100.0	96.3	75.6	20.7	3.7	0.0	0.0	0.0
其他	8	4.75	0.46	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	221	4.64	0.57	100.0	95.5	68.8	26.7	4.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	211	4.61	0.58	100.0	95.3	65.9	29.4	4.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.75	0.58	100.0	93.8	81.3	12.5	6.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.43	0.60	100.0	95.2	47.6	47.6	4.8	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
德安航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	208	4.69	0.56	100.0	95.2	73.6	21.6	4.8	0.0	0.0	0.0
否	341	4.62	0.55	100.0	96.5	65.4	31.1	3.5	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	438	4.61	0.58	100.0	95.2	65.8	29.5	4.8	0.0	0.0	0.0
網路問卷	111	4.78	0.43	100.0	99.1	79.3	19.8	0.9	0.0	0.0	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

**附表I-B4-2.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場
預報(TAF)資訊**

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	549	4.14	0.74	100.0	83.1	32.8	50.3	15.1	1.8	1.6	0.2
性別											
男	518	4.14	0.73	100.0	83.0	32.6	50.4	15.3	1.7	1.5	0.2
女	29	4.17	0.80	100.0	82.8	37.9	44.8	13.8	3.4	3.4	0.0
未填答	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	467	4.13	0.73	100.0	82.9	32.3	50.5	15.4	1.7	1.7	0.0
外國籍	82	4.16	0.79	100.0	84.1	35.4	48.8	13.4	2.4	1.2	1.2
年資											
未滿5年	123	4.39	0.66	100.0	91.9	48.0	43.9	7.3	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	166	4.02	0.72	100.0	78.9	25.3	53.6	19.3	1.8	1.8	0.0
10~未滿20年	162	4.05	0.79	100.0	77.8	30.2	47.5	19.8	2.5	1.9	0.6
20年及以上	94	4.18	0.69	100.0	88.3	31.9	56.4	9.6	2.1	2.1	0.0
未填答	4	3.75	0.50	100.0	75.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.36	0.84	100.0	91.7	51.4	40.3	2.8	5.6	4.2	1.4
國際航線	334	4.18	0.69	100.0	85.3	33.5	51.8	13.8	0.9	0.9	0.0
國內國際航線兼具	135	3.90	0.74	100.0	71.9	20.7	51.1	25.9	2.2	2.2	0.0
其他	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	221	4.04	0.72	100.0	78.7	26.2	52.5	19.9	1.4	1.4	0.0
長榮航空	211	4.16	0.71	100.0	84.4	32.7	51.7	14.2	1.4	1.4	0.0
立榮航空	20	4.45	0.51	100.0	100.0	45.0	55.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.64	0.49	100.0	100.0	64.0	36.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.31	0.87	100.0	75.0	56.3	18.8	25.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.00	0.63	100.0	81.0	19.0	61.9	19.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
德安航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.57	0.53	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	2.71	1.38	100.0	28.6	14.3	14.3	14.3	57.1	42.9	14.3
去年參加此調查											
是	208	4.16	0.74	100.0	83.2	35.1	48.1	14.9	1.9	1.9	0.0
否	341	4.12	0.73	100.0	83.0	31.4	51.6	15.2	1.8	1.5	0.3
調查方式											
紙本問卷	438	4.13	0.70	100.0	82.9	30.8	52.1	16.2	0.9	0.9	0.0
網路問卷	111	4.18	0.87	100.0	83.8	40.5	43.2	10.8	5.4	4.5	0.9

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B5-1.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人：分：%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	563	4.64	0.53	100.0	97.5	66.3	31.3	2.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	531	4.63	0.53	100.0	97.4	66.1	31.3	2.6	0.0	0.0	0.0
女	30	4.70	0.47	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	481	4.64	0.53	100.0	97.5	66.1	31.4	2.5	0.0	0.0	0.0
外國籍	82	4.65	0.53	100.0	97.6	67.1	30.5	2.4	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	123	4.67	0.47	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	170	4.64	0.55	100.0	96.5	67.1	29.4	3.5	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	167	4.63	0.53	100.0	97.6	65.3	32.3	2.4	0.0	0.0	0.0
20年及以上	99	4.65	0.54	100.0	97.0	67.7	29.3	3.0	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.00	0.82	100.0	75.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.74	0.47	100.0	98.6	75.0	23.6	1.4	0.0	0.0	0.0
國際航線	350	4.61	0.54	100.0	97.4	64.0	33.4	2.6	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	135	4.65	0.54	100.0	97.0	68.1	28.9	3.0	0.0	0.0	0.0
其他	6	4.50	0.55	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	530	4.63	0.53	100.0	97.5	65.8	31.7	2.5	0.0	0.0	0.0
中華航空	227	4.66	0.52	100.0	97.8	67.8	30.0	2.2	0.0	0.0	0.0
長榮航空	220	4.60	0.54	100.0	97.3	63.2	34.1	2.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.68	0.48	100.0	100.0	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.63	0.72	100.0	87.5	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.55	0.51	100.0	100.0	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	33	4.70	0.53	100.0	97.0	72.7	24.2	3.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.25	0.96	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	214	4.68	0.52	100.0	97.7	70.1	27.6	2.3	0.0	0.0	0.0
否	349	4.61	0.54	100.0	97.4	63.9	33.5	2.6	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	452	4.62	0.54	100.0	97.1	65.3	31.9	2.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	111	4.69	0.48	100.0	99.1	70.3	28.8	0.9	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B5-2.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	563	4.16	0.71	100.0	83.5	33.4	50.1	15.8	0.7	0.5	0.2
性別											
男	531	4.16	0.71	100.0	83.4	33.3	50.1	15.8	0.8	0.6	0.2
女	30	4.20	0.71	100.0	83.3	36.7	46.7	16.7	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	481	4.15	0.72	100.0	83.0	32.6	50.3	16.2	0.8	0.6	0.2
外國籍	82	4.24	0.68	100.0	86.6	37.8	48.8	13.4	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	123	4.38	0.68	100.0	88.6	49.6	39.0	11.4	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	170	4.08	0.68	100.0	80.6	27.1	53.5	19.4	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	167	4.16	0.66	100.0	85.0	31.1	53.9	15.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	99	4.03	0.83	100.0	78.8	29.3	49.5	17.2	4.0	3.0	1.0
未填答	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.47	0.63	100.0	93.1	54.2	38.9	6.9	0.0	0.0	0.0
國際航線	350	4.17	0.70	100.0	85.1	32.6	52.6	14.0	0.9	0.6	0.3
國內國際航線兼具	135	3.97	0.73	100.0	73.3	24.4	48.9	25.9	0.7	0.7	0.0
其他	6	4.33	0.52	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	530	4.15	0.71	100.0	83.0	32.6	50.4	16.2	0.8	0.6	0.2
中華航空	227	4.08	0.71	100.0	80.2	29.1	51.1	18.9	0.9	0.9	0.0
長榮航空	220	4.12	0.71	100.0	83.2	30.5	52.7	15.9	0.9	0.5	0.5
立榮航空	20	4.40	0.60	100.0	95.0	45.0	50.0	5.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.68	0.48	100.0	100.0	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.44	0.73	100.0	87.5	56.3	31.3	12.5	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.00	0.69	100.0	77.3	22.7	54.5	22.7	0.0	0.0	0.0
普通航空業	33	4.36	0.65	100.0	90.9	45.5	45.5	9.1	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	3.86	0.90	100.0	57.1	28.6	28.6	42.9	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	214	4.19	0.74	100.0	84.1	36.4	47.7	15.0	0.9	0.5	0.5
否	349	4.14	0.70	100.0	83.1	31.5	51.6	16.3	0.6	0.6	0.0
調查方式											
紙本問卷	452	4.13	0.72	100.0	82.7	31.9	50.9	16.4	0.9	0.7	0.2
網路問卷	111	4.26	0.68	100.0	86.5	39.6	46.8	13.5	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B6-1.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人：分：%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	507	4.41	0.74	100.0	87.0	54.8	32.1	12.4	0.6	0.2	0.4
性別											
男	477	4.41	0.74	100.0	87.2	54.5	32.7	12.2	0.6	0.2	0.4
女	29	4.41	0.78	100.0	82.8	58.6	24.1	17.2	0.0	0.0	0.0
未填答	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	433	4.39	0.75	100.0	86.8	53.8	33.0	12.5	0.7	0.2	0.5
外國籍	74	4.49	0.71	100.0	87.8	60.8	27.0	12.2	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	117	4.48	0.65	100.0	91.5	56.4	35.0	8.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	158	4.43	0.73	100.0	86.7	57.0	29.7	12.7	0.6	0.6	0.0
10~未滿20年	150	4.42	0.80	100.0	87.3	57.3	30.0	11.3	1.3	0.0	1.3
20年及以上	79	4.25	0.76	100.0	81.0	44.3	36.7	19.0	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	70	4.77	0.46	100.0	98.6	78.6	20.0	1.4	0.0	0.0	0.0
國際航線	298	4.22	0.80	100.0	80.9	42.6	38.3	18.1	1.0	0.3	0.7
國內國際航線兼具	131	4.64	0.60	100.0	93.9	70.2	23.7	6.1	0.0	0.0	0.0
其他	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	472	4.39	0.75	100.0	86.2	53.8	32.4	13.1	0.6	0.2	0.4
中華航空	196	4.51	0.71	100.0	87.8	62.8	25.0	12.2	0.0	0.0	0.0
長榮航空	197	4.24	0.75	100.0	83.8	41.1	42.6	15.7	0.5	0.0	0.5
立榮航空	19	4.79	0.42	100.0	100.0	78.9	21.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.25	0.93	100.0	68.8	56.3	12.5	31.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	20	4.05	1.10	100.0	80.0	40.0	40.0	10.0	10.0	5.0	5.0
普通航空業	35	4.66	0.54	100.0	97.1	68.6	28.6	2.9	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.25	0.96	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	195	4.43	0.75	100.0	86.7	57.4	29.2	12.8	0.5	0.0	0.5
否	312	4.39	0.74	100.0	87.2	53.2	34.0	12.2	0.6	0.3	0.3
調查方式											
紙本問卷	399	4.41	0.75	100.0	86.7	55.1	31.6	12.5	0.8	0.3	0.5
網路問卷	108	4.42	0.70	100.0	88.0	53.7	34.3	12.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B6-2.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	507	4.02	0.77	100.0	76.1	27.6	48.5	22.1	1.8	1.4	0.4
性別											
男	477	4.03	0.76	100.0	76.7	28.1	48.6	21.8	1.5	1.0	0.4
女	29	3.79	0.86	100.0	65.5	20.7	44.8	27.6	6.9	6.9	0.0
未填答	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	433	4.01	0.77	100.0	76.4	27.3	49.2	21.7	1.8	1.4	0.5
外國籍	74	4.03	0.78	100.0	74.3	29.7	44.6	24.3	1.4	1.4	0.0
年資											
未滿5年	117	4.38	0.65	100.0	90.6	47.0	43.6	9.4	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	158	3.85	0.74	100.0	67.7	19.0	48.7	30.4	1.9	1.9	0.0
10~未滿20年	150	3.94	0.83	100.0	74.7	24.7	50.0	21.3	4.0	2.7	1.3
20年及以上	79	3.97	0.70	100.0	74.7	22.8	51.9	25.3	0.0	0.0	0.0
未填答	3	3.67	0.58	100.0	66.7	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	70	4.39	0.73	100.0	88.6	51.4	37.1	10.0	1.4	1.4	0.0
國際航線	298	3.99	0.76	100.0	74.8	25.8	49.0	23.5	1.7	1.3	0.3
國內國際航線兼具	131	3.85	0.75	100.0	71.0	17.6	53.4	26.7	2.3	1.5	0.8
其他	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	472	4.00	0.77	100.0	75.4	26.5	48.9	22.7	1.9	1.5	0.4
中華航空	196	3.92	0.74	100.0	71.9	21.4	50.5	27.0	1.0	0.5	0.5
長榮航空	197	4.00	0.76	100.0	76.1	26.4	49.7	21.3	2.5	2.5	0.0
立榮航空	19	4.21	0.79	100.0	89.5	36.8	52.6	5.3	5.3	5.3	0.0
華信航空	24	4.71	0.46	100.0	100.0	70.8	29.2	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	3.88	0.89	100.0	56.3	31.3	25.0	43.8	0.0	0.0	0.0
星宇航空	20	3.75	0.85	100.0	75.0	10.0	65.0	20.0	5.0	0.0	5.0
普通航空業	35	4.29	0.71	100.0	85.7	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.38	0.74	100.0	87.5	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	3.50	0.71	100.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	3.86	0.90	100.0	57.1	28.6	28.6	42.9	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	195	4.02	0.80	100.0	74.9	29.2	45.6	23.1	2.1	1.5	0.5
否	312	4.02	0.75	100.0	76.9	26.6	50.3	21.5	1.6	1.3	0.3
調查方式											
紙本問卷	399	3.99	0.76	100.0	75.9	25.3	50.6	22.3	1.8	1.3	0.5
網路問卷	108	4.11	0.80	100.0	76.9	36.1	40.7	21.3	1.9	1.9	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B7-1.航空氣象資訊APP服務

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人：分：%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	509	4.42	0.75	100.0	87.8	55.6	32.2	10.8	1.4	1.0	0.4
性別											
男	479	4.42	0.75	100.0	88.1	55.5	32.6	10.4	1.5	1.0	0.4
女	28	4.39	0.79	100.0	82.1	57.1	25.0	17.9	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	435	4.41	0.75	100.0	87.6	55.2	32.4	11.5	0.9	0.5	0.5
外國籍	74	4.43	0.80	100.0	89.2	58.1	31.1	6.8	4.1	4.1	0.0
年資											
未滿5年	121	4.47	0.66	100.0	90.9	56.2	34.7	9.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	158	4.41	0.81	100.0	84.8	58.2	26.6	12.7	2.5	2.5	0.0
10~未滿20年	146	4.47	0.76	100.0	90.4	59.6	30.8	8.2	1.4	0.0	1.4
20年及以上	80	4.25	0.75	100.0	83.8	42.5	41.3	15.0	1.3	1.3	0.0
未填答	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.79	0.41	100.0	100.0	79.2	20.8	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	297	4.20	0.82	100.0	81.5	41.1	40.4	16.2	2.4	1.7	0.7
國內國際航線兼具	132	4.71	0.56	100.0	94.7	76.5	18.2	5.3	0.0	0.0	0.0
其他	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	474	4.40	0.77	100.0	86.9	54.9	32.1	11.6	1.5	1.1	0.4
中華航空	193	4.51	0.70	100.0	89.1	62.7	26.4	10.4	0.5	0.5	0.0
長榮航空	203	4.25	0.76	100.0	83.7	42.9	40.9	15.3	1.0	0.5	0.5
立榮航空	20	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.25	1.18	100.0	81.3	62.5	18.8	0.0	18.8	18.8	0.0
星宇航空	17	3.94	1.09	100.0	70.6	35.3	35.3	23.5	5.9	0.0	5.9
普通航空業	35	4.66	0.48	100.0	100.0	65.7	34.3	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.75	0.50	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	200	4.43	0.79	100.0	87.5	58.5	29.0	10.0	2.5	2.0	0.5
否	309	4.41	0.73	100.0	88.0	53.7	34.3	11.3	0.6	0.3	0.3
調查方式											
紙本問卷	400	4.41	0.76	100.0	87.5	55.0	32.5	11.0	1.5	1.0	0.5
網路問卷	109	4.46	0.71	100.0	89.0	57.8	31.2	10.1	0.9	0.9	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B7-2.航空氣象資訊APP服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	509	3.97	0.80	100.0	72.7	27.3	45.4	24.8	2.6	2.2	0.4
性別											
男	479	3.98	0.78	100.0	73.1	27.1	45.9	24.8	2.1	1.9	0.2
女	28	3.93	0.94	100.0	67.9	32.1	35.7	25.0	7.1	7.1	0.0
未填答	2	2.50	2.12	100.0	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0
國籍											
本國籍	435	3.96	0.82	100.0	72.0	27.6	44.4	25.1	3.0	2.5	0.5
外國籍	74	4.03	0.70	100.0	77.0	25.7	51.4	23.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	121	4.21	0.76	100.0	81.8	40.5	41.3	17.4	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	158	3.89	0.74	100.0	67.7	21.5	46.2	31.6	0.6	0.6	0.0
10~未滿20年	146	3.90	0.88	100.0	70.5	26.7	43.8	23.3	6.2	5.5	0.7
20年及以上	80	3.93	0.73	100.0	72.5	21.3	51.3	26.3	1.3	1.3	0.0
未填答	4	3.25	1.50	100.0	75.0	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	25.0
服務航線											
國內航線	72	4.33	0.77	100.0	87.5	48.6	38.9	9.7	2.8	2.8	0.0
國際航線	297	3.92	0.81	100.0	69.4	25.3	44.1	28.6	2.0	1.3	0.7
國內國際航線兼具	132	3.87	0.78	100.0	70.5	20.5	50.0	25.8	3.8	3.8	0.0
其他	8	4.25	0.46	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	474	3.96	0.80	100.0	71.9	26.8	45.1	25.5	2.5	2.1	0.4
長榮航空	193	3.91	0.77	100.0	68.9	23.3	45.6	30.1	1.0	0.5	0.5
立榮航空	203	3.96	0.78	100.0	72.9	25.6	47.3	24.6	2.5	2.5	0.0
華信航空	20	4.25	0.85	100.0	85.0	45.0	40.0	10.0	5.0	5.0	0.0
台灣虎航	25	4.52	0.71	100.0	96.0	60.0	36.0	0.0	4.0	4.0	0.0
星宇航空	16	3.88	0.96	100.0	62.5	31.3	31.3	31.3	6.3	6.3	0.0
普通航空業	17	3.41	0.94	100.0	52.9	5.9	47.1	35.3	11.8	5.9	5.9
德安航空	35	4.14	0.77	100.0	82.9	34.3	48.6	14.3	2.9	2.9	0.0
飛特立航空	8	4.25	0.89	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	1	2.00	-	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
飛聖航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	7	3.86	0.90	100.0	57.1	28.6	28.6	42.9	0.0	0.0	0.0
否	200	3.95	0.86	100.0	70.5	29.0	41.5	25.0	4.5	4.0	0.5
調查方式	309	3.99	0.76	100.0	74.1	26.2	47.9	24.6	1.3	1.0	0.3
紙本問卷											
網路問卷	400	3.95	0.80	100.0	72.0	25.8	46.3	25.5	2.5	2.0	0.5
	109	4.06	0.81	100.0	75.2	33.0	42.2	22.0	2.8	2.8	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B8.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？

【滿意度】

調查對象：全體機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	575	4.20	0.62	100.0	89.2	30.8	58.4	10.4	0.3	0.3	0.0
性別											
男	543	4.20	0.62	100.0	89.3	31.1	58.2	10.3	0.4	0.4	0.0
女	30	4.13	0.63	100.0	86.7	26.7	60.0	13.3	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	493	4.19	0.63	100.0	88.0	30.8	57.2	11.8	0.2	0.2	0.0
外國籍	82	4.26	0.56	100.0	96.3	30.5	65.9	2.4	1.2	1.2	0.0
年資											
未滿5年	127	4.36	0.61	100.0	92.9	43.3	49.6	7.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	171	4.15	0.56	100.0	90.6	24.6	66.1	9.4	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	170	4.16	0.67	100.0	86.5	30.6	55.9	12.4	1.2	1.2	0.0
20年及以上	103	4.15	0.62	100.0	87.4	27.2	60.2	12.6	0.0	0.0	0.0
未填答	4	3.75	0.50	100.0	75.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.46	0.65	100.0	94.4	52.8	41.7	4.2	1.4	1.4	0.0
國際航線	359	4.15	0.63	100.0	87.2	27.9	59.3	12.5	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	136	4.18	0.57	100.0	91.2	26.5	64.7	8.8	0.0	0.0	0.0
其他	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	233	4.18	0.59	100.0	90.6	27.5	63.1	9.0	0.4	0.4	0.0
長榮航空	224	4.15	0.63	100.0	86.6	28.1	58.5	13.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.35	0.59	100.0	95.0	40.0	55.0	5.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.68	0.48	100.0	100.0	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.25	0.58	100.0	93.8	31.3	62.5	6.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	3.95	0.65	100.0	77.3	18.2	59.1	22.7	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
德安航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.75	0.50	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	3.71	1.11	100.0	57.1	28.6	28.6	28.6	14.3	14.3	0.0
去年參加此調查											
是	219	4.25	0.60	100.0	91.3	33.3	58.0	8.7	0.0	0.0	0.0
否	356	4.17	0.64	100.0	87.9	29.2	58.7	11.5	0.6	0.6	0.0
調查方式											
紙本問卷	463	4.18	0.61	100.0	89.4	28.5	60.9	10.4	0.2	0.2	0.0
網路問卷	112	4.28	0.69	100.0	88.4	40.2	48.2	10.7	0.9	0.9	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C1-1.目前各機場所提供之ILS(含LDA)訊號穩定性

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	573	4.80	0.46	100.0	97.6	82.4	15.2	2.4	0.0	0.0	0.0
性別											
男	541	4.80	0.46	100.0	97.6	82.6	15.0	2.4	0.0	0.0	0.0
女	30	4.73	0.52	100.0	96.7	76.7	20.0	3.3	0.0	0.0	0.0
未填答	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	491	4.79	0.47	100.0	97.4	82.1	15.3	2.6	0.0	0.0	0.0
外國籍	82	4.83	0.41	100.0	98.8	84.1	14.6	1.2	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	127	4.81	0.43	100.0	98.4	82.7	15.7	1.6	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	170	4.76	0.49	100.0	97.1	79.4	17.6	2.9	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	170	4.80	0.47	100.0	97.1	82.9	14.1	2.9	0.0	0.0	0.0
20年及以上	102	4.83	0.42	100.0	98.0	85.3	12.7	2.0	0.0	0.0	0.0
未填答	4	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.85	0.36	100.0	100.0	84.7	15.3	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	358	4.81	0.44	100.0	98.0	83.2	14.8	2.0	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	136	4.74	0.55	100.0	94.9	78.7	16.2	5.1	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	539	4.80	0.46	100.0	97.4	82.4	15.0	2.6	0.0	0.0	0.0
中華航空	232	4.81	0.46	100.0	97.4	83.2	14.2	2.6	0.0	0.0	0.0
長榮航空	224	4.77	0.49	100.0	96.9	80.4	16.5	3.1	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.90	0.31	100.0	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.84	0.37	100.0	100.0	84.0	16.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.81	0.40	100.0	100.0	81.3	18.8	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.82	0.50	100.0	95.5	86.4	9.1	4.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.82	0.39	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.75	0.50	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	219	4.79	0.47	100.0	97.3	81.7	15.5	2.7	0.0	0.0	0.0
否	354	4.81	0.45	100.0	97.7	82.8	15.0	2.3	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	462	4.78	0.48	100.0	97.2	81.2	16.0	2.8	0.0	0.0	0.0
網路問卷	111	4.86	0.37	100.0	99.1	87.4	11.7	0.9	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C1-2.目前各機場所提供之ILS(含LDA)訊號穩定性

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	573	3.82	0.96	100.0	71.9	23.4	48.5	17.1	11.0	8.7	2.3
性別											
男	541	3.82	0.97	100.0	71.7	23.8	47.9	17.2	11.1	8.9	2.2
女	30	3.77	0.94	100.0	73.3	16.7	56.7	16.7	10.0	6.7	3.3
未填答	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	491	3.75	0.97	100.0	69.9	19.8	50.1	17.7	12.4	9.8	2.6
外國籍	82	4.27	0.79	100.0	84.1	45.1	39.0	13.4	2.4	2.4	0.0
年資											
未滿5年	127	3.72	0.97	100.0	67.7	18.9	48.8	19.7	12.6	10.2	2.4
5~未滿10年	170	3.87	0.82	100.0	73.5	20.0	53.5	21.2	5.3	4.1	1.2
10~未滿20年	170	3.81	1.03	100.0	71.2	25.9	45.3	16.5	12.4	8.8	3.5
20年及以上	102	3.85	1.07	100.0	74.5	29.4	45.1	8.8	16.7	14.7	2.0
未填答	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	3.65	1.02	100.0	63.9	19.4	44.4	20.8	15.3	12.5	2.8
國際航線	358	3.92	0.95	100.0	77.4	27.4	50.0	12.6	10.1	7.8	2.2
國內國際航線兼具	136	3.62	0.94	100.0	60.3	15.4	44.9	27.9	11.8	9.6	2.2
其他	7	4.14	0.38	100.0	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	539	3.79	0.98	100.0	70.5	23.0	47.5	17.8	11.7	9.3	2.4
中華航空	232	3.72	0.94	100.0	69.4	16.8	52.6	19.8	10.8	7.8	3.0
長榮航空	224	3.88	1.00	100.0	72.8	29.5	43.3	15.2	12.1	10.3	1.8
立榮航空	20	3.35	1.23	100.0	50.0	20.0	30.0	20.0	30.0	25.0	5.0
華信航空	25	3.44	1.00	100.0	52.0	12.0	40.0	32.0	16.0	12.0	4.0
台灣虎航	16	4.31	0.87	100.0	87.5	50.0	37.5	6.3	6.3	6.3	0.0
星宇航空	22	4.05	0.58	100.0	86.4	18.2	68.2	13.6	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.24	0.55	100.0	94.1	29.4	64.7	5.9	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.25	0.71	100.0	87.5	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.14	0.69	100.0	85.7	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	219	3.87	0.99	100.0	72.6	27.4	45.2	16.9	10.5	7.8	2.7
否	354	3.79	0.94	100.0	71.5	20.9	50.6	17.2	11.3	9.3	2.0
調查方式											
紙本問卷	462	3.81	0.96	100.0	71.9	22.7	49.1	16.7	11.5	9.3	2.2
網路問卷	111	3.86	0.97	100.0	72.1	26.1	45.9	18.9	9.0	6.3	2.7

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C2-1.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	572	4.74	0.48	100.0	97.9	76.4	21.5	2.1	0.0	0.0	0.0
性別											
男	540	4.75	0.48	100.0	98.0	77.0	20.9	2.0	0.0	0.0	0.0
女	30	4.63	0.56	100.0	96.7	66.7	30.0	3.3	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	490	4.74	0.49	100.0	97.6	76.7	20.8	2.4	0.0	0.0	0.0
外國籍	82	4.74	0.44	100.0	100.0	74.4	25.6	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	127	4.80	0.46	100.0	97.6	81.9	15.7	2.4	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	170	4.72	0.48	100.0	98.8	72.9	25.9	1.2	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	170	4.72	0.52	100.0	96.5	75.9	20.6	3.5	0.0	0.0	0.0
20年及以上	101	4.76	0.45	100.0	99.0	77.2	21.8	1.0	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.81	0.40	100.0	100.0	80.6	19.4	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	357	4.75	0.48	100.0	98.0	76.5	21.6	2.0	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	136	4.70	0.53	100.0	96.3	73.5	22.8	3.7	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	538	4.74	0.49	100.0	97.8	76.2	21.6	2.2	0.0	0.0	0.0
中華航空	231	4.73	0.50	100.0	97.4	75.3	22.1	2.6	0.0	0.0	0.0
長榮航空	224	4.71	0.51	100.0	97.3	74.1	23.2	2.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.85	0.37	100.0	100.0	85.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.84	0.37	100.0	100.0	84.0	16.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.88	0.34	100.0	100.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.82	0.39	100.0	100.0	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.79	0.41	100.0	100.0	79.4	20.6	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	219	4.73	0.48	100.0	98.6	74.0	24.7	1.4	0.0	0.0	0.0
否	353	4.75	0.49	100.0	97.5	77.9	19.5	2.5	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	461	4.72	0.50	100.0	97.4	75.1	22.3	2.6	0.0	0.0	0.0
網路問卷	111	4.82	0.39	100.0	100.0	82.0	18.0	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C2-2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	572	4.20	0.71	100.0	85.8	36.0	49.8	12.8	1.4	1.4	0.0
性別											
男	540	4.21	0.70	100.0	85.7	35.9	49.8	13.1	1.1	1.1	0.0
女	30	4.20	0.81	100.0	90.0	36.7	53.3	3.3	6.7	6.7	0.0
未填答	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	490	4.20	0.71	100.0	85.9	35.7	50.2	12.4	1.6	1.6	0.0
外國籍	82	4.23	0.69	100.0	85.4	37.8	47.6	14.6	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	127	4.32	0.73	100.0	89.0	45.7	43.3	8.7	2.4	2.4	0.0
5~未滿10年	170	4.14	0.65	100.0	85.3	28.8	56.5	14.7	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	170	4.16	0.76	100.0	81.2	36.5	44.7	17.1	1.8	1.8	0.0
20年及以上	101	4.24	0.67	100.0	91.1	34.7	56.4	6.9	2.0	2.0	0.0
未填答	4	4.25	0.96	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.40	0.64	100.0	91.7	48.6	43.1	8.3	0.0	0.0	0.0
國際航線	357	4.24	0.71	100.0	87.7	38.4	49.3	10.4	2.0	2.0	0.0
國內國際航線兼具	136	4.01	0.71	100.0	77.2	25.0	52.2	22.1	0.7	0.7	0.0
其他	7	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	538	4.21	0.72	100.0	85.7	36.6	49.1	12.8	1.5	1.5	0.0
中華航空	231	4.13	0.69	100.0	83.5	30.3	53.2	15.6	0.9	0.9	0.0
長榮航空	224	4.21	0.74	100.0	86.2	37.9	48.2	11.2	2.7	2.7	0.0
立榮航空	20	4.40	0.68	100.0	90.0	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.60	0.58	100.0	96.0	64.0	32.0	4.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.44	0.81	100.0	81.3	62.5	18.8	18.8	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.18	0.59	100.0	90.9	27.3	63.6	9.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	34	4.15	0.61	100.0	88.2	26.5	61.8	11.8	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.00	0.76	100.0	75.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.14	0.69	100.0	85.7	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	219	4.20	0.76	100.0	83.6	38.4	45.2	14.2	2.3	2.3	0.0
否	353	4.21	0.68	100.0	87.3	34.6	52.7	11.9	0.8	0.8	0.0
調查方式											
紙本問卷	461	4.20	0.71	100.0	86.1	35.4	50.8	12.4	1.5	1.5	0.0
網路問卷	111	4.23	0.72	100.0	84.7	38.7	45.9	14.4	0.9	0.9	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C3-1.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB))

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	554	4.37	0.79	100.0	85.7	53.2	32.5	12.3	2.0	1.6	0.4
性別											
男	524	4.36	0.80	100.0	85.3	53.4	31.9	12.6	2.1	1.7	0.4
女	28	4.43	0.63	100.0	92.9	50.0	42.9	7.1	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	475	4.35	0.80	100.0	84.8	52.4	32.4	13.3	1.9	1.5	0.4
外國籍	79	4.47	0.73	100.0	91.1	58.2	32.9	6.3	2.5	2.5	0.0
年資											
未滿5年	121	4.47	0.68	100.0	90.9	57.0	33.9	8.3	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	166	4.32	0.88	100.0	83.1	53.6	29.5	13.3	3.6	2.4	1.2
10~未滿20年	164	4.43	0.67	100.0	90.2	53.0	37.2	9.8	0.0	0.0	0.0
20年及以上	99	4.21	0.91	100.0	75.8	49.5	26.3	20.2	4.0	4.0	0.0
未填答	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.64	0.61	100.0	95.8	69.4	26.4	2.8	1.4	1.4	0.0
國際航線	341	4.22	0.84	100.0	80.6	44.9	35.8	16.4	2.9	2.3	0.6
國內國際航線兼具	134	4.57	0.63	100.0	92.5	64.9	27.6	7.5	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	520	4.34	0.80	100.0	84.8	52.1	32.7	13.1	2.1	1.7	0.4
中華航空	228	4.48	0.72	100.0	87.7	60.5	27.2	11.8	0.4	0.4	0.0
長榮航空	211	4.13	0.85	100.0	78.7	38.9	39.8	17.5	3.8	3.3	0.5
立榮航空	20	4.65	0.59	100.0	95.0	70.0	25.0	5.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.48	0.77	100.0	92.0	60.0	32.0	4.0	4.0	4.0	0.0
台灣虎航	16	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	20	4.25	1.02	100.0	85.0	50.0	35.0	10.0	5.0	0.0	5.0
普通航空業	34	4.71	0.46	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.75	0.50	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	214	4.37	0.79	100.0	86.9	53.3	33.6	9.8	3.3	3.3	0.0
否	340	4.36	0.78	100.0	85.0	53.2	31.8	13.8	1.2	0.6	0.6
調查方式											
紙本問卷	445	4.37	0.79	100.0	85.4	53.9	31.5	13.0	1.6	1.1	0.4
網路問卷	109	4.34	0.80	100.0	87.2	50.5	36.7	9.2	3.7	3.7	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C3-2.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB))

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	很不滿意
全體	554	4.09	0.72	100.0	78.3	30.9	47.5	21.5	0.2	0.2	0.0
性別											
男	524	4.09	0.72	100.0	78.6	30.7	47.9	21.2	0.2	0.2	0.0
女	28	4.07	0.77	100.0	75.0	32.1	42.9	25.0	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	475	4.09	0.71	100.0	78.7	29.9	48.8	21.3	0.0	0.0	0.0
外國籍	79	4.11	0.80	100.0	75.9	36.7	39.2	22.8	1.3	1.3	0.0
年資											
未滿5年	121	4.35	0.63	100.0	91.7	43.0	48.8	8.3	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	166	3.99	0.73	100.0	73.5	25.9	47.6	26.5	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	164	4.05	0.75	100.0	75.6	30.5	45.1	23.8	0.6	0.6	0.0
20年及以上	99	4.00	0.71	100.0	74.7	25.3	49.5	25.3	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.00	0.82	100.0	75.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.35	0.70	100.0	90.3	45.8	44.4	8.3	1.4	1.4	0.0
國際航線	341	4.11	0.70	100.0	80.4	30.5	49.9	19.6	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	134	3.91	0.77	100.0	65.7	25.4	40.3	34.3	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	228	3.99	0.75	100.0	71.5	27.6	43.9	28.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	211	4.09	0.71	100.0	79.1	30.3	48.8	20.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.45	0.60	100.0	95.0	50.0	45.0	5.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.52	0.59	100.0	96.0	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.50	0.63	100.0	93.8	56.3	37.5	6.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	20	3.95	0.51	100.0	85.0	10.0	75.0	15.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
德安航空	8	4.13	0.64	100.0	87.5	25.0	62.5	12.5	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	3.71	1.11	100.0	57.1	28.6	28.6	28.6	14.3	14.3	0.0
去年參加此調查											
是	214	4.14	0.73	100.0	79.9	34.6	45.3	20.1	0.0	0.0	0.0
否	340	4.06	0.72	100.0	77.4	28.5	48.8	22.4	0.3	0.3	0.0
調查方式											
紙本問卷	445	4.06	0.72	100.0	76.6	29.4	47.2	23.4	0.0	0.0	0.0
網路問卷	109	4.21	0.71	100.0	85.3	36.7	48.6	13.8	0.9	0.9	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C4-1.桃機公司所提供之『桃園機場』助航燈光的妥善情形

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	545	4.70	0.50	100.0	98.0	72.5	25.5	2.0	0.0	0.0	0.0
性別											
男	514	4.70	0.50	100.0	97.9	72.4	25.5	2.1	0.0	0.0	0.0
女	29	4.72	0.45	100.0	100.0	72.4	27.6	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	466	4.70	0.51	100.0	97.6	72.3	25.3	2.4	0.0	0.0	0.0
外國籍	79	4.73	0.44	100.0	100.0	73.4	26.6	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	112	4.74	0.44	100.0	100.0	74.1	25.9	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	164	4.68	0.52	100.0	97.6	70.1	27.4	2.4	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	164	4.71	0.52	100.0	97.0	74.4	22.6	3.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	101	4.70	0.50	100.0	98.0	72.3	25.7	2.0	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	50	4.76	0.48	100.0	98.0	78.0	20.0	2.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	355	4.68	0.50	100.0	98.6	69.3	29.3	1.4	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	136	4.75	0.51	100.0	96.3	78.7	17.6	3.7	0.0	0.0	0.0
其他	4	4.75	0.50	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	521	4.71	0.50	100.0	98.1	72.6	25.5	1.9	0.0	0.0	0.0
長榮航空	230	4.74	0.48	100.0	97.8	76.5	21.3	2.2	0.0	0.0	0.0
立榮航空	222	4.66	0.52	100.0	97.7	68.0	29.7	2.3	0.0	0.0	0.0
華信航空	14	4.93	0.27	100.0	100.0	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	17	4.71	0.47	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	16	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	22	4.64	0.49	100.0	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	24	4.67	0.56	100.0	95.8	70.8	25.0	4.2	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
安捷航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
去年參加此調查	4	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
是	211	4.73	0.48	100.0	98.6	73.9	24.6	1.4	0.0	0.0	0.0
否	334	4.69	0.51	100.0	97.6	71.6	26.0	2.4	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	448	4.70	0.51	100.0	97.5	72.3	25.2	2.5	0.0	0.0	0.0
網路問卷	97	4.73	0.45	100.0	100.0	73.2	26.8	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C4-2.桃機公司所提供之『桃園機場』助航燈光的妥善情形

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	545	4.11	0.77	100.0	79.8	33.0	46.8	18.2	2.0	1.8	0.2
性別											
男	514	4.10	0.77	100.0	79.8	32.7	47.1	18.1	2.1	1.9	0.2
女	29	4.17	0.76	100.0	79.3	37.9	41.4	20.7	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	466	4.08	0.77	100.0	78.5	31.3	47.2	19.3	2.1	1.9	0.2
外國籍	79	4.29	0.72	100.0	87.3	43.0	44.3	11.4	1.3	1.3	0.0
年資	*										
未滿5年	112	4.35	0.63	100.0	92.0	42.9	49.1	8.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	164	3.98	0.74	100.0	73.2	25.6	47.6	26.2	0.6	0.6	0.0
10~未滿20年	164	4.04	0.86	100.0	73.2	34.8	38.4	23.8	3.0	2.4	0.6
20年及以上	101	4.14	0.76	100.0	87.1	31.7	55.4	7.9	5.0	5.0	0.0
未填答	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	50	4.42	0.67	100.0	90.0	52.0	38.0	10.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	355	4.16	0.75	100.0	85.4	33.5	51.8	11.8	2.8	2.5	0.3
國內國際航線兼具	136	3.86	0.81	100.0	61.0	25.7	35.3	38.2	0.7	0.7	0.0
其他	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	521	4.10	0.78	100.0	79.3	33.0	46.3	18.6	2.1	1.9	0.2
中華航空	230	3.98	0.80	100.0	71.3	29.1	42.2	26.5	2.2	2.2	0.0
長榮航空	222	4.17	0.73	100.0	85.1	34.2	50.9	12.6	2.3	2.3	0.0
立榮航空	14	4.29	0.83	100.0	78.6	50.0	28.6	21.4	0.0	0.0	0.0
華信航空	17	4.59	0.51	100.0	100.0	58.8	41.2	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.44	0.73	100.0	87.5	56.3	31.3	12.5	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	3.86	0.83	100.0	81.8	13.6	68.2	13.6	4.5	0.0	4.5
普通航空業	24	4.25	0.61	100.0	91.7	33.3	58.3	8.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.20	0.45	100.0	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	3.67	0.58	100.0	66.7	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
安捷航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	211	4.11	0.77	100.0	80.6	33.2	47.4	17.1	2.4	2.4	0.0
否	334	4.10	0.77	100.0	79.3	32.9	46.4	18.9	1.8	1.5	0.3
調查方式	*										
紙本問卷	448	4.08	0.78	100.0	78.1	31.7	46.4	19.9	2.0	1.8	0.2
網路問卷	97	4.25	0.72	100.0	87.6	39.2	48.5	10.3	2.1	2.1	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C5-1.軍方所提供之『清泉崗、花蓮、臺南及嘉義』機場助航燈光的妥善情形

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	396	4.45	0.74	100.0	87.1	59.1	28.0	11.9	1.0	1.0	0.0
性別											
男	377	4.46	0.74	100.0	87.3	59.4	27.9	11.7	1.1	1.1	0.0
女	18	4.33	0.77	100.0	83.3	50.0	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0
未填答	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	334	4.47	0.72	100.0	88.6	59.6	29.0	10.5	0.9	0.9	0.0
外國籍	62	4.34	0.85	100.0	79.0	56.5	22.6	19.4	1.6	1.6	0.0
年資											
未滿5年	91	4.49	0.66	100.0	91.2	58.2	33.0	8.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	131	4.49	0.73	100.0	87.8	61.8	26.0	11.5	0.8	0.8	0.0
10~未滿20年	123	4.50	0.74	100.0	88.6	62.6	26.0	9.8	1.6	1.6	0.0
20年及以上	48	4.19	0.87	100.0	75.0	45.8	29.2	22.9	2.1	2.1	0.0
未填答	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	68	4.81	0.40	100.0	100.0	80.9	19.1	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	196	4.15	0.83	100.0	76.5	40.8	35.7	21.4	2.0	2.0	0.0
國內國際航線兼具	127	4.72	0.53	100.0	96.1	75.6	20.5	3.9	0.0	0.0	0.0
其他	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	367	4.43	0.75	100.0	86.1	58.0	28.1	12.8	1.1	1.1	0.0
中華航空	165	4.55	0.71	100.0	88.5	66.7	21.8	10.9	0.6	0.6	0.0
長榮航空	127	4.16	0.82	100.0	78.0	40.2	37.8	19.7	2.4	2.4	0.0
立榮航空	20	4.85	0.37	100.0	100.0	85.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.79	0.41	100.0	100.0	79.2	20.8	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.50	0.82	100.0	81.3	68.8	12.5	18.8	0.0	0.0	0.0
星宇航空	15	4.27	0.59	100.0	93.3	33.3	60.0	6.7	0.0	0.0	0.0
普通航空業	29	4.72	0.45	100.0	100.0	72.4	27.6	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.33	0.52	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.75	0.50	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	157	4.49	0.74	100.0	87.9	62.4	25.5	10.8	1.3	1.3	0.0
否	239	4.43	0.74	100.0	86.6	56.9	29.7	12.6	0.8	0.8	0.0
調查方式											
紙本問卷	313	4.45	0.73	100.0	87.5	58.8	28.8	11.5	1.0	1.0	0.0
網路問卷	83	4.45	0.77	100.0	85.5	60.2	25.3	13.3	1.2	1.2	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C5-2.軍方所提供之『清泉崗、花蓮、臺南及嘉義』機場助航燈光的妥善情形

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	396	3.88	0.74	100.0	67.2	21.2	46.0	32.3	0.5	0.3	0.3
性別											
男	377	3.88	0.75	100.0	66.8	21.8	45.1	32.6	0.5	0.3	0.3
女	18	3.83	0.62	100.0	72.2	11.1	61.1	27.8	0.0	0.0	0.0
未填答	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	334	3.89	0.74	100.0	68.9	21.0	47.9	30.5	0.6	0.3	0.3
外國籍	62	3.81	0.79	100.0	58.1	22.6	35.5	41.9	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	91	4.11	0.69	100.0	81.3	29.7	51.6	18.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	131	3.76	0.70	100.0	61.1	15.3	45.8	38.9	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	123	3.87	0.75	100.0	65.0	22.0	43.1	35.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	48	3.79	0.87	100.0	64.6	20.8	43.8	31.3	4.2	2.1	2.1
未填答	3	3.33	0.58	100.0	33.3	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	68	4.25	0.66	100.0	88.2	36.8	51.5	11.8	0.0	0.0	0.0
國際航線	196	3.78	0.73	100.0	61.2	17.3	43.9	38.3	0.5	0.5	0.0
國內國際航線兼具	127	3.81	0.76	100.0	63.8	18.9	44.9	35.4	0.8	0.0	0.8
其他	5	4.20	0.45	100.0	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	367	3.85	0.75	100.0	65.1	20.4	44.7	34.3	0.5	0.3	0.3
中華航空	165	3.82	0.76	100.0	64.8	18.8	46.1	33.9	1.2	0.6	0.6
長榮航空	127	3.81	0.72	100.0	63.0	18.1	44.9	37.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.10	0.79	100.0	75.0	35.0	40.0	25.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.33	0.64	100.0	91.7	41.7	50.0	8.3	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	3.75	0.86	100.0	50.0	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	15	3.47	0.52	100.0	46.7	0.0	46.7	53.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	29	4.24	0.58	100.0	93.1	31.0	62.1	6.9	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.33	0.52	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	6	4.17	0.75	100.0	83.3	33.3	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	157	3.94	0.73	100.0	70.1	23.6	46.5	29.9	0.0	0.0	0.0
否	239	3.84	0.75	100.0	65.3	19.7	45.6	33.9	0.8	0.4	0.4
調查方式	*										
紙本問卷	313	3.84	0.74	100.0	65.2	19.5	45.7	34.2	0.6	0.3	0.3
網路問卷	83	4.02	0.73	100.0	74.7	27.7	47.0	25.3	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C6-1.總臺所提供之『松山、高雄、澎湖、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	474	4.55	0.65	100.0	92.0	63.7	28.3	7.8	0.2	0.2	0.0
性別											
男	449	4.56	0.64	100.0	92.2	63.9	28.3	7.6	0.2	0.2	0.0
女	24	4.46	0.72	100.0	87.5	58.3	29.2	12.5	0.0	0.0	0.0
未填答	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	401	4.55	0.65	100.0	91.5	63.3	28.2	8.2	0.2	0.2	0.0
外國籍	73	4.60	0.59	100.0	94.5	65.8	28.8	5.5	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	113	4.58	0.61	100.0	93.8	63.7	30.1	6.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	143	4.56	0.63	100.0	92.3	63.6	28.7	7.7	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	142	4.55	0.63	100.0	93.0	62.0	31.0	7.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	73	4.55	0.75	100.0	87.7	68.5	19.2	11.0	1.4	1.4	0.0
未填答	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	71	4.82	0.39	100.0	100.0	81.7	18.3	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	261	4.43	0.72	100.0	87.4	55.6	31.8	12.3	0.4	0.4	0.0
國內國際航線兼具	135	4.67	0.54	100.0	96.3	71.1	25.2	3.7	0.0	0.0	0.0
其他	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	441	4.54	0.66	100.0	91.4	63.3	28.1	8.4	0.2	0.2	0.0
長榮航空	192	4.57	0.65	100.0	92.2	65.6	26.6	7.3	0.5	0.5	0.0
立榮航空	171	4.45	0.70	100.0	88.3	56.7	31.6	11.7	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.85	0.37	100.0	100.0	85.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	25	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	16	4.56	0.81	100.0	81.3	75.0	6.3	18.8	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.41	0.51	100.0	100.0	41.2	58.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	33	4.70	0.47	100.0	100.0	69.7	30.3	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	4	4.75	0.50	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
安捷航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
是	183	4.60	0.63	100.0	93.4	66.7	26.8	6.0	0.5	0.5	0.0
否	291	4.53	0.66	100.0	91.1	61.9	29.2	8.9	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	378	4.53	0.66	100.0	91.3	61.6	29.6	8.5	0.3	0.3	0.0
網路問卷	96	4.67	0.57	100.0	94.8	71.9	22.9	5.2	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C6-2.總臺所提供之『松山、高雄、澎湖、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	474	4.03	0.76	100.0	76.6	28.5	48.1	21.9	1.5	1.3	0.2
性別											
男	449	4.04	0.74	100.0	77.1	28.1	49.0	21.8	1.1	0.9	0.2
女	24	3.92	0.97	100.0	66.7	33.3	33.3	25.0	8.3	8.3	0.0
未填答	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	401	4.00	0.76	100.0	74.8	27.4	47.4	23.7	1.5	1.2	0.2
外國籍	73	4.19	0.70	100.0	86.3	34.2	52.1	12.3	1.4	1.4	0.0
年資	*										
未滿5年	113	4.24	0.72	100.0	86.7	38.9	47.8	11.5	1.8	1.8	0.0
5~未滿10年	143	3.92	0.71	100.0	72.0	21.0	51.0	27.3	0.7	0.7	0.0
10~未滿20年	142	4.01	0.75	100.0	73.9	28.2	45.8	25.4	0.7	0.7	0.0
20年及以上	73	3.99	0.84	100.0	76.7	27.4	49.3	19.2	4.1	2.7	1.4
未填答	3	3.67	1.15	100.0	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	71	4.34	0.77	100.0	87.3	49.3	38.0	9.9	2.8	2.8	0.0
國際航線	261	4.03	0.73	100.0	77.0	26.8	50.2	21.8	1.1	1.1	0.0
國內國際航線兼具	135	3.88	0.77	100.0	68.9	21.5	47.4	29.6	1.5	0.7	0.7
其他	7	4.14	0.38	100.0	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	441	4.02	0.76	100.0	75.5	28.3	47.2	23.4	1.1	0.9	0.2
中華航空	192	3.98	0.79	100.0	71.4	28.1	43.2	27.6	1.0	0.5	0.5
長榮航空	171	3.98	0.70	100.0	78.4	21.6	56.7	19.9	1.8	1.8	0.0
立榮航空	20	4.15	0.81	100.0	75.0	40.0	35.0	25.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.68	0.48	100.0	100.0	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.25	0.86	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	17	3.65	0.61	100.0	58.8	5.9	52.9	41.2	0.0	0.0	0.0
普通航空業	33	4.15	0.76	100.0	90.9	30.3	60.6	3.0	6.1	6.1	0.0
德安航空	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	6	3.67	1.37	100.0	66.7	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0
去年參加此調查											
是	183	4.07	0.73	100.0	77.6	30.1	47.5	21.9	0.5	0.5	0.0
否	291	4.01	0.77	100.0	75.9	27.5	48.5	22.0	2.1	1.7	0.3
調查方式	*										
紙本問卷	378	3.97	0.75	100.0	73.5	25.1	48.4	25.1	1.3	1.1	0.3
網路問卷	96	4.28	0.72	100.0	88.5	41.7	46.9	9.4	2.1	2.1	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C7.請問您對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度？

【滿意度】

調查對象：全體機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	575	4.19	0.60	100.0	89.9	29.0	60.9	10.1	0.0	0.0	0.0
性別											
男	543	4.19	0.59	100.0	90.2	28.9	61.3	9.8	0.0	0.0	0.0
女	30	4.13	0.68	100.0	83.3	30.0	53.3	16.7	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	493	4.17	0.61	100.0	88.8	28.6	60.2	11.2	0.0	0.0	0.0
外國籍	82	4.28	0.53	100.0	96.3	31.7	64.6	3.7	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	127	4.31	0.60	100.0	92.9	37.8	55.1	7.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	171	4.17	0.54	100.0	92.4	24.6	67.8	7.6	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	170	4.15	0.62	100.0	87.1	27.6	59.4	12.9	0.0	0.0	0.0
20年及以上	103	4.15	0.63	100.0	86.4	28.2	58.3	13.6	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	72	4.38	0.68	100.0	88.9	48.6	40.3	11.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	359	4.19	0.60	100.0	90.0	29.0	61.0	10.0	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	136	4.09	0.54	100.0	89.7	19.1	70.6	10.3	0.0	0.0	0.0
其他	8	4.25	0.46	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	540	4.18	0.59	100.0	90.0	28.3	61.7	10.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	233	4.13	0.55	100.0	90.6	22.3	68.2	9.4	0.0	0.0	0.0
長榮航空	224	4.18	0.60	100.0	89.3	29.0	60.3	10.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.30	0.80	100.0	80.0	50.0	30.0	20.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.52	0.59	100.0	96.0	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.44	0.51	100.0	100.0	43.8	56.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.09	0.61	100.0	86.4	22.7	63.6	13.6	0.0	0.0	0.0
普通航空業	35	4.29	0.67	100.0	88.6	40.0	48.6	11.4	0.0	0.0	0.0
德安航空	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	3.86	0.90	100.0	57.1	28.6	28.6	42.9	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	219	4.21	0.59	100.0	91.3	30.1	61.2	8.7	0.0	0.0	0.0
否	356	4.17	0.60	100.0	89.0	28.4	60.7	11.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	463	4.17	0.59	100.0	89.8	26.8	63.1	10.2	0.0	0.0	0.0
網路問卷	112	4.29	0.64	100.0	90.2	38.4	51.8	9.8	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-D1.請問您對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度？

【滿意度】

調查對象：全體機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	575	4.21	0.56	100.0	92.7	28.0	64.7	7.3	0.0	0.0	0.0
性別											
男	543	4.20	0.56	100.0	92.4	28.0	64.5	7.6	0.0	0.0	0.0
女	30	4.27	0.52	100.0	96.7	30.0	66.7	3.3	0.0	0.0	0.0
未填答	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	493	4.20	0.56	100.0	92.7	27.8	64.9	7.3	0.0	0.0	0.0
外國籍	82	4.22	0.57	100.0	92.7	29.3	63.4	7.3	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	127	4.38	0.53	100.0	97.6	40.2	57.5	2.4	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	171	4.15	0.53	100.0	92.4	22.2	70.2	7.6	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	170	4.19	0.57	100.0	91.8	27.1	64.7	8.2	0.0	0.0	0.0
20年及以上	103	4.13	0.59	100.0	88.3	24.3	64.1	11.7	0.0	0.0	0.0
未填答	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	72	4.47	0.56	100.0	97.2	50.0	47.2	2.8	0.0	0.0	0.0
國際航線	359	4.19	0.56	100.0	92.2	27.3	64.9	7.8	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	136	4.10	0.52	100.0	91.2	19.1	72.1	8.8	0.0	0.0	0.0
其他	8	4.13	0.35	100.0	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	233	4.16	0.55	100.0	91.4	24.5	67.0	8.6	0.0	0.0	0.0
長榮航空	224	4.17	0.54	100.0	92.4	25.0	67.4	7.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	20	4.45	0.51	100.0	100.0	45.0	55.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	25	4.68	0.48	100.0	100.0	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	16	4.31	0.48	100.0	100.0	31.3	68.8	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	22	4.09	0.61	100.0	86.4	22.7	63.6	13.6	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
德安航空	8	4.25	0.46	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	7	4.00	0.82	100.0	71.4	28.6	42.9	28.6	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	219	4.23	0.55	100.0	94.1	29.2	64.8	5.9	0.0	0.0	0.0
否	356	4.19	0.56	100.0	91.9	27.2	64.6	8.1	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	463	4.19	0.55	100.0	92.7	25.9	66.7	7.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	112	4.29	0.59	100.0	92.9	36.6	56.3	7.1	0.0	0.0	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

II. 簽派員

附表II-A1-1.航空情報服務網站(AES,https://aiss.anws.gov.tw)提供之飛航計畫申報及查詢功能

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	118	4.79	0.41	100.0	100.0	78.8	21.2	0.0	0.0	0.0	0.0
性別											
男	91	4.78	0.42	100.0	100.0	78.0	22.0	0.0	0.0	0.0	0.0
女	27	4.81	0.40	100.0	100.0	81.5	18.5	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.87	0.34	100.0	100.0	87.1	12.9	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.84	0.37	100.0	100.0	84.4	15.6	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	55	4.71	0.46	100.0	100.0	70.9	29.1	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	101	4.78	0.41	100.0	100.0	78.2	21.8	0.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.58	0.50	100.0	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.93	0.27	100.0	100.0	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.82	0.39	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	93	4.77	0.42	100.0	100.0	77.4	22.6	0.0	0.0	0.0	0.0
否	25	4.84	0.37	100.0	100.0	84.0	16.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	104	4.80	0.40	100.0	100.0	79.8	20.2	0.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.71	0.47	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A1-2.航空情報服務網站(AES,https://aiss.anws.gov.tw)提供之飛航計畫申報及查詢功能

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	118	4.51	0.52	100.0	99.2	51.7	47.5	0.8	0.0	0.0	0.0
性別											
男	91	4.53	0.52	100.0	98.9	53.8	45.1	1.1	0.0	0.0	0.0
女	27	4.44	0.51	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.45	0.51	100.0	100.0	45.2	54.8	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.66	0.48	100.0	100.0	65.6	34.4	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	55	4.45	0.54	100.0	98.2	47.3	50.9	1.8	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	101	4.49	0.52	100.0	99.0	49.5	49.5	1.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.48	0.59	100.0	96.0	52.0	44.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.36	0.49	100.0	100.0	36.1	63.9	0.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.60	0.52	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.64	0.50	100.0	100.0	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.45	0.52	100.0	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.65	0.49	100.0	100.0	64.7	35.3	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	93	4.52	0.52	100.0	98.9	52.7	46.2	1.1	0.0	0.0	0.0
否	25	4.48	0.51	100.0	100.0	48.0	52.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	104	4.50	0.52	100.0	99.0	51.0	48.1	1.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.57	0.51	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A2-1.AES產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	115	4.47	0.65	100.0	93.0	54.8	38.3	6.1	0.9	0.9	0.0
性別											
男	88	4.44	0.66	100.0	93.2	52.3	40.9	5.7	1.1	1.1	0.0
女	27	4.56	0.64	100.0	92.6	63.0	29.6	7.4	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	30	4.43	0.63	100.0	93.3	50.0	43.3	6.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.34	0.83	100.0	84.4	53.1	31.3	12.5	3.1	3.1	0.0
10年及以上	53	4.57	0.54	100.0	98.1	58.5	39.6	1.9	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	99	4.42	0.67	100.0	91.9	51.5	40.4	7.1	1.0	1.0	0.0
中華航空	25	4.32	0.80	100.0	88.0	48.0	40.0	8.0	4.0	4.0	0.0
長榮航空	35	4.26	0.56	100.0	94.3	31.4	62.9	5.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.40	0.89	100.0	80.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	4.54	0.78	100.0	84.6	69.2	15.4	15.4	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.73	0.47	100.0	100.0	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	16	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	90	4.44	0.67	100.0	92.2	53.3	38.9	6.7	1.1	1.1	0.0
否	25	4.56	0.58	100.0	96.0	60.0	36.0	4.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	101	4.48	0.66	100.0	93.1	55.4	37.6	5.9	1.0	1.0	0.0
網路問卷	14	4.43	0.65	100.0	92.9	50.0	42.9	7.1	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A2-2.AES產製之飛航前簡報(PIB)查詢功能

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	115	4.34	0.54	100.0	96.5	37.4	59.1	3.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	88	4.34	0.54	100.0	96.6	37.5	59.1	3.4	0.0	0.0	0.0
女	27	4.33	0.55	100.0	96.3	37.0	59.3	3.7	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	30	4.30	0.60	100.0	93.3	36.7	56.7	6.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.44	0.56	100.0	96.9	46.9	50.0	3.1	0.0	0.0	0.0
10年及以上	53	4.30	0.50	100.0	98.1	32.1	66.0	1.9	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	99	4.30	0.54	100.0	96.0	34.3	61.6	4.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.32	0.56	100.0	96.0	36.0	60.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	35	4.20	0.53	100.0	94.3	25.7	68.6	5.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	4.23	0.60	100.0	92.3	30.8	61.5	7.7	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.45	0.52	100.0	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	16	4.56	0.51	100.0	100.0	56.3	43.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	90	4.34	0.54	100.0	96.7	37.8	58.9	3.3	0.0	0.0	0.0
否	25	4.32	0.56	100.0	96.0	36.0	60.0	4.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	101	4.34	0.55	100.0	96.0	37.6	58.4	4.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.36	0.50	100.0	100.0	35.7	64.3	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A3-1.AES提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	117	4.70	0.51	100.0	97.4	72.6	24.8	2.6	0.0	0.0	0.0
性別											
男	90	4.70	0.53	100.0	96.7	73.3	23.3	3.3	0.0	0.0	0.0
女	27	4.70	0.47	100.0	100.0	70.4	29.6	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.65	0.55	100.0	96.8	67.7	29.0	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.78	0.42	100.0	100.0	78.1	21.9	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.69	0.54	100.0	96.3	72.2	24.1	3.7	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.70	0.52	100.0	97.0	73.0	24.0	3.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.68	0.48	100.0	100.0	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.64	0.59	100.0	94.4	69.4	25.0	5.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	4.54	0.66	100.0	92.3	61.5	30.8	7.7	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.91	0.30	100.0	100.0	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.71	0.47	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.68	0.53	100.0	96.7	71.7	25.0	3.3	0.0	0.0	0.0
否	25	4.76	0.44	100.0	100.0	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.73	0.49	100.0	98.1	74.8	23.3	1.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.50	0.65	100.0	92.9	57.1	35.7	7.1	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A3-2.AES提供之機場飛航公告場面示意圖查詢、下載及列印功能

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	117	4.55	0.61	100.0	97.4	59.0	38.5	0.9	1.7	1.7	0.0
性別											
男	90	4.58	0.64	100.0	96.7	63.3	33.3	1.1	2.2	2.2	0.0
女	27	4.44	0.51	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	31	4.29	0.78	100.0	93.5	41.9	51.6	0.0	6.5	6.5	0.0
5~未滿10年	32	4.78	0.42	100.0	100.0	78.1	21.9	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.56	0.54	100.0	98.1	57.4	40.7	1.9	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.59	0.51	100.0	99.0	60.0	39.0	1.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.64	0.49	100.0	100.0	64.0	36.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.47	0.56	100.0	97.2	50.0	47.2	2.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.90	0.32	100.0	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	4.54	0.52	100.0	100.0	53.8	46.2	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.64	0.50	100.0	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.29	0.99	100.0	88.2	52.9	35.3	0.0	11.8	11.8	0.0
德安航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	2.67	1.15	100.0	33.3	0.0	33.3	0.0	66.7	66.7	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.54	0.64	100.0	96.7	59.8	37.0	1.1	2.2	2.2	0.0
否	25	4.56	0.51	100.0	100.0	56.0	44.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.54	0.62	100.0	97.1	59.2	37.9	1.0	1.9	1.9	0.0
網路問卷	14	4.57	0.51	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A4-1.AES提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	117	4.56	0.58	100.0	95.7	60.7	35.0	4.3	0.0	0.0	0.0
性別											
男	90	4.52	0.58	100.0	95.6	56.7	38.9	4.4	0.0	0.0	0.0
女	27	4.70	0.54	100.0	96.3	74.1	22.2	3.7	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.52	0.63	100.0	93.5	58.1	35.5	6.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.59	0.61	100.0	93.8	65.6	28.1	6.3	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.57	0.54	100.0	98.1	59.3	38.9	1.9	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.56	0.59	100.0	95.0	61.0	34.0	5.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.56	0.58	100.0	96.0	60.0	36.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.50	0.56	100.0	97.2	52.8	44.4	2.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.90	0.32	100.0	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.40	0.89	100.0	80.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	4.46	0.78	100.0	84.6	61.5	23.1	15.4	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.64	0.50	100.0	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.59	0.51	100.0	100.0	58.8	41.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.54	0.58	100.0	95.7	58.7	37.0	4.3	0.0	0.0	0.0
否	25	4.64	0.57	100.0	96.0	68.0	28.0	4.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.59	0.57	100.0	96.1	63.1	33.0	3.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.36	0.63	100.0	92.9	42.9	50.0	7.1	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A4-2.AES提供之飛航公告、冰雪公告及火山灰公告查詢功能

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	117	4.35	0.63	100.0	93.2	42.7	50.4	6.0	0.9	0.9	0.0
性別											
男	90	4.39	0.57	100.0	95.6	43.3	52.2	4.4	0.0	0.0	0.0
女	27	4.22	0.80	100.0	85.2	40.7	44.4	11.1	3.7	3.7	0.0
年資											
未滿5年	31	4.19	0.75	100.0	87.1	35.5	51.6	9.7	3.2	3.2	0.0
5~未滿10年	32	4.47	0.67	100.0	90.6	56.3	34.4	9.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.37	0.52	100.0	98.1	38.9	59.3	1.9	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.32	0.65	100.0	92.0	41.0	51.0	7.0	1.0	1.0	0.0
中華航空	25	4.36	0.70	100.0	88.0	48.0	40.0	12.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.28	0.51	100.0	97.2	30.6	66.7	2.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.20	1.03	100.0	80.0	50.0	30.0	10.0	10.0	10.0	0.0
華信航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	4.31	0.75	100.0	84.6	46.2	38.5	15.4	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.45	0.52	100.0	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.53	0.51	100.0	100.0	52.9	47.1	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.37	0.59	100.0	94.6	42.4	52.2	5.4	0.0	0.0	0.0
否	25	4.28	0.79	100.0	88.0	44.0	44.0	8.0	4.0	4.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.34	0.65	100.0	92.2	42.7	49.5	6.8	1.0	1.0	0.0
網路問卷	14	4.43	0.51	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A5-1.AES 提供之航行警示圖(有關火砲射擊、軍事演習、遙控無人機等活動範圍標示)

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	117	4.72	0.49	100.0	98.3	73.5	24.8	1.7	0.0	0.0	0.0
性別											
男	90	4.68	0.52	100.0	97.8	70.0	27.8	2.2	0.0	0.0	0.0
女	27	4.85	0.36	100.0	100.0	85.2	14.8	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.74	0.51	100.0	96.8	77.4	19.4	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.78	0.42	100.0	100.0	78.1	21.9	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.67	0.51	100.0	98.1	68.5	29.6	1.9	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.71	0.50	100.0	98.0	73.0	25.0	2.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.84	0.37	100.0	100.0	84.0	16.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.53	0.56	100.0	97.2	55.6	41.7	2.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	4.54	0.66	100.0	92.3	61.5	30.8	7.7	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.91	0.30	100.0	100.0	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.76	0.44	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.70	0.49	100.0	98.9	70.7	28.3	1.1	0.0	0.0	0.0
否	25	4.80	0.50	100.0	96.0	84.0	12.0	4.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.74	0.48	100.0	98.1	75.7	22.3	1.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.57	0.51	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A5-2.AES 提供之航行警示圖(有關火砲射擊、軍事演習、遙控無人機等活動範圍標示)

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	117	4.34	0.71	100.0	89.7	46.2	43.6	8.5	1.7	1.7	0.0
性別											
男	90	4.34	0.71	100.0	91.1	45.6	45.6	6.7	2.2	2.2	0.0
女	27	4.33	0.73	100.0	85.2	48.1	37.0	14.8	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.16	0.86	100.0	83.9	38.7	45.2	9.7	6.5	6.5	0.0
5~未滿10年	32	4.41	0.80	100.0	81.3	59.4	21.9	18.8	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.41	0.53	100.0	98.1	42.6	55.6	1.9	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.32	0.74	100.0	88.0	46.0	42.0	10.0	2.0	2.0	0.0
中華航空	25	4.48	0.65	100.0	92.0	56.0	36.0	8.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.31	0.52	100.0	97.2	33.3	63.9	2.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.30	0.82	100.0	80.0	50.0	30.0	20.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	3.77	1.17	100.0	53.8	38.5	15.4	30.8	15.4	15.4	0.0
星宇航空	11	4.55	0.69	100.0	90.9	63.6	27.3	9.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.47	0.51	100.0	100.0	47.1	52.9	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.39	0.63	100.0	92.4	46.7	45.7	7.6	0.0	0.0	0.0
否	25	4.16	0.94	100.0	80.0	44.0	36.0	12.0	8.0	8.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.33	0.73	100.0	88.3	46.6	41.7	9.7	1.9	1.9	0.0
網路問卷	14	4.43	0.51	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A6-1.AES產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	114	4.64	0.48	100.0	100.0	64.0	36.0	0.0	0.0	0.0	0.0
性別											
男	88	4.60	0.49	100.0	100.0	60.2	39.8	0.0	0.0	0.0	0.0
女	26	4.77	0.43	100.0	100.0	76.9	23.1	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	30	4.63	0.49	100.0	100.0	63.3	36.7	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	30	4.67	0.48	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.63	0.49	100.0	100.0	63.0	37.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	98	4.61	0.49	100.0	100.0	61.2	38.8	0.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	23	4.65	0.49	100.0	100.0	65.2	34.8	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.44	0.50	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.90	0.32	100.0	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	4.69	0.48	100.0	100.0	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.82	0.40	100.0	100.0	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	16	4.81	0.40	100.0	100.0	81.3	18.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	89	4.61	0.49	100.0	100.0	60.7	39.3	0.0	0.0	0.0	0.0
否	25	4.76	0.44	100.0	100.0	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	100	4.65	0.48	100.0	100.0	65.0	35.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.57	0.51	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A6-2.AES產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	114	4.42	0.61	100.0	93.9	48.2	45.6	6.1	0.0	0.0	0.0
性別											
男	88	4.41	0.64	100.0	92.0	48.9	43.2	8.0	0.0	0.0	0.0
女	26	4.46	0.51	100.0	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	30	4.37	0.61	100.0	93.3	43.3	50.0	6.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	30	4.50	0.63	100.0	93.3	56.7	36.7	6.7	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.41	0.60	100.0	94.4	46.3	48.1	5.6	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	98	4.38	0.62	100.0	92.9	44.9	48.0	7.1	0.0	0.0	0.0
中華航空	23	4.39	0.58	100.0	95.7	43.5	52.2	4.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.22	0.64	100.0	88.9	33.3	55.6	11.1	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	4.38	0.65	100.0	92.3	46.2	46.2	7.7	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.36	0.67	100.0	90.9	45.5	45.5	9.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	16	4.69	0.48	100.0	100.0	68.8	31.3	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	89	4.40	0.63	100.0	92.1	48.3	43.8	7.9	0.0	0.0	0.0
否	25	4.48	0.51	100.0	100.0	48.0	52.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	100	4.40	0.62	100.0	93.0	47.0	46.0	7.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.57	0.51	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A7-1.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	117	4.69	0.48	100.0	99.1	70.1	29.1	0.9	0.0	0.0	0.0
性別											
男	90	4.66	0.50	100.0	98.9	66.7	32.2	1.1	0.0	0.0	0.0
女	27	4.81	0.40	100.0	100.0	81.5	18.5	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.74	0.44	100.0	100.0	74.2	25.8	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.78	0.42	100.0	100.0	78.1	21.9	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.61	0.53	100.0	98.1	63.0	35.2	1.9	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.69	0.49	100.0	99.0	70.0	29.0	1.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.68	0.56	100.0	96.0	72.0	24.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.58	0.50	100.0	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	4.54	0.52	100.0	100.0	53.8	46.2	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.91	0.30	100.0	100.0	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.71	0.47	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.68	0.49	100.0	98.9	69.6	29.3	1.1	0.0	0.0	0.0
否	25	4.72	0.46	100.0	100.0	72.0	28.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.70	0.48	100.0	99.0	70.9	28.2	1.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.64	0.50	100.0	100.0	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A7-2.飛航諮詢臺提供之飛航公告及國際航空情報(AIP、AIP SUP)諮詢服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	117	4.49	0.52	100.0	99.1	49.6	49.6	0.9	0.0	0.0	0.0
性別											
男	90	4.48	0.52	100.0	98.9	48.9	50.0	1.1	0.0	0.0	0.0
女	27	4.52	0.51	100.0	100.0	51.9	48.1	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.48	0.51	100.0	100.0	48.4	51.6	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.63	0.49	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.41	0.53	100.0	98.1	42.6	55.6	1.9	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.48	0.52	100.0	99.0	49.0	50.0	1.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.56	0.51	100.0	100.0	56.0	44.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.33	0.53	100.0	97.2	36.1	61.1	2.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.70	0.48	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	13	4.46	0.52	100.0	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.55	0.52	100.0	100.0	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.53	0.51	100.0	100.0	52.9	47.1	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.46	0.52	100.0	98.9	46.7	52.2	1.1	0.0	0.0	0.0
否	25	4.60	0.50	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.49	0.52	100.0	99.0	49.5	49.5	1.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.50	0.52	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A8-1.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	118	4.70	0.49	100.0	98.3	72.0	26.3	1.7	0.0	0.0	0.0
性別											
男	91	4.68	0.51	100.0	97.8	70.3	27.5	2.2	0.0	0.0	0.0
女	27	4.78	0.42	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.68	0.54	100.0	96.8	71.0	25.8	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.75	0.51	100.0	96.9	78.1	18.8	3.1	0.0	0.0	0.0
10年及以上	55	4.69	0.47	100.0	100.0	69.1	30.9	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	101	4.69	0.50	100.0	98.0	71.3	26.7	2.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.50	0.56	100.0	97.2	52.8	44.4	2.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.90	0.32	100.0	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.86	0.36	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.64	0.67	100.0	90.9	72.7	18.2	9.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.76	0.44	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	93	4.69	0.51	100.0	97.8	71.0	26.9	2.2	0.0	0.0	0.0
否	25	4.76	0.44	100.0	100.0	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	104	4.69	0.50	100.0	98.1	71.2	26.9	1.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.79	0.43	100.0	100.0	78.6	21.4	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A8-2.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	118	4.50	0.58	100.0	97.5	53.4	44.1	1.7	0.8	0.8	0.0
性別											
男	91	4.49	0.60	100.0	96.7	53.8	42.9	2.2	1.1	1.1	0.0
女	27	4.52	0.51	100.0	100.0	51.9	48.1	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.52	0.57	100.0	96.8	54.8	41.9	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.56	0.56	100.0	96.9	59.4	37.5	3.1	0.0	0.0	0.0
10年及以上	55	4.45	0.60	100.0	98.2	49.1	49.1	0.0	1.8	1.8	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	101	4.47	0.59	100.0	97.0	50.5	46.5	2.0	1.0	1.0	0.0
中華航空	25	4.52	0.71	100.0	96.0	60.0	36.0	0.0	4.0	4.0	0.0
長榮航空	36	4.33	0.48	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.70	0.48	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.64	0.50	100.0	100.0	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.27	0.79	100.0	81.8	45.5	36.4	18.2	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.71	0.47	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	93	4.47	0.60	100.0	96.8	51.6	45.2	2.2	1.1	1.1	0.0
否	25	4.60	0.50	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	104	4.49	0.59	100.0	97.1	52.9	44.2	1.9	1.0	1.0	0.0
網路問卷	14	4.57	0.51	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A9-1.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	117	4.65	0.51	100.0	98.3	66.7	31.6	1.7	0.0	0.0	0.0
性別											
男	90	4.67	0.47	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
女	27	4.59	0.64	100.0	92.6	66.7	25.9	7.4	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.61	0.56	100.0	96.8	64.5	32.3	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.63	0.55	100.0	96.9	65.6	31.3	3.1	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.69	0.47	100.0	100.0	68.5	31.5	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.63	0.53	100.0	98.0	65.0	33.0	2.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.60	0.65	100.0	92.0	68.0	24.0	8.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.58	0.50	100.0	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.90	0.32	100.0	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.64	0.50	100.0	100.0	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.60	0.52	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.76	0.44	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.65	0.50	100.0	98.9	66.3	32.6	1.1	0.0	0.0	0.0
否	25	4.64	0.57	100.0	96.0	68.0	28.0	4.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.64	0.52	100.0	98.1	66.0	32.0	1.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.71	0.47	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A9-2.飛航諮詢臺提供之飛航前簡報及氣象諮詢服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	117	4.51	0.61	100.0	95.7	56.4	39.3	3.4	0.9	0.9	0.0
性別											
男	90	4.53	0.60	100.0	96.7	57.8	38.9	2.2	1.1	1.1	0.0
女	27	4.44	0.64	100.0	92.6	51.9	40.7	7.4	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.48	0.63	100.0	93.5	54.8	38.7	6.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.59	0.71	100.0	93.8	68.8	25.0	3.1	3.1	3.1	0.0
10年及以上	54	4.48	0.54	100.0	98.1	50.0	48.1	1.9	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.47	0.63	100.0	95.0	53.0	42.0	4.0	1.0	1.0	0.0
中華航空	25	4.44	0.65	100.0	92.0	52.0	40.0	8.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.36	0.54	100.0	97.2	38.9	58.3	2.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.50	0.97	100.0	90.0	70.0	20.0	0.0	10.0	10.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.64	0.50	100.0	100.0	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.50	0.71	100.0	90.0	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.76	0.44	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.53	0.62	100.0	95.7	58.7	37.0	3.3	1.1	1.1	0.0
否	25	4.44	0.58	100.0	96.0	48.0	48.0	4.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.50	0.62	100.0	95.1	55.3	39.8	3.9	1.0	1.0	0.0
網路問卷	14	4.64	0.50	100.0	100.0	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-A10.請問您對總臺過去一年「飛航情報」服務整體滿意度？

【滿意度】

調查對象：全體簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	119	4.52	0.52	100.0	99.2	52.9	46.2	0.8	0.0	0.0	0.0
性別											
男	92	4.52	0.52	100.0	98.9	53.3	45.7	1.1	0.0	0.0	0.0
女	27	4.52	0.51	100.0	100.0	51.9	48.1	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.48	0.51	100.0	100.0	48.4	51.6	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	33	4.52	0.57	100.0	97.0	54.5	42.4	3.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	55	4.55	0.50	100.0	100.0	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	101	4.50	0.50	100.0	100.0	50.5	49.5	0.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.52	0.51	100.0	100.0	52.0	48.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.39	0.49	100.0	100.0	38.9	61.1	0.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.64	0.50	100.0	100.0	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.45	0.52	100.0	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.61	0.61	100.0	94.4	66.7	27.8	5.6	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	3.00	-	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	93	4.53	0.50	100.0	100.0	52.7	47.3	0.0	0.0	0.0	0.0
否	26	4.50	0.58	100.0	96.2	53.8	42.3	3.8	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	104	4.51	0.50	100.0	100.0	51.0	49.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	15	4.60	0.63	100.0	93.3	66.7	26.7	6.7	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

**附表II-B1-1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告
(METAR / SPECI)資訊**

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	115	4.55	0.64	100.0	92.2	62.6	29.6	7.8	0.0	0.0	0.0
性別											
男	88	4.49	0.68	100.0	89.8	59.1	30.7	10.2	0.0	0.0	0.0
女	27	4.74	0.45	100.0	100.0	74.1	25.9	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	30	4.63	0.56	100.0	96.7	66.7	30.0	3.3	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.72	0.52	100.0	96.9	75.0	21.9	3.1	0.0	0.0	0.0
10年及以上	53	4.40	0.72	100.0	86.8	52.8	34.0	13.2	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	99	4.52	0.66	100.0	90.9	60.6	30.3	9.1	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.68	0.56	100.0	96.0	72.0	24.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.08	0.73	100.0	77.8	30.6	47.2	22.2	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.90	0.32	100.0	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.93	0.27	100.0	100.0	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.56	0.53	100.0	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	16	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	91	4.48	0.67	100.0	90.1	58.2	31.9	9.9	0.0	0.0	0.0
否	24	4.79	0.41	100.0	100.0	79.2	20.8	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	101	4.56	0.64	100.0	92.1	64.4	27.7	7.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.43	0.65	100.0	92.9	50.0	42.9	7.1	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

**附表II-B1-2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告
(METAR / SPECI)資訊**

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	115	4.02	0.84	100.0	71.3	33.0	38.3	26.1	2.6	2.6	0.0
性別											
男	88	3.98	0.83	100.0	69.3	30.7	38.6	28.4	2.3	2.3	0.0
女	27	4.15	0.86	100.0	77.8	40.7	37.0	18.5	3.7	3.7	0.0
年資											
未滿5年	30	3.87	0.86	100.0	63.3	26.7	36.7	33.3	3.3	3.3	0.0
5~未滿10年	32	4.19	0.93	100.0	78.1	46.9	31.3	15.6	6.3	6.3	0.0
10年及以上	53	4.00	0.76	100.0	71.7	28.3	43.4	28.3	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	99	3.92	0.84	100.0	66.7	28.3	38.4	30.3	3.0	3.0	0.0
中華航空	25	4.36	0.76	100.0	84.0	52.0	32.0	16.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	3.69	0.62	100.0	61.1	8.3	52.8	38.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	3.20	1.14	100.0	30.0	20.0	10.0	40.0	30.0	30.0	0.0
華信航空	5	4.40	0.89	100.0	80.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	3.86	0.77	100.0	64.3	21.4	42.9	35.7	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.22	0.83	100.0	77.8	44.4	33.3	22.2	0.0	0.0	0.0
普通航空業	16	4.63	0.50	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查	*										
是	91	3.98	0.83	100.0	69.2	30.8	38.5	28.6	2.2	2.2	0.0
否	24	4.17	0.87	100.0	79.2	41.7	37.5	16.7	4.2	4.2	0.0
調查方式											
紙本問卷	101	3.98	0.84	100.0	70.3	30.7	39.6	26.7	3.0	3.0	0.0
網路問卷	14	4.29	0.83	100.0	78.6	50.0	28.6	21.4	0.0	0.0	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B2-1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	115	4.54	0.64	100.0	92.2	61.7	30.4	7.8	0.0	0.0	0.0
性別											
男	88	4.49	0.68	100.0	89.8	59.1	30.7	10.2	0.0	0.0	0.0
女	27	4.70	0.47	100.0	100.0	70.4	29.6	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	30	4.57	0.57	100.0	96.7	60.0	36.7	3.3	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	32	4.63	0.61	100.0	93.8	68.8	25.0	6.3	0.0	0.0	0.0
10年及以上	53	4.47	0.70	100.0	88.7	58.5	30.2	11.3	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	99	4.51	0.66	100.0	90.9	59.6	31.3	9.1	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.72	0.54	100.0	96.0	76.0	20.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.08	0.69	100.0	80.6	27.8	52.8	19.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.79	0.43	100.0	100.0	78.6	21.4	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.44	0.73	100.0	88.9	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	16	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.75	0.50	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	91	4.48	0.67	100.0	90.1	58.2	31.9	9.9	0.0	0.0	0.0
否	24	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	101	4.54	0.64	100.0	92.1	62.4	29.7	7.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.50	0.65	100.0	92.9	57.1	35.7	7.1	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B2-2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、澎湖、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF) 資訊

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	115	3.95	0.94	100.0	69.6	33.0	36.5	23.5	7.0	6.1	0.9
性別											
男	88	3.93	0.93	100.0	68.2	31.8	36.4	26.1	5.7	4.5	1.1
女	27	4.00	1.00	100.0	74.1	37.0	37.0	14.8	11.1	11.1	0.0
年資											
未滿5年	30	3.90	0.88	100.0	70.0	26.7	43.3	23.3	6.7	6.7	0.0
5~未滿10年	32	4.06	1.08	100.0	71.9	46.9	25.0	15.6	12.5	12.5	0.0
10年及以上	53	3.91	0.90	100.0	67.9	28.3	39.6	28.3	3.8	1.9	1.9
航空公司	*										
民用航空運輸業	99	3.84	0.96	100.0	64.6	28.3	36.4	27.3	8.1	7.1	1.0
中華航空	25	4.36	0.86	100.0	84.0	56.0	28.0	12.0	4.0	4.0	0.0
長榮航空	36	3.67	0.79	100.0	61.1	11.1	50.0	36.1	2.8	0.0	2.8
立榮航空	10	2.60	0.97	100.0	10.0	10.0	0.0	30.0	60.0	60.0	0.0
華信航空	5	4.20	0.84	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	3.93	0.73	100.0	71.4	21.4	50.0	28.6	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.11	0.93	100.0	66.7	44.4	22.2	33.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	16	4.63	0.50	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	91	3.89	0.95	100.0	65.9	30.8	35.2	27.5	6.6	5.5	1.1
否	24	4.17	0.92	100.0	83.3	41.7	41.7	8.3	8.3	8.3	0.0
調查方式											
紙本問卷	101	3.91	0.96	100.0	68.3	31.7	36.6	23.8	7.9	6.9	1.0
網路問卷	14	4.21	0.80	100.0	78.6	42.9	35.7	21.4	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B3-1.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	118	4.75	0.44	100.0	100.0	74.6	25.4	0.0	0.0	0.0	0.0
性別											
男	91	4.73	0.45	100.0	100.0	72.5	27.5	0.0	0.0	0.0	0.0
女	27	4.81	0.40	100.0	100.0	81.5	18.5	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.87	0.34	100.0	100.0	87.1	12.9	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	33	4.76	0.44	100.0	100.0	75.8	24.2	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.67	0.48	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.74	0.44	100.0	100.0	74.0	26.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.76	0.44	100.0	100.0	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.53	0.51	100.0	100.0	52.8	47.2	0.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.93	0.27	100.0	100.0	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.90	0.32	100.0	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.78	0.43	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.73	0.45	100.0	100.0	72.8	27.2	0.0	0.0	0.0	0.0
否	26	4.81	0.40	100.0	100.0	80.8	19.2	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.75	0.44	100.0	100.0	74.8	25.2	0.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	15	4.73	0.46	100.0	100.0	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B3-2.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場
天氣報告(METAR / SPECI)資訊

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	118	4.46	0.59	100.0	94.9	50.8	44.1	5.1	0.0	0.0	0.0
性別											
男	91	4.45	0.62	100.0	93.4	51.6	41.8	6.6	0.0	0.0	0.0
女	27	4.48	0.51	100.0	100.0	48.1	51.9	0.0	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	31	4.45	0.57	100.0	96.8	48.4	48.4	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	33	4.67	0.48	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.33	0.64	100.0	90.7	42.6	48.1	9.3	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	100	4.41	0.60	100.0	94.0	47.0	47.0	6.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.60	0.58	100.0	96.0	64.0	32.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.28	0.57	100.0	94.4	33.3	61.1	5.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.20	0.79	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.36	0.63	100.0	92.9	42.9	50.0	7.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.60	0.52	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.72	0.46	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.42	0.62	100.0	93.5	48.9	44.6	6.5	0.0	0.0	0.0
否	26	4.58	0.50	100.0	100.0	57.7	42.3	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.45	0.59	100.0	95.1	49.5	45.6	4.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	15	4.53	0.64	100.0	93.3	60.0	33.3	6.7	0.0	0.0	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B4-1.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場預報(TAF)資訊

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	118	4.77	0.42	100.0	100.0	77.1	22.9	0.0	0.0	0.0	0.0
性別											
男	91	4.76	0.43	100.0	100.0	75.8	24.2	0.0	0.0	0.0	0.0
女	27	4.81	0.40	100.0	100.0	81.5	18.5	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.90	0.30	100.0	100.0	90.3	9.7	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	33	4.79	0.42	100.0	100.0	78.8	21.2	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.69	0.47	100.0	100.0	68.5	31.5	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.76	0.43	100.0	100.0	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.76	0.44	100.0	100.0	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.58	0.50	100.0	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.93	0.27	100.0	100.0	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.90	0.32	100.0	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.76	0.43	100.0	100.0	76.1	23.9	0.0	0.0	0.0	0.0
否	26	4.81	0.40	100.0	100.0	80.8	19.2	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.78	0.42	100.0	100.0	77.7	22.3	0.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	15	4.73	0.46	100.0	100.0	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

**附表II-B4-2.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場
預報(TAF)資訊**

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	118	4.42	0.70	100.0	91.5	51.7	39.8	6.8	1.7	1.7	0.0
性別											
男	91	4.42	0.70	100.0	90.1	52.7	37.4	8.8	1.1	1.1	0.0
女	27	4.41	0.69	100.0	96.3	48.1	48.1	0.0	3.7	3.7	0.0
年資											
未滿5年	31	4.35	0.75	100.0	90.3	48.4	41.9	6.5	3.2	3.2	0.0
5~未滿10年	33	4.64	0.55	100.0	97.0	66.7	30.3	3.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.31	0.72	100.0	88.9	44.4	44.4	9.3	1.9	1.9	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	100	4.36	0.72	100.0	90.0	48.0	42.0	8.0	2.0	2.0	0.0
中華航空	25	4.56	0.65	100.0	92.0	64.0	28.0	8.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.19	0.71	100.0	88.9	33.3	55.6	8.3	2.8	2.8	0.0
立榮航空	10	4.00	1.05	100.0	70.0	40.0	30.0	20.0	10.0	10.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.43	0.65	100.0	92.9	50.0	42.9	7.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.60	0.52	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.72	0.46	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.39	0.69	100.0	90.2	50.0	40.2	8.7	1.1	1.1	0.0
否	26	4.50	0.71	100.0	96.2	57.7	38.5	0.0	3.8	3.8	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.40	0.70	100.0	91.3	50.5	40.8	6.8	1.9	1.9	0.0
網路問卷	15	4.53	0.64	100.0	93.3	60.0	33.3	6.7	0.0	0.0	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B5-1.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	119	4.69	0.48	100.0	99.2	69.7	29.4	0.8	0.0	0.0	0.0
性別											
男	92	4.66	0.50	100.0	98.9	67.4	31.5	1.1	0.0	0.0	0.0
女	27	4.78	0.42	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.74	0.44	100.0	100.0	74.2	25.8	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	33	4.70	0.53	100.0	97.0	72.7	24.2	3.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	55	4.65	0.48	100.0	100.0	65.5	34.5	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	101	4.66	0.50	100.0	99.0	67.3	31.7	1.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.72	0.46	100.0	100.0	72.0	28.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.50	0.51	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.71	0.61	100.0	92.9	78.6	14.3	7.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.73	0.47	100.0	100.0	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	93	4.68	0.49	100.0	98.9	68.8	30.1	1.1	0.0	0.0	0.0
否	26	4.73	0.45	100.0	100.0	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	104	4.69	0.48	100.0	99.0	70.2	28.8	1.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	15	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B5-2.總臺氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	119	4.42	0.62	100.0	93.3	48.7	44.5	6.7	0.0	0.0	0.0
性別											
男	92	4.42	0.65	100.0	91.3	51.1	40.2	8.7	0.0	0.0	0.0
女	27	4.41	0.50	100.0	100.0	40.7	59.3	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.32	0.54	100.0	96.8	35.5	61.3	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	33	4.52	0.67	100.0	90.9	60.6	30.3	9.1	0.0	0.0	0.0
10年及以上	55	4.42	0.63	100.0	92.7	49.1	43.6	7.3	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	101	4.37	0.61	100.0	93.1	43.6	49.5	6.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.52	0.65	100.0	92.0	60.0	32.0	8.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.31	0.58	100.0	94.4	36.1	58.3	5.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.40	0.52	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.07	0.73	100.0	78.6	28.6	50.0	21.4	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.45	0.52	100.0	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.72	0.57	100.0	94.4	77.8	16.7	5.6	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.20	0.84	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	93	4.42	0.63	100.0	92.5	49.5	43.0	7.5	0.0	0.0	0.0
否	26	4.42	0.58	100.0	96.2	46.2	50.0	3.8	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	104	4.39	0.61	100.0	93.3	46.2	47.1	6.7	0.0	0.0	0.0
網路問卷	15	4.60	0.63	100.0	93.3	66.7	26.7	6.7	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B6-1.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務(如電話諮詢、颱風警報單及最大風力預測等)

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	118	4.76	0.43	100.0	100.0	76.3	23.7	0.0	0.0	0.0	0.0
性別											
男	92	4.74	0.44	100.0	100.0	73.9	26.1	0.0	0.0	0.0	0.0
女	26	4.85	0.37	100.0	100.0	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	30	4.87	0.35	100.0	100.0	86.7	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	33	4.79	0.42	100.0	100.0	78.8	21.2	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	55	4.69	0.47	100.0	100.0	69.1	30.9	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.58	0.50	100.0	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	9	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.86	0.36	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.82	0.40	100.0	100.0	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
否	26	4.81	0.40	100.0	100.0	80.8	19.2	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.78	0.42	100.0	100.0	77.7	22.3	0.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	15	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B6-2.總臺氣象單位所提供之颱風警報服務(如電話諮詢、颱風警報單及最大風力預測等)

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	118	4.45	0.59	100.0	94.9	50.0	44.9	5.1	0.0	0.0	0.0
性別											
男	92	4.43	0.62	100.0	93.5	50.0	43.5	6.5	0.0	0.0	0.0
女	26	4.50	0.51	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	30	4.33	0.61	100.0	93.3	40.0	53.3	6.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	33	4.58	0.61	100.0	93.9	63.6	30.3	6.1	0.0	0.0	0.0
10年及以上	55	4.44	0.57	100.0	96.4	47.3	49.1	3.6	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	100	4.40	0.60	100.0	94.0	46.0	48.0	6.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.52	0.59	100.0	96.0	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.28	0.61	100.0	91.7	36.1	55.6	8.3	0.0	0.0	0.0
立榮航空	9	4.56	0.53	100.0	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.21	0.70	100.0	85.7	35.7	50.0	14.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.55	0.52	100.0	100.0	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.72	0.46	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	92	4.45	0.62	100.0	93.5	51.1	42.4	6.5	0.0	0.0	0.0
否	26	4.46	0.51	100.0	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	103	4.44	0.57	100.0	96.1	47.6	48.5	3.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	15	4.53	0.74	100.0	86.7	66.7	20.0	13.3	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B7-1.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	115	4.56	0.58	100.0	95.7	60.0	35.7	4.3	0.0	0.0	0.0
性別											
男	89	4.53	0.59	100.0	95.5	57.3	38.2	4.5	0.0	0.0	0.0
女	26	4.65	0.56	100.0	96.2	69.2	26.9	3.8	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	30	4.50	0.63	100.0	93.3	56.7	36.7	6.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	31	4.65	0.55	100.0	96.8	67.7	29.0	3.2	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.54	0.57	100.0	96.3	57.4	38.9	3.7	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	98	4.52	0.60	100.0	94.9	57.1	37.8	5.1	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.60	0.58	100.0	96.0	64.0	32.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.31	0.58	100.0	94.4	36.1	58.3	5.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	8	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.20	0.84	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.64	0.63	100.0	92.9	71.4	21.4	7.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.70	0.48	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.76	0.44	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	91	4.55	0.56	100.0	96.7	58.2	38.5	3.3	0.0	0.0	0.0
否	24	4.58	0.65	100.0	91.7	66.7	25.0	8.3	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	101	4.59	0.55	100.0	97.0	62.4	34.7	3.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.29	0.73	100.0	85.7	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B7-2.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	115	4.32	0.66	100.0	89.6	42.6	47.0	10.4	0.0	0.0	0.0
性別											
男	89	4.30	0.66	100.0	88.8	41.6	47.2	11.2	0.0	0.0	0.0
女	26	4.38	0.64	100.0	92.3	46.2	46.2	7.7	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	30	4.27	0.69	100.0	86.7	40.0	46.7	13.3	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	31	4.42	0.67	100.0	90.3	51.6	38.7	9.7	0.0	0.0	0.0
10年及以上	54	4.30	0.63	100.0	90.7	38.9	51.9	9.3	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	98	4.26	0.66	100.0	87.8	37.8	50.0	12.2	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.44	0.58	100.0	96.0	48.0	48.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.19	0.62	100.0	88.9	30.6	58.3	11.1	0.0	0.0	0.0
立榮航空	8	4.25	0.71	100.0	87.5	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.00	0.71	100.0	80.0	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.07	0.83	100.0	71.4	35.7	35.7	28.6	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.40	0.70	100.0	90.0	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.71	0.47	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	91	4.32	0.66	100.0	89.0	42.9	46.2	11.0	0.0	0.0	0.0
否	24	4.33	0.64	100.0	91.7	41.7	50.0	8.3	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	101	4.35	0.64	100.0	91.1	43.6	47.5	8.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	14	4.14	0.77	100.0	78.6	35.7	42.9	21.4	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B8-1.航空氣象資訊APP服務

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	重要評分		重要度							
		平均值	標準差	總計	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	111	4.48	0.64	100.0	91.9	55.9	36.0	8.1	0.0	0.0	0.0
性別											
男	87	4.48	0.63	100.0	93.1	55.2	37.9	6.9	0.0	0.0	0.0
女	24	4.46	0.72	100.0	87.5	58.3	29.2	12.5	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	28	4.29	0.81	100.0	78.6	50.0	28.6	21.4	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	31	4.61	0.62	100.0	93.5	67.7	25.8	6.5	0.0	0.0	0.0
10年及以上	52	4.50	0.54	100.0	98.1	51.9	46.2	1.9	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	94	4.45	0.65	100.0	91.5	53.2	38.3	8.5	0.0	0.0	0.0
中華航空	22	4.59	0.50	100.0	100.0	59.1	40.9	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	35	4.29	0.62	100.0	91.4	37.1	54.3	8.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	9	4.89	0.33	100.0	100.0	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.21	0.89	100.0	71.4	50.0	21.4	28.6	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.44	0.73	100.0	88.9	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.65	0.61	100.0	94.1	70.6	23.5	5.9	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.33	1.15	100.0	66.7	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	86	4.47	0.65	100.0	91.9	54.7	37.2	8.1	0.0	0.0	0.0
否	25	4.52	0.65	100.0	92.0	60.0	32.0	8.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	96	4.48	0.65	100.0	91.7	56.3	35.4	8.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	15	4.47	0.64	100.0	93.3	53.3	40.0	6.7	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B8-2.航空氣象資訊APP服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	111	4.19	0.77	100.0	82.0	38.7	43.2	16.2	1.8	1.8	0.0
性別											
男	87	4.22	0.77	100.0	83.9	40.2	43.7	13.8	2.3	2.3	0.0
女	24	4.08	0.78	100.0	75.0	33.3	41.7	25.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	28	3.93	0.86	100.0	67.9	28.6	39.3	28.6	3.6	3.6	0.0
5~未滿10年	31	4.26	0.89	100.0	77.4	51.6	25.8	19.4	3.2	3.2	0.0
10年及以上	52	4.29	0.61	100.0	92.3	36.5	55.8	7.7	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	94	4.18	0.76	100.0	83.0	37.2	45.7	14.9	2.1	2.1	0.0
中華航空	22	4.32	0.72	100.0	86.4	45.5	40.9	13.6	0.0	0.0	0.0
長榮航空	35	4.14	0.60	100.0	88.6	25.7	62.9	11.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	9	4.56	0.53	100.0	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	3.64	1.01	100.0	57.1	21.4	35.7	28.6	14.3	14.3	0.0
星宇航空	9	4.22	0.97	100.0	66.7	55.6	11.1	33.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.24	0.83	100.0	76.5	47.1	29.4	23.5	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.50	1.00	100.0	75.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	3.67	1.15	100.0	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	86	4.22	0.77	100.0	83.7	40.7	43.0	14.0	2.3	2.3	0.0
否	25	4.08	0.76	100.0	76.0	32.0	44.0	24.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	96	4.17	0.78	100.0	81.3	37.5	43.8	16.7	2.1	2.1	0.0
網路問卷	15	4.33	0.72	100.0	86.7	46.7	40.0	13.3	0.0	0.0	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B9.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？

【滿意度】

調查對象：全體簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	119	4.43	0.55	100.0	97.5	45.4	52.1	2.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	92	4.42	0.56	100.0	96.7	45.7	51.1	3.3	0.0	0.0	0.0
女	27	4.44	0.51	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.39	0.50	100.0	100.0	38.7	61.3	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	33	4.42	0.56	100.0	97.0	45.5	51.5	3.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	55	4.45	0.57	100.0	96.4	49.1	47.3	3.6	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	101	4.39	0.55	100.0	97.0	41.6	55.4	3.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.48	0.59	100.0	96.0	52.0	44.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.25	0.55	100.0	94.4	30.6	63.9	5.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.30	0.48	100.0	100.0	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.43	0.51	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.55	0.52	100.0	100.0	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	93	4.42	0.56	100.0	96.8	45.2	51.6	3.2	0.0	0.0	0.0
否	26	4.46	0.51	100.0	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	104	4.43	0.54	100.0	98.1	45.2	52.9	1.9	0.0	0.0	0.0
網路問卷	15	4.40	0.63	100.0	93.3	46.7	46.7	6.7	0.0	0.0	0.0

說明：

- 統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-C1.請問您對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度？

【滿意度】

調查對象：全體簽派員。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	119	4.49	0.53	100.0	98.3	50.4	47.9	1.7	0.0	0.0	0.0
性別											
男	92	4.48	0.54	100.0	97.8	50.0	47.8	2.2	0.0	0.0	0.0
女	27	4.52	0.51	100.0	100.0	51.9	48.1	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.35	0.55	100.0	96.8	38.7	58.1	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	33	4.52	0.51	100.0	100.0	51.5	48.5	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	55	4.55	0.54	100.0	98.2	56.4	41.8	1.8	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	101	4.45	0.54	100.0	98.0	46.5	51.5	2.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	25	4.52	0.51	100.0	100.0	52.0	48.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.33	0.53	100.0	97.2	36.1	61.1	2.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	14	4.43	0.65	100.0	92.9	50.0	42.9	7.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	11	4.45	0.52	100.0	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.72	0.46	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
天際航空	1	4.00	-	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
詮華航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷航空	1	5.00	-	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	93	4.52	0.52	100.0	98.9	52.7	46.2	1.1	0.0	0.0	0.0
否	26	4.38	0.57	100.0	96.2	42.3	53.8	3.8	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	104	4.48	0.52	100.0	99.0	49.0	50.0	1.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	15	4.53	0.64	100.0	93.3	60.0	33.3	6.7	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「-」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。